

最新社会实践报告服务员 服务员实习报告 (实用8篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

社会实践报告服务员篇一

20xx年6月7日——20xx年6月1日 集中顶岗实习

xxxx大饭店

xx市王府井大街西街5号

餐饮部大堂吧

服务员

1、 实习的基本概况

(1) 时间□20xx.6.7—20xx.6.1

(2) 单位介绍

xx大饭店位于xx最繁华的王府井商业中心，客人可享饭店优越的地理位置所带来的快捷便利：标志性的天安门广场一路之隔；王府井步行街信步即至……距地铁站口步行5分钟，距火车站车程5分钟，距首都机场车程30分钟。

xx大饭店由xx商务酒店的典范企业——xx晶丽酒店全面管理，秉承晶丽酒店十余年坚持的“精致、典雅、温馨”的服务理

念，为各地的客人提供最优质的服务。

xx大饭店共有各类豪华客房103套，均配有中央空调、卫星电视、国际直播电话及高速互联网专线接入。餐厅包括大堂吧、自助零点餐厅和22间各种风格的豪华宴会厅。具有大型的多功能厅和各类中小型会议厅，可承接各种类型的会议。饭店还设有商务中心票务中心、美容美发厅，为客人提供更全方位服务。

xx大饭店餐饮由xx餐饮界的金字招牌，且于xx年10月荣获全国十大餐饮品牌的大惠企业旗下——晶丽酒店“xx精菜馆”全面经营，以“xx精菜馆”厨师长挂牌主理。菜系秉承淮扬之精华，选料严格、讲究火工、浓醇兼备、烦简共存，十余年来坚持创新研发，招牌菜式深受喜爱，历经岁月锤炼，口碑传诵。

2、实习的内容、过程

在餐饮部的'大堂吧，刚开始先是在传菜组传菜，目的主要是对酒店的菜肴有一个具体的了解，通过传菜，既能清楚地知道酒店都有哪些菜以及以实物的形式知道每个菜的名字，这样可以记得更深刻；因为传菜每天都要在厨房呆着，所以又能清楚每道菜的配料，以便以后对客服务中当客人问起的时候可以马上清楚地告诉客人。例如，在传菜过程中，可以在厨房看到配菜师傅的配菜过程，以及菜的烧制时间等，在后来，当我在包间对客服务时，每当客人催菜时，你可以告诉客人菜的烧制时间，让客人不要着急，免除客人的投诉。

同时在传菜的这段日子里，因为我们酒店是南方酒店，也让我对地方菜有了更深刻的了解，以及菜的来历及文化有了更深刻的了解。例如，我刚进饭店的时候是一个领班带我，在饭店有一道六合头道菜，刚开始的时候不知道为什么会叫这个名字就问领班，领班说这是一道xx地方菜[]xx有一个地方叫六合，每到重要日子，餐桌上的第一道菜就是它，所以叫六

合头道菜。

后来进了包间，直接对客服务，在包间里服务要周到，操作程序要规范，摆台时要注意台形，餐巾花该如何叠。在包间什么样的客人都可能遇到，还要学会如何平息客人的怒火。有的时候，客人会很着急，要求菜上的快一点，而这个时候厨房又很忙，这就需要你来跟客人说，使客人不要感到时间很快，让客人愉快的接受。开餐期间还要收集客人对菜肴的意见，这就需要在服务过程中不能一味的上菜倒酒什么也不顾，还要注意客人对菜的评价，这样才能让菜的品质越来越好，才能让客人对酒店越来越满意。

而学的最多的还是在餐饮部大堂吧，刚开始的时候，自己和一群女生在一起工作，说实话，不太好沟通，所以，你还要学会与人打交道，学会为人处世，学会说话，也许，你的一句话就会成为你被别人排挤的对象。在对客服务中，因为我们这里是自助餐，所以看不到时候，客人就会把餐具带走，或者打碎餐具后，客人不愿意赔偿，这个时候你就要学会遇到这中事情看领导是如何处理的，领导的经验会给你正确的指引，这就是你要学的。

每天的工作就是看自助餐台，开餐的时候加菜，其实就是训练你的反应能力、还有你的协调能力。看着自助餐台，人多的时候，需要的东西多了，你要能保证客人的需要得到满足，分清轻重缓急，眼疾、手快，你要保证你的工作范围内的东西的齐全。

时间长了，领导会让我们轮岗，有一次让我自己去看零点，我不是很想看，但是没办法啊，那天生意比较忙，一个人点菜、摆台、上菜、拿东西，忙的不可开交，看不好客人就会跑单，正忙的时候就差一点跑单，要不然就要自己买单了，，这就是教训啊，所以一定要注意力集中，不能跑单。

在酒店实习，可以接触到南来北往的各色客人，了解各个地

方的不同习惯和风俗，有一次，有一个客人来吃饭，一听口音就知道是南方人，我为客人在包间服务，客人请客相谈甚欢，到最后的时候，客人点的酒在酒杯里未喝完，也没有动过，客人就开玩笑说，小伙子，这怎么办啊，我二话没说把酒倒在了菜汤里了，客人马上说，小伙子不错啊，一看就是我们南方人，我说不是，只是看您是。

社会实践报告服务员篇二

本人于xxxx年3月5日至7月4日在上海龙腾功夫小龙虾酒店进行了接近4个月的酒店业务实习。我在该酒店餐饮部做服务员，实习期间对酒店的历史背景和产品知识有了相当的了解和认识，也对酒店的运作程序有了一定的熟知，巩固了自己所学的专业知识。在服务技能上有所提高，在个人服务意识上有所提升。

1. 1实习的目的和意义

通过本次实习，我要了解餐饮的服务程序和技巧，学会如何去调整自己的心态，如何去处理好自己的利益和酒店的利益，如何去处理好同事之间的人际关系，如何去与顾客打交道。我更要提高自己的服务意识，加强自己的给人文化修养，为自己日后向管理层努力做下铺垫。

1. 2实习单位介绍

龙腾功夫小龙虾酒店位于上海最繁华热闹的黄浦区汉口路，临近东方明珠塔，距黄浦江两千米之遥，可以乘车沿江游玩。该酒店以做小龙虾为品牌效应来吸引周围的顾客，赢得了吃龙虾到龙腾功夫的美誉。

1. 3实习要求

在酒店实习期，按照酒店的要求去做好自己分内的工作，还

要做好分外的事情。在服务技能上加强训练，达到一流的水平；在服务意识上加强思考，达到超前的意识。不管是在客人面前，还是在上级领导面前，表现自己好的一面，得到客人和领导的认可。

2. 1实习岗位

我的实习岗位是餐饮部服务员，每天做的事：布草的盘点及清洗、茶水服务、摆位、擦餐具，备好毛巾，整理包间，检查清洁卫生以及台面。每天我都按要求地做好各项准备工作，以及客人用餐时的服务工作。

2. 2实习内容

2. 2. 1迎宾、问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15—30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要叫姓名去称呼客人。

2. 2. 1呈递菜单并点菜及酒水

询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有VVIP同时要向主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

2. 2. 3服务酒水

如客人有特殊要求的话，按照客人的意思分先后顺序斟倒。如客人没有要求，则按照先女士儿童、主宾、后主人的顺序

顺时针斟倒。倒酒时酒瓶要有余底，不要全部连底倒完。

2. 2. 4上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上汤时，将汤上到桌上后，要向主人询问是否需要分汤；对于分餐的客人，每次要将菜品上桌后报菜名，给客人做一个展示，按人数将其用骨碟分餐。给每人上菜时再次报菜名，并请客人慢用。所有菜品全部出完后，要向客人说明：您的菜已经全部上齐了，请慢用！

2. 2. 5餐间服务

烟缸里每两个烟头就更换一次；及时续倒茶水；客人吃完带骨或皮壳较多的食物后就更换一次骨碟；上果盘之前更换一次；客人举杯喝酒时，要马上手持酒瓶准备续斟；有vip客人且人数较多的时候，包间至少要有两个服务员在服务；如果所点的酒水已喝完或马上喝完，要马上问主人是否要再加。

2. 2. 6拉椅送客

客人起身要离开时，要马上上前帮女士或贵宾拉椅，然后到包间门口送别客人，并感谢客人的光临。然后以最快的速度检查一遍桌面上是否有客人落下的物品。

2. 2. 7餐后整理工作

归整坐椅，清洁地面卫生；收台：先收口布、香巾等布草制品，再收酒杯等玻璃制品，最后收瓷器制品，将垃圾各脏餐具运送至洗碗间，将玻璃转盘从桌上搬下清洁，收掉脏台布。

社会实践报告服务员篇三

xx年6月7日xx年6月1日集中顶岗实习

实习单位：北京南京大饭店

实习地点：北京市王府井大街西街5号

实习部门：餐饮部大堂吧

实习岗位：服务员

(1) 时间：

(2) 单位介绍

南京大饭店位于北京最繁华的王府井商业中心，客人可享饭店优越的地理位置所带来的快捷便利：标志性的天安门广场一路之隔；王府井步行街信步即至距地铁站口步行5分钟，距火车站车程5分钟，距首都机场车程30分钟。

南京大饭店由南京商务酒店的典范企业南京晶丽酒店全面管理，秉承晶丽酒店十余年坚持的精致、典雅、温馨的服务理念，为各地的客人提供最优质的服务。

南京大饭店共有各类豪华客房103套，均配有中央空调、卫星电视、国际直播电话及高速互联网专线接入。餐厅包括大堂吧、自助零点餐厅和22间各种风格的豪华宴会厅。具有大型的多功能厅和各类中小型会议厅，可承接各种类型的会议。饭店还设有商务中心票务中心、美容美发厅，为客人提供更全方位服务。

南京大饭店餐饮由南京餐饮界的金字招牌，且于xx年10月荣获全国十大餐饮品牌的大惠企业旗下晶丽酒店南京精菜馆全面经营，以南京精菜馆厨师长挂牌主理。菜系秉承淮扬之精华，选料严格、讲究火工、浓醇兼备、烦简共存，十余年来坚持创新研发，招牌菜式深受喜爱，历经岁月锤炼，口碑传诵。

在餐饮部的大堂吧，刚开始先是在传菜组传菜，目的主要是对酒店的菜肴有一个具体的了解，通过传菜，既能清楚地知道酒店都有哪些菜以及以实物的形式知道每个菜的名字，这样可以记得更深刻；因为传菜每天都要在厨房呆着，所以又能清楚每道菜的配料，以便以后对客服务中当客人问起的时候可以马上清楚地告诉客人。例如，在传菜过程中，可以在厨房看到配菜师傅的配菜过程，以及菜的烧制时间等，在后来，当我在包间对客服务时，每当客人催菜时，你可以告诉客人菜的烧制时间，让客人不要着急，免除客人的投诉。

同时在传菜的这段日子里，因为我们酒店是南方酒店，也让我对地方菜有了更深刻的了解，以及菜的来历及文化有了更深刻的了解。例如，我刚进饭店的时候是一个领班带我，在饭店有一道六合头道菜，刚开始的时候不知道为什么会叫这个名字就问领班，领班说这是一道南京地方菜，南京有一个地方叫六合，每到重要日子，餐桌上的第一道菜就是它，所以叫六合头道菜。

后来进了包间，直接对客服务，在包间里服务要周到，操作程序要规范，摆台时要注意台形，餐巾花该如何叠。在包间什么样的客人都可能遇到，还要学会如何平息客人的怒火。有的时候，客人会很着急，要求菜上的快一点，而这个时候厨房又很忙，这就需要你来跟客人说，使客人不要感到时间很快，让客人愉快的接受。开餐期间还要收集客人对菜肴的意见，这就需要在服务过程中不能一味的上菜倒酒什么也不顾，还要注意客人对菜的评价，这样才能让菜的品质越来越好，才能让客人对酒店越来越满意。

而学的最多的还是在餐饮部大堂吧，刚开始的时候，自己 and 一群女生在一起工作，说实话，不太好沟通，所以，你还要学会与人打交道，学会为人处世，学会说话，也许，你的一句话就会成为你被别人排挤的对象。在对客服务中，因为我们这里是自助餐，所以看不到时候，客人就会把餐具带走，或者打碎餐具后，客人不愿意赔偿，这个时候你就要学会遇

到这中事情看领导是如何处理的，领导的经验会给你正确的指引，这就是你要学的。

每天的工作就是看自助餐台，开餐的时候加菜，其实就是训练你的反应能力、还有你的协调能力。看着自助餐台，人多的时候，需要的东西多了，你要能保证客人的需要得到满足，分清轻重缓急，眼疾、手快，你要保证你的工作范围内的东西的齐全。

时间长了，领导会让我们轮岗，有一次让我自己去看零点，我不是很想看，但是没办法啊，那天生意比较忙，一个人点菜、摆台、上菜、拿东西，忙的不可开交，看不好客人就会跑单，正忙的时候就差一点跑单，要不然就要自己买单了，，这就是教训啊，所以一定要注意力集中，不能跑单。

在酒店实习，可以接触到南来北往的各色客人，了解各个地方的不同习惯和风俗，有一次，有一个客人来吃饭，一听口音就知道是南方人，我为客人在包间服务，客人请客相谈甚欢，到最后的时候，客人点的酒在酒杯里未喝完，也没有动过，客人就开玩笑说，小伙子，这怎么办啊，我二话没说把酒倒在了菜汤里了，客人马上说，小伙子不错啊，一看就是我们南方人，我说不是，只是看您是。因为我记得培训的时候说过，南方人喝不掉又不打包的酒喜欢倒在菜汤里，防止酒店的人喝。这就是南北的差异，北方的人不会这样。

酒店是一个很锻炼人的地方，你要用心去经营，来的都是一些高智商的人，考验你的反应还有说话。有一次，大堂吧来了一个客人，自称是搞工程的，一来就和我拉家常，还说如果我跟着他一定会有前途，还能挣大钱，呵呵，但是是来我们酒店见网友的，我就感觉不太靠谱，就跟他在那聊，不过还是能从他那里长些见识的。在酒店你要能利用可利用的机会去丰富自己，不断地充实自己，学习经验，让自己更快的成长！

在工作中，也学会了如何更好的利用资源，更好的分配工作，学会了怎么样推销，向客人推销什么，尤其是时令菜单的制作作用非常重要，日常的茶水的工作也都顺其自然了。

实习又让我长大了一点，我更清晰地看到了学历差异的距离，也让我慢慢的发现自己载处理问题和待人方面变得更加理性，也更懂得去思考和分析了，这是一笔对以后人生中不可多得的财富。

将近一年的实习，使我对餐饮行业有了更为深刻的理解，从目前的发展和现状中也发现了很多的不足和美好前景。

（1）酒店服务业竞争激烈，但人们的需求旺盛

来到了北京，来到了南京大饭店，感受到了酒店的数量多，规模大，效益好，前景广阔。每天的人来人往，川流不息，餐饮业是一个很有前途的事业，拉动消费，人们的生活追求已经从当年的物质追求转为精神享受，而酒店正是为满足这类人群而不断壮大的，不但是旅行在外很好的去处，而且提高了人们吃饭的档次，满足了人们的需求，发展潜力很大！

（2）酒店服务业从业人员文化水平不高

北京是一个大城市，外来人口多，特别是这个劳动力需求极其旺盛的餐饮服务业，目前大多是一些农村小姑娘，家庭教育不当等原因致使过早辍学，因此家里抱着让孩子出来尝试几年的心态出来做几年服务员等其他工作，等年龄适合了在回去结婚等筹备人生大事，因此导致酒店从业人员的员工文化素质普遍偏低，特别是在管理层上，大多是靠做的时间长了而做了中层管理者，因此那种只有经验没有理论的管理又缺乏了动力，给人一种强制和压迫的感觉，说服力不强，员工不满情绪高涨，辞工等一系列的事情时常发生，因此使得酒店的人员流动性大加之酒店行业较强的灵活性使得管理的难度加大，因此使得劳动力紧缺影响工作，影响酒店的服务

质量。因此必须加强管理，提高员工的普遍素质，这既是行业发展的需要，也是社会发展的必然要求，这样才能创造更大的利润和价值！

（3）酒店服务工作不固定，无明确的标准

酒店行业的灵活性，就要求员工和领导也要灵活对待，个性化服务，在标准化基础上增强个性化服务，特别是服务员要根据时令推销菜肴，兼顾客人需求，因此管理者一定要增强顾全大局的能力，统筹兼顾，做到公平，员工满意才是公司管理的最高境界！

作为酒店行业，必须千方百计留住人，留长时间的人，无论外界环境多么的复杂，作为酒店都能永远立于不败之地，老员工可以带动更多的人去为公司做贡献，去创效益。

通过实习让我学会了将理论运用到实际中，经过锻炼提高了动手实操能力，增加了很多工作经验，丰富了工作经历，人际交往能力，工作能力也进一步提高了。为更好的步入社会迈出了重要的一步，非常感谢学校感谢老师为我们创造了这次机会，希望学校在以后的教学中多为学生们提供更多的社会实践的机会，为学生今后更好的步入社会奠定基础。

