

2023 年大学生旅游实习报告汇总 10 篇

大学生旅游实习报告 篇 1

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己，才能在竞争中突出自己，表现自己。

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。

我们来的是洛阳的一个 4a 级景区，没来之前我们有很多幻想，想想是多么的美好。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。

在这次实际践中，让我很有感触的一点就人际交往方面，大家都知道社会上人际交往非常复杂，但是具体多么复杂，我想也很难说清楚，只有经历了才能了解。才能有深刻的感受，大家为了工作走到一起，每一个人都有自己的思想和个性，要跟他（她）们处理好关系得需要许多技巧，就看你怎么把握了。我想说的一点就是，在交际中，既然我们不能改变一些东西，那我们就学着适应它。如果还不行，那就改变一下适应它的方法。让我在这次社会实践中掌握了很多东西，最重要的就是使我在待人接物、如何处理好人际关系这方面有了很大的进步。同时在这次实践中使我深深体会到我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人。

俗话说：“在家千日好，出门半‘招’难！”意思就是说：在家里的时候，有自已的父母照顾，关心，呵护！那肯定就是日子过得无虑了，但是，只要你去到外面工作的时候，不管你遇到什么困难，挫折都是靠自己一个人去解决，在这近二个月里，让我学会了自强自立！凡事都要靠自己！现在，就算父母不在我的身边，我都能够自己独立！也更能体会到了要跟朋友商量团队的协作力。我们还算挺好的，我们一块来的有八个人不管干什么都互相有个照应，也真正体现了团结的力量。

通过这次的实践我了解了在社会人际交往中我们应该做到以下几点：

- 1、做事勤快，不能偷懒，不仅要做好本职工作，还要帮助其他人。
- 2、虚心向别人学习，努力完善自己。
- 3、对待客人要面带笑容，耐心服务。

4、要与同事和睦相处

在景区里边，有很多的管理员，他们就如我们学校里边的领导和班级里面的班干部。要想成为一名好的管理，就必须要有好的管理方法，就要以艺术性的管理方法去管理好你的员工，你的下属，你班级里的同学们！要想让他们服从你的管理。那么你对每个员工或每个同学，要用到不同的管理方法，意思就是说：在管理时，也要因人而异！

一切认识都于实践。实践是认识的说明了亲身实践的必要性和重要性，但是并不排斥学习间接经验的必要性。实践的发展不断促进人类认识能力的发展。实践的不断发 展，不断提出新的问题，促使人们去解决这些问题。而随着这些问题的不断解决，与此同步，人的认识能力也就不断地改善和提高！马克思主义哲学强调实践对认识的决定作用，认识对实践具有巨大的反作用。认识对实践的反作用主要表现在认识 和理论对实践具有指导作用。认识在实践的基础上产生，但是认识一经产生就具有相对独立性，可以对实践进行指导。实践，就是把我们在学校所学的理论 知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等 零。理论应该与实践相结合。

作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，2年之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不及的，以后的人生旅途是漫长的，为了锻炼自己成为一名合格的、对社会有用的人才，很多在学校读书的人都说宁愿出去工作，不愿在校读书；而已在社会的人都宁愿回校读书。我们上学，学习先进的科学知识，为的都是将来走进社会，献出自己的一份力量，我们应该在今天努力掌握专业知识，明天才能更好地为社会服务。

作为一名合格的导游，必须对自己的工作认真负责。这段时间的景区实习，对我来说受益匪浅，这次实习也让我发现书本上的知识与实际问题的差距，对旅游这一行业有了更深的体会。在实习期间我体会到旅游这个行业中旅行社，社与

社之间的竞争、人与人竞争的激烈程度。在旅游业这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人带物，以及对景区顾客的耐心以及责任心。着实更为重要的在实际的过程中我才真正发现自己学识的浅薄，经验的缺乏，真是学到用时方恨少，我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，我想这也是学校之所以让我们在暑假实习的原因，让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高学生的能力，理论联系实际，我认为实践环节重要的是理论联系实际，提高了我们调查研究，观察问题，分析问题和解决问题的能力，培养在校大学生在社会中的生存及能力，在实习期间所学习到的社会经验和团队精神将会使我终身受益。

