

2023年专业实践调查报告(实用5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

专业实践调查报告篇一

今天的实习报告主题是教育实习报告，一起来练练笔吧。教育实习工作让大家知道，为了让学生学习知识的同时不断增强思想意识，就必须在教学过程中加强实践活动。你是否在找正准备撰写“思想政治教育专业实习调查报告”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

为期两个月的实习生活在不知不觉中落下了帷幕。在这段时间里，我学到了很多在大学课堂里根本学不到的东西，也体验到了很多人生中从未有过的经历。但自我最大的收获是将平日在课堂上所学的理论知识用于实践，并且透过实践检验了自我关于英语教学方面的假设和猜想，取得了一些令自我满意的成绩。我将从英语教学，实习班主任和教学研究三个方面应对自我的实习工作做一个简要的鉴定。

首先，在英语教学方面。按照实习之初的计划，实习的前两周我们的主要任务是听课和评课。从实习的第三周开始，我体验了几节正规的英语教学课。真实的英语课堂与我们平日的模拟课堂是完全不一样的。实习期间试讲时，应对的也是自我的同学，每位同学都十分的e_cellent可是，在真实的课堂中，学生的水平参差不齐，掌握知识的程度不一样，理解新知识的速度也不一样。而教师要应对全体学生展开教学不能仅仅局限于几个人。比如说当教师提出问题学生答不上的时候，教师该怎么办呢站在讲台上吹胡子瞪眼睛是解决不了

问题的。但这有是我们在上课时经常碰到的问题。再加上自我此次是在初一年级实习，一堂课的知识结构是十分紧凑的，只要一个环节出错或者中断，就会影响自我的整个教学流程。往往在出现这种状况的时候，我会更加注意自我的引导方式并适当地简化自我的问题。

虽然为了不打击学生的学习用心性而简化知识，但由于过分地低估了学生的水平自我在实习期间又犯了一个很极端的错误。初中的学生大多是刚刚开始正式地接触英语，虽然有一些学生在小学也学过一些，但他们的英语基础总体来说较低。在上课的过程中，我曾为了追求直指的课堂教学目标，而将语言知识点过分地简化，对一些相对复杂的知识点甚至避而不谈，过分地“溺爱学生”。结果一堂课中全是机械性的句型单词短语的操练，这样的课不仅仅学生觉得烦，_后连自我都觉得枯燥无味了。真正的英语课堂是就应充满知识性和趣味性的，既能激发学生的学习兴趣又能在乐中学到知识。经过仔细地分析，发现自我的课_缺的是语言知识点的拓展，学生的学习都只是停留在认知层面而很少要求他们学会去用所学知识。在紧之后的后面几堂教学课中，我大胆的改掉了平日机械的上课方式，将知识点的讲解单词句型的操练及语言知识点的拓宽融为一体，取得了令人较为满意的效果。这样的课充分地发挥了学生的学习自主性，极大地调动了他们的学习兴趣。从课堂的实际状况来看，学生们都比较喜欢这样的上课方式，虽然课程中也有一些操练，但这些都是适当的时机对知识点的进一步巩固。

其次，在实习班主任工作方面。按照实习计划，每个实习生至少要体验为期一个星期的班主任工作。为了能够有更多的机会与学生们接触，我将七天的班主任工作分散到每个星期，平均每周做两至三天的班主任工作。我所在的实习班级是初一年级(1)班，共有六十一人。刚开始应对这个班的时候，心里慌慌的，生怕这些学生不听自我的话。可是，这种想法在_天做班主任的时候就被否定掉了。我紧张得忘记了自我的身份——实习教师。在学生们眼中，教师都是很“神圣的”，

只要我出此刻教室里，大家都是规规矩矩地，丝毫没有违纪的现象。在做班主任的日子中，我主要是检查他们的早操和早读状况，值日生打扫卫生的状况。在本次的实习中，我还配合原任班主任组织学生参加初一年级的广播体操比赛，发扬学生的团体合作精神。另外，我还召开了一次主题为“生活中的点滴感动”的班会，对学生进行情感方面的教育。透过这一次的实习班主任工作，自我初步地领略到了如何去引导教育学生，不仅仅是在学习上，还包括思想文化品质方面。

为期两个月的实习生活在不知不觉中落下了帷幕。在这段时间里，我学到了很多在大学课堂里根本学不到的东西，也体验到了很多人生中从未有过的经历。但自我_大的收获是将平日在课堂上所学的理论知识用于实践，并且透过实践检验了自我关于英语教学方面的假设和猜想，取得了一些令自我满意的成绩。我将从英语教学，实习班主任和教学研究三个方面应对自我的实习工作做一个简要的鉴定。首先，在英语教学方面。按照实习之初的计划，实习的前两周我们的主要任务是听课和评课。从实习的第三周开始，我体验了几节正规的英语教学课。真实的英语课堂与我们平日的模拟课堂是完全不一样的。实习期间试讲时，应对的也是自我的同学，每位同学都十分的e_cellent[]可是，在真实的课堂中，学生的水平参差不齐，掌握知识的程度不一样，理解新知识的速度也不一样。而教师要应对全体学生展开教学不能仅仅局限于几个人。比如说当教师提出问题学生答不上的时候，教师该怎样办呢站在讲台上吹胡子瞪眼睛是解决不了问题的。但这有是我们在上课时经常碰到的问题。再加上自我此次是在初一年级实习，一堂课的知识结构是十分紧凑的，只要一个环节出错或者中断，就会影响自我的整个教学流程。往往在出现这种状况的时候，我会更加注意自我的引导方式并适当地简化自我的问题。

时间过得飞快，在疲劳与充实中，我顺利地完成了两个月的教育实习。

从小以来，在我的心里，老师犹如蜡烛，燃烧自己照亮别人；老师犹如雨露，孕育含苞待放的花骨朵；老师是伞，为学生遮风挡雨；老师是虹，为学生搭起走向成功彼岸的桥梁。对于老师，学生的成功就是自己的成功，学生的进步就是自己的进步；对于老师，酸甜苦辣才是真正的生活。教育实习，可以说让我更近一步地接近了这个职业，也更深刻地认识了这个职业。

实习期间，和每一个实习生一样，经历了许多的第一次：第一次面对一个班四十多张陌生而又热情的脸庞；第一次走上讲台，拿起粉笔，从学生到教师角色的转换；第一次批改作业；第一次听到有人对我喊：“老师好！”的声音，这些尝试使我的成长有了一个新的飞跃。教育实习是我们大学生将理论知识付诸于实践的必需环节。通过实习，接触了与本专业相关的实际工作，增强感性认识，综合运用所学的理论知识、基本技能和专业技能，把理论与实践结合起来，提高实际操作能力。这三个月的体验，我收获了很多，综合素质得到了较大提高，体会了作为一名老师的艰辛与劳累，也明白了作为一名老师的光荣与责任。

现将基本情况总结如下：

一、学科教学实习

(一)听课

因为初到实习学校，对学生的知识水平、接受能力等细节情况不熟悉，实习学校首先安排听课。此时此地的听课和在大学课堂上的听课是不同的，因为这种听课的重点是学习老师怎样备课、讲课，学习怎样传授知识，怎样驾驭课堂。我积极听课学习，并试着备课、试写教案，并与指导教师的备课教案，进行对比学习，积极与指导教师交流想法以及心得体会，并请老师给与指导。这一举措，使我受益匪浅。与此同时，我还积极了解学生的学习状态、学习成绩、个人喜好、

性格特点等，其中以了解学生对数学学科的学习状况为重中之重。同时还要批改班级的数学作业，批改作业使我对学生学习状况的认识更加准确。

(二) 课堂教学

实习期间，我一共备了70个课时的教案，上了100节左右的课，并且经常在自习课时去给学生做课外辅导。我认真对待每一节课，每节课都是认真分析教学目标和重点难点，寻求最适合的方法传授知识，并虚心向老师询问细节问题。由于准备充分，上课思路清晰，课堂气氛活跃，基本达到了教学目的与要求。课后与指导老师共同探讨教学效果，查漏补缺，认真分析，努力解决学生在学习过程中易错难懂的知识点。在教学过程中，也发现了自身的不足，如在教材的挖掘程度上还需努力。这反映出我的理论水平还有待提高，还需要积累更多的经验，不断提升自身素质。

回想第一次登上讲台的时候，内心的激动无法言说。第一次站在讲台上，直视着一双双眼睛，我的心怦怦直跳。但同学们毫不怀疑的眼神，完美的配合，使我紧张的心放松下来，轻松地完成了第一次讲课。在同学告诉我说：“老师，我喜欢你上的课。”的那一刻，我感到为人师长的骄傲。就在那一刹那，我真正爱上了教师这个职业。指导老师评价我的课上得较好，教学态度认真，教学基本功好，上课很受学生欢迎。

在教学过程中我总结出一点，上课不难，上好课才难。上好一堂课，需要准备好充足的教学资料，不断地试讲，推敲，提炼，升华。社会是不断发展的，科学是不断进步的，所以老师为了不落后于时代，也要不断的充电、不断的完善。我们要努力处理好数学教学与现实生活的联系，努力处理好应用意识与解决问题的重要性，重视培养学生应用数学的意识和能力，重视培养学生的探究意识和创新能力，应该学好理论知识，锻炼自己的语言表达能力，不断的提升组织能力与

应变能力等，不断提升个人素质，不断完善各项能力，为成为优秀的教师打下坚实的基础。

在实习期间，指导老师给了我很大的帮助。教学方面，得到了指导老师很多的指点和建议，特别对于基础较薄弱的班级。首先，整个课堂知识点内容要条理清晰，板书工整；其次，对自己所上内容的重难点有个准确的把握度。再次，授课过程中，一个知识点的传授，应该以什么样的方式让学生更容易接受，该值得研究。最后，批改作业是老师了解一个班级学生对当天所学知识的掌握情况的最好工具，因此，在每天的批改作业中我都很认真的完成。

同时，在实习期间，我也听了很多优秀教师的课，从他们身上，他们的课堂上

也学习到了很多。明白了要让一节课获得理想的效果，首先，内容要丰富多彩，并且对所上内容非常的熟悉；其次，课堂纪律的维持很重要，一旦课堂哄闹，那么这节课将很难顺利进行下去；再次，教师在讲台上的语态应该抑扬顿挫，以区分重难点，肢体语言应该丰富、协调自然，语速要适中，那么课堂就会很顺畅了；最后，老师要善于调动班级气氛，利用边角的时间，以弥补课后花更多的时间。

二、教学感受

这次的教育实习，我的感受颇多：

首先，我深感知识、学问浩如烟海，使我不得不刻苦钻研。如果我们仅懂得书本上的知识的话，那是远远不够的。上好一堂课不仅要求我们能够旁征博引，而且学生在平时也会提到一些书本上没有涉及到的知识，所以自己的知识面一定要广。虽然探索是艰苦的，但是，在这种富有成效的实践中，内心深处的喜悦和幸福深深地激励了我。

其次，我深刻地体会到，要想成为一名优秀的教师，不仅要学识渊博，其他各方面如语言、表达方式、心理状态以及动作神态等也都是要有讲究的。上完一节课后，我最大的感受是：当好一名老师真不容易啊！在以后的教育生涯中，我将更加努力地完善自己，争取做一名真正的优秀的人民教师。

古人云：“知之者不如好知者，好知者不如乐知者。”兴趣对于一个学生的学习来说是一个至关重要的条件。兴趣是学习入门的阶梯，它孕育着愿望，溢生动力。作为教育工作者，就要想方设法地创设民主和谐的教学气氛，在教学活动中建立平等的师生关系。而且，教师要把自己当成活动中的一员，是学生活动的组织者、参与者、引发者，是学生的学习伙伴、知心朋友。

每个孩子都有自尊心，老师客观公正的评价，有助于“后进生”的转化。教师应该在消极因素中寻找积极成分，在失败中点燃希望之火。

总之，教学是一个互动的过程，老师只要认真投入教学，孩子就会积极配合。这种过程是很开心的！一份耕耘，一份收获。教学工作苦乐相伴。我们将本着“勤学、善思、实干”的准则，一如既往，再接再厉，把工作搞得更好。

通过这次实习，我的教学实践技能得到明显提高。我第一次发现自己真的长大了，不是一名学生，而是一名老师；第一次发现自己的言行举止在学生中引起那样大的影响。也许，随着岁月的流逝，我会淡忘他们的脸孔，但这种美好难忘的师生之情将永驻我心。在这段时光中，我付出了很多，但得到学到的更多。不管将来我是否成为一名教师，这些都使我终身受用。

教育实习是师范生大学期间很重要的一门功课，是学生理论联系实际、提高综合素质的重要指向，同时也为未来的教师生涯奠定基础。

__月__日一早，我们到达学校整理一些住宿的事情。第二天午时与学校领导见面。午时的见面会校长主要介绍了该学校的一些基本状况，如学校的建校历史、学校的地理位置、学校的学生总体状况、学生学习的时光安排等等，同时对我们以后实习的主要资料作了简要的说明。再之后，各指导教师到达会议室，我们分别由各自的指导教师带到所在年级办公室进行我们与指导教师的_次交流，并在很短时光内将我们分配到了各个指导教师及其所在班级，我们很快就进入了实习教师的主角。

下方我主要从教学和班主任工作两个方应对这段实习期间进行鉴定。

一、教学方面

听课：学校给我们安排的实践活动是丰富多彩的，思考到高一年级学生的特点，一开始的一两周时光也即是国庆前我主要以听课为主。在这期间，我听了不一样教师的课，我感受到了每个教师都或多或少有自我的一套，即有属于自我的教学特色：，杨教师上课的时候重难点分明，教学逻辑性很强，尤其板书这方面写得很好，绝大多数学生都能很用心地去听课做笔记思考等。而跟杨教师略有不一样，胡教师上课富有幽默感，他是更偏向于让学生思考的那一类教师。她提出一个问题一般并不急于说出答案，而是慢慢引导学生一步步找出正确的答案。他能把探究式教学无形地呈此刻课堂上。再到陈教师，他的教学经验丰富，虽没有过多的运用多媒体等教学软件，仍能把一节课讲得清晰明了。我们这些毫无教学经验的实习生，真的是惭愧啊。

教师们教学的睿智展示了他们的风采，让听课的我感叹，听课真是一种享受，在他们身上学到了很多。听不一样教师的课，及时进行分析鉴定，我也能够从中探寻出一套能够为自我将来教学所用的教学方法。

上课：听课是一个铺垫，一个向他人学习、模仿的过程。关键还是如何把从别人身上学到的东西转化为自我的东西。国庆回来后开始上课，且上课量逐渐增加，首先当然是要自我构思教学设计，制作多媒体课件。

我的第一次上课是讲第二章第一节《物质的分类》，当自我站在讲台上的时候，还是会有局促不安的感觉，但得到学生与教师的鼓励，逐渐熟悉并顺其自然去讲课。有时一位教师上课，同伴进行听课，课后，我们组内的其他学员各抒己见，毫无保留地指出了我这堂课的不足之处，切中要害地点评。从讲课声音与语速、讲课方法、教学思路、课堂纪律的管理各个方面进行教诲。在教态方面的小毛病，也被一一指出，这让我们这些学员感到教师工作的确是一件十分细致的工作，教经验丰富的教师的悉心指导成为了我们进行教学实习工作信心的来源。

记得有一次与胡教师交谈时，教师这样说，“我们教师往往担心学生会不懂，所以在课堂上不断地说。可是，我们说的学生又会记住多少呢所以我们还是就应放手让学生自我多说，多做。”胡教师的这些话既委婉地指出了实习教师存在普遍的不足，又是那样地精辟而又实用，使我们深受启发。接下来我认真进行课后反思，完成自我诊断分析报告，并根据这些意见修改诊断课的教学设计，为下次课做好准备。透过诊断——提高这样的过程，我的教学水平得到了必须的提高。

透过备课，上课，评课，改作业和试卷，再上课，我学到了好多。在教学心态上，能否取得较好的教学效果，其关键在于认真与爱心。有了认真的教学态度，才能严谨仔细地准备教学资料，多方寻求资料和理论依据予以佐证。有了对课题的兴趣和对学生的爱心，才能根据自我的特长寻求_为适宜的教学切入点，收集资料，钻研教材，力图使课堂异彩纷呈。

一般每次课上完后，我都会仔细分析了取得较好教学效果和反响的部分，鉴定出了以下教学方法：

- 1、创设情景，激发兴趣。情景再现、传媒环境的图片资料，让大家直观形象地感受。
- 2、突出悬念，加强互动。悬念感对于学习兴趣的调动具有十分重要的作用，引起了学生很高的兴趣。
- 3、比较之中见真知。比较的教学方法往往会使比较双方的特征更为突出，进而得出更为令人信服的结论。
- 4、多媒体辅助教学。图文并茂，声画交融，为教学带给超多多媒体实景资料，直观生动。

二、班主任工作

我的班主任工作主要是监督早读、晚自修和值日状况，并进行一些主题班会的教育。

早读：实习时，我每一天都是六点钟左右起床，七点钟准时出此刻高一的教学楼，学生早读时光是七点十五分，所以我总是提前了，就是为了以身作则，可是还是经常有学生不早读，或偷偷讲话，或在补作业，这时要和科代表一齐，带动学生早读，并多一些巡视。

晚自修：学校统一要求学生要在7：00回到班级晚修的。高一七班的晚修状况一般都是挺不错的，所以我能够有时光进行自我的备课。

值日：开始一段日子里我们班的地面总是让人感觉脏兮兮，班主任於教师说过很多次，但学生对此无动于衷。许多学生值日并不认真，所以卫生工作总是没做好，为此经常被扣分。我有时候会自我动手拾起一些垃圾，之后於教师说其实对于不认真值日，如不经常倒垃圾，讲台经常没有及时清理干净的状况，有时候会好好教育一下学生，可是要求他们自我动手做好，而不是总帮忙他们，这样有助于培养他们的主动性。

主题班会：进行一些主题教育，或是在校运会前的一些动员，或是有时候班风不好的教育，也包括对表现突出的同学的表扬，透过主题班会，提升了自我对学生思想工作重要性的理解，也锻炼了自我的语言表达潜力。

三、实习推荐

1、同学们普遍感到应加强师范生的信念教育，让他们树立更加明确的目标，为师范生以后的教学工作做准备。

2、到实习学校后，争取多观摩优秀教师授课，吸取在职教师的教学优点，为自我的课堂授课添加优质元素。

3、实习期间应多争取班主任工作，跟原任班主任学习如何管理学生、如何做学生和家长的思想工作，为以后的班主任工作做准备。

两个月的实习工作虽然短暂，却给我们留下了完美、深刻的回忆。对每个组员来说，这都是一个提高自我、检验所学的过程。两个月里，同学们在教学认识、教学水平、教学技能、学生管理水平以及为人处世等方面都受到了很好的锻炼，为日后走上工作岗位打下了良好的基础。透过实习，同学们也增强了信心，坚定了信念，向一名合格的人民教师又迈进了一步！走入社会，需要学习的东西还很多。仅有坚持自我，不断努力，才会不断的完善自我，取得成功。实习，不仅仅是我人生中一段珍贵的记忆，更是我另一段人生的起点，我相信在未来的路上我会做的更好！

专业实践调查报告篇二

实习能够帮助大家进一步掌握相关专业的技术知识，达到零距离上岗的目的。今天，我们是时候准备一下实习报告了。

你是否在找正准备撰写“商务英语实习专业调查报告”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

为了巩固商务英语专业的专业知识，提高口语水平及实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，将所学知识用于实际工作。进一步培养自己的业务水平、与人相处的技巧、团队协作精神、待人处事的能力等，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力，以便提高自己的实践能力和综合素质，希望能帮助自己以后更加顺利地融入社会，投入到自己的工作中。以下是我的实习报告。

一、实习目的

认识了解自己平时学习的不足，找出自身状况与社会实际需要的差距，在以后的学习期间及时补充相关知识，为求职与正式工作做好充分的知识、能力准备，从而缩短从校园走向社会的心理适应期。我制定了相应的实习计划，注重在实习阶段对所学的商务英语理论知识进行进一步的巩固和提高，同时锻炼自己的口语能力，以期达到根据理论知识，指导日常的工作实践的目的。学习公司的企业文化、销售技巧、沟通技巧、团队协作精神、礼仪等各方面的知识，主要是强化自己的口语表达能力。

二、实习内容

实习期间公司的同事给予了我热情的指导和帮助，而我也虚心向他们请教学习，把大学所学的知识加以运用，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。经过这些天的实习，我对公司也有了更深刻的了解，也初步熟悉了商务类的实际操作情况。更重要的是，这是我踏入社会的第一步，虽然只有一个月的时间，但是也让我看到了自己的很多欠缺，让我深知出身社会，还需要很多学校里学不到的能力。

在实习中我了解到商务英语的专业要求能够熟练应用外贸商务知识、英语口语，要有较好的翻译能力，能够回复一般商务信函，与外商进行沟通等。在实习的这段时间，我学会了用复印机、传真机和扫描机，还做了很多事情，比如摘报、接听电话、收发快递、制作表格等等。这是我想要的实习生活，丰富多彩，还能学到许多东西，不过现在竞争力如此激烈，这也让我感到很大的压力。

这个公司的领导很容易打交道，他告诉我，你再怎么有本事，如果在一家公司里无法与上级搞好关系，那么你就永无出头之日。我觉得很有道理，努力学习，考取一个个证书是我们必须要做的，也是我们找工作时的一块敲门砖，但是学会如何与人相处，如何可以得到上级的重视是更深奥的一门学科。想要学好这个，光靠书本上的做人道理是不够的，只有在社会中亲身实践，慢慢摸索，才可能学好学精，融会贯通。

三、实习体会

实习对我来说是个既熟悉又陌生的字眼，因为它是大学生步入社会必经的一个过程，虽然自己在平时做过一些兼职工作，但真正进入公司工作还是第一次。它全面检验我各方面的能力：学习、生活、心理、身体、思想等等。就像是一块试金石，检验我能否将所学理论知识用到实践中去。关系到我将来能否顺利的立足于这个充满挑战的社会，也是我建立信心的关键所在，所以，我对它的投入也是百分之百的！紧张的一个月的实习生活结束了，在这一个月里我还是有不少的收获。实习结束后有必要好好总结一下。

虽然即将毕业，但对于实际社会工作还是茫茫然的，毕竟书本上的只是一个概念，具体操作并没有教你。在这段时间学会了一些比较琐碎的事情，但确实体会到了工作的辛酸，觉得自己在学校所学的专业知识严重不足，不能适应激烈的工作要求，像那些实际操作性极强的工作，我们这些刚出来没什么工作经验，而且本身就没好好学学校的专业课的人来说，

根本无法和那些老手相竞争，有时候感觉确实无从下手。

“在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力”。参加工作后才能深刻体会这句话的含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少很少在这个信息爆炸的时代，知识更新太快，靠原有的一点知识肯定是不行的。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，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。

