# 最新实训报告旅游(13篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-06-12

*在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。实训报告旅游篇一我是幸运的，获得了德国三个月的...*

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**实训报告旅游篇一**

我是幸运的，获得了德国三个月的实习机会。三个月的时间是转瞬即逝的，然而当你在一个完全陌生的环境中体验一段全新的生活的时候，期间的所见、所闻、所感、所为会在记忆中显得格外特别，甚至对以后的人生产生影响。也正是因为意识到这点，我在德国的三个月努力让自己各方面都过得充实，可以说，这段经历确确实实地成了我人生非常宝贵的体验和财富。接受方在给我的邀请函上对我所要参加的项目作了非常简单的介绍：材料内部机构的设计和研制并测试相关材料。他们同时对可能用到的软件进行了提议 —— cinema 4d, director, flash, poser 等。这个课题对我来说非常陌生。首先，他们所提及的这些软件几乎都不是我所学专业的常用软件，而且这些软件的侧重点都有所不同，我不知道我将主要利用哪个软件，从事何种工作。公司提供的信息又如此有限，自己根本不清除切入点将会在哪里。好在，材料是相通的，相信自己尽心尽力地完成的项目后，这三个月内必将是获益匪浅的。

“你来这里实习的内容或许和你的专业并不是很相关，或许学的东西今后也用不到，我希望这次实习能扩大你的知识面，这就足够了。”这是指导我的教授richter第一次见我时说的话。这个跟公司邀请函上的要求有很大的不同，这才使我松了口气，所幸的是在那期间我一直是用自己熟悉的软件。我是在德意志联邦材料研究检测中心（bam）的一个专门检测和研究陶瓷的部门实习。一进实验室，里面错综复杂的图表，各式各样的仪器都让我感到新鲜而陌生。

实验室里的人不多，和我一起实习的是一个来自斯洛文尼亚的学生 alenka，她比我早来一个月，所以前期的一些关于陶瓷结构和性能的基础教育和仪器的基本使用都是她来教我的。还有一个德国人jens，他是这里的员工，主要是帮我解决一些仪器上使用时出现的问题，richter教授是在他自己办公室里的搞研究，偶尔来看看我并对我们所做的实验进行了适当的指导和讲解。

我对这里的工作制度很是赞赏，因为在这里没有规定上班时间和下班时间，只规定了每天工作 7.7个小时，一个月结算一次你的工作时间，没有达到规定时间量的追加到下一个月去。这样，我觉得自己可以自由的分配时间，也不用每天早上急匆匆的上班，晚上看着钟表下班。虽然工作制度看上去很松散，但是大家工作都是很认真的。

在一次和 richter教授的长谈中，他说我并不需要在实验室里做什么太深奥的研究或者掌握什么知识，他希望我通过所做的实验能够发现气孔率与陶瓷性能之间所存在的问题，可能的话，能寻找一个好的解决方法。的确，死抱着理论知识自会浪费时间，因此我在后来自己的独立实验中，尽可能抛开书本，在实验中改进实验方法并发现各种不同的问题。每当我发现了一些问题时，教授都不会立刻给我答案，而是让实验室里的人集中一下，讨论一下出现的问题，大家发表意见，这种感觉真好！

国外教授和同事的思维方式以及处事态度也深深地改变了我的思想。在中国，我们这些学生不管做什么项目，都是先要让自己的导师给出一个详细的计划，就算有人能自己制定计划，也常常会被导师改得面目全非，最后还是要遵从导师所给的条条框框来进行。甚至在实验中一有什么问题，就跑去问教授，问导师，不知道怎么去查资料，怎么自己解决。然而当我刚到研究所的时候，教授就简单地介绍了我要进行的这个实验的主要目的，然后就给了我几本砖头厚的英文教材，让我在两天里看完，并且在第三天制定一个详细的实验方案与他讨论。我当时迷茫地问他是否已经有了初步的计划，这位年轻的教授却摇着头说 ?definitely, no！我要给自己学生一个广阔的草地，让他们自己在那里跑，他们只有在这种广阔的空间中才能发挥想象力，才能真正感到挫折和困难，才能在无助的时候调动自己的潜力，才能获得成就。

如果我给你框架就会将你的思维固定死，你就会像笼子里的小鸟，像温室中的植物，丧失竞争能力，最终被击败。\"带着教授这些意味深长的话以及那几本英文教材，我不顾时差带来的疲惫，花了整整两天的时间，第一次自己制定了一套电脑辅助设计的结构测试实验方法。当我在第三天拿着这套实验方案和教授讨论的时候，他觉得我的方案很新颖，并且告诉我如果在实验中遇到问题，首先要自己思考，自己解决，因为这套实验的方案是我自己制定的，没有人可以帮我。教授的这些思想在三个月的时间里一直指导着我，每当我遇到困难，我总是想着靠自己来独立地解决。在德国养成的独立能力极大地改变了我现在在浙江大学的学习，让我不仅能很快地适应新的环境，还能让我高效、独立地完成各种科研任务。

**实训报告旅游篇二**

xxxxxx旅游有限责任公司

20xx年6月30日至20xx年8月22日

实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自已，才能在竞争中突出自已，表现自已。

让我从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论与实践相结合，让我感受到由一个大学生转变为职业人的过程。更好的体会我的专业知识和技能。

通过这次实践让我对旅游这一行业有了更深的认识，我也更喜欢旅游这一行业了，学到了很多书本之外的知识。也学习了一些人际交往中的道理，各种人情风俗更深深吸引着我去追求。而且在这里更开阔了眼界，整合和延伸了课堂知识，同时也培养了旅游职业感觉。对景区建设与管理有了一定的见解。在以后的学习中我会在用这次实践中所获得的知识作为我以后工作的基础。

假期来了，我还能像以前一样来挥霍自己的时间吗？一片叶子属于一个季节，年轻的莘莘学子拥有绚丽的青春年华。谁说意气风发，我们年少轻狂，经受不住暴雨的洗礼？谁说校园里的我们两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书？走出校园，踏上社会，我们能否不辜负他人的期望，为自己书写一份满意的答卷……

第一次参加跟我的专业挂边的社会实践，我明白社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式;是培养锻炼才干的好渠道;是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校学生更新观念，吸收新的思想与知识。近三个月的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。我在实践中得到许多的感悟！

俗话说：\"在家千日好，出门半\"招\"难！\"意思就是说：在家里的时候，有自已的父母照顾，关心，呵护！那肯定就是日子过得无虑了，但是，只要你去到外面工作的时候，不管你遇到什么困难，挫折都是靠自已一个人去解决，在这近二个月里，让我学会了自强自立！凡事都要靠自已！现在，就算父母不在我的身边，我都能够自已独立！也更能体会会到了要跟朋友商量团队的协作力。我们还算挺好的，我们一块来的有八个人不管干什么都互相有个照应，也真正体现了团结的力量。

通过这次的实践我了解了在社会人际交往中我们应该做到以下几点：

1、做事勤快，不能偷懒，不仅要做好本职工作，还要帮助其他人。

2、虚心向别人学习，努力完善自己。

3、对待客人要面带笑容，耐心服务。

4、要与同事和睦相处

在景区里边，有很多的管理员，他们就如我们学校里边的领导和班级里面的班干部。要想成为一名好的管理，就必须要有好的管理方法，就要以艺术性的管理方法去管理好你的员工，你的下属，你班级里的同学们！要想让他们服从你的管理。那么你对每个员工或每个同学，要用到不同的管理方法，意思就是说：在管理时，也要因人而异！

