**武 汉 商 贸 职 业 学 院**

**实 习 总 结**

**实习学期： 2021-2022 学年 第 2 学期**

**完成时间： 2022 年 5 月 9 日**

**学 院： 现代信息技术学院**

**专 业： 计算机网络技术**

**班 级： 1903班**

**姓 名： 林琪**

**指导教师 ： 蒋安琪 (企业)**

**赵梦涵 （学院）**

**1）实习目的**

在这段时间中，我以熬炼自己的工作力量，提高自己的行动力、观看力以及沟通力量为目标，并且对电影院这一消遣公共场所的内部人员构成、整体运作有了初步了解，也对当前行业中消遣服务业的现状和将来走势有所体会，这次打工体验给了我许多关心与启发，让我看到自己将来的工作道路的缩影，对走入社会工作不再感到紧急或神奇。

1. **实习内容**

**①影院票房**

影院票房是电影院的第一服务窗口，要求售票员必须快速、准确、热情地为顾客服务。做到优质文明服务，提高服务质量。一线服务窗口代表着影城的形象，这就要求在工作中不能有丝毫的马虎和松懈。因此我时刻提醒自己在工作中一定认真细心，严格按影城的规章制度实际操作，同时尽努力去帮助顾客。

**②卖品部**

卖品部是我们票房收入的重要组成部分。“爆米花”是我们的优势，比其他的地方要好吃很多，所以要严格要求“爆米花”的制作过程。我们可卖的商品少之又少，顾客没有选择的余地。可以考虑添加多种商品以满足不同顾客的需要。

**③场务**

场务工作主要分为检票，检票是指观众入场观影时进行的票据核查工作，进散场服务，来访接待，巡厅。影务人员要做到举止文雅大方，态度和蔼，一个良好的礼仪规范包括站姿，手势及服务用语，认真负责的逐一发放回收3D眼镜，在巡厅的同时应注意影片的放映质量和影厅的温度及室内温度，每个安全通道的正常使用。合理处理影厅突发事件如放映事故。

1. **实习结果**

经过这次实习,虽然时间很短。可我学到的却是我三年大学中难以学习到的。就像如何与同事们相处，相信人际关系是现今不少大学生刚踏出社会遇到的一大难题,于是在实习时我便有意观察前辈们是如何和同事以及上级相处的,而自己也尽量虚心求教,不耻下问。要搞好人际。要搞好人际关系并不仅仅限于本部门,还要跟别的部门例如市场部等其他部的同事相处好,那样工作起来的效率才会更高,人们所说的“和气生财"在我们的日常工作中也是不无道理的。而且在工作中常与前辈们聊聊天不仅可以放松一下神经,而且可以学到不少工作以外的事情,尽管许多情况我们不一定能遇到,可有所了解做到心中有数,也算是完成此次实习的日的了。

**4）实习总结或体会**

　将近四个月的实习时间里，我从对电影院这一大型的消遣场所非常困惑状况下，慢慢深化了解其内部结构，由最基础的报幕、检票到配合同事对场务一些工作进行探讨和改进，使我对电影院的运作有了深化地了解，防治火灾相关学问更加熟识。现在简洁谈谈我的心得：

　①电影院竞争如林，电影院价格偏低，更加吸引同学和中低层消费者。又传内又要开一家以3D电影放映为主的高档潮流电影院，因此华面临的竞争非常激烈。服务行业(电影院)在影片、价格等相持难分高下的状况里，越来越需要通过服务看法和外表气质这一杀手锏，使自己立于不败之地。

　在实习过程中，我感到场务人员的服务看法特别重要。

　第一，我们是挺直与观众沟通的，我们的形象就代表着公司的形象。比如，有一天工作时我很耐烦地为一位顾客讲解会员的好处，并且谦谦君子，博得了他的信任，于是他办一张500元的会员卡，为影城争取到了一位长期客户;

　其次，场务人员要有原则，对观众提出的要求不能照搬全收，要严格根据制度来进行。并且还要耐烦地为观众说明，满足大多数人的需求，权衡利弊。另外，影院的工作人员不能私自放自己的亲朋好友免费进入看电影;

　第三，常务人员要反应快速，比如在看3D电影时，我们要准时发觉破裂眼镜，要求顾客赔偿。

　总之，场务人员要提高自我要求，在自己的言行举止上多多留意，为自己也为公司保持一个良好的形象状态。

　② 电影院共有3个部门，分别是票房部(负责买票、办卡、兑换券发放兑取等等)、卖品部(供应小吃饮料等)和场务部;各个部门之间分工明确，协调工作，以为观众们供应一个高质量服务和完善的观影体验为目标。而每一个环节好坏都影响着超市销售状况的好坏。比如，在买票时一场电影播放半小时后就不再售该电影的票，既保障观众的利益又减轻了场务的负担;人们经常喜爱在观影时食用爆米花，它也为卖品部供应大部分利润，但爆米花简单散落，格外是儿童常常把爆米花散落一地，破坏了电影院内干净优雅的环境，给场务带来了不必要的麻烦，所以建议爆米花桶上加一个盖子，或者用纸袋包装便利携带。

　③影城的运作也给我在管理学上上了生动的一课。对一个企业的管理事实上就是对员工的管理。从店长、经理的言行中我了解到要想机构快速稳定地运作，首先要严以律己，我们的刘经理很少迟到，对观众也看法礼貌、和气可亲，给我们做了很好的榜样;其次，要有原则，其中柏经理做得最为杰出，她是一个爽直的人，看法坚决，会第一时间指出和订正我们的不足，让我们对自己的工作精益求精;最终也是不行或缺的就是要有人文关怀，这方面牛经理是一位很平易近人的上司，他对每个人都友好公平，有时会给我们讲自己参军时的趣事，给平淡的工作增加了不少欢乐。赏罚分明也是一个领导者不能忽视的，我的一位同事在工作时看到有人在偷影院的宣扬拼图，就站了出来加以制止，这一行为后来得到了上级的嘉奖;而相应的上班迟到、接电话或是私自带亲朋进场将会受到严格的惩处。指导、鼓舞、订正、关怀，构成了一个完整优秀的领导班子，这给我今后在协会中的领导工作有了很大启发。

　五、实践的思索

　在当今娱乐消遣消费占据着大部分的市场，电脑互联网、手机、MP4、MP5的普及给人们供应了更多观影方式，这给传统的电影院带来了不少冲击。因此，传统电影院在定位时不仅是一个看电影的地方，更要是一个休闲消遣、放松自己的高档场所。此外，3D电影作为一个新兴产业，它只能在电影院内欣赏，加上电影院的巨大屏幕和立体震撼的视听效果，传统影院还是有自己的优势和潜力可挖的。

　全球经济的不景气，给中国经济也带来了不少影响。当前物价偏高，居民消费水平与物价不平衡导致了不少社会问题，电影院50元左右的电影足够一个三口之家两三天的伙食费，因此深圳泛海国际影城在价格上做出了适当让步，通过各种会员积分打折卡、团购、银行刷卡活动、家庭套票、情侣套票、周二半价等等来吸引人们;另外，外界宣扬也非常重要，比如在步行街的巨型银幕上播放最新电影宣扬片，做好影院的网站建设、企业内部的期刊，让更多的人了解到企业的动态。 同时，我在电影里工作也看到了许多中外电影的差距。外国电影格外是美国电影永久是大多数人的选择，像《新蝙蝠侠》、《神奇动物：邓布利多之谜》、《密室逃生2》能保持一两个月的上映时间，这些电影内容新颖、视角独特布满想象又不失温情，给人们天马行空的观影感受，难怪上座率如此之高。而与此相比，中国的电影就逊色一些，主要以动漫作品为主，主题不够新潮;或者打星海战术，却由于剧情老套无法激起观众的爱好。不过中国电影还是有佼佼者的，比如新片《边缘行者》很受观众青睐。盼望中国电影再接再厉，不断尝试突破，不要贪图场景的华美而忽视了剧情和演技，到底电影给人的不仅仅是视听震撼，也是不同人生经受的感受和启发。

　六、收获与体会

　这次实习实践，让我受益匪浅，也有了许多收获和体会：

　第一，我们经过学校里的十多年书本训练，可以说对各个学科都有所涉足，但唯一不足的就是真正的社会实践很少。高校生进行社会实践，一来可以勤工俭学，了解赚钱不易;二来在工作中开头调整心态和意识：从一个学习环境闭塞、考虑事物不周的愣头青，到一个敏捷敏锐、擅长从失败中学习、提升力量并且把握人情世故的人，需要我们不断学习、调整。这是机遇也是挑战;我们要有一切归零的心态，从零开头，从身边点滴开头。我们不行以转变环境，但可以转变自己来适应这个环境。

　其次，电影院的相关事物我从一窍不通到熟识把握，都依靠个人的观看和思索获得。在工作中，我认识到了自身的优势和不足，也不断地了解工作对一个人的要求。在今后的学习生活中，我要努力学好自己的专业学问，拥有一技之长，为自己将来的工作生活铺好蓝图。

　第三，经过这次实习，我感到自身力量有所提升，如交际力量、行动力、适应力量等等，我会以此为激励，不断提高完善自己，好好规划自己的将来。