

餐饮部实践报告 餐饮部社会实践报告(优质5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

餐饮部实践报告篇一

1、社会实践单位：上海世博会主题馆绍兴饭店

绍兴饭店位上海世博会主题馆二楼是按国际四星级标准建造的涉外商务洽谈饭店。与此同时，饭店已加入国际金钥匙组织。饭店规模大精致典雅的装潢美轮美奂，是新亚洲建筑风格的完美体现饭店采用先进的红外线智能化管理，设身处地为宾客提供温馨而超前的服务！这里有雅致、时尚的客房，豪华风尚的大厅，亲切专业的服务，考究华丽的顶级配置，和丰盛的多地餐饮美食。

2、社会实践的部门：中餐厅

绍兴饭店的二楼，有24间贵宾房、有同时可容纳600人就餐的大厅、可容纳300人的多功能宴会厅，有由名厨主理提供的正宗秦俑式，并兼有粤川等多种风味的菜肴。可以提供就餐、宴会等多种服务，中餐厅已被授予国家五钻级酒家称号，同时也是国家餐饮协会会员。

1、熟悉菜式知识

由于自己以前没有实际接触过秦俑菜，对秦俑式菜肴不熟悉，于是刚开始部门就让我熟悉点心知识和秦俑菜知识。如比较

著名的点心：枣梨拉糕、上海大馄饨、石锅炒饭等；比较有名的菜肴有：霉干菜扣肉、绍兴白斩鸡、粤式牛肉粒、脆皮烧鸭以及各种炖汤和老火汤。这些都是顾客经常点的一些菜点，通过一段时间的学习，我对那些菜点都有了比较清晰的认识。

2、熟悉海鲜知识

出生于北方的我，本身就是个汗鸭子，那些海鲜以及做法更是一窍不通，于是那些主管就教我认识海鲜以及它们的做法，比如鸿运干菜虾、东星斑、秘方时鱼等的做法，又如哪些鱼清蒸好吃，那些刺身好吃等，通过一段时间的学习，我都对它们有了一定的解了。

3、中餐的服务程序

从迎客给客人拉椅让座铺餐巾、撤筷子套派毛巾问茶斟茶点菜问酒水斟酒水上菜席间服务(换餐碟、烟灰缸、毛巾，上水果，拿酱料，装白饭)结账送客翻台清场结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过，而且在工作中天天都可以遇到，但每位客人的需求是不尽相同的，要想给客人个性化的服务，就不是那么容易了。通过社会实践，我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

4、酒水知识

在酒店里，有很多的酒水，以前虽然在书本上学习了一些，但对他的了解并不是很深，自从来酒店以后，学习到了很多酒水方面的知识，有红酒、洋酒、白酒等等，以及它们的斟发，如红酒斟三分之一，白酒(20xx年个人社会实践报告)八分满，白兰地斟一撇等，又如红酒里可以加柠檬、雪碧、七喜等，花雕酒可以加话梅，威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

5、酱料的搭配

猪酱和砂糖，白切鸡有蒜茸酱，上海大馄饨应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油等，这些都是我们在服务客人时应当知道的。

6、珍贵菜肴

以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴，也不懂得那些东西。只有来这里以后，由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品，于是就需要了解这些菜品，如它们的来源，它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识，我就通过各种渠道去了解，如问领导，或去书店、网上查一些关于它们的知识。

7、服务细节

如从客人右边斟酒;有酱料的，先上酱料，后上菜，酱料放其边;开酒需征得客人的同意;上菜时，先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置，然后报菜名;上鸡鱼等的时候，应遵循左头右尾的原则;上菜时需要先请示客人，上齐菜品后，要向客人说明;不能说客人要几碗饭，应该说给客人装几碗饭;茶壶的壶嘴不能对准客人;两个煲不能放一块;看菜单，备好相应的餐具;汽水不能说成是饮料;公更分更应朝上放。

