# 2024年旅游实训报告总结范文

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-10-17

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。2024年旅游实训报告总结范文一实习期间我了解到以。下几点...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**2024年旅游实训报告总结范文一**

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。p;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1997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。

**2024年旅游实训报告总结范文二**

回顾这段实习日子，点点滴滴都成为我人生中弥足珍贵的难以忘记的不同寻常的回忆。作为一名在校大学生、一名成年人，在这真实的的工作环境中，给我们即将走出校园面对社会起到了很好的缓冲作用。

一、实习目的

旅游管理专业是一个实践性很强的专业，通过专业顶岗实习，加深我们对前两年所学知识的理解和掌握程度，通过实操来掌握实习部门的工作流程，初步接触和掌握旅游企业(酒店、度假风景区)管理的基本理论、业务知识与方法，培养综合运用所学理论知识去发现、认识、分析和解决实际问题的能力;了解旅游企业(酒店、度假风景区)经营管理中出现的新问题、新观念、新经验、新方法;在增加感性认识的基础上，对我国旅业的现状、未来发展有一个基本的认识。同时，培养同学们的团队协作能力和吃苦耐劳的精神，锻炼和提高学生的心理素质。

二、实习内容

我们到达实习点的第二天，\_\_X人力资源部组织了为期四天的岗前培训。我们每位实习生都进行了两次培训，一次是全体培训，分为室外培训和室内培训。室外培训都是以团队游戏和拓展项目为主，室内培训主要是企业常识，安全教育等等。期间我们还参观了主题公园，火山温泉，酒店别墅，让我们实习生对实习点有一个初步的印象和了解。整体培训的第四天，人事部结合实习生的意愿和培训期间的表现，进行岗位分配，有温泉前厅接待员，酒店前厅接待员，公园导游，公园商场服务员，客房服务员，销售助理，餐厅服务员。岗位分配以后，我们到达自己工作的部门，进行由各自部门安排的岗位培训。我觉得进行两次的培训效果很好，全体培训让我们实习生在新的环境有了一个比较好的缓冲期和适应期，部门培训也具有很强的针对性。

我实习的岗位是温泉前厅接待员。这次分配到温泉前厅的实习生总共有六个，都是女生。温泉部细分三个小部门，前厅部、休闲部和露天部。火山温泉区有两个部分组成，一个是火山温泉，一个是冰川水谷。温泉的开放时间是每年的十月到次年的五月，水谷的开放时间是每年的五月到次年的九月，交替开放。每年有两个黄金期是温泉和水谷同时开放的，十一黄金周和五一假期。

岗前培训由温泉前厅部领班负责，主要包括温泉部的经营理念和口号，温泉部的部门歌曲，岗位知识和技能训练以及工作礼仪训练等。十月份即将开温泉，所以我们培训是以温泉为主，水谷为辅。温泉前厅由四个岗位组成：

(1)门口写单接待(工作内容是在门口迎接客人，为客人讲解温泉的主要项目和注意事项，用报客单登记客人的房间号码和门票类型，登记钥匙牌号码，发放储物柜钥匙并指引客人到入口;另外如果有旅游团队，门口接待还要对团队进行讲解)

(2)入口接待(用检票机为客人验票和收票以及刷房卡，客人入场的时候还要留意客人是否有那钥匙牌进场)

(3)出口接待(回收离场凭证，离场凭证是客人退储物柜钥匙的凭证)

(4)前台输单(输报客单，分男女、客人类型输入电脑;夜班要做报表)

另外还有前台收银(售票)和二次收银(客人在温泉区消费的买单地点)，收银工作都是老员工负责。不同岗位有不同的工作性质，但各个岗位又相辅相成缺一不可。我们六位实习生分为两个班次，早班和晚班交替，十天转一次班，每个班都领班和相对应人数的工作人员。我们班次的岗位是轮流站岗的，一天一个岗位，从前台输单、入口、出口、门口接待循环轮下去，有时候还会支援收银工作。

三、实习体会

外面的世界很精彩，外面的世界很无奈，不同的工作有不同的工作礼仪与工作纪律，但也大同小异。作为一名一线服务员，应该具备的一定的基本素质。首先要有良好的仪容仪表，制服干净平整，不留指甲发髻齐整无异样。第二，服务时要保持微笑，注意礼仪礼貌;就算是没客人的时候也要注意自己的形象。第三，有责任心，团结协作。突然角色的转变，自己心理上也很难接受，有一个大学生变为一个社会工作者。无论将来是否要从事旅业，这份实习工作我们都要以积极的心态去面对和接受。在家里我们有家人疼爱，在学校又有老师的关心照顾，根本就没有认真思考过自己的责任，实习工作的时侯才发现得一切其实都来之不易。有一句话是这样说的：外面的世界很精彩，外面的世界很无奈。

在大学校园里，同学们互帮互助，学习书本知识;而在工作单位，每个人都会为了养家糊口、为了让获得更高的报酬和晋升而努力，到处都是激烈的竞争。只有切身经历才明白社会的复杂性，才明白自己，大家还是一个孩子。通过实习，觉得自己成长了，心理素质有一定的提高，让我们适应社会，明白学历与工作能力之间的关系。人际关系与沟通能力，在度假区工作的时候，我们必须学会处理与领导、与同事、与客人相处的关系。人与人之间的交往是一门艺术，我们在与人交流时要学会善变。在工作的时候，我们会遇到各种各样的客人，甚至会遇到外国人。

**2024年旅游实训报告总结范文三**

2.18

我如约去了实习单位—贵州世纪风华旅游有限公司。单位虽然和我家是一个城市，但坐公交车要走快1个小时。今天早晨起的很早，为了给单位留下良好的印象，我早上7点就起床出发了。结果在外面冻了半小时。等到8点半，终于周总来上班了。我虽然第一次上班，但她的面孔不是很陌生了，联系的时候是她接收我的。她也认出了我，领我进办公室。虽然办公室环境并没有我想象的那么好，但我心情还是很激动的。大四了，在享受了三年大学幸福时光的日子后。我最终还是被推向了社会这个大家庭.

2.19

一大早领导还没有来，同办公室的张哥给我几张当天的报纸就出去忙她的事了。到了八点半，负责我的周总终于来了，因为不是大单位，我这个实习生主要是做接线工作和周总助理，所以直接有她来领导我了。我们做了简单问候交流后，她就开始忙她的工作了。领导没有给我安排工作，我却很急噪很不安。心里想，我是不是多余的。我一时不知道该做些什么，就拿那几张报纸看，说句心里话，报纸内容根本看不进去。过半小时后我终于向周总开口了：“周老师，我需要为您做些什么吗?”说了后立刻发觉称呼叫错了，立刻脸红了，好象不应该叫老师。可能是因为叫了十几年老师的称号，一时激动就给混淆了。周总看我微笑了一下，拿了两张文件纸，叫我发了两个传真。这也是我走向工作做的第一件事。

2.20

今天来到公司一个上午没什么事做，就是和客户通通电话。中午有人送来了4份盒饭，这就是我们的午餐了。我熟悉了这个办公室。下午周总一直没有来，我就偷偷上了一段时间网。帮同事复印文件，学会了使用复印机。

2.21

这一天过的很慢很慢，可能是闲的吧。今天的收获只有两个，自己都觉得有点可笑，学会了使用复印机和传真机。回到家后不知怎么了，感到有些疲倦。是因为闲的?我笑了一下，哎，上班都是这样吧。

2.22

今天没有像前几天那么去的早，我准时去了单位。我手里有了办公室钥匙，和前台打个招呼就进了自己的办公室。发现一个问题：我们的周总好象有迟到的毛玻哎，领导嘛，以后不被她挑毛病我就很高兴了。我一直很自信，认为自己是优秀的，但到这里来，感觉自己什么都不会，连使用传真机和复印机都是同事教的。自我安慰吧，哎，第一次嘛，慢慢就能实现自我了。可能第一天太闲，觉得有点空虚，但这是我自己选的路，既然选了，我要坚定的走下去。因此，我不抱怨，我相信我自己的能力。

