

工作室（实习实训基地）学生学习成果

目录

一、广州英孚语言培训中心顶岗实习总结（2026 班朱颖怡）	2
二、方舟市场研究咨询有限公司实习总结（2127 班车思露）	6
三、广州圣丰索菲特大酒店顶岗实习总结（2026 班黄依）	10
四、学生所获得成绩	14

一、广州英孚语言培训中心顶岗实习总结（2026 班朱颖怡）

半年的实习时间转眼之间就过去了，回想这半年而来发生的事情令人难以忘记。从一开始进入企业进行实习，从什么事情都不知道怎么做，到现在任何工作都熟练，才发现自己真的学到了很多。无论是在学校还是在实习单位都是需要学习的，学无止境。

我的实习单位是在广州英孚语言培训中心，在其中我担任英语助教一职。广州英孚语言培训中心是一家英语培训机构，简称“EF 英孚教育”。EF 英孚教育于 1965 年由 Bertil Hult 先生创办，在简单的工作条件下，凭着一个简单的理念起步：将瑞典高中生送去英国学习英语。这一简单的创意开创了前景无限广阔的未来。从此英孚一直致力于打破语言文化对交流形成的障碍，本着“教育，让世界无界”的理念，帮助了不同国家的学生出国游学。

而助教的工作就是协助中外教老师组织完成教学活动，帮助学生更好的融入课堂环境，维护课堂秩序和纪律，有时还要帮忙录一下视频。在上课前提前到达课室摆好桌椅开好电脑，布置课室等待学生到来。有些学生提前到的则需要提醒学生交上节课布置的作业，让学生在白板上写下自己的英文名，然后才能放电影给他们看。这些工作看似简单，光是管理小朋友这一步就不容易啊！正式上班前还要经过几天的培训，刚到门口那里老师都很热情地迎接我们，脸上洋溢着笑容，对于我们的到来表示很开心。起初我还很紧张，很束手束脚，但通过一些游戏和活动慢慢就放松下来了。一开始

我们了解到很多关于英孚 50 多年的历史，让我对英孚的成长有了不一样的看法，它不只是一家普通的教育机构，它是一个有温暖有爱的大家庭。后来我们也进行了很多有趣的活动，比如任意采访一个英孚的员工、上台展示成果、团队协作传一句话的游戏等等，大家都玩得不亦乐乎，也收获到不少的知识。最后我们把自己培训的收获和期待写在便利贴上，组成了一个超大的爱心和 EF，大家纷纷在那拍照留念，相机一咔嚓培训就结束了。

培训后我就要正式上班了。刚来的第一天，英孚就给我来了个下马威。主管让我们跟一个外教进行简短的面试，整个面试过程中我都不太能听懂外教说的话，基本上都是由另外跟我一起实习的同学来回答，我也只是草草地说了一两句，所以面试结束后那个外教就说我的英文有点弱希望在英孚能加强一下。听到这犹如晴天霹雳，顿时心情跌落到谷底，我也意识到了到自己的不足。当天我就上了三节课，因为面试的不顺利导致我不敢开口说英语，就连跟外教打招呼都不会了。整节课都呆呆地站在那，老师也说我不够机灵总是要等到指示之后再做。每节课之间只有 15 分钟的休息时间，下课的时候我需要送小朋友放学，亲自把他们交到家长的手里，才能回来收拾教室。而下一节课我又要提前到达教室摆好桌椅，这 15 分钟的时间根本就不够用，那天我连水都没喝一口连上了三节课。真的是力不从心啊！回到家倒头就睡，真的太累了。在后来的工作中我越想努力地做好这份工作就越做不好。刚开始我遇到很多困难，上课时助教需要帮忙给

小朋友加星星，每次我都会很慌乱，不记得小朋友叫什么名字，不知道该加到哪个名字后面，很快又要轮到下一个小朋友加星星，根本没有时间给我思考，有时还会把小朋友的名字弄混，小朋友就会不开心，我也会很过意不去。还有上课前要放电影给小朋友看，我每次都找不到电影在哪里打开，电脑都是英文版的看不懂，明明培训教过我们，自己实践起来却不会了，弄得小朋友只能坐在那里干等老师来等等。这些问题还有很多很多，但是我知道我要自己学会去面对去解决困难，这已经不是在学校了，我也要慢慢习惯这样的生活。

后来经过一两个月的努力，上起课来轻松很多，能慢慢地融入到课堂里和小朋友一起做游戏。工作做得越来越熟练了，上课前外教老师到课室后我能很自然地跟老师打招呼，问他这节课有多少个小朋友，之前我可是连话都不敢说。现在我也开始带固定班了，小朋友的名字我基本上都能记住，不会出现加错星星的情况了啦。在课堂上我还会和他们一起做游戏，有时游戏结束了小朋友还会把我围起来抱着我。上完课后我也能很愉快跟老师说 see you，然后到达下一节课的课室提前布置摆好凳子开好电脑等待小朋友的到来。小朋友来了之后我还能跟他们唠会嗑，夸赞一下今天怎么穿的这么漂亮啊，这个辫子好好看啊谁给你扎的，这样待会儿他们上课的时候就能配合一点。而且打印机我也可以自己操作了，还用的游刃有余，不会像之前那样把彩印打成黑白印了。

在英孚的这几个月里我最大的感受就是口语提高了很多，不再像面试的时候哑口无言了。在英孚里百分之七十都

是外教老师，每天都需要跟外教老师交流，跟小朋友之间在课堂上也要说英语，多开口英语说的多，口语就有大幅度的提升了。而且在上课的时候听老师讲课也能学到一点英文，虽然不多但也能用，积少成多嘛。这次的实习对我来说受益匪浅，这将是我一生最宝贵的经历，不仅丰富了我的人生阅历，还让我品尝到了工作的辛苦，成长的快乐。希望在以后的生活和学习中，我可以通过自己的努力成为更加优秀的人。



二、方舟市场研究咨询有限公司实习总结（2127 班车思露）

光阴似箭，时光如梭，日子如行云流水般的消失，转眼间我们四个半月的校外实习生活已经进入了尾声。于我而言，实习是一种期待，是对自我成长的期待，是对自我主角开始转换的期待；但同时也有一份惶恐，有对自我缺乏信心的不安，有对自我无法适应新环境的担忧，更有怕自我会无所适从的焦虑。

我带着一份希冀和一份茫然来到了方舟市场研究咨询有限公司，开启了本学期的实习生涯。我的身份也将从一名学生变为了一名电访员，生活环境将从学校转为办公楼，平日里接触的对象将从教师、同学转变为主管、同事以及来自全国各地的市民。刚进公司培训的时候一直都在紧张地学习一些基本的用语，也不知道自己能不能快速适应这份工作。在第一天培训完自我感觉良好，但在刚开始拨通电话时却会变得很紧张，甚至有些时刻连话都说不出来，直至后面让自己慢慢适应、过渡。后来在不断的学习培训当中，我对实习工作的流程也有了一定的熟悉、了解，每当在接触到新的项目时也不再不知所措，学会了如何处理一些突发情况等。作为话务员，我们最主要的工作就是在电话里与客户沟通，没有面对面的交流，双方都是通过声音来传递我们之间的信息，而我们在电话这头的一言一行，就代表着公司的形象，代表着公司给客户的第一印象，客户虽然看不到，但通过言语他们是能感觉到的，所以我们不仅要时刻注意用词要恰当得体，还有自己的语言亲和力。

在工作时，我遇到的用户大部分都是彬彬有礼、通情达理的，所以我的通话都是在一种轻松的氛围中进行与结束的。但工作总不是一帆风顺，也难免会遇到一些态度野蛮或情绪不好的客户，有几次我曾接到脾气暴躁的电话客户，还没等我的开场白及服务用语说完，对方就已经迫不及待地破口大骂了，紧接着许多难听的脏话就这样涌入我的耳内，初次工作没多久就接触到这样的用户，我心里必定是十分难受，甚至在给下一位客户打电话时都未能马上恢复状态。不过工作还是要继续的，我明白身为话务员就得预料到会有这些情况，遇到这样令人烦闷的电话时，最重要的就是在心理上进行自我调节，包括在接下来的日子里也要提高自己的应变能力和沟通技巧。有一句话叫做"客户就是上帝"，我们作为服务人员，态度是第一重要的，无论如何都不能与客户发生冲突，否则影响的就是公司、个人的形象。

在十月份我的岗位也从电访员转到复核员，复核员的工作就是负责检查电访员打出去的每一个电话以及提交的每一份成功的问卷，需要检查问卷答案是否有错漏错选、听访问员是否有跟客户开玩笑谈闲话、或者是否有存在访问员态度不好、没有耐心跟客户交流的情况出现。因此我们要更加耐心、细心地去听，及时发现问题后还需及时跟对应的访问员提出并解决问题，避免之后不会再有重复的错误出现，从而保证每一份调查问卷的质量。

刚换岗位的第一个星期还有些许不习惯，因为并不清楚审核工作的流程，不熟悉审核页面的操作方法，也不明白该

如何去听、去纠正错误、通过或作废问卷、以及填写作废的问卷要求对应的评语，每一个审核步骤操作都比打电话要复杂得多。但好在负责审核的督导一直都非常耐心地指导我们，教我们如何去听去操作、如何发现错误，于是在督导的带领下我渐渐地熟悉了这份工作，在正式上手操作的时候也比较顺利。随着时间的推移，我慢慢发现，虽然这份工作只是和同学们坐在一个大厅里打打电话，但是通过一只耳麦，我却可以接触到社会上各式各样的人。这四个月的实习里，不同的项目让我和广东、广西、贵阳、山东、宁夏、河北、天津、还有更多来自全国各地的人们打交道，对于内向胆怯的我来说是一个能改善自己性格、提升自己沟通能力再好不过的机会。这种感觉就像是在一个小小的窗口前打开了一个缤纷的世界，我用心地为这个世界服务着，而这个世界所给予的褒贬评价也时时牵动着我，影响着我的情绪。

虽然校外实习已进入尾声，但中间的收获是不可磨灭的，这是一笔宝贵的财富，这笔财富将对我以后的职业生涯发展起着至关重要的作用，而这些成果的得来与方舟公司的主管和同事们的帮助是分不开的。我始终相信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望能用我亮丽的青春去点燃每一位客户。此次实习是一个良好的起点，之后的路还很长，我坚信自己会有更好的未来。



三、广州圣丰索菲特大酒店顶岗实习总结（2026 班黄依）

作为一名商务英语专业的学生，我荣幸的参加了学校组织的顶岗实习。在 2022 年 9 月 1 日到 2023 年 1 月 15 日，我通过了面试进入了广州圣丰索菲特大酒店实习。转眼间，时光飞逝，我的职中顶岗实习已告一段落。这段弥足珍贵的经历是我人生中难以磨灭的最不同寻常的回忆。这次在酒店的实习使我获益匪浅，我学到了许多在课堂和书本上都无法学到的知识。在实习过程中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我的各方面均取得了一定的进步。

广州圣丰索菲特大酒店是一家在广州具有深远影响力的五星级酒店。该酒店坐落在广州的市中心地带，是广州市内最繁华的金融及商业区，酒店距离连接广州东莞，深圳及香港的交通枢纽的广州火车东站，仅 10 分钟车程。该酒店设施分别有 493 间客房和套房，索菲特会所，会议宴会设施，灵感会议服务中心，三个餐厅，两个酒吧，水疗和健身中心，全景恒温游泳池，美发沙龙，洗熨服务。索菲特致力于为商务及休闲宾客营造品质一流、环境舒适、服务精湛、气氛高雅的私谧空间和提供独一无二的“法式生活艺术”。

我通过酒店的面试成功竞选上了自己想要的职位——全日制西餐厅服务员。这里的岗位也分为收银，吧员和看区的服务员。我最开始是看区的服务员，后面人员变动调去了收银。

作为看区的服务员，我的主要工作除了收拾桌面，翻台

和给客人倒水这些服务客人最基本的东西之外还有以下的工作内容：一是检查每一个桌椅是否干净整洁，纸巾糖盅是否齐全；二是检查边柜咖啡杯，儿童餐具和纸巾是否齐全；三是准备红茶在每个边柜；四是每个餐段结束前收拾整理边柜台面卫生，托盘送洗；五是送洗及领取布草；六是收拾后区，补充糖盅及台垫。

作为收银员兼咨客，与客人打交道的机会也就更多了，需要跟他去介绍餐厅的详情概况，推销酒店产品，促使客人买券，获得客流量。在这里早餐时段的自助餐是最火爆，最热销的。每天至少有 100 人左右回来用餐，有时候多到有 500 人，这也是我们餐厅最累的一个时间段。期间需要不断的翻台和接待一波又一波新来的客人。有时也会与客人起到冲突，就比如酒店规定进入餐厅用餐不能穿客房拖鞋和浴袍，早餐时间段总是有很多客人喜欢穿客房拖鞋下来用餐，有些客人跟他解释了一番，也能理解就会回去换好下来，有些就是需要让总监出面来解决这件事，也是及其不满意，不同意回去换拖鞋。说要投诉我们餐厅，最为艰难的也是与这些客人打交道。收银需要学的东西很多很杂，经过一段时间的学习，面对基本的问题我还是能应付过来。也庆幸自己在账单上的事也没出过问题。

除了在自己所在部门工作之外，也有去到其他部门支援。其中体验了宴会厅，送餐部和管事部的三个部门的工作。对于这些岗位了解的也更深刻了，学到了一些皮毛。

然后，我也希望实习单位能对加班补钟有着更明确和规

范的管理，而不是如果迟到了就扣两个小时，如果加班了不足一个小时就不算加班，对于我所在部门加班是经常有的事，忙起来的时候加班了一个小时也不算加班。班表改动的也较为频繁和突兀，本来当天是赶回家在家休息的，突然又通知明天要上班，又得连夜赶回来。

在这里，我学习到了很多新知识，入职培训时了解到了广州圣丰索菲特大酒店的来历和品牌文化。在西餐厅这里，了解到咖啡的种类和红酒的品鉴及它们的区别，还有如何正确的给客人开红酒。在散点时段，懂得了西餐礼仪并且要根据客人点的菜为其准备相应的餐具又或者是否要给客人上餐前面包。还有当收银员的时候学会了如何开台，打单，投账等等一些零碎的技能。

这四个半月的磨练使得我的适应能力大大提高，体验到社会竞争的残酷，现实的无奈。学会了如何处理复杂的社会人际关系，学会了如何与客人去沟通，相应的自己的抗压能力也大幅度提升。更重要的是也懂得该如何去做人做事，得到了很多宝贵的社会经验财富，也认识到了自己的不足。我也会总结了经验和教训，在以后的学习工作中我将不断增值自己。接下来需要做的就是调整心态，踏实勤奋地进入到下一个目标，做好自己的阶段规划，树立远大的理想，并为之努力奋斗。



四、学生所获成绩

第136届广交会实习生暨“南来接待”订单培养项目优秀实习生推荐表

申报单位（盖章）：					业务二部	负责人：	刘广英
序号	姓名	性别	身份证号码	广州市旅游商务职业学校 商务英语系	实习部门	实习岗位	岗位负责人 姓名
1	许艺腾	男	445281200807280851	商务英语专业	展会服务部	展厅管理员	刘庆泉
2	潘浩贤	男	440105200807181232	商务英语专业	展会服务部	展厅管理员	刘庆泉
3	李璟俊	男	440104200801167716	商务英语专业	展会服务部	展厅管理员	蔡胜文
4	陈宝创	男	440514200807012330	商务英语专业	展会服务部	展厅管理员	蔡胜文
5	谢宛婷	女	431081200806240122	商务英语专业	展会服务部	展厅管理员	胡伟东
6	罗锐洪	男	445221200807311973	商务英语专业	展会服务部	展厅管理员	胡伟东
7	余芯蕾	女	421022200807116041	商务英语专业	展会服务部	展厅管理员	胡伟东
8	罗羽	男	440105200801204819	商务英语专业	展会服务部	展厅管理员	谢德强
9	朱妍妍	女	411681200801266920	商务英语专业	展会服务部	展厅管理员	谢德强
10	钟欣琪	女	440114200808151648	商务英语专业	展会服务部	展厅管理员	谢德强
11	苏诗茹	女	440881200803200445	商务英语专业	展会服务部	展厅管理员	谢德强
12	李彩媛	女	440982200801275621	商务英语专业	展会服务部	接待员	何俊杰
13	方依雯	女	445224200711172445	商务英语专业	展会服务部	接待员	何俊杰
14	辛晓莹	女	445381200712011785	商务英语专业	展会服务部	接待员	何俊杰
15	万映娜	女	44082320071108114X	商务英语专业	展会服务部	接待员	何俊杰
16	何咏潼	女	440105200804157421	商务英语专业	展会服务部	接待员	何俊杰
17	郭梓滢	女	440105200710231520	商务英语专业	展会服务部	接待员	何俊杰
18	朱咏轩	女	440112200802020927	商务英语专业	展会服务部	接待员	何俊杰

关于对广州市旅游商务职业学校 参加实习同学的表彰决定

尊敬的广州市旅游商务职业学校领导、老师、同学们：

在2023年9月至2024年1月期间，商务英语专业学生实参与了我司南方电网满意度年度满意度测评项目，在实习期间，同学们严格遵守学校和公司的各项规章制度，工作认真、刻苦，顺利完成相关工作任务，表现优秀，经公司研究决定，对以下五名同学授予优秀实习生称号：

赖智谦 范芷晴 麦心瑜
吴雨馨 廖浩延

希望受表彰的同学珍惜荣誉，更上一层楼！希望同学们以榜样为镜，发奋努力、刻苦学习，不断提高综合素质，做一名优秀的大学生，为走向社会打下坚实的基础！

广州方舟市场研究咨询有限公司

2024年1月15日

CATI中心



方舟市场研究咨询有限公司

Add: 广州市天河北路 30 号时代广场东座 912 室

Tel: (020) 38820195, 38821599

<http://www.ark-mr.com>

表扬信

尊敬的广州市旅游商务职业学校:

贵校 2022 级商务英语专业学生在我司实习期间, 同学们严格遵守学校和公司的各项规章制度, 工作认真、刻苦, 在工作中主动认真, 积极团结, 顺利完成项目的交付工作, 得到项目组的一致好评。

特此提出表扬!

广州方舟市场研究咨询有限公司

2023 年 1 月 15 日





方舟市场研究咨询有限公司

Add: 广州市天河北路30号时代广场东座912室

Tel: (020) 38820195, 38821599

<http://www.ark-mr.com>

关于对广州市旅游商务职业学校 参加实习同学的表彰决定

尊敬的广州市旅游商务职业学校领导、老师、同学们：

在2022年9月至2023年1月期间，商务英语专业学生实参与了
我司南方电网满意度年度满意度测评项目，在实习期间，同学们严格
遵守学校和公司的各项规章制度，工作认真、刻苦，顺利完成相关工
作任务，表现优秀，经公司研究决定，对以下五名同学授予优秀实习
生称号：

赖智谦	范芷晴	麦心瑜
吴雨馨	廖浩延	

希望受表彰的同学珍惜荣誉，更上一层楼！希望同学们以榜样为镜，发奋
努力、刻苦学习，不断提高综合素质，做一名优秀的大学生，为走向社会打下
坚实的基础！

广州方舟市场研究咨询有限公司

2023年1月15日





中国对外贸易中心

感谢信

广州市旅游商务职业学校:

第136届中国进出口商品交易会(广交会)线下展于11月4日在广州圆满落幕。本届广交会深入贯彻习近平主席重要贺信精神,落实党中央、国务院决策部署,在商务部和广东省领导下,在相关部委、各地商务主管部门、驻外机构以及全体与会人员的共同努力下,境外采购商到会等多项指标再创历史新高,取得良好成效,实现了精彩、成功、安全、廉洁举办的目标,为推动我国外贸质量稳、扩大高水平对外开放、推进中国式现代化建设作出积极贡献。

本届广交会的成功举办,离不开贵校的高度重视、密切配合和大力支持。在服务保障第136届广交会过程中,贵校积极动员,认真组织优秀学生参与实习工作。在实习期间,贵校师生不负众望,勤恳务实,担当奉献,昂扬进取,展现了良好的综合素质、扎实的专业能力、积极的学习态度和敬业的工作作风,为办成一届精彩、成功、安全、圆满的广交会贡献了青春力量。在此,谨表示衷心感谢和崇高敬意!

砥砺前行新征程,凝心聚力谱新篇。衷心希望贵校一如既往地关心支持广交会,我们将与贵校加强合作、携手并进,以习近平主席致广交会重要贺信精神为指引,不断创新机制、丰富业态、拓展功能,努力打造成为中国全方位对外开放、促进国际贸易高质量发展、联通国内国际双循环的重要平台,让广交会“金字招牌”不断焕发新的时代风采。

此致!

