# 2024年酒店社会实践报告内容(实用11篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-02-02

*报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。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。酒店社会实践报告内容篇一像曲径上挥汗如雨的攀...*

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。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。

**酒店社会实践报告内容篇一**

像曲径上挥汗如雨的攀登者，像彩云环绕的山岫，像大漠里长途跋涉的征人，渴望莺飞草长的绿洲，终于通过几天的努力，找到了一份工作。还是跟人说了半天的情，才让去工作的，不然别人一般不收短工，想想这几天的经历，才知道要找一份好点的工作是如此的艰辛，本准备去做促销员，可是由于自己的能说会道能力还不行，被拒之门外，去帮别人买衣服吧，老板又说没工作经验不收，只好泡汤，经过一次一次失败的打击，本想放弃的，可是又觉得不能这样的逃避“失败并不可怕，可怕的是失败后的畏惧不前”这句话闪过脑海，于是就找道了现在的工作。

找到工作后的心情真是用言语无发去说，高兴的像只快乐的小鸟飞来飞去的，在家里乱蹿。只听见妈妈说：“她是不是傻了，怎么这么的兴奋”其实她不知道我找到了人生的第一份工作，第一次让我感觉到自己长大了，自己可以工作了，可以挣钱了，以后就可以不用在向爸妈要钱了，有了第一次找工作的经验对以后找工作就多了一份经历了。找工作让我体会到当一扇门为我们关闭时，我们不要放弃，因为总有一扇门会为我们开启。坚持就是胜利!

20xx年x月xx日工作的第一天。

因为昨天晚上兴奋过度，导致失眠，但也并没有影响我上班的时间，7点准时起床，洗刷完毕后就在外面随便吃了点早餐，因为第一天给别人一个好点的印象，早上的工作就是择菜，扫地，拖地，擦桌子。我首先是扫地，把屋内外全部扫完后，就拖起了地板，刚开始拖得时候还蛮兴奋的，只是拖了两间屋后就觉的很吃力了，拖完后就累的上气不接下气了。小喝几口水后，便开始择菜，因为在家择菜少，有的菜我还不会择，还好老板好，教了我一些择菜的方法，不一会各试各样的菜都被我择好了!哇，没想到择菜完了还归我洗，没办发也只有认了，在学校洗衣服有时还用热水洗衣服，可现在不可能用热水洗菜吧!水真是刺骨啊!终于明白了妈妈洗衣服的辛苦了，妈妈真是伟大，以前总是她一个人洗家里一大群人的衣服，在冰冷的水中一洗就是几个小时，从来没有半句怨言，等我回家了一定不让妈妈那么的辛苦了!菜终于洗完了，可是我的手却似乎没有了感觉，但也不能休息，地已经干了，还得去擦桌子，一会还有人来吃饭，如果看到桌子不干净，别人又怎么会吃的香了。中午时间快到了就看见有很多的客人纷纷的来到酒楼，看到来了客人老板让我们领他们去几号餐厅坐下，还得倒水端茶他们喝，还得一直的站在该号餐厅房的外面等待着被叫喊，有什么需要马上去办。不灵活还得被老板说，等客人吃完走后，留下的残局也得我们收干净。第一天上班，上天既然这样的照顾我。听老板说今天客人最多，今天跑去跑来估计也有好几十趟了，等我把碗洗好后，已经是下午3点了，在看看被搞脏的地面，又在自己的范围之内，只得拿起扫把，拖把把它弄干净，还要我半个小时就搞定了!还有大概2个小时的时间可以休息。在学校2个小时感觉好长好难过啊，一是没事做，又不想出去，在寝室里这边转，那边又转这边，好无聊，如今的2个小时是那么的短暂，还没来得急休息好就过去了，又是客人来吃饭的时间了，又是引导客人们去几号餐厅房。这次有个很挑的客人，他不是说这个菜没炒熟就是那个菜太淡了，是不是没放盐，我都快被他搞的生气了，可是老板却还是面带笑容的帮他换，真搞不懂，等到晚上快没客人来吃饭的时间，我的工作才算是完成了。

总之，只有了解员工“跳槽”的原因和想法，才能为公司制定对策，留住人才打下基础。而在“知其因”后，必须采取相应的措施，解决实际“跳槽”问题，留住人才，保住公司实力。

完成了工作，老板还要开会，也不算开会，只是跟我一个人说，他说：“工作的还不错，要继续坚持，适当的时候要灵活，还有遇到很挑的客人不能发脾气，需要明白顾客是上帝，还要注意以微笑待人，不能摆张臭脸，不然客人还以为就像是非来你这不可一样，别人又怎么会吃的高兴!吃的不高兴下次怎么会再来了?所以以后要记得微笑待人!”

一天的工作终于完了，回到家以是晚上10点了，看着家里人做再那里看着自己的电视，好羡慕，累了一天的我，躺再床上，想想今天的一切也觉的有点自豪，因为我做到了，我坚持住了!

20xx年x月xx日工作第二天。

由于才刚上完大一，所学知识很少，所以来到工地就抱定主动学习的态度。第一天上班，刚好赶上9#地库的47#楼底板进行混凝土浇筑前的验筋工作，在跟着质监站的检验人员在钢筋上边踩了将近一个上午后，从基坑爬上了地面，顿时感觉脚底板很疼很疼，衣服也基本湿完了。但想到刚刚学到的人防墙体钢筋绑扎的基本要求、钩筋安放的要求等一系列新鲜知识，心里不禁还是有一些兴奋的。

今天早上就比昨天起来的晚一点，我舍不得我暖暖的被子，就多睡了一会，赶到的时候刚好8点。开始工作，和昨天的一样开始了我第二天的工作，重复的拖着我的地，没有了昨天的兴奋，但是还是拿出了我不怕吃苦的精神，干完了拖地的工作。然后开始择菜，问问择菜的小王在这里干了多久，哇，已经干了两年了，厉害真的很勤劳，她的精神真是值得我学习。由于昨天第一天来上班不好意思和别人说话，今天就主动搭话了，问了一下其他人才知道她是干的最长的，也是最能干的，什么都会做，而且也是做的最好的，在这工资最高，我昨天干了一天，就尝到了这种工作的辛苦，她能干这么长时间真是让人佩服，看着她那样执着，我也从中学到了一点东西，不要懒惰，要手快，眼快，看到什么要做就马上行动，不要总等这别人来说，来叫你，这样就会有效率，客人也就会越喜欢，喜欢了就会经常来这里吃饭!今天我学到了要处事灵活!

20xx年x月xx日工作第三天。

一些年龄较小须家长陪同的学生，一定要发挥家长陪练的作用。让家长记住课上教学内容的要点，有利于孩子在家练琴时对其进行指导和督促。这对提高孩子们的学习质量和加快学习进度都大有陴益。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

说实话，经过两天的累真的有点受不了这样的生活，但也没有半法，不能说就这样不做跑了吧，那我不是太失败了吗!我不能做逃兵，我要坚持我的工作。于是我在扫地，拖地中找到了自己的快乐，我可以把每天的扫地，拖地当成自己在做某种运动，即完成了工作身体也可以得到锻炼，何乐而不违了。我学会了从劳动中找到自己的快乐，并努力的朝着胜利的方向前行!

20xx年x月xx日~xx日工作最后的四天。

前三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，酒楼也开始停业了，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，老板给了我这几天的工作的工资，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。爸爸妈妈也为我能坚持下来而高兴的不得了!说：“说这姑娘长大了!”虽然只有短短的七天，但是从中体会到了一个找工作到得到自己应该得到的快乐与经历是多么的艰辛，体会到读书的可贵。我们都应该珍惜现在的幸福生活，不要迷茫在人生的十字路口!

我们应该孜孜不倦地追求，追求甘露可滋润那干枯的心灵，追求清风能鼓起偃息的生活翅膀，对理想和事业的追求，使人青春常在，而那旺盛的精力如研峰吐翠，催人自强不息!澎湃的生活似大江奔流，我们要选择好的生活追求，不应该是损人利己，唯利是图，不应该是贪图安逸，祈求神灵，不应是沉醉酒色，寻找刺激而应是在拼搏，进取，创造中生根，是在求真，至善生活中成熟，它萌动于求知人心中茁壮于跋涉者足下，它激励你攻占知识的高地，从汗水中获取欢乐的报酬，召唤你征服科学的峰巅。大步挺进新兴学科的羊肠小道间，酷爱真理，无所畏惧让阳光与幸福并肩携手，憧憬未来，让我们把历史的使命担在肩头使追求的乐章扬声高奏，让我们把时代的彩笔握在手，使明天的宏图一片锦绣，虽然这次短暂的寒假实践没能让我学到还没有学到的东西，但是我会努力的去学习，不在那么的迷茫，那么的虚度光阴，我们每个人都应该正视自己的人生，从现在开始做一个求真，至善的人!

在实践中我明白了人际关系有多么的复杂，大家为了工作走到一起,每一个人都有自己的思想和个性，要跟他(她)们处理好关系得需要许多技巧,就看你怎么把握了.我想说的一点就是,在交际中,既然我们不能改变一些东西,那我们就学着适应它.如果还不行，那就改变一下适应它的方法。让我在这次社会实践中掌握了很多东西，最重要的就是使我在待人接物、如何处理好人际关系这方面有了很大的进步。更重要的是我在社会实践中学会了自强自立!凡事都要靠自已!

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**酒店社会实践报告内容篇二**

我实践的单位是在xxxx山庄度假酒店，这里靠山四面绿化很好，空气新鲜，环境优美，早晨可以听到鸟语闻到花香，很清静，是一个很好的养老天堂。

虽然我们只在xx山庄酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：

一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个星期，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个星期的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

虽然我们只在酒店进行为期一个星期的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：

一是人事部的岗前培训，进行了四个课时的室内培训和游览培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进行了员工素养及酒店管理制度的培训，这让我们对工作有了大概的了解；第二是消防安全意识培训，酒店特别安排了工程部的经理助理为我们现场讲解授课，让我们对酒店安全和消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个星期，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个星期的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。消防常识有了更深入系统的了解；第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个星期，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个星期的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。餐厅主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

在酒店实习过程中，我被安排在餐饮部中餐厅做了一名服务员。在最初的接触时，我对这个职业充满了好奇，同事也很是陌生。我不知道我应该从何处着手，更不知道怎样去学着做一名成功的服务人员。但在最初到酒店时，酒店给我们安排了大量的服务技能培训，这使我的能力得到了一个提高。

首先，我们学习了中餐厅服务礼仪，了解了何为待客之道以及对客人应有的态度。中国自古就有“礼仪之邦”的美誉，作为一名服务人员更应该将此融会贯通。我们在服务过程中要做到以下几点：1)不能与客人发生争执，即使是客人的错也不能与其顶撞、辩论，应该委婉的和客人交谈。2)在公司范围内要以礼待客，并以客人姓氏称呼客人，态度要诚恳。3)切勿在客人面前出言不逊，讲一些不道德的话题。4)不能直呼客人别名、化名，与客人说笑并戏弄客人，不可参与客人活动。5)切勿与客人谈论其他客人是非，做好自己的本职工作。在待客态度方面，应该经常保持微笑，礼貌待人，用礼貌用语。在与客人打招呼时应该充满朝气、精神饱满。在工作时谈吐文雅、举止端庄，切勿用笔或手指指客人，更不能只顾和同事密谈而忽略客人。在对待客人的询问时要耐心聆听，并为其解答，不得将客人分为三六九等，一视同仁对待每位客人。其次，我们在酒店方的安排下，学习了餐饮服务员服务流程如下：

1)迎宾、问候客人，当领位带领客人到厅房，第一时间开门、开灯、空调，然后以客人姓氏称呼客人引领其入内。

2)为客人拉椅让位，安置好客人的行李、衣物、帽子并帮客人挂起。

3)从主宾开始顺时针将口布打开并铺于客人膝盖上。派送香巾时，从主人左侧开始为客人放好香巾并提醒客人左手毛巾以防止客人出错，造成不必要的麻烦。

4)服务茶水，询问客人喝何种茶后为客人上茶，茶倒八分满，上茶时提醒客人当心烫口。

5)呈递菜单并点菜及酒水，主动为客人介绍菜品根据人数安排菜品的种类、数量等，并注意冷热及荤素的搭配。向客人推销酒水饮料尽量提升酒店营业额。

6)点好菜以后即可将菜单下到厨房，先将冷菜上桌，为客人斟倒酒水时应注意以下几个方面：拿到酒水应询问客人是否打开，经客人同意后当面为客人开酒，开瓶时姿势正确。打开酒后按照先主宾后主人顺时针的顺序为客人倒酒，这时就需要有声服务。倒酒的姿势为，站于客人右侧右脚向前半步身子微倾，右手叉开拇指，食指朝上，掌心贴酒瓶中下部商标朝向客人为客人倒酒，瓶口距杯口1厘米左右，后依次为客人斟酒。

7)上菜服务，上菜时要出声提醒客人当心，菜上桌以后要转到主人或主宾位置，退后一步站好为客人报出菜名，声音要洪亮、清晰。菜上桌时要注意菜式的搭配。待菜上齐时要告知客人并询问客人是否需要加菜。

8)餐中服务，时要注意上菜速度，客人喝酒的快慢，及时巡视台面，做到三勤：勤换酒水，勤换烟缸，勤换骨碟。服务时眼观六路耳听八方，分清主次，及时了解该台主人的喜好与禁忌。

9)结账送客，客人结账后为客人上送客茶，客人起身时要及时拉椅，提醒客人带好自己的随身物品，可适当帮客人拿包或其他物品。

10)餐后整理工作，客人离开后及时清理台面，将桌布换掉转盘清理干净，重新摆台，将包房打扫干净。

在学习好基本服务技能的同时，我们应履行好服务员的职责，其详细内容如下：

1)为客人提供有效、优质服务，包括有声与无声服务。

2)能够尽己所能提供酒店所能提供的服务。

3)着装整齐、守时礼貌，向客人提供热情周到的服务。

4)接受客人投诉要及时向上级汇报不论解决与否。

5)熟悉菜单不同菜式，制作时间，对正确餐桌摆台负全部责任，保持保持器皿干净。

6)了解客人要求，并以有效方式满足客人，对客人不满的菜式、酒水、服务质量应及时向上级报告等等。我们应当在提高服务技能的同时，提高自身的个人修养，做到扬长避短，看到自身的优势与不足，为自己做一次理性的定位。

短短为期一个月的实践生活随着开学的来临而画上了圆满的句号。说实在的，经过这段时期的实践，我得到了不少的锻炼，实践的过程也使我从学生向社会迈出了坚实而重要的一步，为了自身的独立，为了知识的运用能力，更为以后能正式踏上社会有立足之地奠定了结实的基础。在实践的日子我的确学到了不少的东西：除了能学到餐饮的服务程序和技巧、一些菜的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到课堂上很难学到的东西：如何平衡好客人的利益和餐厅的利益、如何处好同事之间的人际关系、如何调整工作的心态等等。更让我有了服务员应该有的强烈服务意识。在一次与某老板聊天时，该老板提到了服务意识，我非常赞同他的观点：“服务意识要求服务员有着向客人提供优质服务的观念和愿望，所有同行应该有同样的意识。”是啊，这才是“服务意识”真正的含义，这才是服务员真正该有的素质的体现。使得我从初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了餐饮方面的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地融入社会。实在是受益匪浅喃!

1、餐饮服务业是社会文明的窗口

随着社会经济的迅猛发展和人们生活水平的不断提高，酒店行业获得飞速发展。虽然餐饮业的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年餐饮行业发展状况和经济效益来看，餐饮业的档次越高、服务质量越好，其经营效益也就越高。因为随着经济的发展，人们的道德素质、精神文明也不断提高，同时，对这个行业的需求和要求也越来越高，因此，越是高档次的餐饮店，越是宾客盈门。这反映出餐饮服务业已成为社会文明的一个重要窗口。

2、服务质量是酒店管理的核心

餐饮业的服务质量是餐饮店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。只有在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线。

3、酒店文化是酒店经营的灵魂

酒店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的客人来到店内都会对餐店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。客人在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

**酒店社会实践报告内容篇三**

20xx年暑假，在政管系多名老师的努力联系下，我们05级旅游。酒店管理专业的七名学生有幸进入xx宾馆，进行我们为期一个月的专业实习。我班近20名同学参加了酒店的面试，初次接触社会的我们第一次感受到了竞争的激烈，也看到了自身存在的问题和要注意的事项。也许是幸运，也许是专业底子较好，我和同行六名同学顺利透过了酒店人事部门的面试，经过严格的体检，被分配到了不一样的岗位，我被分配到xx宾馆的中餐厅——漓江厅工作，带着一份兴奋而紧张的情绪我们走进了xx宾馆，开始了我们的实习。实习的一个多月里，我感受颇多，受益非浅。

虽然我们只在酒店进行为期一个月的实习，但酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，培训工作分为三大块：

第三是业务技能培训，这一培训贯穿着我们实习的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是十分有用的。

我们实习的单位——xx宾馆是一所成立于1987年的老牌四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部（包括漓江厅。七星厅和多功能厅）和西餐部（包括酒吧和自助餐厅），我和同行3名同学的工作岗位就是中餐部的漓江厅。漓江厅是xx宾馆最大的也是最主要的一个餐厅，主要承担的是团队客人和散的用餐，有时候也承办大型的宴会和其他活动，餐厅员工有将近20人，包括主管一名和若干领班及服务员数名，工作比较繁忙。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都个性的友好，主管还专门为我们每人安排了两名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了迎宾、摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时光是7小时工作制，每周休息一天，主管根据我们的需要，为我们排了两头班，即上午上3个半小时和晚上3个半小时，这样我们中午就有了休息的时光。但往往下班的具体时光是不确定的，经常根据实际状况加班加点，但是加班时光都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。但是令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一齐聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，由于xx宾馆是一所老牌的涉外星级酒店，拥有极为丰富的海外客源，所有餐厅的大半数客人都是外国人，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

以上是我在实习过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对xx宾馆的经营管理过程中出现的一些问题的个人看法：

一、各项规章制度落实不是个性到位。所有高星级酒店的管理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎样样，效果怎样。xx宾馆的各项规章制度也很完善，但我个人认为贯彻的就不是很好，比如酒店规定在酒店公共区域员工必须要用普通话交流，但是实际状况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的状况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟xx宾馆是一个涉外的高星级酒店，服务需要标准化，所以我觉得建立一套规范的服务执行和监督机制是酒店管理的一个当务之急。

二、加强对餐厅卫生的管理和监督。以前在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅实习的一个月的时光里，透过自我的切身体会，也确实感受到了其中的问题。据我观察，餐饮部门并没有一个明确的对与员工个人卫生要求的条例，而且员工的卫生意识也并不是很强，如没有养成经常洗手的习惯。

三、建立一套公开透明的激励机制和晋升制度。据我了解，很多老员工工作的时光已经很长了，个人服务意识和技能也到达了十分高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么激励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能依旧留在原职；另外酒店的激励机制中也过多的注重于物质上的激励（最多也只是发钱），事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。

四、树立一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自我的民族文化，一个企业同样也需要有它自我的企业文化。在一个月的实习过程中，我发现xx宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心（可能是我工作的时光太短了），即员工在里面没有一个统一的坚定的信念，似乎很多员工纯粹是为了自我的生活而工作，工作的用心性不够，而且工作缺少创造性。

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自我确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自我的心态，如何处理好自我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；同时，更让我认识到作为一个服务员就应具有强烈的服务意识；更为重要的是，在一个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自我以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮忙，感谢xx宾馆能给我们带给这样难得的实习机会，在此祝愿xx宾馆能够越办越好，学院越办越好。

