# 精选旅游专业旅行社实习报告范本

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-12-17

*精选旅游专业旅行社实习报告范本一您好！首先感谢您在百忙之中来阅读我的求职信，我是06级湖南环境生物学院涉外旅游专业的学生。大学三年是非常宝贵的时间，在这三年里我学到了很多的专业知识，在大二上学期，我考到了导游人员资格证，由于喜欢英语，在大三...*

**精选旅游专业旅行社实习报告范本一**

您好！首先感谢您在百忙之中来阅读我的求职信，我是06级湖南环境生物学院涉外旅游专业的学生。

大学三年是非常宝贵的时间，在这三年里我学到了很多的专业知识，在大二上学期，我考到了导游人员资格证，由于喜欢英语，在大三上学期拿到英语导游资格证，在校期间我通过自学考取中南林业科技大学的旅游管理专业的本科文凭。我知道光有学历是不够的，在上学期间我利用课余时间和节假日在衡阳中青旅、世纪风采等旅行社做兼职，将理论知识和实践操作结合起来，得到了进一步的锻炼。20xx年5月份，我进入湖南国泰假期旅行社做导游，学到很多知识。面试的考官一般都喜欢问“为什么离开原先的单位”或者“是单位抛弃了你还是你抛弃了单位?”这样的问题，我认为这是个价值取向的问题。就我而言，国泰假期旅行社挺好的，很佩服李总，她是个女强人，从她的身上学到了很多的东西，我感谢国泰给了我一个锻炼的平台。可是我想更好的实现自己的目标，我想进入一家国际旅行社，不断挑战自己锻炼自己。我知道华天国旅是个非常好的旅行社，对导游的要求也高，有了高要求才有更好的进步，有进步才能为公司创造效益。如今导游人员多，供过于求，旅行社选择导游，导游选择旅行社彼此都需要磨合，希望领导您看我的简历之后觉得我还可以话能给我一个机会，我很希望自己能成为华天国旅一员，向前辈们学习。

也许贵公司招聘导游要求有两年或三年以上的经验，我深知经验是永远学不完的，我只能一步步的把事情做好。带团的突发事件是不可预料的，我只能细心的考虑周全，我喜欢旅游这个行业，也非常热爱导游这份工作，我会尽力做好自己的工作。再次对您抽出时间阅读我的求职信简历表示感谢，静候您的回音。

此致

敬礼！

求职人：

20xx年xx月xx日

**精选旅游专业旅行社实习报告范本二**

尊敬的领导：

您好！

感谢您在百忙中阅读我的求职书，请接受我的毛遂求职。

我是xx学院旅游专业20xx届的毕业生。很高兴通过四年的不懈努力和刻苦学习，今天可以以优异的成绩完成学业，走出校门学以致用，满怀热情地报效我的祖国、母校和我的父母。

三年重点高校的生活，不但学到了专业知识，提高了综合素质，更重要的是教会了我怎样做人，培养了我严谨务实，求索创新的个人素养。在努力学习专科专业知识的同时，我不断充实自己，使自己努力成为当今社会所需的复合型人才。擅长旅游策划，和突发事件的预案的处理和布置，具备强烈的饿实践和动手能力。

作为21世纪的大学生，我没有只满足于校内理论知识的学习，经常走向社会理论联系实际，从亲身实践中提高自己的综合能力。我于xxxx年7月在昆明xxx酒店（原xxx酒店）进行了半年期是实践工作，了解到了作为一名优秀的管理人，应该具备良好的专业素质和熟练的技能。在酒店实习期，在餐饮部和前厅部分别学习了不同部门的专业技能，也了解到公司里的每个部门虽有不同，却是个密不可分的整体。所以在工作中应该互相理解，为自己也为大家，和谐工作才能创造轻松愉快的工作环境，才能创利！这是我在实习期间的心得。

怀着自信的我向您推荐自己，如果有幸成为贵公司的一员，我一定会更努力工作，虚心尽责，为贵公司做出贡献。我相信贵公司能给我提供一个才华尽展的空间，也请您相信我能为贵公司带来新的活力，新的业绩。

感谢您在百忙之中给予我的关注，愿贵公司事业蒸蒸日上。

此致

敬礼！

求职人：xx

时间：

**精选旅游专业旅行社实习报告范本三**

实习人：xx级旅游管理专科班xx。

实习时间：20xx年7月14日至20xx年8月14日。

实习地点：xx国际酒店。

实习目的：将专业与实践接轨，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：xx国际酒店是xx省县级市里第一家五星级酒店，将致力于打造xx市酒店业第一品牌。

xx国际酒店是一家按五星级标准建造的旅游饭店，位于xx市xx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xx。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xx市第一家五星级饭店，距离福州市区三十公里，距福州xx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。敲门方式是一轻两重，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xx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。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xx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。

**精选旅游专业旅行社实习报告范本四**

尊敬的领导：

本人名叫xx，x人,x学院旅游系旅游管理xx年本科毕业生。在大学的学习生活中，系统学习了旅游管理方面的专业知识，积极参加旅行社实践、兼职导游工作和正规的专业实习，使我初步具备了一名管理者的素质和职业技能。在学习本专业课的同时，还辅修了法律专业，对法律方面也有一定的了解，取得法律辅修结业证书。

英语已经通过cet-4,并在xx年考取了全国导游人员资格证书。在工作中，我担任过班级生活委员和团支书，在组织团支部工作中表现出色，曾获优秀团支部以及个人优秀团干部称号。曾经担任过旅游协会以及计算机协会理事长，并和其他爱好计算机的同学共同创建浙江林学院野风网络工作室，主要负责财务管理和工程技术方面的工作，在工作中积累了一定的管理经验。同时参与了多个网站的策划和制作工作，具备网页设计、网站开发的能力和经验，具有一定美工基础。同时能熟练操作多种办公软件，掌握vb，c语言的编程。计算机已经通过浙江省高校计算机二级考试(vb语言)和全国计算机等级考试三级(网络技术)。

而今我即将告别丰富多彩的校园生活，面临事业的开创，我渴望能在贵单位寻求到良好的发展空间，并真切的希望能在您的领导下尽心尽智，荣辱与共!如蒙录用，定不负厚望!敬候赐复，由衷感谢!

最后，再次感谢您阅读此信，期待您的早日答复并祝愿贵单位兴旺发达!

此致

敬礼!

xxx

20xx年xx月xx日

**精选旅游专业旅行社实习报告范本五**

xxx领导：

请您在百忙之中抽出时间，阅读我的这份求职材料，非常感谢您给我一次迈向成功的机遇和挑战，

旅游管理专业毕业生自荐信。

本人名叫xxx，xx人,xx学院旅游系旅游管理××××年本科毕业生。在大学的学习生活中,系统学习了旅游管理方面的专业知识，积极参加旅行社实践、兼职导游工作和正规的专业实习，使我初步具备了一名管理者的素质和职业技能，

在学习本专业课的同时，还辅修了法律专业，对法律方面也有一定的了解，取得法律辅修结业证书。英语已经通过cet-4,并在××××年考取了全国导游人员资格证书。在工作中，我担任过班级生活委员和团支书，在组织团支部工作中表现出色，曾获优秀团支部以及个人优秀团干部称号。曾经担任过旅游协会常务理事以及计算机协会理事长，并和其他爱好计算机的同学共同创建浙江林学院野风网络工作室，主要负责财务管理和工程技术方面的工作，在工作中积累了一定的管理经验。同时参与了多个网站的策划和制作工作，具备网页设计、网站开发的能力和经验，具有一定美工基础。同时能熟练操作多种办公软件，掌握vb，c语言的编程。计算机已经通过浙江省高校计算机二级考试(vb语言)和全国计算机等级考试三级(网络技术)。

而今我即将告别丰富多彩的校园生活，面临事业的开创，我渴望能在贵单位寻求到良好的发展空间，并真切的希望能在您的领导下尽心尽智，荣辱与共!如蒙录用，定不负厚望!敬候赐复，由衷感谢!

最后，再次感谢您阅读此信，期待您的早日答复并祝愿贵单位兴旺发达!

此致

敬礼!

自荐人：xx

**精选旅游专业旅行社实习报告范本六**

敬爱的先生/女士：

您好!我叫x，是x学院旅游系旅游管理专业的一名学生，即将毕业。感谢您在百忙之中抽空阅读我的求职信。

x学院是一所环境优美，师资力量雄厚的综合性大学，具有悠久的历史(教学案例，试卷，课件，教案)和优良的传统，在这样素以治学严谨、育人有方而著称的学校栽培下，无论是在知识能力，还是在个人素质修养方面，我都受益匪浅。在校期间，我们开了以下课程，旅游法规，旅游学概论，导游义务，湖北导游基础知识，全国导游基础知识等课程。以及计算机和普通话培训。这不但充实了自己，也培养了自己多方面的技能。更重要的是，严谨的学风和端正的学习态度塑造了我朴实、稳重、创新的性格特点。

此外，我还积极地参加各种社会活动，抓住每一个机会，锻炼自己。大学x年，我深深地感受到，与其他同学共事，使我在竞争中获益;向实际困难挑战，让我在挫折中成长。祖辈们教我勤奋、尽责、善良、正直;x大学培养了我实事求是、开拓进取的作风。我热爱贵单位所从事的事业，殷切地期望能够在您的领导下，为这一光荣的事业添砖加瓦;并且在实践中不断学习、进步。

收笔之际，我想说：无论您是否选择我，尊敬的领导，希望您能够接受我诚恳的谢意!

期待您的早日答复。

祝您工作顺利!

此致

敬礼!

自荐人：xxx

20xx年xx月xx日

**精选旅游专业旅行社实习报告范本七**

尊敬的领导：

您好！

首先衷心感谢您在百忙之中浏览我的求职信，为一位满腔热情的大学生开启一扇希望之门。

我叫xxx，是xx大学旅游管理专业的学生，即将面临毕业。借此择业之际，我怀着一颗赤诚的心和对事业的执著追求，真诚地介绍下自己。

在校期间，系统学习有关于旅游管理专业的理论与实践知识，并且以社会对人才的需求为向导，努力使自己向复合型人才方向发展。在课余时间，学习计算机知识，熟悉windows操作系统，熟练使用网络，能够快速的在网上查找所需要的资料。并且努力培训参加了与本专业相关的技能鉴定考试。就个人来讲，在校积极加入学生会，并且参加学生会的每一项活动。在班上，配合学生干部做一系列的工作，还经常主动担任班上的宣传工作。具有一定的工作能力及组织协调能力，具有较强的责任心，能够吃苦、诚实、自信、敬业。我有很强的动手能力，并且脚踏实地的努力办好每一件事。

鲜花和荣誉只能代表过去，未来的社会于我完全是一个陌生的世界，更是一个充满挑战的世界。年轻的我，有的是旺盛的精力和不服输的信念，但却缺乏锻炼自我，展示自我的机会。没有您伯乐的眼光，我将无法施展自己所学的知识。因此，我非常希望能够成为贵公司的一员。我将以更大的热情投入到新的工作环境中去，为公司的发展贡献自己的青春。

此致

敬礼！

求职人：xxx

20xx年xx月xx日

**精选旅游专业旅行社实习报告范本八**

1.通过本次实习使我能够从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后的工作和学习奠定初步的知识。

2.通过本次实习使我能够亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程。

3.本次实习对我完成毕业设计和实习报告起到很重要的作用。

20\_年4月1日开始到20\_年10月31日结束。

宁夏5a级旅游景区沙湖，位于宁夏回族自治区石嘴山市平罗县境内，距自治区首府银川市40公里，东临滔滔黄河，西依贺兰山，包兰铁路傍湖而过，109国道、姚叶高速公路从此横穿。作为国家5a景区的沙湖是宁夏黄金线路上的必游景点，良好的区位条件和独特的生态资源也使其成为西夏王陵、华夏西部影视城、贺兰山的互补性景区节点，成为宁夏沿黄城市带上的核心景区。

素来就有“塞上江南”之称的沙湖旅游区，旅游资源丰富独特、特色鲜明，集湖泊、湿地、动植物、沙漠多种独特而稀有的地质地貌景观于一体，形成了完整的湖泊生态系统和湿地生态系统。

1997年，沙湖被宁夏回族自治区人民政府批准为自治区级自然保护区。保护区内有各种脊椎动物144种，植物63种，13目30科130多种上百万只鸟类在这里繁衍、栖息。其中，有国家一类保护鸟类5种，二级保护鸟类17种，属于“濒危野生动植物物种国际贸易公约”规定保护范围的达23种。沙湖的沙漠和湿地资源是目前我国荒漠化湿地类型中最典型、资源最丰富、保存最完整的自然生态资源之一。沙湖以自然景观为主体，碧水、金沙、翠苇、游鱼、飞鸟、远山、彩荷等资源要素有机结合，形成了“舟行碧波翠苇间，人在如诗画中游”的独特景致，这里是鸟的天堂、鱼的世界、人的乐园，被越来越多的游客同比“杭州的西湖”赞誉为“北方的沙湖”。

20年来，旅游区已累计接待海内外游客900多万人次，年均接待游客60多万人次，实现旅游直接收入10多亿元，创利税近2。8亿元，带动相关产业发展收入近40亿元，解决了5000多人的就业问题。20年来，旅游区的各项建设取得了令人欣喜的成绩，随着景区旅游从业人员综合素质、服务水平的不断提高，沙湖先后被自治区政府、国家有关部门确定为省级和国家级风景名胜区及青少年爱国主义教育基地，“沙湖”这颗璀璨的塞上明珠也以其独特秀美的自然风光跻身于国内旅游景区的五奇、五秀、五美、二十胜行列之中，1997年被国家旅游局列为全国35个王牌旅游景点之一，20\_年9月，被中央文明办、建设部、国家旅游局评为“全国文明风景旅游区示范点”；20\_年1月，被国家旅游局首批评定为4a级生态旅游区；20\_年又顺利通过了中国进出口质量中心的iso9001及iso14001两项国际认证。20\_年被国家旅游局、人事部评为全国旅游系统先进集体，20\_年5月被国家旅游局评定为5a级旅游景区。

实习期间，我利用这次非常难得机会去加深自己对行业及以企业的认识，并把所学的只是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。由于我所在的沙湖景区是国家5a级旅游景区，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，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。

我作为摩托艇领班，重点就是去熟悉该项目的运营情况，了解摩托艇线路及各线路价格。把握游客心理，投其所需，让游客接受我们的服务并满足。让游客在景区游得开心、玩的开心、吃的开心······让沙湖给客人留下美好的印象。“为游客提供优质服务，让游客提高对我们的满意度”这是企业一直想要做到服务承诺。

在我接待过程中给我留下深刻印象的是一批内蒙的年轻游客，本来只有四位玩，最后在我的耐心讲解后其他客人游兴大发也都玩了，而且还有几位对所玩的部分项目玩了2遍。临走客人还对我们说“玩得真开心，下回再带朋友来”

我们听了都很高兴。通过这次的接待游客让我知道了：说话的语气、交流与技巧在旅游接待中的重要性，也使我认识到了自己的不足。同时也使我知道了项目的优惠政策在吸引游客上是多么的重要。本来不玩的客人最后都玩了，这说明了很多值得注意的问题。

在接下来的接待中也有很多问题，也是一个不断发现问题解决问题的过程。开始时以为管理好团队，掌握了一些避免麻烦的技巧就能把工作做好，但是每次接待的游客都不一样，所会面临的问题也各不相同，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，每次接待后我都会将遇到的问题进行总结，然后通过各方式寻求解决对策，可以看书、上旅游论坛或者向有经验的旅游工作者求教。虽然工作很累，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。

在半年的实习过程中，我对整个景区旅游工作的运作模式和日常操作都有了一定的了解。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，是让学生在真正的社会之前，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。

（一）谦受益满招损，不断挑战自我

通过这次实习，我深切的了解到，独立和好学是一个实习生首先应该具备的。只有培养自身的独立能力，不过分的依赖，自己主动的去发现问题解决问题，这样我们才能真正的提高自己处理问题的能力，才能在工作上得到进步。另外，在工作上，有问题，有不懂的应该大胆请教，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时、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。

旅游景区的工作是重复的，也是不断变化的，他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心态！

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来，往往会让事情变得更糟。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。

（二）良好的人际关系是打开工作局面的金钥匙

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，肯定不会被居于千里之外的。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。作为一名旅游人，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，进而选择与你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人不免会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至伤及，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

**精选旅游专业旅行社实习报告范本九**

学号：\*\*\*\*\*\*\*\*

实习地点:湖南天玺大酒店

实习目的:通过实地实习,了解酒店经营管理过程,酒店实习报告的服务及文化,加强管理理论与实践的结合.

实习时间:xx-07-24——xx-07-24

一、湖南天玺大酒店总体介绍

湖南天玺大酒店是由湖南拓展集团投资，由新加坡华夏国际酒店集团管理，按照国家五星级标准建造的湖南省首家产权式商务酒店。xx年9月正式通过四星级酒店评定。

酒店坐落于长沙市商业中心芙蓉中路518号，主楼高达100米，共30层，比邻新世纪体育中心，凭楼远眺，山水洲城尽收眼底，酒店距黄花机场26公里，30分钟车程；距火车站4公里，10分钟车程；距步行商业街3公里，5分钟车程；距省政府3公里，5分钟车程，交通十分便利。

酒店拥有216套客房，其中包括总统套房；拥有可容纳700多人同时就餐的中、西餐厅，咖啡厅；还拥有29间包房的豪华ktv歌舞厅和可容纳100多人的修仙桑拿中心及酒吧书苑等。融现代风格和湘湖文化内涵的先进设计与合理的功能布局使旧点设备设施完善、先进，装修装饰豪华、典雅。酒店集住宿、餐饮、会议、写字楼出租、购物、休闲娱乐为一体。国际酒店集团现代化管理和先进的经营理念使天玺大酒店成为宾客旅游观光、商务活动、会议展览、娱乐修仙的最佳选择。

我实习所在的客房部分为客务部和房务部。房务部又由三个部分组成：楼层、洗衣部和pa部。楼层实习报告服务主要是由216套客房组成。客房服务设施及服务项目：独立控制中央空调、私人卫浴、彩色遥控电视机及卫星频道节目、国内及国际直拨电话、冰箱及迷你酒吧、室内私人保险箱、宽带上网及数据接口、语音留言、擦鞋服务、唤醒服务、托婴服务、24小时送餐服务、洗衣服务、医疗服务、儿童活动室、地下车库、酒店车队服务、商务服务中心等。

其中客房的分布及特点：11楼-26楼共24层，18楼设有儿童活动室，25楼设有阅览室，23楼为无烟楼层，24、25、26楼为行政楼层，客房内均提供免费宽带上网。11楼-23楼的客房情况：每层楼有17间客房，07、21号房为商务单人房，07、07、07、08、18、19、20房为高级双人房，07为豪华双人房，12、15、16、17为商务双人房，10为豪华套房（其中11、15、17楼的10房为豪华双人套房，12、16、18楼-23楼的10房为豪华单人套房），11为高级套房（与豪华套房类同）。07房-10房朝向北面，11房-21房朝向南面，变换着的摩天轮是最耀眼的风景线，特别是夜景，将长沙的繁华尽收眼底。

二、作为一个合格的房务员，必须对自己的工作负责，应熟知工作流程及服务流程。

首先，房务员的职责：

1. 整理客房的睡房和浴室，并吸尘

2. 每日更换住客的床单和毛巾

3. 适当补充客房内易耗品（免费赠送的矿泉水、咖啡、茶叶包）

4. 配合服务中心、前台查退房情况，迷你吧的操作

5. 必须接待好vip的客人，热情周到

6. 每日清理工作车，保持常新状态

7. 保持及整理楼层工作间、茶水间、卫生间，爱护清洁工具

8. 提供酒店订下的多有服务给入住客人

9. 迅速回答入住客人的问题，斟酌满足客人的要求，介绍酒店服务和设施设备以供客人参考

10. 报告领班每日退房遗留情况

11. 报告领班每日住客特殊情况

12. 填写工作报表（日期、姓名、班次、进房时间和出房时间等）交班注意或重要事项

13. 报告领班客房维修、损坏、遗失及安全事项

客房部的班次有四种：

早班a班： 7∶15——15∶30

d班： 8∶45——17∶30

中班b班：15∶15——23∶30

晚班c班：23∶30—— 7∶30

早班的工作流程：

1. 7∶15准时到岗

1.1 整理仪容仪表，到房务中心签到，领取钥匙、房卡、通讯工具和房态。

1.2 了解房态，熟知vip房号、住客房号、预退退房号、空房状态和实习报告维修房状态。

1.3 主任召开例会。

2. 7∶45上楼层

2.1 巡楼，关走廊灯，开空调，查门上是否挂有洗衣派、早餐牌、请即打扫牌等异常情况

2.2 对公共区域维修问题的检查及跟进

2.3 检查烟盅，电梯口烟盅，楼梯及走道清洁

2.4 仔细看交班，将特殊事项记录在工作报表上

2.5 先做空房和维修房的卫生

3. 8∶45打扫住客及退房卫生

3.1 完成服务中心传达的指令和服务

3.2 查退房的消费情况

3.3 做房间卫生的顺序：赶房-vip房-请即打扫房-走房

3.4 第二批早班接班，与领班交班

4. 9∶00 d班接班

4.1 d班早班接a班的钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项

4.2 报告领班特殊事项

4.3 清理房间

5. 10∶00

5.1 收洗衣（12∶00am之前除dnd/dl的房间，均须先打电话征询客人是否有衣服送洗，若无人接听电话则敲门进房询问）报告领班洗衣情况

5.2 补充迷你吧的住客房内的消费物品，报告领班其情况

5.3 清理房间

6. 11:00-11:30 a班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交实习报告班特殊事项）

7. 11:30-12:00 d班房务员用午餐，与相互的楼层房务员交接（钥匙、房卡、通讯工具、房态和交班特殊事项）

7.1 整理工作车，

7.2 检查是否已将洗衣送到洗衣房

8. 13：00 继续清理房间

9. 15：00完成房间的清理

9.1 工作车的清洁

9.2 清洁工具的维护及吸尘机的清洁

9.3 a班与b班房务员交班（房态和交班特殊事项）

9.4 a班与d班交班（钥匙、房卡、通讯工具）

10. a班下班，到房务中心签退

11. 16：00 d班房务员继续清理房间

12. 17：00 d班房务员完成房间的清理

13. 工作车的清洁，清洁工具的维护及吸尘机的清洁

14. 17：30 d班与b班交班，报告领班特殊事项，例如遗留物品交到服务中心

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！