最后感谢学校和北京南京大饭店酒店给我提供这次实习的机会，感谢我的实习指导教师，祝学校和酒店越办越好！

社会实践报告服务员篇四

我深深地知道，当一名普通的服务员，尽管岗位平凡、工作平静，但工作政策性强、涉及面广，面对的是一个来自四面八方的客户，我们的一言一行、一举一动直接展示了工作作风，影响着公司的对外形象。因此在工作中，我们注重提高内在素质和外在形象。

首先，充分发扬“轻松购物在悦士，甜蜜生活千万家”的优良传统。我们既要当好“服务员”，更要当好“战斗员”，随时随地确保服务的质量，真正以强烈的责任感，以满腔的热血，投入到工作岗位中去，在平凡之中体现人的伟大追求，在平静之中树立人的崭新形象，安于寂寞，乐于奉献，敢于创新，尽职尽责搞好服务工作。在实习的第一天，我就感触颇多。带我的师傅虽然已是店长能手，但在工作的空余还不忘提高服务的质量。比如不时地打扫周围的环境，整理大厅内的各个货架，积极地上前引导客户等。尤其是自主地打扫门前散落的烟头，将大厅内的每个角落都收拾的很整齐，给人以家的感觉。这些都真正体现了能与勤的高效融合。我为能加入这样的一支团队而自豪。

其次，我们也要努力做到“五心”：爱心、热心、诚心、关心、虚心。想客户之所想，急客户之所急，时刻把客户的利益放在第一位，我们是这样想的，也是这样做的。一个亲切的笑容，一句真切的问候，缩短了彼此之间的距离，同时也赢得了客户的尊重。唯有真诚的微笑，才能“用心”服务。只有坚持做到“来有迎声、走有送声、问有答声”，才能真正做到“五心”服务。记得有一次，下班后由于外面的磅礴大雨，有位老者滞留在营业厅内，同事们不顾自己家里有事，都争先恐后地把他送回家，事小责任大。因为，我们时刻以“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”的标准来严格要求自己。也许有风雨，也许有挫折，但我们从无畏惧，决不退缩。因为，我们始终坚持“用心服务客户、精心打造未来。”

最后，坚持做到服务的境界：有规范中无规范，无规范中有规范。

“自尊、自信、自立、自强”是我们的追求信念；“让顾客高兴而至，满意而归。”是我们的铮铮誓言；“创一流服务，争一流业绩”是我们的奋斗目标；“不畏艰难不言累”是我们的不变决心；“当好青年志愿者，关注社会献爱心”是我

们的共同心愿。我们积极开展社会公益活动，将社会各阶层的积极性充分调动起来，尤其是把青年学生的力量发挥出来，而动感体验厅更好地发挥了这方面的功能，很好地满足了广大学生的需求，扩大了社会影响，由此产生了良好的社会效益。

通过这段时间实习学习，也认识到实际的工作跟书本上的知识是有一定距离的，就是一个自己不断改进不断进步的过程，由刚开始的什么都不知道到现在的能跟顾客进行业务洽谈同时促进产品的销售，确实有了一定的提高，不过也发现了很多的问题。

经过这一段时间的学习与实践，自己本身有了一定的提高。真正认识到了这个社会的残酷，记得一位同事跟我说过的一句话：没有什么不理解，这就是社会！确实是这样无论是在顾客身上还是在同事身上我都看到了自己的幼稚，自己的事情只有自己挂心也只能自己干，别人都不会理解你。在工作的过程中，还学到了很多在学校学不到的实用的待人处世之道，阔大了知识面，也丰富了社会实践经历，为我即将踏入社会奠定了很好的基础。

经过这次实习，虽然时间很短。可我学到的却是我三年中专中难以学习到的。就像如何与同事们相处，相信人际关系是现今不少大学生刚踏出社会遇到的一大难题，于是在实习时我便有意观察前辈们是如何和同事以及上级相处的，而自己也尽量虚心求教，不耻下问。要搞好人际关系并不仅仅限于本部门，还要跟别其他部的同事相处好，那样工作起来的效率才会更高，人们所说的“和气生财”在我们的日常工作中也是不无道理的。而且在工作中常与前辈们聊聊天不仅可以放松一下神经，而且可以学到不少工作以外的事情，尽管许多情况我们不一定能遇到，可有所了解做到心中有数，也算是此次实习的目的了。

实习虽然结束了，再过不久，我们真的就要走上工作岗位了，

想想自己中专三年的生活，有许多让我回味的思绪，在这个春意盎然的季节，伴随着和煦的春风一起飞扬，飞向远方，去追逐我的梦！所谓“万事开头难”，我相信有了这个很好的开头，再往后的日子里，我会做得更好！

社会实践报告服务员篇五

20xx年x月x日

xx酒店餐饮部

餐饮部的工作环境相对轻松自由，整个晚上是以乐队表演和自助餐的形式进行的，客人们可以畅饮啤酒，人到啤到。作为服务人员，我们不被要求要用托盘送啤酒，双手拿杯子就可以了，有时候两个手一共可以拿得起8杯啤酒，也觉得自己挺厉害的呢！每天下午我们的主要任务就是一些简单的场地布置：摆桌子、分餐具、弄纸巾花、准备自助餐、摆啤酒等等。到了晚上，即客人入座后，我们主要任务就是自助餐服务、倒啤酒和调动客人的积极性，融入到现场气氛。

一开始倒啤酒没有经验，我总是掌握不好啤酒气泡冒出来的度，总是倒太多导致气泡溢出来洒在桌上，甚至溢到客人的手机上、身上，每次遇到这种情况我都会很慌张，会觉得很不好意思，好在每次客人都还是很谦和地处理我的失误。不过倒多了，总结出了经验便也可以把倒啤酒这么简单的东西做好。啤酒节的客人留给我印象最深刻的也有两个：

