# 旅游实训报告总结(9篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-09

*旅游实训报告总结一一、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...*

**旅游实训报告总结一**

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。

**旅游实训报告总结二**

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，实习报告《旅游专业酒店实习报告》。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。

**旅游实训报告总结三**

根据酒店管理专业教学计划，xx年9月-20xx年1月，我在上海吉臣酒店进行为其5个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理，酒店毕业实习报告。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

1、早班工作流程 化妆，签到—了解住宿情况及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。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称呼客人。

2、拉椅让座:当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、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，如有vvvip，同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

**旅游实训报告总结四**

老师们、同学们，你们好！

我们时隔半年又相聚在一起。在这半年中，我们08级旅游管理的学生不负学校领导和老师的期望，顺利的完成了实习任务。在此，感谢吴旋欧老师给予我们这次实习的机会，学校领导和老师对我们的关怀，以及金桥国际酒店公寓对我们的培养。

从20xx年2月4日到20xx年7月30日为止，我们顺利完成了在金桥国际酒店公寓的实习任务。

金桥国际酒店公寓，是一家五星级的商务型酒店式公寓。内有销售部、财务部、人力资源部、营运部、技术部、工程部等完整的管理团队，拥有健身房、美容美发、洗衣房等配备设施。金桥以“永远想在客户前面”为服务宗旨、以“客户利益永远第一”为经营理念、以“求真务实、精益求精”为管理理念，打造出了五星级的服务质量。

三

在半年的实习期中，身边的每一个人都教会了我很多，最大的收获是学到了如何做一个高素质的、有能力的、有用的人。

金桥国际酒店公寓隶属国润集团，拥有完整的协作团队。地理位置和周边环境优越。

食通天属于营运部，接受柴进副总经理的管理。现设有主任一名、主管一名、领班两名和服务人员若干。主营川、粤菜品，前区火锅自助、后区零点、配备八个厅房。

a.上班前打卡，提前十分钟到岗，整理好仪容仪表，淡妆上岗、微笑上岗。

b.每天开例会时，领导与员工互相问好；点到；识记菜品估清状况；领位报告昨天总收入和今日预定情况；主任总结前一天或前一段的工作，分配近日任务；拍手散会。

c.开餐、客人用餐、餐后的服务。三个区域各拥有一套服务程序，火锅自助区注重服务人员的寻台；后区要有完整的服务流程，做好推销；厅房的服务标准最高，为高标客人提供高标服务。

**旅游实训报告总结五**

实习是我们迈入社会这个大环境的第一步，，是通向实际工作的第一个人生转折点。带着希望和幸福的我们开始大学必要走的路程————实习。实习是残酷的也是可以收获成功和希望的季节，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，才能不给学校丢脸，不给自己摸黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习。我能学好，更能干得出色！

为了将我们所学的酒店专业知识与实践技巧更好的结合，了解酒店经营管理过程，酒店的服务及文化，加强管理理论与实践的结合，学习服务精神和服务意识，提前接触社会，为以后走入社会打基础，我们进行了为期四个月的酒店实习。本次实习让我们对所学的专业知识及其在实际操作中的应用有一定的感性认识，从而帮助我们将酒店管理课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为日后课程的学习打下良好的基础，更有助于对专业基础和专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店实习的经验也有助于以后的就业取向。

南山国际会议中心是烟台首家挂牌的五星级酒店，坐落景色秀丽的南山风景区内，依山傍水而建。豪华高雅的五星级设施配备是商务、政务和旅游度假的最佳场所，竭诚满足宾客舒适、愉悦的需求，随时为过往来宾提供优质服务。南山国际会议中心拥有480余间品位高雅、温馨舒适的客房，具有现代风格的商务套房、豪华套房、行政套房、单人间、标准间，房内设施齐全、豪华、清洁、文雅，让您体验安逸的享受。温馨怡人的大中小宴会厅、中、西餐厅，咖啡厅，风格各异的高雅包房，美食佳肴中西兼备，规模宏大，是商务、会议、宴请、品尝美食的理想场所，给您的光临留下永久的美好回忆。环境优雅的歌舞厅，宽敞明亮的健身房、桑那浴、美容美发、酒吧等，先进的设备、温馨的环境，为每位宾客提供一流的服务，以举办个中大型演出和召开高层次大型会议为主的南山大剧院总面积2万平方米，中央大厅高12。5米，设有观众席1600个，豪华坐席包厢（ 5个，现代化的视听音响系统和演出升降舞台系统，全部采用计算机控制，剧院建筑造型风格和装饰效果堪称一流，各项设施达到国内演出场所先进水平。

20xx年8月26号，我们被派往南山国际会议中心。在经过了进一步的培训之后，9月1号我们正式上岗了。怀着满腔的激情和希望我被分派到了客房部。开始有一股使不完的劲儿，把客房看成是施展自己才华的舞台，想把自己的理论知识和自己的想法付诸实践中。但是理想和现实毕竟是有差别的。当我们正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我们想象的那样简单，我们要学的东西还很多。

我被分到了一楼，带我的是一个40多岁的房嫂，我叫她师父。在接触工作岗位之后主管针对客房部工作的特点利用工作比较闲的时候对我们进行了一系列的培训。包括平时的注意事项，礼貌礼节，设施设备，工作流程等等理论知识。其他实践上的技术技巧都是师父耐心教我的。在这个学习过程中，最难得就是铺床。铺床时每一步都有要求，而整个做床过程包括甩单、套被子并铺平、三线合一和套枕套等都必须在三分钟内完成。首先的甩单就很困难，这是一个很有技巧性的活，一般要求是一次完成，并且保证床单的中线要和整张床的中线重合。然后是给床单包角，即把床单整齐地包进上下两个床垫之中，这里要的不能让床单和床垫之间有空隙，否则床单将不能保持平整。接下来开始套被子，这个也很讲究，也很有技巧性，先把被套又开口的一头用双手打开然后抖几下使空气把它撑起来，这样才能顺利迅速的把被子套进去。在套上后要把被子和被套的角相对应，然后用力甩几下使他们更好的重合，其它可以细节整理，要注意的是被子的中线要和床、被单的中线重合，这就是铺床过程中的“三线合一”。在套好被套之后，要将被头折起大约30公分。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，这是很有根据的，曾经就看过一个案例说一个女客人误把项链放进枕套里了，就是因为枕套开口方向不符合规定。

客房部服务员的工作还不仅仅是铺床那么简单。客房服务员的首要任务是清理客房。客房分为住客房和退客房，退客房的一切棉织品都要更换，长住客的一般一周更换一次。清理客房也是有一定规范可寻的。实习期间了解到，服务员进房间要先敲门，并报名中文客房服务员英文“housekeeping”。进门之后第一步是打开窗户，然后收拾垃圾，倒掉。接下来就开始整理床，要撤下已经被客人用过的被子、床单和枕套等，按照铺床程序一一换上。这一切结束之后开始打扫卫生，要注意的是这里湿布一般擦木制家具，干布则是用来擦金属和玻璃制的家具，每一个小地方都不能放过，整体上擦拭次序呈环形，整个过程中还要把各种家具、器物归回原位，还有检查房间里消耗了多少日常用品。很细节的事情如电话应该摆放在床头柜中间、放在便条纸上的笔头如何朝向和擦镜子时应注意斜着看几眼来检查镜子是否干净等等，在整个清理过程中都需要认真对待。打扫过之后要用吸尘器清理地毯，这里还要让吸尘器的吸口顺着地毯的纹理移动，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消耗掉的物品补上。

在客房工作中还有一项比较有挑战性的工作就是查房。就是在客人去前台退房的短短几分钟内到客房去检查有无客人遗落的物品，有无客房非一次性用品的丢失及损坏。这样不仅可以防止客人遗落物品还可以减少酒店不必要的损失。当有客人遗落物品我们要及时归还，有物品的丢失或者损坏是需要客人归还或者赔偿。查房必须在5分钟内完成并将查房结果如实上报。这就要求客房服务员要熟练地掌握客房内物品的种类和数量。有很多时候客人损坏或者拿走的 东西在经过提醒之后能及时的赔偿或归还，但也有的人并不承认，这就需要我们有足够的信心和耐心去跟客人沟通。在实习期间就发生过一件客人拿走房间茶业筒的事情，当时幸好发现及时并报告给主管，由主管报给前台，经过前台服务员的委婉暗示客人才将茶杯归还。还有一次是客人把凉水杯弄坏了，据我们估计是往里倒开水激破的。这时我们在收拾住客房时发现了这个问题，久及时委婉的询问了客人，在经过一番交流之后客人心情愉悦的赔偿了这个凉水杯。我们在防止酒店财产损失的同时又保住了这个客人。这时作为一个酒店工作人员应该做到的。如果客房服务员在查房时没有查出客人带走或者损坏的物品，那就只有自己赔偿了。所以我每次去查房都特别小心，不敢有一点疏忽。我们一楼有33间客房，一套豪华套，两套普通套，六个单间，二十四个标准间。在维护空房时，每一个动作可能要重复三十多遍。优势感到非常无聊。如果遇到有会议或者是旅游高峰期，客房天天爆满，甚至还得加床。在“十一”期间，往往是早上三十多个房间全退了晚上接着全住上。我们就得抓紧时间保质保量的把房间全都收拾出来。

**旅游实训报告总结六**

xx级旅游管理专科班张庭兰。

实20xx年7月14日至20xx年月14日。

长乐豪生长山湖国际酒店。

：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。

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。

**旅游实训报告总结七**

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。

从客户处学到

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。 12旅游管理系专业东莞嘉华大酒店实习报告--让青春像花儿一样怒放

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。

**旅游实训报告总结八**

实习时间;20xx年6月21号~20xx年6月24号，总共4天时间

实习目的地;主要游览景区凤凰古城，路经吉首看乾都古城，返回时在参观酒鬼酒工业生态园。

实习时间安排;第一天赶往常德吃中饭，然后开往吉首乾都古城游玩，了解乾都古城的浓郁的历史文化气息。第二天前往凤凰，进行两天的凤凰之旅。安排如下，游览沈从文墓地再依次游览虹桥，沈从文故居，熊希龄故居，杨家祠堂，沱江泛舟，登爬南长城。最后一天返回学校，路经吉首游览酒鬼酒公司生态园工业区，再一路行驶回学校，结束为期四天的旅\*\*\*程。

实习意义：本次实习目的是让我们大学生体验现实感受，理论联系实际，更好的将书本上学的理论知识运用到实际操作中去。了解导游的工作以及需要哪些技能，在以后的学习过程中注意培养自己在这些方面的素质，也为以后出社会工作打下良好的基础。

导游分为全程导游和地方导游，既分别简称为全陪和地陪，全陪顾名思义是指全程都陪伴的导游。从开始一直到结束，整个行程都要陪伴。地陪是指在当地接待的导游，在旅游目的地带领游客游玩的指挥者。那么作为全程导游和地方导游分别应该具备怎样的素质呢,需要哪些重要的技能呢？通过这次实习，我从全陪和地陪身上看到了非常重要的技能-沟通技能。什么是导游，导游就是带领游客旅游并进行讲解，提供吃住行游服务的人。作为一个好的导游，沟通技能的还坏就显得尤为重要了。游客旅游的动机就是放松心情，通过到外面旅游缓解日常生活的琐碎和工作的压力。因此，提供一个好的轻松愉快的环境是让游客满意的首要条件，而这恰恰就需要导游的工作来完成。导游使用轻松幽默的语言无疑会吸引游客的耳朵，再加上丰富的神态动作吸引游客的目光，必定让游客开怀大笑，心情自然愉快轻松。这样让游客主动参与到自己的计划中，而不是命令或强迫地使游客参与。在大家的欢笑声中在运用得体委婉温馨的话语，让游客感觉到你的热忱和关怀，在无形中就拉近了你和游客之间的距离，取得了游客们的信任，也为后面导游工作的安排带来了方便，可谓一举三得。在这次的旅游过程中，全陪和地陪的口才让我佩服不已，大家也被他们的妙语连珠吸引了，车上不时飞出我们欢了愉快的笑声。同学们情绪高涨，一起唱起了罗导教给我们的苗族山歌。在一天时间的车程里，我们没有感到疲惫而是感到无比的兴奋和对目的地的无限向往，向往罗导口中的山水相间的凤凰，淳朴善良强壮美丽的阿哥阿妹，还有古老，特异的湘西文化。这次实习让我充分体验到导游的含义，一个字口，拥有好的口才，是作为一个优秀导游必备的专业素养。罗导的口才让我认识到了自己的差距，在以后的学习中，一定要加强自己在这方面的练习。

果断、沉着、正确地处理意外事故是导游人员最重要的能力之一。旅游活动中意外事故在所难免，能否妥善地处理事故是对导游员的一种严峻考验。临危不惧、头脑清醒、遇事不乱、处事果断、办事利索、积极主动、随机应变是导游员处理意外事故时应有的品质。

总结;这次实习给了我亲身体验导游工作的机会，让我看到了自己在那些方面的不足，未今后的学习提供了方向。同时也明白了导游的辛酸苦辣，让我坚定了自己的志向，拥有超强的意志力是如此的重要，不管你是在那个专业。

**旅游实训报告总结九**

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。

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，对我国旅游的业的现状、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。

1、岗前培训和岗位分配

我们到达实习点的第二天，xxx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的业，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。xxx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。

5、总结

在实习过程中，xxx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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！