# 大学生酒店社会实践报告800字(十四篇)

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-10-15

*在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧大学生酒店社会实践报告800字篇一（一）实践单位介绍1、实践单位：xx国...*

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

**大学生酒店社会实践报告800字篇一**

（一）实践单位介绍

1、实践单位：xx国际大酒店

xx国际大酒店位于厦门莲前大道，与富山莲坂商区、国际会展中心相联，相依厦门岛内最高峰旅游景点云顶岩，总面积近五万平方米，其中近3000平方米的国际会议厅群，配备国际最先进的视听、同声传译系统；聘请国际知名酒店设计公司设计，并参考国内、外最新落成的五星级酒店设计风格，严格按照国际五星级标准兴建；酒店配套设施完善，服务项目齐全，整体建筑线条流畅、布局合理、风格华丽时尚，豪华气派，是一座具有很强时代感的国际五星级商务旅游酒店。

牡丹企业创立于1997年，十年的发展历程，铸就了牡丹品牌，牡丹人以“创新务实，开拓进取”的企业精神，以“先做强，再做大”的发展理念，经历十年的风雨兼程，缔造了福建餐饮一个又一个奇迹，目前在福州、厦门拥有五家大型连锁餐饮企业、一家准四星级宾馆，总营业面积五万多平方米，日客流量稳居同行前列，拥有员工近三千人，是福厦市民心目中最理想的用餐场所。企业于03年进军酒店业，成功地从纯餐饮业转向多元化、集团化经营；十年的努力，牡丹荣获“国际餐饮名店”、“全国百强餐饮企业”、“全国优秀企业”、“中国十佳酒家”、“市文明单位”等几十项国际、国内殊荣。今天，牡丹国际大酒店，一颗璀璨的国际酒店新星正在升起！

2、实践部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐部和西餐部。西餐部，包括奥兰朵咖啡厅，特色餐厅，大堂吧，池畔吧，行政酒廊等。内设有经理、主任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等。

（二）实践职位介绍

奥兰朵咖啡厅服务员

1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况；

2、做好上班前后的厅面准备工作，积极检查备用餐具是否齐全，餐台上器皿及需用品是否整洁和齐备；

3、工作时要做到口勤、眼勤、手勤和脚勤，并及时了解客人心态、需求，为顾客提供服务；

4、要有牢固的业务操作知识，掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律；

5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到，使顾客有宾至如归之感；

6、迎宾员带客到位。服务员应主动上前为客人拉椅子，做好接待工作；

7、善于运用礼貌语言，为客人提供最佳服务，做到文明有礼、掌握原则、有问必答、言简意赅；

8、善于向顾客介绍和推销本餐厅饮品及特色菜点；

9、有较强的工作责任心，有独立处理事务的能力，发现问题及时上报，善于班前或班后会提出问题。及时转告客人提出的意见；

10、配合领班工作，服从领班或以上领导指挥，团结及善于帮助同事工作；

11、加强业务知识的学习。不断掌握服务技能，提高服务质量。

1、西餐厅零点服务

（1）礼貌问候客人并询问用餐人数；

（2）引领并为客人拉椅子，打开餐巾；

（3）为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤；

（4）点酒水，并服务酒水；

（5）点菜（女士优先，点菜时应站立在客人右后侧）；

（6）服务面包和黄油；

（7）结合客人所点食品，为客人换餐具；

（8）服务菜品（同上同撤）；

（9）巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具；

（10）询问客人对主菜质量是否满意；

（11）当客人吃完后，清除桌上所有的盘子，连带剩余食物及用过的餐具，用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上，并收去餐桌上的调味品，建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水；

（12）建议甜品并记下订单；

（13）服务甜品、咖啡或添水；

（14）询问客人是否需要其他东西；

（15）确认客人的账单，结帐服务；

（16）感谢和欢送客人的光临；

（17）整理并摆台。

2、自助餐服务

①自助餐的准备工作：

a绝大部分工作在开餐前要准备妥当，如摆位、工作台的补充、放调味品等；

b在布菲台周围要有较宽的地方以减少客人排队，其次布局要合理，如客人从门外进来，布菲台的分羹、刀、匙、碟要合理放好；

c对食品质量要求比较高，要统一规格，如排骨的厚薄等，否则客人要挑选，造成不卫生和不整洁；

d要及时补充食品，但要注意卫生，不要给客人感到这是剩余食物。

②自助餐待客须知：a。当引座员带人入座时，应帮助拉凳并告知服务员客人的用餐人数；

b服务员为客人打开餐巾，斟冰水或询问客人需要何种酒水；

c开单并写上人数、台号、经手人的名字。；

d当客人去取食物时，提醒客人带好自己的贵重物品，并将客人的餐巾折好；

e客人取食物回位时，要替客人拉椅；

f要不停地替客人斟冰水及换酒杯；

g客人食完的餐碟要立即撤走；

h当客人去取甜品时，要收走主餐刀、主餐叉，并将台面上的面包碎渣等用净布扫干净；

i客人用甜品时，要主动询问客人是否需要咖啡或茶；

j买单时要看清台号，并重复检查一次客人人数是否有误；

k结账后要谢客，并欢迎再次光临。

③自助餐台的注意事项：

a做好餐前的准备工作，预备足够的服务餐具；

b特别注意食物的保温，尤其是中餐，如汤、饭、面等要保持热量；

c食物的花色品种要常更换和翻新，使客人确实感到价廉物美，品种多样；

d要及时补充餐具，如大餐碟、甜品碟等；e。自助餐台的服务餐具要经常更换，保持干净；

f餐台要时常保持干净；

g留意布菲炉的水是否足够；

h自助餐完了之后要立即通知厨房收回食物台剩下的食物，由厨师处理。

（一）实践收获

1、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了自我的服务意识，养成了面对客人面带微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了一年的酒店实践，使我们对酒店的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，酒店更加如此，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮他寻求其他解决方法。

3、英语水平的提高

在五星级的涉外饭店中，英语的实际应用能力包括听、说、写的能力是特别重要的。在接触来自世界各国的客人的过程中，英语作为国际通用语言发挥了它的重要性，没有它，我和客人就没法沟通，更提不上为他（她）服务。石材展期间，客人们从世界各地赶过来，对厦门对牡丹国际大酒店都不熟悉，就要我们用英语为他们介绍，接受他们对会馆、天气、地理、购物等信息的咨询，及时向客人推销和宣传酒店的形象。

（二）实践体会

1、实践不是体验生活

实践占用了我们大学里的最后一个学期的时间，但是这和以往打的暑期工不同，在工作过程中，我们不是单纯地出卖自己的劳动力去换取报酬，而是当自己是酒店的一员，和各部门同事密切合作维护酒店形象和创造最大的利益。

实践过程中，我们不会因为还是在读生而受到特别的礼遇，和其他心员工一样，从酒店基本知识和本职工作开始了解，偶尔做错事，也不会有人偏袒。

2、实践是一个接触社会的过程

通过这次实践，我比较全面地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

3、实践期与牡丹国际大酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护牡丹国际大酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要时刻注意到自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

4、实践与就业

实践过程中，让我提前接触了社会，认识到了当今的就业形势，并为自己不久后的就业计划做了一次提前策划。通过这次实践，我发现了自己与酒店的契合点，为我的就业方向做了一个指引。另外，牡丹国际大酒店的人才培养制度为我们提供了大量的学习机会，为我们提供了就业机会。实践实际上就是一次就业的演练。

**大学生酒店社会实践报告800字篇二**

在中原大酒店做了整个寒假的服务员。第一天，什么都不知道，什么都不懂。很紧张，很激动。我都不怎么开口，不知道如何开口与客人沟通，与同事之间也没有什么话要讲。第一天就那么的埋头的跟着先来的服务员学习铺台子，摆碗筷子，写菜单，拿酒水以及一些应付那些客人的刁蛮的“服务”。知道吗？就简单的铺台布也大有学问，原以为只要铺上就好了，可在餐厅里有很多东西是很规范的，就连站姿都有一定的标准。工作环境与伙食还是蛮不错的，在这里了解到了上流社会的生活。

短短的一个月，如白驹过隙，我的寒假便已接近尾声。在xx中原大酒店工作的一个月中，我学到了许多，感受到了许多，也领悟到了许多。

我明白现在的我只不过是开在温室中的花朵，没有经历过太多的风吹雨打，所以在我来到户外的时候，我就会渐渐失去生机。虽然我多次参加社会实践活动，在酒店、超市、培训班、大街、工厂等等，我来来去去，走走停停，但是我还是不能如荒野的杂草那般坚韧。社会这本百科全书，太难懂了。为了生存，接触社会，了解社会，而投身社会，这是每个人必走的路。为了更好的迈向社会，只有走到社会这个大课堂中，去读去思这本百科全书。我明确我未来生活的目标，那么我在努力，从社会实践中，开拓我们的视野，增长我们的才干，为将来打下坚实的基础。

在一个贫困的家庭中长大的我，更能理解钱时多么重要，每天不断地重复同样的生活，只是为了那微薄的薪水，甚至周围阳光都已被腐烂的气息所包围，只是活着等死！我不想将来也是如此重复，重复一代代悲惨的命运，我只有大染缸里或是灯红酒绿里寻找我的一米阳光。