有一桌全是德国人，他们喜欢单独买德国的某种酒来喝，作为服务他们桌的我也乐此不疲地帮他们买了三四次酒，最后一次帮他们买的时候他们，他们还给了我小费。这是人生中第一次收到小费，一开始很不好意思拿，一再的推脱，那个德国人硬塞到我口袋里，我也不再好拒绝，内心还是很欣喜的。虽然不是很多钱，但却是一种鼓励，起码是对我服务的一种肯定。最后他走的时候还亲了我的脸颊，一直和我

说“thank you”其实觉得自己做的不过是分内之事，却得到别人如此的肯定，那时的我很是开心。

还有一个做it的小哥哥，她说我很可爱长得很像她的妹妹，拿了一杯啤酒来敬我，还留了我的电话号码，后来第二天我收到了他的短信，短信上写着“昨天谢谢你了，小妹妹！”收到短信的那刻内心很是感激，看到自己的服务能够带给别人快乐，真得很感谢有这么多人满意我这并不是特别专业的服务，也特别感谢客人对我的包容。

实习期间，我们学校的指导老师也有参加，每次看到老师来的时候，都很开心，真得有种母亲来看儿女的亲切满足感，真得很感谢老师对我们学生的支持。

第一次是由一个师姐作为负责人带领着我们，那时的着装要求是女生要求穿高跟鞋，对于很多从来没穿过高跟鞋的学生来说，这简直是煎熬，每天工作十个小时左右本来就已经是一种挑战，再加上要穿上高跟鞋，很多同学实习了几天都坚持不下去了，也有个别同学把脚崴了。随之而来的就是同学们的各种理由翘班、请假。

还记得那时候师姐实在是看不下去了，给我们每个人发了一个短信，短信中是这样说的：其实我知道大家都很累，也许以前从来都没有这么辛苦过，但是这就是社会现实，工作不像上课，不是想累了就可以翘课，不是辛苦就可以请假的，既然来了就好好坚持住，挺过这一关以后的路才会更好走一点。当时看到这个短信后我选择了坚持，真的是既来之则安之，当初答应酒店要去实习，不管再苦再累都要履行这个承诺，也是做人最基本的诚信原则，事实证明，最终坚持下去做完八天的餐饮部实习让我受益的远远不止这些。

第二次我成为了我们学校的实习负责人，有了上一届的经验我也能比较好的完成这次实习，然后作为负责人我的责任就更多，每天的排班安排、请假调班联系、同学们的意见反馈

以及酒店方发现同学们中存在的问题，我作为一个中间人要统筹兼顾。或许这两次酒店餐饮部的实习，让我学到的更多的是如何坚持和一份责任。每天最后会打出每日的营业额，看着那些数字，我们会为一点点的进步而喜悦，也会为不太满意而想更多的宣传方式推出我们的产品。或许这次实习，让我学到更多的是如何营销，如何推出新产品，如何让客人更加乐意去购买你的产品。

餐饮部的服务，我觉得真得是一个很锻炼人的工作。还记得一开始做的那几次，真的是什么状况都出现了，例如：盘子超出了预期的重，结果上菜的时候根本拿不稳直接砸到桌子上。帮客人收盘子的时候托盘没有拿稳，差一点整个托盘掉到地上。倒茶的时候差点烫到客人。有时候提供的饮料品种太多，分不清楚给客人倒错饮料。倒红酒时量倒的太多，弄得客人很尴尬等等问题。

同时也感到自己是幸运的，出现了这么多问题，而每次客人们都很好人地原谅我甚至帮助我完成我的工作。如今自己已经可以熟练地完成这些工作，每个服务步骤都可以完成的井然有序，并且通过那么多失误，我自己也总结出了很多服务的技巧。有时候真的不能小瞧服务员这个岗位，能把这个岗位做好，也需要一定的磨练经验，比如上菜的时候什么菜要朝什么方向，红酒要倒多少，菜在转盘上怎么摆最好等等这些微小的细节上面都是大有讲究的。或许宴会厅的实习让我更加懂得细节的重要性，很多东西看似简单，可想要做好却不简单，但我永远相信‘业精于勤’的道理。

当初报了酒店管理这个专业，现在看来是个正确的选择。很多人都说做酒店是越做情商越高，很认可这个说法。或许现代很多人看不起服务员这个岗位，但是当我真正深处其位时，我也懂得了其中的酸甜苦辣。

做酒店让我学会更加感恩、更加在意别人的感受，并且更加细腻化。同时，“术业有专攻”、“业精于勤”、“持之以

恒”这三个道理也让我在实习期间有了更深的理解。任何行业都是从基层开始，这没有什么丢人不丢人的，作为年轻人，我们唯有脚踏实地、一步一步地向前努力，才能走得更远。

我永远不会忘记，在一次实习的晚上，我问我的主管，酒店业这么辛苦这么累，你怎么还做得这么开心？你是怎么坚持下来的？他给我的答案是：因为热爱这个行业，就算是在工作都是一种快乐，所以自然就不会觉得辛苦了。这个答案，作为酒店人的我一辈子都不会忘。

社会实践报告服务员篇六

了解和认识酒店行业的基本情况，掌握从事酒店工作所需的一些具体操作技能。掌握实习部门各岗位的工作内容、工作职责、工作流程以及各岗位之间的配合与协助。培养自己的职业精神和职业素质以及对工作的激情和责任心。为今后的职业打下一定的基础。

20xx年7月5号——20xx年1月5号

上海浦西洲际酒店的业主方是上海宝矿集团旗下耀达房地产开发有限责任公司。上海浦西洲际酒店由洲际集团管理的，是闸北区引进的第一家豪华酒店品牌，浦西洲际酒店填补了北上海豪华酒店的空白。酒店于20xx年9月28日正式开业，被评为当年洲际集团内部的新酒店。酒店位于上海火车站旁，多条地铁线经过，交通可谓是四通八达。

酒店咖啡厅服务员(酒吧服务、用餐区服务、自助餐台服务)

首先是人事部对我们实习生及新来员工进行培训，培训的主要内容是洲际酒店的基本概况以及企业文化。通过培训我们懂得了洲际的历史与未来的愿景，懂得了洲际是一家什么样的酒店，以及想成为一家什么样的酒店。培训结束之后就是直接去部门报到，我所报到的部门是餐饮部的咖啡厅。第一

天上班经理给我分配了岗位是餐厅酒吧。第一次工作的感觉到很新奇。

酒吧主要的任务是负责餐厅酒水的储存、领取、供给服务员。之后由于一些原因我从吧台的岗位转换成看自助餐，我觉得看自助餐这份工作是一项技术性较低的工作，但是工作量比较大。工作的主要任务是负责自助餐台的清洁和餐台上面物料的及时供给。我大部分是早上五点上班，把早餐的档开好。一开始每天都是一种逃避的心态来面对工作，责任感也是极其的缺乏。咖啡厅的对于酒店来说其任务就是承担酒店住店客人的早餐和酒店的西餐服务。早餐时以自助餐的形式进行的，除了咖啡和茶之外其它的饮料和食物基本上是客人自取的。我们的工作主要就是为客人倒上咖啡或者茶和帮助客人把吃完食物后所空下来的盘子收走。这样的工作每天重复着，我们工作的兴趣与激情跟重复的次数成反比。

我之前选了旅游管理这个专业很大一部分是由于影视剧的原因，看着电影里面帅哥和美女在豪华的五酒店出入，他们是那么的迷人，生活是那么的富有激情。酒店豪华的硬件设施以及大量社会上层名流出入，这一切都吸引着我。我就想以后有机会一定要去五酒店工作。然后进入学校学习一段时间之后，发现繁琐的课程、生硬的理论、毫无激情的学习环境，使得恰同学少年的我，日益的消沉。对于学习完全失去了激情，对于未来充满着迷茫。自我价值已经完全的否定了，上课睡觉回到寝室也是睡觉，这一天基本上是睡觉度过。自己虽然知道自己这样去度过大学的四年求学生涯，等到毕业之后从学校里带走的除了遗憾和后悔自己将一无所有。每天都想着，我从明天开始一定好好学习，每天充满着活力去过好每一天。然而到了明天发现自己很失望，每天都在想自己为什么改变不了这种状态。现在想来原因就是缺乏行动和不自信。不自信自己的努力真的会带来改变，不相信自己通过努力就会比别人优秀。

我在浦西洲际酒店实习有一段让我不愉快的经历。但是这

段经历却是宝贵的，这段经历让我认识了自我，这段经历让我变的成熟起来，这段经历让我对于未来更加充满了一份信心。我觉得原因是很多的，首先我把在学校对于课程的不感兴趣转移到工作上来。在学校时因为对于课程没有兴趣所以就想以后不从事酒店业，一开始心态就不对，认为实习只是学校课程设计的一个环节而已。我所实习的目的只是为了能够顺利及时的拿到一个毕业证而已，然而我本身并不是一个看重毕业证的一个人，所以就想怎么能够把这六个月舒服的“混”过去。感谢上天让我来到了ecco[]这是一个不允许任何员工在工作期间“混”的部门。也是这个“混”的念头让我有这段不愉快经历的一个主要原因。每天脑袋想的是怎么找个时间去偷懒，怎么偷懒不会被发觉。殊不知我们部门的人个个是精英，根本不会让我有任何偷懒的机会。我记得每天经理来上班就会问ricky(谭佩)在哪里，我还记得我们部门的hostess经常把我从pantry里面叫回吧台。我逃离吧台一部分原因是混的思想在作祟，另一部分的原因是我的个性还没有从学生时代装换成一个职场人员的性格。学生时代喜欢特立独行，不喜欢别人对自己过多的干预。所以一开始很不适应，比如自己做错事了，经理或者老员工的脸就像包公一样，说话的语气也很不友好，然而在家里或者是学校做错了事情，不会有人这般来对我，觉得自己特委屈，所以和他们的距离在心里已经排到很远了。所以不想和他们接触，不想和他们说话。自己幼稚的想着为什么他们会那么的凶。后来这样进行了恶性循环。工作完全失去了激情，真的到了上班的心情比上坟的心情还沉重的状态，一上班就想着要下班，这样一个我在同事眼中和经理眼中的印象估计每个人都可以知道这会是怎样一个印象。

社会实践报告服务员篇七

大学生实习是为了在毕业进入社会前，将自己的理论知识与实践融合，并且完成从学生到职员的过渡。我认为大学生的实习是迈向成熟重要的一步，也是大学生正视社会和正视自

己，走出自我，真正融入社会生活工作的第一步，同时，也能开拓视野，完善自己的知识结构，到达锻炼潜力的目的。我期望透过几个月的实习，能将自己这些年所学知识运用到工作中去，了解企事业单位的运作流程，加强自己的人际沟通潜力，更好的处理与领导、同事间的关系。为接下来踏入社会奠定务必的经验基础。

亚龙湾五号度假别墅酒店位于亚龙湾国家aaaa级旅游度假区内，是由108栋独具热带浓郁巴厘岛风情的园林别墅和1栋会所组成。酒店总占地面积200亩，总建筑面积4.5万平方米。其中别墅建筑面积3.6万平方米；会所面积8千平方米；绿地面积9.5万平方米，绿化率达71%；并建有约1.4万平方米的人工湖泊。酒店由九种不同类型的单体别墅组成，共有房间406间。户型包括行政别墅、三居别墅、四居别墅、情侣别墅、会所客房、五居别墅、国王别墅和总统别墅。每户均设客厅、餐厅、厨房、保姆房及庭院、泳池、花园、莲花池□spa亭、车位，将古朴与现代，开放与私密完美结合，追求有若自然的新贵族风范。

酒店客房服务员主要事项为别墅卫生的清洁。

在正式上岗前，酒店对我们做了为期一周的理论培训，在这一周时间里，我了解了酒店的经历，从2007年3月1日正式营业始，酒店就一路昂扬奋进，荣获了很多荣誉。开业不久就荣获第四届中国酒店金枕头奖之最佳新开业主题酒店等称号；2008年10月在上海揭晓的2008中国百佳酒店评选中，亚龙湾五号度假别墅酒店榜上有名；继10月获得2008中国百佳酒店殊荣之后，11月19日，亚龙湾五号度假别墅酒店在峰会评选中获得中国最具特色精品酒店品牌称号。

在培训中，酒店副总经理梁钊向我们介绍了酒店的经营理念当客人走进五号，我们要像对待自家人一样为客人带给服务，我们要面带微笑，情切问候，主动与客人交谈，认真倾听客人的需求，努力超越客人的期望，让客人真正感到温馨如家；

当我们来到五号，就成为一家人，我们要相互鼓励，相互帮忙，团结合作，共同成长，对待工作我们勤奋刻苦、尽职尽责、坚持不懈。我们要为每一位员工的进步而感到自豪，要让每一位员工都体会到家人的关爱。

其他各部门负责人分别向我们介绍了部门工作状况。最主要的是客房部，经理张平向我们讲述了自己的经理成长足迹，告诉我们做事务必要脚踏实地，努力做好当前的每一件事情。张经理也向我们介绍了客房部相关的规章制度：上班不得迟到，每一天空上班前和下班前均要到服务中心签到，见到客人要面带微笑，主动问好等。副经理梁海洋和主管陈太完向我们传授清洁房间的基本程序：进、收、撤、铺、洗、抹、补、拖、查。理论培训结束后，我们就上楼层进行实际操作的练习。首先是铺床，教我们铺床的是主管陈太完，铺床时每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩床单、套被套并铺平、三线合一和套枕套等。首先的甩床单就很困难，要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，那里要的不能让床单和床垫之间有空气，否则床单将不能持续平整。接下来开始套被套，这个也很讲究，也很有技巧性，即只要把被子和被套的角相对应然后用里甩几下就行，其它能够细节整理，就应主要的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的三线合一。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要持续饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向也有要求，有大床与小床的区别：大床的枕头开口要朝里相对，小床的则要求朝外。在实操练习完成之后就是将我们分配给各区（酒店客房部共分a到f五个区），我被分到了a区，离食堂最近，同时也是最忙的区。

刚到在a区，由于是新人，都需要有师傅带，我的师傅是一个贵州旅游学院的一个18岁的女孩子，虽然是女孩子，但是做事的时候十分迅速，对酒店客房服务很是了解，在师傅的带领下，我很快学会了独自打扫别墅卫生。当我独自开始打扫

房间的时候才发现，客房服务员的工作不仅仅仅仅是铺床那么简单。

客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有务必规范可寻的。在工作中，服务员进房间要先敲门，且敲门力道不能过大，不然会惊吓到客人，但也要防止声音太大造成客人听不见。还有一点就是当服务员到达房间门口时，若发现房门打开而房间内没有客人的状况，务必向服务中心上报，同时在房态表上清楚地记录进门时间。在实际操作中一般是两个人一齐打扫房间，这样能避免房间物品及卫生状况有遗漏。一人负责打扫卫生间，主要清理玻璃、马桶和补毛巾与易耗品。另外一个则负责房间里面出卫生间外的地方，主要包括铺床、扫地、抹尘、补物品以及拖地。我一般状况下负责卫生间以外的事项。

进门之后第一步是打开窗户给房间通风，然后收拾垃圾，倒掉，再换上新的垃圾袋；接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被套、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上；然后就是扫地，扫地时要个性注意房间死角，比如墙角与床底；下一步就是抹尘，抹尘所用的抹布最好选用不会掉毛的抹布，按照顺时针或者逆时针方向从门开始抹尘，每一个小地方都不能放过。抹尘过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还要检查房间里消耗了多少日常用品，比如免矿、茶叶之类的易耗品（物品要个性注意，酒店中就发生过客人投诉没有补矿泉水的案例）。还有很多很细节的事情如电话就应摆放在床头柜中间、放在便条纸上的铅笔头要向下且要将映有亚龙湾五号的标志正面朝上，在整个清理过程中都需要认真对待。完成以上步骤之后就留下拖地，用拖把将地上的灰尘除掉，要注意拖把不能太湿，不然地板干了之后还会有灰尘的。最后一步便是检查房间卫生及物品是否都ok并告知领班查房。需要个性注意的是在打扫住客房时，务必认真填写楼层房态表，记录上进房时间以及房间中客人的贵重物品，打扫完毕还要记录上出来的时间。这是为了客人的财物安全以及服务员的自我保护。另外在打扫退房时要快速的查房，

检查房间的非免费物品是否有遗漏或者损坏，若有应立即告知前台并向服务中心上报，前台将会向客人索赔费用。在我查房期间就发生过客人将小方巾放入了行李，在我查出来后才将其归还的事例。

在客房部，服务员除了清洁客房意外，还要对客服务，尽量满足客人所提的要求，在我们不能解决的时候，我们也不能说不字，要以客人为中心，立即向其他有关部门取得连续。如客人需要洗衣服务，我们务必先检查衣物是否完好无损，若有破损，须立即向客人确认后再与洗衣房联系。

客房部是一个很忙很累的部门，虽然酒店规定实习生每人管两栋住客便能达标，但是绝大多数状况都是一住一退，而且由于在a区，前台在安排客人住房时都会先从a区开始，这就导致了在a区几乎是从早忙到晚，也就没有休息的时间，有时候还会赶房（也就是上批客人刚走，下批客人就到店），在这种状况下，我们要将平时3小时才能做完的房间在1小时左右完成。就因为太累，中途还有几个其他校园的实习生提前回校。