以上就是我此次暑期社会实践的一些感受和想法，请领导审阅。

**酒店社会实践报告内容篇四**

大学就是一个小社会，迈入大学，就业问题就似乎总是环绕在我们身边，成了说不完的话题，然而当今社会，无论什么工作，都总是“有经验者优先”。所以为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，以及锻炼与提升自身的能力，更为以后的就业奠基，在这个暑假我开始了自己的社会实践。不管是哪个岗位，都有其中的知识;不管从事哪份工作，都必须以一个平常心去接纳，并对此份工作进行学习，以致做到最好!这个假期，我的工作是一名普通的服务员，可能在大多数人心中，都不大看好这份职业，觉得这只是伺候人，端茶倒水的简单工作，一开始我也这样认为。但当自己真的接触了这份工作时，才体会到自己原来的想法是多么的可笑。

xx是集ktv、茶艺咖啡、时尚餐厅为一体的休闲高档会所。会所总面积3500平方米同时容纳1200人就餐，运用中西柔和的现代自然主义手法将店堂装扮得如诗如画，在蕲春建材装饰城的衬托下犹如一座艺术的宫殿。“音乐为您而动，美味不再遥远”，是皇家壹号最响亮的口号！各名家、名师在研究和继承传统菜肴的基础上，融汇各大菜系之精华推出百余种不同风格的新派川、湘、粤、鄂，官府精品名菜，加上高品质专业音响，细致周到的服务，典雅舒适的环境，时尚健康的特色主题，皇家壹号将在蕲春为您呈上健康饮食，现代视听新体验。

由于该酒店所招聘的大部分员工都为假期工，所以一开始我们进行了为期一周的短期培训，培训过程当中我们学到了很多不知道的东西，同时也深刻体会到任何工作都有难度，只有持之以恒才可以成功。例如，头两天主管我们先进行了口头讲解培训，为我们讲解了餐饮的一些注意事项，餐桌礼仪，以及如何心理定势等关键问题，每日下午我们也会进行一些实操，例如练习托盘、摆台等。以前看到酒店服务员托托盘也不觉得有什么，但当亲身体会到时，才感受到了他们的不容易。通过长时间的练习我们同样也找到了一些技巧···在培训过程中，我们虽然很辛苦，但我们学到的东西也很多，这些在以后的工作生活中，都是很有帮助的。

于七月初开始在xx的实践，起初是在二楼散台和卡座，然后调往三楼主要负责ktv包房，继而又来到二楼中餐厅包房，最后一个多月基本就常驻一楼负责宴会接待！

因为暑期工的机动身份，可以说皇家一号，我是各个营业区域都呆过，在中餐厅包房呆的时间最是长，主要是跟包服务，大致了解服务流程，比如客人来了，致欢迎词、开空调电视、倒茶、点菜、上菜、席间服务、买单、清理卫生、摆台等。总体感觉就是许多服务，说起来容易，但做起来确实极需要耐心、细心的。凡事以客人为主，服务周到、热情！我想这些服务的理念对我以后从事的工作也是同样适用的！

七月时，因为同期xx第一家五星级酒店试营业，请了不少商务单位免费试菜，且升学宴高峰尚未来临，所以皇家一号生意并不好，但经理每天例会都不忘强调服务质量，强调服务热情、周到，印象深刻的是特别强调送客。

至于酒店管理方面，为了激发员工营销积极性，设有酒水、燕鲍翅分红，针对七八月份的升学宴，更是新推出“介绍亲朋好友来办酒席的，每桌奖励十元人民币”，大大提高了酒席承办率，让会所生意更上一层楼！但是，会所里“重罚轻赏”以及针对合同工“每月工资扣除押金”的政策，让我很不能接受，虽然是为了稳定工作人员，但往往适得其反，激起了不少员工的不满情绪，挫伤了不少员工工作的积极性与主动性！

毫无疑问，八月是升学宴的高峰期，在蕲春，对于餐饮业，酒席承办市场竞争还是挺激烈的，因为红楼宾馆、蕲春宾馆、喜乐年华、君悦酒店等都是久享盛名的承办方，反观皇家一号，尽管在蕲春是number one，是“宴席真专家”，但消费明显偏高，而且是xx年开春才开业的，酒席承办方面无疑是头一年，招待方面堪忧！

**酒店社会实践报告内容篇五**

首先，房务员的职责：

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

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）交班注意或重要事项

13、报告领班客房维修、损坏、遗失及安全事项

客房部的班次有四种：

早班a班：7∶15——15∶30

d班：8∶45——17∶30

中班b班：15∶15——23∶30

晚班c班：23∶30——7∶30

早班的工作流程：

1、7∶15准时到岗

1、1整理仪容仪表，到房务中心签到，领取钥匙、房卡、通讯工具和房态、

1、2了解房态，熟知vip房号、住客房号、预退房号、空房状态和维修房状态、

1、3主任召开例会、

2、7∶45上楼层

2、1巡楼，关走廊灯，开空调，查门上是否挂有洗衣派、早餐牌、请即打扫牌等异常情况

2、2对公共区域维修问题的检查及跟进

2、3检查烟盅，电梯口烟盅，楼梯及走道清洁

2、4仔细看交班，将特殊事项记录在工作报表上

2、5先做空房和维修房的卫生

3、8∶45打扫住客及退房卫生

3、1完成服务中心传达的指令和服务

3、2查退房的消费情况

3、3做房间卫生的顺序：赶房—vip房—请即打扫房—走房

3、4第二批早班接班，与领班交班

4、9∶00d班接班

4、1d班早班接a班的钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项

4、2报告领班特殊事项

4、3清理房间

5、10∶00

5、2补充迷你吧的住客房内的消费物品，报告领班其情况

5、3清理房间

6、11：00—11：30a班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项）

7、11：30—12：00d班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项）

7、1整理工作车，

7、2检查是否已将洗衣送到洗衣房

8、13：00继续清理房间

9、15：00完成房间的清理

9、1工作车的清洁

9、2清洁工具的维护及吸尘机的清洁

9、3a班与b班房务员交班（房态和交班特殊事项）

9、4a班与d班交班（钥匙、房卡、通讯工具）

10、a班下班，到房务中心签退

11、16：00d班房务员继续清理房间

12、17：00d班房务员完成房间的清理

13、工作车的清洁，清洁工具的维护及吸尘机的清洁

14、17：30d班与b班交班，报告领班特殊事项，例如遗留物品交到服务中心

到房屋中心签退、

1、服务质量

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、在天玺我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗、对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平、部门经理和主管经常对我们说：“你的一举一动都代表了我们天玺，你的形象就是我们天玺的形象、”“客人永远不会错，错的只会是我们、”“只有真诚的服务，才会换来客人的微笑、”

2、酒店文化

4、网络营销

**酒店社会实践报告内容篇六**

其实，对于酒店的一切，我了解的很少很少，一点工作经验都没有，而像我们这样没有任何经验的新手，很容易被前辈欺负，也很容易犯一些低级错误，7月10号我怀着忐忑，焦虑的心情来到了酒店，开始了我全新的工作。我想通过这一次实践，能了解酒店的经营模式以及一些经营策略，甚至也可以多了解一些商业成功人士的经历。也能提高自己的社会交际能力。同时，也能在这次实践中给自己一个很好的定位，不能总是眼高手低，不能好高骛远，要扎扎实实从最基本的做起!总体来说，我总结了几个我这次实践的几个基本目的：

通过实践锻炼我在任何环境下的忍耐力，坚持毅力!丰富自己的思想，加深自己对社会的认识!

