

相关社会科学学术刊物上的社会研究报告 暑假社会实践研究报告(实用5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

相关社会科学学术刊物上的社会研究报告篇一

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。结合理论知识加酒店经营过程中的实操锻炼，以达到巩固理论知识和提高自己，加强毕业就业实力的目的。

前台接待前台作为酒店的第一接待部门，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。

1、早班（早7：00—中午15：00）工作流程：换工服，化妆，签到——了解住宿情况及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班（中午15：00—晚上22：00）工作流程：交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房

费)——工作晚餐——协助前台收银催房费,并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态,确保房态准确,整理预订——接待宾客(办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续,给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系,掌握房态变化,合理分配房间),18:00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

1、服务行业之潜规则

(1)“客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言,在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标,不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为酒店的经营者,往往对客人的要求,只要在不和违背道德的前提下,都会最大化满足客人。这也许就是“金钥匙”理论在实践中的最高境界!所以从入职培训就会为员工灌输:“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)服从上级安排与决策:从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理,哪怕能力再强,经验再丰富,信息量再多,也难免会犯决策性错误,大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过,这句话是针对执行而言的。

举个例子来说明:如果把企业比喻成茫茫商海中的一条船,上司、经理便是船长,负责决策、掌舵,员工是船员,负责执行划船。假设划船者能力很强,划船的工具很先进,但是当船长命令向东走的时候,有人认为应该向西,有人认为向南,更有些人认定了北面,于是各自只按自己认为正确的方向划,最终的结果就是在原地打转;如果大家都树立了“船长永远是对的”的观念,当船长向东的时候,大家目标一致,齐心协力,哪怕没有工具,只用手划,也会慢慢靠近既定的

目标；万一中途发现方向错了，迅速调头，迎头赶上也不会很难。服务过程是一个很烦琐的过程，“一致通过，全体拥护”是不容易的事，也是不可能完成的事，除非是全体加薪。当决策制定之后，唯一选择就是执行，否则只好选择离开。酒店是不会容忍一个不知道服从的员工。

2、人际关系处理

沟通是一个双向的行为。从你进入一个集体开始，每一个眼神和表情、每一个动作和行为、每一句话甚至玩笑都是你处理好人际关系的关键。

(1) 与上司的沟通。酒店是一个分工很明确的地方，所以相对的“等级”也比较分明。与上司的沟通要注意以下几个方面：第一是低调。不要把自己是大学生挂在嘴边。否则便会招致反感。对于一个新的工作，尤其是实践性强的工作，刚走出校园的我们肯定是做不好的。就目前酒店的人才结构，我们无疑是学历比较高的，理论知识比较扎实的。好多的理论上司是没有自己熟悉的，甚至他自己总结的是错的。但是他的实操是没一点问题的。所以在与上司聊到有关理论的东西时，要做的就是听，不要提出异议甚至打断。让你的上司得到最大的满足。第二是谦虚。对于一个新的工作，只要没有亲自做过，肯定是做不好的。所以请教别人是必须的。从心理上说，人是渴望得到教别人的这种满足的。而这也是你的上司的职责。所以不要怕别人不告诉你，不要怕大学生问这种问题丢人。第三是服从。决策的过程你的意见是宝贵的，但是执行的时候，不要问为什么，只需要问怎么做。要么没时间跟你解释，要么解释不清楚，要么根本没有理由，但是作为执行命令的发出者，他会为自己的命令负责任，所以最好不要问。只要高质量的完成，便会得到上司的认可。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) 与同事的沟通。在我实习的前厅部门，大家就象一家人，关系很和谐。记得很清楚第一天上班，前厅部经理亲自指导培训我。对我很有耐心，脸上始终洋溢着甜美的微笑，使我开始有些胆怯的心很快得到了缓解。值班的同事也都很有耐心地解答我的疑惑问题。于是我懂得了服务行业的员工的外在表情以及亲和的气质是至关重要的，不仅仅是对客人，还有同事之间！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。

(3) 与客人的沟通。也就是一个角色的问题，或者是心态。想想自己在消费时的一些行为，可能就会宽容的接受客人的行为了。自己工作的目的是得到更多的利益。而客人便是这些利益的源头。另外就是一个语言问题，相信每个人都会重视，最主要的是克服恐惧心理，只有不敢到敢，才能做到不会到会的旨的飞跃。有天早班时见到几个外国人，使得英语专业的我有了一次展示自己的机会，我上前和他们交谈并为他们顺利地订到一间他们满意的客房，这受到了领班表扬。

3、酒店文化

“名牌的一半是文化”酒店文化是酒店无形价值的体现，只有将这种无形资产转化到具体实践的过程中，才能使酒店的凝聚力和向心力不断加强，成为酒店共同价值观的核心。才能更好的完成酒店的目标。惠宾的企业文化从其名称就能找出些许：“惠顾大众，宾至如归”。正如前面提到的例子，强调服务大众消费者。酒店要提高竞争力，各个要素（环境、服务、硬件设施等）之间是相互联系、相互依存的，很难单独形成一种竞争优势，它必须在酒店内部与酒店文化管理系统进行有机的整合，并与酒店文化融为一体，只有这样，才能形成酒店独特的核心竞争力。一个酒店要有自己的特色，必须要有自己独具特色的酒店文化和精神底蕴，因为，健康、优秀的酒店文化才是形成酒店竞争力不可或缺的关键因素。每个饭店注重的企业文化都不样，而这些我们在学校是学不到的！

为期一月的实习终于告一段落了，离开让我有些须的不舍，也许从那一刻开始，已经标志着我真正的成熟了，准备成为一名社会人。我确实应该认真思考自己的未来了！

相关社会科学学术刊物上的社会研究报告篇二

XX

这个销售员实践工作。时间也不算长，就一个星期，每天的xx点到下午7点。主要是向顾客介绍一下几样基本的生活电器的基本功能，比如电压力锅，豆浆机，电水壶和电磁炉什么的。说实话，这么短的时间里，要说对这些东西真正了解确实有难度，只是做了点基本的了解，就赶鸭子上架了，有很多不懂得还得向老店员请教，当然不只是这些功能什么的，更多的是销售技巧，还好一切还算比较顺利。更重要的是对这个牌子有了更深的了解，我就把所了解到的东西简单说一下吧。

xx电器成立于1992年，经过8年的发展，公司已经发展成为一个年销售收入超过700亿的综合白电王国。xx的快速成长得益于其与时俱进的战略目标与管理模式、明晰的股权结构和职业经理人制度以及其对资本市场的充分利用。

一、xx管理模式经历了三个变化阶段：（1）1993—1996年：以空调和电风扇为核心的直线式管理模式；（2）1997—20xx年：以空调和小家电为核心业务的事业部制管理模式；（3）20xx年以来：完善内控机制、全力打造综合白电王国。

三、xx电器战略收购主要有三个方向：第一，相同产业链的延伸；第二，相关白色家电领域的延伸；第三，其他国家和地区的延伸。未来几年xx电器的战略发展核心将放在冰洗行业、商用空调领域以及出口市场的积极拓展上。

主营业务更上一层楼。（1）随着20xx年节能惠民政策的退出，预计变频空调行业将面临新的发展机遇、行业市场集中度进一步提升且xx的龙头地位有望继续保持。（2）中央空调行业正处于洗牌阶段，与其他国产品牌相比□xx在产能积累、服务类型和技术储备上均具有一定的优势，未来几年将会呈现快速增长的势头□□3□xx冰洗行业依然处于规模扩张期，冰洗空渠道整合效力仍处于持续释放阶段。

呵呵，这些都是我从那本简介上看到的，其实现在在电视上也有很多xx的广告，确实很不错，在我这短短几天的时间里，有很多人都是特意来买这个牌子的，在我们这家旁边，还有几家其他牌子的，但生意都不如这家。

这几天的时间里，充分了解到了做销售的不容易，见到什么样的顾客得说什么话，而且态度极为重要，我是个没有耐心的人，我想着对于我来说着实是一个很好的锻炼。而且我还深刻的了解到了赚钱的不易啊。

希望以后也有这样的机会，对于我来说，每一次锻炼的机会都不能错过。

相关社会科学学术刊物上的社会研究报告篇三

经济贸易学院

物流管理

20xx年暑假

xx粮油有限公司

7月10日至8月10日

炎炎夏日，苏北的天气异常炎热，许多学生都选择在家中吹

着空调，玩着游戏，享受着假期的乐趣。而我想暑假时间这么长，不应该贪图安闲在家里悠忽过日，高温酷热虽然难忍，但也能磨练自己的意志。暑假社会实践正是锻炼自己能力的好机会。如何把学校学习的理论知识和具体的工作衔接到一起，是每个学生在今后要面临的重要问题，它一定程度上反映了一个人的适应能力，关乎到个人的前途和发展。为了以后在工作中更好的将自己所学的知识贡献给社会，提升自我价值，完善自我素质，实现自我理想，参加社会实践是必要的，也是十分有意义的。

7月10日，经他人介绍我来到位于宿豫区经济开发区的雪龙粮油有限公司。当日公司领导就安排于专业相关的岗位上，从事仓储管理工作，当天下午正式上班。在正式来到雪龙公司上班之前，我查阅了一些关于公司的资料，这是一家专业从事粮食产品，食用油的加工销售企业，公司规模中等，拥有各类员工150余人，该公司的主打品牌有，雪龙牌面粉，晶晶亮牌大米，家家乐牌食用油，产品销售主要面向苏鲁豫皖的广大农村地区和一些食品加工企业。

我所在的岗位主要负责货品的进出库工作以及日常的货品统计，整理收发货单据，清点管理仓库内的货物。由于企业规模及其他条件所限，雪龙公司的仓库还是传统的钢架彩塑结构，仓库内部也鲜有现代化自动设施，收发货是采用的仍是手工填制的单据，操作管理起来十分的繁琐。而搬运设施更是简陋，偌大的仓库内仅有两部小型叉车，根本满足不了日常需要，绝大多数情况下出入库是的货品搬运还是靠工人們的肩扛手抬。

在正值三伏天的七月，在这样严酷的环境下工作，对人的体能和耐力着实是巨大的考验，在厂里工作了约一周左右，当时气温持续升高，仓库里更是达到了40度以上，在这样的天气，这种环境下，即使是不干活也是汗流浹背。何况还要干繁重的体力活呢？那几天在厂里我浑身上下都是湿漉漉的，晚上换衣服是，工作服上已是有一层盐霜。那段时间里我想

过放弃，心里极度的后悔，我一遍一遍的问自己为何在家舒服日子不过，跑出来到厂里面受罪？这让我的心情极度低落，甚至产生了抵触情绪，影响到日常的工作。不过值得庆幸的是，我很快从低谷中走了出来，不再怨天尤人，既然自己当初选择了这份工作，就不应该怕苦怕累，遇到困难就退缩，那不是男子汉的所为。别的工人能干下去，我就能干下去。抱着这个朴实的信念，那段难熬的日子我坚持过去了，并且在工作中更加认真卖力，得到了工友和领导的肯定，这对我无疑是很大的鼓励。到8月10日，我在厂里办理了各项离职手续，结算了工资和其他各项费用，结束了我为期一个月的实践生涯。

在这次实践中，我心里有许多的感触，也通过对所在公司的观察研究中发现了不少问题，我想选取一些比较关重要的，关键性典型问题说一下，从雪龙公司这个个案说一下中小企业的生存和发展问题。雪龙公司虽是老牌公司，但是企业业绩却不经如人意，销售额年年下滑，现在也就是勉强生存，究其不外乎原因外部环境和内部原因，近年来随着中粮集团等大企业的扩张，大公司所占市场份额越来越大，严重影响中小粮油企业的发展。中小企业在成本，管理，和营销方面远不如大公司的实力雄厚。以前物流产业不发达，远距离运输成本高，中小公司可以凭借运输成本的优势造成产品的价格优势，获得一定的市场份额，但是随着各大型粮油企业规模的扩张，各个公司在许多城市都设有分厂，并建有了配套的物流中转基地，建立了完善科学的管理模式，这使得产品的物流成本得到有效控制，产品的价格自然就有所下降。而中小企业由于规模，成本和资金等问题，物流设施仍停留在90年代的发展阶段，由于库存成本增加，管理模式落后，原本由于运输成本低所产生的价格优势现在就显得不明显了，再加上大企业的品牌效应和产品营销优势，中小企业的产品市场份额变得越来越少，其生存也越来越困难。另一方面中小企业有个致命的难题就是融资困难，许多时候当企业的资金周转出现困难时，因为银行担心中小企业的信用和还款能力害怕产生不良款，很少发放款项给企业，这就容易造成企

业的资金链断裂，继而影响到生产经营，严重情况下甚至会让企业陷入无法生存的窘境，为此不少中小企业企业甚至面临着破产倒闭的窘境。

对于引发中小企业生存困境的原因，除了大公司的市场垄断，中小企业自身规模和结构缺陷外，国家的政策也是重要方面。长期以来国家都加大对大型企业的扶持，在政策上对大企业倾斜，而忽视了中小企业的发展，不可否认，大型企业对国民经济的健康发展有着重要的作用，尤其是国企，更是国家整个经济的根本和支柱，重视国企是无可厚非，但是也不能因此忽视了中小企业的发展。中小企业对于丰富人民生活，打破垄断，促进市场多元化具有重要的意义。中小企业由于自身的弱势和市场的冲击，抵御风险能力较差，如果在政策上不予以照顾，其发展前景让人忧心。所以建议国家能在政策方面对中小企业有所倾斜。当然这是对宏观的外部社会政策所提的建议。单从中小企业节约物流成本，提升自身竞争力的角度来说，为了缩减成本，企业应该把原材料和成品的流通，集散，运输外包给专业的第三方物流公司。这样公司不仅可以节省大量的物流成本，还可以裁剪不必要人员。当然更重要的是企业不用花大价钱去进行物流的建设。这样，把货品的流通运输交给物流公司不仅可以提高效率，减少流通环节还分担转移了流通过程中的各种风险损失。但是我们面临一个严峻的问题是，现在国内物流企业良莠不齐，很少有成规模的，多数的所谓物流公司设施简陋，实力不强，很难承担一些长期的，大范围的业务。所以现在的当务之急是发展第三方物流，扶持物流产业发展。这不光对中小企业，而且对整个国民经济的发展也有着重要的推动作用。以上是我的一些拙见，鉴于水平有限，在观点可能有所偏颇，甚至有不对的地方，还请指正批评。

这个暑假匆匆就过去了，短短的实践生涯虽然辛苦，但也有不少收获，让我得到了很好的锻炼，相信这次实践活动一定会对我以后的发展有所裨益。

相关社会科学学术刊物上的社会研究报告篇四

大学三年来参加第一次社会实践心里还是有那么些期待，我们这次实践由石老师亲自组织规划，经过临走之前的几天老师和我们共同商量实践的地点，分布，布局，最终组织我们天水的同学一同去天水市秦安县进行现在小学生学习情况的家长问卷调查。很荣幸的我结识了两个在当地住的两个小学妹孙芳华，孙娅娅，我们三个人组成一个小组来调查秦安县兴国镇，也就是秦安市中心。说真的，这项调查工作对于我们大学生而言很有挑战性，因为它需要让我们知道如何跟陌生人打交道，如何交际，更需要我们把理论用于实践的能力。对于这次实践我有很多感慨。

我们小组第一次调查是在一个当地政府的好心人帮助下实施的，当天由于她们俩在那边住，我便坐去那边的车，到时她俩刚好在等我，我们计划到县政府开个证明以便让我们顺利检查，刚好当时好心的吴大哥说我带你们采个点，让你们先开始体会一下。然后我们跟随他来到了第一个村子蔡店村，给我第一印象就是他们中午乘凉的人特别多，刚开始他带我们去见了他的同事，先从他同事身边着手，有孩子的我们发了问卷，那是当时的第一份问卷，心里有点激动，他们也很热情的配合我们协同我们的问题并且留下了电话号码和姓名，我们一番感谢之后就进到了当地村名家里，村名很热情也很和善，有些老人不会写字，我边读他边写而且很认真，我打心里高兴，原来人与人之间可以这么默契！一个小时过去了我们做了十几份问卷，心还有余力就打算接着问了，到了一户人家，当时人家都在忙着收果子，我心里正纠结需不需要打扰人家呢，一会我看他们开始收拾东西我便放心的进去了，问了一个挣钱包果子的，可他却回绝了说你去找其他人吧，我又问了另一个人，结果一个倒车的人大声说“没看见忙着吗，去去去，到其他地方去”，我的心唰一下凉了回去，“不好意思打扰了”，说完我便匆匆走了！这算是我的一个小打击吧，但是我想这不算什么，一句话而已，接着干！接下来基本比较顺利，我们一天有了成果干完开心的回家了！

在这期间让我高兴的是，我听到很多家长内心的真实想法，他们都是格外的关心孩子，说了他们孩子学习有些是由于学校设施不好，老师交到有欠缺，或者存在本质问题是学生认知能力还没有提升上去，经过跟家长的一番谈话，我深深体会到了养儿难知父母心，他们真得做到了可以为孩子付出一切！！！！

第二天天气下雨了，只能在家呆着，我住在我们小组的孙娅娅宿舍里，她人很好，对我也格外热情！我们整理数据，分析第二天的去向，由于吴大哥给我们开了个好头，所以我们也都有了方向！

我们第二次去了较近的南关村，一切还算顺利，跟第一天类似，没有什么大的变化，这一天我遇到了一个老师家长，她说她很能理解我们，并且把报告给她亲戚一份，在此期间她说现在的孩子多数都受的是固定模式的教育，给孩子扩展的空间太少了，读死书死读书是比较严重的问题，学以至用才能把知识学下把能力学出来。想想这些都对没有什么问题，可以一实行又何尝不是易事，小学生也都比较贪玩处于认知状态，最重要的是要懂事知道父母的来之不易。我们谈了很多，或许我的认识没有做父母的那么深刻，但是这些道理是不曾改变的！孩子们的学习关系到他们以后的生活，也关系到他的，更是关系到以后的社会，为了以后的更好地明天，我希望政府可以更好地改造教育，更好地提升学生的发展空间！有利于社会！

之后的几天我们分别去了杨坪村等附近几个村子，这次调查小学生教育问题的我们深深体会到了教育的重要性，如果没有了知识，我们都会变成什么样可想而知，分别从每个小细节就我在兴国镇做的五十份报告可以看出，百分之九十的人都希望孩子更好更快乐的学习！！！！

社会调查结束了，让我获益颇多，多的是一分多社会的认识，让我明白大学生应该多参加类似的社会实践，而不是纸上谈

兵，有些事情真正去做了，你才会有所收益！无论是成功还是失败，你学到的是一种经验。每个人都是社会的人，我们要积极融入社会，接触社会，了解社会。只有这样才会把你从课堂上学的东西运用到实践中。只有这样做多了才会收获出属于你的经验！几天的社会实践调查活动在我们这个调查队每个成员的辛苦努力下取得圆满结束。感受很深，炎炎烈日下，我们不怕似火的骄阳，举着我们的旗帜向农村进军，深入农村调查；不停的大雨！我们不顾湿了的衣衫，迈着坚定的步伐向农村进军，落实农村家家户户。良好的开端是成功的一半，随后我们团队在下沙其它大学高校的问卷调查活动都很顺利的完成了，当看到所有完成的调查问卷摆在我们面前时真的有一种超脱的感觉，但是我们知道这只是我们这次暑期实践活动的第一天，等待我们的将是更巨大的任务。回想今天的问卷调查活动，无处不体现我们暑期团队四人的力量和团结。在庞大的工作面前我们没有人抱怨，我们每个人都是极具责任心的人，问卷调查虽然做着很累，但是我们做的很开心，很快乐，流了汗，也收获了成功。通过这次问卷调查活动我们学会了面对，学会了坚持，学会了协作，在炎热的暑期，我们历练了自己的内心。在此感谢所有积极配合和参与我们这次问卷调查活动的同学。坚持到底就是胜利，为我们团队接下来的日子加油！成功属于有准备的人！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

相关社会科学学术刊物上的社会研究报告篇五

摘要：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，也想通过亲身体会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工数名，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工数名，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工数名，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。

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。

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。