

旅游类专业学生景区顶岗实习体会与心得

孙晋豫

山东旅游职业学院 山东 济南 250200

[摘要]旅游是一门综合性的学科，它需要专业知识、技能、素质等多方面的综合体现。旅游管理专业是一个实践性很强的专业，它要求学生在掌握基本理论知识的基础上，能进行实际操作和运用，具有较强的实践能力。由于我国的旅游业起步比较晚，加上受旅游资源的限制，很多景区都不能提供游客满意的服务。所以，要想做好旅游工作，提高游客满意度，需要有专业知识、技能和素质的人才。

[关键词]专业知识;服务;人才

[中图分类号] G641 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1647-9265 (2024)-0062-07 **[收稿日期]** 2024-08-19

顶岗实习是教学计划中重要的实践教学环节之一。它是学生将课堂知识运用到实际工作中去，从而提高学生分析问题和解决问题能力的一种有效手段。通过顶岗实习可以培养学生爱专业、爱岗位、爱生活的责任感和使命感；通过顶岗实习可以让学生在实践中检验自己所学的知识，找出差距和不足；通过顶岗实习可以使学生了解旅游企业实际工作情况，从而提高自身综合素质；通过顶岗实习可以培养学生团队合作意识和意识，为将来步入社会、融入社会打下良好基础；通过顶岗实习可以培养学生吃苦耐劳的精神和坚韧不拔、勇往直前、迎接挑战的勇气；通过顶岗实习可以培养学生良好的职业道德和职业习惯；通过顶岗实习可以培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力；通过顶岗实习可以培养学生适应社会、服务社会的能力。

一、顶岗实习的重要性

顶岗实习是高职教育中一种重要的教学模式，它能使将所学的知识运用到实际

工作中去，提高自身综合素质。通过顶岗实习，学生能够熟悉职业环境和岗位工作流程，熟悉业务内容和工作流程，了解自己所学专业知识在实践中的运用，从而培养学生对专业的热爱、对岗位的热爱以及对生活的热爱。通过顶岗实习可以让学生了解旅游企业实际工作情况，从而提高自身综合素质。

旅游企业一般都是规模较大、人数众多的大集体，他们具有员工众多、分工明确、责任到人、管理严格等特点。通过顶岗实习可以培养学生团队合作意识和意识。由于旅游行业是一个知识密集型行业，它要求从业人员要有良好的团队合作意识和意识，这样才能保证旅游工作顺利进行。如果没有团队合作意识和意识，就会影响旅游工作的正常开展，甚至出现不必要的纠纷。由于旅游行业是一个高标准、高要求、高质量的行业，因此企业对员工都有较高的要求。如果在实习过程中不能掌握所学专业知

挑战的勇气。人只有在艰苦环境中才能磨炼自己的意志，使自己变得更加坚强、更有毅力、更能吃苦。

二、实习单位概况

我所实习的单位是__旅行社，位于__市。该旅行社成立于 20__年 4 月，是经__省旅游局批准成立的旅游企业。现为“中国旅行社协会”常务理事单位，“中国旅游饭店业协会”常务理事单位，“__省旅游局”、“__市旅游局”会员单位。该旅行社成立于 20__年 4 月，是经__省工商局注册的合法旅游企业，其主要经营范围为：组织安排国内外旅游及相关业务，经营国内旅游业务、商务咨询及会议服务。目前拥有员工近 300 人，其中管理人员和导游人员占员工总数的 80%以上。

该旅行社始终以“游客为本，服务至上”为宗旨，坚持以“诚信为本，优质服务”的理念和“让游客高兴而来满意而归”的服务宗旨。

20__年该旅行社成功地推出了“四心”（细心、热心、诚心、爱心）和“三心”（放心、舒心、贴心）服务理念。在激烈的市场竞争中，该旅行社始终保持着健康、稳定的发展态势。

20__年 1 月 18 日，该旅行社接待了来自上海的旅游团，他们此次是来__旅游的。在导游小姐热情的讲解下，他们对这次旅游充满了期待。在参观完景区后，导游小姐带着这群来自全国各地的游客来到了__宾馆。

在和宾馆的经理交谈中得知，该宾馆是由__市旅游局共同投资兴建的一家准四星级涉外宾馆。这次接待的客人都是来自全国各地的旅行社。

三、实习过程

在这三个月的实习中，我主要做了导游服务、会议接待、导游工作安排、交通服务、旅游安全、接待工作安排以及导游培训等方面的工作。其中在旅游安全方面，我主要负责对旅游团队的安全管理；在交通服务方面，我主要负责旅游团队的交通运输；在接待工作安排方面，我主要负责接待旅游团队的行程计划安排；在导游培训方面，我主要负责对导游进行培训。通过这三个月的实习，我掌握了基本的操作流程和一些基本的技能。

四、实习总结

这次实习我在 xxx 景区度过了非常有意义的一段时光。虽然我不是专业的导游，但是通过这次实习，让我对旅游企业的工作环境有了一定的了解，也对导游这个岗位有了更深刻的认识。同时，也让我感受到了工作和学习的乐趣，知道了自己哪些方面不足。实习期间，我把自己在实习中存在的问题总结了一下，主要有以下几点：（1）、专业知识不够扎实。

（2）、语言表达能力较差。

（3）、缺乏实践经验。

（4）、心理素质不够过硬。为了弥补自己的不足，我严格要求自己，尊敬师长，与人

友善，与同事和睦相处，并虚心向他们学习。同时坚持一切从实际出发的原则，在实践中锻炼和提高自己的能力。

通过这次实习，我还发现了许多自身存在的问题。比如：我认为景区工作人员应该有很强的责任心和良好的职业道德；景区应给游客提供安全、舒适、温馨的旅游环境；景区应注意游客量和景区环境卫生；景区应给游客提供个性化服务；景区应重视网络建设以及合理利用网络平台；景区应注意保护文物等。同时也希望我国能有更多像 xxx 一样的旅游景点。

五、结束语

顶岗实习是高职院校旅游管理专业培养学生能力的一种重要方式，也是提高学生就业能力的有效途径，更是实现职业教育教学目标的有效途径。同时，也能培养学生吃苦耐劳、坚韧顽强、勇往直前、迎接挑战的精神。另外，也能培养学生良好的职业道德和职业习惯，为将来步入社会、融入社会打下良好基础。总之，顶岗实习对高职院校旅游管理专业来说是一种重要的教学手段和方法。只有把顶岗实习纳入到学校教学计划中

去，在教学过程中合理安排时间和内容，才能使顶岗实习顺利进行，并取得好的效果。

参考文献：

[1]王晖,熊礼明.新文科旅游管理专业人才培养方案改革研究——以长沙学院为例[J].教育教学论坛.2022,(49).

[2]罗宝涓.基于职业能力培养下短视频营销课程建设的思考[J].景德镇学院学报.2022,37(4).DOI:10.3969/j.issn.1008-8458.2022.04.015 .

[3]邓秀军,关越.可供、可见与可接纳：移动短视频用户的旅游意向生成机制[J].现代传播.2022,44(12).DOI:10.3969/j.issn.1007-8770.2022.12.018 .

[4]沈琦.短视频直播背景下网络与新媒体专业人才培养问题及对策研究[J].新闻研究导刊.2022,13(20).DOI:10.3969/j.issn.1674-8883.2022.20.062 .

[5]张爱红.短视频嵌入文旅融合的产业传播路径探究——基于格兰诺维特嵌入性理论的分析[J].山东大学学报（哲学社会科学版）.2022,(6).DOI:10.19836/j.cnki.37-1100/c.2022.06.006 .

Experience and experience in scenic spots

Sun Jinyu

Shandong Vocational College of Tourism, Shandong Jinan 250200

Abstract: Tourism is a comprehensive discipline, it needs professional knowledge, skills, quality and other aspects of the comprehensive embodiment. Tourism management major is a very practical major, it requires students to master the basic theoretical knowledge on the basis of practical operation and application, and have a strong practical ability. Due to the late start of

China's tourism industry and the limitation of tourism resources, many scenic spots cannot provide satisfactory services to tourists. Therefore, in order to do a good job in tourism and improve the satisfaction of tourists, we need professional knowledge, skills and quality of talents.

Key words: professional knowledge; service; talent