

当导游的实践报告(汇总10篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么报告应该怎么制定才合适呢?下面是小编带来的优秀报告范文,希望大家能够喜欢!

当导游的实践报告篇一

通过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,丰富社会实践经验。

2021年2月15日—2021年5月15日

xx旅行社成立于2021年5月,是由一批优秀的管理人员和高素质的导游队伍组成,以现代制度运营的旅游企业,在总经理周海鸥的领导下和淮安各界的关心与支持下,连续两年(2021、2021年)旅游业务销售总额位居全市首位。本社多年以来一直以“服务创品牌,满意在东方”为立社之本,以“诚誉、守信、兑现、前瞻、安全”为服务宗旨,热心为新老客户服务。

这段时间的旅行社实习,对我来说受益匪浅,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在最后一个学期实习的原因,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，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和团队精神将会使我终身受益。

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、购、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。

4、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遍、。

（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，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。

当导游的实践报告篇二

XX

20xx年xx月xx日20xx年xx月xx日

一、实际应用本书的理论知识，更好地发现自己的不足。

二、提高导游必要的语言表达能力，在游客面前说话时，不要因外界因素影响自己的说明，努力把自己的知识传达给游客。

三、在外带团培养导游独立工作能力、组织协调能力、随机应变能力和人际关系能力。导游在乐队时，她是个独立的个体，什么都可能发生，所以有必要提高综合能力。

一、把同学们分成几个小组，每组选一个领导，领导集中负责分配小组任务，每个旅游地同学都要说明。

二、准备青空学院、八一起义纪念馆、滕王阁三地的资料，收集多方面的导游词，把这些书面导游词转化为自己的知识。

三、加快对旅游景点的了解和咨询，设计最合理的路线，用最少的路线去看最有特色的旅游景点。

一、根据蓝天学院的说明，铁路是正门——旗台——景观街（教育区）——临水广场、真湖、蓝天阁——图书馆——学术报告厅——沙龙舞台——青海大剧场——体育馆——生活区——生态公园——行政楼。

二、八一起义纪念馆说，铁路是先进的陈列大楼，其次是江西省大旅团、八一起义总司令部的遗址。

三、滕王阁的说明，按层次进行说明。

实训结果：

一、初步掌握导游说明所需的语言技术和处理突发事件的能力，游客可以很好地回答相关问题。

二、顺利完成两三次野外导游训练，把平时老师在课堂上教的理论知识与实际结合起来。

三、其中还存在不足，一些旅游景点学生无法解释，对旅游景点资料掌握不足，没有将书面知识转化为自己的知识。

导游是学问，也是艺术。在我们这次野外研修课上，我们学到了很多。首先认识到理论知识和实力是非常重要的。因为在导游的过程中，有很多技术上的东西存在。例如，与游客交流是最困难的，但是最重要的技术还是来了，说明是

工作的重要内容，在旅行中，现场说明的效果，在一定程度上反映了导游的素质和水平，同时也相当反映了导游队伍的建设，影响了游客对整个旅行的印象。

以下，我具体了解这次的野外研修。这次的导游培训场所分为三个

第一个观光地是校园说明的这一部分，学生们的表现很好，主要是理解自己的学校，准备也很充分，但是我们有共同的缺点，说明的时候越来越快，速度也越来越快，但是大脑的思维一时跟不上，这影响了说明的效果。在对游客的吸引力也下降的同时，老师也在这次校园导游中，以蓝天阁、生态园为例说明园林和古老建筑的知识，我们可以结合更具体的东西来掌握知识。

第二个观光地是八一起义纪念馆，在这次讲座中，我首先听定点导游讲座，最后把导游讲座分组，听导游讲座，发现我们之间的差距，还有很多不足。八一起义纪念馆是红色旅游胜地，是非常重要的历史旅游胜地，是我们革命中最光荣、最值得数年的地方。但是，因为我们对历史背景不太了解，所以导游语的准备反而不够充分，不能在讲义中流利地表现出来。在这个过程中没有预料到的效果，表明我们应该更加认真地学习，更加掌握历史知识，在今后的向导说明中起着很大的作用。

第三个观光地是滕王阁，滕王阁因王勃写的文章而闻名，这首先对我们提出要求，要初步理解《滕王阁序》这篇文章。在这次实训中，我们也请这里的指南先说明，同学们大体上都知道这些知识，但还是认真听她说明，这次实训有收集了多方面知识的历史、人物、山水等。这需要我们丰富的知识面，对场面的理解也要更深入。我们吸取了上次八一起义纪念馆的教训，认真准备了导游语，在部分地方进行了现场模拟，这次课程效果可以说很好。

通过这次导游的野外研修，我确实获益良多，作为导游，看到游客的目光受到赞扬，有多么高兴和自豪，也有多么酸甜苦辣。

当导游的实践报告篇三

为了了解导游服务过程，掌握导游业务。跟团学习导游带团技能，了解导游工作程序并独立带团。

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。

当导游的实践报告篇四

- 1、完成学校统一要求的参与社会实践活动的任务。
- 2、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。
- 3、通过实习真正意义上接触社会以此来增加生活阅历，更加深入的了解社会，为即将步入社会的自己打下良好的基础。
- 4、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。
- 5、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。
- 6、向旅行社的管理人员多学习一下管理经验。

xx旅行社是xx店最早的旅行社之一。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，满意在燕赵”为立社之本，以“诚誉、守信、兑现、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。

旅行社始终秉承卓越的企业精神与专业的经营态度，扎根于对旅游目的地历史、地理及风土人情的了解，用心规划每一个旅游行程，推广深度旅游概念；配合全面的质量管理体系，从根本上保证顾客对旅程有自由的选择，有幸福的感受。

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、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。

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，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我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐！

当导游的实践报告篇五

在旅行社呆这么久了，总结出了我作为计调以及在公司中看到其他计调的生活，能做得好计调的都是人中之龙凤。

二、我需要有三只耳朵，两只耳朵要同时接听两部电话，第三只耳朵要听老板在分配工作。

三、计调要有三只手，当我耳朵夹着一电话，手里拿着一个电话的时候，我只能空出一只手来敲键盘，回答网上客户提出的问题，所以我需要有三只手。

四、我需要每天有三十个小时，24小时工作，剩余6小时用来洗洗衣服，看看电视，睡个好觉，放松一下自己。

五、我需要一个以上的大脑，用来处理所有投诉，分析投诉原因，满足客户合理需求，尽量说服客人不提无理要求，思考什么样的客户需要赔本讨好，思考我在与哪家同行车队抢生意，想什么办法能抢到生意，解决所有旅行社少给车费的问题。

六、我需要熊心豹胆，要不怕任何困难，敢于接待不同档次的客人。旺季了，计调要是超人，可以每天晚上很晚才睡，等着客人到达酒店后都入住满意，自己才能放松一下精神，每天早上天不亮就得醒来，怕车有没有临时出问题，今天套团要注意和叮嘱司机怎么处理，所以我每天的工作都重复的做这种不同的琐事。淡季到了，司机和公司不停的打电话给你，让你想想办法找团，找团，于是计调就不停的打电话联系和攀谈。

八、计调要是富翁，要信手抢到团就能捻来一堆一堆的钞票，客人现在都是先旅游旅行社后付钱，稍有点小毛病就挑剔扣款，可是为了把损失减到最低，又要和旅行社进行协商及周旋，有时自己拿点小钱出来垫吧，主要也是想圆满。

九、你们说当个计调容易吗？你想辞职？提前交出辞职报告，然后带个新人，把新人手把手的教出来，再跟老板提辞职吧，到时候老板还得埋怨你，好不容易把你教出师了，你就跳槽，不讲义仁道德！等等话语。

十、计调工作要把你训练得，见人说人话，见鬼说鬼话，脸纯洁得跟修女一样，说话要像妓女一样，收款要跟孙子一样，付帐要像无赖一样。

当导游的实践报告篇六

实习地点□xx

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。

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”。

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。

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。

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，感觉到旅游行业需要很多法律条列来规范，在今天的5月1日，国家颁布了旅行社新条列并开始实施。

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。

当导游的实践报告篇七

通过团体旅游，现场讲解等实习方式，了解更多导游知识，提高自身导游能力。

6月24号—6月25号

我们学的是导游专业，进入大学一年以来，只是学习课堂知识，这个学期末，老师为了让我们知道更多导游带团知识，组织同学全体杭州景点旅游，并让我们自己编写导游词，互相讲解，取长补短。

24号早上七点，我们全体集中出发，唱着小曲，导游讲解，热情洋溢的向目的地——杭州出发了。

首先我们来到的是花港观鱼，花港观鱼地处速递南段西侧，前接柳丝葱茏的苏堤，北靠层峦叠翠的高山，碧波粼粼的小南湖和西里湖像两面镶着翡翠框架的镜子镶嵌左右。花港观鱼的艺术布局充分利用了原有的自然地形条件，景区划分明确，各具鲜明的主题和特点。老师让我们分队游览，既可以互相照顾，又可以玩的尽兴。大草坪上雪松挺拔，红鱼池里游弋着各种美丽的鱼，周围栏杆旁游客的投饵，使那些鱼儿兴奋异常，纷纷跃跃欲试。我们看到那些有趣的鱼，心情都变得明朗起来，大家闹着要拍照，结果那些鱼儿一下子哗啦的就散开了，大家又笑又恼。

老师说既然来到杭州，就不得不去三潭印月。然后我们全体坐船来到三潭印月，三潭印月是西湖中最大的岛屿，风景秀丽、景色清幽，尤三潭印明月的景观享誉中外。据说此处中秋之夜可见到33个月亮。小瀛洲与湖心亭，阮公墩合称为湖上三岛，而三潭印月是西湖三岛中最大的一个岛，面积七公顷。四周围是环形堤埂，岛中有湖，水面划为“田”字形，建有一座九转三回、三十个弯的九曲桥。岛上建筑精致，天台楼阁，尽显西湖的妩媚。坐在船上看四周的湖水，感觉心如平静，同学的喧闹声突然安静下来。

俗话说到杭州一看西湖，二看灵隐，灵隐位于西湖西部的飞来峰旁，离西湖不远，可谓不可不去。相传始东晋时印度僧人慧理来到杭州，看到这里山峰奇秀，以为是“仙林所隐”，就在这里建寺，取名灵隐。

当导游的实践报告篇八

焦作市神洲旅行社成立于1999年5月，是经省、市旅游局批准、焦作工商局注册的具有独立法人资格的旅游企业。公司总部座落在焦作市政治、经济、文化中心焦作人民大会堂内，现有员工118名，其中专职导游60名，大专以上学历的占95%。历经5年的发展，已形成了一套严谨、科学的管理体系，现拥有“地接中心、组团中心、交通票务中心、导游中心、外联营成功策划、承办了多趟火车专列、大型团队等大型活动年接待人数5万人以上。是焦作规模最大、实力最强、信誉最好的旅行社之一，也是省、市旅游局在焦作旅游业树起的一面旗帜。

自1999年—xx年连续三年被河南省旅游局授予重质量、守信誉“河南省优秀旅行社”[]xx[]xx年被授予“河南省最佳旅行社”[]xx年—xx年连续被焦作市委、市政府授予“焦作市旅游工作先进单位”荣誉称号[]xx[]xx[]xx年在焦作市旅行社千分制考核中连年高名列榜首；地接中心经理卫军玲、导游中心经理刘友鑫、先后被省文明委、团省委、省旅游局授予“河南省文明导游员”、“河南省优秀青年导游员”。

在这样一个优秀的企业里，我们一行50多个学生得到了系统的导游培训，在为期半个月的培训中，从第一天导游中心经理刘友鑫就逐日开始对我们讲授导游事务、导游法律法规、中国旅游地理、导游事故处理、山区导游模拟、海滨导游模拟等基本的导游技能，培训结束时，焦作市神洲旅行社有限责任公司还组织我们跟随旅行团到青岛、日照等旅游几个城市亲自体验导游的工作。我们还掌握了必要的旅游常识，如：

导游服务质量标准（一）

- 导游服务质量标准（二）

- 旅行社管理条例1

- 旅行社管理条例2
- 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”

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，我心变成“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。

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”却能为我们赢得更多的机会。只要勤问、勤学、勤做，就会有意想不到的收获。

当导游的实践报告篇九

通过导游实训环节，能够将理论和实际结合，更好地加强对旅游管理专业知识的了解，达到学以致用目的，同时培养我们实际导游讲解能力和组织旅游团队进行旅游活动能力，

包括接送机服务、沿途讲解和组织车上活动、实地景点讲解能力等。

导游，被称为旅游业的灵魂、旅行社的窗口。导游是一项专业性很强的工作，具有很强的实践性和操作性。因此，旅游人才必须有很强的服务意识和敬业精神及良好的职业道德和服务技能，才能符合现代旅游企业发展的需求，同时把握好教学内容的实效性，让我们能针对不同团队、散客的实际情况和实际过程中的具体问题，提供相应的个性化服务。

(1) 前期准备

对背景知识的把握和准备，以及老师上课所授相关技巧，以更好的写好导游词。以及与队友路线的确定、景点的讨论、工作的配合以及团队的合作。

(2) 模拟导游实训

接站地点是广州白云机场，司机全陪领队电话已有，住宿餐饮酒店交通票务等一切准备完毕。

接待工作

第一天的工作，接团与入住

第二天

第三天

第四天 景点讲解 景点讲解 购物送团

这次我主要负责第四天的工作行程，首先我们确定了第四天也就是旅程的最后一天，客人们中午就要到广州白云机场乘飞机回去了，所以我们的旅游活动时间就只有一个早上，所以我安排客人们到禅城区祖庙路的佛山民间艺术研究社参观

游览购物。这样的安排比较合适而且游客们都可以有机会买手信带回家，行程轻松而且受人喜爱。这次的导游实训，我是把它当作真实的导游向导。由查阅资料、写导游词，与队员的演练与合作，我都全心全意的努力着，尽量为客人们服务，想好一切会发生的应急处理准备。还有我们五名队友之间相互的修改大家的导游词，互相提意见与演练，我们都有一个共同的目标，那就是把服务都提前准备，令客人满意我们的服务，热心的态度、贴心的服务、精心的安排、诚心的导游以及开心的旅游作为我们的目标，当然我们都想成为这次模拟导游实训的一个。

(3) 通过实训得到经验以及能力上的锻炼，接受老师的指导得到更多的收获。

因为旅游者来到一地，人生地不熟，不懂当地人的审美观，因而不知道怎样去欣赏景观的美妙之处，很难体味人文景观的内在神韵，更无从领略风俗民情的无穷奥妙。所以，他们希望有熟悉当地情况的人为他们指点和介绍，旅游者想借助的那个人应该就是导游员。而导游员的工作就是通过内容丰富、妙趣横生的导游讲解告诉旅游者应具有的审美观，并介绍相关知识，告诉他们美在何处，指点他们去欣赏某一景点的美，帮助他们获得美的享受，使观光游览活动达到效果，同时也宣传了旅游景点的绝胜之处。因此，导游词的好坏直接影响着导游服务的好坏。所以导游词的创作绝不能掉以轻心。

要写好导游词，至关重要的是掌握丰富的资料，包括现实的、历史的。只有在大量资料的基础上，才能整理加工，去伪存真、去粗存精，进行再创造，编写成具有自己特色的导游词。

书本知识和实际情况有时会有差异，所以往往会到实地考察，从而写成符合实际的导游词，并在以后的导游讲解过程中不断修改、丰富。

记得之前我们也到了茂名森林公园实地考察游览了一次，当时公园里的讲解员为我们向导与讲解公园里的各种特色植物以及带领我们游览了全园各个悠美的景点。直到现在我对他的讲解都十分印象深刻，他对园里的熟悉程度，讲解的语言技巧以及精心的行程安排都是我们要学习的，可谓获益良多啊。

在以后的日子里，我应该更努力地学习各种导游的专业知识，只有学习好了，有了充分的准备，这样无论何时遇到机会我都可以把握住。专业是对导游人员的必要要求，只有专业了，工作才能得以保证，所以我会加倍努力，好好积累经验，为将来做好充分的准备。

时刻记住，机会是给有准备的人的！专业与能力是不被x的基础！

当导游的实践报告篇十

实习单位：长沙鸿运旅行社有限公司

实习时间：3月20xx-6月20xx

实习目的：通过在职实习，熟悉旅游线路，了解和掌握导游的全过程和讲解技巧，训练和锻炼应对突发事件的能力。

长沙鸿运旅行社有限公司经湖南省旅游局批准成立，并经长沙市工商局注册。它由从事旅游业多年的专业人士和一批对旅游业感兴趣的菜鸟组成。许可证号为:l-hun-gn01118长沙鸿运旅行社拥有一批经验丰富、技术精湛的旅游管理人员和持有国家导游证书、大专院校毕业的优秀导游。丰富的旅游工作经验奠定了我们在行业内的高业务水平。旺盛的工作热情、热心和亲切的良好服务意识保证了我们优质高效的服务质量；产品透明、服务优质、价格低廉，代表着“鸿运之旅”服务大众的企业宗旨，与旅行社、酒店、航空、铁路、

客运等有着良好的合作关系。并致力于老年旅游的发展，在浏阳有一个分会。创造一枚金牌。老年人旅游& rdquo并不懈努力！

(一) 了解旅游行业的运营流程

每个行业都是复杂而简单，丑陋而美好。最终还是要看你面对的是什么态度。磨砺和磨合是绝对不可缺少的！谁都逃不掉！通过实践、观察和信息交流，对旅游业逐渐清晰。首先，基本的旅行社分为国际旅行社和国内旅行社。而国际组织又分为两类：一起进出中国的国际组织和只在中国运作的国际组织。国内社团基本分为团联和地联，然而国内社团和团联都有专门的地联，很少有一般是团联和地联的国内社团做的好！而且在旅行社里面，有一个专门针对个人旅行者的点对点运营中心，也叫同行批发。现在旅行社里的调剂，已经不是以前单独经营的国内出境游团队了。现在，每一条金线都有另一条专线。这也意味着旅游业正在随着市场经济的发展而变化。但是作为一名导游，首先要了解这些信息，然后要成为一名合格的导游，首先要完成导游服务的知识。在实践中，我得到一个经验，就是一个精彩动人的导游欢迎辞非常非常重要！这其实就是所谓的& ldquo第一印象& rdquo□第一印象决定了你下一步工作的进度。无论是去联赛还是求职，都很重要。导游的欢迎辞一出来，你的导游基本水平大概就被别人摸了□& ldquo有阳光的地方总有阴影& rdquo每个行业都有& ldquo灰色& rdquo一边。旅游业就是这样。游客是我们衣食父母。演员父母是看客，司机父母是乘客，餐厅父母是食客。对于我们的导游来说，我们的父母是游客。我们的导游靠游客拿工资，拿工资，拿回扣，收小费，严重抢走他们兜里的人民币。但活着的时候，不能对不起父母，不能对不起自己的衣食父母，不能为了自己的利益去伤害别人。我觉得这应该是每个人做事的原则，包括我们的导游！

(二) 导游是一个痛苦而快乐的职业

不切玉，长不大。一开始，我的指路之路还算顺利，但在世界上并没有那么简单易行”“是兼职还是全职”“最后，你是想去实习，每天上班没饭吃没地方住，看着自己的脸垫底，没人管你，还是留在宿舍偶尔带几个最简单的团队”“你到底是不是搞旅游的”“我觉得我是一个终究不会屈服的男人！我挺过来了！我真的不知道那个灰色的日子是怎么来的。一个人不管刮风下雨下雪都在宿舍上班。他上班就打零工，搞卫生！我认为暴风雨来的时候会来得更猛烈。感谢我妈！无条件无保留的支持我，鼓励我！

雨虹！一朵高亢的玫瑰！暴风雨后会有彩虹！我要感谢那些为我磨砺心智，积累知识和收获的人！先说说我正式入州的情况，以及在巡演中遇到的案例。我一直在犹豫，流氓，坚定，成熟。首先说一下我6天的北京独游。其中，入住第一晚，领队妻子出现头痛、发烧、中暑症状。刚才很难受。当时是10点左右，12点左右。当我不放心再打招呼的时候，我看到明天根本去不了景点。我当时就意识到了情况的严重性。劝客人不要怕累，帮她起来穿上鞋子，然后通知酒店负责人和一个年轻客人过来把客人送到附近医院。做着这样那样的事情，留下领导照顾老婆，我们直到1点半才回酒店睡觉。明天五点再起床。第二天，我参观了故宫博物院很久。当时特别关注游客，还带了哨子专门聚会。当我们到达天安门广场和烈士纪念碑时，由于当地陪同安排的参观时间较长，大多数客人提前40分钟到达会场，但只有一对年轻夫妇没有到达。但是电话联系不上。北京本地陪护不太好。挺黑的。但是我想我会把我的球队当成一场完美的比赛。首先我告诉你，时间还没到，然后我会表扬他们。还有一件事就是联系前面两位客人。然后他就兴高采烈了。他们被带领在我们的家乡天安门广场唱民歌《浏阳河》。那是激情！客人回来给我写了表扬信！第一次出门陪我，给了我很大的鼓励！

案例分析:客人一定要认真对待病情，尤其是组长的家属。因

为组长家属的病肯定会影响组长，组长是控制整个团队的关键人物！至于时间的提前和延迟，首先要合理解释，然后采取补救措施。

那么，如果是在省内迎接和带领客人，就会有很多的关注和学习！不管是全配还是接地，最重要的是要注意拍团的节奏。处理和协调各岗位各年龄段各方面各行各业员工之间的关系！这次只说了我的成功案例。其实细节上我还是有很多犹豫的！希望处理事情越来越成熟！加油！

(三) 导游的希望和游客的期望

虽然现在旅游行业越来越规范，但是有很多情况，比如卖团，负团费经营，零团费经营，交人头！导游待遇不怎么样！有很多人跟导游签雇佣合同，不买五险一金！希望只是希望！如果你是一名游客，你一定也希望遇到一名优秀而有效的导游，而不是导购员的导游。我不喜欢强迫顾客花钱。我希望有一天我能从所有的客人那里得到小费！事实上，根据今年的旅游势头，行业越来越规范，导游待遇越来越好，景点越来越规范，客人的消费意识也增强了。旅游业，属于朝阳产业，会像太阳一样发光！以后我在团里可以告诉嘉宾：我对当导游很有信心！我相信！