在五号客房部的四个月让我明白，客房部服务员的工作量虽然是很大的，但是客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来的，对基层工作很了解，也很熟练。所以说，万丈高楼平地起，我们要脚踏实地的走好前面的每一步路。在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样才能将人力资源的最大效用发挥出来。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务潜力，极其注意细节的人。酒店实习的日子结束了，但是在这段时间里，我学到了很多在校园学不到的东西：除了了解到客房服务的程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，

如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；更为重要的是，我领悟了人生的为人之道。

第一是真诚。当我们应对客户、领导、同事的时候，真诚无一不是打破僵持局面的最有力武器。在实习期间，有时候会遇到不苟言笑的客人，在这种时候，我们要易比平常更为灿烂的笑容与更为贴心的服务来融化其冰霜一样的脸庞。第二是耐心。酒店行业每一天所做的工作都是一样，每次都是重复着昨日的故事，一颗有耐心的心在工作中能起到自我调节的作用。第三是主动。机会永久不会自己走进等待机会的人的手里，我们要主动去创造机会。在五号，我们要努力了解客人的需求，做到想客人所想，急客人所急。最后便是要学会调节自己的情绪，以平常心应对工作中的不公平，因为在工作中没有绝对的公平，在所有人面前，机会都是均等的。没有务必的挫折承受潜力，以后再社会中时难以站住脚的。在实习期间，每当有些负面情绪的时候，我便会到月川广场那边看看川流不息的人群、流淌的河水与灯火辉煌的夜景。

总的来说，在四个月的实习期里，我完成了从一个涉世未深的学子到初入社会的社会人的主角转变，这将是我这一生中宝贵的回忆。

社会实践报告服务员篇八

为了更好的了解社会，锻炼自己，感受社会就业的现状，体验一下工作的乐趣，我找了一份饭店服务生的实习工作，短短几个月让我受益匪浅，体会到了就业的压力、自己能力的欠缺及社会的艰辛，同时让我感到工作的无比快乐，一种在学校自由天地里无法体会到的“愉悦”。以下是我的实习报告。

由于饭店是刚开张，客人非常多，我不仅担任服务生的工作，有的时候还担任服务员的工作，这无疑又是给我的打工生活

增添了色彩。服务员的工作与服务生的工作有着本质的区别，服务员这个工作是“人家坐着我站着，人家吃着我看着”，而且还得随叫随到，随时听从客人的使唤。这也让我深刻体会到小社会里的大天地。

在这里客人就是上帝，我不能由着性子乱来，不管客人说话怎么样，说话有多难听，我们都必须微笑对待，哪怕是受到天大的委屈，也不能把它发泄出来。因为我们就是干这一行的，要干就要干的最好！当第一次听到了客人对我的夸奖，那一刻，我别提多兴奋了，从小到大，我听到无数夸奖，却没有此句让我如此的感动，如此的感慨，如此的回味。

当我穿上那件鲜红的工作服时，就表明着我的工作会给我带来快乐。我们都明白万事开头难的道理，所以我对刚开始的工作格外小心，在这个“人生地不熟”的火锅城里，我显得是那么的“孤单”。在我的印象中，服务生的工作无外乎把菜传到服务员的手中，仅此而已。但实际上我想错了。

每天早上九点上班，九点半准时点名，然后我们服务生的工作就是打扫卫生，包括楼梯和谁也不愿意打扫的卫生间，每次都会有人喝醉，卫生间吐的哪里都是，由于是刚开张，并没有招到特定的打扫卫生的人，好几次都想吐，在家都没有做过这样的活，就开始打退堂鼓。做完这些之后，就要开始站位，等着客人的到来，然后我们的正式工作就开始了。也就是把菜从后厨端到前厅指定的桌位就可以。

两点半下班就可以休息了，下午四点半开始点名，再重复上午的工作，直到十点回家。工作很简单，就是累了些。想想啊，把菜从一楼运到二楼还有三楼，一趟一趟的跑，最后客人走了还要把碗盘都搬回一楼厨房，这样一天上跑多少趟已经记不清了。只知道晚上下班后腿是谁的都不知道了，浑身上下酸的厉害，不过有一个好处就是易于睡眠。

经过几天的重复性工作，虽然很累，但是为了给他们留下一

个好印象，我努力的做好我的本职工作，还时不时帮服务员和后厨的一些忙。我已经对饭店的其他员工有了一些了解，就以为和他们“混”的很熟，心中的束缚好像就没有了，我开始有点飘了，开始学会了偷懒，开始学会了……这些不该学习的不良习惯让我受到了批评，得到了教训。

菜都上齐的时候，我感觉累了就坐在椅子上想歇一会，没有想到恰好被经理看到，他吧我叫到一旁，语重心长的进行教导。从那天起，我明白做人做事要认真勤快踏实，对事对物要对得起良心，对得起自己。确实，听了经理对我的金玉良言让我的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了一个很好的努力方向。

要善于与人沟通。只有通过沟通，交流，才能真正了解某件事情、某个人，这样在做事的时候才会达到事半功倍的效果，别人给你的意见更要听取、耐心、虚虚心的接受。必须提高自己的自信心。自信你就已经成功了一半。知识和技术才是硬道理。就饭店内部相比，厨房里的平均工资至少比服务生多二分之一。而且用知识和技能挣钱更能得到别人的尊重。做人做事要认真勤快踏实，对事对物要对得起良心，对得起自己。

经过实习的磨练，我会渐渐变得更加成熟、更加自信，这对我以后的学习，生活和工作都将起到重要的影响。我会更加努力学习科学文化知识，用知识武装大脑，充实自己，让自己的人生更有价值。