

2023年大学生在旅行社的实践报告 大学生旅行社实习总结(优秀5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

大学生在旅行社的实践报告篇一

通过实践联系理论，锻炼自己拥有良好的口才，了解服务行业知识和导游讲解技巧，了解主题公园的运营模式和管理方式，在实习中学有所得。同时使我更好的融入社会，锻炼了自己，做什么事情都要持之以恒。同时也提高自己独立分析问题，解决问题的能力，以及自己的组织能力，使自己的整体素质得到提升。

鹰潭春秋旅行社有限公司是经江西省旅游局批准成立，足额缴纳了质量保证金的股份只旅游企业，在鹰潭市中心拥有现代化得办公场所及一流的办公设备，同时拥有数名具有十几年旅游经验的管理人员和一批爱岗敬业，任劳任怨的导游队伍。自xx年公司成立以来通过广大员工的共同努力本着“合理的价格，优质的服务”的经营理念迅速发展壮大并被旅游局评为“优秀旅行社”。在三清山，龙虎山，婺源等地的地接市场及鹰潭的组团市场占有较大的份额。旅行社秉承“顾客至上，质量第一，立足工会，服务社会”的宗旨，以优质树声誉，以优质求发展，坚持从客户需要的立场出发，以多元化的旅游服务项目和特色旅游内容满足广大客户的要求。

主要通过实习跟团听师傅讲解，自身观察和师傅讲解来达到实习效果。通过此次实习，让我进一步巩固和理解课堂所学知识，培养和提高我的能力，我认为旅游旅游管理专业中实

践环节重要的理论联系实际，提高了我调查研究，观察问题，分析问题和解决问题的能力和方法实习期间所学习到的社会经验和团队精神将使我终身受益。

龙虎山，位于江西省鹰潭市西南20公里的龙虎山风景名胜区境内，为中国道教发祥地，道教正一派“祖庭”。在中国道教史上有着承先启后、继往开来的地位和作用以及重大影响。

龙虎山原名云锦山，乃独秀江南的秀水灵山。此地群峰绵延数十里，为象山(应天山)一支脉西行所致。传喻九十九条龙在此集结，山状若龙盘，似虎踞，龙虎争雄，势不相让；上清溪自东远途飘入，依山缓行，绕山转峰，似小憩，似恋景，过滩呈白，遇潭现绿，或轻声雅语，或静心沉思。九十九峰二十四岩，尽取水之至柔，绕山转峰之溪水，遍纳九十九条之阳刚，山丹水绿，灵性十足。不久，灵山秀水被神灵相中，即差两仙鹤导引张道陵携弟子出入于山，炼丹修道。山神知觉，龙虎现身，取代云锦。自后，龙虎山碧水丹山秀其外，道教文化美其中，位居道教名山之首，被誉为道教第一仙境。

此外，龙虎山景区应天山象山书院是中国古代哲学中“顿悟心学”派的发源地；金龙峰马祖岩是禅宗史上贡献最大的禅师之一马祖道早期参禅悟道的场所；仙水岩的崖墓群是中国葬俗史上的奇观；“仙女现花”为道教第一绝景、世界第一绝景，等等。《龙虎山志·艺文》载：“龙虎山历魏、晋、唐、宋，代有褒崇，若山川之胜，宫宇之丽，人物之繁，仙迹之异，道行之神，爵望之显。代之慕拟歆艳者，或美之于诗文，垂之金石，传递一千余载。”龙虎山几千年来积淀而成的丰厚的道教文化遗产，和它在中国道教史上显赫的祖庭地位，以及对中国道教发展所作的贡献，被人公认为“道教第一山”在世界宗教史上也有十分重要的地位。

天师府位于贵溪上清镇，临清溪，为历代张天师起居之地原建于龙虎山脚下。北靠西华山，门临沪溪河，面对琵琶山，依山带水，气势雄伟。占地3万多平方米，建筑辉宏，尚存古

建筑6000余平方米，全部雕花镂刻，米红细漆，古色古香，一派仙气(被历史上门许多皇帝赐号“宰相家”、“天真人府”，尊为道教祖庭。唐代天宝七年(748年)，封张道陵第十五代孙为师，并赐田敕免租税。从此教门兴旺，前后建有十大道宫、八十一座道观、三十六座道院，称“真仙观”。宋崇宁四年，迁建于上清关门口上，道观始称“天师府”。元延佑六后(1319年)迁移上清长庆坊，即今天的上清镇西头。坊东为元碑亭，有碑石二，其一为敕赐玄教宗传之碑，元代著名文学家虞集撰，艺术家赵孟书，为书法珍品。天师府经各朝维修、重建，房舍达五百余间，占地五万多平方米，整个府第由府门大堂、后堂、私堂、书屋、花园、万法宗坊等部分组成天师住房和养生殿等面积900余平方米。内分大门、仪门、大庭院、三省堂等。层层迭迭，曲径回廓，甬道贯通，楼房殿阁，形似皇宫，龙柱金壁，雕梁画栋。院内古木参天。周围豫章成林，阴翳蔽日，环境清幽，风景优美。

这段时间的实习,我慢慢的了解和熟悉了龙虎山地陪导游的工作步骤和程序,也学到了专属于龙虎山导游的专业导游词,了解了大部分的行程路线,熟悉了龙虎山的具体路线,分清了龙虎山具体位置,旅游游船的一些情况,以及龙虎山导游在带团过程中的一些细节环节,我跟团去了龙虎山各个景点,了解龙虎山具体的情况,也和游客沟通,了解了来龙虎山旅游的游客的看法。

