

【热门】管理类实习报告模板汇总9篇

在人们越来越注重自身素养的今天，报告十分的重要，其在写作上有一定的技巧。相信很多朋友都对写报告感到非常苦恼吧，以下是小编帮大家整理的管理类实习报告10篇，希望对大家有所帮助。

管理类实习报告 篇1

一、实习时间

20xx年月7日至3月20日

二、实习地点

四川省乐山市乐山大佛景区及峨眉山市峨眉山景区

三、实习目的

a)

通过野外实习，了解自然旅游资源和人文旅游资源的特点、分类、分布规律及其各组成要素；、自然条件、社会条件等在旅游发展中的地位和作用；

b)

通过实习，以峨眉山旅游景区为主要对象，了解旅游行业运作机制；

c)

通过实习，了解旅游管理专业的研究和学习对象、内容和任务，进一步巩固专业思想；

d) 学习野外工作方法，加强实践技能的培养；

e)

结合社会实践，了解国情、民情，了解社会，激发学习动力，增强竞争意识，自觉调整知识结构，迎接社会的挑战。

四、实习内容

1. 峨眉山景区环境概况

峨眉山103.48东经29.59北纬，与山西五台山、浙江普陀山、安徽九华山并称为中国佛教四大名山，是举世闻名的普贤菩萨道场。有山峰相对如蛾眉，故名。包括大峨眉、二峨眉、三峨眉、四峨眉。主峰3099米，高出成都平原2,500~2,600米。为褶皱断块山地，断裂处河谷深切。一线天、舍身崖等绝壁高达700~850米。山势雄伟，隘谷深幽，飞瀑如帘，云海翻涌，林木葱茏，有「峨眉天下秀」之称。山上多佛教寺庙，向为著名游览地。

峨眉山在四川盆地西南部，地处长江上游，屹立于大渡河与青衣江之间，在峨眉山市西南7公里，东距乐山市37公里，是著名的佛教名山和旅游胜地，有“峨眉天下秀”之称，是一个集佛教文化与自然风光为一体的国家级山岳型风景名胜区。

峨眉山主峰万佛顶海拔3099米。全山形势巍峨雄壮，草木植被浓郁葱茏，故有“雄秀”美称。因为高度可观、面积庞大，登山路线几近百里，对普通攀登者形成有力挑战。近年来建成了登山索道，游人已可轻松登临，去极顶俯瞰万里云海，在金顶可欣赏“日出”、“云海”、“佛光”和“圣灯”四大绝景。峨眉山优美的自然景观、良好的生态环境使它成为人们探奇揽胜

、求仙修道的理想处所。1982年，峨眉山以峨眉山风景名胜区的名义，被国务院批准列入第一批国家级风景名胜区名单。1996年，峨眉山与乐山大佛共同被列入《世界自然与文化遗产名录》，成为全人类自然和文化双重遗产。20xx年，峨眉山景区被国家旅游局首批正式批准为国家5A级旅游风景区。

峨眉山山区云雾多，日照少，雨量充沛。平原部分属亚热带湿润季风气候，一月平均气温约6.9度，七月平均气温26.1度；因峨眉山海拔较高而坡度较大，气候带垂直分布明显，海拔1500米~2100米属暖温带气候；海拔2100米~2500米属中温带气候；海拔2500米以上属亚寒带气候。海拔20xx米以上地区，约有半年为冰雪覆盖，时间为10月到次年4月。峨眉景区随海拔高度的不同，而呈现不同的气候特征。清音阁以下为低山区，植被葱郁、风爽泉清，气温与平原无大差异，早晚略添衣着即可。清音阁至洗象池为中山区，气温已较山下平原低4°C—5°C，游客需备足衣物。洗象池至金顶为高山区，人行云中，风寒雨骤，气温比山下报国寺等处低约10°C左右。山上为游客准备了大量棉大衣，可供游人租用。峨眉山中间有一条“界线”，山下被称为“阳间”，山上被称为“阴间”。积云有一定的重量，所以在峨眉山的那条界线的位置。因此，游人在金顶时时常会听见雷声，但只有“阳间”在下雨，“阴间”不会下雨。

峨眉山景区面积154平方公里，包括大峨、二峨、三峨、四峨四座大山。大峨山为峨眉山的主峰，通常说的峨眉山就是指的大峨山。大峨、二峨两山相对，远远望去，双峰缥缈，犹如画眉，这种陡峭险峻、横空出世的雄伟气势，使唐代诗人李白发“峨眉高出西极天”、“蜀国多仙山，峨眉邈难匹”之赞叹。峨眉山以多雾著称，常年云雾缭绕，雨丝霏霏。弥漫山间的云

雾，变化万千，把峨眉山装点得婀娜多姿。峨眉山层峦叠嶂、山势雄伟，景色秀丽，气象万千，素有“一山有四季，十里不同天”之妙喻。清代诗人谭钟岳将峨眉山佳景概括为十种：“金顶祥光”、“象池月夜”、“九老仙府”、“洪椿晓雨”、“白水秋风”、“双桥清音”、“大坪霁雪”、“灵岩叠翠”、“罗峰晴云”、“圣积晚钟”。现在人们又不断发现和创造了许多新景观，如红珠拥翠、虎溪听泉、龙江栈道、龙门飞瀑、雷洞烟云、接引飞虹、卧云浮舟、冷杉幽林等。峨眉新十景为：金顶金佛、万佛朝宗、小平情缘、清音平湖、幽谷灵猴、第一山亭、摩崖石刻、秀甲瀑布、迎宾滩、名山起点。无不引人入胜。

2. 峨眉山景区环境保护措施

峨眉山管理委员会在峨眉山的环境保护工作上实施了“五管其下”的治理措施：一、建立权威机构，创新管理模式，完善生态保护法律体系，依法实施保护和管理；建立科研机构，提高生态保护的科技支撑能力；以生物多样性保护为重点，加强生态保护监管；增加投入，建立生态保护资金渠道。二、将核心景区和外围保护区2.3万亩耕地去不退更换林，发展有机茶叶基地，使遗产保护与生态经济发展有机结合，其龙头项目“峨眉雪芽”绿茶带动景区1.2万农民致富；三、加快实施煤改气，避免空气污染。将风景区全山宾馆、寺庙、农民旅店全部改用气或电作燃料，客运车辆全部改用液化气，消除安全隐患。四、全面建设环境保护信息数据库，完善景区环境监察信息系统、生物多样性信息系统、环境卫生信息系统等，建成“电子眼”；同时，投资100多万元购进环境监测车、汽车尾气测试仪、负氧离子测试仪，实现景区大气的24小时自动监测，建立健全环境监测数据传输处理系统，使环境监测硬软件设施达到国内先进水平；四、搬迁核心景区村民100

多户，拆除违章和有碍观瞻的建筑物、构筑物900多平米；投资1.6亿元对金顶相关设施实施拆迁整治，对金顶上有碍观瞻的703电视台、气象站等进行拆迁。

为了加强对峨眉山生物多样性的保护，峨眉山景区设立了遗产研究所、植物保护检疫站、中心林木种子园、生物资源实验站等十多个科研机构 and 团体，对峨眉山的生物资源、园林等进行科学考察和研究。根据不同生态特点，分了核心保护区，划定为一级保护区。核心景区有氛围生态保护区、珍稀动物群落保护区等五部分。其中生态保护区、珍稀动物群落保护区、植物景观区不允许游客进入，只有管理人员和经过批准的科研人员才能进入，以保持去自然的原生状态。核心景区外2至7公里为二级保护区，二级保护区外3至8公里的环形地带为三级保护区，各级保护区都按其功能制订了保护原则和措施，并将每年游客总数控制在110万人以内。

近年来，峨眉山管理委员会为开展好遗产的青少年保护教育，峨眉山游人中心，博物馆免费为乐山市境内中小學生讲解达10多万次，峨眉山上形成了保护遗产的共识。峨眉山管委会建立了高、中、低三片污水处理地、沼气池，实现景区排污集中处理，并达国家一级排放标准。建立300多人的专业环卫队伍，制定灵活机动、奖惩挂钩的环卫管理制度。修建环保垃圾桶1000多个，做到垃圾随产随清，无害化处理。全山投资1000多万元按星级标准修建了37个旅游公厕。

3. 峨眉山景区环境保护中存在的问题

在实习过程中，峨眉山景区环境保护工作的无微不至让我惊讶感叹了好长一阵时间。但是，仍然能在其中发现许多问题。首先，峨眉山作为

我国四大佛教名山之一，庙宇自然必不可少。这些庄严的建筑给秀丽的峨眉山赋予了一层特殊的神秘的气质，同时也满足了许多香客的朝拜的愿望。但是，众多的寺院也带来一个问题，就是香客入庙礼佛必然要敬香，而香客数量一旦增加，礼佛用的香燃烧后产生的大量烟雾势必会影响寺院附近的空气质量。在实习中，我发现在万年寺、清音阁和金顶三处的游客最多，空气中香火味也格外浓重，可想而知这三处空气中颗粒物的含量也是相当高的了。其次，从洗象池再往上，海拔超过20xx米，在低温下几乎道路都被冰雪覆盖。其实对于峨眉山游客来说，使用冰爪艰难跋涉是一件不错的旅游体验，但这样并不是就要忽视掉环境保护工作。我发现，厚重的雪被将道路以及道路旁的垃圾桶一起覆盖，徒步走几个小时都难以见到一个垃圾桶。这样势必会导致游客乱丢垃圾，影响景区环境美观及环保。第三，雷洞坪是进山公路的终点，选择坐车上山的游客都会在此下车，然后步行到达金顶。此处车辆众多，鸣笛声此起彼伏，在空旷安静的山里声音可以传的很远，有可能会影响山里野生动物的正常活动，某种程度上造成了噪声污染。而且，在雷洞坪上的生态猴区，环境被糟蹋的一塌糊涂，满地的垃圾从小路上一直铺到护栏外很远，空气中散发着各种垃圾的味道，实在是峨眉山环境保护的一大败笔，应受到管委会的格外重视。

4. 对于峨眉山景区环境保护的建议

乐山-

峨眉山景区作为世界双遗产地，又是我国重要的旅游资源及环境保护模范地，环境是其赖以生存的基础，所以环境保护必须作为其工作重点予以格外的重视。现在，该景区面临着两个转型的重要时期，即：由国内重点景区转向国际知名景区，由观光旅游型景区转向休闲度假型景区，在此基础

山，更应加强环境保护的工作力度和景区环境的美化，环境的美化主要表现在两个方面：突出峨眉山景色的与众不同和处理好峨眉山旅游设施的现代化与保证景色优美古朴的冲突。俗话说：“峨眉天下秀”，在实习过程中，我真真正正体会到了所谓的“秀”是怎样的动人心魄。但让人感到遗憾的是，在实习中，我不止一次的看到众多的电线横在山腰上，架在小河上，从古色古香的庙宇上横过，这些无疑破坏了峨眉山景色的观赏性。所以我认为景区管理委员会应重视这方面的工作，保证给游客最完美的观赏体验。其次，峨眉山作为国内知名景点，想要走出国门走向世界，就必须要有中国特色的品牌。虽然峨眉山是中国四大佛教名山之一，但世人皆知佛教源自古印度，峨眉山的佛教文化不过是将其附上了一层中国色彩。除此之外，峨眉山便再无特色了。想要在世界众多知名景区中树立品牌形象，峨眉山必须要有属于自己的品牌形象依托。其实，前往峨眉山的人们多少都有一个武侠梦——峨眉山在金庸笔下那个恢宏庞大的武林世界中有着重要的位置。管委会可以将此武侠特色赋予峨眉山，让世界接纳一个真正的有中国特色的峨眉山。

五、 实习总结

此次实习在山中的时间只有三天。三天内，我们体验到了大诗人李白说的“蜀道之难”，也品味了登山的苦与乐。一路上风景美得叹为观止，令人沉醉。同时所有同学互相鼓励与扶持，克服各种困难登上金顶，感受到了集体的温暖与力量。登山时大家虽疲惫不堪，但难掩心中的兴奋纵情高歌，好不痛快。同时，我们了解了本专业的研究和学习对象、内容和任务，对今后的学习有了更明确的目标和计划。收获其实远比我们看到的大。游览途中，我们看到了国内旅游行业的繁荣与蓬勃的朝气，各大景点游客

络绎不绝，人头攒动，导游解说生动有趣，内涵丰富。在某种程度上，为大家注入了对本专业的无限信心。

但也必须看到问题所在。在做问卷调查时，我们常常得不到游客的配合，有时候游客对于我们提出的问题不是很清楚甚至无法回答；登山时，很多同学或因体力身体等原因没能全程登顶；有同学在景区内不能保持公共卫生，随手扔垃圾等等。对此，我认为一是我们并没有得到游客的信任、理解和支持，一是我们的问卷问题设置可能出现了跑题、偏离实际等等问题，还有就是个人身体和道德素质亟待提高。这些都是需要进行反思总结，并在今后进行改正的东西，我们需要正视。

最后，我要感谢此次陪同我们一起登山的余老师、谢老师、徐老师和单老师，感谢你们全程的照顾，也感谢你们为此次实习做的一切努力和贡献，谢谢你们。

管理类实习报告 篇2

(1) 序言

对于任何一位大学生来说，毕业实习是一个很关键的学习内容，也是一个很好的锻炼机会。对于我们来说，平常学到的都是书本上的知识，而毕业实习正好给了我们一个在投身社会工作之前把理论知识与社会实践联系起来的机会，毕业实习作为学校为我们安排的在校期间最后一次全面性、总结性的教学环节。

对于毕业实习来说，其中一个主要目的就是通过实习所学的内容来完善我们的专业知识，通过在实习过程中收集的相关资料、了解的产品知识

，从而更好地掌握在校所学知识。虽然，毕业实习的时间只有短短两个月，但认真完成好它却能为今后的工作打下坚实的基础，有利于以后工作更加顺利地进行。因此，毕业实习是非常必要、非常有意义的。

（2）实习单位介绍

永辉超市成立于20xx年，十年创业，飞跃发展，是中国500强企业之一，是福建省、重庆市流通及农业产业化双龙头企业，被国家商务部列为“全国流通重点企业”、“双百市场工程”重点企业，荣获“中国驰名商标”，是上海主板上市企业（股票代码：601933）。

永辉超市是中国大陆首批将生鲜农产品引进现代超市的流通企业之一，被国家七部委誉为中国“农改超”推广的典范，被百姓誉为“民生超市、百姓永辉”。公司已发展成为以零售业为龙头，以现代物流为支撑，以现代农业和食品工业为两翼，以实业开发为基础的大型集团企业。永辉超市坚持“融合共享”、“竞合发展”的理念开创蓝海，与境内外零售企业共同繁荣中国零售市场，在福建、浙江、广东、重庆、贵州、四川、北京、天津、**、*、江苏、河南、**西、黑龙江、**、辽宁等16个省市已发展超过300家大、中型超市，经营面积超过300万平方米，位居20xx年中国连锁百强企业30强、中国快速消费品连锁百强10强。

永辉积极承担企业公民的社会责任，热心致力于慈善超市、助学支教、扶贫济困、助残助孤、赈灾救难等公益事业，已向社会捐赠资金及物资累计逾亿元。

（3）实习时间

20xx年2月13日——20xx年4月15日

(4) 实习地点

福建省**市**区**大道（梅园西路路口）华**市广场

(5) 实习内容与过程

从2月13日——

4月15日这段时间内总共分三个实习阶段，分别为：入职培训、门店体验、集训融合。

1、入职培训阶段

在福建省武警公安边防总队教导大队进行为期三天的入职培训，培训内容包括：企业文化、基本制度、基本业务，为门店体验阶段学习做预备工作。培训目标为：了解零售行业、了解企业、了解门店、了解部门基本业务。在这三天中，公司各级别的领导与同事为我们讲授了《走进零售业·走进永辉》、《零售超市入门》、《门店运营管理介绍》、《企业文化》、基本制度政策之《行为规范篇》、《人事制度篇》、《安全规范篇》等相关课程，为我们所要进行的下一阶段的培训奠定了坚实的基础。

2、门店体验阶段

在**永辉超市**北店进行为期一个月的门店跟岗学习，了解部门业务与工作内容、感受门店工作。作为一名客服管理培训生，这一阶段在门店主要学习收银线、服务中心、烟酒区的相关工作内容。具体的为：第一周了解服务礼仪与规范以及收银员工作流程，第二周学习收银机的基本操作，真假币的识别，永辉卡使用及异常处理，银行卡使用及注意事项，收银现金盘点操作，生鲜商品的识别及雷同商品的辨别

，食品用品特殊商品的收银方式，损耗控制相关知识，收银绩效管理
办法。第三周学习积分卡办理、挂失、礼品兑换相关操作，永辉卡销售及
充值。第四周学习发票开具及实操，退换货管理及实操，播音相关规定及
操作，认识烟酒商品，盘点烟酒商品。

3、集训融合阶段

在福建省武警公安边防总队教导大队进行为期二十一的封闭式训练，
包括军事训练与课堂培训。军事训练是“永辉超市1933零售精英”集训营系
统培训重要的一个环节，主要是让培训生在军事训练中磨砺意志，学习团
结、互助的集体合作精神，培养坚持、耐劳的优秀品质，为下一步学习和
工作打下坚定的思想基础。对于“永辉超市1933零售精英”集训营的培训生
们，专业的卖场经营、管理等知识的学习不可或缺，团结、互助的集体合
作精神，坚持、耐劳的优秀品质更是重中之重，这是永辉超市“融合共享、
竞合发展”的文化理念的重要组成部分，也是永辉超市能够不断发展壮大的
核心价值之一。课堂培训侧重介绍永辉各个部门具体的业务知识，比如《
永辉生鲜经营模式》、《永辉服装经营模式》、《永辉物流运作模式》、
《零售营运财务知识》、《永辉信息系统总体介绍》、《永辉加工经营模
式》、《永辉食品用品经营模式》《品类知识入门》以及各专业系业务课
程和业务素养相关培训。

(6) 实习心得体会

通过这两个月时间的学习，从无知到认知，到深入了解，渐渐的我喜
欢上了这份工作，让我深刻的体会到学习的过程是最美的，在整个实习过

程中，我每天都有很多新的体会，新的想法，从工作心态来看，可以总结为以下几点：

1、坚持

不管我们在哪家公司，一开始都不会立刻给工作让我们做，一般都是先让我们看，时间短的要几天，时间长的甚至要几周，在这段时间里很多人会觉得很无聊，没事可做，便会产生离开的想法，在这个时候我们一定要坚持，不能轻易言弃，否则对不起自己。

2、勤打杂

我们到公司去实习，公司多数是把我们当学生看待。公司在这个期间一般不会让我们去做什么重要的工作，可也不会让我闲着。因此，我们应该主动找一些事情来做，从小事做起，刚开始也就是打打杂。这样公司同事才会更快的接受你，领导才会喜欢你，进而才会逐渐地委以重任。

3、多听、多看、多想、多做、少说

我们到公司工作以后，要知道自己能否胜任这份工作，关键是看自己对待工作的态度，态度对了，即使以前没学过的知识也可以在工作中逐渐的掌握。态度不好，就算自己有知识基础也不会把工作做好，四多一少就是我的态度，我刚到这个岗位工作，根本不清楚该做些什么，但是经过工作过程中多看别人怎么做，多听别人怎么说，多想自己应该怎么做，然后自己亲自动手去多做，终于在较短的时间内对工作有了一个较系统的认识，慢慢的自己也可以独立完成相关工作了。所以，我们今后不管从事什么工作都要先端正自己的态度，这样才能把事情做好。

4、少埋怨

有人会觉得公司这里不好那里不好，同事也不好相处，工作也不如愿，经常埋怨，这样只会影响自己的工作情绪，不但做不好工作，还增加了自己的压力。所以，我们应该少埋怨，要看到公司好的一面，对存在的问题应该想办法去解决而不是去埋怨，这样才能保持工作的激情。

5、虚心学习

在工作过程中，我们会碰到很多问题，有的是我们懂得的，也有很多是我们不懂的，不懂的东西我们要虚心向同事或领导请教，当别人教我们知识的时候，我们应该虚心接受，不要认为自己懂得一点鸡毛蒜皮就飘飘然。

此外，在实习过程中我感受到要作为一名优秀的客服人员，在工作中应该具备良好的心理素质，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感、产品专业知识等。

首先，客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务人员直接接触顾客，为其提供咨询服务、接受顾客投诉等等，特殊的工作性质决定了客服工作人员要有一定的忍耐性，宽容对待顾客的不满，能够承受较大的压力，具备良好的心理素质。

其次，熟练掌握业务知识，了解产品及顾客需求。熟练掌握业务知识是客服工作人员的基本素质之一，只有真正的了解产品及顾客的需求所在，熟练掌握业务知识才能够积极应对顾客。

再次，沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业人员提出了更高的要求。客服人员在接受用户投诉时

需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并及时为顾客解决难题。

最后，高度的责任感和荣誉感。客服工作是企业形象对外展示的窗口，客服工作的质量，客服工作人员的素质直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作人员具备高度的职业道德，做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，毕业实习是我们把学到的理论知识应用在实践中的一次尝试。只有经过实际的工作，切身接触社会才懂得生活的艰辛，最重要的是懂得了学习的重要性，只有不断学习才能不断进步。作为即将踏入社会的新青年、祖国的新知识分子更要通过这次难得的实习机会，在工作中发现不足以及与社会的差距。然后，努力缩小这种差距，改变自己的知识结构，使自己做个真正对社会和国家有用的人。在这段实习生活中，不仅磨练了意志、体验了艰辛、接触了社会，而且还把书本上所学的理论知识与社会实践相结合，使专业知识得到活学活用。借此机会，衷心感谢永辉超市股份有限公司给我提供宝贵的实习机会，是它为我以后从事的工作奠定了坚实的基础，为我的梦想插上了自由飞翔的翅膀。

管理类实习报告 篇3

实习内容：熟悉旅行社业务，跟团学习导游技能。

实习目的与任务：了解旅行社经营管理过程，掌握导游业务。

实习到了，说什么都要找个地方，实践一下，把自己三年来学习的东西拿出来，让社会检验一下，真真正正的与社会来个肌肤之亲

。首先要做的是找个能发挥我们专业的地方，酒店或者旅行社。经过考虑，最终我选了旅行社。

以前总是向往做一名导游，觉得能游山玩水是一件很好的差事，当我做了导游以后，才发现原来要当一名好的导游真的不是一件容易的事情。虽然做导游的时间不长，但每次上团都能和不同阶层的游客交流，每次都能有新的感受。导游要和各行各业的人交流，如果你的沟通技巧不强的话，交流则无从下手。一个好的导游，要有很强的沟通能力，成熟的个人亲和力。讲解生动引人，对自己的旅游线路，沿途风情民俗十分熟悉，还要和景区景点，酒店餐厅，甚至司机保持良好的关系。在前辈的帮助下我明确了要成为合格导游员应具备的条件：

一、强烈的责任感和服务热情。导游工作是一项脑体高度结合的服务工作，态度决定行动，拥有强烈的责任心，才会在实际工作中投入满腔的工作热情，为客人提供高质量的服务。

二、应具备广泛的基础常识。作为一名导游，尤其一名外语导游，在带团过程中不仅仅是一名讲解员，还是一个“大保姆”。客人事无巨细可能都需要导游为其操心，对于客人，面对的是一个无从下手陌生的环境，因此导游如果缺乏日常生活中的基础常识，就无法迅速为客人排忧解难。

三、语言清晰准确，讲解生动活泼。语言表达能力是导游最重要的基本功之一，尤其是外语导游，语言正确清晰才能向游客传播中华文明，让客人了解自己的观点，同时充分了解客人的需求，及时提供服务

，另外，生动活泼的讲解会使美丽风光锦上添花，会使沉睡的古迹死而复活，优雅的工艺品栩栩如生，从而给顾客留下难忘的深刻印象。

四、具备相应的旅行常识与专业知识。在带团过程中，团队随时可能出现不可预料的问题，导游具有相应的知识，就可在第一时间将损失减少至最低，为游客为公司争取到最大的利益。

五、广博文化知识面。导游接触的游客中，各种社会背景、文化层次不尽相同，合格的导游就应该做一个“杂家”，上知天文地理，下知鸡毛蒜皮，这样在进行讲解中，就可运用所掌握的知识和智慧来应对。

六、具有组织协调应变能力。导游的服务对象是不断变化的复杂群体，同时导游工作还离不开旅游接待服务中其他相关部门的配合和支持，任何一个环节出现偏差，都会令导游服务黯然失色，因此一个合格导游员要头脑清晰，有交情组织协调应变能力，保证游客的旅游活动顺利进行。

七、注意仪容仪表，自身修养。许多外国旅游业是一个综合性服务行业，许多外国游客到一个国家最先和最多接触的是导游人员，因此导游经常被人誉为“企业形象，民间大使”，良好的仪容仪表会给人产生美好的第一印象，从而反映出企业乃至一个地区、国家的精神面貌和道德水准，因此良好的仪容仪表是提供良好服务的基础。

接下来在导游讲解方面，我也总结了几个要点：

首先你得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。像我们这样的新导游一上岗总觉得最重要的是背好景区材料，把它们背得烂熟，张口就来，不会停顿，这就是表示自己已是一个合格的导游了，但是通过几次带团我发现其实完全不是这么回事！专业的导游就是不仅要成为“杂家”，还要成

为某一领域或某些方面的专家。“工欲善其事，必先利其器”。要想成为专业的导游，还必须熟练掌握导游语言的基本技能。因为它是我们传播知识、沟通思想、交流感情的强大工具。其中最重要的口头语言表达，这是我们工作中最普遍、最常用的一种语言表达形式。

人们常说看景不如听景。给游客讲解就是要像在和朋友聊天。你把游客看作朋友眉飞色舞地给讲游客不知道的事情，才能抓住他们的注意力。另一半是讲解技巧，它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的东西对比着讲。你对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。另外，导游最好多记一些方方面面的笑话，随时随地在讲解的过程中插入一个相关的笑话，那样就会使讲解生动有趣得多。最后，什么都掌握好了，但就是没有掌握客人的生理情况，讲解可能还是会惨败。比如客人是乘长途火车而来，夜里都没睡好，你却在那里兴致勃勃地给他们大讲特讲，即使你讲得很不错，但他们生理上的困盹还是可能打败一切精彩的讲解，而他们的鼾声会如此地打击你的自信。这时候你要知道，你不是失败在讲解上，而是失败在关心人上。

多次经验的积累我发现当好一个导游，不但要有对景点的热情，还要有对游客的热情。这个热情不单单是指你为他们讲解好的热情，还包括对他们作为一个人的全部关怀。

实习目的：通过三个月实习试用期，了解厂区生产流程，为本职hr工作打好基础；通过本部实习。了解hr方面在厂区的工作范围，并接手相关人事管理岗位工作，同时有对hr方面的自己看法。

实习时间：XX—11—2至XX—2—1

实习部门：制造一部、制造二部、制造三部，人力资源部。

工作范围：招聘、培训并参与考核。

实习内容：

一：11月初进入公司报道后，我就按照实习计划进入厂区实习，人力资源部有事时也回本部帮忙。个月主要是了解厂区三个部门的生产流程，了解和熟悉厂区环境。接手人力资源部人事管理员岗位的工作。

在这一个月中我走遍三个部门，较深入的了解了各部的生产流程，现把了解的生产流程做如下汇报：

制造一部分为配料过程和制粉过程。配料过程又细分为领料、除锈、破碎/切割、称重，检验、熔炼，检验等程序；制粉过程又细分为铸片、氢碎、粗粉搅拌、气流磨、细粉搅拌，检验等程序。经过这些程序后就进入制造二部。制造二部主要分为成型工段和烧结工段，成型工段又细分为，称粉、压制、等静压、剥油、检验等程序；烧结工段又细分为装炉、烧结、检验、入库等工序。经过这些二部工序后进入三部加工工段，细分为领料、磨加工、去污烘干，检验等工序。之后就进入包装车间。在对三个部门的生产流程详细的了解的同时，我又详细的了解了本公司辉煌的历史，骄人的业绩和肩负的使命。同时也明确了企业的组织框架。

进入企业后，来到人事管理员的岗位上时。本岗位人员早已离职。虽有文字交接。但全面接手仍有很多困难，在自己的努力和各位领导和同事的帮助下，顺利的得以接手，并相应的步入正轨。

二：经过一个月厂区部门的实习，在第二个月我进入本部门人事管理员岗位。这时正是恰逢经济危机好转。我们的公司订单逐步增加，企业产量相对增加。这样各部门对一线工人的需求量增加。在人资部韩经理的正确指导下，充分利用自身专业特点在我们通常的广告招聘、人员招聘、内部晋升选拔、从应届生中招聘、人才市场、网络招聘等手段中，根据岗位所需人员进行重点倾侧。例如，对于一线工人，我们通常采用人才市场招聘，并辅助网络招聘、人员招聘、广告招聘等；而对于管理层，主要采用网络招聘，并辅助人才市场，专场招聘，甚至猎头等方式；而对于一些需培养岗位，我们主要从应届生中招聘，辅助网络，专场招聘，人才市场等方式。也正于此。我们人资部根据企业发展需求参加内蒙古工业大学XX年范文大全双选会。并协助高科参加内蒙古科技大学稀土学院专场招聘会，取得了良好的效果。

新员工招聘来后，针对整个招聘流程进行了梳理。这些主要是因为针对XX年新的劳动xx法出台后以及人们对法律的认识程度逐步提高，为减少企业用工风险而做的。其中包括录用通知书制造与细化，新员工上岗通知单，转正通知单等，同时为了整个招聘流程的细化还要梳理应聘登记表，入职登记表，劳动xx签订通知单等一系列文书，从而从招聘角度减少企业用工风险。

进入培训，通常人们都说企业培训的好坏决定企业发展长远的一把利剑。无论从hr所说的人力资源规划、招聘与配置、培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理、劳动关系管理的六大模块还是细分为人力资源规划、企业文化、组织设计、流程设计、薪酬体系、激励体系、绩效体系、授权体系、招聘体系、员工关系、培训体系、人事配置、素质模型，职业生涯体系十四个小块说，培训都是企业发展的必不可少的组成部分。远不说海尔的商学院，近到蒙牛，伊利也在这方面逐步系统正规化。而对于我们公司所处北方，离总部比较远，不能充分的利用总部培训资源。只能根据本地区实际情况来具体安排相应的培训，并做好全年的培训计划。

我们人资部每三个月都会定时对新员工基础培训，让员工更好的了解本企业文化、制度、辉煌的历史、企业发展蓝图等。从而让员工更好的融入韵升这个大家庭，同时各部门也要针对新员工做好相应的工作培训，使得员工能更好的在本职岗位上工作。针对老员工主要从管理和技术两方面着手进行培训。在培训技术创造价值的同时增加大家的管理艺术，从而全面的提升企业附加值。在这三个月中我们组织了中层管理人员和骨干技术人员的《质量问题处理思路和方法》和新员工的基础培训，并取得了相应的效果。进入XX年，培训工作在以XX年培训计划为主题，做好每个季度，每个月份的工作安排。并根据培训中存在的相关问题。做好培训调整和处理方案。

说道考核，我们最多谈到的是绩效考核，薪酬考核。而针对我的岗位这方面的主要工作是，月底的工资考核汇总，并相应检查各部数据的准确性等工作，在这份参与的工作中，我明确了各部的工作职责，并且明了很多与hr相关的考核原则。

三：转眼三个月的实习期来到尾声。我的收获颇丰，在这里针对我三个月的工作谈下我的看法，也是我这份实习报告的总结，也是我的一份思想汇报。如有不足之处，希望各位领导谅解。

人力资源部是我国企业存在较年轻的一个部门，从人事部到人力部，可以看到企业领导们观念的转变和对于人力资源的重视。通常人们都会说人力资源部是一个企业的润滑剂，同时也要起到老总的左膀右臂作用。人力资源部门要在人力资源管理的六大模块中结合本地区实际情况为领导出谋划策。从而创造部门存在的真正价值。

从我自身岗位工作来讲，在招聘到录用的一系列流程中，我们要树立企业用工的规范性，这样不仅有利于企业形象树立，而且有利于减少用工风险。当然这一点我们企业本身比其他企业做的相对较好。特别是新劳动法出台后。各种相应的细节更是体现尤为重要。当然北方地区，特别是工人这个群体，人们的法律意识不是很强，但谁又能保证每个上岗的人都不关注，如有关注的人，必然会存在相应的风险。所有这个流程每个细节都尤为重要。针对我们这个流程，有些协议签署不具有太多实际意义。比如保密协议不需每个人都签署，只需设计这方面的人员即可，实习协议，主要针对来我厂实习人员。而相对岗位的实习计划，这个协议又不是很适合。如果每个人都签署，既浪费资源，又不具有实际意义。

对于培训，从几次培训看来，企业部分人员对培训重视不够，我们的个别管理者、部分骨干人员和普通工人，对待培训就是以应酬的心理对待。不把培训看做再学习的机会。认为只要干好本职工作就万事大吉，却不知思想决定行动，观念改变人生。没有再学习的能力，很难跟上企业的发

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：[https://d.book118.com/058032061055007
001](https://d.book118.com/058032061055007001)