**实训报告旅游篇三**

（要求：结合所学专业和本人职业发展要求，按学校有关规定，对毕业实习进行合理定位，做出符合实际的整体规划，以达到实践教学和实习就业的目标，400~500字）

怀着对校园的不舍和对工作岗位的期待，我来到了绿野旅行社实习。本人是学习的旅馆管理专业，经过四年本科的专业化学习，我已经对于旅游专业有了初步的了解。怀着对于旅游的热爱，我希望自己将来也能在旅游行业的相关岗位找到一份属于自己的工作。希望能在毕业之处的一两年内在旅行社熟悉各个岗位的工作，先进行摸底学习。我最终的理想是能在毕业之后的三五年之内，熟悉旅行社的整体运作模式和各个工作岗位的工作分配后，结合自己的人脉资源建立一个属于自己的旅行社。并以诚信负责为基本保障，以游客人身安全为根本出发点，以出色的旅游方案为依托，为客户带来一个全新的旅游体验。在宣传策略上，结合以往的广告营销推出口碑宣传，以旅游服务质量赢得客户的满意，通过客户的口耳相传来推动旅行社的发展，通过客户转介绍来赢得更多的客户，从而保证旅行社的正常运作。

当然，梦想总是照亮前方路途的一盏明灯，而我如今需要做的就是先静心学习，先了旅行社的各个岗位工作及其运作方式。于是我在告别学校后，怀着自己的人生理想来到旅行社开始了最初基础的旅行社前台实习工作。我知道虽然这是最基础的工作，然而只有把最初基础的工作完成后，我才有可能完成其他更为艰巨的任务。凡事开头难，我相信自己有十足的信心能够出色的完成旅行社的前台工作。

（要求：结合毕业实习目标，对实习单位的选择、方法与途径、材料准备、面试技巧、专业知识和能力等做客观分析，突出存在的优点和不足，400~500字）

每个人都会走出学校这片纯净的文化乐途，步入社会开始认识的工作阶段，这期间每个人都会经历实习。那是人生对于社会工作的最初探索，怀着懵懂、带着几分新奇，我就这样开始了我的大学实习。

从最一开始的自网络上搜集相关招聘岗位，到确定来绿野旅行社实习，这期间我经历了太多的选择。最早的时候我只是确定自己想在旅游相关行业发展，并未确定一定要来旅行社。我因为绿野旅行社以其独特的魅力吸引了我，我知道在这里工作我不仅可以挣到养活自己的一份工资，还可以在工作岗位上学习到许多校园课堂之外的内容来提升自己，于是我就这样下定了决心来绿野旅行社参加面试。在我准备面试的初级阶段，除了复习自己的专业课知识，我也曾补习了各种社交礼仪方面的内容，比如种种面试技巧等，我都在心中做到了预想。虽然绿野的面试官都很和善，然而作为我的第一次面试自己还是有些过于紧张，没有发挥自己的真实水平。虽然有种种不完美，然而我终究还是被绿野旅行社录取成为一名实习员工，这对于我来说是个在工作岗位上提升自己的好机会。于是，我怀着

欣喜开始了全新的实习工作。 时光匆匆而逝，通过这三个月的实习，令我对社会工作有了一定的认识，也对职场有了初步、真实、贴切的认识，明确了努力和改善自己的行为，通过与同事们的交往和接触，我学到了珍贵的人际交往技巧和处世经验，也交到了几位可以虚心请教的长辈朋友，感谢他们对我的指导、教育和思想启迪。在绿野旅行社这段难忘的实习经历，在我以后的人生中一定会令我受益终生的。

**实训报告旅游篇四**

巩固旅游专业的知识，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，将所学知识用于实际工作。

xx

常熟市旅游局文档室

这次实习让我深刻感受到工作中有苦也有乐，但更多的是收获。我受益匪浅，开阔了视野，增长了见识，为我以后进一步走向社会打下了坚实的基础。陆游云：“纸上得来终觉浅，要知此事必躬行”。

这是一次理论与实践相结合的实习，把理论应用到实践当中并在实践中积累更加丰富的理论知识。

在主任和指导老师的帮助下，我圆满地结束了两个星期的实习，我总结了如下几点：

1．心态转变。学校的生活养尊处忧，无需我们担忧某些问题，学校三点一线的生活，学习跟得上就可以，而在工作当中就不是了，工作中，我们要考虑如何提高工作效率，如何处理与主任、同事的关系，处理突发事件的能力，这些都要我们以一颗平常心去对待，及时的转变心态会让我们工作更加顺利。

2．计划做事。有了明确的计划，目标才清晰，以至于在工作中不会茫然。在文档室实习的两个星期中，我每天都写实习记录，记录下我要做的事情，然后再总结一下完成状况，日志看似平常，但在无形中提高你做事的效率和工作的有序程度。计划不如变化，也要随机应变。

3．处处留心皆学问。这句话是我刚到实习室报到时徐主任对我讲的第一句话，对这句话徐主任并没有给我多说什么，但在实习当中我深有体会，如何使用扫描仪、打印机、复印机等，如何制作档案，如何录入档案等。在生活中只要你留心处处都有学问在，不要总是期盼别人告诉你怎么去做，应该学会思考自己应该怎样去做，留心别人怎么做。

4．不以事小而不为。做大事小事有不同的阶段，要想做大事，小事情必须做好。我们正是实习的阶段，做一些繁琐的小事情，很有必要。工作中我们每个人干的最多的就是泡水、拖地和擦桌子，但我并没有感到烦，而是把它当作我素质培养的大讲堂，正因为这些小事情改变了办公室的环境。

这些小事情值得我去做。事情虽小，可过程至关重要。

5．耐心与细心。文档室的工作简单而繁琐。校对档案需要后面的每类内容对应前面的目录，不得一丝马虎。录入档案，从最初的纸质录入档案到电脑录入档案。从文件到照片到光盘再到奖状、奖牌到最后的设备。

名称、归卷单位、保管期限。都需要一一记录。录入后，需要仔细核对。简单的工程需要你极大的耐心与细心。

通过两个星期的实习，加深了我对文秘基本知识的理解，丰富了我的实际管理知识，使我对日常文秘管理工作有了一定的感性和理性认识。认识到要做好日常文秘管理工作，既要注重管理理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密相结合。我会在以后的工作学习中更加努力，取长补短，需心求教。

相信自己会在以后的工作中更加得心应手，表现更加出色！

不管是在什么地方任职，都会努力！

**实训报告旅游篇五**

1、实习时间20xx年7月6日——20xx年7月12日

2、实习目的：

通过对实习目的地陕西，内蒙，宁夏中国优秀旅游城市旅游业的参观了解其旅游业食、住、行、游、购、娱六大要素的现状。重点了解当地的餐饮业、旅游宾馆饭店、旅游交通、旅行社、4a级旅游景区的旅游资源等现状；学会运用所学知识观察、认识、分析这些旅游企业的现状；学习旅游企业从业人员的优秀品质和团队精神，树立劳动观念、集体观念和创业精神。

7月6日早从xx乘火车抵达安康，观江边、安澜楼、18：14乘火车抵达榆；7月7日10点到达榆林，休息。下午游览红石峡和镇北台，晚上自由活动，宿榆林。7月8日上午坐汽车前往东胜，再转火车抵达包头。乘公交车前往都市草原赛罕塔拉参观草原，晚游览市容和购物，宿包头。7月9日上午参观全国重工业旅游示范点——北方兵器工业城旅游区。下午15：35乘火车于22；39抵达银川，宿银川。7月10日上午乘公交车直达镇北堡华夏西部影视城，下午前往清真寺参观。17：30乘火车于次日9点抵达西安。7月11日上午休息，下午免费参观陕西历史博物馆，晚上免费参观大雁塔广场和钟楼，游览市容和购物。宿西安。7月12日上午11：50乘火车于16：05抵达旬阳北再转火车于当晚返回xx。

对于这次旅游实习，目的便是通过这段实习，使我们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，但与此同时考虑到内容繁多，任务艰巨的问题和难度，老师将我们36人分为食、宿、行、游、购、娱6个组进行组织和学习，这样便于我们通过实际有效系统并且专一地对旅游资源和旅游地进行研究与感悟。从而达到进一步学会分析旅游者的决策行为，空间行为。

而身为“行”组中的一员，我们收获了许多。

“行”是旅游活动过程中的链条；是旅游规划的重要方面；是旅游心理的侧面反映。说起“行”，自然想到和旅游交通工具以及出游行程（旅游线路的安排）是密切相关的。

为此，我在这次实习中对于“行”这一方面总结出以下几点：

1、在旅游中，交通始终是影响游客们满意度的重要因素。

（1）由于人们越来越重视时间，因此出门希望尽可能在路上少花时间已成为不少人选择交通工具的第一原则。

我们实习是采取“逐步北上”的策略，因此采取乘坐火车是中线旅游里较为合适的交通工具使用方式。其实目前长线旅游选择乘飞机的已经占到了相当大的比例，一般情况下已很少有人会选择轮船作为旅游的交通工具，选择乘火车的游客们也有减少的趋势。在中线旅游中，几乎是飞机与火车不相上下，至于轮船，只占了不大的比例。这是整个旅游交通工具的选择的发展趋势。

（2）与此同时，由于经济条件变好，舒适程度也开始影响到对交通工具的选择。

因此，长线游客们愿意乘飞机，与火车相比，较舒适的旅游列车便更加受到旅游者欢迎。而在某些线路上，人们宁愿坐船而不是更快些的火车，恰是站在是否舒适的角度上考虑的。我们实习进程中，在景点与落脚点之间往返的交通工具采用的亦是公汽或是出租。要使得班级（也可称为团队）能够集体活动，那么选择舒适的出租显然不算是一个最好的办法。而相比之下公汽里拥挤嘈杂，多数时候座位缺乏。对于老师的工作安排和学生的暂时休息要求都是不利的。这便是要求团队集体活动和游客们舒适度之间的矛盾。而要想协调好这两者之间的关系，和下一个方面的因素是离不开的。

（3）价格。价格问题对交通工具的选择恐怕还是至关重要的。

可以看到不少游客们选择乘火车仅仅是因为其费用较乘飞机低得多，价格因素制约了乘飞机游客们人次的飞速上升。毕竟是否经济还是大多数人必须考虑和面对的问题。比如我们都是学生，实习的目的是从旅游中学习，感悟，发现，所以我们会因价格去选择交通工具，没有选择价格偏高的交通工具。

那么，其实游客们选择交通工具依靠的是她们的内心需求。游客们需要的是不但省钱而且便捷，还要舒适的旅行方式。而将这三者完美得结合是不太现实的，舒适的交通工具自然价格偏高，便捷快速的方式游客们不一定适应。

所以我想，旅游公司、旅行社以及相关部门在制定和策划一个路线时，首先要调查区分比较大的人们对于旅游交通工具是怎样看待和选择的。需要先明确这条旅游线路是为什么身份，或者什么年龄段人设计的，相当于同类型游客们组团旅游，会使游客们们在选择交通工具上保持相对的一致。

（4）如何找到交通与旅游的契合点也将直接

对游客们产生影响。

这一点非常重要，比如我们在实习过程中，榆林——东胜这段路我们采取的交通工具是“汽车”。沿途的风景很美好，可以看到草原以及蒙古包，这样以“车览风景”的方式会使游客们的心理上注入了一股新鲜感，再加上沿途的风景，游客们就不容易在车上感到时间过得很慢和产生疲惫之感，会给到达目的地下车后的游览进程添加新的活力。

一方面这也属于游览参观的一种很好的方式，另一方面满足了游客们需求。

这方面，水路方面应该可以借鉴，长江客轮公司也曾推出过假日专船，短途而充实的游览方式会给旅游业带来更过力量。

看来在新形势如何瞄准游客们的需求是成功的关键。而交通始终是关系着游客们的需求并且影响游客们满意度的重要因素。为不同类型，身份的游客们选择不同的交通工具是尊重游客们自我要求的体现。同时，利用交通工具的特点来开发、制定新的旅游项目便是旅游业和旅游交通工具之间关系的升华。

2、作为旅游行业，设计好旅游线路，规划好旅游行程是其中一个重要环节。

（1）、设计者应根据不同的游客们需求设计出各具特色的线路。

比如不少商人洽谈生意之余也需要到处旅行,她们的旅行多是出于商务方面的动机，消费较高，住高级酒店，而且来去匆匆；而针对退休老年人的旅游线路就应该轻松、休闲、节奏稍慢，费用适中等等。

旅游线路的设计关键是适应市场需求，具体而言，它必须最大限度地满足旅游者的需求，如成本最小，日程最方便等等。所以重视作为旅游活动主体的心理和生理需求，给旅游活动带来方便，提高旅游者的满意度和出游积极性，进而促进旅游地的可持续发展。

(2)、旅游线路的设计应遵循“循序渐进”原则。

为适应旅游市场需求，应尽量依托原有的交通线路，根据旅游业发展现有的基础和旅游资源的丰度、特色度、组合度及区位条件等，有区别地、有重点地确定线路循序渐进，梯次开发，适应旅游可持续发展的需要。

比如我们在安康江边参观时了解到这里也是才被开发出来，建成后将会给安康旅游业带来不小的效益；在旬阳，车站非常简陋，很难与其他城市火车站相比较。而既然在旬阳设定有站点，说明这里是一个交通岔口，如果能挖掘开发旬阳所在地及其周边地区的旅游潜在资源，如果能使一片废墟变成旅游胜地，带来可观的效益，从而达到更好建设旬阳的目的，那么这便是旅游线路设计，旅游开发的提升。

（3）旅游行程是旅游线路的具体体现，完善的旅游行程使旅游线路名副其实。

这次的实习中，行程安排紧凑，绝无怠慢拖欠等现象，使我们体会到作为一个游客们，他需要的是在旅游中感到充实和应接不暇但又不存在走马观花。一天换一座城市的快速行程安排不免产生两种声音，“这样使游客们快速投入到下一个目的地，紧致充实”、“这样反而让游客们感到什么都没参观过”

所以我认为，在行程安排中应该做到有条不紊，详略得当。哪个城市，景点具有突出的主体与特色，它就值得我们逗留。所谓品牌响亮、特色突出，在很大程度上体现的就是主题，这样的地方，城市足以让游客们流连忘返。而不太具有鲜明旅游特色的景点则不需要花费时间。这样一详一略，略反衬详，进而增大旅游地的被感知机会，大大提高旅游地的重游率。

（4）如果将“行”放小到单纯的在旅游路途中，在火车上，飞机上等等交通工具，导游人员则是缓解游客们疲劳，放松游客们心情的方向盘。

针对不同类型游客们进行不同的活动，谜语，魔术，等，处理好游客们因旅游出现的兴奋，疲惫，烦躁等情绪。但同时要找到合适的时段，当游客们普遍疲惫需要休息的时候，导游人员则最好不去打扰。这次实习在火车途中，老师带领我们参与一些游戏等，这些都很好的缓解了我们对漫长车途的倦怠。

现在，旅游越来越成为消费时尚，旅游市场发展日新月异，通过这次实习，我学会了把实习的过程当成一个旅游产品（旅游线路），体验这个产品存在的问题，并对其进行分析。

这次实习计划有效的实行离不开学校的大力支持和指导老师的用心良苦。在这里我和组员表示衷心的感谢。

旅游者外出旅游大多是为了游览名山大川、名胜古迹，轻松、娱乐、增长见识是她们的主要需求。及时把握旅游市场动态，注重新产品、新线路的开发，并根据市场情况及时推出新的有特色的旅游线路。同时针对不同类型游客们选择合适的旅游交通工具。是旅游业蓬勃发展的重要动力。我想，随着社会的发展和旅游界对旅游业发展的努力，我国的旅游业势必有一片锦绣前景。

**实训报告旅游篇六**

（一）实习时间：

（二）实习地点：xx省xx国际旅行社总部，笔者主要在公民旅游中心实习。

（三）实习目的：主要是培养我们的

自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习让我们进一步的稳固和理解课堂所学知识，培养和提高理论联络实际能力，更好的掌握课本知识和实际操作能力。

