# 2024服务员调查报告

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2024-06-15

*服务员是提供一定范围内服务的人员。本文将介绍2024服务员调查报告。 2024服务员调查报告(1) 随着生活方式的更新和社会交往的活跃，我国吃西餐的人越来越多。在组织的涉外活动中，为适合国外客人的饮食习惯，有时要用西餐来招待客人。西...*

服务员是提供一定范围内服务的人员。本文将介绍2024服务员调查报告。

2024服务员调查报告(1)

随着生活方式的更新和社会交往的活跃，我国吃西餐的人越来越多。在组织的涉外活动中，为适合国外客人的饮食习惯，有时要用西餐来招待客人。西餐厅一般比较宽敞，环境幽雅，吃西餐又便于交谈，因此，在公共关系宴请中，是一种比较受欢迎又方便可取的招待形式。西餐源远流长，又十分注重礼仪，讲究规矩，所以，了解一些西餐方面的知识是十分重要的。今年暑假，我在西餐服务有限公司调查了一个星期的时间，获得了经验，更增长了见识，使我对西餐有了更深的了解。 在西餐服务有限公司一个星期的实习已划上了圆满的句号.在这里，第一次接触社会的调查生活，体验到生活的艰辛和不易，总体来说还是有不少的收获和所得。从一个对西餐行业无知的少年变成一个既具有西餐知识，又懂得西方礼仪和社会交往的青年。实习的收获是不能用语言一一所能描述的，总的来说有酸有甜、有苦有乐，苦的是让人记住那些几十种西餐食品的特点与制作方法，还得分清它们的消费对象。还有那些我们中国人不太懂得的西方礼仪培训工作;快乐的是和同事领导的和睦相处以及老板的风趣幽默;快乐的是顾客对自己付出服务的肯定与赞赏;乐的是自己既充实又有滋有味的实习生活过程.其实实习的日子不是很长，当初的我们不知道牛排还要吃七八成熟?不知道生菜沙拉和水果沙拉是什么东西，以及自己不怎么熟练的在西餐厅铺台布.摆刀叉，给客人介绍菜单的种种场景就像昨天才发生一样，是那么的叫人印象深刻.

在这里，自己对西餐方面有了比较深刻的认识，品味西餐文化，建议大家到正宗的西餐厅看一看，一般都法国浪漫派风格布置的西餐厅比较好，装璜华丽典雅，乐池内小乐队演奏着古典的名曲，服务员是身着燕尾服的小伙子。研究西餐的学者们，经过长期的探讨和归纳认为吃西餐最讲究6个m。第一个是menu(菜单) ，第二个是music(音乐) ， 第三个是mood(气氛)，第四个是meeting(会面)，第五个是manner(礼俗)，第六个是meal(食品)，这些都是西餐行业内必须具有而且重视的地方，好的西餐老板会特别重视这几个方面的投资与开发研究。西餐礼仪也是特别重要的方面，好的西餐厅店，会对所有的员工进行西方礼仪的培训，会对服务人员进行定期的考核和认定。 在xxx实习最刻骨铭心的是西餐服务的员工竭尽全力为客人提供温馨细微，物有所值的服务.还有就是典雅淳美的美国西部音乐，韵味悠长的咖啡，以及闻名遐迩的菲力牛排。都说服务是餐厅的形象之本，是西餐厅的竞争之道，那么西餐服务的服务魅力有表现在哪呢?那就是一张诚挚动心的笑脸，一声声悦耳动听的话语，一次次全身心投入的服务而凝结出一个个回味无穷的优质服务。在那里实习的一个多月期间学到的东西可不少，感触也颇多，若要为客人提供优质的服务，就是要充分读懂客人的心，充分理解客人的需求，甚至是超越客人的期望，在日常工作岗位上为客人提供富有人性化的和艺术化的服务，高层次的满足客人的需求，让客人愉悦地有频频光顾的欲望.有人说服务是个即时的工作，过去了就不会再来，所以要在当下满足客人的多方面要求，把服务的质量提高。

在西餐厅实习的这一个月，在工作岗位上勤勤恳恳付出的不光有汗水，还有智慧和技巧，更多的是自我超越。因此，自己变的成熟了，少了一份脆弱，多了份坚强，忘了如何去依靠，想的是如何去学习让自己独立自强。没有了父亲和母亲的关怀，没有了老师和同学的指点，自己的一切事物都得要自己亲自去解决，增强了自己的自信心，从这次实习中我深深的体会到没有自己办不成的事，只有自己不去做，认认真真的学习，勤勤恳恳的做事，这就是生活，是真正的生活!

通过调查学习，我对西餐的专业知识有了很大的提高了，尤其是服务意识、语言交流与表达能力、外语能力、处理宾客关系能力、团队协作能力等方面具有明显的提高，特别是自己的外语口语交际水平有了一个很大的提高，以前在学校里面没有条件锻炼自己的口语，在这里，来吃西餐的也会有很多的外国朋友，锻炼了自己的口语说得能力，为自己以后走上社会做了个好的开始。社会上由课本上学不到的东西，那就是社会经验，为人处世的经验，想想自己明年就要真正的走向社会，参加工作，也许自己的这次实习就是自己新的开始，也就意味着自己的成熟，我会在以后的工作和学习中，不怕困难，勇于克服，在调查中锻炼自己的能力，努力提高自己，实现自己的理想。

结束语：通过这次社会的调查，我学会了自立，懂得了团队在工作中的作用，为以后的工作和学习提供了宝贵的经验和教训，我会依次为起点，以后更加勤奋学习，锻炼自己的各方面的能力，努力提高自己的综合实力!

2024服务员调查报告(2)

随着我国居民消费模式向多元化和更高层次发展，越来越多的家庭要求服务人员从体力型向智力型转变。发展家庭服务业是促进妇女就业的重要领域。家庭服务业是劳动密集型产业，蕴含着巨大的就业空间，有利于吸纳工业文明高度成熟后带来的大量剩余劳动力。同时，家庭服务业门槛低、就业方式灵活，技能要求相对较低，是安置妇女就业的优势产业。

一、巾帼家政服务的基本情况

家庭服务业在市场经济浪潮中起伏跌宕。最初是由下岗女工自发创办，并得到县劳动和社会保障局的扶持，在社会上起到了领头羊作用。近几年,随着家庭服务市场需求的不断扩大，一批新型的家庭服务公司迅速增长。

巾帼家政服务公司家政从业人员构成：主要以下岗妇女为主，约占95%左右。员工的年龄一般在1855岁之间，其中，45岁55岁占85%。文化程度普遍较低，小学、初中、高中文化程度都有，以初中文化程度居多。

巾帼家政服务业务主要涵盖三个层面：一是简单劳务型，如家庭保洁、护理员等。二是专业保洁型，如承接单位外墙清洗、空调养护、大楼整体保洁等。三是中介服务型。如月嫂、保姆、家教、婚介、房介等中介服务。

巾帼家政服务公司的基本运作流程一般为：公司业务部门负责客户，承接用工订单，指派内部员工完成工作任务，员工工资由公司按一定标准统一发放。任务完成后由公司专业管理人员进行回访抽查。

二、巾帼家政服务发展存在的主要问题及剖析

我区巾帼家政服务行业的发展现状显示：巾帼家政服务还处于初期发展阶段，属薄利行业，在运营模式上主要以吸纳失业妇女就业，开展简单家务型服务满足客户需求来赢得市场，求得生存。调查显示，家政服务行业在发展过程中还存在许多困难，暴露出不容忽视的共性问题，主要是：家政服务员队伍不稳定，家政行业不规范，政府扶持力度不大，政府管理缺位、公司经营越位、家政服务员权益上失位等，这些问题正影响着家政市场发育和成长，应当引起我们的高度重视。

一是市场供需错位导致市场不规范。一方面，随着人们生活水平的提高，越来越多的家庭需要环境卫生、照料老人、管教孩子等家政项目服务，家政市场需求量大。另一方面，家政公司由于人难招，又无法满足客户的需求，市场呈现供不应求状态。家政市场的问题，当然，这种供不应求主要是指家庭对家政服务的需求不仅数量在逐步增长，质量要求更在提高，但现在市场能提供素质强、服务好、信誉高的家政服务比较少，从而导致供求矛盾比较突出。导致这一现象的主要原因是受传统观念影响，家政服务业作为从传统保姆发展起来的新行业，尚未得到社会的普遍认同，从事家政服务业受传统观念影响，被社会上的一些人看不起，有些没有得到用人家庭应有的尊重，也使一些劳动者特别是下岗职工产生自卑感，不愿从事这项工作。即使从事这项工作,也存在着不守信、不守时的职业操守等问题。

二是政府管理缺位导致市场不规范，影响家政服务发展。市场处于初期发展阶段，没有归口管理的部门,缺乏有效规范，市场鱼龙混杂。由于行业管理缺位导致家政服务业相互刹价，由于个体游击队的潜入市场被扰乱。诸如从业人员的身份确定,健康要求,待遇规定等没有人管理,没有统一的管理机构，对服务质量也没有一个衡量的标准，市场价格不统一。在一定程度上制约了家政服务业的快速健康发展。

三是家政服务员权益失位导致家政服务员队伍不稳定。人员与客户之间是雇佣关系，不属于《劳动法》的调整范围。家政服务业本身的性质特殊，在工作时间，福利待遇，各项保险等方面得不到保障及保护，如养老保险只对城市居民，并且要40岁以下的，而实践中，农村40岁以上的占很大比例。使员工权益无法用《劳动法》来保障和规范，由此决定了家政服务业被排除在《劳动法》适用范围之外。这就导致家政服务员的社会保障和工作期间的伤害、致残等问题无法寻求妥善的解决方法，供求双方均存在后顾之忧，致使家政服务员不稳定，工作积极性偏低，本来薄利的家政服务公司濒临招工难的问题，公司和职工之间没有存续稳定的关系，更谈不上规范的管理。目前，家政公司既不能为家政服务员提供人身保险和意外伤害保险，更不能办理养老保险，另外服务超时、超量，服务员受歧视时有发生，使行业吸引就业的潜力大打折扣。到目前为止，我国尚没有一部调整规范家政服务业的全国性的法律或法规，因此也决定了家政服务业的非正规就业地位，同时也决定了家政服务员队伍的不稳定，使他们感觉没有归属感，工作积极性偏低。

四是三高三低现象突出。家政服务员服务素质低，用户要求高;公司管理者经营水平低，市场需求高;用户消费意识低，公司管理要求高。三者关系不和谐导致家政行业发展缓慢，社会评价度低。与家政服务业的快速崛起发展趋势不相适应。

三、推动家政服务发展的对策和建议

随着经济社会的快速发展，家政服务业面临新的发展机遇，具有广阔的发展空间。针对当前我区家政服务市场存在的突出问题，我们要采取改革和发展的措施，勇于探索促进家政服务业健康发展的有效途径。为此，提出以下建议：

一是加强对家政服务业的宣传，形成浓厚的家政文化氛围。发挥广播、电视、网络等宣传媒体作用，大力倡导尊重劳动、尊重创造的社会风尚，让社会理解、珍惜、尊重家政服务员的劳动，增强家政服务员的劳动自信心和自豪感。美国家政学家拉斯顿说：国力的提高，有赖于国人的素质。人人都有家庭，研究家庭，帮助家庭提高生活质量和管理水平，帮助国人提高生活素质，这是提高国力的基础。要引导现代家政消费理念，扩大家政消费群体，鼓励下岗失业人员和农村妇女从事家政工作。要教育家政服务员勇于挑战旧的传统观念,积极为她们解决后顾之忧，大力稳定家政服务队伍，为家政服务行业的发展营造良好的氛围。成立家政行业协会，使家政服务业尽快驶入规范化、专业化的快车道。

二是加大政府扶持力度，为家政服务业的发展提供政策支撑。成立行业协会,确定归口管理部门，推进家政市场有序健康发展。如制订家政服务从业人员的培训、就业、维权的配套措施，颁布统一行业标准、税收优惠政策等。各职能部门应尽快出台扶持家政行业的政策，使政府的管理与服务从缺位到有位。

三是加强家政服务员的培训，提升服务质量。将家政服务行业的培训纳入阳光工程，开设专项经费支持，开展家政阳光工程。由区妇联联合区农业、财政、劳动和社会保障、教育等部门制定农村劳动力转移和家政阳光工程的工作方案，并组织实施。

四是组建家政服务管理者队伍，提高家政经营者管理水平。我区家政服务管理者多为兼职，且管理经验匮乏，管理水平不高，不利于家政行业的发展。加强对家政公司经营者素质培训，以提高其职业操守，通过培训学习提高综合素质及管理才能，打造一批现代家政高层管理人员。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找