**黑龙江生物科技职业学院**

**实习报告**

**所属分院： 经济管理分院**

**专 业： 旅游管理**

**班 级： 18-1**

**姓 名： 鞠美丽**

**完成报告日期： 年 月 日**

**实习报告**

**实习单位：杭州宋城演艺谷科技文化发展有限公司**

**实习岗位：营业员**

**实习起止时间： 2020 年 6 月 28 日 至 2020 年8月28 日**

**一、实习目的**

（一）针对我们旅游管理专业,专业实习是学校教学计划的重要组成部分，是我们学习专业基础课和部分专业课以后，亲身参加旅游企业和有关部门的工作，在实践中了解旅游服务生产过程和锻炼实际工作能力的教学环节。

（二）通过实习，我们应该巩固和加深对旅游管理科学有关基本知识、基本理论的理解，并直接向旅游企业的员工和管理人员进一步学习旅游服务的基本技能、了解经营管理的实践经验，开展调查，研究旅游企业管理现状，培养分析问题和解决问题的能力，也锻炼与人相处和独立工作的基本能力，训练相关专业工作记录和专业研究的写作能力，为以后的学习和将来参加工作打下扎实的基础。

**二、实习单位的情况**

（一）杭州宋城概况

1．宋城位于浙江省杭州市之江路148号，杭州之江旅游度假区内，1996年开业，是杭州第一个大型人造主题公园 。

2．宋城以"建筑为形，文化为魂"为经营理念，仿宋代风格建造，主体建筑依据北宋画家张泽瑞的长卷《清明上河图》而建，并按照宋书《营造法式》建造，还原了宋代都市风貌，是杭州第一个反映两宋文化内涵的主题公园，年接待游客超过1000万。大型歌舞《宋城千古情》是宋城的灵魂，与拉斯维加斯的O秀、巴黎红磨坊并称"世界三大名秀" 。

（二）旅游行业的发展

1．旅游行业分析表示，伴随着改革开放的脚步，我国旅游产业逐渐发展壮大，从世界旅游市场中的无名一族，成长为世界重要的旅游目的地和客源国。我国旅游行业经历了起步、成长、拓展以及目前的综合发展阶段。

2．目前，我国旅游市场收入主要为国内游收入，其中一线城市的旅游综合消费能力最强。在我国签证、航班等便利因素影响下，我国出境游发展出现新亮点，新一线和二三线城市正在为我国旅游业增添新活力。

3.从我国各大城市居民旅游消费力来看，我国旅游消费力前十的城市分别是:北京、上海、深圳、天津、广州、杭州、南京、青岛、济南和太原。

**三、实习内容**

1.导购,要求你对所经营的商品比较了解,基本能回答客户需要了解的问题,同时根据商品的特性和卖点,能进行适当的推销。

2.陈列维护,根据商品陈列8大原则,随时对负责区域的商品陈列进行维护,保证商品销售状态良好。

3.清洁,对负责区域的公共地方和货架商品进行清洁维护。

4.商品库存管理,合理控制商品库存,做好商品的补货,退货的工作。

5.防损,对负责区域商品的安全性负责,其次对残次商品及时进行返仓退货处理。

**四、实习收获与体会**

（一）实习收获

1.时间如抽水马桶中的水，汹涌而出。顶岗实习很快就过去了，在这个过程中我明白了许多。首先明确顶岗实习的目的，在于通过理论与实际的结合、学校与社会的沟通，进一步提高学生的思想觉悟、业务水平，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力以及待人接物与外界沟通的能力，以便把学生培养成为具有较强实践能力、良好职业道德、高技能、高素质的，能够主动适应社会主义现代化建设需要的高素质的复合型人才。“顶岗实习、工学结合”是现代职业教育的一种学习模式，是把生产劳动和社会实践相结合的一种人才培养模式。其基本形式是学校与企事业用人单位合作培养学生，学生通过工学交替完成学业。生产实习是我们学院为培养高素质工程技术人才安排的一个重要实践性教学环节，是将学校教学与生产实际相结合，从而为毕业后走向工作岗位尽快成为业务骨干打下良好基础。在这次生产实习过程中，不但对所学习的知识加深了了，更加重要的是更正了我们的劳动观点和提高了我们的独立工作能力等。

2.通过这次实习，我发现了自己看问题的角度，思考问题的方式也逐渐开拓，这与实践密不可分，在实践过程中，我又一次感受充实，感受成长。

3.要有较强岗位意识。作为一名实习生，毕业后走向社会，大多是从事一线工作，有劳动性的，有营销性的，基本上都要从基层做起，这是高职生必走之道。每一个岗位都有他特有的作用。干一行，爱一行，专一行，是一种岗位责任，是一种职业品质，用人单位很注重这种品质。这种岗位责任是一名员工走向成功的必经之路。要增强岗位责任，就必须顶岗深入到生产一线进行脚踏实地的工作，兢兢业业的去做，只有这样，才能磨练和增强我们的岗位责任感，这是现代社会对高职生的基本要求。

4.在工作中要有良好的学习能力，要有一套学习知识的系统，遇到问题自己能通过相关途径自行解决能力。因为在工作中遇到问题各种各样，并不是每一种情况都能把握。在这个时候要想把工作做好一定要有良好的学习能力，通过不断的学习从而掌握相应技术，来解决工来中遇到的每一个问题。这样的学习能力，一方面来自向师傅们的学习，向工作经验丰富的人学习。另一方面就是自学的能力，在没有另人帮助的情况下自己也能通过努力，寻找相关途径来解决问题。

5.要明白良好的人际关系是我们顺利工作的保障。在工作之中不只是同技术、同设备打交道，更重要的是同人的交往。所以一定要掌握好同事之间的交往原则和社交礼仪。这也是我们平时要注意的。我在这方面得益于在学校的长期的锻炼，使我有一个比较和谐的人际关系，为顺利工作创造了良好的人际氛围。另外在工作之中自己也有很多不足的地方。例如：缺乏实践经验，缺乏对相关行业的标准掌握等。所在我常提醒自己一定不要怕苦不怕累，在掌握扎实的理论知识的同时加强实践，做到理论联系实际。另一方面要不断的加强学习，学习新知识、新技术。

6.要认真学习企业的科学管理技能。管理是一门科学，更是一门学问和艺术。科学的管理，能给企业插上腾飞的翅膀。我们选择学生顶岗实习的平台时，选择一个好的企业，特别是科学管理好的明星企业，对实习我们来讲，无形中就会增长我们的科学而严谨的管理意识。在这种环境下，企业员工综合素养有较大提升。因此，我们的实习生，就是要在这样的明星企业去磨练，去锻炼，在实践中增长管理才干。

7.通过实习单位的时间，让我们初步了解了社会，学会了关于景区服务和景区管理的相关知识。

（二）实习体会

经过这次实习，我从中学到了很多课本没有的东西，在就业心态上我也有很大改变，以前我总想找一份适合自己爱好，专业对口的工作，可现在我知道找工作很难，要专业对口更难，很多东西我们初到社会才接触、才学习。所以我现在不能再像以前那样等待更好机会的到来，要建立起先就业再择业的就业观。应尽快丢掉对学校的依赖心理，学会在社会上独立，敢于参加与社会竞争，敢于承受社会压力，使自己能够在社会上快速成长。 最后在这里感谢系领导一直以来的帮助与支持，感谢指导老师和导员无微不至的关心，感谢杭州宋城给我这次实习的机会，感谢和我一起在景区实习的同学的互相照顾。

**五、建议**

（一）以提升学生职业道德素养为根本 加强学生管理

1．加强学生遵规守纪教育。要加强学生行为规范教育，通过强化纪律意识、规则意识、服从意识，增强学生的职业纪律观念和严谨扎实的作风，提高学生适应社会的能力。

2．加强学生爱岗敬业教育。学校要借鉴成功企业的管理理念，与学生职业道德教育有机融合，引入学生日常管理和实训中，积极培养学生的职业意识，增强学生的就业竞争力。

3.加强学生诚实守信教育。要完善学生诚信公德修养档案管理制度，健全《学生诚信档案》，记录学生在校期间的各种表现。

4.加强学生职业指导和创业教育。要建立职业指导机构，认真搞好人才和劳动力市场预测与分析，为学生提供有效的职业指导。

5.加强学生心理健康教育。要按照教育部《中等职业学校心理健康教育指导纲要》的要求，将心理健康教育纳入学校教学计划。

（二）以落实保障措施为抓手 加强学校后勤管理

1．加强学校财务管理。要按照“以收定支，厉行节俭，规范管理，从严支出，保证运转”的原则，健全财务收支预算管理制度。

2．加强学校食堂和商店管理。学校食堂要以服务学生为宗旨，坚持实行成本核算、收支平衡。要在保证饭菜质量和卫生标准的前提下努力降低饭菜价格。

3.抓好学生宿舍管理。要不断完善宿舍管理的标准化和规范化要求，坚持值班制、陪寝制，做到宿舍管理机构、人员、措施、责任四落实。

（三）强化校园安全管理。要在建立健全学校各项安全管理制度的基础上，突出抓好校园封闭式管理，落实出入门登记制度、来客来访登记制度、双休日学生管理制度等各项安全管理制度。要加强学校安全保卫工作，明确学校保安、值班和值宿人员的工作职责，强化责任追究制度。要主动与公安、交警等相关部门加强联系，加大校园及周边环境的整治力度，积极营造安全的校园内外环境。