# 大学生旅行社实习报告

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2024-08-04

*大学生旅行社实习报告合集七篇大学生旅行社实习报告 篇1根据我院旅游管理专业的教学计划，我于20xx年年6月30日——20xx年年7月25日，在吉林省康辉国际旅行社进行了为期一个月的专业实习，实习岗位主要为导游。通过本次实习，巩固了所学的旅...*

大学生旅行社实习报告合集七篇

**大学生旅行社实习报告 篇1**

根据我院旅游管理专业的教学计划，我于20xx年年6月30日——20xx年年7月25日，在吉林省康辉国际旅行社进行了为期一个月的专业实习，实习岗位主要为导游。通过本次实习，巩固了所学的旅游行业知识，尤其对导游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：

20xx年年6月30日——20xx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：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

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。

（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%，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、、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。

（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、导游索要小费等都进行了大力的整顿和规范，出台了一系列的旅游政策和法规，并推行了导游持证上岗，并推行了两卡（胸卡和计分卡）合一的工作，使导游证实行了全国联网的新的计分办法，从而有效约束了规范了导游行为，这使旅游中介向规范化管理工作迈出了一大步。

五、致谢

学生单纯从书本上学习到的东西是有限的，学生脑袋里空有理论知识，没有实践经验，这种缺陷往往成为我们找工作的绊脚石。感谢学校为我们提供了课外实习的机会，虽然本次实习时间不长，但是这短短的20多天却让我受益不浅。在实习过程中实习单位领导刘总，以及部门经理王姐对我十分照顾，虽然在有些事情上我处理的不对，给实习单位带来不少麻烦，但是，实习单位即康辉国际旅行社的前辈们还是耐心教导我。

而实习指导教师王老师在百忙之来我们的实习单位，来看我们的实习学习情况，有时候我受到什么委屈，我第一时间总是想到王老师，在老师的支持下，我才会走完这段实习时间，感谢帮助我成长的你们，谢谢！

**大学生旅行社实习报告 篇2**

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,对旅行社实习报告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.

实习期间我了解到以.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实习报告提升.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.

据悉>于XX年实施,主要是保护该地的水资源和森林资源.可是不知什么时候起,这里成了旅游胜地不但市民经常驾车前来度假,各种旅行社实习报告也将其开发为旅游线路,水库虽然没有挂起风景旅游区的标志,管理者却大力发展起这项”事业”.

西泉眼水库是阿什河上游的第一座控制性水利工程,具有防洪.灌溉.除涝.养鱼等功能,总面积达40.86平方公里,总库容4.78立方米.记者了解到,该水库鱼类资源相当丰富.但滥捕也颇为严重,在几个宾馆的厨房,很多从被呗头的花鲢鱼头长宽都在20厘米以上.

库区一类和二类保护区内还修建了大量度假建筑,距离闸区不远有一排小红楼,据当地人介绍,小红楼在水库开放不久就建了,来此度假者非常多,生活垃圾和污水都排到了水库及库区地下.记者在此看到,岸边还漂着饮料盒和缩料袋.林边也有未熄灭的烟头,一个偏僻处还堆着粪便.

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,造成对旅游实习报告资源环境的压力.

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.

**大学生旅行社实习报告 篇3**

一、社会实践目的

今年寒假，我利用这个假期进行有意义的社会实践活动，接触社会，了解社会，从社会实践中检验自我。我是以业务助理的身份在张家港永安旅行社导游部负责一些外方接待以及沟通工作，旨在增进中外旅游交流，加深他们对中国旅游的了解和亲身体验，激发他们的旅游热情。同时培养我的外事接待和语言交流能力。

二、社会实践内容

经过这个寒假的实习我对旅游业有了一定的了解。我实习所在的岗位是导游助理,主要负责一些简单的事务性工作。但是，通过在这个环境中的学习，以及和同事的谈话中我了解到了许多关于旅游这个服务市场的特点，以及从事旅行社岗位工作所需具备的一些能力。

我实习所在的旅行社是一家专营旅游的机构。其从事的业务是旅游行业中较高端的一部分，与大众旅游相比，由于一些公司的刚性旅游购买需求决定了其市场具有较高的稳定性。是中国现今旅游市场中前景很好的一个细分市场。而且由于产品的附加价值较高也决定了其较高的投资回报率。因而近年许多旅游企业纷纷打入该市场，如携程、国旅运通等。通过门市部或者网络销售，有着较大的同质性，从而造成了大批旅行社的价格战。而我们的旅游产品是根据我们每一个客户即企业的需求进行单独的全面个性化的设计。这样就产生了产品的差异化，因此也就跳出了旅行社行业的价格战，以高品质的服务来提高竞争力。

三、实践结果

今天上完了最后一天班，在这之后感想颇多！这个社会远远没有我们想象的那么单纯好混。“遍地都是机会”——这句话只是某些人说给自己听的安慰。半只脚踏入现实，我已经能从各种细微之处感受到竞争的残酷和激烈。关于各个领域里的潜规则，关于象牙塔内的学生们还抱着某些侥幸的观念，我并不想妄加评论。我只是无情地给自己浇一盆冷水，更加清醒地定位自己。我利用假期参加有意义的社会实践活动，接触社会，了解社会，从社会实践中检验自我。我依靠自己的双手和大脑来赚取自己所需的生活费，当然更多的是通过亲身体验社会实践让我自己更进一步了解和认知这个社会，同时培养我的外事接待和语言交流能力。我也在这次实践中增长了见识，更为重要的是检验了一下自己能够融入这个社会的大家庭并通过社会实践，找出了自己在社会中存在的差距。

四、实践总结或体会

首先很荣幸这次有机会做导游助理的工作，感谢老板给我这个机会。总体上，我认为这次的工作是我上大学以来参与的最能反映国际特色的社会实践活动，现在从我个人感想和对整个活动的理解来谈一谈自己的认识。

以下我从准备、接待和交流三个方面对本次社会实践工作进行总结：

1、在社会上要善于与别人沟通。

经过一段时间的寻找工作让我认识更多的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习。以前工作的机会不多，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

2、在社会中要有自信。

自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。在多次的面试中，明白了自信的重要性。你没有社会工作经验没有关系。重要的是你的能力不比别人差。社会工作经验也是积累出来的，没有第一次又何来第二、第三次呢？有自信使你更有活力更有精神。

3、在社会中要克服自己胆怯的心态。

开始放假的时候，知道要打暑假工时，自己就害怕了。自己觉得困难挺多的，自己的社会经验缺乏，学历不足等种种原因使自己觉得很渺小，自己懦弱就这样表露出来。几次的尝试就是为克服自己内心的恐惧。如工作的领班所说的“在社会中你要学会厚脸皮，不怕别人的态度如何的恶劣，也要轻松应付，大胆与人对话，工作时间长了你自然就不怕了。”其实有谁一生下来就什么都会的，小时候天不怕地不怕，尝试过吃了亏就害怕，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。战胜自我，只有征服自己才能征服世界。有勇气面对是关键，如某位名人所说：“勇气通往天堂，怯懦通往地狱。”

4、工作中不断地丰富知识。

知识犹如人体血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。

短期的社会实践，一晃而过，在这其中，让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西都将会让我终生受用。学校让我们去社会实践真的很有作用，会让我们从中收益匪浅。社会实践让我知道了，挣钱真的很不容易，也明白工作的辛苦，以后也不会再浪费钱了。社会实践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。

**大学生旅行社实习报告 篇4**

实习单位和实习时间

我这次实习的单位是潮州中国国际旅行社，实习时间为XX年7月17日至XX年10月23日。

实习单位概况

中国国际旅行社总社（集团），简称国旅总社，英文名称CHINAINTERNATIONALTRAVELSERVICEHEADOFFICE，缩写CITS。1954年4月15日，在周恩来的亲自关怀和批示下，国旅总社在北京正式成立。国旅是我国规模最大、实力最强的国际旅行社。经过几代国旅人的奋斗，中国国旅、CITS已成为国内外知名品牌，我国旅游业唯一的中国驰名商标，目前已在世界60多个国家和地区注册。国旅总社的贡献和知名度使其成为WTO（世界旅游组织）在中国的唯一企业会员，中国旅行社协会会长单位。

九十年代以来，国旅总社为取得长期稳定发展，开始对其他领域投资，多角化经营，扩大企业规模，先后投资交通银行、海南航空、泰康人寿保险、嘉德国际拍卖公司等社会知名度高、影响大的企业，成为其股东。国旅总社作为主发起人，控股国旅联合股份有限公司，这是国旅总社旗下的第一家上市公司。历年来，国旅总社经营业绩优秀，自国家旅游局对旅游企业进行排名评比以来，国旅总社主要经营指标始终位于榜首，蝉联中国旅行社百强第一名最佳企业奖旅行社最高创汇奖旅行社最高外联人数奖等奖项。我所实习的单位潮州中国国际旅行社就是国旅总社的分支社。

实习内容（工作内容）

这次实习我非常荣幸来到潮州中国国际旅行社展开我的实习工作，刚到首先实习的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。除此之外，还要兼导游的工作，刚开始是先跟着老导游出团，慢慢熟悉一切情况，如简单的接机和送机工作和如何做好一个地接和全陪导游工作等等。随着跟团次数的增加使我对导游的工作任务也相当了解，接着就开始做地接的工作，例如潮州一日游以及厦门至潮汕三天游等团队的导游工作。

一段时间后，我还带一些自己组团的游客做一个全陪导游，例如客人自己组团的二天游我要做地接兼全陪，在全程陪同客人的情况下进行景点的介绍；有时还会做全陪，例如较远的厦门和珠江三角洲等地区的旅游团，全陪就是要保证自己的客人能与当地的导游衔接好一切工作要点，相互配合完成工作等等。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里，对此也总结了一些经验，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。

实习主要收获和体会

实习收获

实习后我所获甚多，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。

1、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。

2、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。

3、从其它方面过程的收获：这次长时间的实习使我进一步的增强我的为人处事和与人交谈的能力；学到从书本中没有的知识；锻炼了自己初步踏入社会的部分经验和一些应该明白的社会问题，做事要懂得变通不要过于固执和呆板。

实习体会

在这3个多月的实习工作中我体会颇深。第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。第二，对于自己的普通话并不标准，带家乡语音发音过于严重，人家一听就觉得别扭，对于自己国家的语言还要进一步加强学习，学到标准发音。第我真实体会到一个毕业生所面临的岗位是非常严峻的，要找个好的岗位是非常难的，所以我们必须用一个良好的态度和心态去找工作，不要自视过高，不要认为有了高学历就了不起，这样的心态往往找不到工作，所以在剩下的时间里应该不断完善自身的知识体系充实自己。

等到工作时要把社会实践和工作经验放在首位，不要顾及利益。第自身的素质培养是非常重要的，在这次实习中我就看到了一些素质低下的导受到客人的投诉而最终丢掉了自己的饭碗，所以我认为作为一名大学生，我们必须把自己的综合素质提高，即使你是一名服务人员也可以得到客人的认可和尊重。第处理好人理关系，建立好人际网络，这样才有利于你今后的工作，机会是均等，就要看你自己以前所种的果多还是少，所谓人多力量大，多和别人交流，从中学取对我们有用的东西和经验，多问为什么多提出问题多思考，这样的你才能得到更多的发展空间和机会，不被社会所淘汰，立足于社会。

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，对旅行社实习报告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。

实习期间我了解到以。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20xx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实习报告提升。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。

**大学生旅行社实习报告 篇5**

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文秘类工作为主。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20xx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)办公室文秘类工作

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。

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。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。

**大学生旅行社实习报告 篇6**

经过这个暑假的实习我对旅游业中的商务会奖旅游有了一定的了解。我实习所在的岗位是op助理主要负责一些简单的事务性工作。但是，通过在这个环境中的学习，以及和同事的谈话中我了解到了许多关于商务会奖旅游这个细分市场的特点，以及从事旅行社岗位工作所需具备的一些能力。

我实习所在的旅行社是一家专营商务会奖业务的旅游中介机构。其从事的业务是旅游行业中较高端的一部分，与大众旅游相比，由于一些公司的刚性旅游购买需求决定了其市场具有较高的稳定性。是中国现今旅游市场中前景很好的一个细分市场。而且由于产品的附加价值较高也决定了其较高的投资回报率。因而近年许多旅游企业纷纷打入该市场，如携程、国旅运通等。在这些日子的实习中我了解到了旅行社中一些共性以及商务会奖旅游中的一些特性。下面简要的说一下通过这段时间的实习所得到的心得体会。

从该旅行社的客源来看60%是外资企业25%是国营企业10%是私营企业5%是政府机关。其中会奖旅游的主要客源是外资企业以及国企。而民营企业的是一些由寻租行为以及变向商业贿赂所产生的旅游购买动机。而相应的对于不同的企业我们的销售渠道也是不同的。对于大型的外资企业来说，他们通常采用招标的方式来选择旅行社。这就要求我们的销售要通过投标来实现。这样，各旅行社这件就产生了一个较为公平的竞争。但是对于其他的一些客户来说其竞争主要体现在人际关系方面，我公司的一位销售人员对我说“不是说谁的价格最好就选谁的产品，而是看谁和他的关系好。只要和他们的key person打好关系就行了”这就反映了面对这样的客户群“搞好关系”的重要性。但是无论是对于那种销售方式来说其最适合的销售方式就是直接性的人员推销。

就我们的旅游产品来讲，与大众旅游产品有很大的不同。大众旅游产品是先把产品设计出来。然后通过门市部或者网络销售，有着较大的同质性，从而造成了大批旅行社的价格战。而我们的旅游产品是根据我们每一个客户即企业的需求进行单独的全面个性化的设计。这样就产生了产品的差异化，因此也就跳出了旅行社行业的价格战，以高品质的服务来提高竞争力。但是对于商务会奖市场来说，对其投资者的资金以及员工的素质都有一个较高的要求。首先于大众旅游业不同，商务会奖旅游要求有较大的流动资金存量。因为这个细分市场中的大供应商通常都会延迟3，4个月付款，一个100人的团很可能需要企业垫付几十万元的费用。这就对其资金量有一个较高的要求。对于员工来说，他们所服务的人员不是普通的大众，而是一些公司的高层人员，这就要求其员工具有较高的素质。

由于这种高端旅游产品的特殊性，导致了其产品的设计不是由计调人员来完成，而是由产品的销售人员在与顾客的接洽中完成的。这就要求销售人员不仅要有很好的人际关系处理能力，还要对全球各地的景点，风土人情等有一个全面的了解。这一点也是商务会奖旅行社与大众旅行社的区别点之

一。大众旅行社的线路设计人员通常是分为做欧洲线的，美洲线的等等，但是在这个细分市场我们的线路设计要以客户的需求而定。而且是在与顾客的洽谈中进行设计的。我们不会事先知道我们的顾客想去哪里，所以这就要求我们的销售人员通晓全球的旅游线路。这也是合格销售人员难寻得一个原因。而且，我分析了一下公司的人员分配情况，公司一共28人，收益中心24人，其中专门负责销售的就有10人，减去3个计调，3个签证和一个做平面设计的之外其余7人也或多或少的会承担一些销售任务。这样看来销售人员占总利润中心人数的比重要比2/5还要多。这样一个大的比重可见销售人员的重要性。通过了解，销售确实是制约旅行社发展的一大瓶颈。但是为什么公司不通过大量招聘销售来进行公司的规模扩大呢?原因主要有以下两点：

1.签证人员主要负责的是该公司重培训，有良好的工作环境，也有一定的组织认同感，工作积极性也很高。这基本上就已经达到了人力资源管理所要达到的目标。因此我要向老师们提出一个问题，是否所有的企业都应该建立健全的人力资源管理制度呢？

2.关于人力资源的开发，让我十分高兴的是该企业十分重视培训，每周都会抽出3个小时对员工进行培训，以提高其业务能力。这点是很少中小企业可以做到的。而且对于培训的内容也有明显的针对性。比如对于销售人员培训的主要内容是各地的风土人情，对于op人员培训的内容会涉及到一些航空公司的介绍等等。由于培训内容选择的针对性也使得员工乐于参加培训。而且为了提高培训的质量，在培训之后还要求员工对培训的内容等做出评价，在一个双向交流的过程中让培训更具实效性。

虽然存在着一些问题，但是这家公司的发展状况还是很好的。从前强创立时的xx人发展到现在的28人，可谓是一个较大的发展。就我个人认为该公司的发展主要是由两个因素所促成的。首先，从业务层面上看，该公司的定位十分明确。是专门从事高端的商务会奖旅游打出商务会展专家的旗号，集中力量在这一方面，而没有涉足其它的领域。这也符合了小企业目标市场的营销战略选择。从而增加了其竞争力。再看管理层面，该公司有许多在外企工作过的员工，也吸收了一些海外归国人士。在管理结构上引入家庭化管理模式。公司中的员工都使用英文名，从而淡化了由一些中文称谓带来的等级制度，拉近了员工与管理者之间的距离。而且公司还会定期的举办一些集体出游活动，这样也更进一步的增强了员工与员工之间员工与管理层之间的亲密度。对于培养员工对企业忠诚度有着十分积极的影响。

**大学生旅行社实习报告 篇7**

因此这次实习对旅行社的具体营运与操作。管理等方面有了解，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，对旅行社实习报告这一行业有了更深的体会。

还需要你懂得如何为人处事和接人带物，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。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。以及对旅行社顾客的耐心以及责任心。着实更为重要的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，感觉在学校学到理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，想这也是学校之所以暑假让我学习的原因，让我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，认为旅游管理专业中实践环节重要的理论联系实际，提高了调查研究，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，实习期间所学习到社会经验团队精神将会使我终身受益。

实习期间我解到以下几点。

1旅游地的内外交通。旅游地的环境保护等。

2旅行社的服务规程及管理要领。

3旅行社的性质。

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

从行业性质来看，条件。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。国的旅行社的数量快速增长，并且服务质量也不断实习报告提升。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:

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，1经济与环境的矛盾。控制游人数量又使经济收益受限。

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，2经济水平和产业结构的向限。即在经济发达地区。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。

由于旅游地经济体系和产业结构不完善，3旅游收入漏损。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。

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