切身了解社会服务市场的目前状况，为将来自己进入社会做好准备。

熟悉酒店服务环境，服务模式，为将来全面发展打好基础。

通过自己亲身体会，以及前辈的现场指导，希望能学到许多学校学不到的宝贵经验。

酒店实习是对我的一次综合能力的培养和训练。在整个实习过程中充分调动我的主观能动性，深入细致地认真观察、实践，使自己的动手能力得到提高。

通过和前辈的交流以及接触不同类型的人，增加自己的社会交际能力。

学习到一定的管理能力，俗话说知人善用，此乃王道。

学会处理好人与人之间的关系，尤其是和自己同事之间的关系!处理好关系，才能让自己更好的适应不同的环境，也能让自己得到很多人的帮助。

二，调查对象和方法。

我此次实践的地方是在广州的君豪酒店，酒店整体情况还可以，规模还可以。比较大，大堂的装修也还可以，房间的电器配备很齐全，房间也通风而且还狠宽敞，至于卫生方面，都是不错的，能接触的东西基本上都是消过毒的，服务效率还可以，每个楼层都有专门的人管理，这是我进入这酒店对于他的一点初步印象。在这里工作，我有可以看到厨房管理的机会。厨房的卫生以及其他方面都要求很严格，在空暇的时间，我也有机会见识到大厨的手艺，我们的领班，他对我说：我知道你是大学生，有很远大的志向，可能不喜欢做这些粗活，你们都是受过高等教育的，也可能看不起做这些事的人吧，但大事总是由小事一步一步积累而成的，不积小流，无以成江海。不积跬步，无以至千里。你知道那些师傅和学徒，他们的区别在哪吗?。我说，看不出来。领班说，学徒通过他们自己长期踏实的努力，积累了很多的经验，也能成为像他们师傅一样的人，那时候，他们师傅能做的，相信他们的学徒能做的更好，毕竟长江后浪推前浪嘛。所以，小伙子啊，你也要脚踏实地地去干，千万不能好高骛远啊。听君一席话，胜读十年书啊。确实，好高骛远是我们现代大学生的一个通病吧，都想着自己辛辛苦苦读了十多二十年的书，受过高等教育的，怎么能混的比一般人还差呢。这是，我进入这酒店，领班给我上的第一堂思想课。

接下来的几天，我们新招进来的一批员工就得进行员工培训。教我们如何工作，有些什么工作的注意事项啊以及对于酒店布局的介绍，还给我们各自划分了不同的工作区域。接着，由老员工带领我们去现场进行了模拟实习，好让我们在亲身工作中摸索、思考。使后面工作的开展能过更顺利的进行，从而配合老员工进行工作，以减轻老员工的工作压力，也能更好的配合酒店的各项工作的顺利完成。现在，我还清晰的记得，为了让自己少犯错，我把老员工说的一些常见的错误以及一些经验都记在手机上，这样，我就可以经常看看，避免以后犯一些低级错误，省的让别人笑话。我记得最深的一个就是，一个老员工特别向我们强调：在工作中一定要专心，既要对客人负责也要对自己负责，特别是在上菜的时候，一定要和客人保持一定的距离，以免出现意外事故，造成不必要的损失。她跟我们讲了许多以晚发生的事故，其中的种种原因都是没有和客人保持一定的距离。她希望我们在工作中要特别小心不要在发生事故，要不然可就白干了。我那时候在想，这可相当危险啊，白干了不说，还很容易得罪人啊，以后得多加注意才行!因为公司有相关规定，那就是在工作中如果是由员工自己造成的意外赔偿事故，员工要承担赔偿责任。她说她不希望我们辛辛苦苦的工作最后却由于一个不小心而拿不到工资，而是开开心心的来工作，高高兴兴的回学校读书。对于这些话，是我记得最深的一个，而且在以后的工作中，我也是小心翼翼的，这正符合我谨慎小心的性格特点。而且，我还要求自己时刻保持一个清醒的状态，绝对不能犯一些低级错误，要不然真的白干了，我可划不来啊。除了介绍工作的事情，带我的这个老员工也非常关心我们在学校的情况，询问我们学习是否顺利，生活是否开心，和同学的关系处理的好不好，是否参加过学校的活动?她对我们这次实践活动给予高度的肯定，赞扬我们是难得的好学生，同时也对我们第一次来到她们酒店表示热烈的欢迎。她的一言一词都流露出了和蔼可亲，也不乏有严肃，我从心里由衷的佩服并确立了用工作成绩来报答她对我们的关心。

**酒店社会实践报告内容篇七**

长江三角洲地区已经成为我国最活跃的经济圈，这里对于人才的需求是怎样的?现有的人才结构又是如何?作为学生，在长三角地区的就业形势如何?带着这些问题，由教育实验学院十名学子组成的社会实践团体于七月中旬前往长江三角洲地区新近崛起的璀璨明珠浙江省台州市进行了为期一周的寒假社会实践活动。

一、实践课题背景：

长江三角洲是我国经济实力最强劲的地区之一，目前被列入长三角都市圈的共有16座城市，包括上海，江苏的南京、苏州、无锡、常州、镇江、南通、扬州、泰州，浙江的杭州、宁波、湖州、嘉兴、绍兴、舟山和台州。长江三角洲都市圈的这16座城市土地面积仅约占全国的1%，人口也只占全国的5.8%，却创造了国内生产总值的18.7%，贡献了全国财政收入的22%和全国出口总额的28.4%。无论在经济总量还是发展速度上，长三角区域已成为中国经济快速发展的典范，被认为是未来世界经济增长的发动机之一。

目前，长江三角洲经济区已处在向工业化中后期发展的阶段。根据经济发展的规律，今后五年，城市化进程将明显加快。未来十年内，长江三角洲将有可能成为我国区域经济发展的重要增长极和亚太地区经济发达地区之一，成为具有较强国际竞争能力的外向型经济示范区。通过高新技术对传统支柱产业的改造，一个世界性的新型制造业基地有望在此崛起。长三角的合作城市也在通过各种方式促进其一体化的进程。例如统一政策法规、建立三小时交通圈、长三角旅游一体化、人才一体化等等，努力打造继美国东北部大西洋沿岸城市群、北美五大湖城市群、日本太平洋沿岸城市群、欧洲西北部城市群、英国以伦敦为中心的城市群的世界五大城市群之后的第六大城市群。

长江三角洲地区是民营经济的热土，且不说以民营经济著称的浙江，以及在发达的乡镇企业基础上经过改制和二次创业迅速成长的江苏民营经济，即使是一向被视为国有经济堡垒的上海，其民营经济在全国范围也有相当优异的表现。