2.25

周总今天9点才来，我心里想，今天她还真给我面子，早到半小时。她给我一份厚厚的商业资料和商业计划书模板，叫我写份这个月的商业计划书。我哭，这些是什么啊?我不知道什么是商业计划书，对这个单位具体商业计划也不了解，我怎么完成啊?我非常不安，旁边的同事告诉我：你不要太有压力，周总让你刚来就写这个，不是真正想用你写的内容，是想考核你的能力，同时更多了解你。周总一天很忙，没时间整天教我做什么，希望我理解，也希望我能很快适应这个单位，为公司创造更多的财富。我真诚地露出腼腆的微笑：“谢谢前辈指点。”

2.26

昨天到今天根据周总给的资料，我终于完成了商业计划书!我心里万分激动，已经是下午三点多了，看见旁边放的盒饭才知道，我连午饭都没吃。两位同事在冲着我微笑。她们年龄都比我大不少，30来岁了。和她们比，我实在是觉得自己太幼稚了。我才想起来刚才她们劝我吃饭，我都忘记吃了。我给她们看了商业计划书，我不知道内容写的怎么样，但自己觉得还是挺满意的，同事也都在夸我。

2.27

今天周总没有迟到，哎，以后还是不要注意她的迟到问题为好。我把自己精心完成的商业计划书给她看了，她很满意。给我看了公司的商业计划书正文。我看了后才知道，我写的内容看起来很好，但是很垃圾，表面上很有层次结构，但根本没解决具体问题。不过忙了一天的我，还是觉得很充实。我终于觉得在这家单位自己是有价值的。

2.28

今天周总没有出去，我们交流了很多。她还告诉我，下次我就满可以完成本公司的商业计划书了，通过我昨天的表现和今天的学习，我已经有能力写那个了。我发现她说话很有道理，很有力度。40来岁的年纪，好有才好有能力。说句心里话，她渐渐成了我心目中的偶像。她详细给我介绍公司的流程和业务，还有很多很多。给我最深刻印象的话是-“我们公司不是大公司，所以每个人的价值都很高，都很忙。以后你会很辛苦的，但年轻人这个时候多辛苦些，学到的东西更多，我刚来这家单位的时候，别说是商业计划书，连个自我介绍都写不好。你很有潜力，好好努力吧。”我很激动。她还告诉我有时间就多去看看别的部门，这个公司小，很快能认识所有的同事。

2.29

一整天好象没做什么，但给我的感触很深，感觉自己已经适应这个小办公室了。我和两位同事已经树立了良好的关系，和周总也很熟了。我会更加努力，相信我是最棒的。今天是我爸爸生日，下午我就提前回家去了。

3.3

周总没给我安排工作内容，叫我自己找事做。我主动去了网页建设部参观。和网页部经理做了自我介绍。建设部经理很热情。我心想，这些人真热情，心里暖烘烘的。她还和我说，我们公司的人都很团结，把这里当成自己的家。我除了谦虚的客套话外，都不知道该说些什么好了，看来得好好锻炼沟通能力了。很快我就了解了建设部的工作内容。

3.4

今天周总带我去参观了市场部。和那里的同事互相介绍后我认真看了她们的工作。因为带我去参观的是周总，总感觉她们也把我当成领导似的，很客气。突然想起了一个成语----狐假虎威。在这里得知，明天有个业务员培训会，为了多加学习，我主动和市场部经理说了，明天的培训会我去帮你们做事，大事办不了，倒茶倒水接待客人还是会点。她很高兴的答应了。