（四）实习单位概况：吉林省康辉国际旅行社有限公司创建于xx年，从属于全国大型旅行社集团并在全国垂直管理104家直属分公司的————中国康辉旅行社集团，是国家旅游局正式批准成立的国际旅行社。公司注册资本金150万元人民币，质量保证金160万元人民币。吉林省康辉国际旅行社有限公司是吉林省首家中央直属的国际旅行社，也是国家旅游局特许批准经营出国旅游业务的国际旅行社。

（一）接待实习内容

由于慷辉国际旅行社总部设在二楼，且下设很多部门，每当客人来公司时，一般都直接到各部门。客人对公司一印象非常重要，怎样

给客人美妙的第一印象呢？首先必须面带浅笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；其次是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；最后是对于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。

其实接待的对象不单单指出游的客人，也包括同业的工作人员。我们部门经理姓王，有一天我按经理要求把她的qq以及msn挂在了电脑上，大概9点时候，王经理的qq闪了下，吉林省华侨国际旅行社的海之缘的李璐璐给王经理发了条信息，我打开一看原来是问好，我一看，不答理人家的做法是不对的，我就回了个笑脸，渐渐的我和她有一句没一句的聊了起来。

还有一天，有个中年女人挎个包来到了我们部门（公民旅游中心），恰巧王经理不在，我热情的向她打招呼，然后给她倒了杯水。然后我问明来意，原来她是某学校的李会计，由于学校要出游，她是来交团款的。我马上给经理打了电话。然后告诉李姐，说经理马上来。可没有想到，经理很久没来，屋子里实在太安静了，我鼓足勇气，开口说话。首先，说了下天气，然后又转到出游，然后又是化妆品，在我觉得快没什么话的时候，经理终于回来了。晚上回学校，我认真想了下，觉得和别人沟通原来其实不困难。

（二）产品线路安排实习

我是个刚到人家部门的学生，开始，对线路的安排工作，部门经理其实不让我参与，只是让我渐渐看别人怎么做的，在经过两天的学习后，我对产品线路安排工作已经了解的几乎差不多了。产品对于一

个公司的存活起关键性作用。旅游线路就是一种旅游产品，由于旅游产品容易被别人抄袭。我发现旅游企业一般不把线路安排透露给同业竞争对手。

对于线路安排要注意的问习题有下面几点：首先，要遵从客人要求，按照客人要求安排线路，诸如一些忌口忌讳的事情要提前向客人询问。其次要注意时间紧凑，让客人在合理的时间以及金钱内游览完他们想游览的地方。再次是线路安排人员要对地理知识相当了解，并用适宜、优美的语言把线路向游客描述出来。最后，也是最重要的一点，那就是合理。在这里合理的含义是指合情合理。

（三）导游员职责实习

我只考下来导游资格证，所以在旅游企业出去带团的时机其实不大。但我还是进行了导游员的职责实习。

⑴担任全陪工作的导游人员的主要职责是：施行旅行社的接待计划，监视各地接待单位的执行情况和接待质量；协调领队、地陪、司机等各方面接待人员加强合作，做好旅行各站的衔接工作；配合、催促地方接待单位安排好旅游者的食、宿、交通和参观、游览活动，照顾好客人的生活起居；维护旅游者的人身和财物安全，处理好各类突发事件，并能提供与之相关的延伸服务；耐心解答旅游者提出的问习题；反映旅游者的意见和要求，开展市场调研工作，协助开发、设计新的旅游产品。

⑵担任地陪工作的导游人员的主要职责是；认真做好旅游者在本站的接送服务；严格按照接待计划确定游览日程，安排好旅游者的食

宿、游览、购物、文娱等活动；热情做好导游讲解工作，积极向旅游者介绍和传播中国文化；妥善处理好旅游相关服务各方面的协作关系，认真处理旅游者发生的各类问习题；维护旅游者的人身和财物安全，做好事故防范和安全提示工作。

虽然实习时间不长，但是感触颇深。首先让我们看一下，哪些因素影响着旅游者在出游时是否会选择旅行社、又会选择哪家旅行社？

（一）旅行社的标准性

旅行社的标准性有两个层次的含义：

一是指该旅行社是否为根据我国《旅行社管理条例》相关手册

设立的合法旅行社，

二是指该旅行社在经营过程中是否存在欺骗旅游者、不正当竞争和超范围经营等违规行为。旅行社的标准性是旅游者在选择旅行社时首先要考虑的因素。

（二）旅行社产品的价格

旅游者之所以选择旅行社组织的旅游线路，一个很重要的原因就是希望节省旅游费用。因此，旅行社能不能在向旅游者推介旅游线路时提供诱人的旅游价格，在很大程度上决定着旅游者的购买决策。

（三）旅行社的服务质量

随着我国旅游消费者渐趋理性，越来越多的旅游者在选择旅行社的时候，已不单单着眼于旅行社的报价，而是综合平衡旅行社所提供旅游产品的性价比，从而权衡其所作出的购买决定是否物有所值。因而，旅行社的服务质量在旅游者心目中所占的分量越来越重。

（四）旅行社产品的丰富度和个性化程度

进入新世纪以来，人们的旅游消费观念正在发生多方面的变化，其中之一就是旅游消费需求的多样化和个性化。传统的团体规范等全包价旅游产品对旅游者的吸引力越来越小，相反，那些能够为旅游者提供多种包价形式和旅游服务，尤其是能够提供根据旅游者特殊需要度身定制旅游产品的旅行社越来越多地受到旅游者的青睐。

（五）旅行社的诚信度

诚信是旅行社企业立足于社会和长期盈利的基石，也是旅游者选择旅行社的关键因素。旅行社的诚信主要体现在是否能够切实履行其出行前向旅游者所作的服务承诺。

（六）旅行社的品牌形象

旅行社产品的无形性特征增大了旅游消费者的购买发觉风险，而购买产品是降低该风险的有效方法。所以，旅行社在旅游者心目中形成的品牌形象，直接影响到旅游者的购买选择。

旅游业是朝阳企业，相对于其他类型的企业而言，旅游企业的可进入性高，门槛低。现阶段我国各地方旅行社相继建立，旅游企业的开展趋势如下所示：

（一）旅游中介分工越来越细分，旅行社从过去的传统的做国内业务和国际业务之分外，现在更加分工细致，不同的旅行社开发不同的旅游专线，同一品牌的旅行社也分别开发出不同的主体旅游和专习题旅游。康辉国际旅行社办理国内旅游、出入境旅游业务

（二）旅游中介的附加服务越来越突出。随着顾客越来越挑剔，竞争越来越剧烈，各旅游中介机

构为争夺顾客，提升品牌的竞争力，在为顾客服务的过程中，越来越注重服务的附加作用。如为顾客提供票务预订服务、租车接送服务等，提供金融服务、保险保障服务，还与许多其他餐饮娱乐等消费单位合作等等。

（三）旅游向郊区化、短期化开展，一日游、两日游越来越多。人们对双休日逐步习惯和开发，旅游逐步从长线向郊区短线延伸，因此一日游、两日游这种短期的旅游活动越来越突出，因此各种各样的度假村越来越多，人们开始在双休日、节假日期间，抛下一周的紧张和都市的浮华，来到郊区吃农家饭，参加田园劳动，欣赏山水风光，追求自然、清醇和土朴。这从国内旅游相关增长指标远远高于出境旅游增长指标可以得到印证。

（四）自助旅游渐成时尚。传统的旅行社服务，给人们留下了许多负面的印象（主要是吃不好、睡不好、玩不好），使旅游变成了只有旅没有游，但随着交通的越来越便利、私家车越来越普及、酒店预订公司繁荣以及飞速的开展，自助旅游的人越来越多，并渐成时尚。尤其大型节假日期间，三五个家庭结伴出行，驱车数千公里，跑遍大江南北已不是稀奇事，他们通过酒店预订公司预订酒店解决住宿问习题。余下的就是自己自由的安排游玩，弥补了传统旅行社的不足。从xx年度用汽车作为旅游交通工具占%的人数构成中可以证明。

