# 最新大学生饭店实践报告(优质8篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-08-19

*随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。大学生饭店实践报告篇一随着期末考试的结束，期盼已久的寒假终于...*

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

**大学生饭店实践报告篇一**

随着期末考试的结束，期盼已久的寒假终于到来。回到了家里，是一种久违了的温馨气氛。看着在厨房忙碌着的妈妈，心中的一种温暖油然而生。吃完饭后大家坐在一起聊聊天，妈妈问道假期想干些什么，刚开始没有什么具体的想法，也一直在思考假期到底想干些什么，想了许久对爸妈说道出去打工吧，去饭店当服务员。作为一名大一新生，对缤纷多彩的大学生活充满了好奇。在大学的第一个寒假里，我希望能与以往有所不同。在这个时候团支布提供了参加实践活动的建议。这是一种磨练，对于学生来讲，实践的机会真的是很难得。在中国的教育里，我们学的都是理论知识，真正用到的却不多。理论加实践才是最科学的学习方法。感谢学校给我们学生提供一个社会实践的平台。于是，我开始了假期打工生涯。

第一天进去做事觉得感觉很奇怪，因为以前一直都是以消费者的身份进的饭店，这次的身份却是一个服务生。第一个感觉就是首先要把心态调整好。第一天来什么也不懂，领班就叫了一个老服务生来教我。

平常在饭店吃的时候不觉得，来工作的才知道饭店的工作还真是不简单的，每个细节都要弄好。我第一天是试工，我很努力的学习，虽然说有点累，但我很积极、很投入，老板很满意，因为这毕竟是我社会实践的第一步。所以在那一天的时间里，虽然说有点累，但我却觉得挺充实的。

先说说我在那里的工作情况吧：我们每天8点半上班一直到晚上8点半。我们每天的工作就是在客人来之前把房间弄干净，客人吃饭的时候，服务生负责端菜上菜报菜名，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。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。

所以服务生的工作看似简单，但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，因此慢慢的我此就习惯了。后来证明，我还是很幸运的，因为这给了我一个独立锻炼、独立挑战的机会。

通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。明确自己在社会上的定位，为自己积累一些社会经验。

而且通过这次的社会实践也收获了不少方面的知识，总结了一下在饭店在经营方面的漏洞。

在客流量的高峰期时，工作质量下降。

原因：分工不明确，在工作量较大时，服务员的行动不干净利落，择菜洗菜托泥带水，主厨也急于将菜品快快送上，于是就有疏忽，影响菜品的质量与口味。

解决方法：打造厨房完备的团队。根据各部客流量的大小。精确安排各个工作环节的认识。

通过此次社会实践我深有以下体会：在社会上要善于与别人沟通。经过一段时间的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。

**大学生饭店实践报告篇二**

粮工10401

421310401015

为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正真正走入社会，能够适应国内外的经济形势的变化，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题，我开始了我这个假期的社会实践-走进临沂费县御香苑火锅店!

我的工作是传菜员，刚开始我以为这工作很简单。不就是上菜吗，可后来我才发现我错啦，传菜员的工作好多埃每天要先打扫我们的走廊，然后摆盘子，接着要弄菜上的装饰物。到了来客人的时候我们开始上菜，要记住是哪个房间，错了要我们自己买单！客人走了，我们要收台，就是把剩菜倒掉，把盘子拿回洗刷间！每天我们8点20点名，开始工作一直到下午2点，下午4点点名再到晚上9点。每五天要值一次班，值班中午不休息，晚上等客人走没才可以走，最晚曾经到11点!而且上班时间是不可以坐着的，要一直站着，连依着墙都不可以！

刚开始时，每天累得脚痛，可是到后来就慢慢习惯啦，自己干的活是又累又脏，自己心里好难受，有点不平衡，自己上了这么多年学，父母花了那么多钱，把我养大成人，我却只能干这又累又脏的活，心里不免有点失落。

在火锅店累是一方但是还有就是人际关系，为人处世。不是所有你该干的都有别人来告诉你！你自己要学会干自己该干的，不干自己不该干的。不是所有的人都会因为完成额外任务得到夸奖的！

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。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更多的报酬而努力，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！记得老师曾经说过大学是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是大学高校，学生还终归保持着学生的身份。而走进企业，接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂，但我得去面对我从未面对过的一切。记得在我校举行的招聘会上所反映出来的其中一个问题是，学生的实际操作能力与在校理论学习有一定的差距。在这次实践中，这一点我感受很深。在学校，理论的学习很多，而且是多方面的，几乎是面面俱到；而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢？这是社会与学校脱轨了吗？也许老师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了有课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题，作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟3年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才.

很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

**大学生饭店实践报告篇三**

8-102:06:12

基本情况介绍

时间：.7.7~2024.7.31

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。

实践过程

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。

实践心得总结

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。

**大学生饭店实践报告篇四**

实践人：

实践时间：

实践活动：酒店大厅服务

实践目的：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

随着期末考试的结束，期盼已久的寒假终于到来。回到了家里，是一种久违了的温馨气氛。看着在厨房忙碌着的妈妈，心中的一种温暖油然而生。吃完饭后大家坐在一起聊聊天，妈妈问道假期想干些什么，刚开始没有什么具体的想法，也一直在思考假期到底想干些什么，想了许久对爸妈说道出去打工吧，去饭店当服务员。作为一名大一新生，对缤纷多彩的大学生活充满了好奇。在大学的第一个寒假里，我希望能与以往有所不同。在这个时候团支布提供了参加实践活动的建议。这是一种磨练，对于学生来讲，实践的机会真的是很难得。理论加实践才是最科学的学习方法。我家不远就是一家酒店，放假的第二天就去应聘了。