如果说社会是一个混乱的大大世界，那么酒店就是一个缤纷的大染缸。什么样的人都有，只是为了生活来到同一个空间。每个人在生活的重复中，自己的思想和个性并未随着时间消逝，而是越来越鲜明。在生活的糜烂气息里，再也无心欣赏蓝天白云，无法克制心里的翻腾。但是我们需要合作或者说必须相互适应。这就是人际关系，人必须交往，待人处事是每个人必学的东西，要知道改变社会，或者改变别人总是难于改变自己。努力去适应，是我这样一个没有任何社会基础的人唯一的出路。在这里我看到了复杂的人际关系，更看到了一个成功者的斡旋能力。勤于动手，不断琢磨，不断学习，不断积累，沟通交流，共同协作，我在实践中进步。

在这里我只是小小的服务员，领班、主管、经理，一层层的管理着我们。每一个管理者每时每刻都在如何实行自己的管理方案，又在考虑上级的意1

图，怎样让下面的员工服从管理，又可以的到上级的赏识。面对不同的顾客，又该以怎样的姿态去面对。亲近下属，讨好上级，服务客人，怎样更快更自然的.变脸，这就是中级管理者。等到做到可以平淡带人时，哪怕只剩下职业性的微笑，大家还是乐此不疲。我亦如此，只希望可以不断的爬着阶梯，而依然可以真诚的笑。做被管理者不易，做管理者亦然。都要不断学习，绝不懈怠！

虽然我的专业是应用化学，跟酒店完全不搭界，但是，我很清楚能够做一份与自己专业多口的工作有多难。我是如此希望将所学的运用与实际，不过，将来做了别的，我同样会做的很好，如何看待自己的工作，怎样看待自己的生活，只是与自己的态度有关。

参加的实践多了，认识的新事物多了，对人生的感悟也多了，不断学习，只要自己喜欢，不在乎曾经是怎样的。总之我们要学会从实践中学习，从学习中实践，只有这样我们才能在竞争中突显自己，表现自己。社会实践重要的是学到什么，无关从事怎样的实践活动。

通过一次次的社会活动，我感触颇多，能有运用所学知识，需要机会，能够运用，却需要下大力气。在酒店曾遇到几个外国人就餐，学了几年英语，这是没有办法与他流利地进行简单对话，感觉自己想一个拿着枪却不知道如何战斗的士兵。当大学毕业，是否还是这样，而我已经大三了，我有了从来没有严峻的紧迫感。如何结合所学的知识，走向实际，在这个错综复杂的实际里，如何综合从大局去思考，又如何去平衡所有的矛盾，是个头痛的问题。

只有在实际中才能认识新的知识和经验，去印证书本中死板的文字。也明白学校中的生活是多么简单和快乐，在离开学校前的这短暂的日子里，更要去充实的学习，以及更珍惜这最后的校园生活。对生活不要走马观花，要对自己负起一份责任。

在社会这片广阔的天地里，盛年不再来，一日难再晨，及时宜自勉，岁月不待人。平淡的生活也要用心去品味。

**大学生酒店社会实践报告800字篇三**

20xx年寒假到来了，这个作为我大学里第一个长假的寒假，为了不让我的寒假就这样无所事事的度过，于是早在期末考还未结束之前就计划要出去打工，以此来让我的寒假生活更加丰富多彩，更加与众不同。我想，现在的打工是对我们来说是一种磨练。它能让我们提前体会社会上的一些事物，让自己匮乏的人生经历更加丰富，让自己以后能更快更好地适应这个社会。在学校里，我们学的都是理论知识，真正用到的却不多。理论加社会实践才是最科学的学习方法。感谢学校给我们学生布置这样一个作业，社会给我们提供一个社会社会实践的平台。所以，有这样一个锻炼自己的机会真是很难得的。由于我们药学专业所从事的工作一般不会招收我们这样的短期工，所以这次工作虽然与我们所学专业没有太多相关关系，却一样让我学到了很多东西。

我是通过熟人的介绍才找到的打工的机会。酒店的老板娘我认识，平常都叫她阿姨。人很和善。社会实践的主要内容有刷盘子、擦酒杯、上菜、收拾餐具等等。先说说我在那里的工作情况吧：第一天进去做事时感觉很奇怪，因为以前一直都是以消费者的身份进的酒店，这次的身份却是一个服务生。呵呵，第一个感觉就是首先要把心态调整好。每天8点半上班，一直到晚上9点半。刚进来什么也不懂，阿姨就叫了一个老生来教我们。第一天只是试工，大家都在努力的学习，虽然说有点累，但我们每个同学都很积极、很投入，都感到很乐意，因为这毕竟是我们本次社会社会实践的第一步嘛。所以在那一天的时间里，虽然说有一点点累，但我们却都觉得挺充实的 。我们每天需要做的工作就是在客人来之前把房间弄干净，客人吃饭的时候，男生负责端菜，而我们女生就负责上菜报菜名，帮客人倒酒、换餐盘之类的杂活。在我看来最辛苦的，就是每次客人吃饭的时候，你必须站在外面等候，一天下来腿跟腰都很痛，刚开始的时候真的有点受不了。平常在酒店吃的时候不觉得，来工作了才发现酒店的工作还真不是盖的，每个细节都要弄好。虽然说顾客就是上帝，但有的时候难免会遇到些难缠的客人。要么是过于挑剔，要么就是素质不是很高。记得有一次，老板娘说那天下午的一桌客人看起来都挺乡下的，叫我们看着别让他们把毛巾给带走了。

我刚开始一挺就觉得挺别扭的，乡下人又怎么了，怎么可以这样瞧不起人家呢?但是我到了那个房间，我刚给他们倒好茶，就那么一转身的功夫，桌上所有的毛巾都不见了，都到他们的口袋里去了。做为酒店也不好说什么。所以服务生的工作看似简单，但操作起来还是挺麻烦的。因为这个原因，刚开始工作的时候感到有一点紧张，但越是紧张我就越必须鼓起勇气，因此慢慢的我就习惯了。后来证明，我还是很幸运的，几天后老师就说我们已经做得不错了，可以自己招呼客人了呢。从客人进到酒店，到客人拍拍肚皮走出酒店，能让客人脸上一直挂着满意的笑容，老板娘还一度夸我们大学生做起工作来就是不一样呢。这份工作给了我一个独立锻炼、独立挑战的机会。

就这样，我顺利地完成了一个月的打工，还拿到了靠自己的双手得到的第一份薪水。在社会实践过程中，我也发现了自身存在的一些问题：

第一，本人的人际交往的能力还欠佳，这还应在日后的日常生活、交际中有待加强和学习。

第二，缺乏社会经验，在为人处事方面尚还不太成熟，处理事物的态度和方法往往有时不得当。

虽然在社会实践中存在着一些问题，但是我觉得仍有一些值得骄傲的.闪光点的。本人参加社会社会实践有着不畏困难的精神，敢于社会实践，对工作充满热情，细心真诚。

通过参加社会社会实践，我认识到，在生活中吸取周围人的经验和阅历，掌握一些社会礼仪的技巧是极为必要的。充分发扬本人自身的优点，取长补短，总结经验，吸取教训，使自己对将来充满信心，也为以后真正融入社会奠定坚实的基础也想到了一些解决上述问题的方法及策略如下：

第一，在同一个地方的时间有点太长，社会社会实践不完全等于上班工作，所以不应该总在一个地方，时间长了会让人有一种厌倦的感觉。所以建议应该在适当的时候调换一下社会实践岗位。

第二，因为我是学药学专业的，不太懂这方面的专业理论，也不知道自己的建议到底对不对，但还是觉得如果想要建立良好的社会经济秩序，一定是双方面的。商家和消费者都应该提高自身的素质，努力达到“双赢”。

最后，很高兴能有这个社会实践的机会，虽然只是短短的一个月，但我觉得挺充实的，至少让我的寒假过得有意义。在今后我要参加更多的社会社会实践，磨练自己的同时让自己认识得更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面，不要以单纯的想法去理解和认识社会。而是要深入地探索，为自己的未来打好基础，在学校学会更多的书面专业知识，在社会实践中好好利用知识进行运作。真希望以后能再有这样的机会，也希望我们学校以后能有更多的同学有机会去参加这样的社会社会实践吧。

我以“增加社会经验，提高社会实践能力”为宗旨，利用假期参加这次有意义的社会社会实践活动，接触社会，了解社会，从社会社会实践中检验自我。这次的社会社会实践收获不少。现在举例如下：

一，在社会上要善于与别人沟通。经过一段时间的社会实践工作让我认识很多的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习的。以前社会实践的机会不多，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

二，在社会社会实践中以及以后的工作中要有自信。自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。就像刚开始时我到饭店那样有一点胆怯，但后来是自信给了我勇气。有自信使你更有活力更有精神。

三，在社会中要克服自己胆怯的心态。自己觉得困难挺多的、缺乏社会经验等种种原因往往使自己觉得自己很渺小，自己懦弱就这样表露出来。所以应该尝试着克服自己内心的恐惧。如有人所说的“在社会中你要学会厚脸皮，不怕别人的态度如何的恶劣，也要轻松应付，大胆与人对话，工作时间长了你自然就不怕了。”其实有谁一生下来就什么都会的，小时候天不怕地不怕，尝试过吃了亏就害怕，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。战胜自我，只有征服自己才能征服世界。有勇气面对是关键，如某个名人所说：“勇气通往天堂，怯懦通往地狱。”

四，在工作中要不断地丰富知识。知识犹如人体血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。

此次社会社会实践，真正地填补了我在课堂上所没能学到的空白，真正增长了我的社会交际经验。一个人可以没有渊博的知识，但绝对不能没有社会交际的经验和能力，这也是我此次社会实践体会最深的一份心得。社会实践活动的成功，为我们下一次社会实践做了较好的铺垫，打下了坚定的基础。