浙江省是我国民营经济发展最早和最快的地区。浙江省的温州和台州地区原来是资源条件差、基础薄弱、经济很不发达的地区，解放以来几乎没有国家投资，国有企业也很少。在这种艰难的条件下，浙人善商的传统优势得到了最大程度的发挥，民营经济就从这里发展了起来。而后北边的宁波、杭州、嘉兴、湖州地区也学习温台做法，民营经济在浙江全省欣欣向荣的发展了起来。目前,民营经济占浙江工业总产值的比重已超过95%。由于民营经济的带动，改革开放前属于中等发达地区的浙江省，gdp已跃居全国第四，人均gdp和人均可支配收入都仅次于上海和北京。外贸出口总规模虽然低于广东、江苏、上海，但其外贸顺差约占全国的60%。

不仅是浙江省，温台经验也影响了江苏省。面对20世纪90年代以来乡镇企业的体制问题，苏南学习温州、台州经验，开始进行乡镇企业改制。由于乡镇企业为民营经济打下了良好的基础，进入新世纪后江苏民营经济快速发展壮大，表现出极大的活力。

而我们此行的目的地台州市就是这样一个在中国民营经济发展历程中起着不可磨灭作用的城市。台州经济发达，市场繁荣，是中国股份合作制的发源地。以电力能源、汽摩配件、医药化工、家用电器、塑料模具、服装机械、水泵阀门、工艺美术、新兴材料、鞋帽服装等为支柱产业。建成微型家用轿车、摩托车、原料药生产、缝纫机、模具、塑料制品、工艺礼品、阀门、罐头食品等生产基地，涌现了钱江、吉利、飞跃、星星、苏泊尔等一批知名品牌。

二、实践行程：

星星集团：

星星集团前身为浙江星星电器工业公司，创建于1988年，至今已走过了十七年的风雨历程。从最初的冰箱、冷柜等传统制冷产品等到今天的家电产业，如今的星星已形成以家电产业为中心，电子产业和三产服务业为两翼，快速发展壮大的民营企业集团;拥有了老厂区、新厂区、塑料工业园区，以及电子产业新区四大生产区块。资产总值达25亿元，员工4000余人，产业拓展到了家电、光机电、房地产和综合投资等领域。家电产品产销量达到150万台，实现销售额22亿元，税利1亿8千万元。在家电产品系列中，星星拥有冰箱、冷柜、空调、洗碗机、饮水机、制冰机、便洁宝和臭氧水设备等十多类主要产品。冰箱、饮水机、洗碗机、制冷机等产品，远销美日欧的40多个国家和地区，外销率达97%以上。便洁宝系列产品获得国家5项专利，为中国同类产品第一品牌，其销量和市场占有率稳居全国第一。

另一方面，由于星星集团早期的主产品冰箱和冷柜在技术上已日趋成熟，为了企业的可持续发展，该企业开始向多元化发展。集团通过招募科研人员以及与高校合作相结合的方式，拓宽和完善了自己的产品。星星电脑等光电产品便应运而生。

此外，星星集团每年还从各地引进30到40名大学生，为企业的发展注入了新的活力。这些大学生在工作前经过企业全面的培训后，能够迅速融入企业，很多在不到一年的时间里便能够晋升为部门主管，在工作上独挡一面。这与企业采取的传帮带即一个有经验的老师傅带一到两个新人的方法是密不可分的。这些措施能够使初入社会的大学生迅速适应新的环境，接受并融入企业文化。更快展现自己的才华，真正做到了让人才找到用武之地，让企业找到所需的人才。

良好的继续教育体制是星星集团人才档次不断提高的重要原因。由于历史原因，该集团目前的从业人员有一部分年龄偏大，工龄较长，有丰富的经验，但在入职时并没有提出目前同类岗位的学历要求。在如今激烈的竞争下，员工整体素质已经成为企业能否继续发展的重要因素。为此，星星集团鼓励员工业余时间多充电、多深造，并提供一定补贴。据介绍，集团内部已有一百多名员工通过就业后深造的渠道获得大专、本科乃至更高的学历。不得不赞叹星星集团的成功与他们优化职工整体素质，培养职工技能，不断创新的努力为星星集团的成功埋下了基石。

在星星集团，我们与人事部门的徐建华先生进行了热烈友好的座谈。徐先生向我们介绍了星星集团的人才需求情况、人才来源、引进情况、流失情况以及公司现有的人才结构等，同时结合他在招聘员工时遇到的情况对我们大学生提出了很多诚恳的建议。

次日我们分发了调查问卷，调查对象主要是星星集团及部分下属公司的管理层。下午参观了星星集团下属的便洁宝公司流水线，由于受台风影响，流水线并未开启。但从现代化的生产设施，整洁的生产车间便可想象出平日这里忙碌生产的胜景。

**酒店社会实践报告内容篇八**

我是一位大一新生，今年暑假是我大学生涯的第一个暑假，没有只顾顽耍，而是选择了往打工。往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。\_\_年7月14日，我带着无穷向往和忐忑的心情坐上了潍坊往青岛的火车，提早两天往了青岛，意在将酒店地址和周边的公交车次熟习了一下，16号我们一行五人往香格里拉酒店报到，得知要往宴会部，但主管又说可能会传菜可能会看桌。

刚往酒店的第一天正好遇上几场婚宴，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，心想什么时候才能能够置办如此奢华的婚礼，顿感自己身上的责任重大。过了几天又摆台时，我依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，我很正确的说出了餐具间的间隔，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乃至怀疑过学酒店管理的选择，由于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他人说话，便来问我是否是还在生她的气，后来听她说到“学酒店管理的确切是比她们知道的多，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，曾屡次在青岛香格里拉做过帮工，只是经历历很多了罢了。”经过与她的这次交谈，我顿感身上的担子轻了很多，而且心里也舒坦多了。

从那以后，我把自己的心态放低，不再是以为自己学过就自以为是，而是向其他人学习，既包括暑期帮工也包括酒店员工和酒店实习生，从他们身上学习他们的优点，例如，油滑的处事方式，善于与交换的态度等。我以为，假如仅仅是作为暑期工就对酒店挑三拣四，讨厌这讨厌那，只会使自己更加的伤心和难过，假期的打工不在于工资的多少，也不在于放工的时间早晚，而是在因而否在短短的一个月内真正学到东西，为己所用。

在青岛香格里拉的一个多月的时间里我学到很多，用几个词语表示便是：尊重、承当、酷爱、勤俭、付出、乐观、效力、外卖等。

1.尊重。

说到尊重，会有很多地方需要，比如说酒店员工之间、管理职员与普通员工之间、酒店员工与客人之间，都离不开尊重。香格里拉在建设酒店文化很重视“让客人喜出看外计划”，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，这对我的影响已不单单在于酒店业，在任何行业“尊重”都很重要，都值得的推行。

2.承当。

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：“酒店的各个部分都是一家人，只是分了面客和后厨，假如客人有投诉菜品不够好或是噪音过大，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分都应当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不如曾，假如我们有礼貌的向客人解释，事后向将此事反映上往，及时将菜品调剂好，不但对酒店上座率有所进步，还会带动酒店相干部分的收进率，而且也会锻炼服务员的应变能力和责任感。

3.酷爱。

这类感受还是历来到香格里拉经历几次挫折才得到的，不论是作为暑假工还是真正员工都要酷爱自己的工作，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做帮工，假如工作强度一大就会有消极怠工的想法，会以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。不酷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不是正确，但是进过我们是有一颗酷爱的心，爱自己当初的选择，爱自己的同事，爱自己的工作，那末一切都将是美好的，多用发现美的眼睛往感受身边的人和事，用始终不变的心酷爱身边的一切才会获得更大的成功。

4.勤俭。

进进香格里拉大酒店给我的第一印象就是就点上下都夸大勤俭，不论是酒店文化墙上写的“勤俭，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。

“勤俭体现素质，一粥一粒当思来之不容易”、“谁知盘中餐粒粒皆辛劳”等。每一个部分也无处不体现勤俭，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量次大大小小的会议，每次会议都提早备好信纸、铅笔、矿泉水、薄荷糖等，然而每次会议后都会都很多信纸在桌面上，有用掉的也有没用的，但是酒店服务职员在整理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，即使是那些已使用过的信纸也不会轻易丢掉，也是同一放到宴会仓库的废纸盒，里面的“废纸”却摆放得非常整齐，由于信纸通常只用正面，而背面是干净的，所以每次部分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，也进步了信纸利用率。酒店的勤俭理念也使得员工很好的养成了勤俭的好习惯，不论在任什么时候候有勤俭的意识明显非常重要。

5.付出。

我以为酒店比较累的部分就数得上宴会不了，再来这之前觉得宴会不会和百川花园酒店的包间差未几，也是餐中服务或是传菜，但是到香格里拉后边深入体会到宴会部的辛劳，接连几场婚礼每次都需要好几十桌，记得有一天上午酒店一共要举行5场婚礼，人数也超过了好几千人，因而我们提早要布置场地，因才从前一天的下午3:00开始一直工作到第二天清晨5点多，主要是摆台，但是这么强的工作量也使我对摆台产生了厌倦心理，但是工作还得继续，就这样40多个人分别在5个场地忙活了一个通宵，我最大的感慨是从看日落到看日出，一夜没合眼也就如此，我明白了我人生的第一个通宵献给香格里拉大酒店了，这只是香格里拉的第四天，在到。

离职。

前不知不觉我已付出了七个不眠之夜。宴会的每个人都付出了，不管是经理、主管、酒店员工还是我们这些暑假帮工都在付出，付出自己的休息时间，能够得到客人的满意也是值得的。我觉得付出有时和快乐是成正比的，只要自己的心态摆正确便可。

6.乐观。

工作不论是枯燥还是有趣，不论是繁忙还是清闲都应当有一颗乐观的心态。说起这一点还得历来酒店之前人力资源部说每周7个工作日工作5天休息2天，因而就在工作第三天时休了第一个假，依照这样的房价制度两个星期，知道八月份的第一周，我连休了5天，对酒店员工来讲是很兴奋的，但是对我们这些暑假帮工按小时计费的人来讲放假就意味着没工资，即使不为钱，总是休班对我这样抱着。

学习态度。

来的人来讲也在浪费时间，哈哈，由于总是休班我乃至决定打道回家，以后才明白酒店在那段时间不是很忙，只要求酒店员工正常上班。然后在打算离职前的那一周却只休了一天，不难才猜出酒店这周是很忙的，但是连续工作6天有5天是夜班，虽没通宵但也是相当耗费精力的，因而又开始抱怨休班太少，哎，人有时就是这样没有时渴看得到，得到后却又想丢掉。这一切都应当有个乐观的心态面对，假如我们换位思考一下这休班和上班的关系，连续休班实在也是好事，可以往青岛的景点走走，往海边走走，好好轻松一下心态。连续上班亦不是坏事，可以把休班那几天没赚的工资补上，同时也学会酒店是如何非配员工和进行工作安排的等。乐观的心态在以后的工作中是相当重要的，它可以是你正确看待工作题目，正确处理自己与同事之间的关系，让你在否繁忙而枯燥的工作中寻到乐趣。

7.效力。

不管是甚么工作效是经常被提起的，就拿香格里拉酒店的宴会部来讲，天天都要承接很多会议或用餐，最麻烦的是会议翻成餐桌，由于会议和用餐的桌子是不同的，通常需要主管有很清楚的工作思路，员工有很积极的工作态度，这便体现效力，通常只有几个小时的时间，但是听经理说最快的翻台速度是十分钟，明显提早将每桌餐具预备好，迅速翻台并摆台用的时间越短越能体现宴会部的效力，这便是五星级酒店的效力!工作是效力也是很必要的，原半小时完成的事情，假如中间出现消极怠工便会用一个小时，那末偷懒只为让更多的人受苦。

8.外卖。

作为假期帮工我有幸参加了青岛香格里拉大酒店的两次外卖，之前觉得外卖就像肯德基等快餐情势，但是作为酒店外卖是走出酒店卖的是服务。参加的第一个外卖是一个在青岛剧院的小型酒会，就比如是“茶歇”，但是也让我知道了大型酒店外卖的能力和所需的`物品等。第二次外卖——青岛国际帆船周外卖，此次外卖是在8月20号，可我起初打算这一天回家的，但是我却对酒店申请往参与外卖，经理很爽快的答应了，经理对我说：“这次外卖是最近几次外卖最为重要的了，是一次完全的系参加自助外卖，青岛市长等都参加。”我想肯定很辛劳，但从带的货物就知道一二，服务进程中确切也挺辛劳的，但是有幸接触如此这么高水准的外卖也给我的打工画了一个美满的句号。

短短的一个月的社会实践就这样结束了，学到很多，学会了如何工作，如何处理人际关系，学会了怎样对待上下关系等，青岛香格里拉大酒店承载了我太多的梦，谢谢你!行将开学，在这接下来的学习中一定会谨记在香格里拉酒店学到的点点滴滴，经过打工才明白学校学的只是理论知识，打工取得是社会经验，二者结合才是成为酒所需人才的必要条件，因此，将此次打工挫折失败的地方化作往后前进的动力才会到达成功!加油!

**酒店社会实践报告内容篇九**

短暂的实习生活一眨眼就这样过去了，今年的假期我过得与众不同，我按照自己的意愿去了xx酒店实习，我收获的还是挺多的，特别是在对于以后所工作的熟悉方面，明白以后工作是在做什么，还有了解这个社会，具体的说是xx这个地方的圈带社会。这次实习让我体会到了很多。首先体验到生活;实习让我明白了社会的真实与残酷性，让我在接下来的学习阶段中能够更加勤奋。

在xx酒店学习的东西有很多，和老员工的相处也就是从师傅、徒弟这样称呼调节和融洽起来的，在每天的跟班学习中都可以了解不少的服务技能，回过头看看当初的生疏和胆怯现在都消减了不少，如何和陌生的客人沟通、如何站在客人的角度为他们着想，如何在不影响酒店正规制度的情况下，做到客人和领导都满意。在实习期间我应用所学的酒店管理知识，做到理论与实践结合，了解并掌握酒店的有关服务流程与技能。同时，提升自身素质，完善自己的知识体系，达到锻炼能力的目的。

在正式实习之前。我们经过了一周的培训，培训的内容有：酒店的产品知识与服务技能，单位的规章制度等等。在后面的实习期间，我熟悉掌握了酒店的各项流程与技巧，并很好的实施于我的工作当中，同时，自我的服务意识与技巧在不断的得以提升，给顾客最为满意的服务。

磨刀不误砍财工，之前的锻炼也就是为迎接上岗所准备。初尝当班是提着心吊着胆的，可是当你站在工作台边看见客人对你谦和的微笑的时候那就是一种满足、一种很莫名的成就感。以下就是我实习的心得。

1、你必须具有非常好的沟通能力。

2、你心思缜密，具有很好的处理突发事件的能力。在工作之中我们必须掌握服务意识与技巧。

服务意识是指酒店全体员工在与一切酒店利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。而且它所提供的服务不涵盖个人职位大小，都要以竭诚服务态度去面对每一个顾客，使他们感受到真正的宾至如归。

服务技巧是指酒店的全体员工在酒店经营时间内，对于任何损害酒店利益或遭到顾客投诉，都要有机敏的工作方式予以服务的周到，争取在最短的时间内发现问题亦或是突发事件，都得到及时纠正，做到上情下达，互相合作，使得在不损害顾客利益的情况下把酒店利益最大化。

礼貌是一个人综合素质的集中反映，对于酒店更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：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。始终如一坚持\"客人永远是对的\"的方针。客人是酒店业的灵魂，没客人那么酒店就不会存在了。

在酒店的实习过程中，我了解到了很多酒店文化。饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。

宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

**酒店社会实践报告内容篇十**

刚放假，我就开始忙着找暑期社会实践的工作地方，我觉得，大学生通过开展丰富多彩的社会实践活动，可以使我们自己逐步了解社会，开阔视野，增长才干，并在社会实践活动中认清自己的位置，发现自己的不足，对自身价值能够进行客观评价。这也在无形中使我们对自己有一个正确的定位，增强自身努力学习的信心和毅力。使我们自己提早走进社会、认识社会、适应社会。这样的社会经验，能培养我们的社会责任感，我们应该不怕艰苦，抱着服务社会，贴近社会，深入社会的心态投身到社会实践中去，不断的锻炼自己，塑造自己，为今后走出校门，踏进社会创造良好的条件。

由于现在的我已经是个大学生了，上了大学的我少了份稚嫩，多了份成熟；少了份好奇，多了份责任；我即将迈向社会，而自己却觉得像是一只关在笼子里的鸟，根本没有真正踏进社会，更别说什么社会经验之类的了，而找工作中也更注重工作经验，这些都是困难，都需要自己去锻炼，去实践，所以，我要真正的锻炼自己。

于是，我通过招聘信息，找到了一家还算比较近的酒店做前台工作。7月25日是我开始我的暑期社会实践生活的第一天。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，可现在只能做这种技术含量很低的工作，可是又一想，人总是要适应自己自下而上的环境，所以，我一定要坚持下去。要在自己工作的环境中让自己的工作做得很轻松，首先先把自己同领导和同事之间的关系搞好。我所工作的地方是一个规模还算大，设施配套齐全的旅馆，旅馆馆坐落于。截至2024年3月31日，7天连锁酒店已拥有分店超1800家，覆盖全国超过240个主要城市，业已建成经济型连锁酒店全国网络体系。

在里面工作的每一个服务人员，在进来之前，不但都要具备吃苦耐劳的精神，还要有责任心，积极向上，虽然这个工作很平凡，但是，用客人满意的态度去对待来住店的每一个客人，才是旅馆宗旨所在。

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接，出租外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”，“客人永远是对的”这是酒店行业周知的经营格言，而我已经深深的体会到了。

酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

社会实践是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过实习才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。显而易见，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这一个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在工作中难免会有犯错的时候，好在经理和同事也没有很责怪，反而给我安慰和鼓励，这让我非常感动，遇到这样开明的上司和同事，可是不容易的啊。感谢一位年长的同事告诉我，不管在哪种环境，都要要记住三点：

一、勤快，二、忍，

三、

不耻下问，我会一直牢记在心的。

实习现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这一个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次实习，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

一个绝好的锻炼机会。在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客人服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

实习过程中，我们不会因为还是本科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。作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

实习实际上就是一次就业的演练，在实习中，我发现，其实学习不光充满在课堂上，社会上给你提供的学习机会更多。只不过，这个学习资源需要你的筛选。不象我们课堂上，老师永远教给我们的都是实实在在的真理性的知识。但是，社会上提供的学习资料更及时，利用效率更高。

这已经是我的第二次社会实践，但我认为这次是成功的，有用的，受益非同的。我想很多人都已习惯听别人说，特别是觉得别人比自己强的人，别人说的都比自己好、正确。曾经，我也是其中一员，因为我觉得很多事都不值得我关注，所以除非迫不得已，我是不会主动回答。但这次实践使我发生了改变——告诉别人自己的想法！实践过程中，我想我说的话不少，做的事情也不少，问问题，说出一些自己的建议、想法，跟大家坐在一起聊聊天„„虽然不知道恰不恰当，但说出来一起交流，表达自己的想法，也了解他人的想法，感觉很是有趣，也调动自己的积极性！

实习那终究是短暂的，作为学生来说，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。我会依旧的踏实，依旧的勤奋，依旧的保持自己的方向，同时我会一如既往的努力拼搏，不会辜负对我有期望的人们。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，为我日后的工作奠定坚实的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的实习期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

**酒店社会实践报告内容篇十一**

一、实践目的：介绍实践的目的,意义,实践单位或部门的概况及发展情况,实践要求等内容。这部分内容通常以前言或引言形式,不单列标题及序号。

二、实践内容：先介绍实践安排概况,包括时间,内容,地点等，然后按照安排顺序逐项介绍具体实践流程与实践工作内容、专业知识与专业技能在实践过程中的应用。以记叙或白描手法为基调,在完整介绍实践内容基础上,对自己认为有重要意义或需要研究解决的问题重点介绍,其它一般内容则简述。

三、实践结果：围绕实践目的要求,重点介绍对实践中发现的问题的分析,思考,提出解决问题的对策、建议等。分析讨论及对策建议要有依据,有参考文献,并在正文后附录。分析讨论的内容及推理过程是实践报告的重要内容之一,包括所提出的对策建议,是反映或评价实习报告水平的重要依据。

四、实践总结或体会：用自己的语言对实践的效果进行评价,着重介绍自己的收获体会，内容较多时可列出小标题,逐一汇报。总结或体会的最后部分,应针对实践中发现的自身不足之处,简要地提出今后学习,锻炼的努力方向。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！