8、开市以及收档工作

在酒店一天开始营业的时候，首先就是做好开档工作，做好开档工作则是一天顺利营业的保障，由于开档工作的复杂性，就必须有大家的亲密配合才能得以完成。在酒店里，我们的开档都是分工协作的，如有入家俬，打开水的;有盘点家俬的;有入台布的;有备茶胆入茶叶的，有看台顶岗的;有叠毛巾、备饭、打冰的。同样，在收档的时候，也需要做好相应的工作，如收水煲，清洗固定资产、毛巾碟;扫地、抹转盘;摆台等工作。

9、布草的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好，一天需要用很多的台布、餐巾、毛巾等，这都需要专人负责盘点，之后送布草房，让其清洗，然后再回收点数，我也曾做过一段时间，在这里，我们和布草房有着直接的接触，每天就由我来盘点布草，送布草，收布草，在此过程中，我也学到了关于布草的管理以及布草的分配和布草的流程等相关知识。

虽然自己社会实践的是最基层的工作，但自己学到了很多的东西，因为酒店是一个特殊的行业，想做管理人员，就必须有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1、对意志力的锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的社会实践进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀？诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的社会实践中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

2、服务技能增强

在整个社会实践过程中，使得自己所感兴趣的知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西

换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。

餐饮部实践报告篇二

为了增加中学生自身的社会实践力量，也为了更能对将来就业形势有所了解。我们常借助于寒暑假降临之际去找一些假期工作，以此来充实、锻炼自我的社会生存力量，进而把握社会进展的时代趋势。由于自己从事的大多是一些餐饮行业，所以也就慢慢的对这个以效劳性为特色的行业有了深入的了解。伴随着现在国内物价飞速上涨等各种外部环境因素的影响，各大餐饮业也突如其来的受到了巨大的影响。正是基于此，本人也就更加的关注当前餐饮业将来的进展现状，并尽可能的深入其中，并在不断社会实践中得出了自己就餐饮业如何走出逆境的出了自己的观点和熟悉。

百xxxxx门店

百胜蜂金庭门店是个以经营披萨为特色的连锁餐饮行业，虽算不上几星级酒店，但其饭店的规模在同类中也是相当不错的。而且深受顾客青睐，而往往是供不应求，经营也特别有特色，效劳质量很好，注意以诚信来经营，下面我也就将结合上面的时间经受谈一谈我对当前餐饮行业的几点建议。

我们一大早来到百胜蜂金庭门店开头了我们今日辛苦的实践活动，如下：

一大早我们就开头帮忙店员打扫卫生

我们在叠纸盒

王驹在整理台务

我们在帮助盖章和做宣传册

这是方建财在叠宣传册

王驹在理册子

他们在做册子

金虹列在整理外卖

李伟鑫在洗碗

王驹和周旭奕在洗碗

周旭奕在厨房里切水果

下午我们集体去外面发传单

就这样我们在百胜蜂金庭门店里干了整整一天，当我们踏出店门时，真可谓身心疲乏

在我看来，餐饮行业假如想在同类行业中“卖出特色”，实现餐饮业的富强进展就必需充分留意以下几个环节，并能够将各各环节有效的结合起来，也只有这样，餐饮业才能从真正意义上走出目前物价上涨等外部环境所带来的负面影响。

一：良好舒适的就餐环境

良好舒适的就餐环境也是餐饮业极其重要的因素，店面大小有时并不重要，但舒适、洁净的环境会无形中影响到顾客的心情。当我们外出就餐的时候，我们且不管饭里的饭菜质量怎样？我们首先关注的是，这里的卫生是否达标，能否保证我们吃饭的安全。现代社会，随着人们生活水平的不断提高，

人们对于吃饭的讲究也就越来越重视。所以，良好的就餐环境对餐饮行业来说极其重要。这一方面，百胜蜂金庭门店倒做的不错，店长在就餐环境方面则及其的重视，并身先士卒的维护周边的就餐环境。良好的就餐环境，再加上其西式风格的鲜亮特色，更是吸引了众多来此就餐的顾客。

二：良好的饭菜质量

众所周知，各各从事餐饮行业的饭店都必需拥有本店自己的几道特色菜，以突出饭店的经营特色。在突出特色的同时也要保证其他饭菜的质量。我们也知道，每个人对饭菜都有自己独特的喜好，有些顾客甚至会对某些饭菜过敏。比方有些人对海鲜类的食品有过敏的现象。这些都是从事餐饮业所必需了解和特殊关注的。特色菜可以说是饭店的招牌，而丰富其他菜种，并保证其他饭菜质量则是必不可少的前提。在饭菜质量的保障方面，我感觉百胜蜂金庭门店做的很好。老板曾承受过相关治理的学问，所以对饭菜质量这第一关非常重视。正是由于老板对饭菜质量的非常重视，所以来此吃饭的人特殊多，用座无虚席来形容有时并不夸大。而且据我观看，该门店特别注意效劳质量，假如有顾客反映菜有问题便马上更换，而且员工个个有礼貌，待人友好。

三：全方位的人性效劳

良好的效劳是效劳型行业的重要特点。首先，人究竟是有感情的，效劳人员的效劳也会间接影响顾客的心情。据我所知，目前从事饭店效劳人员的大多是一些80后诞生的孩子，由于他们并未经受过老一辈的困难生活，所以他们对金钱的重视程度很薄弱。他们身上有时更带一种叛逆，而他们的叛逆也就成了现代人员治理方面比拟令人头疼的事。其次，从事餐饮行业的高层治理人员也应当实施人性化的治理方案。要时刻关怀、理解从事效劳的效劳人员。只有这样，饭店内部才能真正意义上打成一片。人人都做好份内的工作，饭店曾能够实现全新的酒店特色。而这，也正是“和谐社会”所始终

提倡的。

在长期的工作实践中，我慢慢的对餐饮业的各个环节有了进一步的了解和熟悉。而以上则是我对餐饮行业的几点建议。餐饮业只有与时俱进才能够不断在社会飞速进展的高潮下快速转变治理策略。而各个环节又不是孤立而存在的，我们只有充分的结合其各个环节的特色，我们才能合理有效的治理现代餐饮行业，从而实现餐饮行业的兴盛。虽然在这假期我没有在我的专业学问，专业力量上有所提升。但是我感觉我懂得了太多的书本上没有的东西，假期实践增加了我的办事力量交往力量，叫我懂得钱来之不易，叫我懂得人要打拼出一片属于自己的天空。

餐饮部实践报告篇三

虽然我们只在酒店进展为期几个月的社会实践，但酒店还是按正规的社会实践生对我们进展了系统的培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，进展了四个课时的室内培训和巡游培训，主要是介绍酒店的概况，同时也对我们进展了员工素养及酒店治理制度的培训，这让我们对工作有了也许的了解；其次是消防安全意识培训，酒店特殊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社会实践的一个月，由部门负责人员为我们进展不连续的技能指导，一个月的社会实践让我们对部门工作有了根本的了解，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特别有用的。

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，由于酒店并没有给效劳员们制定详细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，完全不能领悟工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教育。庆幸的是根本全部的老员工对我们都特殊的友好，主管还特地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，我们根本都能娴熟各项工作了。

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。我们社会实践生的上班时间是7小时工作制，每周休息一天，主管依据我们的需要，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间。但往往下班的详细时间是不确定的，常常依据实际状况加班加点，但是加班时间都有记录，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敏捷合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的效劳员制服太过简洁而且比拟陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热忱友好的，不管哪个部门，他们并没有由于我们是社会实践生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们的一个甜蜜的微笑，一句再一般不过的辛苦了都会让人格外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起谈天，共享彼此的感受，就像一家人；而治理层中的几位经理也很和气，没有什么架子，但间或还会对没有做好工作的下属发发脾气。

在效劳过程中，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，由于桂林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，全部餐厅的大多数客人都是外国人，在效劳的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

以上是我在社会实践过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林宾馆的经营治理过程中消失的一些问题的个人看法：

