# 旅游管理专业毕业生实习报告范文

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-06-07

*通过旅游实习学习，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。以下是小编为大家带来的旅游管理专业毕业生实习报告范文，欢迎大家参考。旅游管理专业毕业生实习报告范文1...*

通过旅游实习学习，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。以下是小编为大家带来的旅游管理专业毕业生实习报告范文，欢迎大家参考。

**旅游管理专业毕业生实习报告范文1**

大学生实习，不仅能够丰富了我们的知识，锻炼了我们的能力，检验了我们的水平。是一次非常有意义的经历。实习报告在很多人看来都很难写，为此第一范文网实习报告范文栏目为大家精心提供《旅游管理导游实习报告》作为参考，希望对大家有所帮助。

一、摘要

1、调查背景

时间：20\_年2月

地点：黄石康乐旅行社下陆门市部

对象：游客、旅行社工作人员

范围：针对目前旅游业，阐述导游在带团过程中在工作中存在很多不足，以及必须迫切的加强导游人员的基本素质。

2、调查情况概述

在这几个月里我在康乐旅行社实习。我实习的部门是康乐入境游公司。三个半月的实习生活我接触的是计调实习和导游部门习，计调实习简而言之就是帮经理和计调们打杂，平时接接电话，传传真，为出团的做做准备，资料归档。对对机票。导游实习就是跟团上团带客人，翻译菜单。印象比较深刻的是去桂林选购旅游酒店住房和饮食。不过这是一次比较失败的桂林之行。但是它却给了我深刻的教训，教会我很多深刻的道理，也明白了导游人员高素质的重要性。

3、主要观点与结论

旅游业已成为现代经济中一个十分重要的产业, 它是当代社会人们生活质量不断提高的一个重要标志。我国实行改革开放以来,旅游业已从单纯的接待、游玩发展成一种全新的旅游文化产业, 令世人瞩目。而导游则是旅游文化产业的灵魂,由于导游的素质将直接影响到旅游者的旅游消费行为,并间接影响到整个旅游业的声誉。因此, 导游的良好素质对旅游业的发展就显得特别重要。一个优秀的导游应当具备四种基本素质：即高尚的思想道德素质, 良好的心理素质,较高的业务素质和强健的身体素质。

二、正文

1、调查目的

通过在旅行社学习和带团期间，发现分析导游服务存在的质量问题以及解决这些问题的方法。建设一支高素质的导游队伍是当前旅游业可持续发展的重要内容,我国导游人员在工作中存在很多不足，必须迫切的加强导游人员的基本素质

2、调查的主要内容

(一)导游业的现状

至20\_年9月全国拥有导游资格证的人数达47.27万人，其中执业导游32.05万人。据统计，目前兼职导游已超过60%，导游日益成为自主择业、分散执业的群体。但是与之相适应的导游服务管理体制和机制不健全，对导游人员的管理服务跟不上，致使部分导游人员的服务水准下降。另一方面，我国导游人员的薪酬机制、激励机制特别是劳动保障机制不健全、不完善，部分导游人员甚至没有劳动合同、没有固定薪酬、没有劳动保险，致使导游队伍职业稳定性下降，并导致部分导游人员在带团过程中降低服务水平或减少服务提供，以获取收入。这种情况已经影响我国导游队伍的整体发展。”以上内容部分属实，例如“导游日益成为自主择业、分散执业的群体，但是与之相适应的导游服务管理体制和机制不健全，对导游人员的管理服务跟不上。”“我国导游人员的薪酬机制、激励机制特别是劳动保障机制不健全、不完善，这种情况已经影响我国导游队伍的整体发展

就目前导游的生存现状来讲，少了这六个字，就等于没有真正做到“实事求是”。而实事求是，却是我们党和国家的三代领导人，在不同的时期，都不断强调的一个基本原则。在新民主主义革命时期，针对教条主义、本本主义，毛泽东同志在《改造我们的学习》一文中突出强调了“实事求是”，为党的思想路线奠定了基础。党的十一届三中全会之后，邓小平同志针对僵化模式、僵化观念的束缚，大力倡导“解放思想、实事求是”的统一，丰富和发展了党的思想路线。在新的历史条件下，\_同志在十六大对党的思想路线进行新概括，指出：“坚持党的思想路线，解放思想、实事求是、与时俱进，是我们党坚持先进性和增强创造力的决定性因素。”简单的六个字，就可以做到实事求是，就可以符合时代的要求，为什么作为旅游管理部门的最高领导人，在讲话中不能加上这六个字呢?是因为不知道?因为忘了吗?还是不敢!这六个字，将会彻底否定目前的旅游行业管理部门的所有的成绩，将会令他们的乌纱帽不保，将会让真正为国为民的领导人震惊，不是真正的共产党人，就没有勇气去面对。中国的30多万执业导游，大部分集中在旅游热点线路的周围，而且每年以2万多人的速度在增长着。据调查资料显示，七成左右的参团旅游者有上当受骗的经历。由于参团旅游市场的混乱，使不少人失去了对旅行社的信心，放弃了参团旅游，或转为自助游，使得参团旅游市场增长速度缓慢，甚至有些萎缩。在这种此长彼消的情况下，人员快速增加的导游队伍之间，竞争的激烈程度可想而知。而管理部门只知收费，不知管理的行为，更是直接导致了导游之间的恶性竞争，直至买团、交人头费现象的出现。从收入上来看，极少数的导游是有一些基本工资的，但前提是他们在没有团带的时候，必须要回到所在旅行社工作。在某种意义上，他们是旅行社的计调和业务人员，而且常常是以全陪的身份从事导游工作。他们的收入相对来讲较为稳定，除了基本的工资外，会有一定的出团补助，有时还会有在业务来往中有一些收入，他们的生存几乎可以说是有个基本保证。但这部分人所占的比例相对而言是比较少的，并不能代表广大导游的生存现状。真正能展示导游生存现状的，是挣扎在旅游第一线的地陪导游的现实情况。从事地陪工作的导游，按照不同的地区，收入来源也有所不同。在这里我们把它分成两种类型。一种是那些传统的热点线路，例如北京、华东、中原、海南、云南昆明丽江西双版纳、四川九寨峨嵋、山东半岛、广深珠、广西桂林、湖南张家界等等，这些线路上的地接导游目前基本上是属于没有工资的，甚至连出团补助也没有。至于北京、桂林、海南岛、广深珠、四川等地，某些导游有的还要交纳人头费。另外一种是近年来最新开设的一些地方旅游线路，例如红色旅游，省、市内游等，一般只能吸引邻近的游客，由于相对来讲是对当地情况比较熟悉，导游赌博的情况并不是十分恶劣，但他们的收入也同样得不到合理的体现，也是要通过游客的二次消费来获取生存的基础。而且由于监管不力，许多地方也逐渐向零花钱负团费转变。

(二)导游人员应具备的基本素质

(1)导游的外在素质.

在我看来作为旅游工作当中的导游应该具备“诚于中而形于外”、“外秀而内美”。旅游工作者中导游应该是美的使者，故有必要重视自身形象设计。言谈、举止、仪表、仪容、礼节、礼仪和风度等等就是到有应该具备的外在素质。“礼仪之邦”和“衣冠王国”之称的中华民族，历史强调素有“温文尔雅”、“彬彬有礼”。做到“量体裁衣”、“修短合度”，创造了高度的服饰文明。关于仪表美。这里涉及人的形体美、服饰美与发型美的有机结合。应是比例匀称、发育正常的健康美，而不是追求纹身束胸的病态美。“三分长相，七分打扮”，人的服饰美要求服饰得体，和谐，入时。做到端庄、整洁、大方。不必追求奇装异服，有失仪容。发型要根据职业特点设计，基调是活泼开朗，朝气蓬勃，干净利落。不必追求奇特怪异，披头散发。给人累赘拖沓之感。

(2) 导游的内在素质

导游员的基本素质是指导游员所应具有的良好个人品质，这是导游员胜任旅游接待工作的必要条件。导游员应该具备的基本素质包括以下八个方面：

① 热情友好、爱岗敬业

导游员应该性格开朗、待人热情、活波睿智、富于幽默感。导游员在接待过程中应该热情地关心每一位旅游者，经常嘘寒问暖，提供富有人情味的服务，使旅游者产生一中宾至如归的感觉。导游员应该具有强烈的敬业精神，热爱导游工作，真诚热情地为旅游者服务，精力充沛地投入旅游团的接待工作中。导游员应该积极发挥自己的聪明才智和主观能动性，不怕吃苦、任劳任怨，出色地完成旅游接待任务，让旅游者高兴而来，满意而归。

② 态度乐观、不惧困难

导游员在旅游接待过程时，经常会遇到各种意料不到的困难。例如飞机航班延误、旅游途中遇到车祸、旅游团内有人生病、旅游团内个别旅游者对旅行社的某些安排表示强烈不满等。在困难面前，导游员应该表现出乐观的态度，让旅游者觉得困难并不像原先想象的那么严重，增加克服的勇气。因此，导游员必须是一个乐观主义者，在任何困难面前都不应丧失信心。那种一遇困难就惊慌失措、怨天尤人的人，决不会成为一名合格的导游员。

③ 意志坚定、处事果断

坚定的意志和处事果断的工作作风，是导游员成功地带领旅游者完成旅游活动的重要因素。无论担任领队、全程陪同还是地方陪同，导游员都必须在旅游者面前表现出充分的自信心和抗干扰能力。导游员应该坚定不移地维护旅游者和旅行社的正当权益，坚持要求有关方面不折不扣地执行事先达成的旅游合同或其他合作协议。在遇到比较棘手的问题时，导游员应能保持冷静，头脑清醒，善于透过纷乱复杂的表面现象，迅速找到问题的实质，果断地采取适当措施，尽快将问题解决好。

**旅游管理专业毕业生实习报告范文2**

实习时间：\_年\_月\_日至\_年\_月\_日。

实习地点：\_国际酒店。

实习目的：将专业与3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。

实习酒店：\_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。

实习内容：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。

实习体会：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。

实习总结：

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\_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。

**旅游管理专业毕业生实习报告范文3**

实践单位：\_旅游有限责任公司

实践时间：\_年6月30日 至 \_ 年8月22日

实践目的：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。

实践内容：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。

实践结果：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!

选择了旅游专业的我，主要学的是景区开发与管理，因为我们马上就要考导游证了，所以在这次实践中自然比较关注这一环。我们来的是\_的一个4a级景区，没来之前我们有很多幻想，想想的是多么的美好。到这之后发现我们的工作主要是导游讲解但是还会干很多其他岗位的工作，虽然我们都觉得很辛苦但是我们也确实学到了很多书本上学不到的知识。在这个景区里我们每天面对的景色是一样的但是游客却没有一样的。虽然导游词都是那些东西但对于不同职业的游客我们的表达方式也不同，通过与他们相处的过程我也学到了很多为人处事的道理。

虽然在实践中只是在景区里做讲解员，但能把自己在学校学到的知识真正运用出来也使我颇感兴奋!在学校上课时都是老师在教授，学生听讲，理论部分占主体，而我自己对专业知识也能掌握，本以为到了景区实践应该能够应付得来，但是在景区里并没想象中如此容易。从我们刚来就开始熟悉导游词，了解各景点的情况。更重要的是背会了还得讲出来，要在游客面前讲出来保证他们能听懂，真正用到了导游实务老师讲的导游人员在讲解过程中的语速语调态度等。在带团过程中虽然很辛苦，但一看到游客的笑容和他们满意的面孔就感觉所有的辛苦都是值得的，他们的旅途圆满了他们很开心我的讲解得到了他们的肯定我也感觉非常高兴。

**旅游管理专业毕业生实习报告范文4**

首先我非常感谢安徽华夏旅游学校给我这次实习的机会，同时，我要感谢我的父母对我实习的大力支持。

我们这次实习在泰州市，泰州是有2100多年历史的文化古城。自古以来，这里就是商贾云集、人文荟萃之地，唐代书法评论家张怀灌、宋代教育家胡瑗、明代“泰州学派”创始人王垠、京剧大师梅兰芳等历史名人都诞生在这里。泰州特产有长江三鲜〈刀鱼，鲫鱼，河豚鱼〉、烧饼，还有泰州三麻〈麻油，麻糕，麻饼〉，若你想品尝泰州特产，可以到这边来，这里有美味佳肴，有动人的夜景，只要你把钱准备充足就可以。我可以推荐你到嘉銮国际大酒店享受最细致的服务。

嘉銮国际大酒店，由民营企业家栾爱明先生投资创立，按国际四星级酒店标准精心设计的、集客房、餐饮、会议、休闲、娱乐、购物于一体的大型涉外商务酒店。

实习的前一周是军训时间段，酒店要求，每批新员工都要参加军训。军训培养人的团结意识和吃苦耐劳的精神。在学校后期时间每天早上起来花20多分钟用餐，10分钟洗漱，共用30分钟准备时间。上午正式开始军训。那时一站军姿就站1至2个小时。记得有一次早上下起大雨，我们还在训练场上站着，老师也没有让我们回去。这说明军训要求很高，管理很严。到军训结束的那一天，大家都很高兴，因为不要再受老师的管束，感觉自己解放了。

在酒店实习就要学习酒店的工作流程，每个部门都要认真学习。在酒店你每天都面对客人，若客人有要求，他需要你解答。这时，我们就为客人服务，服务就要用自己的本领和知识，所以酒店整个建设和设备功能我都要学习。

工作的前一个月是培训，其目的是学习服务技能。作为一名员工你要知道工作的内容，为什么学习这些知识?这对我以后有用吗?我能做好这些工作吗?餐饮部要学习的知识很多，这包括托盘、摆台、斟酒、餐巾折花加服务等。在餐饮部还有个非常重要的部门，这就是传菜部;因为客人每走一道菜都要，经过传菜员送到包房。我就申请分配在传菜部，他们都很惊讶，也很奇怪。因为我想好好锻炼自己。人人都说酒店传菜部是个非常艰苦的部门，我进这个部门后才知道，的确艰苦，每天拿着托盘传菜，有时手都托痛了，我都不敢对我的上司说：“这传菜部工作太苦了!”我不想被上司看不起，说我这点苦都受不了，以后还能做什么工作呢?其实我不想说这传菜部工作太艰苦，我们的同事和我的上司他们心里都知道。因为我们传菜部张部长也是从传菜员出身的。他们都能做到最后，那为什么我不能呢?难道就是应为我是女生?难道我不够坚强，还是我实习的工作时间太长了?这些都不是理由，理由在于你自己，你想说理当然有很多的，不要为你自己找借口。怎样才能做好你的工作，想办法找方法才是最关键的。我在传菜部主要工作区域在2f，菜肴从厨房出来到各个楼层传菜间，然后员工把菜送到各楼层，这需要你把菜传到包房的服务间，服务间有房号。在这过程中要记住房号，不能把菜传错了，这是很重要的。整个传菜流程很重要，我在传菜部负责传菜流程，厨房菜做好后，我们得检查菜的盘子是否完好之类。其他的传菜员只负责传菜，我的任务还是比较重的。部长既然把这么重要的事交给我做，我会用心做好。努力只能完成任务，用心才能把事情做好。

五月份，嘉銮国际大酒店又开始学习管理五常识。本文由本网站提供

五常法是当今企业一个重要的管理方法，特别在中小企业发展过程中，五常法可以起到重要的作用。五常法会改变一个企业对员工的行为规范要求。企业在不断发展壮大，五常法管理在不断运用，人人行五常，企业更辉煌。在工作中也要注意细节，细节是很重要的，一个好员工会注意到自己公司的细节，说明他每天上班都在观察各个细节问题，哪个是对的，哪个是错的，并学会扬长避短。

**旅游管理专业毕业生实习报告范文5**

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

一、实习目的

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

二、实习内容

1、岗前培训和岗位分配

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

2、实习部门和实习岗位

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

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

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

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

(3)出口接待(回收离场凭证，离场凭证是客人退储物柜钥匙的凭证)

(4)前台输单(输报客单，分男女、客人类型输入电脑;夜班要做报表)

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

3、实习效果和实习体会

(1)外面的世界很精彩，外面的世界很无奈

不同的工作有不同的工作礼仪与工作纪律，但也大同小异。作为一名一线服务员，应该具备的一定的基本素质。首先要有良好的仪容仪表，制服干净平整，不留指甲发髻齐整无异样。第二，服务时要保持微笑，注意礼仪礼貌;就算是没客人的时候也要注意自己的形象。第三，有责任心，团结协作。突然角色的转变，自己心理上也很难接受，有一个大学生变为一个社会工作者。无论将来是否要从事旅游行业，这份实习工作我们都要以积极的心态去面对和接受。在家里我们有家人疼爱，在学校又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，实习工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。有一句话是这样说的：外面的世界很精彩，外面的世界很无奈。在大学校园里，同学们互帮互助，学习书本知识;而在工作单位，每个人都会为了养家糊口、为了让获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争。只有切身经历才明白社会的复杂性，才明白自己，大家还是一个孩子。通过实习，觉得自己成长了，心理素质有一定的提高，让我们适应社会，明白学历与工作能力之间的关系。

(2)人际关系与沟通能力

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

(3)受挫能力

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

(4)痛并快乐着

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

4、对实习的意见和建议

(1)对学院

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

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

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

(2)对实习点

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

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

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

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

(3)家人对实习的建议

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

三、总结

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

style=\"color:#FF0000\">旅游管理专业毕业生实习报告

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn