# 2024年旅游管理实训报告(15篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-06-12

*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。报告的格式和要求是什么样的呢？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。旅游管理实训报告篇一实习地点:湖南天玺大酒店实习目的:通过实地实习,了解酒店经营...*

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。报告的格式和要求是什么样的呢？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。

**旅游管理实训报告篇一**

实习地点:湖南天玺大酒店

实习目的:通过实地实习,了解酒店经营管理过程,酒店实习报告的服务及文化,加强管理理论与实践的结合.

实习时间:xx-07-24——xx-07-24

一、湖南天玺大酒店总体介绍

湖南天玺大酒店是由湖南拓展集团投资，由新加坡华夏国际酒店集团管理，按照国家五星级标准建造的湖南省首家产权式商务酒店。xx年9月正式通过四星级酒店评定。

酒店坐落于长沙市商业中心芙蓉中路518号，主楼高达100米，共30层，比邻新世纪体育中心，凭楼远眺，山水洲城尽收眼底，酒店距黄花机场26公里，30分钟车程；距火车站4公里，10分钟车程；距步行商业街3公里，5分钟车程；距省政府3公里，5分钟车程，交通十分便利。

酒店拥有216套客房，其中包括总统套房；拥有可容纳700多人同时就餐的中、西餐厅，咖啡厅；还拥有29间包房的豪华ktv歌舞厅和可容纳100多人的修仙桑拿中心及酒吧书苑等。融现代风格和湘湖文化内涵的先进设计与合理的功能布局使旧点设备设施完善、先进，装修装饰豪华、典雅。酒店集住宿、餐饮、会议、写字楼出租、购物、休闲娱乐为一体。国际酒店集团现代化管理和先进的经营理念使天玺大酒店成为宾客旅游观光、商务活动、会议展览、娱乐修仙的最佳选择。

我实习所在的客房部分为客务部和房务部。房务部又由三个部分组成：楼层、洗衣部和pa部。楼层实习报告服务主要是由216套客房组成。客房服务设施及服务项目：独立控制中央空调、私人卫浴、彩色遥控电视机及卫星频道节目、国内及国际直拨电话、冰箱及迷你酒吧、室内私人保险箱、宽带上网及数据接口、语音留言、擦鞋服务、唤醒服务、托婴服务、24小时送餐服务、洗衣服务、医疗服务、儿童活动室、地下车库、酒店车队服务、商务服务中心等。

其中客房的分布及特点：11楼-26楼共24层，18楼设有儿童活动室，25楼设有阅览室，23楼为无烟楼层，24、25、26楼为行政楼层，客房内均提供免费宽带上网。11楼-23楼的客房情况：每层楼有17间客房，07、21号房为商务单人房，07、07、07、08、18、19、20房为高级双人房，07为豪华双人房，12、15、16、17为商务双人房，10为豪华套房（其中11、15、17楼的10房为豪华双人套房，12、16、18楼-23楼的10房为豪华单人套房），11为高级套房（与豪华套房类同）。07房-10房朝向北面，11房-21房朝向南面，变换着的摩天轮是最耀眼的风景线，特别是夜景，将长沙的繁华尽收眼底。

二、作为一个合格的房务员，必须对自己的工作负责，应熟知工作流程及服务流程。

首先，房务员的职责：

1. 整理客房的睡房和浴室，并吸尘

2. 每日更换住客的床单和毛巾

3. 适当补充客房内易耗品（免费赠送的矿泉水、咖啡、茶叶包）

4. 配合服务中心、前台查退房情况，迷你吧的操作

5. 必须接待好vip的客人，热情周到

6. 每日清理工作车，保持常新状态

7. 保持及整理楼层工作间、茶水间、卫生间，爱护清洁工具

8. 提供酒店订下的多有服务给入住客人

9. 迅速回答入住客人的问题，斟酌满足客人的要求，介绍酒店服务和设施设备以供客人参考

10. 报告领班每日退房遗留情况

11. 报告领班每日住客特殊情况

12. 填写工作报表（日期、姓名、班次、进房时间和出房时间等）交班注意或重要事项

13. 报告领班客房维修、损坏、遗失及安全事项

客房部的班次有四种：

早班a班： 7∶15——15∶30

d班： 8∶45——17∶30

中班b班：15∶15——23∶30

晚班c班：23∶30—— 7∶30

早班的工作流程：

1. 7∶15准时到岗

1.1 整理仪容仪表，到房务中心签到，领取钥匙、房卡、通讯工具和房态。

1.2 了解房态，熟知vip房号、住客房号、预退退房号、空房状态和实习报告维修房状态。

1.3 主任召开例会。

2. 7∶45上楼层

2.1 巡楼，关走廊灯，开空调，查门上是否挂有洗衣派、早餐牌、请即打扫牌等异常情况

2.2 对公共区域维修问题的检查及跟进

2.3 检查烟盅，电梯口烟盅，楼梯及走道清洁

2.4 仔细看交班，将特殊事项记录在工作报表上

2.5 先做空房和维修房的卫生

3. 8∶45打扫住客及退房卫生

3.1 完成服务中心传达的指令和服务

3.2 查退房的消费情况

3.3 做房间卫生的顺序：赶房-vip房-请即打扫房-走房

3.4 第二批早班接班，与领班交班

4. 9∶00 d班接班

4.1 d班早班接a班的钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项

4.2 报告领班特殊事项

4.3 清理房间

5. 10∶00

5.1 收洗衣（12∶00am之前除dnd/dl的房间，均须先打电话征询客人是否有衣服送洗，若无人接听电话则敲门进房询问）报告领班洗衣情况

5.2 补充迷你吧的住客房内的消费物品，报告领班其情况

5.3 清理房间

6. 11:00-11:30 a班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交实习报告班特殊事项）

7. 11:30-12:00 d班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项）

7.1 整理工作车，

7.2 检查是否已将洗衣送到洗衣房

8. 13：00 继续清理房间

9. 15：00完成房间的清理

9.1 工作车的清洁

9.2 清洁工具的维护及吸尘机的清洁

9.3 a班与b班房务员交班（房态和交班特殊事项）

9.4 a班与d班交班（钥匙、房卡、通讯工具）

10. a班下班，到房务中心签退

11. 16：00 d班房务员继续清理房间

12. 17：00 d班房务员完成房间的清理

13. 工作车的清洁，清洁工具的维护及吸尘机的清洁

14. 17：30 d班与b班交班，报告领班特殊事项，例如遗留物品交到服务中心

**旅游管理实训报告篇二**

转眼之间，两个月的实习期即将结束，回顾这两个月的实习工作，感触很深，收获颇丰。这两个月，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过我自身的不懈努力，我学到了人生难得的工作经验和社会见识。我将从以下几个方面总结旅游管理岗位工作实习这段时间自己体会和心得：

在旅游管理岗位工作的实习过程中，我始终把学习作为获得新知识、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极的把自己现有的知识用于社会实践中，在实践中也才能检验知识的有用性。在这两个月的实习工作中给我最大的感触就是：我们在学校学到了很多的理论知识，但很少用于社会实践中，这样理论和实践就大大的脱节了，以至于在以后的学习和生活中找不到方向，无法学以致用。同时，在工作中不断的学习也是弥补自己的不足的有效方式。信息时代，瞬息万变，社会在变化，人也在变化，所以你一天不学习，你就会落伍。通过这两个月的实习，并结合旅游管理岗位工作的实际情况，认真学习的旅游管理岗位工作各项政策制度、管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

在旅游管理岗位工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作。虽然开始由于经验不足和认识不够，觉得在旅游管理岗位工作中找不到事情做，不能得到锻炼的目的，但我迅速从自身出发寻找原因，和同事交流，认识到自己的不足，以至于迅速的转变自己的角色和工作定位。为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向领导、同事请教使自己对旅游管理岗位工作的情况有了一个比较系统、全面的认知和了解。根据旅游管理岗位工作的实际情况，结合自身的优势，把握工作的重点和难点， 尽心尽力完成旅游管理岗位工作的任务。两个月的实习工作，我经常得到了同事的好评和领导的赞许。

从大学校门跨入到旅游管理岗位工作岗位，一开始我难以适应角色的转变，不能发现问题，从而解决问题，认为没有多少事情可以做，我就有一点失望，开始的热情有点消退，完全找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，想干有用的事的态度，不断的做好一些杂事，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就找到了自己的角色，明白自己该干什么，这就是一个热情的问题，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。转变自己的角色，从一位学生到一位工作人员的转变，不仅仅是角色的变化，更是思想观念的转变。

在工作间能得到领导的充分信任，并在按时完成上级分配给我的各项工作的同时，还能积极主动地协助其他同事处理一些内务工作。个人的能力只有融入团队，才能实现最大的价值。实习期的工作，让我充分认识到团队精神的重要性。

团队的精髓是共同进步。没有共同进步，相互合作，团队如同一盘散沙。相互合作，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。很多人经常把团队和工作团体混为一谈，其实两者之间存在本质上的区别。优秀的工作团体与团队一样，具有能够一起分享信息、观点和创意，共同决策以帮助每个成员能够更好地工作，同时强化个人工作标准的特点。但工作团体主要是把工作目标分解到个人，其本质上是注重个人目标和责任，工作团体目标只是个人目标的简单总和，工作团体的成员不会为超出自己义务范围的结果负责，也不会尝试那种因为多名成员共同工作而带来的增值效应。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对旅游管理岗位工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心实习报告在今后的工作和学习中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作。

针对实习期工作存在的不足和问题，在以后的工作中我打算做好以下几点来弥补自己工作中的不足：

1.做好实习期工作计划，继续加强对旅游管理岗位工作岗位各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解各种制度和业务。

2.以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

3.踏实做好本职工作。在以后的工作和学习中，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

4.继续在做好本职工作的同时，为单位做一些力所能及的工作，为单位做出自己应有的贡献。

**旅游管理实训报告篇三**

1.西餐厅零点服务

（1）礼貌问候客人并询问用餐人数。

（2）引领并为客人拉椅子，打开餐巾。

（3）为客人打开菜单，并介绍单日特色菜品和单日例汤。

（4）点酒水，并服务酒水。

（5）点菜（女士优先，点菜时应站立在客人右后侧）。

（6）服务面包和黄油。

（7）结合客人所点食品，为客人换餐具。

（8）服务菜品（同上同撤）。

（9）巡视餐桌并时常更换烟灰缸或剩余食物的餐盘及不用的餐具。

（10）询问客人对主菜质量是否满意。

（11）当客人吃完后，清除桌上所有的盘子，连带剩余食物及用过的餐具，用一件干净的餐巾把桌上的碎屑扫到一只碟上，并收去餐桌上的调味品，建议客人饮用餐后酒或其他种类的酒水。

（12）建议甜品并记下订单。

（13）服务甜品、咖啡或添水。

（14）询问客人是否需要其他东西。

（15）确认客人的账单，结帐服务。

（16）感谢和欢送客人的光临。

（17）整理并摆台。

2.自助餐服务

①自助餐的准备工作：

a.绝大部分工作在开餐前要准备妥当，如摆位、工作台的补充、放调味品等

b.在布菲台周围要有较宽的地方以减少客人排队，其次布局要合理，如客人从门外进来，布菲台的分羹、刀、匙、碟要合理放好

c.对食品质量要求比较高，要统一规格，如排骨的厚薄等，否则客人要挑选，造成不卫生和不整洁

d.要及时补充食品，但要注意卫生，不要给客人感到这是剩余食物

②自助餐待客须知：

a.当引座员带人入座时，应帮助拉凳并告知服务员客人的用餐人数。

b.服务员为客人打开餐巾，斟冰水或询问客人需要何种酒水。

c.开单并写上人数、台号、经手人的名。

d.当客人去取食物时，提醒客人带好自己的贵重物品，并将客人的餐巾折好。

e.客人取食物回位时，要替客人拉椅。

f.要不停地替客人斟冰水及换酒杯。

g.客人食完的餐碟要立即撤走。

h.当客人去取甜品时，要收走主餐刀、主餐叉，并将台面上的面包碎渣等用净布扫干净。

i.客人用甜品时，要主动询问客人是否需要咖啡或茶。

j.买单时要看清台号，并重复检查一次客人人数是否有误。

k.结账后要谢客，并欢迎再次光临。

③自助餐台的注意事项：

a.做好餐前的准备工作，预备足够的服务餐具。

b.特别注意食物的保温，尤其是中餐，如汤、饭、面等要保持热量。

c.食物的花色品种要常更换和翻新，使客人确实感到价廉物美，品种多样。

d.要及时补充餐具，如大餐碟、甜品碟等。

e.自助餐台的服务餐具要经常更换，保持干净。

f.餐台要时常保持干净。

g.留意布菲炉的水是否足够。

h.自助餐完了之后要立即通知厨房收回食物台剩下的食物，由厨师处理。

（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，锻炼了自我的服务意识，养成了面对客人面带微笑的好习惯；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

经过了一年的酒店实习，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，要敢于开口向客问好，在向客问好的过程中还要做到：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。石材展期间，客人们从世界各地赶过来，对xx对xx国际大酒店都不熟悉，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学期的时间，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xx国际大酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护xx国际大酒店的权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要时刻注意到自己的一言一行都代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

4、实习与就

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，xx国际大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。

**旅游管理实训报告篇四**

湖南天玺大酒店

通过实地实习,了解酒店经营管理过程,酒店实习报告的服务及文化,加强管理理论与实践的结合.

xx-07-24——xx-07-24

一、湖南天玺大酒店总体介绍

湖南天玺大酒店是由湖南拓展集团投资，由新加坡华夏国际酒店集团管理，按照国家五星级标准建造的湖南省首家产权式商务酒店。xx年9月正式通过四星级酒店评定。

二、作为一个合格的房务员，必须对自己的工作负责，应熟知工作流程及服务流程。

首先，房务员的职责：

1. 整理客房的睡房和浴室，并吸尘

2.每日更换住客的床单和毛巾

3.适当补充客房内易耗品（免费赠送的矿泉水、咖啡、茶叶包）

4.配合服务中心、前台查退房情况，迷你吧的操作

5.必须接待好vip的客人，热情周到

6.每日清理工作车，保持常新状态

7.保持及整理楼层工作间、茶水间、卫生间，爱护清洁工具

8. 提供酒店订下的多有服务给入住客人

9.迅速回答入住客人的问题，斟酌满足客人的要求，介绍酒店服务和设施设备以供客人参考。

**旅游管理实训报告篇五**

实习是我们迈入社会这个大环境的第一步，，是通向实际工作的第一个人生转折点。带着希望和幸福的我们开始大学必要走的路程————实习。实习是残酷的也是可以收获成功和希望的季节，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，才能不给学校丢脸，不给自己摸黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习。我能学好，更能干得出色！

为了将我们所学的酒店专业知识与实践技巧更好的结合，了解酒店经营管理过程，酒店的服务及文化，加强管理理论与实践的结合，学习服务精神和服务意识，提前接触社会，为以后走入社会打基础，我们进行了为期四个月的酒店实习。本次实习让我们对所学的专业知识及其在实际操作中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有助于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店实习的经验也有助于以后的就业取向。

南山国际会议中心是烟台首家挂牌的五星级酒店，坐落景色秀丽的南山风景区内，依山傍水而建。豪华高雅的五星级设施配备是商务、政务和旅游度假的最佳场所，竭诚满足宾客舒适、愉悦的需求，随时为过往来宾提供优质服务。南山国际会议中心拥有480余间品位高雅、温馨舒适的客房，具有现代风格的商务套房、豪华套房、行政套房、单人间、标准间，房内设施齐全、豪华、清洁、文雅，让您体验安逸的享受。温馨怡人的大中小宴会厅、中、西餐厅，咖啡厅，风格各异的高雅包房，美食佳肴中西兼备，规模宏大，是商务、会议、宴请、品尝美食的理想场所，给您的光临留下永久的美好回忆。环境优雅的歌舞厅，宽敞明亮的健身房、桑那浴、美容美发、酒吧等，先进的设备、温馨的环境，为每位宾客提供一流的服务，以举办个中大型演出和召开高层次大型会议为主的南山大剧院总面积2万平方米，中央大厅高12。5米，设有观众席1600个，豪华坐席包厢5个，现代化的视听音响系统和演出升降舞台系统，全部采用计算机控制，剧院建筑造型风格和装饰效果堪称一流，各项设施达到国内演出场所先进水平。

20xx年8月26号，我们被派往南山国际会议中心。在经过了进一步的培训之后，9月1号我们正式上岗了。怀着满腔的激情和希望我被分派到了客房部。开始有一股使不完的劲儿，把客房看成是施展自己才华的舞台，想把自己的理论知识和自己的想法付诸实践中。但是理想和现实毕竟是有差别的。当我们正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我们想象的那样简单，我们要学的东西还很多。

我被分到了一楼，带我的是一个40多岁的房嫂，我叫她师父。在接触工作岗位之后主管针对客房部工作的特点利用工作比较闲的时候对我们进行了一系列的培训。包括平时的注意事项，礼貌礼节，设施设备，工作流程等等理论知识。其他实践上的技术技巧都是师父耐心教我的。在这个学习过程中，最难得就是铺床。铺床时每一步都有要求，而整个做床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，这是一个很有技巧性的活，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。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，这里要的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，先把被套又开口的一头用双手打开然后抖几下使空气把它撑起来，这样才能顺利迅速的把被子套进去。在套上后要把被子和被套的角相对应，然后用力甩几下使他们更好的重合，其它可以细节整理，要注意的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。在套好被套之后，要将被头折起大约30公分。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，在酒店行业中，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。客房分为住客房和退客房，退客房的一切棉织品都要更换，长住客的一般一周更换一次。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，并报名中文客房服务员英文“housekeeping”。进门之后第一步是打开窗户，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，要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布则是用来擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器物归回原位，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需要认真对待。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。

在客房工作中还有一项比较有挑战性的工作就是查房。就是在客人去前台退房的短短几分钟内到客房去检查有无客人遗落的物品，有无客房非一次性用品的丢失及损坏。这样不仅可以防止客人遗落物品还可以减少酒店不必要的损失。当有客人遗落物品我们要及时归还，有物品的丢失或者损坏是需要客人归还或者赔偿。查房必须在5分钟内完成并将查房结果如实上报。这就要求客房服务员要熟练地掌握客房内物品的种类和数量。有很多时候客人损坏或者拿走的东西在经过提醒之后能及时的赔偿或归还，但也有的人并不承认，这就需要我们有足够的信心和耐心去跟客人沟通。在实习期间就发生过一件客人拿走房间茶业筒的事情，当时幸好发现及时并报告给主管，由主管报给前台，经过前台服务员的委婉暗示客人才将茶杯归还。还有一次是客人把凉水杯弄坏了，据我们估计是往里倒开水激破的。这时我们在收拾住客房时发现了这个问题，久及时委婉的询问了客人，在经过一番交流之后客人心情愉悦的赔偿了这个凉水杯。我们在防止酒店财产损失的同时又保住了这个客人。

这是作为一个酒店工作人员应该做到的。如果客房服务员在查房时没有查出客人带走或者损坏的物品，那就只有自己赔偿了。所以我每次去查房都特别小心，不敢有一点疏忽。我们一楼有33间客房，一套豪华套，两套普通套，六个单间，二十四个标准间。在维护空房时，每一个动作可能要重复三十多遍。优势感到非常无聊。如果遇到有会议或者是旅游高峰期，客房天天爆满，甚至还得加床。在“十一”期间，往往是早上三十多个房间全退了晚上接着全住上。我们就得抓紧时间保质保量的把房间全都收拾出来，饭都没时间吃。客房工作是一件很细致的活，一根头发一个污点都不能放过。酒店还让每个服务员了解一般的消防安全知识。我们利用下了班的时间学习校方知识。每天早上开例会的时候，主管都会进行对我们提问。比如说各种灭火器的使用方法，使用时的注意事项。发生火灾时楼层服务员该怎么办等等。市里消防部门的工作人员也会不定期的到酒店里对下属员工进行消防知识突击检查。我们还举行了一次消防知识的专门考试。由于平时很认真积极地准备了，所以大的也和很好。

为期四个月的实习，使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程，认识到管理实践的重要性，对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用，为今后的理论学习进一步打下坚实础。中国的酒店普遍还存在问题，学习管理知识是必不可少的。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。同时，在实习的过程中，也结识了很多同事和朋友。，对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对顾客的耐心以及责任心。另外英语真的很重要，中国已面向全世界了，交流不仅限于国内，对于英语还有待加强。

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这四个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在酒店管理课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力而且非常主要细节的人，我将向着这个目标迈进！

**旅游管理实训报告篇六**

经过两年的旅游管理专业基础知识的学习，我逐步由一个门外汉成为了一个准专业人士。在这两年的学习过程中，我对旅游管理专业的知识进行了批判性的学习，取得了较多的理性收获。在有幸参与了本次实习工作后，我更是增加了对专业、对自己的了解。通过以下实习工作总结，我希望能把自己的一些想法如实表达，请老师指正。

大学三年级的学习从专业课开始，如果说在打基础的时候老师会用高压政策让我们加深对知识的了解，这个时候就变得相对放松了，自由的空气显得异常浓重。在我的周围，弥漫着跃跃欲试的气息，想破茧而出的人大有人在。

客观来讲，人有两种情况下会很焦虑，一种是愿望得不到满足的情况下，一种是愿望满足以后。正因为我处于认识的关键时刻，我极力想证明自己的各方面能力，以及在大学2年后，我有没有比以前有进步。有了这个目标，有了这个动力，所以我极想在正式踏进社会之前，试一下自己的实力，到底在那个层面？还有那方面需要改进？抱着这个目的，我参加了由我系组织参与的珠海旅游业举行的航展旅游接待工作，我的实习单位是珠海阳光机场酒店。在这个准四星级的航展指定接待酒店中，我进行了为期9天的实习。

酒店在我的概念中，她只是一个小王国，她只是社会的缩影。她没有政府机构的组织严密，也没有学生社团的青春活力。她承担的是社会交流中的一个职能，为有需要的人提高必备的食宿。也许我这样看，有部分的片面性，但这代表我走近她的时候还是保持一定的认识度。

来到酒店，继而来到客房部，最后来到洗衣房工作，虽然还没有调整自己的心态，但是现实的残酷性及至显现。在第一天的工作中，我可以说没进入状态，也没有一丝思想准备。毕竟，来到这里是我的要求，只是这个要求对我自己有点苛刻，也有点不可思议。但是，我暗自给自己鼓励，相信我会把这里的工作做好，而且是做到最好。

在学习了随行的书本知识后，我对洗衣房的管理增进了了解。不过，令我无奈的是书本上的酒店洗衣房是一个发展完善的高星级酒店的重要部门。反而，我所在的洗衣房却是酒店中的边缘人，组织管理上一直得不到酒店高层的重视，所以洗衣房的运作一直很不畅顺。一个很明显的例子是洗衣房在酒店组织中的设置及其不合理，从理论上来讲，洗衣房至少是部级单位，工作人员人数也应该为酒店客房数的百分之十左右（酒店138间客房），，但包括我在内只有5个人。虽然酒店航展期间平均开房率只有百分之六十，但是工作的量依然不会少。为此，酒店管理层为了把洗衣房的工作效率尽量提高，把洗衣房的三大职能之一的洗员工制服暂停（只洗中西餐的厨衣）。实际情况是，这样对提高洗衣房的工作是没有任何帮助的，大量的酒店布草经送来后，洗衣房经常要加班加点地去工作。

出现这样的问题的原因有三，第一、酒店管理公司新接手酒店的管理，在很大程度上是有想当然主义与本位主义在作怪；第二、酒店在开业后正实行开源节流的政策，资金投入不足，造成酒店布草只有3套备用，甚至有些部门只有2套，这与通常的3到5套严格不符合；第三、酒店的工作程序不妥，客房部的布草属于洗衣房的主要材料，但是布草发到洗衣房经常是在下午，这有航展期间住客退房较晚的情况，也有楼层服务员的技能不高的原因，也有只设置一个布草员的原因，更有工程部为了节约能源对洗衣房压缩机器工作时间的原因，综合来讲，这是酒店管理层没有按照规范标准来管理，犯了经验主义的错误。

在工作中，我发现洗衣房兼任酒店的布草管理职能没有明确。如果说，布草由洗衣房来管理，把布草的管理工作做好，酒店管理层就应当把机构设置以及人员设置安排好在安排工作。但是实际情况是，酒店的布草管理可以说是随波逐流，处于边缘地带。在我来到洗衣房后，这里就发生了惊动酒店高层的工作事故。酒店开业后，采购部门采购回来一批客房布草，但是这批布草质量严格来说不过关，洗衣房在洗的过程中发现了跑纱以及布线易脆的情况，在汇报上级后，各方面都没有引起重视，在一次大规模洗后，发现大量布草等待报废，从而震惊了酒店高层严令追究责任。

这里暂且把酒店为了节省成本去采购劣质布草的缘故去掉，从这件事可以看出，酒店各级部门对布草的管理敏感度处于较为低级。这里有基层员工的工作素养不高，也有上级负责人责任心不强的原因。我觉得更重要的是酒店没有真正重视酒店的布草管理，在我工作中发现，洗衣房的设备严重落后，布草的管理也属于应付式，没有专门的责任人来负责，没有明确职责，布草随意堆放，随意使用。这种情况在酒店的其他部门也可以随处见到，例如中餐每次都是把积累几天的布草送来，我发现每次都会因发霉而造成台布报废的情况，西餐厅的台布则出现因客人吸烟把台布烫坏的现象，这都没有责任人跟进。我想这都需要酒店管理层重视，进而改进。

在洗衣房工作了六天的时间后，我得到上级领导的允许，回到了客房部担任客房服务员。因此，在本次实习期间我获得了更多接触酒店服务的机会！

服务行业的本质就是人，我认为在某种程度上讲，酒店的基础是服务，服务的基础就是人，如果我们的人与人之间平衡被打破后就很难把握人际关系。在酒店工作之初，我就开始注意酒店中人力资源管理中出现的问题。

在与公司管理层接触的除了我所在的部门负责人以外，作为学生代表，从与人力资源部经理的接触中，我发现她是一位很有责任感的女士，但她的工作能力稍欠火候。也就是在这个过程中，我透过她，了解到公司人事建设还处于空白的状态，例如，酒店中现在存在着三部分人，一是原西北航的员工，这部分人掌握着酒店各部门的基层权力；一是酒店管理公司空降的总公司人员，这部分人行使着酒店的最高权力；一是酒店重组后新纳进来的员工，这部分人大多处于公司的最低层，但不乏各级管理层中的人员。可以说，酒店中人事状况极为复杂，尤其是各部门与各级之间的交流极为缺乏。严肃地来说，航展接待工作对于机场酒店来说是极为重要的事情，但是酒店上下并没有完全进行思想的沟通，更多的是停留在表面以及高层，在基层直接工作的负责人根本没有机会参与到酒店的航展接待计划的制定中，从而为在航展中出现种种问题埋下伏笔。

**旅游管理实训报告篇七**

姓名：xxx

年级班级：xxx指导老师：xxx

终于迎来了我们的实习周，在实习的日子里，有快乐、有辛酸也有劳累，但是更多的是收获了我们人生经历中不可或缺的知识。

首先,我们去到的是模拟导游实验室，当我踏进那个小小的门时,迎面而来的凉风让我瞬间忘记了思考。定睛细看，昏暗的灯光下，是一排排整齐的可折叠式软皮沙发，类似多功能报告厅的布。最前面的超大屏幕坐落其间，大气凌然。在这套价值不菲的仪器的带领下，我们走进了气势恢宏的故宫。那逼真辽阔的画面，价值立体环绕声的解说，仿佛身临其境，却又更胜一筹，比亲身临近更有震撼感，而且还不费脚力，是绝佳的导游训练装备。通过一系列的短片介绍，让我明白了游客看得可不仅仅是那些风景、建筑什么的本身，更需要的是烘托景物的历史文化气息和蕴藏其间的故事与内涵，唯有这样，景才是最美的。

之后我们又去参观了简易的酒店实验室，大概的体验了一下身在酒店的感觉。这里有大堂、吧台、餐厅还有客房。实验室老师大概的介绍了一下一个酒店应有的基本设施、餐桌摆台注意事项和客房布等等。见到了平时是一些属于幕后工作才能看见的设备，真是受益匪浅。

第一站是来到桂林有名的“三山”之一的叠彩山。叠彩山占地面积约2平方公里，由明月峰、仙鹤峰和四望山、于越山组成，横亘市区，景色优美，又易于攀登，为桂林山景中的一个热点。山中佳景甚多，有叠彩亭、于越阁、瞿张二公成仁碑、仰止堂、仙鹤洞、风洞、叠彩楼、望江亭和拿云亭等名胜。山上历代名人的摩崖石刻尤多，为文物的精华。若登上明月峰，驻足拿云亭，全城景色画书眼底。“一面晴风四面山，望疑仙境在人间”。叠彩山名，是由唐朝元稹的侄子元晦游览了叠彩山之后，写了篇《叠彩山记》，记中说：“按图经，山以石文横布，彩翠相间，若叠彩然，故以为名。”从山脚一路盘旋而上，我们的目的地是明月峰。沿途四处可见名人匠刻的题字，比如“江山会景处”说的是此乃江景与山景的最佳结合点，二公成仁处记录的是两位铁骨铮铮的南明将军的英雄事迹。还有那些个数不胜数的佛像下暗含的一个有一个的渊源深远的帝王故事，更有那复旦大学创始人之一的马相伯的头像雕刻于石壁上。当然最让我难以忘怀的是那个喇叭形的风洞，阵阵凉风，徐徐吹来，沁人心脾。风洞是叠彩山明月峰山腰一奇洞。这是一个四季生风的洞，因而得名\"风洞\"。此洞，南北对穿，中间狭小，仅通一人，形成前后两个洞，南北开敞，呈葫芦状，全长20米，最宽9.2米，最高5米。风洞原是一条地下古河道，两头大中间小，所处地势高。北接“湘桂走廊”，南迎驾桥岭与海洋

山之间的“峡道”，形成对流。随着季节变换，来风有清、和、暖、冷之别。在炎炎夏日，最是吸引人了。最后，予我们的讲解终结在山崖上的一个大大的“寿”字处，这个字不一般，它很巧妙的能看成由“壹百”组成。美中不足的是，我们这一路上听的都是人文风情这一方面，不得不说实在是太千篇一律、枯燥乏味了，没有什么引人入胜的地方。

第二站是七星公园，公园很大，路标很少，尤其是公园的整体结构标示图。没有导游的带领，我们就像是无头的苍蝇似的四处游荡。沿着主干道一路走去：花桥月牙楼野猴山华夏广场动物园游乐场，最后转至栖霞寺。里面的景区格局分布比较合理，还有一大亮点熊猫馆。那些顽皮的猴子在公园里四处的泵来跳去，旁若无人地嬉戏，供游客拍照。不过相比较之下，松鼠就怕人多了，听见人声,就“嗖”的一下窜回到树上了，不见了踪影。当然，有游客的地方就应该有吃的，虽是公园，但这里的价格还算公道，味道也还不错，就是地方太小，而且太少。

最后一站是去到去年才开始营业的五星级酒店香格里拉大酒店。未入其门先闻其势，屋顶是古代的琉璃瓦封顶，飞檐翘首，主体采用了大量的玻璃幕墙。虽显大气，但是我个人觉得这种组合得不协调，破坏了原本的古典美。桂林不缺乏现代特色的高级宾馆，却是没有一家古典特色的酒店，若是走古典雅致的风格再映衬着漓韵，便是人活在画中了。我们跟随着主管通过员工通道参观了酒店的大体结构，了解了鲜为人知的员工生活和工作环境地下一层，为什么在地下呢，因为我们要把最好的留给顾客！桂林香格里拉酒店拥有客房449间。来到6楼的豪华阁客房，（每一间豪华阁中，都放着一本书《消失的地平线》全英文版，这就是“香格里拉”一词的含义以及香格里拉酒店名称的由来了）一张十分宽大的床映入眼帘，床上配备的枕头也可以凭个人喜好提前说明，水果也根据客人喜好准备。床前有一个minibar，还有小冰柜，家一般的感觉。就连浴室里德一次性洗漱用具都是国际名牌。以一件豪华客房为例，主管主要为我们仔细讲解了以下几个方面：

1、客房的整体布局

2、客房的内部设施以及人性化的设计方案.以及多功能的家具设计

3、客服服务的基本知识。真不愧是五星级酒店，各种娱乐设施应有尽有，环境也清净幽雅，是达官贵人的不二选择地。“香宫”豪华宴会包间，以曾经到过桂林的8位名人的名字命名的，有李白、苏轼等。其内饰极其奢华，上吊顶巨型水晶吊灯。光彩夺目。可以打开的玻璃幕墙，可以让客人在用餐的同时，享受到外面明媚优雅的景色。当然，至尊的待遇，其价格也是让人望尘莫及的，可一边玩着边欣赏漓畔风光。之后还参观了中西餐厅和水吧等等。当然，这里最大的特点是超级人性化，退房可以不查房，客人说的就是真的，绝对相信客人，绝对顾客至上。

这一天的实习终于圆满落幕。

桂林山水甲天下，阳朔山水甲桂林，漫步阳朔，随处可见一些装饰古风的旅馆。我们居住在离西街有一段距离的家庭旅馆中，真真切切地体验了一把游客的感觉。标准的双人间，两张洁白的床，一个床头柜，一个衣架，一个前柜立着一台电视机，还有空调，房间虽小，还配备着卫生间，也算是设备齐全了。我们把一个下午和一个晚上的青春奉献给了西街，几乎看遍了每一个店。大大小小的异域风情的商铺充斥其间，也不乏充满民族风的店铺，几乎都是卖服饰和手工艺品的。这里的店面设计独具匠心，非常吸引游客的眼球，让人充满了好奇心，不得不进去一探就近。等到晚上，更是灯火通明，人山人海，白天不营业的酒吧也出现在人们的眼前了，灯红酒绿，歌舞升平，好一副充满情调的西街夜景。

浩浩荡荡的自行车队伍集体出发去月亮山，一路上只见青山绿树，两边不断是4a的景区，可惜我们不能进去大饱眼福，只能眼巴巴地看着别的游客进去，听着里面一片沸腾的节目声。其实这一代景区挺多的，资源分配挺合理的。这里的空气十分的纯净，不含杂质。到了月亮山，其实就是远远地看而已，不免有点失望，稍作停留后又返回了。这样折腾我不得不说路途有点遥远，而且路面狭窄，车道几乎不分流，有安全隐患。

行径至此，我们的实习也就结束了。

通过这几天的专业认识实习，得到了一些收获，发现了一些问题，自己通过总结得出了一些个人见解和建议。

1、通过此次专业认识实习，从整体上来看，使我们对本专业所涉及的行业有了一些大致的了解。对自己未来所要从事的工作和职业分布有了整体轮廓上的知晓。旅游管理专业下辖两个专业方向旅游管理和酒店管理。其中旅游管理专业方向中又分为旅行社经营管理和景区导游学两个部分。酒店管理方向下设酒店前台服务、客房服务、餐厅服务、等等方面。部门繁多，分工细致。

2、本次实习内容主要分为景区、、酒店两大模块。涉及到了本专业专业课程开设和专业方向的主要构成。

3、在参观七星公园和叠彩山公园景区、桂林阳朔。本人了解到了以下几点专业知识：

1.景区游览路线的设计和在此基础上对旅游者心理需求的初步分析。

2.自然景观景区的景点分析讲解极其历史文化、发展和特色所在。通过对景区的参观和一些老师和导游的讲解，大致了解到了导游业务的带团和景点讲解的基本运作模式和方法。

3.对景区旅游资源的组合和搭配有了一些了解。

4.对园林景区的设计理念和景点的一些历史文化有了一定的了解。

4、通过参观考察桂林香格里拉酒店，本人得到了以下几点专业认识：

a.整体上对酒店管理方向和星级规范化酒店集团的经营理念和运营模式有了一定的了解

b.对酒店的服务部门的构成和分工有了一定的了解c.对酒店各部门格局设计方面的知识有了一定的知晓、

d.了解了一些基本的客服服务理念

e.学习到了一些酒店服务的基本礼仪等等二、不足之处

1、景区旅游资源的组合不太合理且景观单调。阳朔的主要优缺点都在于它的少数民族特色。主要在于少数民族风情表演和少数民族手工艺制作两个方面。没有更多能吸引游客的地方。看多了不觉觉得乏味，让游客没有了游览第二次的兴趣。

2、景区的附近交通不便。

3、部分景区对自身的宣传工作力度不大。一些景点，除了当地的导游和市民，基本上无人知晓。

1、景区资源应向多元化发展，不仅扬长更要补短，优化景区结构。

2、改善交通环境，去阳朔骑自行车的游客不在少数，不应该只有一条小小的道路，要保证安全。

3、加强景区宣传力度，吸引更多的游客。

尽管实习的时间不长，但是我们很充实，尽管过程很累，但我们累并快乐着，亲身体验才能深刻了解，纸上学来终觉浅，最重要的就是实践。可以说这趟出行，我们受益匪浅！

以上即为本人对本次专业认识实习的全部见解暨《专业认识实习总体报告》，现提请老师批评审阅！此致

敬礼！

报告人：xxx

20xx年xx月xx日

**旅游管理实训报告篇八**

1、实习时间20xx年x月xx日到20xx年x月x日

2、实习目的：通过这次实习，使我更好的融入社会，锻炼了自己，做什么事情都要持之以恒。同时也提高自己独立分析问题，解决问题的能力，以及自己的组织能力，使自己的整体素质得到提升。

xx县千岛湖xx旅行社，是由xx县总工会创办，经国家旅游局批准，具有独立法人资格的旅游经营实体，是xx旅行社总社在千岛湖的分支机构。目前本社已具有较全面的管理和服务体系，拥有一批经验丰富、踏实敬业、讲求效率的导游和管理人员队伍，20xx年度被省消协评为《旅游者满意单位》，授予铜牌。

千岛湖xx旅行社，受县总工会委托，具体承办劳动模范、先进生产（工作）者和广大干部职工疗休养工作，承接全国各地工会、旅行社组织来千岛湖休养旅游的中转团队，也可以单独组织其他单位、旅行社、个人、家庭来千岛湖旅游、度假、观光团队的业务。

旅行社社秉承“顾客至上，质量第一，立足工会，服务社会”的宗旨，以优质树声誉，以优质求发展，坚持从客户需要的立场出发，以多元化的旅游服务项目和特色旅游内容满足广大客户的要求。

千岛湖，地处长江三角洲的腹地，是xx经济区和我国东南一流风景旅游城市xx的“后花园”。曾相继获得“xxx”和“xxx”的桂冠。作为一名导游，如何在导游的过程中使客人在旅游过程中感受到愉快的气氛，如何在带领客人游览的过程中将千岛湖美丽的风景用语言淋漓尽致的语言传达给客人，如何使自己的工作被客人认同，如何很好的组织自己的团队都是很关键的问题。因此我选择去旅行社实习。通过在实际工作中接触客人，提高业务能力，积累带团经验，学习带团的技巧与语言表达的方式。

春节过后，我的实习也将开始了。终于到了实习的时候了，很早以前就从学姐那里打听到了大三的下半学期有实习任务，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来。因为大家再也无法忍受当前这日复一日的填鸭式的教学，尽管从学姐们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。综合自己的总体计划，我决定联系一家叫千岛湖xx旅行社进行实习。

我有幸来到千岛湖旅行社进行实习，在这里我向不同的.人和事，学到了许多书本以外的知识，受益匪浅。在实习刚开始的时候他就给了我很多很好的建议，这更加使我想好好了解一下这家旅行社的实际情况——他们所做的工作流程和书上讲的是一致的吗？实际中的旅游团到底是怎样运作的呢？

因为旅行社规模不大，所以在那里的职员的工作分的很清楚。主要分为外联、计调、财务、后勤四个部分。外联是整个公司最忙的单位，除了当前正在进行的业务必须上心，还要主动和曾经的有业务往来的人联系，甚至只要是认识的业内人士，就都要保持联系。这样的工作量是很大的，但是建立起这样一个发达的人际关系网，对于外联，尤其是做旅游的外联也是非常重要的。像公司这样的小型旅行社在做的旅游团往往是和大的旅行社合作的团，或者是和外地旅行社合作的小团，不仅要保证团队的质量，还要让合作的旅行社感到诚意与信任，以便日后的继续合作。

因此外联的工作非常忙。计调的工作原则上说是为了旅游团安排相关事宜的工作，比如安排导游、住宿饭店、火车和飞机票等，但是计调在工作中经常会有一些问题出现。举个例子说，旅游团指定安排的饭店房间数目、房间类型有变更，影响到房间的价格变动，或者房间数不足。

如果直接将这样的结果告诉给发团的旅行社，很可能引起发团的旅行社的不满，甚至影响到旅行团的运作。虽然表面看来计调没什么错误，但是问题确实在这一环节上。公司的计调通常都会通过与酒店负责人谈话来协调问题，当然这个协调是建立在技巧性的沟通上的。如果是很公式化的协调，一般是不会有什么改变的。我在公司学习的时候，就遇到了这样的问题、有业务往来的计调有时打电话就能解决的事情却是我这样完全没经验的实习生所做不到的。

这段时间的实习，我慢慢的了解和熟悉了千岛湖地陪导游的工作步骤和程序，也学到了专属于千岛湖导游的专业导游词，了解了大部分的行程路线，熟悉了岛上的具体路线，分清了岛上的奥码头位置，旅游游船的一些情况，以及千岛湖导游在带团过程中的一些细节环节，我跟团去了五龙岛，龙山岛，梅峰观岛，神龙岛等主要景点，了解岛上具体的情况，也和游客沟通，了解了来千岛湖旅游的游客的看法。

在这次实习中我深刻的认识到了个人的提前准备、学习和处理事情的方法对于从事旅游业的专业人士，尤其是直接接触客人的一线人员的重要性。这些几乎就已经决定了一个人是否适合从事旅游业。旅游业所接触的东西广泛并且比较有弹性，因此也对旅游专业人员提出了更高的要求。我想这些都需要一步一步留心学习，不断总结。

实习是一次用自己的眼和耳去感受环境的机会，通过这段实习，我受益匪浅，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，认识到了许多在学校学不到的东西，不再局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。从而更深的了解的了自己的不足，该往哪个方向而努力，这些都是以前所不了解的。

**旅游管理实训报告篇九**

实习前总听老师们和学长们说，我们这个旅游管理专业的同学大部分都是到酒店工作和实习的，当时还是不以为意的，到自己真的是去面对的时候，才实实在在的感觉真的是这样的吧。回想自己从面试到被录取，总是少不了同学们的理解和支持的，最终我实现了自己的初级目标——直奔北京中国的心脏所在。

我实习的单位是首都宾馆，隶属于国务院国家机关事务管理局，管理集团是以前是新加坡的酒店集团——“文华”酒店管理集团公司。是中国最早的一批涉外四宾馆之一，在北京地区也是影响巨大的吧，不论从历史还是资历还是整体势力，在中国酒店业里也算是一个比较知名的航母。当时感觉自己是庆幸的，真的。不过自己也是有一些的放弃的了。我放弃了去东莞一家豪华的商务五星大酒店——嘉华酒店。没有办法现实是残酷的，我们都必须面对吧。所谓一女只能嫁一男，虽然嘉华那边比较器重我，但真的对不起，我深深的感到为了自己的将来我必须去北京。不过还好老师们同学们包括嘉华那边的人事经理都带着理解，现在实习结束了，我真的深深的感激他们，发自内心的谢谢你们，谢谢！

1、四饭店，通过iso9001和iso14001国际质量环境管理体系认证。

2、位于市中心，周边有许多景点、公司和部委。

3、高层客房俯瞰故宫及xx广场。客房全部翻修，宽敞明亮、设备齐全，有独立的淋浴间。特设禁烟楼层、首都商务楼层和故宫观景房。

4、一、二层餐厅（大堂吧、咖啡厅、四季厅、鲍翅酒楼）、会议室、宴会厅及商务楼层可使用无线宽带上网。十八层特设网络中心，提供网吧及it服务。

5、地理位置：坐落于市中心的前门、王府井商业风景区内，周边有xx广场、紫禁城、天坛、历史博物馆等景点，紧邻市政府、商务部、对外友协等政府机关和部委。主要的餐厅有，咖啡厅简易西餐厅（我实习的部门），四季厅自助餐厅，威哥鲍翅酒楼，以及菠萝尼亚意大利餐厅，和日本祁园餐厅，首都食府等等……

实习真的是收获很大的，由于我在的餐厅是咖啡厅，算是一个西餐厅吧，所以感受最深的还是好好的学习英语，英语不行你什么都不是的。

通过在酒店的实习工作，

1、熟悉酒店的基本机构，以及每个工作机构的基本工作流程

2、通过自己的努力实践自己在学校所学的一切关于酒店管理方面的理论和基本知识，

3、在实际中提高自己对管理的理解和感悟

4、为以后的工作打下基础，作好工作前的热身吧

5、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。

6、在工作中学习在学校学不到的实际知识

7、学会如何的变通，不能一成不变，不能太死板，不能人云亦云，要有自己的见解和收获，不能太放纵，要学会和同事之间好好的相处，在工作中实现自己的定位和理想吧

8、在工作中感受社会的变化，为将来的发展有个良好的调查吧。

9、去北京感受北京的人文启发。

10、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。

最后希望自己在实习中有所收获，不要心高气傲，要平心静气的踏实工作，会得到别人的认可和称赞的！

我们是通过面试，并于首都大酒店签定了实习合同。

我于2月8日早上一个人到达北京西站，又是一个人到酒店的人力资源部报到，那时真的有些佩服自己的能力，只身一个人，什么也不怕，什么也不担心就那么去报到了。可能就是因为这样，酒店的经理对我的印象不错。

从2月9日开始体检，然后是不断的强化的培训，整整的好几个星期，到月底我们就分部门了，或许我的英语在我们这批实习生比较好，所以我被分到了西餐厅咖啡厅。三月开始正式上班，然后在餐厅自己的培训，感觉时间那时过的实在是太慢了，每天都在忙碌的培训中，因为我是新来的嘛，所以要吃的苦也是很多的……不管怎么样我都不断的告戒自己一定要忍住，一定要坚强，没有谁能拯救自己，也只有自己在不断的挣扎中不断的潜行和成功。

4月是自己一个转折点，我之前做个领位，做个盯台服务，做过自助餐服务，后来又是预定员，接着是走菜员，我成了餐厅里的万金油，那里需要，那里就有我的身影，那里有问题，那里我总会协助经理去处理，所以虽然我只是一个小小的实习生，但我的价值我的能力被经理们很看好，虽然我没有什么荣誉，但我知道自己的影响在那里的。收获是相对而言的，谢谢经理给我那么多的信任和期待，我知道再以后的工作中，这将是我人生很很大的财富，真的感激那些曾真心指导和帮过我的人们，谢谢你们！我会继续走好自己的每一个旅程，在将来的路上不断的加油，成功能够实现自己的理想和价值！！

实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我们没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自己就是混过来的吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

1、我学会了如何的做人和如何和人们尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的接受，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。

2、无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。就象我们酒店的一个领班所说：“服务要有灵性，否则自己很难在这里立足”。

**旅游管理实训报告篇十**

根据我院经济管理系的教学计划，通过系领导与酒店方的沟通与交流，我们于20xx年1月13日，踏上了去往北京的火车，在北京新大都酒店，开始为期半年的实习生活。通过本次实习，尤其对餐饮部有了更加贴身和深切的感受，同时也对酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程有了了解，掌握了酒店管理服务工作的一些基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。在实习过程中，也找到了自己的缺点与不足，查漏补缺，总结了一些经验和教训，为自己日后弥补不足指明了方向，使自己不断的提高自身的价值，为以后自己就业奠定良好的基础。

新大都酒店隶属于北京首创集团。饭店位于西二环和西三环之间，地处北京市西城区百万庄，毗邻中关村科技园区、国家发改委、财政部、建设部、中国五矿集团等部委、公司，北京展览馆和建筑展览馆，交通极为便利。饭店1990年开业，20xx年重新装修，楼高15层，标间面积为30平米，主楼拥有客房343间（套），风格各异，房内小酒吧、冰箱、立体音响、卫星电视、中央空调、磁卡锁、保险箱等一应俱全。配楼另有客房、写字间320间。酒店设有各种风味餐厅十余个，提供各色美酒佳酿。饭店店另有华兴宫等多种类型会议室，适合举办各种中小型会议，可满足正式或商务会谈的要求。

新大都的餐饮部大致分为以下几个部门：咖啡厅，绿阳春（零点）华兴宫和多功能。我则被分到了餐饮部的多功能厅，也就是会议中心，除接待会议以外，还可接待一些大型的会餐，婚宴。多功能厅有大会议室，中会议室，小会议室，报告厅还有可容纳450人的国际会议中心。

1．实习的过程

我们在人事部经过短期培训后，基本上掌握了酒店的基本概况和应知应会的内容，然后就把我们分配到各个岗位。

“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们告诫着。听归听也没忘心里去，到真正开始工作后才发现，多功能的工作确实如前人所说“辛苦”。酒店没有给服务员们制定自己的岗位职责和工作描述，尽管这是现代企业人力资源管理中最关键的一环，在员工的印象中，自己的工作就是每天听从领班的下达任务，随时准备着听从领导的指挥，没有固定的活干，或者说只要有需要，服务员什么都能干！盯会，摆台，撤台，折口布，人手不够的时候女生还得扛桌子椅子。虽然在培训的时候，人事部主管就给我们说，每天工作八小时。可因为是在多功能工作的性质，几乎没有不加班的时候。因为去的时候已经是年底，正好赶上很多企业，单位会餐或者是年终总结大会什么的，每天从早上六点半开始要工作到晚上十二点，有时候甚至到一两点了。那段时间一连工作了七八天没有休息，每天早起晚归，除了干活就是干活，最受委屈得要算是脚了，每天站立十几个小时，还是穿的高跟鞋，使得双脚都磨出泡了。记得有天晚上在收拾餐具时，累的都哭了，其他同事劝我别干了，回去休息，可我还是坚持到了最后。

记得我第一次做客情就是会餐，当时真的很胆小，不敢去询问客人的要求，后来师傅和主管说了，一定要放开自己心中的“怕”，主动去做，最重要的一点就是“勤”!要勤快，脑子动得快一点也就可以了，到后来每次一有客人来吃饭，我都会主动迎上去，热情、周到地去服务，用最真诚的微笑去迎接客人，使我自己更加充满了信心!也许在酒店实习不免会遇到这样那样的麻烦，什么样的客人都会遇到，关键是要看自己怎么去对待了，我想只要用一颗真诚、上进的心，无论遇到什么样的坎坷，我都会踏过去的。

2．对工作的认识

餐厅的日子在一天天的过着，我也在一天天的在不断地学习着、成长着。除了能学到餐饮的服务程序和技巧、各种菜式的特点和种类等课堂上所能学到的东西外，更能学到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、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员应该具有强烈的服务意识。

虽然自己实习的是最基层的工作，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，对很多的东西都不懂还有就是语言方面的障碍，使得自己的实习进展的不是很顺利，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，从这次的实习中，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

在整个实习过程中，使得自己所学的专业知识得以实践化，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。

3．对饭店管理流程有了比较清晰的认识在学校的时候，书本上的知识老是机械化的，而在自己的工作中，才能真正体会到各个部门之间的沟通与协作，特别是对自己以前不怎么熟悉的人力资源部、市场营销部、前厅部的工作有了重新的认识，对以后自己从事这些部门的工作将会有很大的帮助。因为自己主要就在餐饮部实习，所以对餐饮部更是有比较深刻的认识，无论是餐饮产品的销售，还是菜单的设计，宴会的安排等，都积累了丰富的经验。再有就是对于班次的编排，人员的分配都有了比较清晰的认识。

1．从学生变成了社会人

从小学到大学，学校、老师、同学伴随自己成长了十几年。在学校，大家都是学生，大都有着共同的语言，可以合作到一块，而走出学校就不一样了，自己不再面对的是单一的人群，而是形形色色，不同年龄、不同习俗的人了,在很多时候缺乏有效的沟通，而通过自己的实习，已经算是一个初入社会的人了，更多的去考虑和他们之间的沟通，无论是同事,还是领导，或是客人，只有有了良好的沟通，才会顺利的工作。也为自己以后步入社会进行社交活动积累了经验。

2．微笑服务是一把金钥匙

记得有一次，客人问我要一碗菜干粥，而我却记错了，我拿成了毛根粥，这已经盖了印了。等我端到客人面前时，我微笑着说：“先生，这是给您的毛根粥”！客人然后说：“不是呀，我要得不是毛根粥，我要的是菜干粥！”这是我才明白我拿错了，我连忙微笑着给客人道歉，这时客人笑这说；“算了，毛根粥就毛根粥吧！”我当时真正体会到了微笑的力量。

3．员工是企业文化的宣传者

员工是赢得顾客的法宝，尤其是基层员工，因为他们是与顾客的直接接触者，顾客的一切需要都需要他们来为其提供，只有树立好了员工这面旗子，才会赢得顾客，才能提高顾客对酒店的忠诚度。

总之，在实习期间，我始终按照学校的要求和酒店的管理制度严格要求自己，本着虚心学习，踏实肯干的工作态度完成了实习。通过这短短六个月的实习，我受益匪浅，从中得到了许多经验，这将是我以后步入社会的宝贵财富，酒店里好的方面我将在以后的工作中加以借鉴，不良的将在工作中加以改进。我相信，通过不断的修正自己，完善自己，在以后的工作中,我会迎难而上，迎接生活的挑战，使自己更加的坚强。

**旅游管理实训报告篇十一**

本次实习主要是为了让我们对所学的理论知识、专业技能运用到实际的工作管理中，从而锻炼自己的实际工作能力，加深对专业课的学习、理解和掌握；使我们的思维能力、工作能力、适应能力、与人交往的能力有所提高，从而有效地提高我们的综合素质和能力。

20xx年1月1日20xx年6月

酒店

酒店坐落于青岛东部海滨，1996年开业，20xx年局部装修，楼高9层，共有客房304套。青岛海景花园大酒店是集住宿、餐饮、娱乐、商贸于一体的花园别墅型五星级酒店，它南邻大海，西循绵延海岸线风景区，距青岛商业中心、火车站及客运港仅一步之遥，北上一路坦途径抵国际机场。园林式格局尽显东方文化之精华，欧美式建筑凝筑西方典雅之风范，阳光、沙滩、海景、花园构成了独具特色的风景线。凭窗而跳，白帆碧波，沙鸥集翔；观海听湖，享受自然风情。

这学期1月1号到6月，我们旅游09级的学生在老师的带领下进行了6个月的实习，这也是我们学专业课以来除认识实习以外的第一次实践实习。这次实习主要分两个方向，酒店和旅行社，我和绝大部分同学一样选择了在酒店实习。

在酒店实习期间，我们经历了培训、工作、离职三个阶段。

首先，实习培训。我在客房部实习，在上岗之前是要经过简单培训的。领班先给我们讲述了客房部的服务程序。

1、客房部楼层服务员：领取做房表→备车→推车至房门口→敲门→开门→拉开窗帘→清理烟缸,倒垃圾→做床→擦尘,检查设备→更换茶具→补充用品→地毯吸尘→调整窗帘→到卫生间开灯,冲水→撤棉织品→清洗面盆,浴缸,恭桶→擦镜子,墙面,毛巾架等→补充棉织品及客用品→查漏项→关灯,关门→锁房间门→填写清洁报告表。

2、客房部服务台人员：查看交接班记录→写房态表→前台报入住→改房态→通知服务员打水→通知总机开市话→结帐处报退房→改房态→通知服务员查房→通知总机查话费→做记录,报结帐处→补酒水→写房态表→夜12:00总结当日退房记录,计算房数和天数→填写客用品→分房,做房表→未完成工作记录在交接本上。

3、客房部工服房：发放楼层所需客用品→领取次日所需客用品→收、发客衣并记录→员工换洗工服并记录→与洗衣厂结算当天棉织数→月底客用品消帐,报财务洗涤费表。

4、总机：查看交接班记录本→一人负责接转电话,一人负责核对住房情况,检查空房是否关线并抄房态→按叫醒时间提供叫醒服务→前台报入住(散客)→开市话,长途并告知客人拨打方法→在房态表上登记入住→结帐处报退房→关线→在房态表上登记退房时间→检查是否有话费并报结帐处→夜12:00将当日全部长话单报送结帐处。

5、大堂pa：到客房部领取所需客用品→拖大堂地面→倒烟缸,收垃圾,倒垃圾→扫大堂门口→擦净面盆→冲刷恭桶→擦镜子及台面→冲卫生间镜面→擦电梯→吸电梯地毯→擦楼梯扶手→擦大堂墙面及卫生间墙面→擦大堂玻璃→擦广告牌及大堂柱子→擦卫生间门,灯及大堂装饰→擦圈椅,茶几→擦立式烟缸→擦转门玻璃→拖大堂地面→倒烟缸→收垃圾。

领班给我们仔细讲了一遍后，我对酒店客房部的服务程序有了一定了解。下午的时候，领班又针对客房楼层服务员做了一些培训。而培训的主要方式就是怎样铺一张床。教我铺床的是我的领班，铺床的每一步都有要求，而整个铺床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套。首先的甩单就很艰难，普通要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单四角有模有样的放到床垫之下，这里要的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，即只需把被子和被套的角相对应然后用力甩几下就行，其它可以通过细节拾掇，这里有一个要求就是被子的中线要和床、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，要保持枕套开口的一面朝向墙壁（内壁），这样做也是为了美观。铺床是做房过程中总要的一步，会了这个，其余的就比较简单了。学完铺床，领班又亲自演示了一遍做房的整个过程。既开窗关灯、收垃圾、铺床、抹尘、补东西，这都是卧室内的打埽程序。除此之外还学习了做卫生间的程序，先收垃圾，再喷洒三液刷面池、刷浴缸、刷马桶，最后补物品。做完卫生间和卧室的清洁之后就可以锁上房间，填写做房表了，做房表要写清楚清理每一间房间的时间及消耗品的情况。做完这些，一间房间的清理就算完成了。领班给我们培训完之后，我对做房的整个程序就有了整体的了解。

其次，正式实习。当我正式去客房部实习之后才发现客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，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，按照铺床程序一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布则则擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，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需要认真对待。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文理移动，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，如果有丢失或者损坏的物品，则要记录并上报主管。实习期间就发生了一件客人弄弄坏电视机的事情，由于客人还没走，当客人回来时由服务员向客人说明情况，最终是客人要赔偿的。在客房部实习期间，酒店还经常对我们进行消防培训，经过多次培训之后，我也掌握了许多消防知识。额外的，服务员还应对本酒店和本市比较了解，我们在闲暇时间也下了些功夫来熟悉酒店和青岛市，如著名景点和到达线路等，这样也方便在客人问起时做相应的回答。

最后，办离职手续。到了实习的最后一天，我们都很开心。领了各自的离职表后，按照上面的程序我们逐步办了手续。先是在各自的实习手册上让所在岗位的领班、经理签字，然后退工作、退钥匙等归属酒店的财产，最后就是让招聘主管签字盖章。办完离职手续后，李总监给我们开了会，让我们反映了实习期间的问题和感受，并对我们提出的问题做了一些解释，最后还表达了欢迎我们再次去酒店工作的意向，也算是给我们的实习做了一个圆满的结局。

五实习总结通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在《酒店管理》课堂上所学不到的。我在海景酒店6个月的实习，对客房部的整个部门的服务程序都有一定了解。作为楼层服务员，我也学会了做房程序，经过几个月的做房，我已能熟练掌握各程序的步骤。总而言之，在酒店实习的几个月我的能力有所提高。

1，动手能力增强。比起以前在学校的时候，现在自己的动手操作的实际工作能力确实有所提高。比如从进客房到打扫完毕只需要十几分钟的时间，就能将房间整理的焕然一新。

2，我的服务态度也有所改变。在学校每天学着书本的知识，听着老师的道理，很明白作为一个服务人员，有着全心全意为客人服务，做到把对的让给客人的服务态度非常重要。但是真正工作之后才知道，做一个优秀的服务员并不是那么容易。开始的时候除了自己的本分工作做房以外，很不情愿为客人干别的事，总感觉那样是在听客人的使唤。平时在做房的过程中总会有各种客人不停地需要各种服务，比如说让我们给补拖鞋，有的要买水，有的让洗衣服等。虽然很多都不是我们的工作，但是当客人能直接见到的服务员就是我们了，所以遇到问题总会第一个叫我们去干。每当我听到客人的叫唤时，我心里就感觉特别烦，不愿意去搭理，更别说主动去为客人拿东西了。时间久了，跟着那些客清，还有领班，我发现她们不管什么时候，不管多忙，只要碰到客人向他们有求时，必定第一时刻以微笑、问候去应答客人，然后热情地为客人解决问题。

当然他们每次也都会同样赢得客人的由衷感谢。经过一段时间的实习，我觉得自己只有动手能力的提高，其余的方面并没有提高，自我反省之后，我也觉得自己的态度不太好，如果这样下去，自己是不会得到实质性的提高，于是我便慢慢改变自己的态度。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；明白了以诚待人的重要性。到现在为止，自己已能把心态摆平，诚恳的做一名主动为客人服务的服务人员了。

3、随之服务意识的增强，我的服务水平也有所提高。经过了三个多月的酒店实习，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。现在我已经能跟在客人的交流过程中通过自己的观察和分析来预测客人的需求，想客人时所想，为客人解决住店遇到的困难。

4、理论知识的丰富。在酒店实习期间，我们多是动手的操作，但不知不觉也从这些实践中学到了更多理论知识。如平时领班在给我们开早会的时候，经常会给我们强调化妆礼仪、问候礼仪等，并给我们做了书面的概述，这就让我更深的熟悉了礼仪知识。还有给我印象最深的就是消防安全的培训，记得当时为了方便我们记忆，领班还给我们发了消防宣传手册，平时还让安全部门的经理给我们给我们演示灭火方法和逃生过程。通过背诵消防手册和亲身实践，我就比以前掌握了更多的、更实用的消防知识。

短短6个月时间眨眼间过去，很快就结束了我们的实习历程，回首竟有些留恋，我们虽都已离开，但心里却已留下了感情。李总监的教诲指导，领班们温和的微笑，那些和我们一起服务过的服务员，都让我牵挂难忘。特别是李总监，他是酒店人力资源部的总监。平时我们上班很少能和中高层领导接触，而李总监却特意把我们召集起来开了几次会。每次他给我们开会，都会关心地问我们生活中、工作中遇到的问题,给我们讲他自己的经验和经历，并为我们作指导。每次开完会，都觉得自己有所感悟。所以，平时的实习加之李总监的指导和教诲，感觉实习的时候还是过得挺充实的。酒店有很多像我们这样的实习生，和她们的友谊也是我在酒店的一大收获。刚开始的时候，由于什么都不会、什么都不懂，难免会犯错，因此也常常会被责骂，当时真的觉得自己很委屈，好几次都觉得坚持不下去了。但是同事的安慰和帮助改变了我的想法。那些跟我们一样的实习生，她们比我们来的早，对于做房这些程序大部分都是跟她们学的，遇到上级的责骂时，她们也会开导我，和我交流她们的经历和想法。她们的鼓励也让我改变了自己当初的态度，也使我渐渐能以平和的心态完成剩余的实习。因为领导和同事的帮助，才使得我顺利完成了实习任务。所以，领导的指导和教诲，同事们得真挚情感也是我在实习期间的一大收获。

不可否认，这次实习确实让有一定收获，实习给了我一次体验社会的机会，为我以后的工作打下了基础，它也是我从学校向社会跨越的一个平台。经历此次实习，我学会了更细心认真地去生活学习，学会了如何作为一个服务人员去如何待人接物。在生活和工作的道路上，经历挫折才能成长的更快，今后我将珍惜每一次实践机会，不断地充实自己，让自己成熟起来。

实习已成为过去，无论是挫折，还是成功、喜悦与委屈都已经过去，我们都不应该以它们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。也是经历实习，我发现自己学到的东西还远远不足，工作中、生活中都有许多要学的知识，因此要时刻准备好下一阶段的学习。通过这次的实习体会和自己的实际情况，我会为自己今后的学习做更明确的目标，争取通过努力让自己不断进步。

**旅游管理实训报告篇十二**

根据酒店管理专业教学计划，xx年9月-20xx年1月，我在上海吉臣酒店进行为其5个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理，酒店毕业实习报告。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

1、早班工作流程 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。

3、夜班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——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）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

2、拉椅让座:当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vvvip，同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

**旅游管理实训报告篇十三**

实习部门：中餐厅

实习时间：20xx年1月—20xx年6月

当南中国海的波浪轻轻拍打着玉带滩时，当海风中还飘荡着椰子的香味时，当万泉河夹带着我对海南的热爱奔向南中国海时，我带着对海南博鳌金海岸温泉大酒店的领导与员工的依依不舍和满腹的雄心壮志结束了这次实习，回想这次在酒店实习的点点滴滴，觉得从中获益匪浅，学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识，使我对将来的就业也有了更充足的信心和更明确的目标。

20xx月1月12日到6月11日，我有幸在海南博鳌金海岸温泉大酒店中餐厅实习。博鳌金海岸温泉大酒店位于海南省琼海市著名的万泉河入海口博鳌镇，是博鳌亚洲论坛永久定点会址。酒店依山临海，婉蜒的万泉河在酒店门前奔流入海，凭窗远眺，近处波平如镜，水碧沙白；远处烟波浩瀚，碧海连天。“玉带滩”、“圣公石”、“万泉河”、“龙潭岭”可谓揽尽河海美景，独占山水精华。

酒店外形为三栋“z”字形相连的日式建筑，配以专业的泛光设计，使这座依江临海、造型别致的建筑在夜间更加溢彩流光、分外迷人。酒店按照国际五星级标准建造，凝聚无限匠心的336间各种豪华客房和34栋设计别致的别墅都配有先进的智能化系统。酒店设有中西食府及四个酒吧。还有可容纳300人的博鳌会议厅，宽敞舒适、专业提供会议服务。国际顶级的多媒体系统及4种语言的同声传译设施“鳌”冠琼岛；另有两个可随意组合的多功能厅及高级小型会议室，功能齐备，可接待10-50人的不同规模、不同类型的会议。酒店更备有各种现代化的康体设施，其中近两千平米的温泉游泳池及按摩池堪为全岛之最，还可以选择酒店的网球场、沙滩排球场、桌球室、健身中心。亚洲唯一的林克斯风格的博鳌高尔夫球场也近在咫尺，完全可以满足客人的需要。

实习期间，部门主要安排我学习宴会，会议服务程序。同时作为中餐厅一员，也须全面掌握餐厅对客服务程序，包括预定、点菜、传菜、看台、收银、摆台和收台等一系列服务，同时也全面了解学习餐厅物品的保管与淡季节能方案的制定与实施。在这一过程中，我由一名在校学生，在思想上逐渐成长为一名酒店职业人。实习结束时，无论从思想上，心理上，还是体能上，都得到了很大的锻炼。对自己的所学的专业知识，掌握的更加牢固，对酒店业的现状与发展前景都有了一定的了解。下面就从以下几个方面向老师汇报我的实习收获。

使我们在掌握基本理论知识后，迅速的加以实践运用。巩固学习成果。同时，在大三学年，能对所学知识有了更进一步的深化理解，便于更好的学习。这是学业上的优势。更为可贵的是，我们在实习中成长的更加成熟，无论是思想还是心理上。由于我们一贯生活在校园中，时刻有老师、家长和同学关爱，生活可以说用无忧无虑来形容，很少接触社会，也很少吃苦。在这次酒店实习中，困难时刻严峻的考验着我们。当我和一名女同学分到中餐厅工作后，第一天上班，就遇上个千人晚宴，从上午九点开始上班，一直到凌晨两点才可以下班。本来还来之前还庆幸这家酒店是八小时工作制那，结果下班时，拖着两条不知道是谁的腿走回宿舍后，一头倒在床上就起不来了。这个酒店的中餐被喻为“西点军队”，一是管理严格，加上任务量太重，好多员工受不了苦，都辞职了。我第一天的工作基本上都是体力活，因为我们刚到，还不熟悉任何服务程序。直径一米八三的圆桌，我是第一次搬运这“庞然大物”，几次差点没砸到人。还有宴会椅，既而传菜，收台，尤其是酒店建筑设计不到位，厨房和餐厅的距离大约有五六十米！大大加大了工作量。等忙完宴会后，作完一系列的善后工作，已经是凌晨了。前三天的工作基本上就是这样了。也就是在这样不懂任何服务程序的状态下，我们被迫上手。因为那时是酒店的生意旺季，实在没空来培训员工。我们就是这样现学现卖，服务效果倒还说的过去。这一方面，还要感谢我在学校时，不断参加酒店实践交流协会的酒店实践活动。在酒店的“高压”政策下，我们在很短的时间内就上手工作了，也很快对餐厅的工作也有了初步了解。在这个初步了解的过程中，餐厅经理、领班也不是和学校的老师一样对你不厌其烦的教导，而是一副公事公办的“包公”脸，经常要挨训的。一开始感觉非常委屈，心里经常想不通。第一天上班，领班还给了我一个“下马威”。到后来，也逐渐的适应了这种企业管理。现在看来，这样的管理，更加锻炼了我思想上的成熟，对以后步入社会工作也有了一定的接受能力。回首看来，心态对工作来讲，非常重要。在外面工作，不是靠别人怎么帮你，关键时刻都是靠自己！自己要学会安排自己，学会开导自己。

在餐厅工作的同时，也不可避免的同其他部门产生联系。这样，我就在不断的联系中和在正式员工的介绍下，对酒店的客房、前厅、销售、财务和工程等部门都有了一定的了解。同时，我还注意积攒一些酒店管理的资料，时刻充实自己对酒店知识的储备。酒店那么多的部门，每一个都不是孤立存在的，都紧密联系着。因此，及时的信息沟通非常重要。这个在工作中，经常得到体现。我们负责会议的管理与服务。有了预定，我们就要摆台型。等到我们已经摆好后，却往往客人有具体的要求，所以必不可免的我们要重复许多工作。但是，有时，因为销售部门员工的沟通不及时，客人马上就要看场了，才通知我们有调整，使我们工作很被动。这样，客人对整个酒店的服务印象就大打折扣了。

在实习期间，与同事之间的关系处理，是关系我们同学实习效果的一大因素。同事之间的关系不比我们在校期间与同学的关系好处。彼此间存在共同利益，时刻充满利益的冲突，所以人际关系不好相处。

但是要是能恰当的处理好与同事的关系，你就能获益匪浅，达到事半功倍的效果。工作中，他们能教你很多东西。这个潜在资源，需要用心去挖掘。另一方面，作为一个学生，长达十多年的校园生活，习惯对我们的学习方法进行评价。在实习中，我发现，其实学习不光充满在课堂上，社会上给你提供的学习机会更多。只不过，这个学习资源需要你的筛选。不象我们课堂上，老师永远教给我们的都是实实在在的真理性的知识。但是，社会上提供的学习资料更及时，利用效率更高。学习的机会时刻充实在生活中，学习中。就拿我服务会议时来说。本来一般情况下，员工不得对客人会议内容进行有目的的获取、记忆。但是，作为会场服务人员来说，不可能一点接触不到客人的会议内容。所以，接触到的会议多了，也间接的增长了许多专业知识，乃至会务公司的服务流程也了解不少。更加充实了我的知识储备。

由于日韩客人在我国的国外游客中的比例较大，所以我们酒店也不可避免的接待较多的日韩客人。在接待外宾的过程中，操纵外语水平的熟练程度，很大程度上影响你的服务效果。客人说的你听不懂，就不知道怎么服务，你说的客人听不懂，那就更无法进行销售。所以，语言是沟通的关键，外语是我们沟通外宾的工具，对外语的重要性，实习中，给我敲响了警钟。必须在掌握书面考试的同时，更大加强对外语口语和听力的运用。

在实习结束后，回首实习全程，也发现此酒店经营过程中存在不少不利条件。感觉最不利于酒店经营管理的是酒店淡旺季分明。基本上每年的10月到次年的5月为旺季，6月到9月为淡季。旺季时，住房率经常100%，可是到了淡季，0%的住房率都存在。两者相差悬殊，给酒店经营管理上带来很大的困难。首先是人力资源的配备。往往出现，旺季时人力配备不足，淡季时，又存在人手浪费现象。这也是为什么这家酒店聘请大量实习生的原因。实习生比例高的时候可达整个酒店员工人数的60%以上。一般有千人晚宴时，还需要去相关学校聘请学生做临时帮工。但是到了淡季，就往往鼓励员工休无薪假。以此减轻酒店的管理成本。这个差别明显的淡旺季经营，给酒店管理，经营销售等带来很大的不便，需要几种不同的管理方案，毕竟淡旺季管理策略不同。而且淡季时，酒店往往还需要“倒贴”成本在里面。极大的限制了酒店的长远发展。但是这个淡旺季之分，却是受整个海南大旅游市场影响，不是轻易改变的了的。如果从另一方面来说，淡旺季之分，也给酒店带来一个休养生息的机会。旺季时，设施设备的高速运转，造成过度损耗，到淡季时，正好有个缓冲阶段，加以保养。并且在淡季时，可以组织员工培训，加强员工的技能培训，以保证旺季时的服务效果。

因此，应大力提高员工素质。以人力资源部为核心，为员工量身订制生涯发展规划。酒店向来把客人的利益放在首位，目前在业内，也有人士指出，应提升员工利益的地位。以马斯洛的需要层次理论为依据，结合员工的自身条件，为员工谋划未来。因为员工直接对客服务，只有员工的需求得到了满足，才能更好的服务于顾客。这样立足于员工，服务于客人，在满足客人需要的前提下，为酒店争取最大的利益。同样，因为酒店是服务业，因为现在追求想客人提供人性化服务，所以，我们酒店内部管理中，也应该实施人性化管理。

因为我们的基层员工是直接面向客人的，他们服务质量的好坏，直接关系我们酒店的整体形象。而员工利益的满足程度，又影响员工上班的工作效率。所以，有一个人性化的内部管理，有一个人性化的企业文化，更能提升员工的素质。让总经理，总监走近员工，走入员工的生活，不是一件坏事。

我实习的这家酒店，旺季时，经常举行户外千人晚宴。在宴会结束后，基本上都是大约晚上九点左右。这时，总经理就领着总监和部门经理，来和员工一起搬桌子，运送宴会椅等善后工作。在工作中，他们亲近员工，友好的交谈，善意的问候，鼓励着员工工作，很大提高了工作效率。另外，服务规范化，全面化，也是中国酒店走向世界一个必经步骤。

每一项操作，每一个动作，每一个表情，我们都能应该给出一个依据。规范化的管理，有利于员工的服务水准的提高和酒店管理水平的提高，全面化的管理更是必不可少的。记得我们在接待vip之前，总监总是三番四次的跑我们餐厅。一次，我对总监说，您是不是不放心我们，干吗非得重复的看？回答是：不是不放心，是确保万无一失！小到室温的多少，背景音乐的大小，墙角的卫生，植物的摆放、颜色的搭配，及其灯光的完好和安全通道的顺畅，这不光是营业区域的检查，其范围要涉及到周围几个营业区域。

在这里还应该提下投诉的问题。我在餐厅实习时，我们经理经常说，这段时间我们没有投诉，非常好。我感觉这个观点不好。许多客人在对服务不满意时，都不投诉的。并不是说我们的服务没有缺点。有投诉才有进步，我们应主动向客人了解我们的服务效果。认真虚心介绍客人的意见，我们接受投诉的目的不是处罚员工，而是对我们的经营管理敲响警钟。

另外还想强调下心态问题。作为职业酒店人，良好的心态至关重要。不要怨天尤人,应该谢天谢地,酒店给了你这个发挥你能力的机会。我大学期间，最值得我尊敬的一位老师在我实习期间给我说过这样一句话“作为一个有前景的员工，一定不能计较眼前的细小得失，否则难以成大气”，我愿拿出来与诸位共勉。

同时实习中，感觉旅专的学生凝聚力很强。一起实习的不同班级的同学都非常团结。毕业的学长都非常的照顾我们。使我们再一次感受到学校带给我们的温暖。在实习中，通过邮件、电话，学校的老师也给了我们很多鼓励。象梁老师，蔡老师，李老师等，都给了很多关注。让我们在实习中还接受着学校的照顾。非常感谢他们！

**旅游管理实训报告篇十四**

实习单位：东莞寮步金凯悦酒店

实习时间：20xx年1月—20xx年8月

相对于茫茫的大海，小船是渺小的。相对于海洋那呼风唤雨的力量，小船是无力的。相对于大海的丰富广博，小船是单调的！然而就是这样鲜明的对比，更体现出小船对大海的无所畏惧。当面对风浪时，小船以乐观的心态乘风破浪。当面对急流时，小船以敏捷的身手躲闪前进。当面对暗礁把小船打破时，小船会以它的勤劳和勇敢补上破洞，然后毫不犹豫的继续前进！是啊，小船虽小，但它的那永不言败和努力向上的精神却丝毫不比大海逊色半分，就像一句话说的好：“心有多大，舞台就有多大！”

其实人活在这个世上不也是像这一叶扁舟一样，那么的渺小，那么的微弱！但同时也是像它一样有着那永不放弃永不言败的精神，也就是这样，经过几千年的努力把一个空白的世界变成现在这样繁华漂亮，我们不得不惊讶和感叹人类力量的伟大！

那么我呢，一个普普通通的学旅游的男生，经过了20年象牙塔式的生活，现在也终于要踏进这个“大海”了。我要去实习了！

在20xx年1月15日晚上7点，我们桂林旅专的15名学生座上了去广东东莞的汽车，开始了我们为期半年的实习之旅！对于这次实习，我们之前也是从多方打听，问了很多的师哥师姐，知道实习的期间是很累很辛苦的。我们也是做了去吃苦的准备，不过心理呢除了有一些惶恐和不安还多了一些兴奋！毕竟第一次离开熟悉学校半年，第一次要在外面自力更生，第一次去酒店工作。这许许多多的第一次，等待我们自己去体会！

那么现在，就要好好说说体会的结果了！

正如那些师哥师姐们所说，在酒店的工作的的确确很辛苦很累。我们的住宿环境是8个人一间，宿舍里面很破旧，也没有卫生间，我们要上卫生间都要去宿舍外面的公用卫生间，有的时候去卫生间还要排队。可见住宿条件之恶劣。工作情况我是被分到中餐厅，天天很脏很累，一回到宿舍时身上除了汗味还有油油的味道！

记得有一次在餐厅工作时，那时一群日本客人，他们说要一种酱料，可由于他们说的普通话很不标准，我多问了几次是什么酱料，那群日本客人就破口大骂，总之是骂的很难听！

可以说在这里工作对于我这个蜜罐里长大的公子哥儿来说是挺不适应的！

我心中也不止一次的想过：“回去算了，何苦在这受气受累呢？又不缺这点钱？”

每每到我有走的念头时，心中又有一个强烈的声音说：“走是很容易，也没人能拦你，可当你走了之后，就证明你输了。想想那些为着中国为着世界奋斗的人，你这点苦和累又叫什么呢？”是呀，想想中国的八年抗战时很多战士流血奋战不顾自己姓名，想想居里夫人为了实验的成功差点牺牲生命！我这点苦又算什么呢！要坚持！

我们在中餐厅的工作是每天上午推车，推完车要洗车，然后洗很多用具，中午晚上上菜，9点后接着推车。天天周而复始，就是这种生活到了第三个月的时候，我发现我有变化了，我变的渐渐适应了，变的勤快了！

记得读书时的我，家里什么活我都不干的，家长只给我一个任务，就是——好好学习！结果最后学习没学的多好吧，自己还有了一堆毛病，其中就有好吃懒做。其实也不是我不想做，就是等到要做的时候就懒的做的，这就是习惯的力量吧！等到大学之后家长不在身边了，自己的生活起居的确乱七八糟，自己呢就是仅仅可以生活下去而已。

那么现在呢，经过几个月的实习，我不在那么懒散，知道每天除了上班还有很多事情要做，打扫卫生，收拾床铺，知道了一个月辛苦的工作只能挣来600工资，这钱是多么来之不易！这一切的一切，都是通过这次实习自己体会到的！

实习让我学到了珍惜，记得以前在家的日子，每天对吃的东西挑三拣四，只要不好吃自己就不吃饭，然后家长无奈之下只能重做。现在想想那时自己真是太不懂事了！对朋友呢也是，只要有哪个人惹我生气了，哪怕是我的错，我也不会道歉反而会怪对方。哪怕以后又和好，感情也没那么好了！一直到大学我都有这个毛病。然而实习之后，我发现以前的我太过分了，现在见不到那些朋友了，我才知道在茫茫人海中找到几个情投意合的朋友是那么难。在这里我没有找到一个，物以类聚，人以群分。的确，不是一类人是不可能成为朋友的！想念以前的日子呀，为什么人总是等到失去之后才懂得珍惜呢？可能是人太不知足了吧！

实习让我学会了忍让，做服务行业的，宗旨就是：“客人就是上帝！”我们在新入职员工培训时也是不止一次的说到：“你们的工资都是从客人身上出的，如果没有他们来，谁给你们发工资！”是呀，客人就是上帝，然而这上帝也有不那么慈祥的，不那么可爱的，不那么好脾气的！还记得说的那几个日本客人，只是没听清楚他们说什么就破口大骂。这种上帝也不在少数。比如说有一天在早茶的时候，那天由于人特别特别多，我们就特别忙，然后有一个人就多收了客人五块钱。可是没想到那人就拿着茶壶准备砸我们的同事。后来还好没事，虽然这种情况是特例，也从客观上证明了我们必须要有很好的修养才能继续工作下去！那就是要必须学会忍让！

实习让我学会了宽容。事实证明，如果一路忍让，而得不到发泄的时候，只会让自己更加痛苦！那么这时候就需要——宽容！只要自己不把这件事情放在心上，我想也就不会有什么积累。为了不让愤怒积累，宽容就起了很重要的作用。宽容可以把气愤变的平静，我想当你用一颗忍让和宽容的心看待这个世界时，你会发现这个世界原来是这么美好！

实习让我们学会了什么叫生活，以前在家的时候，衣来伸手饭来张口，根本就没有想过这些东西是怎么来得，有的时候父母叫我多吃几口饭，多穿几件衣服，自己还嫌他们很罗嗦，很唠叨。其实现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易，要想有自己的房子，有自己的家，对于一个在外面飘荡打工的人来说，是多么的不容易，记得上次看过一篇报道，说出去打工的人中，平均每个人都换过5次工作，这是为什么呢？是因为现在的企业越来越不想承担风险，把员工的福利缩减的不能在减，不给员工福利房，不管员工的医疗费，那想一想，那些打工的人什么时候才能得到自己的房子呢？有自己的家呢？不安家怎能乐业？这一个一个的困难都摆在了我的面前。此时方知，原来，这么难！

**旅游管理实训报告篇十五**

1、在导游的工作中的收获：作为一名导游人员我所获得的不仅是对景点介绍上掌握了经验更重要的是学会如何与客人相处的经验上。第一、在做地接导游的工作中，在带团过程中要不仅照顾好小的也要看好年纪大的游客，处处关心游客，在出现意外情况下要以客人的利益为第一，服务要周到。第二、在全陪的工作中，要更好的处理好本人与游客的关系，处处以游客为中心，让游客对你更加信任也让他们感到了轻松。在外地的旅游过程中由于每个景点都有地接导游做介绍，所以全陪的工作就是照顾好客人，从早上出去游玩到晚上入住酒店，要关心和注意着客人的安全，多和客人交谈，了解他们所要的东西，要以客人的利益和旅行社的利益为先。第三、在接机和送机的工作中，我懂得了接送机的程序，在接机程序中必须弄清楚班机的时间，出口等；送机中必须在出发前向客人说明注意事项以及旅游目的地当地的一些情况和当地地接社的联系方法等等，到达机场后还必须替客人办理登机手续。说到底，导游员作为与客人一起生活的一员就要体现出导游员的素质，要体现服务第一的宗旨,毕竟我们从事的行业是一个是服务性行业。

2、从其它方面过程的收获：这次长时间的实习使我进一步的增强我的为人处事和与人交谈的能力；学到从书本中没有的知识；锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。

在这3个多月的实习工作中我体会颇深。第一、我的英语水平过于低下,沟通能力差，对于现在的社会英语这种语言是不容忽视的，再说由于国中加入了wto，进一步与国际接轨，社会在进步，经济在发展，仅仅要懂英语是不够的，我们应该尽可能多的学习其他国家的语言如（日语和韩语等一些小语种），这样自身的竞争力才能得到提高。第二，对于自己的普通话并不标准，带家乡语音发音过于严重，人家一听就觉得别扭，对于自己国家的语言还要进一步加强学习，学到标准发音。第三、我真实体会到一个毕业生所面临的岗位是非常严峻的，要找个好的岗位是非常难的，所以我们必须用一个良好的态度和心态去找工作，不要自视过高，不要认为有了高学历就了不起，这样的心态往往找不到工作，所以在剩下的时间里应该不断完善自身的知识体系充实自己，等到工作时要把社会实践和工作经验放在首位，不要顾及利益。第四、自身的素质培养是非常重要的，在这次实习中我就看到了一些素质低下的导游受到客人的投诉而最终丢掉了自己的饭碗，所以我认为作为一名大学生，我们必须把自己的综合素质提高，即使你是一名服务人员也可以得到客人的认可和尊重。第五、处理好人理关系，建立好人际网络，这样才有利于你今后的工作，机会是均等，就要看你自己以前所种的果多还是少，所谓人多力量大，多和别人交流，从中学取对我们有用的东西和经验，多问为什么多提出问题多思考，这样的你才能得到更多的发展空间和机会，不被社会所淘汰，立足于社会。

（一）想法

这次的实习我感触良多也有很多的想法，第一、在对知识体系上我认为我们系可以多增加一些实际练习的训练（如在导游基础课上可以让同学们上台做简短的景点介绍以锻炼大家的胆量）；第二、我认为学院可以多开如日语、韩语等小语种的自由选修课程；第三、在工作中我们的社会实践还是比较少，应该努力得去多参加社会工作以积累自身的经验。

（二）建议

我有一下几点建议：第一、这次实习安排我认为在程序上比较的凌乱，很多实习单位想要很多人但是却去了几个人面试造成了一些不好的印象，学生没服从安排，都从个人立场出发，学生的素质也有待提高，学校纪律也要加严；第二、我认为较好的实习单位有较强的竞争感，更加能够检验我们的学习成果，也让学生更有一种归属感；第三、我希望以后的实习的同一性强一点，不要过于散漫，纪律性弱，给别人的感觉和第一印象留下不好的回忆。

（三）存在的问题及解决办法

在实习中我总结了自己存在的几点问题也想好了解决的办法：第一、我的普通话发音并不标准还要再次努力学习，力求标准发音；第二我觉得我的英语水平过于低下，要要利用以后的时间和在实践中努力学习英语，不求最好只求更好；第三、我的工作经验还不足够，要尽可能的多参加社会实践慢慢积累工作经验；第四、自身的知识体系还不够完整和身体素质还要进一步提高，要多看和学习各个方面的书籍以完善自身的知识体系和多参加体育锻炼提高身体各方面的素质；第五，在校期间没有考取导游证是一个错误的决定，在出来工作后要把这个证考起来。

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验了自己的学习成果也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。在旅行社的实习中一方面让我接触到了几个部门的工作进而让我对整个旅行社的管理和运行得到了深入的了解；另一方面也让我看到了自身的不足，这样有利于我明确今后的学习的方向和动向。我会从这次实习和上一次的酒店实习相结合起来，总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。

吴桂荣

xx年11月10日

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