# 旅行社实习报告

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2024-08-03

*第一篇：旅行社实习报告港中旅国际（山东）旅行社实习报告一、旅行社情况简介港中旅国际（山东）旅行社有限公司 是由香港中旅（集团）控股在青岛成立的山东省第一家合资旅行社。公司坐落于青岛市经济中心地段—香港中路，办公面积近700平方米，是一家环...*

**第一篇：旅行社实习报告**

港中旅国际（山东）旅行社实习报告

一、旅行社情况简介

港中旅国际（山东）旅行社有限公司 是由香港中旅（集团）控股在青岛成立的山东省第一家合资旅行社。公司坐落于青岛市经济中心地段—香港中路，办公面积近700平方米，是一家环境优雅、办公设施先进的国际旅游公司。公司目前下设三大中心：公民旅游中心、入境接待中心、商旅服务中心。公民旅游中心下设：出境部、国内组团部、国内接团部、市场营销部。入境接待中心下设：欧美亚部、日本部、韩国部。

商旅服务中心下设：客服部、票务部

公司拥有一支高素质、经营能力强、精诚团结、勤奋工作的业务团队，还拥有一个经验丰富、讲解生动、服务周到的优秀导游队伍。多年来，培养了众多国家级、省级、市级文明导游员和导游形象大使。

港中旅国际（山东）旅行社有限公司是山东省首家合资旅行社，它的成立开创了资产重组、资本运营的成功典范，在经营中公司充分发挥本土文化与资源优势，取港中旅在网络、品牌、资金之所长，走适合于本公司特色发展的道路。公司坚持以发展国内旅游为基础，大力发展入境、出境旅游，借助港中旅国际加盟世界级商旅巨头SYNERGI之际，积极开拓商务旅行市场；开展散客业务，建立散客地接平台；加快山东旅游网络和电子商务网络的建设，形成以航空带动旅游为特色的批发零售体系，使国内、外网络接轨，形成稳定的、具规模的入境和出境、国内旅游业务和商务旅游业务流。

二、实习概况简介

与港中旅结缘，是在大三课程实习的时候，当时是在港中旅山东旅行社烟台分公司，也是第一次接触旅行社的基本业务，实习半年，经历了很多第一次，也接触了很多的人和事，从规模还是业务量，觉得还是欠缺一些大公司的风范，从那个时候起，去青岛总部观摩学习的想法就在心中生根发芽了，想去把握这个机会，于是计划今年的毕业实习付诸实践。两地奔波，投简历，一轮轮的面试，焦急的等待中，接到了总部让去实习的电话，心中的小小愿望算是实现了。过了年，初十就收拾好东西，从此开始了自己的实习生涯。初来青岛，人生地不熟，吃住行各方面对我来说都是很大的困难和挑战，但是既然当时选择了来学习，就不怕吃苦，找房子虽然经历了很多波折，但是最后有个容身之所可以暂住，觉得也是无比的欣慰。接下来就是实习了。

上班第一天，怀着激动的心情来到公司，第一眼就感觉到他的与众不同。一个单位，占据着市南区中环国际广场的整整一层楼，加上前台瑞丰和大厦的销

售总共两处场所。这和以前自己所见的旅行社小门市有偌大的差别，现代化的办公设施和办公环境以及员工之众更是让自己眼前一亮。这更增加了自己想去了解他的冲动。我被分在公司的国内组团中心，学习计调业务。业务经理做了简单的说明之后，带领我参观了各业务部门的工作区域，行政部，财务部，信息部，同业部，出境部、国内组团部、国内接团部、市场营销部，欧美亚部、日本部、韩国部，客服部、票务部等等分工之精细也是自己没有想到的，通过介绍，我对公司的规模有了宏观的把握。随后给我安排了岗位，有属于自己的办公桌和电话电脑以及别的办公用品，这也是在自己意料之外的。

和所有的实习生一样，实习之初，都是干一些杂货，比如帮老员工去打印，复印，发传真，虽然自己在课程实习中都经历了，但是目前的我只能重新做起，但是相比于以前，我多了学习和记录，不再只是机械的让做什么就做什么，常用的联系人以及文件上的内容我都会有心留意，做一个积累，我想，以后自己一定会用的到。这里的每一个人都很忙，手头都有一堆的活，但是我的师傅只要一有空就会教我他所会的东西，从简单入手，慢慢到主干业务，我也第一次真正领会在实习单位，“师父”这两个字的含义，无论是业务还是做事的道理，我都学到很多。

两个月的实习，以一个天真孩子的眼光，我发现这里很多的亮点。区别于小旅行社的一个人做所有的业务，这里的分工明确，还有强大的后台操作系统—金棕榈支持，团队前期操作和后期结算全通过这个系统。公司大大小小的培训很多，有总公司的专家培训，也有部门的内部业务技能培训。从宏观的港中旅发展史，公司的企业文化，到微观的具体业务的具体操作，各种培训有助于新员工更好的认同企业的文化，融入港中旅的大家庭。两个月，从刚来什么都不懂，到现在自己可以独立完成一个岗位所有的任务，业务上的提高是大家有目共睹的。除此之外，心态的改变自己有最真切的体会，自己目睹了这里竞争的激烈，除了不想因为能力不行而被辞退，更多的是想展示自己最好的一面，于是克服各种困难，全力的表现自己，证明自己。

