# 旅游管理专业实训报告(十二篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-07-02

*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。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!旅游管理专业实训报告篇一酒店的大堂吧，留下了我半年工作的点点滴滴，那其中的酸甜苦辣、欢声笑语...*

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。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**旅游管理专业实训报告篇一**

酒店的大堂吧，留下了我半年工作的点点滴滴，那其中的酸甜苦辣、欢声笑语，还有领导的谆谆教导，无时无刻不在我的脑海里回荡起。或许每个从酒店实习回来的同学都会叫苦叫累，我当然也不例外，因为毕竟作为学生的我们是从未体验过那种一站就得八小时，一托起托盘就感觉沉重的生活的。所以，这实习对我们来说是身体素质的挑战！作为至今还待在学校这种纯洁的环境里的我们来说，社会上形形色色的人，稀奇古怪的事都是从未经历过的。当我们融入到酒店这个复杂的环境中后，我们必然要学会如何应对突发的事，更加有必要学会如何与周围你喜欢的和你讨厌的人相处，学会如何处理好与客人的关系。总之，酒店工作是非常讲究人际关系的，实习是我们逐渐积累社会阅历的开端！

我想总结自己的实习经历，幸运是首先应该让我想到的词。当我们面临着各部门经理会面试之后定岗时，我曾经徘徊在作前台接待与餐厅服务之间。最终，我鼓足了勇气对餐饮经理表态，我要尝试大堂吧的工作。我的坚决奠定了我进入了一个氛围极其融洽的工作环境。当然，在轻松工作之余，我还是时刻提醒着自己不可以掉以轻心，少犯错，犯小错是我给自己定下的实习宗旨。回忆起每个工作小片段，我倒觉得有蛮多体会可以与所有实习同学共享。

这一点我觉得在任何一个酒店都能很明显地体现出来。通过和其他餐饮岗位的同学交流以及亲身体会过西餐厅的服务程序，我深刻体会到工作环境对员工工作态度的影响是发现大的。曾有一次酒店来了200多人的日本学生团，他们的早餐是由西餐厅负责的。他们check out 的时间是某天的7点，因此早餐必须在6点半就得结束，加上西餐厅人手紧缺，因此餐饮部临时调动了大堂吧的两个服务员来帮忙，我也被列入其中之一。一进入团队用餐的餐厅，我被那场面吓了一跳，只见人头蹿动，何况自助式的早餐让整个场面看起来更凌乱。我得到领班的指示便是：不要闲站着，见盘就收。于是，持续一个多小时的收盘子工作开始了。且不说每个大小瓷盘重量不一般，那吃剩下的残羹冷炙，油腻腻，软嘟嘟，让我看了就觉得恶心。这些可都是我在大堂吧从未见识过的。西餐厅的员工还告诉我，这些日本学生吃东西还算文明的，真正低素质的客人会把整个餐盘吃得一塌糊涂。

餐厅忙乱的工作和大堂吧轻松惬意的氛围形成了明显的对比，难怪很多同学都羡慕大堂吧的工作。我感觉我们上班时很少会碰到健步如飞的状况，基本上是优哉游哉地在台子边走动，偶尔欣赏着客人优雅地品酒，间或与客人谈天说地。那环境是幽雅的，那气氛是和谐的。一个相当明显的区别是餐厅的工作人员都易暴躁易发火，而且他们有时会因为缺少沟通而相互推卸责任或是相互指责，但是大堂吧的所有员工是团结的，能相互体谅相互理解。

因此，工作环境对于员工能否全身心地投入工作起着重要的影响，它甚至可以改变员工的工作态度和处事原则。

我曾经把这点心得和一起实习的同学分享，她非常认同这个观点，并且实践以后得到了非常明显的效果。大堂吧有一个督导，两个领班，他们的做事方式和风格很不相同，我发现我并不能用相同的工作方法和他们搭班。比如说，我的督导是个典型的爱干净的人，他不容许玻璃台面上灰蒙蒙一片，也不喜欢看到台子凹槽里有烟灰等脏东西；而女领班又尤其注重服务的小细节，我曾有一次因为忘记给客人拉凳子而被她批评；男领班是个喜怒无常的人，你可以在他开心的时候开开玩笑，却千万不能在他烦躁的时候多唠叨一句。这三个都有自己独特个性的领导，让我花了不少工夫来得到他们对我工作的认可。在没有客人的时候，我会很自觉地在督导没发话之前擦台子，有时他会很满意地过来帮我一把；和女领班搭班的机会不多，但我很明确和她一起上班时个个服务环节都是准确到位的，有时真是为了微笑服务笑得我脸都僵硬了，可偏偏规范的服务才是她要达到的效果呀！对付另外一个领班就轻松多了，只要在他忙的时候我自觉地去拿客人点的饮料，或者做账的时候帮忙统计一下酒吧账，他就很开心了。

我的这一点体会是非常深刻的：当你处在工作环境中时，若领导对你的工作能力是赏识的，那么你工作起来会更加有动力。

还记得第一天上班时，我早早就站在了酒吧门口，心里一个劲儿地在琢磨着我即将见到的领班会是什么样的，手里还捏着培训发来的f&q（常见问题及回答），嘴巴不住地念叨着。这一切表现都说明了一个问题——我真的好紧张这第一个班！最终是女领班和一个服务员带着我熟悉一些基本的操作。我时刻提醒着自己不能马马虎虎应付她们所叫的任何一个细小环节，也许就会因为一个小环节的偏差而惹来麻烦，因为毕竟这是服务于人的工作。所以，大到开档的顺序，小到音量调至适合程度，台卡、花瓶如何摆放规范，我都不忽略。

**旅游管理专业实训报告篇二**

根据我院旅游管理专业的教学计划，我于20xx年年6月30日——20xx年年7月25日，在吉林省康辉国际旅行社进行了为期一个月的专业实习，实习岗位主要为导游。通过本次实习，巩固了所学的旅游行业知识，尤其对导游有了更加贴身和深切的感受，同时也对旅行社的基本职责和各岗位的工作流程有了了解，掌握了导游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。

(一)实习时间：20xx年年6月30日——20xx年年7月25日

(二)实习地点：吉林省康辉国际旅行社总部，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巩固和理解课堂所学知识，培养和提高理论联系实际能力，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,隶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，怎样给客人美好的第一印象呢?首先必须面带微笑，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。

其实接待的对象不仅仅指出游的客人，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，慢慢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，我仔细想了下，觉得和别人沟通原来并不困难。

(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，部门经理并不让我参与，只是让我慢慢看别人怎么做的，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，并用合适、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机会并不大。但我还是进行了导游员的职责实习。1、担任全陪工作的导游人员的主要职责是：实施旅行社的接待计划，监督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、督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。2、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)旅行社的规范性

旅行社的规范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》相关规定

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。旅行社的规范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，已不仅仅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“团体标准等全包价旅游产品”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“购买觉察风险”，而购买名牌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，旅游企业的发展趋势如下所示：

(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，竞争越来越激烈，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、短期化发展，一日游、两日游越来越多。人们对双休日逐渐习惯和开发，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发展，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。随着经济贸易的发展，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，每年平均每人出行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发展趋势，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25-44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。尽管分时度假这种旅游形式在我国还是新鲜事物，还很不规范，但越来越多的城市的白领们选择了长达10年、20年、30年的分时度假的旅游服务项目，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规范。旅游中介的规范化工作近年来取得了突破性的进展，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规范，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办法，从而有效约束了规范了导游行为，这使旅游中介向规范化管理工作迈出了一大步。

学生单纯从书本上学习到的东西是有限的，学生脑袋里空有理论知识，没有实践经验，这种缺陷往往成为我们找工作的绊脚石。感谢学校为我们提供了课外实习的机会，虽然本次实习时间不长，但是这短短的20多天却让我受益不浅。在实习过程中实习单位领导刘总，以及部门经理王姐对我十分照顾，虽然在有些事情上我处理的不对，给实习单位带来不少麻烦，但是，实习单位即康辉国际旅行社的前辈们还是耐心教导我。而实习指导教师王老师在百忙之来我们的实习单位，来看我们的实习学习情况，有时候我受到什么委屈，我第一时间总是想到王老师，在老师的支持下，我才会走完这段实习时间，感谢帮助我成长的你们，谢谢!

管理专业毕业实习报告(二)

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日早从十堰乘火车抵达安康，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十堰。

认识实习工作内容：

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，其实游客选择交通工具依靠的是他们的内心需求。游客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，相当于同类型游客组团旅游，会使游客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”的方式会使游客的心理上注入了一股新鲜感，再加上沿途的风景，游客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的需求是成功的关键。而交通始终是关系着游客的需求并且影响游客满意度的重要因素。为不同类型，身份的游客选择不同的交通工具是尊重游客自我要求的体现。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,他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，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，“这样使游客快速投入到下一个目的地，紧致充实”、“这样反而让游客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疲劳，放松游客心情的方向盘。

针对不同类型游客进行不同的活动，谜语，魔术，等，处理好游客因旅游出现的兴奋，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、增长见识是他们的主要需求。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。

**旅游管理专业实训报告篇三**

在xx国际大酒店的毕业实习生活，自己学到了很多东西，也品尝到了许多的辛酸与快乐.但我始终牢记，实习不是正式工作，而是一个学习过程，是“从做中学”.不管是喜是忧，也不管是经验还是教训，任何一点认识、一个心得、一种感受都是收获.经过一年的实际运用，使自己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：牡丹国际大酒店

牡丹国际大酒店 ——

厦门牡丹国际大酒店位于厦门莲前大道，与富山莲坂商区 、国际会展中心相联 ，相依厦门岛内最高峰旅游景点云顶岩，总面积近五万平方米，其中近3000平方米的国际会议厅群，配备国际最先进的视听、同声传译系统；聘请国际知名酒店设计公司设计，并参考国内、外最新落成的五星级酒店设计风格，严格按照国际五星级标准兴建；酒店配套设施完善，服务项目齐全，整体建筑线条流畅、布局合理、风格华丽时尚，豪华气派，是一座具有很强时代感的国际五星级商务旅游酒店。

牡丹企业创立于1997年，十年的`发展历程，铸就了牡丹品牌，牡丹人以“创新务实，开拓进取”的企业精神，以“先做强，再做大”的发展理念，经历十年的风雨兼程，缔造了福建餐饮一个又一个奇迹，目前在福州、厦门拥有五家大型连锁餐饮企业、一家准四星级宾馆，总营业面积五万多平方米，日客流量稳居同行前列，拥有员工近三千人，是福厦市民心目中最理想的用餐场所。企业于03年进军酒店业，成功地从纯餐饮业转向多元化、集团化经营；十年的努力，牡丹荣获“国际餐饮名店”、“全国百强餐饮企业”、“全国优秀企业”、“中国十佳酒家”、“市文明单位”等几十项国际、国内殊荣.今天，牡丹国际大酒店，一颗璀璨的国际酒店新星正在升起!

2、实习部门：餐饮部

餐饮部包括：中餐部和西餐部.西餐部，包括奥兰朵咖啡厅，特色餐厅，大堂吧，池畔吧，行政酒廊等.内设有经理、主任、厅面领班、迎宾员、厅面服务员、吧员、收银员、布菲员、客房送餐员等。

(二)实习职位介绍

奥兰朵咖啡厅服务员

1、熟悉并掌握本餐厅的工作情况；

2、做好上班前后的厅面准备工作，积极检查备用餐具是否齐全，餐台上器皿及需用品是否整洁和齐备；

3、工作时要做到口勤、眼勤、手勤和脚勤，并及时了解客人心态、需求，为顾客提供服务；

4、要有牢固的业务操作知识，掌握及记得客人需要的每份饮料及食物的用餐规律；

5、接待顾客应主动、热情、礼貌、耐心、周到，使顾客有宾至如归之感；

6、迎宾员带客到位.服务员应主动上前为客人拉椅子，做好接待工作；

7、善于运用礼貌语言，为客人提供最佳服务，做到文明有礼、掌握原则、有问必答、言简意赅；

8、善于向顾客介绍和推销本餐厅饮品及特色菜点；

9、有较强的工作责任心，有独立处理事务的能力，发现问题及时上报，善于班前或班后会提出问题.及时转告客人提出的意见；

10、配合领班工作，服从领班或以上领导指挥，团结及善于帮助同事工作；

11、加强业务知识的学习.不断掌握服务技能，提高服务质量。

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、经手人的名字。

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。

**旅游管理专业实训报告篇四**

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xx省 xx旅行社。这家旅行社成立于20xx年，注册资金 xx万元人民币。是经国家旅游局批准，由xx省旅游局核准，xx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xx境内的各大精品线路，开通了多条国内旅游线路，云南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。

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。上车之后就是致欢迎词，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、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1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。

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总结书。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。

**旅游管理专业实训报告篇五**

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！

**旅游管理专业实训报告篇六**

实习目的及意义

1。 实习的目的:针对我们旅游管理专业,专业实习是学校教学计划的重要组成部分，是我们学习专业基础课和部分专业课以后，亲身参加旅游企业和有关部门的工作，在实践中了解旅游服务生产过程和锻炼实际工作能力的教学环节。里仁学院在大学期间对旅游管理专业组织两次实习,这是我们的第一次实习,通过20xx年的暑假先短期尝试本专业的实习工作。通过实习，我们应该巩固和加深对旅游管理科学有关基本知识、基本理论的理解，并直接向旅游企业的员工和管理人员进一步学习旅游服务的基本技能、了解经营管理的实践经验，开展调查，研究旅游企业管理现状，培养分析问题和解决问题的能力，也锻炼与人相处和独立工作的基本能力，训练相关专业工作记录和专业研究的写作能力，为以后的学习和将来参加工作打下扎实的基础。 学校希望实习生端正态度，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。培养好工作能力，显的尤为重要。培养工作能力，提高自身素质、

2。 实习的意义: 。20xx年6月18日—9月10日的专业实习，是院针对旅游专业阶段教学计划的重要环节。根据老师召开的实习说明会和简单的实习培训以及重大的招聘会,我认识到这次实习的重要性。对于选择走向工作岗位的我来说,这是一个铺垫，是一个锻炼自己的实践机会。通过社会实践，巩固和加深对旅游管理学科有关知识、理论的理解，并直接向旅游企业的员工和管理人员学习旅游服务的基本技能，了解经营管理的`实践经验，研究旅游企业管理现状，培养分析问题和解决问题的能力，也锻炼与人相处和独立工作的能力专业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，其意义在于能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、

实习概况

1。 实习相关信息:

1) 实习个人

2) 实习岗位：

3) 实习单位：

2。 实习时间进程:

1) 20xx年5月底---6月18日每周末去旅行社参加导游培训,背导游词,

认真听取经验,整理学习带团技巧。

2) 20xx年6月19日---6月21日跟团踩点,掌握各景点路线、购物店情况,向老导游学习,熟悉带团基本流程。

3) 20xx年6月22日---9月10日，正式实际独立带团,带团期间不断积累。

经验,彼此交流,学习导游带团各方面技巧,定期做实习总结。

实习地基本境况 秦皇岛，位于中国河北省东北部，首批全国沿海开放城市,国家优秀旅游城市,秦皇岛旅游资源丰富,旅游设施完善,旅游交通便利。秦皇岛南临渤海，北依燕山，东接辽宁省葫芦岛市，西接唐山，近京津，位于最具发展潜力的环渤海经济圈中心地带，是东北与华北两大经济区的结合部。秦皇岛市辖北戴河、山海关、海港区三个市辖区和抚宁、昌黎、卢龙、青龙满族自治县四个县，总面积7812。4平方公里，全市总人口近300万。秦皇岛市的气候类型属于暖温带,属于温带季风气候。因受海洋影响较大，气候比较温和。

秦皇岛提出“旅游立市”的概念，正在打造一幅“长城滨海画廊，四季休闲天堂”的美丽画卷。 秦皇岛旅游资源集山、河、湖、泉、瀑、洞、沙、海、关、城、港、寺、庙、园、别墅、候鸟与珍稀动植物等为一体，旅游资源类型丰富，是开展多项目、多层次的旅游活动，满足不同旅游者旅游休闲的最佳场所。经过多年开发建设，秦皇岛市旅游基础设施和景点建设步入发展快车道。逐步形成了以长城、滨海、生态为主要特色的旅游产品体系。秦皇岛市旅游景区 个，开辟了长城文化、海滨休闲度假、历史寻踪、观鸟旅游、名人别墅、山地观光、海洋科普、国家地质公园、体育旅游、乡村旅游、城乡双向游、会议旅游、工业旅游等多种精品旅游线路，并每年举办具有浓郁地方文化特色的山海关长城节、孟姜女庙会、望海大会、昌黎干红葡萄酒节等节庆活动，这些旅游线路和节庆活动都备受国内外游客青睐。秦皇岛一年四季皆景，可供旅游者探险猎奇、寻幽揽胜。其中自然资源以山、海文明，人文资源以关、城最为突出，社会资源以中央暑期办公地——北戴河最具魅力。这里山地地貌奇特多样，飞瀑流泉到处可见；森林覆盖率高，野生动物、植物资源丰富；更有长城等大量文物与古迹点缀其中。海沙细而平矿，滩缓而水清，潮平而差小，延绵近百里；海水污染程度低，水质清洁，阳光充足，是进行海水浴、日光浴、沙浴、沙滩活动与海上观光、海上游动的最佳场所。辖区内的长城蜿蜒起伏，枕山襟海，依势而修，关隘地处要塞。社会资源以北戴河——中央暑期办公地和许多重要的历史事件而闻名遐迩，成为秦皇岛市最具吸引力的旅游资源。各处文物古迹，以长寿山、角山、燕塞湖、祖山、背牛顶、天马山、碣石山、十里葡萄长廊、孤竹国文化遗址等。

实习单位基本境况

实习地接导游工作描述

1。工作内容:

确认团队相关信息：

1) 团队基本信息。团队名称、全陪姓名及电话号码、团号、旅游团的结算方式、旅游团的等级。旅游团人数包括儿童、用车、住房、餐标等情况。 在食、住、行、游等方面是否有特殊要求。所乘交通工具的情况 掌握特殊要求的注意事项 落实接待事宜。检查旅游团的交通、食宿方面的问题。火车和飞机团还要落实旅游车辆，知道司机的姓名、电话、车型、车号并与司机定好时间。

2) 落实住房，宾馆的位置，名称、概况、服务项目和设施。是否含早，向宾馆提供该团抵达的时间，落实用餐，应该提前与有关餐厅联系，确定日程表上安排的每一次用餐的情况。包括日期、人数、餐标、特殊要求等。

3) 了解不熟悉的景点的情况去景点的路线。开放时间，最佳游览路线，厕所位置，以便活动顺利进行。及时与全陪联系，了解接团的时间和地点，防止漏接、空接团队事故的发生。

接团前准备：

1) 物质准备。上团前，按照该团游客人数领取导游图，门票结算单和费用，带好接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌等必备物品。

2) 语言和知识准备。根据接待计划上确定的参观游览项目，就翻译、导游的重点内容，做好外语和介绍资料的准备。接待有专业要求的团队要做好相关专业知识、词汇的准备。做好当前的热门话题、国内外重大新闻、游客可能感兴趣的话题等方面的准备。

3) 形象准备。导游人员的着装要符合本地区、本民族的着装习惯和导游人员的身份，衣着大方、整齐、简洁，要方便导游服务工作;佩戴首饰要适度;不浓妆艳抹，不用味道太浓的香水;上团时应将导游证书佩戴在正确位置

4) 心理准备。准备面临艰苦复杂的工作:地陪在为接待旅游团做以上准备工作的同时，还要有充分的面临艰苦复杂工作的心理准备。不能只考虑到按规定的工作程序要求为游客提供热情服务的方面，还要有遇到问题，发生事故时应如何去面对、去处理，对需要特殊服务的游客应采取什么措施等各种思想准备。准备承受抱怨和投诉:导游工作手续繁杂，工作量很大。有时导游人员虽然已经尽其所能热情的为游客服务，但还会遇到一些游客的挑剔、抱怨和指责，甚至提出投诉，对于以上情况，地陪也要有足够的心理准备，要冷静、沉着地面对，无怨无悔地为游客服务。

**旅游管理专业实训报告篇七**

学 院：河北旅游职业学院

专 业：旅游管理

姓 名：张亚南

提交日期：xx-9-5

通过在酒店客房部的实习，能够加深对酒店行业其中一部分业务的工作内容和工作性质的熟悉程度，学以致用的同时在实践中掌握理论知识在实际中应用的状况，进一步熟悉理论和实践不可分割的关系，并认知当前酒店业客房部的发展现状何发展趋势。

xx.1.23-xx.03.27

北京文津国际酒店

北京文津国际酒店客房部服务员

海景湾国际大酒店秉承“顾客至上、员工第一”的宗旨，力求达到顾客、酒店、员工三者的和谐及各自需求的最大满足。酒店行业的竞争归根结底是酒店人才的竞争，酒店将力争为每位员工提供和谐、向上的工作氛围和相关的培训，从而使每个员工实现自己的发展愿望。“让所有客人满意”是酒店一直都在追求的理想目标，通过有效的管理使每位员工都能在自己的岗位上尽心尽力地为客人提供优质服务是酒店一贯的希望和努力的方向。通过酒店全体员工的努力，实现“为顾客创造更大的价值、为酒店争创更大的效益”的建店目标。

在酒店客房部实习，上岗之前是要经过培训的。而培训的主要方式就是学会怎样铺一张合格的床。培训我们的是我们部门主管刘小姐。

在铺床时每一步都有要求，而整个铺床进程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等，这个过程必须在限定的三分钟内完成。对从未接触过客房工作的我而言，首先的甩单就显得很艰难。一般的，这个步骤是要一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。接下来就是给床单包角，即把床单划一地包进高低两个床垫之中，这里的要求是不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单就不能保持平整。然后就是开端套被子，这个步骤很讲究，也很显技巧性，操作时需把被子和被套的角相对应，然后用力向里甩几下，使被子在被套里均匀分布。整个过程完成后被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床进程中所谓的的“三线合一”。做完了这些，最后一步是把枕头放进枕套里，要保持饱满的一面朝向床尾，而且要注意的是枕套开口的方向不是朝向墙壁就是窗户。在酒店行业中，这是很有讲究的。

通过培训后，我正式加入了客房部。经过几天的工作后，我发现客房部服务员的工作不仅是铺床的复杂而已。客房服务员的首要职责是清洁客房。清洁客房也是有概定的标准可寻的。实习时我了解到，服务员进客房进行服务要先敲门，进门之后第一步是打开窗户，然后拾掇渣滓，倒掉，接下来就要更换床上用品，首先要撤下已经被客人使用过的被子、床单和枕套等，按照铺床次序一一换上。

这一切结束之后开始打扫客房的卫生，要注意的是，手上的湿布一般用于擦木制家具，干布则用于拭擦金属和玻璃制的家具，客房内每一个角落的卫生都不能马虎，整体上擦拭次第呈环形。整个进程中还要把各种家具、器皿归放原位，另外还要检查房间里耗费了的日常用品，并且补足到客房物品要求提供的数量。至于细节的地方，如电话该当摆放在床头柜两头、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应留意反复检查镜子是否干净等等，在整个清洁进程中都需要细心对待。

打扫过之后要用吸尘器清算地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的文理挪动，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耗费掉的物品补上，假如有丧失的物品，则要记载并上报主管。实习时期就发生过了一件客人弄丢了一块小方巾的事情，当时客人在离店之际返回客房，服务员向客人阐明情况，最终客人的方巾失而复得，并对服务员大加赞许。客房部服务员的职责还包括，每个员工都要熟悉一定的安全知识，服务员至少要了解普通的的.消防常识。另外，服务员还应对酒店和酒店所处的地方比较熟悉，这样才能为客人提供更多意想不到的服务，让客人更满意。

经过在酒店客房部实习，我认识到客房部工作内容和职责都是复杂繁多的。此外，我了解到客房部的领班、主管和经理等管理人员基本都是从基层服务员一步一步走上来的，他们对基层员工很理解，也很热情，比如我们的客房部经理就曾亲身给我们做铺床示范。而且，每当酒店接待重要的客人时，一般由主管甚至经理亲身打扫客房，一丝不妥也绝不忽视。由此可知，注重细节是酒店每一位员工不可忽视的技能。

在学校中的学习已经让我了解到酒店行业是很重视理论和细节的，但是在实习中才体现到酒店重视细节会细到连物品的摆放都有规则。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，在工作过程中我尽量结合理论知识加以熟练。另外，我了解到在管理的过程中要处理好和下属的关系，而要做到这点，最重要的是需求务实，一个成功的治理者必定是这样发为的，成功的治理者能把一切员工联合起来，这样完成的是整个企业的管理。所以，日后酒店需要的管理人才，必定是经验丰厚的，而不是一个具有高学历却没有实践经历作为支撑理论的人。酒店需要的服务员也必定是很有操作技能，极为注重细节的人。

在工作中，固然我只是充任一名普通服务员的角色，但我的服务也绝不是可以忽略的。在实习期间，我发觉要能自如的做好一项服务，就必须正视自己的服务态度，用乐观的心态去面对每一天的工作，要主动去完成自己的工作，而不是由于工作量比例的大小去抱怨，因为抱怨是毫无作用的。我在工作中也曾存在失误，是同事们给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热诚。米尔兰德教师曾说过：年轻人天生就需求鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢地面对难关，不时地进步。

**旅游管理专业实训报告篇八**

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

**旅游管理专业实训报告篇九**

姓 名：

专业班级：

学 号：

指导教师：

完成时间：

一、 实习基本概况

作为一名酒店管理专业的大三毕业学生，我荣幸地参加了大三学年学校安排的实习。应聘到北京大董烤鸭店距今已经有了近 年的时间，转眼毕业实习也即将宣告结束。回顾这段时日，这段弥足珍贵的经历，点点滴滴都是我人生中难以磨灭的不同寻常的 助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

二、 实习单位情况

大董是北京唯一一家大众点评黑珍珠三钻餐厅。大董烤鸭店坐落于北京最繁华街道三里屯旁一个大体育场边上。大董号称“一生必吃一次”。将西餐的风格与传统中式菜肴相融合，很多菜都有个诗意的名字，摆盘上意境高远得犹如一幅画。大董似乎永远都在满员的状态。

大董餐厅外有个很大的院子，两边是草坪中间是桥式过道下面是小池塘有很多小金鱼。

大董的设计风格是以元代为主题以赵孟頫的《秋郊饮马图》为基础。室内风格以黑白灰蓝，室外有很多一比一还原的马。环境看起来格外的大气。

三、 实习内容及过程

我通过面试被分配到前厅部二楼服务组工作，拥有了一份前厅服务员的工作。酒店对员工的要求都会比较高，包括员工的形象、礼仪礼貌、基本素质、沟通理解能力等。（一）迎宾问候客人

当一切准备工作全部就绪后，要在电梯口迎接宾客的到来。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尊称客人。

（二）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，要通知厨房按人数准备。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

（三）上菜服务

上菜时，要在客人比较稀疏的地方上菜，或者选择不重要客人的位置；上菜时要把每道菜的口味、食材、技法、产地给客人介绍并请客人慢用。有一些意境菜的代表菜要介绍完整的创造什么样的意境。所有菜品全部出完后，要向客人说明：“您的菜已经全部上齐了，请慢用！”

（四）实结及体会

也许，在外人看来，餐厅服务工作很简单，不可否认，曾经我也这么认为，事实上，这工作周而复始又琐碎繁杂。在这近半年时间里，我发现要想走出校园步入社会拥有一份工作，首先要做的就是端正自己的心态，拥有一个社会人该有的心态。

作为一个成年人，要有担当，有责任心，并懂得自己为自己的行为买单。对于自己的工作，无论繁重抑或清闲，要积极主动地学习，认真努力地完成；对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。作为一个初出茅庐的新人，我在餐厅的工作中不可避免地犯过很多错误，好在领导和同事也没有很责怪，给我安慰、鼓励和极大的包容，这让我非常感动。

四、 成绩与收获

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

实习是一个很好的平台，让我们对社会有了更深层次的领悟和认知，只有亲身经历过，才会明白社会的复杂，竞争的激烈，以及自身的不足。

通过在酒店实习，我发现自己的人生观、价值观变得更加成熟，考虑事情也更加全面谨慎，可以说，酒店给了我又一次的成长。刚开始上班时，不适应长时间的站立和作息时间的来回变化，每每结束工作，都感到浑身酸痛，身体真的有些吃不消，难过的时候也想过放弃，不过终还是坚持下来了，也更真切地体会到了父母挣钱养家的不易和他们对自己的恩情。以前在家的时候，父母疼爱、衣食无忧，在学校的时候，又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，现在当自己有了一份工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。

在大学校园里，同学们互帮互助，努力学习；而在工作单位，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争，停滞不前就已经等于落后。当然，不可否认，有竞争才有动力，有竞争才会有发展。服务这个岗位使我明白，社会竞争是激烈的，要想在社会上立足，就必须有勇往直前，扎实肯干。通过这次实习，我有机会比较详细地了解了酒店的组织架构和经营业务，接触到了形形色色的客人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们拓宽了我的视野，使我更加成熟，也教会了我如何去适应社会融入社会。通过这次实习，我清楚地认识到了当今的就业形势，也找到了自己与社会的契合点，为我未来的就业做了一个良好的指引。

五、 问题与不足

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

首先，学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异，我将坚持不懈地努力学习各种知识，提高自己各方面的能力，顺应时代的要求；

其次，在以后的工作中不断丰富自身的业务知识、服务技能，通过多看、多学、多练来不断地提高自己的实践能力，避免大学生普遍的眼高手低的情况，做好自己的工作，成为一个优秀的社会人，实现自己的社会价值和个人价值；后，脚踏实地，坚持坚守，加强责任感，加强团队协作意识，努力克服自己的不良情绪，端正自己的态度，积极、热情、细致地的对待任何一份工作。

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

这一段的珍贵的实习经历无疑为我今后的学习、工作奠定了基础。后，衷心感谢酒店的各位同事和领导，谢谢你们给予我的关心、照顾和鼓励，从你们的身上，我学到了很多很多。感谢大董给我的这次珍贵的实习机会，感谢酒店的栽培，让我增长了见识，体验了生活。我衷心希望大董能够越来越好。

**旅游管理专业实训报告篇十**

金秋贺喜，实习亦丰收，半年时光飞逝而去，在本酒店的实习，我懂得了很多在学校无法体会到的人生哲理，在实习中经历了许多艰辛和挫折之后，让我越挫越勇。在实习中经历了许多成功和喜悦之后，让我越来越自信。半年的实习，使我们在课堂上的书本理论知识充分运用到实习工作中去，对社会具有了一定的了解，体会到了社会的残酷与现实的无奈，我学会了如何做人做事，尤其在即将毕业的时光里让我清楚了目标，明确了方向，赢得了动力，找到了不足，看到了差距，坚定了信心。在那里我们养成了吃苦耐劳的习惯，更坚定了自己以后工作不怕苦不怕累的信念，也使我们重返校园后，更加珍惜学习的每一分钟，加倍努力学习，为以后适应工作打下坚实的基础。这半年实习经历将是我人生的一大笔财富！

从目前就业难社会形势看，培养具有一定实际操作的应用型社会人才是我学院对我们旅游管理专业的教学方向，学院安排我们在xx度假酒店实习半年主要是让我们正式踏入社会轨道去了解酒店的生产经营状况，酒店的组织与管理，酒店文化，酒店服务技能，加强理论知识与社会实践相结合，培养我们的服务意识和吃苦耐劳的习惯为以后工作奠定基础。

（一）实习单位概括

度假酒店简介

位于xx县xx滨海旅游度假区，坐落在绵延十几公里的银色海滩的黄金地段上，拥有面积一万多平方米的沙滩，以及两万平方米的天然海水浴场，酒店按四星级标准规划兴建，建有豪华别墅海景房和园林房，特色亲海小屋、海泉阁、套房共291间，同时拥有360度全海景餐厅，夏威夷海上酒吧，私人海滨浴场和五星级沐浴阁，以及xx标志性建筑——欧式灯塔，并拥有多个不同规格的豪华会议室（最大可容300人），是一家集休闲度假、会议培训、餐饮住宿、康体娱乐于一体的综合型度假酒店。

2.实习部门

酒店所分部门有：人力资源部、销售部、前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部。酒店人力资源部根据酒店的实际经营需要，结合我们班人员总数，分别把我们安排到前厅部、客房部、保安部、海上康乐酒吧部、沙滩综合娱乐部实习。为了能使我们全面的接触酒店的各个部门的工作，在为期六个月的实习时间里，酒店还安排了我们为期二个月的轮岗制度，让我们充分了解酒店各部门的工作。

（二）实习过程

1.岗前培训

在还没分派岗位之前，酒店派其行政助理和其他部长对我们班为期3天的酒店上岗前培训，共把我们班分为4个小组。培训内容包括酒店管理理论、酒店文化知识、酒店服务技能，开展一些具有团队精神的小游戏，消防现场演练，通过这些培训看出同学们的表现来安排同学们的实习岗位。

2.上岗实习

我实习的部门先后是沙滩娱乐部和客房部

沙滩娱乐部

一开始我被安排在沙滩娱乐部实习，由于酒店有淡旺季之分，实习结束后沙滩娱乐部（沐浴阁）就基本不营业了需等下一年实习生到来才营业，而这一段时间正属于淡季，所以不营业，在这一段时间里沐浴阁已经变成了一个堆各种杂物的大仓库，我们部门的同学在五一黄金周前主要的任务是把对沐浴阁进行大清洁，将里面的所有物品翻洗一遍并且要整理好，并且需要我们6个同学讨论出经营管理方式、工作流程、确定物价等等，五一劳动节正式营业。从4月24到4月30日这7天我们都非常幸苦，干的是又脏又累的.基层活，但是我们部门的关系融洽，民主意识强，大家很自觉地拿起活就干，百忙之际也渗透满快乐融洽气氛。

我所在沙滩娱乐部主要工作是租赁海上娱乐用品、买水票、验票、提供烧烤和篝火前准备、清洁沐浴阁卫生、清洁酒店沙滩的垃圾。在这沙滩部两个多月的工作里，我们几个同学一起努力经营起沐浴阁，一起努力创建高服务高效率的服务团队，其间有过许多艰辛与挫折，有过成功与失败，有过快乐与失落，我们不怕苦累脏，勤奋尽职，面对形形色色的客人我们依然微笑面对服务，镇定自如地去解决所出现问题。

客服部

最后的两次轮岗我被分到客服部实习，后四个月的实习时间我在客服部度过，7月份开始正值于旺季，酒店入住率很高，所以我去到客服前几天是边工作边培训，客房部人手不够，后来加上暑假工还好一点，天天汗颊背流，满头大汗，真正体会到钱的来之不易。

客服部的主要工作是做房、保洁、和对客服务。每一件工作都要非常仔细认真去完成，否则将出现服务破绽，给入住客人留下不好印象，有损酒店良好形象。一般主管或领班安排我们2个人一栋楼共有20间房左右，天天铺床、洗厕所、拖地、搞清洁、配一次性用具、保洁、对客服务，天天重复同样的工作，正是因为如此，才锻炼了我吃苦耐劳和注重细节的性格。面对客人的百般刁难我并没有退缩，而是主动地微笑着耐心跟客人解释清楚。面对客人的要求，我尽可能去满足。面对好心客人对你（服务员）的关怀，我感动至极。面对主管或领班的工作细微要求，我尽自己最大的努力去完成。由于我班男生少，在我完成自己任务的同时我也常去帮助女生，工作作风尚且等到了酒店上级的赞可，让我欣慰。

在六个月的实习时间里，我各获得了酒店颁发的6月份和8月份优秀实习生荣誉称号，工作得到了认可，颇感欣慰。我从一个大学生转换到社会工作人员的角色大转变，半年的磨练使得我的适应能力大大提高，体验到社会竞争的残酷，现实的无奈。学会了如何处理复杂的社会人际关系，更重要的是懂得该如何去做人做事，得到了很多宝贵的社会经验财富，认识到了自己的不足，总结了经验和教训，在以后的学习工作中我将不断增值自己，为以后自己的创业之路做好准备。

（一）对学院的建议

1.应该详细介绍实习前准备事宜

在这次的实习当中，实习前的实习动员大会院系只讲了些大概况，我认为有必要向同学们讲清楚该带的哪些物品，此次因为不知道那里的气候，去到实习单位后才真正发现海边晚上比较凉快，常吹海风，不带外套去实习的话容易着凉感冒，有些同学因为不知情没带外套，刚去就水土不服感冒了一两个星期，严重影响了良好的实习状态。

2.实习班主任的效果不明显

实习班主任余老师每隔一个月来酒店一次，在那边实习，一个月会发生许多事，出现许多问题，老师一来累积了一个月的实习状况同学们或许会有许多都忘了，问题得不到及时解决，导致同学们情绪波动很大，做出一些极端行为。建议实习班主任来酒店的次数多点，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。

3.提高实习生的生活补贴

如今的社会形势，人民币小幅升值，物价上涨，反而工资不涨，钱越不值钱了。在酒店里的加班费确实偏低了，辛苦付出的回报才得到元（前三个月）或元（后三个月）一个钟，导致有些同学不愿意加班，工作进程延误。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。《1》《2》《3》

**旅游管理专业实训报告篇十一**

二、三月的校园已是春意盎然，百花含苞欲放的时刻，绿绿葱葱的树木下同学们精神饱满，又是一个新的学期开始了。与以往不同的是，我们一批同学来到了嘉华，开始了这学期不同于校园生活的实习。

带着大大的行李箱，我们来到了东莞，来到了嘉华。旅途的疲倦压抑不了我们兴奋好奇的心情。酒店给我们做了一系列的安排：入店住宿、就餐、体检、填职位申请表、入职培训、定岗、领工卡名牌和制服、部门培训、上班。紧凑又充实的安排让我们很快得从学生转变成了员工。

和正式员工一样，我们入住员工宿舍，同样打卡记录考勤，同样穿职业工服，和正式员工不同的是，我们实习生有着另一种身份，那就是学生的身份，实习是我们学业的一种延伸，也是我们学业不可缺少又至关重要的一部分。稚气未脱的我们也许对工作对社会还有着许多的不适应，但我们有的是青春的热情，有的是对知识的渴求和对未来的向往。

在学校，对老师课件上的内容我们已了如指掌，我们也明白了怎样的坐资、站姿最优雅，也懂得了待人接物的礼貌礼仪，现在我们所要做的已经不同于学校里的填写试卷或回答老师的问题，我们所要做的是把我们所学的东西，用我们的行为举止展现出来，以嘉华的身份为客人服务，让客人感受到来自嘉华的优秀品质。

经过入职培训和见面定岗后，大家都被分到了各个部门，我算是幸运的一个，有幸分到了西餐部办公室做文员。虽然没缘学到专业的西餐服务技巧和对客之道，但却比其他人接触到了更多的酒店高层领导，也从他们身上学到了一些酒店内部管理方面的知识，虽只是一些皮毛，但对我这个刚步入社会的学生来说，也是受益匪浅。

进入岗位后，我学到的第一课便是秘书的职业道德守口如瓶，我不可以将我在办公室听到的内部信息告诉给同事或朋友。作为一名文员，每天要做的最基本工作就是文件归档，打印复印，将每月员工的排班输入酒店考勤系统，月底要将下月各餐厅推出的套餐和自助餐菜单及台卡做好，同时协助秘书完成经理交给的其他工作。每天的工作是很琐碎的，我要求自己必须谨慎、细心、有耐心，还要有良好的电脑操作知识和熟练的中、英文打字技术。

记得刚来办公室时，正逢经理在制订系统的内部管理制度、服务程序与规范、酒水操作标准等规章制度，于是我便当了一星期的打字员，厚厚的资料打完了，同时可喜的是我的打字速度也有了飞速的增长，还学会了很多文件操作知识，回想起来还真有参加了魔鬼训练营的感觉。

嘉华正处于二期筹备的阶段，对于我们西餐厅来说，新增加了威尼斯 西餐厅、迪拉斯烧烤餐厅、私人会所、会议厅等营业场所。每天都会有许多的图纸涌入办公室，而且还要针对新翼的规划制定大量的出文呈报总经理审批的文件，同时还要将各分部递交上来的物品筹备清单进行分类归整，打印，审核，报批后还要填写物品采购单，我清楚的记得当时我和秘书整整抄了两天，手都写酸了。

我的经理是个很注重锻炼下属的人，他吩咐下去的事情，从来不会告诉你该怎么做，他只会说你要去做什么。记得酒店新推出了钥匙管理制度，这可是总经理多年酒店工作经验的智慧结晶，制度推出前首先对各部门秘书进行了第一轮培训，由于我们部门的秘书休一个月长假，便由我去参加了这次培训。事后，经理便把我们部门的钥匙编排统计工作全部交给我来负责，同时还要根据酒店指示制定出我部门的钥匙管理制度，刚开始我压力很大，怕自己做不好，但经过各分部主管的配合，也圆满的完成了任务，还受到了经理的肯定，我很庆幸有这样一位领导，让我有机会学到了更多东西，也有了更大展示自己的平台。

几个月的工作下来，每天重复的工作开始使我感到乏味，琐碎而又大量的工作让我的心情坏到了极点，对人也不再那么客气柔和，工作不再像以前那么细心，做完的工作也不愿再去检查，甚至不想多看一眼，上班了想下班，下班了又不知道要做些什么，心中的热情，对未来的向往全被工作的寒流压抑了，脸上面无表情，失去了往日的笑容。

但一天我猛然被一句朴实而又富有哲理的话激醒了一天，我去人事部交文件，招工厅的阿琴正在接待以为难缠的应聘者，但无论那应聘者多么罗嗦，阿琴始终保持着甜美的微笑和柔和的声音。我很纳闷，事后我问她：怎么每天见到你，你总是笑呵呵的呢，你们人事部那么多琐碎的事情，难道你不厌烦吗？她只回了我一句：给别人一个微笑，也给自己一个微笑。

是啊，给别人一个微笑，同时也给自己一个微笑，多么简单的道理啊。我们总是忙忙碌碌，把自己陷入日常的琐碎之间，从而把自己的微笑隐藏了起来，忘记和忽略了把快乐带给别人和自己，我们所做的都是为了自己，忽略了身边的人和发生的事。

我们每个人都会微笑，这是上天赐予我们每个人的法宝，它可以帮助我们化解生活中的矛盾，使人与人之间的心灵更好的融合。生活如镜，我为其笑，它必定会回我一个微笑，微笑的对待身边的每一个人，简单的两个字您好，别人也会以同样热情的方式回应你，这种快乐是可以传染的。

细细想一想，我这点儿工作的压力算得了什么，人生没有迈不过去的槛儿，工作中其实也有很多的快乐，只是我们忽略了它。快乐其实是一种习惯，当我们能换一种心态去看待自己的工作，并带着游戏般的愉快心情去面对工作，我们会发现自己的内在能量有多大，抗压应变的功力也会因此增进。对，不能再吝惜自己的微笑了，微笑着对待工作，微笑着对待身边的人，给别人一个微笑，也给自己一个微笑。

每天各分部的主管都会来办公室开部门例会，提出营业中的问题，并反 映员工的工作状态，常听到有些领班在抱怨员工工作效率低，服务态度差，不服从管理；同时，每月员工沟通会上，员工也会反映出好多领班的不足，比如，领班要求员工做的事，自己却不照办，这如何能服众呢？

管理好员工，从而让员工为客人提供高效而富有人情味的服务，确实不是一件容易的事，俗话说当官难，当好官是难上难，怎样才是以为称职的领导的？

在实际管理中，管理者有权、也有责任管理好自己的部下，既然要管就一定要严，管而不严等于没管。但对员工管理非常严，严的使人觉得一点人情味都没有，那么又怎样换来员工对工作的热忱、对客人和颜悦色地提供富有人情味的服务呢？

听说过这么一句话当有情的领导，实施无情的管理，这句话可以说是浓缩了管理的精华。所谓的无情管理其实意味着管理中的严格、严肃、严明，即对员工提出严格的要求，赏罚时必须严明。员工来酒店不是玩的，不能想干什么就干什么，不想干什么就不干什么，也不能想怎么干就怎么干。因此，作为管理者要对员工提出严格要求，告诉他们干什么、怎么干，让他们知道什么叫干得好，对员工提出要求，让员工觉得有很强的可操作性，便于员工操作也便于管理者的检查和做出评价。

在对员工提出要求后，作为管理者，必须按照提出的要求，给员工以身作则，不能不闻不问，还要对员工行为作出评价，及时为员工反馈信息，让他们知道自己干的好与坏，什么地方对，什么地方错，决不能含糊。

在对员工行为作出评估后，还要及时地对那些干得好的员工给予奖励，对那些有过失的员工进行批评，甚至给予必要的`惩罚。管理者在对员工进行赏罚时，必须要公正，不能因私人感情好，就对那些理应受处罚的人不惩罚，这样不仅不能使赏罚起到应有的作用，还会使管理者威信扫地。

管理是对人的管理，感情管理可以使员工具有凝聚力、向心力，要让员工为客人提供富有人情味的服务，那么管理者就不能诗歌感情上的贫乏者，就像要求服务员微笑服务一样，如果管理者每天都板着面孔，服务人员怎么笑得出来，如果管理者不能给员工一份爱心，员工又怎能给客人一份爱心，因此，有情的管理者在工作中有情，其实意味着理解，意味着管理，人只有在深切体味到自己被尊重、被理解、被关心的条件下，才会充分表现出人情的种种优点。作为管理者，在工作中，要让员工深切感受到自己不能是上司要求评价、赏罚的对象，而是上司尊重、理解和关心的对象。

对一个的尊重，是对他们价值的肯定，是对他的独立自主及与众不同的肯定，尤其 是对一些职位较低的员工，更应该使他们感到被尊重，以此端正对工作的态度。使他们觉得自己是一个有价值的人，一个有贡献的人。而对员工仅仅是尊重，而不去沟通、去理解他，他们会觉得自己很孤独，很无助。相反，听到一句理解的话语，他就会非常地感动，会增添对管理者崇敬的心情，对管理者工作提出的要求主动进行深刻的理解，以求做到最好。因此，管理者要做员工的朋友，关心员工是管理者对自己责任感的体现，管理者应把自己当做员工的长辈、朋友，用自己的爱心去关心员工、倾听员工的心声，想员工之所想，急员工之所急，尤其在员工面临困难时，要挺身而出，全力为其解决后顾之忧，从而增强员工的归属感。

作为管理者要真正做到管理中的有情与无情，并且要善于将两者相结合，同时管理者必须以身作则，才能使员工喜爱自己的工作，愿意承担责任，从而充分发挥自己的聪明才智。

七月份时，林发电子负责人一行三人来我们酒店参加了特地为他们公司安排的公司客人接待事宜的高层协调会。由于秘书不在，我便有幸随经理参加了这次会议，正是这次会议，给我留下了深刻的印象，感触良多。

首先林协理以成功的企业不仅要向外看，更要向内看拉开了其谈话的序幕。

他说道，很多企业都是一味地追求开拓新时常，而往往过于激进，令企业产品的品质下降，慢慢失去固有的市场。据统计，维护一个老客户和开发一个新客户的成本比例是1：6，这对任何企业来讲，开发新市场的成本是令人必须审慎和高度控制的，为什么不在稳固现有客户资源基础上，逐步占领新的市场呢？

客人因为知道我店的知名度，更相信主人家是服务一流，令人倍感尊贵，然则，事实上因为一些失误，客人并没有享受到自己所期望的服务，读一主人家及被邀请的客人都是一种难以言溢的尴尬。

林先生开玩笑地说道：如果嘉华的服务可以打折，那是否价钱也可以打折呢？

他举例道，厚街某大酒店，因一次酒水推销小姐的不恰当言语，令到他们将公司所有在其消费的项目全部撤出，再也没有光顾这家酒店，且这家酒店至今也不知道为何其公司突然间没有了消费。我们很庆幸这样的事没有发生在嘉华，但我想当时在坐的各位领导肯定有颇有感触。

林先生强调，即使一个企业方针体制多么先进，但操作人员的思想他们是无法控制的，管理层很多时候并不一定了解员工的心态，也不知道他们在做什么，故而，一定要有一套管理方法，统一员工的工作思想，服务理念和待客之道。他骄傲的开玩笑道：我公司前台的接待小姐，冲一百杯咖啡，都是一样的味道，这就是我们的管理水平。

我们原本可以做到更好，获取的经济效益更多，那为什么不争取呢？我们总是期望客户可以在我们出现问题后再多给我们点时间改进，但是我们真的不明白，客人可以给我们时间，可竞争对手会给我们时间吗？

在匆匆的40分钟里，这几位企业管理负责人给我留下了太多的启发和思索，令我有一种深受启蒙有截然不同的感觉，我想在坐的酒店领导们会有更深的领悟吧。

在短短的半年时间里，我遇到之前在学校未经历过的压力和困难，但这些具体难题正是实习的珍贵所在，是在校园里没有机会接触的，而又是以后的工作中必须面对的。我感谢这次实习，使自己接受了更多的磨砺和锻炼。

现在美人蕉正开的鲜艳亭亭玉立，白玉兰刚刚旋开洁白幽香的花瓣，在这个美丽的季节，我们也正如这怒放的鲜花，开的刚刚好。嘉华给了我们展示自我的平台，让我们在这里绽放自己的美丽，如同鲜花般鲜艳动人，光彩夺目。

**旅游管理专业实训报告篇十二**

xx级旅游管理专科班xx。

20xx年xx月xx日至20xx年xx月xx日。

长乐豪生长山湖国际酒店。

将专业与之接轨，逐步认识、体会，学会生存，学会感恩，学会做人，学会与人团结协作。更重要的是锻炼自己独立生活的能力，从一个实实在在的学生向一个社会人的过渡。逐步的了解社会，认识社会，从而迈入社会。

长乐豪生长山湖国际酒店是福建省县级市里第一家五星级酒店，将致力于打造长乐市酒店业第一品牌。长山湖国际酒店是一家按五星级标准建造的旅游饭店，位于长乐市郑和路与广场路交叉口东南侧。酒店占地面积三十亩，总建筑为三万五千平方米；主楼21层，另有a、b裙楼各三层，集客房、餐饮、国际商务会议、休闲娱乐等功能为一体。酒店地处城区黄金地段，交通便利，商贸繁华，东侧是风景秀丽的长山湖。

酒店营业部门配置齐全，有客房、中西餐厅、亚洲熟食餐厅日韩料理馆、东南亚风情烧烤吧、ktv、慢摇吧、桑拿部、美容美发、健体中心、室内游泳馆、露天网球场、男女spa馆、英美式台球、乒乓球馆、茶艺居、网络咖啡吧、休闲花园、名店街、高级接见厅及各种规格会议室及多功能厅，是长乐市第一家五星级饭店，距离福州市区三十公里，距福州长乐机场二十分钟车程。酒店特邀香港知名酒店设计公司专业设计，注重人文、生态和环境有机结合的设计理念，引进建筑风貌和休闲方式，以期为广大消费者打造一个高档的商务接待场所。

我的实习岗位是房务部楼层服务员。班次分为早班、中班、夜班，这三个班次，我分别上过早班和中班。早班是从八点开始（后改到九点），每天早晨都要开早会，由主管交代一些注意事项和安排工作，然后领取所在楼层的房卡、对讲机，其次整理工作车，易耗品（也可前一天下班前整理）；再次，做好所在楼层的公共区域的卫生工作；最后，如果有脏房的话就把工作车推出来开始清洁房间。住客房一般要在十点以后才能去敲门清洁。

敲门方式是以轻两重，如果有客人来开门，我们就会微笑着说；先生（小姐），您好！请问现在方便为您清洁房间吗？经客人同意后方能进去。清洁好房间后，若有客人在房间，我们会以标准的站姿站好，面向客人说道：先生（小姐）您的房间清洁好了，祝您居停愉快！再见！ 然后出来轻轻地为客人把门关上。每天早晨的十一点，是每个楼层开始收取客衣的时间，当天下午六点前衣服会被中班服务员送进客人房间去。分配的房间清洁完了，把工作间整理一下，把走廊地毯吸一下尘，把楼梯拖干净，把工作表找领班签字，到房务中心交表，还房卡、对讲机，签退。一天的工作就这样完了。

中班是从下午三点半上到夜间十二点。一般中班只有两个人。主要的工作是送客衣，五点半左右去各个楼层开廊灯，早班没排完的房间也由中班清洁。六点左右就去开夜床，开夜床夜即是为客人的房间进行小整理，整理完后，把马桶盖揭开，把防滑垫放到浴缸里，把浴巾展开平放在淋浴间门前，把房间后帘拉上，调好夜读灯的柔和度，把一双拖鞋放到靠近主床头柜的旁边，将被子一角掀开折成四十五度角，并依次放上晚安卡、环保卡、早餐挂牌。这样，一间房间的夜床就开完了。一般开夜床只开到晚上九点左右就不开了。二十三点三十分就可以去关各个楼层的廊灯了，然后写交班，主要是一些注意事项和跟进事宜以及送衣的状况等。到二十四点就可以下班了。

作为一名学生，我们都没有真正的踏入社会，也没有真正的亲身去体验社会生活，所以关于社会的好与坏都是道听途说。其实社会也没有比别人说的那么黑暗、勾心斗角，但或许是没有遇见吧。那么，我很庆幸我遇到了一个好的 小型社会 ，上至总监，下至普通服务员，同事之间的关系都很好。老员工并没有因为我们是学生，单纯，就对我们恶语相向、处处为难。相反，看到我们不会的地方总是很耐心的为我们讲解、示范，看的我们做得很慢，如果他们做完了还会来帮助我们。与上司之间的关系，在工作上我们是上级下属的关系，我们尊重他们，遇到他们礼貌的问好，私底下和我们是朋友，跟我们嬉笑打成一片，不论身份、地位。在福利上，除了我们的工作比社招员工稍低外，其他福利我们都是平等的，如奖金、过节费等。

经过这为期半年的实习，我们学会的不仅仅是技能，更多的是对人生的思考。之间的心理变化也经历了几次成长，懂得了很多。酒店之所以可以称 小型的社会 是因为它罗列万象，陈列事态百千，之所以有普通员工和上层管理者是因为存在问题和需要解决问题的人，存在一种激励与督导的管理。半年的实习工作，初次体会到了生存的不易，原来社会现实是如此的复杂，生活可以如此百态，人与人之间还有这些相处之道。

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，为其的再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树造良好的品牌和形象。在豪生酒店我们看到酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对我们短期实习生，也必须经过严格的培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。在这里，我们学会了什么是责任；在这里，我们体会到了生活世事可以用 世事洞明皆学问，人情练达即文章 来形容却不失真实；在这里，我们学会了正视现实，学会在适当的时候抚平不安和浮躁。

1、打铁还得自身本事硬。

想在工作中表现优秀，得到上司的赏识和提携，除了技能娴熟外，你的`文凭、学历，知识的深度、广度等各方面的综合术能也是必不可少的。在我们楼层服务员中，有一个被升为领班的同事，也许他的铺床技术没有老员工娴熟，但就是恰好有一次机会，他帮经理处理了一个电脑技术上的问题，他就成为了经理常常关注的对象，发现他各方面的技能还可以，就把他升为了领班。别人不服气也得服气，因为别人有准备，且遇上了机会。所以想要以后有所建树，就必须学好各方面的专业技能。虽然机遇也不可缺少，但机遇从来都是为有准备的人留的。

2、社交是一项不可缺少的活动。

经过这半年的实习，让我明确的认识到，以后的工作中，人脉关系是非常重要的。俗话说： 千里马常有而伯乐不常有 就是这样一个道理。有能力还得有人赏识、提携。比如这次我们实习过程中，自己的工作表现得到了管理层人员的肯定和认可，这样我们毕业后又多了一条就业渠道。

3、要有警惕感和责任心。

在日常工作中，我们做服务员的有义务保护客人的人身财产安全，对不能确认身份的客人，我们不能随便给他开门，以免不法分子趁虚而入，给客人造成不必要的困扰和损失。

4、每一位成功人士都是经过千锤百炼的。

酒店的管理层人员一参加工作就是管理层人员的，他们都有自己在基层的奋斗史，并且很珍惜在基层打拼的机会。我们经理经常对我们说的是，他很遗憾以前没在洗衣房呆过，现在对那一块布是很了解。

最后，非常感谢长乐豪生长山湖国际酒店给我的这次实习机会，相信在以后的学习工作中我会更加努力。

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