3.5

今天去了会议室，这里没有秘书，只好我来当了，以前一直是文员和前台这个时候做事。市场部经理在那里给业务员开会。在这里，知道了网络营销到底是怎么回事，了解了这些业务员的工作。开会结束后我自己有了点观点。(这些业务员的素质似乎都不是很高、对自身产品的了解很不够深入、对网络的了解好像也不是很够、做为本单位，应该稳住原有的业务员，并发展新的业务员，避免培训好后的人才流失，对单位造成不利、让业务员自身认识到参加这些培训会的重要性。)我是新来的，还是少说两句吧，和周总说这些不见得是好事，还是埋藏在心里为好。或许我了解的不一定对。但我知道这位市场部经理很优秀，真是人外有人。看见这么多优秀的人士，我感到自己太渺小了，我真希望数年后，自己也能成为公司的内行人士。

3.6

不知不觉3个工作周过去了，我在这里很充实。周总每周1都去各个部门转转，我也跟着去了。参观了财务部，开发部，客户服务部，还有行政部。算今天，除了总经理办公室没去过，公司的所有部门都去过了。我现在才知道，总经理是主外的，经常不在。主内的是这位周总。有时候觉得自己还真幸运，要是去了大集团，那也不能了解所有部门的内容了周总和我说，每个部门我已经转遍了，以后哪里需要我，我就得去帮忙。

**2024年旅游实训报告总结范文四**

一：实习目的

1、熟悉汽车维修环境以及维修流程;

2、通过实习使我们能够理论联系实际，增加解决实际问题的能力;3、在实习过程中调动学生的主观能动性，使动手能力得到提高;4、通过现场维修实习和企业员工的交流指导，把所学的理论知识加

以印证、深化、巩固和充实，为后继专业知识的学习、课程设计和毕业设计打下坚实的基础。

二：实习内容

刚开学，学校为了让我们能更好的熟悉汽车的保养与维修过程，给我们联系了三周的实习，大家心里都很高兴，平时在学校里都是理论知识，终于能动手实践了，都想快点去感受一下。

实习第一天，从学校出发坐了一个小时的公交车，终于到了陕西省旅游汽车公司，老师说这个地方有点像城乡结合部，让我们能快速进入社会，通过实习锻炼自己，并且一定要注意安全。老师还告诉我们一定要学会做人，为以后进入社会做准备。

(一)、汽车的保养

实习开始，主要是对来的客车进行保养。就是清洁汽车外表，检查门窗玻璃、刮水器、室内镜、后视镜、门锁与升降器手摇柄是否齐全有效。检查散热器的水量、曲轴箱内的机油量、油箱内的燃油储量、蓄电池内的电解液液面高度是否符合要求。检查喇叭、灯光是否齐全、有效，安装是否牢固。检查转向机构各连接部位是否松旷，安装是否牢固。检查轮胎气压是否充足，并清除胎间及胎纹间杂物。检查转向盘的游动间隙是否符合标准;轮毂轴承、转向节主销是否松动。检查离合器和制动踏板的自由行程是否符合规定。

今天主要是对汽车机构(主要是车轮)进行紧固，用玻璃水清洁挡风玻璃，给大客车加新的润滑油(适合高负载柴油发动机、降低汽车进、排气管道内的积碳)。通过师傅的指导，是我们明白了如何给汽车换机油：

(1).正确选用润滑油的质量级别和粘度级别。

(2).选用正规厂家生产的高质量机油滤芯，防止因滤芯质量问题造成的油路阻塞、压力不足或过滤效果差而影响润滑效果。

(3).换油时要在发动机出于正常工作温度时关闭发动机，拧开加油口盖，拆下放油螺丝放出旧油，用专用工具拧下旧滤清器。有条件时应对发动机进行清洗以便彻底清洗掉发动机内的油泥和胶质。

(4).更换新滤芯时要检查滤芯密封圈是否完好，如发现有变形、破损等要及时更换，装配滤芯时应将滤芯内灌满干净润滑油，并将密封圈上涂抹润滑油，以防止在安装时造成损坏。