三、实习之我见：一些长处和不足

两个月的时间不长，但对于港中旅山东旅行社，自己多多少少有些感性的认识，由于时间原因，还没有深入发掘其更深层次的优势和不足，现把自己看得到，简单分析一下。

（一）战略定位长远，结合培训积极推进旅行社标准化建设

近期，国家旅游局下发了关于旅游业标准化建设的指导意见，公司针对新的政策和发展趋势，即使转换思路，积极应对。公司领导认为，旅游业服务标准化是必然趋势，在服务行业混乱、不规范的现状下，要清醒认识到自身不足，把标准化工作作为

2024年公司战略层面的重要工作来开展。为积极贯彻落实旅游业标准化精神，确保标准化工作的顺利进行，旅行社多次进行标准化工作专题培训，并邀请青岛市质监局的专家为公司标准化工作小组成员进行系统培训。

各部门标准化工作负责人与专家讨论标准化工作思路，研究在开展标准化工作中所遇到的问题，并初步达成共识：根据质监局为公司制定的标准体系框架初稿，各部门整理相关文件，对已有的标准尽量规范，缺乏的标准重新拟定；针对各项流程标准，采用流程图和文字结合的形式，简洁明了与细致相结合，确保各项标准的实用性和便利性。在公司的宣传栏，还张贴出了各部门负责人对于旅行社标准化的认识，对员工起到的引导作用。

（二）服务质量高，应用综合的营销网络，客源充足

针对不同的消费全体，公司设有直客部和专门的大客户部，直客部主要针对前来上门咨询的普通散客，销售一些中低端的旅游线路，大客户部则针对政府团或者商务团进行专门的营销和服务，定期进行关系维护。作为青岛旅游界的龙头老大，港中旅的大客户主要以各政府部门和事业单位为主，每年这些机关单位都会有大规模的公务活动出游计划，港中旅以其高品质和周到的服务，成功入选“首批办理全省机关事业单位公务活动”旅行社，此次成功入选，是公司竞争实力的体现，也是公司进一步发展与提升的契机。公司借此机会，提升全员服务意识与服务质量，并结合旅游标准化工作，使公司的旅游服务接待工作更加规范化与标准化，努力促进整个行业的质量提升。

公司的营销渠道多样，综合运用电视，广播，报纸，网络等销售手段，在增加知名度的同时扩大了自己的业务量。公司有专门的门户网站-港中旅在线，网站以三种语言涵盖了各方面的出行信息，旅游线路和旅游热点。网站信息及时更新，让游客随时掌握旅游动态和获得全面的旅游信息。

（三）积极开展形式多样的员工活动，丰富员工业余生活

为了提高员工的素质，增强企业员工的凝聚力，公司经常组织各种各样的活动，比如员工军训，足球赛，三八节泡温泉，本公司导游大赛，业务大比武，以及员工辩论赛以及年会等活动，借助自己丰富的资源和专业操作的业务优势，组织活动，丰富员工的业余生活。通过军训，培养员工的组织纪律性和吃苦耐劳的精神，以更好的精神面貌投入以后的工作中去。员工辩论赛，让员工站在企业领导者的角度去考虑行业的发展，增强了大家的全局和发展意识。业务大比武和导游大赛不仅考核了员工的业务技能、综合能力，更激发了员工的学习热情，为员工展示自我、相互交流、提升自我认知提供了一个平台，并成为公司企业文化建设的一部分，同时也为成功打造一支高水平、高素质的职业团队，为游客提供更优质的服务提供了保障。

（四）注重人才培养，员工素质高，承接大型会务和接待比赛的能力突出

为做好国内外大型比赛和大型会议的接待工作，公司成立了独立的部门-国际会展中心，作为唯一指定接待旅行社，港中旅成功协助承办了2024年世界柔道大奖赛和2024年苏迪曼杯世界羽毛球混合团体锦标赛，并取得圆满成功。工作的成功离不开员工的付出，在人才培养方面，港中旅注重和一些高等旅游大专院校合作，建立战略合作关系，公司给学校提供实习场所，同时又吸纳的一大批致力于从事旅游业的专业人才，获得双赢。港中旅从业人员大部分都是受过高等教育的大专院校学生，高素质的员工缔造高品质的服务。

（五）企业的社会责任感强

作为国资委领导下的企业，港中旅一直以“取之社会、回报社会”为企业的宗旨和目标，把培育企业和员工的社会责任感作为企业文化的重要内涵来实施，从2024年始，捐助贫困大学生、帮助40多名特困中学生、为困难乡村做善事、为聋哑学校买设备、为汶川地震献爱心，为台湾水灾捐款，为玉树赈灾捐款，去福利院和敬老院献爱心„„几年来，港中旅山东公司已累计捐助善款近40万元，彰显了公司强烈的社会责任感，同时带动了青岛整个旅游行业的慈善捐助事业。

（六）注重客人评价和售后维护

港中旅行政部门的工作人员很重视客户的满意程度，每个团回来的客户满意程度调查表都会认真收集，并且录入系统。并积极对客户进行跟踪回访，问客户在吃住行导游等等方面有哪些满意的和不足的地方，虚心听取客户的意见，对于客户提出表扬的领队和导游，公司都有一定形式的奖励，奖金或者在公司网站上公开表扬。对于不满意的地方，追根溯源，在供应商的选择上不断优化，争取采集到最优化的资源。对于经常在我社参团的忠实的老客户，公司会定期举办主题如“感谢有您”的答谢活动，如组织“即墨鹤山一日游”等等活动。此活动使港中旅与客人、家人之间建立起一座沟通的桥梁，拉近与客人之间的距离；通过此次活动，使大家更加了解港中旅，见证港中旅的成长历程。

实习的时间不长，发现的优点和长处难免肤浅，任何一个不断发展中的企业，在其发展的同时，不可避免的会存在一些不足，两个月内，在学习之外，发现的主要不足如下：

（一）公司在各营业部的管理上略有缺陷

为扩大业务，港中旅设置了即墨营业部，开发区营业部，城阳营业部以及烟台分公司和济南分公司等等。但在业务的管理上，以城阳营业部为例，城阳营业部的业务，管理以及利润分配属于同业部的经理分管，城阳营业部的国内业务，要交到国内组团中心统一操作，在业务交叉的地方，责任不清，会造成各部门之间彼此推卸责任。各分公司独立经营，但在某些区域，会存在利益冲突

解决办法：完善公司的法制法规，实现真正意义上的制度管人，用制度说话，把

可能会产生纠纷的问题分条落实在纸质文件中，出现问题的时候按照规定追究责任。这样更能强化分工，提高办事效率。

（二）前台销售人员和后台操作人员沟通不及时

由于公司扩大规模，后期换了营业场所。前台销售在香港中路瑞丰和大厦2楼，主要接待国内外各个线路过来报名签合同的散客，而后台操作在中环国际广场29楼，主要负责团队的后期操作和公司绝大部分事务。地理位置上这样的安排是有利的，客人来报名的话，到29楼确实不方便，但前后台不在一起容易造成信息传递不及时。任何一个客人报名之后，客人的档案资料不能及时送给后台操作人员，而所有的录入金棕榈系统和传真确认都是在后台，每天下班前台工作人员把资料才送到，后台操作人员则需要加班才可以做完，这点存在不合理。

其次，很多客人会电话直接打电话到中环或者之前去后台咨询，而后台操作人员对前台的散客线路不熟悉，很难直接回答客人的问题，都会让客人再打前台销售电话，很多机会，或许在这个过程中就失去了这个客人。

解决方法：由于公司办公位置等硬性条件不好变动，不妨加快前后台之间的人员流动。多派个业务人员或者实习生，每天多跑几趟，传送一下文件，紧急的文件，可以发传真给后台操作人员。这样加强了沟通，提高了办事效率。同时后台散客部门相关操作人员也要多熟悉一下散客线路，做到心中有数，等到客人直接打电话或者上门的时候，可以直接给客户解答，尽自己最大的努力做到让客户满意而归。

（三）各部门之间配合度较低

公司各部门设置很多，各部门独立作业，各个部门之间配合度较低。举个简单的例子，公司财务部的各项硬性规定不利于业务人员开展工作。比如财务部要求必须见到客人的收款才会给开发票，而很多机关事业单位，都要拿着旅行社开具的发票才能申请付款，这就和财务部制度产生矛盾，提前开发票或者多开发票需要经过业务经理的签字，最后财务总监还可能不给签字，层层的流程之后，客户可能就会流失了。用同事的话讲，就是业务人员在千方百计的留住客人，而财务部却在摆架子给你制造困难，财务制度不灵活，财务人员的态度也不够友好，亟待改善。

（四）员工比例问题，男女比例失衡，男员工流动性较大

用人上片面讲求风格一致性，作为大企业要大事讲原则，小事讲风格，包容不同风格的人才，不同人才区别培养，在男女比例上比较失衡，港中旅山东公司从老总到各部门副总，女员工较多，男员工较少。并且由于发展空间的原因或者其他，男员工的离职较多，在实习的两个月期间，就有三个男同事离职。公司人事部应该针对这个现象，仔细分析其离职原因，尤其是在公司做满三年以上的老员工。做到对不同人才的不同培养，制定一套对员工具有吸引力的职业发展道路。

（五）实习生待遇低，培养不系统

对于公司所有的实习生，大多数来说还是都在打杂。实习时间偏长，实习待遇偏低。对实习生业务的培训偏多，是对于公司的薪酬制度，激励机制以及晋升空间的说明比较欠缺，让人感觉只是注重让你干活，让你跑腿，缺乏人性化的关怀。时间一长，会让实习生没有归属感。

对于不同层次的实习生，按照一个标准培养，比如中国海洋大学的毕业生和青岛职业学院的毕业生是一个模式，感觉不到区别，对新人的培养上做不到因材施教，在岗位的分配上也略有不科学，应该区别对待，让重点学校的专业人才感受到企业的重视，而不是感觉自己跟专科生根本没有区别。

四、实习体会

不知不觉，两个月已经过去了，两个月以来经历的点点滴滴，历历在目。喜欢公司的上班时间以及放假制度，喜欢同事之间友好的氛围，很轻松，很和谐。记得第一次去北京出全陪时见识的北京优秀导游，其优秀的带团技巧让我真正领悟到服务才是第一生产力，也让自己真正有了一定要好好充实自己的冲动。生活上，工作上认识很多人，经历了很多事，见证了不同人的不同作风，很多时候曾感叹自己的渺小，这世上有太多比自己优秀的人，大家都在为自己的未来奋斗打拼。也曾感叹每个人的价值，并不是哪个单位缺了谁就会关门大吉，不要太高估自己的地位。把自己的心态放低，期望值放低，扎扎实实的从最基层做起，不要一天到晚想着自己曾经怎样怎样辉煌，别人会怎样怎样器重你，你，就是一个普通的人。厚积薄发，慢慢积累，等到时机到了，自然会发出夺目的光辉。你所做的一切，领导也都看在眼里。通过不断的和社会接触，已没有了当初的愤青，虽然为人处事还是不够圆滑，但是相比于学生时候的我，已经进步很多了，社会这所大学，教会我很多。

一直以来都觉得在外，平安就好，工作，开心就好。或许工资没有很高，但是和谐的工作氛围，天天开心才是最重要的。每一次的经历，都是一笔宝贵的财富，好好珍惜。

**第二篇：旅行社实习报告**

旅行社实习报告

实习内容：熟悉旅行社业务,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，实践一下，把自己学习的东西拿出来，让社会检验一下，真真正正的与社会来个肌肤之亲。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，才发现原来要当一名好的导游真的不是一件容易的事情。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.实习期间我了解到.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 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。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-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——民以食为天，要知道一些各地的特色莱肴，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——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——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——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——要有参与性，娱乐性，趣味性和艺术性。

购——要不误导，不卖假，不上当受骗。

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 做导游，每次带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和智慧来应对。很好的老导游，他们的文化底蕴特别深厚，像北京这样历史感很强的城市，年轻的导游只是介绍一些皮毛，而那些老导游却能深入到文化的层面进行讲解。

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气体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

一个企业乃至一个地区、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，但是通过几天观察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。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。

当然啦，我现在也是知道得太少，正在加强学习呢。因此要特别注重自身的学识修养，广泛阅读各类书籍，扩大大自己的知识面，同时注重知识的更新，不断的充实自我，跟上时代前进的步伐，有付出必有收获，当我们以自己人知识水平，满怀热情向客人介绍海南的名胜，博得客人的阵阵掌声。这次实习把我从学校纯理论学习中拉到了在实践中学习的环境。.在工作中，我也学到了待人、处事的态度、方式，同事中有很多值得我学习的地方，这我用金钱买不到的机会，无论从工作、学习、做人上，我都有很大的收获。

通过此次实习，有了更深的感性认识，从不同的角度获得了收益。特别是对所学的专业理论知识得到了实际性的应用，不但认识了社会，学会了与人相处、与人沟通的技巧，还对自己的成长得到了锻炼。总之，接触了许多在学校里从来没有接触过的人和事，了解了自己将来可能从事的工作的实际情况，了解了理论与实际的不同，学到了不少在学校课堂上学不到的东西，也使同学们意识到知识的重要性，更加明确了今后努力的方向，为今后的就业提供了非常宝贵的实践经验。实习的的时间里，使我们在思想上有了很大的转变。以前，在学校里学知识的时候总是老师往我们的头脑里灌知识，自己根本没有那么强烈的求知欲，大多是逼着去学的。然而到这里实习，确使我们的感触很大，自己的知识太贫乏了，要学的东西太多了！

作为导游员，业务是一方面，而关键是态度问题，许多游客的投诉是因导游的态度恶劣引起的，要做一位心地善良的好心人，经常进行换位思考，想象客人就是自己的父母兄弟姐妹。导游就是服务，服务是导游工作的首要任务，而客人就是上帝。一名导游员应时时记住和咬定这个宗旨，这是做好导游员的首要条件。导游工作是难度很大、最能锻炼人和最富有挑战性的工作，是旅行社的代表和灵魂。回想几年的导游工作，追寻自己所走过的路，感慨颇多，深感这一工作的艰巨性，要充当好“民间外交家”的角色，谈何容易？它需要我们必须做到脚踏实地，孜孜以求，学无止境。而我将始终怀着“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”的信念去工作，以忠诚的心志，良好的心境，健康的心态去带好每一个团队通过此次实习，有了更深的感性认识，从不同的角度获得了收益。特别是对所学的专业理

论知识得到了实际性的应用，不但认识了社会，学会了与人相处、与人沟通的技巧，还对自己的成长得到了锻炼。总之，接触了许多在学校里从来没有接触过的人和事，了解了自己将来可能从事的工作的实际情况。

在四天的实习中，我懂得导游的辛苦，但也感受到其中的美妙和欢乐，并从中学到很多东西。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。我相信，通过我不懈的努力，我一定能成为合格的导游。

**第三篇：旅行社实习报告**

摘要

根据我院旅游管理专业的教学计划，我于2024年5月8日——2024年9月30日，在广东铁青国际旅行社进行了为期五个月的专业实习，实习岗位主要为导游和前台销售。通过本次实习，巩固了所学的旅游行业知识，尤其对导游和销售有了更加贴身和深切的感受，同时也对旅行社的基本职责和各岗位的工作流程有了了解，掌握了导游服务工作的一些基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。在实习过程中，也找到了自己的缺点与不足，查漏补缺，总结了一些经验和教训，为自己日后弥补不足指明了方向，使自己不断的提高自身的价值，为以后自己就业奠定良好的基础。

一、实习概况

(一)实习时间：2024年5月8日——2024年9月30日

(二)实习地点：广东铁青国际旅行社，本人主要在国内公司进行实习。(三)实习目的：1.完成我院旅游管理专业的教学计划；

2.培养我们学生的自学和动手能力、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：广东铁青国际旅行社有限责任公司（CYTS TOURS GUANGDONG RAILWAY CO., LTD），简称广东铁青，原名广东铁道中国青年旅行社，创立于2024年12月，是我国铁路最早创办的一家旅行社，目前是广州铁路（集团）公司控股的有限责任公司，是华运铁路旅游集团董事成员单位之一。

