

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： 李会君

完成报告日期： _____年____月____日

实习报告

实习单位：上海迪士尼度假区 实习岗位：酒店前台

实习起止时间：2020年6月25日至2020年11月30日

一、实习目的

（一）服务意识提高：

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出微笑的好习惯；学会了用标准的礼仪礼貌待客；明白了学好外语的重要性。

（二）服务水平提高

经过了几个月的酒店实习，使我们对酒店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，酒店更加如此，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，帮他寻求其他解决方法。

二、实习单位的情况

（一）华特迪士尼公司今天宣布在上海浦东新区建造一个迪士尼主题乐园的项目申请报告已获中国中央政府有关部门的批准。

“中国是全球最具活力、最激动人心和最重要的国家之一，这一批准标志着华特迪士尼公司在中國大陸取得的一个具有非常意义的里程碑，”华特迪士尼公司总裁兼首席执行官罗伯特艾格(Robert A. Iger)说。

项目申请报告的批准将使迪士尼和其上海的合作伙伴能够朝着一个建设和运营乐园的最终协议迈进，并启动初期开发工作。最终协议完成之际，项目的初始阶段将包括一个具有为上海地区量身打造的神奇王国式主题乐园和与全球迪士尼旅游目的地度假区一致的其它设施。

(二) 优势对比发达国家的迪士尼乐园门票价格，上海迪士尼制定的门票价格适中。美国佛罗里达迪士尼乐园门票价格是全球最高，大约 380 元人民币，巴黎和东京迪士尼乐园门票也超过 320 元。上海迪士尼乐园门票定价为 300 元。低价门票将吸引大批来自发展中国家，消费水平相对较低的旅游者

便利的交通网也是上海迪士尼乐园的重要优势。上海拥有两个国际机场，机场、市中心和迪士尼乐园之间都有地铁和公交直达。此外，上海迪士尼度假区还规划了大型停车场提供给自驾游的游客。

三、实习内容

(一) 酒店前台

1. 实习生了解迪士尼概况，规章制度，迪士尼组织结构，使其更快适应工作环境。

2. 熟悉工作流程与工作程序。

3. 学习迪士尼酒店前台岗位的基本工作内容和业务流程

4. 为客人有效的办理入住，给客人好的入住体验。

5. 减少了每月酒店在服务方面的投诉. 同时让游客感受到服务的热情和专业。

四、实习收获与体会

(一) 对个人收获

(1) 学习见到客人用迪士尼专业术语和客人打招呼以及说的祝福语。

(2) 有助于提升自己的对客礼仪以及为人处世，得到同事和主管的认可。

(3) 迪士尼形象更加完美，无论在服务上的礼貌和着装得体；

(4) 熟悉电脑系统的操作方法，以及独立应对一些棘手的难题

(二) 个人体会与启发

(1) 其一是加强英语的学习。对于演职人员这一职务虽然不怎么的应用英语，但作为自己的爱好可以培养成为我的优势。可是，在实习的过程中这个优势却并不怎么突出，这是由于我对英语还处于会而不精的原因。所以，在以后的学习中，我要动口不仅仅只会动笔。

(2) 其二增强前提是奉献的意识。因为是突出个性自我的关系，

在这一方面我做得很不够。我们虽然一在日常的工作和生活中接受了团结合作的重要性，停留在这个大家都认同的概念中，可能会进一个误区，理论正确行动却没有效果，这就要求我们每个人增加奉献精神，一个人若不懂得在团队中主动奉献，能力再好也会变成可有可无的角色。应该把自己所拥有的知识能力奉献出来才能促进团队的进步，并使自己的能力得到认同。

(3) 其三是学习忍耐，社会不像学校，它关系网错综复杂，没有人可以无条件的接受你的一切情绪，俗话说，忍一时风平浪静，退一步海阔天空，要保持宽容的心不

(4) 在这短短的六个多月中，我除了学会了一些工作的基本技能外，也学到了做人做事的道理，更让自己浮躁的心平静了下来，看清了自己的能力，明白了自己究竟想要的是什么。这些都是在学校中所学不到的宝贵的东西，更让我看到了这个社会竞争的残酷，所以只有保持进取心才能使自己不被淘汰 实习结束之后，当初对自己适合什么样的工作什么岗位的迷茫已渐渐消失，心理终于有了些轮廓，在现实生活中，走好人生第一步是重要性不言而喻，它会影响我们今后的道路，我会带着在实习中的收获，去争取去努力，把握好人生中的每一个机会，找到自己想要的生活。

(5) 最后要感谢我的母校黑龙江生物科技职业学院，对我的培养，全体老师的栽培，是你们在我身边使我成长，最后还要感谢迪士尼度假区给了我这个实习的机会。

五、建议

（一）教学资源

1. 随着网络的普及，网上资源丰富，课件众多，教案众多，相同的内容，不同教师做的课件的风格、形式及侧重点各不相同，老师们可以根据自己班级的实际情况选择、修改、利用，达到课堂教学效益的最大化。我们能随时和名师面对面，吸取宝贵的教学经验，充实课堂，不再因为地区局限而得不到优质的教学资源。给学生提供了生动、丰富、快捷的资源，使学生在学习的同时，开阔了视野。既环保低碳，节约用纸，又节约资金，广大教师非常欢迎。

（二）激发学生参与学习的兴趣和热情

2. 学生每节课的注意力时间集中有限，只凭老师讲解，学生感到乏味。尤其对低年级的学生来说，枯燥的讲解无法集中学生的注意力，也不能发挥学生学习的主动性。利用班班通多媒体，把丰富多彩的视频、动画、图片等资料展示给学生，可以引起学生的学习兴趣；通过某些问题的设置，可以培养学生对教学过程的参与意识，加深他们对问题的认识和理解程度；教学情境更加生动逼真，更具有趣味性，能激起学生的好奇和学习兴趣，从而调动学生学习的积极性。学生一旦对学习发生强烈的兴趣，就会激发其内在的学习愿望和学习动机，就会聚精会神，努力追源，并感觉乐在其中。

（三）课件的形象性、直观性，有利于突破教学重点难点

3. 各科教学的课堂中都会有许多重点、难点，有时单靠教师讲解，学生理解起来费力。幻灯片、动画、朗读音频等的应用将抽象的、陌生的知识形象化、直观化，提供了生动、逼真的教学情境，为沉闷的学习生活增添了色彩。不仅激发了学生的学习兴趣，活跃了课堂气氛，有利于学生注意力的保持，而且增加生动感，又利于知识的获取，从而突出重点，淡化难点，收到事半功倍的效果。在小学数学中许多概念、公式比较抽象，有的知识单靠学具、实物效果并不是很明显，学生理解起来有一定的难度，这种情况下借助多媒体教学，化抽象为具体，会更好得帮助学生理解。

4. 发掘学生特长，培养多方面人才，加强学院思想道德建设，努力提高学院教师及学生的思想道德水平，促进学院学生综合素质的提高。