(5)、机油滤芯装好后，拧紧放油螺丝，按要求往发动机曲轴箱内加注

一定量的新润滑油，油尺、油面应在上下刻线之间，装好油尺、拧紧加油口盖，启动发动机快速转动几分钟，检查油压是否正常、有无漏油现象，如有异常应及时停机检查排除。机油切不可加得过多或过少，过多会造成润滑油消耗过快，发动机运转阻力增加，燃油消耗增加。过少会造成油压太低、润滑不良等后果。

接下来，师傅又依次给我们讲了如何装发动机的火花塞和其他的一些装置，还有怎样判断刹车失灵以及失灵后该怎样维修，还包括汽车前照灯、喇叭声级和噪声检测，使我们明白了检测的目的就是在不解体的情况下，确定运输车辆的工作能力和技术状况，以保证运输车辆的安全运行，提高运输效能及降低消耗，使车辆具有良好的经济效益和社会效益。

(二)、汽车维修

汽车从新买来到最后报废这段寿命期内，要经过很多次维修，而汽车的故障形成，有内因和外因两种，其中内因是由于零件失效，而外因是运行条件。在汽车运行过程中，汽车的零部件之间，工作介质、燃油及燃烧产物与相应的零部件之间，存在相互作用，从而引起零件受力、发热、变形、磨损、腐蚀。外界环境(如道路、气候、季节等)和使用强度(如车速、载荷)都可能成为汽车故障的重要因素。

在接下来的一些天，师傅相继给我们讲解了一些常见故障以及故障的诊断参数、如何维修。例如：发动机总体应诊断的参数都有功率、曲轴角加速度、单缸断火时功率下降率、油耗、曲轴最高转速以及废气成分。又譬如制动系统的参数有制动距离、制动力、制动减速度、制动滞后时间、制动释放时间。转向系统的诊断参数有主销后倾角、主销内倾角、车轮外倾角、车轮前束、车轮侧滑量等。案例：

其中有一次是有一辆公交车起步抖动的特别厉害，不平稳。师傅很耐心的解释了这个故障，是由于离合器的爪子和分离轴承高低不平所致。国外小汽车如日本的皇冠的离合器瓜子一圈有很多个，而国产的汽车，尤其是客车，爪子只有三个、四个或六个，今天遇到的爪子就是3个的，这样爪子和分离轴承接触，如果间隙高低不平，就会颤动，于是起动汽车，离合器就会抖的厉害。

解决这个故障的方法是调整离合器爪子和分离轴承的间隙，需要注意几个问题：

1、这个间隙必须要留，不然离合器不起作用，因为离合器始终结合;其次离合器爪子、分离轴承、压盘会产生磨损;

2、间隙的大小。新车的间隙是1mm，旧车的间隙2~3mm。因为新车没有磨损，慢慢时间长了，考虑磨损，间隙就会自然变大。在保证这个情况下，间隙调的小些比较好，能够快速起作用，刹车的间隙也是这样。

3、外国的车子离合器爪子一圈有很多，啮的很紧，所以很平稳。国产车设计的不好，所以会出现离合器抖得厉害的问题。

4、国产车的另一个设计缺陷。就是调刹车间隙的时候，外国车子有个箭头，而国产车没任何标记，要自己尝试，很麻烦。还有就是国产小汽车的油刹被封装好了，调的时候起子要么长，要么够不到，很麻烦。气刹的间隙调整的稍微好些。

就这样，实习的时间很快就过去了，还真的是学到挺多的呢，希望以后有更多这样的机会去实习。能够为以后工作奠定更好的基础。

三：实习总结

实习的时间是快而又短暂的，不知不觉的实习就过去了。首先得感谢老师还有师傅们的辛苦教学，让我们见到了很多实践性的案例。在这次实习中，我主要学习了客车的保养以及基本故障维修工作，通过实习的确使在学校学到的理论知时间有了完美的结合，也使之前的知识得到了加深，同时提高了我的实际操作能力。当然指导老师更是深刻的讲解了具体的操作步骤以及故障产生原因和怎样排除故障，强化了我以前学校里所学到的汽车构造、汽车设计、汽车运用工程及汽车维修工程方面的知识，同时我对这个行业发展状况有了一定的了解，尤其是大客车。虽然有时候会觉得枯燥无味，但仔细想来却也真的是学到一些东西的，总体来说还是很值得的，如果以后有更多这样的机会还是会好好珍惜的，遇到不懂的问题及时向师傅问清楚，最好是能记下来，这样日积月累，一定会有收获的，也要随时跟身边的同学或老师互相交流讨论，互相学习。

**2024年旅游实训报告总结范文五**

转眼间大学X年时间就结束了，我已经在社会的工作岗位上奋斗了几个月。在这几个月里是我是人生的转折点，也是我迈向成功的第一步。刚从学校毕业出来的我在一家旅游公司上班。能在一家有实力，规模大的公司上班我感到无比荣幸与骄傲。以下是我在公司的工作情况以及我在公司所学到知识公司简介：

\_\_国际旅行社有限公司是国家特许的经营中国公民旅游及接待境外游客入境游的组团社和地接社，提供旅游，入境接待，上午考察，会将旅游，会展服务，国内机票，国际机票，全球酒店预定，签证，翻译，包车，包机，差旅管理等全方位的旅游服务。本公司拥有“高质量的服务，高素质的员工，高水平的旅游”是“\_\_”一以贯之的经营宗旨，“让合作者放心，让旅游者满意”是“\_\_”始终秉持的营业理念。“\_\_”将在国家旅游局的领导下，在业界同仁及广大旅游消费者的支持下，励志图新，蓬勃发展。

工作情况：

每天早上九点上班，中午休息一个钟，下午六点下班。早上去到公司的第一件事情就是打开电脑，开启公司给我们的QQ和定机票的网页。这个QQ主要是联系客户和向广大朋友介绍我们公司推出来的产品，而我负责的主要就是跟客户推我公司的产品以及接电话定机票。刚进公司时，什么都不会什么都得从零开始学起。公司有个领导是负责带我们新人的，刚开始时主要是让我们了解公司的产品以及该如何向客户介绍我们的产品。在工作中要注意的哪些问题等等。刚开始的几天都是发宣传单，在街上发给一些路过的人，也深入各小区及市里的各大单位机构，还有酒店，并向他们介绍我们的公司的情况及旅游路线。如果遇到一些有打算去旅游地朋友我都会认真记下他们的联系方式和咨询的问题，以便第二天能很好的发一份详细的旅游信息给客户们。偶尔去跟具体某个客户联系，并及时告诉客户公司的最新资讯。如果不往外面跑的话我就在办公室里负责上网定机票，上网定机票并不是我想的那么简单，首先要帮定机票的每个程序都要背下来，而且要在网上能够熟练打出这些程序。然后要熟悉航空路线，折扣数等。接着就是当客人预定机票要注意的一些细节，比如要记下客人的联系方式，身份证号码，需要定的人数及如实向客户报价等等。在旅游公司工作并没有我想的那么简单游很多东西都得学。如作为一位在旅游公司工作的人员应该要具备以下能力：

(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。

(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”。

心得体会：

短短的几个月时间时间很快就结束了，在实际的工作中，我认识到旅游业对地区乃至国家的重要性，随着社会的发展，旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。旅游业在城市经济发展中的产业地位、经济作用逐步增强，旅游业对城市经济的拉动性、社会就业的带动力、以及对文化与环境的促进作用日益显现。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。

总结:

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，但是却让我受益不浅。在实习过程中实习旅游公司的X总，以及\_\_X给我的帮助和照顾。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，但大家都很耐心教导我。感谢\_\_旅游公司，同时也感谢学校给我们的这次实习机会。

【2024年旅游实训报告总结范文】相关推荐文章:

实训报告心得体会 实训报告总结范文

2024年计算机专业实训报告总结范文多篇

2024年水泥实训报告 水泥厂实训总结优秀

3dmax实训报告总结范文 3dmax个人实训报告总结

金工实训个人报告总结1500字 金工实训总结报告范文2024年

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