导游实习总结（通用 18 篇）

导游实习总结 篇 1

还记得踏进大学校门的那份欣喜与激动，还记见到师哥师姐的那种崇拜与向往，转眼间四年的大学生活已过去了一大半，我想，所有的大学生可能都在盼望大三的到来，这不仅是因为毕业的日子就在眼前，更是因为我们能有半年的时间踏出校门步入社会，让社会的竞争与考验来检验我们的学习成果。

我学习的是旅游管理专业，这是一个要把书本和实际严密结合的专业。首先，不仅要做一个“专”才，还要做一个“全”才，就是要在掌握有关旅游方面的知识同时还要了解许多关于其他专业的学问，可以说是要“上知天文，下知地理”。其次，不但专业知识和个方面知识要扎实，而且还要有良好的心理素质和应变能力，可以说是脑体高度结合。在实习的时候我选择了我非常向往的旅行社，在四月二十号我怀着激动的心情来到了金桥旅行社，开始了我真正踏入社会的新生活。

上班的第一天，经理让我们在办公室将导游词，并且还让有经验的老导游给我们讲一些有关带团方面的知识，看着老导游的英姿飒爽，我也很向往在有一天能和她一样出色的带团，机会总是青睐有准备的人，我第一次带团的机会很快就来临了。兰州周边有许多风景优美的旅游景点，但是我对刘家峡有着一份特殊的感情，因为我第一次带团去得就是刘家峡景区，上团的前一天晚上我背导游词背到了凌晨，但是早上我还是精神饱满的早早来到了结团的地点，出发后看着满满一车的人心里有说不出的紧张，但我一向是一个胆子比较大得人，抱着一种豁出去的心态我讲完了自我介绍和有关景点方面的知识，之后又和大家做了一些简单的游戏，总共两天的行程，对于老导

游来说这可能很简单，但对于我这个新手可真是很头疼，两天的时间很快就过去了，虽说比较顺利，但游客对我并不是很满意，但是经理不仅没有责怪我还给我讲了好多带团的技巧，原来当导游带团讲导游词知识其中的一部分，更重要的是要为游客服务好，把他们当成自己的家人和他们融为一体。第一次带团对我的打击很大，但是我并没有灰心，人的一生中总是有很多第一次，没有人能保证第一次就能成功，可怕的不是失败，而是没有勇气从失败的地方站起来，从那以后我开始更加努力的充实自己，不耻下问，在熟背导游词的同时虚心向许多老导游请教一些带团技巧，功夫不负有心人，一份付出一份收获，在我带第三个团的时候我的带团水平有了很大的提高，基本已经可以做到和游客融为一体，一路欢声笑语，一天的行程大家都相处的很融洽，并且游客对我的表现也是比较满意的，这一次给了我很大得信心，我想在以后的学习中我一定还会有更大得进步。到现在为止，我已经在旅行社实习半年了，在这半年里我的带团水平已经有了很大的提升，已经不再有刚开始的不安和紧张，并且在带团的过程中我也学会了怎样和不同的人打交道，怎样领导安排整个团队，这让我受益匪浅。

说了这么多，都是一些我当导游的心得体会，但是我在这半年的实习中，学到的不仅仅是这些。

旅游业是一个很大的版块，导游只是组成旅游业的一部分，旅行社的工作也不仅仅是导游这一块，还有计调之类的工作，在这段时间里，我也接触到了旅行社的核心工作，对计调的工作也有了一定的了解，但是对于计调这份工作我做的还不是很好，还需要在以后的学习中更加努力。原来接电话也是一件很有学问的事情，说话的语气和用词都是很有讲究的，因为许多客人都是用打电话的方式来咨询旅行社，所以接电话也是

一项很重要的工作，也许游客会从接电话人的表现来判断这个旅行社的实力，并且决定是否报名参加旅游活动，小中见大，接电话也是有很深的学问的。

半年的时间过的很快，现在的我已经没有了刚来时的青涩，多了些许成熟与稳重，这主要还要感谢旅行社的雷经理和张经理对我耐心的指导和关怀，在我犯错的时候并没有责骂我，而是耐心的给我分析和疏导，给我家人一样的关怀，没有他们就没有我今天的进步。

时间过得很快，转眼间，实习已接近尾声，我想这次实习我的收获也许比其他同学更大一些，因为我找到了我未来的目标，明确了我毕业后的去向，在毕业后，我还要继续从事旅游行业，我相信我的未来不是梦。一片叶子属于一个季节，年轻的我们拥有绚丽的青春年华。谁说意气风发，我们年少轻狂，经受不住暴雨的洗礼？谁说象牙塔里的我们两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书？走出校园，踏上社会，我们书写了一份满意的答卷…

导游实习总结 篇 2

一、实习目的：

（1）通过实习让我们熟练掌握导游服务的具体工作程序，如服务程序、服务流程、服务标准、服务技能；

（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；

（4）进行实地导游模拟实践，掌握导游讲解的基本要求、基本技巧、常用的讲解方法、副语言的使用等技能；

（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：

20xx 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、朱载土育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的开心。

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面有个大鼎。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。

请大家转过头来，顺眼看去，有一座三人雕像，这就是三皇像，他们分别是黄帝、炎帝和伏羲，传说中黄帝与炎帝是同父异母的兄弟，分管两大部落，黄帝征服了炎帝统一了华夏，被尊为中华民族的始祖。伏羲最早教人结网捕鱼、驯养牲畜，制定了婚嫁制度，创造了人类文明。伏羲还是创世之神，相传远古时期人类遭遇洪水而灭绝，只剩下伏羲与女娲兄妹二人，二人不得不成婚繁衍人类，因此，伏羲是中华民族的人文始祖，我们大家共同的老祖宗啊！

请大家跟我从这边去，大家看到了，沿着这条路前行，展现在我们右手边的是四只神兽，大家知道它们分别是什么吗？不知道也不要焦急哦，我来给大家说说吧。它们呢，由近及远会别是朱雀神、白虎神、青龙神、玄武神，是我国传说中令妖邪胆战心惊且法力无边的四方之神，分别镇守南、西、东、北四个方位，维护着四方平安的。

顺着这个楼梯往上走，大家来看看前面这六尊石雕像，大家可以看出来他们是谁吗？他们就是中国古时候的六位哲人，从右向左分别是孔子、孟子、老子、孙子、张衡和韩非子。孔子，大家读书以来应该学过他不少的文章了吧，他是伟大的思想家，教育家，创立了儒家学说。孟子是儒家学派的代表人物，他的学说与孔子学说合称“孔孟之道”。老子是中国道家学说的创始人，主张“无为而治”，在神话传说中就是天上的

太上老君。孙子是春秋时期著名军事家，大家知道他的名著叫什么吗？对了很聪明，就是《孙子兵法》，这是世界上最早的兵书，所以也叫做兵家鼻祖。张衡，大家应该很熟悉了，他是东汉时期的著名科学家，也是世界科学的先驱，由于在天文学上的巨大贡献，被世界公认为“东方的哥白尼”，他发明的地动仪、浑天仪到今仍能发挥它的测量作用。那么最后一个韩非子则是中国古代法家学派的创始人，他的思想为历代封建君主所用的。好了，我们马上就要参观周王宫了，在参观前，让我们先在这个放映厅观看一场表演。

接下来我们前往的是周王宫区，这个区包括四不像雕塑、仿汉白玉石桥、眼睛湖、周王宫及配殿太学堂、武场以及后面的摄影棚、灵台。大家来看宫门两旁的四不像学名叫狻猊。古代传说中是一威猛的神兽，它是驱邪避灾、吉祥如意、国泰民安的象征。下边墩台上分别刻着三个图案，依次是狮头、凤凰、牡丹，分别代表着兽中之王，鸟中之五和花中之王，又叫三王狮，寓意宫殿主人的王者之风。三座仿汉白玉桥，分别皇帝、文武官员通过的桥，自古君臣不同道， 中间宽的是皇帝走的，按照文东、武西的说法，文官走东边，武官走西边。桥下的眼睛湖酷似两只睁大的、清如明镜的眼睛，故又叫天眼，传说凡心术不正的人从桥上走过，心怀的任何鬼胎都会被天眼识破，所以古时上朝的文武百官过此桥时总是心惊胆战，诚惶诚恐。周王宫依山而建，巍峨高大，象征着帝王藐视天下，至高无上的尊重身份，在结构上采用四方柱挑梁，金字塔型屋顶，古代建筑上叫“直坡四阿顶”是古代建筑中最高级别的式样，展示出当时周王朝作为泱泱大国雄居中原的王者风范。周王宫东配殿太学堂是古代皇族子弟学习的场所，从内部摆设上充满了书香气。西配殿武场和太学堂对应，是皇族子弟习武的

场所，同时也是周天子和文武大臣观看皇族子弟练武和选拔武将良才的地方。周王宫的城墙采用烽火台的式样建造，表示警示后世帝王牢记周幽王宠褒姒骊山烽火戏诸侯，导致亡国的故事。周王宫正殿为周天子上朝和处理政务之处，东偏殿为周天子宴请文武百官及各国使者之处，西偏殿为周天子寝宫。周王宫在影视拍摄中曾多次作为帝王寝宫、王后及嫔妃寝宫和将相府。

摄影棚作为周王宫后宫，是历代周天子嫔妃居住的宫殿，内有配套的演员化装间、休息间及服装间、道具间等，是影视剧组拍摄的理想场所。旁边的古井曾是战国时吴国王后妹姒和一个宫女殉命之处，充满了悲情。

导游实习总结 篇 3

在 20xx 年的这个暑期，我参加了旅游景点讲解员这个暑期实践活动，导游暑期实习总结范文。总的来说，我觉得收获很大。让我学习到什么叫做专业，什么叫做耐心，还有如何与游客交流，更好的为游客服务。

首先，旅游景点讲解员一个实践活动跟一般的实践活动不一样，它需要具备有专业知识。要讲解，就必须要掌握旅游景点的一切，才能够准确的为游客讲解。所以，我经过了笔试，背诵讲解词，口试等多重的考验才可以在这个实践点做事，虽然准备的过程很累，不过，当自己能够为游客服务讲解时就觉得很有成就感，特别是讲解完后得到游客的嘉赏就更开心了。

作为旅游景点讲解队的队长。在组织这个暑期活动时，我是花了很多的精力的。首先我很为同学着想，没有在他们进行期末考试时进行考核，而是等到大家结束考试了，才督促大家赶紧背好讲解词。而且，我也怕耽误大家的暑期时间，都是将就大家的空闲时间的去考核大家的，工作总结《导游暑期实习

总结范文》。为了有一个让大家一齐有空的时间，我牺牲了去探望奶奶的时间，回到学校，组织大家去旅游景点听专业人员的讲解，好为大家通过面试而准备。没想到，，就在去听取讲解的这一天，已经有两位答应我去的同学说不去了，理由是，我要打工。第一次，我觉得情有可原，毕竟旅游景点实践点与其他实践点不一样，他不是要求每天去的，而是轮班制的。所以，我答应他们下一次再带他们去。第二次，去进行考核。竟然所有人都说不去了，理由是，我要打工，参加了培训班，我去旅游….那时，我觉得心理很难受，因为大家一开始都是答应我去的，为什么最后都会反悔呢?你们有事要做，我就没事么?而且，这时候根本就找不到人去参加这个实践活动的，因为它需要进行一段时间的培训有可能去为游客服务。最后，我只有自己一个去考核，自己去参与了这个实践活动。同时，加上亚运志愿者的培训，我整个八月就没有了。家里人每天都期待我回家，而我却不能回。

我觉得，在这次的暑期活动中，我认识到，做人一定要言而有信，有始有终，要为人着想。无论做什么事，一定要负起应有的责任。

换个角度，其实我在这个暑期可以参加这么有意义的实践活动，真的让我收益匪浅。同时，谢谢月滢师姐对我工作的帮助。很开心可以做到旅游景点讲解员，以后我也会继续更好的为游客服务。旅游景点讲解队也会在今后接纳更多真正为大家服务的志愿者

导游实习总结 篇 4

这次为期四个月的实习，是以后踏入社会的正式练兵，是一次从专业理论知识到实践的升华，是一个自信平和的心境的修炼。虽然短暂但充实，给予我的不仅是经验的积累，更是我

人生中最重要的经历。

人是一个独立的个体，但是团结能释放出更强大的能量。我们在东莞青旅实习的十五个小伙伴遇到乐事都会互相分享，遇到难题会相互帮忙，遇到矛盾也学会了相互包容。一起吃饭，一起出团，我们也日渐凝聚了一份浓厚的情谊。日益浓郁，历久弥新。我们也融入了东莞青旅这个大集体，逐渐了解一家旅行社的实际运作，其中的氛围积极上进，且不定时举行集体活动，糅合着我们的心，让我们归属感增强，更加团结一致，也更加深信公司是我们坚强的'后盾，同时也让我充分了解到公司的核心文化对企业的驱动力影响有多深。

在实习期间，那些崎岖，那些波折仿佛都让我懂得了学习的重要性，人生的真谛，让我们学会做人做事都必须自信、自律、坚持。自信是由内心深处散发的一种光芒，由本身的内涵修养与文化知识做依托。自律是一个人对自己的要求，以自我控制能力与心理素质为基石。坚持是一种永不磨灭的热忱和执着，是成功不可或缺的要素。只有做到这些，才能赢得尊重，收获一份温和谦厚的气质与一个平和的心境，也能在学习与工作中积极上进，精益求精。

其实实习所给予我的可能现在来说并不十分明显，但是我深信它会像我们吃下的食物一样，终究会长成身体中支撑着我们的骨与肉，陪伴我们一步一步成长为自己想要的模样。

导游实习总结 篇 5

一、实习内容：

通过对实习目的地陕西，内蒙，宁夏中国优秀旅游城市旅游业的参观了解其旅游业食、住、行、游、购、娱六大要素的现状。重点了解当地的餐饮业、旅游宾馆饭店、旅游交通、旅行社、4A 级旅游景区的旅游资源等现状;学会运用所学知识观

察、认识、分析这些旅游企业的现状;学习旅游企业从业人员的优秀品质和团队精神，树立劳动观念、集体观念和创业精神。

二、实习安排：

7 月 6 日早从十堰乘火车抵达安康，观江边、安澜楼、18:14 乘火车抵达榆;7 月 7 日 10 点到达榆林，休息。下午游览红石峡和镇北台，晚上自由活动，宿榆林。7 月 8 日上午坐汽车前往东胜，再转火车抵达包头。乘公交车前往都市草原赛罕塔拉参观草原，晚游览市容和购物，宿包头。7 月 9 日上午参观全国重工业旅游示范点--北方兵器工业城旅游区。下午 15:35 乘火车于 22;39 抵达银川，宿银川。7 月 10 日上午乘公交车直达镇北堡华夏西部影视城，下午前往清真寺参观。17:30 乘火车于次日 9 点抵达西安。7 月 11 日上午休息，下午免费参观陕西历史博物馆，晚上免费参观大雁塔广场和钟楼，游览市容和购物。宿西安。7 月 12 日上午 11:50 乘火车于 16:05 抵达旬阳北再转火车于当晚返回十堰。

三、旅游认识实习工作内容：

对于这次旅游实习，目的便是通过这段实习，使我们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。从而更深的了解的了自己的不足，但与此同时考虑到内容繁多，任务艰巨的问题和难度，老师将我们 36 人分为食、宿、行、游、购、娱 6 个组进行组织和学习，这样便于我们通过实际有效系统并且专一地对旅游资源和旅游地进行研究与感悟。从而达到进一步学会分析旅游者的决策行为，空间行为。

而身为“行”组中的一员，我们收获了许多。

“行”是旅游活动过程中的链条;是旅游规划的重要方面;

是旅游心理的侧面反映。说起“行”,自然想到和旅游交通工具以及出游行程(旅游线路的安排)是密切相关的。

为此，我在这次实习中对于“行”这一方面总结出以下几点：

1、在旅游中，交通始终是影响游客满意度的重要因素。

(1)由于人们越来越重视时间，因此出门希望尽可能在路上少花时间已成为不少人选择交通工具的第一原则。

我们实习是采取“逐步北上”的策略，因此采取乘坐火车是中线旅游里较为合适的交通工具使用方式。其实目前长线旅游选择乘飞机的已经占到了相当大的比例，一般情况下已很少有人会选择轮船作为旅游的交通工具，选择乘火车的游客也有减少的趋势。在中线旅游中，几乎是飞机与火车不相上下，至于轮船，只占了不大的比例。这是整个旅游交通工具的选择的发展趋势。

(2)与此同时，由于经济条件变好，舒适程度也开始影响到对交通工具的选择。

因此，长线游客愿意乘飞机，与火车相比，较舒适的旅游列车便更加受到旅游者欢迎。而在某些线路上，人们宁愿坐船而不是更快些的火车，恰是站在是否舒适的角度上考虑的。我们实习进程中，在景点与落脚点之间往返的交通工具采用的亦是公汽或是出租。要使得班级(也可称为团队)能够集体活动，那么选择舒适的出租显然不算是一个最好的办法。而相比之下公汽里拥挤嘈杂，多数时候座位缺乏。对于老师的工作安排和学生的暂时休息要求都是不利的。这便是要求团队集体活动和游客舒适度之间的矛盾。而要想协调好这两者之间的关系，和下一个方面的因素是离不开的。

(3)价格。价格问题对交通工具的选择恐怕还是至关重要

的。

可以看到不少游客选择乘火车仅仅是因为其费用较乘飞机低得多，价格因素制约了乘飞机游客人次的飞速上升。毕竟是否经济还是大多数人必须考虑和面对的问题。比如我们都是学生，实习的目的是从旅游中学习，感悟，发现，所以我们会因价格去选择交通工具，没有选择价格偏高的交通工具。

那么，其实游客选择交通工具依靠的是他们的内心需求。游客需要的是不但省钱而且便捷，还要舒适的旅行方式。而将这三者完美得结合是不太现实的，舒适的交通工具自然价格偏高，便捷快速的方式游客不一定适应。

所以我想，旅游公司、旅行社以及相关部门在制定和策划一个路线时，首先要调查区分比较大的人们对于旅游交通工具是怎样看待和选择的。需要先明确这条旅游线路是为什么身份，或者什么年龄段人设计的，相当于同类型游客组团旅游，会使游客们在选择交通工具上保持相对的一致。

(4)如何找到交通与旅游的契合点也将直接对游客产生影响。

这一点非常重要，比如我们在实习过程中，榆林--东胜这段路我们采取的交通工具是“汽车”.沿途的风景很美好，可以看到草原以及蒙古包，这样以“车览风景”的方式会使游客的心理上注入了一股新鲜感，再加上沿途的风景，游客就不容易在车上感到时间过得很慢和产生疲惫之感，会给到达目的地下车后的游览进程添加新的活力。一方面这也属于游览参观的一种很好的方式，另一方面满足了游客需求。

这方面，水路方面应该可以借鉴，长江客轮公司也曾推出过假日专船，短途而充实的游览方式会给旅游业带来更过力量。

看来在新形势如何瞄准游客的需求是成功的关键。而交通始终是关系着游客的需求并且影响游客满意度的重要因素。为不同类型，身份的游客选择不同的交通工具是尊重游客自我要求的体现。同时，利用交通工具的特点来开发、制定新的旅游项目便是旅游业和旅游交通工具之间关系的升华。

2、作为旅游行业，设计好旅游线路，规划好旅游行程是其中一个重要环节。

(1)、设计者应根据不同的游客需求设计出各具特色的线路。

比如不少商人洽谈生意之余也需要到处旅行，他们的旅行多是出于商务方面的动机，消费较高，住高级酒店，而且来去匆匆;而针对退休老年人的旅游线路就应该轻松、休闲、节奏稍慢，费用适中等等。

旅游线路的设计关键是适应市场需求，具体而言，它必须最大限度地满足旅游者的需求，如成本最小，日程最方便等等。所以重视作为旅游活动主体的心理和生理需求，给旅游活动带来方便，提高旅游者的满意度和出游积极性，进而促进旅游地的可持续发展。

导游实习总结 篇6

转眼之间我进入这个学校已经有一年有余了，学习旅游专业做一名优秀的导游员是我最初的梦想，在校学习的过程中也了解到导游并不是一个轻松的职业。

学校在这个春暖花开的季节安排我们外出实习。让我们离开校园踏上社会，为未来的路打下基础。我们年轻我们拥有绚丽的青春年华，我们意气风发，但我们并不年少轻狂、暴风雨的洗礼考验我们的意志，走出校园，踏上社会，我们上交了一份满意的答卷……

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，老导游讲的真的跟棒!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。

时光飞逝，转眼几个月过去了，我们的实习工作也即将结束。我们也要从新回到校园继续学习。在这几个月里，我学到了好多在学校学不到的知识，开阔了我的视野，丰富了我的生活，提高了我的社会实践能力。我满载而归。社会上，我是一名合格的碴岈山导游员，校园里，我还是一个天真烂漫的孩子……

导游实习总结 篇 7

一、实习目的：

二、实习总结：

①、实习期间的不足：实习的时间安排是三周，可是正真让我们用到实习上来的时间就只有两三天，所以，我们学到的东西并没有能够有机会充分的用到实践中去。

②、实习期间值得肯定的：老师们还很尊重我们的选择，还是让我们选择自己想去的实习地点，同时对我们也很认真负责。

三、实习体会

1、当一个合格的导游要有强烈的责任感和服务热情。

3、具有组织协调应变能力。

4、要有自信。

5、 语言清晰准确，讲解生动活泼。给游客讲解就是要像在和朋友聊天。

6、实践让我认识到，做导游的学问真的很大，很深，不是随随便便就可能学的来，像如何安排路线，如何应对突发事件，如何与游客进行沟通等等。

这次旅行社实习,对我来说受益匪浅，让我对旅行社的具体营运与操作，管理等方面有了进一步了解，旅行社所需要的人才不仅要有一定的专业知识,还需要懂得如何为人处事与接人带物,以及对顾客的耐心以及责任心。

导游实习总结 篇 8

回顾这段实习日子，点点滴滴都成为我人生中弥足珍贵的难以忘记的不同寻常的回忆。作为一名即将毕业的大学生、一名成年人，在这真实的的工作环境中，给我们即将走出校园面对社会起到了很好的缓冲作用。

一、实习目的

旅游管理专业是一个实践性很强的专业，通过专业顶岗实习，加深我们对前两年所学知识的理解和掌握程度，通过实操来掌握实习部门的工作流程，初步接触和掌握旅游企业(酒店、度假风景区)管理的基本理论、业务知识与方法，培养综合运用所学理论知识去发现、认识、分析和解决实际问题的能力;了解旅游企业(酒店、度假风景区)经营管理中出现的新问题、新观念、新经验、新方法;在增加感性认识的基础上，对我国旅_业的现状、未来发展有一个基本的认识。同时，培养同学们的团队协作能力和吃苦耐劳的精神，锻炼和提高学生的

心理素质。

二、实习内容

1、岗前培训和岗位分配

我们到达实习点的第二天，_x 人力资源部组织了为期四天的岗前培训。我们每位实习生都进行了两次培训，一次是全体培训，分为室外培训和室内培训。室外培训都是以团队游戏和拓展项目为主，室内培训主要是企业常识，安全教育等等。期间我们还参观了主题公园，酒店别墅，让我们实习生对实习点有一个初步的印象和了解。整体培训的第四天，人事部结合实习生的意愿和培训期间的表现，进行岗位分配，有温泉前厅接待员，酒店前厅接待员，公园导游，公园商场服务员，客房服务员，销售助理，餐厅服务员。岗位分配以后，我们到达自己工作的部门，进行由各自部门安排的岗位培训。我觉得进行两次的培训效果很好，全体培训让我们实习生在新的环境有了一个比较好的缓冲期和适应期，部门培训也具有很强的针对性。

2、实习部门和实习岗位

我实习的岗位是温泉前厅接待员。这次分配到温泉前厅的实习生总共有六个，都是女生。温泉部细分三个小部门，前厅部、休闲部和露天部。_温泉区有两个部分组成，一个是_温泉，一个是_水谷。温泉的开放时间是每年的十月到次年的五月，水谷的开放时间是每年的五月到次年的九月，交替开放。每年有两个黄金期是温泉和水谷同时开放的，十一黄金周和五一假期。

岗前培训由温泉前厅部领班负责，主要包括温泉部的经营理念和口号，温泉部的部门歌曲，岗位知识和技能训练以及工作礼仪训练等。十月份即将开温泉，所以我们培训是以温泉为

主，水谷为辅。温泉前厅由四个岗位组成：

(1)门口写单接待(工作内容是在门口迎接客人，为客人讲解温泉的主要项目和注意事项，用报客单登记客人的房间号码和门票类型，登记钥匙牌号码，发放储物柜钥匙并指引客人到入口;另外如果有旅游团队，门口接待还要对团队进行讲解)

(2)入口接待(用检票机为客人验票和收票以及刷房卡，客人入场的时候还要留意客人是否有那钥匙牌进场)

(3)出口接待(回收离场凭证，离场凭证是客人退储物柜钥匙的凭证)

(4)前台输单(输报客单，分男女、客人类型输入电脑;夜班要做报表)

另外还有前台收银(售票)和二次收银(客人在温泉区消费的买单地点)，收银工作都是老员工负责。不同岗位有不同的工作性质，但各个岗位又相辅相成缺一不可。我们六位实习生分为两个班次，早班和晚班交替，十天转一次班，每个班都领班和相对应人数的工作人员。我们班次的岗位是轮流站岗的，一天一个岗位，从前台输单、入口、出口、门口接待循环轮下去，有时候还会支援收银工作。

三、实习效果和实习体会

(1)外面的世界很精彩，外面的世界很无奈

不同的工作有不同的工作礼仪与工作纪律，但也大同小异。作为一名一线服务员，应该具备的一定的基本素质。

首先要有良好的仪容仪表，制服干净平整，不留指甲发髻齐整无异样。

第二，服务时要保持微笑，注意礼仪礼貌;就算是没客人的时候也要注意自己的形象。

第三，有责任心，团结协作。突然角色的转变，自己心理

上也很难接受，有一个大学生变为一个社会工作者。无论将来是否要从事旅_业，这份实习工作我们都要以积极的心态去面对和接受。在家里我们有家人疼爱，在学校又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，实习工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。有一句话是这样说的：外面的世界很精彩，外面的世界很无奈。在大学校园里，同学们互帮互助，学习书本知识;而在工作单位，每个人都会为了养家糊口、为了让获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争。只有切身经历才明白社会的复杂性，才明白自己，大家还是一个孩子。通过实习，觉得自己成长了，心理素质有一定的提高，让我们适应社会，明白学历与工作能力之间的关系。

(2)人际关系与沟通能力

在度假区工作的时候，我们必须学会处理与领导、与同事、与客人相处的关系。人与人之间的交往是一门艺术，我们在与人交流时要学会善变。在工作的时候，我们会遇到各种各样的客人，甚至会遇到外国人。开始与他们交流的时候我通常会感到压力很大，有时会紧张的冒汗，但也正是因为与他们接触交流，锻炼了我的语言表达能力并学会应该如何与他们交流。很多客人会打电话咨询或者当面咨询温泉的情况，通过我的介绍和解释解决了客人的疑惑之后，觉的自己很有成就感。对我而言，学会怎样为人处世无疑是我得到的的回报。

(3)受挫能力

温泉的旺季和淡季非常的明显。一般都是节假日客人多，工作日客人少。特别是十一黄金周和春节黄金周，客人多的时候，大堂内乱哄哄的，塞满了客人，见到这样的情景，客人甚至是自己也自然会暴躁起来。这种情况下，客人会埋怨你手脚慢;客人多的时候顾得了这边，又顾不了那边的，客人会骂你

服务态度不好，骂你没脑子等等。有时候客人的小孩子超高了，不肯补票，入口这边不让客人进去，客人就开始骂你等等。刚开始的时候是接受不了的，有什么理由在这里糟客人谩骂，自己又没有做错事，不好的情绪甚至还影响了工作质量。可是慢慢的明白，自己选择了服务行业，就要端正自己的心态，目前自己遭遇的其实只是小儿科。工作的时候，自己会经常出错，有一次还被扣了分。但是我明白对于失误，要自己去面对，主动承担，而不是逃避。自己是一个自尊心很强的人，作为一个初出茅庐的新人，犯过错是不可避免的，好在领导和同事也没有很责怪，给反而给了我鼓励，这让我非常感动。

(4)痛并快乐着

在实习的过程中，很庆幸我遇到了一帮好同事。旅游景区的员工一般都是当地人，而且年纪都是与我们相当的，大部分甚至比我们还小。我们在温泉一线员工当中，已经是大姐姐了。从第一次见面开始，我已经被这帮可爱的小女孩深深地吸引住了。我们在培训的时候，也多次向我们演示上岗的接待讲解。最初上岗的时候，也很照顾我们，知道我们不适应，很多时候她们都不休息，就让我们去休息;我们有不懂的地方，都很仔细很耐心地向我们解释，有时候也会主动和我们说工作当中的注意事项，以免我们会出错。当我们做错事的时候，也不会责怪我们，反而会鼓励我们。同事们知道我们不能经常回家吃上住家饭，营养不够，特意多次邀请我们去她们家，请我们吃饭;我们不能回家过年，除夕晚上又让我们蹭饭去，这些我都一一记在心里，感谢你们，我可爱的同事们。最深刻的一次是十月底的时候，我得了肠胃炎，吐了两天还拉肚子，连续两个晚上，同事和部长都在工作时间带我出去县城看医生，由于身体不舒服，我的本分工作不能做好，她们还会帮我完成。她

们虽然不是我的家人，但是她们都很照顾我关心我，在这里要说一声谢谢。在单调同时又很繁琐的实习日子里，有这帮好同事的陪伴，我很幸福很快乐!

四、对实习的意见和建议

(1)对学院

1)实习的时间是从九月份到次年二月份。我认为实习的时间过长，导致实习生不能回家过年，特别是外省的同学。学院应该与实习点再沟通，争取实习时间到过年前为止。

2)专业实习不对口。酒店管理对应的实习点自然而然是酒店，但是我们所学的专业是会展管理，而且这个专业是属于较新的专业，我们更倾向会展管理方面的实习。学院应该尽力结合各班的专业，选择对应的专业实习点。

3)学校老师对实习生关怀度不够。实习点离学校比较远，导致老师不能经常探望实习生，不能很好地收集和了解学生实习的情况。而且实习生分得比较散，同学们不能统一向老师反映自己的情况。建议实习老师来酒店的次数多点，时间间隔短点，根据老师的实际情况安排在比较合理的范围内。

(2)对实习点

1)实习点很少与实习生互动。_x 的实习生比较多，除了我们韶关的实习生，还有来自其他学校的实习生。我觉得实习点很少主动与是实习生沟通，收集实习生对实习点的一些意见和建议。

2)实习点应该增加员工福利，老员工与实习生应享同样的福利。在食宿方面要大大加强。度假区的员工流失情况十分严重，招工也很难。度假区实习生的比例不小，因为实习生的待遇与老员工有一定的差距，实习点忙时不能及时增加员工数量，庞大的工作量都依赖于有限的员工完成，以至于员工工作

时间延长，但却没有任何的补助。实习生们的实习期都不同，有四个月的，有五个月的，有八个月的等等。但不论如何，实习生的流动性很大对酒店的发展很不利，同时实习生对服务技能不熟练，也导致客人的不满意，甚至投诉。

3)实习生的工资应具有一致性。实习期间，不同部门的实习生工资不一样，有时相差较远。学校与实习点应该制定实习生工资绩效的相关规定。同时建议学校跟酒店商讨适当提高实习生的生活补贴，增加加班费等。

4)实习生评奖制度应该公平公正。在这次实习中，我们当中有实习生获得了酒店评的优秀实习生等奖章，但是我们实习生都不知情是怎样评出来的，同时评奖的比例很小。建议实习点评奖应该采用管理层考评和实习生投票相结合的形式，做到公平公正透明，让实习生实习得更有激情更有意义。

五、总结

在实习过程中，_x 给予了我机会和帮助，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，自己不断努力，懂得了一些在学校学不到的人生哲理，我的各方面都取得了一定的进步。接下来我会加倍努力学习，珍惜校园生活，明确自己的目标和方向，为以后的人生道路打下坚实的基础。

导游实习总结 篇 9

一、实习概述

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。

二、谈导游

（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。

三、旅业

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_业需要很多法律条列来规范，在今年的 5 月 1 日，国家颁布了旅行社新条列并开始实施。

四、结束语

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。

导游实习总结 篇 10

整个暑假，刚好带来 10 个团，也去了很多不同的地方，认识了很多不他同的人，结交了一些朋友，那么总得来说收获还是很大的，最重要的就是经验，还有就是个人心理素质的提升!那么带团也让我总结了一些经验!首先，带团一定要做好准备工作，如要看清计划、分好座位、房间等，最好把要做的事都用笔记本记好;准备工作做足了，整个行程进展下来也就会顺利得多，而且心里也有个底，说起话来也会比较有底气，有条理，让人能够信服!其次，要自信自己能做好，如果自己有一点不相信自己，那客人也会很不信任你，对工作的进展是非常不利的的，我老是带一些没去的的地方，但我都尽力假装去过，虽然有些客人还是看出来了，但至少有些客人不知道我是第一次去!还有那就是一定要有心理准备，林子大了，什么鸟都有，什么客人都会有的(什么司机都有)，有让你感动到想哭的，也有气到你想哭的。当不是你的错时，就不用向客人道歉，因为这样的道歉只会让客人更气!客人抱怨了，就表示能理解并会尽力帮他，他也会理解你的。当然也有一些很不讲理的客人，就笑着看他抱怨，不用反驳，反驳也没用，因为他不会理解。当然，说话一定要小心，因为你所说的每一句话都关

系重大的，而且一定好注意自己的语气，控制好自己的情绪!最后，最让我感悟的就是，出门在外，不要期望什么问题都有人帮你，可能有时别人能帮上一点，但事实上，不管遇到什么问题，最终解决问题的都是要靠自己!同时，让我明白，遇到问题首先不要紧张，紧张只会让客人更有怨气，自己也会使事情更早，淡定!相信什么事都会有解决的办法!

带了 10 个团，有时很开心，有时累到想哭，但从没哭过，每次遇到问题时，每次累到不行时，就会想到其他同学也是这样坚强着，每个人都会遇到困难的，其他人能面对，我也可以!而且，自己的遇到的只是小困难，其他人大困难都能挺过来!还有，自己知识真的很有限，深深感到知识就是力量，就是财富呀!所以我深知要当一个优秀的导游，知识是非常重要的，而当导游是一个很锻炼人的工作，接触不同的人，遇见不同的问题，解决不同的事故，所以除了知识，能力也是非常重要的!经过这次的实习，不仅让我了解了导游这一行业，提高了我解决问题的能力和沟通能力，让我更珍惜在校的学习时间，同时更让我明确了自己的奋斗目标和方向!

导游实习总结 篇 11

一、实习概述

实习地点：

实习时间：20xx 年 2 月到 20xx 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。

二、谈导游

(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

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/938017114052006130