这些日子，我们说过，我们也努力过，因此在这段日子里，我们感到无悔，更感到骄傲。

**大学生酒店社会实践报告800字篇四**

一份汗水，一份收获

算起来，我在国湘大酒店[1]已工作将近一个月，从最初的不适应到现在的得心应手。不敢说，自己已经达到了什么水平，只能说对酒店餐饮服务这个行业有了更加深入的了解。

国湘大酒店餐饮部工作时间表

9：30——10：30 集合，打扫包厢卫生

10：30——11：00 午饭时间

11：00——2 ：00 工作时间

4：30——5 ：00 晚饭时间

5：00——8 ：30 工作时间

刚来的时候，比较辛苦，因为还需要培训（8：00——10：00），学习相关的一些理论知识和基本操作，如：铺台布，摆台[2]，折花……像我初涉这行业，可以说是\"现学现卖\"，肯定少不了闹笑话，例如摆十人台位，我总是摆八人台位，摆完之后还自言自语，怎么多两套餐具呢，刘鹏（同事）说，你再仔细数数看。我一数，晕，桌上可不是只有八套，我说呢，怎么平白无故多两套出来！

从来都不觉得自己娇生惯养，但实际上，我也是一个啥也不会做的\"米虫\"。拖地，擦家具，洗杯子这些小事虽然会做，但是却总是做不好，达不到要求。现在，这些事情成为我每天生活的一部分，总算学会不在刚拖完的地板上留下自己的脚印，慢慢地，洗好的杯子上也不再有残留的痕迹，虽不值得夸耀，自己心里感觉还是挺自豪的。

餐前的准备工作是不难的，只要多练习几次，细心一点，就能达到效果。

铺台布是我最喜欢做得事情之一了。渔翁撒网式，推拉式，抖铺式是最常见的3种铺台布的方法。我用得最多的是推拉式，换下脏兮兮的台布，拿上一块干净的白色台布，稍微整理一下，然后\"哗\"地一声甩出去，台布如在半空中搭起一座拱桥，然后平稳地落下，真是太有成就感了。我是练了好久，才练成一次就把台布干净利落地甩出去，果然\"有多少付出，就有多少回报\"！

折花，一件我认为很艺术的事情。一条普普通通的餐巾（必须是正方形），经服务员的手稍一摆弄，简洁明了的马蹄莲就成型了，更有神似的大白菜，花相芍药，梅花报春，翠叶挺立，孔雀开屏，星形扇叶……餐巾主要有棉质和涤纶两种，就定型性而言，棉质的优于涤纶的，而且涤纶的不吸水，去污能力较差。国湘使用的是橘黄色和白色的涤纶餐巾，所以定型性差了点，折出来的花效果不是很好，总有点摇摇欲坠的感觉。

象现在淡季，有客人的时候，自然为客人服务；没有客人，那可就不轻松了，因为为客人服务的时候还能走动走动，可没有客人时，就得站台（站立迎客），动不动就是好几个钟头，一天下来，感觉脚都不是自己的了。

我的观点是，一个好的酒店，除了要有响应的设施外，好的服务也是必不可少的。而人与人的交流和相处又是最难的，东西它不会动，不会跑，只要多练习几次，就有一定的成果。可面对不断变化的客人，挑战就大多了。邵阳的客人是出了名的难伺候，如果我能够在这里从容地面对客人的刁难，那么这个月的实习可以说没有白费。

包厢常用服务礼貌用语

\"您好，欢迎光临！\"（微笑）

\"您好，请这边走。\"（必须在客人的右手边带路，并伸出右手示路。）

\"先生（女士），请问需要现在点菜吗 \"

\"先生（女士），这是您要的酒，请问现在需要打开吗 \"

\"对不起，请稍等，您要的菜马上就来。\"（带歉意）

\"请慢走，欢迎下次光临！\"（弯腰）

点菜是一门学问。一般来说，菜谱上的菜并不是都做得出来，有些菜名是为了丰富菜谱的内容而添加上去的。如果客人要点到做不出来的菜或者询问这道菜的材料，做法，那么服务员就要灵活应对了。例如，你可以这样说：\"不好意思，这道菜今天已经卖完了。\"或者\"这道菜的主要材料是xxx。\"

记得有一次点菜，客人的意思是来个蒜蓉小白菜，我一时没听清楚，写了个蒜炒小白菜，结果出事就放了一点蒜，不仔细看还真看不出来放了蒜。客人就找我的麻烦，说我菜单写错了，要么我买单；要么我把那盘小白菜给吃了。后来我把写的菜单拿给客人看，以证明不是我的失误，而是厨房的责任，才免去我要承担的\"后果\"。事后想想，我的确有责任，如果我清楚地写的是蒜蓉小白菜，就不会出现这重情况了。这件事提醒我以后点菜要听仔细和写清楚客人的要求，要知道，并不是每个客人都是很好说话的`。

三星级酒店餐厅要求

a、总餐位数与客房接待能力相适应；

b、有布局合理，装饰豪华的中餐厅，至少能提供2种风味的中餐，晚餐结束客人点菜不早于22时；

c、有独具特色，格调高雅，位置合理的咖啡厅（简易西餐厅）。能提供自助早餐，西式正餐。咖啡厅（或有一餐厅）营业时间不少于18h并有明确的营业时间；

d、有适量的宴会单间或小宴会厅。能提供中西式宴会服务；

e、有位置合理，装饰高雅，具有特色，独立封闭式的酒吧；

f、餐厅及酒吧的主管，领班和服务员能用流利的英语提供服务。餐厅及酒吧至少能用2种外语（英语为必备语种）提供服务。

g、餐具按中西餐习惯成套配置，无破损，卫生，光洁；

h、菜单及饮品单装帧精致，完整清洁，出菜率不低于90%。

这一个月在酒店的实习，让我学到了许多生活上的新知识，积累了一定的经验，我会在以后的学习中，努力将理论联系实际，不断充实自己，突破自我。

注释：

[1]：国湘大酒店是一座具有三星级水准的综合性大酒店，地处湖南省邵阳市中心繁华的东风路口国湘商贸大厦内，由十六层主楼，四层附楼组成。

[2]：摆台：又称餐台设计或餐台布置，是为客人就餐确定席位，并将餐饮活动所需要的一切物品按要求摆设于餐桌的操作过程。

**大学生酒店社会实践报告800字篇五**

我利用了暑假中的 0天时间，做了一件让我一生都难忘的事——酒店服务社会实践。

最初，是爸爸命令我到自己家的酒店进行为期 0天的服务员生活体验，而且会付给我400元的工资，当我听到这个命令后，我唯一的想法就是不情愿，以前在酒店吃饭，我也观察过当服务员的工作，又脏又累，对于我在家平时连垃圾都不倒的人来说，这无疑就是一个巨大的打击与考验。但是我哪敢违抗爸爸的命令啊？只好勉强接受了。

xx月xx日晚上，我们一家刚刚回到xx，坐了一天车的我筋疲力尽，管理酒店的叔叔和姑姑说让我第二天就上岗，啊呀！真实的！就不能让人家歇一天么？但是我很快的意识到，我的一切反抗都是徒劳。

xx月xx日，我的体验开始了，早上8：xx年的小孩，当然避免不了被当做是童工，甚至桌桌客人都对我的年龄感兴趣，但你是否会觉得我被他们的天真无邪打败了？当然不会！反之，我每次都会像“中国好舌头”那样，微笑的解释。

业余时间，我还会到吧台帮忙收款。

xx天过去了，我的400元工资也就到手了！那种成就感根本不能用言语来形容。

xx天的工作，每天站立8个小时，真的很累，但我对这段经历和体验没有半点怨言，当我认真的想干好过这件事的时候，我就已经改变了，变得更明事理，更坚强，也更勤劳了。

**大学生酒店社会实践报告800字篇六**

今年的冬天特别冷，正是因为有这样的环境，正激起了我要在寒假参加社会实践的决心。我要看看我能否在恶劣的环境中有能力依靠自己的又手和大脑维持自己的生存，同时，也想通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更为重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，自己的能力能否被社会所承认。想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

那么，我的社会实践活动就从我的找工作拉开了序幕。一开始，对自己期望很高，经过艰苦的找寻工作，很多的地方的招聘都要有工作经验的优先，一听说我没有经验就跟我说“这样吧，你回去等消息吧，如果需要的详，我会通知你的”。经过多次面试的失败，我总结了自己失败的原因。主要有两个方面的原因。一个方面是自己眼高手低，自己根本自身素质没有达到一定的水平，另一个方面是自己没有给自己一个很好的定位，没有找准自己的位置。

总结了以前的失败的教训，摆正好自己的位置，仅正是社会实践只要有工作，工资是其次。第二天，我便开始了我的寒期社会实践生活。刚开始的时候心理极不平衡。心想来从小到大读了这么多的书，家里花了那么多的钱把我培养长大成人，心理有点失落加上有时有人还对我指手画脚，确实心理上很不舒服。

但是，人总是要适应自己自下而上的环境，我不想开始就干不下去了，不行，我一定要坚持下去。要在自己的.式作的环境中让自己的工作做行很轻松，首先行把自己同事之间的关系搞好，因此我需要尽快地熟悉自己所在的工作环境。我所工作的地方是一个小酒楼，整体上可以分为三部分，前面是站台，中间就是饭桌和包房，最后是厨房。

厨房是厨师的战场，由其是是生意非常的时候，那种场面真的就跟战场上打战一样，厨师的工具以及厨房的任何摆设和物品（包括调味品和原材料）都是厨师的武器，锅、碗、瓢、盘也为威望工作编奏出一首首生活的乐谱。墩子也叫切配，专六负责原材料的精加工，打盒负责将切好的原材料拿给灶上的师傅，并且做好装盘，菜品的装饰。蒸菜师傅负责使用蒸箱蒸菜，灶上师傅掌勺用来专门负责菜品的烹制，点心间的师傅专门负责面食点心的制作，凉菜间在另一间房里，负责冷菜的制作以及水果的制作，我们传菜间的工人很简单，只要反台上做好的菜将盘子边上多余的菜汁擦干净，需要配上味碟的将味碟配上，有汤的菜配上汤勺，并且注意菜品的出品顺序和出品的速度快慢并且要保持好住处的有效，随时传递好前台以及威望之间的住处所以每天工作和学习，在传菜部很累很辛苦，但是每天都活行很大有充实。

休息的时候，我也主动找同事虚心地向他们请教和学习，传菜部的领班跟我说：“我知道你是大学生大常有志向，想做大事，但是你千万不要小看做小事，大事都是由小事积累起来的，做大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，不积小流无以成江海；不积跬步无以致辞千里。”他为我指出了工作中的很多错误和缺点，我也一直很虚心地请都领班还对我说，我看一个人怎么样并不是看他学历、文凭怎么样，关键是看此人做事是否勤快踏实，然后他也跟我说：“你看到那掌勺的师傅和做基层工作的徒弟吗？你能看行出他们有什么区别吗和联系吗？“

我说：”看不出“。“那我来告拆你，领班说”，做切配的做打盒的徒弟经过长期的踏实的努力就能成为灶上的师傅就能掌勺就能独当一面，这就是他们之间的联系和区别“。领班还对我说：”你跟我们的一些同事不一样，你是受过高等教育的，应该多利用时间不断地学习，不断地充实，不断地提升自己，年轻人不要怕吃苦，年累人就行能挑大梁，年轻人的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗？” 确实，听了我的领导对我所说的金玉良言。我的确让的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了很好的一个努力方向。

我的老板在走之前也给了我一些指点，他说：“一个人在他的学生时代最重要的是学习东本，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用寒暑期时间参于社会实践活动是一个很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，能赚多少钱，等你毕业了有的是赚钱的机会，然后他给我说了他读书时的事，他说他读书的时候，也是求知欲非常强烈，想方设法地想多学点东本，放假的时候，经常往全国各地跑，不为别的，就为了增长见识”。

总结我的这次时期社会实践活动，虽然一次很短的社会实践，但我认为是一次成功的，有用的，受益非同的社会实践这将会对我的以后学习起很大的帮助的。

**大学生酒店社会实践报告800字篇七**

我是一名大一新生，今年暑假是我大学生涯的第一个暑假，没有只顾玩耍，而是选择了去打工。去年暑假我选择了到昌乐舍得粥府，而这次暑假我决定到青岛香格里拉大酒店。xx年7月14日，我带着无限憧憬和忐忑的心情坐上了潍坊去青岛的火车，提前两天去了青岛，意在将酒店地址和周边的公交车次熟悉了一下，16号我们一行五人去香格里拉酒店报到，得知要去宴会部，但主管又说可能会传菜可能会看桌。

刚去酒店的第一天正好赶上几场婚宴，摆台、服务都做了。而且听说这几场婚礼都过百万，我当时的心里挺不是滋味的，心想何时才能能够置办如此豪华的婚礼，顿感自己身上的责任重大。过了几天又摆台时，我按照学的摆台方法摆台，有个 同事 见我这样太慢而且有些餐具摆的不符合香格里拉的标准，经过她言传身教，等她摆完，我很准确的说出了餐具间的距离，让她很吃惊，便问我是那个学校的，我说 山旅，学酒店管理。 她只是 哦 了一声。经过这几件事我更觉得闷得慌，在青岛香格里拉的第一个星期我甚至怀疑过学酒店管理的选择，因为在香格里拉的假期帮工不知我们五人，而是很多，大多是青岛的一些大学生，而且非酒店管理专业的，心里更不用说多闷了。

一次在员工餐厅独自一人吃饭，教我摆台的那个暑期帮帮工见我只顾吃饭不与别人说话，便来问我是不是还在生她的气，后来听她说到 学酒店管理的确实是比她们知道的多，但多是些理论知识，只有理论加实践才会真正成为能人 她还说道 自己是青岛大学的学生，曾经多次在青岛香格里拉做过帮工，只是经历历得多了罢了。香格里拉在建设酒店文化很重视 让客人喜出望外计划 ，即为想在客人想到之前，微笑在客人说话之前，服务在客人开口之前等，都能体现尊重客人，这对我的影响已经不仅仅在于酒店业，在任何行业 尊重 都很重要，都值得的推行。

这是在一次大型婚宴开始前宴会部运营经理傅强说的，他说： 酒店的各个部门都是一家人，只是分了面客和后厨，如果客人有投诉菜品不够好或者是噪音过大，不要很不耐烦的说后厨部和工程部的事情，不该我们宴会部的事，这样的回答是不可以的。作为同一个酒店的各个部门都应该以对酒店负责的态度积极正确的处理客人的投诉。 例如，客人投诉饭菜咸了或者不如曾经，如果我们有礼貌的向客人解释，事后向将此事反映上去，及时将菜品调整好，不但对酒店上座率有所提高，还会带动酒店相关部门的收入率，而且也会锻炼服务员的应变能力和责任感。

这种感受还是从来到香格里拉经历几次挫折才得到的，不管是作为暑假工还是真正员工都要热爱自己的工作，则只有将自己的心态摆正就会避免很多的不愉快，例如自己假期打工若自己始终把自己当成帮工，如果工作强度一大就会有消极怠工的想法，会认为正式员工不干却让我们这些帮工做等，这样一来胡思乱想不但影响了工作质量也会让自己

感觉很委屈，严重的话就会抱怨身边没有一个真正好的人，酒店很黑暗等。不热爱自己的工作还会使自己怀疑自己当初选择酒店管理专业是否正确，但是入过我们是有一颗热爱的心，爱自己当初的选择，爱自己的同事，爱自己的工作，那么一切都将是美好的，多用发现美的眼睛去感受身边的人和事，用始终不变的`心热爱身边的一切才会取得更大的成功。

进入香格里拉大酒店给我的第一印象就是就点上下都强调节约，不论是酒店文化墙上写的 节约，是一种美德，更是一种生活态度 ，还是员工餐厅的取餐口上方的标语 节约体现素质，一粥一粒当思来之不易 、 谁知盘中餐粒粒皆辛苦 等。每个部门也无处不体现节约，以我假期所在的宴会部为例，香格里拉大酒店在暑假期间召开过多次大大小小的会议，每次会议都提前备好信纸、铅笔、矿泉水、薄荷糖等，然而每次会议后都会都许多信纸在桌面上，有用掉的也有没用的，但是酒店服务人员在收拾会场时都会将它们回收，然后分开放置，用掉的放一块，没使用的放到宴会仓库的信纸盒中以备下次再用，即便是那些已经使用过的信纸也不会轻易丢掉，也是统一放到宴会仓库的废纸盒，里面的 废纸 却摆放得非常整齐，因为信纸通常只用正面，而背面是干净的，所以每次部门在印刷工作安排书和员工餐券时都会使用这些只用过正面的信纸，这样一来既节省了打印时的纸张，也提高了信纸利用率。酒店的节约理念也使得员工很好的养成了节约的好习惯，不论在任何时候有节约的意识显然非常重要。

**大学生酒店社会实践报告800字篇八**

系部名称：

专业：

年级

班级：

姓名：

学号:\_\_\_\_

实践单位：

实践时间：

两个月的寒假非常短暂，虽然在家的吃、喝、玩、乐的日子的确非常吸引，但我却毅然选择了社会实践的道路，一来是应付学校的布置的寒假作业，二来，我也想体验一下这有趣的经历，希望能借此机会学到一些其他的技能，以便以后能更快的适应这个社会。

因此，我当上了酒店的服务员，而我的一段深刻的经历也在此刻开始了。我实践的地方就在从化太平的浅水湾农庄，一开始，我并不重视这工作，因为这工作工资不高，而且要一直做到年初六，但自己选择了这工作，就唯有努力熬过去。以前我就知道服务员是一份辛苦的工作，但没有做过这份工作的人永远都不可能体会到这其中的辛苦，因为这苦完全不能用语言来表达。我工作的第一天就遇上了围餐，一共开了6围，对于我这个新手来说，这绝对是一个十分大的挑战。首先是上菜，一般围餐都有12个菜以上，而这12个菜很难都放在那小小的转盘上，这就需要移位和换小碟了，但开始我我什么都不会，只能在一旁看着其他服务员如何上菜。上完菜后，又要帮客人倒酒，倒酒也是十分有讲究的，但我却不知道，这次我是按照自己的理解去倒，因此有些倒的多，有些倒的少，幸亏客人也没多注意。后来我才知道，不同酒有不同的倒法，不同的酒也有对应不同的杯子，白酒用白酒杯，一般倒到接近满的位置，但却不能让酒倒出；而红酒就用红酒杯，倒接近半杯；而洋酒就用洋酒杯，但倒的量却非常少，只倒五分之一杯的量。以前的我总把所有事情都想当然的，现在才明白自己知道的原来是这么少。另外，每个行业都有很多自己的行内术语，我现在所在的这个行业也不例外，但开始时我对这些一窍不通，当部长或者其他服务员叫我去做时，我都不懂，例如“飞台”、“飞凳”、“起菜”，但我也明白了一个道理，遇到不懂的事，不必要怕麻烦，一定要去问，直到问懂为止，否则，以后你就会知道什么是更麻烦了。

