

最新旅行社实践报告(汇总5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。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。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

旅行社实践报告篇一

经过大学前三年对于旅游管理专业的理论学习以及在校期间众多的社会实践经历后，于20xx年9月14日，本人有幸得到进入天津中国国际旅行社实习的机会。本次实习是本着学习工作方法，累计工作经验，实现把理论转化为实践，把知识转化为能力的初衷来进行的。

在接近一个半月的实习过程中，我以学习的专业知识作为指导工作的基础，在工作的进行当中把实际与知识之间的关系转换，从而达到锻炼自我，提升能力的目的。通过学习同事的工作方法和自身思考创新出属于自己的工作方法以及技巧，让实习得到不少收获。

实习让我有机会真正体现到真实商业世界，也通过实践，使我对旅游管理这一领域的相关知识有了一定程度的深入理解和掌握。

在实习中，我主要负责，人员统筹，前期接待、支票结算以及文件归档的工作。我十分认真地向其他有经验的同事学习，了解真正的操作程序，真正实现了从课本中走进现实，把理论联系实际。认识旅行社工作的全过程以及上下级工作的各个环节，并从中观摩其他部门的工作过程，使我掌握更多的

工作技巧，获得不少的工作经验。

天津中国国际旅行社南开部分为若干个部门，共同维持着旅行社的日常运作。从高到低分别为：总经办、财务部、国际部、国内长线游部、国内短线游部、团队游部。如此细致的分工，可以充分运用人力资源，发挥团体的效能，让各个部门的人能够各司其职，各谋其位。

部门内部在具体的操作过程中，部门本身的业务很多，包括票务、酒店订房、签注、散客和团体操作。因此，在如此的繁复的工作中，必须要按照部门自身的特点制定出一份属于本部门工作的细则。

例如，我接触的第一个团队，在和经理一起完成的一项团队接待工作中，我在经理身上学到了很多经验。我们的团队是天津福马缝纫机械有限公司日方代表及中方团队，主要是会议及旅游活动。我负责前期出行客人统计工作，以便为后面的操作做准备。名单准备很复杂，包括会员名单、乘火车客人名单、乘飞机客人名单、自理客人名单，保险名单、先遣人员名单□vip客人名单等。先期准备完成之后就是安排行程，按照客人出行情况完成行程安排，同时要为导游准备详细资料，例如，住房及退房名单，饭店用餐菜单，客人名单明细单，行程安排等资料。为导游准备的资料越下详细，在活动过程中才能万无一失。在名单完成之后，就是出票工作，这与名单的制作要紧密配合，否则就会出现意想不到的后果！

旅行社实践报告篇二

机会接二连三的来，让我赶上了黄石首届国际矿冶文化旅游节。此次旅游节，官方大量的招收讲解员和志愿者。旅游局和文体局到黄石大冶各个旅行社选招导游进行培训。我有幸被选上了，正式担任旅游节众多景点中的大冶铜绿山古铜矿遗址博物馆的讲解员。为了办好这次活动，大家都付出了很多很多。

一、上岗前，强化训练！

在我来旅行社的第一天，也就是7月25日，我们就开始为矿冶文化旅游节做准备。陈总跟我们每人发了一份六十七页的关于黄石大冶文化景点的导游词，限定我们十天之内背完，参加旅游局的选拔赛。这对我们两个实习生来说，是一个不小的挑战，还从来没有背过这么长的导游词。但是，我们对这旅游节还是很期待的，于是，咬咬牙，也就担下了这任务。

更令人郁闷的事还在后头，当我背完导游词后，陈总才告诉我任务改了，给我换了一份四页纸的导游词，在我背了一半之后，又给我换了一份。背导游词已经麻木了，到后来也就不怕了，六十多页的都背来了，还怕这几页？不过，背的这些东西也都派上了用场，对黄石大冶的矿冶文化有了深层次的了解，在跟游客讲解时也得心应手，毕竟，肚里粮，心里不慌。

8月13日，很累很充实的一天。政府方面请来了武汉革命博物馆宣教部的主任袁亚妮给我们入围的导游讲专业课，这一天，我们学了专业的讲解技能，形体训练，还到铜绿山古铜矿遗址博物馆进行实地模拟训练。袁老师说过一句话很专业，讲解员首先是一名资料员，一个辞作者。讲解员要学会搜集资料，整理资料，还要学会写导游词，将书面的语言转换成自己的语言。讲解员既是社会教育者，又是服务员。要端正我们的职业态度。

二、大牌受众

节日期间，接待了不少国内外的贵宾。8月18日，争取到了一个机会，接待我的第一个游客。

下午三点，我跟随文体局局长去博物馆大门的停车场接待一个贵宾。具体是什么人物我并不清楚，只知道此人来头很大，她是一位老阿姨，警车尾随，由市长等多位领导陪同，身后

还跟着一帮记者。

在引导和讲解的途中发生了一点小尴尬。当爬上石阶站在园区门口后，我就开始向大家介绍石阶下前方的尾矿库。讲到尾矿库中铜铁金银的含量极具开采价值时，那位老阿姨领导突然问道，这尾矿库中的铜含量是多少，金的含量又是多少。我咯噔了一下，这我就知道了，我有些卡壳的停了下来，有些慌张了，这时她身边的一个领导说了几句话绕开了话题，因为他也不清楚。这才缓解了尴尬局面。

引导贵宾的路上，我很识相的没有做过多的讲解，只有在他们的谈话稍有停顿的空隙才插着讲解了一些。并且，老阿姨领导很赶时间，所以我们只好大概简单的介绍一下遗址的背景，一路上见景讲景。这一路下来，也没多大感觉，压力不及以前所想。

之后在博物馆重新开馆的剪彩仪式当天，也就是8月19日，作为讲解员，我接待了黄石大冶政府等各界的高层领导，下午，还有幸见到了铜绿山古铜矿遗址的主持发掘者，著名的考古学家，殷玮章老教授，我们向他学到了不少知识。

因为节日的关系，博物馆在9月1日之前都免费对外开放，那么游客自然是慕名地蜂拥而至了。毕竟是中国继兵马俑和半坡遗址博物馆之后的第三个遗址博物馆。每天客流量达两万多人，所有工作人员和武警部队都出动来维持秩序。虽然很累，但是我们所有人都很欣慰，毕竟是为自己的家乡做宣传工作，并且我也从中得到了很好的锻炼。

结束语

旅行社实践报告篇三

xx年暑假期间，在校团委的号召下，为焦作的“四创”贡献一份力量，为提高自己各方面的能力，加深自己对社会的了

解，我参加了由校团委主办、数学学院团委承办、焦作市神洲旅行社大力支持的暑假兼职导游培训社会实践活动(xx年7月10日--xx年7月25日)。

焦作市神洲旅行社成立于5月，是经省、市旅游局批准、焦作工商局注册的具有独立法人资格旅游企业。公司总部座落在焦作市政治、经济、文化中心焦作人民大会堂内，现有员工118名，其中专职导游60名，大专以上学历的占95%。历经5年的发展，已形成了一套严谨、科学的管理体系，现拥有“地接中心、组团中心、交通票务中心、导游中心、外联营成功策划、承办了多趟火车专列、大型团队等大型活动年接待人数5万人以上。是焦作规模最大、实力最强、信誉最好的旅行社之一，也是省、市旅游局在焦作旅游业树起的一面旗帜。

自19—xx年连续三年被河南省旅游局授予重质量、守信誉“河南省优秀旅行社”[]xx[]xx年被授予“河南省最佳旅行社”[]xx年—xx年连续被焦作市委、市政府授予“焦作市旅游工作先进单位”荣誉称号[]xx[]xx[]xx年在焦作市旅行社千分制考核中连年高名列榜首;地接中心经理卫军玲、导游中心经理刘友鑫、先后被省文明委、团省委、省旅游局授予“河南省文明导游员”、“河南省优秀青年导游员”。

在这样一个优秀的企业里，我们一行50多个学生得到了系统的导游培训，在为期半个月的培训中，从第一天导游中心经理刘友鑫就逐日开始对我们讲授导游事务、导游法律法规、中国旅游地理、导游事故处理、山区导游模拟、海滨导游模拟等基本的导游技能，培训结束时，焦作市神洲旅行社有限责任公司还组织我们跟随旅行团到青岛、日照等旅游几个城市亲自体验导游的工作。我们还掌握了必要的旅游常识，如：

导游服务质量标准(一)

- 导游服务质量标准(二)
- 旅行社管理条例1
- 旅行社管理条例2
- 旅行社办理旅游意外保险暂行规定
- 赴港澳旅游注意事项
- 乘机出行规矩须知
- 儿童乘火车有优待
- 发生事故时怎么办
- 个人因私护照申请
- 旅游住宿须知
- 如何在溶洞内摄影
- 铁路旅客须知
- 文物景点“禁止拍照”

更重要的是我们的交际能力得到很大的提高，处理好各方面的关系，我感到对自己感触最深的是：

一、待人要真诚

踏进办公室，只见几个陌生的脸孔。我微笑着和他们打招呼。从那天起，我养成了一个习惯，每天早上见到他们都要微笑的说声“早晨”或“早上好”，那是我心底真诚的问候。我总觉得，经常有一些细微的东西容易被我们忽略，比如轻轻

的一声问候，但它却表达了对同事对朋友的关怀，也让他人感觉到被重视与被关心。仅仅几天的时间，我就和同事们打成一片，我心变成“透明人”的事情根本没有发生。我想，应该是我的真诚，换取了同事的信任。他们把我当朋友，也愿意把工作分配给我。

二、要善于沟通

沟通是一种重要的技巧和能力，时时都要巧妙运用。认识一个人，首先要记住对方的名字。了解一个人，则需要深入的交流。而这些，都要自己主动去做。

三、要有热情和信心

其实，不管在哪个行业，热情和信心都是不可或缺的。热情让我们对工作充满激情，愿意为共同的目标奋斗；耐心又让我们细致的对待工作，力求做好每个细节，精益求精。激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才一能做到最好。

五、要主动出击

当你可以选择的时候，把主动权握在自己手中。我想很多人和我一样，刚进实习单位的时候，都做过类似复印打字的“杂活”。或许同事们认为你是小字辈，要从小事做起，但有些时候，是因为他们心中没底，不知道你能做什么。做“杂活”是工作的必需，却无法让我学到什么。我决定改变自己的命运。有些东西不能选择，有些东西却可以选择。份内的工作当然要认真完成，但勇敢的“主动请缨”却能为你赢得更多的机会。只要勤问、勤学、勤做，就会有意想不到的收获。

六、要讲究条理

如果你不想让自己在紧急的时候手忙脚乱，就要养成讲究条理性的好习惯。“做什么事情都要有条理，”这是刘经理给我的忠告。其它的工作也一样，讲究条理能让你事半功倍。一位在美国电视领域颇有成就的中大师兄讲过这么一个故事：他当部门经理时，总裁惊讶于他每天都能把如山的信件处理完毕，而其他经理桌上总是乱糟糟堆满信件。师兄说，“虽然每天信件很多，但我都按紧急性和重要性排序，再逐一处理。”总裁于是把这种做法推广到全公司，整个公司的运作变得有序，效率也提高了。养成讲究条理性的好习惯，能让我们在工作中受益匪浅。

在培训期间，我们还了解到焦作市位于河南省西北部，现辖4县2市5区，辖区面积4071平方公里，总人口330万人，城市人口72万人，是一座新兴的旅游城市。焦作山水风光雄伟壮丽，以“四大景区、十大景点”为代表的山水精品景观，呈现出“山水相依，雄中含秀，文厚景优，南北兼长”的特色。国家重点风景名胜区、国家地质公园、国家森林公园云台山钟秀毓秀，水绝山雄。省级风景名胜区神农山雄险奇绝，紫金顶峰雄太行，白松岭岭绝天下。

省级风景名胜区青天河高峡平湖，颇具“三峡”神韵，有“北方三峡”之美誉。省级风景名胜区青龙峡原始清新，气候独特，被誉为山水画廊，避暑胜地。而山水囤奇、形神相依的群英湖，中华太极拳发祥地陈家沟，雍正皇帝治理黄河的行宫嘉应观，唐宋八大家之首韩愈的陵园，世界历史文化名人朱载堉的纪念馆，底蕴丰厚的顺涧湖古周城，自然休闲的丹河峡谷，依山而建的中央电视台焦作影视城，现代城市娱乐场所龙源湖乐园，荟萃珍禽异兽、奇花名木的森林动物园等十大景点则特色各具，精彩纷呈。

我们还掌握了焦作地区的著名景区景点的详细资料，云台山、神农山、青龙峡、青天河、峰林峡等著名景区的导游资料。

云台山属太行山系，是豫北的名山。因山势险峻，主峰孤密

秀矗，形似一口巨锅，兀覆在群峰之上，山间常年云雾缭绕，故得名云台山。

云台山位于河南省焦作市东北30公里的修武县境内。北邻山西省，东接辉县市，西与方山对峙，南面是一望无际的孤原。这里有大小名峰三十六座，峰峦叠翠，雄奇险秀。主峰茱萸峰有一片茂密森林，为国家级森林公园，堪称“园中园”。景区规划总面积约55平方公里。分为三大体系：一、峰岳景区：茱萸峰、三秀峰、叠彩洞、浓秀谷；二、沟谷景区：温盘峪、子房湖、小寨沟、老潭沟、武周寨；三、宗教景区：真庆宫、万善寺、玄帝观、百家岩。这里自然景观优美，人文景观丰富。汉献帝刘协、魏晋“竹林七贤”、唐朝孙思邈、唐太宗李世民及其大将尉迟敬等均在此留下了历史遗迹。

草种类达400多种。中药材蕴藏丰富，除人参、灵芝外，还有闻名全内外的四大怀药，以及茱萸、当归等200多种。唐朝孙思邈曾在些采药炼丹，至今这一带山区还流传着他服仙丹升天的故事。在云台山景区售票处，有一村庄名“岸上”，背靠一天然屏障，山势突兀，拓面而起，此山名为“翠屏峰”，峰顶有“阎王鼻”。你看那阎王仰脸向天，自鼻以上是黑的，鼻以下的部分是白的，当地人说此阎王黑白分明，辨是非，昼断阳，夜审阴，是当地的主宰，权力至高无上。

我们在刘经理的培训下，知道神农山风景名胜区，是世界地质公园、世界自然基金组织a级优先保护区、国家aaaa级风景旅游区、国家级猕猴自然保护区、省级科普基地，它位于沁阳市城区西北23公里的太行山麓，共有八大景区136个景点，占地总面积为96平方公里。主峰紫金顶海拔1028米，矗立中天，气势雄浑；三大天门比泰山早154年。这里曾是炎帝神农辨百谷，尝百草，登坛祭天的圣地；也是道教创始人老子筑炉炼丹、成道仙升之所，古往今来，优美的自然风光吸引不少帝王将相、文人墨客到此游览，唐明皇李隆基、韩愈、李商隐等历代名家曾在此留下许多传世佳作。这里有雄奇险峻的紫金坛，更有天下一绝的白松岭。15600余株白鹤松姿态万千、

风情万种、婀娜多姿地生长于悬崖绝岭之巅，居世界五大美人松之首。神农山一年四季景色不同，春赏桃花烂漫、夏看流泉飞瀑、秋观满山红叶、冬览冰霜玉龙，游走其间，移步换景，恍若人间仙境，令人魄悸魂动，陡然升华。其山势之雄险奇绝，树型之屈曲优美，景层之深奥神秀，当推全国之最。

第一次参加社会实践，我明白大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式；是促使大学生投身改革开放，向工农群众学习，培养锻炼才干的好渠道；是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。半个月的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼。

陶渊明说过：“盛年不再来，一日难再晨，及时宜自勉，岁月不待人。”我不会让光阴流逝，愿我与这次参加社会实践活动的全体同学共勉。

旅行社实践报告篇四

实习地点：湖南世纪国际旅行社

实习内容：旅行社实习

20xx年寒假的旅行社实习，对我来说受益匪浅，因此这次实习对旅行社的具体营运与操作、管理等方面有了了解，这次实习

也让我发现书本上的知识与实际问题的差距,对旅行社这一行业有了更深的体会.

在实习期间我体会到旅游这个行业中旅行社.社与社之间的竞争人与人竞争的激烈程度.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,以及对旅行社顾客的耐心、责任心.着实更为重要的是在实际的过程中我才真正发现自己学识的浅薄,经验的缺乏,真是学到用时方恨少,我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念,我想这也是学校之所以假期实践让我们学习的原因,让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识,培养和提高学生的能力,理论联系实际,我认为营销专业中实践环节重要的是理论联系实际,提高了我们调查研究,观察问题,分析问题和解决问题的能力,培养在校大学生在社会中的生存及能力,在实习期间所学习到的社会经验团队精神将会使我终身受益.

实践期间我了解到以.下几点.

1. 了解旅游地的内外交通.旅游地的环境保护等.
2. 了解旅行社的服务规程及管理要领.
3. 了解旅行社的性质,经营业务与管理模式.

旅行社是为人们旅行提供服务的专门机构.旅游活动的发展是旅行社得以生产和发展的前提条件,从行业性质来看,旅行社属于服务业.为旅游者提供食.住.行.游.阻.娱的六方面服务.从20世纪代我国第一家旅行社创立,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.我国的旅行社按照经营业务范围划分为,国际旅行社和国内旅行社.国际旅行社经营入境旅游业务.出境旅游业务和国内旅游业务;国内旅行社专门经营国内旅游业务。

旅游资源环境的好坏直接影响旅行社的经营. 生态旅游地收入障碍可以是下几种:

1. 经济与环境的矛盾, 这集中体现在门票收入与可容纳游客量的矛盾上. 大量旅游者的介入必然对旅游地的生态环境造成威胁, 控制游人数量又使经济收益受限.

2. 经济水平和产业结构的向限. 即在经济发达地区, 旅游业促进其他行业部门而产出的间接经济效益远远大于旅游直接收入, 而生态旅游地通常位于生态条件优越, 人工干扰程度低的地方, 这些地区大多经济落后, 交通不便, 生态旅游地由于受经济发展水平和地区产业结构的局限, 对于旅游的强拉动力的反馈水平低, 最终间接收入低。

3. 旅游收入漏损, 由于旅游地经济体系和产业结构不完善, 对旅游经营所需要产品的数量. 质量供给能力不足, 需要大量向外购买产品和服务, 致使旅游供给市场为区外经济实体控制. 世界上优秀的生态旅游地多位于发展中国家和地区, 而发展中国家和地区由于自身的局限, 旅游收入的漏损现象尤其普通。

4. 生态旅游环境污染, 旅游地乱收费等现象阻碍着旅游业的发展, 有一资料上写着, 就水资源保护问题, 记者一行对西泉眼水库进行踏访. 在库区两个出入口均有管理人员把守. 并设卡收费. 一名管理人员称, 这里是风景旅游区, 要进入每人必须交10元门票钱, 记者一路交了40元门票, 给了两张20元的正规票据, 另一路交了180元, 没有得到正规票据。

生态旅游地的诸多收入障碍必然导致分配障碍, 造成各利益主体间的矛盾. 任何一方利益得不到保障都会带来负面影响, 对经营者服务者分配不足会导致决策不合规范, 服务质量下降, 欺诈宰客行为增加, 败坏旅游地的形象等, 对景区分配不足会造成资源环境保护得不到物质保障, 进一步的开发建设无法实施, 社区居民参与分配不足, 旅游地达不到预期的经济发展的目标, 而旅游者进入旅游地对自然人文生态的干扰, 造成居民

与旅游者之间的矛盾纠纷增加,此外,由于生态旅游地居民生活水平低,可能出现伐木,偷猎等现象,造成对旅游资源环境的压力。在学习期间使我认识到旅游业对地区及至国家的重要性,补充了理论知识的局限性,提高了实际的业务能力,对旅行社这一行业有了更深入的体会。

旅行社实践报告篇五

提高自己的导游服务技能,处理好与同事的人际关系,做一个优秀的导游和团队人员。

旅游业近几年得到了高速的发展,在高速发展的同时也出现了一系列的问题,有问题就有机会,通过对旅游行业的不断了解,找到创业的机会。

通过在旅行社的实习更加具体深切的了解旅行社业的整个工作流程,锻炼自己对所学理论知识的消化应用。

向旅行社的管理人员多学习一下管理经验。

了解旅游地的内外交通、旅游地的环境保护等。

了解旅行社的服务规程及管理要领。

了解旅行社的性质,经营业务与管理模式。

担任地陪工作的导游人员:

- (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。

雄县雄州旅行社是保定较早的旅行社之一。一直充分注重对社会的回报与人才的培养。本社多年以来一直以服务创品牌，满意在非凡为立社之本，以诚誉、守信、兑现、前瞻、安全为服务宗旨，热心为新老客户服务。有着先进的管理理念和管理系统，拥有一批业务熟练、知识广博、经验丰富的管理、销售队伍和训练有素、服务优质。主要经营业务有：中国公民国内旅游、出境旅游、港澳旅游、入境旅游、会务旅游、休闲旅游，民俗旅游、太极旅游等；旅行社自成立以来，始终注重信誉和服务质量，赢得了海内外客户和旅游行政管理部门的好评。

旅行社始终秉承卓越的企业精神与专业的经营态度，扎根于对旅游目的地历史、地理及风土人情的了解，用心规划每一个旅游行程，推广深度旅游概念；配合全面的质量管理体系，从根本上保证顾客对旅程有自由的选择，有幸福的感受。

xx年暑期实习期中，我非常荣幸的到保定雄县旅行社进行实习工作，期间的工作从前台的服务员到导游中各项不同工作中积累了不少的经验以及收获甚多。对于这次实习，是我继去年河南省景区实习后的一个长时间的实习工作，我的实习目的在于从实习中考察自己对专业知识所掌握的情况，将知识与实践相结合，在实践中提高自己的整体素质，为日后的工作打下基础。我平常的时候是去销售一下旅游线路，在实习的过程当中不断找到自己的不足，增加自己的带团经验和导游服务技能，提高自己的交流能力，在真实的工作环境下，认识自我，磨炼意志，锻炼心态，克服实习过程中出现的困

难和挫折，真正做到理论与实际相结合。其次是负责前台接待和咨询的工作，在这项工作中我首先是要充分了解我们旅行社推出的线路，如线路的行程如何安排、住宿情况、交通工具、游玩景点和要注意的事项等等。

之后慢慢熟练了解业务内容后，参与了公司新线路产品的制作过程。作为新人，当然帮忙做一些其他琐碎的工作是我们的责任，虽然是这样但是我还是在简单的工作中学到了很多，知道作为一个旅游工作人员不管从事哪方面的工作都要学会细心要有强烈的责任心。实习期中，各项工作中我都接触到很多新鲜事并多中学会了学会摸索客人的心理，对此也总结了一些经验，知道在游客到来时应该做到微笑服务，有针对性的向游客介绍旅游产品，在服务过程中态度要诚恳要真的设身处地为游客考虑，这些工作经验对我毕业后真正踏进社会工作将有着更大的影响和帮助。

在旅行社的内部工作，我不仅接触了前台服务员的接待工作，也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习，同时我还曾多次作为导游员带团出游。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

在接待工作中，对于在和客人交谈旅游线路时的谈话、举止等要适当其分。因为客人对你的第一印象非常重要，如何在短时间内让客人信任你然后参与你的团队工作是个很好的前提。我认为，第一要必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，投其所好；第三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。更重要的是要时刻站在客人角度上为他们着想，他们才会觉得我们是真的

很体谅他们，尽心尽力在为他们服务。总之，在接待与服务的工作上，不仅要掌握好线路的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。

购买、后消费，为了保证旅行社的产品质量，使客人满意消费者满意，旅行社全部的服务过程要按照规范，标准来实现，只有这样才能使接待工作能顺利进行，所以，接待工作具有很强的规范性。旅游活动包含着对文化的了解、对知识的渴求，这在客观上要求接待工作具有较高的文化性，接待工作的主要部分是导游接待服务，导游接待服务不仅要帮助，照顾客人的旅行生活，更重要的是要在讲解的过程中传播文化，所以，接待工作具有较强的文化性。由于接待工作是独立进行的，接待人员和客人是双向交流的。

在旅行社中，计调首当其冲成为其中一个形象代表。它是旅行社完成地接，落实发团计划的总调度、总指挥、总设计。事无巨细，大权在握，计调工作具有较强的专业性、自主性、灵活性。如果说外联是辛勤的采购员，那么计调就是烹饪大师，经他们的巧手要把酸、甜、苦、麻、辣、咸的不同滋味调制出来以满足不同团队的口味，确实需要一定的技巧。所以，计调人员要提高工作效率，避免差错应注意以下几个方面的问题：

首先是人性化。

计调人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，给人亲密无间、春风拂面之感。每个电话、每个确认、每个报价、每个说明都要充满感情，以体现你合作的诚意，表达你作业的信心，显示你准备的实力。书写信函、公文要规范化，字面要干净利落、清楚漂亮、简明扼要、准确鲜明，以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。一个优秀的计调人员，一定是这个旅行社多彩窗口的展示。

然后是条理化。

计调人员一定要细致地阅读对方发来的接待计划。重点是具体时间、人数、用房数、是否单双间、小孩是否占床、用早、政府税如何缴纳。抵达大交通的准确时间和抵达口岸，核查中发现问题及时通知对方，迅速进行更改。此外，还要看看人员中有否少数民族或宗教信仰徒，饮食上有无特殊要求，以便提前通知餐厅。如果发现有人在本地过生日的游客，记得要送他一个生日蛋糕以表庆贺。如人数有增减，要及时进行车辆调换。条理化是规范化的核心，是标准化的前奏曲，是程序化的基础。

再次是周到化。五定（定房，定票，定车，定导游员，定餐）是计调人员的主要任务。尽管事物繁杂缭乱，但计调人员头脑必须时刻清醒，逐项落实。要做到耐心周到，还要特别注意两个字：第一个字是快，答复对方问题不可超过二十四小时，能解决的马上解决。一定要争分夺秒，快速行动。第二个字是准，即准确无误，一板一眼，说到做到，不放空炮，不变化无常。回答对方的询问，要用肯定词语，行还是不行，行怎么办，不行怎么办。千万不能模棱两可，是似而非。不然很难让客户产生信任，缺乏安全感，或许生意就这样黄了。

还有就是多样化。组一个团不容易，往往要做到价格既要低质量又要好，计调人员在其中往往发挥很大作用。因此，计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案，以适应不同游客的需求，同时留下取得合理利润的空间。同客户讨价还价是计调人员的家常便饭，有多套方案、多种手段，计调就能在变数中求得成功。不能固守一个打法，方案要多、要细、要全，你才可兵来将挡，水来土掩，纵然千变万化，我有一定之规。

最后就是知识化。

计调人员即要具有正常作业的常规手段，还要善于学习，肯

于钻研及时掌握不断变化的新动态、新信息，以提高作业水平，肯下功夫学习新的工作方法，不断进行自我充电，以求更高、更快、更准、更强。如要熟练掌握宾馆饭店上下浮动的价位；海陆空价格的调整，航班的变化；本地新景点，新线路的情况，不能靠听人家说，也不能只靠电话问，应注重实地考察。只有掌握详细，准确的一手材料，才能沉着应战，对答如流，保证作业迅速流畅。

即使单纯的作为导游来讲，工作也是比较辛苦的。前几周的主要事情就是熟悉旅行社的各条线路和新导游可能会去带的一些一日游旅游团，这样我不仅将自己以前的导游知识温习了一遍，还积累了一些经验。在此过程中重点就是去熟悉导游业务知识。背导游词，背到滚瓜烂熟，烂记于心是很重要的，而且还不能像背课文一样死记硬背，还必须要有趣味性，要拓展知识链，能够将各种相关知识融会贯通。接下来几周周的时间就是自己独立的带一些去西柏坡，天桂山，苍岩山等旅游团。因为去的次数的增多，少了一些新鲜感，重复的工作就会多一些，这就更考验一个导游的耐性和基本功了，我坚持不懈的做了下来且没有叫苦叫累，因此一个月下来得到了领导和同事的一致好评。闲暇时我也会给自己充充电，看一些相关的书籍。当导游带团不是一件容易的事，不仅要有熟练的导游知识、丰富有趣的话题、多样的娱乐项目，还要掌握吃、住、行、游、购、娱整个活动的操作流程。要具备灵活处理突发事件的能力和良好的心理素质。

通过在旅行社实习，我了解到服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，更重要的是懂得如何为人处事和接人带物，以及对旅行社顾客的耐心以及责任心，期间我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，我想这也是学校之所以暑假让我们学习的原因，让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高我们的能力，理论联系实际，我认为旅游管理专业中实践环节重要的是理论联系实际，提高了我们调查研究，观察问题，分析问题和解决问题的能力，培养在校大学生在社会中的生

存及能力。

实习的两个多月带了多个旅游团，这不仅使自己的专业技能得到了提高，增加了旅游带团的经验，也使自己更加真切地体会到了工作的酸甜苦辣。当我实习期满离开旅行社前，老板对我工作的认可和我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐！