# 最新旅游专业实践报告(11篇)

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2024-10-13

*旅游专业实践报告一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...*

**旅游专业实践报告一**

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。

**旅游专业实践报告二**

我叫\*\*，是\*\*职业技术学院导游专业的学生，今年大一，我实习的地点是在\*\*的一个景点实习的，叫\*\*\*\*山，很美丽的一个景点，我很喜欢我的实习单位.

首先我想说说对导游的认识和我认为导游应该有的素质和带团的技巧 在日常生活中，在旅游行业中，导游一直是个敏感而又热门的话题。

导游是种工作，是门职业。所以有人说导游是“一张嘴，两条腿。走遍山山和水水”。

一张嘴要说。说什么?要说山要道水。怎么说?要洋洋洒洒，尽情发挥。要指点江山，激扬文字。要热情洋溢，慷慨激昂。要侠骨柔情，荡气回肠。

两条腿要走。怎么走? 即不走回头路，不走重复路，不走冤枉路，不走失败路。引领游客观赏大中华的名胜古迹和走遍祖国的山山水水。

是宣传员、要宣传科学，传播知识，弘扬文化，促进精神文明的建设。

是安全员、要注意行车安全，旅游安全，食宿安全和人身安全等。

是卫生员、要懂一些医药常识，急救知识。要会处理旅途中突发的事件。

是服务员、要解决吃住行游娱购等事宜。

因此要全心全意，真心实意地对待游客，要满腔热诚。以诚待人，以情感人。

食一民以食为天，要知道一些各地的特色莱肴，如川菜粤菜本帮菜。以及各地的特色风味小吃等，要安排好游客的正餐。

宿、要知道你所去的地方住宿标准，房间设施和服务内容和服务范围等。

行、要了解交通工具，会掌握时间，要注意行车安全。还要会制造旅途气氛，如说笑话、猜谜语、讲故事、做游戏等，以解除游客旅途的寂默。

游、要知道各地的名胜古迹，山水风光。各地建设成就和风土人情等。

娱、要有参与性，娱乐性，趣味性和艺术性。

购、要不误导，不卖假，不上当受骗。

有人说，导游是旅行社的门面和旗帜，的确如此。一个好的旅行社必定有好的导游，优秀的导游和出卖拔萃的导游。这些人是旅行社的顶梁柱。

正因为导游如此重要，所以有人把导游彻底称为是旅行社的灵魂，这是一点也不过份的。

任何工作都有自己的专门技术，导游工作也不例外。

首先要认真负责。世界上怕就怕“认真”二字，无论什么事，也无论大小，只有“认真”了，才能敢于“负责”。 除了“认真’’了，还要“熟练”。要“熟”只有一个方法，那就是要多练! 练到什么程度呢?要练到“滚瓜烂熟”。知识这个东西是“待到用时方恨少”。所以平时要“拳不离手曲不离口’，到用时才能从容不迫，如数家珍一般。只有“熟”了才能“生巧”，也只有“熟能生巧”做到这一步还只是个“熟练工”，离我们所说的好导游、优秀导游还有很大的距离。不要灰心，既然入了门，就得下恒心。入门既不难，深造也是办得到的。“世上无难事，只怕有心人。只要工夫深，铁棒磨成针”。功夫定会不负有心人。还要一专多能，多才多艺。导游队伍是个藏龙卧虎之地，因此不管你是什么原因进旅游业的，入行就要遵循行规。随着导游工作时间的增长，经验的增长，还要向导游工作的深度和广度进军，如有机会还要进一步的深造。

要把着龙头走，上了车我就是老大。我们知道，一条船上只能有一个老大，老大多了船要翻的。正常情况下，首先是要照顾大多数人的利益，不能耽误大家的游程。

对待生人：不管你是什么级别，上了车我就是最大，哪怕你是市长部长。

对待熟人：要熟规无睹，视而不见，目中无人，目空一切。千万不能紧张，那样你才能发挥的好。

要掌握节奏：该快就快，该慢就慢，快慢接合。

要顺着潮流：看大趋势，要因势利导，适时引导，不能拧着来。

要跟着感觉走：感觉好时，尽情发挥。感觉不好时，及时调整。要控制住自己的情感，要掌握分寸，不能乱了方寸。

要一专多能：要多才多艺，会说会唱，会跳会喝。如会一些摄影、摄像，书法，绘画等更好，对你的导游工作将大有帮助。

要扬长避短：要即兴发挥，发挥自己的强项，往往能超常发挥。

如果说“熟”是技术，那么“巧’’就是艺术。

为什么这么说呢? 因为这不但是种工作能力的提高，也是种境界的升华，更是种艺术的造诣。巧的艺术就是时间上恰到好处，是姓郑的嫁恰姓何的一郑(正)何(合)氏(适)。完美的艺术就是技艺上的炉火纯青，即不温不火。程度上的恰如其分，要适时发表，即不早不晚。

从事每样工作都需要具备一定的素质，导游工作也不例外。首先人要正派。心理素质要好，承受能力强。文化素质要好，知识面要广博丰富。身体素质要好，要经得起风吹雨打。

导游工作是综合能力的体现，或者说是各种能力的综合。说法不同，意思一样。就是说导游要有能力。

要有社交能力：男的要成为公关先生，女的要成为公关小姐。

要有说话能力：说话要沉稳老练，要充分留有余地，即看人说话。说话时还要看对象，看层次，看时机，看场合。

要有组织能力，还要有因时而异、因人而异、因地而异的应变能力。

风格即人，即人的个性。要亲切自然，同游客谈话，如叙家常。还要幽默风趣，让人参加你一次旅游，多少年后还记得你。脾气性格要热烈豪爽，那样才会给人留下深刻的印象。

当我们遇到问题时遇到难题时要问谁呢?首先要问自己!

为什么要问自己? 因为只有自己把自己问明白了才不会误人子弟。“以其昏昏使人昭昭”是不行的。要知其然，还要知其所以然。要一而再，再而三，要不厌其烦。

出发前要备课：做到心中有数。要一种方案多种准备，宁可备而不用。也不要临时抱佛脚仓促应战，以至手足无措。要强闻博记，要以变对变，还要自信。试想一个人连自己都不相信自己，那别人还会相信你吗?问同行! 过去总是说文人相轻，同行是冤家。不对了! 因为时代不同了。该将那些陈腐的观念和陋习扔到东洋大海里去。不要闭关自守，孤陋寡闻。要互相学习，互相交流。扬长避短，取长扑短。掌握最新动态，采取拿来主义，为我所用。问社会! 社会是个大课堂，在这个临时家庭中三教九流，各色人等无所不有。各种思潮，各种生活方式和生活习惯，都会顽强的表现出来。外面的世界很精彩，高楼大厦，山珍海味。奇花异草，靓女丽人。黑白黄.偷盗抢。什么都有。但外面的世界也很无奈：也有突发事件，也有天灾人祸。有时真是上天无路，入地无门。叫天天不应，叫地地不灵。怎么办?靠自己! 开动脑筋，走出困境，因为天无绝人之路。路就在你自己脚下。

怎样才能做到这一点呢?就是平时要多做有心人。怎么才算有心人?就是平时要多思多想，多听多说，多走多跑，多看多问。功到自然成，皇天不负有心人。这个皇天就是你自己。从来就没有什么救世主，也不靠神仙皇帝。要靠朋友，关键是要靠自己。

看什么?问什么?就是要看要问宾馆、饭店、游船、车队，旅行社、管委会等资料和信息。看了问了要记住，以后会有好处的。关键时、危急时就可派上用场。

正因为导游是种职业，是种形象，是门技术，是门艺术。是种素质，是种能力，是种风格。所以它也是种学问，也是门学科。既是学科就要用科学的态度去对待它，研究它。现在我们大学都基本上有导游专业，国家旅游局每年都有导游资格和导游等级考试。这一切都为我们敞开了大门，提供了机遇，因此，我们要善于抓住它，把握它。要乘势而上，时不我待，要急起直追。一句话，要干中学，要学中干!“书山无路勤为径，学海无涯苦作舟”。学海无涯，人生苦短。时代在前进，社会在发展。因此导游也要不断地确立新高度，不断地挑战自己，不断地超越自己。实践出真知，让我们在自己的工作岗位上中锻炼成长，在风雨中百炼成钢。现在是竞争社会，竟争激列，因此优胜劣汰一成为一种历史的必然。长江后浪推前浪，奔腾不息向海洋。我相信，青出于蓝而胜于蓝，一代更比一代强。我相信，经过目前这个短暂的混乱的过渡时期，在不久的将来，经过大浪淘沙，一定会出现一大批优秀的、出类拔萃的导游群体。那时，人们会对导游队伍刮目相看，重新评定.

我以后的就业是为了在旅行社里能够更好的利用自己学到的知识在旅游行业里混出自己的一片天空来，所以我觉得以后在旅行社工作应该具备很多能力。能力是完成某一具体活动所必备的知识、技术、本领及处世方式等因素的总和，包括完成一定活动的具体方式以及顺利完成一定活动所必须的心理特征。能力并不局限于知识、学历和资格。一个刚毕业的大学生可能具有良好的知识基础，但并不能等同于他已具备实际能力。能力总是与某一具体的活动联系在一起，它随着活动的改变而变化。能力包括的范围非常广泛，如对基础知识的掌握能力，技术操作能力，与别人沟通交往的能力，自我管理和管理他人的能力，分析问题和解决问题的能力，团队合作能力等等。

**旅游专业实践报告三**

毕业实习是旅游管理专业学生在完成课程之后进行最后的综合实习，是贯彻理论联系实际的原则，实现院校培养目标不可缺少的教学模块，其目的是让学生学习了解旅游企业常规操作模式，熟悉一般的业务手段和方法；了解旅游业现状，应用所学理论知识，提出改进建议；在真实的工作环境下，认识自我，磨炼意志，锻炼心态，考虑就业方向的选择。实习生应端正态度，克服实习过程中出现的困难和挫折，真正做到理论与实际相结合。

这次我实习的地方是经国家旅游局批准，由旅游局核准，工商行政管理局登记注册具有法人资格的国内旅行社。业务范围包括进行国内组团旅游和省内旅游接待服务，兼营会议接待和机票代售等业务。经营境内的各大精品线路，开通了多条国内旅游线路，游线路是该旅行社的招牌线路。

旅行社行业是旅游业的基本组成部分，是联结旅游饭店、交通、景区等各个环节的桥梁式行业，是整个旅游业的中心环节。所以，选择在旅行社实习，有利于了解整个旅业的运行状况和发展趋势。可以同时了解饭店业的经营模式，旅游交通在旅游中发挥的作用，更能进一步的了解旅游景区的经营发展状况。

这次到旅行社实习，是以实习导游的身份进去的。因此主要的工作就是熟悉导游业务，能都独立承担带团的任务。此外再学习旅行社其他方面的业务知识。

我主要是做实习到有的，所以重点就是去熟悉导游业务知识。背导游词，背到滚瓜烂熟，烂记于心是很重要的，而且还不能像背课文一样死记硬背，还必须要有趣味性，要拓展知识链，能够将各种相关知识融会贯通。

第一周的主要事情就是熟悉旅行社的各条线路和新导游可能会去带的一些一日游的景点知识，我不紧将自己以前的导游知识温习了一遍，开始一周的时间也是自己的导游知识丰富了许多。除了给自己充电外，平时也会帮计调们去给客户送些票据之类的东西。

上班第一天，没什么工作，老板和其他的工作人员都很忙，也就简单的和大家打了个招呼，然后就到了老板指定的地方呆着。以前在旅行社做过兼职导游，知道刚到旅行社就是这样子，大家忙起来了往往把新人当做空气，有事的时候才会去关注你。我也就知趣的找个地方呆着，随便翻阅着手头可以看到的资料，提高一下自己对自己将要实习一个多月的旅行社。刚来旅行社，自己就要机灵些，要谦虚好学，多去了解，不要以为有人会去主动的交你。你要去观察去倾听，看忙着的人是怎样做事的，他们是如何和人打交道的。

中午大家忙着也只有用快餐填饱肚子了，知道大家都要叫快餐，我也就自告奋勇的帮大家了这个忙。吃饭是闲聊，大家除了对我说了些客气的话外，有两个看似资历很老的同事还说我很好学，还知道我看了什么，姜还是老的辣，就这样悄无声息的去观察你。所以，有的时候你不要怀疑自己做的无法得到认可，其实有人已经看在眼里了。下午也就是自己看资料了，一天很快就过去了。

因为我以前在学校带过学生团也在其他的旅行社带过两个团，有一点带团的经验，因此，老板也没为我安排什么培训，只是让我多掌握些导游知识和本旅行社的景点线路。

带团不是一件容易的事，你不仅要有熟练的导游知识、丰富有趣的话题、多样的娱乐项目，还要掌握吃、住、行、游、购、娱整个活动的操作流程。要具备灵活处理突发事件的能力和良好的心理素质。

我带的第一个团是到石门涧一日游的散客团。散客团相对团队游客简单一些，散客团基本上都是由几个小团体组成，这些小团体的组成主要有家庭成员组成、单位同事、亲戚朋友等几种形式。其实我们只用关注这些小团体中的具有领头作用的一个人就行，这些小团体基本上是以领导、老人或者小孩子为中心的。搞定了这些中心人物，也就算是和这些小团体搞好了关系。个小团体有时又可以相互牵制，所以整体来说带起来并不难。上车之后就是致词，景点的简单介绍，玩点小小的游戏，一趟下来，也没出什么纰漏。

自从较好的带了第一个团后，我就陆陆续续的带了五六个团。这些团虽然都带下来了也没出现什么大问题，但是整个过程也是一个不断发现问题解决问题的过程。

开始时以为背熟了导游词，掌握了一些避免麻烦的技巧就能把团带好，但是每次带的游客都不不一样，所会面临的问题也会各不相同，如果还是生硬的根据套路去做，往往达不到良好的效果。所以自己要学的还很多，因此，每次带团之后我都会将遇到的问题进行总结，然后通过各种方式寻求解决对策，可以看书、上旅游或者向有经验的导游求教。虽然所带团很累，遇到的问题很麻烦，但是不断地去学习，去解决问题也会从中获得巨大的收获和乐趣。

在旅行社实习的一个多月带了多个旅游团，这不仅使自己的专业技能得到了提高，增加了旅游带团的经验，也使自己更加真切的体会到了工作的酸甜苦辣。当我实习期满离开旅行社前，老板对我工作的认可和对我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐！

在一个多月的实习过程中，我对整个旅行社行业的运作模式和日常操作程序都有了一定得了解。在此过程中，我不仅在我的专业知识领域有了新的突破和进展，同时，也在我的人生经历中增添了非常重要的一节，这将是我一生中珍贵的财富。

毕业实习，是学生从学校步入社会的过渡阶段，是让学生在真正出社会之前，对社会的提前适应阶段。四年的大学生活虽然不能说是完全的与社会脱节，毕竟还是离现实有一段距离。通过毕业实习，让我切实的体会到了工作的艰难与不易。它教会了我运用所学知识去解决现实问题，更教会了我怎么去与人沟通交流，怎么样做一个合格的旅游从业人员。这次实习不仅使我更加了解了旅游这一行业，从中学到的知识也将使我在从事其他行业工作中也非常受用。

1、这次实习对我撰写毕业论文有很大的帮助。此次我的毕业论文是《后金融危机背景下我国旅游景区的发展对策》，需要对旅游景区的发展现状和目前的旅游供需关系有所了解，实习的过程正好可以亲身的去了解，这位我的论文撰写提供了不少素材和灵感。

2、经过了x个多月的旅行社实习，使我们对旅行社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，做旅游更加如此，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，帮助他寻求其他解决方法。

3、如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生必须要学会的。在与人相处方面，我一直坚信，诚实加真心，自尊与尊重他人，肯定不会被拒于千里之外的。首先和同事相处，我只是一个实习生，很多事情要多看多学，我所有的同事都是我的老师，前辈，工作过程中，怎么发挥团队的作用，协调内部关系，我学会的是尊重和礼貌。做为一名旅游人，直接面对的是顾客，你的一句话可以影响客人对旅行社甚至整个旅游的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，进而选择和你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人不免会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

4、通过这次实习，我深切的了解到，独立和好学是一个实习生首先应该具备的。只有培养自身的独立能力，不过分的依赖，自己主动的去发现问题解决问题，这样我们才能真正的提高自己处理问题的能力，才能在工作上得到进步。另外，在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教，而不是不懂装懂。“三人行，必有我师”，我们该学该问的不仅仅限于我们的同事，前辈，各种形形色色的人，每个领域，都有我们要学该懂的东西。通过学习，才能独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

导游的工作是重复的、也是不断变化的，它时刻挑战着我的耐心和忍耐力。有时候，心生厌烦的并不是外界的环境，而是自己的心态。往往在开始的时候我们都满怀激情，而慢慢地，这种热情却冷淡了下来，其实环境依旧如此，变化的只是我们的心态。每一天，我们可以选择好心情好心态，也可以选择坏心情消极的心态，因此我们可以选择好心情好态度！

实习期间，遭遇冷遇挫折是常有的事，如果意气用事将自己的委屈和坏心情带到工作中，往往会让事情变的更糟。面对困难和挫折我没有退缩，而是勇敢的去面对，对客人我始终抱着积极包容的态度去对待，努力为自己减压，营造良好融洽的工作氛围。

以上是我的毕业实习报告。我知道，实习只是一个接触社会的过程。通过这次实习，是我学习到了许多在学校学不到的知识，接触了形形色色的人，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。

**旅游专业实践报告四**

实习目的：通过实践联系理论，锻炼自己拥有良好的口才，了解服务行业知识和导游讲解技巧，了解主题公园的运营模式和管理方式，在实习中学有所得。

实习地介绍：xx欢乐谷是xx集团以20xx年的专业积累，用四年时间倾心打造的主题生态乐园，它是xx文化产业的区域龙头，是中国现代旅游的经典之作。它以时尚、动感、欢乐、梦幻的人文魅力，成为xx体验旅游的重要标志!

xx欢乐谷位于xx区东四环四方桥东南角，占地100万平方米。其中，公园一期占地约54万平方米，分别由峡湾森林、亚特兰蒂斯、失落玛雅、爱琴港、香格里拉和蚂蚁王国等六个主题区组成，于20xx年暑期建成开放。公园二期、三期分别占地5万平方米和40多万平方米，将于一期开园后陆续推出。

xx欢乐谷精心设置了120余项体验项目，包括40多项娱乐设备、50多处人文生态景观、10多项艺术表演、20多项主题游戏和商业辅助性项目，可以满足不同人群的需要。

xx欢乐谷将绿化与建筑融合，将动感与文化融合，将品牌效应与区域发展融合，尽显龙头产业的不凡气势!30多万平方米的绿化、8万平方米的湖面赋予欢乐谷清新自然的生态环境;四大文明主题、三大梦幻场景赋予欢乐谷超凡脱俗的人文气质;国际国内双重标准的安全检测、人性化的服务配套和智能化的全园信息系统赋予欢乐谷世界一流的品质;国际顶尖的游乐设备、国际金奖的演艺实力赋予欢乐谷领先世界的高度!xx欢乐谷坚持社会效益、经济效益、环境效益和文化效益并重。它的成功开发，产生了良好的连带效益和集聚效应，对带动区域发展、完善城市功能、构建和谐社会、满足大众娱乐生活、创造城市综合效益等方面，将起到重要的促进作用。

实习收获：

第一：关于欢乐谷开发效益评价

在此次实习的过程中，我不仅乘坐了世界顶级的游乐设备、学会了三先五会的服务之道，而且还简单的了解到关于一个主题园的成长过程，在实习中我对欢乐谷进行了简单的评价，有作为中国投资最大的主题公园值得其他游乐场学习借鉴的地方，也有自身在管理上存在的一些不尽人意的地方。在此，我简单的介绍一下自己的发现：

①区位优势

市场区位：有关研究指出“一个大型主题公园。必须位于没有强烈市场竞争地区”，xx欢乐谷位于xx东四环四方桥东南角。给有深厚文化积淀的古都xx注入了鲜活的动力，xx欢乐谷作为“繁华都市开心地”，辐射北京、天津、河北、河南等省市，吸引了大批的游客前往参观游览。形成了三大目标市场：北京1000万，周边1000万，到京游客1000万。

交通区位：xx欢乐谷位于北京东四环四方桥东南角，北接xx高速，西至东四环路，东临规划中的垡头西路，西至规划中的垡头南路。距天安门直线距离10.2公里，交通方便，自驾游或组团游客均容易到达。

地区区位：一方面，由于交通和市场的约束主题园不能原离大城市，也不能位于非常偏的地方;另一方面，由于市内地价高昂，主题园一般不可能位于城市中。在地价的作用下，主题园一般位于郊区方便地段。xx欢乐谷正是考虑到以上两点，选址在xx区东四环处且交通方便，地价相对适宜。

②定位

形象定位：和传统的原赋旅游景区(依托自然遗产与文化遗产)相比较，主题公园是强调人工创造景区的次生资源，是旅游资源的重要补充。xx欢乐谷以时尚、动感、欢乐、梦幻的人文魅力，成为xx体验旅游的重要标志!

服务对象定位：xx欢乐谷的时尚、动感、欢乐、梦幻特色吸引了青年男女的眼球，因此，他们成为欢乐谷的主要客源，此外欢乐谷还推出了老人游、亲子游等符合不同人群的项目，满足了不同年龄层次人群的需求，老年人可以沿着爱琴港湾、玛雅小镇的足迹，登上舒缓的亚特兰蒂斯聚能飞船，寻找历史的遗迹，梳理文明的脉络，感受各大主题分区梦幻般的人文魅力。儿童可以走进蚂蚁王国，鲜活了解社会、自然与生态的种种知识，在参与体验中领悟加速度、失重感，感受植被的多样性，艺术的趣味性，还有色彩、自然、音乐和运动……在门票方面，160元/人，走了大众型路线，此外还推出学生优惠，团队优惠，节日优惠等项目，吸引更多的客源。

实习对于每个大学生来说是必定要经历的一段路程，简单的说是学生从学校走向社会的连接点。从实习中获得更多的经验帮助自己更好的走进融入社会然而令我万万没有想到的是实习那么快走进我的生活。

今年6月份初学校决定让我们旅游系出去实习。这个决定对于我们来说太不可思议了。而我更是接受不了，为什么大一就要实习呢?所以我们同学在没有做好充分准备的情况下出发了。一开始对于实习充满美好的幻想，根本不知道前面的路是这么的艰难。到了之后才发现实习场所员工宿舍、用餐地点都是让我接受不了的。在我脑海里曾经想象过无数场景唯独没有这一种。但由于种种原因我们还是留了下来参加实习。毕竟实习是学习中的一部分。

实习地是xx啤酒城，不知道的还以为他是一场啤酒展销会，演义啤酒文化的节目。其实不然主办方根本没有抓住这里的精随所有的设备不完善营运操作不到位。整个公司没有完整的体系没有做好广告效应。以至于到最后亏空，损失严重，以结束营业画上了句号，这是一场失败的生意。

在实习过程中，我们确实承受了许多压力，同时也忍受了许多委屈。虽然我们只做了两个月，但在这两个月这中我们经历了风风雨雨，渐渐的成长。我们认识到了不同类型的人。在生活上，工作上的意识跟以前都发生了改变。体会到在这个社会中要想成为佼佼者是需要花费很多东西的。明白了也清楚的知道，社会是多么的险恶与复杂，人心叵测。所有的看似对你好，其实你对于他们来说是有利用价值的。别人不会白白的给你好处，所以我们以后在社会中，还是要谨慎的与人相处。不过在以后的工作中，我可以从这次实习中借鉴经验。比如说很多方面，工作中我们要脚踏实地，灵活应变，团队精神很重要。许多事情凭自己一个人的力量是不能完成的。团体合作会让工作进展得更顺利。

这么多天来，不仅是从心理上面，在种种方面上，对于自己，对于生活，对于工作，对于未来都有了新的变化。所以面对未来，我想在苦我也会走过去。因为我已经有过那种经历，所以不会再被打倒。心里有了更深层次的准备，这些是我在实习期间总结的一些心得和想法。

最后我想说的是，这次实习虽然有些曲折，但也让我们学到更多。也希望学校领导，老师在为我们选择实习地时慎重，慎重再慎重，一定要挑个和我们的实习地!谢谢!

**旅游专业实践报告五**

经过这三个半月的实际运用，使我们对酒店的经营运作有了一定的了解，通过实践，受益匪浅。我在实践中学会了很多技巧，包括沟通技巧、交际技巧、销售技巧;体验到了酒店管理的艺术性和人力资源合理利用的重要性，得到了很多宝贵的经验财富;了解到自身的不足，总结了经验和教训。在以后学习生活中我将明确自己努力的方向，不断地进行自我增值，为以后策划自己的职业生涯垫定基础。

(一)实习单位介绍

1、实习单位：广州凤凰城酒店

广州凤凰城酒店 —— 位于广园东路新塘路段，是南中国首家以白金五星级标准建造、南中国最广阔的山水主题式酒店。酒店背倚郁郁葱葱的凤凰五环山，面朝仪态万方的翠湖。整体占地面积达 20 万平方米，建筑面积达 7. 8 万平方米 ，是广州面积最大 、楼层最低的山水酒店。富丽典雅的欧陆式建筑风格，使宾客感受到西方古典文化独特的神秘雅致。此外，酒店还特别引进了国外主题式酒店的独特意念，创造出超凡的品味。

凤凰城酒店由碧桂园集团斥资约4.5亿元重金兴建，碧桂园酒店管理公司管理，充分发挥“商务、度假、会议”的功能优势，在完善广园东碧桂园的楼盘配套的同时从容开展商务和度假活动，推动碧桂园“给你一个五星级的家”的品牌品质的持续提升。

2、实习部门：前厅礼宾部

前厅部包括：接待处、礼宾部、总机、商务中心、订房部共五个分部门，酒店实行部门经理负责制，由前厅经理统筹安排，各分部主任或分部经理管理本部门事务，与其他部门密切配合，合作完成工作。礼宾部作为宾客迎来送往在最重要的部门之一，分设行李生和酒店代表两个部分，由礼宾经理总体负责，下设行李生领班(3人)和行李生(11人)，酒店代表主管(1人)资深酒店代表(1人)和酒店代表(4人)。

(二)实习职位介绍

酒店代表是代表酒店在机场、火车站等出入境口岸迎送客人，及时向客人推销酒店和宣传酒店的形象，影响着客人对酒店的印象。酒店代表的主要任务是提供快捷妥当的服务，将客人接回酒店入住或送机送车，作为最早和最后接触客人的酒店员工，把握每一个机会不失时机地为酒店作宣传，争取更多的客源，负责保护客人的行李和人身安全，为客人提供酒店内外设施、环境咨询，为客人提供尊贵的礼宾服务。

(一)酒店代表日常工作

1、利用凤凰城酒店的“千里马酒店管理系统”查阅每天的“接机、接车服务报表”，详细登记当天的服务需求情况并按中文、英文、日文用a3纸打印成“sig oard”，在纸后面写上接机(车)日期、航班号、始发地、预计到达时间、人数、是否收费等信息。

2、查询航班信息，确定时间和到达情况，报告主管进行车辆和人员安排。

3、带齐所需物品出车，在机场(车站)最后确认航班到达时间和出口，提前到达出口处准备迎接客人。

4、接到客人，确认其身份，核对无误之后带其乘车回酒店，安排登记和入住事宜。

5、在礼宾部柜台为客人提供咨询、寄存等礼宾服务。

(二)酒店代表的vip/大客户接待工作

1、与销售部相关人员核对当天预计抵达的vip人数和姓名。

2、准备相关物品，检查是否有遗漏。

3、向有关部门了解客人信息，准备接待事宜。

4、视客人要求和酒店安排，与订房部、销售部、接待处等部门共同安排客人到站活动和酒店活动。

(三)酒店代表交易会期间的工作

1、打印“接机接车报表”和“预抵报表”，核对接机接车报表和sig oard。

2、带齐所需物品，与机场(车站)工作人员联系协商接站事宜。

3、安排客人休息区域，为客人提供酒店信息咨询等服务。

4、与酒店密切联系，负责机场与酒店之间的穿梭巴士的调度工作。

(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(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到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。

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。交易会期间，客人们从世界各地赶过来，对广州对凤凰城酒店都不熟悉，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，及时向客人推销广州和宣传酒店的形象。

(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暑假的时间，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，我们不会因为还是本科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、实习期与凤凰城酒店的关系

作为酒店的一员，穿上了制服，就要处处维护凤凰城酒店的`权益，要把自己和酒店紧密联系起来，要熟悉酒店的信息，要另自己的一言一行都要代表酒店的利益，时刻为酒店做宣传，提高酒店和自己的形象。

4、实习与就业

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，凤凰城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。

(一)实习想法

初步接触了酒店业和凤凰城酒店，发现人员流动量大是整个行业的问题。酒店业的从业者素质参差不齐，从中学文化到研究生甚至更高文化的都有;同时，员工的年龄跨度很大，小的刚满18岁，但是有的部门普通员工已经年过半百了。年龄和文化程度的差异，决定了酒店在效率上的差异，如：客房服务员的英语水平普遍不高，在客人需要某些客房服务时，他们往往听不懂其要求而要前台或者服务中心同事的帮助，将电话转来转去耽误了时间，还会造成客人的不满。

酒店业是一个很需要团队精神的行业，任何一位客人需要的服务都不可能由一个人帮他完成。从客人订房的那一刻开始，我们就开始为他服务，从预定到接待到入住到餐饮康乐到退房离开拿一项都离不开各部门的沟通和合作。

凤凰城酒店是一个新生的涉外五星级酒店，只有两年多的历史，或多或少存在一些管理上的弊病。酒店内部职权不清，管理混乱，容易引起部门纠纷。例如管家部和礼宾部都可以为客人提供送洗衣物的归还工作，客人在预计时间内没收到衣物时打电话来询问或投诉时，经常因为追究责任而引起争吵，破坏部门间的关系又影响了效率。

沟通不灵，团队凝聚力不够。酒店一些部门不是24小时工作的，诸如订房部、销售部??各部门之间恰好又没有一定的默契和相适应的应变机制，以至造成了客人资料没有及时更新，耽误了接车接机服务、行李运输等等事件的发生。

酒店资料不统一，没有完善的培训制度。由于人手紧缺，我上班第一天就开始正式的工作，但是当时我对凤凰城酒店几乎一无所知，只能从部门提供的一些资料开始了解，至于酒店的建筑结构和其他部门的营业情况等等，则是在工作中向身边的同事请教慢慢积累起来的。由于酒店的资料都是各部门自行整理出来的，难免在一些内容上有些出入，比如酒店到机场的空港快线的运行时间，礼宾部和管家部的资料显示的时间就有不同，在实际运用中，同事们又告诉我最近改了时间，有了新的时间表??我们在入职一个多月之后才进行人力资源部的入职培训，当时培训酒店仍然没有为我们提供统一的培训资料，培训没有针对性，在礼仪礼貌方面花费了相当多的时间，但当时我们已经在部门内部组织的会议里面重复多次了。此外，人力资源部组织培训的时间正当各部门任务繁重的时期，培训4天时间里，天天有新同事请假工作而不能参加培训，培训效果大打折扣。

凤凰城酒店的管理制度百密一疏，在考勤制度上不够严谨，经常有领导、同事迟到早退或者帮人打上下班卡的事情出现。

当然，自己在这次酒店实习中也有不足，在工作过程中对部门业务不够熟悉，不能随时变通并快速为客人提供准确的信息。粗心大意的毛病在我身上还是时有发生，在酒店工作最重要的就是细心耐心，所以这是很致命的缺点。自己的英语水平仍需要提高，方便和客人沟通交流，另一方面，适当了解其他外语和外国文化也是非常必要的。

(二)个人建议

碧桂园集团已经有了很完善的储备干部制度，只有继续该制度，提高酒店的入职门槛，才可能发掘有能力有素质的员工。这就可以使本身良莠不齐的人力资源状况得到改善，整体素质提高了，员工积极性提高了，工作效率才可能提高，酒店收益才可能最大化。

酒店的人力资源部可以统一收集各部门的营业资料制作完整的培训资料和酒店信息，在员工培训时派发并及时更新。酒店各部门多交流，在酒店信息和资料上尽量统一并及时送达，以免造成信息不通或信息迟到的情况出现，这是提高酒店服务质量，改善工作效率、化解部门纠纷和营造酒店形象的必要措施。在培训方面，针对员工流动性大的问题，希望人力资源部可以根据每月新入职的员工情况和当月酒店的营业状况安排培训时间，专人进行培训工作并在员工工作后实时跟踪新员工的工作生活情况，强化新员工的业务素质。

酒店有很很多英语、日语、礼仪方面的专家，希望酒店能定期安排员工参加相关的应用英语、日常日语和国际礼仪强化培训，提高员工服务质量，为客人们提供更周到的服务。

**旅游专业实践报告六**

一、实习景点简介

1、世界之窗

深圳世界之窗是深圳必游景点之一，整个景区占地48万平方米,按世界地域结构和游览活动内容分为世界广场、亚洲区、大洋洲区、欧洲区、非洲区、美洲区、世界雕塑园和国际街八大区域。作为以弘扬世界文化精华为主题的大型文化旅游景区，世界之窗荟萃了世界几千年人类文明的精华，有历史遗迹、名胜、自然风光、世界奇观、民居、雕塑等130多个景点，其中包括园林艺术、民俗风情、民间歌舞、大型演出以及高科技参与性娱乐项目等。世界之窗以其丰富的文化内涵，雍容恢宏的规划设计，精美绝伦的景观项目、不同凡响的艺术演出，动感刺激的娱乐项目，为中外游客再现了一个美妙精彩的世界。

2、深圳博物馆

深圳博物馆于1981年建立，1988年11月开馆。深圳博物馆是一座以地志性为主的综合类博物馆，是深圳文物收藏和历史研究中心。主要目标是办成“国内一流、国际知名”的现代化博物馆。他以面向大众的最广义的教育和传播知识为宗旨。通过展览、出版刊物、讲座和研讨会，让大众了解了深圳的过去、现在和未来。窥视中华民族的灿烂文化。

3、锦绣中华

锦绣中华微缩景区占地30万平方米，汇集了中国五千年历史文化和风景名胜，是世界上面积最大的实景微缩景区，景区的80多个景点按中国版图位置分布，它集中反映了中国多民族国家风格迥异的建筑、生活习俗和风土人情。“一步迈进历史，一是畅游中国“是锦绣中华微缩景区的生动写照。进入新世纪，锦绣中华微缩景区呈现出一片绿的世界、花的世界，园内花团锦簇，绿树成荫，人文景观与自然景观和谐统一，形成一幅壮美的图画。

4、中国民俗文化村

中国民俗文化村是国内第一个荟萃各民族民间艺术、民俗风情和民居建筑于一园的大型文化游览景区，它占地20万平方米，村内25个各具特色的山寨、庭院和街市按原貌以1:1的比例建成，并以“源于生活，高于生活，荟萃精华，有所取舍”为建村原则，从不同角度多侧面地反映了中国丰富多彩的民俗文化。村寨的风情表演、印象中国剧场的民族歌舞表演和凤凰广场的大型广场艺术汇演，海边广场的大型马战实景表演等从不同层次将民族歌舞艺术的神韵展示得淋漓尽致。

5、东部华侨城

东部华侨城坐落于中国深圳大梅沙，占地近9平方公里，由华侨城集团斥资35亿元精心打造，是国内首个集休闲度假、观光旅游、户外运动、科普教育、生态探险等主题于一体的大型综合性国家生态旅游示范区，主要包括大侠谷生态公园、茶溪谷休闲公园、云海谷体育公园、华兴寺、主题酒店群落、天麓大宅等六大板块，体现了人与自然的和谐共处。华侨城以\"规划科学合理，功能配套齐全，城区环境优美，风尚高尚文明，管理规范先进\"为规划、建设和管理的目标，经过十多年的努力，已建成为一个现代海滨城区，被誉为深圳湾畔的一颗明珠。

6、大鹏古城

大鹏古城博物馆大鹏古城，全称“大鹏守御千户所城”，占地11万平方米，是深圳保存最为完好的一座古城，深圳今又名“鹏城”即源于此。1989年，大鹏古城被定为广东省重点文物保护单位。1996年，大鹏古城博物馆宣告成立。几年来，该馆共征集和整理各类文物300多件，编撰出版了反映古城历史的《大鹏所城》。

1、车上当导游

在这次的深圳见习，学校要求我们学生每人都模拟一次导游。我们都轮流当一回导游，起初我们都踊跃参与其中，并详细地介绍我们各自的家乡特色。我们的讲解犹如真正的导游般带着同学们走进自己的家乡，成功地当了几分钟的导游。在返回学校的途中，我们每个模拟的小导游都轮流结束了。跟我们相处四天的真正导游小周给我们一个经验总结，他说我们的模拟小导游一次比一次进步，起初是慌张不自然，到后来越来越自然大方。但我们的不足是语言表达能力欠缺，说话条理不明。显然，我们发觉了自己优点的同时，也能找到不足。我们懂得了如何当一名出色导游。

2、来回交通

我们到深圳见习的时间恰好是亚运后残亚前，交通管理严格，没有出现交通堵塞的情况，所以从广州到深圳一路上交通畅顺。广州到深圳路程不太遥远，加上我们乘坐的大巴是比较豪华的，一路上只有听见同学们兴奋的笑声，并没有抱怨的话。在我看来，同学们对这次的交通情况是非常满意的。

3、行程安排

我认为这次行程基本上没什么问题，前三天的行程充实，可是我们还是没能抓紧时间游玩，在吃饭上花费时间太多。可是第四天我认为景点安排不太好，原因是我们到深圳，当然少不了的是到深圳欢乐谷乐一番。可是第四天去的是大鹏古城，许多同学都说大鹏古城里面的村结构跟自己村没太大分别，这个景点可以不去。结合前三天的行程安排把时间挤出来去深圳欢乐谷。个人认为这是比较好的行程安排。

4、饭店

我们这次的深圳见习，所花的钱不多，我们自然认为伙食一定会很差，可是学校对我们的照顾周到，我们的伙食还算可以。平时和家人去跟团旅游吃的并不比我们好，甚至比我们见习时吃的要差远。饭店的环境卫生也不错。但不排除有部分同学认为伙食不好，于是到附近买别的来填肚子。但我个人认为，我们参加的不是什么豪华团，而是见习，所以我认为学校选的饭店服务挺周到，而且伙食令我满意。

5、酒店

这次深圳见习我们住的酒店是好途酒店，深圳好途客栈座落于深圳市南山后海大道中段，东临西部通道，独特的地理位置，可是酒店的环境确实令我有点失望。是四个人同住一间双人房，一般酒店都配套牙刷牙膏的，可是到了酒店才发现没有，所以我们到那边住得什么也要买。不过那里服务员的服务态度良好，而且我们的早餐也在好途酒店用餐的，虽然酒店里的餐厅小得很，可是早餐丰富。所以这几天的住宿和早餐是不成问题的，也能满意。

6、景点

第一天是去世界之窗，世界之窗里面的模型建筑令我大吃一惊，将世界奇观、历史遗迹、古今名胜、自然风光、民居、雕塑、绘画以及民俗风情、民间歌舞表演汇集一园，再现了一个美妙的世界。手工是如此精细，

就是那么一天我们游遍了整个世界。第二天是早上去深圳博物馆下午去锦绣中华和中国民俗文化村，我们都很后悔，因为我们小组在锦绣中华逗留的时间太久了，很仓促地游了中国民俗文化村，很自然在文化村我们看的东西不够多，文化村荟萃各民族民间艺术、民俗风情和民居建筑于一园，感觉就像到了各少数民族。第三天去了东部华侨城，我们就是在排队往茶溪谷去的时候浪费的时间最多，最后还是不够时间。茶溪谷里面有些风景好是我梦寐以求的，也是我印象最深的。就像彩色的一大遍花，还有一大遍向日葵，我是最喜欢的。第四天去的是大鹏古城，我认为这个景点很不好，因为里面的建筑是跟我们有些同学所住的村差不多，而且里面摆设的文物好像在许多旅游地方也有，没一点特别。所以我并不喜欢那天去的景点。原本我认为像北京，青岛，云南华东地区等才有旅游的味道，但我想不到深圳这个现代化城市竟然有这么多的旅游景点让我们大开眼界，总的来说，深圳的景点我很喜欢。

**旅游专业实践报告七**

回顾这段实习日子，点点滴滴都成为我人生中弥足珍贵的难以忘记的不同寻常的回忆。作为一名即将毕业的大学生、一名成年人，在这真实的的工作环境中，给我们即将走出校园面对社会起到了很好的缓冲作用。

旅游管理专业是一个实践性很强的专业，通过专业顶岗实习，加深我们对前两年所学知识的理解和掌握程度，通过实操来掌握实习部门的工作流程，初步接触和掌握旅游企业（酒店、度假风景区）管理的基本理论、业务知识与方法，培养综合运用所学理论知识去发现、认识、分析和解决实际问题的能力；了解旅游企业（酒店、度假风景区）经营管理中出现的新问题、新观念、新经验、新方法；在增加感性认识的基础上，对我国旅\*业的现状、未来发展有一个基本的认识。同时，培养同学们的团队协作能力和吃苦耐劳的精神，锻炼和提高学生的心理素质。

1、岗前培训和岗位分配

我们到达实习点的第二天，xxx人力资源部组织了为期四天的岗前培训。我们每位实习生都进行了两次培训，一次是全体培训，分为室外培训和室内培训。室外培训都是以团队游戏和拓展项目为主，室内培训主要是企业常识，安全教育等等。期间我们还参观了主题公园，酒店别墅，让我们实习生对实习点有一个初步的印象和了解。整体培训的第四天，人事部结合实习生的意愿和培训期间的表现，进行岗位分配，有温泉前厅接待员，酒店前厅接待员，公园导游，公园商场服务员，客房服务员，销售助理，餐厅服务员。岗位分配以后，我们到达自己工作的部门，进行由各自部门安排的岗位培训。我觉得进行两次的培训效果很好，全体培训让我们实习生在新的环境有了一个比较好的缓冲期和适应期，部门培训也具有很强的针对性。

2、实习部门和实习岗位

我实习的岗位是温泉前厅接待员。这次分配到温泉前厅的实习生总共有六个，都是女生。温泉部细分三个小部门，前厅部、休闲部和露天部。xx温泉区有两个部分组成，一个是xx温泉，一个是xx水谷。温泉的开放时间是每年的十月到次年的五月，水谷的开放时间是每年的五月到次年的九月，交替开放。每年有两个黄金期是温泉和水谷同时开放的，十一黄金周和五一假期。

岗前培训由温泉前厅部领班负责，主要包括温泉部的经营理念和口号，温泉部的部门歌曲，岗位知识和技能训练以及工作礼仪训练等。十月份即将开温泉，所以我们培训是以温泉为主，水谷为辅。温泉前厅由四个岗位组成：

（1）门口写单接待（工作内容是在门口迎接客人，为客人讲解温泉的主要项目和注意事项，用报客单登记客人的房间号码和门票类型，登记钥匙牌号码，发放储物柜钥匙并指引客人到入口；另外如果有旅游团队，门口接待还要对团队进行讲解）

（2）入口接待（用检票机为客人验票和收票以及刷房卡，客人入场的时候还要留意客人是否有那钥匙牌进场）

（3）出口接待（回收离场凭证，离场凭证是客人退储物柜钥匙的凭证）

（4）前台输单（输报客单，分男女、客人类型输入电脑；夜班要做报表）

另外还有前台收银（售票）和二次收银（客人在温泉区消费的买单地点），收银工作都是老员工负责。不同岗位有不同的工作性质，但各个岗位又相辅相成缺一不可。我们六位实习生分为两个班次，早班和晚班交替，十天转一次班，每个班都领班和相对应人数的工作人员。我们班次的岗位是轮流站岗的，一天一个岗位，从前台输单、入口、出口、门口接待循环轮下去，有时候还会支援收银工作。

（1）外面的世界很精彩，外面的世界很无奈

不同的工作有不同的工作礼仪与工作纪律，但也大同小异。作为一名一线服务员，应该具备的一定的基本素质。首先要有良好的仪容仪表，制服干净平整，不留指甲发髻齐整无异样。

第二，服务时要保持微笑，注意礼仪礼貌；就算是没客人的时候也要注意自己的形象。

第三，有责任心，团结协作。突然角色的转变，自己心理上也很难接受，有一个大学生变为一个社会工作者。无论将来是否要从事旅\*业，这份实习工作我们都要以积极的心态去面对和接受。在家里我们有家人疼爱，在学校又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，实习工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。有一句话是这样说的：外面的世界很精彩，外面的世界很无奈。在大学校园里，同学们互帮互助，学习书本知识；而在工作单位，每个人都会为了养家糊口、为了让获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争。只有切身经历才明白社会的复杂性，才明白自己，大家还是一个孩子。通过实习，觉得自己成长了，心理素质有一定的提高，让我们适应社会，明白学历与工作能力之间的关系。

（2）人际关系与沟通能力

在度假区工作的时候，我们必须学会处理与领导、与同事、与客人相处的关系。人与人之间的交往是一门艺术，我们在与人交流时要学会善变。在工作的时候，我们会遇到各种各样的客人，甚至会遇到外国人。开始与他们交流的时候我通常会感到压力很大，有时会紧张的冒汗，但也正是因为与他们接触交流，锻炼了我的语言表达能力并学会应该如何与他们交流。很多客人会打电话咨询或者当面咨询温泉的情况，通过我的介绍和解释解决了客人的疑惑之后，觉的自己很有成就感。对我而言，学会怎样为人处世无疑是我得到的的回报。

（3）受挫能力

温泉的旺季和淡季非常的明显。一般都是节假日客人多，工作日客人少。特别是十一黄金周和春节黄金周，客人多的时候，大堂内乱哄哄的，塞满了客人，见到这样的情景，客人甚至是自己也自然会暴躁起来。这种情况下，客人会埋怨你手脚慢；客人多的时候顾得了这边，又顾不了那边的，客人会骂你服务态度不好，骂你没脑子等等。有时候客人的小孩子超高了，不肯补票，入口这边不让客人进去，客人就开始骂你等等。刚开始的时候是接受不了的，有什么理由在这里糟客人谩骂，自己又没有做错事，不好的情绪甚至还影响了工作质量。可是慢慢的明白，自己选择了服务行业，就要端正自己的心态，目前自己遭遇的其实只是小儿科。工作的时候，自己会经常出错，有一次还被扣了分。但是我明白对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。自己是一个自尊心很强的人，作为一个初出茅庐的新人，犯过错是不可避免的，好在领导和同事也没有很责怪，给反而给了我鼓励，这让我非常感动。

（4）痛并快乐着

在实习的过程中，很庆幸我遇到了一帮好同事。旅游景区的员工一般都是当地人，而且年纪都是与我们相当的，大部分甚至比我们还小。我们在温泉一线员工当中，已经是大姐姐了。从第一次见面开始，我已经被这帮可爱的小女孩深深地吸引住了。我们在培训的时候，也多次向我们演示上岗的接待讲解。最初上岗的时候，也很照顾我们，知道我们不适应，很多时候她们都不休息，就让我们去休息；我们有不懂的地方，都很仔细很耐心地向我们解释，有时候也会主动和我们说工作当中的注意事项，以免我们会出错。当我们做错事的时候，也不会责怪我们，反而会鼓励我们。同事们知道我们不能经常回家吃上住家饭，营养不够，特意多次邀请我们去她们家，请我们吃饭；我们不能回家过年，除夕晚上又让我们蹭饭去，这些我都一一记在心里，感谢你们，我可爱的同事们。最深刻的一次是十月底的时候，我得了肠胃炎，吐了两天还拉肚子，连续两个晚上，同事和部长都在工作时间带我出去县城看医生，由于身体不舒服，我的本分工作不能做好，她们还会帮我完成。她们虽然不是我的家人，但是她们都很照顾我关心我，在这里要说一声谢谢。在单调同时又很繁琐的实习日子里，有这帮好同事的陪伴，我很幸福很快乐！

（1）对学院

1）实习的时间是从九月份到次年二月份。我认为实习的时间过长，导致实习生不能回家过年，特别是外省的同学。学院应该与实习点再沟通，争取实习时间到过年前为止。

2）专业实习不对口。酒店管理对应的实习点自然而然是酒店，但是我们所学的专业是会展管理，而且这个专业是属于较新的专业，我们更倾向会展管理方面的实习。学院应该尽力结合各班的专业，选择对应的专业实习点。

3）学校老师对实习生关怀度不够。实习点离学校比较远，导致老师不能经常探望实习生，不能很好地收集和了解学生实习的情况。而且实习生分得比较散，同学们不能统一向老师反映自己的情况。建议实习老师来酒店的次数多点，时间间隔短点，根据老师的实际情况安排在比较合理的范围内。

（2）对实习点

1）实习点很少与实习生互动。xxx的实习生比较多，除了我们韶关的实习生，还有来自其他学校的实习生。我觉得实习点很少主动与是实习生沟通，收集实习生对实习点的一些意见和建议。

2）实习点应该增加员工福利，老员工与实习生应享同样的福利。在食宿方面要大大加强。度假区的员工流失情况十分严重，招工也很难。度假区实习生的比例不小，因为实习生的待遇与老员工有一定的差距，实习点忙时不能及时增加员工数量，庞大的工作量都依赖于有限的员工完成，以至于员工工作时间延长，但却没有任何的补助。实习生们的实习期都不同，有四个月的，有五个月的，有八个月的等等。但不论如何，实习生的流动性很大对酒店的发展很不利，同时实习生对服务技能不熟练，也导致客人的不满意，甚至投诉。

3）实习生的工资应具有一致性。实习期间，不同部门的实习生工资不一样，有时相差较远。学校与实习点应该制定实习生工资绩效的相关规定。同时建议学校跟酒店商讨适当提高实习生的生活补贴，增加加班费等。

4）实习生评奖制度应该公平公正。在这次实习中，我们当中有实习生获得了酒店评的优秀实习生等奖章，但是我们实习生都不知情是怎样评出来的，同时评奖的比例很小。建议实习点评奖应该采用管理层考评和实习生投票相结合的形式，做到公平公正透明，让实习生实习得更有激情更有意义。

（3）家人对实习的建议

1）实习点应该在一定程度上体谅和照顾实习生，按照实际情况减少实习生的工作量。很多家长实习生的岗位工作量比较大。就自身的岗位来说，前台的班次属于多班次，分早班、中班和夜班。女孩个人身体体质较差，不适合熬夜。实习半年以来，熬夜对身体伤害较大。这是家人最担心的。

在实习过程中，xxx给予了我机会和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，自己不断努力，懂得了一些在学校学不到的人生哲理，我的各方面都取得了一定的进步。接下来我会加倍努力学习，珍惜校园生活，明确自己的目标和方向，为以后的人生道路打下坚实的基础。

**旅游专业实践报告八**

实习学生：

实习时间：20xx年3月1日—20xx年5月25日

实习目的：通过实践联系理论，锻炼自己拥有良好的口才，了解服务行业知识和导游讲解技巧，了解主题公园的运营模式和管理方式，在实习中学有所得。同时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。

鹰潭春秋旅行社有限公司是经江西省旅游局批准成立，足额缴纳了质量保证金的股份只旅游企业，在鹰潭市中心拥有现代化得办公场所及一流的办公设备，同时拥有数名具有十几年旅游经验的管理人员和一批爱岗敬业，任劳任怨的导游队伍。自xx年公司成立以来通过广大员工的共同努力本着“合理的价格，优质的服务”的经营理念迅速发展壮大并被旅游局评为“优秀旅行社”。在三清山，龙虎山，婺源等地的地接市场及鹰潭的组团市场占有较大的份额。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。

主要通过实习跟团听师傅讲解，自身观察和师傅讲解来达到实习效果。通过此次实习，让我进一步巩固和理解课堂所学知识，培养和提高我的能力，我认为旅游旅游管理专业中实践环节重要的理论联系实际，提高了我调查研究，观察问题，分析问题和解决问题的能力和方法实习间所学习到的社会经验和团队精神将使我终身受益。

龙虎山，位于江西省鹰潭市西南20公里的龙虎山风景名胜区境内，为中国道教发祥地，道教正一派“祖庭”。在中国道教史上有着承先启后、继往开来的地位和作用以及重大影响。

龙虎山原名云锦山，乃独秀江南的秀水灵山。此地群峰绵延数十里，为象山（应天山）一支脉西行所致。传喻九十九条龙在此集结，山状若龙盘，似虎踞，龙虎争雄，势不相让；上清溪自东远途飘入，依山缓行，绕山转峰，似小憩，似恋景，过滩呈白，遇潭现绿，或轻声雅语，或静心沉思。九十九峰二十四岩，尽取水之至柔，绕山转峰之溪水，遍纳九十九龙之阳刚，山丹水绿，灵性十足。不久，灵山秀水被神灵相中，即差两仙鹤导引张道陵携弟子出入于山，炼丹修道。山神知觉，龙虎现身，取代云锦。自后，龙虎山碧水丹山秀其外，道教文化美其中，位居道教名山之首，被誉为道教第一仙境。

张道陵于龙虎山修道炼丹大成后，从汉末第四代天师张盛始，历代天师华居此地，守龙虎山寻仙觅术，坐上清宫演教布化，居天师府修身养性，世袭道统63代，奕世沿守1800余年，他们均得到历代封建王朝的崇奉和册封，官至一品，位极人臣，形成中国文化史上传承世袭“南张北孔（夫子）”两大世家。上清宫和嗣汉天师府得到历代王朝无数次的赐银，进行了无数次的扩建和维修，宫府的建筑面积、规模、布局、数量、规格创道教建筑史之最。龙虎山在鼎盛时期，建有道观80余座，道院36座，道宫数个，是名副其实的“道都”，是道士的世界王国。

此外，龙虎山景区应天山象山书院是中国古代哲学中“顿悟心学”派的发源地；金龙峰马祖岩是禅宗史上贡献最大的禅师之一马祖道早期参禅悟道的场所；仙水岩的崖墓群是中国葬俗史上的奇观；“仙女现花”为道教第一绝景、世界第一绝景，等等。《龙虎山志·艺文》载：“龙虎山历魏、晋、唐、宋，代有褒崇，若山川之胜，宫宇之丽，人物之繁，仙迹之异，道行之神，爵望之显。代之慕拟歆艳者，或美之于诗文，垂之金石，传递一千余载。”龙虎山几千年来积淀而成的丰厚的道教文化遗产，和它在中国道教史上显赫的祖庭地位，以及对中国道教发展所作的贡献，被人公认为“道教第一山”在世界宗教史上也有十分重要的地位。

近年来，龙虎山风景名胜区重在加强对道教文化内涵方面的发掘建设，推出了以了解道教概况，领略道教祖庭的威严的“瞰道教全貌”的“身”游线路；推出了以领会道教崇尚“无为、自然”核心思想的“览道教仙境”的“心”游线路；还推出了以探考张道陵创道之目的的“思崖墓之奇”的“神”神线路，完善各项设施，采取多种措施，使“百神受职之所”、“洞天福地”的龙虎山抖落尘埃，紫气升腾，纳迎四方宾客，替天行道，禳灾降魔，造福于民，被旅游界誉为“道教朝圣游和第一游”。

天师府位于贵溪上清镇，临清溪，为历代张天师起居之地原建于龙虎山脚下。北靠西华山，门临沪溪河，面对琵琶山，依山带水，气势雄伟。占地3万多平方米，建筑辉宏，尚存古建筑6000余平方米，全部雕花镂刻，米红细漆，古色古香，一派仙气（被历史上门许多皇帝赐号\"宰相家\"、\"天真人府\"，尊为道教祖庭。唐代天宝七年（748年），封张道陵第十五代孙为师，并赐田敕免租税。从此教门兴旺，前后建有十大道宫、八十一座道观、三十六座道院，称\"真仙观\"。宋崇宁四年（11xx年），迁建于上清关门口上，道观始称\"天师府\"。元延佑六后（1319年）迁移上清长庆坊，即今天的上清镇西头。坊东为元碑亭，有碑石二，其一为敕赐玄教宗传之碑，元代著名文学家虞集撰，艺术家赵孟书，为书法珍品。天师府经各朝维修、重建，房舍达五百余间，占地五万多平方米，整个府第由府门大堂、后堂、私堂、书屋、花园、万法宗坊等部分组成天师住房和养生殿等面积900余平方米。内分大门、仪门、大庭院、三省堂等。层层迭迭，曲径回廓，甬道贯通，楼房殿阁，形似皇宫，龙柱金壁，雕梁画栋。院内古木参天。周围豫章成林，阴翳蔽日，环境清幽，风景优美。

这段时间的实习，我慢慢的了解和熟悉了龙虎山地陪导游的工作步骤和程序，也学到了专属于龙虎山导游的专业导游词，了解了大部分的行程路线，熟悉了龙虎山的具体路线，分清了龙虎山具体位置，旅游游船的一些情况，以及龙虎山导游在带团过程中的一些细节环节，我跟团去了龙虎山各个景点，了解龙虎山具体的情况，也和游客沟通，了解了来龙虎山旅游的游客的看法。

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。我想通过这次实习，我会认识到自己的更多不足，在学校的学习会更加努力，更加严于律己，努力做到理论与实践相结合，敢于实践，做合格的毕业生！这里也是我们初涉社会的开端，迈向美好而残酷的未来，我一直坚信自己的能力，即使人生路如顺德四通八达的公路，但方向只有一个，那就是前进，永不言弃，永不退缩！

**旅游专业实践报告九**

这次实习时间是从\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日到\_\_\_\_月\_\_\_\_日在广东国际旅行社出境游总部进行的。作为大学的专业实习，本人的工作岗位是出境总部港澳台部的一名团队操作员，因此主要实习科目有：管理学原理、旅行社管理、人力资源管理、计算机运用等，当然其中也涉及一些其他的科目。

在实习中，我主要负责，票务统筹，申领签注、帐务结算以及文件归档的工作。我十分认真地向其他有经验的同事学习，了解真正的操作程序，真正实现了从课本中走进现实，把理论联系实际。认识旅行社工作的全过程以及上下级工作的各个环节，并从中观摩其他部门的工作过程，使我掌握更多的工作技巧，获得不少的工作经验。实习期间，我利用这次非常难得的机会去加深自己对行业以及企业的认识，并把所学的知识充分运用到工作上来。正如在专业学习时所知道的，旅游业的其中一个突出的特点就是其淡旺季分明。由于我所在的广东国际旅行社是广东地区三大旅行社之一，而且在行业内的声望比较高，所以在暑假这个旺季里，每天的工作都是十分繁忙的。而进入开学月以后，工作量就明显下降了不少，而我也充分利用工余时间来认真思考在工作时出现的疑问，为此寻找答案并进行整理。

(一).完善的公司管理架构

1.部门设置。广东国旅总部分为若干个部门，共同维持着旅行社的日常运作。从高到低分别为：总经办、财务部、结算中心(国内游结算中心、入境游结算中心、商务游结算中心、投资核算中心、综合核算中心)、人力资源部、采购中心(地接景点采购部、饭店采购部)、门市管理中心(客户服务部、连锁店管理部、市场推广部、网络拓展部)、入境游总部(计调部、接待部、欧美部、日本部)、出境游总部(东南亚部、港澳台部、日韩部、洲际部、同业部、综合部)、国内游总部(省内部、省外部)、商务游总部(特种旅游部、商务会奖部、商务散客部、签证部、交通票务部)。如此细致的分工，可以充分运用人力资源，发挥团体的效能，让各个部门的人能够各司其职，各谋其位。2.职位设置。就正如人力资源学中的职位设置，可以在分部中实现效益，层层递进，每个部门都有各自的部门高级经理，到了总部又会有总经理去负责统筹各个部门的运作。有别于其他行业，旅游业中的部门设置比较繁琐，但是分类设置是必须的，况且，在行业中事件发生的偶然性比较大，因此更需要小心处理行业运作之中的人际关系。

(二)公司操作程序

1.部门间交接程序

在本人所实习的广东国旅中，从大的方面，公司会有属于整个公司范畴的操作程序，那就是让员工从营销到帐务都会有非常规范的程序，这样就有利于旅行社的每一项工作都有规矩可依;从小的方面，也就是从各个部门的范畴来说，也是有着各自的操作流程的。例如，在港澳台部，由于出团数非常的多，而且比较频繁，这就要求到员工的工作效率要更高。2.部门内部操作程序

在具体的操作过程中，部门本身的业务很多，包括票务、酒店订房、签注、散客和团体操作。因此，在如此的繁复的工作中，必须要按照部门自身的特点制定出一份属于本部门工作的细则。例如，在票务的登记出入上，必须登记的内容很多，在门市要票后必须把票号、领票日期、门市部名称、领票人等事项登记在案。到了出售票以后，门市代表又必须在财务部交款后把交接单交到部门负责人处，单上要把所有票的用途，价钱等等附上。当收到单以后，部门负责人需要根据票号把买出日期，所属细项登记好，以备日后文件的归档以及检查帐务。完成这些程序以后，整个业务的流程才算比较完满的结束。“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在历时三个多月的实习过程中，我深深感受到了“书到用时方恨少”。尽管工作的过程十分顺利，工作的适应也很好，但是在工作当中还是让我希望能够学习更多的实际操作知识。管理学是一们实践性很强的学科，在需要理论指导的同时还需要在实践中不断加深认识。

(三).通过iso9001国际质量标准体系认证

1.体系简介

旅游业，是一个服务行业，然而服务水准的高低则是由服务质量来评价。在一般人简单看来，服务质量的高低评定是一个十分主观的过程，在此过程之中很难作出一个非常准确的评价。iso9001国际质量标准体系认证是一个全球公认的质量评价系统，通过定期的质量测评以及专家认证评定对一个服务企业的服务质量水平作出一个权威性较高的质量评估。

2.体系作用

广东国旅，是广东省首家引进这项质量体系认证的旅行社，利用评定对旅行社的服务作出监督，使其服务长期稳定处于一个行业内较高的水平。通过了这个体系的认证可以使顾客对其服务质量有更好的认识以及信誉度。3.体系操作

公司的国际质量标准体系认证主要体现在于利用国际组织对其服务质量进行监督。通常分为内审和外审。这两个程序都是定期执行的，以便公司员工可以严格遵守体系的规定。内审，是由公司各个部门的体系内审员进行的，外审，则是由国际组织派人参与审查，定期对公司的服务质量进行评估。如此的认证体系，是开创了行业的先河，让行业的服务流程可以有更高的规范化。

(一).多样的市场营销手段

虽然说，市场营销不是企业成功的因素，但是作为企业发展的关键因素，其作用实在是无容置疑的。旅行社也是企业，其生存与发展都是看市场营销活动的成功与否。市场营销是联结社会需求与企业反应的中间环节，是企业用来把消费者需求和市场机会变成有利可图的公司机会的一种行之有效的方法，亦是企业战胜竞争者、谋求发展的重要方法。

1.宣传活动

在广东国旅的营销活动中，最为主要的是广告宣传。在现今信息爆炸的年代，广告的铺天盖地，如何在众多的竞争者当中脱颖而出成为了旅行社广告的最终目的。因此，这就要求到旅行社的广告更具有针对性，让广告在短短的时间内吸引顾客的眼球并且把资讯吸收。

(1)、广告有分平面广告和立体广告。如今旅游业的价钱由于竞争激烈而变得越来越低，已经非常接近成本价，但是在旅游业这个重视广告宣传的行业里，广告的投放力度直接影响到旅行社的收客情况。所以，广东国旅的广告主要集中在平面广告，另外还有部分户外大型广告牌。

(2)、针对性广告处理。根据公共关系学中的内容，广告的投放可以选择在专业性比较强的杂志，以及报纸版面，以求达到更好的效果和更高的针对性。因此，这里的广告把重心放在了每逢周二的《广州日报》和《羊城晚报》的专门为旅游而设的版面上。在那里，顾客可以看到各旅行社对于相似行程的不同报价，更方便他们进行对比。根据广州地区近几年的居民出游习惯，绝大部分有意愿出游的居民都会根据这两份主流报纸上的旅游讯息来决定出游线路以及选择旅行社。所以，把广告投放在主流媒体尽管成本比较高，但是由于其市场覆盖面高，加上行业的特性，旅行社比较好地根据自身的特点制定广告方案。

2.公共推广活动

除了传统广告的宣传以外，该旅行社也同时采取了多种营销手段以达到企业的营销目的。

(1)、提高曝光率。利用电视媒体对不同旅游时期的报道，出现在电视采访中并且利用旅行社标志作背景提高旅行社的暴光率。在暑假期间电视台就曾经就暑期旅游市场以及其价格波动而采访过广东国旅，这就让旅行社得到一个非常好的宣传机会;

(2)、利用网页进行线路展示以及实现网络营销。如今，网络的运用十分频繁，成本也远比任何的广告宣传都要低，因此这里实现了高科技营销。

(3)、利用社会公益活动进行推广。例如，今年的多个台风严重影响到我省东部和北部，造成重大的经济损失。8月，广东省旅游局组织安排了一次送暖到灾区的旅游慈善活动。各大旅行社纷纷推出自驾车团和普通旅游团，以比较优惠的价钱吸引更多的游客前往灾区的旅游点，用实际的行动来支持旅游局的号召。这次活动的开动仪式非常盛大，吸引了很多的媒体争相报道，广东国旅当然不会放过这个宣传的好机会。

(二).独特的企业文化

企业文化简单说来就是群体共识，是从“共同危机感”到“共同目标”到“共同意识与共同责任”下的共同行动。一个企业无论他处在哪个发展阶段上，“生于忧患”的危机意识决不能缺失，一分钟也不能少，几乎所有变革成功的企业，都是十分强调培养危机感的企业。比尔·盖茨曾经告诉自己的员工：微软离破产只有18个月，也永远只有18个月。海尔总裁张瑞敏：我每天的心情都是如履薄冰，如临深渊。

这种意识会催促员工们更加努力地去做。共同危机感才是企业不断变革与创新的开始，是我们企业持续发展的内部驱动力，因为不肯变革与创新就预示着死亡。公司也是如此来教育员工，通过召开例会的形式来通报公司内部、外部等实际形势。没有危机意识的员工很难把自己放到一个新的高度去考虑问题，反而只会成为井底之蛙，永远以为自己处于不败之地。公司在行业里属于大社，但是与领头的旅行社差距依然比较大。如果只是单纯地用低价策略与财力宏厚的超级大社进行竞争，那么下场不但造成公司严重亏损，而且很快便会倒闭。因此，公司定下了属于公司自身的市场定位，单从本人所处的出境游总部来说就是把自己定在了珠江三角洲乃至华南地区的出境游批发商。利用公司在行业里的影响力以及号召力去争夺批发市场而不是单单着眼于散客市场。

三.实习后想法以及建议

(一).尽量运用高科技的手段进行操作

在实习当中，不难发现很多的工作都十分的繁复，如果依然运用老旧的方法去完成，则有碍于工作完成的速度以及准确程度，这就导致到工作会事倍而功半。旅行社已经在很多方面都运用电脑来操作,也有专门的专业人员开发很多适合自身的软件,这不但加快的工作的效率,而且传递速度很快.但是有一些细小的方面还是用一些比较落后的方法操作。例如，票务工作的登记出入是需要很多步骤的，单靠人手用笔记本的登记方式不仅需时很多，而且非常容易错漏百出，查找也非常不方便。有时，需要再次输入的话十分麻烦，很难保证正确。况且，使用这种方法浪费纸张，储存不便，不能简便工作，甚至于让繁复的工作更加繁复。经过本人通过实践，发现运用电脑进行这方面的工作是可以完成以前手写时代的所有功能，因为完成原有工作是改善的基础，接下来就是速度了。电脑可以用各种快捷键达到更加便捷的工作，不但能很好的完成工作而且速度和正确率也大大提高。至于储存方面，电脑的储存十分省时省地，如果再用软盘备份，那么再重要的文件也可以很好地保存下来了。

(二)、加大工作透明度

在实习期间，时常会看到即使同一部门都不大清楚其他同事的工作流程。这就容易导致万一有员工请假，整个业务的工作就很可能瘫痪，从而造成公司的损失。如果能够从基础业务开始，小部门内的员工可以做到相互沟通，了解大家的工作，掌握相互的工作流程，真正做到精通业务。那么，在有意外的情况下就可以避免业务瘫痪的可能了，也可以提升本部门的形象乃至全公司的形象。

**旅游专业实践报告篇十**

自从较好的带了第一个团后，我就陆陆续续的带了五六个团。这些团虽然都带下来了也没出现什么大问题，但是整个过程也是一个不断发现问题解决问题的过程。开始时以为背熟了导游词，掌握了一些避免麻烦的技巧就能把团带好，但是每次带的游客都不不一样，所会面临的问题也会各不相同，如果还是生硬的根据套路去做，往往达不到良好的效果。所以自己要学的还很多，因此，每次带团之后我都会将遇到的问题进行总结，然后通过各种方式寻求解决对策，可以看书、上旅游论坛或者向有经验的导游求教。虽然所带团很累，遇到的问题很麻烦，但是不断地去学习，去解决问题也会从中获得巨大的收获和乐趣。

在旅行社实习的一个多月带了多个旅游团，这不仅使自己的专业技能得到了提高，增加了旅游带团的经验，也使自己更加真切的体会到了工作的酸甜苦辣。当我实习期满离开旅行社前，老板对我工作的认可和对我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐！

在一个多月的实习过程中，我对整个旅行社行业的运作模式和日常操作程序都有了一定得了解。在此过程中，我不仅在我的专业知识领域有了新的突破和进展，同时，也在我的人生经历中增添了非常重要的一节，这将是我一生中珍贵的财富。

毕业实习，是学生从学校步入社会的过渡阶段，是让学生在真正出社会之前，对社会的提前适应阶段。四年的大学生活虽然不能说是完全的与社会脱节，毕竟还是离现实有一段距离。通过毕业实习，让我切实的体会到了工作的艰难与不易。它教会了我运用所学知识去解决现实问题，更教会了我怎么去与人沟通交流，怎么样做一个合格的旅游从业人员。这次实习不仅使我更加了解了旅游这一行业，从中学到的知识也将使我在从事其他行业工作中也非常受用。

1、通过这次实习，我深切的了解到，独立和好学是一个实习生首先应该具备的。只有培养自身的独立能力，不过分的依赖，自己主动的去发现问题解决问题，这样我们才能真正的提高自己处理问题的能力，才能在工作上得到进步。另外，在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教，而不是不懂装懂。“三人行，必有我师”，我们该学该问的不仅仅限于我们的同事，前辈，各种形形色色的人，每个领域，都有我们要学该懂的东西。通过学习，才能独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

导游的工作是重复的、也是不断变化的，它时刻挑战着我的耐心和忍耐力。有时候，心生厌烦的并不是外界的环境，而是自己的心态。往往在开始的时候我们都满怀激情，而慢慢地，这种热情却冷淡了下来，其实环境依旧如此，变化的只是我们的心态。每一天，我们可以选择好心情好心态，也可以选择坏心情消极的心态，因此我们可以选择好心情好态度！

实习期间，遭遇冷遇挫折是常有的事，如果意气用事将自己的委屈和坏心情带到工作中，往往会让事情变的更糟。面对困难和挫折我没有退缩，而是勇敢的去面对，对客人我始终抱着积极包容的态度去对待，努力为自己减压，营造良好融洽的工作氛围。

2、如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生必须要学会的。在与人相处方面，我一直坚信，诚实加真心，自尊与尊重他人，肯定不会被拒于千里之外的。首先和同事相处，我只是一个实习生，很多事情要多看多学，我所有的同事都是我的老师，前辈，工作过程中，怎么发挥团队的作用，协调内部关系，我学会的是尊重和礼貌。做为一名旅游人，直接面对的是顾客，你的一句话可以影响客人对旅行社甚至整个旅游的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，进而选择和你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人不免会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，

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