# 最新酒店服务员实践报告(通用16篇)

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2025-04-16

*在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。酒店服务员实践报告篇一我的工作是酒店里的服务员，可由于人手不够，...*

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**酒店服务员实践报告篇一**

我的工作是酒店里的服务员，可由于人手不够，我的工作远超过简单的一个服务员的工作，一个人做的是几个人做的事。站吧台卖东西，楼上点餐，点完餐后准备东西让他们做，有时候还要自己做，接外卖电话，外卖打包，打奶茶，封奶茶，调特色奶茶，调果汁，牛奶，做沙冰，雪泡，做汉堡，有时甚至煎蛋。做这些其实不难，最难最害怕的是，由于人手不够，有时要一人点四五桌的东西，然后给他们送齐。最可恶的是，那些客人大部分都没耐心，看你忙得要死，他们还是在顾自拼命叫，吵得我头都大了。有些客人更没素质，会骂你，不管当面骂，背后骂，只要被我听到，我当然不是好惹的，当面说他们，和他们吵。我也承认我的脾气不好，态度也不好。

这一个月期间，我不知道和客人吵过多少次，赶走了多少客人。我一直在忍受这一个月，做错一点小事，老板的大姐就会瞪大眼睛严厉地说你，她老是挑剔，我和另一个也是打假期工的学生不知被她教训了多少次，我还算少了，她就很残了。有时她无缘无故说我们，我们也会跟她理论，激烈时也会吵起来。不管这个月多么艰难，我还是忍受过来了，长这么大没受过的气与苦，这个月都受过了。不管怎样，还是有收获的，学到了很多，一些人情世故。这是我第一次接触社会，带者我的倔强与不屈服，天不怕地不怕的模样，受过苦，却让我的胆量更大，也许无意中也磨练了我的意志。有时人的潜力真的是需要激发，我也不知道我可以一次点四五桌的菜，虽然我那次被混乱与焦急弄红了眼，呵呵！！

碰到大多数都是没耐心，没什么素质的客人，所以碰到有耐心，很好的客人就会特别热情，觉得很幸运。有一次点了一桌的东西，一男一女，东西并不多，之后又点了一桌，慢慢东西都上齐了，过了很久，我又接连点了很多桌并上齐东西，大概接近一小时了，第一桌的客人说，我们的薯条呢，我疑惑：“你们有点薯条吗？”一看刚才的才菜单，真有薯条，连忙给他们上东西，心想他们还真有耐心，换做别人早叫翻天了。呵呵……其实我有时候还真有点迷糊的。不过还有些客人，明明刚开始没点的东西，硬说是自己有点，是我忘记了，这时候我采取不理睬态度。想想我还真是厉害，够冷酷，对于他们的“千呼万唤”一律不予理会，按照自己的意志与方法，慢慢做来，客人能等的随他们等，不能等的也随他们。

这就是我这次暑假的一些感受，让我学会了很多，现实和理想是有很大差距的，现实是残酷的，然而机会是青睐于有所准备的人。要改变生活就要努力学习。

**酒店服务员实践报告篇二**

山西路。

饭店简介：虹桥饭店虹桥饭店是一座三星级旅游涉外饭店，位于市区主干道dd中山北路上，地理位置优越，闹中有静，环境优雅。饭店由17层主楼及裙楼组成，拥有豪华及标准客房181间，设有自助餐厅、风味厅等12个，500个餐位。饭店每日营业时间是全天24小时。

阶段一：熟悉期（7月7日）。

由于是第一天，我的工作就是一般的传菜，也叫走菜。起初在领班分配工作的时候我就因为不知道走菜是什么意思而问了半天。第一天，什么都不知道，什么都要多问多动。幸好有个前辈很热心，先带着我熟悉了整个饭店的包间、大厅位置。

阶段小结：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

阶段二：7月8日至7月31日。

继续熟练第一阶段的各项服务要求。

也许我比较外向，也比较能说。几天时间我和员工之间的陌生感就没了，彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强。由于人多，我第二天就被分配到包间上菜，基本上是两个人负责一个包间。那种看着别人吃的尽兴，自己只能看着还要忙的团团转的感觉真的很不好。由于是吃龙虾的季节，虹桥饭店还有个龙虾节，顿时香味儿绕梁、余味不绝啊。那种诱惑真的很难克制啊。

还有几天是早班。早班就是要早上5点起床，骑车30分钟到饭店后擦上口红去签到。（虽然不论什么班都需要涂上口红―\_―！）早班的主要任务是早上的自助餐。需要你放餐具、加酒精、去厨房端食物、去水果间准备水果……我感到的最大问题是根本不知道该干什么！早班一共就上了那么几天，东西的摆放不是很清楚，只好到处问人到处碰壁到处乱转。

阶段小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来。通过前面两个阶段的练习，已具备解决各项事务的能力，完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作；开始对部分服务环节进行改进，灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天；偶尔被同事骂或者又能给同事“挑刺”，共同分享劳动的快乐。

1。一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2。了解了在“零点”甚至整个虹桥饭店食品部的运作的基本过程。

3。每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。4。初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有天早班时见到几个外国人，也许是因为语言的隔阂，几乎没有人去为他们服务。这时在戴尔特的口语锻炼就体现出来了，我可以轻易的上前和他们交谈，这也被领班表扬了一番。

5。在工作中因为上级员工的失误而造成的工作中的失误等原因而产生的矛盾，千万不要直接冒犯。

6。在工作和生活中充分表达自己的幽默感，这样会让同伴们很自然的接受你。

实践小结：真的是不干不知道，原来当服务员真的很累。而且在社会上，没有人再会平等的对待你，对于初来乍到的新手来说，老手会觉得你碍手碍脚，主管会觉得你什么都不懂很麻烦，而一个人在那打工更是饱受孤独的滋味。我真的发现这一个月对我的促进作用很大，这些在学校都是学不到的。当然，我学习的时间尚短，之后都要一直一直的学习下去才行，我会努力的！

**酒店服务员实践报告篇三**

20xx年的寒假到了，为了不虚度这次寒假，于是我找了一家火锅店打工，即能缓解家中的经济负担，还能在实践中锻炼自已，见识不同的人人也许对于自己将来出去社会工作也有一定的帮助。在本期寒假生活中，我学到了，和社会进行了接触，和许许多多的人进行了交流，下面我想说说我的寒假生活。

从1月7日至2月7日，我在太原一家火锅店打工当服务员，因为以前就干过这个行业，所以总体来说还是比较好的，什么抵触，直接上岗。刚开始的时候是比较轻松地，有师傅护着，人会欺负，也不用干太多的活，按时吃饭，按时下班。到第七天的时候，自己就开始看台，就没有那么的轻松了，每天都会来各种各样、形形色色的客人，有高素质的，有低素质的，你得服务着，周旋着，笑脸迎接着。其实我感觉还是比较好的,每天都会有两桌客人给你当实验，让你明白怎样才能服务好每桌客人，提高自己的应对能力，如果仅仅是这样的话，工作报告或许我学到的东西也只是片面的，没有人能在短时间内了解你的客人，所以还需要进一步的了解，这样才能真真正正学到东西。

在哪里都是一样的，你不会只是一个人，你会有朋友，有团队，团结才是力量，团结才能进步。我们也是一样的，有团队，在我们这里有主管，负责我们之间的关系，领导我们更好地为酒店服务。我们的口号“效率、效果、效益，使命、激情、荣誉”，我们的作风是“开拓进取、良心经营、个性服务、人性管理、团结协作、携手并肩、共创辉煌、努力！”，“我为酒店努力工作”……刚开始的时候，我真的不明白，觉得没有主管有如何，我们仍然能做好我们该做的事，但是事与愿违，事情没有我们想象的那么简单，客人不会和我们较劲，但是其他的团队会和我们磕碰，所以在调岗之后，我们又有了新的主管，我的脾气不是太好，很容易犯冲，所以总是和主管闹别扭，心里那不服气，总是消散不掉，但是主管就是主管，不会和我们一般见识，他说我就像她的小妹妹，不会和我生气，所以我很是惭愧。在那之后，我不会轻易就和别人生气，学会了淡定，没有什么解决不了的。在后来的工作过程中，即使是我们的团队出了问题，但是总能合理的调节，这样也避免了错误的发生。而且在我看来，每个人都有优点与缺点，如果能掌握这些人的特点，并把他们放在合理的位置，一定能发挥出更大的效果，而且相信我们能合作的更加愉快，但是理想与实际总是有差距的，服务行业，本来服务员的素质就不是太高，懂得的也不是那么全面，流动性太大，没有办法长时间的合作，所以还是有漏洞的，这个问题需要进一步的探讨。

当然很多的东西还是在实践中学到的，就比如简单的台布，我一直以为一块简单的台布，随便弄一弄就可以了，看的是结果，过程应该没有什么太大的讲究。但是真正在一些大的酒店，台布是很讲究的，叠有叠的顺序，铺有铺的过程，这也是我来到酒店学到的一样东西。还有听到很多故事，虽然我没有亲身经历，但是那些都是实实在在的案例，都值得我去听，去看。而且我还知道了团购，很多东西都是我们在学校无法学到的，没有见到，没有听到的。并且我们在春节时进行聚餐，亲自包饺子，大家聚到一起吃饭，听着外面的鞭炮声，心里思念家人，不知不觉我们这批人已经和企业度过了春节，这是我从小到大第一次在外面度过春节，虽说没有在家里温馨，但是也有特殊的`意义，并没有浪费，而且有很多伙伴和我在一起，并不会孤单！

在接下来的报告中，我想和大家说说我的餐中服务，首先要和客人介绍我们的菌汤，何鲜菇食用菌养生保健火锅汤然后煮蘑菇，这得蘑菇很多，最贵的就是羊肚菌，然后是竹荪、鲜北从草……接下来时煮菜，然后是海鲜，最后才是肉。而且蘑菇的功效也是我们服务员必背的知识，就比如羊肚菌具有益肠胃、助消化，化痰理气的功效，是清代慈禧太后最爱吃的食用菌之一。

曾记得在某本书上看到这样一句话：一个人，假如能把手头上的平凡小事都有效完成了，那么他就是一个成功的人。是的，并非只有办大事的人才能体现自己的价值，才能说自己是成功的。实际上，只有认真工作的人都可以享受成功所带来的满足感。而我也是尝试在这件看似简单的工作中寻找着自我。虽然说我每天的服务都是一样的，没有太大的变化，但是如果能坚持就是一分成功。

实践是检验真理的唯一标准，心酸苦水说出来也不会有人真正理解，只有亲身经历才会懂其中的苦。话说读万卷书不如行万里路，行万里路不如阅人无数。在这形形色色的社会中，什么人你都可能遇到，但是你必须学会认识这些人，读懂这些人。而且既然是团队，就必须要学会团结合作，学会服从，学会忍让，学会淡定。

仔细回想我的打工过程，其实也有很多快乐可言，有师傅的关心，有姐姐的关照，有主管的教导，而且认识了很多的朋友，有他们的帮助和理解、支持，而且客人对我的评价是我在这次打工中得到的唯一真诚的东西，我用我微笑的服务换来他们的表扬、赞赏，是他们让我实现了我打工的价值，我感谢他们。是他们教会我成长，让我有勇气坚持到最后！总体来说我的打工还是很成功的，学到很多东西，而且赚到了钱，最重要的是我在这次打工的过程中对我的初级会计进行了预习，这样开学的时候可以减少不少的压力，不会那么匆忙。

机会永远都是留给那些有预备的人的。我相信自己，一定可以比别人多一份成熟，多一份耐心。和以往的实践不一样，这次的我真的看到了自己的不足和优势，当我认真工作起来就会很投入，但是当我遇到挫折的时候我就会手足无措，毕竟还是学校里养着的学生，做起事情来一点也不老道，这是我父母给我的评价，我自己也是这么认为的，原来社会实践的作用就是让我提前知道自己的缺点，让我们在一次一次锻炼中学会客观地看自己，不要把自己看得比天还要高，以免以后毕业了择业眼高手低，到头来一事无成。我想这一次的打工，会永远记在我的心里，毕竟那是我第一次感到：无论什么事都不能靠别人，只有靠自己！但是这一切首先，是要拥有知识、能力还要有持之以恒的决心。没有足够的知识、能力是根本无法在社会上立足的。而没有决心，你的一切都是徒劳，都只是纸上谈兵，因此我们需要用实践开证明自己。

**酒店服务员实践报告篇四**

xx县xxx酒店是一家私营的酒店，虽然规模不大，但由于其酒店构造有时徽派建筑古典风格，再加上地处于偏远地区，可以说是郊外，还是有着比较好的客源。

因为对于许多人来说，都喜欢清静的环境，远离喧嚣，静静在郊外吃顿饭还是一次不错的享受。

当代大学生承担的是建设中国特色社会主义、实现中华民族伟大复兴的历史使命当今的就业形势越来越严峻，招聘会上总是写着“有经验者优先”，作为在校大学生的我们，只能通过参加社会实践。

拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在毕业后能真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，能够很好地处理在生活和工作中遇到对的各方面问题。

在学校，只有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。

无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力。

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。

为了提高自己的实践能力、交际能力、思考能力以及为了使自己的假期过得有意义，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。

经过一番思考以及一番周折，最终选择了xxx酒店作为实践地点，当上了酒店服务员。

之前都是以消费者的身份进酒店，如今是以服务生的身份。

虽曾经没干过这一行的工作，但知道是做一些很简单的工作，比如端端盘子，搞搞卫生什么的，虽然并不熟悉具体流程及操作方式，但是一切从零开始吧。

由于酒店规模不是很大，所以我就没有所谓的换班这一说法，每天都得从早干到晚。

每天9点钟-下午2点再从下午的4点-晚上9:30分上班，其实下班并没有准确时间，因为每天 都不一样，客人什么时候吃好，你能什么时候打扫好都是个未知数。

虽然时间长了点，但热情而年轻的我并没有丝毫的感到过累，我觉得这是一种激励，明白了人生，感悟了生活，接簇了社会，了解了未来。

在餐厅里虽然我是以传菜为主，但我不时还要做一些工作以外的事情，有时要做一些清洁的工作。

这绝对是一项劳动能力要求强，工作时间长的辛苦型工作。

决非一般人所看到的那样：只要是四肢健全，智商正常，无身体、心理缺陷的人就能拉去做服务生，做满几年就可升职当领班什么的。

第一天早上九点上班，我准时出现，酒店的老板娘很和善，第一天来什么都不懂，老板就叫了一个老大妈来指，经过一天的培训，才知道每个细节都要弄好，没点都有讲究。

这项工作并不像我想象的那么容易。

以前在学校就就以为其实做服务员有什么难的，不就是端端盘子，刷刷碗，可是现在要实践起来还真是不怎么容易。

三百六十行行行出状元，都要有职业精神，作为一名合格服务员，要笑脸迎人，一天下来脸都笑得抽筋。

实话说真的很辛苦……最困难的就是和客人相处，碰到脾气好的还没什么，要是碰到那些无理取闹的客人就难办了，就像是秀才遇见兵，有理也说不清!到这个时候就只能是“顾客就是上帝”了。

不管是他没理还是你没理，他是上帝就得听他的，我们也就只有哑巴吃黄莲了，晚上下班回家躲在被子里掉眼泪了。

那个时候，好几次想放弃这份工作，但一想到找这份工作就是从中学会和陌生人交流，这么轻易放弃也太不值了，更何况还有那微薄的收入，可以体现自己的社会价值，减轻父母的压力，父母每天起早摸黑的干苦力活，供我和妹妹吃住和教育，应该力所能及的减轻他们的负担。

所以再苦再累我选择坚持，没有放弃!工作第一天，什么都不知道，有很多专业术语，比如传菜又叫走菜，什么都自己去问去做。

幸好老板很热心，先带着我熟悉了整个饭店的包间、大厅位置。

其实第一天我就开始正式工作了，培训是培训，工作还是不能耽误的。

早上酒店主要就是为这一天的生意做基础工作。

买菜、摘菜、洗菜等等，还记得我的开始就是从这开始的，剥了一锅的鹌鹑蛋……由于我是新手，再加上没有任何的经验可言，所以总是剥不好。

不过，熟能生巧嘛，渐渐地，我也掌握了诀窍，也能像模像样的，心里还是很开心的。

当天晚上正式工作就遇上了围餐，虽然只有2围，对于我这个新手来说，无疑是一个较大的挑战。

首先是上菜，一般围餐都有20个菜以上，而这20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，但开始我什么都不会，只能在一旁干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，而我却不知道，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，不同的酒还对应不同的杯子，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。

看起来很繁琐，之前我总把所有事情都想当然，现在才发现自己知道的原来是这么少，有种书到用时方恨少的感觉。

服务流程客人用餐过程中的服务是最最关键的，因为一个服务员代表了一个酒店的整体形象。

(1)、从客人来到酒店，到入座，到用餐，到离开，每一个环节都不能出错，都要集中精力去服务每一人。

每一个餐桌，都要分清哪位是主宾，倒茶，倒酒要从主宾开始顺时针进行;要分清哪位是主陪，主陪当然是在主宾旁边的那个位置;要分清哪位是副陪，上菜要从副陪左右位置进行，万不可犯错误在主宾旁边上菜。

