# 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-08-26

*第一篇：旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案绍兴市上虞区职业中专旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案为了进一步贯彻落实教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高[2024...*

**第一篇：旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案**

绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

绍兴市上虞区职业中专

旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

为了进一步贯彻落实教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高[2024]1号）精神，按照人才培养目标的要求，结合我校各专业教学计划及专业特点，为进一步推动顶岗实习工作，切实加强顶岗实习管理，确保顶岗实习的质量和效果，特制定本实施方案。

一、顶岗实习的意义

首先是在推行校企合作制度方面没有上升到立法层面，虽然一系列的文件规定在一定程度上可以推动校企合作开展，但对学校和企业均没有太大的约束力。其次，大多数企业没有建立长远的人才战略意识，只满足于目前的生产效益，使学校寻求合作对象时遇到较多阻力。再次，学校的本位主义令学校各部门始终从自身的教育教学管理角度去思考校企合作的问题，学校要转变观念，要从“多赢”角度考虑校企合作，即从国家赢、企业赢、学生赢、学校赢等多方面出发开展校企合作工作，缺少了任何“一赢”，校企合作都难以进行。“产教结合、校企合作”，是发挥学校和企业各自优势，共同培养社会与市场需要的人才的有效途径。只有校企双方互相支持、渗透、双向介入、优势互补、资源互用、利益共享，才是实现职业教育现代化、促进生产力发展、使教育与生产可持续发展的重要途径，也是促进科技、经济及企业发展的有效手段，为培养生产、建设、管理、服务一线人才的提供保证。

二、旅游服务与管理专业学生顶岗实习的指导思想、总体目标及任务 绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

1、指导思想

全面贯彻落实科学发展观，依据职业教育规律，围绕职业教育改革发展、地方经济社会发展和学生成长成才的要求，以服务为宗旨，以就业为导向，建立促进我区职业教育健康可持续发展、提升人才培养质量的中等职业学校实习实训基地，为我区经济社会发展提供高素质、高技能、实用型人才。顶岗实习是我区全面贯彻落实教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高[2024] 4号）文件精神，以服务为宗旨，以就业为导向，走产学结合培养高技能人才，为进一步推进工学结合、校企合作的人才培养模式改革提供重要的内容参考。本实施方案的制定本着坚持理论联系实际的原则，注重学生专业能力培养，加强职业道德教育，强化职业技能训练，全面提高学生素质，把顶岗实习与毕业就业紧密结合起来，形成学校、政府、企业三方联动的高效多元化教育保障体系。通过顶岗实习提高学生的综合素质和就业竞争力，达到从业基本要求顺利实现就业，最终保障中职教育持续、健康、稳定的和谐发展态势。

2、顶岗实习的总体目标与重点任务

（1）顶岗实习是我校教学计划的重要组成部分，目的在于培养学生良好的职业道德、熟练的专业技能、较强的社会适应能力和较高的综合素质；应做到与专业培养目标对接、与就业岗位要求对接，不可过分迁就企业而轻易放弃专业培养目标，防止学生被单纯当作廉价劳动力使用。顶岗实习要实行协议化、课程化管理，时间为至少六个月，安排在培养计划最后一学期。

（2）通过全面实施顶岗实习，进一步密切学校与学校、企业与社会的联系，真正培养具备适应工作岗位的实践能力、专业技能、敬业精神和严谨求实作风以及综合职业素质高技能人才。形成以学校为主体，企业和学校共同教育、管理和训练学生的教学模式；进一步增强学生实际动手能力，深化学生对专业实践课程的学习，强化专业技能的培养，从而突破传统的偏重课堂知识讲授、忽略岗位技能训练的做法，切实加强实践教学，创新有利于培养和提高学生职业技能的教学方法，为实现顶岗实习与就业的零距离过渡奠定基础。绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

三、顶岗实习的组织方案

顶岗实习工作在校领导统一下，由教产合作促进中心监管，按照统一领导、分级负责的原则，实行区、教产中心、学校三级管理。

（一）区教委的职责

统一领导，统筹安排，物力支持、制度保障。

（二）教产合作促进中心的职责

1、了解统计实习实训开支情况，推动实习实训教学内容和方法的改革，检查实习实训教学质量；

2、检查实习实训基地建设和管理规章制度的执行情况；

3、检查实习实训基地的设备管理；

4、汇总实习实训基地经费预算，监督实习实训基地经费的使用。

（三）学校的职责

1、学校安排学生顶岗实习时，要与实习单位共同制订实习计划，开展专业教学和职业技能训练，组织参加相应的职业资格考试；

2、要以各种方式加强思想政治教育和职业道德教育；

3、建立健全顶岗实习管理制度，学校和实习单位在学生实习期间，要维护学生的合法权益，确保学生在实习期间的人身安全和身心健康；

4、学校要建立专门的实习管理机构，加强实习指导教师队伍建设，建立学生实习管理档案，定期检查实习情况，处理实习中出现的有关问题，确保学生实习工作的正常秩序。

四、顶岗实习计划

（一）市场调研及筹备阶段

开展对社会企业用人需求调研，借助学校，牵线各用人企业与职业学校专业对接；各职业学校与用人企业在人才培养、课程设置、教学改革等各方面协调磋商。

（二）顶岗实习实施阶段

1、学校要整理顶岗实习学生信息表，对实习学生进行“全程式指导”或“巡回式指导”，做到及时更新，及时上报；建立顶岗实习 绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

期间紧急情况登记制度，及时汇报突发的事件；

2、要组织好实习学生的岗前培训和安全教育、实习中的劳动保护、安全等工作，为实习学生投保相对应的学生实习责任保险等险种，切实保障实习学生合理报酬；

3、学校定期对顶岗实习情况进行检查；

4、学校要进行总结交流和表彰工作，5、加强领导，责任明确，确保顶岗实习工作的顺利实施。

（三）经费管理

为保证顶岗实习工作的顺利进行，每学年初学校根据相关文件的要求划拨专项经费，列出专项经费指标报财务处，上报区教委有关部门审批，供本届学生顶岗实习使用。

（四）其他管理

保卫处要针对实习学生出现的突发事件，做好应急保护工作；后勤部要做好学生实习期间的宿舍、食堂以及用电等工作的管理；各部门要各司其职，加强协作和信息的沟通，确保顶岗实习工作的顺利开展。

五．顶岗实习形式

1、集中顶岗实习

学生集中到企业进行顶岗实习，必须选择专业对口或者专业相近的工作岗位。教务处顶岗实习办公室联系的实习单位，由学校和企业签订顶岗实习协议，学校负责和企业的联系沟通，安排学生进入实习企业，学校按照顶岗实习的安排程序，负责完成学生顶岗实习各类手续的办理和实习指导。

对于自行联系的实习企业，要认真考察企业情况，及时上报学校顶岗实习办公室，经过备案批准后，学生方可离校。学校要与企业签订顶岗实习协议书，按照顶岗实习的安排程序，负责完成学生顶岗实习各类手续的办理和实习指导。绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

对于学生实习人数比较集中（100人以上）的顶岗实习单位，由教务处协调，学校分别派驻实习生辅导员轮流进厂，保证实习企业里一直有我校教师进行管理。

2、分散顶岗实习

由各专业联系的接受顶岗实习人数较少的企业或学生本人联系顶岗实习单位进行实习的学生，在实习前要在学院填写顶岗实习申请表（其中包括家长签字）、顶岗实习联系函、接受安全教育、签订与学院、企业实习协议等各类手续，提交经学院同意后方准离校实习。

3、各专业要保证由学区联系的顶岗实习岗位数达到本学区实习学生人数的50%以上。学校和各院部要认真考察顶岗实习企业，不允许中介组织介入的顶岗实习，更不允许任何组织和个人从中盈利。六．顶岗实习组织

（一）实习要求

１．全面熟悉和理解现代酒店业经营、服务与管理理念； ２．熟悉现代酒店业组织结构及整体运作模式；

３．掌握酒店业中主要业务部门的工作程序与操作方法，培养对所学专业知识、技能的综合应用能力；

４．熟悉实习岗位的工作流程、职责与工作对象，具备一定的人际沟通能力、协作能力和自我发展能力，培养良好的职业道德与团队精神；

５．至少在一个（或以上）岗位上从事较长时间的与酒店服务业有关的具体业务工作；

６．在实际工作中树立服务意识、安全意识、规范和创新意识； 绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

７．撰写实习日志和实习周记，认真记录实习心得体会，定期对实习工作情况进行总结、交流，及时与实习指导教师沟通，汇报实习工作中的问题和困难；

８．搜集必要的资料，独立撰写实习一篇3000字以上的实习总结。

（二）实习纪律

１．严格遵守实习单位的规章制度，服从实习单位的管理和工作安排。

２．严格遵守学院有关顶岗实习的管理规定，听从指导 教师和专业人士的实习指导，认真完成顶岗实习任务。

３．遵守职业规范、设备操作规程和作息制度，遵守社会治安管理条例和食品安全法规，提高人个安全保护意识。

４．文明礼貌，谦虚谨慎，勤奋工作，努力学习专业技术和岗位技能；尊敬领导，团结同事，密切企业合作关系，维护学院声誉。５．遵守职业道德规范，保守技术机密和商业机密，不做任何有损实习单位利益的事情。

（三）实习项目内容

１．酒店企业宏观认识

了解酒店目前运营状况、市场定位、发展前景。２．酒店基础操作培训 托盘培训、标准的铺台摆位 3．服务操作流程 绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

迎宾应接的方法与注意事项、顾客入座后的服务过程、上菜的服务过程与注意事项、结账的方法

4．对菜单的工作流程

对本酒店菜单与菜肴的了解、了解本酒店出菜顺序与配套器械、上台操作菜的操作方法

5．前厅与客房服务工作流程

检查核对房态、客帐夹、熟悉预订工作流程、交接班注意事项、熟悉客房操作工作流程、现场巡查处理突发事件、处理客人投诉的步骤。

（四）实习报告要求

实习报告的内容要求：

１．实习工作简历：包含实习时间，实习单位、岗位名称及实习的工作项目；

２．实习工作总结：

（１）对顶岗实习的认识和态度；（２）对实习单位和行业概况的了解；（３）实习任务的完成情况；

（４）实习工作的收获、成绩和经验教训；

（５）对专业课程的设置和教学方法提出建设性意见。

实习报告的写作要求：

１．广泛搜集资料。

２．以事实说话，从材料中提炼观点，材料与观点统一；讲问题 绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

应实事求是，提建议应具体明确，谈体会应中肯独到。

３．层次清晰，结构合理，文字简洁明了，语言通俗流畅。

（五）实习考核与成绩评定

顶岗实习考核的依据：

顶岗实习考核的依据是“顶岗实习鉴定表”、“顶岗实习日志及周记”和“顶岗实习报告”三份材料。

材料要求如下：

１．“顶岗实习鉴定表”是对学生顶岗实习的评价性材料，其中包括“自我鉴定”、“单位鉴定”和“指导教师鉴定”三部分。“自我鉴定”要求简要总结个人顶岗实习工作、主要收获和存在的问题。“单位鉴定”和“指导教师鉴定”需有对学生顶岗实习的评价等级和指导教师和教研室主任的签名。

２．“顶岗实习日志及周记”是学生对个人顶岗实习的原始记录，要求及时如实地填写。

３．“顶岗实习报告”是学生顶岗实习的总结性材料。内容包括以下几个方面：

（１）总结个人对顶岗实习的主要工作的认识和表现：（２）总结个人顶岗实习的主要工作内容及完成情况：（３）总结个人顶岗实习的主要收获和教训，并进行深入的分析、思考和提炼，达到由感性到理性的升华。

（４）字数3000字以上。绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

顶岗实习考核成绩的评定

１．顶岗实习鉴定的成绩由企事业单位的实习负责人依据学生的实习表现进行评定；

２．“顶岗实习日志及周记”和“顶岗实习报告”的成绩由实习指导教师分别依据学生实习原始记录的真实性和对照顶岗实习报告编写的要求进行评定；

３．顶岗实习考核的总成绩包括顶岗实习鉴定、实习日志及实习周记以及顶岗实习报告三个部分，由实习指导教师分别按4：3：3的比例进行综合评定。

顶岗实习的成绩：

顶岗实习月考评从爱岗敬业、遵纪守规、服从意识、团队精神、师徒关系、实习效果六个方面对实习生进行考评定级，考评等级由高到低评定为优秀（90分以上）、良好（80-89分）、合格（60-79分）、不合格（60分以下）四个等级，具体等级标准如下：

1.优秀：思想作风过硬，实习态度认真，有高度的敬业精神和团结协作性精神，自觉遵守纪律，吃苦耐劳，服从意识强，实习成果突出。

2.良好：思想作风好，实习态度认真，有敬业精神和较强的团结协作性精神，能较好遵守纪律，能吃苦耐劳，服从意识较强，实习成果较为突出。

3.合格：思想作风一般，实习态度较为认真，具有一定的敬业精神和团结协作性精神，能遵守纪律，服从意识一般，实习成果一般。4.不合格：思想作风差，实习态度不认真，缺乏敬业精神，团结协作较差，不能吃苦，服从意识差，不遵守纪律或被学校处以警告以上纪律处分。绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

顶岗实习的纪律：

若严重违反实习纪律，造成恶劣影响或抄袭他人实习报告者，实习成绩以不及格论处。七．其他

（一）实习单位落实

１．选择实习单位的基本原则与要求

（１）选择与本专业紧密联系的对口企事业单位实习；（２）选择与本专业相关的企事业单位实习；（３）鼓励自主创业实习。２．实习基地建立

（１）全方位积极联系与本专业对口的企事业单位，调动所有教师参与实习基地开发。

（２）逐步建立专职或兼职实习指导教师队伍，专职从事实习基地的开发。

（３）与学院就业中心紧密配合，开拓实习基地。

（４）利用行业协会、专业委员会合作的优势进行实习基地的开发。

（二）对实习指导教师的要求

１．尽量选择“双师”型具有丰富实践经验和实习指导经验，以及较强的人际交往能力的教师担任实习指导教师。

２．指导教师在实习期间对学生应严格要求，全面关心，耐心指 绍兴市上虞区职业中专 旅游服务与管理专业顶岗实习实施方案

导，具体做到：

（１）对学生进行遵纪守法、职业道德、安全生产、自我防范、职业前途和理想、身心健康等方面的教育；

（２）对学生进行学习、技能、生活、礼仪和人际交往等方面的指导；

（３）与学生、实习单位保持经常联系，及时了解和发现实习中存在的问题并帮助解决；要按时与实习单位交流情况，以取得其帮助和支持；要定时向系部汇报实习进展情况，重大问题要立即报告；要定时向实习学生通报和传达学院的相关信息和具体要求。顶岗实习推荐

1.学生及家长考虑成熟后确定实习校荐或自荐。2.校荐流程：

（1）学生填写校荐申请报告；

（2）班主任根据学生综合表现给予评定；

（3）实习就业处审定校荐实习生名单，并上报校长室。3.自荐流程：

（1）学生填写自荐申请报告；

（2）班主任根据学生综合表现给予评定；

（3）实习就业处审定自荐实习生名单，并上报校长室。4.高职转实习（包括3+2等非就业班级）流程：（1）学生填写高职转实习申请报告；（2）班主任根据学生综合表现给予评定；（3）教务处审核并签署意见；（4）德育处审核并签署意见；

（5）实习就业处审定盖章，并上报校长室；

（6）学生自行负责实习单位的落实，并按要求开展实习。

**第二篇：旅游服务与管理专业实习报告**

旅游服务与管理专业实习报告

经过在校两年对于旅游管理专业的理论学习以及在校期间众多的社会时间经历后，本人有幸得到进入中国联通的机会。本次实习是本着学习工作方法，累计工作经验，实现把理论转化为实践，把知识转化为能力的初衷来进行的。

在实习过程中，本人都是以之前学习的专业知识作为指导工作的基础，在工作的进行当中把实际与知识之间的关系转换，从而达到锻炼自我，提升能力的目的。通过学习同事的工作方法和自身思考创新出属于自己的工作方法以及技巧，让实习得到不少收获。

实习让本人有机会真正体现到真实商业世界，也通过时间,使本人对管理这一领域的相关知识有了进一定程度的深入理解和掌握。

这次实习时间是在中国联通总部进行的。在实习中，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。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。

自从2024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。

本次的旅行社专业实习对于本人来讲是一次非常难得的学习机会，在近四个月以来的工作使本人深切感受到企业的工作方式，累计了很多的工作经验。

十分感谢广东国旅领导以及部门经理等给予珍贵的实习机会！相信在未来的学习与工作中，这次的实习经历也将会让我终生受益。

**第三篇：旅游服务与管理专业毕业实习报告**

旅游服务与管理专业毕业实习报告

（一）实习时间：星期一(XX-6-7)―星期五(XX-6-11)

实习目的：通过老师的指导和同学们自身的不断实践，使同学们对中国旅行社业的现状和基本知识在宏观层面上予以掌握、对如何经营和管理旅行社在基础层面有所了解，培养学生们利用简明案例和操作实务把理论与实践紧密结合，使学有所获，并能学以致用。成为新时期勇于和善于实践，善于发现和解决问题，善于学习和思考，有创新精神的旅行社经营管理的中、高素质专门人才。

实习步骤：周一上午，周老师集合了全班所有同学们到教室集合，召开实习动员大会。罗主任和刘磊老师就这次实习给予指导和鼓舞，特别强调了安全问题。周老师对这次实习的人员作了具体的分配以及布置了具体任务。下午我们的任务边是上网查阅有关旅游网站和旅行社网站，搜索到了很多以前自己对旅游业从未关注的话题，获益匪浅!周二上午我们先是了解旅行社市场调查问卷表的制作，下午我们便在网上尝试自己动手设计旅行社市场调查问卷表，由于以前没有这方面的具体尝试，真正动起手来，难度确实不少。凡事好事需要身体力行地去完成。周三我们主要的课题是旅行产品的开发，上午我们先是小组讨论了各自的观点，以及动手设计旅行社产品开发 计划 的宣传手册，下午便是练习写做可行性研究 报告。周四上午我们的主要任务是编制旅行社接待 计划 表和接团报价表，先熟悉了下编制旅行社接待计划表和接团报价表的大体概念，然后便自己动手开始制作。然后我们了解了开办旅行社的条件的程序，熟悉了开办旅行社的条件和程序。下午主要的任务是练习写作申请开办旅行社的申请书，我们先是从书本上了解申请书主要有那些特征及注意事项，变自己动手写旅行社开办申请书。周五上午的主要任务是调查旅行社国内旅游服务质量及怎么确认旅行社组团的旅行日程，以及当中该注意的事项，在摸索中前进，开始一点熟悉当中的诀窍。下午我们主要练习编排旅行社组团的旅行日程表，有了上午的了解，我们熟悉了编排旅行社组团的旅行日程表，编排旅行社组团的旅行日程表我们做起来也轻松了许多!

心得与体会：通过学习《旅行社经营管理》这门课程使我们对国内外旅行社概况，旅行社的分类与设立，旅行社产品与营销接待业务、后勤采购、人力资源、财务危机管理及旅行社的发展趋势等内容有了深入的了解，课程中学生也掌握了学习旅行社管理的普遍规律，掌握旅行社的管理模式、工作程序和经营方法，了解我国发展中的旅行社的可持续发展道路。通过本课程的学习，使学生获得旅行社经营管理方面的基本概念、基本原理，正确理解和掌握旅行社管理理论，并能运用所学的知识解决旅游工作中的实际问题，为今后的旅游工作打下坚实的基础。

这次实习，我们以实践为主，理论为辅;以事实为基础，个人的创新为理念顺利的完成了老师布置的任务。心中醒，口中说，纸上作，不从身上习过，皆无用也。这次实习让我真正感悟到了这句话的奥妙。不因外界的困难而怨天尤人，完善自己，努力去实现自己的目标才是最重要的，我坚信，我能够成功!

旅游服务与管理专业毕业实习报告

（二）一、实习综述：

实习前总听老师们和学长们说，我们这个旅游管理专业的同学大部分都是到酒店工作和实习的，当时还是不以为意的，到自己真的是去面对的时候，才实实在在的感觉真的是这样的吧。回想自己从面试到被录取，总是少不了同学们的理解和支持的，最终我实现了自己的初级目标 直奔北京中国的心脏所在。

我实习的单位是首都宾馆，隶属于国务院国家机关事务管理局，管理集团是以前是新加坡的著名酒店集团 文华 酒店管理集团公司。是中国最早的一批涉外四星级宾馆之一，在北京地区也是影响巨大的吧，不论从历史还是资历还是整体势力，在中国酒店业里也算是一个比较知名的航母。当时感觉自己是庆幸的，真的。不过自己也是有一些的放弃的了。我放弃了去东莞一家豪华的商务五星大酒店 嘉华酒店。没有办法现实是残酷的，我们都必须面对吧。所谓一女只能嫁一男，虽然嘉华那边比较器重我，但真的对不起，我深深的感到为了自己的将来我必须去北京。不过还好老师们同学们包括嘉华那边的人事经理都带着理解，现在实习结束了，我真的深深的感激他们，发自内心的谢谢你们，谢谢!

二、酒店的简介：

1.四星级饭店，通过ISO9001和ISO14001国际质量环境管理体系认证。

2.位于市中心，周边有许多著名景点、公司和部委。

3.高层客房俯瞰故宫及天安门广场。

客房全部翻修，宽敞明亮、设备齐全，有独立的淋浴间。

特设禁烟楼层、首都商务楼层和故宫观景房。

4.一、二层餐厅(大堂吧、咖啡厅、四季厅、鲍翅酒楼)、会议室、宴会厅及商务楼层可使用无线宽带上网。十八层特设网络中心，提供网吧及IT服务。

5.地理位置：坐落于市中心的前门、王府井商业风景区内，周边有天安门广场、紫禁城、天坛、历史博物馆等著名景点，紧邻市政府、商务部、对外友协等政府机关和部委。()主要的餐厅有，咖啡厅简易西餐厅(我实习的部门)，四季厅自助餐厅，威哥鲍翅酒楼，以及菠萝尼亚意大利餐厅，和日本祁园餐厅，首都食府等等

实习真的是收获很大的，由于我在的餐厅是咖啡厅，算是一个西餐厅吧，所以感受最深的还是好好的学习英语，英语不行你什么都不是的。

三、实习目标：通过在酒店的实习工作，1.熟悉酒店的基本机构，以及每个工作机构的基本工作流程

2.通过自己的努力实践自己在学校所学的一切关于酒店管理方面的理论和基本知识，3.在实际中提高自己对管理的理解和感悟

4.为以后的工作打下基础，作好工作前的热身吧

5.建立自己个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自己的缺点和优点，扬长弊短吧，希望自己不断的提高和更好的发展。

6.在工作中学习在学校学不到的实际知识

7.学会如何的变通，不能一成不变，不能太死板，不能人云亦云，要有自己的见解和收获，不能太放纵，要学会和同事之间好好的相处，在工作中实现自己的定位和理想吧

8.在工作中感受社会的变化，为将来的发展有个良好的调查吧。

9.去北京感受北京的人文启发。

10.在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最后找到适合自己的工作方式，找到适合自己的发展轨迹。

最后希望自己在实习中有所收获，不要心高气傲，要平心静气的塌实工作，会得到别人的认可和称赞的!

四、实习经过：

我们是通过面试，并于首都大酒店签定了实习合同。

我于2月8日早上一个人到达北京西站，又是一个人到酒店的人力资源部报到，那时真的有些佩服自己的能力，只身一个人，什么也不怕，什么也不担心就那么去报到了。可能就是因为这样，酒店的经理对我的印象不错。

从2月9日开始体检，然后是不断的强化的培训，整整的好几个星期，到月底我们就分部门了，或许我的英语在我们这批实习生比较好，所以我被分到了西餐厅咖啡厅。三月开始正式上班，然后在餐厅自己的培训，感觉时间那时过的实在是太慢了，每天都在忙碌的培训中，因为我是新来的嘛，所以要吃的苦也是很多的 不管怎么样我都不断的告戒自己一定要忍住，一定要坚强，没有谁能拯救自己，也只有自己在不断的挣扎中不断的潜行和成功。

4月是自己一个转折点，我之前做个领位，做个盯台服务，做过自助餐服务，后来又是预定员，接着是走菜员，我成了餐厅里的万金油，那里需要，那里就有我的身影，那里有问题，那里我总会协助经理去处理，所以虽然我只是一个小小的实习生，但我的价值我的能力被经理们很看好，虽然我没有什么荣誉，但我知道自己的影响在那里的。收获是相对而言的，谢谢经理给我那么多的信任和期待，我知道再以后的工作中，这将是我人生很很大的财富，真的感激那些曾真心指导和帮过我的人们，谢谢你们!我会继续走好自己的每一个旅程，在将来的路上不断的加油，成功能够实现自己的理想和价值！

五、实习收获和心得：

实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我们没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自己就是混过来的吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

1.我学会了如何的做人和如何和人们尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的接受，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。

2.无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。就象我们酒店的一个领班所说：

服务要有灵性，否则自己很难在这里立足。

**第四篇：旅游服务与管理专业毕业实习报告**

旅游服务与管理专业毕业实习报告

（一）实习时间：星期一(XX-6-7)―星期五(XX-6-11)实习目的：通过老师的指导和同学们自身的不断实践，使同学们对中国旅行社业的现状和基本知识在宏观层面上予以掌握、对如何经营和管理旅行社在基础层面有所了解，培养学生们利用简明案例和操作实务把理论与实践紧密结合，使学有所获，并能学以致用。成为新时期勇于和善于实践，善于发现和解决问题，善于学习和思考，有创新精神的旅行社经营管理的中、高素质专门人才。实习步骤：周一上午，周老师集合了全班所有同学们到教室集合，召开实习动员大会。罗主任和刘磊老师就这次实习给予指导和鼓舞，特别强调了安全问题。周老师对这次实习的人员作了具体的分配以及布置了具体任务。下午我们的任务边是上网查阅有关旅游网站和旅行社网站，搜索到了很多以前自己对旅游业从未关注的话题，获益匪浅!周二上午我们先是了解旅行社市场调查问卷表的制作，下午我们便在网上尝试自己动手设计旅行社市场调查问卷表，由于以前没有这方面的具体尝试，真正动起手来，难度确实不少。凡事好事需要身体力行地去完成。周三我们主要的课题是旅行产品的开发，上午我们先是小组讨论了各自的观点，以及动手设计旅行社产品开发 计划 的宣传手册，下午便是练习写做可行性研究 报告。周四上午我们的主要任务是编制旅行社接待 计划 表和接团报价表，先熟悉了下编制旅行社接待计划表和接团报价表的大体概念，然后便自己动手开始制作。然后我们了解了开办旅行社的条件的程序，熟悉了开办旅行社的条件和程序。下午主要的任务是练习写作申请开办旅行社的申请书，我们先是从书本上了解申请书主要有那些特征及注意事项，变自己动手写旅行社开办申请书。周五上午的主要任务是调查旅行社国内旅游服务质量及怎么确认旅行社组团的旅行日程，以及当中该注意的事项，在摸索中前进，开始一点熟悉当中的诀窍。下午我们主要练习编排旅行社组团的旅行日程表，有了上午的了解，我们熟悉了编排旅行社组团的旅行日程表，编排旅行社组团的旅行日程表我们做起来也轻松了许多!心得与体会：通过学习《旅行社经营管理》这门课程使我们对国内外旅行社概况，旅行社的分类与设立，旅行社产品与营销接待业务、后勤采购、人力资源、财务危机管理及旅行社的发展趋势等内容有了深入的了解，课程中学生也掌握了学习旅行社管理的普遍规律，掌握旅行社的管理模式、工作程序和经营方法，了解我国发展中的旅行社的可持续发展道路。通过本课程的学习，使学生获得旅行社经营管理方面的基本概念、基本原理，正确理解和掌握旅行社管理理论，并能运用所学的知识解决旅游工作中的实际问题，为今后的旅游工作打下坚实的基础。这次实习，我们以实践为主，理论为辅;以事实为基础，个人的创新为理念顺利的完成了老师布置的任务。心中醒，口中说，纸上作，不从身上习过，皆无用也。这次实习让我真正感悟到了这句话的奥妙。不因外界的困难而怨天尤人，完善自己，努力去实现自己的目标才是最重要的，我坚信，我能够成功!旅游服务与管理专业毕业实习报告

（二）一、实习综述： 实习前总听老师们和学长们说，我们这个旅游管理专业的同学大部分都是到酒店工作和实习的，当时还是不以为意的，到自己真的是去面对的时候，才实实在在的感觉真的是这样的吧。回想自己从面试到被录取，总是少不了同学们的理解和支持的，最终我实现了自己的初级目标 直奔北京中国的心脏所在。我实习的单位是首都宾馆，隶属于国务院国家机关事务管理局，管理集团是以前是新加坡的著名酒店集团 文华 酒店管理集团公司。是中国最早的一批涉外四星级宾馆之一，在北京地区也是影响巨大的吧，不论从历史还是资历还是整体势力，在中国酒店业里也算是一个比较知名的航母。当时感觉自己是庆幸的，真的。不过自己也是有一些的放弃的了。我放弃了去东莞一家豪华的商务五星大酒店 嘉华酒店。没有办法现实是残酷的，我们都必须面对吧。所谓一女只能嫁一男，虽然嘉华那边比较器重我，但真的对不起，我深深的感到为了自己的将来我必须去北京。不过还好老师们同学们包括嘉华那边的人事经理都带着理解，现在实习结束了，我真的深深的感激他们，发自内心的谢谢你们，谢谢!

二、酒店的简介： 1.四星级饭店，通过ISO9001和ISO14001国际质量环境管理体系认证。2.位于市中心，周边有许多著名景点、公司和部委。3.高层客房俯瞰故宫及天安门广场。客房全部翻修，宽敞明亮、设备齐全，有独立的淋浴间。特设禁烟楼层、首都商务楼层和故宫观景房。4.一、二层餐厅(大堂吧、咖啡厅、四季厅、鲍翅酒楼)、会议室、宴会厅及商务楼层可使用无线宽带上网。十八层特设网络中心，提供网吧及IT服务。5.地理位置：坐落于市中心的前门、王府井商业风景区内，周边有天安门广场、紫禁城、天坛、历史博物馆等著名景点，紧邻市政府、商务部、对外友协等政府机关和部委。主要的餐厅有，咖啡厅简易西餐厅(我实习的部门)，四季厅自助餐厅，威哥鲍翅酒楼，以及菠萝尼亚意大利餐厅，和日本祁园餐厅，首都食府等等 实习真的是收获很大的，由于我在的餐厅是咖啡厅，算是一个西餐厅吧，所以感受最深的还是好好的学习英语，英语不行你什么都不是的。

三、实习目标：通过在酒店的实习工作，1.熟悉酒店的基本机构，以及每个工作机构的基本工作流程 2.通过自己的努力实践自己在学校所学的一切关于酒店管理方面的理论和基本知识，3.在实际中提高自己对管理的理解和感悟 4.为以后的工作打下基础，作好工作前的热身吧 5.建立自己个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自己的缺点和优点，扬长弊短吧，希望自己不断的提高和更好的发展。6.在工作中学习在学校学不到的实际知识 7.学会如何的变通，不能一成不变，不能太死板，不能人云亦云，要有自己的见解和收获，不能太放纵，要学会和同事之间好好的相处，在工作中实现自己的定位和理想吧 8.在工作中感受社会的变化，为将来的发展有个良好的调查吧。

**第五篇：旅游服务与管理专业介绍情况**

旅游服务与管理专业介绍

一、培养目标：

使学生掌握导游服务、旅行社基层管理、培养学生具有较强的口语表达能力和人际沟通能力；具有良好的服务意识、礼仪礼节和较强的应变能力。成为从事导游和旅行社管理的专业人员，有较强的沟通协调能力、组织能力和团队精神。

二、专业特色突出：

1、核心课程：《旅游概论》、《中国旅游地理》、《旅游礼仪》、《导游基础》、《导游政策与法规》、《导游业务》、《模拟导游》等。

2、教学组织：围绕“树立市场标准，强调联系实际”的原则，充分利用电教手段、现场教学、案例教学、角色扮演等教学方法；组织学生，大搞技能比武，培养学生一专多能。

3、师资队伍建设：拥有一支素质高、结构合理的专兼职相结合的师资队伍。

三、专业就业前景：

近几年，旅游业的迅猛发展，旅游管理服务人才的需求量会越来越大。主要面向旅行社、旅游景点各类展览馆等单位，从事导游、景区讲解、旅行社计调等相关工作。本专业是现代旅游服务业紧缺型人才专业，毕业生供不应求，薪资非常可观。

四、专业考证：

自修函授大专后可考取国家导游资格证书、旅行社经理资格证书等相关证书。酒店服务管理专业介绍

学历：高职高专

学制：三年

培养目标：本专业培养具备酒店管理专业的基础理论知识、酒店服务基本能力和技能，了解酒店服务与管理领域基本规范，能够满足从事酒店服务与基层管理第一线工作需要的高素质技能型高级专门人才。

专业特色：本专业师资力量雄厚。注重理论知识学习与实践技能训练相结合，学校现有实习客房、实习餐厅、多媒体教室，学生在校期间可受到良好的专业训练。同时，学校与呼伦贝尔多家高星级饭店签订合作协议，为学生的专业实习及毕业后的职业生涯开辟了宽广的就业渠道。

主要课程：《饭店管理概论》、《前厅管理》、《客房服务》、《餐饮服务》、《办公自动化》、等。

就业方向：在星级饭店、大型酒店与餐饮管理集团及相关旅游服务业领域，从事服务与管理工作。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找