二、实习内容：

(一)、05/08-06/14:在广东铁青的商旅部，进行礼仪接待服务,具体分为以下工作。1.广州南站VIP,进行商务旅客的接待服务。具体工作包括端茶倒水,刷卡记录,以及上车提醒。这些工作相对来说都是非常简单的，而之所以先分配我们来到这里进行一个月的实习，让我们从最基础的工作做起，只有从小事做起，积累经验之后，才能去做大事。而正恰恰是这样简单的商务接待，也让我们真正和社会接触，和不同的人打交道，让我们学会了如何去沟通，如何去为人处事。2.在广州南站二楼咨询台进行爱心咨询问答,提供便民服务。在这里的工作就是提供信息以及帮助。有的时候我们的帮助能够及时快速的解决了他们的问题，使得旅客很方便快捷；而有时候由于我们工作人员对信息掌握的不够全面，没有达到所有旅客的要求，就会使旅客情绪不满，大发脾气。无论哪一种状态，都让我意识到：任何工作不管你做的好与坏，最重要的是你对待这件事情的态度。3.在领导接待室进行领导的接待工作。这个工作主要是针对于领导而言的，基本上就是接电话通知，一旦有电话告知，什么时候有领导要来，就提前开始准备相关事宜。而实际上，领导来的相对是较少的，所以有时候是比较闲暇的，因此时常会分配些其他工作，但是只要来了领导，那这个工作还是可以学到更多规范的东西。

(二)、06/15-09/30:在广东铁青的国内部,具体分为以下几个工作内容。

1.一是在省内外当导游,在广东省内做地接导游,出省外做全陪导游。实习初期的主要事情就是熟悉旅行社的各条线路，跟着旅行社老导游的团队，做好广州周边游的实习。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。之后的三个星期，我就开始尝试做广州地接，独立带团游览广州一些基本游览点。自从较好的带了第一个团后，我就陆陆续续的带了三四个地接团。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是不一样，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。因为表现出色，公司很快就安排我去做全陪，实习的几个月，我也去过来很多城市，也游览了很多的经典，丰富了自己的阅历，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，也了解到了全陪与地陪的职责。

2.在总部前台进行销售咨询, 负责接待旅游相关的咨询，旅游报名以及电话咨询的工作。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。比如说，有客人上门咨询，他说他要去北京，我们销售人员就要问客人，具体出行日期，人数，对线路的要求，再从我们社里的线路中挑选出符合客人要求的线路供他参考。这时候用心的销售就会详细介绍我们推荐的线路哪些是亮点，尽力的留住客人。如果客人决定选择我们的线路，我们就要马上落实地接社是否成团或者是否还有位置，一切都确定好之后，就可以让客人填写报名表，签写合同，交付团款。这样一系列的销售工作就算基本结束。但是为了能留住回头客，销售还要学会做好后续的工作，如果有什么好的新的线路，就可以打电话通知客人，有感兴趣的就会再次参团，那销售就会一步步扩大自己的销售圈，相信总会有巨大收获的。

3.在火车站,做旅游咨询。这里的工作有一些类似于广州南站的咨询台，但是不同的是除了信息咨询外还有一些旅游方面的咨询。比如预定酒店，预定机票，咨询旅游线路。这些内容都是和旅行社总部一样的，所以在火车站也有不同的收获。

三、实习收获和体会

实习后我的收获很多，体会也更深了一步。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。(一)、实习收获

1.在商旅公司的收获：在商旅公司实习了整一个多月，在这里的工作不算繁忙，而且相对来说是比较简单的工作，但是在简单的工作中，我也收获了很多东西。第一服务行业就是比较基层的工作，真的要置身与这一行业中，必须学会如何为人处事。在这一个月的学习中，让我收获到很多为人处事的方法。比如说，我们在后期推出了一个积分活动，就是当顾客累计来VIP消费，达到一定数量之后就可以免费消费一次。而这个活动就需要我们想办法进行推销，有的顾客就直接拒绝参加活动，那我们就尽力去与客人沟通，尝试用不同的方式引导客人接受，在这个过程中，我们就学到了很多推销的方法。第二，在简单的工作中，更让我学到做事一切都要从小事做起，只有在小事中磨练自己的耐心，自己的毅力，才有能力去做大事，如果不能在小事中平静自己的心态，不能沉着冷静的面对问题，在遇到大事时，这个人就更不可能勇敢走下去了。2.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。比如说，有的顾客就是年龄较大了，在我们推荐线路的时候就要注意，尽量找那种夕阳团。夕阳团就是针对老年人，行动步伐比较慢节奏，尽量考虑老年人的活动量而设计的线路团队。如果跟老年顾客介绍这样的线路，就会牢牢抓住他们的心理，让他们的意向更加坚定，自然而然的就报名参团了。

3.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、在接站和送站的工作中，我懂得了接送站的程序，在接站程序中必须弄清楚车次的时间，出口等；送站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。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服务性行业。

(二)、实习体会

在五个月的时间里，我的体会也比较深刻，对旅游行业的看法，和在今后的工作中的态度等多方面都需要我不断的反思和总结，让我寻找不足，为以后更好的工作发展奠定了经验。

1.我们都是刚刚走出校门，在最初的工作中，多多少少都有些心浮气躁。很多事情感觉太简单了，而有种不屑于去做。而后来慢慢调整好心态后，大家的工作状态就即使扭转过来，工作就更加得心应手了。而整个心态的调整就是我们每个人进步的开始。大家开始都是无尽的抱怨，而后来在转变中，发现了工作的乐趣，很多事情并不是那么的枯燥无聊，所以这一切让我体会到，心态是走向成功最重要的砝码，如果连一点点的枯燥都不能适应，那将来的工作恐怕再也不可能进行下去了。这让我也深深体会到习近平曾激励学生们所说的：“复杂的事情简单做，你就是专家，简单的事情重复做，你就是行家；重复的事情用心做，你就是赢家。”所以无论是什么工作，都要我们先学会调整心态，再去做工作。

2.在带团的经历中，也真正的让我认识到，自己虽然是本科生，但是要学的东西还有很多呢，就先不说经验的问题，就是导游要知道的知识都多的学不过来，比如去到某一个景点，导游就进行讲解，那讲解的好坏最重要的就取决于讲的多与少，其次就是是否有趣味性。而我作为刚刚入职的导游，远远达不到要求，很多知识自己知道但是不会讲解，所以一句话就是：活到老学到老。人只有在学习中进步，不学习就只会慢慢的落后。在铁青学习中，非常让我敬佩的一位导游就是大师兄。有几次在跟团学习中，我就坐在他的车上，他的讲解真的让人不停的叫好。在路途中，他的讲解是随时随地的，只要看见一个建筑物就可以讲出它的修建时间，它的用途以及方方面面，让大家在途中就生动的了解了一个城市。而我佩服他的不仅仅是他讲解的出色，而更重要的是他的学习态度，他也是人，不是互联网，所以他也有不知道的东西，但是他一遇到不懂的东西就会记下来，回家查出来，在下次的讲解中就会添加进去，所以他的这种学习态度让我自愧不如，我也充分的意识到，我也要有这种精神，我也要付之行动。3.在这五个月的实习工作中我也体会到每个人都应该有一技之长，比如说多会一门语言，你就多一扇门。首先我必须承认，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。实习期间，看到好多计调，他们张嘴就可以说出很顺口的外语，这注定她所在的工作职位肯定是少不了他的，所以他拥有的竞争力就比别人大，在职场上才能有立足之地。四．意见及建议

(一)、虽然在旅行社工作的时间仅有短短的四个月，但通过近期的观察与思考，我对广东铁青国际旅行社的发展也有一些粗浅的想法与建议。

第一，同行业激烈的竞争。铁青旅游，在价格上是相对合理的，但是目前行业内还是有很大部分同行通过不断压低价格还吸引游客，这在一定程度上就对铁青的客源构成威胁。

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。由于铁青旅行社对于销售人员采取的不是绩效工作制，所以员工的积极性不高，导致老员工流失。

第三，公司模式制度相对落后。比起一些新兴的旅游企业，铁青还一直在按照传统旅游模式开发业务，横向和纵向发展不足，创新模式欠缺。虽然铁青设置；了基本的销售业务，包括订房，订机票，定团体车票，但是每一个项目都不精致，没有专门负责的群体。就像网络订单就过于简单，使网络没有充分发挥其功能。(二)、建议

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、完善销售人员的业务培训工作。

4、完善企业管理制度和人力资源管理制度，留住人才。

5、提高公司财务的工作效率。

6、采取先进的宣传手段，对产品进行大力宣传，及时更新旅游线路信息。五．结束语

现如今大学生的竞争越来越激烈，就业越来越严峻，因此我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自已，才能在竞争中突出自已，表现自已。在实习的这段时间内，我接触到了各种各样的人和事，这些都是在学校里无法感受到的，也是书本上学习不到的社会经验。但是有一点很重要，就是无论是学习还是工作，都要不断的学习，不仅要自己通过看书去学习，同时还要学习别人身上优秀的地方。这一次社会实践，是我一生宝贵的财富。相信这一定会为我今后的道路奠定坚实的基础，为今后踏入社会做充分的热身。

**第四篇：旅行社实习报告（推荐）**

暑期社会实践报告

实践暑期社会报告

时光飞逝，三个半月的实习就这样结束了！这个暑假的社会实践很有意义，我很荣幸能够加入由学校组织的前往广东省东莞市的实习队伍的行列，我们此次的实习单位是\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*。这是一家实力很强的旅游公司，在出行前听老师做过简单的说明，老师告诉我们：这家旅行社拥有自己的旅游车队、出租车队，这在云南是几乎没有的，她的计调部门分工也是很详细的，它分为省内游、国内游、出境游、港澳游等部门，老师此次也是希望我们到外面学习一些规范的操作流程，为云南的旅游做一点贡献！

\*\*\*\*\*年\*\*月\*\*日我们从\*\*\*出发前往我们此次的目的地——\*\*。我此时是既兴奋又有些紧张和焦虑。因为我即将前往一个新的地方，开始那么一小段时间的新的生活，我也能够实现我此次的目的——看一下外面的世界，开拓自己的眼界；还能实现自己的学习目的。但同时也怀有紧张的心情，因为我将前往一个新的城市、一个新的地方，开始一段与之前不一样的生活，在这个地方，人们的语言、生活方式，、生活习惯都与我们有很大的差别，气候也与我们云南有很很大差别。听人说过很热，最高能达到43摄氏度，这些都需要我去一一适应。此时的心情真是又惊又喜，很复杂！

坐了一天多的火车，\*\*月\*\*日下午两点我们到了我们的一个中转站——\*\*\*。走出列车车厢，我感到了一阵闷热，此时我真正感受到了什么叫热，我第一次经历这种闷热的天气。这天气不仅热，而且很闷，在这种天气中就像在蒸笼中一样，让人难受。不过好的一点是——没有我们想象中那样热，这还好了！在\*\*是some people来接我们，也就是我们导游部的副经理负责接我们回\*\*，他是我们直接的领导。两个小时后，我们抵达了我们的最终目的地——\*\*。

从5月13号起我们开始正式上班了，八月二十四日我们离开了\*\*，结束了此次实习，为期3.5个月。因为我们此次的实习期正好碰上了暑假旅游的高峰期，所以公司决定把我们培训成一个速成班。我们上班的第一天\*\*就开始给我们培训，我们从最简单的接送团开始。当然送团也并不容易，他关联到一些上团的事情，或者说就是简单的上团。经过\*\*短期的培训后，我学会了带团前的一些基本操作流程：首先我们应该看导游部的大排工和小排工，确认一下自己有没有工作。如果有工作的话，我们就要到计调的办公室找到相应的底单。若是省内游，我们只需要游客的人数、上车的时间、地点、游客的联系方式是否个底单上的联系方式一致，若是出省需要乘坐飞机的还要核对客人的身份证号码是否和底单上所附带的客人身份证复印件上的一样，若不同应及时反应给计调和票务部门，作出相应的更改！看完底单核对好信息无误后我们就要和客人以及司机联系，与客人主要就是去人一下人数，上车的时间、地点，人数，若果人数临时有变化的话要及时通知计调，已作出相应房餐的调整。并通知客人带好相应的物品，像漂流的话要多准备一套换洗的衣物，以方便漂流把衣服弄湿之后的更换。若果有住宿的提醒客人带上身份证件，用于领房和备检查，需要时还要提醒客人带上相应的习俗用品，诸如牙膏、牙刷、沐浴液等。若果是乘飞机出省话要通知客人务必带上有效身份证件，大人用身份证，如果小孩没有省份证就带上户口簿。现在有些地区酒店为了提倡环保，酒店不在提供一次性习俗用品，遇到这种就要提醒客人方便的话带上自己的洗漱用品，到天热的地方去呢要提醒客人带上防晒用品，诸如太阳镜、防晒霜、遮阳伞等。还有一个重要的事情就是把自己的联系方式告知客人，以方便客人有事的时候和自己联系。把客人搞定之后呢就要和司机联系，和司机联系没有和客人联系那么繁琐，我们和司机联系主要就是告知一下司机我们的接人地方、时间，和司机确认一下车座（以防座位不够的情况），同时也要把自己的联系方式告知司机，以方便有事时司机和自己联系。把客人和司机通知完后，我们就要准备第二天在车上的讲解，我们要准备一些与景区相关的资料，在车上向大家做一些讲解，但讲解内容不应该太繁琐，应该做到适度，同事还要准备相关的注意事项讲解在车上提醒大家。在广东有很多地方可以漂流，漂流是一项刺激但是存在安全隐患的运动，这种我们就一定要做好相应的提醒工作，诸如在漂流之前大家要戴好安全帽，穿好救生衣，在漂流过程中不能随便下水，不能把安全帽摘下用作水瓢，不能把救生衣脱掉，重心要向船中收，双手要向内收等。若果是飞机团我们做完相应的讲解后也要交代一些注意事项，坐飞机的注意事项比较简单，概括起来就这么几点：

1、大于一百毫升的液体、乳状、膏状的东西我们必须托运，不能自己带上飞机：

2、手机电池，相机电池之类锂电池不能放到行李里面托运，我们必须自己亲自带上飞机，手机、相机这些容易损坏的东西我们最好也自己带上飞机：

3、打火机我们既不能自己带上飞机，也不能放到行李里面托运，如果有的话就把它处理就可以。如果是高铁团我们则要讲述以下注意事项：

1、高铁全程禁烟，客人不可以在车上抽烟：

2、中途不要随便下车，以防落下。很多东西很简单，但我们必须要跟客人强调，出事的时候与我们没有太大责任，因为我们强调过了！当然，除了准备导游讲解和注意事项外，我们还要适当准备一些娱乐，在车上活跃一下气氛。接团比送团简单了很多，因为送团我们跟客人只要通知他们是你去接他们，告诉他们到时候的标志，把自己的联系方式告知他们就可以了，和司机只要通知他什么时候到机场或者车站、要送到什么地方就可以，到车上和司机商量好送返的线路，接到客人后告知客人，以免不必要的麻烦！

到公司一个星期左右，我们不再是学习理论知识，我们开始将理论运用于实践，我们开始自己单独接送机或者高铁，也有去码头的（我跟团去过机场）。接送几次之后，我们卡是陆陆续续的出团。接送的程序熟悉了，带团就没有太大的问题，因为基本的程序都掌握了。在这三个多月里，我出的团相对少一些，我出过一些省内一日游，也出过两日游，出过一次飞机团，也就是去了厦门一次。虽然此次实习表现不是很理想，但在此次的实习中，我收获了很多之前不知道的东西：

一、掌握了带团的基本技能，能够独立操作团队。在这之前我没有带过团，经过这次实习，实现了自己经验零的突破；

二、懂得了言语的重要性：作为导游，我们要多做提醒工作。有些事情我们觉得人很同意，但客人不一定知道，所以座位导游要多做提醒，懂得用语言来保护自己；

三、提高了自己的综合素质和应变能力，提高了口头表达能力;

四、在一定程度上提高了自己的心理素质；

五、到\*\*实习是我第一次外出离家这么远，同事那边的气候也很熬人，但我还是很好的坚持过来了，这在一定程度上提高了我适应社会的能力；

六、这次实习是增加了我的社会阅历，对我以后出去找工作有很大的帮助，为我日后适应社会奠定了一定基础。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，关系和融洽。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。其它的工作也一样，讲究条理能让你事半功倍。养成讲究条理的好习惯，能让我们在工作中受益匪浅。

在此次的实习中我收获了很多，不仅仅是一些以前没有的知识、阅历，同时也看到了自己的很多不足，这能让我更好的看待自己，有利于我提高自己：

一、自己有些粗心大意。在此次的实习中我几次把客人的电话号码写错，还有核对客人身份证件的时候没有核对姓名，差点造成严重的后果，这些让我看清了自己，以后我将努力改正自己的这些不良习惯。到有这个工作看起来简单，但其实做起来还是很难得，像细心就是不可少的！

二、自己的交际能力存在很大问题。之前在学校的时候感觉自己和同学朋友还是挺能聊的，但在实习期间严重感到了自身交际能力的缺陷，平时和客人沟通很难找到共同话题，跟客人交流的不多，严重影响带团的效果；

三、心理素质偏差。此次实习在此让我感受到了心理素质不过关的苦恼，在之后的学习生活中我会努力提升自己心理素质，不断提高自己；

四、反应不够快。

五、自己知识面太薄弱。在以后的生活中我会尽量多读书，增加自己的知识面，努力提高自己。

在此次的实习中，让我收获了很多，让我学到了以前不知道的知识，让我看到了自己的一些优点，同时也让我更清楚地看到了自身的缺点和不足，更有利于提高自己。

总之，此次的实习将是我人生中一笔宝贵的财富。

最后，衷心的感谢学院，感谢\*\*\*\*\*\*\*\*\*给了我这次实习的机会！

**第五篇：2024旅行社实习报告**

2024旅行社实习报告

2024旅行社实习报告

这一切都为我们敞开了大门，提供了机遇，因此，我们要善于抓住它，把握它。要乘势而上，时不我待，要急起直追。

学海无涯，人生苦短。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，竟争激列，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。我相信，青出于蓝而胜于蓝，一代更比一代强。

我相信，经过目前这个短暂的混乱的过渡时期，在不久的将来，经过大浪淘沙，一定会出现一大批优秀的、出类拔萃的导游群体。那时，人们会对导游队伍刮目相看，重新评定．

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混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须的心理特征。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。这个假期我在长春市仲意旅行社进行了认识实习，通过实习我学习到了很多东西，我个人认为，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

旅行征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（2024年建筑施工实习报告）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”。

时间真的太短暂了，我只能走马观花地去接触和吸收新事物，但我通过认识实习也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，这将是我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。参加认识实习，对我们树立正确的人生观、世界观、价值观有着很大的帮助，对我们培养事业心、社会责任感也起到了一定作用。2024旅行社实习报告2024旅行社实习报告。时间总是在不经意间从指尖流逝！回过头来看看这一个多月来的打滚摸爬，我觉得自己很幸运可以进入企业社区实习，我很珍惜这些机会。同时我也深切地感受到“知识无限，能力有限”的涵义。在今后的日子里，我会在学习和工作中更加努力，取长补短，需心求教，充分发挥自己的能力，展现自我，积极向上，为成为祖国的栋梁之才而努力奋斗。

2024旅行社实习报告

引言：

时光荏苒，瞬间即逝。转眼间大学生活已剩最后半年。然而一切如梦初醒，揉揉眼就面临着要离开生活学习了四年的母校，踏入社会接受社会考验的时候了。

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，我有幸在海口通达假日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无至的照顾以及帮助。

20xx年1月1日－3月1日，我在海南省海口市通达假日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

海南通达假日旅行社有限公司位于海南省海口市大英路69号嘉茂大厦3楼，是经过国家旅游局、海南省旅游局批准，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“海口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、服务水平高的专业带有队伍，数名导游历年来被评为“海口十佳导游”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1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海南地接，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

在海南学习生活了四年，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，所以在通达假日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，包括大大小小，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。

#from 2024旅行社实习报告来自 end#

第二，优秀员工流失问题。2024旅行社实习报告文章2024旅行社实习报告出自wk-78500000557894.html，此链接！。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

通过在通达假日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。

在此，我非常感谢公司及同事对我的光照与帮助，同时也忠心地感谢学校老师对我无私地培养与教育。

2024旅行社实习报告

一、实习概况

（一）实习时间：20xx年6月30日——20xx年7月25日

（二）实习地点：吉林省康辉国际旅行社总部，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：吉林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.吉林省康辉国际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。

二、实习内容

（一）接待实习内容

由于慷辉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。

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：（1）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；（2）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；（3）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；（4）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；（5）耐心解答旅游者提出的问题；（6）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；（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。

三、实习体会

虽然实习时间不长，但是感触颇深。首先让我们看一下，哪些因素影响着旅游者在出游时是否会选择旅行社、又会选择哪家旅行社？

（一）旅行社的规范性

旅行社的规范性有两个层次的含义，一是指该旅行社是否为根据我国《旅行社管理条例》相关规定设立的合法旅行社，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。2024旅行社实习报告实习报告 实习总结。

（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。

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：

（一）旅游中介分工越来越细分，旅行社从过去的传统的做国内业务和国际业务之分外，现在更加分工细致，不同的旅行社开发不同的旅游专线，同一品牌的旅行社也分别开发出不同的主体旅游和专题旅游。康辉国际旅行社办理国内旅游、出入境旅游业务

（二）旅游中介的附加服务越来越突出。随着顾客越来越挑剔，竞争越来越激烈，各旅游中介机构为争夺顾客，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用汽车作为旅游交通工具占15.7％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1.2亿人次左右。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17.7％，而从25－44岁占整个旅游人数的48.6％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10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

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！