

最新酒店社会工作实践报告总结(通用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。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

酒店社会工作实践报告总结篇一

作为一名旅游英语专业的大三学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到xxxx酒店距今已经有了近半年的时间，转眼实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，更重要的是，我学到了作为一个成年人，走出校园该怎样面对社会。在实习过程中，酒店给予了我足够的宽容、支持和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

xxxx坐落于一望无际的绿野之中，设施包括楼高十八层的豪华度假式酒店、楼高九层的酒店副楼、楼高三层的会所、购物广场、宴会场地，以及设备完善的康体中心。集旅游度假、休闲娱乐、环球美食和温泉水疗于一身。

xxxx酒店则定位为海南岛最奢华优雅的酒店之一，拥有518间宽敞舒适的客房及套房。所有客房套房情调高雅、品位奢华，又不失海南独特的风土人情，为宾客带来至臻完美的度假体验。每间客房或套房均设有观景阳台，尽览高尔夫球场及度假区的天然景致。

我通过面试被分配到前厅部酒店前台工作，拥有了一份前台接待员的工作，拿着员工上任通知书到部门报到的时候，我的心里十分忐忑，我不知道我能否胜任这份工作。酒店前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成第一印象的地方，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，基本上都是从酒店前台开始的。因而，酒店对前台员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。酒店前台就像是酒店信息的集散中心，可以说，前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，所以为了给客人提供满意周到的服务，酒店前台的服务人员需要对酒店的各个部门的运作都有足够的了解。在学习中，我对酒店客人如何登记入住和结账退房等的一些基本的前台日常操作有了较为深入的了解并进行了实际操作。前台的工作主要包括接待来客、销售客房及酒店设施、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，电话转接及物品转交，兑换外币等工作。另外，前台作为客人最能够直接接触的部门，很多时候，客人的要求并不会针对对应的部门提出，而是选择他们最容易接触到的部门——前台。比方说，客人房间缺块毛巾、吹风机坏了，比方说，客人想在中餐厅订一个包厢，客人很可能想不到去直接跟客房部或者餐饮部沟通，而是选择直接打电话到前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中枢进行工作，显而易见，前台的工作量是很大的。海南的旅游旺季是在冬季，所以自我们实习以来酒店就进入了特别忙的阶段，酒店的入住率也常常居高不下。很多时候，前台都处在非常忙碌的状态，团队接待或者退房时间比较集中的时候，难免要同时要面对四五位甚至更多位的客人，电话在不停地响，小孩子的尖叫哭闹，脾气不好的客人无端地发火、叫骂，即便在这种状态之下，我们还是要微笑着接待每一位客人，尽的努力为客人提供优质的服务，不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。常言道：“顾客就是上帝”、“客人永远是对的”，这些是酒店行业周知的经营格言。

也许，在外人看来，酒店前台的工作很简单，不可否认，曾

经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在前台的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

（一）成绩与收获

这些日子我学到了很多，除了学习到一些酒店前台基本的服务技能和服务常识之外，更学习到了面对就业该如何转换自己的角色，如何调整自己的心态，如何处理好自己的利益和工作单位的利益、如何处理好同事之间的关系和上下级之间的关系，也让我了解到作为一个服务人员应该具有怎样的服务意识。

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过最终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对他们的恩情。以前在家的時候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时候才发现得一切其实都来之不易。在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习；而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已

经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。前台这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

（二）问题与不足

整个实习历程，使我看到了自己身上的优点，更为关键的是，实习也将我各方面的缺点与不足毫无保留的呈现出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。在今后的学习与工作中，我将努力提高自身各方面素质，克服缺点和不足，朝着以下几个方向努力：

最后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

实习到现在将近结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜，有快乐，有苦涩，有难过，这样那样的感触真的无法用一言两语寥寥概括。这几个月的时间是短暂的，但过程却是漫长而又难忘的，我一定会将自己实习的经历认真归纳总结，发扬自身优点，改进身不足，以崭新的自己迎接新的开端。

以后的半年，我还将继续在学校中学习，完成我的学业，这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。最后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢xxxx酒店给我的这次珍贵的实习机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望xxxx能够越来越

好。谢谢！

酒店社会工作实践报告总结篇二

这个暑假为响应学校组织的暑期社会实践活动，同学们深入社会进行体验，调查，学习。同样我也为此次活动进行了准备，起先抱着锻炼自己，体验社会的态度联系了杭州世纪酒店的人事部，并成功进入酒店作为一名暑期工，工作内容是跑菜(从厨房将菜送达服务生手上)。