这次假期实践我以“善用知识，增加社会经验，提高实践能力，丰富假期生活”为宗旨，利用假期参加有意义的社会实践活动，接触社会，了解社会，从社会实践中检验自我。学会了自立，懂得了团队在工作中的作用，为以后的工作和学习提供了宝贵的经验和教训，我会依次为起点，以后更加勤奋学习，锻炼自己的各方面的能力，努力提高自己的综合实力！同时这次亲身体验让我有了深刻感触，这不仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。在今后我要参加更多的社会实践，磨练自己的同时让自己认识的更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面。

大学生旅游实习报告 篇2

一、实习概况

(一) 实习时间：7月15日——8月15日

(二) 实习地点：沈阳名流旅行社有限公司

(三) 实习目的：主要是培养我们的自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高理论联系实际能力，更好的掌握课本知识和实际操作能力。

（四）实习单位概况：

沈阳名流旅行社是一位大学毕业两年的学生和的几个朋友成立不久的年轻公司。由于企业仍然处于创立的初期阶段，所以部门设立和组织结构都不是很完善，通常一个部门承担了好几项工作，该公司分为若干个部门，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、采购中心（负责地接景点采购，饭店采购等）。各个部门除了负责自己的主要任务之外，处于旅游旺季时，每个部门也会兼职其他的工作，虽然公司的员工比较少部门结构也不是很完善，但是对于他们现在的业务量来说公司的运营还是比较井然有序的，员工们都很积极努力的工作，开展业务，扩大市场。该公司的企业文化氛围给人最强烈的感受就是团结温暖积极向上，这对于一个刚起步不久的企业来说是一个很重要的元素。

（五）工作流程：就我社的工作流程来看一般包括以下模块：1 找到客户---2. 线路设计---3. 询价---4. 报价---5. 协商达成协议---6. 预定---7. 与地接导游接洽---8. 出团---9. 跟踪---10. 售后关系维护

（六）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

在沈阳名流的营销活动中，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。

(2)、针对性广告处理 由于该公司人力和资金的限制,我们无法在电视或者知名报社刊登广告,所以我们就想到招聘校园代理和兼职人员,在大学校园和社区张贴广告,对于特殊的人群实行有针对性的宣传手段。

(3)、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。

二、实习主要收获

我是个刚到人家部门的学生,开始,对线路的安排工作,部门经理并不让我参与,只是让我慢慢看别人怎么做的,在经过一段时间的学习后,我对产品线路安排工作已经了解的几乎差不多了。产品对于一个公司的存活起关键性作用。旅游线路就是一种旅游产品,由于旅游产品容易被别人抄袭。我发现旅游企业一般不把线路安排透露给同业竞争对手。对于线路安排要注意的问题有下面几点:首先,要遵从客人要求,按照客人要求安排线路,诸如一些忌口忌讳的事情要提前向客人询问。其次要注意时间紧凑,让客人在合理的时间以及金钱内游览完他们想游览的地方。再次是线路安排人员要对地理知识相当了解,并用合适、优美的语言把线路向游客描述出来。最后,也是最重要的一点,那就是合理。在这里合理的含义是指合情合理。

三、实习体会

虽然实习时间不长,但是感触颇深。首先让我们看一下,哪些因素影响着旅游者在出游时是否会选择旅行社、又会选择哪家旅行社?

（一）旅行社的规范性

旅行社的规范性有两个层次的含义，一是指该旅行社是否为根据我国《旅行社管理条例》相关规定设立的合法旅行社，二是指该旅行社在经营过程中是否存在欺骗旅游者、不正当竞争和超范围经营等违规行为。旅行社的规范性是旅游者在选择旅行社时首先要考虑的因素。

（二）旅行社产品的价格

旅游者之所以选择旅行社组织的旅游线路，一个很重要的原因就是希望节省旅游费用。因此，旅行社能不能在向旅游者推介旅游线路时提供诱人的旅游价格，在很大程度上决定着旅游者的购买决策。

（三）旅行社的服务质量

随着我国旅游消费者渐趋理性，越来越多的旅游者在选择旅行社的时候，已不仅仅着眼于旅行社的报价，而是综合平衡旅行社所提供旅游产品的“性价比”，从而权衡其所作出的购买决定是否“物有所值”。因而，旅行社的服务质量在旅游者心目中所占的分量越来越重。

（四）旅行社产品的丰富度和个性化程度

进入新世纪以来，人们的旅游消费观念正在发生多方面的变化，其中之一就是旅游消费需求的多样化和个性化。传统的“团体标准等全包价旅游产品”对旅游者的吸引力越来越小，相反，那些能够为旅游者提供多种包价形式和旅游服务，尤其是能够提供根据旅游者特殊需要“度身定制”旅游产品的旅行社越来越多地受到旅游者的青睐。

（五）旅行社的诚信度

诚信是旅行社企业立足于社会和长期盈利的基石，也是旅游者选择旅行社的关键因素。旅行社的诚信主要体现在是否能够切实履行其出行前向旅游者所作的服务承诺。

（六）旅行社的品牌形象

旅行社产品的无形性特征增大了旅游消费者的“购买觉察风险”，而购买名牌产品是降低该风险的有效方法。所以，旅行社在旅游者心目中形成的品牌形象，直接影响到旅游者的购买选择。

四、管理中的优缺点

由于企业仍然处于成立的初期，所以它在不断的摸索中前进成长，其中避免不了出现一些经营中的问题，首先是人员没有规范的编制，职务描述不明确，导致权责不清晰。由于任务分担不清楚导致有时候员工不知道自己该干些什么。然后是公司缺乏对人员的培训意识，随着企业的成长和发展，员工也要及时的学习。其实另一方面该公司的人力资源管理制度的缺失在某种程度上决定了人力资源的灵活性，这也恰恰是小企业的优势之一。由于公司的组成人员是自愿合伙成立的，在管理上有一定的认同感，工作积极性也高，有良好的工作环境。这基本上就已经达到了人力资源管理所要达到的目标。

大学生旅游实习报告 篇3

终于等到了实习的时候了，很早以前就知道到了大三的下半学期有进酒店实习，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以继夜的填鸭式的教学，尽管从师兄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。

经过学院老师的联系，分配我们去贵州华联大酒店实习，这是一家三星级的酒店，那是我所希望了解和学习的一家比较理想的酒店。这是贵阳市比较出名的一家三星级酒店，在贵州的酒店业界以客房出租率高而出名。幸运的是我们的实习带队老师高老师以前就在这家酒店实习过，而且有两个上届的师兄师姐就在这家酒店当大堂副理，贵州华联大酒店建于1993年，是一家宾馆改建而成的，而且还曾经成为一家上市公司，是贵州比较老的涉外饭店之一，这更加激发出我想

是还存在着什么问题有待解决呢？我甚至开始盘算起我能在这个饭店学到什么吗？

那么这座酒店到底怎么样呢？有什么值得我们借鉴的呢？还有什么需要改进的呢？给我的感受是怎么样的呢？那么且听我慢慢道来。

第一部分：前厅部（实习时间：两周）

前厅部（**front office**）应该是整个饭店的核心部门，也应该是饭店的脸面，因此对于工作人员的要求比较高，形象是一方面，但是个人素质也是很重要，个人素质包括语言能力和接人待物的应变能力，以及处理突发事件的态度，**front office** 是整个饭店的信息中心，绝大部分的客人从这里获取饭店的信息，所以工作人员必须对酒店的信息有很好的了解，同时前厅工作人员的服务还直接关系到酒店相关产品的推销。我们的训令是：

1、礼貌、礼仪。例如：怎样微笑、如何为客人提供服务、服务用语等。

2、饭店应知应会的培训。前厅人员必须对饭店所有的部门的情况掌握。

3、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程。

4、语言方面的培训。例如普通话的日常汇话。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及培训。

我们刚到酒店就赶上了酒店装修，在7—9楼的装修房间中做了两天的房间清理后，就将我们5个人分到了前厅，我的工作行李员，饭店的行李员通常站在饭店大厅的门前，是一个饭店的招牌，同时也是客人在入住饭店时见到的第一个服务人员。如果能够做到文明、热情、规范地迎接客人，为客人服务，就能让客人在入住前对饭店留有一个好的印象。所以对我们会用高标准来要求。对于“招牌岗位”的行李员，饭店对其仪容仪表方面的规定是非常严格、细致的，要求我们从头到脚都要“照章行事”。比如发型，要求都是统一、标准的发式；着装不

定“统一且光亮”。饭店行李员还应该把服务做得更加细化、到位。比如要保持微笑，尽量称呼客人的姓或名，让客人有宾至如归的感觉。再比如为客人安排出租车，有时遇到下雨或交通拥堵时，出租车很难驶到饭店大厅的门前，这时行李员应该把服务再做到位一些，去路边示意出租车到饭店门前接客人等等。

行李员在岗位上基本都保持站姿，这就又对我们的站姿提出了很高的要求，大堂副理和张总助理说，行李员在饭店门外等候客人时，双手要自然交叉于身前，双脚自然开立。这样的站姿不仅显得规范得体，而且还有深层次的含义，即随时准备为客人服务。虽然有关站姿的规定只是一个再小不过的细节，但客人看到标准的站姿后会觉得很舒服，会感到自己是被尊重的。

行李员的工作其实并不简单，有些工作很细，而且要用心才能做好。除了基本的“车门服务”、搬运行李、引领服务、安排出租车外，还应该把服务做得更加细化、到位。比如在入住高峰时段疏导饭店大厅门前的来往车辆，比如帮助客人记下其所乘坐的出租车车牌号，这样如果客人在没有索要发票的情况下有东西遗忘在车上就方便了查找。

除了英语及基本的礼仪培训外，还比较注重对行李员进行世界各国、各民族风俗习惯及贵州地理知识的培训。因为入住酒店的国外宾客很多，不同国家有不同的风俗习惯，我们在接待方式的细节上就会不同，比如有些国家、民族不习惯行李员用右手为他们开车门，有的不喜欢行李员为他们开车门时“护顶”，还有的忌讳女服务员为他们送鲜花表示欢迎。这些不仅是文明礼仪的问题，也是对客人人格及信仰尊重的问题。

第二部分：客房部（实习时间：3周）

华联酒店有145个房间。由于客房数目比较大，客房从7—18楼。所以客房部和前厅部是分开设置的，客房部下设卫班、公卫、客房服务中心、消毒中心、台班（对客服务）、布草中心6个部门，由1个经理，1个主管，3个领班负责。

我们在由师傅带领在卫生班组做了两天服务员，其他班组各做了一天后，就开始了我们自己独立上班的工作，当然，很多时候师傅会一同工作，但是最重要的是对事情的处理经验。

作为一个饭店的服务人员尤其是直接服务客人的客房服务员，要注意观察客人的生活细节，尽量记住他的生活习惯，只有这样的服务才能更加贴近人心，客人才会满意：比如在早上打扫房间时，发现客人的拖鞋喜欢摆在床下，服务员就会尊重客人习惯，而不是非要按规定把拖鞋放在门口；在为房间加水果时，如果发现盘里的苹果和梨没怎么动，香蕉都吃完了，说明这个客人喜欢吃香蕉，下次加水果的时候服务员就会特意给这位客人多送些香蕉，少放些其它水果。

同时，服务员还应该具有主动的服务观念，当客人生活中遇到困难，饭店服务员应义不容辞地帮助解决。

细节：减少能源浪费

如今，饭店服务还对工作人员提出了更多的要求：节约能源，杜绝浪费。

服务人员要有节约的好习惯。比如客房服务员在清理房间时如果发现客人不在房间，灯却开着，应该主动把灯关上；在打扫时，还应该注意节约用水，不能一直开着水龙头。

■保守隐私

饭店服务员应把保护客人隐私当成一项职业道德来恪守。客房服务员每天都会进出客人的房间打扫卫生，难免会知道一些客人的隐私，有些人希望通过饭店服务员获得客人的资料，饭店服务人员一定要坚定立场，拒绝利益诱惑，不能把客人的任何情况泄露给他人。

■把握分寸

客房服务员因为工作需要有时可能会与客人同在一室，当与异性同在一室时，服务员应主动把客人的房门打开，与客人说话时也应声音洪亮。当客人动作

服务员应保持镇定，此时，越慌乱越容易给对方可趁之机，接下来找个借口快速离开房间，并把情况通知领班，让其安排同性员工继续前去工作。

篇 4

内容摘要：

实习人：__级旅游管理专科班张庭兰。

实习时间：

7月14日至月14日。实习地点：长乐豪生长山湖国际酒店。

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：

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、健身中心、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，

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?”经客人同意后方可进去。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

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__”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。

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/777015141132006160>