（五）商务旅游越来越突出。随着经济贸易的开展，国内及国际

性的商务考察旅游也越来越突出，据统计我国各类商务大军有4000万人，每年均匀每人出行3次计，全国全年的商务旅游人次在亿人次左右。而且商务旅游大军的队伍每年都在以数百万人次的速度在递增。商务旅游也呈现出规模化的开展趋势，尤其是大型的商务活动（包括传统的和新兴的商务活动）是导致商务旅游增长的主要因素。而且商务旅游的构成者中，从入境旅游人数的构成比例中可以看出，其中参加会议商务的人数占到%，而从25⑷4岁占整个旅游人数的%的比重也可以看出。所以，无论是旅行社或是其他旅游新兴的中介都会非常重视商务旅游市场。

（六）期货式旅游也已萌芽。虽然分时度假这种旅游形式在我国还是新鲜事物，还很不标准，但越来越多的城市的白领们选择了长达xx年、20年、30年的分时度假的旅游服务项目方案，xx年选择分时度假的人数同比上升了数倍，预计全国xx年度购买分时度假者达万余人。目前许多旅游中介已不同程度地介入期货式旅游服务中来，并有几家知名的品牌旅行社联手在全国范围内兴见度假村，开展分时度假业务。

（七）旅游管理趋于有序和标准。旅游中介的标准化工作近年来获得了突破性的进展，包括景点收费、旅游购物消费、导游索要小费等都进行了大力的整顿和标准，出台了一系列的旅游政策和法规，并推行了导游持证上岗，并推行了两卡（胸卡和计分卡）合一的工作，使导游证实行了全国联网的新的计分规定，从而有效约束了标准了导x为，这使旅游中介向标准化管理工作迈出了一大步。

**实训报告旅游篇七**

实习是旅游管理专业学生在学习了一些专业知识后的一次实战，是贯彻理论联系实际的实战，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河北省秦皇岛市xx旅行社有限公司。这家旅行社成立于2024年，注册资金30万元人民币。是经国家旅游局批准，由河北省旅游局核准，秦皇岛市工商行政管理局登记注册具有法人资格的国内旅行社。业务范围包括进行省内旅游接待服务，兼营会议接待和机票代售等业务。经营秦皇岛市境内的各大精品线路，开通了多条国内旅游线路。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，有利于了解整个旅游行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。

实习的第一天来到旅行社，经理和其他的工作人员都很忙，简单的和大家打了个招呼，就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。之前就听学长学姐们说过刚到旅行社，自己要机灵些，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。

由于之前已经跟过团了，也带过学生团，经理又比较器重，第一天就让我和一个同学一起带一个四川老年团，当天晚上到，有一个北京的全陪。结果一接到团我们就傻了，旅行社说是老年团，可是连一个上四十的都没有，之前准备的逗乐段子都没用了，而且这个团好像是在北京北坑惨了，有几个游客特别扎刺。更让我们措手不及的是，全陪上来就跟我们说要改行程，去利润高的景点，多加点。经验严重不足的我们没压住游客，更没压住全陪，就连刚干了几天的司机也凑热闹教育我们。不过还好，由于我们鞍前马后细心周到的服务，游客之前的不满情绪消除了，对我们俩十分满意，也没给旅行社填什么麻烦，虽然在嚣张的全陪那里受了不少欺负，但也还算是圆满完成任务了。

经过第一次艰难的带团经历，我发现带团真不是一件容易的事，导游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。更重要的是要学会与不同的人交往，让自己在所带的旅游团中占主导地位，从而掌控局面。

自从较好的带了第一个团后，我又带了几个非常具有挑战性的而且行程很紧的散拼团。后来又带来许多外地司机的团队。由于我处理问题的能力比较强，所以社里总给我一些问题团，其中我带的最艰难的是一个由八位官太太和四个小孩组成的河南团。一上车那四个像小猴子一样的小朋友就向我扑了过来，争着让我抱，不断地问我问题，于是我一路上就一直在抱着孩子。孩子多，大人又都是女同志，事儿自然很多，行动也很散漫，时刻都有操不完的心。他们老的老，小的小，原来行程内的南戴河xx娱乐中心就不适合他们了，所以在游客的一致要求下我为他们调换了行程，但北京的司机却有意见了，跟他理论了一番后他才妥协。行程的事情解决了，吃餐又出问题了，他们对餐不满意，我更换了几次就餐地点，在旅行社的允许下提高了餐标，他们还是不满意，最后没办法只能退钱，带他们到饭馆让他们自己点菜。三天下来，我都感觉自己沧桑了许多，当领队我签意见单写下“安导服务周到细致，非常满意”这句话时，我的眼泪都快下来了。我说自己是“问题团专业户”一点都不假，我带的最后一个团同样是问题团。这个团在组团社那边报的早，时间长了组团社就忘了，把时间弄错了，一天的行程弄成半天的了，到我们社这边又把票定错了，那天还一直在下雨，游客来了就是带着情绪的。在外界因素相当不利的情况下，我一接到他们就开始调动气氛，效果很好，整个行程中我们都是欢歌笑语的，我还同他们讨论红楼梦，讨论秦始皇求仙入海的事情，临走的时候他们一个一个的跟我握手，给我写的意见单夸得我都不好意思了，他们说我让他们在最短的时间内感受到了秦皇岛的美，这是我最有成就感的团，也为我的实习工作画上了完美的句号。带了这么多团虽然都挺顺利，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。

在旅行社实习的两个多月带了多个旅游团，从没有炸过团，旅行社对我评价很高，任何一个我经手的游客都对我很满意，旅行社还受到过游客给我的表扬信，更重要的是，我交到了许多的朋友。这次实习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，旅行社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！

在两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。

实习是让学生在真正出社会之前，对社会的提前适应阶段。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。通过专业实习，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，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，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。

3、经过了二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。

4、实习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。

5、在实习过程中我也发现了一些问题，其中最严重的是，我发现秦皇岛的旅游市场现在其实还不够规范。虽然秦皇岛市政府早在20xx年就决定了深入开展整顿和规范旅游市场秩序工作，确保经济目标的实现，并制定了实施方案。在整顿旅行社市场，规范旅行社经营行，整顿导游队伍，提高导游队伍素，整治城市旅游基础环境，提升城市整体形象等方面取得了一些成就，但是做黑团，买黑票，非法购买低价票等行为依然存在。也许每个行业都有所谓的“潜规则”，但旅游这行真的是太不正规了，导游的基本利益得不到有效的保证，我想，我可以继续从学术上研究下去，希望可以为规范旅游市场尽自己的一份力。

**实训报告旅游篇八**

实习是大学生迈向社会，进入职场的第一步，是学生在工作前的一个培训阶段，具有很重要的意义。这一次实习对我来说也是意义非凡，也终身难忘，因为这次实习带给我的不仅仅是对外界的一个认识，还带给我一些做人的道理。

这次的实习单位选择的是香格里拉普达措国家公园，而岗位是景区讲解员，工作内容就是作为景区讲解员为游客朋友们提供讲解和答疑服务，主要的工作地点是景区内的绿色大巴上，我们能接触到的人群，主要是:

a内部工作人员：警察——协助景区管理的警卫人员；师傅——每辆大巴上都有一个师傅和一个导游，所以接触最多的应该是就是师傅；其他导游——在忙中偷闲的时候，大家可以相互讨论一些有的没的。

b 游客：我们是整个国家公园内部最直接接触游客的，也是与游客接触最多的工作人员

而我们讲解员的工作主要就是讲解公园内的一些主要景点景色，主要分为三段。

1、门景区→属都湖段：游客在景区大门售票厅买门票后，听从工作人员的安排进入景区绿色大巴乘车点，然后我们就开始了自己的工作，引导游客上车，给游客安排座位等。在这一个环节最容易出现的问题就是：a、进入公园之后，大家不分团，不分车自由游玩。由于国家公园内部有大巴车70多辆，而正式接待游客的也有50多辆，它是按照1、2、3、4、5、、、、的顺序排列的，而乘车也有一定的顺序，满一辆发一辆。这就可能有很多家庭或者亲人会被分开，而游客又会不满意所以会产生一些矛盾，这就需要警察和导游与游客沟通告诉他们，没事的，没几分钟你们你们就会在同一个地方下车了，到那里等

b、大巴车一般都是有34个正坐加5个加座，这就出现了另外一个问题：有很多游客不愿意坐加座或者说不愿意坐后面的位置，遇到这种情况只能先细心解释，如果实在不行的，只能换到其他车子上面

当39个游客全部坐好以后，我们就开始了他们的普达措国家公园之旅了。也就是我们正式开始讲解工作了这一段的讲解是：欢迎词→介绍自己和师傅→注意事项和环保宣传→公园概况→今天游览线路和内容→自由发挥（也就是看到什么讲什么：沿途景色主要有洛茸村，网脉橐吾，矮刺栎，西南鸢尾，属都岗河，高山柳，云南沙棘等）→属都湖简介以及游览路线介绍。车子在入栈道口停下后，选择徒步的游客下车徒步，选择乘车前往观景台的游客乘车继续前行，这一段不用讲解，可以休息一下，回答一下游客的问题。大概5分钟左右的车程到观景台，所有游客下车拍照留念，然后到停车场乘坐第一辆车前往第二站。而第一站的讲解就结束了。

2、属都湖→弥里塘亚高山牧场：这一部分的讲解就较为简单了，看到什么

讲解什么。但是由于你现在面对的客人未必是前面那批，所以还是必须先介绍师傅和自己→环保宣传→自由发挥→弥里塘介绍→游客下车拍照留念→牲畜介绍→餐厅介绍。这段也比较特殊，如果是在旅游淡季，游客较少的话，游客就有5--10分钟的时间到弥里塘的观景台拍照留念，然后原车不原坐，继续乘坐原来的那辆大巴车前往第三站。但是如果是旺季的话，这一段就改为乘车观览，当然我们的师傅会将车速减慢给游客拍照留念。因为这一段的观景台比较小，就修建在路边，而整条道路几乎都是单行道，如果在旺季也停留的不仅会造成交通的拥堵，而且对游客的生命安全也会具有一定的威胁。

当然也是因为这个原因，在旺季的时候就会有很多游客要求下车拍照留念，这时候就要完全看导游的处事应变能力了啊。首先，最开始的时候就不应该告诉游客说，“对不起，由于第二站的观景台在维修，所以我们改为车览”，让他们觉得是由于公园没有即使维修，所以导致他们无法游览，这会使他们产生一些负面情绪。而我自己认为较为正确的方法的告诉游客，“刚刚大家走了3。3公里的木制栈道以后，相信大家都很累了，所以我们公园很人性为大家设计了第二站的观赏路线，着也是您今天游览整个国家公园内部最为轻松的一站，我们乘车观览，当然到了那里的时候，我们师傅呢会将车速减慢给大家拍照留念，大家就和卓玛好好享受这一段轻松之旅吧”，然后在到点之后，要说一些类似于“哎呀，大家今天很幸运啊，我们师傅怎么会把车速放那么慢呢，卓玛第一次遇到啊”这样的话。这不仅不会带来负面情绪，还会让他们觉得我们给他们的待遇很好，还会感激你和师傅。

接下来讲解的是餐厅，在就餐时间您带的客人刚好经过的话，餐厅是必须提醒游客“这是整个国家公园内部唯一的餐厅，如果有需要就餐的朋友就举手示意一下，我们会把大家送进去，然后您就在里面慢慢享受美味，结束了以后会有其他车子来接大家”。否则过了之后就会有游客来问你，为什么不带我们去餐厅等各种麻烦就开始找上你，严重了还可能引起投诉。当然如果过了吃饭时间就不用特意提醒，不过不代表可以不讲，因为餐厅本身就是一个独特的景色，更何况它也是高海拔之恋的拍摄场所。接下来的就是最后一站了。

3、弥里塘→碧塔海：这一段的讲解稍微要丰富一些，注意事项→杜鹃花灌丛→大果红杉→高山栎→松茸菌→碧塔海介绍→两大奇观：杜鹃醉鱼和老熊捞鱼→藏八宝（如果厉害的话）→游览路线。这一站的介绍关键是a要告诉游客这一站没有观景台给大家拍照留念，所以，如果选择乘车前往门口的话就相当于放弃了碧塔海，几乎是看不见景色的。特别是在大雾天气一定要提醒。b 乘车将经过整个景区内部海拔最高点4118m的地方和整个景区弯道最多的地方，高原反应严重和晕车严重的游客要慎重。c栈道全长4。2公里，中途除了游船没有任何代步工具，这几点是必须说明清楚的。

到海尾停车场，游客根据自己的选择下车与否后，导游人员就有大概半小时的时间休息，如果车上有游客的话，还可以进行交流，如果没有游客就可以坐着休息一会了。当车子到了西线也就是海头停车场的时候，就开始了这一圈的最后一部分讲解。

4、西线（海头停车场）→门景区：这是游客在国家公园游玩的最后一段车程了，也是他们游玩之后最累的一个时间段，所以这一段的讲解在我个人看来是十分重要的。当然，因为大家都很累了，可能讲什么理论知识什么之类的大家都不喜欢听了，那讲什么呢？

首先，注意事项也是十分重要的：“大家好，现在我们前往的是大门口，也就是大家买门票进国家公园的地方，车程大概8分钟左右，这一段路程是双行车道，所以大家不要将头手伸出窗外，十分危险；再有这里的海拔跟您刚刚走的栈道海拔有明显升高，如果有不舒服的朋友一定要记得提前举手跟我说；最后，道路环山而建，弯道比较多，虽然师傅开车很厉害，但是大家一定要拉好扶好，注意安全”。然后可以和游客回忆一下今天的旅游线路，“洛茸村→属都岗河→属都湖→弥里塘亚高山牧场→碧塔海”。接着再和游客玩些小游戏或者给他们唱歌等各种互动娱乐。最后是欢送词，要有始有终，做到让游客开开心心来，高高兴兴走。“好了，各位朋友，咱们车子走到这里，大家今天的普达措之旅就算是接近尾声了，但是您今天看到的所有景色并非普达措国家公园内部的全部景色，在我们香格里拉，对普达措国家公园有这样一种说法，说它是‘春看绿草，夏看花；秋观秋色，冬观雪’，如果您喜欢的话，下次您再选个不同的季节前往普达措国家公园参观游览。最后愿香格里拉的神灵保佑您及您的家人、朋友一生平安，万事如意，也祝您接下来的旅程一路顺风，扎西德勒！”

最后，就是送客人下车，然后指引他们从正确的出口出去寻找各自的大巴车。那么作为导游的我，就完成了一天中的一趟环线。

在普达措国家公园实习，真的教会了我很多东西，因为本身导游或者说讲解员就是一份服务性的工作，它面对的是各种各样的客人，他们来自全球各地，他们有各种各样不同的需求。所以：

① 首先，普达措教会了我怎么克服艰苦的环境。普达措国家公园是位于距香格里拉县城22公里外的山沟里，对于我们这些没车的孩子来说，交通很是不方便，特别是刚去的时候，只能等着公司一个星期安排我们去一次城里。这也就导致了，在学校几乎天天洗澡的我们，只能每周到城里洗一次了，当然最开始都是不习惯的，不过后来也就觉得再正常不过了啊。接下来就是天气了，7、8月份据说地哪里天气最好的时候，可是我们刚去那个星期，昆明还是艳阳天，每天还是短衣短裤，而那里却很冷很冷，记得当时把能穿的厚衣服全穿上了，后来十月份就更不用说了。

由于在山上，所以很多娱乐都没有了，最多就是几个同学聚在一起吹牛聊天，再有意思一点就是一起上山捡野生菌，然后再一起做着吃。我们的娱乐很简单，没有繁华的都市，没有喧嚣的车流，更没有热闹的人群，有得就是晚上出门之后不许走远进山，否则你可能遇上野生动物也未必。

