

2023年旅游相关工作报告(优秀10篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

旅游相关工作报告篇一

一 实习时间：

20xx年xx月10日——20xx年xx月15日

三 体会及收获：

这次的认知实习使我获益匪浅。这次活动使我们有机会走出校园，走出课堂，去看一看真正的酒店，旅行社是如何运作的。同时我们也学到了许多在课堂上接触不到的东西。其中我印象最深的是大同国旅崔经理的一番话。作为一位从业十年之久的资深业内人士，他给我们提了许多中肯的意见。她说，梦想之于人类，就像翅膀之于鸟儿。首先，要确定好自己的目标，再朝着努力。下面是她对我们的一些叮嘱。主要是关于带团注意事项的。

发团前准备工作：

4、针对团队出发直至地陪接团这一段行程做充分准备：准时接团、车上讲解、登机手续办理、注意事项等情况。

出团当日的处理步骤：

2、游客上车，核对人数后进行车上讲解(切记微笑服务)；

a□致简短辞、公司介绍、个人介绍;

c□告诉游客作为全陪导游的职责与任务;

3、到机场后办理相关手续,替游客办理托运(既好又快);

5、到达目的地机场后,游客,查点人数,取回托运行李,接客厅内尽快与当地导游接上头。

游览过程中的全陪服务:

2、与地陪多沟通,多交流,每天的行程了然于胸,遇到问题及时解决;

返程时的工作:

1、提前与接机司机联系,提醒对方接机时间和地点;

2、按照确认的传真件及行程单,将团款数目与地陪进行核实,双方签字;

3、最后一天如有行程安排,务必提醒地陪掌握送机时间,以免误机;

4、机场手续办理,托运行李,登机(与出发时相似);

6、回公司后尽快结清账款,书写带团小结。

我们接下来参观的是云冈美高大酒店和金地豪生大酒店,这两座酒店作为大同酒店业的新起之秀实力不容小觑,它们以优质的服务见长,金地豪生的人力资源部经理为我们讲解了酒店服务的注意事项。

1、最重要的一条原则就是:态度决定一切。这里态度包括对

工作的态度、对客人的态度、对学习态度和对解决问题的态度等等。

2、管理理念强调的是友好、高效和温馨的服务氛围;我们要求员工要热爱这份工作，保持愉快的心情工作，并且把工作当作乐趣。

3、客人到酒店买一杯咖啡时，也许咖啡本身没有多大的差别，但这杯咖啡是通过什么方式端上来的，客人是否能从服务员的服务中体验到尊重、微笑和认同等，才是差别所在。我们希望为客人提供的每一杯咖啡都是充满了尊重与微笑的。

4、每一位员工(含管理者)都要做到眼里有活，要有眼色。

5、每一位员工(含管理者)都要有预见客人服务需求的能力。

6、有工作激情才能做好每一件事。

7、追求个性化服务：既要为提供优质满意的服务，又要给客人以惊喜的服务;既要想客人所想，又要想客人之所未想。

8、追求人性化服务：一切从客人的角度出发考虑问题，而不是让客人来将就和我们适应。

9、追求零缺点服务。

10、服务无小事。

11、服务无止境。

xx□无数点点滴滴的服务小细节(冬天马桶的座垫套，客房牙刷、漱口杯的区分等)升华成为让客人满意的优质服务。

xx□展现在客人面前的启示是最美好的、高品位、高质量的东

西。

14、服务公式：100—1≤0.

15、服务准则：热情、周到、耐心、细致、快捷、准确、安全、大方。

16、茶水要烫、心要热、腿要勤、嘴要甜、手要麻利、眼要灵。

17、接电话时即使对方看不见也要脸带微笑，毕恭毕敬。

18、服务员也好，厨师也好，做什么事情多想想为什么是这样做，有没有更好的方法?另外，还要能吃得了苦和吃得了亏。

19、每个人都应该经常进行换位思考：如果你是客人，……等等，这样你就能体会到客人花钱是来享受的而不是不受气的。

20、服务员值台时要做到分工不分家：该帮忙时要帮忙，该出手时要出手，协同作战，互相帮助。

总而言之，这次认知实习使我增长了见识，希望以后能有更多这样的机会，让我们走出象牙塔，与外面的世界多多接触。

旅游相关工作报告篇二

一天傍晚，我和爸爸出去走走，没想到是一次“旅游”。关于内容详情如下。

一天傍晚，我和爸爸出去走走，没想到是一次“旅游”。

我和爸爸走在河边的小路上，深蓝的天空上有一朵朵小花，

那不是小花，而是亮晶晶的星星。河上偶尔荡漾着波纹，突然，一艘快艇奔驰而过。过了一会儿，它游走了，但是水面上还有快艇留下的波纹。

我们不知不觉从新月半岛走到了风光桥，从风光桥走到了鹤源桥，鹤源桥上有许多卖东西的，我渴了，爸爸就给我买了一杯凉粉，真好吃！我们又向前走，看见两位大人在唱歌，仔细一看，是两位残疾人，一位断脚，一位失明。但是他们唱的歌很好听。

.....

现在我们走上了回家的路，路上看见许多渔夫在钓鱼。

远远的，我们看见水面上倒印的房子，因为水面上有波纹，所以倒印的房子

我们走过了风光桥，离新月半岛越来越近了，这时，我的肚子饿了，就和爸爸到旁边的一家饺子店吃了饺子，高高兴兴地回家。

这真是一次漫长的旅游。

旅游相关工作报告篇三

严禁借考察、学习、培训、研讨、招商、参展等名义用公款变相出国(境)旅游，不准违反规定跨地区、跨部门组织出国(境)活动，不得以任何理由擅自增加访问国家、绕道或延长在国(境)外停留时间。

党政机关要严格控制领导干部出访，一般性考察和没有明确目的及实质内容的出国(境)活动要坚决制止。

地方党政机关的领导干部一般不得单独组团出国(境)进行立法、司法、财税等领域的考察和交流。

党政机关的省(部)级领导干部，未经党中央或国务院批准，不得在国(境)外主持和参加经贸洽谈会、展销会、招商会等经贸活动，不得出国(境)进行股票发行的推介活动，不得参加企业事业单位组团出国(境)。

各级领导干部，首先是高级干部，必须做到不用公款旅游。

严禁借出差、开会等名义用公款旅游。

干部出差应根据工作需要，经主管领导批准后按计划执行。

出差期间，要严格遵守工作纪律和财经纪律，不允许离开工作地区，用公款到旅游区、名胜区游览。

党政机关、企事业单位以及人民团体、学术组织，原则上不得到旅游城市和风景名胜区召开会议。

坚决制止以参观学习为名用公款旅游。

各地各部门要严格控制外出参观学习。

如确有必须组织外出参观，跨县的，要报地(市)主管部门批准；跨地(市)的，要报上级主管部门批准；跨省的，须经省、自治区、直辖市人民政府批准，并事先征得参观地区省人民政府和接待单位的同意。

各级干部疗养、修养和探亲，不许严格执行国家有关规定。

财务部门和财会人员要严格按规章制度办事，堵塞用公款旅游的漏洞。

各级党政机关一律不准到庐山、黄山、峨眉山、普陀山、九

华山、五台山、武夷山、九寨沟、张家界、黄果树瀑布、西双版纳和三亚热带海滨12个风景名胜区召开会议，一律不准借在其他地方召开会议之机到上述12个风景名胜区旅游。

地方各级党政机关的会议一律在本行政区域召开，不得到其他地区召开。

中央和国家机关以及外省、区、市党政机关一律不准以办培训班的.名义，到建在庐山等12个风景名胜区的培训中心开会。

由我国政府主办的国际会议以及中央和风景名胜区所在省有关部门召开的旅游、生态环境保护、宗教等与庐山等12个风景名胜区有密切关系的专业会议，经主管部门审批同意后可以

在相应的风景名胜区召开。

旅游相关工作报告篇四

性别： 男

年龄： 26 岁 身高□ 168cm

婚姻状况： 未婚 户籍所在： 贵州省黔南布依族苗族自治州

最高学历： 大专 工作经验： 1年以下

联系地址： 贵州省黔东南苗族侗族自治州

求职意向

最近工作过的职位： 营销主管

期望工作地： 贵州省/贵阳市云岩区

期望岗位性质： 全职

期望月薪： 3000~4000元/月

期望从事的岗位： 销售主管/助理, 客户经理

期望从事的行业： 无限制

技能特长

技能特长： 一、有半年仓储管理经验及半年的. 销售经验

二、有市场分析能力和洞察能力

三、做事认真负责，心思缜密，有团结协作意识

教育经历

黔南民族师范学院（大专）

起止年月： 9月至207月

学校名称： 黔南民族师范学院

专业名称： 旅游管理

获得学历： 大专

更多

旅游相关工作报告篇五

以下提供一篇工作报告给大家参考！

继2019年9月29-10月3日chp三位志愿者王云霞、罗吉华和高巍对阿尔村进行实地考察之后，阿尔村羌文化保护项目正式进入第二阶段工作。此阶段工作的主要目的是，在阿尔村全面启动项目，组建阿尔村志愿者队伍。

一、 前期准备工作(2019年10月16日—2019年11月12日)

(一)初拟记录大纲。为便于阿尔村民比较全面地记录本族文化同时又具有可操作性□chp志愿者根据对羌文化和阿尔村的初步了解，草拟了一份记录文化的大纲。这份大纲并非要限制村民的思维，而仅仅发挥一个提示作用。大纲内容最终要经过阿尔村民的讨论才能确定。

(二)设计阿尔村羌文化保护志愿者徽章。这个想法是我们在chp办公室的一次会议上，由项目当地负责人高荣金所提出来的，目的是为了增强志愿者的荣誉感和责任感。于是□chp委托高荣金设计了融入羌文化底蕴和志愿者精神的徽章，先期制作了100个(后来在阿尔村发展志愿者时大大超出预期，补做了600个)。

(三)购买项目所需设备。这些设备是chp提供给阿尔村民在记录民族文化时所使用的，包括一台dv摄像机，两台数码相机，两个移动硬盘，三支录音笔，四个u盘。

(四)与来京的三位释比交流。阿尔村三位知名释比余世荣、朱金龙和余正国于11月上旬来到北京。这三位释比是项目的核心志愿者，对项目的成功开展具有重要影响。我们一起进行了充分交流，包括对记录大纲的意见、对举行阿尔村震后第一个羌历年的想法、关于修缮阿尔古羌碉的吁请等。

二、 阿尔村项目的实地开展过程(2019年11月12日—2019年11月22日)

2019年11月12日，阿尔羌文化保护项目志愿者队伍七人从北

京出发，分别是中国人民大学的王云霞、汶川县文化馆的高荣金(在中央民族大学接受培训)、北京农学院的刘剑骅、中国社会科学院的罗吉华、北京电影学院的高巍以及中国人民大学的郭萍和穆永强。11月13日下午四时许，我们再次来到了阿尔村，依然入住在余世华家里，虽然住房很紧张，余大叔还是想办法把我们七人全部安排了下来，他们一家的热情和关怀给我们带来了许多温暖，也为项目的开展提供了诸多的便利，非常感谢他们！

此时的阿尔正处于初冬时节。15日晚上，雪花就飞扬进这个山坳。一夜后，阿尔换了一身装束，山上白雪覆盖，白雾缭绕，沟里的溪水氤氲，重重的山，层层雪。余大叔说，每年羌历年(农历十月初一)前后就会下雪。果不其然，今年的雪如期而至。可是谁也没有想到，这场雪一下就是五天，积雪竟达一尺厚。一位七十多岁的老奶奶说：“在这个时候下这么大的雪，我从来都没见过。”大雪酿成了大灾，地里还未收成的农作物被大面积冻坏，山上放养的牛羊等牲畜被部分冻死，由于积雪太深，天气太冷，食物难寻，许多牛羊跑下山来。许多村民在房屋重建中还未修好牛圈羊圈等，无奈中只能任由这些牲畜在村中、田地里四处寻食，甚至吃村里的塑料垃圾。气温的低下，使得村中水管多处被冻裂，不少村民只能冒着大雪到离家很远的地方去背水，生活非常不便。村民心中充满了焦虑和忧愁。据村里初步估计，全村的经济损失达上百万。这样的大雪也是我们始料未及的，之后的几天，我们就天天冒着大雪在村中深一脚浅一脚地四处寻访、开展工作，跌跌撞撞、随时摔倒成为很平常的事情。就是在这样困难的条件下，村民们对于参加项目志愿者的热情却丝毫未减，而我们也更加坚定了工作的信心。

(一) 与村长和村支书会谈

到阿尔的当天晚上，我们与村支书王学林、村长马成龙在余家的火塘屋进行了第一次交流，说明了这次项目工作的内容、期望，以及村里如何恢复震后的第一个羌历年等事宜。这段

时间，村里的工作依然很紧张，阿尔村在申请历史文化名村，一旦成功，就会给村里带来3000万的投入资金，这对村里的发展是个千载难逢的好机会。过几天，就会有领导来视察。于是整顿村容村貌，要求村民拆掉帐篷等过渡房成为这几天村里工作的首要事情。我们一听，这申请历史文化名村和阿尔村羌文化保护项目的开展正是相得益彰，一个是政府的投入，一个是民间的行动，可以共同促进羌文化的传承以及阿尔村的发展。通过这次交流，我们初步明确了这次项目如何在结合村寨实际情况下来开展，并拟定了接下来几天的工作任务。

（二）走访核心志愿者

11月14日和15日，我们按照村里先期推荐的名单，走访核心志愿者，与这些志愿者先单独进行充分交流，就项目开展的方式、内容、大纲等听取他们的意见。在与村里羊皮鼓舞传承人杨骏清的交流中，他提出了一个很重要的问题，即这些核心志愿者里没有妇女，并向我们推荐了几个人选，包括村里的妇联主任朱琼芳、唯一的一位女释比陈星亮以及能歌善舞的王星英奶奶等。于是，我们便在村寨里寻找，她们或是正在地里挖土豆，或是在家里忙碌地干活。听了介绍，又有我们前期在村里所做的铺垫工作，每个人都表示十分愿意加入到记录保护本族文化的志愿者队伍中来。我们还走访了村里的会计杨波、民兵连长何世清、老释比朱光亮、村小校长朱金勇等人。

（三）召开核心志愿者会议和村民会议

原本我们计划在11月16日晚上举行全村村民大会，可是通过前两天的了解，我们发现召开全体村民大会很不现实，一方面是这几天村里工作很紧张，村民也有很多事情，难以集中起来，另一方面是下雪天山上阿尔组的村民如果来参加会议，上上下下很不方便。对此，我们立即做了调整，分别到各个组召开村民会议，这样对村民来说更便利一些。由于立别组

在震后整体搬迁到山下，组里的二十多户村民已经分别插入白家夺组和巴夺组，因此，我们的村民会议将分三次举行，即白家夺组、巴夺组和阿尔组。

11月15日晚上，我们在余家召开了第一次村民核心志愿者会议。有21位志愿者参加了会议，这个人数超出了我们的预期。会议由高荣金主持，chp的理念以及项目的内容得到了大家的认同。在会上，大家还根据所讨论的大纲内容推荐了7名小组长以及7名负责技术处理的突击队员，同时我们把预先准备的设备交接给村委会。这次会议非常成功，这意味着志愿者队伍的组织结构基本上搭建起来，有了负责人、小组长和突击队。看着志愿者们在“志愿者承诺书”上签下自己的名字，高兴地佩戴起志愿者徽章，我们意识到，项目在村里全面开展的第一步是成功的。

16日，我们分别在白家夺和巴夺组召开了村民会议。两次会议上，来参会的村民踊跃地报名要成为记录保护本民族文化的志愿者，全体呼吁要保护修缮位于阿尔山头的古羌碉，而且都商定各组要举办震后的第一个羌历年，他们认为这既是对传统的恢复，也是在困难时凝聚人心团结力量的举措。17日下午，我们花了两个多小时爬上了阿尔村中地势最高、位于山头的阿尔组，在组长家里召开村民会议。会议内容与前两次的相同，但这次会议上，村民志愿者提出先期推选出来的几个小组长都并非本组人，由于环境的限制，很不利于工作的交流和开展，于是大家推选了两位年轻人作为本组的负责人。

（四）培训志愿者

在此阶段工作中，我们通过多种方式对报名参加志愿者的村民进行培训，在核心志愿者会议和三次村民会议上，以及走访志愿者时，都不失时机地介绍项目的理念、方法和目标，我们一起讨论大纲、记录项目、记录格式等方面的内容，并为志愿者提供了专用的记录本和笔，对报名参加技术突击队

的志愿者也进行了相关的技术操作培训。我们的核心志愿者余正国经过初步培训，已经用相机、摄像机、录音笔等设备记录下了羌历年的过程和内容。而其他的一些志愿者也在开始思考自己所要记录的内容，我们11岁的小志愿者余正樱桃就正在向她的妈妈打听羌族的洋芋糍粑是如何做出来的。

（五）平整诵经台

按照羌族的传统，羌历年只能在村寨的老庙里（也就是诵经台所在）举行。巴夺组的羌历年决定在农历十月初五与初六两天举行，于是组里提前布置好各位村民在羌历年中所要发挥的作用，例如砍杉干、扫雪、准备祭品等，其中一项重要任务便是平整诵经台。

11月20日，农历十月初四。雪终于停了，天终于放晴，能看见高空的蓝色，太阳出来，映在白雪覆盖的世界，那光亮，非常眩目。一群村民带着铁锹、锄头开始清扫从村里到庙基的道路，平整诵经台。村里人说，这是巴夺的老庙宇，供奉着牛神、村寨神、玉皇大帝等神灵。庙宇依山而建，原本很宏伟，上下有石阶梯，还有吊脚楼，可是在“破四旧”的时候被毁一空。如今，这里只看到在20来平米的平台上，还有几处石砌的残垣断壁，石壁上有熏得黑黑的阳尘，供奉台上没有任何神像，只有几块石板提示了神位的所在。一些上了年岁的人还记得以前庙宇的样子，而年轻一代只知道这是庙基。我们也加入了打扫庙基、平整诵经台的行列，拿着锄头铁锹干了起来。虽然没有村民们那样有力、迅速，但是也为羌文化保护尽了一份力。

（六）举办羌历年

羌历年是羌族最为传统的节日，主要是村民庆祝丰收，请神还愿，企盼来年风调雨顺，并制定新一年的村规民约等。可是近年来，许多羌族村寨并不举办集体性的羌历年，渐渐地，这项传统的内容及其所蕴含的意义被许多人淡忘了。阿尔的

几个村寨还保留了这个传统节日，这一次我们之所以选择在11月中旬到达村寨，也是希望能促进震后羌历年的恢复。

11月18日，农历十月初二，白家夺组举办羌历年。早晨十点多，村民们顶着鹅毛大雪，带着羌历年活动所需物品，朝着白家夺废墟上的庙基进发。由于大雪太厚太急，人们只能排成一字艰难前行。在废墟上，80多岁的释比余明龙主持了祭祀仪式，村民杀鸡宰羊，点香燃蜡。雪一直纷纷扬扬地下着，天气越来越冷，这也导致白家夺无法按照传统举行羌历年的一整套仪式。据说，这个寨子几十年来还是第一次举办羌历年祭祀活动。

11月21日-22日，农历十月初五、初六，阿尔最大的村寨巴夺组举办了震后第一个羌历年。三位释比朱金龙、余世荣、余正国于20日晚从北京赶了回来。21日一大早，释比们就忙活开了，做太阳馍馍、月亮馍馍、准备旗帜、猴皮帽、羊皮鼓、请出“张三爷”等。一切准备就绪，村民们跟着释比上庙、请神、敬神、敲鼓唱经、献羊、杀羊、煮羊、分食等等，活动一直持续到第二天的中午。尽管大多数农户遭受了雪灾，尽管有很多人的新房没有建好还住在过渡房里，但这样一个凝聚团结的氛围足以给村里人带来很多安慰。

至此，我们这一阶段的任务基本完成。11月22日下午，我们离开了阿尔村。值得一提的是，在18日那天，我们志愿者小组有四人先行离开阿尔。然而，大雪阻断了山里与外界的联系，厚厚的积雪使车辆无法行使，四人只能冒雪在雪路上徒步行走3个多小时到达龙溪乡。特别要感谢的是，三位村民肩背着重重的行李箱一直把四个志愿者送上了到县城的车，再步行回到村里。他们的热情、纯朴和善良深深打动着我们。

三、 成果

第一，众多村民积极报名参加到阿尔村羌文化保护的志愿者队伍。在核心志愿者会议以及白家夺、巴夺和阿尔组召开的

三次村民会议上，冒着大雪来现场报名的就有125人。这些志愿者中，年纪最大的已经83岁，最小的只有11岁。我们在村寨中走访的时候，还经常会有村民主动找到我们说希望成为志愿者。所有志愿者都在“志愿者承诺书”上坚定地写下了自己的名字。

第二，在当地构建起以当地项目负责人为首的志愿者组织框架，村民志愿者根据大纲内容推选了7名小组长以及技术负责突击队，并明确规定了小组长的职责。

第三，为了保护悬崖上被地震震裂已经摇摇欲坠的阿尔古羌碉，村民们向国家有关部门呼吁，写了一份“关于修缮阿尔千年羌碉的吁请书”，在吁请书上签名按手印，并委托我们将这份特殊而珍贵的“吁请书”送到相关领导的手上。

第四，我们对志愿者进行了一定培训。培训内容包括：对项目的认识、对记录大纲的确定、记录体例、写作方法等，同时对报名参加技术突击队的志愿者就如何使用设备、如何分类、如何建立记录档案等内容进行技术培训。

第五，在过羌历年之前，村民们集体平整了位于巴夺寨庙基的诵经台。

第六，促进村民对羌族传统文化保护的自觉意识，比如巴夺组和白家夺组村民都在保护羌文化志愿者精神的感召下，主动要求举办震后的第一个羌历年。

四、 经验与反思

第一，团队成员的积极配合与互相信任。这一次的七人志愿者团队，在三个月前，大家彼此互不认识，却抱着“想要为羌族做点什么”的想法而聚集在一起。团队成员有着多学科(法学、民族学、艺术、导演等)的专业背景，有着多民族(羌、汉、藏、回)的身份。在工作中，大家会有不同的视

角、方法和重点，有时候也会有争论，但理想和目标是一致的，有效沟通、积极配合与互相信任正是我们这个团队即使在面临困难感受艰辛时依然能再走一步的力量。

第二，围绕项目目标灵活调整策略，及时有效地开展工作。在进入村寨的实际工作中，遇到许多与我们在北京所预想不到的情况，例如原本我们打算一次性召开全村的村民大会，可是由于气候及村里的实际困难，我们立即决定到各个村寨分组召开，虽然于我们来说增加了工作内容，但是这样方便了村民；再如羌历年的举办，期间也经历了些小挫折。最终，我们都比较顺利地解决了这些问题。

第三，充分尊重当地人的意见和文化权利。对于当地人来说，村里几百年来传承的文化模式和文化特点，只有当地村民是最熟悉的，他们当然是本文化最权威的发言人。在记录保护文化以及宣传文化的过程中，当地人所掌握的地方知识以及所要诉求的文化权利，应得到充分的尊重。

第四，淡化外来者和外来专家的角色。项目的理念一直是，让阿尔村羌民自己行动起来保护自己的文化。我们在其中发挥的作用无非是“推动”，而不是强加干涉。即使在对村民进行的培训中，我们也一直强调文化主体人的作用，而只是进行简单的技术培训，不进行任何价值判断和记录内容的筛选。

第一，目前村里报名的志愿者人数很多，在项目进行中，如何分工是个问题。虽然我们初步建立了志愿者的组织结构，有了大家推选的几个小组长，可是村里负责人能否把这些志愿者有效地组织起来，把大家的热情延续下去，成为一支记录保护本民族文化的志愿大军，是一个要考虑的问题。

第二，当地有一些村民对此项目仍存在一定的疑虑。一些村民在想，我们做这些事情，到时候出版了书，公开了拍摄影像，是否为了赚钱？到时候这些书卖了钱，有了稿费，该如何

分配?那些设备是不是就成了村里少部分人的“私有财物”?针对这些忧虑,一方面需要我们就项目理念和目标多做解释,另一方面也需要我们在遇到一些具体问题时与村民仔细商量,充分尊重村民和村干部的意见。

第三,充分尊重当地人的意见和文化权利。对于当地人来说,村里几百年来传承的文化模式和文化特点,只有当地村民是最熟悉的,他们当然是本文化最权威的发言人。在记录保护文化以及宣传文化的过程中,当地人所掌握的地方知识以及所要诉求的文化权利,应得到充分的尊重。

第四,淡化外来者和外来专家的角色。项目的理念一直是,让阿尔村羌民自己行动起来保护自己的文化。我们在其中发挥的作用无非是“推动”,而不是强加干涉。即使在村民进行的培训中,我们也一直强调文化主体人的作用,而只是进行简单的技术培训,不进行任何价值判断和记录内容的筛选。

第一,目前村里报名的志愿者人数很多,在项目进行中,如何分工是个问题。虽然我们初步建立了志愿者的组织结构,有了大家推选的几个小组长,可是村里负责人能否把这些志愿者有效地组织起来,把大家的热情延续下去,成为一支记录保护本民族文化的志愿大军,是一个要考虑的问题。

第二,当地有一些村民对此项目仍存在一定的疑虑。一些村民在想,我们做这些事情,到时候出版了书,公开了拍摄影像,是否为了赚钱?到时候这些书卖了钱,有了稿费,该如何分配?那些设备是不是就成了村里少部分人的“私有财物”?针对这些忧虑,一方面需要我们就项目理念和目标多做解释,另一方面也需要我们在遇到一些具体问题时与村民仔细商量,充分尊重村民和村干部的意见。

旅游相关工作报告篇六

一、认真学习，提高认识

自2019年9月担任调研员后，虽然在工作上的要求，履行职责的要求都有了很大的变化，但对于学习，我能做到思想上高度重视，积极参加委理论中心组和党支部组织的学习，通过各种学习，不断提高自己的思想认识和道德品质，提高自身修养。

二、认真履行职责，做好本职工作

1、协助主要领导分管旅游安全工作。一是适时召开专题会议对全市的旅游安全工作进行安排部署；春节、五一、九运会、国庆等重大节庆活动前，亲自带队深入旅游景区（点）、旅行社、星级宾馆饭店、旅游商品企业进行安全检查和督促。二是强化旅游安全督促检查。九运会（国庆节）前开展“行业安全大检查”和联合大检查行动4次，通过部门协同、重点排查等方式，检查力求做到全面、细致，检查内容不仅局限于旅游重点设施安全，还要涉及特种设备、食品卫生、消防安全、旅行社规范用车等安全工作，通过检查和整改，切实保障游客的生命、财产安全。开展应急演练，提高应急处置能力。9月1日，我委与花溪区政府联合在青岩古镇举行“平安九运”—2019旅游安全事故应急救援演练，大大提高了旅游企业安全事故应急意识和处置能力。此次活动得到国家旅游局副局长祝善忠的充分肯定。2019年全年未发生旅游安全死亡事故，为全市安全生产形势的稳定作出了积极的贡献。

2、认真完成委“四帮四促”活动领导小组委派的驻桃源河景区帮扶任务，全心全意为企业服务，切实解决企业发展过程中遇到的困难和问题。

3、积极做好温泉的物探和项目可行性研究报告的编制工作，

目前已通过省国土厅专家组评审。

4、积极做好文化产业园区温泉项目的物探和可行性研究报告的编制工作，目前，此报告已通过省有关专家的评审。

5、认真完成委领导交办的其他工作。

6、是能遵守廉洁自律各项规定，自觉用党纪、政纪和法律法规严格要求自己，自觉抵制不正之风和贪腐现象的侵袭；始终坚持节俭办事，努力做好勤政廉洁的表率，在用车、住房、生活上没有违反有关规定，没有利用手中的权力为亲属和子女谋利。

三、廉洁自律、警钟长鸣

我虽然已退出委领导岗位，但在廉洁自律方面坚持做到严格要求不放松，遵守省、市有关禁令，遵纪守法，自觉执行党风廉政建设责任制，珍惜组织上对我的培养和关爱，做到廉洁自律，警钟长鸣。

旅游相关工作报告篇七

女 26岁 广东人

学历： 本科

工作年限： 应届毕业生

工作地点： 广州 - 天河 - 不限

会项目管理 会数据分析

教育经历

6月毕业 吉林大学珠海学院 旅游

自我描述

责任心强，具有一定的上进心，喜欢具有挑战性的工作。

旅游相关工作报告篇八

开发区成立伊始，我们根据全区资源优势 and 基础条件，确定了“以建设中国北方最具民族特色的生态旅游度假区为目标，以解放思想为先导，以改革创新为动力，以生态、绿色、民族为立区特色，坚定不移地开展招商引资工作，充分发挥区位优势 and 资源优势，突出抓好旅游业，巩固壮大水产业和农业，加快发展石油工业 and 环保产业，全面加快开发区经济和各项社会事业的发展，促进全县经济快速发展和社会全面进步”的总体发展思路，明确提出“一年打基础，两年成规模，三年见成效”的近期工作目标。经过两年多的努力，我们完成了内设机构、派驻机构以及党群组织的组建工作，理顺了管理体制，建立了一级财政 and 一级国库，编制 and 完善了各类规划，部分基础设施 and 旅游项目建成并投入使用，全区进入了整体开发建设阶段。2004年，全区实现生产总值10757万元，同比增长83.9%。实现经济总收入27569万元，同比增长132.9%。其中，工业产值12763万元；旅游业收入10500万元，全年实现渔业产值2047万元，粮食产值2259万元。全口径财政收入实现926万元，本级财政收入464万元；完成招商引资签约项目18个，合同引资额16341万元，实际到位资金10100万元。

我们坚持“先规划，后开发”的原则，注重近期规划、中期规划和长期规划有机结合，制定了一整套具有战略性、前瞻性和指导性的发展规划。一是制定了《前郭尔斯基查干湖旅游经济开发区2002—2006年五年经济发展和到2011年十年经济规划》。二是委托北京大学城市与环境学系编制了《前郭县旅游发展总体规划》和《查干湖旅游度假区总体规

划暨中心区控制性规划》。三是委托吉林省城乡规划设计院编制了《查干湖旅游度假区中心区控制性详细规划》。四是完成了《查干湖旅游经济开发区土地利用总体规划》修订工作。五是聘请吉林省环境科学院、省水利勘察设计院和北京联生天地生态环境技术有限公司完成了《查干湖自然保护区总体规划》和《综合考察报告》的编制工作。上述各类规划的编制完成为今后加强保护区的保护和管理，促进全区实现生态效益、社会效益和经济效益的统一提供了有利保障。

开发区成立后，在前郭县委、县政府的大力支持下，全区基础设施建设不断完善。一是按照“政府引导，企业行为，市场化运作”的模式，不断加大政府投资，加快基础设施建设。二是按照“谁投资，谁经营，谁受益”的原则，吸引社会法人和区内企业职工集资。三是针对开发区土地存量少、征地成本高、土地优势不凸显等实际情况，充分利用盛市、县给予开发区发展的各项优惠政策，采取征用区内村社闲置土地、盘活区内企业土地存量等办法，解决重点项目解决建设用地。2004年，开工建设项目19个，完成投资18299万元。

我们以湿地生态环境和蒙古族民俗文化为依托，开发建设了一批具有民族特色的生态旅游项目，成功举办了三届“查干湖蒙古族民俗旅游节”和两届“查干湖冰雪捕鱼旅游节”。2002年5月至2004年10，累计接待游客95万人次，旅游综合收入累计达3亿元。通过国内外一些知名新闻媒体广泛宣传查干湖独具特色的自然资源和旅游资源，查干湖的知名度逐年提高，前郭和松原的人气指数有了很大提升。

被批准为国家aa级绿色食品生产基地。

我们完成了《查干湖自然保护区总体规划》和《综合考察报告》的编制工作，并已通过吉林省自然保护区评审委员会的评审和省政府的审批。《查干湖自然保护区总体规划》中明确规定，查干湖自然保护区管理局与开发区管委会合署办公，一套人马，两块牌子，行政上由前郭县政府领导，业务上由

省水利厅领导，并由省环保局负责宏观指导和综合管理。同时，开发区在原有的查干湖自然保护区管理局的基础上，又积极争取省环保局的支持，批准成立了开发区环保局，作为省环保局的派驻机构。《规划》重新确定了保护区面积，由480平方公里调整为506.84平方公里，比原规划增加26.84平方公里，并重新明确了主要保护对象。目前正在开展申报国家级自然保护区的前期准备工作。

2xxx年，我们将深入贯彻落实十六届四中全会精神，把全区广大党员、干部职工的思想统一到市、县党委和政府的重大决策部署上来，继续实施“三个三”发展战略，加快项目开发和招商引资速度，以创新的思维和方法来应对全区当前面临的困难和挑战，用加快发展来解决制约开发区目前面临的问题，不断创造今后发展新优势。

2xxx年工作的总体目标是：全区生产总值实现1.3亿元，同比增长20%；旅游综合收入达到1.2亿元，同比增长14%；固定资产投资总额达到1.3亿元，同比增长18%；招商引资任务完成1.1亿元，比上年增长14%。全区全口径财政收入实现1100万元，本级财政收入实现550万元，按可比口径同比分别增长18.7%和9.6%。

2xxx年计划建设项目21个，计划总投资48886万元。其中，工业项目2个，计划投资39550万元；农业项目4个，计划投资2270万元；基础设施和社会事业项目7个，计划投资4366万元；商贸旅游服务项目8个，计划投资2700万元。

为完成上述目标和工作任务，我们将认真做好以下几方面的工作：

（一）全方位开展招商引资，全面加强项目开发建设。一是依据现有产业基础和吸纳能力，挖掘区内企业招商潜力，主动与国内外中介机构的合作，实施招商新策略，建立商业化招商机制，实施交易式招商。二是在内部招商方式上，实行

专业招商、主题招商、委托招商、“小分队”招商，积极推行网络招商。三是轮岗创业招商。实行轮岗创业，在创业中招商引资。四是狠抓基础设施建设和优化服务两个关键环节，实行招商引资加温加压，基础设施建设加码加速，优化服务加力加强，努力创造一流的投资环境。五是坚持引、建并重，加强对项目的后续跟踪服务，切实提高项目开工率和投产率。

（二）发挥区位优势和民族优势，继续举办旅游节庆活动，促进全区旅游业的快速发展。加快《全县旅游发展总体规划》和《查干湖旅游度假区总体规划暨中心区控制详细规划》的实施，完善游客咨询中心、导游中心、游客接待中心等旅游服务场所，提高景区旅游服务水平。进一步做好特色娱乐项目、查干湖湖标、指引性建筑、垃圾处理场等配套设施建设；引入市场竞争机制，开发旅游商品。举办“中国·吉林查干湖蒙古族民俗旅游节”、“中国·吉林查干湖冰雪捕鱼旅游节”等大型节庆活动，加大宣传力度，不断提高查干湖旅游业对外的影响力和知名度。

（三）加大科技投入，加快发展精品渔业和观光农业。一是坚持大水面开发的方针，采取以人工投放为主，以自然增殖保护为辅的方式，坚持养捕结合不动摇二是瞄准市场行情，提高单产。扩大名特优鱼类的养殖规模，重点发展网箱养殖等精品渔业。三是继续抓好与省水产技术推广总站和省水产研究院的合作，不断增加渔业生产的科技含量和科技贡献率。四是加快渔业基地建设。把查干湖及周边各渔场建成渔业科研基地、渔业良种繁育基地、有机鱼养殖基地、鱼产品加工基地。着手研究查干湖胖头鱼、野生鱼原产地注册等有关工作，依法保护无形资产和渔业生产。五是调整种植结构，发展观光农业。抓好“草原牧鸡”和“狮头鹅”的禽类生产；推广藜谷生产，种植万寿菊，发展品牌农业、旅游农业和效益农业。

（四）集中力量做好保护区基础工作，完成国家级自然保护区申报工作。充分利用各种新闻媒体和宣传方式，向社区群

众宣传《环保法》、《自然保护区管理条例》和《查干湖自然保护区管理条例》等法律法规，结合“4·22”地球日和“6·05”世界环境日，开展多层次、多渠道、多形式的环境宣传活动，形成全社会共同参与环境教育活动的良好风气和公众自觉参与环保的监督机制。充实完善《查干湖自然保护区总体规划》和《综合考察报告》，做好保护区土地确权、划界立标、建设生态环境监测和管护站，清理湖区私搭乱建的违章建筑等实质性工作，力争明年上半年完成申报前的各项准备工作。

属企业财务审计监督和财政监督。三是强化景区建设用地管理，严格执行各项审批制度，清理违章建筑；加大景区环境建设力度，集中整治私搭乱建、乱堆乱放现象，杜绝在旅游区随意开采油井、取土等破坏植被的行为。四是开展社会治安综合治理工作，加大信访工作力度，全力做好社会稳定工作，开展职工群众矛盾纠纷排查调度工作，及时消除不稳定因素。

（六）发扬求真务实的工作作风，努力提高机关队伍的整体素质。一是按照四中全会提出的“政治坚定、求真务实、开拓创新、勤政廉政、团结协调”的要求，加强领导班子自身建设，强化领导班子的政治意识、团结意识、发展意识、创新意识和廉政意识，提高领导干部科学判断的能力、驾驭市场经济的能力、依法行政的能力。坚持和健全民主集中制，完善领导班子内部工作分工、议事规则和决策程序，落实集体领导与个人分工负责相结合的制度。二是加强党的基层组织建设。按照加强党的执政能力建设的要求抓好干部培训和业务学习，搞好乡、村以及国有企业领导班子建设，加强非公经济组织党的建设，做好先进分子的入党工作，关心困难职工生产生活，帮助解决实际困难和问题，想方设法保证工资的正常发放。三是做好干部选拔任用工作，完善领导干部公开选拔和竞争上岗制度，把“政治上靠得住工作上有所作为作风上过得硬”的干部选拔到各级领导岗位上来。建立后备干部工作机制和动态后备人才库，加大干部交流力度。以聘

用制度和工资制度改革为核心，积极推进机关用人制度改革，探索聘任制、工勤人员社会化管理等有效途径，实行干部“能进能出”、职务“能上能下”的用人机制，强化激励约束机制，创新分配机制，严格考核奖惩兑现。

旅游相关工作报告篇九

暑假物业实习的相关工作报告,关键词是实习报告,物业实习,

今年xx月，我在xx物业伟柏花园进行了物业管理实习工作。在实习期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对物业管理工有了深层次的感性与理性的认识。

我所实习的xx物业管理有限公司，隶属于香港沿海绿色家园集团。目前，该公司拥有员工近1500人，在深圳、厦门、福州、上海、武汉、鞍山、北京、大连、长沙等大中城市均有物业管理的项目。管理面积约300万平方米，管理项目类别有大型住宅区、高层商住大厦、商场、公寓、别墅、酒店、高等院校等物业。伟柏花园是其所管辖的物业管理项目之一。伟柏花园由2栋19层高的塔楼组合而成，小区面积约29000平方米，居住270户，居住人口近一千人，管理处员工26人，其中：管理人员6人。

回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习中，我采用了看、问等方式，对伟柏花园管理处的.物业管理工作的开展有了进一步的了解，分析了管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律。同时，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理有了初步了解。

一、加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业。严把员工招聘关□xx物业在招聘管理人员须毕业于物业管理专业；招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》；招聘安保人员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。做好员工的入职、在职培训工作□xx物业对新招聘的员工进行上岗前的相关培训工作，使员工对小区的基本情况、应开展的工作心中有数，减少盲目性；随着市场竞争激烈，知识、技能的不断更新，对在职员工提供各类专业性的培训机会□xx物业提倡“工作就是学习，工作就是创新”，每位员工都争做“学习型、创新型”员工，员工中形成了一种积极向上的比帮赶超的竞争氛围。从而，使员工个人素质得以提高，管理处管理服务水平和管理效益得以提高，树立了良好的企业形象。

从实际出发，管理处严格参照ls09000质量体系运作，制定了严格的规章制度和岗位规程、工作标准、考核标准。管理处根据员工的工作职责，制定全方位的上、平、下级的360度考核办法；制定量化考核标准，实行定性和定量考核相结合，增强了考核的可操作性，减少考核时人为因素的影响；建立完善考核机制，实行末位淘汰制，避免了考核走过场的现象，通过考核机制的建立，增强了员工的危机感、紧迫感，促使员工不断提高自身素质。

二、培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力。在实习中，我看到一套由沿海集团、易建科技□xx物业合作自行设计开发的“一站式物业管理资讯系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资讯管理、一站式数码社区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资讯系统。管理处全面提倡“一站式服务”、“最佳保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提

升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

三、推行“顾客互动年”，促进公司与业主之间的良性互动。

旅游相关工作报告篇十

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。以下是豆花问答网和大家分享的旅游管理专业实习工作报告材料资料，提供参阅，希望你有所帮助。

这次实习时间是从__年__月__日到__月__日在广东国际旅行社出境游总部进行的。作为大学的专业实习，本人的工作岗位是出境总部港澳台部的一名团队操作员，因此主要实习科目有：管理学原理、旅行社管理、人力资源管理、计算机运用等，当然其中也涉及一些其他的科目。

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性较高的质量评估。

2. 体系作用

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行的，外审，则是由国际组织派人参与审查，定期对公司的服务质量进行评估。如此的认证体系，是开创了行业的先河，让行业的服务流程可以有更高的规范化。

二、实习主要收获和体会

(一). 多样的市场营销手段

虽然说，市场营销不是企业成功的因素，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

在广东国旅的营销活动中，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。所以，广东国旅的广告主要集中在平面广告，另外还有部分户外大型广告牌。

(2)、针对性广告处理。根据公共关系学中的内容，广告的投放可以选择在专业性比较强的杂志，以及报纸版面，以求达到更好的效果和更高的针对性。因此，这里的广告把重心放在了每逢周二的《广州日报》和《羊城晚报》的专门为旅游而设的版面上。在那里，顾客可以看到各旅行社对于相似行程的不同报价，更方便他们进行对比。根据广州地区近几年的居民出游习惯，绝大部分有意愿出游的居民都会根据这两份主流报纸上的旅游讯息来决定出游线路以及选择旅行社。所以，把广告投放在主流媒体尽管成本比较高，但是由于其市场覆盖面高，加上行业的特性，旅行社比较好地根据自身的特点制定广告方案。

2. 公共推广活动

除了传统广告的宣传以外，该旅行社也同时采取了多种营销手段以达到企业的营销目的。

(2)、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。

(3)、利用社会公益活动进行推广。例如，今年的多个台风严重影响我省东部和北部，造成重大的经济损失。8月，广东省旅游局组织安排了一次送暖到灾区的旅游慈善活动。各大旅行社纷纷推出自驾车团和普通旅游团，以比较优惠的价钱吸引更多的游客前往灾区的旅游点，用实际行动来支持旅游局的号召。这次活动的启动仪式非常盛大，吸引了很多的媒体争相报道，广东国旅当然不会放过这个宣传的好机会。

(二). 独特的企业文化

企业文化简单说来就是群体共识，是从“共同危机感”到“共同目标”到“共同意识与共同责任”下的共同行动。一个企业无论他处在哪个发展阶段上，“生于忧患”的危机意识决不能缺失，一分钟也不能少，几乎所有变革成功的企业，都是十分强调培养危机感的企业。比尔·盖茨曾经告诉自己的员工：微软离破产只有18个月，也永远只有18个月。海尔总裁张瑞敏：我每天的心情都是如履薄冰，如临深渊。

这种意识会催促员工们更加努力地去做。共同危机感才是企业不断变革与创新的开始，是我们企业持续发展的内部驱动力，因为不肯变革与创新就预示着死亡。公司也是如此来教育员工，通过召开例会的形式来通报公司内部、外部等实际形势。没有危机意识的员工很难把自己放到一个新的高度去考虑问题，反而只会成为井底之蛙，永远以为自己处于不败之地。公司在行业里属于大社，但是与领头的旅行社差距依

然比较大。如果只是单纯地用低价策略与财力宏厚的超级大社进行竞争，那么下场不但造成公司严重亏损，而且很快便会倒闭。因此，公司定下了属于公司自身的市场定位，单从本人所处的出境游总部来说就是把自己定在了珠江三角洲乃至华南地区的出境游批发商。利用公司在行业里的影响力以及号召力去争夺批发市场而不是单单着眼于散客市场。

三. 实习后想法以及建议

(一). 尽量运用高科技的手段进行操作

在实习当中，不难发现很多的工作都十分的繁复，如果依然运用老旧的方法去完成，则有碍于工作完成的速度以及准确程度，这就导致到工作会事倍而功半。旅行社已经在很多方面都运用电脑来操作，也有专门的专业人员开发很多适合自身的软件，这不但加快的工作的效率，而且传递速度很快。但是有一些细小的方面还是用一些比较落后的方法操作。例如，票务工作的登记出入是需要很多步骤的，单靠人手用笔记本的登记方式不仅需时很多，而且非常容易错漏百出，查找也非常不方便。有时，需要再次输入的话十分麻烦，很难保证正确。况且，使用这种方法浪费纸张，储存不便，不能简便工作，甚至于让繁复的工作更加繁复。经过本人通过实践，发现运用电脑进行这方面的工作是可以完成以前手写时代的所有功能，因为完成原有工作是改善的基础，接下来就是速度了。电脑可以用各种快捷键达到更加便捷的工作，不但能很好的完成工作而且速度和正确率也大大提高。至于储存方面，电脑的储存十分省时省地，如果再用软盘备份，那么再重要的文件也可以很好地保存下来了。

(二)、加大工作透明度

在实习期间，时常会看到即使同一部门都不大清楚其他同事的工作流程。这就容易导致万一有员工请假，整个业务的工作就很可能瘫痪，从而造成公司的损失。如果能够从基础业

务开始，小部门内的员工可以做到相互沟通，了解大家的工作，掌握相互的工作流程，真正做到精通业务。那么，在有意外的情况下就可以避免业务瘫痪的可能了，也可以提升本部门的形象乃至全公司的形象。

(三)、加强员工的环保意识

如今，整个世界都十分注重环境保护，也成为了一个专门研究的课题。其实，在旅行社操作上也是如此，许多环节都应该加强环境保护的意识。例如，在出团时导游注意引导游客保护当地生态环境；在办公室也应该注意环保；还有，在用纸方面的浪费是十分严重的，加上办公室的中央空调的温度过低，根本就达不到国家所提倡的不低于摄氏25度，有时办公室的温度只有不到20度。增强员工的环保意识可以减低耗能，保护环境，从公司的角度来说更是可以降低营运成本，提高人体舒适度等优点。

四. 结论

自从进入大学学习以后，三年以来，本人都在学习好理论知识，目的是为了能在未来的职业生涯中打下坚实的理论基础。在校期间，我主要学习的是以管理学为起点的有关原理以及专业旅游管理的外延科目，但是一切都只是停留在一个理论阶段，一直都不能得到最为充分的实践。如何更好得把所学的书本上的知识转化成为真正属于自己的技能是本次实习的最主要收获。当然，收获绝对不止是知识的转化，还有一些关于待人处事的方法和态度。总的说来，三年多的旅游管理专业理论学习在真正的旅游企业得到实实在在的的实现。从企业中可以让眼界大为开阔，累计更多的经验，不难看到，当真正工作的时候需要注意的一些事情是平时单纯靠学校教育是不能满足社会的需要的。因此，这就更要求我们除了注重理论上的学习以外，还必须切实把理论转化成实践，通过实践，加深对理论的认识。

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。

一、实习目的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。

二、实习内容

1、岗前培训和岗位分配

我们到达实习点的第二天，____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。__温泉区有两个部分组成，一个是__温泉，一个是__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。

(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，有时候还会支接收银工作。

三、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_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！

四、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的是酒店，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。___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。

五、总结

在实习过程中，___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。

一、实习目的毕业实习是旅游管理专业学生在完成课程之后进行最后的综合实习，是贯彻理论联系实际的原则，实现院校培养目标不可缺少的教学模块，其目的是让学生学习了解旅游企业常规操作模式，熟悉一般的业务手段和方法；了解旅游业现状，应用所学理论知识，提出改进建议；在真实的工作环境下，认识自我，磨炼意志，锻炼心态，考虑就业方向的选择。实习生应端正态度，克服实习过程中出现的困难和挫折，真正做到理论与实际相结合。

二、实习内容

这次我实习的地方是__省__旅行社。这家旅行社成立于20__年，注册资金__万元人民币。是经国家旅游局批准，由__省旅游局核准，__市工商行政管理局登记注册具有法人资格的国内旅行社。业务范围包括进行国内组团旅游和省内旅游接待服务，兼营会议接待和机票代售等业务。经营__境内的各大精品线路，开通了多条国内旅游线路，云南游线路是该旅行社的招牌线路。

旅行社行业是旅游业的基本组成部分，是联结旅游饭店、交通、景区等各个环节的桥梁式行业，是整个旅游业的中心环节。所以，选择在旅行社实习，有利于了解整个旅游-行业的运行状况和发展趋势。可以同时了解饭店业的经营模式，旅游交通在旅游中发挥的作用，更能进一步的了解旅游景区的经营发展状况。

这次到旅行社实习，是以实习导游的身份进去的。因此主要的工作就是熟悉导游业务，能都独立承担带团的任务。此外再学习旅行社其他方面的业务知识。

上班天，没什么工作，老板和其他的工作人员都很忙，也就简单的和大家打了个招呼，然后就到了老板指定的地方呆着。以前在旅行社做过兼职导游，知道刚到旅行社就是这样子，大家忙起来了往往把新人当做空气，有事的时候才会去关注你。我也就知趣的找个地方呆着，随便翻阅着手头可以看到的资料，提高一下自己对自己将要实习一个多月的旅行社。刚来旅行社，自己就要机灵些，要谦虚好学，多去了解，不要以为有人会去主动的交你。你要去观察去倾听，看忙着的人是怎样做事的，他们是如何和人打交道的。

中午大家忙着也只有用快餐填饱肚子了，知道大家都要叫快餐，我也就自告奋勇的帮大家了这个忙。吃饭是闲聊，大家除了对我说了些客气的话外，有两个看似资历很老的同事还说我很好学，还知道我看了什么，姜还是老的辣，就这样悄无声息的去观察你。所以，有的时候你不要怀疑自己做的无法得到认可，其实有人已经看在眼里了。下午也就是自己看资料了，一天很快就过去了。

我主要是做实习到有的，所以重点就是去熟悉导游业务知识。背导游词，背到滚瓜烂熟，烂记于心是很重要的，而且还不能像背课文一样死记硬背，还必须要有趣味性，要拓展知识链，能够将各种相关知识融会贯通。周的主要事情就是熟悉旅行社的各条线路和新导游可能会去带的一些一日游的景点知识，我不紧将自己以前的导游知识温习了一遍，开始一周的时间也是自己的导游知识丰富了许多。除了给自己充电外，平时也会帮计调们去给客户送些票据之类的东西。

因为我以前在学校带过学生团也在其他的旅行社带过两个团，有一点带团的经验，因此，老板也没为我安排什么培训，只是让我多掌握些导游知识和本旅行社的景点线路。

带团不是一件容易的事，你不仅要有熟练的导游知识、丰富有趣的话题、多样的娱乐项目，还要掌握吃、住行、游、购、娱整个活动的操作流程。要具备灵活处理突发事件的能力和

良好的心理素质。

我带的个团是到石门涧一日游的散客团。散客团相对团队游客简单一些，散客团基本上都是由几个小团体组成，这些小团体的组成主要有家庭成员组成、单位同事、亲戚朋友等几种形式。其实我们只用关注这些小团体中的具有领头作用的一个人就行，这些小团体基本上是以领导、老人或者小孩子为中心的。搞定了这些中心人物，也就算是和这些小团体搞好了关系。个小团体有时又可以相互牵制，所以整体来说带起来并不难。上车之后就是致欢迎词，景点的简单介绍，玩点小小的游戏，一趟下来，也没出什么纰漏。

自从较好的带了个团后，我就陆陆续续的带了五六个团。这些团虽然都带下来了也没出现什么大问题，但是整个过程也是一个不断发现问题解决问题的过程。开始时以为背熟了导游词，掌握了一些避免麻烦的技巧就能把团带好，但是每次带的游客都不不一样，所会面临的问题也会各不相同，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，每次带团之后我都会将遇到的问题进行总结，然后通过各种方式寻求解决对策，可以看书、上旅游论坛或者向有经验的导游求教。虽然所带团很累，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。

在旅行社实习的一个多月带了多个旅游团，这不仅使自己的专业技能得到了提高，增加了旅游带团的经验，也使自己更加真切的体会到了工作的酸甜苦辣。当我实习期满离开旅行社前，老板对我工作的认可和我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐！

三、总结

在一个多月的实习过程中，我对整个旅行社行业的运作模式和日常操作程序都有了一定得了解。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了非常重要的一节，这将是我一一生中珍贵的财富。

毕业实习，是学生从学校步入社会的过渡阶段，是让学生在真正出社会之前，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。这次实习不仅使我更加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。

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，这样我们才能真正提高自己的处理问题的能力，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事，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。

在两个多月的实习过程中，我对整个旅行社行业的运作模式和日常操作程序都有了一定得了解。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了非常重要的一节，这将是我一一生中珍贵的财富。

实习是让学生在真正出社会之前，对社会的提前适应阶段。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。通过专业实习，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。这次实习不仅使我更加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。

1、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，这样我们才能真正地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事，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。

导游的工作是重复的、也是不断变化的，它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态度！

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，往往会让事情变的更糟。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。

2、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，肯定不会被拒于千里之外的。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。

做为一名旅游人，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，进而选择和你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人难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，用的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，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。

3、经过了二个多月的旅行社实习，使我们对旅行社的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，做旅游更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮助他寻求其他解决方法。

4. 实习是一个接触社会的过程。通过这次实习，是我学习到了许多在学校学不到的知识，接触了形形色色的人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

5、在实习过程中我也发现了一些问题，其中最严重的是，我发现秦皇岛的旅游市场现在其实还不够规范。虽然秦皇岛市政府早在2002年就决定了深入开展整顿和规范旅游市场秩序工作，确保经济目标的实现，并制定了实施方案。在整顿旅行社市场，规范旅行社经营行，整顿导游队伍，提高导游队伍素质，整治城市旅游基础环境，提升城市整体形象等方面取得了一些成就，但是做黑团，买黑票，非法购买低价票等行为依然存在。也许每个行业都有所谓的“潜规则”，但旅游这行真的是太不正规了，导游的基本利益得不到有效的保证，我想，我可以继续从学术上研究下去，希望可以规范旅游

市场尽自己的一份力。

耐人寻味，引发思考。

旅游管理专业实习总结报告

旅游管理专业实习报告

酒店管理专业学生实习工作报告

旅游管理专业毕业实习总结