

竹山县旅游工作报告会 旅游专业毕业生 实习工作报告格式(实用5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

竹山县旅游工作报告会 旅游专业毕业生实习工作报告格式篇一

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，是经济区和我国东南一流风景旅游城市“后花园”。曾相继获得“”和“”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旅行社进行实习。

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。从而更深的了解了了解自己的不足，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！

竹山县旅游工作报告会 旅游专业毕业生实习工作报告格式篇二

性别： 男

年龄： 26 岁 身高□ 168cm

婚姻状况： 未婚 户籍所在： 贵州省黔南布依族苗族自治州

最高学历： 大专 工作经验： 1年以下

联系地址： 贵州省黔东南苗族侗族自治州

求职意向

最近工作过的职位： 营销主管

期望工作地： 贵州省/贵阳市云岩区

期望岗位性质： 全职

期望月薪： 3000~4000元/月

期望从事的岗位： 销售主管/助理, 客户经理

期望从事的行业： 无限制

技能特长

技能特长： 一、有半年仓储管理经验及半年的. 销售经验

二、有市场分析能力和洞察能力

三、做事认真负责，心思缜密，有团结协作意识

教育经历

黔南民族师范学院（大专）

起止年月： 9月至2017月

学校名称： 黔南民族师范学院

专业名称： 旅游管理

获得学历： 大专

更多

竹山县旅游工作报告会 旅游专业毕业生实习工作报告格式篇三

这次实习时间是从x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。

一、实习单位及实习内容概况

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

公司的国际质量标准体系认证主要体现在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。

二、实习主要收获和体会

(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。

(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，用实际行动来支持旅

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

三. 实习后想法以及建议

(一). 尽量运用高科技的手段进行操作

在实习当中，不难发现很多的工作都十分的繁复，如果依然运用老旧的方法去完成，则有碍于工作完成的速度以及准确程度，这就导致到工作会事倍而功半。旅行社已经在很多方

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

(二)、加大工作透明度

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

(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。

四. 结 论

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。

竹山县旅游工作报告会 旅游专业毕业生实习工作报告格式篇四

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。以下是豆花问答网和大家分享的旅游管理专业实习工作报告材料资料,提供参阅,希望你有所帮助。

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

一、实习单位及实习内容概况

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

(一). 完善的公司管理架构

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

较繁琐，但是分类设置是必须的，况且，在行业中事件发生的偶然性比较大，因此更需要小心处理行业运作之中的人际关系。

(二) 公司操作程序

1. 部门间交接程序

在具体的操作过程中，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。管理学是一门实践性很强的学科，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性较高的质量评估。

2. 体系作用

公司的国际质量标准体系认证主要体现在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。

二、实习主要收获和体会

(一). 多样的市场营销手段

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

1. 宣传活动

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

(1)、广告有分平面广告和立体广告。如今旅游业的价钱由于竞争激烈而变得越来越低，已经非常接近成本价，但是在旅游业这个重视广告宣传的行业里，广告的投放力度直接影响

到旅行社的收客情况。所以，广东国旅的广告主要集中在平面广告，另外还有部分户外大型广告牌。

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

2. 公共推广活动

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

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

三. 实习后想法以及建议

(一). 尽量运用高科技的手段进行操作

在实习当中，不难发现很多的工作都十分的繁复，如果依然运用老旧的方法去完成，则有碍于工作完成的速度以及准确程度，这就导致到工作会事倍而功半。旅行社已经在很多方面都运用电脑来操作，也有专业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。

四. 结论

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。

回顾这段实习日子,点点滴滴都成为我人生中弥足珍贵的难以忘记的不同寻常的回忆。作为一名即将毕业的大学生、一名成年人,在这真实的工作环境中,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，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。__温泉区有两个部分组成，一个是__温泉，一个是__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。

(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，有时候还会支接收银工作。

三、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_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，实习工作的时候才发现得一切其实都来之不易。有一句话是这样说的：外面的世界很精彩，外面的世界很无奈。在大学校园里，同学们互帮互助，学习书本知识;而在工作单位，每个人都会为了养家糊口、为了让获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激

烈的竞争。只有切身经历才明白社会的复杂性，才明白自己，大家还是一个孩子。通过实习，觉得自己成长了，心理素质有一定的提高，让我们适应社会，明白学历与工作能力之间的关系。

(2) 人际关系与沟通能力

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

(3) 受挫能力

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

好在领导和同事也没有很责怪，给反而给了我鼓励，这让我非常感动。

(4) 痛并快乐着

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

四、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的是酒店，

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 consistency。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。

五、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。

一、实习目的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。

二、实习内容

这次我实习的地方是__省__旅行社。这家旅行社成立于20__年，注册资金__万元人民币。是经国家旅游局批准，由__省旅游局核准，__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__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。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、注行、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我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐！

三、总结

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。

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。

在两个多月的实习过程中，我对整个旅行社行业的运作模式和日常操作程序都有了一定得了解。在此过程中，我不仅在我的专业知识领域有了新的突破和进展，同时，也在我的人生经历中增添了非常重要的一节，这将是我一生中珍贵的财富。

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

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

导游的工作是重复的、也是不断变化的，它时刻挑战着我的耐心和忍耐力。有时候，心生厌烦的并不是外界的环境，而是自己的心态。往往在开始的时候我们都满怀激情，而慢慢

地，这种热情却冷淡了下来，其实环境依旧如此，变化的只是我们的心态。每一天，我们可以选择好心情好心态，也可以选择坏心情消极的心态，因此我们可以选择好心情好态度！

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

2、如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生必须要学会的。在与人相处方面，我一直坚信，诚实加真心，自尊与尊重他人，肯定不会被拒于千里之外的。首先和同事相处，我只是一个实习生，很多事情要多看多学，我所有的同事都是我的老师，前辈，工作过程中，怎么发挥团队的作用，协调内部关系，我学会的是尊重和礼貌。

做为一名旅游人，直接面对的是顾客，你的一句话可以影响客人对旅行社甚至整个旅游的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，进而选择和你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人不免会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

3、经过了二个多月的旅行社实习，使我们对旅行社的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，做旅游更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮助他寻求其他解决方法。

4. 实习是一个接触社会的过程。通过这次实习，是我学习到了许多在学校学不到的知识，接触了形形色色的人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

5、在实习过程中我也发现了一些问题，其中最严重的是，我发现秦皇岛的旅游市场现在其实还不够规范。虽然秦皇岛市政府早在2002年就决定了深入开展整顿和规范旅游市场秩序工作，确保经济目标的实现，并制定了实施方案。在整顿旅行社市场，规范旅行社经营行，整顿导游队伍，提高导游队伍素质，整治城市旅游基础环境，提升城市整体形象等方面取得了一些成就，但是做黑团，买黑票，非法购买低价票等行为依然存在。也许每个行业都有所谓的“潜规则”，但旅游这行真的是太不正规了，导游的基本利益得不到有效的保证，我想，我可以继续从学术上研究下去，希望可以为规范旅游市场尽自己的一份力。

耐人寻味，引发思考。

旅游管理专业实习总结报告

旅游管理专业实习报告

酒店管理专业学生实习工作报告

旅游管理专业毕业实习总结

竹山县旅游工作报告会 旅游专业毕业生实习工作报告格式篇五

女 26岁 广东人

学历： 本科

工作年限： 应届毕业生

工作地点： 广州 - 天河 - 不限

会项目管理 会数据分析

教育经历

6月毕业 吉林大学珠海学院 旅游

自我描述

责任心强，具有一定的上进心，喜欢具有挑战性的工作。