(2)、在值台过程中，一定要精力集中，注意什么时候该换骨碟，注意不要让客人的酒杯是空的，注意当烟缸里的烟头超出三颗时要及时更换，注意及时撤下空盘子，注意清理桌面垃圾(3)、上菜也是一种艺术，也需要“智慧”，首先，要遵循“十字上菜法”，顾名思义，第一道菜在副陪旁边上上之后，转动转盘到主宾面前，接着上第二道菜，然后，转动90度，上第三道，第四道上去后，则正好是一个十字。

(4)、高脚杯。

为客人倒酒时，一定不能让手碰到杯壁，而要抓住高脚杯的杯柱，杯子的正确拿法也是非常有必要去遵循的。

啤酒要倒满，高级红酒只需倒到杯子的三分之一，白酒的量需要征询客人的意见，茶水千万不可以倒掉。

以前到酒店吃好饭我就开始走人了，但这次不同了，我是服务生啊，还得处理善后工作，这也是一件比较麻烦的事。

收拾饭后残局，看似容易，其实也很有讲究的。

一开始得做什么，接着得做什么，最后需要做什么，一步一步按步骤来，才能既讲效率又能收拾干净。

虽然现在提倡光盘行动，但从这几天的实践中，我还是注意到，还是绝大数人不能做到这一点，剩菜剩饭残留情况太严重。

尤其某些人在请客中为了显摆自己，故意点的菜越多越好。

我就遇到一次情况，我为某间包厢上拍黄瓜这道冷菜，上的时候客人认为少了，于是叫我在上一盘，由于厨房暂缺黄瓜，我便只有去买，买好后便又上了一盘，客人才满意。

到后来收拾的时候才发现，他们连一盘都没有吃完，故意点这么多其实只是为了显示自己的面子，却糟蹋的粮食啊。

卫生搞完后如有多余时间且你的餐桌或是包厢没来客，你就可以稍稍休息直到11：30开始站岗，迎客。

“欢迎光临”“请问几号台(包厢)”“请问几位”“这边请”之类的话开始在菜馆里四处飞扬。

拆碗、加茶、拿饮料、倒酒、上菜、打饭紧接着而来，完全可以让你忙得焦头烂额。

特别是当你一个人看几个桌子时，若几桌人同时叫服务员，你会觉得特别痛苦，然后就是忙上忙下，跑进跑出，东倒茶、西添酒的。

让你再一次明白什么才叫真正的“供不应求”，是呀，这里的服务员真的不多，好些人都是嫌太累时间太长，而薪水又很少，走了，所以在职的便特别辛苦。

“您请慢走”“欢迎下次再来”“请带好随身物品”送走了一批客人，在你收拾客人“残局”时，还要提心吊胆地担心会不会又来一桌。

待客人走的只剩1、2桌时，厨房的大厨们开始用餐，然后等你这桌吃饭的人到齐了，你才可以动筷，每天几乎都要到2点多才有饭吃。

饭后整理好自己的工作区就可以下班了，下午4：30准时上班，再就重复上午的事情直到晚上9点多，吃完员工餐，点完名便可下班，但值班人员要等所有的顾客走完，所有的包厢、大厅卫生搞干净，洗手间、走廊冲洗好才能走。

我就曾有过晚上9：30才离开菜馆。

还有，就是以前花钱时从不觉得累，但挣钱时就不一样了，由于在学校坐习惯了，突然站7、8个小时真得受不了，不过还好，后来都适应了!哎……其实以前听别人也说赚钱不容易，可是总没有自己去亲身的体会，而这次，自己通过切身的体会，真的是……是……三个字：不容易!所以真要珍惜自己学习的机会，珍惜父母的劳动成果，虽然我平时已经比较节俭了，可是还是有时候会头脑发热，乱花钱，以后真得不能再这样了，要理智消费!另外，虽然，觉得累，但也考验了我的意志力，特别是在实在站不住的情况下，我不停的告诉自己：要坚持一会，这是一个难得的锻炼的机会!有时候，人真得需要发挥主观能动性，每当我这么想的时候，我就会真得坚持下来!真得战胜自己，所以总有一种成就感!

其实我在酒店还是很开心的，由于有几个厨师跟我年纪差不多，所以跟他们的交流也很多，闲下来的时候也可以跟他们聊聊天，说说我的大学生活，他们也向我讲述了一些他们的所见所闻，让我对这个社会也有了一些的了解。

有时候也可以静下来跟着他们学学两道菜，还是比较滋润的生活哈。

在酒店时间的几天里，也遇见了一些熟悉的人。

例如我的老师、校长以及同学的家长，跟他们也交流了很多，总之我的实践生活还是多姿多彩的的。

最后，我想再说一下自己对服务行业的感觉，在那里打工的这一个月，所遇到的人大部分是比较有素质的，可是总有一些人是那么的横，虽说“顾客是上帝”，但也不能拿着钱如此的折腾别人，看着别的小女孩被为难，甚至被气哭，我真是感到人与人是那么的不一样，为什么不能多尊重别人一下呢?哪怕一个善意的微笑，一个理解的眼神，就足以让我们的心情保持一天的晴朗!而一句恶言恶语则会让我们心情阴霾一天!所以，学会尊重别人，理解别人，你也会觉得别人对自己也是友好善意的!你的生活会变的多彩，美妙!

通过这次的寒假社会实践经历，是我学到和懂得了许多，我懂得了赚钱的艰辛，所以以后我会很节俭;在工作过程中我也同样学会了如何端正态度，摆正位置，不论做什么工作，都不该随意挑剔，或伴有不满不服态度，而是应该正确看待自己的工作，发现其中的乐趣，努力做到最好。

当然我还注意到一点，就是我们该珍惜来之不易的粮食，绝对不能铺张浪费，一定得尊重别人的劳动付出。

同时我也看到了一些不公正不公平，但是我们也不可以任性与其较劲，而是应该学会忍耐，用实际工作去证明自己的实力，去打消别人的异样眼光，让他人真正信服……总之，这次难忘的暑期实践经历使我受益匪浅，对我以后的发展起着十分重要的作用。

20xx年1月中旬，按照常例，我们20xx级旅游、酒店管理专业的 学生进行实习，有许多酒店供我们选择，经过认真思考，我们旅游管理二班的其中九名学生有幸来到了郑和国际酒店，也包括我在内，进行我们为期7个月的专业实习。

这是我们初次真正接触社会，难免心里会有些害怕，事后经过职位所需以及领导的分配，我被分到中餐厅，带着一份兴奋而紧张的心情开始了我们的实习。

实习的7个多月里，我感受颇多，受益非浅。

一、酒店介绍

xx国际酒店2025年开业，是xx首家以“郑和下西洋”为主题的四星级精品酒店，酒店秉承“人文郑和，科技郑和” 的宗旨，在设计上以“郑和七下西洋”的历史事件为为主题，加入了古典和现代的设计元素并融入了世界海洋文化，体现郑和特有的风格。

整个布局更是着重营造文化氛围，将东方文化与世界海洋文化精彩合璧，使酒店充满着浓郁的地方文化特色和海洋文化特色，为宾客营造一个温暖舒适的文化氛围。

xx国际酒店包厢均以郑和下西洋时的航海线路命名，使酒店充满着浓郁的地方文化特色，让宾客在享受美食之外还能体验一番郑和远航的乐趣。

xx国际酒店设有餐厅、大堂吧、会务、康乐及客房，采用现代化信息管理体系，使来宾在酒店内一边感受这里的郑和文化，一边享受多种现代信息服务，给宾客的旅居生活带来一番别样的体验。

二、准备工作

来到郑和国际酒店后，虽然是最忙的时候，但是也没让我们急着上岗，而是培训部先给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7个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，7个月的实习让我们对部门工作有了深入的了解，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。

三、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为服务员的工作时间不固定，有时会很晚，也没有具体的工作描述，很多时候会受到客人的刁难，心理上也要承受各种打击。

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定流程和要领，只是听从领班和老员工的安排，庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，领班还专门为我们每人安排了1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。

我们的工作除了中餐的一些摆台、折口布、上菜、撤台布等，有时还得在会议帮忙我们的上班时间是8小时工作制，但实际上不固定，经常加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休。

我们开始是每周休息一天后来改成一天半。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放，但我认为我们中餐服务员的制服颜色太暗穿在身上，看起来都没精神，不过令我欣慰的是：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，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动;在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人。

在服务过程中，我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，但是我并没有因此骄傲或不满，而是认真反思我做的不对的地方，争取下次不再犯同样的错误，尽力为每一个客人都提供更好的服务，在西餐时经常会遇到外国客人，可是我的英语不怎么好，开始不敢说出口，后来慢慢的我敢说了，而且可以和外国人进行简单的交流，在此我感觉到英语的重要性，要好好学习英语。

四、实习收获与体会

工作是一种美丽，也是一种快乐。

当我为客人呈上热情的微笑，听到客人的道谢;当我们的服务获得客人对餐厅的赞许和称道;当我以诚挚和亲切的态度主动送客时，客人露出满意的微笑......我的内心仿佛吹过春天的和风，温暖惬意。

我们的工作是一项美丽的事业，在工作中收获快乐，在微笑中赢得尊重，在实习中体验生活。

(一)实习收获

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，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛泛出微笑的好习惯;学会了用标准的礼仪礼貌待客，更明白了学好外语的重要性。

2、服务水平的提高

经过了几个月的餐饮店工作，使我们对餐饮业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，餐饮业更加如此，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，寻求其他解决方法。

(二)实习体会

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。

**酒店服务员实践报告篇五**

实践目的：本次实践的目的在于更加深入的了解社会，了解酒店的服务行业，另外也可以赚一些零花钱，为父母减轻一些负担。

实践内容：本次实践我主要是到酒店做服务员，白班时间是早九到晚九，夜班工作时间是早上的十点半到晚上的十一点，下午休息一个小时。主要负责点菜.上菜.整理台面等一些服务工作。

实践结果：经过将近40天的实践，我对酒店的前台服务工作有了更深的了解，并且懂得了一些在社会上待人接物的道理，这些都是终身受益的，还有交到了一些朋友，他们对不佳生活的乐观是值得我学习的！

实践体会：这次为期37天的实践虽然很累但却很充实快乐，我明白了人应该学会坚强，如何在坚持不住时给自己找到一个坚持下来的理由，给自己勇气。通过自己赚钱我也更加体会到了父母将我抚养长大的那份艰辛，所以我要加倍努力学习，将来报答他们。

期盼中为其四十多天的假期开始了，一一的和室友同学们告别后，我乘上了通往家乡的。

火车，车很慢，两个多小时我才到那令我魂牵梦绕很久的家乡――鞍山。到家的那种心情简。

我难以名状。吃完了妈妈准备的那桌晚饭，我就开始设想起了这个假期的生活。头脑里多是这个假期该怎么去过，毕竟期盼了那么久，如今突然来到面前却有点激动。想想上学时有点累，所以在家好好休息一个假期的想法在我心中萌生，于是接下来的几天我整天呆在家里，但是几天过后去发现这样过其实很无聊，因为每天都睡得很晚起的也晚，身体感觉很吃不消，所以我做了一个决定，到酒店打工，让生活从事起来，另外赚点零花钱。

其实我刚开始并不是十分想去酒店打工，因为上个假期我曾经去过，到酒店里做传菜员，但感觉很累，所以先找一些比较轻松的工作做。

找到老板娘后说出了这个假期我还要回来工作的想法后，老板娘很高兴，我说我不想做传菜员了，想做服务员，老板娘同意了还要为我涨工资，上个假期一天三十而这个假期一天四十，这让我感到很意外，或许这是在我多天求职失败后能给我唯一宽慰的一件事了吧！

**酒店服务员实践报告篇六**

大学生社会实践是指引我们大学生走出校园，走向社会的良好途径。通过这条途径，我们大学生能够更早的认识社会，了解社会。同时良好的社会实践能够锻炼我们的能力，提升我们的思想，塑造完美的人格，提高我们的修养，使我们在未真正进入社会前使自己得到全面的锻炼，让我们以前那天真幼稚的思想得以退化，变得成熟稳重。更重要的是，社会实践让学生时代的我们就树立了服务社会的思想。通过社会实践，让我们大学生能够在积累经验的同时，更新观念，开拓视野，增长才干，吸收社会上新的思想与知识，拉近我们我社会的距离。在接触形形色色的人物同时，让我们学会了为人处事的方法，也拉进了我们与他们的距离，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。

总之，社会实践是大学生全面素质提高的重要环节，是学生将所学知识应用于社会的重要过程。它既是学生学习、研究与实践成果的全面总结，可以找出自己的不足之处，也是对学生素质与综合能力的一次全面检验。因此，寒假社会实践的目的和意义是非常明确和深刻的。

寒假如期而来，虽然早就盼望放假，但是一个月的时间也总不能什么都不做啊。所以我在离家不远的地方找到一份假期兼职，是在一家大酒店里做服务员。我所学的专业在陆地上很难找到相关场所实行社会实践，但是我们海员要求做到服从服务意识，这种工作就是服务于他人，并且听从酒店指挥的工作，可以锻炼我的服从服务意识。

这次长期兼职和我以往在校的短期兼职有所不同，因为在校生的原因，酒店等的管理人员会对我们学生有特殊政策，要求也相对较为宽松。而这次的兼职我虽然还是以学生的名义争取到，但是工作却不是那么顺利。

本以为在酒店当服务员是很简单的事情，可是事情却并非那么简单。虽然社会实践的时间有点短，但是这二十天的时间着实让我学到了不少。只有社会才能磨砺我们，让我们的人生价值得以体现。

上班之前，我去酒店里应聘，凭借自己的高中毕业证书获得工作，而有几个初中毕业的人却没有那么幸运。这使我深感社会就是那么现实，现在连服务员都要高中以上文凭，让我知道学习是一件多么重要的事情!当然能力也是非常重要的，但是我们不能输在起跑线上。

首先我们熟悉了一下饭店的环境，知道每个厅的名字和所在位置，并且对我们的工作做了相关的分配，还有上班的时间也做了详细的规划。

在工作的前一天，我和几个同为兼职的学生被领班单独“培训”。不培训不知道，一培训下一跳。酒店里的规矩还真不是一般的多啊!仪容仪表问题，礼貌问题，认真负责问题等等，说了一大堆，让我和几个“同事”颇有感触，想想这只是一个酒店，就有这么多需要注意的问题，以后上了社会肯定，于是心想一定要老老实实的学习经验，以备到社会上使用。但是想想这些事情应该很容易吧，在家也会干这么活儿，洗碗，拖地，擦玻璃，可是越是这么自信，事情发展的越不如人意。可能由于酒店是星级的原因，对我们的要求非常严格，件件小事都要做到尽善尽美。

上班的前几天，由于新鲜感的原因，我和几个同事都干得很卖力，起得早，睡得晚，自己的活干完了就去帮助他人，得到了领班的夸奖，我们也备受鼓舞。可是三天后我们的新鲜感就没有了，逐渐发现重复这几件事是一件多么无聊的事情!

十九号晚上，按规定应该十点下班，大厅里的人也三三两两的走了。可是就有那么几个人喝酒喝得正高兴，并且又喝醉的趋势。我们几个人非常恼火。于是找到领班，领班说客人没有离开，我们就不能下班。为了锻炼我的服从意识，我只好委屈一下自己了，再说，客人不走，酒店也没有强行撵走的吧!只是我们都累了一天，看见床就能睡着，不经意我倚在墙角处打起盹来。突然，客人大声嚷道：“怎么人都死啦?”我才发现原来他们有要求，迅速跑了过去，已经喝醉的客人不分青红皂白看见我就骂，我一头雾水，连忙问他有什么要求，可是他就是一直直骂我，顿时一股怒火涌上心头，回了一句，他更加的激动了。找来领班，说道要把我开除，要不以后就不来吃饭。于是我就和他争吵起来，由于处事经验不够，生气之下转身就走，留下领班连忙道歉，领班处理完事后，找到我，说道：“我知道今天你受委屈了，我也被骂了，我们被骂是经常的事情，但是你得学习如何处理问题，不能意气用事，今天你转身就走也不能解决好问题。”我非常感激领班的话，这件事我学到了在社会中，受委屈是很正常的事情，这就要看你如何解决了，这就要看你为人处事的方法了，以后，我做事不能再那么冲动，得考虑后果了!

由于前一天的熬夜使我非常疲倦，第二天早上上班就迟到了，领班看见后，毫不留情的说道：“培训的时候我就说了，迟到的罚款五十，从工资里扣。”我顿时傻了，扣这么多，我想说两句的，可是看见领班一脸严肃的样子，没敢说话，只好认命了。下班后，领班找到我们几个学生说道：“你们都是大学生，都在受高等教育，这点道理应该不用我再说了。迟到是一个非常严重的问题，这是你们工作态度的问题，如果真是累了或者其他原因的话，可以请假或者调班，类似的事情以后禁止发生。”我们几个明白的点点头。是啊，迟到是非常不礼貌的，也许就因为你一个人的迟到，会耽误很多事情。就当花钱买教训吧!还好这是在酒店里，要是如果以后在岗位上迟到，失去大客户或者错失大好良机是我们后悔都来不及的。

毕竟是寒假，回家过年就是和家人团聚的，但是由于大酒店忙的原因，我们竟然在二十九还要加班，不放假，只有初一放假。今年的年晚看来只能和别人一起了。这时我知道了人身在社会中，会有很多的不如意和无奈，我么不能改变他就要适应它，虽然今年的年没有和家人一起，但是我相信以后走上社会会有很多事情阻碍我的回家行程。在这一点上，我还想到了有时间我的多陪家人，毕竟父母都是为我们而活!

酒店里的活真是重!看包间的时候，得为每一个客人拉开椅子，铺上餐布，时刻保持高度紧张状态，留意客人的要求，帮客人倒酒，上菜，还要注意礼节问题。第一次发现吃饭还有这么多学问，对门的为主人，往左往右关系各不相同，倒酒的顺序也不能出错，真是后悔没有把中国留下来的传统学好。上菜也是一门学问，首先你得先将吃完的盘子撤下，腾出空地，礼貌的让客人注意，小心菜打翻。最后还要收拾桌子，把餐具一套套的送进洗碗间，然后一个个的拿布块才干净，对于不同的餐具还有不同的要求，最后还要把餐具放回原处，还要准备第二天的餐具和桌椅。

酒店里服务员很多，但是不免有偷懒欺负人的，几个比较蛮横的，就喜欢差遣我们几个学生干活，而他们却在一旁聊天，有时不免和他们发生冲突。有一个女生打碎了盘子竟然诬蔑是我做的，领班毫不留情的又让我按照规定赔款，但是最后大家还是要在一起相处，还是要说话，一起工作。到社会上，人心险恶，帮助他人是必须的，他是不能欺负他人。不能对每一个人都同等对待，不同的人要不同对待。每个人都有自己处事的方法和原则，接触自己的底线后，也不能攻击他人。所以无论在哪，都必须和身边的人搞好关系，只有这样，才能有利于自己长期发展。

当然，打工并不是都是不快乐的，在这里我也接触了好多人，由于我的周到服务，领班跟我说放假回家后还可以继续来这里上班，我非常高兴。同时我也结交了许多朋友，我们这几天朝夕相处，一起吃饭，一起上班，一起打闹，让我在压抑和疲倦中也有高兴和放松的时间，有朋友真好。

很快，实践的时间就这么过去了，转眼间就要开学了，在这期间，有喜有悲，也让我学到了很多。

实践的结果，也就是打工的结果还是比较令我满意的，拿到了九百块的工资。在这期间，我也接触了社会上形形色色的角色，学会了很多了道理，也改掉了自己的一些不足之处，学到了很多的经验，也锻炼了自己的品格。对社会也有了相对的了解。

首先，我明白了父母的艰辛。我的父母都是地地道道的农村人，虽然我出生农村，但是家里的活我真的很少插手，不是我不愿意干，而是等我有能力干的时候，就在外面上学，几乎不回家，以至于辛苦的总是父母，而自己却只能向父母伸手。这是我感到非常羞愧的。除了农忙时间父母在家，平时父母都在外打工养活我和两个姐姐。知道我自己在酒店里的长期兼职后，我才真正体会到父母的艰辛，他们挣钱的不易。他们省吃俭用，而不懂事的我们却一度挥霍他们的血汗钱!

其次，我深刻的了解到只有有了知识，有了技能，才能走的更远，俗话说得好：读万卷书，行万里路。俗话说，实践出真知，当我们拥有了知识与技能后，把它们真正的运用到实践中，真正的落实到实处，我们才能在自己的事业中走出光彩。

处理好人际关系是我们进入社会必须走的路，在我们还年轻的时候，可以多多结交一些朋友，处理好与朋友之间的关系，学习为人处世的方法和原则，一定要控制自己的情绪，也要把握时机，为自己创造机会，也要学会推销自己，这在我们进入社会是非常有用的。

这次的打工经历我学到了很多，上面只是我一些经历与感想，虽然比较浅薄，但是却是我的真实感受，社会实践真的很重要，即将步入社会的我们非常需要这种锻炼!

**酒店服务员实践报告篇七**

作为一个大学生有别于中学生就在于他更重视培养学生的实践能力，尤其在注重素质教育的今天，社会实践活动一直被视为高校培养德、智、体、美、劳全面发展的新世纪优秀人才的重要途径。寒假社会实践活动是学校教育向课堂外的一种延伸，也是推进素质教育进程的重要手段。它有助于当代大学生接触社会，了解社会；同时实践也是大学生学习知识，锻炼才干的有效途径，更是大学生服务社区，回报社会的一种良好形式。所以为了同一个目标，同一种信念，我加入了寒假社会实践活动，在一家菜馆里做了10天的服务生。

这是我第一次经历社会实践。对于一个大学生生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。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，提高自己的社会适应能力。

尽管在这十天里，我的手被开水烫伤过，被顾客刁难过，被经理批评过，被酒精炉割破手指，摔坏过碗碟，但是，我知道我经历了一次成长。充分认识到学到了再多的理论，如果它不能很好的指导实践，解决实际问题，那么它永远只是理论，没有实际意义，就像纸上谈兵。

社会百面，餐馆拙见。我在一个月的时间里，尽全力去融入社会，感知社会，我对自己说，遇到难题，不要轻言放弃，在放弃前再努力一次，告诉自己，对于过去不曾后悔，因为付出过，奋斗过，加油！

在为期十天的社会实践中,我总结出了以下几点个人工作的理念来规范自己在工作中的言行举止:。

1、首先行把自己同领导和同事之间的关系搞好。使尽快地熟悉自己所在的工作环境，笑对每一位顾客。

2、我们的一切出发点是为了顾客，处处要为了顾客着想。顾客就是我们要服务的上帝。

3、注意我的形象，服装、言行，举止大方、文明得体，要做到一个服务者应该做到的本质。

4、在上班之前制定好今日的工作计划，并熟练各项规章和章程，保证上班的工作效率。

5、按时上下班、坚决做到不迟到、不早退。

6、上班时间不能接打电话，做私人事，聊天等。

7、处理突发事件言遇事冷静、理智以餐馆与顾客的利益出发，不鲁莽行事，及时汇报。

8、保证上班时间，服从领导安排，处处以大局为重，维护大局形象。

经过我的一番努力我的假期打工悄然落幕了，经过这次实践，我能真正体会到这一点。在工作中，在真正的社会交际中，顾客永远是对的，你不能掺杂自己的个性。

第一：乐观，不管遇上什么样的困难，都要用乐观的态度去面对，相信会有所转机。

第二：自信，首先自己要有自信，自信不是自夸，而是对自己的能力作出的肯定，这样别人才能更加相信信任你。你要对自己说“我一定能行”那你就一定能行。

第三：肯努力，我一直非常信奉一句话，“努力就有希望”不要觉得成功遥不可及，其实只要你在不停的努力你就靠成功越近，“踮起脚尖就更靠近阳光”在努力的过程中千万不要放弃，说不定你距离成功就差一步，而你却放弃了！要勇于面对各种挫折，挫折并不能阻挡有勇气的人走向成功。

第四：谦虚做人，我们本来对于社会上的知识知之甚少，我们千万不能骄傲自大，自以为是，那是肤浅的表现，我们要谦虚做人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。别人给的意见，我们要听取、耐心、虚心地接受。

经过这一次的寒假打工，社会实践，我真的是长了不少的见识，增长和很多社会经验，在实践中我也找到了自身的价值。我早晚都要走出校园，走进社会大染缸去。

我积极的倡议当代大学生走出校门积极参加社会实践活动，在社会锻炼中寻找自我价值，我我们来到大学的目的就是学到先进的科学文化知识更好的服务社会，所以我们更应该尽早地了解社会的需求来提升自我各方面的文化知识和素质，当我们走向社会时更准确地找到自己的位置为社会服务。

**酒店服务员实践报告篇八**

大三暑假，对于即将迈入大四的我，为了在毕业后能真正走入社会，了解社会，适应社会，并且能够能够在生活和工作中处理各方面的问题，在这段假期里，耐不住的我开始了假期社会实践。良友酒店是位于青岛市市南区东海西路52号的一处酒店，我是应聘包间服务生，这对本来性格有些内向的我就是个不小的挑战，但我有信心可以做得好。

20xx年7月---20xx年8月。

青岛市市南区东海西路52号。

7月9号，我到达酒店，由主管派了师傅领我登记，这个前辈很热心，先带着我们熟悉了整个饭店的包间、大厅等位置。并且教导我之后的的基本工作情况和该如何展开。我是普通包间服务生，其他的还有大堂服务生，以及vip服务生。交完押金，我领取了工作服。换好衣服，我的假期实践就开始了。整整一天我都在看，看我的师傅如何迎接客人，如何询问客人，如何上菜，换盘，推荐等等，自己什么忙也帮不上，心里很不高兴，但是师傅和其他服务生都让我不要着急先不要插手。就这样，第一天在我的惶惶不安中过去了，我也不知道自己记了多少。晚上我跟师傅回的宿舍，领了铺盖，我们住的是地下室，有些潮湿，第一晚，我没睡好觉。

