# 旅游专业实训报告(11篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-10-06

*报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。旅游专业实训报告篇一毕业实习是旅游管理专业学生在完成课...*

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**旅游专业实训报告篇一**

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。

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。

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。

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。

**旅游专业实训报告篇二**

实习时间

20××年6月12日——20××年6月18日

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。

6月12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；

6月13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。

6月14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。

6月15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。

6月16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。

6月17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。

6月18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。

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：

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。

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。

**旅游专业实训报告篇三**

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。

**旅游专业实训报告篇四**

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！

【2】旅游管理专业毕业生实习报告

实习目的：为巩固所学的专业知识，同时了解酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握酒店管理服务工作的一些基本技能，并能在实践中找到理论知识与实际操作的结合点，为以后自己踏上真正的工作岗位，能适应工作的需要奠定了良好的基础。

实习时间：20xx年9月1日——20xx年4月20日

实习单位：和煦园大酒店

一、自己毕竟是初出茅庐，没有一点社会工作经验的人，所以刚进入酒店开始工作总有很多的不适应，可是我知道很多事情都是从不了解到慢慢熟悉的过程。我被分在了餐饮部，带我们的领班是一位很可亲的姐姐。听她自己介绍工作已有2年了，看见我们这些稚嫩的脸庞也勾起了她当年实习的一些回忆，她也会经常给我们打气说：前途是光明的而道路是曲折的，人的一生应该走2条路，人生前期走的是必须走的路，而后期才可以走自己想走的路。她得这番话也深深地刻在了自己的脑海中，对于以后的工作也有了不少的信心。

二、经过第一天的领导开会分组分任务排班，我很荣幸的被分到了前台。前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门，一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。

因而，一般来说，酒店对前台的要求都会高一点，通常都会要求英语要过三级。庆幸的是大二时候自己就过了英语四级，所以一些简单的基本的与外国客人的交流还是能够应付的。交流只是前台工作的一部分，其实前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接，taxi外叫服务及飞机票订票业务等工作。另外，前台作为客人直接接触的部门，所以客人的很多要求并不会直接向楼层服务员提出，而是选择他们最先接触的部门――前台，因此前台还要作为整个酒店的协调中心进行工作。客人的要求基本都差不多，少个吹风机、缺块毛巾、要个衣架什么的，通常都是琐碎的小事，但也有些客人会无理取闹，比如说订飞机票，客人自己说要订三张去北京的机票，并且客人自己签名确认的，但当我们前台人员帮忙订好机票给客人的时候，这位客人却不承认自己订了三张，要求我们退还多订的机票费用。虽然这件事错不在我们，因为有他自己的签名确认单，但是，大厅经理还是让我们认错，并退还机票钱。当时很气愤，但是，常言道：“顾客就是上帝”， “客人永远是对的”这是酒店行业乃至服务业周知的经营格言，而我那时才深深的体会到

三、酒店的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为两人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，每天都能够学习到新的东西并让我迅速成长了起来。虽然每天的工作没有太大的差别，但是工作量很大，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是经理会千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不允许疏忽。不得不说，耐心和细心是酒店每个员工都必须具备的东西。虽说酒店里的工作每天都是千篇一律、周而复始的，所以又想起原来在书上看到的一句话：很多平凡的人虽然在一些平凡的岗位上也能够做出不平凡的事儿~ 我觉得那些被电视、报纸争相采访报道的那些感动人物，真的让人油然产生一种敬佩之情。

四、也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。在实习的这段时间学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，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。实习是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和熟悉，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的单纯。

在酒店实习期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。刚开始上班时，不适应长时间的站立和工作作息时间的改变，一天下来，手脚僵硬酸痛，下班的第一件事就是想找个地方坐下了休息，一时间真的有点吃不消。对于这些我都咬咬牙坚持下来了，也更深地体会到了生存的不易。以前在家的时候，衣食无忧，根本就没有认真思考过这些东西是怎么得来，现在当自己有了一份工作的时候，才发现得来不易。在大学里，我们只是一张白纸，通过实习我们体味了社会和人生。在学校或家里也许有老师或家长分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去做，而且要尽自已的努力做到最好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，大多是学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里是工作的场所，每个人都会为了获得更高的报酬和晋升而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，也要不断学习别人怎样做人，以提高自已的能力。在前台这个岗位，我渐渐能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个实习过程中最宝贵的一部分。整个实习历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己未曾注重的东西。通过这次实习，我比较全面地了

解了饭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。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，我发现了自己与社会的契合点，为我的就业方向做了一个指引。在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，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，并用于指导实践；

其次“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断地提高自己的各种能力；

最后不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

未来的路还长，我的未来不是梦，一步一步的走好现在脚下的路，我相信成功即在眼前。感谢实习中帮过我的，骂过我的人，因为有你们我才会成长。

**旅游专业实训报告篇五**

20xx年xx月至xx月6个月期间，我在华厦大酒店采购部文秘岗位实习。这是第一次正式与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不一样的生活。每天在规定的时间上下班，上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事。我们的肩上开始扛着民事责任，凡事得谨慎小心，否则随时可能要为一个小小的错误承担严重的后果付出巨大的代价，再也不是一句对不起和一纸道歉书所能解决的。半年来, 我秉承自己一贯固有的踏实、认真做人的作风，以高度的责任感和事业心来为酒店服务，把自己多年来在学校所学到的书本经验用在实践工作中，严于律己，克尽职守;在领导支持及同事的配合下，较圆满地完成了这次实习。

此次实习，主要实习内容是学习酒店采购部食品组采购流程。平时我所做的是日常电话接听、客户接待工作，以及给各种杂活。简单来说就是学习做一位办公室文员，却有与一般文员的工作不太一样。我是学旅游管理的，我在采购部不仅仅只是学做简单的文员那么简单，主要的还是多看，多问，多学，学习酒店的管理模式。刚开始上班时，真有些不习惯。面对着这么生疏的环境，心态还没有及时的转变过来。不过经过慢慢的适应自己也就同办公室的同事打成一片了。

天下英雄皆我辈，一入江湖立马催。从学校到社会的大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成老板，同学变成同事，相处之道完全不同。在这巨大的转变中，我们可能彷徨，迷茫，无法马上适应新的环境。我们也许看不惯企业之间残酷的竞争,无法忍受同事之间漠不关心的眼神和言语。很多时候觉得自己没有受到领导重用，所干的只是一些无关重要的杂活，自己的提议或工作不能得到上级的肯定。做不出成绩时，会有来自各方面的压力，上级的眼色同事的嘲讽。而在学校，有同学老师的关心和支持，每日只是上上课，很轻松。常言道：工作一两年胜过十多年的读书。办公室主任也经常说：读万卷书不如行万里路。六个月的实习时间虽然不长，但是我从中学到了很多知识，关于做人，做事，做学问。

在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。参加工作后才能深刻体会这句话的含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少很少。我担任的是文员一职，平时在工作只是打打电话处理文件跟供应商联系，几乎没用上自己所学的专业知识。但办公室工作是一个特殊的岗位,它要求永无止境地更新知识和提高素质。为达到这一要求,我十分注重学习提高：

一是向领导学。在办公室工作,与领导接触的机会比较多。半年来,我亲身感受了企业各位领导的人格魅力、领导风范和工作艺术,使我受益匪浅,收获甚丰。

二是向同事学。古人说,三人行必有我师。作为一名大学毕业生，如不虚心学习，积极求教，实践经验的缺乏必将成为制约个工作人能力发展的瓶颈。正是不断地虚心向他们学习求教,我自身的素质和能力才得以不断提高,工作才能基本胜任。

三是在平时的工作中会遇到许许多多的问题，我就是在解决问题的过程中学习，当然这些问题一般是突发的，我们所不能避免的。我记得有一次，跟我同组的主任休息，那一组就由我来独挡一面，当我正在输入数据的时候，由于程序不稳定，一下子做的东西全没了，文档里出现一片空白。我的头翁的一声，我也给懵了，这可是大问题，若不搞好，今天就没法工作了，明天的计划也下不了了。刚开始我很着急，试了很多种方法都不行，我深呼吸，强迫自己平静下来。其实我可以打电话请教主任，但由于各种原因，也是一种好胜，我最终没有打电话。我忽然灵机一闪，昨天不是另存在u盘了吗?我就把昨天的覆盖了那天的文挡，没想到居然好 了，只是要再重新做一次刚才所做的。从这件事我知道我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。在酒店工作半年以来,我个人无论是在敬业精神、思想境界,还是在业务素质、工作能力上都有了很大的进步,较好的完成了本职工作。

由于我住得离酒店还有一段路程，走路要走20分钟左右，还好，我所在的是后勤部门，上的是朝九晚六的班，也不用加班，相对与其他同学所在的部门来说，我幸运多了。但由于我所在的组只是一个办公室主任和我，且必须天天有人值班，所以我的休息时间很不固定。在学校习惯了正常的休息时间，来到这有时星期天也得上班，正常工作日却休息，这让我很不习惯。我们必须克制自己，不能随心所欲地不想上班就不来，而在学校可以睡睡懒觉，实在不想上课的时候可以逃课，自由许多。

每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。象我就是每天就是坐着对着电脑打打字，输入数据，汇总，打印，显得枯燥乏味。但是工作简单也不能马虎，一个小小的错误可能会给我带来巨大的麻烦，给酒店带来很大的损失，还是得认真完成。一直以来，我们都是依靠父母的收入，而有些人则是大手大脚的花钱。也许工作以后，我们才能体会父母挣钱的来之不易。而且要开始有意识地培养自己的理财能力，我现在是实习生，工资水平不高，虽然酒店包吃包住，但除掉日常的开支，我常常所剩无几，一不留神可能就入不敷出成为月光一族，但此时的我再也不好意思伸手向父母要，因此很多时候我要合理支配我手中的这笔少的可怜的钱。

踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在着利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，对于还没出校门的我们很多时候无法适应。比如我们酒店做市场营销的同事，就是由于利益的关系，关系显得有点淡漠。但是环境往往会影响一个人的工作态度。一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。偶尔的为同事搞一个生日party，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。心情好，大家工作开心，有利于酒店的发展。在电视上不止一次的看到职场的险恶，公司里同事之间的是非，我想我能做的就是多工作，少闲话。且在离毕业走人仅剩的一年里，更加珍惜与同学之间的相处。幸好，我所在的办公室各主任之间都不存在什么利益关系，大家相处还算和睦。

尽心履职,全心全意做好工作，做好基层

作为办公室秘书,我的理解是没有什么谋求利益和享受待遇的权力,只有承担责任、认真工作的义务。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。在平时的工作中,对领导交办的工作,从不讨价还价,努力保质保量完成;对自己分内的工作也能积极对待,努力完成,做到既不越位,又要到位,更不失职。在同办公室其他几位同事的工作协调上,做到真诚相待,互帮互学。半年来,我的工作得到了领导的认可。

回顾半年的工作，我的主要体会是多请示、多汇报、多通气、多动脑、多动笔、多请教，注意在干中学、学中干，不断在实践中增长知识才干。同时在半年的工作中，我了解到酒店的系统还不是很完善。就拿我所在的采购部所看到的来说吧，厨房下计划还是用手写，而且有时候写的字又很不规范，看不懂，这对我来说也是一个考验。对某些供应商(当然不是全部，这也跟供应商有关系)下计划也是打电话，要一项一项的读，这很容易出错。总的来说，这次实习我受到了部门领导的认可，对我的工作也很满意，但我清醒看到自身存在的问题和薄弱环节。

1. 缺乏工作经验，独立工作能力不足。

2. 在学习中还不够积极主动，认识还没有到位。

3. 对办公室工作情况缺乏认识，对秘书岗位工作情况估计不足。

4.有时工作敏感性还不是很强。对领导交办的事不够敏感，上报情况不够及时。

我是学管理的，在书本上学过很多套经典管理理论，似乎通俗易懂，但从未付诸实践过，也许等到真正管理一个酒店时，才会体会到难度有多大;我们在老师那里或书本上看到过很多精彩的谈判案例，似乎轻而易举，也许亲临其境或亲自上阵才能意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习这半年期间，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走创业之路做准备。

**旅游专业实训报告篇六**

xxxx年xx月xx日—xxxx年xx月xx日

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。

xxxx旅行社有限公司是经xx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xx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xxxx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xx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。实习

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。

**旅游专业实训报告篇七**

20××年1月16日—20××年8月21日。

前厅部，商务中心，预定部，客房部。

了解酒店的运作，经营管理及理论在实践中的应用。

海悦花园大酒店成立于20××年5月20日，座落广东省东莞市，具有“家具之都”之称的厚街镇，位于厚街镇行政，商业，娱乐中心地带，紧邻107国道及广深高速公路，距东莞市区仅十分钟车程，距香港车程2小时，深圳约35分钟，广州1个小时，每天多班豪华穿梭巴士直达香港，水陆方面从福永码头或虎门码头至香港国际机场约1小时，交通十分便捷。酒店现拥有320间客房，酒店本着“以客为尊，以大为本“的经营理念，努力打造海悦特色的企业文化，并以此作为酒店生命之所在，该酒店的目标是成为东莞及至广东省最出色，最受欢迎的国际五星级商务精品酒店之一。

很早以前就从老师，师兄师姐那里听到我们将有半年的实习时间，而我们的实习时间被安排到大二下半学期，终于等到实习的时候了，可以说是急切盼望着这一天的到来，因为我们都不想再忍受当前这日以继夜的只有理论，没有实践的教学方式，尽管从师兄师姐那里了解到实习并非想象中那样是一件快乐的事情，但还是想身心体会一下其中的奥妙，其中的酸甜苦辣。综合了自己的整体素质以及从师兄师姐那里了解到一点信息，我决定选择东莞海悦花园这个酒店，这是一家很普通的四星级酒店，规模也不是很大，它不是国际连锁，没有喜来登，希尔顿，凯悦那么赫赫有名，更没有它们那么金碧辉煌，雄伟壮观，它有的只不过是一个再普通不过的外壳。

初来到东莞心情落差极大，这不仅是我一个人的感触而是这一行十七人所共有的，我们从山水甲天下的桂林来到酒店业发展的东莞，在我们的想象中，东莞的任何一个地方都应是高楼林立，雄伟壮观的酒店。但我们错了，东莞也不过是一个很落后，治安又混乱的城市。拖着劳累的身体，跟着人资部文员来到员工餐厅，看着那么狭小的餐厅，桌子上放的全部都是炒面炒粉，看不到一个油条半碗豆浆，没有办法，勉强的填饱了肚子，拖着沉重的行李，我们被零零散散分到各个宿舍。打开门，迎面扑来的是一股浓浓的怪味，捂着鼻子，抬头一看，几种怪异的眼神盯着我们“干吗呀你们”就这5个字，真的狠狠的伤了我们的心，真的欲哭无泪。可想而知，面对着崭新且简陋的环境，陌生且又怪异的面孔，所以刚开始来没有几天有几个同学的思想就开始动摇了。他们就想回去，但怕学校的处分，所以这样的思想尽管有些压抑但一旦爆发出来后果将不堪设想，那时学校将无法面对酒店。其实我的内心深处也有极度的失落感，在当时的那么多酒店来招实习生，我连面试的机会都放弃了，至今选择了这一家，本来是想到这个酒店业发展的城市来感受一下高效率、快节奏的生活方式，学习一下发达地方的经营理念，以便为今后的发展打下坚实的基础，万万没有想到会是这样的结局。虽然我的思想跟同学们一样动荡很大，但我不敢表露出来，因为我是个领队，如果我先爆发出来后果将不堪设想，我压抑着自己并暗暗的告诫一定要坚持下来做好模范带头作用，向学校和单位交一份满意的答卷。所幸在这里的一个星期内（包括培训中），这里的领导在开始的时候给我们极大的关怀和支持，对我们又是盛情款待百般呵护，不论在生活上还是感情都给予极大的投资，这种思想也暂时缓了一下，但根本无法从根本上消除这种极度失落的情绪也为以后事件的爆发埋下隐患。

一、部门分配好了，真是有人欢喜有人忧。我的烦恼又多了，有几个同学又在因为分配不到自己所想去的部门耍脾气，又哭又闹的，逃跑的欲望越来越强烈了，我担心这种动荡的思想会一直存在着，担心它们的扩散会影响到整个团队，甚至会影响到学校的声誉。我努力的在与她们做好思想工作，人资部副理也在努力的给她们讲道理，最终目的还是希望大家不要给学校丢脸，不要给酒店带来麻烦，通过一连串的劝阻与开导，同学们终于平静下来了……

二、“前厅部“一个多么让人羡慕，一个让人向往的部门，而我却很幸运又很无奈的分配到这个部门，面对着前厅经理的百般要求甚至可以说是请求，我没有办法，无奈的答应了去当门女，虽然我知道现在门女真的很缺，我也知道我们必须服从酒店的安排，我知道我是一个领队，不能带头起反抗作用，但是我还是觉得心理特别委屈，特别的难受，我好想好想哭泣一场，但我始终不敢掉眼泪，即使掉眼泪我想也没有人去同情我。因为在同学们的眼中，我也许是最幸运的，门女也是一个特别不错的岗位，当我想到这一些，我不想再说什么，我知道我的痛苦只要我知道心里面知道。当我一想到明天就要以一个大学生的身份去站在大堂里为无数个客人拉门，我就很难受，甚至很愚蠢的想到对不起我的父母，那时，我真想忘掉一切，抛弃一切，不顾一切的拖着行李回家算了，但一想到既然当初选择了这里就不该后悔，选择了酒店这个行业，就应该从基层做起，要以这些为信念，我对自己说：要坚持，不但要坚持，而且一定要做好！

1月24日原本害怕的一天到来了，我不再感到害怕了，因为我已经做好了心里准备，摆好了心态。我接下来的日子里，我以标准的站姿与甜美的微笑一直默默的奉献给客人，为了让自己能过得充实一点，为了不让这个原本无聊的工作再失去原本的那一点点乐趣。我刻苦努力的向主任、领班学习礼宾部的知识，包括租车、租伞、接房、寄存行李、包裹、接机等等这些服务与工作程序。有时我站在大堂内，除了给客人提供开门服务，我还会细心的观察行李生的工作，去了解他们的工作职责，甚至连他们最细节的服务我也绝不会放过。比如：行李车的摆放，电梯的乘坐，运送行李的摆放，开车门的方位等等，每天都过得很开心，很充实。虽然有时难免会有一点不快乐，不爽，但我都会尽量不把它放在心上，比如：①风又大又冰凉，除了被一阵阵刺骨的寒风吹得身心寒冷酸痛，有时还没办法只能紧紧抓住门柄，一刻都不敢放松。②遇到那些没有素质的客人，热情与他们打招呼爱理不理的，③晚上遇到那些喝醉酒的客人，对你动手动脚的，来不及躲闪便被占便宜等。这一切一切有太多的无奈了，我不想把它往心里去，不想把苦衷跟上司说，也许他知道，只是在考验我；我也不想向我的同学诉苦，因为他们不会理解我；我更不想也不可能把我的痛苦与无奈向我的父母说，因为他们会很伤心甚至会很失望，惟独能做的只是“坚持”。2月28日，经理的一番话，从此让我结束了在礼宾部的实习生活，他让我1号到商务中心上班，当时我早预料到我不会在这里呆三个月，因为他一直夸我工作优秀，但我真的没想到会那么快。“商务中心”可以说是我一直向往的地方，今天我可以去了，但我却一直都开心不起来，因为这一个月来，对这里我早已埋下了深厚的感情，跟这里的同事早已结下了深厚的友谊，这里的领班、主任就像我的大哥哥一样指引我成长，教我做事、做人、在这里真的有太多的舍不得，可是我还是……

3月1号，终于如愿以偿的到了商务中心上班了，在这里除了在商务中心这个小小的办公室上班，还得去商场、行政酒廊上班，因为这都属于它的管辖范围，这也说明我将要学的东西也比较多。幸好在这里，同事们都很热情，对我都很好，热心的教我很多很多。时间过得很快，一转眼3个月了，经过我刻苦努力的学习，大概商务中心的工作流程及对客服务程序都已经掌握了。为了更深透的了解酒店，了解各个部门，学到更多有关酒店的知识，我大胆的向经理透露了我想去预定部学习半个月的欲望，本没抱着一点希望，但却出乎我的预料，经理同意了。我知道这跟平时优秀的工作表现有关，不管怎么样，很开心的我从商务中心调到了预定部，在这里度过了充实且快乐的半个月，在这半个月里通过同事的帮助，预定主任对我的教导，让我从中学到了很多可贵的有关预定与销售知识。半个月过去了，也意味着我们的实习时间即将结束了。一次偶然的机会，通过人资部领导及我的争取，我放弃了回家与父母共度暑假的机会，选择留在酒店多学习一个半月，而在这一个半月我将可以在客房部学习。我很珍惜这一次机会，我心里很开心，这也是酒店最累最辛苦的部门。面对好多人的劝阻，我无动于衷，我知道大家都是在关心我，怕我受苦受累，但我还是不能默认自己无能，以为那样无疑是给失败创造机会，我想试一下，我不怕，因为我相信自己，最后我还是毅然坚持了自己的观点，开始了实习生活的另一段具有考验的艰苦旅程。

7月1日，是我第一天在客房部上班，脱下前厅那套看似高贵的服装，套上那所谓号称“大妈”的灰色服，面对着镜子里的自己，感觉似乎有点老了，丑了。害怕自己会后悔，无数次在内心默默的对自己说：不能这样，一定要坚持，既然选择了就不要后悔，一定要认真在客房部做好，那才是最重要的。回到宿舍一躺在床上连动都不想动，想想今天的工作，只能用三个字概括————杂、累、脏。躺在床上全身又酸又痛，一想到明天又得拖着那么沉重的身体上班，真想大哭一场，但我对自己说：“不能哭，哭了就是弱者”就这样我忍受着，眼泪只在眼睛里转，就这样一天天地拖着疲惫的身体奋战在这劳累的工作岗位上。天天除了抹呀檫呀，还是重复这些工作，虽然心里觉得又累又没有意思，但心里还是特别的有刺激感，一个字“爽”，因为每天我们都在与时间赛跑，在客房部除了做房以外，还有好多杂七杂八的工作等着你去做，所以你必须加快速度。就这样，在匆匆忙忙地度过了一个半月，虽然这一个半月里有太多的怨言，太多的无奈，天天过着辛苦且无聊的生活，但还是觉得收获还是特别大，不但掌握了客房服务技能，对客服务程序，且更能近距离地接近客人，了解客人的生活习惯，体现“贴心服务、细心服务、用心服务”在酒店的重要性，还有在这个部门的一个半月实习；使我养成了吃苦耐劳的习惯，更坚定了自己对以后工作不怕苦不怕累的信念。

实习就这样的结束了，通过这七个月在不同岗位的实习，让我对酒店有了更深的认识，也有机会把自己在课堂上所学的理论知识运用到实践中来，初步体验到服务人员的艰辛与不易，也体会到收获的快乐。并且对这个酒店的现在和过去也有了一个更深刻的了解和认识，其对经营理念，文化建设也有了一个更深刻的了解，对整个酒店业的动作及经营管理有了一定的认识；还有，在人际关系如此复杂的单位里我处理好了如何与领导与员工相处的方法，并且从领导的身上学到很多东西，领略他们的风采及他们对每个人不同的待人接物的方法。虽然海悦花园大酒店尽管在管理上还存在着有些不足，不够完善，企业文化还有待建设等问题，但我相信随着整个东莞的开发与建设，随着酒店在内部管理体制上的改革，海悦花园大酒店定会加日升天，蒸蒸日上，同时也深深祝福海悦花园大酒店明天更加辉煌灿烂！

实习生活并非学校生活那么的单纯，老师的谆谆教诲，同学之间的相亲相爱，都是那么的真诚，而现在，我们重返校园了，所以只能加倍努力地学习以前所学不到的，以后来适应工作，适应以后的生活，实习，其实就是一个能够让我们更加锻炼自己各方面能力的大舞台，所以为了在这个大舞台上更加地展现自我，抓紧每一分钟，给自己充充电吧！

**旅游专业实训报告篇八**

一、实习基本情况

1.实习时间20xx年x月xx日到20xx年x月x日

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

二、实习单位概况

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

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

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

三、主要实习内容

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

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

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

四、实习成果

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

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

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

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

五、总结

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!

**旅游专业实训报告篇九**

这次实习时间是从xxxx年xx月xx日到xx月xx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，可以在分部中实现最大效益，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唯一因素，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、

（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、

（三）加强员工的环保意识

如今，整个世界都十分注重环境保护，也成为了一个专门研究的课题、其实，在旅行社操作上也是如此，许多环节都应该加强环境保护的意识、例如，在出团时导游注意引导游客保护当地生态环境；在办公室也应该注意环保；还有，在用纸方面的浪费是十分严重的，加上办公室的中央空调的温度过低，根本就达不到国家所提倡的不低于摄氏25度，有时办公室的温度只有不到20度、增强员工的环保意识可以减低耗能，保护环境，从公司的角度来说更是可以降低营运成本，提高人体舒适度等优点、

自从进入大学学习以后，三年以来，本人都在学习好理论知识，目的是为了能在未来的职业生涯中打下坚实的理论基础、在校期间，我主要学习的是以管理学为起点的有关原理以及专业旅游管理的外延科目，但是一切都只是停留在一个理论阶段，一直都不能得到最为充分的实践、如何更好得把所学的书本上的知识转化成为真正属于自己的技能是本次实习的最主要收获、当然，收获绝对不止是知识的转化，还有一些关于待人处事的方法和态度、总的说来，三年多的旅游管理专业理论学习在真正的旅游企业得到实实在在的实现、从企业中可以让眼界大为开阔，累计更多的经验，不难看到，当真正工作的时候需要注意的一些事情是平时单纯靠学校教育是不能满足社会的需要的、因此，这就更要求我们除了注重理论上的学习以外，还必须切实把理论转化成实践，通过实践，加深对理论的认识、

**旅游专业实训报告篇十**

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!

**旅游专业实训报告篇十一**

东莞嘉华大酒店

西餐部文员

20xx年xx月—20xx年xx月

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？的确，“向内看”非常重要！

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。不错，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。

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