做任何事都会有一个过度时期，在这个过渡期内，必定是十分难过的，因为自己从未做过这些事情，完全不习惯这种生活。在这个时期内，我也曾经想过放弃，但想到这次我到这里来的`目的，我就会告诉自己再坚持下去，只不过是区区的一个多月而已，一定要坚持下去。慢慢的，我开始适应了这种生活，每天早上9点30分就开始上班，打扫农庄的清洁卫生，檫转盘，扫下水道的垃圾，还有拖地等等，等到11点，就正式开市了，这时我们又要准备好热水和房间里的各种就餐用具，时刻准备好为客人服务，一直到下午2点才下班。到了5点又要开市了，一直工作到晚上9点。这期间的工作是十分琐碎，有很多事都要自己时刻保持好清醒的头脑，因为这些事都是看起来十分不起眼的事，例如每次客人来到时，我们就要去帮客人去拆餐具，还要拿上餐前小吃和倒茶，还有每次上菜都要对好单，以免上错菜，上菜后又要写好单，如果上错菜就要自己去买这才的单了。这完全可以说是一套不可更改的程序，看似简单，实际做起来就不容易了，只有自己多点观察，才可以发现哪里有缺漏。因此，自己一定要有很好的耐心。刚开始时，我耐心不够，有一些很简单的事我就会省略不做，结果就会遭到部长的严厉批评，慢慢的，我才养成了耐心，做好每一件事。

渡过过度期之后，经过我的努力，我的任务态度和悲观的心境在日常生活中表现出来。经过这段时间的锻炼，我已具有处理各项事务的能力，完成每天完成分配给我的任务之后，我还会主动协助别人完成拖地、摆放餐具等任务；灵敏应对顾客的请求并且与顾客聊天；偶尔被同事骂或者又能给同事“挑刺”，单独分享劳动的快乐。

另外，我还总结出了我当服务员的一些体会：

我真的发觉这一个月对我的推进作用很大，这些在学校都是学不到的。当然，我进修的工夫尚短，之后都要不断不断的进修上去才行，我会努力的

**大学生酒店社会实践报告800字篇九**

暑期刚至，我被分到xx酒楼做服务生的工作。一心想要证明自己已经长大，可以和这个社会接洽，更深入的了解成人的世界，想要在这个社会立足应该学会些什么，在大学里应该做好什么样的准备，才能让这个社会接纳你，肯定是要和很多人打交道的，怎么样能让自己在众人面前交谈自如，和别人很好的沟通，这些应该是我现在最应该锻炼的。

早晨我早早的来到xx酒楼，不一会儿，领班来了，我领完工作服，领班让一位老手带着我，她姓薛，我就跟着小薛姐姐了，来到一个陌生的地方确实有点怯怯的，小薛姐姐说，不用紧张，慢慢就熟悉了，我点了点头。我发现酒楼里真的好忙，一大清早大家就已经忙活开了，我也跟着大伙一起忙，一个配菜的师傅问我是哪里来的……大家好像都挺好奇的，都向我投来好奇的眼光，我笑了笑。时间过的很快，不一会儿，饭点的时间到了，客人陆续进来了，我跟着小薛姐姐，我们来到一个包间，她教我泡茶，然后是摆餐具，该上菜了，我看着小薛姐姐有点忙，于是我想帮她，我端菜递给她，谁知我俩都没端住拖菜的底盘，冷菜全掉地上了，在一旁打牌的客人像是被吓到了一样，我们也吓愣住了，我无助的望着小薛姐姐，她早已满脸通红了，我赶忙起身向客人道歉，客人很和气，有一位先生说：没关系，你别和领班说，要是问起来就说是我们打翻的，没事儿，不急，慢慢来啊……。听了这些话，提到嗓子眼的心总算放下了。我走出包间整个人又傻了，领班那儿，我该怎么交代呢？我犯的错误会不会影响酒店的声誉呢？说曹操，曹操到。领班走过来问我发生什么事了，我老老实实地告诉了她，她没有严厉地批评我，只是再三嘱咐我要小心，千万不能和客人起冲突。原以为会被解雇，现在总算松了口气，不过我也不敢再“嚣张”了。此后我不管做什么都很慢，我得悠着点。可奇怪的是，每当领班看见我端比较烫的菜时，她都会很慌张的跑过来接过我手中的菜交给老手上菜，我在自己心里想着，其实领班对我上次犯的错还是有点后忌的，唉……看来我在领班的心中还是……唉……。中午午休的时候，我去冷盘间歇息，一位老厨师对我说：以后上菜要小心，有的菜你打碎了，到这儿来补，有时候也会没有菜的。我听取着大家的教导，感觉大家对我的失职没有尖锐的指责和排斥，我觉得自己已经慢慢融入这个整体了。至于我什么时候可以消除领班的顾忌，还得看自己的表现了，在这之后的工作中，我时刻记住，凡事要稳，不急慢慢来。慢慢的领班开始放手让我自己上菜了，心想自己一定要加油！

当我从厨师手中接过一盘盘美味的菜肴时，自个儿的心里甭提有多开心了，说实话自己亲手把一盘又一盘可口的菜端到客人的面前，真的是一件很骄傲，很幸福的事儿，骄傲是因为觉着这菜好像是自己烧出来的一样，幸福是因为自己虽然吃不到，可也大饱眼福了！可是麻烦有时也会眷顾一下你的，有一次我去上菜，客人问我这道菜叫什么，我顿时傻了眼，不好意思的笑了笑，回到厨房我力马向厨师请教，在上下一道菜的时候，我顺便说出了上道菜的名字，那个客人没好气儿的说：现在想起来啦！哗然……。从那次以后我知道了菜不仅要注意色香味，还得报出它的名儿。不然这道菜就不能算完整。付出总是有一点回报的，有一次我在给一个包间上菜的时候，那里的客人可热情了！每当我报完一道菜名的时候，有一位客人总是笑盈盈地夸赞说：恩—好菜，好—好—。从那里走出来真的很开心，那位客人走的时候还在领班面前夸奖了我一番，那一天虽然很累，但是打心底里的开心让我忘却了辛苦和疲劳。

一天，小薛姐姐对我说：今天三楼的包间有你负责，（解释：三楼的包间一般都是为高档的客人准备的）我一听傻了，不会吧，让我这个黄毛小子去招待这么高级的客人，那怎么成呢？我可不想再出点什么状况，可是小薛姐姐说：你是大学生应该学会去和大人物接触，见见大场面。我觉得这是一次很好的锻炼自己的机会，既然机会来找你，你怎么可以推开它呢。我硬着头皮答应了。那天正巧我值班，领班嘱咐我4：30把空调打开，下午我在卫生间洗毛巾时，突然听到大厅有人在叫唤我赶忙跑过去询问。

有什么需要帮忙的，后来才知道他就是今天晚上三楼的`贵宾，我领他到三楼的包间，他不高兴地说：空调还没有打开啊，孵小鸡呢不成，我连忙给他道歉说：不好意思，是我疏忽了。刚给他倒好水，他就没好气地说：这些椅子要重新摆，这张打牌的桌子要重新擦，我按照他说的去做，他还在我旁边不停的指画，我那时真的很想用葵花点穴手点住他的哑穴看他还指指点点的，总算按他的指示把一切都搞好了，我刚到楼下，三楼的服务电话又响了，我接完电话发现才4：16。那位怎么来这么早，我们员工规定5：00才上班呢，我又跑到三楼，原来他找不到电视的遥控器，我打开电视，确定没有服务时，我这才安心的跑到楼底下继续洗毛巾，烧开水。快到五点的时候，三楼的客人陆续进来了，我领他们到三楼，接着就是我的站巴台任务了，三楼，可怕的三楼，太热了，终于熬到上菜的时间了，我进包间后，那位请客的先生说：怎么还不开酒，说实话，我不会开红酒和白酒，我瞎掰了好一会儿在客人的催促声中终于打开了，正当我准备退出去时，客人惊讶的问：你怎么不倒酒呢？“倒酒”—“我”？我在客人之间打转不知道怎么办，那位客人说：给我吧，大学生，没有用……听了这话，心里真的很难受。我又进去的的时候，那位客人又让我给开酒，我正准备开，一位女士说：你开了你喝，我不管。那位客人说：你要是不开，剩下的酒全部你喝。我真火大，你们喝不喝酒。

关我什么事儿，有毛病呢…我什么也没说就退出来了。就在我在外边儿站巴的时候，那位客人出来接了一通电话，原来是他的妹妹打过来的说是爸爸突然又发病了，让他赶回去。那位客人回复说：人到年龄了，我们尽到责任就行了……我现在赶不回去，你看情况不行，就把衣服给他买买吧…我吃完饭就回去。之后他进去，里面又传出嘻嘻的笑声，心想那位客人为了自己升职请科长吃饭，在接到家里的急电后还能…心里还真有点同情他。想想：一个人为了自己的生存，不得不…将来我踏入这个社会，又会变成什么样子呢？不是亲眼所见，我真不敢相信。客人走后，小党姐姐问我怎么样，我说出了心中的不满，小党姐姐说：客人花钱到这里来消费就要获得我们的服务，这样才公平呀。这就是我们的工作。小党姐姐对我真的很好，处处帮着我，有一次她无缘无故地被领班骂了一通，这件事根本和她不搭嘎，小党姐姐说：我们做服务生有时候真的很委屈，既要让客人满意又得让老板获利，这其中，要是稍有处理不好，就又要挨骂。服务员真的很难当…有时候你忙的累了，饿了，渴了。没有人会来关心一下，服务生在大家眼里就是忙在人前，吃在人后，什么脏的，累的，做错了的都是服务员。其实在这之前，我也这么认为的，可是现在，当我亲身经历才发现，服务生这个行业也应该受到尊重，她们总是在您的物有所值不停的忙碌着，当然还有厨师…总之，我们应该尊重别人的劳动。

突然感觉到自己这个大学生真的很没有用，只能依靠书本，死理的东西告诉别人自己的存在，可是在实际问题上，自己却不能给予别人实际的帮助，唉，也许这就是大学生为什么要参加社会实践的原因吧，要把一个满腹经纶的学生变成一个具有实际经验的实用人才，看来还需要时间和困难的磨砺。

这次暑期社会实践真的让我收获很多，特别是让我看清了自己这样的大学生在成人的世界里是什么样的，我们真的做好准备踏入这个社会了吗？自以为满腔热血，满腹经纶，就能干出一番伟绩的我们，应该收起那副为我独尊的架子，宏图之志，我们应该有，但我们更应该看清自己的实力，认清社会的现实，有的放矢。不然我们会摔的很重很痛，痛到我们连面对自己的勇气都没有，这次实践，虽然没能和我的专业直接接洽，但是通过这次实践我学会了做好管理最基础的东西，这些是在课本中学不到的。管理是要和许多不同的人沟通的，他们或许是高阶层的，也可能是生活在社会最低层，这次实践锻炼了我怎样与不同身份的人沟通才能达到预期的效果。才能实现双赢。我想：最基础的都做不好，是不可能有所作为的。这次暑期实践在我以后成人成才的路上一定是一块不可缺失的垫脚石。

**大学生酒店社会实践报告800字篇十**

xx酒店集团

客房部服务员

通过实践进一步的掌握学校中所学知识，进一步将理论与实际相结合，从实践中接触社会、认识社会、了解社会，为今后走向社会打好基础。

一、酒店简介

xx酒店集团是xx市土生土长的酒店集团。

xxxx。

二、实践经历

我们在上岗之前的技能培训主要内容就是要学会怎样铺好一张床，而我们所学的中式做床方法也是与我在学校里所学西式做床法所不同。给我们培训的是培训中心主任xx先生，刘主任是严肃却又可亲的，工作态度特别的认真！还记得分完岗后正式开始岗位培训前，他对我们说了这样一句话：欢迎大家到客房来，客房部是一个工作特别辛苦的部门，看到大家的热情，我很高兴！现在想想这句话还是浑身是劲。铺床时每一步都有要求，而正个铺床过程包括撤床单被套、甩单、套被子铺平、三线合一和套枕套等都必须在3分钟内完成。

首先，拉床体：

将床大约拉出距离床头板50cm，然后检查床垫以及床上保护垫是否有污迹或者毛发，毛发是做床的禁忌；

第二，铺床单：

铺床单大致又可以分为甩单、开单、包角三个小步骤；铺床时应将折叠的床单正面向上（骨缝朝上），使床单的.中线不偏离床垫的中心线，床两侧面垂下的部分相等，并将床单四个角分别以90度角，塞入床体与床垫中。注意包角方向一致、角度相同、紧密适度、不漏巾角；

第三，套被罩：

1）将被芯平铺在床上；

2）将被罩外翻，把里层翻出；

3）使被罩里层的床头部分与被芯的床头部分固定；

4）两手伸进被罩里，紧握住被芯床头的两角，向外翻转，用力抖动，使被芯完全展开，被罩四角饱满；

5）将被罩开口处封好；

6）调整棉被位置，使棉被床头部分与床垫床头部分齐平，棉被的中心线位于床垫中心线；

7）将棉被床头部分翻折25。（注意：是整个床面平整、挺括、美观）

第四，套枕套：

将枕芯装入枕套，使枕套四角饱满，外型平整、拍松。两只枕头并列斜靠在床板的中间，与床形成45度斜角。

第五，推床：

将铺好的床向前推进，与床头板吻合，注意铺床的整体效果和美观。

想着一开始我们的做床速度都大约是六七分种，后来经过反反复复一次次的练习，我们的速度终于一天天的逼近三分钟，在这里，感受着自己的进步，很是兴奋！很快，我们结束了岗前培训时间，又因为我们人数很多，所以被分到了各个不同的点，我也开始了我的xx之旅……

三、实践体会

说实话，很荣幸我能在酒店实践阶段来到了酒店客房部，虽然这里很少能够有面客的机会，虽然在这里的大部分时间我们都是在从事着重复的动作，干着反复的工作，虽然这里的气氛有时候很压抑人。但是，我依然觉得在这里呆了这些日子很值！正因为在客房里工作，让我们接触了一群同样在客房工作的朴实的大姐们，也许单纯靠说我不能完全描述客房大姐身上的优点，但是，是他们帮我度过了实践阶段中最容易让人躁动不安的日子！

在这里，我很现实的认识了赤裸裸的社会，社会并不是我们想象中的那么美好，并不是到处充满和谐的阳光，我们要在现实的社会中学会生存、学会成长、学会如何真正的做人！有这样一句话我一直铭记在心做人讲人品，做事讲职业道德！这是xx人教育我的，而我，也是尽全力的去这么做。

实践后，毕业后，不论我走入怎样的工作岗位，走入了怎样的生活环境，我都不会忘记这一年对我的影响，我会带着这一年我的成长成果，勇往直前的开辟我的未来人生之路！

**大学生酒店社会实践报告800字篇十一**

一个人初次出身社会我们要主动去适应环境，熟悉周围的人和物，而不是环境来适应我们。生活是很艰辛的，每一分所得都要双倍的付出，除了能力、吃苦耐劳还需要机遇，更加知道了父母的不容易。出门在外，没有了父母的照顾，没有了同学的帮助，要学会独立自主，自己照顾自己。人生在世，不如意之事十之八九，在社会这样复杂的环境里，不比我们在家里，在学校，没有什么烦恼、挫折。有是年少轻狂，有是恣意枉为。一切都那么顺利。脱离了学校和家，在社会就不是那么好了。我们应该放下学校里的那种轻狂，家里的那种娇宠。不要期望太高，要一步一步的去完成，我们要有一颗平常心，乐观的去面对社会里遇到的不如意和挫折，正确的估价自己，给自己一个正确的定位。打工那毕竟是短暂的，做为学生来说，目前最重要的是努力学习，为今后找一份理想的工作做铺垫，为自己摆脱体力工作打下坚实的基础。假期的生活总是多姿多彩而又轻松的，我们有着充足的时间去安排各项活动，当然也少不了假期的社会实践，一来可以学习服务和管理的技能，体验真实的生活;二来可以为自己赚点零花钱;三是为了完成学校布置的社会实践的作业。

上班的第一天，一名主管带领着我熟悉酒店内部结构和人员情况。从而让我知道了xx宾馆的大体楼房构造以及它们的用途：客房部有各种不同类型的房间：单人间，双人间，标准间，套房，总统套房等;以及会议中心和工程部等其他部门的情况。主管还向我讲解了酒店各服务人员名单，各岗位职责，上下班时间并打印了许多资料给我，让我熟悉了酒店的一些情况。头四天，并没有正式上岗，而是先熟悉酒店的情况，以便更好的开展接下来的工作。

作为一个合格的服务员，必须对自己的工作负责，应熟知工作流程及服务流程。

首先，服务员的职责：

1. 整理客房的睡房和浴室，并吸尘

2. 每日更换住客的床单和毛巾

3. 适当补充客房内易耗品(免费赠送的矿泉水、咖啡、茶叶包)

4. 配合服务中心、前台查退房情况，迷你吧的操作

5. 必须接待好vip的客人，热情周到

6. 每日清理工作车，保持常新状态

7. 保持及整理楼层工作间、茶水间、卫生间，爱护清洁工具

8. 提供酒店订下的多有服务给入住客人

9. 迅速回答入住客人的问题，斟酌满足客人的要求，介绍酒店服务和设施设备以供客人参考

10. 报告领班每日退房遗留情况

11. 报告领班每日住客特殊情况

12. 填写工作报表(日期、姓名、班次、进房时间和出房时间等)交班注意或重要

熟悉酒店环境的四天时间很快就过去了，第五天(星期一)正式上岗上班了。早上八点参加了他们酒店的每周例会，由各部门的主管级以上的人员参加，总经理主持。会议期间，各部门分别向总经理汇报了上周工作情况，大家汇报的都比较实事求是，有的甚至指出自己所领导的部门出现的.差错和不足，实事指出并表示会努力改善。感觉整体还好，让我了解了酒店内部领导平时是怎样安排日常事务的。不过期间却有一些“小插曲”，例如：有一名工程部的主管未到(在没有休假请假情况下)会议期间，手机铃声不断，大家并没有自觉的将手机关机或静音，甚至在会议期间当众大声接听电话，造成会议几次中断。这不免让我觉得酒店的领导人员并没有以身作则，起到很好的带头作用。

前五天天还做着自己该做的事和自己力所能及的事，一切都是那样的平淡，那么的累，但也从中慢慢体验着父母的艰辛，体验着生活的酸甜苦辣，明白了很多，也懂事了很多。最后一天做完工作，酒店也开始停业了，准备着过大年了，最后一天要把所有的椅子，桌子全给洗一下，也过一个干净的年，当事情都搞完时，老板给了我这个月的工作的工资，虽然不是很多，但是看着自己挣来的第一份工资心里无比的高兴和喜悦，还有老板的那句“你真行”让我兴奋了好几天，我终于完成了我的工作，我坚持下来了。生活是份责任，有苦有乐。我体验到了打工的乏味，每天重复着相同的工作，尤其是服务员每天都做着相同的程序，打扫卫生、摆台、收台、再摆台，服务顾客…我耐不住这样的生活，我试着问同事们如何坚持着，他们大都流露出一些无奈，服务员大多是初中毕业的青年，没有多少学历，所以只好从事服务员等行业，他们都说没办法或没能力去改变自己的一些，而赚钱是他们的唯一目标，或说是迫于生计，其实这也是生活的艰辛所在，为了生活，我们要工作着，我们无法逃避这些，这是生活的责任，对爸妈来说是家庭的责任，所以我们坚持着各自所生活的依托。其实这就反映了我们校园生活是多么的快乐，生活丰富多彩，爸妈供养着，只有学习这门事。一方面我回珍惜这份校园生活，另一方面我会向着那份社会中的生活责任做好准备，我迎接着那份重担，我相信乐趣无穷，工作的乐趣。

酒店就像是一个大染缸什么样的人都有，大家为了工作走到了一起，每个人都有自己的思想和个性，要想和他们搞好关系好就需要许多的技巧。在交往中如果我们不能够去改变什么东西，那么我们就要采用各种方法去适应它。这次实践让我掌握到了许多的东西，但最重要的就是在待人处事，如何处理好人际关系方面有了很大的进步。同时在这次实践中也让我深深的体会到，在实践的过程中，我们应勤于动手，不断琢磨，不断学习，不断积累，不懂的地方要多问，请教师傅，多和同事们沟通，共同协作。

在这次实践中最让我有感触的就是在人际交往方面。大家都知道社会上的人际交往是非常复杂的。我想大家都很难说的清楚，只有经历了才能了解，才能有深刻的体会。虽然自己实习的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

我的老板在走之前也给了我一些指点，他说：“一个人在他的学生时代最重要的是学习知识，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用寒假期间参于社会实践活动是一个很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，能赚多少钱，等你毕业了有的是赚钱的机会，然后他给我说了他读书时的事，他说他读书的时候，也是求知欲非常强烈，想方设法地想多学点本领，放假的时候，经常往全国各地跑，不为别的，就为了增长见识”。这个假期，我过得是如此的充实，如此有意义。 它是一笔财富。一分付出，一分收获，有付出，就一定会有收获。在社会实践中可以学到在书本中学不到的知识，它让我开阔视野，了解社会，深入生活，无限回味。更何况参加社会实践活动的过程、阅历本身就是一笔宝贵的财富。它也是一种动力，是体味人生的\"百味筒\" ，是验证实力的\"试金石\"，它让我体味到生活的酸甜苦辣咸，父母的不易，懂得了各种滋味只有亲身参与才能体会的到，钱来之不易。 走出校门融入社会的大舞台，我们才真正体验到自身知识的欠缺，能力的有限。任何理论知识只有与实践密切结合，才能真正发挥它的价值。行不行，实践中看!

\"纸上得来终觉浅，投身实践觅真知\"。我相信经过社会实践的磨练，我会渐渐变得更加成熟、更加自信，校园里到处洋溢着蓬勃向上的良好氛围。我相信，当代青年大学生不会再是小皇帝，我们有实力承担的起未来建设国家的重任，追求进步，刻苦求知，勤于实践，在身体上受到了锤炼,在思想上得到了启发和升华，多了一份生活体验，社会实践经验和组织活动能力。我相信，这对我以后的学习,生活和工作都将起到重要的影响作用。

**大学生酒店社会实践报告800字篇十二**

我利用了暑假中的10天时间，做了一件让我一生都难忘的事——酒店服务社会实践。

最初，是爸爸命令我到自己家的酒店进行为期10天的服务员生活体验，而且会付给我400元的工资，当我听到这个命令后，我唯一的想法就是不情愿，以前在酒店吃饭，我也观察过当服务员的工作，又脏又累，对于我在家平时连垃圾都不倒的人来说，这无疑就是一个巨大的打击与考验。但是我哪敢违抗爸爸的命令啊？只好勉强接受了。

7月15日晚上，我们一家刚刚回到xx，坐了一天车的我筋疲力尽，管理酒店的叔叔和姑姑说让我第二天就上岗，啊呀！真实的！就不能让人家歇一天么？但是我很快的意识到，我的一切反抗都是徒劳。

7月16日，我的体验开始了，早上8：20我从家来到了饭店，换好了衣服准备点名，一声声响亮的答声过后，我开始了我的自我介绍。当时，我没有一丝对未来10天的恐惧，因为我知道我是老板家的孩子，他们会帮助我的！但是就在散会前，坐在一旁的爸爸给员工们下了命令：“谁都不许过度的帮助她，听见了么?”散会后，我的师傅开始一步步的教起我来。

7月19日，工作的.第四天，我打碎了一个盘子，那是我唯一一次打碎东西，客人们见我是一个小孩，就没有计较什么。

作为一个12岁未成年的小孩，当然避免不了被当做是童工，甚至桌桌客人都对我的年龄感兴趣，但你是否会觉得我被他们的天真无邪打败了？当然不会！反之，我每次都会像“中国好舌头”那样，微笑的解释。

业余时间，我还会到吧台帮忙收款。

10天过去了，我的400元工资也就到手了！那种成就感根本不能用言语来形容。

10天的工作，每天站立8个小时，真的很累，但我对这段经历和体验没有半点怨言，当我认真的想干好过这件事的时候，我就已经改变了，变得更明事理，更坚强，也更勤劳了。

**大学生酒店社会实践报告800字篇十三**

xx年-1-28—xx年-2-28

酒店大厅服务

第一，勤工俭学;

第二，锻炼自己与人交往的能力，增加社会经验

这是我上大学以来的第二个寒假，一年到头，忙于学业，在外奔波，理所当然要回家和父母亲人团聚。不过身为当代大学生，总不该“日出三竿而起，日落西山而息”地无所作为。况且也是大二学生，应该出去锻炼一下了。回到家后，我与父母商量，准备找一份工作。我家不远就是肥牛大世界，放假的第二天就去应聘了。

我先从传菜干起的，在我的印象中，传菜不外乎是把菜交到服务员手里就啥事没有了，但实际上我想错啦，酒店里的传菜员工作很多，当点完名后，就要把前一天的酒瓶都收起来放到洗刷间等人来卖掉，不能小看这活，当你面对成山的瓶子时就有感触啦。然后去给大厅打热水以供客人喝，两个人抬八十多斤的水桶，起初还不习惯，胳膊酸得抬不起来，慢慢适应了才缓过劲来。接下来就是最脏的活了——打扫厕所。由于下水道管子细，又难找人疏通(清扫工过年下班)。就只有我们拿塞子哼哧哼哧的干啦，好几次都想呕了，真不容易啊!当这些活干完，我已是气喘吁吁了，这时候心理开始不平衡来，心想来从小到大读了这么多的书，家里花了那么多的钱把我培养长大成人，可现在只能干这些零活，怎么着在学校里也是个学生会干部，多少也有点社会能力，不免有点失落。

我们正式站位时差不多是中午十一点和晚上五点钟。这一站就是四五个小时不能歇着，师傅先教我认了台号和房间，当客人陆陆续续进来时，正式传菜才开始。我眼睛都跟不上刨肉机的速度，我必须集中精力接好每一盘肉和菜，接肉时还要懂规矩，就是每接盘肉都要大喊菜名，喊菜员告知你地点，你必须回一声才能去传，刚开始我羞于出口，总是惜字如金，总是挨批，后来随着环境的熟悉，拘束感没了，自然也就没事啦。传菜可有学问，它不仅练体力，还练反应能力和菜名，几十种菜名几天就认清了，但体力是有点吃不消了，晚上回到家时累得一句话也不想说，睡觉时腿抽筋很厉害，开始那会真想打退堂鼓了。

累只是一方面，真正的考验是如何服务好客人，在打工期间里，服务员有的休班回家过年，留下来继续工作的不多，我们传菜员就客串了一回服务员，负责备小菜，出锅，酒水服务。不干不知道其中不易啊!作为80年代后的我们，平时在家象个小皇帝，享受着年轻所应有的优越，让我们一下子放下这一切去服务别人真是不习惯，客人有时是很苛刻的，对服务要求很高，我初来乍到，就惹了不少祸。大年初一，我在收拾台面时，不小心将汤桶弄翻，结果弄了旁边的客人一身，客人很生气，找到了老板，并喝叱我，当时我吓坏了，不知如何是好，这件事整整斡旋了两个小时才解决了，老板出于同情，并未罚我工资，但经过此事，我真是害怕了，做事反而拘束的不得了，心情也很差，从初一到初三这几天里，我始终是战战兢兢，也不知是怎么过来的，精神始终不振。

好不容易修了一天班调整，我也主动找我同事虚心地向他们请教和学习，传菜部的领班跟我说：“我知道你是大学生大常有志向，想做大事，但是你千万不要小看做小事，大事都是由小事积累起来的，做大事的本领也是由做小事的本领不断地积累而成的，不积小流无以成江海;不积跬步无以致辞千里。”他为我指出了工作中的很多错误和缺点，还对我说，我看一个人怎么样并不是看他学历、文凭怎么样，关键是看此人做事是否认真勤快踏实，对事对物要对得起良心，对得起自己，凡事要坚强，拿得起放得下。你跟我们的一些同事不一样，你是受过高等教育的，应该多利用时间不断地学习，不断地充实，不断地提升自己，年轻人不要怕吃苦，年累人就行能挑大梁，年轻人的时候不吃苦，难道到老了再吃苦吗?” 确实，听了我的领班对我所说的金玉良言。我的确让的思想认识有了更深一层的提高，某种程度上，给我指明了很好的一个努力方向。

从那天开始，我重新树立了目标，重新找回了信心，在这几天里，我从没犯任何差错，始终默念一条原则，“客人永远没有错，我们永远有不足”。终于我的努力有了回报，我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，却没有此句这么让我如此的感动，如此的感慨，如此的回味，真的!我也认真学习其他工作，慢慢琢磨，总结，后来我成了多面手，除了传菜员，还能胜任洗刷工，喊菜员，吧台结算员等多种角色。

我的老板在走之前也给了我一些指点，他说：“一个人在他的学生时代最重要的是学习知识，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用寒假期间参于社会实践活动是一个很好的锻炼机会，赚钱不是主要的，作为学生，能赚多少钱，等你毕业了有的是赚钱的机会，然后他给我说了他读书时的事，他说他读书的时候，也是求知欲非常强烈，想方设法地想多学点本领，放假的时候，经常往全国各地跑，不为别的，就为了增长见识”。这个假期，我过得是如此的充实，如此有意义。 它是一笔财富。一分付出，一分收获，有

付出，就一定会有收获。在社会实践中可以学到在书本中学不到的知识，它让我开阔视野，了解社会，深入生活，无限回味。更何况参加社会实践活动的过程、阅历本身就是一笔宝贵的财富。

**大学生酒店社会实践报告800字篇十四**

金都酒店有很多名目繁多的优惠券，免费券和免费房卡，客人如果要使用这些优惠券或免在金都实习已经20多天的时间了，在前台的工作也有半个多月了，现在我对收银接待的工作已经很熟悉了，接下来只有熟练程度的问题了，刚开始的几个月是一个发现问题的过程，接下来是解决问题的时间了，有些问题关乎个人的我们还有能力解决，但大部分的并不是靠我们自己的力量就能解决的，比如部门与部门之间的配合协调和部门内部各个岗位之间的的协调配合的问题就不是靠我们个人的力量能解决的了。

费券就要事先出示或提前告知前厅部，这样接待才会给出相应的房价，收银这边在夜审前才会对好房态给出相应的房价，但说实话由于各种的优惠券，免费券太多了，我都是花很唱时间才弄清那些券的用法，更何况客人就是宾券的销售人员的推销就购买了成套的贵宾卡和贵宾券，有些人根本就不明白那些券的用法，那一套贵宾卡贵宾券500元，送3个标间免费券，2个商务免费券，和一个套房免费券，还有一些买一增一券，升级券和抵值券等等，这一套500元的贵宾券是贵宾部推出的，贵宾部是由酒店承招出去不属于酒店管辖但与酒店有利益关系的一个部门，贵宾部也就是靠这套500元贵宾卡和贵宾券来盈利的。说实话，我认为除非长期住酒店的客人，其他的散客花500元买这样一套的贵宾券是很不划算的，正因为这些优惠券免费券的名目太多，贵宾部在向客人推销和售卖这套券的时候就务必要向客人解释清楚各种券的用途，但大多数情况是客人在住店时还是弄不清那些券的用法，还是要询问我们，这就加大了我们的工作量。其实客人在入住前询问这些优惠券，免费卡的用法还是无所谓的，起码在住店核对好房价，夜审前会有相应的房价产生，这样退房时客人对房假也不会产生异议，收银的`工作才会比较顺利好做。还有种情况就比较复杂麻烦了，就是客人不会或不懂用这套贵宾券，就委托当初卖他贵宾券的销售员帮忙预订房间也帮忙使用那一套优惠券，可问题出在客人在结帐时还是按照标准的房价付的房费，这样就给客人收银的工作带来不便，出现这种情况的原因有两个，第一是客人与贵宾部的销售员一已经交好，但贵宾部的销售员工作没有做到位，没有向前台这边交代好，使得房费不一致。客人有异议，还有一种可能性就是贵宾部的销售员已经交代好客人的优惠券使用情况，可是前台接待或商务中心预订员这边粗心工作不到位，使得没有给出相应的房价，这样客人明明花钱买了一套优惠券，却没有得到使用，还是用原价付的房费，客人在结帐时就会提出异议引起投诉，也会对收银的工作带来很大的不便。这样的案例不在少数，我就曾经碰到过这样的情况，本来很简单的帐几分钟就能解决，但因为部门之间或部门内部的配合协调出现问题，导致这个帐结了将近一个小时，给我们的工作带来很大的不便，不过站在客人的角度想，自己花了两千多块钱却毫无用处，当然就很气愤了，投诉是很自然的事情了。说到贵宾部，很多人花500元就可以买到贵宾部的那套贵宾卡贵宾券，很多人以为花了500就真的酒店的vip了，因为这套卡就叫vip卡了，以为卡上有vip三个字就以为自己是vip，大家知道所谓的vip应该是社会名流，酒店业高层，政界要员，经济学家，科学家，体育娱乐明星等等，但这个酒店花个两千多块就可以成为vip，这样未免也太好笑了，我们虽都知道那拿vip卡的人都不是vip，但客人以为自己是，常常来住店时都自称自己是vip，经常为难工作人员，有时登记退房也不按规定来，比如住店时说自己是vip不拿证件登记，让我们接待都很

为难，因为公安局和酒店都有规定住店必须登记，住几人就登记几人的信息，但那些所谓的vip经常是颐指气使地来，也经常不配合我们的工作，说实话这家酒店的vip本来就很少，加上商务客人就更少了，这种花钱买vip的行为不仅降低了客人的档次也降低了酒店自己的档次，加上这家酒店名目繁多的优惠券和免费券，搞的房价不明确，而且还有一些半天房和钟点房，使得自己和经济酒店一样，更是自降身份。

最后一点，酒店应有中餐厅和西餐厅，西餐应分为美式和欧式西餐，西餐的正餐服务也应有头盘，汤，色拉，主菜，甜点，我们就不要求什么特色餐厅了，但西餐厅起码是必不可少，但这家酒店的所谓西餐厅就是自助餐厅，这也是不专业酒店不规范的表现。

在金都大酒店的实习已经结束了，在1个月的时间里确实有许多感受，也有了一定的工作经更弄不清楚这些优惠券和免费券的优惠的用法了，有些客人只是听信卖贵宾卡贵验。对自己今后的工作也有了一些构想和规划。对酒店行业的经营和管理有了一定的认知。

在金都实习期间也根据顺生自身的问题总结出了此类酒店存在的一些问题和酒店比较好的地方。

1酒店年久失修，硬件设施较差。由于此类四星级酒店，大部分都是私人家族经营，在酒店设施设备上为了节约成本，减少开支很难做到在酒店硬件上与时俱进，以金都酒店为例，1996年装修至今酒店未曾更新酒店硬件设施，以前厅部和客房部为例，前厅部的电脑，打印机，复印件开业至今未曾更换，打印机时常发生故障，十分影响工作效率，酒店大堂的沙发也未曾更换过，也已经破旧，非常影响酒店形象，酒店的整个系统还是千里马系统，据了解，现在已经显有酒店用此类复杂的手工系统了，这也极影响工作效率，加大工作量。就客房部而言，房间只有少数房间有电脑配置，套房没有电脑配置，大部分房间的墙纸已经脱落，地毯沙发也已破旧。

2酒店实习生居多，人员流动比较大，给酒店的运营管理带来不便。现在酒店行业的形式大部分都是这样，实习生确实在给酒店带来利益的同时也降低了酒店的用工成本，但也给酒店人力资源方面带来很大的压力，以金都为例，金都餐饮，客房甚至前厅部都靠实习生撑起来，酒店自己员工比较少，愿意留下来长久做的就更少了，问题也在于酒店的工资较低福利待遇较差，工作比较辛苦，所以提高员工福利待遇是留住人才的主要方法，但现在大部分酒店的做法都是用实习生以降低成本，这也给酒店本身带来极大的不稳定性。

3酒店的管理不专业，问题很多，就金都而言，它的管理上的不专业体现在房价的混乱，大堂的设置不和标准（没有国际时钟和价目表），奖惩制度不严明，员工态度散漫，各个部门之间协调不好，相互推卸责任，团队意识较差，在人力资源方面，招的人员普遍教育程度不高，甚至出现用未成年人的情况，说明在人力资源工作方面的缺失和漏洞。不同于全球连锁型酒店有完善的酒店管理系统。

此类型的酒店由于是家族企业，所以管理经营方面比较灵活，房价比较低，客源也比较固定，入住率比较高，就员工而言竞争力较小，工作压力也较校由于其自身条件的约束，在此类酒店工作的员工受教育程度不高，所以大学上在此类酒店比较有竞争力，晋升机会较多。

在酒店实习期间，对酒店行业有了一定的认知，对自己的职业也有了一定的规划。首先，酒店行业人流量很大，老员工对酒店是一种无形的财富，所以做这份工作一定要做到持之以恒，认准一个酒店以后坚持做下来，一定会有上升的空间，一般情况下酒店的中高层领导也都是在一家酒店做了很长时间的员工。其次，本科在酒店行业算是比较有竞争力的教育水平，但不管教育程度多高，酒店行业都是要从底层做起累积工作经验，才能一步步晋升的，所以学历是资本，但是一步一脚印更重要，所以学历加上持之以恒的态度，酒店行业就我个人而言还是很有发展前景的。最后，给自己的职业生涯定一个近期目标，认定一个酒店争取在3年之内做到中层管理者，本人认为只要是能坚持下来，本专业的学生在酒店行业的发展前景还是很乐观的。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找