通过这份工作当然我学到了很多，首先是人与人之间的交流，与同事之间的竞争与合作，与上级领导的关系处理，以及作为服务人员应该持有的态度，其次是了解到了赚钱的不容易，让我真正体会到金钱是靠劳动，汗水换来的。工作期间我看到很多，也学到很多但同时我也发现酒店在经营中存在的一些问题和缺陷。经过几天的工作观察我最终确定本次社会实践的新的内容：调查研究酒店经营中存在的问题以及提出相应的解决方案。

了淡季生意更是差的不行差的时候，一天下来除去原料费，还不够员工一天的工资。

对此我开始展开了调查了解，首先我先从酒店设施开始调查，首先最直观的是招牌问题，租房时租借的是一栋写字楼的三四两层，因为合约的关系租楼方不允许在写字楼前力世纪的招牌，所以酒店只在窗上张贴了酒店的字样，这导致很少有人知道这儿是一家酒店，再加上写字楼的对面是一家豪华酒店，人们进过往往只会关注到对面的豪华酒楼而忽略写字楼上的酒店，其实说实话酒店内部设置的很豪华，很大气，但外面根本无法了解到这里有家如此的酒店，内部设施上的问题并不大，只是有部分包厢的门，地毯需要修复更换一下。

调查完这些硬件设施，接下便是软件设施了：在网上可以搜到顾客吃完之后的评价，总体下来，评价是味道，色泽样式，

菜的量都不错，但价格略微偏贵，服务态度一般，不热情。并且有些特色菜式味道非常好。利用休息日时间，通过询问酒店周围人员，以及部分同学基本回答分成两大部分：一部分压根就没听说酒店，另一部分虽然知道有那么一家酒店，但都表示价格偏贵，承担不起费用。

随后的几天利用传菜，下班，休息时间对酒店各个部门进行了一些调查：

有一天，在上班前去了趟地下仓库以及地下初加工间。

无意看到有人提着一些香菜杆，碎牛肉下来，我开始以为是私自拿取公共财物，也许那个阿姨看出了我的疑惑，笑着对我说：“这些都是厨房扔掉的，他们做野菜丸子只要香菜最嫩的叶子，做牛排只要中间最好的部分，我手上我不拿，他们也是扔掉，看着可惜啦。”我继续向这个阿姨询问一些情况，她告诉我：“这样的浪费还有好多，而且厨房做菜的时候，调料很费，仓库的采购员总是在我们这儿说。”

传菜呆的最多的便是出菜口，这儿也是最能听到群众心声的地方，因为这儿会有好多最低层的工作人员。据了解，老是拖欠员工工资，或是说工资低，而有好多人通过关系进来，啥事不做一天，领好多工资。有些领导一天不知道干些好事，就知道挑毛病，整天就知道拍老板马屁，对下层人员态度很差。

厨房分三楼厨房，四楼厨房，点心房，翅参间以及冷菜间。翅参间因为在大厅点菜牌的后面相对比较正规，干净，冷菜间，点心房都有装盘的要求，都是现成的东西摆上盘子，但有些厨师不太注意，老是忘记戴一次性手套，就直接用手抓了，不是很卫生，至于三楼和四楼的厨房，每天打扫只是限于把地一拖，每到区里卫生统查才进行彻底的清扫，这一点存在很大问题，打扫频率太低。

时间长，所以他们很累，心情不是很好，所以有的时候对顾客的态度会有些冷淡，万一赶上婚宴或者聚会，一个服务员得管4,5张桌子根本忙不过来。

总结调查的这些以及了解的情况，最终总结出以下几条问题，经过研究以及上网查找以及参考其他酒店的经营方式，并提出了相应的解决方案：

1、招牌问题：一楼是房产公司，二楼是健身房，三四楼是酒店，楼上是公司楼。可以和这些公司商量一下，联名与租楼方要求在写字楼最边上设立一个大招牌，上面标明各层楼是什么。

2、知名度与淡季生意问题：向有关部门申请在酒店周围设立指示牌，并投放广告。并在网上发布一些信息，在适当降价的情况下做些促销活动，比如网上团购，设置优惠套餐，个人建议开设一个学生套餐，专为学生进行同学聚会。

3、管理问题：招收专业管理人才，对现有管理人员进行培训，加强管理减少通过关系，不做事赚很多钱的现象。加强各部门的分开管理，从各部门各自加强并且改进。

4、人员问题以及服务态度：招收服务员，对服务员进行培训，采取轮休制度，从而减轻服务员压力，提高服务质量。加强人员筛选制度。

每个装盘处，放一次性手套，若不行，可适当进行一些惩罚制度，每天进行小扫除，一周进行两次大扫除，设立专门部门监察卫生，浪费现象。

最后将意见提交给酒店经理处，希望能对酒店有一定帮助，也顺利完成本次社会实践。

酒店社会工作实践报告总结篇三

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；当我为客人拿上针线包钉上掉落的纽扣，客人露出满意的微笑；当我们的服务获得客人对酒店的赞许和称道.....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六个多月的酒店实习，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。印象最深的是为酒店的日本客人(大多数是来自酒店大客户本田公司的)服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。例如：当客人用蹩脚的英语说airport时，就要猜到他是想到机场，要我们安排免费的送机服务，接下来就要为他们提供乘车预约表并接受他的信息再交由主管排车了。

(二) 实习体会

1、酒店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。虽然酒店的规模大小、档次高低、服务水平、管理质量等参差不齐，但从近几年酒店行业发展状况和经济效益来看，酒店的规模越大、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，越是高档次的酒店，越是宾客盈门。这反映出酒店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酒店的服务质量是酒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。服务质量是指酒店提供的服务在使用价值上(包含精神和物质)适应和满足客人需要的程度，既要具有物质上的适用性，如设施设备、菜肴质量的优质，又要具有精神上的适用性，如良好的酒店气氛、服务劳动、员工精神状态等。服务的使用价值适合和满足客人需要的程度越高，服务质量就越好;反之，则服务质量就越差。要提高服务质量，就要提高服务的使用价值的质量。酒店服务质量的提高，质量观念是前提。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。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个人单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的

旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。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。

酒店社会工作实践报告总结篇四

根据学校对我们08级酒店管理专业学生的实习要求，我得幸在漳州海景商务酒店进行了为期四个月的实习生活。在实习期间，我有幸近距离接触了漳州海景商务酒店的方方面面，在了解漳州海景商务酒店发展历程及其文化的同时，更加明晓了漳州海景商务酒店的各项职能功用、也明晓了我的日常工作流程以及酒店管理等相关知识内容。通过本次实习学习，我认真接触了工作实际，进一步增强了实践观点和责任感，培养了初步的实际工作能力和专业技能。这次实习让我受益匪浅，得道良多！

20xx年2月到20xx年6月

漳州海景商务酒店座落于美丽的九龙江畔，目前拥有各类房间100多间、二百来张床位，客房舒适、整洁、明亮。房间内设有29寸遥控电视、空调、直拨长途电话，免收市话费，全天免费宽带上网、24小时供应热水。酒店内配有餐厅，可供近200人就餐，拥有20-200人左右的大、中、小型会议室5间，可满足不同规格及形式的会议需求，并配有两部电梯和近1500平方米的停车场。酒店内设有一小花园，让旅客在疲倦之余，找到回归自然的绿色心情。酒店地处元光南路，右邻商业城、综合大市场；左邻江滨大道可欣赏美丽的九龙江。酒店座落的地方交通便捷，环境优雅，是旅行、购物、商务活动会议住宿的理想场所。漳州海景商务酒店很注重每个员工的成长和学习，而且让每个员工都会有不一样的收获和体验。漳州海景商务酒店还为所有员工创造良好的工作和发展环境，为每一位员工提供良好的成长机会和空间。

春秋易转，时光飞逝，转眼间三年的大学生活已接快要近尾声。回想刚到在校时的点点滴滴，我心里有太多的感触和感慨，怀着恋恋不舍的心情，离开了我生活了三年的校园，开始我的实习生活。实习是我们每一个应届毕业生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识；实习又是对每一位应届毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

在学校学习期间，我认真学习了各项专业课程，也充分锻炼了自己各方面的能力。在进入漳州海景商务酒店实习之前，我原本认为酒店管理行业的工作应该是一个很轻松的行业，做起来应该不会太费力气，应该很容易就能完成各项工作；可是当我真正进入漳州海景商务酒店实习之后，终于明白了“说一尺不如行一寸”的道理，酒店管理工作远比我想象的要繁难复杂得多，绝不是那么轻松容易的行业，同其他行业比起来，真是有难之而无不及。

1做不好工作而受到批评。刚进人力资源部实习的时候，面对陌生的环境，心里还是会有些许的紧张情绪。其时，是经理及时找我谈话谈心，帮我制定了一份周详细致的工作计划书，分配给我的任务是：要尽快了解各项工作流程，尽快明晓自身的各项职责，尽快做到能独立进行经理助理作业。就这样，依循经理的'总体要求，我开始慢慢接触学习人力资源部相关规章制度，不断了解酒店的发展概况，借以不断充实自己的头脑。此外，我还接受了一系列的专业培训。通过一系列的培训和学习，我对人力资源部有了进一步了解和探掘，对自己所从事的工作也有了更加深刻的认识。

这期间，我被漳州海景商务酒店的工作氛围深深感染和震撼。我发现周围的同事都很谦虚好学，很有凝聚力，工作时都充满自信。对于我请教的问题，他们总是能第一时间不厌其烦地给我讲解多遍，直至我弄明白为止。实习的这段日子，我

感受到了绵绵无尽的温暖和安心。通过经理的教导和培养，通过同事们的支持和帮助，我对人力资源部的工作有了更加深入细致的了解，早前有些紧张的心情开始慢慢平静下来。工作期间，我每天按时上下班，从内心深处严格遵守各项规章制度；每个星期一，我都会分析自己上星期目标的践行情况，总结原因和教训，制定下星期的工作计划。在进一步明确工作任务后，我开始边学习助理知识，边增强自身的工作积极性。在工作过程中，坚定不移地向书本学习，向周围的同事学习，向经理学习。

实习期间，我的工作内容包括协助经理完成日常工作事务，负责相关信息资料的收集、整理，负责员工的考勤，做好文件的收发，负责酒店的招聘及相关活动的安排等等。酒店管理无小事，在实习期间，我跟随经理一起学习了酒店管理工作的技巧，包括酒店内部的沟通，酒店的对外交流，规范员工事务化管理，员工工作积极性的提升，员工服务态度的提升等等。小到拉椅让座、派送香巾、酒水服务，大到政策宣传、食品卫生、员工考核、工作效率等等，这些工作看起来很简单，其实每一项都蕴含了丰富多样的酒店管理专业知识。虽然这期间我也是忙碌得很劳累，有时候还老是出现差错，但我始终在经理的指引下不断进步，能为酒店的发展贡献自己的一份力量，再苦再累也是值得的。我打心里，也尽职尽责地把漳州海景商务酒店当成自己的家，把漳州海景商务酒店的工作当成自己的事业，把漳州海景商务酒店的同事当做自己的家人，认真细致地对待每项工作。

跟着经理和同事工作学习的这段时间，我明白：酒店管理是一项繁复细致的工作，必须拿出百分之百的精力认真对待。如若稍有疏忽，便有可能酿成不可挽回的过错和损失。作为酒店管理者，只有打心里真正热爱这项工作，以身作则，切实做好自己的本职工作，才能对得起酒店的培养，对得起经理的教导，才能不断进步，不断成长！

这四个月的实习，我忙碌而又充实，虽然有点苦、有点累，

但我觉得真的很值得。这次实习，让我对酒店管理专业知识有了更深层次的了解，在其他方面的收获也挺大，为我今后踏入社会奠定了基础。

当出现一些问题和困难时，我会先自己尝试着去解决，而当问题较大自己独自难以解决时，我会第一时间向经理和同事们反映情况，请求他们帮助解决。在他们的帮助下，出现的问题很快就被解决了，我有时也学着运用他们的方法与技巧去处理一些简单的问题，慢慢提高自己解决处理问题的能力。在解决处理问题的过程中也不断摸索出能与人更好沟通的方法途径。这样我在工作中自信心不断增强，工作的积极性也不断提高。

2通过这短短四个月时间的实习，我明白了细节的重要性，也改掉了以前的很多坏毛病。对于工作中的问题，无论大事小事，都应该认真对待，做到慎终如始、巨细无遗。千万不能轻视任何一个小困难，也不能惧怕任何一个大困难，拿一颗平常心去对待，不懂的问题就要问，不断增强自身的学习意识和沟通意识，加强务实能力、应变能力、心理素质、适应能力等方面的提升。这次实习让我明白：唯有不断提高自己，不断学习，在实践中锻炼自己，才能让自己在以后的竞争中立于不败之地！在实际工作中遇到问题时要多向他人请教，学会人际沟通非常重要，如何与人打交道是一门艺术，也是一种本领，在今后的工作中也是不能忽视的。

首先，非常感谢漳州海景商务酒店给我这样一个实习的机会，让我接触到了书本以外的知识，增长了见识、开拓了眼界；感谢所有同事们，正是因为你们的无私帮助，让我在这么短的时间内掌握工作技能。感谢你们帮助我解决处理相关问题，包容我的错误，让我不断进步。此外，我要特别感谢我的经理，在实习期间指导我相关注意事项，指引我一步步走向成熟。

在这四个月的时间里，我爱上了“漳州海景商务酒店”这个

大家庭，经理的有力指引，同事们的无私帮助，团队中无时无刻都充满了团结、竞争、友爱、互助的芳香气息，我已经深深地融入到这种气息之中。我在最短的时间内得到了最快的进步，这一切都是因为漳州海景商务酒店的良好经营和管理。

文档为doc格式

酒店社会工作实践报告总结篇五

一、实践目的与意义

2、了解酒店行业的基本状况，熟悉部门间的合作，增强团队合作意识，掌握丰富的酒店服务知识、培养随机应变的服务能力和热情周到的服务态度，将学习和工作相结合。

3、通过实践做到理论联系实际，充实和丰富所学的专业理论知识，培养发现问题、分析问题、解决问题的能力，为毕业后从事酒店服务与管理工作的打下基础。

4、建立自己个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自己的缺点和优点，扬长弊短吧，希望自己不断的提高和更好的发展。

5、在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最后找到适合自己的工作方式，找到适合自己的发展轨迹。

二、实践单位与岗位

(一) 实践单位介绍

广州中央海航酒店是一家四涉外酒店，位于广州市机场路之交通枢纽地带，火车站、地铁站、高速路出入口、白云山旅

游区及中国出口交易会址近在咫尺，而距新机场仅20分钟车程，为您的吃、住、行、娱乐及商业活动提供了便利的条件。____年全新装修的酒店客房232间，处处尽见别具匠心，典雅的布置，一丝不苟的选料，贴心的服务，入住本酒店，您将体验到传统的亚洲式无微不至的照顾。设施齐备的大、中、小型会议室及大型宴会厅，可容纳10-500人不等，为您度身定做，提供高效、专业的宴会及会议服务，是您成功举办会议的理想选择。酒店京华厅主营粤菜，出自本地名厨的美味菜肴，精巧点心，令人倍感“吃在广州”果然名不虚传。步云阁西餐厅格调高雅，充满异国风情，展示着各色欧美佳酿琳琅满目。故乡屋-感受韩国饮食文化，室内装修别具一格，品尝特有的食趣和情趣。经过一天紧张的行程或会议后，的放松方式，莫过于充分享用酒店的室外游泳池，美容美发中心，桑拿中心，健身中心及夜总汇等各式各样的娱乐设施。曾多次接待过如中国体操队等国家运动队。

(二) 岗位介绍

客房楼层设台班，台班服务员的主要任务是掌握客情，做好服务、保障安全。台班服务员不得做与本职无关的事情，一定要掌握动态，详细做好台班记录，发现异常情况及时报告保安部，负责楼层(面)的日常服务接待及安全保卫生工作，为客人提供服务，按照来访登记要求，做好来访登记验证工作，熟悉楼层情况及客人出入房间等情况，做好文字记录。坚守岗位，积极配合公安机关的工作，根据规章制度来做事。

三、实践内容与过程

在广交会期间，我有幸来到广州中央海航酒店进行实践。10月11日，我们坐学校校车来到了中央海航酒店进行实践。在实践前，我们已经来到这里进行了面试，并分配好了岗位，一共有19位同学在中央海航酒店进行实践，9位同学被分配到客房部，3位同学被分配到餐饮部，3位同学被分配到前厅部，1位同学被分配到机动部队，而我就是被分配到客房部，岗位

是台班服务员。11号中午，我们坐校车来到中央海航酒店，然后酒店的人力资源总监助理就带我们到员工宿舍。这里已经有二十多年历史了，所以已经有点残旧了，虽然宿舍条件比较恶劣，但我也会坚持下去的。到了下午，我们开始进行培训，培训工作分为三大块：一是人事部的岗前培训，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，酒店特别安排了保安部的主管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。首先由这里的员工给我们介绍海航集团的概况及各成员酒店，介绍了酒店的高层，之后进行了消防安全培训，消防部总管热情耐心地教导我们如何预防与处理特发事故，让我学到了不少防护知识和增强了安全意识。

10月12日，我们继续接受培训，上午由客房部主管教了我们如何整理好自己的仪容、如何礼貌用语、我们的工作任务与工作程序、工作中的规章制度与主义事项，还有一些基本的服务技能。虽然培训只有短短的一上午，但我从中获取了大量的知识。在培训中，我不仅学到了旅游从事人员所必须具有的礼仪，还懂得什么是正确的与客人打招呼、为客人指引方向的动作和走路姿势。虽然这些在别人看来是那么的简单，甚至不用学也会掌握。但在四的酒店中，你的一举一动都会影响了酒店的形象，所以每一个细节动作都要标准。

到了下午，我们培训的主要内容是如何清洁与布置房间。当了解到这个培训是，我感觉有点可笑，我们上了十几年的学了，也铺了十几年的床了，这还要培训？可是当一位客房服务员给我们进行示范讲解时我被震惊了，酒店铺床时每一步都有要求！整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、“三线合一”和套头枕套等都必须在三分钟内完成。首先甩单就很困难，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。为了练好这个步骤，我的手臂在经过一天的练

习后已经直直不能动弹了。第二步是给床单包角，将床单整齐地包进上下两个床垫之中，要求我们包的时候不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，只要把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它可以细节整理，应该主要的是被子的中线要和床单、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。

我发现客房服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。我们的首要任务即是清理客房。清理客房也是有一定规范可循的。首先进房间要先敲门，进门之后第一步打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是湿布一般擦木制家具，干布则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能翻过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器皿归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，这样就既不会损坏地毯又能打扫干净地毯。最后一步就是把房间消耗掉的物品补上，如果有丢失的物品，既要纪录并上报主管。在客房部实践必须要有极强的安全意识，要知道最基本的消防知识。额外的，还应对酒店和所在城市比较了解，这样会为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。为此我查阅了不少关于安全、酒店方面的资料。10月15日，是广交会的第一天，也是我真正上班的第一天，我的心情既兴奋有紧张，我对自己充满信心，我会努力做到。在台班这一职位是酒店与客人沟通的桥梁，由于我们面对客人时间是最多的，我们的服务工作好坏与否，是直接影响客人对酒店的印象。作为台班的主要职责是随时以笑容和招呼来迎接初次

入住或从外回来的客人，为客人送行，为每一位在酒店住房时遇到困难而需要帮助的客人服务，登记外来来访人员，和协助卫班的工作。虽然这份工作看起来这那么的简单和低等，但我能在工作中体会强烈的服务意识和殷勤的待客之道。站在广州中央海航酒店中，一种强烈的责任感就会无形将你包围。像迎接电梯，虽看似简单无用，但就因为一句简单的“先生，早上好！”或“goodmorning,sir!”一个充满阳光的微笑和一个极度关心的目光，就这些很基本的动作和简单招呼，却是让客人很贴心的服务，并提高酒店在客人心中的形象。

广交会期间，客流量激增，给广州的酒店带来了不少商机。酒店里的客房几乎都全入住了，酒店里人来人往的，而且大多数都属外国人，有巴西团、韩国团、土耳其团，着对我来说是一个巨大的挑战。很多外国人说的都不是标准的英语，再加上自己的英语能力不高，有时候沟通比较困难，但我不会放弃，坚决要为他们服务，我只好用到肢体语言，很多时候都能与他们沟通，满足他们的需要，客人们也会感到很满意，这对我来说是莫大的鼓励与支持。

10月15日到10月27日，我上的班次是中班，时间是下午三点半点至夜晚十二点，每天别人上班我就睡觉，我睡觉别人就上班。睡醒了就要准备上班了，那留给个人支配的时间更少。10月31日到11月4日，我上的班次是早班，工作时间是早上7点到下午三点半。每天六点钟起床，虽然是早了点，但自己也能坚持下去，做到不迟到不早退。虽然每日重复单调繁琐的工作，我就是每天帮客人按电梯、登记客人出入情况，显得枯燥乏味，但是工作也不能马虎，你一个小小的错误可能会给酒店带来巨大的麻烦或损失，所以必须认真完成。一直以来，我都是依靠父母的收入，工作以后，我才体会父母挣钱来之不易，而且要开始有意识地培养自己的理财能力。这一次的广交会实践我看见很多的外国人与他们沟通我才发现英语水平有待提高，但经过了这次实践让我的口语提高了不少。

我在客房部这两个月的实践中明白，客房服务员的工作量是很大的，另外，客房部的领班、主管和经理都是从基层服务员干起一步一步走上来的，对基层工作很了解，也很熟练，主管就曾亲自给我做铺床示范，动作麻利。而且，每当酒店接待重要客人时通常是主管甚至经理亲自整理打扫客房，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西在领导的指导下逐渐成长的，我十分感谢领导们在我身上所作出的付出。

四、酒店存在的问题与建议

(一) 提升软件上的服务能力

纵观酒店行业，我国的酒店在硬件上的设施设备可与国际酒店媲美，但是在软件上还与国际先进水平存在一定的差距。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。广州中央海航酒店也应该跟紧行业新风，提高服务质量，增强服务员的主动服务意识，加强对新员工的培训和对老员工的跟踪培训。不断提高和改善他们的业务素质 and 水平。

(二) 建设酒店文化

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，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒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酒店人寻求帮助。因此，我们可以说，酒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。

五、实践收获与体会

通过这次实践，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，与他人相处的人生哲学。我的收获有以下几点：

(一)服务意识的提高

(二)服务水平及专业知识的提高

经过了一个月的酒店实践，使我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。印象最深的是为酒店的日本客人服务，他们通常是不太会说英语的，所以，我们要从他们的动作和片言只句中猜到他想要做什么并快速帮他办好。

(三)英语水平的提高

(四)发现问题、分析问题、解决问题的能力不断提高

在工作中不断的提升了自己的观察能力，从刚开始的懵懂到现在走进客房什么样的人有什么样的要求的预测能力不断提升，并对一些客人的投诉问题懂得倾听，甚至可以适当的解决该问题，有些客人也成为了我的朋友。在解决问题中不断

提高自己在工作生活中的处事能力。

但同时也发现发现了自身的不足。在语言表达能力上依然是无法流利的与客人进行交流。在客房部接触的客人多种多样，几乎世界各国的客人都可以接触到，由于自身的英语口语能力并非十分好，所以造成了与客人沟通上的障碍，只能用几句简单的英语与客人交流，很多情况都是听明了客人说什么但不知怎样用英语表达。并且由于自身的酒店工作经验不足，很多时候都不知道如何应对客人提出的各种要求，导致工作上出现各种小错误，为同事带来了许多不便，不过，错误并不可怕，最重要的是做错事要及时改正并能引以为戒，不再犯同类错误，有错误才会有进步。因此，我经常向同事请教，虚心向同事学习，不断进行反思和总结，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和沟通交流能力，争取把工作做得更好。

通过这个月的实践，让我对酒店有了更深的认识，也有机会把自己在课堂上所学的理论知识运用到实践中来，初步体验到服务人员的艰辛与不易，也体会到收获的快乐。并且对这个酒店的现在和过去也有了一个更深刻的了解和认识，其对经营理念，文化建设也有了一个更深刻的了解，对整个酒店业的动作及经营管理有了一定的认识；还有，在人际关系如此复杂的单位里我处理好了如何与领导与员工相处的方法，并且从领导的身上学到很多东西，领略他们的风采及他们对每个人不同的待人接物的方法。虽然广州中央海航酒店尽管在管理上还存在着有些不足，不够完善，企业文化还有待建设等问题，但我相信随着，随着酒店在内部管理体制上的改革，广州中央海航酒店定会加日升天，蒸蒸日上，同时也深深祝福广州中央海航酒店明天更加辉煌灿烂！

实践生活并非学校生活那么的单纯，老师的淳淳教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，而现在，我们重返校园了，所以只能加倍努力地学习以前所学不到的，以后来适应工作，适应以后的生活，实践，其实就是一个能够让我们更

加锻炼自己各方面能力的大舞台，所以为了在这个大舞台上更加地展现自我，抓紧每一分钟，给自己充充电吧！