第二天，我收拾好心情，开始仔细观察起来，吃过早餐后，要开例会，大堂经理先检查各服务生的仪容仪表，指甲长短等，然后，又指出昨天工作中的失误，要求大家改正，还有通知大家一些酒店的变化，还有介绍了我这个新员工，然后大家就解散了。包间主管给我们包间服务生分派了任务，有扫地的，领取桌布和餐巾布的，检查牙签和自动取水机摆放桌面的，以及叠餐巾布的和冰毛巾的。准备工作有条不紊的进行着。我负责扫地，原本打开房间门觉得很干净，不可能有脏东西，意思了一下就离开了去下一间了，但是被主管琴姐叫住了，她给我指出藏在长桌布下、碗橱下以及花地毯上的食物残渣，并告诉我干活要仔细。我虚心答应着，原来觉得这地扫的是多此一举，现在看是我自己不够仔细。这就是我的第一课。

忙完自己事情，我就看到另外两个服务生在叠餐巾布了，她们手脚麻利的把餐巾布叠成船形，还有另外的形状。我想学就去找到我师父，请她教我，第一次我被拒绝了，她说这先不急，我们先去站位。其实就是站在电梯出口，当客人来时，我们要微笑说欢迎光临，由包间服务生或是电梯中的迎宾将其带入已定包间。包间名使用的词牌名，像长相思、蝶恋花、步步高、浣溪沙、燕归来等，有十人间，十四人间，开始觉得复杂，但第三天我就能分清了，因为站位的时候一直在记忆，真可谓是功夫不负有心人。站位也不是件轻松的事，站个十分钟还可以，再长点，天天坐着学习的我就有些歪歪斜斜了，主管同我们一样站着还在监督者偷懒都不行，只好咬了牙忍者，我们这一代，甜吃得苦也能吃得。大概是从十点半就站到了十一点半吧，大家又都去忙了，我的师傅没空管我，我就一直在站位。最后终在琴姐的一句话下解放了。然后又是看，老实说，站在一边什么忙也帮不上，还总被人说让路，特别让人委屈，本就不活泼的我更闷了，但想起自己下的决心，我依然在自己学习。

流程大体上先是客人进去时灯和空调打开，询问有几位客人，需不需要撤座，推荐茶点，引客人去大堂点菜，然后服务员去领菜单。接下来是上菜，客人座位有主位副位的区别，上菜也能上的人眼花缭乱，我先是这样想的，到了后来我也可以这样做时，真的很欣慰。客人吃饭时，师傅总能在合适时提出合理的建议，并得到客人的认可。席间她也会在客人间倒酒添茶，她的落落大方让我佩服的不得了。再接着，是主食、米饭，各种面条，最后是果盘。等到客人走后要打扫出来才能休息。各个包间卫生都是自己先清理，换桌布、餐巾布，洗碗碟、筷子、勺子等，这我会干，虽然速度比不上别人，但我才刚去，这一点无可厚非，我不着急。不要洗得送到洗衣房并登记，不忙的时候师父就让我感谢力所能及的事，又对我讲她的经验。我用心记忆并表示感谢。晚上大致也类似。

接下来的日子，我渐渐熟悉上手，自己有时也会看个包间，打过几个杯子和筷架，总是要去问我师父、主管、还有其他前辈，给过寿的客人送长寿面、说吉祥话。也会向客人提建议，茶酒烟都认识的多了些。出过糗，犯过错，也被奖励过，跟大家也越来越熟悉。中间的过程当然是不容易的，每天累的躺下就睡，但是很充实，我也变得爱说话了，同学都说我变化挺大的。甚至到最后我还当起了新来者的老师。

我很喜欢良友，有很重要的一点是他的管理。

首先是例会，它并不仅仅是空口白话，我有笔记本，大家也有，我们时刻保持着学习的热情，记录着经理的要求，我们在服务客人时遇到的问题等等。在例会上还可以听到我们的同伴是奖是罚，还可以表演才艺。我还记得那首经理唱的少年壮志不言愁，明明是很老的歌，他唱的却很有味道。每次的例会都让我觉得我们是个大家庭。

其次是每月一次的检查，开始我以为检查完就没事了，结果第二天所有职工开会，在投影仪上每放一张照片，经理会问这里有没有什么问题，然后让人回答，连保洁阿姨都会被问到，我什么也看不出来，但是还是有人能看出来的，而且我也发现，这种能找到问题的员工就干活快、很少出问题、经理们都喜欢这样的员工。

一、通过这次实践锻炼了我在任何环境下的忍耐力，坚持毅力!丰富了自己的思想，更加深自己对社会的认识，让我切身了解到了社会服务市场的目前状况，为将来自己进入社会做好了准备。

二、熟悉了酒店服务环境，服务模式，丰富了自己的经历。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;酒店实践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。

通过这次实践，我知道，任何一项看似简单的工作都需要很大的努力才能做好，别看服务是一项简单的工作，以前，我看着那些服务生的工作很简单，但真的做起来的时候，不懂技巧，就会感觉很累，而且很不适应。宝贵的实践经历胜过我们在学校学到的任何理论，虽然这样的实践很平常，但却能使我们感受到走出象牙塔后危机四伏的压力，有了这样宝贵的经验后，会给我们以后提供很多有利的帮助的。以后，当我们真正面对困难的时候，我们会发现自己比校内的学生多了一份淡定和冷静。在生活中，我们也要多注意细节，细节决定成败，这是很多成功人士的人生格言，对我也会是很有帮助的。社会实践虽然骨感，但给我的社会却不是那么一点点。你多实践，你的\'生活就会越来越精彩，你多实践，你的人生也会越来越精彩。

实践总结或体会：对于酒店的服务，服务员是直接对客人提供面对面的服务，为了满足顾客不同的需求，就要求我们要有很强的应变能力，我们每天都要工作到很晚，但是我边工作的时候就边思考一些问题，也顺利的将所思考的运用到实践之中，做到了理论和实践的结合。

在服务中，我们也应该遵守必要的礼貌礼节和仪容仪表，我们要时常保持良好的精神状态，并且热情和蔼地面对顾客们，我想，不仅仅是面对顾客，在生活中，我们应该对每个人都要充满热情。在这一点上，我丝毫没有马虎，它让我在面对顾客需求等其它服务时，能够迅速而准确的完成，而且在动作、表情等细节上也做到了精益求精，给领班留下了很好的印象，也让顾客十分满意。由于我们饭店的假期工比较多，因为社会实践是一笔财富。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，它让你开阔视野，了解社会，深入生活，无限回味。社会实践是一种动力，在祖国需要的时候，我会无条件地把所学的知识和一切奉献给祖国和人民。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。在实践中我们才能真正的知道自己有多少斤两，我们需要虚心的向前辈向同行请教，不断的充实自己壮大自己。

概述：廊坊国际饭店是中国石油天然气管道局独资兴建的一家集商务、旅游、度假、会议为一体的旅游涉外饭店。饭店坐落于京、津之交，总占地面积152亩，两期......

推荐社会实践是大学生课外教育的一个重要方面，也是大学生自我能力培养的一个重要方式，下面是关于推荐的内容，欢迎阅读！酒店服务员......

范文\_社会实践报告随着社会一步步向前发展，越来越多人会去使用报告，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么，报告到底怎么写才合适呢？以下是小编帮......

**酒店服务员实践报告篇九**

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。经过与她的这次交谈，我顿感身上的担子轻了许多，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长处，例如，圆滑的处事方式，善于与交流的态度等。我认为，如果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，也不在于下班的时间早晚，而是在于是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许多，用几个词语表示便是：尊重、承担、热爱、节约、付出、乐观、效率、外卖等。

尊重。

说到尊重，会有很多地方需要，比如说酒店员工之间、管理人员与普通员工之间、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。

承担。

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。

热爱。

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。

节约。

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。

**酒店服务员实践报告篇十**

这次寒假实践可以说是一次辛苦的磨练，也是一次锻炼，让我收获了很多，也了解了不少。细细回想起来其实一切还好。经历过有收获就是成功。

(一)实践前----波折。

最初的本来是打算去沃尔玛工作的，因为去年寒假在沃尔玛干的挺好，氛围也不错，让我挺想再去的，而我们宿舍去年的一行人今年都打算去。因此我们就找老师盖章，结果那个书记不给盖(其她的别的院的孩子都盖到了)。虽然说一朝被蛇咬十年怕井绳，但是也不至于这样吧?外地的人打工阻止就算了，可以理解，可是本地的人在本地打工有什么不可以的呢?说什么欺骗，但是现在让我们写实践报告，如果没有实践，随便写一篇，不也是敷衍的欺骗吗?额，貌似抱怨的多了，不过没办法，这是一个结，郁闷的结。

