

最新旅游实践报告 旅行社实习报告(优质10篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

旅游实践报告篇一

实习单位：广西飞扬旅行社

地址：南宁市民族大道143号

实习时间□20xx年8月4日--20xx年8月18日

广西飞扬国际旅行社成立于20xx年，经国家旅游管理部门批准，注册200万资金足额交纳70万元质量保证金（国际社许可证号□l-gx-gj00064□□是中国飞扬国际旅游联盟常务理事单位，是广西区可经营中越边境的十一家旅行社之一。主要经营业务有：组织接待团队（散客）在区内旅游及国内旅游，接待外宾入境旅游，中越边境旅游，商务考察，会议及会务展览，代办旅游证件和东盟十国签证件，代订各地酒店住房及火车、飞机票务等□20xx年6月，公司被授予“重合同守信用”企业的荣誉称号。公司秉承“产品创新、诚实守信、客户至上”的经营理念，以客户满意为服务标准，竭诚为游客提供热情、周到、细致的服务。目前公司下属企业有：广西南宁飞扬旅行社有限公司（国内社许可证号□l-gx-gn00392□□南宁飞扬网络信息技术有限公司、广西飞扬国际旅行社崇左分社、龙州丽江飞扬游船有限公司、北京聚才成长文化传播公司广西分公司。下设：旅游接待中心、营销中心、计调中心、

行政中心、主题旅游中心、会议接待中心和财务部。

一开始到了旅行社是听课和观摩，了解广西飞扬旅行社的创建，发展史，知道了销售，接待，计调，导游等部门的工作性质和任务。本次实习的是前台接待和咨询工作，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。在这项工作中我首先要充分了解旅行社推出的线路，如线路如何安排，住宿情况，交通工具，游玩景点和注意事项等。

实习后所获甚多，不仅将我在课堂上学习到的知识和工作实践的相结合，还使我在工作中获得宝贵的工作经验，对于现在社会上各个企业聘用人才时处处讲究经验的前提下，这些经验对我的教学有帮助。

1、在前台接待工作中的收获：在前台接待工作中，对于在和客人交谈旅游路线时的谈话、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任何参与你的团队工作是个很有好的前提。我认为：第一必须面带微笑，让客人觉得有一种亲切的感觉；第二是在做介绍路线时要时刻以客人的立场出发，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。在前台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。

2、从其它方面过程的收获：这短期的实习使我进一步的增强我的为人处事和与人交谈的能力；学到从书本中没有的知识；锻炼了自己踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。

这次的实习我感触良多也有些个人的想法：

1、在对知识体系上旅游系多增加学生的一些实际练习的训练。

2、学校可以多开选修课程，培养学生一专多能。

3、在工作中我们的社会实践还是比较少，应该努力得去多参加社会工作以累积自身的经验。

这次旅行社的实习过程中，让我受益的是接触的人多而且是各个行业和层次的，因此也能够接收各个方面的信息和知识。再就是让我深切的感觉到知识的重要性，做好工作除了服务技巧和协调能力外，就是知识，看得出来无论哪个行业和阶层，大家对于知识都是相当尊重和崇尚的。

俗话说，读万卷书，行万里路。这次的实习虽然结束了，但以后的教学之路还将更长，需要传授给学生的知识也更多，更广。

旅游实践报告篇二

（一）实习时间□20xx年4月18日——20xx年4月29日

（二）实习地点：陕西省康辉国际旅行社部，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：陕西省康辉国际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———中国康辉旅行社集团，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，质量保证金160万元人民币。陕西省康辉国际旅行社有限公司是陕西省首家中央直属的国际旅行社，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。

（一）接待实习内容

由于康辉下设很多部门，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；最后是针对外出游玩的介绍上，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。我们部门经理姓赵，有一天我按经理要求把社里的qq以及msn挂在了电脑上，大概17点时候qq闪了下，省华侨国际旅行社的同行给社里发了条信息，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，有个中年女人来到了我们部门（公民旅游中心），我热情的向她打招呼，然后给她倒了杯水。然后我叫来了我们的计调经理，原来她是想和孩子出游，她是来了解情况的。有一天还和社里计联经理去跑业务了感觉还不错。晚上回学校，我仔细想了下，觉得和别人沟通原来并不困难。

还有一天，社里的会计闫姐让我盖章，之前我该的不好，董哥就给我说彩页滑应怎样盖能盖好，我那天不仅学会的是盖章而是做人做事的态度，要认认真真。

（二）产品线路安排实习

我是个刚到人家部门的学生，开始，对线路的安排工作，部门经理并不让我参与，只是让我慢慢看别人怎么做的，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。

旅游业是朝阳企业，相对于其他类型的企业而言，旅游企业的可进入性高，门槛低。现阶段我国各地方旅行社相继建立，旅游企业的发展趋势如下所示：

（二）旅游中介的附加服务越来越突出。

（三）旅游向郊区化、短期化发展，一日游、两日游越来越多。

（四）自助旅游渐成时尚。

（五）商务旅游越来越突出。随着经济贸易的发展，国内及国际性的商务考察旅游也越来越突出。

（六）期货式旅游也已萌芽。

（七）旅游管理趋于有序和规范。

学生单纯从书本上学习到的东西是有限的，学生脑袋里空有理论知识，没有实践经验，这种缺陷往往成为我们找工作的绊脚石。感谢学校为我们提供了课外实习的机会，虽然本次实习时间不长，但是这短短的20多天却让我受益不浅。在实习过程中实习单位领导赵总，以及部门经理李姐对我十分照顾，虽然在有些事情上我处理的不对，给实习单位带来不少麻烦，但是，实习单位即康辉国际旅行社的前辈们还是耐心教导我。而实习指导教师李老师在百忙之来我们的实习单位，

来看我们的实习学习情况，有时候我受到什么委屈，我第一时间总是想到韩老师和李老师，在老师的支持下，我才会走上这段实习之路，感谢帮助我成长的老师们，谢谢！

旅游实践报告篇三

（一）实习时间□20xx年4月18日——20xx年4月29日

（二）实习地点：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：陕西省康辉国际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———中国康辉旅行社集团，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，质量保证金160万元人民币。陕西省康辉国际旅行社有限公司是陕西省首家中央直属的国际旅行社，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

（一）接待实习内容

由于康辉下设很多部门，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；最后是针对外出游玩的介绍上，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。我们部门经理姓赵，有一天我按经理要求把社里的qq以及msn挂在了电脑上，大概17点时候qq闪了下，省华侨国际旅行社的同行给社里发了条信息，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，有个中年女人来到了我们部门（公民旅游中心），我热情的向她打招呼，然后给她倒了杯水。然后我叫来了我们的计调经理，原来她是想和孩子出游，她是来了解情况的。有一天还和社里计联经理去跑业务了感觉还不错。晚上回学校，我仔细想了下，觉得和别人沟通原来并不困难。

还有一天，社里的会计闫姐让我盖章，之前我该的不好，董哥就给我说彩页滑应怎样盖能盖好，我那天不仅学会的是盖章而是做人做事的态度，要认认真真。

（二）产品线路安排实习

我是个刚到人家部门的学生，开始，对线路的安排工作，部门经理并不让我参与，只是让我慢慢看别人怎么做的，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、实习体会

四、实习思考

旅游业是朝阳企业，相对于其他类型的企业而言，旅游企业的可进入性高，门槛低。现阶段我国各地方旅行社相继建立，旅游企业的发展趋势如下所示：

（二）旅游中介的附加服务越来越突出。

（三）旅游向郊区化、短期化发展，一日游、两日游越来越多。

（四）自助旅游渐成时尚。

（五）商务旅游越来越突出。随着经济贸易的发展，国内及国际性的商务考察旅游也越来越突出。

（六）期货式旅游也已萌芽。

（七）旅游管理趋于有序和规范。

旅游实践报告篇四

在实习之前据我了解□xx旅行社是中小型企业，并不像国旅、中旅等大型旅行公司拥有较高的知名度□xx旅行社的客户主要来自xx区，市场比较小因此，一度担心在客流量较小的公司里业务较少，实习中学习不到技能。

经过两天的观察见习，对xx旅行社的业务有了初步了解。其实在当下，人们的旅游消费观念已经发生较大变化，而我对旅行社的认识还保留在传统的“团体出游、全程包办、定额标价、固定路线”旅游服务中。

现在这样的服务产品对旅游者的吸引力越来越小，反而那些能够为旅游者提供多种包价形式和旅游服务，尤其是能够根

据旅游者自身需要提供“量身定制”的旅行服务，越得到人们的青睐。而xx旅行社就是将旅游消费需求的多样化和个性化的服务投向市场。

在个性化旅游服务市场中，旅游中介的分工越来越细。旅行社从过去的传统的做国内业务和国际业务之外，还开发不同的旅游专线，在同一地点或同一路线中也开发出“主体旅游”和“专题旅游”等多种产品□xx旅行社所在的xx区经济达到国家二线城市水平，人们的消费能力尚可，针对客户人群的消费能力和消费习惯，其主要业务是经营小型团体国内线路长、短期旅游，办理出入境旅游业务。

晓君的措辞简洁明了，使我对公司的业务范围有了更深的了解。今天已经熟悉了当下比较热门的几条旅行路线及其详细信息，今天见习完毕后，明天开始正式接触业务。

旅游实践报告篇五

自参加工作以来,才发现书本上的知识与实际问题的差距很大,对旅行社这一行业也渐渐有了较进一步的了解。

旅游接待工作首先代表了旅行社的形象。它具有以下性质和特点:

由于旅游产品具有很强的综合性,包含了住宿,餐饮,交通,娱乐,游览,购物等服务项目,接待的过程就是上述服务实现的过程。所以,接待工作是一项综合性很强的工作。

由于旅游产品是先购买,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,所以,接待工作要遵守两个原则:一是必须坚持四项基本原则,严格按照党的方针政策办事;二是要切实遵守外事纪律和旅游工作的各项规章制度及有关工作细则。

在旅行社中,计调首当其冲成为其一个形象代表。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”,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。计调人员提高工作效率,避免差错应注意以下几个方面的问题。

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,养成使用“多关照”,“马上办”,“请放心”,“多合作”等“谦词”的习惯,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,它像“花蕊”一样吸引四处的“蜜蜂”纷至沓来。

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。

“5定”(定房,定票,定车,定导游员,定餐)是计调人员的主要任务。随着海南旅游市场的需要,现在增加了一个“定高尔夫球”。共“6定”。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。这很像火车货运段编组站,编不好,就要“穿帮”,“撞车”,甚至“脱节”。俗话说:“好记性不如烂笔头”。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24小时,能解决的马上解决,解决问题的速度往往代表旅行社的作业水平,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”怎么办不能模棱两可,是似而非。

组一个团不容易,往往价格要低质量要好,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。

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。

计调人员不仅要“埋头拉车”,也要“抬头看路”,要先学一步,快学一步,早学一步,以丰富的知识武装自己,以最快的速度从各种渠道获得最新的资讯,并付诸研究运用,才可以“春江水暖鸭

先知”。虚心苦学,知识化运作其实是最大的窍门。

当然,计调人员的全面提升并不代表着做为一个计调就一定能做到任何事情都能安排得完美无缺。很多时候还是会在客观因素的作用下而使得很多旅游计划不得不停滞或取消,因为这些改变而带来的损失也是不得已的。我们所能做的就是尽量做到更及时更全面地掌握外界的变化,并及时地根据自己的实际情况做出相应的改变以适应整个工作环境整个旅游业甚至整个社会的变化。

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,因为旅游产品的单一相同,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,这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。

酒店与旅行社是合作的关系,彼此互惠互利。旅行社负责给酒店招徕客人,而酒店则是给予客人在住店期间享受安逸和谐舒适的居住及饮食方面的服务。每一个酒店都有自己的价格策略,它要根据整个酒店的消费情况,如耗电,维修,采购,装修,招聘,服务项目等多种因素来制定适合自己酒店的客房销售策略,以维持整个酒店的运营操作。一般地,旅行社在对外预订客房没有利润的情况下,往往就会寻求酒店的帮助,以申请优惠价的方式获取保本的利润。或者在与客人交往中发生利益冲突时,也会与酒店协商,赠送果篮,鲜花等以表示谢意或歉意。

而酒店也会根据自己的实际情况,尽力满足旅行社的要求。也就是说在共同的服务对象服务目标服务宗旨下,使得双方的合作更加愉快更加紧密也更加团结。

作为一个旅行社,最好的招徕客人的方式并不是宣传自己的实力有多棒,而是要有一个固定有竞争力的售票处为后盾。现在很多游客并不是没有消费能力,他们订房无法确定的很大一个因素便是机票无法落实。除了个别地方航班较少机票难订外,还有就是随之越涨越高的燃油费。大部分的游客心理都希望能从交通消费上减少一部分资金来用于的娱乐项目上。因为交通只是一种通往目的地的手段,而不是享受的过程。所以游客更倾向于订所谓的优惠票,打折票,特价票,而考虑到时间的?再仙?。这样的选择同时也给旅行社出了难题,如果想接到客首先就要先为其订到票,而且是较便宜的票,为此各旅行社都争相在各大航空公司询票。因为只要跨过了这个门槛,那么后面的便不是个难题,而且客人也会乐意与你合作。所以说,为了更好地争取到的客源,最好的扩展方式便是与航空公司进行强强联合。

总而言之,旅行社是一个综合性服务行业,它涉及的领域非常多,工作量大且烦琐,知识要求范围也特别广。要想成为一个优秀的计调,不但要眼观四面,耳听八方,还要胆大心细,诚信谦虚,真正做到与时俱进,充分调动起自己的积极性与激情才能永久性地做好这份工作。

旅游实践报告篇六

(一) 实习时间□xx年年6月30日——xx年年7月25日

(二) 实习地点□xxx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□xxx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家直属分公司的一中国xx旅行社集团，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，旅行社有限公司是吉林省首家中央直属的国际旅行社，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。

(一) 接待实习内容

由于xx国际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qq以及msn挂在了电脑上，大概9点时候，王经理的qq闪了下，吉林省华侨国际旅行社的海之缘的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。

(二) 产品线路安排实习

我是个刚到人家部门的学生，开始，对线路的安排工作，部门经理并不让我参与，只是让我慢慢看别人怎么做的，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

我只考下来导游资格证，所以在旅游企业出去带团的机会并不大。但我还是进行了导游员的职责实习。

1、担任全陪工作的导游人员的主要职责是：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；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；配合、督促地方接待单位安排好旅游者的食、宿、交通和参观、游览活动，照顾好客人的生活起居；维护旅游者的人身和财物安全，处理好各类突发事件，并能提供与之相关的延伸服务；耐心解答旅游者提出的问题；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。

2、担任地陪工作的导游人员的主要职责是；认真做好旅游者

在本站的接送服务;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;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;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;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。

(一)旅行社的规范性

设立的合法旅行社,二是指该旅行社在经营过程中是否存在欺骗旅游者、不正当竞争和超范围经营等违规行为。旅行社的规范性是旅游者在选择旅行社时首先要考虑的因素。

(二)旅行社产品的价格

旅游者之所以选择旅行社组织的旅游线路,一个很重要的原因就是希望节省旅游费用。因此,旅行社能不能在向旅游者推介旅游线路时提供诱人的旅游价格,在很大程度上决定着旅游者的购买决策。

(三)旅行社的服务质量

随着我国旅游消费者渐趋理性,越来越多的旅游者在选择旅行社的时候,已不仅仅着眼于旅行社的报价,而是综合平衡旅行社所提供旅游产品的“性价比”,从而权衡其所作出的购买决定是否“物有所值”。因而,旅行社的服务质量在旅游者心目中所占的分量越来越重。

(四)旅行社产品的丰富度和个性化程度

进入新世纪以来,人们的旅游消费观念正在发生多方面的变化,其中之一就是旅游消费需求的多样化和个性化。传统的“团体标准等全包价旅游产品”对旅游者的吸引力越来越小,相反,那些能够为旅游者提供多种包价形式和旅游服务,

尤其是能够提供根据旅游者特殊需要“度身定制”旅游产品的旅行社越来越多地受到旅游者的青睐。

(五)旅行社的诚信度

诚信是旅行社企业立足于社会和长期盈利的基石，也是旅游者选择旅行社的关键因素。旅行社的诚信主要体现在是否能够切实履行其出行前向旅游者所作的服务承诺。

(六)旅行社的品牌形象

旅行社产品的无形性特征增大了旅游消费者的“购买觉察风险”，而购买名牌产品是降低该风险的有效方法。所以，旅行社在旅游者心目中形成的品牌形象，直接影响到旅游者的购买选择。

旅游业是朝阳企业，相对于其他类型的企业而言，旅游企业的可进入性高，门槛低。现阶段我国各地方旅行社相继建立，旅游企业的发展趋势如下所示：

构为争夺顾客，提升品牌的竞争力，在为顾客服务的过程中，越来越注重服务的附加作用。如为顾客提供票务预订服务、租车接送服务等，提供金融服务、保险保障服务，还与许多其他餐饮娱乐等消费单位合作等等。

(三)旅游向郊区化、短期化发展，一日游、两日游越来越多。人们对双休日逐渐习惯和开发，旅游逐步从长线向郊区短线延伸，因此一日游、两日游这种短期的旅游活动越来越突出，因此各种各样的度假村越来越多，人们开始在双休日、节假日期间，抛下一周的紧张和都市的浮华，来到郊区吃农家饭，参加田园劳动，欣赏山水风光，追求自然、清醇和土朴。这从国内旅游相关增长指标远远高于出境旅游增长指标可以得到印证。

(四)自助旅游渐成时尚。传统的旅行社服务，给人们留下了许多负面的印象(主要是吃不好、睡不好、玩不好)，使旅游变成了只有旅没有游，但随着交通的越来越便利、私家车越来越普及、酒店预订公司繁荣以及飞速的发展，自助旅游的人越来越多，并渐成时尚。尤其大型节假日期间，三五个家庭结伴出行，驱车数千公里，跑遍大江南北已不是稀奇事，他们通过酒店预订公司预订酒店解决住宿问题。余下的就是自己自由的安排游玩，弥补了传统旅行社的不足。从xx年度用汽车作为旅游交通工具占%的人数构成中可以证明。

(五)商务旅游越来越突出。随着经济贸易的发展，国内及国际性的商务考察旅游也越来越突出，据统计我国各类商务大军有4000万人，每年平均每人出行3次计，全国全年的商务旅游人次在亿人次左右。而且商务旅游大军的队伍每年都在以数百万人次的速度在递增。商务旅游也呈现出规模化的发展趋势，尤其是大型的商务活动(包括传统的和新兴的商务活动)是导致商务旅游增长的主要因素。而且商务旅游的构成者中，从入境旅游人数的构成比例中可以看出，其中参加会议商务的人数占到%，而从25-44岁占整个旅游人数的%的比重也可以看出。所以，无论是旅行社或是其他旅游新兴的中介都会非常重视商务旅游市场。

(六)期货式旅游也已萌芽。尽管分时度假这种旅游形式在我国还是新鲜事物，还很不规范，但越来越多的城市的白领们选择了长达xx年、20年、30年的分时度假的旅游服务项目□xx年选择分时度假的人数同比上升了数倍，预计全国xx年度购买分时度假者达万余人。目前许多旅游中介已不同程度地介入期货式旅游服务中来，并有几家知名的品牌旅行社联手在全国范围内兴见度假村，开展分时度假业务。

(七)旅游管理趋于有序和规范。旅游中介的规范化工作近年来取得了突破性的进展，包括景点收费、旅游购物消费、导游索要小费等都进行了大力的整顿和规范，出台了一系列的旅游政策和法规，并推行了导游持证上岗，并推行了两卡(胸

卡和计分卡)合一的工作,使导游证实行了全国联网的新的计分办法,从而有效约束了规范了导游行为,这使旅游中介向规范化管理工作迈出了一大步。

旅游实践报告篇七

(一) 实习单位和实习时间

我这次实习的单位是潮州中国国际旅行社,实习时间为xx年7月17日至xx年10月23日。

(二) 实习单位概况

中国国际旅行社总社(集团),简称国旅总社,英文名称china international travel service head office缩写cits 1954年4月15日,在周恩来总理的亲自关怀和批示下,国旅总社在北京正式成立。

国旅是我国规模最大、实力最强的国际旅行社。经过几代国旅人的奋斗,“中国国旅cits”已成为国内外知名品牌,我国旅游业唯一的中国驰名商标,目前已在世界60多个国家和地区注册。国旅总社的贡献和知名度使其成为wto(世界旅游组织)在中国的唯一企业会员,中国旅行社协会会长单位。九十年代以来,国旅总社为取得长期稳定发展,开始对其他领域投资,多角化经营,扩大企业规模,先后投资交通银行、海南航空、泰康人寿保险、嘉德国际拍卖公司等社会知名度高、影响大的企业,成为其股东。国旅总社作为主发起人,控股国旅联合股份有限公司,这是国旅总社旗下的第一家上市公司。历年来,国旅总社经营业绩优秀,自国家旅游局对旅游企业进行排名评比以来,国旅总社主要经营指标始终位于榜首,蝉联“中国旅行社百强第一名”、“最佳企业奖”、“旅行社最高创汇奖”、“旅行社最高外联人数奖”等奖项。我所实习的单位潮州中国国际旅行社就是国旅总社的分支社。

（三）实习内容（工作内容）

这次实习我非常荣幸来到潮州中国国际旅行社展开我的实习工作，刚到首先实习的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。除此之外，还要兼导游的工作，刚开始是先跟着老导游出团，慢慢熟悉一切情况，如简单的接机和送机工作和如何做好一个地接和全陪导游工作等等。随着跟团次数的增加使我对导游的工作任务也相当了解，接着就开始做地接的工作，例如潮州一日游以及厦门至潮汕三天游等团队的导游工作。一段时间后，我还带一些自己组团的游客做一个全陪导游，例如客人自己组团的二日游我要做地接兼全陪，在全程陪同客人的情况下进行景点的介绍；有时还会做全陪，例如较远的厦门和珠江三角洲等地区的旅游团，全陪就是要保证自己的客人能与当地的导游衔接好一切工作要点，相互配合完成工作等等。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里，对此也总结了一些经验，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。

（一）实习收获

实习后我所获甚多，不仅将我在课堂上学习到的知识和工作实践相结合，还使我在工作中获得了宝贵的工作经验，对于现在社会上各个企业聘用人才时处处讲究工作经验的前提下，这些经验能对我毕业后初步踏入社会作铺垫。

- 1、在前台接待工作中的收获：在前台接待工作中，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。在前台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。

2、在导游的`工作中的收获：作为一名导游人员我所获得的不仅是对景点介绍上掌握了经验更重要的是学会如何与客人相处的经验上。第一、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。第二、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。第三、在接机和送机的工作中，我懂得了接送机的程序，在接机程序中必须弄清楚班机的时间，出口等；送机中必须在出发前向客人说明注意事项以及旅游目的地当地的一些情况和当地地接社的联系方法等等，到达机场后还必须替客人办理登机手续。说到底，导游员作为与客人一起生活的一员就要体现出导游员的素质，要体现服务第一的宗旨，毕竟我们从事的行业是一个是服务性行业。

3、从其它方面过程的收获：这次长时间的实习使我进一步的增强我的为人处事和与人交谈的能力；学到从书本中没有的知识；锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。

（二）实习体会

在这3个多月的实习工作中我体会颇深。第一、我的英语水平过于低下，沟通能力差，对于现在的社会英语这种语言是不容忽视的，再说由于国中加入了wto[]进一步与国际接轨，社会在进步，经济在发展，仅仅要懂英语是不够的，我们应该尽

可能多的学习其他国家的语言如（日语和韩语等一些小语种），这样自身的竞争力才能得到提高。第二，对于自己的普通话并不标准，带家乡语音发音过于严重，人家一听就觉得别扭，对于自己国家的语言还要进一步加强学习，学到标准发音。第三、我真实体会到一个毕业生所面临的岗位是非常严峻的，要找个好的岗位是非常难的，所以我们必须用一个良好的态度和心态去找工作，不要自视过高，不要认为有了高学历就了不起，这样的心态往往找不到工作，所以在剩下的时间里应该不断完善自身的知识体系充实自己，等到工作时要把社会实践和工作经验放在首位，不要顾及利益。第四、自身的素质培养是非常重要的，在这次实习中我就看到了一些素质低下的导游受到客人的投诉而最终丢掉了自己的饭碗，所以我认为作为一名大学生，我们必须把自己的综合素质提高，即使你是一名服务人员也可以得到客人的认可和尊重。第五、处理好人际关系，建立好人际网络，这样才有利于你今后的工作，机会是均等，就要看你自己以前所种的果多还是少，所谓人多力量大，多和别人交流，从中学取对我们有用的东西和经验，多问为什么多提出问题多思考，这样的你才能得到更多的发展空间和机会，不被社会所淘汰，立足于社会。

（一）想法

这次的实习我感触良多也有很多的想法，第一、在对知识体系上我认为我们系可以多增加一些实际练习的训练（如在导游基础课上可以让同学们上台做简短的景点介绍以锻炼大家的胆量）；第二、我认为学院可以多开如日语、韩语等小语种的自由选修课程；第三、在工作中我们的社会实践还是比较少，应该努力得去多参加社会工作以积累自身的经验。

（二）建议

我有一下几点建议：第一、这次实习安排我认为在程序上比较的凌乱，很多实习单位想要很多人但是却去了几个人面试

造成了一些不好的印象，学生没服从安排，都从个人立场出发，学生的素质也有待提高，学校纪律也要加严；第二、我认为较好的实习单位有较强的竞争感，更加能够检验我们的学习成果，也让学生更有一种归属感；第三、我希望以后的实习的同一性强一点，不要过于散漫，纪律性弱，给别人的感觉和第一印象留下不好的回忆。

（三）存在的问题及解决办法

在实习中我总结了自己存在的几点问题也想好了解决的办法：第一、我的普通话发音并不标准还要再次努力学习，力求标准发音；第二我觉得我的英语水平过于低下，要利用以后的时间和在实践中努力学习英语，不求最好只求更好；第三、我的工作经验还不足够，要尽可能的多参加社会实践慢慢积累工作经验；第四、自身的知识体系还不够完整和身体素质还要进一步提高，要多看和学习各个方面的书籍以完善自身的知识体系和多参加体育锻炼提高身体各方面的素质；第五，在校期间没有考取导游证是一个错误的决定，在出来工作后要把这个证考起来。

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验了自己的学习成果也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。在旅行社的实习中一方面让我接触到了几个部门的工作进而让我对整个旅行社的管理和运行得到了深入的了解；另一方面也让我看到了自身的不足，这样有利于我明确今后的学习的方向和动向。我会从这次实习和上一次的酒店实习结合起来，总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。

旅游实践报告篇八

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.
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20年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, 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.

源. 可是不知什么时候起, 这里成了旅游胜地不但市民经常驾车前来度假, 各种旅行社也将其开发为旅游线路, 水库虽然没有挂起风景旅游区的标志, 管理者却大力发展起这项”事业”.

西泉眼水库是阿什河上游的第一座控制性水利工程, 具有防洪. 灌溉. 除涝. 养鱼等功能, 总面积达40.86平方公里, 总库容4.78立方米. 记者了解到, 该水库鱼类资源相当丰富. 但滥捕也颇为严重, 在几个宾馆的厨房, 很多从被呶头的花鲢鱼头长宽都在20厘米以上.

库区一类和二类保护区内还修建了大量度假建筑, 距离闸区不远有一排小红楼, 据当地人介绍, 小红楼在水库开放不久就建了, 来此度假者非常多, 生活垃圾和污水都排到了水库及库区地下. 记者在此看到, 岸边还漂着饮料盒和缩料袋. 林边也有未熄灭的烟头, 一个偏僻处还堆着粪便.

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.

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,都为中文导游对外语人才缺乏,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.

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.(2)旅游客源地的休假制度.充足的闲暇时间是旅游活动的前提条件之一.石节假日期间,人们外出旅游的时间成本较小,而在平时,人们外出旅游的时间成本则较小.旅游需求的旺季和淡季就是在以上两个因素的共同作用下产生的.

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,从而失去赢得等多收入的机会,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.

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10年旅游及旅行行业前景十分乐观,预计到2013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.2013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,2020年全国旅游业总收入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.

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.

2. 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.

3. 挑战

对方旅行社的介入,给中国旅行社带来了很大的压力,使得中国的一些中极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是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.

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,培养和提高学生的能力,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,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.

旅游实践报告篇九

在20xx年x月至x月，我们在东莞市xx国际旅行社有限公司进行了为期四个月的实习。针对我们旅游管理专业，毕业前的专业实习是学校教学计划的重要组成部分，是我们学习专业基础课和部分专业课以后，亲身参加旅游企业和有关部门的工作，在实践中了解旅游服务生产过程和锻炼实际工作能力的教学环节。这是我们第一次的社会实习，通过实习，我们可以巩固和加深对旅游管理专业有关基本知识、基本理论的理解，并直接面对旅游企业的员工和管理人员，进一步学习旅游服务的基本技能、了解经营管理的实践经验，培养分析问题和解决问题的能力，同时锻炼与人相处和独立工作的基本能力，为以后的学习和将来参加工作打下坚实的基础，真正做到理论与实际相结合，培养好工作能力，提高自身素质。

：东莞市xx国际旅行社有限公司。东莞青旅成立于1997年1月，其前身隶属于东莞市团委。经过19年来的发展，东莞青旅已经发展成为承接国内旅游、出境旅游、东莞地接旅游、机票、酒店、签证、租车等业务的专业旅游服务机构。东莞青旅本土优势强大，以旅行社为龙头，发展成立了东莞城市候机楼、mtc东莞汽车旅游中心，入股东莞首家五银城酒店。2011年东莞青旅及各分公司营业规模突破5亿，组团人数达100万人次。组团人数东莞第一，成为名符其实的广东旅游总评榜欢迎旅行社，广东省十大组团社、五大地接社。

总社营业部于1999年获“广东省青年文明号”称号，2000年被评为市“文明单位”和市直机关工委“文明单位”，2001年分别与东莞军分区、武警支队结成“军民共建单位”，2003年荣获“2002-2003年度东莞市消费者满意单位”，2005年成为井冈山旅游局、庐山旅游局东莞地区组团协议单位；2003年，东莞青旅创东莞旅游经营模式之先河，推出anytravel系统，全面实现网上销售，突破网上支付难关，成为东莞第一家真正的网络旅行社。公司经营范围包括专业国内游、商务自助游、

全接触东莞游、会议接待中心、企业文化活动策划中心、礼仪服务中心、广东省青少年素质训练（东莞）基地、黄埔青少年军校东莞办事处、票务、租车等。

：导游部。主要是作为导游进行工作，接受部门分配的导游任务，按接待计划安排组织游客参观、游览，负责向游客导游、讲解、介绍目的地的地方文化和旅游资源。同时按照旅游接待行程，安排好游客的交通、餐饮、住宿，保护游客的人身和财产安全。过程中需要耐心解答游客的问询，妥善处理旅游相关服务方面的协作关系以及旅途中发生的各类问题。

实习内容：旅行社业务、导游技能

当天我作为导游带着30多位游客来到阳江旅游，吃完午饭来到大角湾，根据行程安排，大角湾是自由活动两小时后客人自行到附近的美食街解决晚餐后再一起返回酒店。在大角湾自由活动前我已经给游客介绍了美食街的位置及集合时间地点，并说明不清楚美食街位置的可以找我带路。客人在大角湾自由活动时间到后，我再一次在门口给他们指引美食街位置并强调最后的集合时间。但是由于部分客人在大角湾活动过久，出来时离最后集合时间只差半小时。最后集合时间到了，很不凑巧，下起了大雨，部分客人迟迟不见人影，电话接通后被告知正准备吃饭，但按时回来的客人饿着肚子已经等了很长时间，不耐烦的开始催促导游。

事情的发生是部分客人不守时导致的，但作为导游，我应该多强调几遍行程安排及集合时间，在天气不好时可以提前打电话告知客人，让他们抓紧时间按时回来。当时的情况安抚着急的客人是第一位，请他们谅解并耐心等待，幸好客人都表示理解，同时继续打电话给未归的客人说明情况，让他们尽快归队。集合人齐后在返回酒店过程中，我再次强调守时的重要性并感谢客人的理解与支持，同时，在问过酒店工作人员之后，给客人介绍了酒店附近的大排档，让他们在入住之后可以先解决晚餐。

清远是漂流之乡，夏季的热门线路，也是很多喜欢刺激的年轻人必玩的项目。当天来到黄腾峡漂流景区，在我与地接导游的安排下，客人跟着景区摆渡车到达漂流起点开始漂流，游玩时间大概是两个小时，结束回来发现有一位客人膝盖擦伤出血。我们知道，漂流具有一定的危险性，也是因为这种刺激才受到众多年轻人的喜爱。在漂流之前，导游要跟客人强调注意安全，做好预防措施，穿戴好防护装备，要全程带好安全帽，双手不能伸出橡皮艇外，不能站立，遇到危险时要及时向岸边的工作人员求救，对同伴也不能盲目施救，避免自己遇到危险。当时看到客人受伤，我第一时间上前询问伤情，并将客人带到景区的医务室进行治疗，请医生开具伤情证明，过程中安抚客人，同时向公司有关部门报备。

当时是珠海旅游的第二天早上，在我给客人办理酒店的退房手续时，司机告诉我停在酒店门外的大巴车电池被盗，导致大巴车无法启动。当时离集合出发的时间只剩下十几分钟。听到消息后，我跟司机确认了大巴车的情况，并找来酒店经理进行商讨。当时的关键是不能耽误接下来的行程，要把客人送到景区进行游玩，好在第二天的行程是圆明新园和其旁边的梦幻水城，客人全程自由活动。因此我先向公司报备，得到同意后，让酒店联系就近的车队，紧急调车，先把客人送到景区，我再回来酒店处理相关事宜。过程大约等待了二十分钟，同时我也跟客人解释了这次事件并得到了客人的谅解。安顿好客人后，我独自返回酒店与酒店工作人员协商。当务之急是修理大巴车，之前已经拜托酒店联系了修理厂。

后面就是相关费用的分摊问题。酒店经理开始不愿意承担这笔费用，后来经过协商，租车费用由酒店承担，另外还需承担修理大巴车一半的修理费用。此次事件的发生，首先酒店的安保问题值得商榷，在入住酒店前，应了解酒店周边环境的安全，做好预防工作。事情发生了，要把客人的安全放在第一位，尽量保证行程的顺利进行。

四个月，曾经以为是很漫长的一段时间，转眼间却到了实习

结束的时候。一个陌生到熟悉的城市，一群陌生到熟悉的小伙伴。回想这段时间的点点滴滴，感触良多。常说人生有两场冲动，奋不顾身的爱情和说走就走的旅行，这是我当初选择这个专业的原因，我想，如果不是因为实习这段经历，我也许不会走过那么多地方，看过那么多风景，遇见那么多的人。导游是一门特殊的职业，有人开玩笑说如果导游不做导游，也能胜任社会上的大部分职业。是的，导游的职业素养很多，人们常认为导游是上知天文下知地理，能说会道，多才多艺。而这些，正是我在努力学习的，以期待看到越来越好的自己。对我来说，做导游更多的是责任的体现，风里来雨里去却无怨无悔，为了行程的顺利和客人满意而起早贪黑。这是我的改变，也是我的锻炼。

我们知道，人外有人，天外有天，学习是永无止境的。东莞青旅有着一群青春活力的伙伴，他们热情认真，他们身上的发光点值得我们去学习。青旅讲求相互合作，共同进步，这是一个强有力的集体。实习的这段经历对我而言是一笔宝贵的财富，学会了从容不迫，掌握分寸，也学会了更好的维持人际关系，从青春的幼稚走向了善解人意的成熟。导游实习，这是一段让我转变的经历，所有的磨砺都是为了让让我成为更好的人，越来越坚定，越来越成熟。

旅游实践报告篇十

在旅游实践中去应用自己的所学知识，提高自己的专业技能，将我所学的专业知识得到真正的发挥，在平时中积累计调操作团队的`细节，真正做好计调的工作。

6月5日至6月10日

xxx集团国际旅行社宝中旅游

旅行社对我这个实习生要求是很严格的，从实习的第一天起每天都必须按时上班，但是公司却要求你到点才能下班，如

果有事要加班，老板会认为这是理所当然的，毕竟自己是来实习学经验的，就没什么抱怨了。为了能够尽快的做好计调，我也是非常的努力，熟悉计调工作流程、积累一些项目、查找突发事件的处理方法，这都让我睡眠时间大大的减少了。不过这一切都为自己把握机会做足了准备，老总常说“机会只会给准备好了的人”。

虽然实习结束了，但实习期间学到做人做事的道理却让我终身受益。这在我的人生经历中增添了非常重要的一节，这将是我一生中珍贵的财富。在这里，我感谢宝中旅游可爱的同事们以及尊敬的可爱的幽默的沈总、陈总、小许、小卢、小苏，感谢你们对我的关照和指导。谢谢你们！