

旅游实训总结与心得体会 旅游实习心得 体会(汇总5篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

旅游实训总结与心得体会篇一

内容摘要：实习人：09级旅游管理专科班张庭兰。实习时间□xx月xx日至xx月xx日。实习地点：长乐豪生长山湖国际酒店。实习目的：将专业与3接轨，逐步认识、体会，学会生存，学会感恩，学会做人，学会与人团结协作。更重要的是锻炼自己独立生活的能力，从一个实实在在的学生向一个社会人的过渡。逐步的了解社会，认识社会，从而迈入社会。

实习酒店：长乐豪生长山湖国际酒店是福建省县级市里第一家五星级酒店，将致力于打造长乐市酒店业第一品牌。长山湖国际酒店是一家按五星级标准建造的旅游饭店，位于长乐市郑和路与广场路交叉口东南侧。酒店占地面积三十亩，总建筑为三万五千平方米；主楼21层，另有a□b裙楼各三层，集客房、餐饮、国际商务会议、休闲娱乐等功能为一体。酒店地处城区黄金地段，交通便利，商贸繁华，东侧是风景秀丽的长山湖。酒店营业部门配置齐全，有客房、中西餐厅、亚洲熟食餐厅日韩料理馆、东南亚风情烧烤吧□ktv□慢摇吧、桑拿部、美容美发、健体中心、室内游泳馆、露天网球场、男女spa馆、英美式台球、乒乓球馆、茶艺居、网络咖啡吧、休闲花园、名店街、高级接见厅及各种规格会议室及多功能厅，是长乐市第一家五星级饭店，距离福州市区三十公里，距福州长乐机场二十分钟车程。酒店特邀香港知名酒店设计公司专业设计，注重人文、生态和环境有机结合的设计理念，引

进建筑风貌和休闲方式，以期为广大消费者打造一个高档的商务接待场所。

实习内容：我的实习岗位是房务部楼层服务员。班次分为早班、中班、夜班，这三个班次，我分别上过早班和中班。早班是从八点开始（后改到九点），每天早晨都要开早会，由主管交代一些注意事项和安排工作，然后领取所在楼层的房卡、对讲机，其次整理工作车，易耗品（也可前一天下班前整理）；再次，做好所在楼层的公共区域的`卫生工作；最后，如果有脏房的话就把工作车推出来开始清洁房间。住客房一般要在十点以后才能去敲门清洁。敲门方式是以轻两重，如果有客人来开门，我们会微笑着说：“先生（小姐），您好！请问现在方便为您清洁房间吗？”经客人同意后方能进去。清洁好房间后，若有客人在房间，我们会以标准的站姿站好，面向客人说道：“先生（小姐）您的房间清洁好了，祝您居停愉快！再见！”然后出来轻轻地为客人把门关上。每天早晨的十一点，是每个楼层开始收取客衣的时间，当天下午六点前衣服会被中班服务员送进客人房间去。分配的房间清洁完了，把工作间整理一下，把走廊地毯吸一下尘，把楼梯拖干净，把工作表找领班签字，到房务中心交表，还房卡、对讲机，签退。一天的工作就这样完了。

中班是从下午三点半上到夜间十二点。一般中班只有两个人。主要的工作是送客衣，五点半左右去各个楼层开廊灯，早班没排完的房间也由中班清洁。六点左右就去开夜床，开夜床夜即是为客人的房间进行小整理，整理完后，把马桶盖揭开，把防滑垫放到浴缸里，把浴巾展开平放在淋浴间门前，把房间后帘拉上，调好夜读灯的柔和度，把一双拖鞋放到靠近主床头柜的旁边，将被子一角掀开折成四十五度角，并依次放上晚安卡、环保卡、早餐挂牌。这样，一间房间的夜床就开完了。一般开夜床只开到晚上九点左右就不开了。二十三点三十分就可以去关各个楼层的廊灯了，然后写交班，主要是一些注意事项和跟进事宜以及送衣的状况等。到二十四点就可以下班了。

实习体会：作为一名学生，我们都没有真正的踏入社会，也没有真正的亲身去体验社会生活，所以关于社会的好与坏都是道听途说。其实社会也没有比别人说的那么黑暗、勾心斗角，但或许是没有遇见吧。那么，我很庆幸我遇到了一个好的“小型社会”，上至总监，下至普通服务员，同事之间的关系都很好。老员工并没有因为我们是学生，单纯，就对我们恶语相向、处处为难。相反，看到我们不会的地方总是很耐心的为我们讲解、示范，看的我们做得很慢，如果他们做完了还会来帮助我们。与上司之间的关系，在工作上我们是上级下属的关系，我们尊重他们，遇到他们礼貌的问好，私底下和我们是朋友，跟我们嬉笑打成一片，不论身份、地位。在福利上，除了我们的工作比社招员工稍低外，其他福利我们都是平等的，如奖金、过节费等。

经过这为期半年的实习，我们学会的不仅仅是技能，更多的是对人生的思考。之间的心理变化也经历了几次成长，懂得了很多。酒店之所以可以称“小型的社会”是因为它罗列万象，陈列事态百千，之所以有普通员工和上层管理者是因为存在问题和需要解决问题的人，存在一种激励与督导的管理。半年的实习工作，初次体会到了生存的不易，原来社会现实是如此的复杂，生活可以如此百态，人与人之间还有这些相处之道。

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其的再次光临打下基础，而且能够使顾客倍感尊荣。

旅游实训总结与心得体会篇二

实习地点：

实习内容：旅行社实习

__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, 介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分的纽带。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业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，昼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_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。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_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。

旅游实训总结与心得体会篇三

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20__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一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！

旅游实训总结与心得体会篇四

(一) 实习时间：_年年6月30日_年年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_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

由于康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；最后是由于外出游玩的介绍上，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗情况、注意事项等。

其实接待的对象不仅仅指出游的客人，也包括同业的工作人员。我们部门经理姓王，有一天我按经理要求把她的qq以及msn挂在了电脑上，大概9点时候，王经理的qq闪了下，吉林省华侨国际旅行社的海之缘的李璐璐给王经理发了条信息，我打开一看原来是问好，我一看，不答理人家的做法是不对的，我就回了个笑脸，慢慢的我和她有一句没一句的聊了起来。

还有一天，有个中年女人挎个包来到了我们部门(公民旅游中心)，恰巧王经理不在，我热情的向她打招呼，然后给她倒了杯水。然后我问明来意，原来她是某学校的李会计，由于学校要出游，她是来交团款的。我马上给经理打了电话。然后告诉李姐，说经理马上来。可没有想到，经理很久没来，屋子里实在太安静了，我鼓足勇气，开口说话。首先，说了下天气，然后又转到出游，然后又是化妆品，在我觉得快没什么话的时候，经理终于回来了。晚上回学校，我仔细想了下，觉得和别人沟通原来并不困难。

(二)产品线路安排实习

我是个刚到人家部门的学生，开始，对线路的安排工作，部门经理并不让我参与，只是让我慢慢看别人怎么做的，在经过两天的学习后，我对产品线路安排工作已经了解的几乎差不多了。产品对于一个公司的存活起关键性作用。旅游线路就是一种旅游产品，由于旅游产品容易被别人抄袭。我发现旅游企业一般不把线路安排透露给同业竞争对手。

对于线路安排要注意的问题有下面几点：首先，要遵从客人

要求，按照客人要求安排线路，诸如一些忌口忌讳的事情要提前向客人询问。其次要注意时间紧凑，让客人在合理的时间以及金钱内游览完他们想游览的地方。再次是线路安排人员要对地理知识相当了解，并用合适、优美的语言把线路向游客描述出来。最后，也是最重要的一点，那就是合理。在这里合理的含义是指合情合理。

(三) 导游员职责实习

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

1、担任全陪工作的导游人员的主要职责是：实施旅行社的接待计划，监督各地接待单位的执行情况和接待质量；协调领队、地陪、司机等各方面接待人员加强合作，做好旅行各站的衔接工作；配合、督促地方接待单位安排好旅游者的食、宿、交通和参观、游览活动，照顾好客人的生活起居；维护旅游者的人身和财物安全，处理好各类突发事件，并能提供与之相关的延伸服务；耐心解答旅游者提出的问题；反映旅游者的意见和要求，开展市场调研工作，协助开发、设计新的旅游产品。

2、担任地陪工作的导游人员的主要职责是：认真做好旅游者在本站的接送服务；严格按照接待计划确定游览日程，安排好旅游者的食宿、游览、购物、文娱等活动；热情做好导游讲解工作，积极向旅游者介绍和传播中国文化；妥善处理好旅游相关服务各方面的协作关系，认真处理旅游者发生的各类问题；维护旅游者的人身和财物安全，做好事故防范和安全提示工作。

三、实习体会

(一) 旅行社的规范性

设立的合法旅行社，二是指该旅行社在经营过程中是否存在

欺骗旅游者、不正当竞争和超范围经营等违规行为。旅行社的规范性是旅游者在选择旅行社时首先要考虑的因素。

(二) 旅行社产品的价格

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

(三) 旅行社的服务质量

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

(四) 旅行社产品的丰富度和个性化程度

进入新世纪以来，人们的旅游消费观念正在发生多方面的变化，其中之一就是旅游消费需求的多样化和个性化。传统的团体标准等全包价旅游产品对旅游者的吸引力越来越小，相反，那些能够为旅游者提供多种包价形式和旅游服务，尤其是能够提供根据旅游者特殊需要度身定制旅游产品的旅行社越来越多地受到旅游者的青睐。

(五) 旅行社的诚信度

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

(六) 旅行社的品牌形象

旅行社产品的无形性特征增大了旅游消费者的购买觉察风险，而购买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：

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_年度用汽车作为旅游交通工具占%的人数构成中可以证明。

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

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

旅游实训总结与心得体会篇五

20_年，在学校的号召下，为提高自己各方面的能力，加深自己对社会的了解，进一步巩固和理解课堂所学的知识，我来到常州华夏国际旅行社开始实习。(10月14日—12月31日)

_国际旅行社成立于2001年，公司总部座落在常州市中心，是经国家旅游局批准设立的专业旅行社，以现代化企业管理为模式，注重人才与管理有机结合，以人尽其责，人尽其才为原则，塑造出一批素质高、经验丰富的管理人员及服务规范、训练有素的导游员、业务员。同时公司与民航、铁路、旅游车队、酒店及各相关部门均保持良好的合作关系，坚持“人无我有，人有我新，人新我好”的经营理念，加之严格的管理，诚信的经营，优质的服务，使得我公司在常州旅游市场

上初露头角，赢得了90%的回头客。

这是我第一次与社会接轨踏上工作岗位，开始与以往完全不同的生活，并且我在这段时间内的收获颇多。

1/在前台工作中的收获：在前台工作中，对于在和客人交谈旅游路线时的谈话、举止等要适当，因为客人对你的第一印象十分重要，如何在短时间内让客人信任你，然后参与你的团队工作是一个很好的前提。我认为，第一要面带微笑，让客人觉得有一种亲切感；第二是在作介绍路线时要时刻以客人的立场为出发点，投其所好；第三是对于外出游玩的介绍，要及时向客人说明当地的消费情况、风俗习惯、注意事项等。在前台接待与服务工作上，不仅要掌握好路线的流程而且还要懂得摸索客人的心理等技巧。

2、导游工作中的收获：虽然没有带团外出，但是仍以实习导游的身份跟团，去学习别人的长处和经验，深入了解导游的工作，从而吸取经验教训进行总结，为以后的工作埋下伏笔。第一、在做地接导游的工作中，在带团过程中不仅要照顾好年幼的也要照顾好年纪大的游客，处处关心游客，在出现意外的情况下要以客人的利益为第一，服务周到。第二、在全配的工作中，要更好的处理好全配与游客的关系，处处以游客为中心，让游客对你更加信任也让游客自己感到更加的轻松愉快。在外地旅游过程中，由于景点都有地接讲解，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，要关心和注意客人的安全，多和客人交流了解他们的需求，要以客人和旅行社的利益优先。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，毕竟我们从事的是服务性行业。

3、其他方面过程的收获：这次的实习进一步的增强了我的为人处世和与人交谈的能力，学到书本上没有的知识，锻炼了自己并且增加了我的社会经验。

我们还掌握了必要的旅游常识，如：导游服务质量标准、旅行社管理条例、旅行社办理旅游意外保险暂行规定、赴港澳旅游注意事项、乘机出行规矩须知、儿童乘火车有优待、发生事故时怎么办、个人因私护照申请、旅游住宿须知、如何在溶洞内摄影、铁路旅客须知、文物景点“禁止拍照”等等。

更重要的是我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

刚进公司，我看到的都是陌生的脸孔，周围的一切都比较陌生，心里总是不安。我微笑着和他们打招呼，大家都比较和善，很好相处。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，我担心变成“透明人”的事情根本没有发生。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，在沟通表达这方面，我想是我比较弱的地方，我想我要锻炼的地方还有很多，要做的也还有很多。

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。

四、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。我觉得，做“杂活”是工作的必需，有些东西不能选择，是每个人都要经历的过程。有些东西无法选择，有些东西却是可以选择的。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。

五、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。一位在美国电视领域颇有成就人讲过这么一个故事：他当部门经理时，总裁惊讶于他每天都能把如山的信件处理完毕，而其他经理桌上总是乱糟糟堆满信件。他说，“虽然每天信件很多，但我都按紧急性和重要性排序，再逐一处理。”总裁于是把这种做法推广到全公司，整个公司的运作变得有序，效率也提高了。养成讲究条理的好习惯，能让我们在工作中受益匪浅。

这段是时间的旅行社实习，对我来说受益匪浅，这次实习额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更深理解和体会。这期间我体会到旅游这一行业中，旅行社与旅行社之间的竞争、人与人的竞争的激烈程度。在旅游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待人接物，以及对旅行社顾客的耐心和责任心。更重要的是在实际的过程中，我

才真正的发现自己学识的浅薄，经验的缺乏，我感觉在学校所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在最后一年实习的原因，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。我认为实践环节最重要的是理论联系实际，它提高了我们调查研究，观察问题，分析问题和解决问题的能力，培养在校大学生在社会中的生存能力。

第一次参加社会实践，我明白大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式；是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。这一年的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。

陶渊明说过：“盛年不再来，一日难再晨，及时宜自勉，岁月不待人。”我不会让光阴流逝，把握好现在的每一天，为美好的未来奋斗！