- 1、各项规章制度落实不是特殊到位。全部高星级酒店的治理制度其实是大同小异的，关键是要看谁落实的怎么样，效果怎样。桂林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，比方酒店规定在酒店公共区域员工肯定要用普通话沟通，但是实际状况是桂柳话还是员工的主要沟通方式，甚至是在有客人的'状况下，使用桂柳话的员工大有人在，究竟桂林宾馆是一个涉外的高星级酒店，效劳需要标准化，所以我觉得建立一套标准的效劳执行和监视机制是酒店治理的一个当务之急。

2、加强对餐厅卫生的治理和监视。曾经在网看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅社会实践的一个月的时间里，通过自己的切身体会，也的确感受到了其中的问题。据我观看，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，如没有养成常常洗手的习惯。

3、建立一套公开透亮的鼓励机制和晋升制度。据我了解，许多老员工工作的时间已经很长了，个人效劳意识和技能也到达了特别高的水平，但是由于酒店的相关机制的限制，他们并没有获得什么鼓励和晋升，而个别员工表现的并不是很好却能照旧留在原职；另外酒店的鼓励机制中也过多的注意于物质上的鼓励(最多也只是发钱)，事实上，除了传统的奖惩鼓励外，还有许多的鼓励方式值得我们治理者借鉴。

4、树立一种能够分散人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月社会实践过程中，我发觉桂林宾馆好像并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，即员工在里面没有一个统一的坚决的信念，好像许多员工纯粹是为了自己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少制造性。

酒店社会实践的日子完毕了，这次酒店社会实践也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的效劳程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好自己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，更让我熟悉到作为一个效劳员应当具有剧烈的效劳意识；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，也看到酒店进展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最终感谢教师的帮忙，感谢桂林宾馆能给我们供应这样难得的社会实践时机，在此祝福桂林宾馆能够越办越好，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，请领导批阅。

餐饮部实践报告篇四

虽然我们只在酒店进行为期几个月的社会实践，但酒店还是按正规的. 社会实践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社会实践的一个月，由部门负责人员为我们进行不间断的技能指导，一个月的社会实践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。

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特别的友好，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。我们社会实践生的上班时间是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间。但往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，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。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社会实践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；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，由于桂林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。

以上是我在社会实践过程中的一些感受，进而也谈谈在这一个月来我对桂林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特别到位。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么样，效果怎样。桂林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一定要用普通话交流，但是实际情况是桂柳话还是员工的主要交流方式，甚至是在有客人的情况下，使用桂柳话的员工大有人在，毕竟桂林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。曾经在网上看过一个调查，有70%的人对酒店的餐饮卫生不放心。在餐厅社会实践的一个月的时间里，通过自己的切身体会，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间已经很长了，个人服务意识和技能也达到了非常高的水平，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。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。在一个月社会实践过程中，我发现桂林宾馆似乎并没有一个深入人心的文化核心(可能是我工作的时间太短了)，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己的生活而工作，工作的积极性不够，而且工作缺少创造性。

酒店社会实践的日子结束了，这次酒店社会实践也是本人的第一次专业见习。总的来说，在这些日子里自己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己的心态，如何处理好自己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应该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，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢桂林宾馆能给我们提供这样难得的社会实践机会，在此祝愿桂林宾馆能够越办越好，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

下半年，酒店的生意一般都很好，特别是婚宴和接待更是做的频繁.对于我们新员工主管更是几次抽时间给我们培训做婚宴的一些相关知识，别看讲的内容很简单，但真的做起来，一些细节的东西也就不那么容易了，因为婚宴时，新人两方亲戚素质不等，身份不同，经历有别，所以在一些事情的想法，看法，做法也就让你难以招架.

十月的一天，酒店的婚宴接待量达到最大.人数达到历史最膨胀点，可以说能接的地方都拉出来接了，再加上我们江南食府的人相比其他区域来说是最多的，这就决定了我们区域有人要外调其他区域帮忙，很容幸选中了我和另外两位同事，因为以前从前没有接触过，再加上是去别的区域，有些陌生，我的心里还是很担心，怕自己做不好.去之后，发现一人看三桌，难度不大也不小，看了一下菜单，基本没什么问题，心里的一块石头才落了地，但是就在快结束的时候，主管走到我的面前严厉的对我说，你为什么要把撤下来的菜直接倒掉，有没有经过客人的允许?我愣愣地望着主管，不知道说什么，其他两位同事也不知道发生了什么事，大气也不敢出.眼泪开始在我眼眶里打转，主管接着说，在婚宴中，有的菜客人是要打包的，而你在没有征求客人同意的前提下就把菜给倒了，比较在意的客人是会不高兴的，一不高兴，投诉起来，就要

求打折，而一场婚宴做下来，辛辛苦苦，最重要的就是买单了，在最后关头出现了问题，全场打折，酒店的损失是很大的，大家的努力也打了折扣，是很不划算的！主管的一席话惊醒了我们，也给我们上了很深的一课，也让我看到了自己在对做婚宴的不成熟，它决不仅仅停留在上菜，收台上，更紧紧围绕着其它因素！慢慢地，不管是做本区域的服务还是到其它区域做婚宴，或者是以重要客人的格外关注，更或者是在自己不忙时协助其它同事工作，这一切都变的简单而且熟练起来，在面对客人的一些小的投诉时，自己也可以较好的解决，胆子变大了，人也变的比以前有耐心了，细心了，在酒店做了一段时间后，发现自己的个人素质也有所提高，知道什么话该说，什么事该做，该怎么做，怎样更好的与交流。

八个月的社会实践就这样结束了，这些日子里我学了不少的东西。除了学到中式餐饮的服务流程和技巧外，更学到了一些课堂上很难学到的东西，如何处理好自己的利益和酒店的利益，如何处理好同事之间的人际关系，如何调整好自己的心态，更让我了解到做为一个员工应该具有的执行力。

餐饮部经理特地到别处参加有关执行力的培训，然后回来抽休息时间经我们餐饮部的全体员人培训他所领悟到的内容。执行力反映一个人能力的强弱，放大到一个团队中，就更能体现出来了，也可以看到一个团队的精神，这个团队领导者的能力和素质。执行力与制度，工资无关。后来他把我们分成几个小组，做了一个游戏，但输的那一组的组长必须接受相应的惩罚，其他组员不能分担，这是很残酷的一个结果，我们都在心里暗暗祈祷着，我们组由于失误导致组长要做一百二十个俯卧撑，当我们的组长做到八十个的时候，我们大家一起喊加油，直到组长做完最后的几十个，看到组长因坚持而通红的脸，我们的组员都流下了感动的泪水。像经理说的，作为一个领导者，他就要承担相应的责任，虽然大家还有能完全接受，但丝毫不影响他的道理，只有做到这样，你才能成为一个真正的管理者！

1在社会上要善于与别人沟通。

2在社会中要有自信。

3在社会中要克服自己胆怯的心态。

4工作中不断地丰富知识。

综合自己的总体计划，我决定选择酒店实习，我决定到川惠酒店，它是攀枝花的一家四星级酒店。

川惠的餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部(包括广东轩、多功能厅和包厢)、西餐部(包括花园餐厅和自助餐厅)和酒水部(包括大堂吧、乐怡吧、中餐吧、西餐吧和自助吧)。我们10人被分成了3组，分别在不同的部门，并且每20天换一次部门，这样能让我们比较全面的了解整个餐饮业的服务、销售与管理。酒店的这一做法让我感到挺满意的。我们组的4个人首先被分到了中餐厅——“这是酒店餐饮部门中最辛苦的部门!”还没有开始工作，就听到旁边有人在私下这么向我告戒着。看来，我得真的要做好思想准备才是啊!

不过令我感到高兴的是，酒店的员工大都是那样热情友好，他们并没有因为我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”都会让人感动，看来还是员工自己的角度来看问题，因为他们讲述的是“老百姓的心思话。这也是酒店上层领导所缺乏的素质之一!

这半个月的实习中可以大体总结出如下几个方面不足:

1应该改变传统对待员工的态度。

人是管理中的主体，这是所有的管理者都应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被

统治的关系;相反, 现代管理理念告诉我们: 管理是一种特殊的服务, 管理者只有做好对下级的服务, 帮助下级在工作中作出优异的成绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”, 即: 市场、顾客和员工!有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道: “善待员工, 做个好领导, 记住, 你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导说的话吧。

2企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。

餐饮部实践报告篇五

一个民族有它自己的民族文化, 一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的, 而是企业生存发展所必须的。当企业面临各种各样的挑战时, 又需要企业中所有的人能够策群力, 团结一致, 共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说, 平时一盘散沙, 遇事就会各想各的心事, 而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考, 换句话说, 就是没有把自己融于企业之中。由此可见, 企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

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更多, 使自己未踏入社会就已经体会社会更多方面, 不要以单纯的想法去理解和认识社会。而是要深入的探索, 为自己的未来打好基础, 在学校学会更多的书面专业知识, 在实践中好好利用知识进行运作。

最后, 感谢酒店能够提供这样的机会, 感谢老师教导, 在此祝愿酒店能够越办越好。

(一) 社会实践单位的介绍:

1. 社会实践单位: 上海世博会主题馆绍兴饭店

绍兴饭店位上海世博会主题馆二楼是按国际四星级标准建造的涉外商务洽谈饭店。与此同时，饭店已加入国际金钥匙组织。饭店规模大精致典雅的装潢美轮美奂，是新亚洲建筑风格的完美体现饭店采用先进的红外线智能化管理，设身处处地为宾客提供温馨而超前的服务!这里有雅致、时尚的客房，豪华风尚的大厅，亲切专业的服务，考究华丽的顶级配置，和丰盛的多地餐饮美食。

2. 社会实践的部门：中餐厅

绍兴饭店的二楼，有24间贵宾房、有同时可容纳600人就餐的大厅、可容纳300人的多功能宴会厅，有由名厨主理提供的正宗秦俑式，并兼有粤川等多种风味的菜肴。可以提供就餐、宴会等多种服务，中餐厅已被授予国家五钻级酒家称号，同时也是国家餐饮协会会员。

(二) 社会实践的内容

1. 熟悉菜式知识

由于自己以前没有实际接触过秦俑菜，对秦俑式菜肴不熟悉，于是刚开始部门就让我熟悉点心知识和秦俑菜知识。如比较著名的点心：枣梨拉糕、上海大混沌、石锅炒饭等；比较有名的菜肴有：霉干菜扣肉、绍兴白斩鸡、粤式牛肉粒、脆皮烧鸭以及各种炖汤和老火汤。这些都是顾客经常点的一些菜点，通过一段时间的学习，我对那些菜点都有了比较清晰的认识。

2. 熟悉海鲜知识

出生于北方的我，本身就是个汗鸭子，那些海鲜以及做法更是一窍不通，于是那些主管就教我认识海鲜以及它们的做法，比如鸿运干菜虾、东星斑、秘方时鱼等的做法，又如哪些鱼清蒸好吃，那些刺身好吃等，通过一段时间的学习，我都对它们有了一定的解了。

3. 中餐的服务程序

从迎客 给客人拉椅让座 铺餐巾、撤筷子套 派毛巾 问茶斟茶 点菜 问酒水斟酒水 上菜 席间服务(换餐碟、烟灰缸、毛巾, 上水果, 拿酱料, 装白饭)结账 送客 翻台清场 结束。虽然以上服务程序在课程中也学习过, 而且在工作中天天都可以遇到, 但每位客人的需求是不尽相同的, 要想给客人个性化的服务, 就不是那么容易了。通过社会实践, 我觉得只有在整体上掌握了基本服务程序的前提下才能给客人从细节上提供优质的服务。

4. 酒水知识

在酒店里, 有很多的酒水, 以前虽然在书本上学习了一些, 但对他的了解并不是很深, 自从来酒店以后, 学习到了很多酒水方面的知识, 有红酒、洋酒、白酒等等, 以及它们的斟发, 如红酒斟三分之一, 白酒(20xx年 个人社会实践报告)八分满, 白兰地斟一撇等, 又如红酒里可以加柠檬、雪碧、七喜等, 花雕酒可以加话梅, 威士忌可以加苏打水、矿泉水、冰块等的一些专业知识。

5. 酱料的搭配

猪酱和砂糖, 白切鸡有蒜茸酱, 上海大馄饨应跟陈醋、白灼虾要跟椒圈豉油等, 这些都是我们在服务客人时应当知道的。

6. 珍贵菜肴

以前从来不了解那些燕窝、鱼翅、鲍鱼、海参、鱼肚等珍贵菜肴, 也不懂得那些东西。只有来这里以后, 由于经常可以看见可人食用这些名贵菜品, 于是就需要了解这些菜品, 如它们的来源, 它们的做法以及它们的功效等。为了增强业务知识, 我就通过各种渠道去了解, 如问领导, 或去书店、网上查一些关于它们的知识。

7. 服务细节

如从客人右边斟酒;有酱料的,先上酱料,后上菜,酱料放其边;开酒需征得客人的同意;上菜时,先将菜品顺时针转到主人或主宾的位置,然后报菜名;上鸡鱼等的时候,应遵循左头右尾的原则;上菜时需要先请示客人,上齐菜品后,要向客人说明;不能说客人要几碗饭,应该说给客人装几碗饭;茶壶的壶嘴不能对准客人;两个煲不能放一块;看菜单,备好相应的餐具;汽水不能说成是饮料;公更分更应朝上放。

8. . 开市以及收档工作

在酒店一天开始营业的时候,首先就是做好开档工作,做好开档工作则是一天顺利营业的保障,由于开档工作的复杂性,就必须有大家的亲密配合才能得以完成。在酒店里,我们的开档都是分工协作的,如有入家俬,打开水的;有盘点家俬的;有入台布的;有备茶胆入茶叶的,有看台顶岗的;有叠毛巾、备饭、打冰的。同样,在收档的时候,也需要做好相应的工作,如收水煲,清洗固定资产、毛巾碟;扫地、抹转盘;摆台等工作。

9. 布草的盘点及清洗

由于我所在的中餐生意一直很好,一天需要用很多的台布、餐巾、毛巾等,这都需要专人负责盘点,之后送布草房,让其清洗,然后再回收点数,我也曾做过一段时间,在这里,我们和布草房有着直接的接触,每天就由我来盘点布草,送布草,收布草,在此过程中,我也学到了关于布草的管理以及布草的分配和布草的流程等相关知识。

(三) 社会实践的收获

虽然自己社会实践的是最基层的工作,但自己学到了很多的东西,因为酒店是一个特殊的行业,想做管理人员,就必须

有一定的工作经验，这都需要从基层做起，学习基层知识。我想，作为一个管理者，如果对基层不了解，他就不能做一个好的管理者。

1. 对意志力的锻炼

记得刚来酒店的时候，由于自己从来没有做过这个行业，对很多东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的社会实践进展的不是很顺利，经常得到别人的嘲笑和讥讽，笑我说是：你不是学酒店管理的吗，连这个都不懂呀？诸如此类的话语打击着我，但我从来没有退缩，虚心的向同事学习，虽然有时候得到的也是同事的不予理睬，但我也没有放弃，我去找其他方法解决。我坚信一点就是，正是因为我不懂，我才来这里学习的，我是来学经验，是来取经的。从这一次次的打击中，我觉得我学会了坚强。或许，我应该感谢他们，正是他们给了我成长的机会。我觉得，从这次的社会实践中，我觉得我的意志更加坚强了，我相信，我受挫的能力也将增强，这也将是我人生的财富。

2. 服务技能增强

在整个社会实践过程中，使得自己所感兴趣的知识得以实践化，从以前的理论上走入了实际操作中，书上理论性的东西换成了自己的技能。无论是摆台还是为客人提供服务，技能都有了很大提高。如经常能遇到抽烟的客人，而在这时候看到顾客手上拿着一包烟，我就把烟缸送上去，他会非常高兴，因为我已先声夺人。再如，当我看见顾客倒茶水时，茶壶已倾斜的很厉害的时候，我马上上前为其加水，这些都是实践锻炼出来的能。