# 202\_旅行社毕业实习报告5000字

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-01-03

*引言经过将近3个半月的实习，我在工作实践中学习到很多课堂上和书本上无法学到的知识，我们一直强调要将理论和实践相结合，这次实习就是一个很好的机会,为我们实现了这样的目标。在带团实习过程中我不仅深刻了解了一名导游人员所扮演的角色和应有的工作，并...*

引言

经过将近3个半月的实习，我在工作实践中学习到很多课堂上和书本上无法学到的知识，我们一直强调要将理论和实践相结合，这次实习就是一个很好的机会,为我们实现了这样的目标。在带团实习过程中我不仅深刻了解了一名导游人员所扮演的角色和应有的工作，并在带团中吸取和总结经验，寻求适合自己以后工作的一套方法。而在旅行社的内部工作上，我不仅接触了前台服务员的接待工作也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

一、前言

(一)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。

(二)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CHINA INTERNATIONAL TRAVEL SERVICE HEAD OFFICE，缩写CITS。1954年4月15日，在周恩来总理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、实力的国际旅行社。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”、“企业奖”、“旅行社创汇奖”、“旅行社外联人数奖”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。

(三)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。

二、实习主要收获和体会

(一)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。第一、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。第二、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。第三、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。

(二)实习体会

在这3个多月的实习工作中我体会颇深。第一、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。第三、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。第四、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游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。第五、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。

三、实习的想法和建议

(一)想法

这次的实习我感触良多也有很多的想法，第一、在对知识体系上我认为我们系可以多增加一些实际练习的训练(如在导游基础课上可以让同学们上台做简短的景点介绍以锻炼大家的胆量);第二、我认为学院可以多开如日语、韩语等小语种的自由选修课程;第三、在工作中我们的社会实践还是比较少，应该努力得去多参加社会工作以积累自身的经验。

(二)建议

我有一下几点建议：第一、这次实习安排我认为在程序上比较的凌乱，很多实习单位想要很多人但是却去了几个人面试造成了一些不好的印象，学生没服从安排，都从个人立场出发，学生的素质也有待提高，学校纪律也要加严;第二、我认为较好的实习单位有较强的竞争感，更加能够检验我们的学习成果，也让学生更有一种归属感;第三、我希望以后的实习的同一性强一点，不要过于散漫，纪律性弱，给别人的感觉和第一印象留下不好的回忆。

(三)存在的问题及解决办法

在实习中我总结了自己存在的几点问题也想好了解决的办法：第一、我的普通话发音并不标准还要再次努力学习，力求标准发音;第二我觉得我的英语水平过于低下，要要利用以后的时间和在实践中努力学习英语，不求只求更好;第三、我的工作经验还不足够，要尽可能的多参加社会实践慢慢积累工作经验;第四、自身的知识体系还不够完整和身体素质还要进一步提高，要多看和学习各个方面的书籍以完善自身的知识体系和多参加体育锻炼提高身体各方面的素质;第五，在校期间没有考取导游证是一个错误的决定，在出来工作后要把这个证考起来。

四、结论

总的来说，这次的实习然我获益良多，不仅能在工作中检验了自己的学习成果也在实践中积累了宝贵的经验，让我在以后工作中又多了一个很重要的砝码。在旅行社的实习中一方面让我接触到了几个部门的工作进而让我对整个旅行社的管理和运行得到了深入的了解;另一方面也让我看到了自身的不足，这样有利于我明确今后的学习的方向和动向。我会从这次实习和上一次的酒店实习相结合起来，总结经验教训，努力学习，不断提升自己，为以后的工作打下牢固的根基，让以后的工作能过更加能如鱼得水，轻松自在。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！