

# 2023年导游实习心得(优秀16篇)

实习心得不仅仅是简单的记录和总结，更要有自己的独特见解和思考。以下是一些经典的培训心得范文，供大家参考和学习。

## 导游实习心得篇一

实习地点：

实习时间：

实习目的：了解旅行社经营管理过程，掌握导游业务。

实习内容：跟团学习导游带团技能，了解旅行社各部门的工作程序，并独立带团。

（一）首先我想说说对导游的认识：

导游是种职业，是门技术，是门艺术，是门科学。

导游是一种职业。旅行社是旅游业的一大支柱，导游是旅行社的门面和旗帜，一个好的旅行社必定有好的导游，这些人是旅行社的顶梁柱。导游有专业和业余之分。常言道，“三百六十行，行行出状元”，现在看来是远远不止了。“状元”指某一专业领域内的佼佼者。何为佼佼者？就是在导游工作的各方面都出类拔萃者。干导游这个职业主要表现在思维方式，表达能力，办事效率，应变能力等方面的与众不同。同时还要有职业修养和职业道德。

导游是门技术。任何工作都有自己的专门技术，导游工作也不例外。首先要认真负责。世界上怕就怕“认真”二字，无论什么事，也无论大小，只有“认真”了，才能敢于“负责”。除了“认真”了，还要“熟练”。要“熟”只有一个

方法，那就是要多练！知识这个东西是“待到用时方恨少”实习的时候我深有体会。平时要是“拳不离手曲不离口”，到用时才能从容不迫，如数家珍一般。只有“熟”了才能“生巧”。我知道离大家所说的好导游、优秀导游还有很大的距离。

导游也是门艺术。要把着龙头走，上了车我就是老大。我们知道，一条船上只能有一个老大，老大多了船要翻的。正常情况下，首先是要照顾大多数人的利益，不能耽误大家的游程。要掌握节奏：该快就快，该慢就慢，快慢接合。要顺着潮流：看大趋势，要因势利导，适时引导，不能拧着来。要跟着感觉走：感觉好时，尽情发挥；感觉不好时，及时调整。要控制住自己的情感，要掌握分寸，不能乱了方寸。要一专多能：要多才多艺，会说会唱，会跳会喝。如会一些摄影、摄像，书法，绘画等更好，对导游工作将大有帮助。要扬长避短；要即兴发挥，发挥自己的强项，往往能超常发挥。

导游更是门科学。正因为导游是种职业，是门技术，是门艺术，所以它也是种学问，也是门学科。既是学科就要用科学的态度去对待它，研究它。现在我们大学都基本上有导游专业，国家旅游局每年都有导游资格和导游等级考试。做导游的学问很大、很深，不是随随便便就可以学的来，像如何安排路线、食宿、应对突发事件、如何与游客进行沟通等等，这些方面都要成为游客眼中的“百科全书”。

（二）接下来在导游讲解方面，我也总结了几个要点：

首先你得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。像我们这样的新导游一

上岗总觉得最重要的是背好景区材料，把它们背得烂熟，张口就不会停顿，这就是表示自己已是一个合格的导游了，但是通过几次带团我发现其实完全不是这么回事！专业的导游就是不仅要成为“杂家”，还要成为某一领域或某些方面的

专家。“工欲善其事，必先利其器”。要想成为专业的导游，还必须熟练掌握导游语言的基本技能。因为它是我们传播知识、沟通思想、交流感情的强大工具。其中最重要的口头语言表达，这是我们工作中最普遍、最常用的一种语言表达形式。

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。另一半是讲解技巧，它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的东西对比着讲。你对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。另外，导游多记一些方方面面的笑话，随时随地在讲解的过程中插入一个相关的笑话，那样就会使讲解生动有趣得多。

最后，什么都掌握好了，但就是没有掌握客人的生理情况，讲解可能还是会惨败。比如客人是乘长途火车而来，夜里都没睡好，你却在那里兴致勃勃地给他们大讲特讲，即使你讲得很不错，但他们生理上的困盹还是可能打败一切精彩的讲解，而他们的鼾声会如此地打击你的自信。这时候你要知道，你不是失败在讲解上，而是失败在关心人上。

（三）另外，多次经验的积累我发现当好一个导游，不但要有对景点的热情，还要有对游客的热情。

这个热情不单单是指你为他们讲解好的热情，还包括对他们作为一个人的全部关怀。有些导游认为我把该讲的都讲了就完成了任务，这种观点可要不得。你讲了，客人没听进去，和没讲过一样，你的任务其实是没完成。要当好一个导游，必须要有对人的热爱爱精神，你千方百计想的是怎样让他们这一趟来得值。察言观色很重要，时刻注意客人的举动和表情，经常找他们聊聊天，是客人对你产生信任感。讲解的时候要清楚自然，不怕罗嗦麻烦，多讲几遍，让游客清楚明白，

还要抓住客人的注意力，使得客人产生兴趣。要与团队的领导或需要照顾的人多沟通，多关心，这样有利于整个团队的进行。

在实习中，我也发现一些问题。如旅行社之间的价格竞争，通过增加购物点，缩短游览时间，降低用餐、住房标准等方式来降低成本直接导致旅游者旅游质量下降。还有很多旅游车不知道去的线路也接团，给旅行者造成不信任感，这种情况也同样出现在导游。所以，感觉到旅游业需要很多法律条列来规范，在今天的5月1日，国家颁布了旅行社新条列并开始实施。

在带团的工作中，我失望过，彷徨过，受到一些冤枉的投诉，不公平的指责，没道理的批评，但更多的是体会到其中的美妙和欢乐，从中得到更多的教训和启迪，思想境界得到升华，懂得许许多多做人的真谛，这些都是书本中学不到的。这一次的实习经历对我以后的生活学习有着很大的影响，那些酸甜苦辣，使我得到了磨练，我相信，通过我不懈的努力，我一定能成为合格的导游。

## 导游实习心得篇二

导游服务是旅游服务的一个组成部分，是在旅游活动的发展过程中产生的，随旅游活动的发展而发展。导游服务是一种高智能、高技能的服务工作，它贯穿于旅游活动的全过程。以前总是向往做一名导游，觉得能游山玩水是一件很好的差事，当我做了导游以后，才发现原来要当一名好的导游真的不是一件容易的事情。虽然做导游的时间不长，但每次上团都能和不同阶层的游客交流，每次都能有新的感受。在这几个月导游实习中，对于导游服务工作我有了更深的了解。有人说，导游是旅行社的门面和旗帜，的确如此。一个好的旅行社必定有好的导游，优秀的导游和出卖拔萃的导游。这些人是旅行社的顶梁柱。要做好导游工作是非常不容易的，总结起来一个导游员要有以下的素质：

一、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，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。

二、应具备广泛的基础常识。作为一名导游，尤其一名外语导游，在带团过程中不仅仅是一名讲解员，还是一个“大保姆”。客人事无巨细可能都需要导游为其操心，对于客人，面对的是一个无从下手陌生的环境，因此导游如果缺乏日常生活中的基础常识，就无法迅速为客人排忧解难。

三、语言清晰准确，讲解生动活泼。语言表达能力是导游最重要的基本功之一，尤其是外语导游，语言正确清晰才能向游客传播中华文明，让客人了解自己的观点，同时充分了解客人的需求，及时提供服务，另外，生动活泼的讲解会使美丽风光锦上添花，会使沉睡的古迹死而复活，优雅的工艺品栩栩如生，从而给顾客留下难忘的深刻印象。

四、具备相应的旅行常识与专业知识。在带团过程中，团队随时可能出现不可预料的问题，导游具有相应的知识，就可在第一时间将损失减少至最低，为游客为公司争取到最大的利益。

五、广博文化知识面。导游接触的游客中，各种社会背景、文化层次不尽相同，合格的导游就应该做一个“杂家”，上知天文地理，下知鸡毛蒜皮，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、具有组织协调应变能力。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，因此一个合格导游员要头脑清晰，有交情组织协调应变能力，保证游客的旅游活动顺利进行。

导游工作是综合能力的体现，或者说是各种能力的综合。说

法不同，意思一样。就是说导游要有能力。

要有社交能力：男的要成为公关先生，女的要成为公关小姐。

要有说话能力：说话要沉稳老练，要充分留有余地，即看人说话。说话时还要看对象，看层次，看时机，看场合。

要有组织能力，还要有因时而异、因人而异、因地制宜的应变能力。

实践使我认识到，做导游的学问很大、很深，不是随随便便就可以学的来，像如何安排路线、食宿、应对突发事件、如何与游客进行沟通等等，这些方面都要成为游客眼中的“百科全书”，所以要想做个好导游的确很难，而好的导游服务对游客来说的确又是一种享受。作为一名导游员，业务是一方面，而关键的态度问题。要做一个游客满意的导游，就要经常换位思考，把游客当作自己的父母兄弟姐妹来对待。要充分认识到，导游就是服务，服务是导游工作的首要任务，而游客就是我们服务的上帝。在导游工作中，我就是咬定这个宗旨来做导游工作的。但是，导游的工作是难度最大、最能锻炼人和最富有挑战性的工作，它是旅行社的代表和灵魂，它是游客外出旅行的忠实伴侣。

在做导游，带领他人游览是由许多方面需要注意。比如在做地接导游的工作中，在带团过程中要不仅照顾好小的也要看好年纪大的游客，处处关心游客，在出现意外情况下要以客人的利益为第一，服务要周到。而在全陪的工作中，要更好的处理好本人与游客的关系，处处以游客为中心，让游客对你更加信任也让他们感到了轻松。在外地的旅游过程中由于每个景点都有地接导游做介绍，所以全陪的工作就是照顾好客人，从早上出去游玩到晚上入住酒店，要关心和注意着客人的安全，多和客人交谈，了解他们所要的东西，要以客人的利益和旅行社的利益为先。

在带团的过程中，谁也不能保证永远一切顺利，毕竟这不是只要我们自己做好就可以了，还需要其他工作搭档、合作单位、游客甚至天公来作美，而这些因素都不是我们所能掌控的。尽管有时候问题、事故的发生并不是我们的责任，还要被客人无端指责，但是，作为独立工作在旅游接待第一线的职员，当问题、事故发生的时候，负有帮助解决问题和协助处理事故的不可推卸责任，同时也是对我们的工作能力和独立处理问题能力的重大考验。面对初来乍到的游客，导游所表现出来的对旅游活动早有安排，对自己能胜任本次导游工作的信心，会是他们产生心理安全感的重要来源。有时我们接待的游客文化层次较高，或是豪门权贵，这时，强烈的自信心对我们更为重要。否则，底气不足，连自己都驾驭不了，就更别奢谈驾驭整个旅游团了。强烈的自信心还能增强我们的吸引力，处处显得落落大方，从而赢得游客的尊敬和认可。

时代在前进，社会在发展。因此导游也要不断地确立新高度，不断地挑战自己，不断地超越自己。实践出真知，让我们在自己的工作岗位上中锻炼成长，在风雨中百炼成钢。现在是竞争社会，竞争激烈，因此优胜劣汰一成为一种历史的必然。

长江后浪推前浪，奔腾不息向海洋。这几个月的导游工作让我学到了很多书本上没有的知识，既增长了见识、开阔了视野，也提高了实践操作能力、丰富了人生阅历，这将是走向社会的一笔最为宝贵的财富，同时认识实习也从根本上解决了我们学生的一些思想认识问题，促进了自身的人生观、价值观和世界观的转变，更为自己日后就业指明了方向，对自己的社会定位和自身价值进行了一次客观评价，使我发现自身与现实之间的差距。有句许说得好：实践出真知。作为一名大学生，要想成为21世纪的一名合格人才，必须跨出校门，认识实习，走向社会，把自己所学的理论知识应用于实践，从实践中不断分析、总结，从而提高自身解决问题的能力。走向社会，认识实习，可以帮助我们摆正自己的位置：

不盲目自大，也不过分自卑。

## 导游实习心得篇三

在激动和兴奋中，我们迎来了盼望已久的导游实习。通过实地导游讲解，倾听资深导游带团技巧，使我们能充分掌握带团知识与技巧。我在这短短的7天里，也潜移默化的提升了好多，对带好一个团也信心倍增。

我们组负责的景点是新奥海底世界。刚到秦皇岛的第一天，我们便兴奋的去踩点。初步了解景点的状况，把之前准备好的导游词与景点相结合，更好地做好导游讲解服务。

7月25日下午是我带领大家游览新奥海底世界的日子。作为最后一个景点的最后一位导游，我表示压力很大。看着前面所有同学精彩的讲解和带团服务，我告诉自己，一定要像他们一样，更好地为大家服务。由于前几天的精心准备，我还是比较有信心的。讲解的时候，如果说不紧张，那是不可能的。不过我尽量不把我的紧张表现给大家看。心里尽量慢慢平静下来，语速适中，声音也比较大，还算顺利完成吧。我和组员张雷带领大家参观了海底世界中很多的海洋标本，走过了海底隧道，让大家感受到了在海底漫步的感觉。同时也观看了海豹表演、美人鱼表演、海豚表演等精彩演出。

首先，由于是第一次带团，我们都非常紧张，再加上景区里人山人海，给我们带队提高了一定得难度。有时候只顾着讲解，忘了看游客是否都跟的上对。在人多的地方也会漏掉几个游客。对于这一点，我们总结了经验，并在以后的导游工作中加以改进。

其次，在人多的景点，导游讲解的声音是一定要高，确保所有的游客都能听清讲解的内容。而且要注意讲解的技巧，既内容的生动性和创造性，避免让游客产生不耐烦的心理。

再次，选择合理的游览路线也是相当重要的。在我们组带团的时候，就犯了这个错误。当我带领着大家去观看美人鱼表

演的时候，由于之前核对的时间和实际表演时间有误，导致没有让大家按时观看表演。在以后的导游工作中，一定要提前信息核实各种事宜。做一个好导游还要是一个有心人啊。其实做任何事都需要用心，需要细心。就像名流策划总监jack·甄的一句名言：“做一个成功的创业者，要比女人更女人。”说的也就是做事要细腻，往往很多事，都是细节决定成败。这一点我要好好反思。

## 导游实习心得篇四

实习目的：了解旅行社经营管理过程，掌握导游业务。

实习内容：跟团学习导游带团技能，了解旅行社各部门的工作程序，并独立带团。

(一)首先我想说说对导游的认识：

导游是种职业，是门技术，是门艺术，是门科学。

导游是一种职业。旅行社是旅游业的一大支柱，导游是旅行社的门面和旗帜，一个好的旅行社必定有好的导游，这些人是旅行社的顶梁柱。导游有专业和业余之分。常言道，“三百六十行，行行出状元”，现在看来是远远不止了。

“状元”指某一专业领域内的佼佼者。何为佼佼者?就是在导游工作的各方面都出类拔萃者。干导游这个职业主要表现在思维方式，表达能力，办事效率，应变能力等方面的与众不同。同时还要有职业修养和职业道德。

导游是门技术。任何工作都有自己的专门技术，导游工作也不例外。首先要认真负责。世界上怕就怕“认真”二字，无论什么事，也无论大小，只有“认真”了，才能敢于“负责”。除了“认真”了，还要“熟练”。要“熟”只有一个方法，那就是要多练!知识这个东西是“待到用时方恨少”实

习的时候我深有体会。平时要是“拳不离手曲不离口”，到用时才能从容不迫，如数家珍一般。只有“熟”了才能“生巧”。我知道离大家所说的好导游、优秀导游还有很大的距离。

导游也是门艺术。要把着龙头走，上了车我就是老大。我们知道，一条船上只能有一个老大，老大多了船要翻的。正常情况下，首先是要照顾大多数人的利益，不能耽误大家的游程。要掌握节奏：该快就快，该慢就慢，快慢接合。要顺着潮流：看大趋势，要因势利导，适时引导，不能拧着来。要跟着感觉走：感觉好时，尽情发挥；感觉不好时，及时调整。要控制住自己的情感，要掌握分寸，不能乱了方寸。要一专多能：要多才多艺，会说会唱，会跳会喝。如会一些摄影、摄像，书法，绘画等更好，对导游工作将大有帮助。要扬长避短；要即兴发挥，发挥自己的强项，往往能超常发挥。

导游更是门科学。正因为导游是种职业，是门技术，是门艺术，所以它也是种学问，也是门学科。既是学科就要用科学的态度去对待它，研究它。现在我们大学都基本上有导游专业，国家旅游局每年都有导游资格和导游等级考试。做导游的学问很大、很深，不是随随便便就可以学的来，像如何安排路线、食宿、应对突发事件、如何与游客进行沟通等等，这些方面都要成为游客眼中的“百科全书”。

(二)接下来在导游讲解方面，我也总结了几个要点：

首先你得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。像我们这样的新导游一上岗总觉得最重要的是背好景区材料，把它们背得烂熟，张口就不会停顿，这就是表示自己已是一个合格的导游了，但是通过几次带团我发现其实完全不是这么回事！专业的导游就是不仅要成为“杂家”，还要成为某一领域或某些方面的专家。“工欲善其事，必先利其器”。

要想成为专业的导游，还必须熟练掌握导游语言的基本技能。

因为它是我们传播知识、沟通思想、交流感情的强大工具。其中最重要的口头语言表达，这是我们工作中最普遍、最常用的一种语言表达形式。

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。

另一半是讲解技巧，它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的'东西对比着讲。你对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。

## 导游实习心得篇五

盼望已久的实习学习生活开始了，我很兴奋。因为我总算是可以去体验社会生活，体验自己以后的职业生活。这对于我来说是那么的新鲜与向往。然而转眼一个月的时间就过去啦！真得不得不承认时间它过得太快。

刚开始的几天我的工作就是整理资料，有酒店、餐馆、旅行社、景点等。把资料做进公司的网页平台。做多了之后我也曾有想这些资料做进去有什么用？有点抱怨，因为这事情很繁杂。但是我们老总告诉我们资料是很重要的，是我们做行程的必要资料。就在昨天当老总要我们做一个两日游的行程时，我们需要景区资料、酒店资料、餐馆资料。我们只需在平台搜索就可以，这让我知道也明白资料它的作用。在整资料的时候也知道与了解了更多的景区、酒店、旅行社。多少有收获。

为了让我们学到更多的东西，老总便会让我们做不同的事情。我们有学着简单了解行程。把一些做好的行程输入平台。刚开始我就只是单纯的把行程做入电脑然后心里就认为任务已

经完成，但是但老总随便问我一个有关行程的问题，我却是哑口无疑。老总便告诉我做行程重在是去了解行程里面的东西，比如有哪些景点，住宿、交通、用餐等这些都是你必须知道的，顾客他们需要知道这些东西的。在这之后我做行程的时候便会去记住它的大概讯息。当顾客咨询的时候我也不是一无所知了。

在办公室工作了一段时间，了解了做旅游这一方面的一些东西之后，我们便开始出去与同行接触，拜访旅行社，给他们送我们旅行社的精品路线。以求在以后有合作机会。在外拜访的三天里面天天都是很忙碌的。需要去的地方都是不知道具体位置，需要我们的寻找。在拜访同行有热情接待的，也有比较冷淡的。但是让我体会到了跑业务的工作。让我敢于去做很多没有做过的事情。心里收获很多。也知道做旅游这个工作就是要你和各行各业打交道，需要的是自我的大胆，真诚，热情，微笑。

5.23有幸可以参加湖南省大型旅游踩线活动“寻梦沕山”。参加这活动的都是旅游行业中的前辈，和他们一起参加活动，感觉是特别的荣幸。踩线活动里开心的玩了一天，也听了一些有导游经验的前辈他们对旅游的一些见解。结识了朋友，收获很多，很开心。

一个月的实习学习生活接近了尾声，在这一个月里面我的收获是很丰富的，接触了很多不同人群的人员，接触了不同的事务，让我明白了很多东西，改变我一些无知的想法。让我明白如果我真得想把自己所学的这个专业做好，自身的不足还有很多，知道的与了解的太少。需要补进太多。在一个行业里面你想要做的好你需要了解的不仅是自身，更是需要知道对手的优势在哪里。需要善于合作的精神。做事情无论是大小都需要认真的做好，不得马虎。要有坚定的毅力。努力总会有收获。

## 导游实习心得篇六

导游实习是一项专业实践课，是我们学习专业课程之后进行毕业设计是不可缺少的实践环节。下面是本站为大家提供的实习导游工作总结，以供赏析和参考借鉴！

### 实习导游工作总结(一)

实习时间□20xx年03月

实习地点□xx风景区

实习目的：了解导游服务过程，掌握导游业务。实习内容：跟团学习导游带团技能，了解导游工作程序并独立带团。

在学校的时候，就了解到导游这个职业是个吃苦的工作，必须拥有良好的体力、紧急情况的处理应变能力和过人的语言表达能力!能说会道是必须。毅然决定参加实习是因为只有实践才能检验出我是否适合这个角色，才能检验出我在学校学习的课本知识是否都融入了我的脑子里面……带着兴奋和激动的心情我进入了导游的前期培训。

刚开始的时候真的很兴奋、什么都想学，从拿到导游词的那一刻起就开始哇哇大背，好了，导游词是搞定了，接下来就是讲解了，因为是死记硬背的导游词，所以讲起来就好像背书一样，这样当然是不行啦，根本没办法吸引游客的注意力，这样游客当然不会满意啦。要让导游词融成自己的话给游客讲出来，这样才能引起游客的兴趣让游客满意。游客才会跟着导游的步伐走，才能更利于导游的讲解。还有就是在带团的过程中就是要还应对突发事件，及时处理好突发情况。还要本着“顾客就是上帝”原则无论游客怎么不通情达理也不能弃游客而去。要和游客保持好关系不能冷面相对。这是一个合格的导游必须做到的。好了接下来就是实地培训了。

刚开始公司让我们跟着老导游上山，看老导游是怎么讲的，老导游讲的真的很棒！她们的讲解完全看不出来是背的导游词，好像这里的景点她们一直都跟熟悉一样，完全是用她们自己的话讲的。刚开始真的好佩服她们的，心想我什么时候才能像她们讲的那样好呢！我们跟了几次老导游，熟悉了路程路线，公司就开始检验我们是否合格，检验完后就派我们上山啦。

我第一次上山带的是散客，从我走出导游服务中心的那一刻我的心就开始砰砰直跳，真的好紧张！见了我的客人后我讲了欢迎词就带着他们上山啦。心情才慢慢开始平静下来，一路上所有景点我都有给他们讲到，一路上也是有说有笑的，已经完全没有了紧张的感觉。我第一次带游客觉得还是蛮成功的，客人也没有说我哪里讲的不好，我们游客也都很善良很幽默。我觉得我真的好幸运。唉不过第二次就没有那么幸运啦，我的游客老是说我小啦没有经验啦讲的不好啦怎么怎么的。弄的我好尴尬，可是我每个景点都有讲到呀为什么还说我讲的不好呢？唉…接下来的几天带的都还不错，积累了很多经验，带的也越来越好了。公司也开始让我带旅行社来的团体客了。我带的最多的一次有六十多个人。人虽多但带的还是很顺利的。

## 实习导游工作总结(二)

首先我想说说对导游的认识和我认为导游应该有的素质和带团的技巧。在日常生活中，在旅游行业中，导游一直是个敏感而又热门的话题。导游是什么？导游是种工作，是门职业。所以有人说导游是“一张嘴，两条腿；走遍山山和水水”。

一张嘴要说。说什么？要说山要道水。怎么说？要洋洋洒洒，尽情发挥；要指点江山，激扬文字；要热情洋溢，慷慨激昂；要侠骨柔情，荡气回肠。两条腿要走。怎么走？即不走回头路，不走重复路，不走冤枉路，不走失败路。引领游客观赏大中华的名胜古迹和走遍祖国的山山水水。

## 导游是“五大员”

是宣传员一要宣传科学，传播知识，弘扬文化，促进精神文明的建设。

是安全员一要注意行车安全，旅游安全，食宿安全和人身安全等。

是卫生员一要懂一些医药常识，急救知识；要会处理旅途中突发的事件。

是服务员一要解决吃住行游娱购等事宜。

因此要全心全意，真心实意地对待游客，要满腔热诚。以诚待人，以情感人。

## 旅游六要素

食一民以食为天，要知道一些各地的特色菜肴，如川菜粤菜本帮菜；以及各地的特色风味小吃等，要安排好游客的正餐。

宿一要知道你所去的. 地方住宿标准，房间设施和服务内容和服务范围等。

行一要了解交通工具，会掌握时间，要注意行车安全。还要会制造旅途气氛，如说笑话、猜谜语、讲故事、做游戏等，以解除游客旅途的寂默。

游一要知道各地的名胜古迹，山水风光；各地建设成就和风土人情等。

娱一要有参与性，娱乐性，趣味性和艺术性。

购一要不误导，不卖假，不上当受骗。

有人说，导游是旅行社的门面和旗帜，的确如此。一个好的旅行社必定有好的导游，优秀的导游和出类拔萃的导游。这些人是旅行社的顶梁柱。

正因为导游如此重要，所以有人把导游彻底称为是旅行社的灵魂，这是一点也不过份的。导游有专业和业余之分。如果有人问我下辈子干什么？我会非常自豪地告诉他，下一辈子我还干旅游，还当导游。为什么呢？因为我是真的喜欢，真的热爱。

常言道，“三百六十行，行行出状元”，现在看来是远远不止了。“状元”指什么呢？是指某一专业领域内的佼佼者。何为佼佼者？就是在导游工作的各方面都出类拔萃者。具体表现在那里呢？主要表现在思维方式，表达能力，办事效率，应变能力等方面的与众不同。就是我们平时所说的要有“大将风度”。大将风度：要胆大心细，遇事不慌，要胸有成竹，指挥若定；要临危授命，力挽狂澜。“将在外君命有所不受”，遇到突发事件要果断处理，能独挡一面；因为“沧海横流，方显英雄本色”。

形态的：手拿小旗子，肩背小喇叭；别着bp机，拿着大哥大；身扎大腰包，叽哩又哇啦。精神的：干干净净，大大方方；雷厉风行，意气风发。作风的：走路风风大大，说话响响亮亮，回答干脆脆，办事利利落落。说走咱就走，风风火火闯九州。路见不平一声吼，该出手时就出手。艰苦性：起早摸黑，披星戴月，跋山涉水；从鸡叫忙到鬼叫，忙得象个赤佬。有人说，爱情两个字好辛苦，我说，旅游两个字好辛苦。因此，要以苦为乐，苦中作乐。

## 导游是门技术

任何工作都有自己的专门技术，导游工作也不例外。

首先要认真负责。世界上怕就怕“认真”二字，无论什么事，

也无论大小，只有“认真”了，才能敢于“负责”。除了“认真”了，还要“熟练”。要“熟”只有一个方法，那就是要多练！练到什么程度呢？要练到“滚瓜烂熟”。知识这个东西是“待到用时方恨少”。所以平时要“拳不离手曲不离口”，到用时才能从容不迫，如数家珍一般。只有“熟”了才能“生巧”，也只有“熟能生巧做到这一步还是个“熟练工”，离我们所说的好导游、优秀导游还有很大的距离。不要灰心，既然入了门，就得下恒心。入门既不难，深造也是办得到的。“世上无难事，只怕有心人。只要工夫深，铁棒磨成针”。功夫定会不负有心人。还要一专多能，多才多艺。导游队伍是个藏龙卧虎之地，因此不管你是什么原因进旅游业的，入行就要遵循行规。随着导游工作时间的增长，经验的增长，还要向导游工作的深度和广度进军，如有机会还要进一步的深造。

## 导游更是门艺术

要把着龙头走，上了车我就是老大。我们知道，一条船上只能有一个老大，老大多了船要翻的。正常情况下，首先是要照顾大多数人的利益，不能耽误大家的游程。对待生人：不管你是什么级别，上了车我就是最大，哪怕你是市长部长。对待熟人：要熟规无睹，视而不见，目中无人，目空一切。千万不能紧张，那样你才能发挥的好。要掌握节奏：该快就快，该慢就慢，快慢接合。要顺着潮流：看大趋势，要因势利导，适时引导，不能拧着来。要跟着感觉走：感觉好时，尽情发挥；感觉不好时，及时调整。要控制住自己的情感，要掌握分寸，不能乱了方寸。要一专多能：要多才多艺，会说会唱，会跳会喝。如会一些摄影、摄像，书法，绘画等更好，对你的导游工作将大有帮助。要扬长避短：要即兴发挥，发挥自己的强项，往往能超常发挥。如果说“熟”是技术，那么“巧”就是艺术。

为什么这么说呢？因为这不但是种工作能力的提高，也是种境界的升华，更是种艺术的造诣。巧的艺术就是时间上恰到好处。

好处，是姓郑的嫁恰姓何的一郑(正)何(合)氏(适)。完美的艺术就是技艺上的炉火纯青，即不温不火。程度上的恰如其分，要适时发表，即不早不晚。

## 导游是种素质

从事每样工作都需要具备一定的素质，导游工作也不例外。首先人要正派。心理素质要好，承受能力强。文化素质要好，知识面要广博丰富。身体素质要好，要经得起风吹雨打。

## 导游是种能力

导游工作是综合能力的体现，或者说是各种能力的综合。说法不同，意思一样。就是说导游要有能力。

要有社交能力：男的要成为公关先生，女的要成为公关小姐。

要有说话能力：说话要沉稳老练，要充分留有余地，即看人说话。说话时还要看对象，看层次，看时机，看场合。

要有组织能力，还要有因时而异、因人而异、因地制宜的应变能力。

## 实习导游工作总结(三)

实习内容：熟悉旅行社业务，跟团学习导游技能。

实习目的与任务：了解旅行社经营管理过程，掌握导游业务。

实习到了，说什么都要找个地方，实践一下，把自己三年来学习的东西拿出来，让社会检验一下，真真正正的与社会来个肌肤之亲。首先要做的是找个能发挥我们专业的地方，酒店或者旅行社。经过考虑，最终我选了旅行社。

以前总是向往做一名导游，觉得能游山玩水是一件很好的差

事，当我做了导游以后，才发现原来要当一名好的导游真的不是一件容易的事情。虽然做导游的时间不长，但每次上团都能和不同阶层的游客交流，每次都能有新的感受。导游要和各行各业的人交流，如果你的沟通技巧不强的话，交流则无从下手。一个好的导游，要有很强的沟通能力，成熟的个人亲和力。讲解生动引人，对自己的旅游线路，沿途风情民俗十分熟悉，还要和景区景点，酒店餐厅，甚至司机保持良好的关系。在前辈的帮助下我明确了要成为合格导游员应具备的条件：

一、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，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。

二、应具备广泛的基础常识。作为一名导游，尤其一名外语导游，在带团过程中不仅仅是一名讲解员，还是一个“大保姆”。客人事无巨细可能都需要导游为其操心，对于客人，面对的是一个无从下手陌生的环境，因此导游如果缺乏日常生活中的基础常识，就无法迅速为客人排忧解难。

三、语言清晰准确，讲解生动活泼。语言表达能力是导游最重要的基本功之一，尤其是外语导游，语言正确清晰才能向游客传播中华文明，让客人了解自己的观点，同时充分了解客人的需求，及时提供服务，另外，生动活泼的讲解会使美丽风光锦上添花，会使沉睡的古迹死而复活，优雅的工艺品栩栩如生，从而给顾客留下难忘的深刻印象。

四、具备相应的旅行常识与专业知识。在带团过程中，团队随时可能出现不可预料的问题，导游具有相应的知识，就可在第一时间将损失减少至最低，为游客为公司争取到最大的利益。

五、广博文化知识面。导游接触的游客中，各种社会背景、文化层次不尽相同，合格的导游就应该做一个“杂家”，上知天

文地理，下知鸡毛蒜皮，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、具有组织协调应变能力。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，因此一个合格导游员要头脑清晰，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、注意仪容仪表，自身修养。许多外国旅游业是一个综合性服务行业，许多外国游客到一个国家最先和最多接触的是导游人员，因此导游经常被人誉为“企业形象，民间大使”，良好的仪容仪表会给人产生美好的第一印象，从而反映出企业乃至一个地区、国家的精神面貌和道德水准，因此良好的仪容仪表是提供良好服务的基础。

接下来在导游讲解方面，我也总结了几个要点：

首先你得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。像我们这样的新导游一上岗总觉得最重要的是背好景区材料，把它们背得烂熟，张口就来，不会停顿，这就是表示自己已是一个合格的导游了，但是通过几次带团我发现其实完全不是这么回事！专业的导游就是不仅要成为“杂家”，还要成为某一领域或某些方面的专家。“工欲善其事，必先利其器”。要想成为专业的导游，还必须熟练掌握导游语言的基本技能。因为它是我们传播知识、沟通思想、交流感情的强大工具。其中最重要的口头语言表达，这是我们工作中最普遍、最常用的一种语言表达形式。

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。另一半是讲解技巧，它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的东西对比着讲。你

对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。另外，导游最好多记一些方方面面的笑话，随时随地在讲解的过程中插入一个相关的笑话，那样就会使讲解生动有趣得多。最后，什么都掌握好了，但就是没有掌握客人的生理情况，讲解可能还是会惨败。比如客人是乘长途火车而来，夜里都没睡好，你却在那里兴致勃勃地给他们大讲特讲，即使你讲得很不错，但他们生理上的困盹还是可能打败一切精彩的讲解，而他们的鼾声会如此地打击你的自信。这时候你要知道，你不是失败在讲解上，而是失败在关心人上。

多次经验的积累我发现当好一个导游，不但要有对景点的热情，还要有对游客的热情。这个热情不单单是指你为他们讲解好的热情，还包括对他们作为一个人的全部关怀。有些导游认为我把该讲的都讲了就完成了任务，这种观点可要不得。你讲了，客人没听进去，和没讲过一样，你的任务其实是没完成。要当好一个导游，必须要有对人的热爱精神，你千方百计想的是怎样让他们这一趟来得值。察言观色很重要，时刻注意客人的举动和表情，经常找他们聊聊天，是客人对你产生信任感。讲解的时候要清楚自然，不怕罗嗦麻烦，多讲几遍，让游客清楚明白，还要抓住客人的注意力，使得客人产生兴趣。要与团队的领导或需要照顾的人多沟通，多关心，这样有利于整个团队的进行。

在带团的过程中，谁也不能保证永远一切顺利，毕竟这不是只要我们自己做好就可以了，还需要其他工作搭档、合作单位、游客甚至天公来作美，而这些因素都不是我们所能掌控的。尽管有时候问题、事故的发生并不是我们的责任，还要被客人无端指责，但是，作为独立工作在旅游接待第一线的职员，当问题、事故发生的时候，负有帮助解决问题和协助处理事故的不可推卸责任，同时也是对我们的工作能力和独立处理问题能力的重大考验。面对初来乍到的游客，导游所表现出来的对旅游活动早有安排，对自己能胜任本次导游工作的信心，会是他们产生心理安全感的重要来源。有时我们

接待的游客文化层次较高，或是豪门权贵，这时，强烈的自信心对我们更为重要。否则，底气不足，连自己都驾驭不了，就更别奢谈驾驭整个旅游团了。强烈的自信心还能增强我们的吸引力，处处显得落落大方，从而赢得游客的尊敬和认可。

实践使我认识到，做导游的学问很大、很深，不是随随便便就可以学的来，像如何安排路线、食宿、应对突发事件、如何与游客进行沟通等等，这些方面都要成为游客眼中的“百科全书”，所以要想做个好导游的确很难，而好的导游服务对游客来说的确又是一种享受。作为一名导游员，业务是一方面，而关键的态度问题。要做一个游客满意的导游，就要经常换位思考，把游客当作自己的父母兄弟姐妹来对待。要充分认识到，导游就是服务，服务是导游工作的首要任务，而游客就是我们服务的上帝。在导游工作中，我就是咬定这个宗旨来做导游工作的。但是，导游的工作是难度最大、最能锻炼人和最富有挑战性的工作，它是旅行社的代表和灵魂，它是游客外出旅行的忠实伴侣。

在带团的工作中，我失望过，彷徨过，受到一些冤枉的投诉，不公平的指责，没道理的批评，但更多的是体会到其中的美妙和欢乐，从中得到更多的教训和启迪，思想境界得到升华，懂得许许多多做人的真谛，这些都是书本中学不到的。这一次的实习经历对我以后的生活学习有着很大的影响，那些酸甜苦辣，使我得到了磨练，我相信，通过我不懈的努力，我一定能成为合格的导游。

## 导游实习心得篇七

是在9月23日和同学一起去广西靖西县通灵大峡谷国家4a级景区当实习导游。我在实习期间感受到：一个企业的好坏关键在与它会有什么样的企业文化，也认识到导游这个职业对人的全面素质要求是很高的，我也把这次实习是锻炼自己的一个很好的试练场。我们也根本没有想到，在之后的一个月，

我们会在这里收获一段快乐而难忘的时光。我不仅从同事们身上学到很多东西，和他们成为朋友，更重要的是，我在实习过程中拿到了开启通往社会之路大门的钥匙。

通灵公司招我们这些实习生去那里，是为国庆节出现的游客多而导游少所做的准备，公司又是以打造具有壮家特色的景区为宗旨，而我们对壮家文化的了解不是很多，而且我们没有当过导游的经验，因此我们过去时已经没有什么空闲的时间，这也让我们一过去就要努力的开始备战。到了那里我们才发现我们的压力很大，因为去那里实习的还有广西大学旅游专业的和靖西农业职业技术学院旅游专业的学生，而且他们过去的比我们早，我们去练唱歌背导游词的时候，他们就已经可以帮老导游带团了。因此大家一开始过去时都很担心，生怕自己会因为带不了团，而丢了人文学院的名誉。所以大家去的当天晚上就拉着我们的领队黄青学那里的山歌，大家一听那山歌觉得懵了。根本就不懂唱的是什么意思。只能大家用标音的方法一字一字的学下去，学到很晚大家才总算把山歌学的有点像了。

第二天一大早，我们就早早爬起来对着空旷地大声的练歌，也不管会被人笑，虽然要唱好山歌很难，但是大家都没有退缩的念头，决意要把山歌练好。为此我们彼此之间互相学习，还为此成立了跑调训练班，让一个唱歌比较好带着两个经常跑调的，哈哈，我也是跑调班的一员。为了歌曲的准确性，遇到不懂的我们就去问老导游，老导游也为我们的这种拼劲而感动，陪着我们在深夜的时候练歌，那些老导游的歌声的确很好听，我们都服了她们。我们大家有个很大的优点就是团结，大家在整个实习过程中都是互相帮助的，记得有次我们去那里的县城，由于路途比较远，车子也比较狭小，加上以前我坐车的时候很容易晕车，所以在去县城的过程中，我因为晕车而呕吐。看到我这个样子大家又是送水，又是送药的，当时我就感动了，觉得友情的可贵。

实习，就像进了社会大熔炉一般，就算在学校是自我感觉良

好，但是在社会里自己就像是空气中一粒微小的尘埃，也意识到自己能力的欠缺和知识的匮乏。实习这一个月期间，我拓宽了视野，增长了见识，体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己就业之路做准备。记得我们去的第二天，我们要去学习当导游的技巧，在跟了几个老导游的团后，曾很不以为然的认为当导游其实也很简单，就是遇到什么景物就介绍什么，遇到不知道的就乱说。现在想来那时多么的幼稚，因为看到别人说的好不一定代表自己就会说的好。

等到自己带团的时候才发现要把景物介绍好，让游客愿意听你讲解是多么困难的事。但是有失败就会有收获，在慢慢地带团的过程中逐渐积累了经验，比如在说介绍东西的时候首先要忘却自己不要想自己这样做会不会丢脸，而是要大胆的说越是扭扭捏捏的话别人就越不会听你的。其次介绍的时候要分清主次，先说景物的重点再去说它一些比较有趣的特点，这样的话游客不但知道了这叫什么植物，而且还知道了它的一些奇怪的特性，这会让游客感到是物有所值，也会树立起良好的通灵形象。

都需要克服。经过几天的培训，也到了上战场的时候了，黄金周的来临，让我们在心里充满了不安和兴奋。也见识到了什么叫人山人海，让人不得不怀疑中国的计划生育是不是还在起作用。在黄金周人最多的时候，公司的停车场等满了人，不过公司对这种事已经做了充足的准备，所以现场还能够控制，没有造成什么重大的后果，在那天自己带了两趟团，我也挑战了自己，在众多的游客面前都敢唱歌了。

虽然唱的有写跑调，但是也是一大突破，让我以后在陌生人面前不再胆怯了。最让人深刻的是当天晚上的斗歌，我们知道这是公司老总在考察我们的胆量和应变能力。所以大家在紧张和好奇中展开了斗歌比赛，把大家分成了三个组，我们学校的人被分到了一组。最后在大家的通力合作之下，这次斗歌把大家的热情都给点燃了，在这一刻大家感觉到了团结的

力量，只有团结的队伍才是不败的。

## 导游实习心得篇八

实习单位;南京德高旅游有限公司西安办事处

实习内容;计调，全陪导游真的不得不感叹时间流逝之快。转眼间一个月的实习就这样结束了。虽然这一个月来很苦，很累，但更多的是依依不舍和无限感慨。

由于自己在\_\_年考取了导游资格证，所以暑期专业实习就选择了找家旅行社，也算是自己本专业对口单位。因为暑期是旅游高峰期，导游人员需求量比较大，所以找家旅行社实习还算比较容易，于是，放了暑假后在家稍做休整，从7月25日自己就在南京德高旅游有限责任公司的西安办事处开始了为期一个月的实习生活。

一开始到旅行社，看到旅行社的办公设施之简单真的是相当的吃惊，虽然之前对于旅行社的一些情况也有些许了解，但当真正置身于这种办公环境时——几十平米的办公室，几张办公桌，几台电脑，一台传真机，感觉还是有点失落，跟自己的期望还是有些差距。然而，既来之则安之，整理好自己的思绪后，还是很快就投入到了自己的工作当中。

一开始自己主要是做接待工作，其实也就只是给来咨询的客人端茶倒水，介绍一些相关的线路问题，然后就是接电话回答客人的一些相关问题，当然有时也做做计调联系一下业务。这些工作说难也不难，但具体做起来也不是那么容易。首先，对于本社经营的各条线路自己都必须了如指掌，像是线路上的主要景点及其基本情况，自费项目收费情况，食宿情况，和其他线路对比优劣情况等等。而且随机应变的能力也需要很强。然而还好，因为南京德高旅游有限责任公司西安办住打的是华东线和黄山千岛湖，所以在线路的熟悉上

自己还是能很快进入主题，不过有时给客人介绍时由于紧张和一些突然问题也会卡词，但经过几天的锻炼下来，自己做得也能算是得心应手了。其次，就是跟客人说话的语气语调，一些基本的商务礼仪都需要身体力行。但最重要的呢，还是对客人的消费心理的掌握。在这里主要就是要考虑客人的经济实力，时间情况，身体情况，以及结伴人员的相关情况帮客人选择比较合适的路线和出游时间。因为自己本来就是学旅游专业的，在商务礼仪和消费心理方面多少也有点理论支撑，虽然书本上学的也不是都有用，但是有些东西贯穿于实践当中，还是蛮管用的，最起码是还有个思路可循，并不像很多人说得那样理论和实践根本就是两回事。

做了大概一周的接待工作，经理觉得我服务意识和随机应变的能力还不错，主要是再加上社里出团数量爆增，全陪极缺，经理就找到了我让我出华东线(南京—无锡—苏州—上海—杭州—线)七日游的全陪(也是我本次实习从事的主要工作)，因为从来没出过团，也没跟团出去旅游过，对于出团仅仅是局限于书本上的一些理论性的东西，更何况是独自带团，所以对于这突如其来的机会，在兴奋之余更多的是一份担忧，于是，自己就在出团前，请教了几位经验丰富的导游，向他们了解一些出团经常会遇到的问题和处理一些具体问题的技巧，以便能及时地对一些情况防微杜渐和以免问题发生时出现措手不及的情况。同时，自己也上网对一些问题和技巧进行了搜索和准备。有了这些基本业务知识的准备，心理上总算是有所放松，担忧也少了点。

在出团前一天，拿到行程单，就开始努力熟悉行程，和客人的一些基本情况。因为之前自己做的就是华东线上的接待工作，所以对于行程上的基本情况还是比较熟悉的，但一些操作性的细节工作还是必须要准备的，比如从一地到另一地的车程，列车车次及到站时间等等。难的就是对客人情况的把握，因为代的团是散拼团，行程单上没有客人的具体情况。但无论如何，鸭子总是要上架的，虽然带着一份忐忑，但自己还是鼓足了勇气，在火车站接团出发。

接到客人后，我还是蛮惊讶的，客人的情况跟我预想的有点出入，然而，我给客人的惊讶似乎更胜于客人给我的惊讶，他们似乎对于这个年纪不大的小女孩当自己的全陪导游感到有点不放心，但接下来我的表现——致欢迎词，给客人分票等一系列工作由于准备充分，显得井井有条并无初带团者的生疏，似乎还比较老练。其实这也使储户自己意料之外的，真的没有想到自己竟然也可以独挡一面。一方面打消了客人人们的顾虑赢得了他们的信任，另一方面也增加了自己的自信。

上车后安排好客人人们的铺位，提醒客人保管好自己的相关物品后自己也终于可以休息了。第二天我们就准时到达旅程的第一站——南京，与地接导游成功会合。因为是专线，我的工作也算完成一半。剩下的旅程，由于能够积极的帮客人协调一些问题，跟地陪积极配合，虽然过程中也出现了一点问题，但整个旅程还是比较愉快的。最后返程时，车票出现了一些问题，有点棘手，算是这次带团对自己最大的考验吧，不过还好，经过一番折腾，和客人的配合，问题成功解决。

于是，自己的第一次带团过程也圆满结束。欣慰之余就是一个字——累。虽然这样，在出团回来的第二天由于社里团太多导游分布不过来，加上经理对我第一次出团的表现相当满意，决定让我在结束出团的第二天继续出团。虽然是累，但自己的劲头似乎更高一筹，所以也就没犹豫，再次踏上旅程。有了第一次的经验，后面就是轻车熟路了，所以后面的带团就显得轻松了好多，虽然后面由于南方天气太热以及饮食也不是很习惯身体还出现了点状况。不过还好，及时吃药后身体很快极好了起来。

## 导游实习心得篇九

一、实习目的：

(2) 根据已学的知识，学会设计旅游路线；

(3)练习导游词的写作方法;

(5)理论与实践有机结合,更好的巩固所学的内容。

二、实习时间:

xx年3月31日—4月11日

三、实习地点:

焦作市影视城

四、影视城所在地简介:

影视城所在地是焦作市,焦作市位于河南省西北部,北依太行,南临黄河,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。

焦作市的山水风光秀美壮丽、如诗如画。太行山层峦叠嶂,母亲河源远流长,大山大河造化了焦作山水之大气,成就了焦作旅游之大势。最能体现焦作“山水”旅游特色的南太行五大著名景区中,云台山国家风景名胜区以山称奇,以水叫绝。青天河省级风景名胜区秀比江南,被誉为“北方小三峡”。神农山风景奇、绝、雄、险,被誉为“太行精粹”。青龙峡风景区是河南省唯一的峡谷型省级风景名胜区,享有“中原第一峡谷”的美誉。

焦作的人文景观星光灿烂,多姿多彩。焦作古为怀庆府所在地,是中华民族的发祥地之一,有着深厚的历史文化底蕴和丰富的文化内涵。女娲补天,黄帝祈天、神农尝百草等美丽传说源于此地;韩愈、李商隐、司马懿、许衡、朱载堉等历史名人诞生在这里;武王伐纣遗址、山阳城遗址、古羊肠坂道(曹操北上壶关讨伐高干曾路经此地,写下名篇《苦寒行》)、汉献帝陵、竹林七贤遗址等古迹犹存。

焦作温县陈家沟为中华太极拳发祥地，是中外太极拳爱好者向往的太极圣地，全国有代表性的杨、武、吴、孙等诸多太极拳流派皆源于此。太极拳历经300多年的沧桑变幻，目前已成为人类共同参与的、人数最多的世界第一武术运动，堪称中华民族武术奇葩和世界文化瑰宝。这里还有中央电视台外景拍摄基地——焦作影视城、现代高科技水上乐园——龙源湖乐园、城市森林动物园等旅游项目。

焦作是河南省交通发达地区之一，焦新、焦枝、焦太铁路过境而过，东接京广，南连陇海，北至太原；焦郑、焦晋高速公路和焦作黄河公路大桥与国道融会贯通，与地方路网纵横交错，与省会郑州、中岳嵩山、古都开封、洛阳、山西晋城之间的行程均在一百公里以内。焦作旅游接待设施完备，服务上乘，现有涉外星级宾馆15家，旅行社33家，旅游汽车公司4家，旅游从业人员3万人，已推出的焦作山水风光游、历史文化游、休闲娱乐游等精品线路，深受游客青睐。

## 五、导游词

游客朋友们：

大家好，首先欢迎各位来到影视城参观游览。我是你们的导游员，大家可以叫我小吴，在接下来将由我为大家服务。在此，预祝各位可以在影视城玩得开心。

在进影视城前，我来给大家简要的介绍一下影视城。中国十大影视城——焦作影视城、是中原地区唯一著名的影视基地，为焦作市十大景点之首。占地面积2.5平方公里，建筑面积40万平方米，是以春秋战国、秦汉、三国时期文化为背景的仿古建筑群。宏大的基地规模以及丰富的拍摄场景，吸引了国内影视导演们纷纷率剧组前来焦作影视城取景拍戏。自建成以来，迄今为止已接待了《东周列国》、《屈原》、《洛神》、《秦始皇》、《卧薪尝胆》、《马鸣风萧萧》等国内外近百部影视剧的。

好啦请大家跟我进来吧。

游客朋友们，在正式的参观游览前，大家先跟我来看看旁边这个导游图。我给大实简单的讲一下我们今天参观影视城的路线。大家可以看到，影视城分为六大区，有我们现在所在的文化广场、周王宫、市井一条街、琵琶湖、楚王宫和圣佛寺。那么，我们首先从这里，文化广场出发，再到我们正对着的周王宫，在周王宫看一场表演，从周王宫的后门出去就向市井一条街前进，穿过市井一条街后到达的就是楚王宫，参观完楚王宫后，我就让大家自由活动，活动期间，大家如果不累的话呢，还可以自己去参观一下圣佛寺。在参观的过程中，请大家认真的听我的讲解，这里面可是有很多有趣的故事哦，同时希望大家爱护这里的一草一物。

请大家环顾一下四周，这里就是文化广场区，这时是影视城在二期工程主要部分，它包括三皇像、六哲人、四神兽、司母戊大方鼎、仿古舞台、古钱币状大门、大型浮雕等雕塑和建筑。

大家来看，这个仿古，它是影视文化活动的主要场所，每年的黄金周、春节以及重大节日，这里都有丰富多彩的大型文艺表演。去年著名相声演员冯巩、李金斗就在这里做过精彩的表演。

请大家抬起头来看看这舞台上有个大鼎。大家知道它叫什么吗？对了，这就是世界上最大的青铜器——司母戊鼎。不过，我们眼前这个鼎是仿造的。我来给大家讲讲有关这个大鼎的来历吧。司母戊鼎是中国商代后期王室祭祀用的青铜方鼎，1939年3月19日在河南省安阳市出土，因它的腹部著有“司母戊”三字而得名，现藏中国国家博物馆。司母戊鼎器型高大厚重，又称司母戊大方鼎，高133厘米、口长110厘米、口宽79厘米、重832.84千克，鼎腹成长方形，上竖两只直耳，不过发现时仅剩一耳，另一耳是后来据另一耳复制补上的，下有四根圆柱形鼎足，是中国目前已发现的最重的青

铜器。该鼎是商王祖庚或祖甲为祭祀他的母亲所铸造的。

大家听说过问鼎中原的故事吗?早在东周时期，周天子的中央政权日益衰落，各诸侯国纷纷觊觎王权，位于南方的楚国更是野心勃勃，一次楚庄王正在会见周朝使者王孙满时，故意问：“你可知道周朝九鼎的大小和重量?”表明他藐视王权，意欲夺权的野心，后来楚庄王成了“春秋五霸”之一。

## 导游实习心得篇十

一、实习目的：

(2) 根据已学的知识，学会设计旅游路线；

(3) 练习导游词的写作方法；

(5) 理论与实践有机结合，更好的巩固所学的内容。

二、实习时间：

xx年3月31日—4月11日

三、实习地点：

焦作市影视城

四、影视城所在地

影视城所在地是焦作市，焦作市位于河南省西北部，北依太行，南临黄河，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。

焦作市的山水风光秀美壮丽、如诗如画。太行山层峦叠嶂，母亲河源远流长，大山大河造化了焦作山水之大气，成就了

焦作旅游之大势。最能体现焦作“山水”旅游特色的南太行五大著名景区中，云台山国家风景名胜区以山称奇，以水叫绝。青天河省级风景名胜区秀比江南，被誉为“北方小三峡”。神农山风景奇、绝、雄、险，被誉为“太行精粹”。青龙峡风景区是河南省唯一的峡谷型省级风景名胜区，享有“中原第一峡谷”的美誉。

焦作的人文景观星光灿烂，多姿多彩。焦作古为怀庆府所在地，是中华民族的发祥地之一，有着深厚的历史文化底蕴和丰富的文化内涵。女娲补天，黄帝祈天、神农尝百草等美丽传说源于此地；韩愈、李商隐、司马懿、许衡、朱载堉等历史名人诞生在这里；武王伐纣遗址、山阳城遗址、古羊肠坂道（曹操北上壶关讨伐高干曾路经此地，写下名篇《苦寒行》）、汉献帝陵、竹林七贤遗址等古迹犹存。

焦作温县陈家沟为中华太极拳发祥地，是中外太极拳爱好者向往的太极圣地，全国有代表性的杨、武、吴、孙等诸多太极拳流派皆源于此。太极拳历经300多年的沧桑变幻，目前已成为人类共同参与的、人数最多的世界第一武术运动，堪称中华民族武术奇葩和世界文化瑰宝。这里还有中央电视台外景拍摄基地——焦作影视城、现代高科技水上乐园——龙源湖乐园、城市森林动物园等旅游项目。

焦作是河南省交通发达地区之一，焦新、焦枝、焦太铁路穿越而过，东接京广，南连陇海，北至太原；焦郑、焦晋高速公路和焦作黄河公路大桥与国道融会贯通，与地方路网纵横交错，与省会郑州、中岳嵩山、古都开封、洛阳、山西晋城之间的行程均在一百公里以内。焦作旅游接待设施完备，服务上乘，现有涉外星级宾馆15家，旅行社33家，旅游汽车公司4家，旅游从业人员3万人，已推出的焦作山水风光游、历史文化游、休闲娱乐游等精品线路，深受游客青睐。

## 五、导游词

游客朋友们：

大家好，首先欢迎各位来到影视城参观游览。我是你们的导游员，大家可以叫我小吴，在接下来将由我为大家服务。在此，预祝各位可以在影视城玩得开心。

在进影视城前，我来给大家简要的介绍一下影视城。中国十大影视城——焦作影视城、是中原地区唯一著名的影视基地，为焦作市十大景点之首。占地面积2.5平方公里，建筑面积40万平方米，是以春秋战国、秦汉、三国时期文化为背景的仿古建筑群。宏大的基地规模以及丰富的拍摄场景，吸引了国内影视导演们纷纷率剧组前来焦作影视城取景拍戏。自建成以来，迄今为止已接待了《东周列国》、《屈原》、《洛神》、《秦始皇》、《卧薪尝胆》、《马鸣风萧萧》等国内外近百部影视剧的。

1. 导游实习总结

2. 导游个人实习总结

## 导游实习心得篇十一

在激动和兴奋中，我们迎来了盼望已久的导游实习。通过实地导游讲解，倾听资深导游带团技巧，使我们能充分掌握带团知识与技巧。我在这短短的7天里，也潜移默化的提升了好多，对带好一个团也信心倍增。

我们组负责的景点是新奥海底世界。刚到秦皇岛的第一天，我们便兴奋的去踩点。初步了解景点的状况，把之前准备好的导游词与景点相结合，更好地做好导游讲解服务。

7月25日下午是我带领大家游览新奥海底世界的日子。作为最后一个景点的最后一位导游，我表示压力很大。看着前面所有同学精彩的讲解和带团服务，我告诉自己，一定要像他们

一样，更好地为大家服务。由于前几天的精心准备，我还是比较有信心的。讲解的时候，如果说不紧张，那是不可能的。不过我尽量不把我的紧张表现给大家看。心里尽量慢慢平静下来，语速适中，声音也比较大，还算顺利完成吧。我和组员张雷带领大家参观了海底世界中很多的海洋标本，走过了海底隧道，让大家感受到了在海底漫步的感觉。同时也观看了海豹表演、美人鱼表演、海豚表演等精彩演出。

首先，由于是第一次带团，我们都非常紧张，再加上景区里人山人海，给我们带队提高了一定得难度。有时候只顾着讲解，忘了看游客是否都跟的上对。在人多的地方也会漏掉几个游客。对于这一点，我们总结了经验，并在以后的导游工作中加以改进。

和创造性，避免让游客产生不耐烦的心理。

再次，选择合理的游览路线也是相当重要的。在我们组带团的时候，就犯了这个错误。当我带领着大家去观看美人鱼表演的时候，由于之前核对的时间和实际表演时间有误，导致没有让大家按时观看表演。在以后的导游工作中，一定要提前信息核实各种事宜。做一个好导游还要是一个有心人啊。其实做任何事都需要用心，需要细心。就像名流策划总监jack甄的一句名言：“做一个成功的创业者，要比女人更女人。”说的也就是做事要细腻，往往很多事，都是细节决定成败。这一点我要好好反思。

最后，微笑是导游工作的重中之重，这样会给游客一种轻松的感觉，更愿意和你接近，为我们工作也减少了不少难题。

通过在秦皇岛7天地导游实习，我有以下感悟。

一．在实习工作中，我们把两年所学的知识用到了这两个星期的实习中了。在锻炼带团技能的同时，也可以丰富感性知识，对各旅游目的地有所了解。再用学校中学得知识加以论

证。可以充分领悟旅游的乐趣。祖国的大好河山和悠久的历史、灿烂的文化。

二. 这次实习还让我更加深刻的认识了导游这一行的酸甜苦辣，而我们要想真正走进这个领域，还必须要不断的完善和武装自己，只有具备了行业要求的条件，才能够跨出自己成功的一步。

的导游工作将大有帮助。要扬长避短：要即兴发挥，发挥自己的强项，往往能超常发挥。如果说“熟”是技术，那么“巧”就是艺术。

四. 从事每样工作都需要具备一定的素质，导游工作也不例外。首先人要正派。心理素质要好，承受能力强。文化素质要好，知识面要广博丰富。身体素质要好，要经得起风吹雨打。

五. 导游工作是综合能力的体现，或者说是各种能力的综合。要有社交能力、要有说话能力：说话要沉稳老练，要充分留有余地。要有组织能力，还要有因时而异、因人而异、因地制宜的应变能力。

六. 要认真负责。这样才能为游客更好地服务。导游队伍是个藏龙卧虎之地，因此不管你是什么原因进旅游业的，入行就要遵循行规。随着导游工作时间的增长，经验的增长，还要向导游工作的深度和广度进军，如有机会还要进一步的深造。

经过此番的实习，让我懂了很多，收获了很多，在这过程也经历了很多。使我们整个班级有了更强的凝聚力。谢谢学校给我这个锻炼的机会！在经历当中，我的思想也逐渐变得成熟，为我即将踏入社会，做导游工作奠定了基础！

扩展阅读：

# 导游实习总结报告

旅游10高冯罗楠9号

## 一. 实习目的

(3) 让我们了解导游工作的具体实况，以及在带团过程中如何解决一些突发事情；

(4) 理论与实践相结合，更好巩固所学的内容。

## 二. 实习时间

## 三. 实习地点

雁荡山、江心屿、温州乐园

## 四. 实习过程

第一天，雁荡山。

7点校门口集合。大家都很兴奋，很多同学7点之前就到车上去了。人差不多到齐的时候，我们的全陪导游老朱点人数。确定人来齐了我们就出发了。然后，老朱作自我介绍，大家反应都很热烈。老朱是一位老导游，看的出来很有经验，也很负责任。一路上我们唱歌，欢声笑语。快乐萦绕在我们每个人的心里。到达雁荡车站的时候我们的地陪小陈上车，给我们讲解了温州以及雁荡山的概况。接下来两天的吃住行游购娱都是小陈给我们安排的。第一站，前往大龙湫。寒假的时候来过三次雁荡山，那时候大龙湫的瀑布几乎没什么水，所以也没报什么希望。这次也是，水很少。不过跟大家一起很开心，我们在那里拍照，留下自己来过的痕迹。12点钟，我们回到车上，出发去吃饭。到了饭店，一个个跟狼一样，好像很久没吃过饭。狼吞虎咽，饭菜吃的很干净。下午我们

去了灵岩景区，看小龙湫以及卧龙谷。还欣赏了神奇的灵岩飞渡。晚上观看灵峰景区美丽的夜景。最让我印象深刻的是夫妻峰。欣赏完这些，我们回到宾馆休息。第二天，江心屿。

早上8点钟从雁荡山出发开往温州。由于某些原因，江心屿的行程安排到下午。所以早上去了温州大学城，大家一下车就往商务中心跑，去逛街。只有我们一个人留在车上睡觉。等到大家都回来了，我们才开往江心屿。到了码头，我们轮渡过去。参观了江心寺、浩然楼、革命烈士纪念馆、谢公亭、博物馆。接下来是我们自由活动的时间。第一次来江心屿是高一时候我们春游，去过同样的地方，景物没变。只是身边的人变了，但是一样开心。

第三天，温州乐园。

我们很早就到温州乐园，可是大门还没开。工作人员说8点40才开门，我们8点多就到了。在门外等了很久，而且那天早上下过雨，有点微冷。衣服也没带多，所以就在外面吹冷风，聊天。一直不喜欢玩这些刺激的游戏，但这次跟着大家一起，什么都不怕了。

## 五. 实习心得

三天的实习时间过的很快，感受到很多。做导游真的是很辛苦。以前总觉得当导游可以游山玩水，是一件很好的差事。但现在，我不这么认为了。导游需要有很强烈的责任感和服务热情。也要具备广泛的基础常识，语言要清晰准确，讲解生动活泼。以及具备相应的旅行常识与专业知识。

我们要想当一名好导游，必须具备很好的素质。认真学习课本知识，亲身实践。

## 导游实习心得篇十二

参加社会实习，对我来说也是一个极为陌生的词汇，因为之前我从来没有参加过社会实习，更不要说我参加社会实习了，因此我决定在暑假的时候参加社会实习，这对我来说是极为重要的事情，在不断的发展中，我会得到很大的重视的，相信自己的你能力，在不断的成长中，我会得到更大的进步。虽然这都是听别人说的，但是我相信我会做到这一点的。

- 2009年假期期间，在团委的号召下，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（2009年7月10日--20097月25日）。

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、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”却能为我赢得更多的机会。只要勤问、勤学、勤做，就会有意想不到的收获。

- 二、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。

### · 三、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。

□

### · 四、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。

### · 五、要有热情和信心

## 导游实习心得篇十三

最后，就从我个人的角度来看旅游业中的导游。导游在做好自己本职工作的同时，注意个人形象也是非常重要的，不能把自己一些不良的工作作风带到工作上来，这会对个人甚至旅行社产生很不好的影响。在保证自己工作不出问题的情况下，也要多与游客们进行沟通、交流，了解他们的需要会有助于工作的顺利进行。当真正的与旅客们打成一片、融合在一起的时候，经济效益会自然而然的产生。

以上便是我这次暑假实践的收获，我虽然以一个游客的角度了解到这些，但是对于我未来的导游生涯来说还是远远不够用的。导游是一个很有灵性的职业，我需要不断发挥自己的主观能动性结合自己的性格特点才能不断进步。我相信在未来我能成为一名出色的导游，通过这次的实践我充满信心。

实习地点□xxx实习目的：通过这次实习对旅行社的具体营运与管理等方面有了了解，丰富社会实践经验。

实习时间□20xx年2月15日

### 一、淮安东方旅行社总体介绍：

淮安东方旅行社成立于20xx年5月，是由一批优秀的管理人员和高素质的导游队伍组成，以现代制度运营的旅游企业，在总经理周海鸥的领导下和淮安各界的关心与支持下，连续两年旅游业务销售总额位居全市首位。本社多年以来一直以服务创品牌，满意在东方为立社之本，以诚誉、守信、兑诺、前瞻、安全为服务宗旨，热心为新老客户服务。

二、作为一名合格的导游，必须对自己的工作认真负责。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。在旅游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带物，以及对旅行社顾客的耐心以及责任心。

着实更为重要的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让我们在最后一个学期实习的原因，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和团队精神将会使我终身受益。

实习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。

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。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、购、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，旅游业促动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，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。

关于旅行社发展的几点思考：全国旅游及旅行行业最具领导地位的论坛组织-----世界旅游及旅行理事会积中国未来旅游及旅行行业前景十分乐观，预计到20xx年旅游及旅行行业年增长率为10.9%旅游业在促进中国经济和社会发展方面有着巨大的经济潜力。

20xx年中国旅游业对gdp的贡献为8400余亿元人民币。据中国旅游局预测，全国旅游业总收入33000亿元人民币，相当于国内总产值的8%，真正成为国民经济的支柱产业，虽然中国旅行社有着美好的前景，但是中国旅行社的现状并不客观。

这主要表现在我国旅行社的业务范围目窄，多为经营团队旅游，观光旅游来充分挖掘市场潜力，国际旅行社的自主能力差，其国际业务多为接待外国旅行社发来的团队，而且虽然旅行社的数量很多，但是却表现出散而弱的现象。

以下是我在看的一些材料后，对于中国旅行社的一些想法，首先是完成旅行社在市场中的定位，从而更实际的认清现状与前景然后根据定位确定旅行社发展的主要客源，根据客源的特点创立具有代表性的品牌。巩固旅行社的核心产品的位置，当品牌开始生效后，逐步有规划的拓展旅行社的业务范围，在这一过程中决定成败有如下几个方面的影响因素：网络化的科学技术和现代化的科学的管理方法。

1. 市场定位：对市场进行分析调查，认清旅行社在旅游市场中的位置，中国旅游业从80年代兴起，随着经济的发展，旅行社也在不断的向专业化的方向发展，虽然我们完成了开拓阶段，但是如何能够使中国的旅行社在世界崛起，仍然处于一个发展探索阶段，尤其是加入了世界贸易之后中国旅行社更是面临了空前的机遇和挑战。

机遇：加入世界贸易组织后，中国的旅行社业也逐渐认清了自身与世界水平的差距因此有助于推动旅行社加快了适应服务贸易的国际化，汲取国际旅游市场在管理等方面的先进经验，从而改善中国旅行社中的一些禁锢的理念增加我国旅行社的竞争力，借鉴国外一些现代信息技术，他为中国的旅行社开辟了一个前景美好的国际市场，这样就可以增加来华人数增强旅游经济的效益。。

挑战：对方旅行社的介入，给中国旅行社带来了很大的压力，

使得中国的一些中级旅行社在激烈的竞争中失败后难在崛起，对方旅行社在经营管理方式上的丰富经验使其拥有了很强的应变能力，对方合资旅行社的数量，会导致行业竞争进一步加剧，客源市场竞争，营销网络，人才的激烈竞争，外企的优厚待遇，导致人才流失现象，中国信息技术及互联网技术的弱势，使得中国在旅游市场上的竞争力显得较弱。

实习体会：一. 加强旅游知识产权的改革。我特别留意报纸杂志上旅行社打出的广告，我发现旅行社虽各异，但各旅行社所列出的旅游路线都几乎相同，在行程用餐、住宿、交通等各方面大同小异。因为旅行社产品的单一相同，导致各旅行社大打价格战，各旅行社都尽量压低一条线路的价格，这必然会导致服务质量的下降，而旅行社又不愿去开发新的旅游路线，旅游产品，因为一条新的旅游路线的开发需要大量的人力物力财力，花费成本很大。而且新的线路开发出去以后很快会被其他旅行社抄袭使用，这样会使旅行社的竞争力减弱，所以加强旅游产权势在必行，还不光是保护旅行社的权利，更是为了广大消费者能体现新的惊喜。

二. 导游人员服务质量下降。

导游人员中，他们的带团经验都非常丰富，平均来说都有2.3年的工作经验。他们的学历相对于其他地方来说学历算是高的，都有导游证，但全是初级.中高级导游人员没有，都为中文导游，外语人才缺乏，这些导游基本工资较少，一般赚钱多少与出团次数挂钩团多赚的也多。

三. 旅游时间的季节性：

(1)旅行社行业的季节性特点是由旅游市场上的旅游需求的季节性所形成的，造成旅游需求的季节性变化的原因主要是小旅游目的地的自然气候条件，旅游活动受自然气候条件的影响较大。一般来说，气候适宜的季节有利于吸引大量的休闲旅游者前来观光、度假，而严寒酷暑等恶劣气候则不利于旅

游者的旅游活动。

旅游需求的季节性使旅行社行业的经营活动呈现出明星的淡季和旺季的差别，由于旅行社行业的供给在短期内为刚性，而旅游市场上的旅游需求的弹性却很大，从而导致在旅游旺季时，旅行社受接待的限制，面对蜂拥而至的旅游者却往往只能满足其中一部分人的需求，无法接待更多的旅游者，从而失去赢得更多收入的机会，相反，到了旅游淡季，随着前来的旅游者人数锐减，又造成旅行社接待能力的闲置和各种旅游资源的浪费。

在实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。

## 导游实习心得篇十四

我们就抛弃那些所谓的自尊，那些被批判的一无是处的自尊，就这样又坚持了一个月，这时团也就上来了，我们开始跟团，向老导游学习带团经验，跟次团再加上之前充分的导游词准备，带团技巧准备就可以带团了。但这并不代表你可以把团带的完美，以后的日子就是边带团边吸取上次带团的经验。我们就是带着学习的态度去带团，为游客服务。

先开始带团都是些比较容易带的，我们先从散客带起，这种团的优点：人数少，麻烦也就相对少些，但同时也有难办的事：就是因为人数少，吃团餐时麻烦就来了，人数少不够一桌的，人家利润不多不愿接，你就得硬着头皮去跟人家说情。做中间人的导游得八面玲珑，这方面都得照顾到，同时也在考导游的应变能力！

我第一次接的团队是40人，其中30大人，10个小孩，30个大人中有：一个70岁以上的(各个景区免票)、4个60-69岁的(有的景区有优惠，有的没有优惠)，10个小孩中有：1个1米4到1

米5之间的(有的景区是儿童票,有的景区是成人票)、3个1米2到1米4的(各个景区是儿童票)、6个1米2以下的(除了长城号游船20元,其他景区都是免票的),这次团是我从带6个散客到带团队的一次飞跃。这个团可不简单,年龄差距之大就是最令人头疼的事,但心怀学习态度的我,就这样一步步把它带下来了,虽然不容易,但我带的很不错,还受到了夸奖,我开始又自信起来,同时呢,我也得到了物质奖励,我领他们去吃了一次海鲜,这次团下来,我挣了1000元左右,这可是我第一次挣这么多,兴奋心情就不容说了,我还得到了肯定,我导游事业的肯定。这也是我印象比较深的一次带团经历,受到很大鼓舞,令我印象深刻的是还有很多,总之这次带团学到很多东西,在学校没法学到的。

接下来的日子就是团队与散客交叉带,可以总结一下,散客挣小钱,团队挣大钱,但都不是那很好带的,必须付出你的全部精力,24小时服务,我还没遇到特难伺候的游客,我听同学说,曾经有一个游客把他堵在屋子里不让走,堵了一个多小时,最后强硬逃脱的。还有的游客嫌弃住宿条件不好,折腾到有到大半夜。还有更严重的,游客在整个秦皇岛之旅的行程中跟导游对着干。这些例子是那么的常见,就发生在我们身旁,也许就是我们新导游的经验不足。事实也证明了,我们新导游的导游之路越走越顺。

这几个星期的导游生活让我有了很大的感触,现总结如下,作为一个导游,要做到:

- 1、要有良好的心态。良好的心态是作为导游工作必备的一个条件,作为导游,是代表旅行社跟客人接触,在旅游的整个过程中要遵照计划合理适当的安排好客人的食住行游购等各方面。在这个过程中,导游也不可避免的要同餐厅、酒店、景区、车队等各单位联系,而在这过程中,可能由于旅行社计调的安排不妥、前台人员不熟悉路线操作胡乱答应客人某些条件等原因,造成导游没办法满足客人的要求。在旅游团出发后,一旦某些客人觉得旅行社提供的景点、服务、酒店

等不符合宣传上的标准或是不符合前台答应的条件，便会出现不满的情绪，如果导游人员发现后不能积极去调解沟通，则可能会使客人的不满情绪不断的积累，造成影响周遭客人的情绪，最后变成整个旅游团的客人都不满，这是很严重的。所以作为导游要有一个积极良好的心态，有较强的心理素质，心理承受能力要强，一遇见事情就要冷静，积极努力的寻求解决方法。

2、做事要有预见性。做任何事情若能看多一步，那对于避免麻烦的产生是很有效的。做导游，每一次面对的都是来自不同的客人，每一次都要重新建立客人对自己的信任。而树立预见性的意识，将行程安排的妥妥当当，获取客人对自己的信任与好感，对整个旅游过程是否顺利起着十分重要的作用。做好预见性工作，首先就在做好带团前的准备工作。如拿到旅游计划后，要仔细认真的查看行程安排，看是否有错漏的地方，有的话及时向计调反映。认真查看，发现问题，则能在问题发生前就将它扼杀在摇篮里。在看计划的时候要留心客人的信息，如客人的年龄、国籍、宗教等等，如果客人是老人则尽量将其座位调至前排，让其做得舒适些谨防晕车；如果客人的是清真教，则要注意联系餐厅，客人的饭菜上不要出现猪肉等。在整个行程开始之前，要考虑到每个环节是否顺畅，出发前与餐厅、酒店、景区、车队等各单位做好确认工作。预见行程中有哪些环节容易出现的问题，先考虑好大概的解决对策。谨防事件发生时一片混乱。如果碰到的是未去过的景点线路，则要虚心的请教同事，问清楚景区的相关情况及注意事项，想好应对措施，以防事故。

3、抓好第一麦，并做好讲解工作。导游的第一麦，是导游跟客人的第一次正式接触。第一麦讲得好不好，直接影响导游在客人心中的形象与威信。如果第一麦能让在客人心中产生正面的形象，让客人信服，心甘情愿的跟着你走，则接下来的整个行程都会比较顺利，即使发生问题，基于对导游的好感与信任，在良性的沟通下都能够很快的以大化小。要做好讲解方面，首先得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。

像我们这样的新导游一上岗总觉得最重要的`是背好景区材料，把它们背得烂熟，张口就不会停顿，这就是表示自己已是一个合格的导游了，但是通过几次带团我发现其实完全不是这么回事。专业的导游就是不仅要成为“杂家”，还要成为某一领域或某些方面的专家。“工欲善其事，必先利其器”。要想成为专业的导游，还必须熟练掌握导游语言的基本技能。因为它是我们传播知识、沟通思想、交流感情的强大工具。其中最重要的口头语言表达，这是我们工作中最普遍、最常用的一种语言表达形式。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。另一半是讲解技巧，它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的东西对比着讲。你对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。另外，导游最好多记一些方方面面的笑话，随时随地在讲解的过程中插入一个相关的笑话，那样就会使讲解生动有趣得多。

4、不能以貌取人。随着旅游的经济化，旅游不再是一项高消费的活动，而是成为城市居民的在闲暇时间出游的日常活动。短距离的经济线路吸引更多收入较低的人群，带动城市旅游的快速发展。作为导游，面对的客人来自四面八方，不同阶层的客人都有。有些导游没有良好的职业操守，以貌取人，看不起穿着邋遢的人，对这群的要求都很怠慢，甚至是轻忽他们。这是相当可耻的一种行为。作为导游，不仅仅是领队，还是一个服务者，只要是客人的合理要求，我们都要尽力去满足。这才是导游该做的。

当导游真的很辛苦，但又是苦中作乐，苦尽甘来。开始时感觉特别辛苦，但慢慢的适应了这种生活节奏，就感觉还行，当导游就是很自由，无拘无束，当服务员的，每天都有事干同样的活，见那几个熟悉的人，总之生活圈子很小，但导游就不要一样了，每天见不同的人，解释不通的朋友，而且还

很自由，这也是我喜欢当导游的最主要原因。

可以说当导游是我第一次与社会真正的接触，这次实习对我影响很大，我也会从中学到很多各方各面的知识，受益匪浅。我的人际交往能力，与人沟通的能力，与人协作的能力，组织能力等等都得到了提升，同时我也会借助这次实习好好的安排我今后的学习生涯。

## 导游实习心得篇十五

经过学校的安排，来到了\_\_\_\_旅游公司担任导游，正所谓“初生牛犊不怕虎”，当我抱着巨大的热情把学校研读得来的知识作为试金石，来投入到工作中时，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，都可以把我整得“鼻青眼肿”。我发现，实践中的事实都不是学校中可以学到的。有些事情尽管教授们讲到过，但是要做到活学活用，却非一日之功。

后来，通过不断地探索和体会，使我慢慢地领会到，要想成为一名合格的导游员，必须首先成为一名生活服务员。在国内旅游“吃、住、行、游、购、娱”的六大要素，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，而这些在学校中是涉及不到太多的知识点的，学校中的知识主要是在“游”的方面。于是，通过细致地观察，不断摸索和实践，更要不断地学习。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，再与安徽的菜肴进行比较，这样，就可以向游客进行解说，回答游客提出的相关问题。

通过带团，在锻炼带团技能的同时，也可以丰富感性知识，对各旅游目的地有所了解。再用学校中学得知识加以论证。可以充分领悟旅游的乐趣。祖国的大好河山和悠久的历史、灿烂的文化。起先，客户对我的工作不了解或是不感兴趣，而我对这一现状的认识不够，认为通过不断地接触，可以建

立起良好的合作关系。但一段时间下来，感到效果甚微。于是，我调整了工作方向，对客户进行分类。分成“重点客户”、“普通客户”、“潜在客户”。针对他们的不同特点，和我与他们的不同的关系进行促销。

同时，我还在带团的同时，不忘做一个有心人，对团队中的客人进行市场拓展，发掘潜在客户，这样，就扩大了我的客户群。就是通过这样一次次，一点一滴的工作，使客户对我产生了一定的信任感。这样，我的业务量就有了显著的提高，久而久之，我积累了自己的一条网络，随着业务量的上升，也使我逐渐体会到，要想做一名合格的国旅导游员，自己还必须得成为一名好的推销员。

经过此番的实习，让我懂了很多，收获了很多，在这过程也经历了很多。谢谢学校给我这个锻炼的机会!在经历当中，我的思想也逐渐变得成熟，为我即将踏入社会奠定了基础!

## 导游实习心得篇十六

实习地点：

实习时间：2020年2月到2020年5月。

实习目的：了解旅行社经营管理过程，掌握导游业务。

实习内容：跟团学习导游带团技能，了解旅行社各部门的工作程序，并独立带团。

(一)首先我想说说对导游的认识：

导游是种职业，是门技术，是门艺术，是门科学。

导游是一种职业。旅行社是旅游业的一大支柱，导游是旅行

社的门面和旗帜，一个好的旅行社必定有好的导游，这些人是旅行社的顶梁柱。导游有专业和业余之分。常言道，“三百六十行，行行出状元”，现在看来是远远不止了。“状元”指某一专业领域内的佼佼者。何为佼佼者？就是在导游工作的各方面都出类拔萃者。干导游这个职业主要表现在思维方式，表达能力，办事效率，应变能力等方面的与众不同。同时还要有职业修养和职业道德。

导游是门技术。任何工作都有自己的专门技术，导游工作也不例外。首先要认真负责。世界上怕就怕“认真”二字，无论什么事，也无论大小，只有“认真”了，才能敢于“负责”。除了“认真”了，还要“熟练”。要“熟”只有一个方法，那就是要多练！知识这个东西是“待到用时方恨少”实习的时候我深有体会。平时要是“拳不离手曲不离口”，到用时才能从容不迫，如数家珍一般。只有“熟”了才能“生巧”。我知道离大家所说的好导游、优秀导游还有很大的距离。

导游也是门艺术。要把着龙头走，上了车我就是老大。我们知道，一条船上只能有一个老大，老大多了船要翻的。正常情况下，首先是要照顾大多数人的利益，不能耽误大家的游程。要掌握节奏：该快就快，该慢就慢，快慢接合。要顺着潮流：看大趋势，要因势利导，适时引导，不能拧着来。要跟着感觉走：感觉好时，尽情发挥；感觉不好时，及时调整。要控制住自己的情感，要掌握分寸，不能乱了方寸。要一专多能：要多才多艺，会说会唱，会跳会喝。如会一些摄影、摄像，书法，绘画等更好，对导游工作将大有帮助。要扬长避短；要即兴发挥，发挥自己的强项，往往能超常发挥。

导游更是门科学。正因为导游是种职业，是门技术，是门艺术，所以它也是种学问，也是门学科。既是学科就要用科学的态度去对待它，研究它。现在我们大学都基本上有导游专业，国家旅游局每年都有导游资格和导游等级考试。做导游的学问很大、很深，不是随随便便就可以学的来，像如何安

排路线、食宿、应对突发事件、如何与游客进行沟通等等，这些方面都要成为游客眼中的“百科全书”。

(二)接下来在导游讲解方面，我也总结了几个要点：

首先你得明白游客们想听些什么，想听怎样的讲解。像我们这样的新导游一

上岗总觉得最重要的是背好景区材料，把它们背得烂熟，张口就不会停顿，这就是表示自己已是一个合格的导游了，但是通过几次带团我发现其实完全不是这么回事！专业的导游就是不仅要成为“杂家”，还要成为某一领域或某些方面的专家。“工欲善其事，必先利其器”。要想成为专业的导游，还必须熟练掌握导游语言的基本技能。因为它是我们传播知识、沟通思想、交流感情的强大工具。其中最重要的口头语言表达，这是我们工作中最普遍、最常用的一种语言表达形式。

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。另一半是讲解技巧，它是一个很深奥很复杂的东西，其实有那么几条挺简单、易操作的规律。第一就是你讲什么都要和客人家乡或他熟悉的东西对比着讲。你对一个人讲一大堆他不熟悉的东西他会越听越累，但你提到他家乡的东西、他熟悉的东西，他必会来精神。另外，导游多记一些方方面面的笑话，随时随地在讲解的过程中插入一个相关的笑话，那样就会使讲解生动有趣得多。

最后，什么都掌握好了，但就是没有掌握客人的生理情况，讲解可能还是会惨败。比如客人是乘长途火车而来，夜里都没睡好，你却在那里兴致勃勃地给他们大讲特讲，即使你讲得很不错，但他们生理上的困盹还是可能打败一切精彩的讲解，而他们的鼾声会如此地打击你的自信。这时候你要知道，你不是失败在讲解上，而是失败在关心人上。

(三)另外，多次经验的积累我发现当好一个导游，不但要有对景点的热情，还要有对游客的热情。

这个热情不单单是指你为他们讲解好的热情，还包括对他们作为一个人的全部关怀。有些导游认为我把该讲的都讲了就完成了任务，这种观点可要不得。你讲了，客人没听进去，和没讲过一样，你的任务其实是没完成。要当好一个导游，必须要有对人的热爱爱精神，你千方百计想的是怎样让他们这一趟来得值。察言观色很重要，时刻注意客人的举动和表情，经常找他们聊聊天，是客人对你产生信任感。讲解的时候要清楚自然，不怕罗嗦麻烦，多讲几遍，让游客清楚明白，还要抓住客人的注意力，使得客人产生兴趣。要与团队的领导或需要照顾的人多沟通，多关心，这样有利于整个团队的进行。

在实习中，我也发现一些问题。如旅行社之间的价格竞争，通过增加购物点，缩短游览时间，降低用餐、住房标准等方式来降低成本直接导致旅游者旅游质量下降。还有很多旅游车不知道去的线路也接团，给旅行者造成不信任感，这种情况也同样出现在导游。所以，感觉到旅游行业需要很多法律条列来规范，在今天的5月1日，国家颁布了旅行社新条列并开始实施。

在带团的工作中，我失望过，彷徨过，受到一些冤枉的投诉，不公平的指责，没道理的`批评，但更多的是体会到其中的美妙和欢乐，从中得到更多的教训和启迪，思想境界得到升华，懂得许许多多做人的真谛，这些都是书本中学不到的。这一次的实习经历对我以后的生活学习有着很大的影响，那些酸甜苦辣，使我得到了磨练，我相信，通过我不懈的努力，我一定能成为合格的导游。