经过这次实习，让我学到了许许多多，无论是专业知识上，还是为人处世上，受益匪浅。也希望能自己能做好充分的准备，更好更快的融入社会。

为了巩固商务英语专业的专业知识，提高口语水平及实际操作技能，丰富实际工作和社会经验，掌握操作技能，将所学知识用于实际工作。进一步培养自己的业务水平、与人相处的技巧、团队协作精神、待人处事的能力等，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力，以便提高自己的实践能力和综合素质，希望能帮助自己以后更加顺利地融入社会，投入到自己的工作中。以下是我的实习报告。

一、实习目的

认识了解自己平时学习的不足，找出自身状况与社会实际需要的差距，在以后的学习期间及时补充相关知识，为求职与正式工作做好充分的知识、能力准备，从而缩短从校园走向社会的心理适应期。我制定了相应的实习计划，注重在实习阶段对所学的商务英语理论知识进行进一步的巩固和提高，同时锻炼自己的口语能力，以期达到根据理论知识，指导日常的工作实践的目的。学习公司的企业文化、销售技巧、沟通技巧、团队协作精神、礼仪等各方面的知识，主要是强化自己的口语表达能力。

二、实习内容

实习期间公司的同事给予了我热情的指导和帮助，而我也虚心向他们请教学习，把大学所学的知识加以运用，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。经过这些天的实习，我对公司也有了更深刻的了解，也初步熟悉了商务类的实际操作情况。更重要的是，这是我踏入社会的第一步，虽然只有一个月的时间，但是也让我看到了自己的很多欠缺，让我深知出身社会，还需要很多学校里学不到的能力。

在实习中我了解到商务英语的专业要求能够熟练应用外贸商务知识、英语口语，要有较好的翻译能力，能够回复一般商务信函，与外商进行沟通等。在实习的这段时间，我学会了用复印机、传真机和扫描机，还做了很多事情，比如摘报、接听电话、收发快递、制作表格等等。这是我想要的实习生活，丰富多彩，还能学到许多东西，不过现在竞争力如此激烈，这也让我感到很大的压力。

这个公司的领导很容易打交道，他告诉我，你再怎么有本事，如果在一家公司里无法与上级搞好关系，那么你就永无出头之日。我觉得很有道理，努力学习，考取一个个证书是我们必须要做的，也是我们找工作时的一块敲门砖，但是学会如何与人相处，如何可以得到上级的重视是更深奥的一门学科。想要学好这个，光靠书本上的做人道理是不够的，只有在社会中亲身实践，慢慢摸索，才可能学好学精，融会贯通。

三、实习体会

实习对我来说是个既熟悉又陌生的字眼，因为它是大学生步入社会必经的一个过程，虽然自己在平时做过一些兼职工作，但真正进入公司工作还是第一次。它全面检验我各方面的能力：学习、生活、心理、身体、思想等等。就像是一块试金石，检验我能否将所学理论知识用到实践中去。关系到我将

来能否顺利的立足于这个充满挑战的社会，也是我建立信心的关键所在，所以，我对它的投入也是百分之百的!紧张的一个月的实习生活结束了，在这一个月里我还是有不少的收获。实习结束后有必要好好总结一下。

虽然即将毕业，但对于实际社会工作还是茫茫然的，毕竟书本上的只是一个概念，具体操作并没有教你。在这段时间学会了一些比较琐碎的事情，但确实体会到了工作的辛酸，觉得自己在学校所学的专业知识严重不足，不能适应激烈的工作要求，像那些实际操作性极强的工作，我们这些刚出来没什么工作经验，而且本身就没好好学学校的专业课的人来说，根本无法和那些老手相竞争，有时候感觉确实无从下手。

“在大学里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力”。参加工作后才能深刻体会这句话的含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少很少在这个信息爆炸的时代，知识更新太快，靠原有的一点知识肯定是不行的。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，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。

经过这次实习，让我学到了许许多多，无论是专业知识上，还是为人处世上，受益匪浅。也希望能做好充分的准备，更好更快的融入社会。

在学校的安排下，我们这批商务英语转专业的学生在酒店进行两个月的实习，酒店还是按正规的实习生对我们进行了系统的培训，部门负责人为我们进行不间断的技能指导，两个月的实习让我们对部门工作有了基本的了解，这也得益于酒店系统而全面的培训。这些培训对于我们以后的学习和工作都是非常有用的。以下是我的实习报告。

一、实习概况

__酒店是一所四星级涉外酒店，酒店管理先进，客源市场广阔。其餐饮部大致分成如下几个部门：中餐部和西餐部，我和同行7名同学的工作岗位就是中餐部。__食府是__酒店最主要的一个餐厅，主要承担的是宴席和宴请的用餐，餐厅员工有将近20人，包括主管两名和三名领班及服务员工数名，工作比较繁忙。

二、实习过程

中餐厅是酒店餐饮部门中最为辛苦的部门，因为酒店并没有给服务员们制定具体的岗位职责和工作描述，在刚刚走进工作岗位的几天，我们就像无头苍蝇，完全不能领会工作的流程和要领，只是听从领班和老员工的安排和他们手把手的教导。庆幸的是基本所有的老员工对我们都特别的友好，主管还专门为我们每人安排了一名师傅，负责引导我们的工作。在后面的日子里，我们基本都能熟练各项工作了。

我们的工作除了摆台、折口布、传菜、上菜、撤台外，也得兼职勤杂工，扛桌子椅子、铺地毯等一些脏活、重活。我们实习生的上班时间不是很固定，因为主要是看客人的多少。每月休息四天或五天，主管根据我们的需要，自己排休。往往下班的具体时间是不确定的，经常根据实际情况加班加点，但是加班时间都有记录，适当的时候会有补休，虽然没有加班费，但我觉的这种制度还是很灵活合理的。

酒店员工都是穿着工作服的，由酒店统一发放换洗，但我认为酒店的服务员制服太过简单而且比较陈旧，常有破损的现象。不过令我欣慰的是：酒店的员工大都是热情友好的，不管哪个部门，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬；在劳累之余，同事们一个甜美的微笑，一句再普通不过的“辛苦了”都会让人分外感动；在休息和饭堂进餐的时候，我们都会聚在一起聊天，分享彼此的感受，就像一家人；而管理层中的几位经理也很和蔼，没有什么架子，但偶尔还的会对没有做好工作的下属发发脾气。

在服务过程中，我们接触到了形形色色的客人，在工作中既受到过客人的嘉奖，也曾招受客人的投诉，__酒店也是一所涉外星级酒店，拥有一些海外客源，在服务的过程中，我们提高了英语口语水平，增长了见识，开阔了视野。

三、实习总结

酒店实习的日子结束了，这次酒店实习也是本人的第一次体验酒店行业。总的来说，在这些日子里自己确学到了不少的东西：除了了解到餐饮的服务程序和技巧，也学会了如何调整自己的心态，如何处理好同事之间的人际关系，如何与顾客打交道；同时，更让我认识到作为一个服务员应该具有强烈的服务意识；更为重要的是，在两个月的工作中，我深刻地体会到了酒店行业的艰辛，也看到酒店发展的前景，更加明白了自己以后学习的方向和侧重点。

最后感谢老师的帮助，感谢__酒店能给我们提供这样难得的实习机会，在此祝愿__酒店能够越办越好，学院越办越好。

大学生是“天之骄子”，是社会的宠儿可是现在随着高校的扩招，大学生所面临的，将是社会进步所要求的不断提升素质和能力的压力。平时在校园里也时常参加一些诸如拉赞助、对外联谊等活动。但真正到了实习实践，才真正发现自身能力的不足。每个人的经历都因他的唯一性而显得宝贵，经历获得的可能性有赖于机遇，经历获得的多少则取决于一个人力求超越自己的程度，在__经济开发区实习是因为心中有梦想，梦想在这个开阔，有朝气的舞台上舞出自己的青春，获得不一般的经历，不仅可以将所学知识运用还可以发现自己的不足。在实习期间我是担任__开发区招商引资处翻译秘书工作。这一职位，主要管理文件资料以及接待客商和文件翻译。

首先我熟悉的是__作为引资的优势和开发区的工作目的。__经济开发区区位优势，基础良好，发展前景广阔，是国内外

客商投资置业的理想家园。__是国家级历史文化名城、国家重点能源工业基地。在第四届全国县域经济基本竞争力评价中，__市名列全国百强县市第__位、__省第3位。__经济开发区区位优势，基础良好，发展前景广阔，是国内外客商投资置业的理想家园。__经济开发区坚持以诚信为品牌，实行“封闭式管理，开放式运行”，建立了“精简、高效、统一”的开发区管理委员会和一站式全程化办公服务机制，完善了项目入区一站式服务、项目建设全方位服务、项目投产经常性服务的“三大服务体系”

初涉工作：招商引资处针对国内外企业进行洽谈引资。对它的接触故对我而言是个全新的领域。刚开始的几天，什么都不知道，只得从头学起，市政府一位投资部成员给了我几本专业参考书，只有加班加点学习了。这一切一切都让我忙不过来。顿时，感到有些茫然，感到无助。突然想起鲁迅先生一句话，“这里本来没有路，只是走的人多了，也便成了路，生活的路呢？生活的路也是人走出来的，每个人一生总要去很多陌生的地方，然后熟识，而接着又要启程去另一个陌生的地方。一星期过去了，渐渐开始适应开发区的环境和文化。也开始能够初步看懂一些图表和数据了。凭着这一信念，经过磨练，使我受益匪浅。此外，对各方面的工作我都有所涉及，有了一定的认识和操作能力。

领导逐渐让我阅读一些英文商业报告。这时才发现，英文到用时方恨少啊！这可不是应付考试，这可是实实在在的阅读理解。在英文字典的帮助下，总算“啃”完了不薄的一叠英文资料。刚松了一口气，公司就提高了要求，要求我翻译两篇外商投项目的文章。那更马虎不得，重要句子一个字一个字的“抠”。这时才发现专业英语应该好好地学。随时在网上查找信息了。每日下午，招商引资处成员都会一齐探讨大盘局势和分析操作策略，这于我而言，是个极好的学习机会，我也不时择机就投资方面的问题请教专家。

在从事日常工作的同时，我做了一些文件翻译工作虽然文件

中有不少专业词汇，但在课堂上学到翻译理论和技巧却派上了大用场。保证了文件的准确性，因而多次受到领导的称赞。另外，在和外商洽谈的工作过程中英语口语交谈能力也得到较大提高。

一个月的亲身体会中，我总结出了个人在以下几个方面的心得：

(1) 英语的重要性。较大的投资项目和国际上的企业第一手资料都是以英文形式率先公布的，为抢得先机，以后的英语学习，要主要着重于英语实际阅读能力的提高。在公司期间，我参与多次外商见面洽谈会，在今后这个国际一体化的社会里，我们与外商直接交流和贸易的机会必将大大增多，这就对我们的听说能力提出了更高的要求。

(2) 专业知识的重要性。很多专业术语和操作包括整个行业对我而言都比较陌生。使得自己花了不少时间在熟悉行业上，这直接影响了社会实践的进程和效果。所以需要更深更广的了解所学专业知知识。“面”要广，“点”要专。

(3) 学习能力 的重要性。现在的社会日新月异，新事物，新观点层出不穷，必须具备快速学习的能力，并要以一种终身学习的心态来积极吸收新知识和新观念，以开放的姿态面对未来的变革。同时，要注意理论学习和实践能力的结合。找准个人定位，及时充电，更快更好地适应新工作发展的需要。

(4) 交际适应能力的重要性。在一个月中，我和同事等相处的都不错，大家也都比较照顾我这个新来的“子弟兵”，在这一个月中，我对招商引资处各岗位特点、能力需要有了初步的认识，并能帮助公司翻译一些资料以供决策层参考，短短一个月能为公司作出一些菲薄的贡献，还是一件值得高兴的事！

我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解。总之，这一个

月的实践锻炼，是我们大学生接触社会，了解社会的第一步，为我们今后踏入社会打下了良好的基础。在此，还是要感谢所有成员对我的大力帮助和热心照顾，没有大家的关心和帮助，这次活动不会如此顺利。

专业实践调查报告篇三

掌上电子市场的竞争十分激烈，价格战、概念战、广告战、技术战如火如荼地进行着。但拨开层层战火硝烟，不难发现，掌上电子市场领域内的每一个动作，在很大程度上都是围绕着新产品展开的。

从赛诺市场研究公司35城市商场销售监测情况来看□xx年市面上共出现386款机型掌上电子产品，其中179款是xx年新上市的，占到市面机型总数的46.4%。而其中以提供记事、电话簿等功能为主，一般支持手写输入、电脑同步功能，产品系统较为封闭的普通pda类产品中□xx年新上市的机型已经占到了市面机型总数的53.5%。

从监测数据看□xx年11月份掌上电子市场零售额的66.3%来自xx年新上市的机型，44.6%来自xx年下半年新推出的机型。从目前掌上电子两大主流市场（pda类市场和词典类市场）来看□pda类市场新品贡献率较大，其中xx年11月份pda类市场83.2%的零售额来自xx年新上市机型，57%的零售额则来自于xx年下半年上市的新品。

从pda类主要机型在上市后各月的表现可以看出pda类掌上电子产品市场生命周期普遍较短，尤其是产品导入期和产品成长期非常短。从xx年上市的成功机型的生命周期来看，大部分机型都是在上市后的第二个月或第三个月达到产品销售顶峰，如xx年影响最大的机型mr—170□从产品上市当月在pda类市场就占销售额的6.9%，但在第二个月销售额占有率

则迅速达到20.6%，在第三个月占有率达到最高点——27.0%。接下来市场占有率就开始下降，在上市第8个月时占有率已经下降为10.3%。而其他一些机型的产品周期在市场上则如同昙花一现。

从普通pda类掌上电子市场主要品牌的新品上市速度来看，不同品牌差异较大，其中商务通、名人xx年新品推出速度较快□xx年新上市机型个数占xx年市面机型总个数的一半以上。而联想、快译通xx年推出的新品相对较少。

主要pda品牌的xx年新品对xx年11月的销售额贡献率普遍较高，但差异较大。商务通的新品贡献率最高，其11月份销售额的94.4%来自xx年上市新品，销售额的72.8%来自xx年下半年上市的新机型。其次是名人□xx年新产品对11月份销售额的贡献率达到86.4%，但只有43.8%来自xx年下半年新上市机型。而联想pda产品的销售额中仅一半左右来自新产品，而且主要还来自于第四季度新品。可见，无论从机型个数比重上，还是从销售贡献率上来看□xx年新上市机型都占据了举足轻重的地位。可见□pda类竞争在很大程度上体现在新品竞争上。

国内pda市场可谓是不成熟市场中的不成熟市场。从市场发展情况来看，在1999年之前，国内掌上电子市场主要是以低端辞典类产品为主，而以记事簿、电话簿功能为主的pda产品规模较小，而伴随着“呼机、手机、商务通一个都不能少”的广告效应□pda产品在掌上电子市场上一夜走红，产品销量在两三年内成倍增长□xx年市场规模在销售量上达到192万台，在销售额上达到23.5亿元。在市场规模高速增长的情况下，不可避免的是越来越多的企业（包括国外pda企业、国内的it企业、通信企业、家电企业等）都纷纷涉足pda行业，而从xx年pda市场来看□pda市场在疯狂了一阵子之后开始冷却，而对于pda越来越多的人开始质疑“pda产品的真正功能利益到底在哪里”□“pda到底卖什么”，而紧接着必然是层出不穷的

概念、不同的技术进行比拼，而不同概念、不同技术的一个载体必然是新机型。

专业实践调查报告篇四

春节之后，为了积极响应学校要求的在毕业前需进行工作实习的政策号召，并为我以后的正式上岗作必要的热身准备，我主动联系了我的签约单位巨化集团公司。在与公司人力资源部的相关领导进行了热忱的磋商之后，我被安排到了集团公司下属的电化厂财务科成本室进行会计实习工作。

在与该厂人事科的主管人事调配的领导进行相关的交流之后，我便被其领到了财务科科长处，并与诸位同事见了面。初来乍道，我当然对本单位的财务工作一无所知，所以一切都理所当然地应该从最基本的事情做起。看凭证当然是最基础也是最为实在的行为选择与开展工作的入手点。虽说在以前的实习经历中，我已经看过相当多的凭证了，但对于一个全新的实习工作周期来说，其还是十分必要的，毕竟各个企业之间的会计科目与凭证样式的设置几乎都存在着或多或少的差异。我所要做的就是从这之中看出差异，并总结出其间相通的原理点。

经过我几天的不懈努力，我终于对本岗位的各类凭证有了一个较为全面的认知。由于本集团公司采用了较为先进的德国sap公司开发的erp(企业资源管理计划)r/3系统，其意在应用信息技术实现对整个企业资源的一体化管理，为整个集团公司提供跨地区、跨部门的实时信息整合服务，为企业经营管理层及员工提供一个运行手段和工具的有效管理平台。

erp系统集信息技术与先进的管理思想于一身，以权变理论联动内部控制，优化业务流程，成为现代企业信息化建设的运行模式，反映了企业对合理调配资源，最大化地创造社会财富的要求，从而成为企业在信息化时代生存与发展的基石。

该应用系统实现了很好的集成性和层次丰富的功能，其应用系统一般分为财务系统、供应链管理系统、制造资源管理系统、项目管理系统、人力资源管理系统等几大系列。其中的财务信息系统已经涵盖了企业会计和财务管理的主要职能。财务管理模块也已经完成了从事后财会信息的反映到财务管理信息的处理，再到多层次、异地化财务管理支持的转变。

据单位领导介绍，巨化集团公司是一个拥有总资产达55亿、下设40多个分子公司和控股公司的国有特大型化工企业。除在浙江衢州本地设有一个大型生产基地之外，还在浙江兰溪、温州、宁波、杭州以及北京、深圳、上海、厦门、香港等地设有分子公司与联络处。对于这样一个大型企业来说，要是没有erp系统的协助，想要实现整个集团公司内的运营信息尤其是财务信息的及时、有效整合，势必会面临非常大的挑战性，其不可避免地会暴露出信息传递滞后、管理指令难以及时下达等诸多弊病，呈现出“上不通，下不达”的混乱局面，这也正是以前我们国有大型企业所面对的一个共同症结。

在集团内部各部门之间逐步实现了erp系统上线联网之后，企业的信息传递状况及运营状况已得到显著的改善。不仅在生产经营方面企业的原材料采购、库存控制、生产规划以及销售管理周期得到大幅的缩减；更为重要的是在企业管理方面，尤其是财务管理的效率得到了大幅的提升。由于系统能在月末自动汇总相关的数据并生成相应的报表，从而极大地促进了帐目的结帐进度、解放了财务人员的双手。

最为显著的成果就是集团公司的计财部门可以方便、及时地统驭、汇总下属各单位的各项财务指标数据，而不用再像以往那样需要人为地去上报各项数据。对于各厂的财务科来说，则更真切地体会到了erp的推广应用所带来的便捷性。仅拿处理领料单这一项来说，以往在从仓库取得领料单后，财务部门都需要自行将其数据一个个地录入财务系统之中，而如今由于仓库部门与财务部门同处于erp的信息共享之下，财务部

门就可以直接从系统中提取仓库部门输入的相关原材料变动数据，使得以前那种自成体系、各自奋战的局面得以彻底改善，大大地节约了企业的人力物力。同时，成本控制岗位所下的生产用料定单亦可通过erp物料管理系统及时地送达生产车间，使得生产用料情况得以被及时地控制与掌握。

另外，实施erp企业管理信息化管理方案之后，亦便于公司实施网络营销战略。公司同全球五大洲33个国家和地区200余家大商社建立了贸易关系，极大地拓展了公司的市场范围。

事物总是具有其双刃性，erp财务管理系统亦是如此。虽然erp财务管理系统的功能十分的强大，但是其是建立在复杂的数据输入操作程序的前提之下的。它不像以往我们所使用的其他财务软件那样只是单纯地使用“借”和“贷”，其为了更便于搜集、汇总相关的数据，将“借方项目”和“贷方项目”进行了更为精细的划分。其根据消费者、供应商、资产以及商品等科目使用内容的不同，将凭证借贷方分录代码划分为99类。每一个分录代码都代表不同的凭证内容、借贷方向与使用内容。其次，erp系统凭证的类型也根据所反映的对象不同，将其分为42种类型，而不像以往我们平常所使用的“收、付、转”那样的简单分类。另外，erp财务管理系统人为地将整个会计核算主体划分为若干利润成本中心，用以区分、归结各部门所发生的成本费用。并设置了wbs索引元素，系统可通过它来自动汇总需要汇总的相关成本费用。这些都抬高了初学者的入门门槛，增加了企业的员工培训成本负担。对于这一点我是深有体会！在我实习的这四十多天当中，我一直没有放弃对erp财务系统的钻研，但也只是学到了一点皮毛而已，而且还只是仅限于成本核算岗位的范围。要想真正地熟练掌握erp的相关操作，对于这短暂的实习期来说是绝对不可能的，非得在以后的工作中加以时日才可。

作为巨化集团股份有限公司下属的规模最大的工厂，电化厂受托管理同是作为股份公司子公司的浙江巨塑有限责任公司和浙

江巨鑫有限责任公司。因此，本财务科全面负责这两个单位的日常财务管理核算工作，这就在一定程度上加深了我对企业内部业务往来等相关知识的理解。比如某些相关的应交增值税，往往是电化厂为其代为支付，而后电化厂再向他们收取这笔费用。要处理这笔业务，在代交的时候我们按照一般的应交增值税处理程序来执行；在向其收取的时候，就应该通过“借：内部往来；贷：应交增值税销项税额”的会计分录来予以冲减电化厂的应交增值税额。

贷：应交税金-应交增值税-销项税额

主营业务收入

而巨塑公司则应做如下会计分录：

借：生产成本

应交税金-应交增值税-进项税额

贷：应付账款—电化厂

从以上我们可以看出，虽说是同一笔业务，但其间的性质却有着本质的不同，不同的会计核算主体所做的帐目处理都不尽相同，这在一般的情况下是难以遇到的。一般我们只是做其中的一方所做的帐务处理，像这样要同时做购销双方的帐务，那只能在内部交易的情况下才能遇见。这一切都更好地促进了我思考问题的全面性。

在这四十多天的实习生活当中，通过自己的所见、所闻、所学，我的收获还是相当大的。这次会计工作实习是我第一次真正近距离地亲身体验到大企业的财务管理流程，并亲身置身于整个月份的财务核算工作之中，其内容之丰富是我以前从未体验过的。在这期间，我不仅亲自动手参与了日常业务的凭证录入工作，还在月末亲眼目睹了整个结帐与报表制作

过程。这不仅更进一步地清晰了我对整个会计核算周期相关流转程序的认识，而且使得我以前所学到的理论知识能够较好地联系于实际，令我能把所学之理论应用于实践当中，又在实践当中更为深入地理解相关的理论知识。

由于以前我所进行实习的公司都是些规模偏小的企业，所以其会计岗位的设置就相对简单，会计职权的分离不够科学，往往难以发挥相互监督、相互控制的作用。而在这次实习当中，我就深刻体会到了会计职权分离的必要性与严肃性。在整个巨化电化厂财务科中就分别设置了成本、销售、材料、出纳等几大类岗位，而在每类岗位中又有数人再进行更进一步的细分，从而形成了一张能有效相互牵制、相互监督的内部控制网。在这张大网之中，每个人都有自己的权限，人们只能在自己的职权范围内办事，绝对不能够越权行事，因为每个人都时刻处在其他人的监督之下，同时每个人本身又是监督他人的主体。最典型的就是在erp中，每个人只能通过自己的用户名登录到自己的权限界面，而不能对其他的业务进行操作。

没有调查就没有发言权!经过这次会计实习工作的实践调查，我虽说不上能有多大的发言权，但至少其极大地增进了我对会计实务工作的深入了解，更进一步地促进了理论与实践的结合，使得理论得以联系实际，从而最终使我不再像以往那样片面地看待问题，向会计的实务工作又迈进了坚实而重要的一步。更为重要的是，我在这期间熟悉了周边的人文环境、团结了身边的工作同事、融入到此间的工作氛围，所学到的不仅是相关的会计知识，更多的则是待人接物的为人处世之道。这也正是我们在大学的象牙塔中所学习不到的!

专业实践调查报告篇五

旅游类专业主要是培养适应新形势旅游企事业单位需要的一

线服务与管理类专门人才。实习报告是描述记录实习过程和结果的文体，是把自己参加过的实习工作进行一次全面系统的总检查、总分析、总研究。你是否在找正准备撰写“旅游管理专业实习调查报告”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

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，就可第一时间将损失减少至最低，为游客为公司争取到的利益。

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 and 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，从而反映出一个企业乃至一个地区、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。有些导游认为我把该讲的都讲了就完成了任务，这种观点可要不得。你讲了，客人没听进去，和没讲过一样，你的任务其实是没完成。要当好一个导游，必须要有对人的热爱精神，你千方百计想的是怎样让他们这一趟来得值。察言观色很重要，时刻注意客人的举动和表情，经常找他们聊聊天，是客人对你

产生信任感。讲解的时候要清楚自然，不怕罗嗦麻烦，多讲几遍，让游客清楚明白，还要抓住客人的注意力，使得客人产生兴趣。要与团队的领导或需要照顾的人多沟通，多关心，这样有利于整个团队的进行。

在带团的过程中，谁也不能保证永远一切顺利，毕竟这不是只要我们自己做好就可以了，还需要其他工作搭档、合作单位、游客甚至天公来作美，而这些因素都不是我们所能掌控的。尽管有时候问题、事故的发生并不是我们的责任，还要被客人无端指责，但是，作为独立工作在旅游接待第一线的职员，当问题、事故发生的时候，负有帮助解决问题和协助处理事故的不可推卸责任，同时也是对我们的工作能力和独立处理问题能力的重大考验。面对初来乍到的游客，导游所表现出来的对旅游活动早有安排，对自己能胜任本次导游工作的信心，会是他们产生心理安全感的重要来源。有时我们接待的游客文化层次较高，或是豪门权贵，这时，强烈的自信心对我们更为重要。否则，底气不足，连自己都驾驭不了，就更别奢谈驾驭整个旅游团了。强烈的自信心还能增强我们的吸引力，处处显得落落大方，从而赢得游客的尊敬和认可。

实践使我认识到，做导游的学问很大、很深，不是随随便便就可以学的来，像如何安排路线、食宿、应对突发事件、如何与游客进行沟通等等，这些方面都要成为游客眼中的“百科全书”，所以要想做个好导游的确很难，而好的导游服务对游客来说的确又是一种享受。作为一名导游员，业务是一方面，而关键的态度问题。要做一个游客满意的导游，就要经常换位思考，把游客当作自己的父母兄弟姐妹来对待。要充分认识到，导游就是服务，服务是导游工作的首要任务，而游客就是我们服务的上帝。在导游工作中，我就是咬定这个宗旨来做导游工作的。但是，导游的工作是难度、最能锻炼人和最富有挑战性的工作，它是旅行社的代表和灵魂，它是游客外出旅行的忠实伴侣。

在带团的工作中，我失望过，彷徨过，受到一些冤枉的投诉，

不公平的指责，没道理的批评，但更多的是体会到其中的美妙和欢乐，从中得到更多的教训和启迪，思想境界得到升华，懂得许许多多做人的真谛，这些都是书本中学不到的。这一次的实习经历对我以后的生活学习有着很大的影响，那些酸甜苦辣，使我得到了磨练，我相信，通过我不懈的努力，我一定能成为合格的导游。

在海南省中国旅行社散客部50天的实习生活是我一辈子的财富，它对我的人生有很大的意义。我从一个懵懂无知的学生，走向旅游的工作岗位，我成长了……我渴望成熟，渴望走向社会，渴望大学四年的学习成果能尽快在工作岗位上发挥作用。

50天的实习生活，我尝到了心酸的滋味，从第一次受委屈的痛哭流泪，到后来的默默忍受，我成熟了，我懂得了“忍”的涵义。

由于我实习的地方离住的地方有点远，所以中午不回家，义务帮他们值班，这让部门经理很感动，很高兴。那是我实习的第2天，中午一点多的时候，我们部门的财务突然来了，她打电话给一个正在三亚带团的导游。从他们电话的交流中，我了解到导游身上的钱不多了，需要财务汇钱过去。“你没有其他银行的帐号吗？公司离建设银行很远，你换个银行吧。”“哎呀，你真麻烦，好吧，马上给你汇过去！”我听到财务很不耐烦地和导游打电话。“小叶，把这5000元汇到这个帐号上，快点去，导游急需用钱买景点门票！”财务听完电话把一张纸条塞给我，上面有导游的名字和银行帐号。我才来海口几天，对地理一点也不熟悉，况且要我一个人拿这么多钱去银行，我很不情愿。“你坐22路，到省医院门口下车走几百米就到了，不远，快去！”我刚才明明听到他和导游打电话说去建设银行麻烦，自己不想干的事情就要去，她明明看我是个实习生，找我去跑腿。本来人生地不熟的，再加上她的态度，我马上拒绝了。她根本都不听我解释，把一叠钱塞在我手上，让我马上去。作为一个新来的实习生，我也不

敢得罪她，毕竟我还要在这个部门呆几十天。我忍气吞声地拿着钱，翘着嘴巴就走了。上了工交车，我担惊受怕地揣着5000元，生怕有什么闪失，同时心里不断地骂那个财务没有人情味。从昨天实习到今天要我帮她干事，我还没和她过一个字，就连笑都没笑过一下，整天看她拿着笔算来算去的，脸上没有一点表情。

我知道自己不能那么脆弱，不能让别人看到我的泪水，我使劲看着报纸，希望报纸上的内容可以转移我的注意力，不去想自己所受的委屈。旅行社是六点钟下班，正当我要走的时候，部门的一个同事打电话叫我去组团部收团费一万元。

我本来受了委屈情绪很不好，再加上已经过了下班时间，况且还是一万元，对我来说可不是个小数目。她在电话里急了：“一万元算什么啊，你快去收回来，等下人家都要下班了。”我又一次无可奈何地去跑腿，心里怨恨死他们了。我到组团部找到财务，把收条给她。谁知她用很藐视我的眼神说：“你们散客补没人了？怎么叫你一个不懂事的人来！这钱不能给你，我又不认识你，出了事找谁？你不过是个实习生而已！”我听了这话再也受不了了，我哭着跑回了办公室。部门的人看我两眼泪汪汪的，都很心急问我怎么了，可我就是不说，心里太委屈了！经过部门的人打电话跟组团部的财务协商，我又一次来到组团部，流着泪把钱收回来了。我记得当时在部门那么多人面前毫无顾忌地哭着，我心里真的好难受，我从小到大还没受过这么大的委屈，这才是我实习生活的开始啊！

他们都关切我怎么了，我哭着摇头，拿起包就跑了……一路上，我一直抽泣着，我好想家，好想爸爸妈妈，我深刻体会到了一个人的孤独无助。一个女孩子在一个陌生的地方，什么事都要自己独自面对与承担，我觉得自己的肩膀好重啊！现在只是一个实习而已，我就这样的脆弱，以后进入社会呢？我从来都是一个不服输的人，我从来都是一个自立的人，我不能让别人看扁了，我还是那个让别人羡慕和称赞的坚强女孩。

我已经习惯了独自承受，所受的委屈，所经历的不愉快，我从来都不会向父母倾诉，我只会把自己好的一面告诉他们，让他们因为快乐而快乐。

我把自己所受的委屈与不快都写进了日记，突然发现那些所谓的委屈也并不是什么大事，只是自己太脆弱了而已。我的手机一只响着，是部门的同事们对我的问候，他们都发短信来安慰我，这让我一下觉得很温暖，很惭愧……从此以后我遇到不高兴的事情，或者受了什么委屈，我再也没有流泪，而是用宽大的胸襟去理解“委屈”，用忍的态度去解决事情，我真正体会到了“忍”的内涵，它可以消除很多矛盾，也促使一个人成长。

实习目的：理论联系实际，在学习一定专业知识的基础上，走出校门，在真正的“战场”上，了解导游带团的整个过程及具体细节，了解旅游过程中的各类注意事项，充分认识游客的需求和心理。

实习时间：5月16日——5月17日

实习内容：

我这次实习的地点选择的是泰山，人们常说：“五岳归来不看山”，而泰山又被尊为五岳之首。作为在泰安上学的一名学生，自然是要去登一登泰山的。

16日一早，我们便背着背包坐上了去泰山的出租车。一路上心情无比兴奋，都跃跃欲试，准备在泰山上一展自己的青春风采。

泰山位于泰安市北，南邻孔子故里曲阜，北依省会泉城济南，面积426平方公里，主峰玉皇顶海拔1545米，有“五岳之首”、“天下第一山”之誉。泰山雄伟壮丽的自然风光和悠久灿烂的历史文化于一体，既是天然的山岳公园，又是中华民族历

史文化的缩影，1982年被国务院列为国家重点风景名胜区，1987年被联合国教科文组织列为世界自然与文化遗产。泰山也是世界上第一个自然与文化双遗产。泰山以雄伟著称于世。它崛起于华北大平原之东，凌驾于齐鲁丘陵之上，虽然在“五岳”当中，它的海拔高度仅居第三位，但与周边平原、丘陵的相对高度却达1300米，所以显得雄伟高大。

一。泰山植被茂密，种类繁多，覆盖率达90%，呈垂直分布。从山麓拾级而上，可依次见到落叶林、阔叶针叶混交林、针叶林、高山灌木草丛，林带界线分明，植物景观各异。

泰山的历史文化源远流长。泰山南麓的大汶口文化(约6300年前到4400年前)、泰山北麓的龙山文化(约4400年前到3900年前)遗存，表明泰山地区是中华民族远古文明的重要发祥地。从古代先民对泰山的自然崇拜开始，泰山逐步发展成为与“天”相通的祭坛。受命而王的“天子”必到泰山封禅，祭祀天地。据《史记》引《管子·封禅篇》说：“古者封泰山、禅梁父者七十二家。”自秦至清二千多年间，秦始皇、汉武帝、汉光武帝、唐高宗、唐玄宗、宋真宗、清圣祖、清高宗等十多位帝王先后到泰山封禅祭祀。道教、佛教、儒家也相继在泰山滋生蔓长，山上山下宫观寺庙林立，晨钟暮鼓，香火不断。泰山拥有岱庙、碧霞祠、普照寺、斗母宫等20多处古建筑群，有秦刻石、汉衡方碑、汉张迁碑、晋孙夫人碑、北齐经石峪刻石、唐摩崖等一千四百余处石刻。人文景观的布局从蒿里山至岱庙、从岱庙到玉皇顶，形成“地府”、“人间”、“天堂”三重空间。

登泰山经过的第一个建筑是一天门。进入一天门是“孔子登临处”和“天阶”两座牌坊。在“孔子登临处”牌坊的左右两侧分立着“第一山”和“登高必自”石碑。过了两座牌坊就到了红门宫。红门宫因岭南崖上有红色石远望若门而得名。此处以跨路楼阁“飞天阁”为中，阁内原祀观音。东为佛寺“弥勒院”，原祀弥勒佛，西为道观霞碧元君庙。元君庙大殿的九连菩萨是泰山现存的铜像。

红门宫上面是万仙楼。万仙楼是一过街阁楼式建筑，旧称“望仙楼”，建于明万历年间。从红门宫到万仙楼的山道旁有许多刻石。如刻于清光绪12年的“万善同归”碑、光绪14年的“万古流芳”碑、明嘉靖年间的刻石，最多的还是刻于晚清和民国的。其中有一块“圣旨”无字碑，吸引了我驻足观看。后来听路边的游人说这块碑本来是有字的，在_期间被毁掉了。

过了万仙楼有泰山的革命烈士纪念碑，还有的“二禹”石刻，寓为风月无边。斗母宫建于深涧绝壁之上，规模很大，是山东省重点文物保护单位。斗母宫前是经石峪，因岭中一坡上刻有佛教《金刚经》而得名。

穿过经石峪就到了壶天阁。壶天阁取道家以壶天为仙境之意，原名“升仙阁”，后改今名，始建于明代。这里还有一块庞大的巨石，名“万笏朝天”。“万笏朝天”是一处地质遗迹，见证了泰山的地质演变过程。

从壶天阁到中天门有很长的一段山路，中间有回马岭，还有药王殿、观音殿等建筑。中天门是整个泰山山道的中点，又是泰山的天然屏障、东西两路的汇合点，上下游人多居于此。中天门附近还有索道可直达月观峰。

过了中天门有一座单孔石桥，横跨山溪，凌驾深涧，如弓似虹，名为云步桥。桥东有石亭“酌泉亭”，是清光绪年间建的；桥北“御帐坪”，相传宋真宗登封泰山时，曾在坪上搭帐驻骅，至今驻窝痕迹尤存。

又走了一段路，过了一座亭子，远远的就看见一条弯曲的石阶，象是悬挂于山顶，飘荡于谷中。这就是泰山的标志十八盘。十八盘共计1633级，中间以升仙坊为界，南为慢十八盘和不紧不慢十八盘，北为紧十八盘。十八盘的尽头是南天门，为城楼式建筑，系元初岱庙住持道士张志纯创建。门上有阁“摩天阁”，门内有小院，正院为关帝庙，今置东岳大帝

铜像。从南天门到霞碧元君祠西神门，约一华里，称天街，天街北依悬崖，南临深谷，象是郭沫若笔下的天上街市。

最后到了泰山极顶玉皇顶。玉皇顶是古代帝王登封泰山的地方，正殿为玉皇殿。在玉皇顶上可观赏泰山奇观中的“旭日东升”和“黄河玉带”。玉皇顶上还有的唐、宋、清三朝的摩崖石刻，于2001年被列为全国重点文物保护单位。玉皇顶上风很大，我们在“五岳独尊”石刻前拍照留念后，便纷纷下山。

通过这次爬泰山，我发现，虽然泰山在我国是非常有影响力的景点，有着深厚的文化底蕴，甚至被评选为“世界自然与文化遗产”。但是在发展旅游的过程中仍然存在一些问题，现总结如下：

一、是国内游客留不住。这是由于景区内一系列错误的开发措施，如商业设施过多导致景区城市化等，大大降低了游客的游览兴致，泰山在游客心目中的形象趋于黯淡；区内外便捷的交通设施加快了游客在景区内的游览速度（据测算最短只要两个小时左右）；而泰山周边地区又缺乏有强烈吸引力的旅游产品，因而近年来随着旅游开发的深入，游客在泰安的停留时间反而变短了。

二、是国际游客过不来。泰山年国际游客的数量增长缓慢，基本稳定在3—6万人次，难有大突破，作为“五岳之首”其国际吸引力反而不如其他名山，地位相对下降。前两个问题可以归结到一个根本问题，就是泰山吸引力开始衰减，需要增强其在国内外旅游市场的号召力。

三、是品牌形象老化。泰安传统旅游品牌即是泰山，其品牌形象是“五岳独尊”和“圣山”。一方面这一形而上、威严的品牌形象拉大了泰山与游客之间的心理距离，降低了泰山的亲和力，导致泰山综合吸引力的减弱；另一方面“五岳独尊”只是突出了泰山在五座名山中的地位，“圣山”过度强

调意识形态层面，都不能涵盖泰山博大深邃的历史文化内涵。

四、是泰山主景区空间萎缩，游客行为紊乱。泰山经过几十年的开发建设，不仅没有深拓文化内涵，拓展外在形象，在我们眼中反而变“小”了。由于旅游开发的短视行为，景区城市化、商业化倾向十分严重，尤其是中天门—岱顶索道错误的选址，使得三层空间体系湮没在闹市之中，游览意境被冲淡，岱顶完全变成了泰安市的翻版，成了名副其实的“泰安镇”，呈现在我们面前的是一个老态龙钟、满身伤病的“老泰山”、“病泰山”形象。而快捷的现代化交通设施使景区内部完全成了通衢大道，上下极为方便。游客从天外村广场乘车去中天门，又从中天门乘索道至南天门，使南天门成了泰山风景区的大门，其游览面积只剩了岱顶，中轴线上丰富的景观被绕过了。这直接导致游客旅_为紊乱，游客在风景区内旅行而不是在风景区内游览，来泰山成了“旅泰山”，而不是“游泰山”，“旅”、游”不分，使得游客找不到泰山的感觉。

通过这次实践活动，我受益匪浅，更加深刻认识到理论需要与实践相结合才能更好的发挥所学。同时，面对探索到的种种问题，我们应该认真的做好记录，并将问题带入今后的学习中，寻找解决之路。或许未来的某一天，当我成为一名旅_业工作者的时候，能够有机会在大家的共同努力下，避免这些问题，为旅_业得更快更好发展贡献力量。

一、前言

通过对世界自然文化遗产泰山，世界文化遗产三孔，青岛市城市旅游、工业旅游、宗教旅游等实习，学习旅游专业的野外调研方法，认识旅游资源类型与特征，完成不同类型旅游资源的认知和评价，考察实习地的旅游开发和景区管理现状及问题，调研实习地的游客行为模式和旅_业的经营状况，为促进山西省旅游资源开发和景区管理提供重要的借鉴。在为期一星期的实习结束后，通过自身的思考以及借鉴网络资源

写下本次实习报告。在本文中介绍到实习地点的景区资源，旅游人数，景区开发现状等，并对此做一番分析，提出问题、对策和建议。

二、 实践目的

本次旅游综合实习，是在旅游管理专业本科所开设的旅游资源、旅游景区管理、旅游规划开发、旅游市场营销学等专业及经济学、管理学等核心课程基础上开展的一次综合性教学实践活动。通过对自然旅游资源、人文旅游资源、综合旅游资源，以及区域资源、国家旅游资源、世界旅游资源等旅游资源组合的实习，整合和延伸课堂知识，培养和提高学生的实践认知能力和思维能力。

三、 实践地点

山东省泰安市泰山景区，山东省曲阜市“孔府、孔庙、孔林”景区，山东省青岛市

四、 实践时间

_年7月12日—7月19日

五、 实践内容

(一) 景区概况

1、泰山景区概况

泰山位于山东省中部，拔起于鲁中南群山之上。“五岳之首”泰山，是中华民族的象征，是灿烂东方文化的缩影，是“天人合一”思想的寄托之地。1987年被列入世界自然文化遗产名录。泰山自古便被视为是社稷稳定、政权巩固、国家昌盛、民族团结的象征，历朝历代，无论谁当上皇帝，第

一件大事就是朝拜泰山，泰山也因此成为中华人民共和国受过皇帝封禅的名山。无论是帝王将相，还是名人宗师，都对泰山仰慕备至。孔子“登泰山而小天下”传为佳话，杜甫“会当凌绝顶，一览众山小。”

泰山风景区横跨泰安、济南两市，北距素有“泉城”之称的济南60公里，南离鲁国都城、孔子故乡的曲阜70公里，津浦铁路在泰山西南侧通过，泰肥、泰新、泰宁、泰济等多条铁路、公路在泰山之南交叉。

泰山气候为暖温带半湿润季风气候，垂直变化明显，山下为暖温带，山顶为中温带。

泰山地区文化历史，几乎与整个中华民族同龄，泰山南麓有大汶口文化，北麓有龙山文化遗址，可以佐证，再早些，还有5万年以前的新泰人文化遗存。更重要的是泰山于春秋战国时期就已成为中国最早的名山，五岳之首，成为历代帝王封禅祭祀的山岳，这个历史贯穿着整个封建社会，因而使它具有至高无上的历史地位。从先秦时代到中国封建社会结束，前后连续四千年数以百代的帝王或代表帝王的使臣朝拜祭礼泰山，形成了有代表性的帝王封禅祭礼、百姓朝山进香的路线，即从祭地的嵩里山经帝王驻地的泰城岱庙，到封天的玉皇顶，构成长达十公里的地府——人间——天堂的一条轴线。

2、曲阜三孔景区概况

曲阜古称圣域贤关，人文荟萃，英彦辈出。在这片古老的土地上，诞生了“人文始祖”轩辕黄帝，儒家学派创始人孔子，以及炎帝神农氏，少昊金天氏、“元圣”周公、鲁工伯禽等古帝圣贤。如此众多的圣贤名士荟萃于此，谱写了东方圣城灿烂文化的绚丽篇章。全市拥有重点文物保护单位184处，曲阜的孔府、孔庙、孔林，统称“三孔”，是中国历代纪念孔子，推崇儒学的表征，以丰厚的文化积淀、悠久历史、宏大规模、丰富文物珍藏，以及科学艺术价值而著称。因其在

国历史和世界东方文化中的显著地位，而被联合国教科文组织列为世界文化遗产，于1994年12月被收入《世界遗产名录》。被世人尊崇为世界三大圣城之一。2007年5月8日，曲阜市明故城(三孔)旅游区经国家旅游局正式批准为国家5a级旅游景区。

3、青岛景区概况

青岛市地处山东半岛东南部，位于东经119° 30' ~121° 00'，北纬35° 35' ~37° 09'。东、南濒临黄海，东北与烟台市毗邻，西与潍坊市相连，西南与日照市接壤。全市总面积10654平方公里，其中市区(含市南、市北、四方、李沧、崂山、城阳、黄岛七区)1102平方公里，所辖胶州、胶南、即墨、平度、莱西五市9552平方公里。

青岛地区历经沧桑，有着丰富的文化旅游景观，根据景观的空间分布和文化内涵，可分为各具特色的四大区域，即：西部旧城区(西方近代城市风貌)、东部新区(现代化国际城市风貌)、市区腹地(胶东民俗文化风貌)、郊区(历代文物古迹风貌)。到青岛来游览，即可享受宜人的气候和优美的风光。又可在观赏中外文化碰撞交融的结晶中产生深层次的思索和启迪，因而具有很高的旅游美学价值。具体说，青岛地区景观具有以下特点：一是岬湾相间，沙软滩平，岛礁曲折，城伴海生，海增城色。二是山险峰秀，或旷或幽，鬼斧神工，城隐于山，山为城骨。三是欧风建筑，衣衫延伸，造型别致，红顶石墙，精巧玲珑。四是宗教建筑别具韵味，市区的天主教堂、崂山的道观庙院、珠山佛寺尼庵，其建筑造型迥异，气氛庄严肃穆、空灵圣洁。五是名人故居之密集国内罕见。六是民俗景点分布广、传统悠久、种类繁多、民族文化底蕴深厚。七是文物古迹遍布辖区各市、区，古朴凝重、清幽典雅。八是东西文化水乳交融、相得益彰。

(二) 景区形象定位

近年来,随着中国旅游业的飞速发展,旅游供给市场分类细化,旅游地之间的竞争越来越激烈。同时随着城市急剧发展,中国城市旅游流日益壮大。中国众多城市为了提高自身的竞争力,吸引更多的游客,以促进当地旅游业的发展,纷纷开始对其旅游形象进行塑造。形象已经成为当今社会的核心概念之一,人们对于形象的依赖已经成为一种生存状态。现代人类所具有的最基本的心理和行为特征就是形象消费方式与形象导向思维,消费者越来越依靠主观感觉认知来购买产品。形象对于旅游城市来说,更加不可忽视。

城市旅游形象内涵应该包含三部分的感知印象,这三部分就是:城市物质,包括旅游资源条件,基础设施和城市建筑等;城市行为,包括旅游规范制度、公共政策和市民及服务人员行为表征;城市心理,其核心是城市旅游价值观。根据李蕾蕾的目的地形象研究,我们也可以在城市旅游形象定位中,把影响城市旅游形象的最重要因子归纳为四个方面:地方文脉、资源条件、区位因素、战略管理。不同的方面可以被分解为众多的要素,众多的要素和因子组合就构成了城市旅游形象定位的内容基础。而其中,资源条件又是所有因子中最重要因素,使整个城市发展旅游,宣传旅游形象的起点。根据城市本身旅游形象影响因子组合情况,我们可以把城市旅游形象定位分为两种方式,一种为综合型定位,另一种为特色型定位。

本次实习的三个市都有其非常重要的旅游资源。其中,泰安市的泰山属世界自然文化双遗产,曲阜市“三孔”资源属世界文化遗产,而青岛市作为中国重要的海滨度假胜地在游客吸引及对外形象宣传上起着重要的作用。以下是三市的旅游宣传口号:山东泰安市:“登泰山 保平安!”;山东曲阜市:“孔子故里,东方圣城”;青岛市:“海上都市 欧亚风情”。从各自的口号中可以得知,三市的形象定位分别是:平安、文化、休闲。

在泰安市,09年5月才开始公开征集城市形象定位口号,主打“泰山牌“,以平安和谐为主题。在曲阜市,城市形象定

位尚未成型，众多学者纷纷提出自己的观点，希求曲阜在未来的城市旅游发展中能取得一席之地。在青岛，城市总体旅游形象确定为“奥运扬帆胜地、海滨度假天堂”“帆船之都、多彩青岛”。

(三) 景区存在的问题

1、泰安市泰山景区

泰山景区旅游资源得天独厚，其丰富的旅游资源和独特的旅游文化是山东省的优势旅游资本，旅游产业发展的潜力巨大。但是，长期以来，泰山景区受到旅游资金的限制，旅游资源得不到很好的开发，致使旅游资源的优势得不到充分利用。此外，泰山景区内擅自设置张贴广告、灯箱、门牌影响景观的现象较为突出，虽然经过屡次整治，但回潮现象仍较为严重。据新浪旅游网网上调查资料显示，泰山景区在服务，娱乐，购物，住宿方面存在一定问题。泰山每年的游客量多达百万人次，在一定程度上也刺激了景区内的消费市场，旅馆、饭店、旅游纪念品商店等商铺林立，方便了游客的衣食住行和游玩，但同时也存在一些不法行为，比如恶意欺诈、缺斤少两，强买强卖等，很多消费者投诉无门，或者投诉得不到及时处理，严重影响了泰山的形象。乱搭乱建等人为因素的破坏，导致泰山景区近年来出现“城市化、市场化和人工化”现象。泰山景区作为世界自然文化双遗产可能会因此亮起“黄牌”。

2、曲阜市三孔景区

在旅游景区，未被评定等级的旅游景区使用等级称谓从事经营活动；在旅游景区从事封建迷信或有损害国家形象的违法活动；强买强卖、抢劫盗窃和骗钱等危害景区治安秩序的违法行为；擅自在旅游景区及其周围摆摊、设点和出租景观；未按照价格主管部门的规定设置单一门票和联票且向旅游者强行出售联票；尾随、纠缠、胁迫、欺骗旅游者购买商品或者接受有

偿服务;未按规定在危险地段设置安全警示标志。

在旅游购物方面,制假售假,以假乱真、以次充好、质次价高和虚假宣传;接待旅游团进行“封闭式”销售和以医疗咨询为名兜售高价药品等欺诈行为;购物点与导游人员相互串通私授私收回扣的非法行为。

3、青岛市旅游景区

青岛栈桥是岛城最的旅游景观,也是青岛的象征。但最近,栈桥公园一带的照相宰客、乱设摊点、沙滩垃圾多等问题突出,周边道路停车收费高;附近的西陵峡夜市烧烤不卫生,要价也高;到了旅游旺季,栈桥及周边一带游商浮贩多、乞丐多等,已经严重影响了青岛的旅游形象。

根据青岛市旅游局归纳整理发现,游客反映的问题主要集中在四个方面。一是旅游景区应急管理不到位,存在安全隐患。部分景区因游览人数较多,景区内秩序欠佳,尤其是个别室内景区,极易发生踩踏和体弱者暴病的事故。二是有的景点存在逃票、强制性捐款等现象。据游客反映,个别导游与景区管理人员或当地人串通帮助游客逃票,之后再向游客收取一定费用;有的景区摊贩销售他人穿过的泳衣。三是景区配套设施较差。主要反映有的景区停车场没有硬化。四是个别景点的分销点与出租车、黑导游形成一条利益链条,损害游客的利益。

(四)景区未来发展对策

在分析景区各自存在的问题后,各景区都应有其各自的解决对策。

在泰山,在研究其景区旅游开发投融资新定位、新政策、新手段、新体制的基础上,给出了泰山景区旅游开发融资策略建议:政府主导,增加投入;扩大招商引资,给予政策上的扶持;增

强资本市场融资能力,走资本运营发展的道路;推进旅游企业改革,提高企业经济效益;改善投资环境,吸引旅游投资等未来发展对策。

在曲阜,加大促销力度,深度开发旅游产品。积极利用省旅游局大力实施“集中采购、捆绑营销”计划的契机,在中央电视台、山东卫视等重要媒体投放城市形象宣传广告。科学编制规划,加强旅游资源整合。打造旅游一体化,实现统一形象、统一线路、统一推介。

在青岛,第一,强化旅游业的公共性。从发挥旅游产业综合功能入手,围绕公共服务均等化的主要领域,优化在环保、健康、文明和安全等方面的资源配置,加大对拉动内需、扩大就业等关系民生领域的服务力度,树立旅游部门公共责任形象。第二,依托社会资源实现整合。抓住国家发展服务业的机遇,通过党委和政府统筹,摆脱行业和部门利益,整合社会公共服务资源,拓宽旅游公共服务供给渠道,实现旅游公共服务化。第三,推进旅游公共服务的战略结合,旅游部门在具体工作中要注意做好三个结合,一是与国家公共服务政策体系结合,优化发展环境;二是与政府职能转变和机构改革结合,理顺部门职能;三是与旅游业态创新和服务创新结合,开辟工作领域。第四,建立与市场对接的服务平台。要结合旅游市场化的特点和程度,培育与之相对应的公共服务平台。

纵观三市的未来旅游发展对策,可以作出以下几点总结性措施:

(一)进一步完善旅游景区基础设施建设

各级景区要加大基础设施投入,完善景区外部道路建设,增设旅游引导标识,使景区进出便捷,可进入性良好。建设与景观环境相协调的专用生态停车场或船舶码头,完善管理,合理布局,满足游客接待量要求。全面贯彻旅游厕所基本标准,加快景区旅游厕所建设,配套完善厕所设备设施,布局

合理，数量满足需要，标识醒目美观，建筑造型与景观环境相协调。建设与景区相适应的购物、餐饮等配套设施，满足游客需求。

(二) 进一步完善旅游景区公共服务设施建设

要树立以游客为本的理念，不断强化和完善服务设施建设。要优化游客中心建设和服务，做到位置合理，规模适度，设施齐全，功能完善。咨询服务人员配备齐全，业务熟练，服务热情。合理布局游客休息设施，完善各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)，要求突出造型特色，布局合理，与景观环境相协调。

(三) 进一步美化旅游景区环境

采取得力措施，加强景区内环境整治和美化，坚决整治景区乱堆、乱放、乱搭、乱建、乱刻、乱画等现象，加强环境卫生管理，做到无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放等现象，建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢，空气清新、无异味。景区卫生及时清扫，日产日清，垃圾箱布局合理，标识明显，数量能满足需要，造型美观，与环境相协调。要强化景区资源和环境保护。空气质量、噪声质量、地面水环境质量及污水排放等达到国家相关标准。科学保护自然景观和文物古迹，促进旅游景区可持续发展。

(四) 全面推进景区标准化管理，提高服务质量

不断加强景区服务人员在礼节礼貌、仪容仪表、服务技能、服务规范等方面的培训，尤其是要加强讲解员队伍的培训，努力做到讲解科学、准确、生动。要积极开展职业道德和爱岗敬业等活动，不断提高景区服务质量。

(五) 强化安全措施，确保景区旅游安全

要牢固树立“安全第一”的方针，全面排查治理旅游安全事故隐患，狠抓隐患整改工作，进一步深化旅游安全专项整治，完善旅游安全规章制度，建立健全隐患排查治理的长效机制，推动旅游安全工作责任制的落实。建立紧急救援机制，设立医务室，并配备医务人员。消防、防盗、救护等设备齐全、完好、有效，交通、机电、游览、娱乐等设备完好，运行正常，无安全隐患。危险地段标志明显，防护设施齐备、有效，高峰期有专人看守，确保旅游安全。

六、实践总结

通过在山东省泰安市泰山景区、曲阜市“孔府、孔庙、孔林”景区、青岛市为期8天的社会实践，学习到了自然旅游资源、人文旅游资源、综合旅游资源，以及区域资源、国家旅游资源、世界旅游资源等，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，对景区建设与管理发展有了一定的认识和见解。

一、前言

这次实习时间是从20_年x月x日到x月x日在海口中国青年旅行社秀英港营业部进行的。作为大学的专业实习，本人的工作岗位是旅游接待，因此主要实习科目有：旅游客源国、旅行社管理、人力资源管理，当然其中也涉及一些其他的科目。

二、实习单位及实习内容概况

这次实习我非常荣幸，实习的是负责前台接待和咨询的工作，在这项工作中我首先是要充分了解旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿情况、交通工具、游玩景点和要注意的事项等等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。

三、实习主要收获和体会

实习后我所获甚多，不仅将我在课堂上学习到的知识和工作实践相结合，还使我在工作中获得了宝贵的工作经验，对于现在社会上各个企业聘用人才时处处讲究工作经验的前提下，这些经验能对我毕业后初步踏入社会作铺垫。

1、在前台接待工作中的收获：在前台接待工作中，对于在和客人交谈旅游线路时的谈话、举止等要适当其分，因为客人对你的第一印象非常重要，如何在短时间内让客人信任你然后参与你的团队工作是个很好的前提。我认为，第一要必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；第三是对于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。在前台接待与服务的工作上，不仅要掌握好线路的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。

2、从其它方面过程的收获：这次长时间的实习使我进一步的增强我的为人处事和与人交谈的能力；学到从书本中没有的知识；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。

四、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，也有专业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。

五、结论

自从20_年进入大学学习以后，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。

一实习目的

- 1、提高自己的导游服务技能，处理好与同事的人际关系，做一个优秀的导游和团队人员。
- 2、透过在旅行社的实习更加具体深切的了解旅行社业的整个工作流程，锻炼自己对所学理论知识的消化应用。
- 3、完成学校统一要求的参与社会实践活动的任务

4、透过实习真正好处上接触社会以此来增加生活阅历，更加深入的了解社会，为即将步入社会的自己打下良好的基础旅游业近几年得到了高速的发展，在高速发展的同时也出现了一系列的问题，有问题就有机会，透过对旅_业的不断了解，找到创业的机会。

5、向旅行社的管理人员多学习一下管理经验。

二实习资料

1. 了解旅游地的内外交通、旅游地的环境保护等。

2. 了解旅行社的服务规程及管理要领.。

3. 了解旅行社的性质，经营业务与管理模式。

4. 担任地陪工作的导游人员：

(1) 认真做好旅游者在本站的接送服务；

(2) 严格按照接待计划确定游览日程，安排好旅游者的食宿、游览、购物、文娱等活动；

(3) 热情做好导游讲解工作，用心向旅游者介绍和传播中国文化；

(4) 妥善处理好旅游相关服务各方面的协作关系，认真处理旅游者发生的各类问题；

(5) 维护旅游者的人身和财物安全，做好事故防范和安全提示工作。

三实习单位介绍

四实习报告正文

20_年暑期实习期中，我十分荣幸的到保定雄县旅行社进行实习工作，期间的工作从前台的服务员到导游中各项不同工作中积累了不少的经验以及收获甚多。

对于这次实习，是我继去年河南省景区实习后的一个长时间的实习工作，我的实习目的在于从实习中考察自己对专业知识所掌握的状况，将知识与实践相结合，在实践中提高自己的整体素质，为日后的工作打下基础。我平常的时候是去销售一下旅游线路，在实习的过程当中不断找到自己的不足，增加自己的带团经验和导游服务技能，提高自己的交流潜力，在真实的工作环境下，认识自我，磨炼意志，锻炼心态，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。其次是负责前台接待和咨询的工作，在这项工作中我首先是要充分了解我们旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿状况、交通工具、游玩景点和要注意的事项等等。之后慢慢熟练了解业务资料后，参与了公司新线路产品的制作过程。

作为新人，当然帮忙做一些其他琐碎的工作是我们的职责，虽然是这样但是我还是在简单的工作中学到了很多，明白作为一个旅游工作人员不管从事哪方面的工作都要学会细心要有强烈的职责心。实习期中，各项工作中我都接触到很多新鲜事并多中学会了学会摸索客人的心理，对此也总结了一些经验，明白在游客到来时就应做到微笑服务，有针对性的向游客介绍旅游产品，在服务过程中态度要诚恳要真的设身处地为游客思考，这些工作经验对我毕业后真正踏进社会工作将有着更大的影响和帮忙。

实习工作过程中的收获在旅行社的内部工作，我不仅仅接触了前台服务员的接待工作，也接触了旅行社内部运行工作的状况，在必须程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习，同时我还曾多次作为导游员带团出游。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知

识体系和提高了自己的管理潜力。对现今这个需要专业技术和全方位潜力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮忙。

(一)接待在接待工作中，对于在和客人交谈旅游线路时的谈话、举止等要适当其分。

因为客人对你的第一印象十分重要，如何在短时间内让客人信任你然后参与你的团队工作是个很好的前提。我认为，第一要务必面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；第三是针对外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费状况、风俗状况、注意事项等。更重要的是要时刻站在客人角度上为他们着想，他们才会觉得我们是很体谅他们，尽心尽力在为他们服务。

总之，在接待与服务的工作上，不仅仅要掌握好线路的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。旅游接待工作在很大程度上就代表了旅行社的形象。由于旅游产品具有很强的综合性，接待的过程就是服务实现的过程，所以，接待工作是一项综合性很强的工作。由于旅游产品是先购买、后消费，为了保证旅行社的产品质量，使客人满意消费者满意，旅行社全部的服务过程要按照规范，标准来实现，只有这样才能使接待工作能顺利进行。

所以，接待工作具有很强的规范性。旅游活动包含着对文化的了解、对知识的渴求，这在客观上要求接待工作具有较高的文化性，接待工作的主要部分是导游接待服务，导游接待服务不仅仅要帮忙，照顾客人的旅行生活，更重要的是要在讲解的过程中传播文化，所以，接待工作具有较强的文化性。由于接待工作是独立进行的，接待人员和客人是双向交流的。

(二)计调在旅行社中，计调首当其冲成为其中一个形象代表。

它是旅行社完成地接，落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。“事无巨细，大权在握”，计调工作具有较强的专业性、自主性、灵活性。如果说“外联”是辛勤的采购员，那么计调就是“烹饪大师”，经他们的巧手要把“酸、甜、苦、麻、辣、咸”的不同滋味调制出来以满足不同团队的“口味”，确实需要必须的技巧。所以，计调人员要提高工作效率，避免差错应注意以下几个方面的问题：

1、首先是人性化。

计调人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，给人亲密无间、春风拂面之感。每个电话、每个确认、每个报价、每个说明都要充满感情，以体现你合作的诚意，表达你作业的信心，显示你准备的实力。

书写信函、公文要规范化，字面要干净利落、清楚漂亮、简明扼要、准确鲜明，以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。一个优秀的计调人员，必须是这个旅行社多彩“窗口”的展示。

2、然后是条理化。

计调人员必须要细致地阅读对方发来的接待计划。重点是具体时间、人数、用房数、是否单双间、小孩是否占床、用早、政府税如何缴纳。抵达大交通的准确时间和抵达口岸，核查中发现问题及时通知对方，迅速进行更改。此外，还要看看人员中有否少数民族或宗教信徒，饮食上有无特殊要求，以便提前通知餐厅。

如果有在本地过生日的游客，记得要送他一个生日蛋糕以表庆贺。如人数有增减，要及时进行车辆调换。条理化是规范化的核心，是标准化的前奏曲，是程序化的基础。

3、再次是周到化。

“五定”（定房，定票，定车，定导游员，定餐）是计调人员的主要任务。尽管事物繁杂缭乱，但计调人员头脑务必时刻清醒，逐项落实。要做到耐心周到，还要个性注意两个字：第一个字是“快”，答复对方问题不可超过二十四小时，能解决的立刻解决。

必须要争分夺秒，快速行动。第二个字是“准”，即准确无误，一板一眼，说到做到，“不放空炮”，不变化无常。回答对方的询问，要用肯定词语，行还是不行，“行”怎样办，“不行”怎样办。千万不能模棱两可，是似而非。不然很难让客户产生信任，缺乏安全感，或许生意就这样“黄”了。

4、还有就是多样化。

组一个团不容易，往往要做到价格既要低质量又要好，计调人员在其中往往发挥很大作用。因此，计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案，以适应不同游客的需求，同时留下取得合理利润的空间。同客户“讨价还价”是计调人员的家常便饭，有多套方案、多种手段，计调就能在“变数”中求得成功。不能固守“一个打法”，方案要多、要细、要全，你才可“兵来将挡，水来土掩”，纵然千变万化，我有必须之规。

5、最后就是知识化。

计调人员即要具有正常作业的常规手段，还要善于学习，肯于钻研及时掌握不断变化的新动态、新信息，以提高作业水平，肯下工夫学习新的工作方法，不断进行“自我充电”，以求更高、更快、更准、更强。如要熟练掌握宾馆饭店上下浮动的价位；海陆空价格的调整，航班的变化；本地新景点，新线路的状况，不能靠“听人家说”，也不能只靠电话问，应注重实地考察。只有掌握详细，准确的一手材料，才能沉

着应战，对答如流，保证作业迅速流畅。

(三) 导游即使单纯的作为导游来讲，工作也是比较辛苦的。

前几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旅游团，这样我不仅仅将自己以前的导游知识温习了一遍，还积累了一些经验。在此过程中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，还务必要搞笑味性，要拓展知识链，能够将各种相关知识融会贯通。

接下来几周的时间就是自己独立的带一些去西柏坡，天桂山，苍岩山等旅游团。因为去的次数的增多，少了一些新鲜感，重复的工作就会多一些，这就更考验一个导游的耐性和基本功了，我坚持不懈的做了下来且没有叫苦叫累，因此一个月下来得到了领导和同事的一致好评。闲暇时我也会给自己充充电，看一些相关的书籍。当导游带团不是一件容易的事，不仅仅要有熟练的导游知识、丰富搞笑的话题、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潜力和良好的心理素质。

一、实习概况

(一) 实习时间：_年年6月30日_年年7月25日

(二) 实习地点：吉林省康辉国际旅行社总部，笔者主要在公民旅游中心实习。

(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：吉林省康辉国际旅行社有限公司创建于_年, 隶属于全国大型旅行社集团并在全国垂直管理104家直属分公司的-----中国康辉旅行社集团, 是国家旅游局正式批准成立的国际旅行社. 公司注册资本金150万元人民币, 质量保证金160万元人民币. 吉林省康辉国际旅行社有限公司是吉林省首家中央直属的国际旅行社, 也是国家旅游局特许批准经营出国旅游业务的国际旅行社。

二、实习内容

(一) 接待实习内容

由于康辉国际旅行社总部设在二楼, 且下设很多部门, 每当客人来公司时, 一般都直接到各部门。客人对公司一印象非常重要, 怎样给客人美好的第一印象呢?首先必须面带微笑, 让客人觉得有一种亲切的感觉;其次是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发, 投其所好;最后是对于外出游玩的介绍上, 要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。

其实接待的对象不仅仅指出游的客人, 也包括同业的工作人员。我们部门经理姓王, 有一天我按经理要求把她的qq以及msn挂在了电脑上, 大概9点时候, 王经理的qq闪了下, 吉林省华侨国际旅行社的海之缘的李璐璐给王经理发了条信息, 我打开一看原来是问好, 我一看, 不答理人家的做法是不对的, 我就回了个笑脸, 慢慢的我和她有一句没一句的聊了起来。

还有一天, 有个中年女人挎个包来到了我们部门(公民旅游中心), 恰巧王经理不在, 我热情的向她打招呼, 然后给她倒了杯水。然后我问明来意, 原来她是某学校的李会计, 由于学校要出游, 她是来交团款的。我马上给经理打了电话。然后告诉李姐, 说经理马上来。可没有想到, 经理很久没来, 屋子里实在太安静了, 我鼓足勇气, 开口说话。首先, 说了下

天气，然后又转到出游，然后又是化妆品，在我觉得快没什么话的时候，经理终于回来了。晚上回学校，我仔细想了下，觉得和别人沟通原来并不困难。

(