在这次实习中我深刻的认识到了个人的提前准备、学习和处理事情的方法对于从事旅游业的专业人士,尤其是直接接触客人的一线人员的重要性。这些几乎就已经决定了一个人是否适合从事旅游业。旅游业所接触的东西广泛并且比较有弹性,因此也对旅游专业人员提出了更高的要求。我想这些都需要一步一步留心学习,不断总结。实习是一次用自己的眼和耳去感受环境的机会,通过这段实习,我受益匪浅,我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解,认识到了许多在学校学不到的东西,不再局限于书本,而是有了一个比较全面的了解。从而更深的了解了了自己的不足,该往哪个方向而努力,这些都是以

前所不了解的。我想通过这次实习,我会认识到自己的更多不足,在学校的学习会更加努力,更加严于律己,努力做到理论与实践相结合,敢于实践,做合格的毕业生!这里也是我们初涉社会的开端,迈向美好而残酷的未来,我一直坚信自己的能力,即使人生路如顺德四通八达的公路,但方向只有一个,那就是前进,永不言弃,永不退缩!

大学生在旅行社的实践报告篇二

很多旅行社都把价格门槛制定得很低,但是又附加很多必须消费和选择消费,一定要事先做功课。你会发现必须消费的景点都很差,稍微好一点的景点都要自己再出钱。下面给大家分享一些关于大学生旅行社实习总结,供大家参考。

因为对于旅游的好奇,我来到了一家旅行社开始了我的见习生活。虽然我之前也出去旅游过,但是没有自己做决定的机会,更没有跟过团,所以这样的见习机会对我来说也是一件难得的事情。

在报到的时候我超过了约定的时间,因为路线不熟悉的原因,我找了很久,还问了很多,满头大汗来到了旅行社,我很忐忑迟到会不会给人留下不好的印象,但是没有想到的是反而是接待我的人说,没有提供具体的路线,是她的工作没有做到位,这一个举动让我对之后的工作和学习充满了期待。

因为业务不熟悉的原因,我来到这里的第一周都是在学习中度过,在上班之前将自己的琐事完成好,在上班的时间不被其他的事情打乱学习的进程。我学习的内容都是各个旅游景点相关的内容,到达旅游景点的线路是什么样的,刚开始我还比较迟钝,不知道应该关注的重点是什么,但是通过请教同事,明白是要我分析出到达景点的最佳线路,同时看看这些策划的优缺点,我们应该从中借鉴的优点。看着电脑中密密麻麻的文字,我一度想放弃,因为看的我的眼睛都快花了,

但是我想着这都是必须要经历的事情，有努力坚持了下来，更是将自己学习的成果记录在了笔记中，想着自己会有用到的一天。

没有想到这一天来的这么快，我不是还是一个新手，为什么会让我来做呢？这个想法在我的脑海中一闪而过，想不出原因，还是认真做好这个任务才是最重要的事情。于是我就对着之前的笔记中的内容，还有各个不同的策划方案作为模板，努力让自己的作品变得尽善尽美，在交上去的时候，心里还是很忐忑，因为从来没有做过这种策划，害怕经理批评我做的不对。

虽然在之后仍然还会想到自己的作品会得到什么样的评价，但是工作还是要踏踏实实做的，而且在完成任务之后就愈发感觉到自己学识的浅薄，所以我在之后的工作中就旨在提高自己，无论过程是多么艰难。后来经理将我的方案返回给我时，我看到上面对我的方案提出一些建议，都十分的中肯，也是面对我目前的水平最好的改进了，很感激经理的辛苦，也让我越来越认同旅行社的工作了。

见习已经结束，但是我的收获是巨大的，无论是在实践自己的学习上，还是积累工作经验上，都得到了很多的帮助。

我是__大学旅游学院旅游市场营销专业的学毕业生，大学三年里我以优秀的成绩修完自己的所有主修课程，包括：导游业务、导游基础知识、中外民族民俗、旅游学概论、旅游法规、旅行社经营管理实务、旅游市场营销等，下面就是我大学的自我鉴定。

在三年的大学生生活里，我始终以提高自身的综合素质和个人能力为目标，以全面发展为努力的方向，树立了正确的人生观、价值观和世界观，不断地挑战自我、充实自我、超越自我，为实现人生的价值打下坚实的基础。在这个充满酸甜苦辣的过程中，我在努力巩固自己的专业知识上，更多的是在

这个过程中学到了许多书本上知识。在不断追求进步不断自我增值的同时，学习仍是自己现在的主业，我也明白只有精通自己的业务，才能不断提升自己的人生价值，为社会创造更多的社会价值。为此我刻苦努力地学习自己的专业，对知识对本专业一丝不苟，取得的成绩都得到老师同学的肯定，获得了学院年度奖学金的二等奖。

在日常生活中，我十分重视锻炼身体，具有良好的心理和身体素质，体育成绩优秀，体锻达标。我兴趣广泛，热爱生活，尤其喜欢唱歌和绘画，曾在年段书法比赛和手抄报比赛中获奖。

由于我性格开朗，能够与不同的人接触；平易近人，容易与同学或老师和谐相处；为人忠厚老实，凡事言出必行；乐于助人，能为别人分担一些工作或生活上的忧愁；行事谨慎，凡事三思而后行；做事全力以赴，不会轻易中途而废；遇事临危不惧，能镇定地处理突发事件。

暑假，我以熟练的口语自我推荐，应聘到广之旅国际旅行社股份有限公司国内游总部任导游岗位实习，工作的过程中也得到公司与客人的好评。我懂得利用课余时间掌握更多的知识与经验，通过工作和活动的锻炼，我的综合能力得到了很明显的增强。

有付出就一定有回报，我坚信：我拥有人生最宝贵的年轻和知识，我会用自己的热情、活力、自信和学识，来应付以后生活和工作中所有可能遇见的困难，创造自己有价值的人生！

时光荏苒，瞬间即逝。转眼间大学生活已剩最后半年。然而一切如梦初醒，揉揉眼就面临着要离开生活学习了四年的母校，踏入社会接受社会考验的时候了。

为增加实践经验，我利用学校安排的课程实习时间，再根据自身的优势及专业能力，找到了相关于本专业的实习单位及

岗位。并在规定的时间内在企业完成相关的实习任务。

经朋友的帮助，我有幸在海口通达假日旅行社进行为期两个月的实习生活。我很感谢朋友以及公司给我这样的难得机会，同时由衷地感谢公司同事在此期间对我无微不至的照顾以及帮助。

20__年x月x日-x月x日，我在__省__市通达__旅行社进行了为期两个月的实习活动，在实习期间，我主要以旅游市场调研和办公室文秘类工作为主。在这两个月的实习工作中，我得以亲身体验社会，学到了很多在课堂上学不到的知识，并获得把课堂学习的理论知识与社会实际实践相结合的机会。通过这次实习，我对旅行社的经营、管理及组织结构有了初步的了解，在实践中使我认识到旅游业的一些基本情况，以及其对地区乃至国家经济发展的重要性，并补充了自己有限的理论知识，提高了实际的操作能力。

虽然第一次进旅行社工作，并且仅有短短的两个月，但通过近期的观察与思考，以及平日在学校里老师悉心的教育，我对海南旅行社的发展也有一些粗浅的想法与建议。

目前，海南旅行社主要面临着三大问题：

第一，同行业激烈的竞争。从海南建省并确定旅游业为海南经济支柱性产业之一到现在，包括大大小小，国内国际的旅行社不下160家，特别是90年代，海南省经批准注册的国内、国际旅行社达1千多家。面对一个海南，在有限的旅游资源开发下，共同存在着如此多的竞争者。所以，海南旅行社面临着极为激烈地竞争。

第二，优秀员工流失问题。现在很多企业都面临着一个共同的问题，那就是优秀员工的流失，旅行社作为服务性企业，人员具有高流动性。我在公司实习的短短二个月中，就有一位优秀的导游想离开，但不知道经理用了什么方法留住了她。

这不是一个小问题，人才的流失将带来一系列问题，如企业机密泄露，客户流失，成本上长升等。所以，旅行社应该重视这一问题。

第三，旅游市场混乱。相信到海南旅游过的人，都知道海南旅游市场的大致情况。从“12.1”事件，到黑导，宰客现象，海南旅游市场其实处于一种相对混乱的状态。但是近年来，经过政府对市场进行的各种调控后，现在稍有好转。不管哪一行业，市场混乱将增加企业许多额外的成本，严重地将导致企业灭完。

面对以上问题旅行社该做些什么呢？

- 1、优化旅游路线，提高旅游服务质量。
- 2、做好客户服务，让顾客开心地来，满意地走。
- 3、开发新的旅游资源，创造竞争优势。
- 4、做好人员管理，降低人力资源成本。
- 5、完善企业管理制度和人力资源管理制度，留住人才。
- 6、塑造旅行社企业文化，树立企业形象。
- 7、规划旅游市场，制定营销策略，明确产品定价，做好市场宣传与营销管理。

通过在通达假日旅行社为期两个月的实习，使我对海南旅游市场有了进一步认识，并且对海南旅行社也有了一个大概地了解。同时，在进行理论与实际相结合的过程中，灵活运用了自己的专业知识，展现了自己的能力，也发现了自己存在的许多缺点。

在此，我非常感谢公司及同事对我的光照与帮助，同时也忠

心地感谢学校老师对我无私地培养与教育。

经过两年的旅游管理专业基础知识的学习，我逐步由一个门外汉成为了一个准专业人士。在这两年的学习过程中，我对旅游管理专业的知识进行了批判性的学习，取得了较多的理性收获。在有幸参与了本次实习工作后，我更是增加了对专业、对自己的了解。通过以下实习工作总结，我希望能把自己的一些想法如实表达，请老师指正。

第一部分：实习目标

大学三年级的学习从专业课开始，如果说在打基础的时候老师会用高压政策让我们加深对知识的了解，这个时候就变得相对放松了，自由的空气显得异常浓重。在我的周围，弥漫着跃跃欲试的气息，想破茧而出的人大有人在。客观来讲，人有两种情况下会很焦虑，一种是愿望得不到满足的情况下，一种是愿望满足以后。正因为我处于认识的关键时刻，我极力想证明自己的各方面能力，以及在大学2年后，我有没有比以前有进步。有了这个目标，有了这个动力，所以我极想在正式踏进社会之前，试一下自己的实力，到底在那个层面？还有那方面需要改进？抱着这个目的，我参加了由我系组织参与的珠海旅游业举行的航展旅游接待工作，我的实习单位是珠海阳光机场酒店。在这个准四星级的航展指定接待酒店中，我进行了为期9天的实习。

第二部分：初识酒店

酒店在我的概念中，她只是一个小王国，她只是社会的缩影。她没有政府机构的组织严密，也没有学生社团的青春活力。她承担的是社会交流中的一个职能，为有需要的人提高必备的食宿。也许我这样看，有部分的片面性，但这代表我走近她的时候还是保持一定的认识度。来到酒店，继而来到客房部，最后来到洗衣房工作，虽然还没有调整自己的心态，但是现实的残酷性及至显现。在第一天的工作中，我可以说不

