# 旅游管理实训报告(13篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-09-29

*随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。旅游管理实训报告篇一这次的实习单位选择的是香格里拉普...*

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

**旅游管理实训报告篇一**

这次的实习单位选择的是香格里拉普达措国家公园，而岗位是景区讲解员，工作内容就是作为景区讲解员为游客朋友们提供讲解和答疑服务，主要的工作地点是景区内的绿色大巴上，我们能接触到的人群，主要是:

a内部工作人员：警察——协助景区管理的警卫人员；师傅——每辆大巴上都有一个师傅和一个导游，所以接触最多的应该是就是师傅；其他导游——在忙中偷闲的时候，大家可以相互讨论一些有的没的。

b 游客：我们是整个国家公园内部最直接接触游客的，也是与游客接触最多的工作人员

而我们讲解员的工作主要就是讲解公园内的一些主要景点景色，主要分为三段。

1、门景区→属都湖段：游客在景区大门售票厅买门票后，听从工作人员的安排进入景区绿色大巴乘车点，然后我们就开始了自己的工作，引导游客上车，给游客安排座位等。在这一个环节最容易出现的问题就是：a、进入公园之后，大家不分团，不分车自由游玩。由于国家公园内部有大巴车70多辆，而正式接待游客的也有50多辆，它是按照1、2、3、4、5……的顺序排列的，而乘车也有一定的顺序，满一辆发一辆。这就可能有很多家庭或者亲人会被分开，而游客又会不满意所以会产生一些矛盾，这就需要警察和导游与游客沟通告诉他们，没事的，没几分钟你们你们就会在同一个地方下车了，到那里等

b、大巴车一般都是有34个正坐加5个加座，这就出现了另外一个问题：有很多游客不愿意坐加座或者说不愿意坐后面的位置，遇到这种情况只能先细心解释，如果实在不行的，只能换到其他车子上面

当39个游客全部坐好以后，我们就开始了他们的普达措国家公园之旅了。也就是我们正式开始讲解工作了这一段的讲解是：欢迎词→介绍自己和师傅→注意事项和环保宣传→公园概况→今天游览线路和内容→自由发挥（也就是看到什么讲什么：沿途景色主要有洛茸村，网脉橐吾，矮刺栎，西南鸢尾，属都岗河，高山柳，云南沙棘等）→属都湖简介以及游览路线介绍。车子在入栈道口停下后，选择徒步的游客下车徒步，选择乘车前往观景台的游客乘车继续前行，这一段不用讲解，可以休息一下，回答一下游客的问题。大概5分钟左右的车程到观景台，所有游客下车拍照留念，然后到停车场乘坐第一辆车前往第二站。而第一站的讲解就结束了。

2、属都湖→弥里塘亚高山牧场：这一部分的讲解就较为简单了，看到什么

讲解什么。但是由于你现在面对的客人未必是前面那批，所以还是必须先介绍师傅和自己→环保宣传→自由发挥→弥里塘介绍→游客下车拍照留念→牲畜介绍→餐厅介绍。这段也比较特殊，如果是在旅游淡季，游客较少的话，游客就有5--10分钟的时间到弥里塘的观景台拍照留念，然后原车不原坐，继续乘坐原来的那辆大巴车前往第三站。但是如果是旺季的话，这一段就改为乘车观览，当然我们的师傅会将车速减慢给游客拍照留念。因为这一段的观景台比较小，就修建在路边，而整条道路几乎都是单行道，如果在旺季也停留的不仅会造成交通的拥堵，而且对游客的生命安全也会具有一定的威胁。

当然也是因为这个原因，在旺季的时候就会有很多游客要求下车拍照留念，这时候就要完全看导游的处事应变能力了啊。首先，最开始的时候就不应该告诉游客说，“对不起，由于第二站的观景台在维修，所以我们改为车览”，让他们觉得是由于公园没有即使维修，所以导致他们无法游览，这会使他们产生一些负面情绪。而我自己认为较为正确的方法的告诉游客，“刚刚大家走了3。3公里的木制栈道以后，相信大家都很累了，所以我们公园很人性为大家设计了第二站的观赏路线，着也是您今天游览整个国家公园内部最为轻松的一站，我们乘车观览，当然到了那里的时候，我们师傅呢会将车速减慢给大家拍照留念，大家就和卓玛好好享受这一段轻松之旅吧”，然后在到点之后，要说一些类似于“哎呀，大家今天很幸运啊，我们师傅怎么会把车速放那么慢呢，卓玛第一次遇到啊”这样的话。这不仅不会带来负面情绪，还会让他们觉得我们给他们的待遇很好，还会感激你和师傅。

接下来讲解的是餐厅，在就餐时间您带的客人刚好经过的话，餐厅是必须提醒游客“这是整个国家公园内部唯一的餐厅，如果有需要就餐的朋友就举手示意一下，我们会把大家送进去，然后您就在里面慢慢享受美味，结束了以后会有其他车子来接大家”。否则过了之后就会有游客来问你，为什么不带我们去餐厅等各种麻烦就开始找上你，严重了还可能引起投诉。当然如果过了吃饭时间就不用特意提醒，不过不代表可以不讲，因为餐厅本身就是一个独特的景色，更何况它也是高海拔之恋的拍摄场所。接下来的就是最后一站了。

3、弥里塘→碧塔海：这一段的讲解稍微要丰富一些，注意事项→杜鹃花灌丛→大果红杉→高山栎→松茸菌→碧塔海介绍→两大奇观：杜鹃醉鱼和老熊捞鱼→藏八宝（如果厉害的话）→游览路线。这一站的介绍关键是a要告诉游客这一站没有观景台给大家拍照留念，所以，如果选择乘车前往门口的话就相当于放弃了碧塔海，几乎是看不见景色的。特别是在大雾天气一定要提醒。b 乘车将经过整个景区内部海拔最高点4118m的地方和整个景区弯道最多的地方，高原反应严重和晕车严重的游客要慎重。c栈道全长4。2公里，中途除了游船没有任何代步工具，这几点是必须说明清楚的。

到海尾停车场，游客根据自己的选择下车与否后，导游人员就有大概半小时的时间休息，如果车上有游客的话，还可以进行交流，如果没有游客就可以坐着休息一会了。当车子到了西线也就是海头停车场的时候，就开始了这一圈的最后一部分讲解。

4、西线（海头停车场）→门景区：这是游客在国家公园游玩的最后一段车程了，也是他们游玩之后最累的一个时间段，所以这一段的讲解在我个人看来是十分重要的。当然，因为大家都很累了，可能讲什么理论知识什么之类的大家都不喜欢听了，那讲什么呢？

首先，注意事项也是十分重要的：“大家好，现在我们前往的是大门口，也就是大家买门票进国家公园的地方，车程大概8分钟左右，这一段路程是双行车道，所以大家不要将头手伸出窗外，十分危险；再有这里的海拔跟您刚刚走的栈道海拔有明显升高，如果有不舒服的朋友一定要记得提前举手跟我说；最后，道路环山而建，弯道比较多，虽然师傅开车很厉害，但是大家一定要拉好扶好，注意安全”。然后可以和游客回忆一下今天的旅游线路，“洛茸村→属都岗河→属都湖→弥里塘亚高山牧场→碧塔海”。接着再和游客玩些小游戏或者给他们唱歌等各种互动娱乐。最后是欢送词，要有始有终，做到让游客开开心心来，高高兴兴走。“好了，各位朋友，咱们车子走到这里，大家今天的普达措之旅就算是接近尾声了，但是您今天看到的所有景色并非普达措国家公园内部的全部景色，在我们香格里拉，对普达措国家公园有这样一种说法，说它是‘春看绿草，夏看花；秋观秋色，冬观雪’，如果您喜欢的话，下次您再选个不同的季节前往普达措国家公园参观游览。最后愿香格里拉的神灵保佑您及您的家人、朋友一生平安，万事如意，也祝您接下来的旅程一路顺风，扎西德勒！”

最后，就是送客人下车，然后指引他们从正确的出口出去寻找各自的大巴车。那么作为导游的我，就完成了一天中的一趟环线。

在普达措国家公园实习，真的教会了我很多东西，因为本身导游或者说讲解员就是一份服务性的工作，它面对的是各种各样的客人，他们来自全球各地，他们有各种各样不同的需求。所以：

① 首先，普达措教会了我怎么克服艰苦的环境。普达措国家公园是位于距香格里拉县城22公里外的山沟里，对于我们这些没车的孩子来说，交通很是不方便，特别是刚去的时候，只能等着公司一个星期安排我们去一次城里。这也就导致了，在学校几乎天天洗澡的我们，只能每周到城里洗一次了，当然最开始都是不习惯的，不过后来也就觉得再正常不过了啊。接下来就是天气了，7、8月份据说地哪里天气最好的时候，可是我们刚去那个星期，昆明还是艳阳天，每天还是短衣短裤，而那里却很冷很冷，记得当时把能穿的厚衣服全穿上了，后来十月份就更不用说了。

由于在山上，所以很多娱乐都没有了，最多就是几个同学聚在一起吹牛聊天，再有意思一点就是一起上山捡野生菌，然后再一起做着吃。我们的娱乐很简单，没有繁华的都市，没有喧嚣的车流，更没有热闹的人群，有得就是晚上出门之后不许走远进山，否则你可能遇上野生动物也未必。

虽然，我是农村长大的孩子，但是至少我们家里面天气很好，四季入春，很舒服。所以即使我人是受到锻炼了，但是我的皮肤却早早投降了，这也是我实习之后最为遗憾的一件事。

② 其次，普达措教会了我怎样面对很多人却不慌不乱、有条不紊的讲话。我始终相信环境可以改变性格这种说法，而这次的实习更是将这点体现的淋漓尽致。我现在还记得，我们刚到那里时，一群人拘束的坐在会议室，听着邓副主任（导游暑负责人）的安排以及教导；还记得和大哥（一个经验丰富的讲解员）让还在培训中的我给游客讲解时的慌乱；还记得自己第一次一个人面对39个游客时的混乱；还记得导游词讲完了，车子还没有停或者车子停了，我的路线还没有讲完是的尴尬、、、、、

可是，大概两三天左右的时间，我就可以收放自如，可以很好的掌握讲解时间和讲解点的对应了。不是我很厉害，锻炼很多，虽然只是仅仅两三天，但是我已经讲解了不少于12遍了，因为我们去的时候刚好是旅游高峰期，国家公园旅游路线是一圈69公里，共经过两湖一村一坝，而高峰期时间，一天一辆车可能跑4--7趟，所以在很短的时间内疚可以适应，并不是谁的能力很强，而是熟能生巧。

到最后，快离开是，我发现每个人都变了，变得开朗了，变得话多了，变得很会说话了，即使是在接触的副总的面前，也能胡侃了，也能嬉笑打闹了。大家不是没有礼貌，而是知道如何更好的与人沟通了。

我作为一个服务人员就必须先端正自己的服务态度，不卑不亢是最为重要的。 在国家公园里面，我是讲解员，只负责为游客讲解以及解答他们的疑问，当然，如果游客提出的要求合理而可能的话，我要尽量满足。但是，我作为服务人员，不代表我可以任游客使唤，我应该得到必要的尊重，当我被侮辱是有权利维护自己的权利

③ 再次，我觉得自己学会了随机应变了。因为面对的游客各种各样，需求也各不相同。旅游淡季感觉还不怎么明显，到旅游旺季的时候就各种问题出现了，而由于讲解员是与游客接触最多的，所以几乎游客所有的负面情绪都会向我们发泄，而我们不可能和游客争吵，只能用各种技巧来化解。

比如说，有一次我车上有几位叔叔，由于游客太多，车子数量不够，所以大部分游客都被安排在大厅休息排队候车。可能是排队时间太久，所以车子发车之后就开始在车上各种抱怨，而我的各种解释都无效，最后发展成为谩骂，那我的

**旅游管理实训报告篇二**

xxxx年xx月xx日—xxxx年xx月xx日

通过实践联系理论，锻炼自己拥有良好的口才，了解服务行业知识和导游讲解技巧，了解主题公园的运营模式和管理方式，在实习中学有所得。同时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。

xxxx旅行社有限公司是经xx省旅游局批准成立，足额缴纳了质量保证金的股份只旅游企业，在xx市中心拥有现代化得办公场所及一流的办公设备，同时拥有数名具有十几年旅游经验的管理人员和一批爱岗敬业，任劳任怨的导游队伍。自xxxx年公司成立以来通过广大员工的共同努力本着“合理的价格，优质的服务”的经营理念迅速发展壮大并被旅游局评为“优秀旅行社”。在三清山，龙虎山，婺源等地的地接市场及xx的组团市场占有较大的份额。 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。

主要通过实习跟团听师傅讲解，自身观察和师傅讲解来达到实习效果。通过此次实习，让我进一步巩固和理解课堂所学知识，培养和提高我的能力，我认为旅游旅游管理专业中实践环节重要的理论联系实际，提高了我调查研究，观察问题，分析问题和解决问题的能力和方法实习间所学习到的社会经验和团队精神将使我终身受益。

龙虎山，位于江西省鹰潭市西南20公里的龙虎山风景名胜区境内，为中国道教发祥地，道教正一派“祖庭”。在中国道教史上有着承先启后、继往开来的地位和作用以及重大影响。

龙虎山原名云锦山，乃独秀江南的秀水灵山。此地群峰绵延数十里，为象山(应天山)一支脉西行所致。传喻九十九条龙在此集结，山状若龙盘，似虎踞，龙虎争雄，势不相让;上清溪自东远途飘入，依山缓行，绕山转峰，似小憩，似恋景，过滩呈白，遇潭现绿，或轻声雅语，或静心沉思。九十九峰二十四岩，尽取水之至柔，绕山转峰之溪水，遍纳九十九龙之阳刚，山丹水绿，灵性十足。不久，灵山秀水被神灵相中，即差两仙鹤导引张道陵携弟子出入于山，炼丹修道。山神知觉，龙虎现身，取代云锦。自后，龙虎山碧水丹山秀其外，道教文化美其中，位居道教名山之首，被誉为道教第一仙境。

张道陵于龙虎山修道炼丹大成后，从汉末第四代天师张盛始，历代天师华居此地，守龙虎山寻仙觅术，坐上清宫演教布化，居天师府修身养性，世袭道统63代，奕世沿守1800余年，他们均得到历代封建王朝的崇奉和册封，官至一品，位极人臣，形成中国文化史上传承世袭“南张北孔(夫子)”两大世家。上清宫和嗣汉天师府得到历代王朝无数次的赐银，进行了无数次的扩建和维修，宫府的建筑面积、规模、布局、数量、规格创道教建筑史之最。龙虎山在鼎盛时期，建有道观 80余座，道院36座，道宫数个，是名副其实的“道都”，是道士的世界王国。实习

此外，龙虎山景区应天山象山书院是中国古代哲学中“顿悟心学” 派的发源地;金龙峰马祖岩是禅宗史上贡献最大的禅师之一马祖道早期参禅悟道的场所;仙水岩的崖墓群是中国葬俗史上的奇观;“仙女现花”为道教第一绝景、世界第一绝景，等等。《龙虎山志·艺文》载：“龙虎山历魏、晋、唐、宋，代有褒崇，若山川之胜，宫宇之丽，人物之繁，仙迹之异，道行之神，爵望之显。代之慕拟歆艳者，或美之于诗文，垂之金石，传递一千余载。”龙虎山几千年来积淀而成的丰厚的道教文化遗产，和它在中国道教史上显赫的祖庭地位，以及对中国道教发展所作的贡献，被人公认为“道教第一山”在世界宗教史上也有十分重要的地位。

**旅游管理实训报告篇三**

上海广场长城假日酒店坐落于上海火车站之南，是一家由国营企业投资，洲际酒店管理集团管理的涉外四星级酒店。酒店的业主方是锦江国际集团，该集团实力雄厚，旗下主要拥有客运、华亭、国旅、饭店、商业及饮料等涉及服务行业的全方位企业。锦江国际集团以酒店、餐饮服务、旅游客运为核心产业。而管理方洲际酒店管理集团是目前全球最大的酒店集团，旗下拥有包括假日在内的七个酒店品牌。holiday inn 酒店目前已有三家落户上海，holiday inn downtown shanghai（酒店的英文全称）是其中一家四星级商务型酒店。作为一个国际品牌酒店，酒店接待的大多是外国商务客人和团队客人；而作为上海闸北区最好的酒店，酒店承接了该区许多婚宴和会议。在这样的一家“中西合璧”的酒店实习，我接触了多方面的文化和各层次的客人，收获倒是颇多。

酒店的大堂吧，留下了我半年工作的点点滴滴，那其中的酸甜苦辣、欢声笑语，还有领导的谆谆教导，无时无刻不在我的脑海里回荡起。或许每个从酒店实习回来的同学都会叫苦叫累，我当然也不例外，因为毕竟作为学生的我们是从未体验过那种一站就得八小时，一托起托盘就感觉沉重的生活的。所以，这实习对我们来说是身体素质的挑战！作为至今还待在学校这种纯洁的环境里的我们来说，社会上形形色色的人，稀奇古怪的事都是从未经历过的。当我们融入到酒店这个复杂的环境中后，我们必然要学会如何应对突发的事，更加有必要学会如何与周围你喜欢的和你讨厌的人相处，学会如何处理好与客人的关系。总之，酒店工作是非常讲究人际关系的，实习是我们逐渐积累社会阅历的开端！

我想总结自己的实习经历，幸运是首先应该让我想到的词。当我们面临着各部门经理会面试之后定岗时，我曾经徘徊在作前台接待与餐厅服务之间。最终，我鼓足了勇气对餐饮经理表态，我要尝试大堂吧的工作。我的坚决奠定了我进入了一个氛围极其融洽的工作环境。当然，在轻松工作之余，我还是时刻提醒着自己不可以掉以轻心，少犯错，犯小错是我给自己定下的实习宗旨。回忆起每个工作小片段，我倒觉得有蛮多体会可以与所有实习同学共享。

这一点我觉得在任何一个酒店都能很明显地体现出来。通过和其他餐饮岗位的同学交流以及亲身体会过西餐厅的服务程序，我深刻体会到工作环境对员工工作态度的影响是发现大的。曾有一次酒店来了200多人的日本学生团，他们的早餐是由西餐厅负责的。他们check out 的时间是某天的7点，因此早餐必须在6点半就得结束，加上西餐厅人手紧缺，因此餐饮部临时调动了大堂吧的两个服务员来帮忙，我也被列入其中之一。一进入团队用餐的餐厅，我被那场面吓了一跳，只见人头蹿动，何况自助式的早餐让整个场面看起来更凌乱。我得到领班的指示便是：不要闲站着，见盘就收。于是，持续一个多小时的收盘子工作开始了。且不说每个大小瓷盘重量不一般，那吃剩下的残羹冷炙，油腻腻，软嘟嘟，让我看了就觉得恶心。这些可都是我在大堂吧从未见识过的。西餐厅的员工还告诉我，这些日本学生吃东西还算文明的，真正低素质的客人会把整个餐盘吃得一塌糊涂。

餐厅忙乱的工作和大堂吧轻松惬意的氛围形成了明显的对比，难怪很多同学都羡慕大堂吧的工作。我感觉我们上班时很少会碰到健步如飞的状况，基本上是优哉游哉地在台子边走动，偶尔欣赏着客人优雅地品酒，间或与客人谈天说地。那环境是幽雅的，那气氛是和谐的。一个相当明显的区别是餐厅的工作人员都易暴躁易发火，而且他们有时会因为缺少沟通而相互推卸责任或是相互指责，但是大堂吧的所有员工是团结的，能相互体谅相互理解。

因此，工作环境对于员工能否全身心地投入工作起着重要的影响，它甚至可以改变员工的工作态度和处事原则。

我曾经把这点心得和一起实习的同学分享，她非常认同这个观点，并且实践以后得到了非常明显的效果。大堂吧有一个督导，两个领班，他们的做事方式和风格很不相同，我发现我并不能用相同的工作方法和他们搭班。比如说，我的督导是个典型的爱干净的人，他不容许玻璃台面上灰蒙蒙一片，也不喜欢看到台子凹槽里有烟灰等脏东西；而女领班又尤其注重服务的小细节，我曾有一次因为忘记给客人拉凳子而被她批评；男领班是个喜怒无常的人，你可以在他开心的时候开开玩笑，却千万不能在他烦躁的时候多唠叨一句。这三个都有自己独特个性的领导，让我花了不少工夫来得到他们对我工作的认可。在没有客人的时候，我会很自觉地在督导没发话之前擦台子，有时他会很满意地过来帮我一把；和女领班搭班的机会不多，但我很明确和她一起上班时个个服务环节都是准确到位的，有时真是为了微笑服务笑得我脸都僵硬了，可偏偏规范的服务才是她要达到的效果呀！对付另外一个领班就轻松多了，只要在他忙的时候我自觉地去拿客人点的饮料，或者做账的时候帮忙统计一下酒吧账，他就很开心了。

我的这一点体会是非常深刻的：当你处在工作环境中时，若领导对你的工作能力是赏识的，那么你工作起来会更加有动力。

还记得第一天上班时，我早早就站在了酒吧门口，心里一个劲儿地在琢磨着我即将见到的领班会是什么样的，手里还捏着培训发来的f&q（常见问题及回答），嘴巴不住地念叨着。这一切表现都说明了一个问题——我真的好紧张这第一个班！最终是女领班和一个服务员带着我熟悉一些基本的操作。我时刻提醒着自己不能马马虎虎应付她们所叫的任何一个细小环节，也许就会因为一个小环节的偏差而惹来麻烦，因为毕竟这是服务于人的工作。所以，大到开档的顺序，小到音量调至适合程度，台卡、花瓶如何摆放规范，我都不忽略。

**旅游管理实训报告篇四**

实习时间：星期一(xx-6-7)―星期五(xx-6-11)

实习目的：通过老师的指导和同学们自身的不断实践，使同学们对中国旅行社业的现状和基本知识在宏观层面上予以掌握、对如何经营和管理旅行社在基础层面有所了解，培养学生们利用简明案例和操作实务把理论与实践紧密结合，使学有所获，并能学以致用。成为新时期勇于和善于实践，善于发现和解决问题，善于学习和思考，有创新精神的旅行社经营管理的中、高素质专门人才。

实习步骤：

周一上午，周老师集合了全班所有同学们到教室集合，召开实习动员大会。罗主任和刘磊老师就这次实习给予指导和鼓舞，特别强调了安全问题。周老师对这次实习的人员作了具体的分配以及布置了具体任务。下午我们的任务边是上网查阅有关旅游网站和旅行社网站，搜索到了很多以前自己对旅游业从未关注的话题，获益匪浅!周二上午我们先是了解旅行社市场调查问卷表的制作，下午我们便在网上尝试自己动手设计旅行社市场调查问卷表，由于以前没有这方面的具体尝试，真正动起手来，难度确实不少。凡事好事需要身体力行地去完成。

周三我们主要的课题是旅行产品的开发，上午我们先是小组讨论了各自的观点，以及动手设计旅行社产品开发 计划 的宣传手册，下午便是练习写做可行性研究 报告 。周四上午我们的主要任务是编制旅行社接待 计划 表和接团报价表，先熟悉了下编制旅行社接待计划表和接团报价表的大体概念，然后便自己动手开始制作。然后我们了解了开办旅行社的条件的程序，熟悉了开办旅行社的条件和程序。下午主要的任务是练习写作申请开办旅行社的申请书，我们先是从书本上了解申请书主要有那些特征及注意事项，变自己动手写旅行社开办申请书。周五上午的主要任务是调查旅行社国内旅游服务质量及怎么确认旅行社组团的旅行日程，以及当中该注意的事项，在摸索中前进，开始一点熟悉当中的诀窍。下午我们主要练习编排旅行社组团的旅行日程表，有了上午的了解，我们熟悉了编排旅行社组团的旅行日程表，编排旅行社组团的旅行日程表我们做起来也轻松了许多!

心得与体会：

通过学习《旅行社经营管理》这门课程使我们对国内外旅行社概况，旅行社的分类与设立，旅行社产品与营销接待业务、后勤采购、人力资源、财务危机管理及旅行社的发展趋势等内容有了深入的了解，课程中学生也掌握了学习旅行社管理的普遍规律，掌握旅行社的管理模式、工作程序和经营方法，了解我国发展中的旅行社的可持续发展道路。通过本课程的学习，使学生获得旅行社经营管理方面的基本概念、基本原理，正确理解和掌握旅行社管理理论，并能运用所学的知识解决旅游工作中的实际问题，为今后的旅游工作打下坚实的基础。

这次实习，我们以实践为主，理论为辅;以事实为基础，个人的创新为理念顺利的完成了老师布置的任务。心中醒，口中说，纸上作，不从身上习过，皆无用也。这次实习让我真正感悟到了这句话的奥妙。不因外界的困难而怨天尤人，完善自己，努力去实现自己的目标才是最重要的，我坚信，我能够成功!

**旅游管理实训报告篇五**

经过两年的旅游管理专业基础知识的学习，我逐步由一个门外汉成为了一个准专业人士。在这两年的学习过程中，我对旅游管理专业的知识进行了批判性的学习，取得了较多的理性收获。在有幸参与了本次实习工作后，我更是增加了对专业、对自己的了解。通过以下实习工作总结，我希望能把自己的一些想法如实表达，请老师指正。

大学三年级的学习从专业课开始，如果说在打基础的时候老师会用高压政策让我们加深对知识的了解，这个时候就变得相对放松了，自由的空气显得异常浓重。在我的周围，弥漫着跃跃欲试的气息，想破茧而出的人大有人在。

客观来讲，人有两种情况下会很焦虑，一种是愿望得不到满足的情况下，一种是愿望满足以后。正因为我处于认识的关键时刻，我极力想证明自己的各方面能力，以及在大学2年后，我有没有比以前有进步。有了这个目标，有了这个动力，所以我极想在正式踏进社会之前，试一下自己的实力，到底在那个层面？还有那方面需要改进？抱着这个目的，我参加了由我系组织参与的珠海旅游业举行的航展旅游接待工作，我的实习单位是珠海阳光机场酒店。在这个准四星级的航展指定接待酒店中，我进行了为期9天的实习。

酒店在我的概念中，她只是一个小王国，她只是社会的缩影。她没有政府机构的组织严密，也没有学生社团的青春活力。她承担的是社会交流中的一个职能，为有需要的人提高必备的食宿。也许我这样看，有部分的片面性，但这代表我走近她的时候还是保持一定的认识度。

来到酒店，继而来到客房部，最后来到洗衣房工作，虽然还没有调整自己的心态，但是现实的残酷性及至显现。在第一天的工作中，我可以说没进入状态，也没有一丝思想准备。毕竟，来到这里是我的要求，只是这个要求对我自己有点苛刻，也有点不可思议。但是，我暗自给自己鼓励，相信我会把这里的工作做好，而且是做到最好。

在学习了随行的书本知识后，我对洗衣房的管理增进了了解。不过，令我无奈的是书本上的酒店洗衣房是一个发展完善的高星级酒店的重要部门。反而，我所在的洗衣房却是酒店中的边缘人，组织管理上一直得不到酒店高层的重视，所以洗衣房的运作一直很不畅顺。一个很明显的例子是洗衣房在酒店组织中的设置及其不合理，从理论上来讲，洗衣房至少是部级单位，工作人员人数也应该为酒店客房数的百分之十左右（酒店138间客房），，但包括我在内只有5个人。虽然酒店航展期间平均开房率只有百分之六十，但是工作的量依然不会少。为此，酒店管理层为了把洗衣房的工作效率尽量提高，把洗衣房的三大职能之一的洗员工制服暂停（只洗中西餐的厨衣）。实际情况是，这样对提高洗衣房的工作是没有任何帮助的，大量的酒店布草经送来后，洗衣房经常要加班加点地去工作。

出现这样的问题的原因有三，第一、酒店管理公司新接手酒店的管理，在很大程度上是有想当然主义与本位主义在作怪；第二、酒店在开业后正实行开源节流的政策，资金投入不足，造成酒店布草只有3套备用，甚至有些部门只有2套，这与通常的3到5套严格不符合；第三、酒店的工作程序不妥，客房部的布草属于洗衣房的主要材料，但是布草发到洗衣房经常是在下午，这有航展期间住客退房较晚的情况，也有楼层服务员的技能不高的原因，也有只设置一个布草员的原因，更有工程部为了节约能源对洗衣房压缩机器工作时间的原因，综合来讲，这是酒店管理层没有按照规范标准来管理，犯了经验主义的错误。

在工作中，我发现洗衣房兼任酒店的布草管理职能没有明确。如果说，布草由洗衣房来管理，把布草的管理工作做好，酒店管理层就应当把机构设置以及人员设置安排好在安排工作。但是实际情况是，酒店的布草管理可以说是随波逐流，处于边缘地带。在我来到洗衣房后，这里就发生了惊动酒店高层的工作事故。酒店开业后，采购部门采购回来一批客房布草，但是这批布草质量严格来说不过关，洗衣房在洗的过程中发现了跑纱以及布线易脆的情况，在汇报上级后，各方面都没有引起重视，在一次大规模洗后，发现大量布草等待报废，从而震惊了酒店高层严令追究责任。

这里暂且把酒店为了节省成本去采购劣质布草的缘故去掉，从这件事可以看出，酒店各级部门对布草的管理敏感度处于较为低级。这里有基层员工的工作素养不高，也有上级负责人责任心不强的原因。我觉得更重要的是酒店没有真正重视酒店的布草管理，在我工作中发现，洗衣房的设备严重落后，布草的管理也属于应付式，没有专门的责任人来负责，没有明确职责，布草随意堆放，随意使用。这种情况在酒店的其他部门也可以随处见到，例如中餐每次都是把积累几天的布草送来，我发现每次都会因发霉而造成台布报废的情况，西餐厅的台布则出现因客人吸烟把台布烫坏的现象，这都没有责任人跟进。我想这都需要酒店管理层重视，进而改进。

在洗衣房工作了六天的时间后，我得到上级领导的允许，回到了客房部担任客房服务员。因此，在本次实习期间我获得了更多接触酒店服务的机会！

服务行业的本质就是人，我认为在某种程度上讲，酒店的基础是服务，服务的基础就是人，如果我们的人与人之间平衡被打破后就很难把握人际关系。在酒店工作之初，我就开始注意酒店中人力资源管理中出现的问题。

在与公司管理层接触的除了我所在的部门负责人以外，作为学生代表，从与人力资源部经理的接触中，我发现她是一位很有责任感的女士，但她的工作能力稍欠火候。也就是在这个过程中，我透过她，了解到公司人事建设还处于空白的状态，例如，酒店中现在存在着三部分人，一是原西北航的员工，这部分人掌握着酒店各部门的基层权力；一是酒店管理公司空降的总公司人员，这部分人行使着酒店的最高权力；一是酒店重组后新纳进来的员工，这部分人大多处于公司的最低层，但不乏各级管理层中的人员。可以说，酒店中人事状况极为复杂，尤其是各部门与各级之间的交流极为缺乏。严肃地来说，航展接待工作对于机场酒店来说是极为重要的事情，但是酒店上下并没有完全进行思想的沟通，更多的是停留在表面以及高层，在基层直接工作的负责人根本没有机会参与到酒店的航展接待计划的制定中，从而为在航展中出现种种问题埋下伏笔。

**旅游管理实训报告篇六**

实习前总听老师们和学长们说，我们这个旅游管理专业的同学大部分都是到酒店工作和实习的，当时还是不以为意的，到自己真的是去面对的时候，才实实在在的感觉真的是这样的吧。回想自己从面试到被录取，总是少不了同学们的理解和支持的，最终我实现了自己的初级目标 直奔北京中国的心脏所在。

我实习的单位是首都宾馆，隶属于国务院国家机关事务管理局，管理集团是以前是新加坡的著名酒店集团 文华 酒店管理集团公司。是中国最早的一批涉外四星级宾馆之一，在北京地区也是影响巨大的吧，不论从历史还是资历还是整体势力，在中国酒店业里也算是一个比较知名的航母。

不过自己也是有一些的放弃的了。我放弃了去东莞一家豪华的商务五星大酒店 嘉华酒店。没有办法现实是残酷的，我们都必须面对吧。所谓一女只能嫁一男，虽然嘉华那边比较器重我，但真的对不起，我深深的感到为了自己的将来我必须去北京。不过还好老师们同学们包括嘉华那边的人事经理都带着理解，现在实习结束了，我真的深深的感激他们，发自内心的谢谢你们，谢谢！

1、四星级饭店，通过iso9001和iso14001国际质量环境管理体系认证。

2、位于市中心，周边有许多著名景点、公司和部委。

3、高层客房俯瞰故宫及天安门广场。 客房全部翻修，宽敞明亮、设备齐全，有独立的淋浴间。 特设禁烟楼层、首都商务楼层和故宫观景房。

4、一、二层餐厅（大堂吧、咖啡厅、四季厅、鲍翅酒楼）、会议室、宴会厅及商务楼层可使用无线宽带上网。十八层特设网络中心，提供网吧及it服务。

5、地理位置：坐落于市中心的前门、王府井商业风景区内，周边有天安门广场、紫禁城、天坛、历史博物馆等著名景点，紧邻市政府、商务部、对外友协等政府机关和部委。主要的餐厅有，咖啡厅简易西餐厅（我实习的部门），四季厅自助餐厅，威哥鲍翅酒楼，以及菠萝尼亚意大利餐厅，和日本祁园餐厅，首都食府等等。

1、熟悉酒店的基本机构，以及每个工作机构的基本工作流程。

2、通过自己的努力实践自己在学校所学的一切关于酒店管理方面的理论和基本知识。

3、在实际中提高自己对管理的理解和感悟。

4、为以后的工作打下基础，作好工作前的热身。

5、建立自己个关系网络，学会如何做人，在实际工作中，不断发现自己的缺点和优点，扬长弊短吧，希望自己不断的提高和更好的发展。

6、在工作中学习在学校学不到的实际知识。

7、学会如何的变通，不能一成不变，不能太死板，不能人云亦云，要有自己的见解和收获，不能太放纵，要学会和同事之间好好的相处，在工作中实现自己的定位和理想。

8、在工作中感受社会的变化，为将来的发展有个良好的调查。

9、去北京感受北京的人文启发。

10、在工作中学习别人的经验和其他同类学校同学的优点和长处，最后找到适合自己的工作方式，找到适合自己的发展轨迹。

11、希望自己在实习中有所收获，不要心高气傲，要平心静气的踏实工作，会得到别人的认可和称赞的！

我们是通过面试，并于首都大酒店签定了实习合同。

我于xx月xx日早上一个人到达北京西站，又是一个人到酒店的人力资源部报到，那时真的有些佩服自己的能力，只身一个人，什么也不怕，什么也不担心就那么去报到了。可能就是因为这样，酒店的经理对我的印象不错。

从xx月xx日开始体检，然后是不断的强化的培训，整整的好几个星期，到月底我们就分部门了，或许我的英语在我们这批实习生比较好，所以我被分到了西餐厅咖啡厅。三月开始正式上班，然后在餐厅自己的培训，感觉时间那时过的实在是太慢了，每天都在忙碌的培训中，因为我是新来的嘛，所以要吃的苦也是很多的 不管怎么样我都不断的告戒自己一定要忍住，一定要坚强，没有谁能拯救自己，也只有自己在不断的挣扎中不断的潜行和成功。

xx月是自己一个转折点，我之前做个领位，做个盯台服务，做过自助餐服务，后来又是预定员，接着是走菜员，我成了餐厅里的万金油，那里需要，那里就有我的身影，那里有问题，那里我总会协助经理去处理，所以虽然我只是一个小小的实习生，但我的价值我的能力被经理们很看好，虽然我没有什么荣誉，但我知道自己的影响在那里的。收获是相对而言的，谢谢经理给我那么多的信任和期待，我知道再以后的工作中，这将是我人生很很大的财富，真的感激那些曾真心指导和帮过我的人们，谢谢你们！我会继续走好自己的每一个旅程，在将来的路上不断的加油，成功能够实现自己的理想和价值！

实习已经结束，回忆自己的收获和心得，总觉得自己不管如何还是有所得的吧，不管怎样，虽然我们没有拿到太多的荣誉，但内在的收获的提高是不可否认的，谁也不敢说自己就是混过来的吧。总的来说我的收获有以下几个方面吧：

1、我学会了如何的做人和如何和人们尤其是那些难相处的客人和有特殊要求的客人，真的我们必须大度的接受，我们必须学会忍耐，不经历风雨不见彩虹，这句话真的的太感人了。

2、无论作什么一定要用心，否则你总是那个大家讨厌的人，不受欢迎的人吧，你要学会察言观色，要从客人的一个动作一个眼神中看到自己的不足，看到客人的要求，要有服务的意识和精神。就象我们酒店的一个领班所说： 服务要有灵性，否则自己很难在这里立足 。

**旅游管理实训报告篇七**

实习是旅游管理专业学生在学习了一些专业知识后的一次实战，是贯彻理论联系实际的实战，实现院校培养目标不可缺少的教学模块，其目的是让学生学习了解旅游企业常规操作模式，熟悉一般的业务手段和方法；了解旅游业现状，应用所学理论知识，提出改进建议；在真实的工作环境下，认识自我，磨炼意志，锻炼心态，考虑就业方向的选择。实习生应端正态度，克服实习过程中出现的困难和挫折，真正做到理论与实际相结合。

这次我实习的地方是xx省xx市xx旅行社有限公司。这家旅行社成立于20xx年，注册资金xx万元人民币。是经国家旅游局批准，由xx省旅游局核准，xx市工商行政管理局登记注册具有法人资格的国内旅行社。业务范围包括进行省内旅游接待服务，兼营会议接待和机票代售等业务。经营xx市境内的各大精品线路，开通了多条国内旅游线路。旅行社行业是旅游业的基本组成部分，是联结旅游饭店、交通、景区等各个环节的桥梁式行业，是整个旅游业的中心环节。

所以，选择在旅行社实习，有利于了解整个旅业的运行状况和发展趋势。可以同时了解饭店业的经营模式，旅游交通在旅游中发挥的作用，更能进一步的了解旅游景区的经营发展状况。

这次到旅行社实习，是以实习导游的身份进去的。因此主要的工作就是熟悉导游业务，能都独立承担带团的任务。此外再学习旅行社其他方面的业务知识。

实习的第一天来到旅行社，经理和其他的工作人员都很忙，简单的和大家打了个招唿，就随便翻阅着手头可以看到的资料，提高一下自己对自己将要实习一个多月的旅行社。之前就听学长学姐们说过刚到旅行社，自己要机灵些，要谦虚好学，多去了解，不要以为有人会去主动的交你。你要去观察去倾听，看忙着的人是怎样做事的，他们是如何和人打交道的。

由于之前已经跟过团了，也带过学生团，经理又比较器重，第一天就让我和一个同学一起带一个四川老年团，当天晚上到，有一个北京的全陪。结果一接到团我们就傻了，旅行社说是老年团，可是连一个上四十的都没有，之前准备的逗乐段子都没用了，而且这个团好像是在xx惨了，有几个游客特别扎刺。更让我们措手不及的是，全陪上来就跟我们说要改行程，去利润高的景点，多加点。经验严重不足的我们没压住游客，更没压住全陪，就连刚干了几天的司机也凑热闹教育我们。不过还好，由于我们鞍前马后细心周到的服务，游客之前的不满情绪消除了，对我们俩十分满意，也没给旅行社填什么麻烦，虽然在嚣张的全陪那里受了不少欺负，但也还算是圆满完成任务了。

经过第一次艰难的带团经历，我发现带团真不是一件容易的事，导游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。更重要的是要学会与不同的人交往，让自己在所带的旅游团中占主导地位，从而掌控局面。

自从较好的带了第一个团后，我又带了几个非常具有挑战性的而且行程很紧的散拼团。后来又带来许多外地司机的团队。由于我处理问题的能力比较强，所以社里总给我一些问题团，其中我带的最艰难的是一个由八位官太太和四个小孩组成的xx团。一上车那四个像小猴子一样的小朋友就向我扑了过来，争着让我抱，不断地问我问题，于是我一路上就一直在抱着孩子。孩子多，大人又都是女同志，事儿自然很多，行动也很散漫，时刻都有操不完的心。他们老的老，小的小，原来行程内的南戴河xx中心就不适合他们了，所以在游客的一致要求下我为他们调换了行程，但xx的司机却有意见了，跟他理论了一番后他才妥协。行程的事情解决了，吃餐又出问题了，他们对餐不满意，我更换了几次就餐地点，在旅行社的允许下提高了餐标，他们还是不满意，最后没办法只能退钱，带他们到饭馆让他们自己点菜。三天下来，我都感觉自己沧桑了许多，当领队我签意见单写下“安导服务周到细致，非常满意”这句话时，我的眼泪都快下来了。我说自己是“问题团专业户”一点都不假，我带的最后一个团同样是问题团。

这个团在组团社那边报的早，时间长了组团社就忘了，把时间弄错了，一天的行程弄成半天的了，到我们社这边又把票定错了，那天还一直在下雨，游客来了就是带着情绪的。在外界因素相当不利的情况下，我一接到他们就开始调动气氛，效果很好，整个行程中我们都是欢歌笑语的，我还同他们讨论红楼梦，讨论xx仙入海的事情，临走的时候他们一个一个的跟我握手，给我写的意见单夸得我都不好意思了，他们说我让他们在最短的时间内感受到了秦皇岛的美，这是我最有成就感的团，也为我的实习工作画上了完美的句号。带了这么多团虽然都挺顺利，但是整个过程也是一个不断发现问题解决问题的过程。开始时以为背熟了导游词，掌握了一些避免麻烦的技巧就能把团带好，但是每次带的游客都不不一样，所会面临的问题也会各不相同，如果还是生硬的根据套路去做，往往达不到良好的效果。所以自己要学的还很多，因此，每次带团之后我都会将遇到的问题进行总结，然后通过各种方式寻求解决对策，可以看书、上旅游论坛或者向有经验的导游求教。虽然所带团很累，遇到的问题很麻烦，但是不断地去学习，去解决问题也会从中获得巨大的收获和乐趣。

在旅行社实习的两个多月带了多个旅游团，从没有炸过团，旅行社对我评价很高，任何一个我经手的游客都对我很满意，旅行社还受到过游客给我的表扬信，更重要的是，我交到了许多的朋友。这次实习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，旅行社对我工作的认可和对我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐！

在两个多月的实习过程中，我对整个旅行社行业的运作模式和日常操作程序都有了一定得了解。在此过程中，我不仅在我的专业知识领域有了新的突破和进展，同时，也在我的人生经历中增添了非常重要的一节，这将是我一生中珍贵的财富。

实习是让学生在真正出社会之前，对社会的提前适应阶段。大学生活虽然不能说是完全的与社会脱节，毕竟还是离现实有一段距离。通过专业实习，让我切实的体会到了工作的艰难与不易。它教会了我运用所学知识去解决现实问题，更教会了我怎么去与人沟通交流，怎么样做一个合格的旅游从业人员。这次实习不仅使我更加了解了旅游这一行业，从中学到的知识也将使我在从事其他行业工作中也非常受用。

1、通过这次实习，我深切的了解到，独立和好学是一个实习生首先应该具备的。只有培养自身的独立能力，不过分的依赖，自己主动的去发现问题解决问题，这样我们才能真正的提高自己处理问题的能力，才能在工作上得到进步。

另外，在工作上，有问题，有不懂应该大胆请教，而不是不懂装懂。“三人行，必有我师”，我们该学该问的不仅仅限于我们的同事，前辈，各种形形色色的人，每个领域，都有我们要学该懂的东西。通过学习，才能独立工作，积累经验，最后得到的才是最适合自己的东西。

导游的工作是重复的、也是不断变化的，它时刻挑战着我的耐心和忍耐力。有时候，心生厌烦的并不是外界的环境，而是自己的心态。往往在开始的时候我们都满怀激情，而慢慢地，这种热情却冷淡了下来，其实环境依旧如此，变化的只是我们的心态。每一天，我们可以选择好心情好心态，也可以选择坏心情消极的心态，因此我们可以选择好心情好态度！

实习期间，遭遇冷遇挫折是常有的事，如果意气用事将自己的委屈和坏心情带到工作中，往往会让事情变的更糟。面对困难和挫折我没有退缩，而是勇敢的去面对，对客人我始终抱着积极包容的态度去对待，努力为自己减压，营造良好融洽的工作氛围。

2、如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生必须要学会的。在与人相处方面，我一直坚信，诚实加真心，自尊与尊重他人，肯定不会被拒于千里之外的。首先和同事相处，我只是一个实习生，很多事情要多看多学，我所有的同事都是我的老师，前辈，工作过程中，怎么发挥团队的作用，协调内部关系，我学会的是尊重和礼貌。做为一名旅游人，直接面对的是顾客，你的一句话可以影响客人对旅行社甚至整个旅游的整体印象，甚至影响客人整天的心情状态。如何让自己说出的语言让客人听得舒服，听得开心，进而选择和你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人不免会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心情。如何调整好自身的心态，用的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通能力上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

3、经过了二个多月的旅行社实习，使我们对旅行社的基本业务和操作有了一定的了解，礼貌是一个人综合素质的集中反映，做旅游更加如此，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少。对于客人的要求，要尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；尽管有些要求不合理的不能办到，都要用委婉的语气拒绝，帮助他寻求其他解决方法。

4。实习是一个接触社会的过程。通过这次实习，是我学习到了许多在学校学不到的知识，接触了形形色色的人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

5、在实习过程中我也发现了一些问题，其中最严重的是，我发现xx的旅游市场现在其实还不够规范。虽然xxx市政府早在20xx年就决定了深入开展整顿和规范旅游市场秩序工作，确保经济目标的实现，并制定了实施方案。在整顿旅行社市场，规范旅行社经营行，整顿导游队伍，提高导游队伍素，整治城市旅游基础环境，提升城市整体形象等方面取得了一些成就。也许每个行业都有所谓的“潜规则”，但旅游这行真的是太不正规了，导游的基本利益得不到有效的保证，我想，我可以继续从学术上研究下去，希望可以为规范旅游市场尽自己的一份力。

**旅游管理实训报告篇八**

历练自己，提升技能，运用在校期间的学习内容于实际，把握职业动态方向，毕业后在工作上能尽快适应职业环境

20xx年12月至20xx年3月

安徽省阜阳市阜南县

实习工作我选择了当一名汽车销售员，因为没有任何汽车销售经验，刚到阜南超峰汽车销售有限公司的时候，只能由老员工带着，大家都叫他老张，到陌生的环境难免紧张，我就向老张讨教公司的规章制度、功能分区及人员构成，因此而获得了职业的历练，提升了今后的职场适应能力。以下是我的详细实习经历：

经过一段时间熟悉，我对我们公司有了大致了解，我们工作时间是上午7:40～17:00，中午有吃饭时间，不定，主要是看自己有没有客户需要接洽。上午上班时有个早会，会上销售组组长会提问新人一些关于汽车的基本知识问题，那个时候是我最紧张的时候。也许正因为如此，我也记住了不少汽车基本知识。比如排量，是活塞从上止点移动到下止点所通过的空间容积称为气缸排量，如果发动机有若干个气缸，所有气缸工作容积之和称为发动机排量。再比如涡轮增压（涡轮增压简称turbo)，如果在轿车尾部看到turbo或者t，即表明该车采用的发动机是涡轮增压发动机。涡轮增压器实际上是种空气压缩机，通过压缩空气来增加进气量。涡轮增压器的最大优点是能在不加大发动机排量就能较大幅度地提高发动机的功率及扭力，一般而言，加装增压器后的发动机的功率及扭矩要增大20%?0%。其他了解到的汽车基本知识我就不一一列举了，懂得了这些汽车基本知识，不仅是对自己以后的选购车辆、驾驶车辆大有帮助，而且对以后和客户更专业的沟通，给客户提供多重选择，提供了扎实的专业基础。

销售组长会对一周的销售数据做个统计，然后制作一个表格，贴在一楼楼梯口的文化墙上，每次上、下楼都能看到。有人这周销售了4辆，有人售出1-2辆，还有没有售出一辆的。虽然我是在实习阶段，但想想如果我是正式员工，上周挂零，一辆未卖出，被贴在墙上，压力顿时就来了。在这个以市场竞争为主的行业里，能力就是把利剑，能力越强，你斩获越多，财富、地位、名声……如果你不想成为loser，你要尽快认识自己的不足，尽快的提高自己。每次经过文化墙，感觉它矗立在那里就像矗立在我心中一样，时间久了，不知不觉就被它激励着。但售车过程不止是企业文化作为底气，还有自己的谈话技巧，善于捕捉客户心理需求等等。实习期间有一次售车经历给我的印象最深，那是跟着老张的一次售车，几经波折，最后成功售出。

记得当时是一对夫妻第一次来展厅看车，首先老张给两位大体讲解了一下汽车市场的车辆信息，接着将公司所销售车辆的详细特性做了细致介绍。王女士比较关注运动时尚感十足的东风日产楼兰型，赵先生却喜欢稳重与大气的东风日产阳光型，甚至因此两人还发生了小小的争执，不过这时候老员工悄悄对我说表面愈是争执蕴含着购车的确定性愈大。通过近20分钟的沟通交流，我们了解到真正的车主是赵先生，他们是在附近做生意，生意比较红火；了解到他们经常出入的地方和他们的性格类型；他们的消费导向等等。再考虑到他们的生意肯定会需要大量的周转资金，于是我们向他们介绍了gmac带来的好处，比如安装gps可以免交三年盗抢险，他们一听也非常感兴趣，但毕竟是二十万左右的车辆，他们说要回家商量一下，临走时老张把gmac申请表和贷款需要的资料表各准备了一份交给他们……半个小时后，老张还给王女士发了短信：“您好！我是阜南超峰汽车销售有限公司销售顾问老张，感谢关注东风日产汽车，希望您早日成为东风日产阳光型车主，感受上海通用与超峰公司带给您的全新感受！顺祝天天开心，家庭美满！”

**旅游管理实训报告篇九**

转眼之间，两个月的实习期即将结束，回顾这两个月的实习工作，感触很深，收获颇丰。这两个月，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过我自身的不懈努力，我学到了人生难得的工作经验和社会见识。我将从以下几个方面总结旅游管理岗位工作实习这段时间自己体会和心得：

在旅游管理岗位工作的实习过程中，我始终把学习作为获得新知识、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极的把自己现有的知识用于社会实践中，在实践中也才能检验知识的有用性。在这两个月的实习工作中给我最大的感触就是：我们在学校学到了很多的理论知识，但很少用于社会实践中，这样理论和实践就大大的脱节了，以至于在以后的学习和生活中找不到方向，无法学以致用。同时，在工作中不断的学习也是弥补自己的不足的有效方式。信息时代，瞬息万变，社会在变化，人也在变化，所以你一天不学习，你就会落伍。通过这两个月的实习，并结合旅游管理岗位工作的实际情况，认真学习的旅游管理岗位工作各项政策制度、管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

在旅游管理岗位工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作。虽然开始由于经验不足和认识不够，觉得在旅游管理岗位工作中找不到事情做，不能得到锻炼的目的，但我迅速从自身出发寻找原因，和同事交流，认识到自己的不足，以至于迅速的转变自己的角色和工作定位。为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向领导、同事请教使自己对旅游管理岗位工作的情况有了一个比较系统、全面的认知和了解。根据旅游管理岗位工作的实际情况，结合自身的优势，把握工作的重点和难点， 尽心尽力完成旅游管理岗位工作的任务。两个月的实习工作，我经常得到了同事的好评和领导的赞许。

从大学校门跨入到旅游管理岗位工作岗位，一开始我难以适应角色的转变，不能发现问题，从而解决问题，认为没有多少事情可以做，我就有一点失望，开始的热情有点消退，完全找不到方向。但我还是尽量保持当初的那份热情，想干有用的事的态度，不断的做好一些杂事，同时也勇于协助同事做好各项工作，慢慢的就找到了自己的角色，明白自己该干什么，这就是一个热情的问题，只要我保持极大的热情，相信自己一定会得到认可，没有不会做，没有做不好，只有你愿不愿意做。转变自己的角色，从一位学生到一位工作人员的转变，不仅仅是角色的变化，更是思想观念的转变。

在工作间能得到领导的充分信任，并在按时完成上级分配给我的各项工作的同时，还能积极主动地协助其他同事处理一些内务工作。个人的能力只有融入团队，才能实现最大的价值。实习期的工作，让我充分认识到团队精神的重要性。

团队的精髓是共同进步。没有共同进步，相互合作，团队如同一盘散沙。相互合作，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。很多人经常把团队和工作团体混为一谈，其实两者之间存在本质上的区别。优秀的工作团体与团队一样，具有能够一起分享信息、观点和创意，共同决策以帮助每个成员能够更好地工作，同时强化个人工作标准的特点。但工作团体主要是把工作目标分解到个人，其本质上是注重个人目标和责任，工作团体目标只是个人目标的简单总和，工作团体的成员不会为超出自己义务范围的结果负责，也不会尝试那种因为多名成员共同工作而带来的增值效应。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对旅游管理岗位工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心实习报告在今后的工作和学习中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作。

针对实习期工作存在的不足和问题，在以后的工作中我打算做好以下几点来弥补自己工作中的不足：

1.做好实习期工作计划，继续加强对旅游管理岗位工作岗位各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解各种制度和业务。

2.以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

3.踏实做好本职工作。在以后的工作和学习中，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

4.继续在做好本职工作的同时，为单位做一些力所能及的工作，为单位做出自己应有的贡献。

**旅游管理实训报告篇十**

今年3月到7月，我有幸能够在xx旅行社进行实习。虽然实习时间有限，每个星期我都在学校和旅行社之前来回跑，但在从中我学到的东西是我在学校课堂和书本中难以得到的。

在正式去旅行社之前，我就查找了不少关于其基本概况、发展情况的介绍，了解到公司成立于1992年7月，经过多年的经营发展，已经成为一个具有较大规模，充满活力的专业化旅游文化企业，所以能够进入这样一个大的企业我感到十分荣幸。

实习初期，社里给我安排的都是一些基础性的工作，类似于办公室文秘的工作，比如收发文件、打印、端菜送水等等，虽然这些内容并没有多少技术含量，但那段时间让我对旅行社的各部门分工和人员有了大致了解。因为我之前有过在酒店客房部前台的实习经历，我对前台工作也比较感兴趣，所以我申请到了前台接待和咨询的岗位。当然，我深知做好这一工作需要比较多的工作经验，好在社里的同事都特别热心的帮助我，加上我对这项工作内容的兴趣，所以进步还算是比较快。具体来说，前台接待包括这样一些内容：

1、接待客人，为客人提供专业意见。前台是旅行社的形象和门面，所以首先我要保持个人仪表的整洁大方，精神饱满，热情的服务会给客人留下良好的印象。我熟记了我社提供的各条线路，充分了解客人的旅游动机和目的地意向，并结合我的专业知识为客人推荐合适的旅游线路和方式。客人的咨询范围非常广泛，包括三餐安排、住宿条件、自费项目、机场来回接送、景点特色等等各方面，在这个过程中，常常会出现客人的问题我无法回答的情况，我只能求助于师傅。慢慢的在熟悉旅游线路、线路的排期、线路的基本情况后，我渐渐能够独自接待客人，回答他们的问询。

2、票务服务。包括各景点门票、火车票、机票，虽然在电脑上可以快速查询，但自己对于各种票价也要有大致了解，对同行价格也要熟记心中，才能迅速准确的根据其需求为客人订票订车。

3、接听电话。和在酒店前台比起来，在旅行社接听电话要难得多，因为涉及的内容很广，特别是投诉电话，对于没有多少经验的我来说实在是难以招架。所以在实习期内每每同事们接到投诉电话时我就在旁边认真听，学习他们的说话技巧和处理方式。之前在《旅行社管理概论》的课中学到过如何处理旅游者的投诉，但真正在实际操作中还是应该视情况而定，但是总的来说还是要主动了解投诉者的情况，核实问题，不能刻意回避置之不理，对待投诉时要通过多种渠道挽回不良影响。但我作为一个实习生还是无法擅自主张为旅游者提供物质补偿，要记得向领导汇报情况再做出决定。

4、签订旅游合同。这是实习了一段时间后我才开始做的工作，这项工作这是一个较为漫长的过程。首先要为客人讲解线路安排以及所涉及的款项，与计调部门联系确定该条线路是否有效和有机位，再跟游客签订合同。拟定好合同后让客人浏览合同中的细节，客人确定无误后再签名并收取旅游费用。当面点清款项无误后给客人开收据、发票，询问客人是否自愿购买意外旅游保险，留下客人的联系方式后，最后把一份旅游合同、收据、发票、旅游线路表一同递给客人，留一份合同备案。之后要通知计调部门帮客人定机位，报名参团，联系地接，安排司

机导游，购买旅游意外险。当客人临近旅游时间时，要电话或短信再次通知集合上车的时间、地点，并提示带上必备物品。客人回程后还要向他们询问宝贵意见，并记录下来。所以签订旅游合同是一项非常需要耐心和细心的工作，不能遗漏其中任意一个环节，才能保证旅游者旅游活动的正常开展。

除了前台接待，社里还安排过我兼职导游的一些工作。如简单的接机和送机，由于我之前对禄口机场也比较熟悉，所以这项工作并不太难。但是在这个过程中，还是要运用一些交往技巧，比如在接机过程中与客人的谈话应该和不应该涉及的问题，返回旅行社需要和不需要报告的事项等等，都有一定的讲究。我还跟着老导游出团，主要是距离较近的华东线，在实际操作中我发现，很多时候地陪、全陪的界限是很模糊的，要不就是一人身兼两职，而导游往往是肩负着很大的责任。由于我实习时间有限，社里给我安排的基本是一日游的线路。记得第一次带团去方特欢乐世界，虽然在书中学过带团的流程，但毕竟是第一次带团还是有一点紧张。游客的成员大多是父母带着孩子，在车上简单介绍自己和游览行程后，我发现大多数孩子依旧表现的很兴奋，由于路程也比较长，我就在车上开展了一些小游戏，还表演了一个小魔术，这些是我平时自己积累所学的，现在居然也都派上了用场。抵达目的地后，我与游客讲清了集合的时间和地点，并嘱咐家长照顾好自己的孩子。游览完后，游客们都很守时，我在点清人数后集合登车返回旅行社，算是圆满完成了这次任务。

熟记过《旅行社管理概论》中的理论，终究比不上自己真正进入旅行社，了解它的整个运作过程和经营管理，才真正理解书中字句的内涵。实习期间我体会到如今旅行社行业以及人与人之间竞争的激烈性，身处于旅行社这样的服务行业，仅凭专业知识是远远不够的，为人处事和待人接物都需要懂得，对于客人也要有很好的耐心和责任心。特别是在前台接待时，向客人介绍线路时要举止得体、言语恰当，还要保持微笑服务，让客人感到亲切。同时还要学会揣摩客人心理，时刻以客人的立场出发，推荐合适的线路。在带团过程中，除了要熟练掌握景点介绍外，更要学会与游客友好相处，增加回头客的机会。毕竟我们从事的是服务性的行业，各项安排都应该从旅游者的利益出发，为客人着想，才能不断提升和进步。

总的来说，我十分感谢学校能为我们安排这次实习，也十分感激南京康辉国际旅行社能接收我为实习生。在短短几个月中，我学到了为人处事的方法，增长了社会经验，同时也意识到了自己还存在一些不足，比如做事不够变通等等，也看到了就业市场激烈的竞争。在之后的学习中，我将总结实习经验，不断从各方面提升自己，为将来的就业打好坚实的基础。

实习是大学生迈向社会，进入职场的第一步，是学生在工作前的一个培训阶段，具有很重要的意义。这一次实习对我来说也是意义非凡，也终身难忘，因为这次实习带给我的不仅仅是对外界的一个认识，还带给我一些做人的道理。

这次的实习单位选择的是香格里拉普达措国家公园，而岗位是景区讲解员，工作内容就是作为景区讲解员为游客朋友们提供讲解和答疑服务，主要的工作地点是景区内的绿色大巴上，我们能接触到的人群，主要是：

a、内部工作人员：警察——协助景区管理的警卫人员;师傅——每辆大巴上都有一个师傅和一个导游，所以接触最多的应该是就是师傅;其他导游——在忙中偷闲的时候，大家可以相互讨论一些有的没的。

b、游客：我们是整个国家公园内部最直接接触游客的，也是与游客接触最多的工作人员

而我们讲解员的工作主要就是讲解公园内的一些主要景点景色，主要分为三段。

1、门景区→属都湖段：游客在景区大门售票厅买门票后，听从工作人员的安排进入景区绿色大巴乘车点，然后我们就开始了自己的工作，引导游客上车，给游客安排座位等。在这一个环节最容易出现的问题就是：a、进入公园之后，大家不分团，不分车自由游玩。由于国家公园内部有大巴车70多辆，而正式接待游客的也有50多辆，它是按照1、 2、3、4、5……的顺序排列的，而乘车也有一定的顺序，满一辆发一辆。这就可能有很多家庭或者亲人会被分开，而游客又会不满意所以会产生一些矛盾，这就需要警察和导游与游客沟通告诉他们，没事的，没几分钟你们你们就会在同一个地方下车了，到那里等

c、大巴车一般都是有34个正坐加5个加座，这就出现了另外一个问题：有很多游客不愿意坐加座或者说不愿意坐后面的位置，遇到这种情况只能先细心解释，如果实在不行的，只能换到其他车子上面

当39个游客全部坐好以后，我们就开始了他们的普达措国家公园之旅了。也就是我们正式开始讲解工作了这一段的讲解是：欢迎词→介绍自己和师傅→注意事项和环保宣传→公园概况→今天游览线路和内容→自由发挥(也就是看到什么讲什么：沿途景色主要有洛茸村，网脉橐吾，矮刺栎，西南鸢尾，属都岗河，高山柳，云南沙棘等)→属都湖简介以及游览路线介绍。车子在入栈道口停下后，选择徒步的游客下车徒步，选择乘车前往观景台的游客乘车继续前行，这一段不用讲解，可以休息一下，回答一下游客的问题。

**旅游管理实训报告篇十一**

根据酒店管理专业教学计划，xx年9月-20xx年1月，我在上海吉臣酒店进行为其5个月的专业实习，实习岗位分别为前台接待、餐饮服务和客房管理，酒店毕业实习报告。通过实习，巩固了所学的专业知识，了解了酒店管理的基本职责和各岗位的工作流程，掌握了酒店管理服务工作的基本技能，在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。作为一名旅游管理专业的学生，实践工作虽然劳累，但同时也带给我更多的思考。

1、早班工作流程 化妆，签到—了解住宿情况及重要事项——交接班（了解房态、清点帐目及小卖部商品，仔细阅读交班本）——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）——配合收银向询问客人是否续住，关注客人消费情况，保证房间帐户有足够押金，帮助客人办理续房手续——接待宾客（以退房为主）——工作午餐——检查、更新房态，确保房态准确，接待宾客（重点催收房费）——做交接班准备。

2、中班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况以及预订情况，掌握押金余额不足的房间，跟进上班未进事宜——接待宾客（重点催收房费）——工作晚餐——协助前台收银催房费，并跟进餐券发放事宜——检查、更新房态，确保房态准确，整理预订——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务。随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间），18：00以前完成押金催收工作——做交接班准备。

3、夜班工作流程 交接班，清点帐目，了解白天住宿情况，掌握押金余额不足的房间——接待宾客（办理入住、退房、续房、换房、预订、问讯、查询、行李寄存、处理基本投诉等各种手续，给客人提供各种力所能及的服务，随时与楼层保持联系，掌握房态变化，合理分配房间）跟进上班未进事宜——检查、更新房态，确保房态准确。提取房费、注明余额，处理手工帐目，按类别填写缴款单，保证一天的营业收入全部上交财务。电脑过帐，打印制做报表——对前台日常单据及表格进行整理、归档和补充，整理和补充小卖部商品，做好话务监控和相关记录，打扫前台内部及大厅的卫生——检查叫醒服务记录，为当日预订进行排房并及时与楼层沟通——检查、更新房态，确保房态正确，并做好交接班准备。

1、迎宾、问候客人：当一切准备工作全部就绪后，要在预订前的15-30分钟站在包房门口迎接宾客的到来。当客人来到时，要微笑地问候客人，知道客人名字的要用姓名去称呼客人。

2、拉椅让座:当客人进入房间后，要主动为客人拉椅让座。不用为全部的客人都拉椅让座，但一定要为女士或者是被邀请的贵宾服务。有小孩子的，要主动询问是否需要婴儿椅。

3、派送香巾：将已折好的香巾放入香巾托，服务于客人的左手边。并说：“对不起打扰一下。…请用香巾”。如知道客人姓名，要说：“王总，请用香巾！”

4、服务茶水：将口布折成正方形放于一骨碟中，将茶壶放到口布上，拇指扣于壶把上，其它四指接于骨碟盘底，站在客人右手边一只手为客人倒茶，并说：“对不起打扰一下。…请用茶”。如知道客人的姓名，要说：“王总，请用茶”。在倒茶之前一定要先说“对不起打扰一下”来引起客人的注意，否则客人不小心会碰到茶壶造成烫伤。

5、呈递菜单并点菜及酒水：询问客人是否可以点菜，并将菜单交于主人。向客人主动推荐特色菜或者是当天的厨师精选。推销各种酒水及向女士儿童推荐软饮。询问是否可以起菜：对于集团内部宴请或者是常客，可能会早已通过电话预订的形式提前制订了宴会菜单，所以可以直接向主人询问是否可以通知厨房开始做菜，如有vvvip，同时要问主人是否要求分餐；如要求，有果盘的话，要通知厨房按人数准备“个吃”。同样要向主人推荐各种酒水及饮品。

**旅游管理实训报告篇十二**

对于每一位大学生来言，毕业实习是一个很关键的学习内容，也是一个很好的锻炼机会。在校园中学到的大部分是书面上的知识，而毕业实习正好就给了我们一个在投身社会工作之前把理论知识与实际设计联系起来的机会，毕业实习作为学校为我们安排的在校期间最后一次全面性、总结性的教学实践环节，它既让我们看到实际导游操作，也我们在就业之前“实战预演”，我们可以从中看到的不仅仅是一个旅行社的整个运作过程，还有大量实际业务推广方面的知识，以及我们还十分缺乏的实际经验都包含在每次带团过程中，通过实习能够使我们更好的完善自己。对于毕业实习来说，其中一个主要目的就是通过实习所学的内容来完善我们的大学生活，认真完成好这次实习，为不久以后的工作打下坚实的基础。毕业实习虽然是只有有短短的几月，但无论是对我的今后的工作还是人生，都带来了很大的帮助。

xxxxxxx旅行社位于（具体的公司位置），是经福建省旅游局批准的（多少级别）旅行社，具有独立法人资格并足额缴纳质量保证金，是一个充满蓬勃朝气的集体。该公司可以为游客提供旅游观光、商务考察、会议商展、交通票务等诸多服务。不仅管理规范，拥有一支品德优、素质高、业务精、能力强的员工队伍，而且还拥有强大的旅游服务协作网络，与旅行社、酒店、交通、餐饮、票务、景区等相关部门建立了良好的合作关系，为游客提供强有力的质量保证。公司秉承“真心、用心、细心、热心、耐心”的“五心”服务宗旨，为游客提供最合理的旅游线路、最实惠的价格定位，最优质的旅游服务，不断满足顾客的需求。公司的理想就是为顾客创造理想的生活。“快乐地工作、贴心地服务”是xx{文章以福建莆田九华旅行社为例）旅行社的企业理念。公司将以用心至深、用情至真的优质服务为顾客带来美好而舒适的享受！

20xx年x月x日—20xx年x月xx

福建省莆田市

1、接待实习内容

这次实习我非常荣幸在莆田九华旅行社展开我的实习工作。由于我的业务技能不是非常熟练，我的单位指导老师，先帮我们每个人量身定制了一套实习计划，并安排我们的岗位。首先实习的是负责前台接待和咨询的工作，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。在这项工作中我首先是要充分了解我们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。

2、办公室文秘类工作

作为新人当然帮忙做一些其他琐碎的工作是我们的责任，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，但我觉得连小事都不能做好的人，就别提做什么大事，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。

3、跟团实习

虽然我们也许在实习前有兼职带过团，但是也可能存在这样或者那样的问题，所以，公司决定在我们带团前都跟随老导游到景点，采点的同时，也学习一些导游实际带团技能，以让我们自己发现在这方面我们自己的不足并改进，为将来的带团活动奠定实践基础。

4、导游词背诵

作为一名合格的导游，讲解生动活泼必须，语言清晰准确，拥有广博文化知识面．应该做一个\"杂家“，上知天文地理，下知鸡毛蒜皮，这样在进行讲解中，就可运用所掌握的知识和智慧来应对游客提出的各种各样问题。而这些就需要平时的积累，公司组织定期的导游词背诵和导游词讲解培训，此外还邀请一些资深的导游给我们做相关方面的培训，让我们更深入了解到导游这门艺术性职业的魅力。

5、产品线路安排实习

开始，对线路的安排工作，单位指导老师并不让我参与，只是让我慢慢看别人怎么做的，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，所以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。虽然通过一段时间的学习，但是我的水平，还是不能够独立完后一条旅游线路的设计，还需要前辈的帮忙。

（一）实习心得体会

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”。

在实习期间使我真正体会到做一个导游的艰辛，脑力于体力同时并用，需要的是一个全面发展，无所不知的全才。明白了要想做好一名优秀的导游，不是一天两天就能做到的，这需要长期的经验和不断的积累生活和科学知识。

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。但是不管旅行社服务做的再好，也会收到旅游资源环境的好坏而直接影响旅行社的经营。尤其是生态旅游地，主要的收入障碍，首先是经济与环境的矛盾，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。其次是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。最后则是旅游收入漏损。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。

（二）实习收获

1、学会为人处事的原则

刚出学校走出的我，身上有着浓浓的学生气息，在景区工作了一段时间后，发现自己在为人处事方面得到不少进步，记的刚到公司，公司让我们自己成立一个队，但经过一段时间来看，我们接触的人群太少，导致我们在处事方面依旧保存这学生气息，后来我们每个同学都被分到不同的队伍中，我们大家经过一段时间后，发现自己在为人处事方面都进步了。我认为在与对方交谈的时候，一定学会倾听，因为只有你仔细的倾听，方可了解对方的需求，并且让他们知道怎样去获得，这样就不怕游客不信任你，其次，要学会赞扬对方，每个人都笑可以促使两者直接的关系！喜欢得到别人的赞美。最后，学会微笑，做为服务行业的人员一定要知道微笑的重要性，微笑可以促进两者直接关系。

2、用眼睛说话

在人与人的交流当中，一定要学会用眼睛去看人，在带团过程中，有来自全国各地的游客，第一次见面，首先要从眼睛看出对方的性格，对方的种种的特点，这需要我们在社会中长期的积累所得。眼睛是灵魂之窗，人与人交谈间所传递的眼神，很容易一览无遗的传达出一个人的内心世界。虽然眼睛本身的组织并没有表情，但经由眼睛周围的结构，包括眼皮、眉毛的位置和皱纹，也都可以无声的表达自我的情绪。

3、学会感恩

人的一生中，小而言之，从小时候起，就领受了父母的养育之恩，等到上学，有老师的教育之恩，工作以后，又有领导、同事的关怀、帮助之恩，年纪大了之后，又免不了要接受晚辈的赡养、照顾之恩；大而言之，作为单个的社会成员，我们都生活在一个多层次的社会大环境之中，都首先从这个大环境里获得了一定的生存条件和发展机会，也就是说，社会这个大环境是有恩于我们每个人的，每个人的成功都离不开团体，离不开周围的环境，离不开自己的国家，所以我们要感谢这个社会，为国家做出自己应有的贡献！

**旅游管理实训报告篇十三**

1、实习时间:20xx年6月22日到20xx年6月23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。

第一站—杭州苏堤

苏堤春晓，它是北宋大诗人苏东坡任杭州知州时，疏浚西湖，利用挖出的葑泥构筑而成。后人为了纪念苏东坡治理西湖的功绩将她命名为苏堤。长堤卧波，连接了南山北山，给西湖增添了一道妩媚的风景线。苏堤长堤延伸，六桥起伏，为游人提供了可以悠闲漫步而又观瞻多变的游赏线。走在堤、桥上，湖山胜景如画图般展开，万种风情，任人领略。

第二站—杭州西湖

美丽的杭州西湖位于浙江省杭州市西面，它以其秀丽湖光山色和众多名胜古迹闻名中外，在我国30多处以“西湖”命名的湖泊中，最为著名，被誉为人间天堂。我们坐着游轮行驶在西湖上，吹着风，欣赏着西湖美景，仿佛误入人间仙境一般，多么如诗如画的一番景象。

终点站—乌镇

杭州乌镇是我国江南四大名镇之一，它具有六千年的历史文化遗产。乌镇也是一幅中国江南的封面图，传承着江南千年的历史文化。乌镇古色古香，水镇一体，呈现一派古朴、明洁的幽静，是江南典型的“小桥、流水、人家”石板小路，古旧木屋，还有清清湖水的气息，仿佛都在提示着一种情致，一种氛围。走在乌镇的小路上，感觉自己就像穿越了时空一般，来到了古代，让我们想起了那音韵锵锵的古戏台，还有幕布上的那一段“皮影”传说……导游小姐还带我们参观了茅盾故居，和我们讲解了茅盾的历史故事。

这次的实习，不论我们当它是真正的实习还是只当它是一次旅游，其它都增长了许多见识，特别是学习到作为一个导游而必须具备的技能和态度。而在活动中我们也学到如何去观察，如何与别人流等。在实习中，我们是作为游客的身份去进行的，所以我们将来做导游是，能清楚游客的想法。

通过这类次实习，我对旅游景区有较深刻认识，对杭州，苏州地区的旅游有较全面了解，还使我对旅游的构成，旅游条件和旅游资源等内容有更深一层的认识，经过这次实习，使我注意到食、住、行、游、购、娱六方面的体现，通过旅游理论结合实际，对旅游有更深体会，不仅对旅游景物有深刻了解，而对精神意识也有所磨炼。譬如我们在游览杭州西湖的时候，不但看到了景区内的景物，对景物的形态美，包含历史底蕴，文化价值，艺术价值都能体会之外，最好的是也能体会到如诗如画的意境。

通过这次的实习，我了解到乌镇各景点景区的优势与劣势，其中有些古代建筑物的后期人工渲染太过份，例如乌镇有些建筑持现代的牌子，反而使景色显得庸俗。而在某些景点则反映出当地旅游局的细心，例如在茅盾故居导游员为游客讲解茅盾故居的来历，历史等。

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