言归正传吧，这个工作不成功后，因为时间比较晚了，所以很难找到其它让人满意的工作，不久后就在学校的勤工助学处看到了一个招工的，是在一个酒店，上面介绍的还不错，就报了名。

(二)实践中----悲喜交织。

古语云：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，所以动心忍性，曾益其所不能。”本来介绍我们来的那人说的不错，待遇也不错，而我们刚去的时候也确实还好，可是过了几天就开始不好了，工作时间也大大超出本身所说的了。不过最终还是坚持下来了，有时我会想：我就是打不死的小强，比小强还厉害，那么等我真的可以度过的时候，我不就是精钢不坏之身了?哈哈，当然这是一种夸张的想象，不过也确实有一定的道理的。

在这个新环境里，一切都成为零，从零开始，我们一步步的学：了解餐具的摆放，每天来时首先应当做的一些事，不同的锅子要用不同的酒精底座……最开心的成就就是学会了开启红酒，真的感觉挺好玩的，现在还记得第一次把一瓶红酒打开时的激动感觉。如果说委屈是悲的话，那么相处的氛围大概就是喜了吧。在这里，我们服务员都是学校的，所以相处的很好，可以说大家都是在这种相互鼓励的氛围中一步步成长的。学生里有猴子、阿双、阿露、小李子、小杨、小朱，陪伴着我们的还有星星姐、闫经理。呵呵，想到闫经理，就想到最开始的时候，我们还以为她是老板娘或者老板娘的妹妹呢，没想到居然是一个大乌龙，很喜欢经理呢，感觉人很好、很可亲，偶尔有一点点的孩子气哦，她把我们当做小妹妹一样的心疼我们，和我们聊天，给我们讲她的一些体会。

在厨房里还认识了一堆不错的孩子哦，比如新来的小师傅，人超好的，记得第一次见面时，是我去叫人来帮忙，结果那个小师傅二话不说，立马帮我们弄。不过人还是很腼腆的哦，有时候还会脸红的说，比较害羞，哈哈，(不知道如果他知道这些话，会有多无语，嘿嘿)提到厨房，不得不提的就是张师傅啦，在厨房里有时候我会去帮忙的，特别喜欢的就是去帮张师傅的忙。比如说我们去包饺子，本来是猴子一个人在那儿帮的，看着她包，我也动起了包的念头，也包了一些，可是形状有些不太好看，后来知晓当师父看见那时，直摇头并且把馅儿和皮又重新包了。虽然知道包的确实是不咋好看，但是秉着姐就不信我学不会的心态，又去了几次，一回生，二回熟，渐渐的也就不错了哦。有时候还会被师傅说：这丫头跟着我，学了那么久，就学成了一件事，就是撕饼子。然后后面的一段时间里，我还学会了如何把一团面揉的好看哦，虽然没张师傅做的那么好，但是还是有了那点型哦，哈哈。

每天，我们会看见许许多多的客人，还有很所都是熟客，但是当然的，对我们来说都是新客啦。@总说我们要做到日有所思，日有所获。要学会感动别人，有时候你的一个小小动作都可能带给别人一份温暖。有时候我会把一天的感觉写下来，然后回忆点点滴滴。如果抛去那些不开心的，真的，就会开心很多。总之，这个寒假过得还是不错的哦。

(三)实践后----期望。

一个月就这么过去了，虽然短短不，不过浓缩是精华，上了29天的班，体会了很多：面对不同的顾客，有不同的应对方法;事在人为，有时候人们的力量其实也是很强大的。而在这个社会里，我们只有不断的完善自己，才能更好地适应社会，最后成为社会适应你。所以现在的我们其实还是很缺知识和实践的，所以我要好好的开始我的新学期。

学习不只限于课堂和课本，我们应该了解这个社会的发展趋势，与社会接轨。都说大学生毕业就业难，毕业也就意味着失业，原因是什么呢?还是书本和实践结合的不够，否则有能力有知识的人，谁不想要呢?这也可以说是当今教育问题的一个弊端吧，而我们更应该清醒的认识到：现在早已不是“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”的社会了我们应当在社会实践中培养独立思考、独立工作和独立解决问题的能力，将知识转化为真正的能力，而这一切正是需要实践的经验和能力。

在不知不觉中，大二下也开始了，不久的将来，就是大三了，一切都随着时间的推移慢慢消逝，我也就在这岁月里渐渐长大，我期待着自己的美好未来和美丽憧憬，即使我很明白梦想很美好，现实很残酷，理想很丰满，现实很骨感。但是我相信着，未来的每一天只要想过的很好，我就会去努力，一步步的做到自己开心、美好!

**酒店服务员实践报告篇十一**

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。

**酒店服务员实践报告篇十二**

姓名：郑\_\_学号：1\_\_\_\_\_\_0902\_\_2。

实践单位：合肥市胜利路沃尔玛超市四楼美食城。

实践实践：20\_\_年1月6日至2月1日。

马克思主义实践观认为，实践是认识的，是认识发展的根本动力，是检验认识正确与否的标准。它要求我们在实践中深化认识、提升认识、发展认识，因此我积极的运用寒假时间投身到社会实践中。

我的笑，带着纯真的脆弱。

1月6日是个艳阳天，我带着如太阳般灿烂的心情走进我的工作场地，地方不大，老板粗略地跟我说了一下店里的情况看，就让我“上手”工作了，我的工作很简单，打扫卫生、传菜、撤台、接单。我中午到的店里，从下午四点开始上课，一直到晚上十点半都是顾客吃饭的高峰期，我们十一点吃的晚饭，第一次有饿的想哭的感觉，到吃饭的时候感觉双脚双手都不是自己的一样。到员工宿舍已经十二点了，洗洗弄弄，一点睡的觉，感觉自己就跟没睡着一样，又要起床上班了，每天八点起床，九点准时到店里，拖地、摆碗筷、洗碗、摘菜、、、、同是员工的哥哥姐姐问我累不累，我笑笑;老板问我累不累，我笑笑，但是我想为我的笑加点点缀——带着纯真的脆弱!我原本以为我足够勇敢，足够坚强，我不怕苦不怕累，我完全可以把它做好，只是那么不争气的想家了，那么不争气的流眼泪了......

要想知道，打个颠倒。

店里的生意非常好，一天正常的营业额是3000-\_\_000不等，很稳定!只是员工的情绪就不是这么稳定了。我记得成功人士牛根生曾经说过这样一句话：“经营企业，就是经营人心。”在这个小小的饭店里，我很深刻的体会到这句话!员工的工作态度，决定着服务态度，进一步决定着顾客的回客率!企业经营的好不好，相当一部分要看你拥有怎样的合作团队，正如大家常说的二人一心，其利断金!面对着员工不稳定的工作态度，老板和我聊天，问我对这件事的看法，我借用了牛根生的话：“要想知道，打个颠倒!”并且我总结导致这种状态的三大原因。第一：不合时宜的工作时差。我们规定的正常工作时间是上午9：00-下午2：30、下午\_\_：00到晚上9:30，但是事实上我们的工作时间是从上午9点到晚上\_\_点，中间休息的一个半小时原本可以采取轮班值日制，让大家轮流休息!但是老板不合理的安排让大家产生排斥心理。大家带着不愉快的心情工作，态度以及积极性就不高了，很多可以避免的错误就不会发生了。第二：刻意偏袒部分员工惹非议。为什么有的人可以不按时上班，迟到一个小时就当什么都没有发生，而有的人迟到几分钟或者稍微工作进度有点慢就挨批;为什么有的人可以到点就走人，而有的人要坚持到最后;有的人可以随便请假，而有的人却不可以......这就加剧了大家心理不平衡。第三：近亲效应。店里的员工原本不多，但是三分之一是老板的亲戚，他们不经意的小姐脾气伤了员工的自尊，让员工更加的反感这种工作氛围。

**酒店服务员实践报告篇十三**

时间：

地点：山西路。

饭店简介：虹桥饭店虹桥饭店是一座三星级旅游涉外饭店，位于市区主干道――中山北路上，地理位置优越，闹中有静，环境优雅。饭店由17层主楼及裙楼组成，拥有豪华及标准客房181间，设有自助餐厅、风味厅等12个，500个餐位。饭店每日营业时间是全天24小时。

阶段一：熟悉期（7月7日）。

由于是第一天，我的工作就是一般的传菜，也叫走菜。起初在领班分配工作的时候我就因为不知道走菜是什么意思而问了半天。第一天，什么都不知道，什么都要多问多动。幸好有个前辈很热心，先带着我熟悉了整个饭店的包间、大厅位置。

阶段小结：像军训时一样，领班说什么就是什么，彻底服从；要认真揣摩领悟主管传授的技术要领，在主管传授技巧的时候千万不要自我表现打断主管的讲话。如果那样就是自寻没趣。

阶段二：7月8日至7月31日。

继续熟练第一阶段的各项服务要求。

也许我比较外向，也比较能说。几天时间我和员工之间的陌生感就没了，彼此之间轻松交谈，可以自由发表个人见解，开始掌握各项工作的特点，主动性和灵活性增强。由于人多，我第二天就被分配到包间上菜，基本上是两个人负责一个包间。那种看着别人吃的尽兴，自己只能看着还要忙的团团转的感觉真的很不好。由于是吃龙虾的季节，虹桥饭店还有个龙虾节，顿时香味儿绕梁、余味不绝啊。那种诱惑真的很难克制啊。

还有几天是早班。早班就是要早上5点起床，骑车30分钟到饭店后擦上口红去签到。（虽然不论什么班都需要涂上口红—\_—！）早班的主要任务是早上的自助餐。需要你放餐具、加酒精、去厨房端食物、去水果间准备水果……我感到的最大问题是根本不知道该干什么！早班一共就上了那么几天，东西的摆放不是很清楚，只好到处问人到处碰壁到处乱转。

阶段小结：度过工作适应期之后开始慢慢的通过自己的努力把自己的工作态度和乐观的心情在日常生活中表现出来。通过前面两个阶段的练习，已具备解决各项事务的能力，完成每天分配给自己的工作之后就主动帮助别人完成拖地、摆放餐具等工作；开始对部分服务环节进行改进，灵活应对顾客的要求并且与顾客聊天；偶尔被同事骂或者又能给同事“挑刺”，共同分享劳动的快乐。

1、一定不能和领班产生任何语言冲突。踏上社会的感觉真的很奇妙，学校里我们从未不敢发表自己的意见，老师有时候错了我们也都会挑出来。可是在外面，上级永远是对的。这样真的很需要我们适应。

2、了解了在“零点”甚至整个虹桥饭店食品部的运作的基本过程。

3、每个饭店注重的企业文化都不样，而这些知识正是我们从书本中难以得到的。

4、初步的掌握了一些酒店行业方面的知识，拓展了个人的知识面，增强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力。这点给我的最大体会是在与人的交流上。有天早班时见到几个外国人，也许是因为语言的隔阂，几乎没有人去为他们服务。这时在戴尔特的口语锻炼就体现出来了，我可以轻易的上前和他们交谈，这也被领班表扬了一番。

5、在工作中因为上级员工的失误而造成的工作中的失误等原因而产生的矛盾，千万不要直接冒犯。

6、在工作和生活中充分表达自己的幽默感，这样会让同伴们很自然的接受你。

实践小结：真的是不干不知道，原来当服务员真的很累。而且在社会上，没有人再会平等的对待你，对于初来乍到的新手来说，老手会觉得你碍手碍脚，主管会觉得你什么都不懂很麻烦，而一个人在那打工更是饱受孤独的滋味。我真的发现这一个月对我的促进作用很大，这些在学校都是学不到的。当然，我学习的时间尚短，之后都要一直一直的学习下去才行，我会努力的！

**酒店服务员实践报告篇十四**

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。

**酒店服务员实践报告篇十五**

为了提高自己的实践能力、交际能力、思考能力以及为了使自己的假期过得有意义，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。同时，了解和认识服务行业的基本情况，并掌握从事服务行业所需的一些具体操作技能。掌握各岗位的工作内容、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。同时，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，开阔了视野，增长了才干，并在社会实践活动中认清了自己的位置，发现了自己的不足，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，增强了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，发现自身的不足，开拓视野，增长才干，进一步明确我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。

我实践的单位是在三亚揽海山庄度假酒店，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。

虽然我们只在揽海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。

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。

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。

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！

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。

**酒店服务员实践报告篇十六**

经过这几天的培训，对于我工作的范围及职责我已经烂熟于心了，尤其是工作注意事项，早就背的滚瓜烂熟了。明天便是我工作的第一天，我在心里默默的下了决心，一定要尽心尽力，不能出错!

7月15号，今天是我工作的第一天，由于该环境的地理位置好，而且服务、管理、卫生等方面都比较好，所以，生意特别火爆，常常使我们这些新手手忙脚乱的，从而服务效率大大降低，让顾客很不满意，记得有一次，由于很忙，我把一个顾客的菜单搞错了，弄的他等了很久，最后投诉到我们经理那里去了，结果挨骂的当然是我咯。而且，由于长时间走来走去，我的脚也被磨出了几个泡，但为了工作，为了自己不让别人再笑话，我只得忍痛坚持了下来。就这样，我坚持了一个多星期，对于酒店的一些基本工作流程我也渐渐的熟悉了。接下来的日子，我就更有的受了，我们酒店规模算比较大的，但生意好的时候，人手是远远不够的，而且还有部分老员工偷懒，全把工作安排给我们新员工。所以，我的工作量远远超过简单的一个服务员的工作，常常是一个人做几个人的事。做这些简单的事，我倒是能接受，也不算很难，但令人头痛的是，有的顾客很喜欢刁难人甚至有的顾客很没素质。你在这边忙的要死，他们还是作死的叫服务员，吵得我心烦意乱，就更容易出错了。甚至还有顾客开骂，这叫我如何受得了，有时候我会回几句。我知道这样的脾气不好，这样做也很不对，但实在很难忍受别人的讥讽。最近一个星期，我不知道和顾客吵了多少次，领班因为觉得我还是个学生，毕竟也年轻气盛，也就包容了我，我自己也在慢慢改，我想，不管这个月多么的艰难，我必须得忍受过来，长这么大没受过这种气，但不管怎么样，我必须得坚持下去。并且，我也会学到很多学校学不到的东西，多接触不同类型的人，才会发现人与人之间的差距，才会学会如何与人相处，才会学会如何认清自己。一些人情世故，我想，我也该慢慢领会了。这样接触社会，我会受很多伤，但我不怕，受越多的伤，我的胆量却会越来越大，这更能磨练我的意志，我想，我的潜力还是有待激发的。

三，实践结果与分析。

通过这次实践，我知道，任何一项看似简单的工作都需要很大的努力才能做好，别看服务是一项简单的工作，以前，我看着那些服务生就是走来走去，看起来很简单嘛，但你真的做起来的时候，你不懂技巧的话，那可真是一种煎熬啊，开始工作时我感觉很累，而且很不适应，几度想就这样放弃得了，但最后我还是坚持了下来。宝贵的实践经历胜过我们在学校学到的任何理论，虽然这样的实践很平常，但却能使我们感受到走出象牙塔后危机四伏的压力，有了这样宝贵的经验后，会给我们以后提供很多有利的帮助的。以后，当我们真正面对困难的时候，我们会发现自己比校内的学生多了一份淡定和冷静。在生活中，我们也要多注意细节，细节决定成败，这是很多成功人士的人生格言，对我也会是很有帮助的。社会实践虽然骨感，但给我的社会却不是那么一点点。你多实践，你的生活就会越来越精彩，你多实践，你的人生也会越来越精彩。

对于酒店的服务，服务员是直接对客人提供面对面的服务，为了满足顾客不同的需求，就要求我们要有很强的应变能力，我们每天都要工作到很晚，但是我边工作的时候就边思考一些问题，也顺利的将所思考的运用到实践之中，做到了理论和实践的结合。

在服务中，我们也应该遵守必要的礼貌礼节和仪容仪表，我们要时常保持良好的精神状态，并且热情和蔼地面对顾客们，我想，不仅仅是面对顾客，在生活中，我们应该对每个人都要充满热情。在这一点上，我丝毫没有马虎，它让我在面对顾客需求等其它服务时，能够迅速而准确的完成，而且在动作、表情等细节上也做到了精益求精，给领班留下了很好的印象，也让顾客十分满意。由于我们饭店的假期工比较多，因为社会实践是一笔财富。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，它让你开阔视野，了解社会，深入生活，无限回味。社会实践是一种动力，在祖国需要的时候，我会无条件地把所学的知识和一切奉献给祖国和人民。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。在实践中我们才能真正的知道自己有多少斤两，我们需要虚心的向前辈向同行请教，不断的充实自己壮大自己。

四、思考建议与案例。

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.我想在酒店里，只要你用心学好技能，任何一个岗位都有实现你理想的机会，也同样值得为自己喝彩，在前段时间来度假村巡回演示的全国旅游饭店服务技术能手，两位客房服务员出色的做床表演博得了阵阵欢呼，这不也正说明了做客房也可以大有作为的吗?做客房的确很累，但是做酒店这一行业哪有不累的呢?每个岗位都会“累”，只有我们摆正心态才能在岗位中做得开心，做得成功。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。在社会中，我们可以扮演很多角色，但只要你做好最基本的事，那么你可以扮演好任何一个角色，不管你家庭背景如何，不管你是否有天赋做某项工作，不管你周围的环境如何，只要你持之以恒的努力，坚持。成功终将会属于你。

你可能感兴趣的文章阅读：

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找