虽然，我是农村长大的孩子，但是至少我们家里面天气很好，四季入春，很舒服。所以即使我人是受到锻炼了，但是我的皮肤却早早投降了，这也是我实习之后最为遗憾的一件事。

② 其次，普达措教会了我怎样面对很多人却不慌不乱、有条不紊的讲话。我始终相信环境可以改变性格这种说法，而这次的实习更是将这点体现的淋漓尽致。我现在还记得，我们刚到那里时，一群人拘束的坐在会议室，听着邓副主任（导游暑负责人）的安排以及教导；还记得和大哥（一个经验丰富的讲解员）让还在培训中的我给游客讲解时的慌乱；还记得自己第一次一个人面对39个游客时的混乱；还记得导游词讲完了，车子还没有停或者车子停了，我的路线还没有讲完是的尴尬、、、、、

可是，大概两三天左右的时间，我就可以收放自如，可以很好的掌握讲解时间和讲解点的对应了。不是我很厉害，锻炼很多，虽然只是仅仅两三天，但是我已经讲解了不少于12遍了，因为我们去的时候刚好是旅游高峰期，国家公园旅游路线是一圈69公里，共经过两湖一村一坝，而高峰期时间，一天一辆车可能跑4--7趟，所以在很短的时间内疚可以适应，并不是谁的能力很强，而是熟能生巧。

到最后，快离开是，我发现每个人都变了，变得开朗了，变得话多了，变得很会说话了，即使是在接触的副总的面前，也能胡侃了，也能嬉笑打闹了。大家不是没有礼貌，而是知道如何更好的与人沟通了。

我作为一个服务人员就必须先端正自己的服务态度，不卑不亢是最为重要的。 在国家公园里面，我是讲解员，只负责为游客讲解以及解答他们的疑问，当然，如果游客提出的要求合理而可能的话，我要尽量满足。但是，我作为服务人员，不代表我可以任游客使唤，我应该得到必要的尊重，当我被侮辱是有权利维护自己的权利

③ 再次，我觉得自己学会了随机应变了。因为面对的游客各种各样，需求也各不相同。旅游淡季感觉还不怎么明显，到旅游旺季的时候就各种问题出现了，而由于讲解员是与游客接触最多的，所以几乎游客所有的负面情绪都会向我们发泄，而我们不可能和游客争吵，只能用各种技巧来化解。

比如说，有一次我车上有几位叔叔，由于游客太多，车子数量不够，所以大部分游客都被安排在大厅休息排队候车。可能是排队时间太久，所以车子发车之后就开始在车上各种抱怨，而我的各种解释都无效，最后发展成为谩骂，那我的

**实训报告旅游篇九**

旅游英语专业是一个意在把学生培养成 德、智、体、美全面发展，身心健康，具有良好的职业素质和文化修养，英语熟练，掌握较强理论基础，具备丰富熟练操作经验（即掌握旅游及酒店行业基本管理技能及业务），从事旅游及酒店行业中层以上管理业务等工作的高等应用型人才。以及运用相关专业知识的文秘等职业。

为了更好运用所学的英语和日语以及计算机的知识，适应工作岗位的需求，在实践中充分运用所学知识，使自己的专业知识更具专业化。同时也培养我们适应社会的能力以及处理人际关系的能力。为以后自己更好的走上社会做好准备。

20xx年11月至20xx年6月

xx电机有限公司

xx电机行政部门

实习单位基本情况：我公司是一家日本独资企业，位于美丽xx市开发区xx工业园xx路xx号。公司总投资xxx万美元，主要生产新型电子元器件（频率控制与选择元件、混合集成电路）、计算机辅助设计（三维cad）系统制造、软件产品开发、生产，销售自产产品。公司于20xx年03月通过iso 9001；20xx年05月通过iso 14001 ，公司以先进的企业经营理念，持续改进品质和管理，满足客户需求作为企业发展源动力，立足于国际市场。我们将以优质的产品和良好的服务追求与客户实现双赢、携手共创更加美好的未来。

福利设施：

1，设有员工餐厅/图书室室

2，恒温空调厂房

3，员工享有六项社会保险福利（养老、医疗、失业、生育、工伤保险、住房公积金）

4，全新宿舍提供，6人/一间，干净卫生，有单独的卫生间和厨房间

5，员工生日发放礼物

6，年终奖金发放

7，节日礼品发放（工会组织）

8，年终尾牙、年中旅游等活动

1、接应聘者来电，给应聘者进行简单初始，通过者送往各部门经理处进行复试。

2、开试工单通知复试通过者试工，并做好登记；

3、协助做好新员工入职培训、阶段性培训等培训工作；

4、送文件至各级领导，签收文件；

5、整理及保管补卡条、请假条；整理员工档案，以备随时出档和归档；

6、复印、速印办公文件，发传真，领办公表格等；

7、协助办理新进人员入职手续，员工调职、离职手续

8、计算管理人员月考勤，并将考勤明细送至各部门核对签字

9、录入月罚款单与奖励单，录入员工养老保险资料

10、接待我公司最大的日本客户富士通，并在此期间担当翻译为客户介绍我们的公司的主要情况。

11、有时也负责为上级领导当英语翻译一起去接待我们的客户。

一收获：

一是加强思想学习，主动与上级领导沟通，努力提高思想水平思想是人的灵魂，是人的内在力，要想把实习任务完成好，首先要把思想调整好。领导十分重视大学生成长，为此特地为我们制定了“双导师实习制度”。双导师，顾名思义，就是两位导师，工人导师是教授生产技术，而领导导师是在思想上引领大学生，为其排忧解疑，指引方向的。在此优势下，我主动与领导进行了沟通，在领导的尊尊教导下，我对实习有了更为深层次的理解，更明确了我的工作目标，在思想上使我对未来的工作有了新的认识，在行动上使我对未来人生有了新的规划。

二是注重联系实际，理论与实践相结合，努力提高实习质量。

在实习中我发现大学中所学的专业知识并不是完全都能运用到实践中，我所学的是英语和旅游知识，而我所在的公司却是一家电机公司看起来两者相差很大。而我所学的几乎运用不到但其实不然。我可以翻译我们公司所生产的产品，为外国客户介绍我们的产品。同时也可以接待我们的客户。在此期间我必须重新学习关于电机方面的英语。这也让我的英语在另个方面有了更大的提高。

三是热爱实习岗位，积极承担岗位职责，不断提升实习效率。

二体会：

只有爱岗才能敬业，热爱实习岗位才能完成好实习岗位的工作。在实习过程中我努力培养自己对本岗位工作的热情，珍惜在岗位上的每一分钟，积极承担岗位上的责任以及义务，努力做到能够独立完成顶岗任务。对岗位做到懂、会、做。

在实习的那段时间，让我体会到生活的艰辛和社会环境的压力。我自己也开始明白社会的残忍适者生存，不适者则被淘汰。虽然很累可是我却仍要坚持下去，因为我不想做个生活失败者，我不想永远都躲在舒适环境里却从不知道人间的冷暖。宝剑只有被磨砺过才会更加锋利。而我只有在社会中磨练才会更加坚强，更加成熟。走出学校踏上社会一开始让我觉得恐慌，面对形形色色的人我觉得无所适从。但是时间让我开始平静下来，而我也开始慢慢的适应了这种环境，让我开始觉得其实学校外的生活也是蛮有味道的。

此次毕业实习，我学会了运用所学知识解决处理简单问题的方法与技巧，学会了与员工同事相处沟通的有效方法途径。积累了处理有关人际关系问题的经验方法。同时我体验到了社会工作的艰苦性，通过实习，让我在社会中磨练了下自己，也锻炼了下意志力，训练了自己的动手操作能力，提升了自己的实践技能。积累了社会工作的简单经验，为以后工作也打下了一点基础。

结束了本次的实习让我总有些舍不得，虽然说只是短短的六个月却让我受益匪浅。实习生活极大的开阔了我视野，让我学到了很多学校以外的知识，让我懂得了作为一个办公室文员的不易。我相信此次的实习将会是我人生一个重要的转折点。而我会在以后的生活中更加努力的提升我自己。

**实训报告旅游篇十**

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。

北京欢乐谷是华侨城集团以20年的专业积累，用四年时间倾心打造的主题生态乐园，它是北京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，成为北京体验旅游的重要标志！

北京欢乐谷位于朝阳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xx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。

北京欢乐谷精心设置了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。

北京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！北京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。

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”，北京欢乐谷位于北京东四环四方桥东南角，北接京沈高速。给有深厚文化积淀的古都北京注入了鲜活的动力，北京欢乐谷作为“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：

北京欢乐谷位于北京东四环四方桥东南角，北接京沈高速，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。北京欢乐谷正是考虑到以上两点，选址在朝阳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。北京欢乐谷以时尚、动感、欢乐、梦幻的人文魅力，成为北京体验旅游的重要标志！

服务对象定位：

北京欢乐谷的时尚、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。

**实训报告旅游篇十一**

我到瓦伦西亚的第二天就见到了我的上司，一位二十八岁的小伙子，长得非常的handsome，也非常健谈。工作的第一天，他把一些主要任务跟我讲了一下，还把一些资料翻译成英文，让我初步了解我这两个月的工作任务，我们的工作主要是去瓦伦西亚的农村检测机器，以喷洒农药和水的机器为主，因为瓦伦西亚盛产葡萄酒和橘子，所以这些机器是用于winetree和lemontree的，一星期五个工作日大概有三天会出门去检测，还有两天是把记录下来的资料也就是检测结果输入电脑储存。机器分为两种：tanques和turbos；tanques是通过pistol进行喷水的，而turbos是通过ventilator上的boquillas喷水的。对于每一台机器，我们都必须详细检查它的bomba，deposito，manometro，llaves，filtros，resionsonora，倘若测量结果超出了规定的指标范围，就必须让主人更换部分坏损零件，以便使机器在节约能源的同时，带来更多的收益。刚开始，我还不是很适应，毕竟这份工作还是带有很多体力成分的，瓦伦西亚的夏天也丝毫不受海风的影响，特别是午后更是酷热难耐。在太阳底下工作还是第一次，有时候连坐的地方都没有遮挡的，没过几天我就被晒黑了几圈。不过我的bo一直都比较照顾我，使我觉得其实许多的困难都是暂时的，很多时候学会忍耐也未尝不是一件快乐的事情。再说还可以学到国外的一些先进技术，说不定很快就能派上用场。怀着这样一份心态，我尝试着把工作做得更好，可以说在这两个月里，我学会的不仅是一些技术，更是一种对工作态度的把握与坚持。

由于刚到瓦伦西亚的时候，当地的iaeste没有及时的帮我找到合适的住所，我被安排到一套公寓暂住。在那里我认识了一位外国朋友－osman，一名来自土耳其的大学生。通过相互的自我介绍，我才知道他跟我同龄，由于同样是第一次出国，所以我们还是有很多话题可以聊。平时我们会一同去超市买东西，他也会邀请我吃一些他做得sandwich或是pisa，吃完晚饭一同散步在公寓楼下的小公园，从他身上我了解了许多关于istaul的历史、文化、风景名胜，同样我也非常自豪地跟他讲述中国的长城、故宫等令外国人留恋向往的名胜古迹，当然他对中国的文字也充满了神奇感，有空的时候，他还会让我教他几句中文呢。不过很快，我就被通知搬往另一套公寓住，那是iaeste给我安排的正式住处，于是怀着喜悦与留恋的心情，我搬走了。不过我还是经常去他那边坐的，在我搬出来之后又搬进去一个巴西的女生lana，她比我大一岁，非常热情，也是跟我一样是到瓦伦西亚理工大学实习的，于是我们三人就从刚开始的相识到成为好朋友。

一次偶尔的机会，我跟osman，lana决定去巴塞罗那玩，于是我们买了星期六凌晨的车票，经过4个小时的车程，我们到了目的地。我们参观了神圣家族教堂，这是一座世界近代建筑史上修建时间最长的教堂，是西班牙伟大的.建筑家安东尼高迪的遗作。教堂的艺术装饰主要表现圣婴耶稣及圣母玛利亚等的故事。我们还去了巴塞罗那的繁华商业区－ramblas街。这条街是巴塞罗那最有名的鲜花市场，大街两旁有许多花店，自19世纪开始，这里成为散步大道，是游人必去的地方。街道两旁的纪念品店、服装店、餐馆、酒吧鳞次栉比，商品琳琅满目，你可以随意挑选。当然我们也没有错过参观picao美术馆，columbus纪念碑的机会。我们充分利用仅有的两天时间，使我们的巴塞罗那之行画上了圆满的句号。

我的室友是两名西班牙人，她们会讲很少的英语，而我又不懂西班牙语，因此我们平时的交流还是有一定的困难的，但是她们的热情常常使我感动，她们会拿着一本西－英词典，试着跟你交流，试图更加了解我，了解中国。特别在奥运会期间，她们更是关注中国的比赛，常常跟我一起替中国队加油，还记得那场惊心动魄的女排冠军赛，她们更是被中国女排运动员的坚强毅力所折服，不断地竖起拇指称赞她们，这种气氛使我觉得好像是在家里看奥运会一样，格外亲切。平时她们对我在生活上也是非常照顾的，周末我们都会去超市采购一些日用品，她们常常教我做一些西班牙的特色菜。

短短的两个月时间很快就这样过去了，离别的时刻是令人留恋的。我深深地感到我已经喜欢上了瓦伦西亚这个城市，她的沙滩，她的葡萄酒、火腿肉和海鲜饭还有我的bo和朋友。我熟悉的那条大街，沿路的各家商店，我现在还能依稀记得。每到黄昏马路两旁你可以看到男女老少牵着自己的宠物散步，父母们推着婴儿车，子女们陪同着年迈的父母在露天座椅上聊天，等等。我想这些情景已经深深地刻在我的脑海中，它将成为我永久的记忆。

**实训报告旅游篇十二**

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。

**实训报告旅游篇十三**

我叫xx，是xx学院导游专业的学生，今年大x，我实习的地点是在xx的一个景点实习的，叫云梦山，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。

导游是什么?

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。

导游是“五大员”。

是宣传员一要宣传科学，传播知识，弘扬文化，促进精神文明的建设。

是安全员一要注意行车安全，旅游安全，食宿安全和人身安全等。

是卫生员一要懂一些医药常识，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。

旅游六要素

食——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。

导游有专业和业余之分

如果有人问我下辈子干什么?我会非常自豪地告诉他，下一辈子我还干旅游，还当导游。为付么呢?因为我是真的喜欢，真的热爱。常言道，“三百六十行，行行出状元”，现在看来是远远不止了。“状元”指什么呢?是指某一专业领域内的佼佼者。何为佼佼者?就是在导游工作的各方面都出类拔萃者。具体表现在那里呢?主要表现在思维方式，表达能力，办事效率，应变能力等方面的与众不同。就是我们平时所说的要有“大将风度”。大将风度：要胆大心细，遇事不慌，要胸有成竹，指挥若定；要临危授命，力挽狂澜。“将在外君命有所不受”，遇到突发事件要果断处理，能独挡一面；因为“沧海横流，方显英雄本色”。

导游是一种形象

形态的：手拿小旗子，肩背小喇叭；别着bp机，拿着大哥大；身扎大腰包，叽哩又哇啦。

精神的：干干净净，大大方方；雷厉风行，意气风发。

作风的：走路风风大大，说话响响亮亮，回答干干脆脆，办事利利落落。说走咱就走，风风火火闯九州。路见不平一声吼，该出手时就出手。

艰苦性：起早摸黑，披星戴月，跋山涉水；从鸡叫忙到鬼叫，忙得象个赤佬。有人说，爱情两个字好辛苦，我说，旅游两个字好辛苦。因此，要以苦为乐，苦中作乐。

旅游实习报告范文

导游是门技术

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。

导游更是门艺术

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何氏。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。

导游是种素质

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。

导游是种能力

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。

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