# 2024年旅行社实践报告和心得体会(实用11篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-09-05

*心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解和领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。那么心得体会怎么写才恰当呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我...*

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解和领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。那么心得体会怎么写才恰当呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。

**旅行社实践报告和心得体会篇一**

实习地点: 湖南世纪国际旅行社

实习内容: 旅行社实习

2024年寒假的旅行社实习,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待物,以及对旅行社顾客的耐心、责任心.着实更为重要的是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假期实践让我们学习的原因,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,我认为营销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.

实践期间我了解到以.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.

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. 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.(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 .

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年.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2024年旅游及旅行业年增长率为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.2024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,2024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.

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.

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,会导致行业竟争进一步加剧,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.

**旅行社实践报告和心得体会篇二**

一、实践单位名称：

四川xx旅行社

二、实践时间：

xx年7月11日至xx年8月1日

三、实践单位介绍：

四川xx旅行社，地址成都市天仙桥北路x号楼。宗旨是遵照国家的法律、法规和旅游管理部门所制定的有关旅游的各项规定，进行各项与旅游有关的经营活动，用先进的管理模式，热情优质的服务，接待好每一个团队、每一位旅游者。是全国旅行社第一家股份合作制试点，现又发展为有限责任公司。股东大会是公司的最高权利机构，董事会是公司的决策机构，总经理全面领导公司的生产经营活动。公司有一个健全的管理体系，有一套完整的管理制度，资产质量比较好。四川xx旅行社有一只高素质，多语种的外语导游队伍，其中德语导游人数在全省位居前列。四川xx旅行社的外语导游人员都拥有国家重点外语院校本科毕业学历，60%以上有在国外留学或培训的经历。四川xx旅行社的导游人员在行业中多次受到表彰奖励。有一人被评为“国家特级导游”（全国仅21名，西南7个省，直辖市，自治区仅此一名），还有一人被评为“全国十佳导游”，一人被评为“四川省十佳导游”。经营宗旨为高质量的服务、高质量的员工、高质量的旅游。经营目标是让合作者放心、让旅游者满意。经营范围有出境游、入境游、国内游、边境游业务。

四、实践主要内容：

这一次假期正好借要去世博会旅游的契机，联络了四川xx旅行社作为社会实践单位，负责同行的几位朋友旅游的联络和组织工作。担当起这个团体领队的职务。通过旅行前的准备、联系、收缴费用、制定合同，旅行中担当负责人、组织者来达到体验旅游工作者的工作过程，了解旅游业的部分工作流程的目的。从而实现增强自身社会实践能力、策划组织能力，接触社会的目标。

五、实践经过：

1、出行前：

出行前主要工作是负责旅行社与同伴的联络任务。最初，只有我和另外一人，联络还算顺利，在初步确定后又加入了两人。于是对计划做出了小幅度的调整，由于每个人都相互不认识，本来预定在某一天进行一次碰头会，相互熟悉，但每人也都有自己的课业任务，时间上的安排常常是一改再改。在报名截止之前一点，郑欧同学临时想要加入，由于人数已满，在经过多次交涉后，终于让郑欧同学成功加入了团队。在人数最终确定后，我们于7月15日进行了其中四人的见面会，大致确定了游览世博的路线。并于21日共同参加了此次旅行的说明会。至说明会结束，旅行的准备工作基本完成。

2、旅行期间：

第1/2/3天：

由于暴雨引发洪水缘故，火车延误13小时10分，于25日18点到达上海车站。在吃过晚饭以后，由于部分幼儿想花高出票价20%的钱坐游轮，于当晚21点一直耽误不参加自费项目的的同伴到11:20。并于次日0：10到达住宿处。由于旅行社为了不减少行程，将世博游的时间压缩为半天左右。引起了部分同学的不满，激起了小摩擦。

第4/5天：

这两天为世博的游览，但由于旅行社为了不违反合同减少行程，将三天的游览项目合为两天。第4天时于12：00时进入世博园，比最初计划晚了4个小时，比导游承诺延迟3小时。由于我们五人事先申请了脱队行动，只与团队参观中国馆。但由于部分旅行团成员没有团队意识和时间观念，造成其他成员在烈日下等待进1个小时。进入中国馆后我们5人与队伍分离，参观完中国馆在园区活动。但当下午7点左右，导游通知我们因部分成员感觉劳累，要求我们缩短行程顺从部分人离开。我们五人据理力争，终于在多次交涉以后通过各种渠道维护了自身的合法权益，于晚间8点离开世博园。

第五天早上我们用40分钟完成了本应半天的科技馆行程。进入世博园区后，我们五人就与旅行团分开行动，度过了不错的一天。

第6/7天：

这两天是在绍兴与杭州西湖旅游，情况比较顺利。

第8/9天：

火车回程。

六、实践感受：

1、出行准备阶段：

这一次出行本来预计是跟随其他同学出行的，但是为了增强自己的组织能力，这一次我充当了旅行组织者的角色。但显然做为组织者我有太多的不足之处，汲取了大量的经验。

首先，出行前人数一定要确定。这次旅行前的人数一直比较不明确，由最开始的2人增加到后来的5人，这对联络工作出了巨大的难题。

第二，他人的联络方式要多样化，保证信息畅通。这一次同学之间的联络还存在问题，由于联系方式只有电话，在准备过程中常常无法及时的联系上他人。

第三，出行前的分工一定要明确，计划要严密。这一次出行前虽然有一次碰面分工和计划，但不仅人没有到齐，世博园内的计划也是到了再说，至于分工携带的物品更是没有提及。而对于联系的问题已让我深深地体会到旅游工作者得不容易了。

2、旅行进行阶段：

这一次旅游过程大体上还是比较愉快的，但是由于事前的疏忽，没有认真调查旅行团中的人员结构。我们所在的团平均年龄偏小，有的只有六岁左右，这是造成行程进展缓慢的原因之一。同时，形成期间对于实践的安排还是有一定问题。本来就已经有限的时间还大量浪费在了走路和排队上面。本来如果努力一下，一些热门场馆本来可以通过与其他团队交涉走团队通道的，但由于部分成员的勇气不足，热门场馆就放弃了。不过，这次活动还是有很多可取之处的。在行程已经因为不可抗拒之力而被压缩以后，导游又借有些成员游览劳累想休息的借口妄图提前结束世博园区的行程，进一步压迫我们。在我们的交涉与据理力争的艰苦奋斗之后，最终维护了自己的合法权益。

在这次活动之后，最大的收获便是，个人的合法权益不容侵犯，一旦遇到自己的合法权益受到侵害，一定要用法律的武器与对方战斗到底。不向错误妥协，才能赢得自己的权力。

**旅行社实践报告和心得体会篇三**

（一）实习时间：2024年7月15日——8月15日

（二）实习地点：沈阳名流旅行社有限公司

（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：

沈阳名流旅行社是一位大学毕业两年的学生和他的几个朋友成立不久的年轻公司。由于企业仍然处于创立的初期阶段，所以部门设立和组织结构都不是很完善，通常一个部门承担了好几项工作，该公司分为若干个部门，共同维持着旅行社的日常运作。从高到低分别为：总经办、财务部、采购中心（负责地接景点采购，饭店采购等）。各个部门除了负责自己的主要任务之外，处于旅游旺季时，每个部门也会兼职其他的工作，虽然公司的员工比较少部门结构也不是很完善，但是对于他们现在的业务量来说公司的运营还是比较井然有序的，员工们都很积极努力的工作，开展业务，扩大市场。该公司的企业文化氛围给人最强烈的感受就是团结温暖积极向上，这对于一个刚起步不久的企业来说是一个很重要的元素。

（六）市场营销手段

虽然说，市场营销不是企业成功的唯一因素，但是作为企业发展的关键因素，其作用实在是无容置疑的。旅行社也是企业，其生存与发展都是看市场营销活动的成功与否。市场营销是联结社会需求与企业反应的中间环节，是企业用来把消费者需求和市场机会变成有利可图的公司机会的一种行之有效的方法，亦是企业战胜竞争者、谋求发展的重要方法。

1.宣传活动

要求到旅行社的广告更具有针对性，让广告在短短的时间内吸引顾客的眼球并且把资讯吸收。

（1）、广告有分平面广告和立体广告。如今旅游业的价钱由于竞争激烈而变得越来越低，已经非常接近成本价，但是在旅游业这个重视广告宣传的行业里，广告的投放力度直接影响到旅行社的收客情况。

（2）、针对性广告处理由于该公司人力和资金的限制，我们无法在电视或者知名报社刊登广告，所以我们就想到招聘校园代理和兼职人员，在大学校园和社区张贴广告，对于特殊的人群实行有针对性的宣传手段。

（3）、利用网页进行线路展示以及实现网络营销。如今，网络的运用十分频繁，成本也远比任何的广告宣传都要低，因此这里实现了高科技营销。

。

二、实习主要收获

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，在经过一段时间的学习后，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

（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。

（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．管理中的优缺点

由于企业仍然处于成立的初期，所以它在不断的摸索中前进成长，其中避免不了出现一些经营中的问题，首先是人员没有规范的编制，职务描述不明确，导致权责不清晰。由于任务分担不清楚导致有时候员工不知道自己该干些什么。然后是公司缺乏对人员的培训意识，随着企业的成长和发展，员工也要及时的学习。其实另一方面该公司的人力资源管理制度的缺失在某种程度上决定了人力资源的灵活性，这也恰恰是小企业的优势之一。由于公司的组成人员是自愿合伙成立的，在管理上有一定的认同感，工作积极性也高，有良好的工作环境。这基本上就已经达到了人力资源管理所要达到的目标。

五．实习后想法以及建议

（一）.尽量运用高科技的手段进行操作

在实习当中，不难发现很多的工作都十分的繁复，如果依然运用老旧的方法去完成，则有碍于工作完成的速度以及准确程度，这就导致到工作会事倍而功半。旅行社已经在很多方面都运用电脑来操作,也有专门的专业人员开发很多适合自身的软件,这不但加快的工作的效率,而且传递速度很快.但是有一些细小的方面还是用一些比较落后的方法操作。

例如，票务工作的登记出入是需要很多步骤的，单靠人手用笔记本的登记方式不仅需时很多，而且非常容易错漏百出，查找也非常不方便。有时，需要再次输入的话十分麻烦，很难保证正确。况且，使用这种方法浪费纸张，储存不便，不能简便工作，甚至于让繁复的工作更加繁复。经过本人通过实践，发现运用电脑进行这方面的工作是可以完成以前手写时代的所有功能，因为完成原有工作是改善的基础，接下来就是速度了。电脑可以用各种快捷键达到更加便捷的工作，不但能很好的完成工作而且速度和正确率也大大提高。至于储存方面，电脑的储存十分省时省地，如果再用软盘备份，那么再重要的文件也可以很好地保存下来了。

（二）、加强员工的环保意识

如今，整个世界都十分注重环境保护，也成为了一个专门研究的课题。其实，在旅行社操作上也是如此，许多环节都应该加强环境保护的意识。例如，在出团时导游注意引导游客保护当地生态环境；在办公室也应该注意环保；还有，在用纸方面的浪费是十分严重的，加上办公室的中央空调的温度过低，根本就达不到国家所提倡的不低于摄氏25度，有时办公室的温度只有不到20度。增强员工的环保意识可以减低耗能，保护环境，从公司的角度来说更是可以降低营运成本，提高人体舒适度等优点。

六．致谢

本次的旅行社专业实习对于本人来讲是一次非常难得的学习机会，在近一个月以来的工作使本人深切感受到企业的工作方式，累计了很多的工作经验。

十分感谢沈阳名流旅行社以及部门经理等给予我的这次珍贵的实习机会！相信在未来的学习与工作中，这次的实习经历也将会让我终生受益。

**旅行社实践报告和心得体会篇四**

实践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。通过实践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。通过最集中的3天调查，我们走访了多家张家界市内及武陵源地区的旅行社，其中包括总社和个别部门，分别以问卷及口答的方式对旅行社的主要负责人员进行采访；同时，为了从游客的亲身经历中分析旅行社存在的问题，我们对游客进行了河南南阳旅游景点份问卷调查。通过实地考察、大家的意见汇总以及对问卷的具体统计，我们总结出下面的报告，叙述了目前张家界旅游发展的现状，分析产生的原因，并提出发展建议。

一、张家界市目前旅游发展状况

张家界以旅游建市、兴市。1988年设市至今，大力发展旅游业，已经打下了相当好的基础。作为一个已具规模的旅游城市，形成了食、住、行、游、购、娱六大要素共存的完整体系。旅游在经济发展中发挥了巨大的作用，体现出旅游带动战略的巨大效应，旅游业的支柱香港旅游已不容置疑。现在，全市正在按国务院和湖南省确定的建市目标，努力把张家界市建成布局合理、设施齐全、环境优美、文明整洁、安全卫生、管理有序、富有地方特色的新兴的国际旅游城市。

xx年从旅游城市排名到现在为止，全市接待国内外东莞景点759.58万人次，实现旅游收入32.01亿元，其中门票收入3.07亿元。入境游客仍保持较快增长，全市接待境外游客35.73万人次，实现旅游外汇收入6193万美元。

景点开发逐步加速。相继推出了江亚温泉等新的旅游项目，加快了天门山、鹞子寨、五雷山、普光禅寺等景点的建设和包装，整合了西线旅游黄金线路，武汉青年国际旅行社了索水漂流、龙王洞等景点，黄龙洞公司收购石门夹山寺、新宁峎山的经营权，万众国旅收购贵州镇远的经营权，土家风情园、宝峰湖、江亚温泉通过4a、秀华山馆通过3a、紫霞观通过2a级景点评定。

旅游接待水平不断提高。张家界国际酒店加入“中国名酒店”组织，并与湘电山庄先后加入了“国际金钥匙酒店联盟”，有6人获得饭店“金钥匙”称号；全市拥有星级宾馆52家，其中三星以上17家；拥有旅行社58家，其中国际社8家；拥有导游人员2600名；拥有旅游运输公司4家、旅游车辆624辆。

张家界市自开发以来，已基本形成水运、陆路、航空三位一体的交通网络，进出十分便捷。贯穿景区的“张清”二级公路广州假日通旅行社电话完工，常德至张家界高速公路，张家界机场扩建工程、枝柳铁路电气化改造工程、火车站改扩建工程今年将开工建设，国家一类空港口岸已于1999年正式对外开放。程控、微波通信随时可直拨世界各地。

旅游宣传促销力度加大。通过举办或承办湖南旅游节张家界活动、旅游商品和农副产品博览会、“五城会”激流回旋比赛、森保节、全国百城自行车总决赛、导游万里行以及新马泰、港澳台、深圳、青岛、大连、哈尔滨等地旅游产品说明会，组团参加了湖南（深圳）旅行社管理条例影响洽谈会、北方旅游交易会、国际旅游交易会、海峡两岸联谊会、亚洲博鳌论坛，开展了一系列以“生态、健康、协作、发展”为主题的旅游促销活动，发行了张家界深圳小梅沙旅游攻略金银纪念币、《相约张家界》多媒体光盘、《张家界画册》等宣传品，充分利用电视广播、报刊杂志、互联网等媒体，加大旅游宣传力度，不断拓展国内外客源市场。

二、旅行社现状分析

（一）旅行社总体结构状况

目前全市拥有旅行社58家，其中国际社10家，全部经营入境业务，只有1家国际旅行社经营出境业务。

经营模式多种多样，大型的连锁旅行社都是国有的，还有私营独资的和股份制的旅行社，股份制的居多。

58家旅行社分别坐落在市内各条大街小巷，其中主要分布于子午路、大桥路、解放路以及南庄坪和军地坪。子午路最长，位于其间的旅行社也最多。在武陵源地区有5家香港中国。

大多数都无自己的车船公司，都采取与其它独立的车船公司合作的方式。只有少数大型的旅行社包含所属的多家子公司以及附属的车船公司。

（二）旅行社市场状况分析

各地旅游景点查询市场管理是旅行社经营管理的一项重要内容，它要求中国旅游根据市场的需求来开发设计产品、提供定价方案、选择销售渠道和实现信息的沟通来为市场服务。市场营销组合包括产品、销售渠道少一个因素？和促销四个因素，旅行社应综合运用这四个可控制广州市旅游条例，用一系列方法和策略来达到经营管理的目标。

**旅行社实践报告和心得体会篇五**

今年暑假找到一家旅行社去实习了，前前后后总共实习了一个月，虽然时间非常短暂，但这是第一次以一个成年人的姿态独立地踏入社会，觉得感慨很多。

当初怀着对导游这份工作的一种近乎膜拜的心情自己利用课余时间奋战了两个月终于在今年7月份拿到了导游资格证，现在回想从报名到考试到岗前培训到领到证得过程觉得还算顺利，但是当时一次次去跑旅游局，不断地上网电话查询报名信息的时候那份焦急复杂的感觉却很难忘记，因为自己专业跟旅游不沾边，自己近乎盲态得孤军奋战总怕落下一些重要的考试信息。尤其是临近期末考试的时候，专业课的考试复习加上英语四级的考试再加上导游考试冲刺阶段的复习凑到了一块，当时重压之下自己那些感受都特别深刻。所以对于我来说，这段考证的过程也是非常宝贵的一段经历。

恰好在暑假之前很顺利得拿到了导游资格证，放了暑假就决定要让它派上用场，于是开始到处搜罗旅行社的信息，还在齐鲁人才网上注册了会员，第一次填写了自己的简历，想尽快找到一家旅行社能够拥有机会带团实习，这个过程也是特别的容易让人绝望，因为自己做兼职导游家里一直不支持，父亲早就透析了导游这份工作的复杂艰巨以及危险性，根本不会帮忙找实习单位，加上很多旅行社招聘导游人员 条件都是需要有至少几年的工作经验，就算是招聘实习导游也是针对旅游学院或者旅游专业就要毕业按学校的要求正式进入实习阶段的学生进行指导培训进而签订合同长期雇用，而我一点经验都没有，实习时间又仅仅只有暑假的时间暑假结束后就拍屁股走人了，我绝对不属于以上正规军的行列，经过好多天的网上查询，我觉得自己摸索的这条路好难，我同时也明白万事开头难只要找到肯接收我的旅行社，一切就可以步入正轨。我当时几乎都想一家家旅行社得上门推销自己了，但是自己确实在网上搜罗到了济南市的各家旅行社的电话，准备一一电询的时候，我的一位旅游学院的同学给了我几家要招人的旅行社的电话，我打第一个电话的时候把自己的情况首先详细的介绍清楚后对方竟然要我过去面试一下，我终于可以长长地舒了口气。

面试一点问题都没有很简单，旅行社很小，当时是就一个老板在那里，简单的询问后就通知了我正式过去上班，当时自己是有些太急切，连旅行社的基本情况都没有询问，就迫不及待的一口答应了。现在觉得当时自己是有些病急乱投医，心想只要有旅行社肯接收我我就可以加倍的努力一展拳脚，早日争取自己带团了，并没有想到有些旅行社虽然也叫旅行社但是名字后面加上的营业部三个字却把整个的性质改变了。我就是进入了一个叫做旅行社营业部的地方，这个首先要怪自己当时太粗心，没有认真地琢磨琢磨，再一个要怪我第一次打电话的时候，老板没有给我说清楚，他们是要招计调，并不是导游。总之这个错误导致了整个实习过程与自己原先设想的大相径庭，没有达到自己预期的目的，但是这并不是否定了这段暑假实习经历，相反它从其他方面让我有了很多意想不到的感触。

我进入的是旅行社的营业部，现在的旅游市场旅行社都是联手合作，我们社就是主要负责与客户联络好以后确定下旅游线路与他们签定旅游合同，然后提交确认单给合作的旅行社，他们具体负责出团，派自己家的导游带团，而我们是从来不出团的。而我每天的具体工作就是收发传真，偶尔老板不在的时候接一下电话，修改更新一下我们在网上发布的旅游信息，给客户写合同。第一天觉得很新鲜，觉得工作很轻松，每天客户不多，空闲时间很多，自己没事就常常上网玩，唯一觉得别扭的地方是女老板，第一天的感觉就隐隐有些担忧，她的派头很大，不苟言笑，不容易让人接近，表情还很僵硬，老板架子端得很高。因为这个营业部是两位老板他们合伙开的，面试的时候她不在，并没有想到如果老板不好相处的这种情形。我知道事以至此，我只能尽可能去适应这种老板，只能尽量让我们相处愉快。我对她说话的时候每次都是小心翼翼，她交代的任务特别认真得去做，但是我却不知道她对我的不满却已经在与日俱增了。

我不明白老板为什么在刚开始的时候不直接把对我的要求提出来，而是采取静观远望的方式，这让我觉得特别得无措，我不知道该干什么，不知道除了安排下来的任务以外需要主动做些什么，我需要对旅行社的各种工作事项熟悉到何种程度。其实最该怪的是自己，我知道自己并没有积极地投入到工作当中，当看到实际的情形跟自己起初的想像不一样时我就失去了动力，产生了厌倦的情绪，这让我明白了积极性在工作当中在老板的眼里是何等重要。除了这一点最该反思的地方是自己的粗心，老板交给的任务并不是很多，对待这些任务我还是很认真得争取完满的完成，但是自己长期积累下来的那些小毛病自己却没有意识到。那一次老板让我誊写一份要买保险的客户名单及身份证号，一再叮嘱不要出错，而我却因自己的粗心大意和自以为是在两位老板面前出了错，其中一位客户的姓氏我没有碰见过那个字也不认识 但是因为是手写体，不是特别清晰，我就想当然得看成了另外一个笔画很相近的字，我誊写完毕后老板提出要检查一下，检查出了这么大的一个错误，虽然那次老板没有批评我只是告诫我不清楚一定要问，要仔细，我自己却真的意识到了自己的粗心大意，明白了什么叫做细心，其实类似因为自己粗心大意犯下的错误还有很多次，写合同的时候把旅行社的许可证号超错，网上更改旅游线路信息的时候改的丢三落四，自己都记不清楚因此出过多少漏洞。如果今后真的走上工作岗位在老板面前犯这样的低级错误，估计都可以把我炒熟了。

另外在这个短暂的实习经历中我收获最为深刻的是我意识到自己的不自信，一直没有考虑过这个问题，但是就在我接客户电话的时候，在回答前来签订合同的客户的问题的时候说话的语气和方式从客户的回馈那里自己就可以觉到自己没有底气。而我的女老板在与客户的交流过程中却显得游刃有余，气势语气拿捏得刚刚好，态度上首先客气礼貌，但同时也不卑不亢，使那些想故意刁难的客户不敢轻易造作。以前从来没有想过改变自己说话的语气，从来没有意识到自己性格上的软弱，不知道与人打交道有时候确实需要硬的东西，需要首先让自己的气场能够镇住对方，在这个基础上才可以谈生意谈条件谈一切。自己一直生活在一个美好的世界里，没有什么事情需要自己去强硬得面对，而现在却是自己独立的以一个旅行社工作人员的身份去和形形色色的客户打交道，说服他们，取消他们的各种顾虑，签订合同，如果自己这一方首先在客户连坏炮似的发问中败下阵来，还怎么去谈让客户心甘情愿把钱交到我们手里。其实这里可以延伸到自己以后为人处事以及将来的工作当中，首先必须要有自己的派头，要做一个气场十足的人，要有一个强大的磁场，才可以团结更多的人才可以有所谓的影响力。

最后更为重要的收获是明白了如何与老板相处，与老板相处的是否融洽很大程度上决定着这份工作是否会干的开心愉快。我不喜欢我的女老板，人都有所喜有所恶，我可以接受她颐指气使毕竟在她手下干活，我真的不习惯她冷漠的盛气凌人的态度。工作到二十多天的时候我犯了一个很大的错误导致旅行社丢掉了一笔大的订单，我是主动向她坦白承认得错误，只希望她批评的时候能够不要太狠，但是没有用，她不但说话很难听，并且还摔东西，我真的气不过，当时觉得虽然错在我，但是她难道没有想过自己也有责任，她从来没有认真得教过我任何东西，她知道我几乎是白纸一张，但是老板根本不会想到这些。应该表扬一下自己，当时表现得很坚强，没有在敌人面前垮掉。我想之所以让她这么嚣张，其实是跟平时自己的软弱表现有关的，因为太过于迁就她，致使她对我这么嚣张跋扈，从这一点上我明白了不管老板是怎么样的人，自己首先要成为一个他眼中有分量的人，不是他任意宰割的羔羊。这件事发生后，我几乎想过要拍屁股走人不再在那里受气，但是我反复想觉得不可以这么做，这样做了只能落下别人的嘲笑，反而会更让老板瞧不起，并且我需要挽回自己的尊严，我要让她刮目相看。我离开一定是很潇洒的离开而不是这样受了气夹着尾巴逃走。接下来我还是每天去那里实习，但是仿佛经过一场蜕变，在她面前我再也不用小心翼翼，突然觉得自己可以很洒脱的面对她了，干满天数后我就离开了走的时候觉得很坦然，那时候对她已经说不上什么怨恨了，相反倒是想要感谢她给我带来的这些蜕变。

一个月很快就过去了，时间很短却让我在这么短的时间内经历了很多，成长了很多。

**旅行社实践报告和心得体会篇六**

实习地点:湖南世纪国际旅行社

实习内容:旅行社实习

2024年寒假的旅行社实习,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待物,以及对旅行社顾客的耐心、责任心.着实更为重要的是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假期实践让我们学习的原因,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,我认为营销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.

实践期间我了解到以.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.

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.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.(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.

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年.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2024年旅游及旅行业年增长率为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.2024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,2024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.

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.

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,会导致行业竟争进一步加剧,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.

**旅行社实践报告和心得体会篇七**

四川xx旅行社

xx年7月11日至xx年8月1日

四川xx旅行社，地址成都市天仙桥北路x号楼。宗旨是遵照国家的法律、法规和旅游管理部门所制定的有关旅游的各项规定，进行各项与旅游有关的经营活动，用先进的管理模式，热情优质的服务，接待好每一个团队、每一位旅游者。是全国旅行社第一家股份合作制试点，现又发展为有限责任公司。股东大会是公司的最高权利机构，董事会是公司的决策机构，总经理全面领导公司的生产经营活动。公司有一个健全的管理体系，有一套完整的管理制度，资产质量比较好。四川xx旅行社有一只高素质，多语种的外语导游队伍，其中德语导游人数在全省位居前列。四川xx旅行社的外语导游人员都拥有国家重点外语院校本科毕业学历，60%以上有在国外留学或培训的经历。四川xx旅行社的导游人员在行业中多次受到表彰奖励。有一人被评为“国家特级导游”（全国仅21名，西南7个省，直辖市，自治区仅此一名），还有一人被评为“全国十佳导游”，一人被评为“四川省十佳导游”。经营宗旨为高质量的服务、高质量的员工、高质量的旅游。经营目标是让合作者放心、让旅游者满意。经营范围有出境游、入境游、国内游、边境游业务。

这一次假期正好借要去世博会旅游的契机，联络了四川xx旅行社作为社会实践单位，负责同行的几位朋友旅游的联络和组织工作。担当起这个团体领队的职务。通过旅行前的准备、联系、收缴费用、制定合同，旅行中担当负责人、组织者来达到体验旅游工作者的工作过程，了解旅游业的部分工作流程的目的。从而实现增强自身社会实践能力、策划组织能力，接触社会的目标。

1、出行前：

出行前主要工作是负责旅行社与同伴的联络任务。最初，只有我和另外一人，联络还算顺利，在初步确定后又加入了两人。于是对计划做出了小幅度的调整，由于每个人都相互不认识，本来预定在某一天进行一次碰头会，相互熟悉，但每人也都有自己的课业任务，时间上的安排常常是一改再改。在报名截止之前一点，郑欧同学临时想要加入，由于人数已满，在经过多次交涉后，终于让郑欧同学成功加入了团队。在人数最终确定后，我们于7月15日进行了其中四人的见面会，大致确定了游览世博的路线。并于21日共同参加了此次旅行的说明会。至说明会结束，旅行的准备工作基本完成。

2、旅行期间：

第1/2/3天：

由于暴雨引发洪水缘故，火车延误13小时10分，于25日18点到达上海车站。在吃过晚饭以后，由于部分幼儿想花高出票价20%的钱坐游轮，于当晚21点一直耽误不参加自费项目的的同伴到11:20。并于次日0：10到达住宿处。由于旅行社为了不减少行程，将世博游的时间压缩为半天左右。引起了部分同学的不满，激起了小摩擦。

第4/5天：

这两天为世博的游览，但由于旅行社为了不违反合同减少行程，将三天的游览项目合为两天。第4天时于12：00时进入世博园，比最初计划晚了4个小时，比导游承诺延迟3小时。由于我们五人事先申请了脱队行动，只与团队参观中国馆。但由于部分旅行团成员没有团队意识和时间观念，造成其他成员在烈日下等待进1个小时。进入中国馆后我们5人与队伍分离，参观完中国馆在园区活动。但当下午7点左右，导游通知我们因部分成员感觉劳累，要求我们缩短行程顺从部分人离开。我们五人据理力争，终于在多次交涉以后通过各种渠道维护了自身的合法权益，于晚间8点离开世博园。

第五天早上我们用40分钟完成了本应半天的科技馆行程。进入世博园区后，我们五人就与旅行团分开行动，度过了不错的一天。

第6/7天：

这两天是在绍兴与杭州西湖旅游，情况比较顺利。

第8/9天：

火车回程。

1、出行准备阶段：

这一次出行本来预计是跟随其他同学出行的，但是为了增强自己的组织能力，这一次我充当了旅行组织者的角色。但显然做为组织者我有太多的不足之处，汲取了大量的经验。

首先，出行前人数一定要确定。这次旅行前的人数一直比较不明确，由最开始的2人增加到后来的5人，这对联络工作出了巨大的难题。

第二，他人的联络方式要多样化，保证信息畅通。这一次同学之间的联络还存在问题，由于联系方式只有电话，在准备过程中常常无法及时的联系上他人。

第三，出行前的分工一定要明确，计划要严密。这一次出行前虽然有一次碰面分工和计划，但不仅人没有到齐，世博园内的计划也是到了再说，至于分工携带的物品更是没有提及。而对于联系的问题已让我深深地体会到旅游工作者得不容易了。

2、旅行进行阶段：

这一次旅游过程大体上还是比较愉快的\'，但是由于事前的疏忽，没有认真调查旅行团中的人员结构。我们所在的团平均年龄偏小，有的只有六岁左右，这是造成行程进展缓慢的原因之一。同时，形成期间对于实践的安排还是有一定问题。本来就已经有限的时间还大量浪费在了走路和排队上面。本来如果努力一下，一些热门场馆本来可以通过与其他团队交涉走团队通道的，但由于部分成员的勇气不足，热门场馆就放弃了。不过，这次活动还是有很多可取之处的。在行程已经因为不可抗拒之力而被压缩以后，导游又借有些成员游览劳累想休息的借口妄图提前结束世博园区的行程，进一步压迫我们。在我们的交涉与据理力争的艰苦奋斗之后，最终维护了自己的合法权益。

在这次活动之后，最大的收获便是，个人的合法权益不容侵犯，一旦遇到自己的合法权益受到侵害，一定要用法律的武器与对方战斗到底。不向错误妥协，才能赢得自己的权力。

**旅行社实践报告和心得体会篇八**

提高自己的导游服务技能，处理好与同事的人际关系，做一个优秀的导游和团队人员。

旅游业近几年得到了高速的发展，在高速发展的同时也出现了一系列的问题，有问题就有机会，通过对旅游行业的不断了解，找到创业的机会。

通过在旅行社的实习更加具体深切的了解旅行社业的整个工作流程，锻炼自己对所学理论知识的消化应用。

向旅行社的管理人员多学习一下管理经验。

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。

担任地陪工作的导游人员：

(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。

雄县雄州旅行社是保定较早的旅行社之一。一直充分注重对社会的回报与人才的培养。本社多年以来一直以服务创品牌，满意在非凡为立社之本，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。有着先进的管理理念和管理系统，拥有一批业务熟练、知识广博、经验丰富的管理、销售队伍和训练有素、服务优质。主要经营业务有：中国公民国内旅游、出境旅游、港澳旅游、入境旅游、会务旅游、休闲旅游，民俗旅游、太极旅游等;旅行社自成立以来，始终注重信誉和服务质量，赢得了海内外客户和旅游行政管理部门的好评。

xx年暑期实习期中，我非常荣幸的到保定雄县旅行社进行实习工作，期间的工作从前台的服务员到导游中各项不同工作中积累了不少的经验以及收获甚多。对于这次实习，是我继去年河南省景区实习后的一个长时间的实习工作，我的实习目的在于从实习中考察自己对专业知识所掌握的情况，将知识与实践相结合，在实践中提高自己的整体素质，为日后的工作打下基础。我平常的时候是去销售一下旅游线路，在实习的过程当中不断找到自己的不足，增加自己的带团经验和导游服务技能，提高自己的交流能力，在真实的工作环境下，认识自我，磨炼意志，锻炼心态，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。其次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我们旅行社推出的线路，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。

之后慢慢熟练了解业务内容后，参与了公司新线路产品的制作过程。作为新人，当然帮忙做一些其他琐碎的工作是我们的责任，虽然是这样但是我还是在简单的工作中学到了很多东西，知道作为一个旅游工作人员不管从事哪方面的工作都要学会细心要有强烈的责任心。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理，对此也总结了一些经验，知道在游客到来时应该做到微笑服务，有针对性的向游客介绍旅游产品，在服务过程中态度要诚恳要真的设身处地为游客考虑，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。

实习工作过程中的收获

在旅行社的内部工作，我不仅接触了前台服务员的接待工作，也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习，同时我还曾多次作为导游员带团出游。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

在接待工作中，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。更重要的是要时刻站在客人角度上为他们着想，他们才会觉得我们是真的很体谅他们，尽心尽力在为他们服务。总之，在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。

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。

在旅行社中，计调首当其冲成为其中一个形象代表。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，计调工作具有较强的专业性、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。所以，计调人员要提高工作效率，避免差错应注意以下几个方面的问题：

首先是人性化。

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，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。

然后是条理化。

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。

再次是周到化。五定(定房，定票，定车，定导游员，定餐)是计调人员的主要任务。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。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二十四小时，能解决的马上解决。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。千万不能模棱两可，是似而非。不然很难让客户产生信任，缺乏安全感，或许生意就这样黄了。

还有就是多样化。组一个团不容易，往往要做到价格既要低质量又要好，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。

最后就是知识化。

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，肯下工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。如要熟练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，也不能只靠电话问，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。

即使单纯的作为导游来讲，工作也是比较辛苦的。前几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旅游团，这样我不仅将自己以前的导游知识温习了一遍，还积累了一些经验。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。接下来几周周的时间就是自己独立的带一些去西柏坡，天桂山，苍岩山等旅游团。因为去的次数的增多，少了一些新鲜感，重复的工作就会多一些，这就更考验一个导游的耐性和基本功了，我坚持不懈的做了下来且没有叫苦叫累，因此一个月下来得到了领导和同事的一致好评。闲暇时我也会给自己充充电，看一些相关的书籍。当导游带团不是一件容易的事，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。

实习感受及体会

通过在旅行社实习，我了解到服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，更重要的是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，期间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，培养和提高我们的能力，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。

实习的两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对我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐!

**旅行社实践报告和心得体会篇九**

在旅行社社会实践，那么实践报告要怎么写呢?下面是本站小编为大家整理的旅行社

社会实践报告

范文，欢迎阅读。

一

实习目的

提高自己的导游服务技能，处理好与同事的人际关系，做一个优秀的导游和团队人员。

旅游业近几年得到了高速的发展，在高速发展的同时也出现了一系列的问题，有问题就有机会，通过对旅游行业的不断了解，找到创业的机会。

通过在旅行社的实习更加具体深切的了解旅行社业的整个工作流程，锻炼自己对所学理论知识的消化应用。

向旅行社的管理人员多学习一下管理经验。

二 实习内容

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。

担任地陪工作的导游人员：

(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 实习单位介绍

雄县雄州旅行社是保定较早的旅行社之一。一直充分注重对社会的回报与人才的培养。本社多年以来一直以 服务创品牌，满意在非凡 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。有着先进的管理理念和管理系统，拥有一批业务熟练、知识广博、经验丰富的管理、销售队伍和训练有素、服务优质。主要经营业务有：中国公民国内旅游、出境旅游、港澳旅游、入境旅游、会务旅游、休闲旅游，民俗旅游、太极旅游等;旅行社自成立以来，始终注重信誉和服务质量，赢得了海内外客户和旅游行政管理部门的好评。

xx年暑期实习期中，我非常荣幸的到保定雄县旅行社进行实习工作，期间的工作从前台的服务员到导游中各项不同工作中积累了不少的经验以及收获甚多。对于这次实习，是我继去年河南省景区实习后的一个长时间的实习工作，我的实习目的在于从实习中考察自己对专业知识所掌握的情况，将知识与实践相结合，在实践中提高自己的整体素质，为日后的工作打下基础。我平常的时候是去销售一下旅游线路，在实习的过程当中不断找到自己的不足，增加自己的带团经验和导游服务技能，提高自己的交流能力，在真实的工作环境下，认识自我，磨炼意志，锻炼心态，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。其次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我们旅行社推出的线路，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。

之后慢慢熟练了解业务内容后，参与了公司新线路产品的制作过程。作为新人，当然帮忙做一些其他琐碎的工作是我们的责任，虽然是这样但是我还是在简单的工作中学到了很多东西，知道作为一个旅游工作人员不管从事哪方面的工作都要学会细心要有强烈的责任心。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理，对此也总结了一些经验，知道在游客到来时应该做到微笑服务，有针对性的向游客介绍旅游产品，在服务过程中态度要诚恳要真的设身处地为游客考虑，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。

实习工作过程中的收获

在旅行社的内部工作，我不仅接触了前台服务员的接待工作，也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习，同时我还曾多次作为导游员带团出游。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

在接待工作中，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。更重要的是要时刻站在客人角度上为他们着想，他们才会觉得我们是真的很体谅他们，尽心尽力在为他们服务。总之，在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。

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。

在旅行社中，计调首当其冲成为其中一个形象代表。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 ，计调工作具有较强的专业性、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。所以，计调人员要提高工作效率，避免差错应注意以下几个方面的问题：

首先是人性化。

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，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。

然后是条理化。

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。

再次是周到化。 五定 (定房，定票，定车，定导游员，定餐)是计调人员的主要任务。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。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二十四小时，能解决的马上解决。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。千万不能模棱两可，是似而非。不然很难让客户产生信任，缺乏安全感，或许生意就这样 黄 了。

还有就是多样化。 组一个团不容易，往往要做到价格既要低质量又要好，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。

最后就是知识化。

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，肯下工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。如要熟练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 ，也不能只靠电话问，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。

即使单纯的作为导游来讲，工作也是比较辛苦的。前几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旅游团，这样我不仅将自己以前的导游知识温习了一遍，还积累了一些经验。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。接下来几周周的时间就是自己独立的带一些去西柏坡，天桂山，苍岩山等旅游团。因为去的次数的增多，少了一些新鲜感，重复的工作就会多一些，这就更考验一个导游的耐性和基本功了，我坚持不懈的做了下来且没有叫苦叫累，因此一个月下来得到了领导和同事的一致好评。闲暇时我也会给自己充充电，看一些相关的书籍。当导游带团不是一件容易的事，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。

实习感受及体会

通过在旅行社实习，我了解到服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，更重要的是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，期间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，培养和提高我们的能力，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。

实习的两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对我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐!

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。

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。

共

2

页，当前第

1

页

1

2

**旅行社实践报告和心得体会篇十**

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：

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。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。

**旅行社实践报告和心得体会篇十一**

在20xx年7月至20xx年9月期间，我有幸去了杭州走天下国际旅行社进行我的暑期社会实践。经过将近两个月的阶段实习，我获得了很多宝贵的实践工作经验。在领导的耐心教导下，我在很好的巩固了自己理论知识的同时，也加强了实际操作能力。在另一方面，我也认识到了自己很多的不足感觉收益非浅，以下是我在实习期间对工作的总结以及一些自己的心得体会。

因为主要是做实习导游的，前几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旅游团，这样我不仅将自己以前的导游知识温习了一遍，还积累了一些经验。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。接下来几周周的时间就是自己独立的带一些去西柏坡，天桂山，苍岩山等旅游团。一个月下来得到了领导和同事的一致好评。闲暇时除了给自己充电外，平时也会帮计调们去给客户送些票据之类的东西。当导游带团不是一件容易的事，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、注行、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。

刚开始，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。

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、注行、游、购、娱”的六大要素，首先应该满足“吃”、“妆、“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，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。

我在实习的过程中，既有收获的喜悦，也有一些遗憾。也许是实习日子短和我并非导游专业的关系，对导游有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受、具体处理一些工作，所以未能领会其精髓。但是通过实习，加深了我对导游基本知识的理解，丰富了我的旅游学概论知识，使我对导游有了一定的感性和理性认识。认识到要做好日常企业导游工作，既要注重导游理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密相结合。

通过这一阶段的实习，我认识到了自己的不足，我将会在以后的工作学习中更加努力。我了解到服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，更重要的是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，期间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。实习的两个月带了多个旅游团，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。

曾经的我们如井底蛙、笼中鸟，丝毫感受不到社会工作的复杂与艰辛。在大学校园里有的同学还过着空虚、无聊的生活，现在想想真不应该。我们学到的知识好少。没有实际操作经验和技能，书本上的理论和知识与现实有很大的差距，我们应该清楚地认识到旅游业虽是一个新兴产业，具有很大的发展空间和市场潜力，就业前景非常可观。但是，它又是一种艰辛的行业，社会上需求更多的是实际操作人员，而管理层人才往往需求较少。志当存高远，事应求卓越。前途是光明的，道路是曲折的，其实我们的路很长，道很远。实习时间虽然很短暂，学习的内容也比较简单，但是实际上对我们以后进入社会后帮助是很大的，学的只是一点皮毛而已，但最起码让我们有了那种意识。实习是短暂的，学习是不断的。实习虽然结束了，有许多让我回味的思绪，在这个春意盎然的季节，伴随着和煦的春风一起飞扬，飞向远方，去追逐我的梦。

20xx年6月10日至8月10日，我在青海世景旅行社进行了为期两个月的专业实习。在实习期间，我帮忙接电话、做记录、整理文件、打英复印资料、开发票等等在我能力范围之内的事情，感受着工作的氛围，这些都是在学校里无法感受到的。而且，很多时候，我要做一些工作以外的事情，有时要做一些清洁、打扫的工作。在学校里也许有老师分配说今天做些什么，明天做些什么，但在这里，不一定有人会告诉你这些，你必须自觉地去做，要学会多做事少说话，特别是少说闲话，而且要尽自已的努力把事情做好，一件工作的效率就会得到别人不同的评价。在学校，有学习的氛围，毕竟学校是学习的场所，每一个学生都在为取得更高的成绩而努力。而这里，是工作的地方，每个人都会为了获得更多的报酬而努力，无论是学习还是工作，都存在着竞争，在竞争中就要不断学习别人先进的地方，改善自己不足之处，也要从别人那里学到做人的道理和原则，以完善自己，提高自已的能力！

1．提高自己能力

识，还要不断从生活中、实践中得到其他知识，不断地在各方面完善自己，武装自已，才能在竞争中突出自已，表现自已。

2.增加经验

现在毕业大学生的就业压力很大，在校大学生都愿意在暑假的时候深入社会去体验生活，从中获取一点工作经验，从而可以在以后就业时有一定的基矗并且老师们也鼓励学生们深入到社会去参加社会实践活动。为了拓展自身的知识面，扩大与社会的接触面，增加个人在社会竞争中的经验，锻炼和提高自己的能力，以便在以后毕业后能真正的走向社会，并且能够在生活和工作中很好地处理各方面的问题。记得老师曾说过学校是一个小社会，但我总觉得校园里总少不了那份纯真，那份真诚，尽管是大学高校，学生终归还是保持着学生身份。而走进企业，接触各种各样的客户、同事、上司等等，关系复杂，但你得去面对你从没面对过的一切。所以，在这个暑假期间，我也开始尝试着进入社会，锻炼自己，增加经验。经过亲戚的介绍，我进了一家旅行社，开始了我的暑期社会实践——在办公室帮忙做些小事。

1、青海世景旅行社简介

旅游。“高质量的服务、高素质的员工、高水平的旅游”是经营宗旨，“让合作者放心，让旅游者满意”是经营理念。

2、实习内容

因为主要是做实习导游的，前几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旅游团，这样我不仅将自己以前的导游知识温习了一遍，还积累了一些经验。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。接下来几周周的时间就是自己独立的带一些去西柏坡，天桂山，苍岩山等旅游团。一个月下来得到了领导和同事的一致好评。闲暇时除了给自己充电外，平时也会帮计调们去给客户送些票据之类的东西。当导游带团不是一件容易的事，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、注行、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。

1.重视实践，明白实践的重要性

候我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的知识让人学得这么吃力呢？这是社会与学校脱轨了吗？也许老师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，但是总算是社会的一个部分，这是不可否认的事实。

2.理论知识不可或缺

但是也要感谢老师孜孜不倦地教导，有些问题有了有课堂上地认真消化，有平时作业作补充，比一部分人具有更高的起点，有了更多的知识层面去应付各种工作上的问题，作为一名新世纪的大学生，应该懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的事情，这就意味着大学生要注意到社会实践，社会实践必不可少。毕竟，1年之后，我将不再是一名大学生，而是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得纸上谈兵是远远不够的，以后的人生旅途还很漫长，现在就要要锻炼自己，努力成为一名合格的、对社会有用的人才。

3.理论实践相结合

要的是与实际相结合，没有实际，只是纸上谈兵是不可能在社会立足的，所以一定要特别小心谨慎，而且一旦出错并不是像学校里一样老师打个红叉，然后改过来就行了，在工作里出错是要负责任的，这关乎公司的利益。

4.虚心接受他人的意见和批评

在我的实践生活中，我也明白了许多：在日常的工作中上级欺压、责备下级是不可避免的。虽然事实如此，但这也给我上了宝贵的一课。它让我明白，别人批评你或是你给他人提出意见或者建议时，一定要心平气和，这样才能表示你能虚心接受别人的批评，表示你的诚心。虽然被批评让人心里很难受的，但是也要明确表示你是真心在接受他们的批评，已认识到自己不对的地方。这样才能在失败中吸取教训，为以后的成功铺路。我们要学会从那里跌倒就从哪里爬起来，这才是我们应该牢牢记住的。

5.处理好同事间的人际关系

我也从工作中学习到了人际交往和待人处事的技巧。在人与人的交往中，我能看到自身的价值，能把自己放在一个正确的位置上来与人交朋友。人往往是很执着的，可是如果你注重耕耘多于注重收获，那么你一定会交到很多朋友。对待朋友，不可斤斤计较，不可强求对方付出与你对等的真情，要知道给予比获得更令人开心。你只是别人生命中的一小部分，这注定了你给予别人的有限性，你又怎么能要求别人无限付出呢？不论做什么事情，都要有主动性和积极性，对成功要有信心，要学会和周围的人沟通思想，关心别人、支持别人。

现在想来，六十多天的社会实践工作生活，我收获还是蛮大的。我所学到的工作的、生活的道理，是我在学校里学不到也无法体会的，这也算是我的一分财富。经过假期短暂的社会实践，虽然很是疲惫，但当每天的工作得到周围很多工作人员的赞赏时，我很开心，也多了些经验，多了些自信。同时也感觉自己成熟了好多，懂事了许多。在校期间身边都是同学、老师、朋友，虽然可以在学习方面互相学习互相进步，但却无处好好体会工作上的竞争气氛。

这次的社会实践调查让我在课余之时了解了更多的就业知识，掌握了更多就业信息，我还还学会了注重组织及与同事之间的关系，与此同时还锻炼了自己的胆识，为以后就业做好充足的准备，也不至于面试时没有信心，没有敢于挑战困难的勇气。学生的实际操作能力与在校的理论学习有一定的差距。这次，在旅行社实践的过程中，这一点我感受很深。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn