

2023年旅游实践总结报告(通用5篇)

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。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

旅游实践总结报告篇一

(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，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。

四、 实习心得

在实习导游的过程中，我总结了很多实习经验和心得体会□

(一)要有强烈的责任感和服务热情。导游工作是一项脑体高度结合的服务工作，态度决定行动，拥有强烈的责任心，才会在实际工作中投入满腔的工作热情，为客人提供高质量的服务。

(二)要有广博文化知识面. 导游接触的游客中，各种社会背景、文化层次不尽相同，导游就应该做一个杂家“，上知天文下知地理，这样在进行讲解中，就可运用所掌握的知识和智慧

来应对。

(三)具有组织协调应变能力。导游的服务对象是不断变化的复杂群体，同时导游工作还离不开旅游接待服务中其他相关部门的配合和支持，任何一个环节出现偏差，都会令导游服务黯然失色，因此要头脑清晰，有交情组织协调应变能力，保证游客的旅游活动顺利进行。

(四)要有自信。

(五)语言清晰准确，讲解生动活泼。人们常说看景不如听景。给游客讲解就是要像在和朋友聊天。你把游客看作朋友眉飞色舞地给讲游客不知道的事情，才能抓住他们的注意力。

(六)注意仪容仪表，自身修养。

实践使我认识到，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”，所以要想做个好导游的确很难，而好的导游服务对游客来说的确又是一种享受。要做一个游客满意的导游，就要经常换位思考，把游客当作自己的父母兄弟姐妹来对待。要充分认识到，导游就是服务，服务是导游工作的首要任务，所以，只有做好自我定位，并多站在游客的立场考虑问题，并灵活的解决各种问题，才能成为一名让游客满意的导游。

一、前言

(一)社会实践单位和社会实践时间

我这次社会实践的单位是潮州中国国际旅行社，社会实践时间为xx年7月17日至xx年10月23日。

(二)社会实践单位概况

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(20xx年寒假社会实践报告)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。我所社会实践的单位潮州中国国际旅行社就是国旅总社的分支社。

(三) 社会实践内容(工作内容)

这次社会实践我非常荣幸来到潮州中国国际旅行社展开我的社会实践工作，刚到首先社会实践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。社会实践期中，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、社会实践主要收获和体会

(一) 社会实践收获

社会实践后我所获甚多，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：这次长时间的社会实践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) 社会实践体会

在这3个多月的社会实践工作中我体会颇深。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，在这次社会实践中我就看到

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、社会实践的想法和建议

(一)想法

这次的社会实践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、这次社会实践安排我认为在程序上比较的凌乱，很多社会实践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、我认为较好的社会实践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、我希望以后的社会实践的同一性强一点，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

在社会实践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，要利用以后的时间和在实践中努力学习英语，不求最好只求更好；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。

五、结论

总的来说，这次的社会实践然我获益良多，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。在旅行社的社会实践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。我会从这次社会实践和上一次的酒店社会实践结合起来，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。

共2页，当前第2页12

旅游实践总结报告篇二

暑假我选择在某市中青旅进行社会实践，我在中青旅将近两个月的实习时光里，我收获很多。

到中青旅出境公司的第一个部门是产品定制部。在这里主要的工作应该就是跑腿了，大多数是去某5星酒店送个护照取个护照之类的。这类工作的好处就是，多受受高雅的熏陶，还

有时刻提醒自己与人交往时多注重礼节。之后我也跟着前辈们学习了如何算行程报价和利润结算，空闲时也常翻阅一些关于旅游景区的书籍。

大约十天过后，因为项目调整的原因，我又非常幸运的调到了出境公司的邮轮中心。幸运的原因有三：第一，我大三开始专业方向为酒店管理。众所周知邮轮不仅仅只是一个交通工具，它更是一座移动中的高级酒店。自己认为在邮轮中心工作很大程度上和我的专业对口了。第二，由于中青旅包船的原因，我们这些实习生也很幸运的能够到游轮上去工作，并到日本韩国协助带团，拓宽了视野，增加了阅历。同时，也深刻感受到了干旅游业的艰辛。第三，认识了很交心的前辈，在平日工作中得到了很多真诚的教诲。

下面说说我感触最深的两件事吧。

第一件发生在去日韩出差前的前两周。因为包船的工作量大，邮轮中心的人也不是很多，加上实习生一共才八个人，所以我们踏上了用生命去工作的旅途。最晚的一次我们自愿加到了凌晨4点多，回到家躺倒在床上时，外边天亮了。

第二件事发生在出差时。与游客的直接接触是一件非常锻炼人的事情，你总会遇到一些莫名其妙就被吼了的事情。但不要多想，只要去解决问题就好了。只有亲身下到一线，才能确实彻彻底底感受到干旅游很艰辛这种话。就像是之前的一个前辈所调侃的那样：去旅游和干旅游简直是天壤之别。

要说总结的话我觉得主要要说两方面，第一，工作上要有坚持奋斗和谨小慎微的态度。第二，待人一定要真诚可靠并且懂得礼节。其实还有很多心灵上的成长，但总感觉自己的文字表达不出来或是写出来太矫情。总之在实习过后，轻微的筋疲力尽之后，反而心中燃起了更亮的希望。

旅游实践总结报告篇三

(一) 社会实践单位和社会实践时间

我这次社会实践的单位是潮州中国国际旅行社，社会实践时间为xx年7月7日至xx年0月23日。

(二) 社会实践单位概况

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] 954年4月5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(xx年寒假社会实践报告)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。我所社会实践的单位潮州中国国际旅行社就是国旅总社的分支社。

(三) 社会实践内容(工作内容)

这次社会实践我非常荣幸来到潮州中国国际旅行社展开我的社会实践工作，刚到首先社会实践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日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。社会实践期中，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。

(一) 社会实践收获

社会实践后我所获甚多，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。

、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：这次长时间的社会实践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) 社会实践体会

在这3个多月的社会实践工作中我体会颇深。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，在这次社会实践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、处理好人际关系，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。

(一)想法

这次的社会实践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、这次社会实践安排我认为在程序上比较的凌乱，很多社会实践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、我认为较好的社会实践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

望以后的社会实践的同一性强一点，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

在社会实践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，要利用以后的时间和在实践中努力学习英语，不求最好只求更好；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。

总的来说，这次的社会实践然我获益良多，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。在旅行社的社会实践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。我会从这次社会实践和上一次的酒店社会实践结合起来，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。

旅游实践总结报告篇四

机会接二连三的来，让我赶上了黄石首届国际矿冶文化旅游节。此次旅游节，官方大量的招收讲解员和志愿者。旅游局和文体局到黄石大冶各个旅行社选招导游进行培训。我有幸被选上了，正式担任旅游节众多景点中的大冶铜绿山古铜矿遗址博物馆的讲解员。为了办好这次活动，大家都付出了很

多很多。

一、上岗前，强化训练！

在我来旅行社的第一天，也就是7月25日，我们就开始为矿冶文化旅游节做准备了。陈总跟我们每人发了一份六十七页的关于黄石大冶文化景点的导游词，限定我们十天之内背完，参加旅游局的选拔赛。这对我们两个实习生来说，是一个不小的挑战，还从来没有背过这么长的导游词。但是，我们对这旅游节还是很期待的，于是，咬咬牙，也就担下了这任务。

更令人郁闷的事还在后头，当我背完导游词后，陈总才告诉我任务改了，给我换了一份四页纸的导游词，在我背了一半之后，又给我换了一份。背导游词已经麻木了，到后来也就不怕了，六十多页的都背来了，还怕这几页？不过，背的这些东西也都派上了用场，对黄石大冶的矿冶文化有了深层次的了解，在跟游客讲解时也得心应手，毕竟，肚里粮，心里不慌。

8月13日，很累很充实的一天。政府方面请来了武汉革命博物馆宣教部的主任袁亚妮给我们入围的导游讲专业课，这一天，我们学了专业的讲解技能，形体训练，还到铜绿山古铜矿遗址博物馆进行实地模拟训练。袁老师说过一句话很专业，讲解员首先是一名资料员，一个辞作者。讲解员要学会搜集资料，整理资料，还要学会写导游词，将书面的语言转换成自己的语言。讲解员既是社会教育者，又是服务员。要端正我们的职业态度。

二、大牌受众

节日期间，接待了不少国内外的贵宾。8月18日，争取到了一个机会，接待我的第一个游客。

下午三点，我跟随文体局局长去博物馆大门的停车场接待一

个贵宾。具体是什么人物我并不清楚，只知道此人来头很大，她是一位老阿姨，警车尾随，由市长等多位领导陪同，身后还跟着一帮记者。

在引导和讲解的途中发生了一点小尴尬。当爬上石阶站在园区门口后，我就开始向大家介绍石阶下前方的尾矿库。讲到尾矿库中铜铁金银的含量极具开采价值时，那位老阿姨领导突然问道，这尾矿库中的铜含量是多少，金的含量又是多少。我咯噔了一下，这我就知道了，我有些卡壳的停了下来，有些慌张了，这时她身边的一个领导说了几句话绕开了话题，因为他也不清楚。这才缓解了尴尬局面。

引导贵宾的路上，我很识相的没有做过多的讲解，只有在他们的谈话稍有停顿的空隙才插着讲解了一些。并且，老阿姨领导很赶时间，所以我们只好大概简单的介绍一下遗址的背景，一路上见景讲景。这一路下来，也没多大感觉，压力不及以前所想。

之后在博物馆重新开馆的剪彩仪式当天，也就是8月19日，作为讲解员，我接待了黄石大冶政府等各界的高层领导，下午，还有幸见到了铜绿山古铜矿遗址的主持发掘者，著名的考古学家，殷玮章老教授，我们向他学到了不少知识。

因为节日的关系，博物馆在9月1日之前都免费对外开放，那么游客自然是慕名地蜂拥而至了。毕竟是中国继兵马俑和半坡遗址博物馆之后的第三个遗址博物馆。每天客流量达两万多人，所有工作人员和武警部队都出动来维持秩序。虽然很累，但是我们所有人都很欣慰，毕竟是为自己的家乡做宣传工作，并且我也从中得到了很好的锻炼。

结束语

旅游实践总结报告篇五

由我负责的第二个团队活动就是天津河西人才奖励旅游活动，首先由我陪同经理与团队相关组织人员接触洽谈，主要是行程安排，洽谈过程中要讲究技巧。一方面要满足客人要求，尽量达到客人满意。另一方面也要为自己留有余地，不切实际及有损我社利益的的要求要婉言拒绝，同时为客户讲解理由，已得到客户满意。通过这次与客户的洽谈，使我意识到谈般的技巧，对以后的各项工作打好了基础。

我接触的第三个团队是染化八厂的接待工作，先期计调工作准备得十分全面，由于行程是十一黄金周期间，地接的能力较差，需要导游在当地有较强的现场组织能力，为此通过这次带团经历，使我培养出了较强的应变能力。

我接触的第四个团队活动是为了促进外国留学生汉语言的学习，由我社与南开大学合作组织抱犊寨、隆兴寺参观学习二日游。行程没有安排之前，经历委派我与计调进行踩线工作。我们乘火车经过长途跋涉终于在下午到达目的地参观抱犊寨，并乘缆车考察抱犊寨宾馆，接着于晚七点钟到达河北正定县城，参观华阳假日酒店并入住体验。转天前往隆兴寺参观，了解地形及游览路线等相关事宜，同时了解当地酒店及饭店。于当日下午返回天津完成踩线任务。同时我还参与了该团的接待工作，带领团队再次游览此地，经过踩线使我对当地有很深的了解，致使接待任务顺利完成。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在历时三个多月的实习过程中，我深深感受到了“书到用时方恨少”。尽管工作的过程十分顺利，工作的适应也很好，但是在工作当中还是让我希望能够学习更多的实际操作知识。管理学是一们实践性很强的学科，在需要理论指导的同时还需要在实践中不断加深认识。

自从20xx年进入大学学习以后，三年以来，本人都在学习好理

论知识,目的是为了能在未来的职业生涯中打下坚实的理论基础。在校期间,我主要学习的是以管理学为起点的有关原理以及专业旅游管理的外延科目,但是一切都只是停留在一个理论阶段,一直都不能得到最为充分的实践。如何更好得把所学的书本上的知识转化成为真正属于自己的技能是本次实习的最主要收获。当然,收获绝对不止是知识的转化,还有一些关于待人处事的方法和态度。

我是幸运的,获得在天津中国国际旅行社的实习机会。一个半月的时间是转瞬即逝的,然而当我在一个完全陌生的环境中体验一段全新的生活的时候,期间的所见、所闻、所感、所为会在记忆中显得格外特别,甚至对以后的人生产生影响。也正是因为意识到这点,我在这里的一个半月努力让自己各方面都过得充实,可以说,这段经历确确实实地成了我人生非常宝贵的体验和财富。

一、实习目的——了解旅行社经营管理的过程

掌握导游操作业务

二、实习时间——20xx年x月x日—20xx年x月x日

三、实习地点——四川省成都市

四、实习单位——四川省中国国际旅行社

五、实习部门——导游六部

六、实习内容

(一)、旅行社情况介绍

四川省中国国际旅行社隶属省国有资产监督管理委员会管理,现为中國国旅集团理事会成员社,是中国西南地区最早从事

招徕和接待外国人、港、澳、台、华侨来华旅游的骨干企业之一，是四川省出境旅游组团社。其前身是成立于一九七八年四月的中国国际旅行社成都分社。经过二十多年的开拓、追求和发展，四川省中国国际旅行社已发展成为四川省旅行社行业的支柱企业，在四川旅行社行业有着举足轻重的地位。

我所在的部门主要负责九寨、黄龙旅游线路的专线地接工作，淡季时也做一些短途旅游线路地接，如武侯祠、乐山大佛等景点线路。

(二)、实习情况及心得

由于将导游资格证更换成导游ic卡需要一段时间，因此在这段时间里，社领导让我先到门市部熟悉旅游线路的介绍和证件办理等业务。每天工作八小时，主要做接待咨询跟简单的office工作。

上班的第一个星期，我都处在极度兴奋中，觉得自己终于告别学生时代，走上社会了，可以花自己挣的钱了，感到无比的自由与自豪。即便每天都要顶着烈日将当日门市部接到的订单送去各专线的计调部，但因为做的是自己喜欢的工作，因此根本不觉得累。

“朝九晚五”工作了一个月之后，我拿到了导游ic卡，回到导游部开始了梦寐以求的导游工作。也许是因为旅游旺季导游人手不足的原因，我只跟团学习了一次就开始独自带团。也是从这时开始，接下来的一段时间里我几乎没有休息过完整的一天，每天的劳累让我学到不少的知识得同时还让我真正的体会到了作为一个成年的社会人在面临实际工作时所应尽的义务与所应承担的责任。就比如说在学校里如果感觉对这节课兴趣不大，上课就会开小差。但是上班了就不能因为不想上班而选择逃避，而且绝对不能中途开小差。因为这是我的工作，做好它是我应该尽的义务。因此，实际的工作中一定要有坚强的工作毅力与持之以恒的决心。

在实习期间我还看到了旅游这个行业中旅行社与旅行社之间、人与人竞争的激烈程度。同时也体会到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待物,以及对游客的耐心以及责任心。在此列出几条实习期间的心得体会,以供参考:

1、熟悉线路

出团之前一定要做好充分的准备,特别是跑像九寨、黄龙这样的长线旅游团时,对于线路一定要熟记于心,多向经验丰富的老导游请教一些特殊线路,如川主寺的道路管制时间等等。如果导游对线路不熟悉那后果将不堪设想,就像有一次我带峨眉山—乐山的团的时候,因为对峨眉山全山游览的路线不熟悉,因此我在给客人安排游览顺序的时候出现了一些不当,差点引起客人的投诉,并且导致一些旅游加点项目没能够推成功,给自己跟旅行社都造成不小损失。

2、熟悉景点及加点内容

导游的职责就是在带领游客外出游览的时候提供相应的讲解服务等工作。因此,对于讲解的内容,导游必须是熟记于心,张口就来。俗话说景点美不美,全靠导游一张嘴。因此导游词是非常重要的,而且导游词还应该充分的融入自己的感情,这样说出来的东西才有血有肉,客人才不会感觉的干瘪瘪的像在背课文。但如果对讲解内容不熟悉的话,无论如何都是出不了感情的。这里又有我的一个亲身经历。一次,因为客人参加的是豪华小包游,因此游完旅行社安排的景点之后还有一天的自由活动时间。原本以为客人会自己出去逛逛街之类的,可客人却主动要求加点武侯祠。

成都武侯祠作为中国现存的一个君臣合祀的祠堂,是三国时的蜀王刘备跟军师诸葛亮的纪念祠堂。游客到这里主要游览的就是里面文字所记录的三国时的历史文化。虽然高中时我是文科生但对三国历史也是只知皮毛而已,加之以前

没有认真游览过武侯祠，因此这次加点项目我讲解得十分尴尬，反而是对于武侯祠旁边的锦里(成都民俗一条街)讲得非常精彩。以至于客人后来问我是不是因为天天逛街的原因所以对锦里这么熟悉。所以从这里我感觉到只要对于所要讲解得内容熟悉的话就会讲解得很精彩，相反，若是对于不熟悉的东西那不管导游词背得再好也是无法带出自己的感情的。

3、仔细清点票款及时所要票据

发票，作为消费的凭证。对消费者来说可以明明白白的消费，对于商家来说可以老老实实的经营。很多时候大家都会觉得一张发票没什么特别的，要与不要都无所谓。可对于导游来说，一张票据就非常重要了。因为它不仅证明导游在带团旅游过程中是否按计划进行而且对旅行社的经营状况有着重大的作用。因为以前消费之后没有索要票据的习惯，所以上班的第一天我就差点赔钱。当时是替旅行社去租赁公司付车款，付完之后我转身就走，没有拿任何票据。回来后计调问我要票据入账的时候我才恍然大悟自己之前的糊涂。不过好在计调跟那家公司的老总很熟，打了个电话去说清楚事情，那边答应补一张票据后才解决此事。虽然只是几千块钱但也把我吓得够呛，也正因此，我养成了所要票据的习惯。所以在以后每次带团的时候我总会随身携带一本票据夹，随时存放各种票据。也是因为这样经常在刮发票的时候刮出奖金来。不仅证明了自己的操作符合计划还给自己带来了少少的惊喜，一举两得。

4、端正态度对待工作

因为是做九寨沟专线导游，九寨沟、黄龙这些景点去的次数太多后也没了什么新意。因此很多老导游通常的做法就是将客人带进景区之后，告诉游览完后的集合时间、地点之后就跑出景点了。师傅说这样是典型不负责任的做法，当然我也这样认为。因为带领游客游览景点是导游的工作，对于工作不能因为无聊就不去做，虽然导游工作的做法跟一般的工作

不太一样，但其性质都是相同的。不管什么工作保持高度的责任感与充分的热情是做好这份工作的前提。像周刚刚老师这样的名导，在带团的时候仍然亲力亲为，游古东瀑布时也跟着游客一起爬上去。这种对待工作认真负责的态度是值得我们学习的。

我记得去年最后一次进沟的时候，因为是十一月份了，九寨沟里面的雪下得非常大，天气很冷。而我因为相信错误的天气预报没有带足衣服，因此在带领游客游览九寨沟那天我感冒了。对于我们在平原生活的人来说在高原上感冒是件非常可怕的事情，因为很容易就引发高原反应。可当时条件限制又不可能更换导游，我也只能硬挺着坚持第二天的黄龙旅游。海拔3、4千米的黄龙，很多导游平时都不会亲自上去，可我每个团都坚持陪客人上顶了的，因为我明白这是我的职责所在。因此即便在感冒的情况下我仍然坚持陪客人一同上黄龙。完团之后客人还特别写了封感谢信到旅行社，乐得我美滋滋的！

5、学会自我保护

一个标准的九寨沟汽车团行程是四天，因此我在接机的时候经常对客人说“咱们是千里有缘来相会，同车共车是朋友”。因为在这四天里，我面对的是十几二十个最熟悉的陌生人，为他们服务、给他们照顾。因此我的师傅告诉我一定要学会如何让自我保护。保护自我及游客的人身、财产安全，维护旅行社的权益等等。出门在外，安全第一。因此，每天早上我都会给游客强调一遍安全问题。也幸好我有这样的习惯，一次带一个北京的会议团旅游时，客人的手机掉了却没有因此埋怨或投诉我，因为他们都清楚明白地听到我每次对安全问题的反复强调。而跟我打连的另一个导游在发生这种事的时候却被客人投诉，原因是他没有反复强调安全问题。

七、实习总结(提出今后努力方向或支出存在的问题亦或标明态度)

实习时间很快结束了，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。同时，全国导游人数也与日俱增，仅成都市旅游局登记的导游人数就达到14000多人。

但从20xx年起中国导游主体已经从旅行社导游向社会导游转变，据有关部门调查显示导游队伍的整体素质与导游生存环境日益恶化，一些潜在矛盾及深层问题，已严重阻碍了中国旅游业的健康发展。

导游身份及归属的改变，带来了导游职业性质及行为的改变，但社会并没有相应地给导游职业一个明确的说法。当前，更多导游是以自由职业者的身份从事旅游服务工作的。一方面是旅游活动离不开导游的参与，另一方面是导游身份与旅游市场主体——企业相脱离，正是这种脱离将旅游业中的一个重要的组成部分——导游被置于一种十分尴尬的境地，成了被边缘化的群体。

既然是自由职业者，就要承担没有任何收入保障的风险；旅行社既然不再承担为导游提供各类保障的压力，就要为导游提供生存的可能，留出利益空间，于是导游可以收取各类回扣这一个行业潜规则就此形成，但问题是这种潜规则并不合法。上至国家旅游局，下至各地旅游行政主管机构都三令五申，严禁导游私收回扣。旅行社与导游之间的默契，同行业法规之间存在冲突，主要表现就是导游主要薪酬即各类佣金都发生于台面之下，带有灰色阴影。获得“自由身”的导游，其生存状态相当于个体户，但不如个体户，因为导游不具备合法的经营资格，然而导游又无时无刻不在经营“自己的事

业”。行业法规明令禁止导游“私收”回扣，但“私收”回扣却大行其道，是行业法规脱离现实？还是行政执法软弱无力？抑或是导游真的无法无天视法规如儿戏？其实问题最终还是归结在中国导游的职业性质该如何定位上。合法的职业，却公开拿着不合法的收入，在层层灰幕下生存的中国导游，也许是当前中国360行中最耐人琢磨的一行。

中国导游，到底是旅游市场秩序的维护者？还是旅游市场秩序的破坏者？这是一个在现行行业法规与市场运作模式下很难回答的问题。导游是行业潜规则形成过程中的参与者、制定者，又是被动接受者，在接受了现行规则所带来利益的同时，也必须承受这一规则带来的痛苦。但这绝不是某个导游的个人问题，社会须要给导游一个合理合法的生存环境，让导游职业像其他职业一样生活在阳光下，只有这样，中国导游才能真正成为旅游业发展的良性组织，才能成为旅游业的生力军。