第一天进去做事觉得感觉很奇怪，因为以前一直都是以消费者的身份进的饭店，这次的身份却是一个服务生。第一个感觉就是首先要把心态调整好。第一天来什么也不懂，领班就叫了一个老服务生来教我。每一个饭店都有好几个岗位，各个岗位的要求不一样，贝克大酒店岗位主要有大厅、总台、客房、餐厅、酒吧、商场、康乐等，而各岗位中又有小小的岗位组成。平常在饭店吃的时候不觉得，来工作的才知道饭店的工作还真是不简单的，每个细节都要弄好。我第一天是试工，我很努力的学习，虽然说有点累，但我很积极、很投入，老板很满意，因为这毕竟是我社会实践的第一步。所以在那一天的时间里，虽然说有点累，但我却觉得挺充实的。

我的主要工作是餐厅服务员，餐厅是饭店中的一个重要部门，是客人用膳的主要场所，也是饭店获得最隹经济效益、弹性最大的部门之一，它的服务特点是服务员直接对客人提供对面的服务，个量大，时间长，需求多，为了满足宾客的不同需求，必须做到美味隹肴，令客人吃得满意。工作很苦很累，明天都要忙到晚上九点之后，但是我却从中学到不少书本上没有的知识。

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。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，我们传菜员就干起了服务员，负责备小菜，出锅，酒水服务。不干不知道其中不易啊！作为90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。第一天，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：“我知道你是大学生有大志向，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。

一个月的实践工作很快就过去了，通过这次的兼职实践，让我明白了大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式；是促使大学生投身改革开放，向工农群众学习，培养锻炼才干的好渠道；是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。

社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了自己的奋斗目标。社会是另一个学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，既能让我们的人生价值得到体现，更为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。

通过这几天的社会实践我学到了许多在课堂上学不到的东西。虽然只是短短的三十天，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。让自己能更好的融入社会这个大家庭，为他贡献出自己的一份力量。

**大学生饭店实践报告篇五**

七月五号开始我迎来了大学的第一个暑假，这个漫长的时间让我开始思索，我可以做些什么，由于我只是大一的学生，相关专业还不是很熟练，不能准确的应用在工作中，但是我不能浪费掉这宝贵的时间，我应该去锻炼自己在社会中的能力。

炎炎烈日当头，正是因为有这样的环境，正激起了我要在暑假参加社会实践的决心，我不停的去咨询，有什么地方可以让我锻炼自己，在这过程中，我才真正的体会到人们口中的求职难，有的地方一看只是个大一的学生，人家会说你还没有能力胜任，只是简短的一句话就把你否决了，我想去底层体验生活也会使我懂得很多，学会很多，于是我去了饭店做服务生。我要看看我能否在恶劣的环境中有能力依靠自己的双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。付出辛苦的劳动，收获一份珍贵的经历，得到一种在书本上学不到的知识。通过这次在饭店里的实践活动，我深刻体会到赚钱的不易。每天从早9点到半夜12点有时会更晚，只要客人不走就不能下班，中午也没有太多时间休息，真的好累啊！刚去的前两天我都有放弃的念头，但是我想就这样放弃了实在不甘心，我告诉自己一定要坚持、一定要撑住，不能半途而废。慢慢的适应了那的生活和工作。

刚去的前几天我在前台干服务员，客人来了先给客人拿菜单，客人点好单后再给客人报一遍他所点的东西，以免出现错误。服务员在前台听到后会很快到后厨取烤好的东西给客人端上，并告诉客人：您的某某东西好了，请慢用，有什么事您支声就好了！有时候店里的客人多了，就会出现错误，比如说客人后加的东西没有加单，跑单等等，老板就会毫不客气的训斥你。有时候也并非服务员的错误，服务员告诉站吧台的经理加单，经理却忘了而后出现脱单现象，那么无论说什么都是服务员的错。老板说什么都要听，对错都不重要了听就好了。我学会了忍耐，学会了多干活少说话。人在矮檐下不的不低头啊！没有必要为了一时心快和老板起争执啊！应有大肚能容天下事的气量，心有多大就能干多大的事。用明亮的眼去看世界，它真的好美丽。用心去体会，你会得到意想不到的感觉！生活其实很真很美很真实啊！有多少人没有工作，有多少人天天为了一家的生计而奔波。有多少小孩没有书读，有多少人背井离乡寻找生活源泉啊！和他们相比我是幸福的，我是快乐的。我有书读，我有家里帮我，给我钱花，不知道忧愁为何物的我现在知道挣钱是多么的不易。我是那么的不知足啊！

总想什么都靠别人来帮我，现在我知道了谁也不能一辈子都帮你，伴在你左右的只有空气，只有自己才可以让自己依靠啊！虽然这份工作很苦，但是我不会说放弃，我不允许我自己放弃，人就该有耐力。我在这次实践中学到了很多很多。和我一起打工的还有几个和我车不多年纪的，他们都不念书了出来打工，家里很困难，没有办法啊。他们真的好可怜，但是真的没有其他的选择了，不是吗?实践，就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。理论应该与实践相结合。另一方面，实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。而且在中国的经济飞速发展，又加入了世贸，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天才刚学到的知识可能在今天就已经被淘汰掉了，中国的经济越和外面接轨，对于人才的要求就会越来越高，我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自已，才能在竞争中突出自已，表现自已。

而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的知识一点都用不上的情况。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项任务。有时候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢?这是社会与学校脱轨了吗?也许老师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。但是有时也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了有课堂上地认真消化，有平时作业作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题，作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，总有一天我会是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

感谢这次实践让我懂得了很多，学会了很多，在生活中，永远不能做的就是向困难低头。

**大学生饭店实践报告篇六**

在系领导的安排下，大二下学期酒店管理班同学开始到酒店实习，我选择了塔里木石油酒，在中餐厅实习，了解酒店管理架构和熟悉酒店环境、设施的同时进行我的专业实习巩固所学的专业知识，在实践中寻找理论知识与实际操作的契合点。在中餐厅工作，直接服务于客人、推荐菜品，vip服务等等。经过这次实习，我不仅巩固了专业知识，把专业课程知识运用到工作中，也从工作中体会到实践与理论的诸多不同，在实习过程中，发现自己在经验上的严重不足和酒店经营和管理的一些漏洞，希望自己能在日后的学习和工作中迎头赶上。七个月的实习，让我获益不少并赢得了良好的人缘，得到了上司、同事的帮助和好评，结交到了很多良师益友。

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，养成了面对客人泛出微笑的好习惯;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

经过了七个月的酒店实习，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。

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。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对广州对凤凰城酒店都不熟悉，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，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

二、实习体会

1、实习不是体验生活

实习占用了我们大学里的最后一个暑假的时间，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。

2、实习是一个接触社会的过程

通过这次实习，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、实习期与塔里木石油酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护塔里木石油酒店的权益，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。

4、实习与就业

实习过程中，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。通过这次实习，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，塔里木石油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。实习实际上就是一次就业的演练。

三、实习想法和建议

(一)实习想法

初步接触了酒店业和塔里木石油酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有;同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如:客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

塔里木石油酒店是一个新生的涉外五星级酒店，只有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。例如管家部和礼宾部都可以为客人提供洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。

沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是24小时工作的，诸如订房部、销售部……各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我对塔里木石油酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边的同事请教慢慢积累起来的。由于酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表……我们在入职七个月之后才进行人力资源部的入职培训，当时培训酒店仍然没有为我们提供统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训4天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

塔里木石油酒店的管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并快速为客人提供准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的。

**大学生饭店实践报告篇七**

这个暑假，高中毕业，不再有繁琐的补课和补习班去上，而且暑假时间超级长。闲来无事的我就在外面找了份工作来锻炼自己，也好积累一些社会实践经验。经过近一个月的踏破铁鞋的苦苦寻觅，终于，在七月初的时候，我找到了一份在饭店打工的工作。

工作第一天，也就是这家饭店开业的第一天。外面人来人往好不热闹，里面也是忙得热火朝天，并且也因为是开业第一天的原因，所以人比较多。我们传菜生就两个人，而且又都是暑期工，所以菜基本都认不得，每次上菜都要麻烦厨房的打磨工给我们报菜名，怪不好意思的。

第一天下班后那个累啊！真想把双腿直接给废了。不过虽然累，但让我明白了自己是多么渺小，自己能做的事是多么少，所以以后要更加努力的学习知识，丰富自我，完善自我。而且生活中的事都要靠自己去完成，去习惯，去适应。

经过前几天的适应，慢慢的也就不感觉那么累了，之后的工作也能有序进行，而且闲得时候还会帮服务员串筷套摆餐具，因为几个服务员也都是短期工，所以合作也很愉快。

可能大家认为这是一份简单的工作，其实不然，这份工作看起来真的是有够简单，不过日复一日盘复一盘的上菜那可真累的够呛，不过虽然很累但也还坚持下来了，这样就又得到了锻炼。

这些宝贵的经历是课堂上学不到的，尽管这样的实践不能代表什么，但却给我们一种无形的压力，我们大学毕业以后从事什么样的行业直接取决于我们在学校学习的知识的多少。当我们认真思考这些问题以后，我们就能坚持下来去克服困难，以后的我们就比别人多了一份冷静和淡定，我们就能够发现别人不曾注意的细节之处，这样才能立于别人之前，掌握成败的主动权。

社会实践虽然是艰苦的，但收获却是巨大的，实践让我们的生活多姿多彩，让我们的人生变的丰富。社会实践带来的一份耕耘就能得到一份收获。社会实践让我们开阔了视野，深入生活，了解社会。

这次实践的经历让我明白了三个道理

１、细节决定成败。

不管做什么事情我们一定要注意细节，有时候只是一根头发、一个指纹印、一片碎纸屑都能带来麻烦如果遇到那些苛刻的客人后果真的很惨呢。

２、环保事业，人人有责。

当前我国国民素质整体还不太高，但经过整整一代人的良好教育，我们应该对此有了一个更深刻的体会，什么随地吐痰啦乱仍纸屑啦等等屡禁不止，当前环保形势依然严峻。环保事业，我们有责。

３、树立正确的职业观

任何职业的存在都是合理的，任何一个职业也都是社会不可或缺的，我们不能歧视别人的职业。当然，我们也要有一个好的职业规划，我们得明白：迈出大学校园的我们面临的竞争压力仍然很大，就业形势依然严峻。

实践过程：

早上8点永中邮电局门口集合。

2.集合后在永中寻找工作。

3.华莱士的店长同意让我们在他们店里工作一天。

4.我们开始工作了。

5.我们的社会实践暂告一段落，对我们的工作还算满意。

实践感悟：万事开头难。

**大学生饭店实践报告篇八**

暑假期间，我在青岛的一家餐馆打工，并按计划游览了青岛一些著名的地方。在暑假有限的时间里，我充分利用，以充实自己。通过实践，来领略社会，了解社会。这份实践报告便是对我暑假期间实践学习的整理和总结。

一、实践目的：

在暑假没有来临之前，我便将暑假的时间排满，便是为了让这个假期过得更充实与有意义，不再重复以往的空虚与闲度。更是改变只是在书中学得知识的方式，通过实践来获取不一样的只是，体味不一样的生活。出于对青岛的向往，暑假期间我来到了青岛。由于很多朋友和亲人在青岛，加上我从未去过青岛，所以暑假已来临，我便飞似地来到青岛。以便能学习更多的知识。带着很多目的，让我对本次实践充满激情。想体会一下打工者的生活，尝尝自己赚钱的滋味，或酸或甜，绝知此事还须躬行。本次实践的主要目的是通过打工，了解社会，是自己更加成熟，学习在书中学不到的知识，让自己多一份经历，提升自己的能力，拓展自己的能力，拓展自己的知识面。而除了打工，在青岛，也是为了游览一下这里的风景区，观赏不同的景色，开拓眼界，增加见识，也是实践学习的一种方式。

二、实践内容：

去了青岛，发现找一份工作并不是如自己想象中的那么容易，看着很多店贴着招聘启事，进去一问，基本都是招长期工。短期工、暑假工的工作少之又少。终于到青岛的第三天找到了一份工作：在恩顺灌汤水饺店做服务生。

找到工作的第二天，我便开始了暑期的打工生涯。由于没有太多的工作经验，所以我工作起来特别的卖力与认真。通过几天的学习观察，我便熟练地掌握了工作流程。每天上午9：30上班，晚上9：30下班。早上上班的第一项任务便是收拾昨天客人走后的餐桌，扫地、拖地。等卫生打扫完之后，便是摆上碗筷，等待客人的到来。当有客人时，帮忙招呼一下，上茶水，报价、帮客人点菜开单。然后，便是传菜。客人在吃饭期间有什么需要，及时提供。客人走后，便是收拾餐具，打扫卫生。虽然看起来简单，不过客人多时，也时常手忙脚乱。特别是当客人等待很长时间时，总是会催老板快一点，老板催促服务生快一点，服务生催促厨师快一点，厨师恨不得要催时间慢一点。

打工累点是自然的事。与受气相比，受累是算不了什么的，特别是像我这种初出茅庐、没有经验的学生。每天面对不同的客人，每个客人都有不同的性格和习惯。有很多客人喝醉酒后，总是乱说一些我们难以应付的问题，还有时有的客人会拿服务生开玩笑。而作为一名服务生，是没有发脾气的权利的，也不能与客人争吵争辩，因为“顾客就是上帝”。而工作中并非只是收顾客的气，有时工作中的失误与不足，还会挨管理人员的训。不过在一段时间以后，我便慢慢适应了。作为一名打工者，在顾客和老板面前，要做的便是服从、服从、再服从。其实，老板大多数时候是很关心员工的，有时会鼓励我，在受到顾客的委屈时，也会给予安慰。有机会时，其他的老员工，总会给我讲很多道理事情和处理的方法。我也会问一些自己不明白的问题，他们也能帮我很好的解答。我在其中学到了不少社会知识和一些为人处事的原则。出门在外，打工受气在所难免。所以想得开了，再大的误会也会烟消云散。在饭店打工，以前以为没有客人的时候会是闲着舒服。工作之后才发现，即使没有客人，也要站着等候客人的到来。一天站10个多小时的生活，开始并不是很习惯。即使习惯以后，一下班也有立刻坐下的冲动。不禁悟到：站得久了，发现可以坐着的人就是幸福的。由于是在餐馆，所以吃到很多以前未曾吃过的东西，也算是开了口界。由于常在门口站着，店门前恰好是一条公路，所以了解了很多不同类型的车，宝马、奔驰也不再像以往那么眼生。常在城市转，这里养狗和鸟的特别多，也看到很多不同品种的狗和不同种类的鸟，煞是有趣。

在打工结束之后，剩下的假期里，我利用自己赚得的钱去了青岛很多的景区：海底世界、五四广场、栈桥、中山公园??第一次洗了海澡。由于正赶上啤酒节开幕，得以在啤酒城畅玩一番。看到很多美丽的景象，感受到很多的乐趣。

三、实践结果：

到了8月10日，我一个月的打工生涯结束了。老板为了给我送别，准备了好的酒菜，让我非常感动。老板对我一个月来的工作给予了肯定，他表示很满意，并满口的赞意，让我感到很欣慰。我想这都是我应该做的。一个月来，对老板的落落大方、管理方式、经营策略都广有认识，其实做老板也非一件易事。一个月很快就过去了，回忆和很多员工一起忙碌的日子，还有点恋恋不舍的感觉。或许我已经习惯了打工的生活。一个月的辛苦也是有回报的，拿到工资时，真的很欣慰。但是并不是因为有钱可以领，也不是结束了打工的苦日子，而是自己的付出终于有了结果和回报，自己的实践也有了收获。回想一下自己的努力，觉得很值。我一个月的工作也到此画上了圆满的句号。