进入状态，也没有一丝思想准备。毕竟，来到这里是我的要求，只是这个要求对我自己有点苛刻，也有点不可思议。

第一、酒店管理公司新接手酒店的管理，在很大程度上是有想当然主义与本位主义在作怪；

第三、酒店的工作程序不妥，客房部的布草属于洗衣房的主要材料，但是布草发到洗衣房经常是在下午，这有航展期间住客退房较晚的情况，也有楼层服务员的技能不高的原因，也有只设置一个布草员的原因，更有工程部为了节约能源对洗衣房压缩机器工作时间的的原因。

综合来讲，这是酒店管理层没有按照规范标准来管理，犯了经验主义的错误。在工作中，我发现洗衣房兼任酒店的布草管理职能没有明确。如果说，布草由洗衣房来管理，把布草的管理工作做好，酒店管理层就应当把机构设置以及人员设置安排好再安排工作。

但是实际情况是，酒店的布草管理可以说是随波逐流，处于边缘地带。在我来到洗衣房后，这里就发生了惊动酒店高层的工作事故。酒店开业后，采购部门采购回来一批客房布草，但是这批布草质量严格来说不过关，洗衣房在洗的过程中发现了跑纱以及布线易脆的情况，在汇报上级后，各方面都没有引起重视，在一次大规模洗后，发现大量布草等待报废，从而震惊了酒店高层严令追究责任。

这里暂且把酒店为了节省成本去采购劣质布草的缘故去掉，从这件事可以看出，酒店各级部门对布草的管理敏感度处于较为低级。这里有基层员工的工作素养不高，也有上级负责人责任心不强的原因。我觉得更重要的是酒店没有真正重视酒店的布草管理，在我工作中发现，洗衣房的设备严重落后，布草的管理也属于应付式，没有专门的责任人来负责，没有明确职责，布草随意堆放，随意使用。这种情况在酒店的其他部门也可以随处见到，例如中餐每次都是把积累几天的布

草送来，我发现每次都会因发霉而造成台布报废的情况，西餐厅的台布则出现因客人吸烟把台布烫坏的现象，这都没有责任人跟进。我想这都需要酒店管理层的重视，进而改进。

第三部分：对酒店的认识

在洗衣房工作了六天的时间后，我得到上级领导的允许，回到了客房部担任客房服务员。因此，在本次实习期间我获得了更多接触酒店服务的机会！服务行业的本质就是人，我认为在某种程度上讲，酒店的基础是服务，服务的基础就是人，如果我们的人与人之间平衡被打破后就很难把握人际关系。在酒店工作之初，我就开始注意酒店中人力资源管理中出现的问题。在与公司管理层接触的除了我所在的部门负责人以外，作为学生代表，在与人力资源部经理的接触中，我发现她是一位很有责任感的女士，但她的工作能力稍欠火候。也就是在这个过程中，我透过她，了解到公司人事建设还处于空白的状态，例如，酒店中现在存在着三部分人，一是原西北航的员工，这部分人掌握着酒店各部门的基层权力；一是酒店管理公司空降的总公司人员，这部分人行使着酒店的最高权力；一是酒店重组后新纳进来的员工，这部分人大多处于公司的最低层，但不乏各级管理层中的人员。可以说，酒店中人事状况极为复杂，尤其是各部门与各级之间的交流极为缺乏。严肃地说，航展接待工作对于机场酒店来说是极为重要的事情，但是酒店上下并没有完全进行思想的沟通，更多的是停留在表面以及高层，在基层直接工作的负责人根本没有机会参与到酒店的航展接待计划的制定中，从而为在航展中出现种种问题埋下伏笔。在实习过程中，我接触的大部分酒店员工是酒店的基层服务员，在交流的过程中，我深深感到酒店行业的从业人员的素质有待提高的重要性。从目前来看，酒店的从业人员基本上都具有中专以上学历。对于学历的不停攀升，但个别所谓的二线部门从业人员的学历一直徘徊不前，人为造成酒店一二线的形成。对此，我认为严格的一二线之分应该与客人接触的范围为界，而不是与客人接触的时间（从业人员的能力影响其待客质量，从而影响其最终待

客时间)为界。在我工作的客房部中，下辖客房部、洗衣房以及pa部，客观来讲客房部从业人员的综合能力远远低于前厅以及办公室的从业人员。但是，我想经过了实习后，我认为这些部门的重要性不亚于后者，因为你不能让一个能力以及素质不高的人去从事背客服务，直到出现了问题后，由你的“酒店精英”去解决，这样的话只会加大酒店的运营成本，更重要的是酒店无形资本的流失。因此，我想不在乎争论酒店中各部门的重要性，更重要的是把一碗水端平，真正做到共同促进。把各部门人员的培训工作长久进行下去，建立学习型的团队。这样下去，酒店的各项工作中出现的问题才会减少，才会从根本上解决酒店运营中的难题，使得酒店这艘航母平稳前进。

第四部分：实习总结

我觉得应该从两方面进行总结，一是我个人的心得体会，一是作为学生代表的工作总结。从个人的角度来说，可以说经过辛勤的工作与积极的学习，我认为本次实习取得了非常大的收获，让我从多方面了解了自己与社会、与企业的需求差距的地方，以及需要保持的地方。同时，在实习期间，我也收获了很多的人生感性材料，相信在将来的学习工作中可以得以总结教训，积累经验。换一个角度来说，我重新修正了自己的定位，把自己的方向对准到正确的目标。我想在走出去工作之前，我还必须加强自己专业知识以及度过语言关，争取自己的社会竞争力有所提升。从集体的角度来说，我向组织承认错误，由于我个人的缘故，本次机场酒店的实习没有做到善始善终，出现了同学的实习报告被遗失、同学的工资出现空拿的现象、离开酒店的最后两个小时内集体秩序混乱等等情况。在此，我会加强自己相应方面能力的提高，吸取教训，争取把将来的工作做好。此外，我向组织提出以下建议，请老师提出意见！

三、建议完善学生代表的组织建设。要从根本上重视学生代表的作用，既要培养学生的独立能力，也要加强学生的集体

观建设，维护集体的利益。

后记：由于偶然的机会有幸参加了本次的实习工作，虽然我没有充分的思想准备，但是我在最短的时间里调整了自己的心态，在工作中把各项准备工作落实。在本次实习中，我带着问题去工作，带着学习的心态去工作，带着积极的态度去工作，圆满地完成实习，也达到了锻炼、学习、积累的目的。感谢实习过程中对我伸出过温暖的双手的人！

大学生在旅行社的实践报告篇三

今年3月到7月，我有幸能够在xx旅行社进行实习。虽然实习时间有限，每个星期我都在学校和旅行社之前来回跑，但在从中我学到的东西是我在学校课堂和书本中难以得到的。

在正式去旅行社之前，我就查找了不少关于其基本概况、发展情况的介绍，了解到公司成立于1992年7月，经过多年的经营发展，已经成为一个具有较大规模，充满活力的专业化旅游文化企业，所以能够进入这样一个大的企业我感到十分荣幸。

实习初期，社里给我安排的都是一些基础性的工作，类似于办公室文秘的工作，比如收发文件、打印、端菜送水等等，虽然这些内容并没有多少技术含量，但那段时间让我对旅行社的各部门分工和人员有了大致了解。因为我之前有过在酒店客房部前台的实习经历，我对前台工作也比较感兴趣，所以我申请到了前台接待和咨询的岗位。当然，我深知做好这一工作需要比较多的工作经验，好在社里的同事都特别热心的帮助我，加上我对这项工作内容的兴趣，所以进步还算是比较快。具体来说，前台接待包括这样一些内容：

1. 接待客人，为客人提供专业意见。前台是旅行社的形象和门面，所以首先我要保持个人仪表的整洁大方，精神饱满，

热情的服务会给客人留下良好的印象。我熟记了我社提供的各条线路，充分了解客人的旅游动机和目的地意向，并结合我的专业知识为客人推荐合适的旅游线路和方式。客人的咨询范围非常广泛，包括三餐安排、住宿条件、自费项目、机场来回接送、景点特色等等各方面，在这个过程中，常常会出现客人的问题我无法回答的情况，我只能求助于师傅。慢慢的在熟悉旅游线路、线路的排期、线路的基本情况后，我渐渐能够独自接待客人，回答他们的问询。

2. 票务服务。包括各景点门票、火车票、机票，虽然在电脑上可以快速查询，但自己对于各种票价也要有大致了解，对同行价格也要熟记心中，才能迅速准确的根据其需求为客人订票订车。

3. 接听电话。和在酒店前台比起来，在旅行社接听电话要难得多，因为涉及的内容很广，特别是投诉电话，对于没有多少经验的我来说实在是难以招架。所以在实习期内每每同事们接到投诉电话时我就在旁边认真听，学习他们的说话技巧和处理方式。之前在《旅行社管理概论》的课中学到过如何处理旅游者的投诉，但真正在实际操作中还是应该视情况而定，但是总的来说还是要主动了解投诉者的情况，核实问题，不能刻意回避置之不理，对待投诉时要通过多种渠道挽回不良影响。但我作为一个实习生还是无法擅自主张为旅游者提供物质补偿，要记得向领导汇报情况再做出决定。

机导游，购买旅游意外险。当客人临近旅游时间时，要电话或短信再次通知集合上车的时间、地点，并提示带上必备物品。客人回程后还要向他们询问宝贵意见，并记录下来。所以签订旅游合同是一项非常需要耐心和细心的工作，不能遗漏其中任意一个环节，才能保证旅游者旅游活动的正常开展。

除了前台接待，社里还安排过我兼职导游的一些工作。如简单的接机和送机，由于我之前对禄口机场也比较熟悉，所以这项工作并不太难。但是在这个过程中，还是要运用一些交

往技巧，比如在接机过程中与客人的谈话应该和不应该涉及的问题，返回旅行社需要和不需要报告的事项等等，都有一定的讲究。我还跟着老导游出团，主要是距离较近的华东线，在实际操作中我发现，很多时候地陪、全陪的界限是很模糊的，要不就是一人身兼两职，而导游往往是肩负着很大的责任。由于我实习时间有限，社里给我安排的基本是一日游的线路。记得第一次带团去方特欢乐世界，虽然在书中学过带团的流程，但毕竟是第一次带团还是有一点紧张。游客的成员大多是父母带着孩子，在车上简单介绍自己和游览行程后，我发现大多数孩子依旧表现的很兴奋，由于路程也比较长，我就在车上开展了一些小游戏，还表演了一个小魔术，这些是我平时自己积累所学的，现在居然也都派上了用场。抵达目的地后，我与游客讲清了集合的时间和地点，并嘱咐家长照顾好自己的孩子。游览完后，游客们都很守时，我在点清人数后集合登车返回旅行社，算是圆满完成了这次任务。

熟记过《旅行社管理概论》中的理论，终究比不上自己真正进入旅行社，了解它的整个运作过程和经营管理，才真正理解书中字句的内涵。实习期间我体会到如今旅行社行业以及人与人之间竞争的激烈性，身处于旅行社这样的服务行业，仅凭专业知识是远远不够的，为人处事和待人接物都需要懂得，对于客人也要有很好的耐心和责任心。特别是在前台接待时，向客人介绍线路时要举止得体、言语恰当，还要保持微笑服务，让客人感到亲切。同时还要学会揣摩客人心理，时刻以客人的立场出发，推荐合适的线路。在带团过程中，除了要熟练掌握景点介绍外，更要学会与游客友好相处，增加回头客的机会。毕竟我们从事的是服务性的行业，各项安排都应该从旅游者的利益出发，为客人着想，才能不断提升和进步。

总的来说，我十分感谢学校能为我们安排这次实习，也十分感激南京康辉国际旅行社能接收我为实习生。在短短几个月中，我学到了为人处事的方法，增长了社会经验，同时也意识到了自己还存在一些不足，比如做事不够变通等等，也看

到了就业市场激烈的竞争。在之后的学习中，我将总结实习经验，不断从各方面提升自己，为将来的就业打好坚实的基础。

大学生在旅行社的实践报告篇四

一、实习时间：

20x年x月x日日——20x年x月x日

二、实习单位：

河南中国青年旅行社

河南中国青年旅行社简介：

河南省中国青年旅行社（简称河南青旅）成立于1983年，是共青团河南省委直属单位，是中国青旅集团成员单位，是经国家旅游局、国家工商局批准成立的国际旅行社、出境游组团社。主要开展入境旅游、出境旅游、国内旅游三大主营业务，从事招徕和接待外国旅游者、华侨、港澳台同胞来中国大陆境内观光旅游、探亲访友业务；组织省内外各界人士赴境外、港澳地区观光旅游，联系代办商务考察；承接游客赴省内外旅游、考察，开展“河南人游河南”活动。本着“人本旅游、悉心服务”的原则，还开展有会议旅游、自驾旅游、留学旅游、专项旅游、商务旅游等多姿多彩的特色旅游服务。承接国内会议，办理国内机票、车票、车辆住宿预订等单项委托项目，并可根据游客的需要，在中国境内安排精彩的旅游活动及特色旅游项目。

四、实习目的：

通过这次实习以使我们了解旅行社经营管理的过程，掌握导游操作业务。主要是培养我们的自学和动手能力、理解能力

以及思维能力。通过旅行社实习让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高理论联系实际能力，更好的掌握课本知识和实际操作能力，理论与实践相互促进以提高自己。

五、实践的内容：

（一）接待实习。

刚进入旅行社，首先接触的是接待。接待工作就是接待一些前来进行旅游咨询的顾客。我们都知道第一印象的重要性，客人对旅行社的第一印象也非常重要，怎样给客人美好的第一印象呢？首先必须面带微笑，真诚的微笑是交往间的桥梁；然后，在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，设身处地为客户着想服务；最后是对于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。

其实接待的对象不仅仅指出游的客人，也包括同业的工作人员。也不仅仅是现场咨询接待，电话接待等等。一些顾客可以通过我们的网上联系方式或者电话订购方式就可以购买旅游产品了。这样既可以节约时间，还方便快捷。

（二）产品线路安排实习。

旅游线路安排直接影响游客游玩的满意度和旅行社计划安排的合理性。作为实习生，我很重视对线路的安排工作，就经常看别人怎么做的，在经过两天的学习后，我对产品线路安排工作已经了解的几乎差不多了。产品对于一个公司的存活起关键性作用。旅游线路就是一种旅游产品，由于旅游产品容易被别人抄袭。我发现旅游企业一般不把线路安排透露给同业竞争对手。对于线路安排要注意的问题有下面几点：首先，要遵从客人要求，按照客人要求安排线路，诸如一些忌口忌讳的事情要提前向客人询问。其次要注意时间紧凑，让客人在合理的时间以及金钱内游览完他们想游览的地方。再次是线路安排人员要对地理知识相当了解，并用合适、优美

的语言把线路向游客描述出来。最后，也是最重要的一点，那就是合理。在这里合理的含义是指合情合理。

（三）导游员职责实习

我在实习前拿到导游资格证，这次到旅行社最期待的就是带团。所以我很认真学习了导游员的职责实习。在熟悉了导游相关业务知识后，我开始逐渐接触接手导游这个岗位。我们已了解到有氛围全陪和地陪，而各个岗位的职责并不相同。

担任全陪工作的导游人员的主要职责是：

（1）实施旅行社的接待计划，监督各地接待单位的执行情况和接待质量；

（2）协调领队、地陪、司机等各方面接待人员加强合作，做好旅行各站的衔接工作；

（5）耐心解答旅游者提出的问题；

（6）反映旅游者的意见和要求，开展市场调研工作，协助开发、设计新的旅游产品。

担任地陪工作的导游人员的主要职责是：

（1）认真做好旅游者在本站的接送服务；

（2）严格按照接待计划确定游览日程，安排好旅游者的食宿、游览、购物、文娱等活动；

（3）热情做好导游讲解工作，积极向旅游者介绍和传播中国文化；

（4）妥善处理好旅游相关服务各方面的协作关系，认真处理旅游者发生的各类问题；

(5) 维护旅游者的人身和财物安全，做好事故防范和安全提示工作。

我们要负起自己岗位应有的职责，并切实做好自身工作。

六、收获与体会：

这段时间的旅行社实习，对我来说受益匪浅，这次实习也让我发现书本上的理论知识与实际问题的差距，对旅行社这一行业有了更深的认识。

在实际的工作中，我认识到旅游业对地区乃至国家的重要性，随着社会的发展，旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。旅游业在城市经济发展中的产业地位、经济作用逐步增强，旅游业对城市经济的拉动性、社会就业的带动力、以及对文化与环境的促进作用日益显现。随着我国国民经济的发展，国家政策的开放与完善，旅游景点的不断开发，我国的旅行社的数量快速增长，并且服务质量也不断提升。同时，全国导游人数也与日俱增。

但从x年起中国导游主体已经从旅行社导游向社会导游转变，据有关部门调查显示导游队伍的整体素质与导游生存环境日益恶化，导游的不良事件的爆发引起人们对旅游业的深思，一些潜在矛盾及深层问题，已严重阻碍了中国旅游业的健康发展。

导游身份及归属的改变，带来了导游职业性质及行为的改变，但社会并没有相应地给导游职业一个明确的说法。当前，更多导游是以自由职业者的身份从事旅游服务工作的。一方面是旅游活动离不开导游的参与，另一方面是导游身份与旅游市场主体——企业相脱离，正是这种脱离将旅游业中的一个重要的组成部分——导游被置于一种十分尴尬的境地，成了被边缘化的群体。

既然是自由职业者，就要承担没有任何收入保障的风险；旅行社既然不再承担为导游提供各类保障的压力，就要为导游提供生存的可能，留出利益空间，于是导游可以收取各类回扣这一个行业潜规则就此形成，但问题是这种潜规则并不合法。上至国家旅游局，下至各地旅游行政主管机构都三令五申，严禁导游私收回扣。旅行社与导游之间的默契，同行业法规之间存在冲突，主要表现就是导游主要薪酬即各类佣金都发生于台面之下，带有灰色阴影。获得“自由身”的导游，其生存状态相当于个体户，但不如个体户，因为导游不具备合法的经营资格，然而导游又无时无刻不在经营“自己的事业”。行业法规明令禁止导游“私收”回扣，但“私收”回扣却大行其道，是行业法规脱离现实？还是行政执法软弱无力？抑或是导游真的无法无天视法规如儿戏？其实问题最终还是归结在中国导游的职业性质该如何定位上。合法的职业，却公开拿着不合法的收入，在层层灰幕下生存的中国导游，也许是当前中国360行中最耐人琢磨的一行。

中国导游，到底是旅游市场秩序的维护者？还是旅游市场秩序的破坏者？这是一个在现行行业法规与市场运作模式下很难回答的问题。导游是行业潜规则形成过程中的参与者、制定者，又是被动接受者，在接受了现行规则所带来利益的同时，也必须承受这一规则带来的痛苦。但这绝不是某个导游的个人问题，社会须要给导游一个合理合法的生存环境，让导游职业像其他职业一样生活在阳光下，只有这样，中国导游才能真正成为旅游业发展的良性组织，才能成为旅游业的生力军。

正所谓“初生牛犊不怕虎”，当我抱着巨大的热情投入到工作中时，却发现处处事与愿违。一些小小的生活细节，一些平平常常的琐碎小事，都可以让我变得捉襟见肘。我发现，实践中的事实都不是学校中可以学到的。

不过在这之后，通过不断地摸索和领悟，我慢慢地领会到，要想成为一名合格的导游员，必须首先成为一名合格的生活

服务员。在国内旅游，“吃、住、行、游、购、娱”这六大要素之中，首先应该满足“吃”、“住”、“行”这三项。因为它们是旅行生活的三根支柱。于是，细致地观察和分析，不断的摸索和实践，这些在我工作的由始至终都必不可少。最重要的我更要不断地学习：在工作至中，我不但要学习交通知识、机型、车型、火车车次，学习星级宾馆、涉外宾馆的知识，学习各地菜肴的特色和口味，还要与本地的菜肴进行比较，这样，才可以向外地游客进行解说，回答游客提出的相关问题，使游客朋友们乘兴而来，尽兴而归。

在实习期间我看到了旅游这个行业中旅行社与旅行社之间、人与人竞争的激烈程度。同时也体会到在旅行社业这样的服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，还需要你懂得如何为人处事和接人待物，以及对游客的耐心以及责任心。我在切身的实践操作中学习到不少东西，以下是我的几点。

（一）时刻提高安全警惕

不管是在旅途中还在景点，在任何时候任何情况下安全都是第一位的，作为一个导游，我们有义务和责任去保护游客的生命和财产安全，没有安全一切都是空谈，同时我们还要注意保护自身安全，要有应对突发情况的预案和能力。

（二）谨记旅游路线安排

出团之前一定要做好充分的准备，特别是跑有些长线旅游团时，对于线路一定要熟记于心，多向经验丰富的老导游请教一些特殊线路，如有些交通路段的管制时间等等。如果导游对线路不熟悉那后果将不堪设想，就像有一次我陪峨眉山—乐山的团的时候，因为对峨眉山全山游览的路线不熟悉，因此我在给客人安排游览顺序的时候出现了一些不当，差点引起客人的投诉，并且导致一些旅游加点项目没能够推成功，给自己跟旅行社都造成不小损失。

（三）注意做好导游词准备和讲解技巧

导游的职责就是在带领游客外出游览的时候提供相应的讲解服务等工作。因此，对于讲解的内容，导游必须是熟记于心，张口就来。俗话说景点美不美，全靠导游一张嘴。因此导游词是非常重要的，而且导游词还应该充分的融入自己的感情，这样说出来东西才有血有肉，客人才不会感觉的干瘪瘪的像在背课文。但如果对讲解内容不熟悉的话，无论如何都是出不了感情的，也吸引不了游客。

（四）要有强烈的责任感和服务热情。

导游工作是一项脑体高度结合的服务工作，态度决定行动，拥有强烈的责任心，学会换位思考，从游客的角度出发，急游客之所急，想游客之所需才会在实际工作中投入满腔的工作热情，为客人提供高质量的服务。

（五）充实自己的知识储备，扩展视野

导游接触的游客中，各种社会背景、文化层次不尽相同，导游就应该做一个杂家“，上知天文下知地理，这样在进行讲解中，就可运用所掌握的知识 and 智慧来应对。

（六）培养组织协调应变能力。

导游的服务对象是不断变化的复杂群体，同时导游工作还离不开旅游接待服务中其他相关部门的配合和支持，任何一个环节出现偏差，都会令导游服务黯然失色，因此要头脑清晰，有交情组织协调应变能力，保证游客的旅游活动顺利进行。

（七）具有自信心

要有自信，这样才能给游客一个良好的积极地形象，有了自信才能更好的把自己展现给游客，带给游客更好的旅游体验。

（八）语言清晰准确，讲解生动活泼并要富有感情。

人们常说看景不如听景。给游客讲解就是要像在和朋友聊天。你把游客看作朋友眉飞色舞地给讲游客不知道的事情，才能抓住他们的注意力。注意仪容仪表，自身修养，在一些细节上注意自身素质。

同时我在这个暑假的实习中也收获了很多东西。当导游，就跟大家平常所想到的那样，可以带着“免费通行证”到处游山玩水，品尝各地的美食和体现各地的民俗风情。但是，我认为，收获的又何止是这些，人际关系拓宽了，收获了友情；胆子大了，收获了信心和勇气；在车上漂泊久了，收获了平淡的心。也可以这么说，上述所提到的挫折都可以算是我的收获。因为在出团的过程中，师傅会教予你的不仅仅只是带团时该如何做，很多时候会告诉你他们的人生阅历。客人也一样，有的是较少旅游的，而有些是经常旅游的，在他们身上可以很轻易地捕捉到不同游客的不同心态，那会成为“经验”。当然，也因为实践了，亲自经历过才知道自己肚子里的墨水真的需要好好地补充一下，片面地强调理论或者实践其实真的是错误的，而这也是现在很多大学生常犯的一个错误！

七、实习感想

这几个月的实习有辛酸，有苦累，有的更多的是收获，有专业性很强的旅游方面的知识，还有专业之外的为人处世得方法。通过实习，我懂得了什么是责任，什么是职业道德，什么是正确的职业态度，怎样去独当一面，怎样去与人沟通。历练的过程虽然是艰苦的，但历练的结果同样是欣喜的。正所谓：“没有风雨哪能见彩虹”。这次的历练真的使我长大了许多，让我不再是飞不高的小鸟，它使我的羽翼丰满，让我敢于向未来道路上的风浪搏击。

同时，这次实习也能教会了我如何面对和处理挫折和困难。

在成长的道路上，没有谁是一帆风顺，而困难和挫折是磨砺我们激励我们的伴奏曲，在它们面前，我们要勇敢、坚强面对，勇于突破并战胜之，之后我们会发现自己收获了许多，且进步了许多。

通过这一阶段的实习，我认识到了自己的不足，这将是我的动力和指南，我将会在未来的工作学习中更加努力，取长补短，虚心求教，不断完善自己，提高自己，以一个更加良好的状态的状态在旅游这个行业实现自己的梦想！

大学生在旅行社的实践报告篇五

前言：根据我院旅游管理专业的计划，我于xx年6月30日——xx年7月25日，在xxx旅行社进行了为期一个月的专业实习，实习岗位主要为导游。通过本次实习，巩固了所学的旅游行业知识，尤其对导游有了更加贴身和深切的感受，同时也对旅行社的基本职责和各岗位的工作流程有了了解，掌握了导游服务工作的一些基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。在实习过程中，也找到了自己的缺点与不足，查漏补缺，总结了一些经验和教训，为自己日后弥补不足指明了方向，使自己不断的提高自身的价值，为以后自己就业奠定良好的基础。

一、实习概况

(一) 实习时间□xx年6月30日——xx年7月25日

(二) 实习地点□xxxx旅行社总部，笔者主要在公民旅游中心实习。

(三) 实习目的：主要是培养我们的

自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高理论

联系实际能力，更好的掌握课本知识和实际操作能力。

(四) 实习单位概况□xxxx旅行社有限公司创建于xx年，隶属于全国大型旅行社集团并在全国垂直管理104家直属分公司的一—xxxx社集团，是国家旅游局正式批准成立的国际旅行社。公司注册资本金150万元人民币，有限公司是惺惺惜惺惺国际旅行社，也是国家旅游局特许批准经营出国旅游业务的国际旅行社。

二、实习内容

由于xxx旅行社总部设在二楼，且下设很多部门，每当客人来公司时，一般都直接到各部门。客人对公司一印象非常重要，怎样给客人美好的第一印象呢，首先必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；其次是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；最后是关于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。

其实接待的对象不仅仅指出游的客人，也包括同业的工作人员。我们部门经理姓王，有一天我按经理要求把她的聊天软件挂在了电脑上，大概9点时候，王经理的聊天软件闪了下□xxx旅行社的负责人李璐璐给王经理发了条信息，我打开一看原来是问好，我一看，不答理人家的做法是不对的，我就回了个笑脸，慢慢的我和她有一句没一句的聊了起来。

还有一天，有个中年女人挎个包来到了我们部门(公民旅游中心)，恰巧王经理不在，我热情的向她打招呼，然后给她倒了杯水。然后我问明来意，原来她是某学校的李会计，由于学校要出游，她是来交团款的。我马上给经理打了电话。然后告诉李姐，说经理马上来。可没有想到，经理很久没来，屋子里实在太安静了，我鼓足勇气，开口说话。首先，说了下天气，然后又转到出游，然后又是化妆品，在我觉得快没什么话的时候，经理终于回来了。晚上回学校，我仔细想了下，觉得和别人沟通原来并不困难。