

旅游实训报告总结(优质4篇)

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/3fed91599bb8f2cd8bfc87274e5e44c3.html>

范文网，为你加油喝彩！

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。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

旅游实训报告总结篇一

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。

这是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，饭都没时间吃。客房工作是一件很细致的活，一根头发一个污点都不能放过。酒店还让每个服务员了解一般的消防安全知识。我们利用下了班的时间学习校方知识。每天早上开例会的时候，主管都会进行对我们提问。比如说各种灭火器的使用方法，使

用时的注意事项。发生火灾时楼层服务员该怎么办等等。市里消防部门的工作人员也会不定期的到酒店里对下属员工进行消防知识突击检查。我们还举行了一次消防知识的专门考试。由于平时很认真积极地准备了，所以大的也和很好。

为期四个月的实习，使我比较全面地直观地了解了企业的生产经营过程，认识到管理实践的重要性，对自己的专业有了更为详尽而深刻的理解，也是对这几年大学里所学知识的巩固与运用，为今后的理论学习进一步打下坚实基础。中国的酒店普遍还存在问题，学习管理知识是必不可少的。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。同时，在实习的过程中，也结识了很多同事和朋友。对于处理人际关系又有了新的认识。锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。在酒店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待物，以及对顾客的耐心以及责任心。另外英语真的很重要，中国已面向全世界了，交流不仅限于国内，对于英语还有待加强。

在工作中，虽然我只是充当一名普通客房服务员的角色，但我的工作也绝不仅仅是打扫卫生那么简单，其中也有一系列的复杂程序。在这四个月的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，就必须正视好自己的工作态度，以一种乐观的心态去面对着每一天的工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫。通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在酒店管理课堂上所学不到的。虽然之前上课就知道酒店行业是很注重实践和细节的，但是在实习中就没想到酒店里注重的细节会细到那种连物品的摆放都有规定的程度。在实习中学到的都基层服务员的工作技能，并且加以熟练了。另外，在管理上最重要的是要处理好和下属员工的关系，而要做到这点，最重要的是需要务实，从基层干起，出于基层而脱颖于基层，一个成功的管理者必然是这样产生的，成功的管理者能把所有员工团结起来，这样实现的是整个企业的目标。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力而且非常主要细节的人，我将向着这个目标迈进！

旅游实训报告总结篇二

自从去年“十一”开始放长假以来，旅游便火爆了全国，各旅游景点游客涌动，旅游收入迅猛攀升；与此同时，旅游服务等方面也暴露出一些问题。又值暑期旅游高峰时期，为了解群众对旅游的要求及其看法，日前，中国经济景气监测中心会同中央电视台《中国财经报道》，对北京、上海、广州三座城市近600位城市户口居民进行了随机抽样问卷调查。结果显示：

出行首选火车形式宁愿自助 据调查，如自费外出旅行，就火车和飞机在价格、时间和舒适程度几项综合考虑，66.9%的居民更愿意乘火车，24.5%的居民则更愿意选择坐飞机，表明火车是目前大多数居民外出旅游首选的交通工具。

同时，对随团和自助两种假日旅游形式，38.5%的居民更愿意个人自助旅游，主要原因是个人自助旅游自由，包括可以自由选择交通工具、乘车路线和景点等，同时也比较节省，并可免去一些不必要的麻烦。16.2%的居民更愿意选择随团旅游，主要原因是随团旅游安全省心，氛围热闹，可结交新朋友。此外，36.9%的居民表示要视情况而定。

多数居民肯定假日旅游方式及其对旅游业和经济发展的促进作用 对1999年“十一”以来较长假期旅游的休闲和消费方式，64.3%居民表示认可，而23.2%的居民不认可。具体到居民在约一周假

期中相对集中的旅游的最大好处，分别有41.1%和26.1%的居民认为是带动旅游业和经济的发展，因为它除可以较有力地直接推动旅游产业，还可以拉动与旅游业相关的交通、商业等经济领域的发展。同时在目前我国居民消费需求严重不足的情况下，它也是促进消费需求增长的有效途径。此外，分别有29%和21%的居民认为假日旅游的最大好处是放松个人身心和增长见闻。

因为在竞争日趋激烈和经济、科技、信息迅速发展的条件下，利用较长的假期进行旅游，可以较有效地得到休息和各种见闻，提高居民的生活质量。

需要进一步规范和加强旅游环境和旅游管理 据调查，对假日旅游高峰时期交通、门票、餐饮等价格不同程度上浮现象，如正在旅游只有10.8%的居民表示情愿并接受，持相反态度的居民占13.1%，表示不情愿但接受的居民66.9%，不情愿不接受和不情愿但接受的居民共占80%。

在回答为发展假日旅游政府和有关部门需要采取什么措施时，33.4%和30.6%的居民分别认为需增加交通运力和规范旅游公司，26.8%、24.2%和22.3%的居民分别建议加强价格管理、提高旅行服务和改善景区管理，12.1%的居民主张开发新的景区，2.9%居民认为需要采取其他措施。

可见，群众对节日旅游所反映的问题主要集中在交通运力不足和旅游公司、价格、旅游服务和景区的管理上。发展假日旅游，必须解决群众反映的这些问题，并逐步探索和形成符合其规律和群众要求的假日旅游模式。同时，只有不断提高居民的收入，才能使假日旅游这个消费和经济的亮点持续下去。

旅游实训报告总结篇三

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。

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。

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，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。xx温泉区有两个部分组成，一个是xx温泉，一个是xx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拿钥匙牌进场）
- (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。

(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。无论将来是否要从事旅游业，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、为了获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争。只有亲身经历才明白社会的复杂性。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，觉得自己的很有成就感。对我而言，学会怎样为人处世无疑是我得到的回报。

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。

旅游实训报告总结篇四

：教学实习是大学教育中一个极为重要的实践性教学环节。作为旅游管理专业的学生而言，外出到旅游景区进行实地考察，对于增强专业知识，提高自身能力具有极为重要的作用。我们在教学实践中接触与本专业相关的实际工作，增强感性认识，培养和锻炼我们综合运用所学的基础理论、基本技能和专业知识，去独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实践结合起来，提高实践动手能力，为我们毕业后走上工作岗位打下一定的基础；同时可以检验教学效果，为进一步提高教育教学质量，培养合格人才积累经验，并为自己能顺利与社会环境接轨做准备。

本次教学实习，我们前往的位于成都市西南边的大邑建川博物馆和安仁古镇。在此，我就安仁古镇的一些情况做实践报告。

安仁古镇，地名“取仁者安仁之意”而名之，始建于唐朝，现存的旧式街坊建筑多建于清末民初时期，尤以民国年间刘氏家族鼎盛时期的建筑最多。安仁镇旅游资源丰富，旅游产业发展颇具规模，它的旅游资源分为两大板块：一是开发较早具有相当知名度的刘氏庄园（包括大型泥塑《收租院》），景点主要分布在刘文彩公馆和刘文辉公馆。刘氏庄园以其独特的历史内涵以及其建筑本身对中国高超的民间工匠艺术的充分体现而享誉海内外，是国际旅游组织认定的四川旅游发展“六朵金花”之一，在《四川省旅游发展总体规划》中被列为重点开发的旅游资源，被国家列为4a级旅游区，并成为全国青少年爱国主义教育基地；二是镇内现保存完好的十余座公馆群和安仁镇特有的古街、古道、古巷和古建筑。三条古街（红星街、树人街、裕民街）、古楼、古塔和安仁中学（原文彩中学）保存完好，能够很好地体现民清时期的建筑风格和文化特色，同时把川西民居风格与欧式建筑风格巧妙地融为一体，形成独具特色的中西合璧建筑风格。但是，安仁古镇的发展还是存在着不少的问题。

1、作为一个4a级旅游景区，安仁古镇的基础设施不完备。在古镇街区很难看到垃圾桶等最基础的设施，另外，我们仅仅是在景区入口的游客中心见到公共厕所，一个景区如果没有这些设施，对游客来的行动来说是很不方便的。针对安仁的现状，加强基础设施建设是一个景区发展的重中之重。

2、古镇缺少对自身历史文化及旅游景点的介绍设施。就其本身而言，安仁古镇具有很浓厚的历史文化气息，但是如此深厚的历史沉淀在我们对古镇进行实习考察的时候却感受颇少。古镇对自身历史文化介绍这方面，去年我们实习的街子古镇就做的较为完善一些，在街子我们能在不同地方看到关于街子古镇景点的简介以及景区的路线图，这样方便了游客的游览，同时会给游客留下更深刻的印象。

3、旅游区吸引物的集群效果不好。在该地有建川博物馆、刘氏庄园、古镇街区等一系列的旅游

景点，但是由于是一些相对独立的点，各点之间的有一定的距离，这给游客的游览造成了很大的不变，针对这一问题，能规划出各点之间的游览线路并加以开发利用，不仅能够增强游客游览的趣味性，同时也增加当地的产业量，促进就业。

4、安仁古镇知名度还不大。虽然作为国际旅游组织认定的四川旅游发展“六朵金花”之一，在《四川省旅游发展总体规划》中被列为重点开发的旅游资源，但是在全国，乃至全世界来说其知名度还是不够的。扩大宣传力度，选择古镇中的一些历史遗迹及特色民风民俗加以宣传，提高古镇的知名度的同时，也可以满足游客的求异心理。

5、针对当今古镇的雷同现象，发展特色旅游，突出当地特色，是决定古镇发展成功与否的关键所在。推出古镇特色，如特色文化、特色建筑、特色小吃等。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发