四、实践总结、体会：

道听途说的苦远不如亲身尝到的苦感受深切。打工的生活与学校的生活是判若两世的。真正体会到打工的苦时，方知大学生活的其乐无穷。亲身于社会中体验生活，才明白生活根本不能和小说电影相比，生活比它们复杂多了。每个人都很辛苦。这个世界不会符合你所有的想象，甚至连一个你的想象也不符合，可是我们还得生存下去。通过本次实践，我知道了父母的辛苦和供我上学的艰辛。想想以我一个月一千的工资计算难以维持我一年的大学生活的。原本以为学医苦的我，在经历过一次打工后真正明白，比起打工的艰难多阻，这点苦又算得了什么。社会比想象中的复杂还要复杂。世界虽有太多的五彩缤纷，但看起来远不如大学的单纯美。经过打工的磨练，更知原来大学生活的纯真是多么美好.这让我更加懂得珍惜大学生活，人生这段美好的时光。在打工中，正是由于工作中的失误与不足，让我学会虚心接受批评，并认真改正，明白拒绝对错误的认知，便会导致正确的迟来。这份工作让我变的更有耐心，更能热情地对待周围的人与事。当从暑假实践中走出，感觉像是由难入易，犹如金蝉脱壳，一切变的都是如此容易。通过实践，真正使自己丰富了知识，磨练了意志。我将用我在实践中学到的知识，让大学生活变得更美好。

饭店社会实践报告范文篇四：

摘要:大学是一个小社会，步入大学就等于步入半个社会。我们不再是象牙塔里不能受风吹雨打的花朵，通过社会实践的磨练，我们深深的认识到社会实践是一笔财富。社会是一所能锻炼人的综合性大学。至于正确的引导我们深入社会，了解社会，服务于社会，投身到社会实践中去，才能使我们发现社会的不足，为今后走出校门踏进社会创造良好的条件。才能使我们学有所用，在实践中成长。在服务中成长，并有效的为社会服务，体现大学生的自身价值。

关键词：锻炼社会实践大学生假期

进入大学的第一个学期就激起了我要在寒假假期参加社会实践的决心，其实自己老早就有这种想法了，我想依靠自己的双手和大脑来赚取自己所需的生活费，当然更多的是想通过亲身体验社会实践让我自己更进一步了解和认知这个社会，以前总是在爸妈的庇护下长大，不知外界社会如何现实。我也希望自己能在这次实践中增长见识，更为重要的是想检验一下自己是否能够融入这个社会的大家庭，并想通过社会实践，找出自己在社会中存在的差距。

临近放寒假的时候，我们班开完班会，要求我们利用寒假投身到社会中去，目的是要我们从现在开始积累社会经验。假期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，可以有助于大学生接触社会，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，更是大学生回报社会的一种良好形式。放假回到家里，我跟爸妈商量了学校下达的假期任务，他们都很支持学校的决定，并且也十分支持此次活动，也赞同我在假期中去社会实践的这一作法，我也觉得这真的是一次自我锻炼的好机会，也希望在此次活动中提高超出知识以外的社会生活实践能力。

在寒假期间，我在\_\_市步行街一家小型餐馆实习，自己也感到很幸运。也因为这是我第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，因此心情很忐忑但也很开心。我明白自己要开始与以往完全不一样的生活：每天在规定的时间上班，上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。比如：有一次在客人需要添饭时呼叫服务员，当时店子客人比较多，我情急之下把添饭喊成了“要饭”，当时客人就生气了，回了一句“我吃饭不要饭”这令我很尴尬，也让我明白了在社会的一言一行都得小心谨慎。在餐馆内我也感受到了与在学校不一样的生活人情味，初到社会工作的我有太多的不懂，期间老板与一些老员工给我提供了许多帮助，教我如何记住菜名，记住价格，如何察言观色让客人感到满意等等。

我一直认为在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。千里之行，始于足下，参加工作后我更加深刻的深刻体会到这句话的真正含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少很少，几乎没用上自己所学的专业知识。我担任的是服务员一职，工作是为客人点菜，刚开始好做得不完善，幸好有店里阿姨的指导，他们工作得顺心顺手，很是羡慕，经过一番努力，慢慢的，我的工作也有起色了，并且得到了大家的认可。

“做什么事情都要有条理，认真做，细心做”这是我刚进店时老板告诉我的，识到我的肩上开始扛着责任，凡事得谨慎小心。休息的时候，我也主动找我们的领导和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。

他还说，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。一个人在他的学生时代最重要的是学习书本，增长见识，锻炼能力，尤其在大学学习时候，选用假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。

在实习的过程中，对我影响最大的应该是作为一个社会人工作作风以及在工作过程中专业知识对工作的重要作用，因为这些都是我在校学习中不曾接触过的方面，所以我将在报告中首先讲述我在实习期间积累的这方面的认识和经验。大学期间的实习是每个大学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识受益匪浅，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。由于住的地方离工作地点较远，所以每天7点不到就得起床去挤公交车，就算再冷再差的天气，都得去上班，一直以来，我们都是依靠父母的收入，而有些人则是大手大脚的花钱。也许工作以后，我们才能体会父母挣钱的来之不易。

而且要开始有意识地培养自己的理财能力，试想一下如果刚毕业，工资水平普遍不高，除掉房租餐费和日常的开支，有时候寄点钱给父母补贴家用，常常所剩无几，一不留神可能就入不敷出成为月光一族，通过这次实习我深刻理解了父母赚钱养家的不容易，再也不好意思为了个人的不必要的花销向父母伸手要钱，因此我想到很多时候我们要合理支配我们手中来之不易的钱。15天的假期实践过得很快，自己慢慢地开始习惯了这种生活和这项工作，犯的错误也越来越少了，老板也夸奖我适应性很强，工作能力也不错，以后要是假期还想实践就到他这来。那时离开时还真有点舍不得呢。15天的辛苦也是有回报的，拿到我的工资时，真的很欣慰，但是并不是因为有钱可以领，也不是终于结束了打工的苦日子，而是自己的付出有了结果和回报，自己的实践也有了收获，回想一下自己真的觉得很值，自己在这个月里学的东西是用多少钱也买不到的。

在工作结束后，虽然这次实习的时间不是很长，但我确实从一个学生开始慢慢的转变，思想上也是。感谢和我一起工作的同事们，他们给我留下都是友好和真诚的回忆。我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的知识，似乎很容易，又觉得很难。也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。在实践的这个期间，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走向工作岗位之路做准备。在工作结束后，我做了如下的总结：

1要善于沟通，像和同事之间等

2、要有耐心和热情：在工作的时候要经常微笑

3、要勤劳：有时候一些细微的东西可以让老板更赏识你。

当然有总结就说明同时我也意识到了自己很多的缺点和不足，例如不够主动做事，有时候老板说了才知道做，老板不说就没有这个意识去做;社会经验比较缺乏，经常会做一些错事，得罪那些顾客;刚开始也不大会和人交流，所以那时总是觉得自己很受委屈等等，虽然这些都是我的比较辛酸的历史，不过这些也都是我宝贵的经验，它们都将成为我以后参加工作和社会实践的教训，我要力争在我以后假期实践以及今后就业的时候不要再犯同样的错误。

同时，我在这段实践中不仅仅收获了经验，还获得了友谊，我的同事普遍都比我大，所以她们也都很照顾我，在平时工作中，她们会指导我，教我如何熟悉菜单，如何招呼好客人，这令我很感动。下班之后，我们还会一起去逛街，买东西等等。在离开餐馆的时候，同事们纷纷向我道别，这让我也很依依不舍。虽然离开了，但我和同事们依然保持了联系，餐馆的老板人也很好，跟我说有空可以去他那玩。经过这次实践，也让我更懂得珍惜。

总结我的这次寒假社会实践活动，虽然是我的第一次社会实践，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。要记住：不要抱怨这个社会是如何如何的残酷，因为这个社会不会因为你的抱怨而改变的，只有自己去适应这个社会才行!

一、餐厅服务员应具备的素质

为了做好餐饮服务工作，餐饮服务人员应具备的素质有：礼貌素质、思想素质、业务素质和身体素质。

人的素质从本质上来说是决定于先天的心理特点和社会实践，其素质可以在社会实践中逐渐发育和成熟起来，也就是说人的素质是可以通过学习来获得和提高的。餐厅服务员所应具备的素质可以通过学习培训使之掌握。本节着重讲解餐饮服务的特点，讲授一些做一名餐饮服务员应具备的最基础的知识。使服务人员具备优秀的职业心里素质。

一、良好的性格

良好的性格是服务人员能够满腔热情为宾客服务的重要心理条件，作为服务人员来讲，在性格中应该突出以下几点：

(1)乐观自信

一个良好性格的基础就是乐观自信。要做一个优秀的服务人员首先要做一个生活中的强者，追求更多、更好、更高层次的满足。只有乐观自信的人才会永远向前，那种乐观的精神能使他们永远作出好的成绩，无论是身处顺境还是身处逆境，都能给自己带来阳光，这一点是每个人事业成功、干好工作的保证，要做好服务工作也不例外。

(2)礼貌热情

我们讲过，服务人员给顾客提供服务过程本身就是人际交往的过程，那么人们是愿意和礼貌人情的人交往还是愿意同冷冰冰的人交往呢?如果我们面对两人，其中一个对你问寒问暖，另一个对你冷若冰霜，很显然，热情的人更容易获得好感。作为服务人员，宗旨就是让顾客满意，获得了顾客的好感，就是成功的服务工作。

(3)真诚友善

真诚友善就是以诚相待，表里如一，与人为善，从善如流。在服务工作中以善良的愿望通对方诚恳相处，会赢得顾客的信任，很快被顾客所接纳，消除人际之间的陌生感、隔膜感，在短时间内融洽主客关系，促使顾客接受服务。

(4)豁达宽容

在这里豁达主要是指处事的态度，生活本身总是充满矛盾的，头脑必须是容得下矛盾的头脑，胸怀必须是容得下矛盾的胸怀，努力去改变那些可以改变的事情，同时坦然接受那些在一定条件下无法改变的事情。在这种豁达的处世态度之下，待人的态度一定要宽容，尤其是做服务工作，宽容更为重要，因为“顾客总是对的”。

二、积极的情感

情感会对人的整个思想行为产生影响。服务人员具有积极的情感，才会全身心地投入到工作中去。积极的情感的含义是：

(1)崇高向上

服务人员对待工作、顾客的热情，应当是建立在维护消费者利益，维护企业利益，维护国家利益的基础之上的，而不应该是指想自己赚钱，坑害消费者和集体的利益。我们说，同样是热情的情感，但是前者是崇高的，后者是错误的。

(2)深厚持久

对待工作的热爱不能靠一时冲动，它是一种在相当长的时间内不变化的情感，只有这样，服务人员才会把积极的情感稳定而持久地控制在对工作的热情上，控制在为顾客服务上。

(3)注重实效

情感的效能是指情感在人在实践会活动中所发挥作用的程度，情感效能高的服务员能将其转化为积极学习、努力工作的动力;而情感效能低的服务人员则空有愿望，是“语言上的巨人，行动上的矮子”。

三、坚强的意志

服务工作是极其复杂的工作，需要服务人员不断克服主客观方面的各种困难和障碍，所以只有不断地增强意志力，才能做好服务工作，优秀的意志品质有四种：

(1)自觉性

(2)果断性

(3)坚韧性

(4)自制力

四、出色的能力

服务人员的能力直接影响到服务的效率和服务效果，一个出色的服务人员应该具备以下的一些能力：

(1)敏锐的观察力

(2)良好的记忆力

(3)较强的交际能力

饭店社会实践报告范文篇五：

\_\_年\_月\_日的下午，老师带着我们八年六班的几个同学，来到一家知名的快餐连锁店——大成家，进行社会实践活动，这对于我们这些即将步入初二的学生来说，既兴奋又激动随然去过不少快餐店吃饭，但在迈进大成家双鹿店的大门时，就被它干净，整洁的店面吸引了，餐厅店经理热情的接待了我们，带着我们参观了内场、外场后，给我们这些人进行了实践工作的分配。有的服务，有的做清洁，还有的进行些物料的准备工作。

由于餐厅的内场工作需要一些操作标准，操作流程，餐厅店经理也出于对我们的安全方面的考虑(怕我们烫伤，摔伤，扭伤等)，没有安排我们进内场操作。但是在外场的实践工作中，餐厅店经理都会让有经验的服务员给我们进行进行简单的理论和实操培训，后再由我们自己进行实践的操作，如果有不正确的地方，也会有专人进行指导，纠正，指导正确标准为止。餐厅店经理告诉我们作为服务员的基本服务礼节，一是有礼貌，二是要勤快。服务工作是勤行，要时刻做到脑勤，眼勤，手勤，嘴勤。文明礼貌用语十个字要挂在嘴边“请、您好、谢谢、对不起、再见”，这对我们这些在家当惯公主、王子的中学生来说，也是一种挑战啊通过餐厅的社会实践培训，我们知道了餐厅服务七步骤：

1.欢迎顾客--欢迎光临，您几位，请在座位上点餐;

2.呈上点餐单，笔和餐具——餐具、餐单和笔都有标准的摆放位置;

3.给客人进行点餐——要求站姿标准，用礼貌用语

4.心算结账并交给银台——要快速准确的进行心算结账，与银台交钱的时候也要唱收唱付

5.上餐收餐——要注意防烫，报餐名，收餐聚的时候也要轻拿轻放，避免摔碎

6.餐中餐后的服务——提供给客人需要的东西，要有礼貌

7.欢送客人——谢谢光临，请慢走

虽然这些有些模式我们做起来十分的生疏，但规矩是死的人是活得，加上礼貌服务却能够换来客人们客气的微笑。这在人多忙碌时上餐不及时这是很可贵的，毕竟等得着急也不引发争吵!由此目睹了大千社会不轻易向学生吐露的一面--人间百态。这不是自己安静的生活，按时上学回家，一般的玩闹中所能发现的。在还没有正式踏足社会的我们对餐饮业有了进一步的了解，并且深刻的领悟到了，为什么吃是民生的根本!

将来，我们中的某个人也许会攒足了经验，开一家知名的餐饮店，来过一回老板的瘾，当然届时还要考虑一些多方面的问题!

饭店社会实践报告范文篇六：

院系：\_\_\_\_\_学院

班别：\_\_\_\_\_\_班

姓名：\_\_\_

学号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

大学是我们从象牙塔步入社会大学的一个过渡阶段，在这一阶段里我们除了学好书本上的知识外，还要积极主动的到社会大学当中去实践，并在实践中不断的学习，不断的完善自己，等到真正的步入社会工作的那一天我们就不至于手忙脚乱了。有句话说得好“机会是留给又准备的人的”，所以我们有时时刻刻做好准备。所以这个寒假我毅然选择了社会实践的道路，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。通过妈妈的介绍及推荐,我在广东中山的一家餐厅成功应聘服务员。

因为是第一次在餐厅打工，所以有些紧张，怕做不好，但是我还是本着一个认真学习的态度对待这一份工作。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。

我工作的这家餐厅既提供快餐也有设有包厢，我工作的第一天，主要是餐厅的领班带我大概的了解一下我的工作内容、工作的注意事项以及开始做一些简单的工作，比如说收拾餐具打扫卫生等。第二天开始我就像餐厅里的其它员工一样点单、上菜，遇到不懂的就虚心向老员工学习，他们总是很耐心的指导我。餐厅周边的工厂较多，准备过年了，虽然今年春节国家采取反对铺张浪费的新举措促使政府官员和国有企业取消了在豪华酒店的宴请，但是很多个体经营的工厂、单位在房间前都会聚集所有的员工一起吃个团圆饭，所以餐厅的包厢大多都订满。包厢里的服务员忙不过来，我这个新手也不得不进包厢帮忙，在包厢里有很多很琐碎注意事项，对于我这个新手来说，这绝对是一个十分大的挑战。首先是摆桌，摆放好碗、筷、杯等各种餐具，摆放的顺序、位置、方向都很讲究，不能摆错。其次是上菜，一般一张餐桌都有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，第一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。倒酒的时候酒瓶的方向也很讲究，瓶嘴不能正对着客人，酒瓶上的标签要向着客人的方向，以便客人看清酒的牌子以及相关信息。倒酒的位置也不能错，要从客人的右边倒，不能偷懒在一个位置给几个客人倒酒。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，在餐饮行业也不例外，但开始时我对这些一窍不通，当领班或者其他服务员叫我去做时，我都不懂，例如“开胃”、“飞台”、“飞凳”、“起菜”，但我也明白了一个道理，不懂就问，直到问懂为止。

做什么事都会有一个过度时期，在这个过渡期内，必定是十分难熬的，因为自己从未做过这些事情，完全不习惯这种生活。觉得很辛苦难熬的时候，我就会告诉自己再坚持一下就好。就这样，慢慢的，我开始适应了这一份工作，每天早上8点开始上班，打扫餐厅的清洁卫生，擦转盘，扫包厢的垃圾，还有拖地、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点下班。到了5点又要开始上班了，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菜的单了。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，结果就会遭到领班的严厉批评，慢慢的，我才养成了耐心，做好每一件事。

在工作中我们必须注意细节，尤其是在清扫客人走后的卫生，这时我才知道，不能留有任何的死角或者没有清理的汤、菜。这让我学会不管做什么事情都一定要认真仔细，看书同样如此，决不能走马观花，要对自己负责。尤其是一些看上去不起眼的小事，更是不能马虎的，正所谓细节决定成败。人与人之间在智力和体力上的差异并不是想象中的那么大，很多小事，一个人能做，另外一个人也能做，只是做出来的效果不一样，往往是一些细节上的工夫，决定着事情完成的质量。

经过一段时间的努力，再面对这些琐碎工我作都非常娴熟了。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，虽然有时候有点累，但感觉生活很充实，并享受着这份工作带来的快乐。

另外，我还总结出了我当服务员的一些体会：

1.一定不能和领班产生任何言语冲突。社会与学校真的有很大区别，学校里我们从未不敢宣布我的看法，教师有时出错了我们也都会挑出来。可是在社会中，上级虽然也会经常犯错，但我们不能再像在学校里那样，直接在众人面前挑出他的错误，而是要在合适的时候与他讲，否则会遭到上级的不解，甚至偏见。

2.必须要对自己工作的酒店的工作流程有一定的了解，如果不了解其中的流程，会对自己的工作造成很大的困难，例如客人需要喝酒，你就要懂得如何去前台拿酒，等等。

3.每个企业都会有自己的企业文明，我们既然要到这家餐厅工作，就应当去了解该餐厅的文化特色，这不仅对自己的工作有很大的帮助，而且还可以扩宽自己的见识面，而这些学问正是我们从书本中难以得到的。

4.初步的掌握了一些餐饮行业方面的学问，拓展了个人的学问面，加强了个人在应对酒店内人际交往方面的能力。

5.在工作和生活中要学会与人友好相处，这一点在任何领域都是非常重要的。

6.明白守时的重要性。工作和上学是两种完全不同的概念，上学是不迟到很多时候是因为惧怕老师的责怪，而当你走上了工作岗位，这里更多的是由于自己内心的一种责任。这种责任是我学会客服自己的惰性，准时走上自己的岗位。这对我以后的学习生活也是一种鞭策，时刻牢记自己的责任，并努力加强自己的时间观念。

这份工作让我真正的体会到了合作的重要性。虽然我工作的只是一家不大的餐厅，但是从点单，到上菜再到结帐这一环环的工作都是有分工的，只有这样才能使整家餐厅的工作效率大大的提高。以前虽然在书上看见过很多的团队合作的例子，但这一次是深刻的体会到了，正所谓“众人拾柴火焰高”，“团结就是力量”。

在以后的学习和工作中，一定会要牢记这一点，将自己融入到集体中，和大家一起携手走向辉煌。

这次工作经历让我更加深刻的理解到服务的宗旨，正确的看待服务员这项工作。服务是能够满足他人某种需求的特殊礼遇行为，在服务时，较高的服务质量不仅能够给顾客留下较好的印象，还能为餐厅做最好的宣传，能够让顾客再次光顾。较高的服务质量就要求我们有娴熟的服务技能，科学的服务程序，快速的服务效率。餐饮行业，是一个人员流动较快且复杂的行业，于是这就要求我们在不卑不亢的前提下，对待不同的客人要用不同的态度。

社会是一个大舞台，餐饮工作也只不过是它的一个角落，还有很多东西在我们大学里是学习不到的。一个人在他的学生时代最重要的是学习东西，增长见识，锻炼能力。尤其在大学学习时候，选用假期时间参于社会实践活动是一个很好的锻炼机会。放假的时候，不窝在家里，参见社会实践不仅增长见识还能为自己了解社会奠定基石，同样能为自己赚取不少生活费。

回忆这40多天的点点滴滴，服务员这个职务无论是生活上的还是工作上都让我学到了不少知识。这次社会实践让我明白了大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式;是促使大学生投身改革开放，向工农群众学习，培养锻炼才干的好渠道;是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了自己的奋斗目标。社会就是一所大学，在那片广阔的天地里，既能让我们的人生价值得到体现，更为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。希望以后还有这样的机会，让我在实践中不断地锻炼自己，完善自己。

以上就是我寒假期间打工的一些经历和感受，虽然没有什么轰轰烈烈的惊险事迹，但也不是平淡无味，至少它触动了我心灵，这次实践是我成长的阶梯，我相信它会对我将来的学习和工作生活带来无尽的帮助。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn