# 旅游实训收获和心得体会(三篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-06-12

*当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。旅游实训收获和心得体会篇一...*

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**旅游实训收获和心得体会篇一**

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。

旅游接待工作在很大程度上就代表了旅行社的形象。由于旅游产品具有很强的综合性，包含了住宿、餐饮、交通、娱乐、游览、购物等服务项目，接待的过程就是上述服务实现的过程，所以，接待工作是一项综合性很强的工作。由于旅游产品是先购买、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，所以，接待工作要遵守两个原则：一是必须坚持四项基本原则，严格按照党的方针政策办事；二是要切实遵守外事纪律和旅游工作的各项规章制度及有关工作细则。所以，总的看来旅游接待工作具有综合性、规范性、文化性和原则性，这就让旅行社不得不注重旅游接待工作，特别是安排旅游接待活动的重要执行者——旅游计调。

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，养成使用“多关照”，“马上办”，“请放心”，“多合作”等“谦词”的习惯，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，它像“花蕊”一样吸引四处的“蜜蜂”纷至沓来。

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。这很像火车货运段编组站，编不好就要“穿帮”，“撞车”，甚至“脱节”。俗话说：“好记性不如烂笔头”。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。解决问题的速度往往代表旅行社的作业水平，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。

**旅游实训收获和心得体会篇二**

1.实习时间：20xx年x月xx日到20xx年x月x日

2.实习目的：通过这次实习，使我更好的融入社会，锻炼了自己，做什么事情都要持之以恒。同时也提高自己独立分析问题，解决问题的能力，以及自己的组织能力，使自己的整体素质得到提升。

xx旅行社，是由xx县总工会创办，经国家旅游局批准，具有独立法人资格的旅游经营实体，是中国职工国际旅行社总社在xxx的分支机构。目前本社已具有较全面的管理和服务体系，拥有一批经验丰富、踏实敬业、讲求效率的导游和管理人员队伍，2024年度被省消协评为《旅游者满意单位》，授予铜牌。

xx旅行社，受县总工会委托，具体承办劳动模范、先进生产（工作）者和广大干部职工疗休养工作，承接全国各地工会、旅行社组织来xxx休养旅游的中转团队，也可以单独组织其他单位、旅行社、个人、家庭来xxx旅游、渡假、观光团队的业务。

旅行社社秉承“顾客至上，质量第一，立足工会，服务社会”的宗旨，以优质树声誉，以优质求发展，坚持从客户需要的立场出发，以多元化的旅游服务项目和特色旅游内容满足广大客户的要求。

作为一名导游，如何在导游的过程中使客人在旅游过程中感受到愉快的气氛，如何在带领客人游览的过程中将千岛湖美丽的风景用语言淋漓尽致的语言传达给客人，如何使自己的工作被客人认同，如何很好的组织自己的团队都是很关键的问题。因此我选择去旅行社实习。通过在实际工作中接触客人，提高业务能力，积累带团经验，学习带团的技巧与语言表达的方式。

春节过后，我的实习也将开始了。终于到了实习的时候了，很早以前就从学姐那里打听到了大三的下半学期有实习任务，那时候可以说是急切地期盼着这一天的到来。因为大家再也无法忍受当前这日复一日的填鸭式的教学，尽管从学姐们那里了解到实习并非像想象中的那样是一件快乐的事情。综合自己的总体计划，我决定联系一家叫xxx旅行社进行实习。我有幸来到xx旅行社进行实习，在这里我向不同的人和事，学到了许多书本以外的知识，受益非浅。在实习刚开始的时候他就给了我很多很好的建议，这更加使我想好好了解一下这家旅行社的实际情况——他们所做的工作流程和书上讲的是一致的吗？实际中的旅游团到底是怎样运作的呢？

因为旅行社规模不大，所以在那里的职员的工作分的很清楚。主要分为外联、计调、财务、后勤四个部分。外联是整个公司最忙的单位，除了当前正在进行的业务必须上心，还要主动和曾经的有业务往来的人联系，甚至只要是认识的业内人士，就都要保持联系。这样的工作量是很大的，但是建立起这样一个发达的人际关系网，对于外联，尤其是做旅游的外联也是非常重要的。像公司这样的小型旅行社在做的旅游团往往是和大的旅行社合作的团，或者是和外地旅行社合作的小团，不仅要保证团队的质量，还要让合作的旅行社感到诚意与信任，以便日后的继续合作。因此外联的工作非常忙。计调的工作原则上说是为了旅游团安排相关事宜的工作，比如安排导游、住宿饭店、火车和飞机票等，但是计调在工作中经常会有一些问题出现。举个例子说，旅游团指定安排的饭店房间数目、房间类型有变更，影响到房间的价格变动，或者房间数不足。如果直接将这样的结果告诉给发团的旅行社，很可能引起发团的旅行社的不满，甚至影响到旅行团的运作。虽然表面看来计调没什么错误，但是问题确实在这一环节上。公司的计调通常都会通过与酒店负责人谈话来协调问题，当然这个协调是建立在技巧性的沟通上的。如果是很公式化的协调，一般是不会有什么改变的。我在公司学习的时候，就遇到了这样的问题。有业务往来的计调有时打电话就能解决的事情却是我这样完全没经验的实习生所做不到的。

这段时间的实习，我慢慢的了解和熟悉了xxx地陪导游的工作步骤和程序，也学到了专属于xxx导游的专业导游词，了解了大部分的行程路线，熟悉了岛上的具体路线，分清了岛上的奥码头位置，旅游游船的一些情况，以及xxx导游在带团过程中的一些细节环节，我跟团去了五龙岛，龙山岛，梅峰观岛，神龙岛等主要景点，了解岛上具体的情况，也和游客沟通，了解了来千岛湖旅游的游客的看法。

在这次实习中我深刻的认识到了个人的提前准备、学习和处理事情的方法对于从事旅游业的专业人士，尤其是直接接触客人的一线人员的重要性。这些几乎就已经决定了一个人是否适合从事旅游业。旅游业所接触的东西广泛并且比较有弹性，因此也对旅游专业人员提出了更高的要求。我想这些都需要一步一步留心学习，不断总结。实习是一次用自己的眼和耳去感受环境的机会，通过这段实习，我受益匪浅，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，认识到了许多在学校学不到的东西，不再局限于书本，而是有了一个比较全面的了解。从而更深的了解的了自己的不足，该往哪个方向而努力，这些都是以前所不了解的。我想通过这次实习，我会认识到自己的更多不足，在学校的学习会更加努力，更加严于律己，努力做到理论与实践相结合，敢于实践，做合格的毕业生！这里也是我们初涉社会的开端，迈向美好而残酷的未来，我一直坚信自己的能力，即使人生路如顺德四通八达的公路，但方向只有一个，那就是前进，永不言弃，永不退缩！

**旅游实训收获和心得体会篇三**

根据教学计划的安排，在学校和系部领导的关怀下，我们旅游教研室组织旅游管理专业学生于xx年x月下旬起至x月中旬止到xx进行了为期五十天的实习，圆满完成了规定的目标任务，达到了预期的目的，现总结如下：

这次实习是教学计划的重要内容，学生和老师早就有了思想准备。我们从x月底就着手准备，与实习单位联系，就实习的相关事宜进行商谈。x月中旬，我们又派专人到xx，具体解决了学生实习过程中的具体问题，包括实习单位的进一步落实、实习生的生活等问题。我们还召开了多次会议进行动员，讲清这次实习的目的、意义、目标、任务、具体要求等，统一了学生的思想，为做好实习工作打下坚实的基矗

1、做好思想政治工作

做好学生的宣传思想政治工作十分重要。系部领导对此十分重视，提出明确要求并多次亲临学生中进行思想动员，真正把思想统一到实习工作中来，带队老师能结合自己的实习经验、实践经验、社会经验和学生的专业实际、思想实际，精心准备，仔细分析主客观因素，让学生明白这次实习的目的、意义、目标、任务、方法、要求，可能出现的各种矛盾、困难及解决办法。把问题讲清、讲深、讲透、讲全，为实习工作的顺利开展打下坚实的思想基矗在具体工作实践中，还结合xx提出的以“xxxx”为主要内容的新时期社会主义荣辱观进行宣传教育，把思想教育工作与社会实践相结合，要求学生发扬团队精神，展现新时期大学生良好的道德风貌，维护学校的良好形象，开展了以“为学校争光，为系部添彩，为社会作贡献，为自己树形象”为内容的“四为”主题教育活动，激发学生的热情，掀起比、学、赶、帮、超的＇热潮。与此同时，还要对学生进行安全教育（如：食品卫生的安全、交通的安全、水电火的安全、防盗安全等等）、理想信念教育等。对工作中涌现出的先进典型通过板报等方式进行广泛宣传，借身边事教育身边人，起到了良好的效果。

2、做好分工协作工作

学生与学生之间、学生与实习单位之间、学生与学校之间、实习单位与学校之间以及与带队老师之间都要保持经常性的联系与沟通，及时传递有关实习的各种信息、倾听领导的工作指导、实习单位的建议和学生的合理要求，带队老师们做出有利于实习工作的决定，使“三位”真正成为“一体”。由于分工明确、协作有力，带队过程中自然能够做到情况了如指掌、问题紧抓不放、关系保持顺当、学生心情舒畅。实习期间，没有发生一起事前担心的严重违法违纪违规的现象。

3、做好考勤考核工作

我们制定了《旅游专业学生实习要求》和《做好实习的八条纪律》，每个同学都在《旅游专业学生实习保证书》上签了字。根据实习单位和学生的不同情况，我们把全班学生分成三个组分别安排在两个景区和一个旅行社，每个组明确一名组长负责考核，带队老师巡查，保证考勤考核的质量与效果。凡是请假的，必须经过实习单位领导、组长和带队老师的批准，缺一不可。病假还须持县以上的医院证明。在实习之前，我们从德、能、勤、绩四个方面制定了《实习生百分考核实施细则》让学生学习了解，与学分挂钩。考核采取走访、调查、互相测评、实习单位综合评价等多种方法与手段，结合考勤情况以及其他表现与业绩。考核分两次进行，初评和总评，最后进行综合评估。要求每个实习生在做好工作的同时，认真填写自己的《实习手册》，撰写心得体会文章和实习论文进行交流。

4、做好亲情服务工作

学生在学校生活环境很好、学习很有规律，到了实习单位后，出现了一些变化，心理的反差、身体的不适应带来一连串的新情况、新问题。我们带队老师能够及时掌握情况，体贴学生，及时为他们提供服务，解决他们的实际问题。如：我们住在一所大学招待所，房屋陈旧，卫生条件不尽人意，天气炎热，学生下班回来都是一身汗，洗澡成了最基本的要求，而招待所无法提供天天开放，针对这一实际，我们积极与相关单位协商在可能的情况下帮助解决，本着既要为学生省钱，又要改善学生的生活环境的指导思想，最终得到了圆满地解决，为学生创造一个愉悦的生活环境，保证他们有良好的心情投入到实习工作中去。

5、做好实习指导工作

实习期间，我们根据学生的专业性质、年龄特征、技能形成的规律及实习单位的情况，尽可能做到“应知”、“应会”和“应变”相统一，侧重提高应变能力，与实习单位共同制订实习方案。一是请知识丰富型和经验丰富型的两类“专家”做实习指导老师，通过辅导和示范，让学生模仿，老师指导；二是让实习学生自成“旅行团”，认真讲，轮流练，相互听；三是主动为游客义务试讲，让游客评；四是带队老师组织考，相互比，发现问题及时纠。五是对进步快、应变能力相对强的同学委以重任——“实战演练”。六是进行经常性、多方位、多层次的岗位轮换与交流。虽然有的岗位与专业关联度不高，但对于从教室、宿舍、食堂“小三维”向学校、家庭、社会“大三维”跨越的大学生来说，一样具有新鲜感，能更全面地接触社会、了解社会，更好地服务社会。在学习业务技能的同时，也能获得相关管理方面的技巧，了解实习单位这一大的有机体是如何运作的，上层与下层、部门与部门以及部门内部之间的关系。每个岗位都有其特点，都有学问，熟悉这些情况，对于丰富实践经验、提高适应能力、促进教学相长等大有好处。实习期间，恰逢中国徐霞客国际旅游节在无锡举办，我们抓住这一千载难逢的机会，选派三名比较优秀的学生参加筹委会服务工作，让他们亲身体验一下国际重大节庆活动的浓裂氛围和对服务人才的要求，也丰富了实习经历。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找