

有关旅行社的实习报告模板合集十篇

在现实生活中，我们使用报告的情况越来越多，要注意报告在写作时具有一定的格式。一起来参考报告是怎么写的吧，以下是小编收集整理的旅行社的实习报告10篇，仅供参考，欢迎大家阅读。

旅行社的实习报告 篇1

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xx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。

xxxx年9月1日-

11月1日，我在xx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，并获得把课堂教学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。

一、实习单位简介

xx旅行社有限公司位于xx路xx大厦3楼，是经过国家旅游局、xx旅游局批准，省工商局注册的具有法人资格的私营专业旅游企业，是足额交纳旅游质量保证金的单位，注册资金50万元。被评为“xx市十佳国内先进旅行社”，在XX年年3月全国旅游业消费者满意度调查活动中被中国旅游监督管理委员会评为“全国旅游业十佳信誉单位”。

公司拥有一支职业道德良好、业务水平高的业务策划人员及训练有素、熟练各种语言、服务水平高的专业导游队伍，数名导游历年来被评为“xx十佳导游”称号。公司秉承“宾客至上，信誉第一、优质服务”为宗旨，竭诚为旅客提供“食、住、行、游、购、娱”等一条龙最佳服务。

我从9月初应聘进入公司至离开，员工稳定在80人左右，公司主要业务为专业地接，计划团队，常规纯玩散客，会议自由人，高尔夫，自驾车等。

二、实习主要目的

在xx学习生活了四年，对海南省也有个一个大概的了解。海南省作为一个岛屿，四面环海，气候怡人，具有得天独厚的旅游资源，海南省的旅游业发展前景非常的美好。我学的是市场营销专业，平日里上课很少涉及旅游方面的知识，出于对海南旅游发展前景的看好，我平时经常看些有关旅游方面的书。旅行社作为旅游业的承载者，具有极其重要的战略意义。所以，这次毕业实习单位我选择旅行社，希望通过社会实践，能对海南旅游业有更进一步实质性的了解。同时，在实习过程中注意培养自己的自学能力、动手能力、理解能力、为人处事能力以及思维能力等。进一步巩固和理解在课堂及书本上所学的知识，培养和提高理论联系实际的能力，更好的为建设社会主义伟大事业而奋斗。

三、实习内容及收获

(一) 办公室文秘类工作

由于第一次较正式的步入社会，走进公司上班，加上领导对自己的具体工作能力等方面不是很确定，所以在xx旅行社实习的第一个月里，公司并没有分配什么重要的任务给我，仅仅是一些办公室里杂乱的工作，比如：取文件，送文件，打印，接电话，打扫卫生，整理办公室，倒开水等。虽然这些只是杂乱的小事，但我并没有抱着随意的态度，而是对每件事都很认真的去处理，我个人觉得连小事都不能做好的人，就别提做什么大事了！

经过一个月基础性的工作后，我与公司同事和领导进行了相互了解，彼此间建立了一定的信任感和亲近感，并且使我学会了一定的社会交际，提高了自己为人处事的能力。

(二) 旅游市场调研

随着市场经济的不断发展，市场营销学正不断地向旅游这一行业渗入，现已形成了旅游市场营销学，并逐渐地完善。市场调研作为市场营销的一部分，有着最为基础和重要的意义。

在公司实习期间，我有幸得到了一次实践性地市场调研活动，真是兴奋之极。在学校里，经常听老师讲些有关市场营销和市场调研的理论知识，偶尔有些实验性地模拟调研，但从没有过如此正式地社会调研。对我来说，这次绝对是一个把四年来所学的理论知识与社会实践相结合的绝佳机会，所以我本人非常的慎重与认真。

在做市场调研的整个过程中，我表现得相当活跃与积极。调研前期进行了调查问卷设计，以及调研对象分析，很多观点还得到了上级和同事的认可与赞许。市场调研中期，也就是正式有对象性的社会调查，我和同事们以小组的形式进行，按区域分配，我所在的小组负责海甸岛一块。我们接到任务后，我提议以街区为单位，每人负责一部分，分头行事，完成后到kfc集合，这样可以有效利用人员，在最短的时间内完成任务，同事们都表示同意。于是，充满激情、汗水、劳累与期望的一天就这样的开始了。回到公司，我们进行问卷统计与分析后，把结果交给了负责人。领导看了市场分析后对我们赞扬了一翻，晚上还请大家去happy。

经过此次调研活动，我对海南旅游市场有了更进一步的认识了解，特别是顾客这一块，也对自己有了更深的认识，发现了许多不足之处，需要更努力地不断学习提高。

四、对海南旅行社发展的一些想法及建议

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。

五、总结

通过在xx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。

旅行社的实习报告 篇2

实习时间：XX年

实习地点：

实习内容：旅行社实习

XX年4月的旅行社实习,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和方法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世纪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。

国际旅行社主要经营入境旅游业务,出境旅游业务和国内旅游业务,而国内旅行社主要经营仅限于国内旅游业务,就因为国际旅行社经营范围比国内旅行社经营范围广,所以国际旅行社招徕和接待的旅游者和收入远远高于国内旅行社,再加上现在我国国民GDP值的逐步攀升,出国人数也大大增加,而不少华人,华侨和港澳台同胞也纷纷回国探亲,投资,促使国际旅行社在游客来源方面也大于国内旅行社。

为了增加客源和收入,国内旅行社纷纷推出了专列旅游,比如:“夕阳红”专列旅游,就是针对中老年人推出的旅游项目。这部分人大多数是有着空闲时间和可自由支配时间收入的人,正好符合了旅游者出游的条件,而且是针对这部分特殊人群开设的专列旅游车,所以身受中老年旅游者的喜欢。

其实旅行社从产生到现在，在社会进步和发展中起了不小的作用。旅行社首先起到的作用就是在旅游者和旅游产品之间的中介作用。旅行社既是旅游产品的组合者，又是旅游产品的销售者，在把旅游者与旅游产品之间架起沟通的桥梁，作为旅游产品的组合者，主要把旅游者所需要的交通、住宿、饮食、游览、购物、娱乐等基本旅游项目和服务结合成为完整的旅游产品；作为旅游产品的销售者，主要是走向市场，招徕旅游者，把组合成的旅游产品送到他们手中。其实这种中介就是把已经开发的旅游线路提供给旅游者，进而由旅游者的旅游活动带动当地的经济的发展。

旅行社的第二个作用是为旅游者实现其下费需要的各种服务。

旅行社为旅游者提供信息和咨询服务，旅行社是在旅游市场的前沿，使他们了解有关食、住、行、游、购、娱等方面的情况。并有能力回答旅游者的各种问题，为之提供咨询服务，这种服务是旅行社最基本服务之一。

旅行社为旅游者提供综合服务。旅行社为旅游者安排旅游前准备阶段、旅游过程中和旅游结束后所需要的全部服务。旅行社在旅游者购买其旅游产品以后，必须严格按照旅游接待计划组织旅游者进行旅游活动实现其完美的旅游愿望。

旅行社为旅游者提供其他与旅游相关的服务。如：为旅游者办理护照签证，出售特种有价证券，发行和汇兑旅行支票，组织兑换业务，为旅游者办理旅游期间的各类保险。

旅行社的第三种作用是为旅游产品供应者服务。旅游产品主要由交通、食宿、旅游景点、购物、娱乐设施以及各有关服务组成，尽管它们

各自的经营部门也直接向旅游者出售自己的产品，但较大部分的产品则是通过旅行社销售给旅游者，旅行社精于销售旅游产品，他们组成了一个庞大的销售网络，能为各类旅游产品供应者招徕大量旅游者。在旅行社中各种旅游线路并非都是由旅行社自身开发的，大多数都是由旅游线路开发商们开发出来的，再由各个旅行社代售给消费者的，这种代售的形式不仅使旅行社减少开发新线路的人力、物力、财力，更使开发商们免于自己招徕旅游者的麻烦和困难。

旅行社的第四种作用是旅行社在旅游业各组成部分间起着组织和协调作用。旅游产品的各个构成要素处于独立分散，各自为政的状态，旅行社作为旅游活动的组织者，对于一个完整的旅游产品的实现起着重要作用，它是连接旅游业各组成部门的纽带。旅游者在旅游过程中的种种联系、衔接、应变等都必须由旅行社来组织安排和协调解决。

旅行社在社会发展中不仅有各种作用还有一些重要的职能和业务。

首先是旅行社的职能：

生产职能。旅行社对交通、住宿、饮食、游览、购物和娱乐等旅游业务组成部分的可行条件进行设计、组合，指定出整体的旅游计划，落实旅游线路，交通工具，食宿，游览项目，购物，娱乐等一系列服务。

销售职能。旅行社将旅游产品的各个部分综合汇集起来销售给零售商或者直接在市场上销售给旅游者，起到疏通销售渠道的作用。

组织协调职能。旅行社把旅游产品出售给旅游者后，为了使旅游者的旅游活动顺利进行，必须作好组织协调工作。

经济利益的分配职能。旅游者虽然在旅游过

程中要接触到众多的旅游接待部门，但其把全部费用作为购买综合旅游产品一次性付给旅行社，旅行社要在各个部门之间合理分配总收入，使它们各自获得理想的效益。

旅行社的业务：

销售业务。旅行社要随时了解和掌握旅游市场的需求动向，并根据旅行社自身的条件和能力，结合旅游目的地的旅游资源和旅游服务设施情况，设计出各种能够吸引旅游者的适销对路，各具特色的旅游产品，针对自己的目标市场，利用各种传播媒介和通过举办展销会，出版各类宣传品、开展公共关系和其他促销手段将自己的产品销售出去。

计调业务。它是指计调部门为业务决策而进行的信息提供，调查研究，统计分析，计划编制等参谋性工作和为实现计划目标而进行的统筹安排，组织落实、业务签约，协调联络，监督检查等业务性工作的总和，即安排好旅游者的接待工作，使他们能够进得来，出得去，住得舒适，吃得满意，玩得开心，觉得此次旅游确实是一种享受。

导游业务。导游服务人员在具体旅游接待负责中起着协调和沟通的重要作用。导游业务是旅游接待负责中的中心环节，要求协同安排好旅游者的住宿，用餐，交通等生活问题，保护他们正当的权益

财会业务。旅行社的财务部门在了解其资金运作特点的情况下，作好货币资金，结算业务，工资，低值易耗品，固定资产，餐夜费用和企业管理费，营业成本，营业收入和利润、专用资金的核算，并编制好会计报表。

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。我以后的就业是为了在旅行社里能够更好的利用自己学到的知识在

旅游行业里开创出自己的一片天空来，所以我觉得以后在旅行社工作应该具备很多能力。

能力是完成某一具体活动所必备的知识、技术、本领及处世方式等因素的总和，包括完成一定活动的具体方式以及顺利完成一定活动所必需的心理特征。能力并不局限于知识、学历和资格。一个刚毕业的大学生可能具有良好的知识基础，但并不能等同于他已具备实际能力。能力总是与某一具体的活动联系在一起，它随着活动的改变而变化。能力包括的范围非常广泛，如对基础知识的掌握能力，技术操作能力，与别人沟通交往的能力，自我管理和管理他人的能力，分析问题和解决问题的能力，团队合作能力等等。

旅行社在一个动态的市场环境中生存和发展，旅行社服务的无形性、不可见性、差异性、不可贮存性等特点，对服务人员的主动性、积极性、创造性和适应性提出了更高的要求。我们认为，旅行社专业服务人员应该一专多能，他们应具备以下几方面的能力：

（一）交际能力

善于与他人交往是旅行社专业服务人员应具备的首要能力，专业服务人员必须懂得怎样与顾客接触，建立和维持关系，学会倾听别人的意见，表达自己的想法，注重交往艺术，能够区别不同性格、不同场合、不同年龄、不同文化背景的人应采取的交往方式，有正确的服务意识和服务态度，才能为顾客提供优质的服务。

（二）合作能力

旅行社服务工作不像某些物质生产那样工序分明，无论是前台还是后台的服务人员，都必须与上司、下属、同事、顾客、供应商等进行合作。专业服务人员应有全局的观念，较强的协调、沟通意识，学会与供应商协

商，与同事合作，充分发挥不同角色的作用，利用现有各种因素，为顾客提供满意的服务，真正发挥旅行社的纽带、中介作用。

（三）学习能力

旅行社专业服务人员为顾客提供服务的过程，也是一个学习的过程。服务人员必须根据顾客的具体需要确立服务方式。服务人员越了解顾客的期望，就越能为顾客提供优质服务。市场需求的不断变化，要求旅游服务人员应有不断学习新知识、新技能的能力，有较强的适应性。

（四）教育、说服能力

在旅游服务过程中，顾客往往必须参与服务过程，配合服务人员的工作，因此，顾客在消费过程中，学习必要的知识和技能。然而，不少顾客，特别是第一次接受旅游服务的顾客，却缺乏消费经验和足够知识，这就要求专业服务人员做好这类顾客的指导和培训工作。旅行社专业服务人员应具备通过语言去吸引人、打动人、说服人的能力，懂得清晰、简洁、明了地表达自己的思想，为顾客提供准确、易懂的信息，服务的过程也是一个信息沟通的过程，个人沟通能力直接影响到沟通的结果。

（五）企业环境、顾客知识

在服务过程中，对企业内部环境、对市场情况、对顾客的特点掌握得越全面，就越能为顾客提供满意的服务。例如，服务人员善于观察顾客的消费行为，设身处地为顾客着想，根据企业本身的特点，调整自己的服务方式，可以使服务工作更顺利地完成。

（六）文化修养

旅游不仅是一项物质享受，更是一项高尚的精神文化享受，旅行社专业服务人员无疑应具备一定的文化修养，才能够与顾客更融洽、更有效地沟通。旅行社专业人员若能“上知天文，下晓地理”，具备广博的知识和良好的精神面貌，将有利于与顾客之间的感情交流。

（七）技术性能力

技术性能力是完成某一具体服务活动所需要的本领。旅行社往往可以通过培训，使服务人员掌握一定的操作程序，适应岗位的需要。对于某些新招聘的人员来说，具备某方面的技术性能力往往是进入某一行业的最起码的要求。随着高新科技飞速发展，旅行社不断地推出新的服务项目，服务技术越来越复杂，如果服务人员缺乏技术知识和技能，就无法为顾客提供优质的服务，技术性能力是旅游服务人员为顾客提供服务的基础。

（八）管理能力

旅行社专业服务人员在服务过程中，需要与别人建立联系，管理自己、激励别人、处理冲突、控制情绪等等，这一切都与管理才能有关。对于大部分旅行社来说，许多人认为这一能力的要求往往是针对决策层、管理层而言，但是在市场导向的管理体制中，企业组织从“金字塔型”组织结构转变为“倒金字塔型”组织结构，服务工作决策权从管理部门和职能部门转移到服务工作第一线，每位服务员都成为服务工作“管理”人员，因此，管理能力不再是高层管理人员的“专利”。

相对课本上的知识，实际学到的知识更家实用，也让我在为人处事方面更加圆滑，也看到了自身的不足之处。无论今后我是否会继续在旅游行

业工作，我想这次的实习机会真的教会了我许多知识。这些知识也会对我今后的工作有所帮助。

旅行社的实习报告 篇3

一、实习目的

毕业实习是旅游管理专业学生在完成课程之后进行最后的综合实习，是贯彻理论联系实际的原则，实现院校培养目标不可缺少的教学模块，其目的是让学生学习了解旅游企业常规操作模式，熟悉一般的业务手段和方法；了解旅游业现状，应用所学理论知识，提出改进建议；在真实的工作环境下，认识自我，磨炼意志，锻炼心态，考虑就业方向的选择。实习生应端正态度，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。

二、实习内容

这次我实习的地方是江西省盛大旅行社旅行社。这家旅行社成立于20xx年，注册资金150万元人民币。是经国家旅游局批准，由江西省旅游局核准，南昌市工商行政管理局登记注册具有法人资格的国内旅行社。业务范围包括进行国内组团旅游和省内旅游接待服务，兼营会议接待和机票代售等业务。经营江西境内的各大精品线路，开通了多条国内旅游线路，云南游线路是该旅行社的招牌线路。

旅行社行业是旅游业的基本组成部分，是联结旅游饭店、交通、景区等各个环节的桥梁式行业，是整个旅游业的中心环节。所以，选择

在旅行社实习，有利于了解整个旅游行业的运行状况和发展趋势。可以同时了解饭店业的经营模式，旅游交通在旅游中发挥的作用，更能进一步的了解旅游景区的经营发展状况。

这次到旅行社实习，是以实习导游的身份进去的。因此主要的工作就是熟悉导游业务，能都独立承担带团的任务。此外再学习旅行社其他方面的业务知识。

上班第一天，没什么工作，老板和其他的工作人员都很忙，也就简单的和大家打了个招呼，然后就到了老板指定的地方呆着。以前在旅行社做过兼职导游，知道刚到旅行社就是这样子，大家忙起来了往往把新人当做空气，有事的时候才会去关注你。我也就知趣的找个地方呆着，随便翻阅着手头可以看到的资料，提高一下自己对自己将要实习一个多月的旅行社。刚来旅行社，自己就要机灵些，要谦虚好学，多去了解，不要以为有人会去主动的交你。你要去观察去倾听，看忙着的人是怎样做事的，他们是如何和人打交道的。

中午大家忙着也只有用快餐填饱肚子了，知道大家都要叫快餐，我也就自告奋勇的帮大家了这个忙。吃饭是闲聊，大家除了对我说了些客气的话外，有两个看似资历很老的同事还说我很好学，还知道我看了什么，姜还是老的辣，就这样悄无声息的去观察你。所以，有的时候你不要怀疑自己做的无法得到认可，其实有人已经看在眼里了。下午也

就是自己看资料了，一天很快就过去了。

我主要是做实习到有的，所以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。第一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的景点知识，我不紧将自己以前的导游知识温习了一遍，开始一周的时间也是自己的导游知识丰富了许多。除了给自己充电外，平时也会帮计调们去给客户送些票据之类的东西。

因为我以前在学校带过学生团也在其他的旅行社带过两个团，有一点带团的经验，因此，老板也没为我安排什么培训，只是让我多掌握些导游知识和本旅行社的景点线路。

带团不是一件容易的事，你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。

我带的第一个团是到石门涧一日游的散客团。散客团相对团队游客简单一些，散客团基本上都是由几个小团体组成，这些小团体的组成主要有家庭成员组成、单位同事、亲戚朋友等几种形式。其实我们只用关注这些小团体中的具有领头作用的一个人就行，这些小团体基本上是以领导、老人或者小孩子为中心的。搞定了这些中心人物，也就算是和这些小团体搞好了关系。个小团体有时又可以相互牵制，所以整体来说带起来并不难。上车之后就是致欢迎词，景点的简单介绍，玩点小小的游戏，一趟下来，也没出什么纰漏。

自从较好的带了第一个团后，我就陆陆续续的带了五六个团。这些团虽然都带下来了也没出现什么大问题，但是整个过程也是一个不断发现问题解决问题的过程。开始时以为背熟了导游词，掌握了一些避免麻烦

的技巧就能把团带好，但是每次带的游客都不不一样，所会面临的问题也会各不相同，如果还是生硬的根据套路去做，往往达不到良好的效果。所以自己要学的还很多，因此，每次带团之后我都会将遇到的问题进行总结，然后通过各种方式寻求解决对策，可以看书、上旅游论坛或者向有经验的导游求教。虽然所带团很累，遇到的问题很麻烦，但是不断地去学习，去解决问题也会从中获得巨大的收获和乐趣。

在旅行社实习的一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，也使自己更加真切的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！

三、实习总结

在一个多月的实习过程中，我对整个旅行社行业的运作模式和日常操作程序都有了一定得了解。在此过程中，我不仅在我的专业知识领域有了新的突破和进展，同时，也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。

毕业实习，是学生从学校步入社会的过渡阶段，是让学生在真正出社会之前，对社

会的提前适应阶段。四年的大学生活虽然不能说是完全的与社会脱节，毕竟还是离现实有一段距离。通过毕业实习，让我切实的体会到了工作的艰难与不易。它教会了我运用所学知识去解决现实问题，更教会了我怎么去与人沟通交流，怎么样做一个合格的旅游从业人员。这次实习不仅

使我更加了解了旅游这一行业，从中学到的知识也将使我在从事其他行业工作中也非常受用。

1、通过这次实习，我深切的了解到，独立和好学是一个实习生首先应该具备的。只有培养自身的独立能力，不过分的依赖，自己主动的去发现问题解决问题，这样我们才能真正地提高自己处理问题的能力，才能在工作上得到进步。另外，在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教，而不是不懂装懂。“三人行，必有我师”，我们该学该问的不仅仅限于我们的同事，前辈，各种形形色色的人，每个领域，都有我们要学该懂的东西。通过学习，才能独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

导游的工作是重复的、也是不断变化的，它时刻挑战着我的耐心和忍耐力。有时候，心生厌烦的并不是外界的环境，而是自己的心态。往往在开始的时候我们都满怀激情，而慢慢地，这种热情却冷淡了下来，其实环境依旧如此，变化的只是我们的心态。每一天，我们可以选择好心情好心态，也可以选择坏心情消极的心态，因此我们可以选择好心情好态度！

实习期间，遭遇冷遇挫折是常有的事，如果意气用事将自己的委屈和坏心情带到工作中，往往会让事情变的更糟。面对困难和挫折我没有退缩，而是勇敢的去面对，对客人我始终抱着积极包容的态度去对待，努力为自己减压，营造良好融洽的工作氛围。

2、如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生必须要学会的。在与人相处方面，我一直坚信，诚实加真心，自尊与尊重他人，肯定不会被拒于千里之外的。首先和同事相处，我只是一个实习生，很多事情要多看多学，我所有的同事都是我的老师，前辈，工作过程中，怎

么发挥团队的作用，协调内部关系，我学会的是尊重和礼貌。作为一名旅游人，直接面对的是顾客，你的一句话可以影响客人对旅行社甚至整个旅游的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，进而选择和你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人不免会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

3、经过了1个多月的旅行社实习，使我们对旅行社的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，做旅游更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮助他寻求其他解决方法。

4、这次实习对我撰写毕业论文有很大的帮助。此次我的毕业论文是《后金融危机背景下我国旅游景区的发展对策》，需要对旅游景区的发展现状和目前的旅游供需关系有所了解，实习的过程正好可以亲身的去了解，这给我的论文撰写提供了不少素材和灵感。

实习是一个接触社会的过程。通过这次实习，是我学习到了许多在学校学不到的知识，接触了形形色色的人，同时还结识了很多很好的同事和

朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

旅行社实习报告

一、实习的目的：

巩固旅行社管理的专业知识，把理论知识与社会实践活动相结合，提高实际操作和运用理论知识的技能，熟练掌握和灵活运用各种知识与技能，以丰富实际工作和社会实践经验，从而来提高自身的专业知识。

二、实习时间：7月20日至8月20日。

三、实习地点：南漳水镜旅行社

四、实习内容：

首先了解旅行社里的相关资料，最近的旅游线路安排，各自的出发时间和报价，行程的安排和各景区的基本状况及近期的旅游动态，旅游热点，客户的资料，旅行社作为旅游接待社和组团社的相关规定和要求，服务的标准，程序。旅行社的管理制度和规则。还要了解当地的历史文化，背景，风俗习惯，民俗民情，地域，物产，熟悉当地的风景名胜区的详细状况。在了解了旅行社的各个环节后做好旅游接待工作，新线路的宣传工作和导游服务工作，计调工作。

1、旅游接待工作：客人来询问时，热情礼貌的接待，认真回答客人的询问，遇到不明白的问题应该积极的快速查询，再向客人准确解答。准备好各种旅游线路的宣传单页及各种行程的报价，最新的旅游动态及各著名景点的票价，景点的特色和吸引人的地方，以便及时回答客人的各种问题，对客人的情况和要求，姓名，联系方式及要去的旅游地，人数等要做好详细的记录，以便更好的为客人服务，满足客人的要求。

2、旅游宣传工作:对于新推出的旅游线路通过发宣传单页或者宣传海报,在报纸,网络,电台上做广告,制作宣传栏的形式大力对外宣传。同时用这些方式去宣传旅行社,增强其知名度。还可以在人员密集的地方设立咨询点向消费者做面对面宣传,介绍所要宣传的旅游线路,同时大量发放宣传单页,把消费者拉向本旅行社去消费。

3、导游服务工作:接送客人。安排好车辆,确认客人出发或到达的时间,客人所乘的交通工具类型,客人的联系方式及姓名,旅行社的标志牌。提前做好各项工作的准备工作,准备好客人的车票或机票。无论是做地方陪同导游还是全程陪同导游都应安排好客人的吃住行游购娱各个方面的工作,尽心尽力的为客人服务。在作景点讲解工作时,运用自己对景点的了解情况和自己所掌握的知识,做到讲解生动有趣,让客人玩的开心愉快,对待客人热情友好,尊重每一位客人,在带团的过程中遇到情况要随机应变,灵

活处理各种事情和各种关系。

4、计调工作:当客人来询问要到某一旅游地去旅游时,记录好客人的各种情况:如客人的联系方式和姓名,住址,要去的旅游地,出发的时间,人数,所要求的交通工具的类型以及客人的特殊要求,都要做好详细的记录,根据客人的情况去联系地接社,做好行程,计算报价,安排车辆或预定好车票,机票,确保客人按时出发。当客人询问时热情友好的向客人解答,或把最近的旅游热点线路或其他线路介绍给客人,给客人提供选择的机会。遇到不清楚的问题及时在网上查询,以及时回答客人的询问,并做好记录,以便随时联系客人。对于旅行社网站上的客人的询问

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：[https://d.book118.com/048004026011007
005](https://d.book118.com/048004026011007005)