

最新导游实践总结(实用5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。相信许多人会觉得总结很难写？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

导游实践总结篇一

打工只是一种磨练的过程。对于结果，我们应该有这样的胸襟：不以成败论英雄，不一定非要用成功来作为自己的目标和要求。人生需要设计，但是这种设计不是凭空出来的，是需要成本的，失败就是一种成本，有了成本的投入，就预示着的人生的收获即将开始。

小草用绿色证明自己，鸟儿用歌声证明自己，我们要用行动证明自己。打一份工，为以后的成功奠基吧！

不经风雨，怎见彩虹，没有人能轻轻松松成功。

我也从工作中学习到了人际交往和待人处事的技巧。在人与人的交往中，我能看到自身的价值。人往往是很执着的。可是如果你只问耕耘不问收获，那么你一定不会交到很多朋友。对待朋友，切不可斤斤计较，不可强求对方付出与你对等的真情，要知道给予比获得更令人开心。不论做什么事情，都必须有主动性和积极性，对成功要有信心，要学会和周围的人沟通思想、关心别人、支持别人。

在这次寒期的工作中，我懂得了理论与实践相结合的重要性，获益良多，这对我今后的生活和学习都有很大程度上的启发。这次的打工是一个开始，也是一个起点，我相信这个起点将会促使我逐步走向社会，慢慢走向成熟！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

导游实践总结篇二

20xx年6月30日至20xx年8月22日

实践可为以后找工作打基础。通过这段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。我们不只要学好学校里所学到的知识，还要不断从生活中，实践中学其他知识，不断地从各方面武装自己，才能在竞争中突出自己，表现自己。

让我从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论与实践相结合，让我感受到由一个大学生转变为职业人的过程。更好的体会我的专业知识和技能。

通过这次实践让我对旅游这一行业有了更深的认识，我也更喜欢旅游这一行业了，学到了很多书本之外的知识。也学习了一些人际交往中的道理，各种人情风俗更深深吸引着我去追求。而且在这里更开阔了眼界，整合和延伸了课堂知识，同时也培养了旅游职业感觉。对景区建设与管理有了一定的见解。在以后的学习中我会在用这次实践中所获得的知识作为我以后工作的基础。

第一次参加跟我的专业挂边的社会实践，我明白社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式；是培养锻炼才干的好渠道；是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校学生更新观念，吸收新的思想与知识。近三个月的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，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，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。我在实践中得到许多的感悟！

选择了旅游专业的我，主要学的是景区开发与管理，因为我们马上就要考导游证了，所以在这次实践中自然比较关注这一环。我们来的是洛阳的一个4a级景区，没来之前我们有很多幻想，想想的是多么的美好。到这之后发现我们的工作主要是导游讲解但是还会干很多其他岗位的工作，虽然我们都觉得很辛苦但是我们也确实学到了很多书本上学不到的知识。在这个景区里我们每天面对的景色是一样的但是游客却没有一样的。虽然导游词都是那些东西但对于不同职业的游客我们的表达方式也不同，通过与他们相处的过程我也学到了很多为人处事的道理。

虽然在实践中只是在景区里做讲解员，但能把自己在学校学到的知识真正运用出来也使我颇感兴奋！在学校上课时都是老师在教授，学生听讲，理论部分占主体，而我自己对专业知识也能掌握，本以为到了景区实践应该能够应付得来，但是在景区里并没想象中如此容易。从我们刚来就开始熟悉导游词，了解各景点的情况。更重要的是背会了还得讲出来，要在游客面前讲出来保证他们能听懂，真正用到了导游实务老师讲的导游人员在讲解过程中的语速语调态度等。在带团过程中虽然很辛苦，但一看到游客的笑容和他们满意的面孔

就感觉所有的辛苦都是值得的，他们的旅途圆满了他们很开心我的讲解得到了他们的肯定我也感觉非常高兴。

在这次实际中，让我很有感触的一点就人际交往方面，大家都知道社会上人际交往非常复杂，但是具体多么复杂，我想也很难说清楚，只有经历了才能了解。才能有深刻的感受，大家为了工作走到一起，每一个人都有自己的思想和个性，要跟他（她）们处理好关系得需要许多技巧，就看你怎么把握了。我想说的一点就是，在交际中，既然我们不能改变一些东西，那我们就学着适应它。如果还不行，那就改变一下适应它的方法。让我在这次社会实践中掌握了很多东西，最重要的就是使我在待人接物、如何处理好人际关系这方面有了很大的进步。同时在这次实践中使我深深体会到我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人。

导游实践总结篇三

20xx年暑假期间，在校团委的号召下，为进步本人各方面的才能，加深本人对社会的理解，我参与了暑假兼职导游培训社会理论活动（20xx年8月1日——20xx年8月15日）。

为期15天的理论中，导游中心经理逐日开端对我讲授导游事务、导游法律法规、中国旅游天文、导游事故处置等根本的导游技艺以控制必要的旅游常识；同时，我还控制了著名景区景点的导游材料。培训完毕后，经理还组织我跟随游览团亲身体会导游的工作。

导游工作不只是一门技术，同样也是一门艺术。身为导游应具备以下根本的职业素质：

1. 效劳第一的准绳

导游工作是一项效劳工作。要想取得旅游者真诚的赞誉，就

必需努力探求效劳，树立效劳第一的认识，把为旅游者效劳看成是本人荣耀和重要的职责，这是导游员效劳工作的根本请求，也是权衡导游员效劳态度和效劳质量的重要尺度和规范。

2. 待人诚恳，擅长沟通

顾客是旅游企业的衣食父母，要使企业在日益竞争剧烈的旅游市场上立于不败之地导游员就必需诚恳待客，向游客提供真诚的效劳。但是，与游客深化地交流与沟通则可树立导游者与旅游者的良好关系，发明友好氛围。

3. 有热情、有自信心

其实，不论在哪个行业，热情和自信心都是不可或缺的。热情让我们对工作充溢激情，愿意为共同的目的斗争；耐烦又让我们细致的看待工作，力图做好每个细节，锦上添花。激情与耐烦互补促进，才干碰撞出最美丽的火花，工作才干做到最好。

同时，在理论中，我也发现了旅游业一些方面的问题，对这些问题的考虑和合了解决，对促进我国导游队伍建立，大有裨益。

目前，在导游工作中，“背书”的硬举措依然普遍存在，即请求导游员背诵指定目导游词，并在年底停止抽查。这些办法和措施，固然能暂时有效地进步导游员的业务程度，很大水平上根绝乱导乱讲现象发作，但并不能从基本上处理问题，也不是持久之计。

旅游业是一个资源依托性很强的产业（旅游资源天经地义地也包括气候资源），由于受旅游资源自身限制，旅游业不可防止地存在淡旺季之分，这些客观现象的存在，使得相当一局部导游员工资福利处在较低程度。因而，在工资福利难以

保证的状况下，导游员为了得到和完成其带团中的希冀利益，努力争取“回佣”，已成为一个公开事实。

由于人们对游览社和导游员的工作性质和功用认识不清，从而引发了对游览社和导游员的一些误解，游客以为外出旅游，经过游览社布置和导游员率领停止参观旅游，其中就有很大的局部本可俭省的费用被游览社和导游员所赚取了。其实，事实恰恰相反。游览社和导游为游客提供效劳，天经地义要收取费用，但是这种费用并不是以牺牲游客利益为代价所获得的，而是一次性集中购置旅游相关要素，然后批发给游客，在批零差价中来完成利润。正是由于缺乏这种认识，使社会言论对游览社和导游员呈现出了一边倒的倾向，这种社会言论单极化使游客降低了对游览社和导游员的信任度，极不利于整个旅游业开展。

导游实践总结篇四

通过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，丰富社会实践经验。

20xx年x月x日—20xx年xx月xx日

接待工作就是接待一些前来进行旅游咨询的顾客。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；最后是由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。也不仅仅是现场咨询接待，还包括上网接待，例如通过qq□msn□电子邮件等多种方式。我们实习的时间是旅游淡季，一些顾客可以通过我们的网上联系方式就可以购买旅游产品了。这样既可以节约时间，还可以方便你我。

他通过网上银行给我们汇款，一次交易就完成了。

前台接待

工作之后的规律生活让我觉得时间过得真快，不知不觉已经过了一周了，公司杨总分给我的任务就是从前台接待最基本的工作学起。

首先就是要熟悉旅行社所有的业务，在这基础上对人的态度也很重要，大多的客户都是不太清楚才来咨询的，所以要有一定的耐心，尤其是对于一些中老年人，除此之外，微笑也很重要，每天都要保持一个良好的开朗的心态来上班，切忌将私人的情感带到工作上来，那是很不专业的。而且也是这个行业不允许的。不但接人待物要亲切，而且还要善用身体语言，就是适当的点头呀，弯腰呀，等等，再一个就是说话时，双眼要注视对方，要让人感觉到你是在跟他讲话，而且很有兴趣听的样子，这样不仅让顾客有了被尊重的感觉，还多了一层亲切感，犹如回到家的感觉，这就是宾至如归的感觉了。这就是旅游行业所提倡的服务宗旨了。

其实前台接待并不像我想象的那么简单，在接下来的时间里我需要我学习的地方还有很多。

前接待流程

经过了三个周对前台接待的学习，在公司领导和老员工的帮助下我对这项工作有了初步的了解，是时候大体总结一下这个工作的了。

（一）前台接待工作的基础：

- 1、产品丰富；
- 2、熟悉产品。

（二）前台接待工作范畴

- 1、接听来电；
- 2、接待来访；
- 3、签订合同。

（三）前台接待工作流程

1、接听来电

- （1）铃响二声必须接听；
- （2）自报家门礼貌在先；
- （3）灵活应答切忌生硬；
- （4）微笑应答亲切柔和；
- （5）结束谈话表示感谢；
- （6）留下电话登记回访。

2、接待来访

- （1）热情迎接入座倒水；
- （2）探询意向切忌生硬；
- （3）适当引导灵活应答；
- （4）效率要高勿让客等；
- （5）留下电话登记回访；

(6) 注重礼仪彰显素养。

3、签订合同

(1) 资料齐备切忌混乱；

(2) 讲解清楚以防误解；

(3) 团队散客精心对待；

(4) 各项确认一丝不苟。

(四) 前台接待常见问题

1、不能向客户撒谎；

2、不能泄露客户资料；

3、不要以貌取人；

4、拿不准的事情不要说；

5、不可和客人过于套近乎；

6、不可言语过多又不得体；

7、不要随意批评客人；

8、尽可能不要让客人多次往返旅行社拿资料物品；

9、产品准备不充分，给客人感觉杂乱无序；

10、前台接待要注重自身的形象。

(五) 档案工作和回访工作

- 1、档案资料整整齐齐各种表格归类整理；
- 2、客户回访常记心上多种方式赢得胜利。

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。

乱中求稳

随着时间的推移，对计调工作的兴奋劲也渐渐地淡了下来，随之而来的就是那些琐碎的工作。我的同事告诉我在这种状态下最需要的就是周到化。“五定”（定房，定票，定车，定导游员，定餐）是我目前的主要任务。尽管事物繁杂缭乱，但计调人员头脑必须时刻清醒，逐项落实。要做到耐心周到，还要特别注意两个字：第一个字是“快”，答复对方问题不可超过二十四小时，能解决的马上解决。一定要争分夺秒，快速行动。第二个字是“准”，即准确无误，一板一眼，说到做到，“不放空炮”，不变化无常。回答对方的询问，要用肯定词语，行还是不行，“行”怎么办，“不行”怎么办。千万不能模棱两可，是似而非。不然很难让客户产生信任，缺乏安全感，或许生意就这样“黄”了。

什么事情都是乱乱的，使我在这段时间里的工作没有什么突

出表现，为此我请教过老师和公司老员工，他们给我的建议是“好记性不如烂笔头”多记一些事情，学会先后有序。照此做了几天。工作的确有了很大的改进，谢谢那些身边默默帮助我的人。

（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：

（1）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；

（2）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；

（5）耐心解答旅游者提出的问题；

（6）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：

（1）认真做好旅游

（2）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；

（3）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；

（4）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；

(5) 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。

(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

（六）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。

（七）旅行社的品牌形象

作者在本站的接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。

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：

（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20xx年度用汽车作为旅游交通工具占15.7%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1.2亿人次左右。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17.7%，而从25—44岁占整个旅游人数的48.6%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20xx年、20xx年、30年的分时度假的旅游服务项目□20xx年选择分时度假的人数同比上升了数倍，预计全国20xx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建度假村，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。

导游实践总结篇五

学习导游暑期社会实践报告

一、实践目的

我来的这家旅行社名叫春光旅行社，这家旅行的总体运营状况较好。拥有几家固定的大客户，每年都会有几次大型的旅游活动。公司的业绩也非常的不错。每年都会有十几万元的收入，一点都不比大城市的旅行社差。正所谓麻雀虽小五脏俱全，旅行社的管理也很专业每个部门都有专业的专业人士管理，而这些人又由上级进行统一管理。此次实践的目的主要是学习如何做好一个导游，每次活动我都可以跟队参加，这样很有利于我直观的学习。这次的机会来之不易，我也要抓紧了一切时间向经验丰富的导游讨教。这样能使我对旅游产生更深层的理解。

二、实践内容和结果

这次实践出去的机会并不是很多，只有一次山东之旅。但之前却能够听到一些前辈们讲自己旅游的故事，和要注意的东西。原来旅游这里是有很大学问的，还是先说这次的山东之旅。

8月16日凌晨四点我们从指定地点集合出发去山东。第一站是曲阜，从廊坊到曲阜要坐五个半小时的客车。在这五个半小时的途中，我感觉到了大家对于这么早的启程有些很不适应。多数的人在睡觉，一少部分精力旺盛的在看电视。这种状态

一直保持到了我们到达曲阜，作为同样是希望自己成为一名导游的我，我感觉这个导游并不是非常的好。在沉闷的环境里她没有发挥导游应该起到的作用、没能很好的活跃游客的气氛，所以我个人并不是很欣赏她。到达了曲阜就有一个姓张的接导带我们去吃饭，并介绍了一下下午的行程安排。这个导游给我们的印象非常好，谈吐清楚、落落大方，她表现的非常自信每个人都对她产生好感。这也是我的导游的这个职业更加向往。下午我们依次参观了孔子庙、孔林、孔子的坟墓，在这途中还发生了一个小状况。一名游客把我们提前买好的票给丢了，差点无法进去参观。幸好一位大姐带了军人的伤残证，为我们化解了这尴尬的局面。参观结束我们就启程到达了泰山脚下，明天参观泰山。

第二天七点开始出发爬泰山，一部分人愿意锻炼身体爬上泰山，另一部分则愿意坐缆车到泰山上欣赏。这个时候我觉得旅行社有一些做的不周到的地方，导游跟着那些爬山的人去爬山了，而那部分坐缆车的人却没有人跟随。这样既产生了不公平，又缺少了对那些坐缆车的人的安全保障。上午十二点爬完了泰山，下午我们来到济南参观跑突泉、太明湖。山东对这些景观的保护似乎没有南方做的好，水有一些浑浊了。这一天的行程也就此结束，感觉今天这位导游有些被我忽略，她做的实在是不错，跟我们的关系非常好，大家并没有把她当成导游而是把她当做跟我们一起旅行的朋友。但可惜的是过了今天她就不再继续陪伴我们了，要换一位姓张的男导游陪我们结束这次的旅行，那个导游听说人很好长得也很帅，所以大家非常期待。

我于2015年通过了山东省的导游资格考试，拿到了导游资格证。2011年参加并通过了岗前培训拿到了导游证，成为一名导游员。暑假期间，在校团委的号召下，为提高自己各方面的能力，加深自己对社会的了解，我来到了xx旅行社，当起了实习导游。

实习地点: xx国际旅行社

实习目的：通过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，丰富社会实践经验。

实习时间：2011年7月11日—2011年8月11日

一、xx国际旅行社总体介绍：

xx旅行社有限责任公司成立于1998年，是一家专业从事国内旅游、商务考察、商务咨询的高品质专业旅游服务公司，公司秉承“诚信为本，客户至上”的服务理念，诚信经营，用心做事。公司现下设组团、地接中心两大业务部，涉及旅游、酒店预订、票务、会议、展览、商务、车友俱乐部等行业，从客户的需求出发，以客户的满意度为最高宗旨。

xx旅行社设有严格的质量监督管理体系，坚持旅游服务“三零”（零距离、零缺陷、零投诉）工作标准，倡导“不满意、就退款”的信用承诺，连续多年被授予“山东省旅游消费信得过单位”、“山东省诚信旅行社”、“山东省文明青年号”、“山东省优秀旅行社”、“日照市旅游-行业优质服务单位”等荣誉称号。

二、实习经历：

我的这次实习可以分为3个阶段。跟团、接团、出团

2、接团。通过跟团以及学习自己有了很大的进步，已经具备了独立带团的能力。我的第一团印象非常的深刻，那是一个四十人的团队，是江苏常州国旅的散客团。由于我是第一次独立带团，面对陌生的四十多人还是有点紧张，没有把握好时间安排，在车上讲解的时候出了点错，另外由于外地司机不认路，所以我要站在车上边讲边指路，这个对于我来说非常困难虽然困难重重但是还是顺利的带了下来第二个团是南京散客团，以往的导游最害怕带南京散客团，老导游说南京的客人多，可是这一暑假我都觉着南京散客团很好带，只

要真心对他们，尊敬他们，他们那就会对你导游很好第二个团相对很好带，因为是a□b车，a车上有一个老导游，只要第一个车安排，我在后面车上听令就可以啦。一路走下来，带的相当顺利很开心认识了他们，而且和带他们的全陪成了好朋友，从中也学会啦和全陪处理好关系，他也会在出事时帮你说话。紧接着就是第三个，第四个在这个过程中说不苦、不累、不心酸是假的。这个地方一到七八月份来旅游的人特别多，房间很短缺而我们本地导游只能回家住，虽然说回家住很好但是往往要晚上八点多还能回家，早上五点就要起床，赶到游客住宿的宾馆。因为还要安排客人吃早饭，进行第二天的行程。

3、出团。8月2号的时候接到的旅行社的一个出团任务，是西安-延安五日游。旅游团为老师团，今年为建党90周年，红色旅游非常火热，所以学校组织老师进行红色革命之旅。全陪相对来说比较轻松，但是也很麻烦。因为在出团过程中，全陪就相当于保姆，要负责全团客人的方方面面，比如，察点人数、去服务区、就餐等等。从xx出发到西安大约要13个小时，到达住宿的宾馆时已经晚上9点多了。在接下来的几天中游览了，2011年西安世界园艺博览会、兵马俑、西安古城、延安革命纪念馆、枣园革命旧址等景点。在这过程中和西安当地的地接导游合作的非常好。

三、实习感受

论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念。

对于旅游-行业我有几点体会：1、加强旅游知识产权的改革。我特别留意报纸杂志上的旅游广告，我发现旅行社虽各异，但所列出的旅游路线大部分相同，即旅游产品单一。因为旅行社产品的相同，导致各旅行社大打价格战，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。

2、导游人员服务质量有所下降。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，外语人才缺乏。另外，还存在无证导游的行为。

3、旅游时间的季节性：（1）旅行社行业的季节性特点是由旅游市场上的旅游需求的季节性所形成的，造成旅游需求的季节性变化的原因主要是小旅游目的地的自然气候条件，旅游活动受自然气候条件的影响较大。一般来说，气候适宜的季节有利于吸引大量的休闲旅游者前来观光、度假，而严寒酷暑等恶劣气候则不利于旅游者的旅游活动。（2）旅游客源地的休假制度。节假日期间。人们外出旅游的时间成本较小。旅游需求的旺季和淡季就是在以上两个因素的共同作用下产生的。旅游需求的季节性使旅行社行业的经营活动呈现出明显的淡季和旺季的差别。

虽然我的专业并不是旅游专业，但通过这次暑假的导游实习，让我获益匪浅。实践可以让我进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高学习的能力，理论联系实际。实践环节重要的是理论联系实际，提高我们调查研究，观察问题，分析问题和解决问题的能力，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和团队精神将会使我终身受益。

xx年年暑假期间，在校团委的号召下，为提高自己各方面的能力，加深自己对社会的了解，我参加了暑假兼职导游培训社会实践活动（xx年年8月1日——xx年年8月15日）。

为期15天的实践中，导游中心经理逐日开始对我讲授导游事务、导游法律法规、中国旅游地理、导游事故处理等基本的导游技能以掌握必要的旅游常识；同时，我还掌握了著名景区景点的导游资料。培训结束后，经理还组织我跟随旅行团

亲自体验导游的工作。

导游工作不仅是一门技术，同样也是一门艺术。身为导游应具备以下基本的职业素质：

1. 服务第一的原则

导游工作是一项服务工作。要想获得旅游者真诚的赞美，就必须努力探求服务心理，树立服务第一的意识，把为旅游者服务看成是自己光荣和重要的职责，这是导游员服务工作的基本要求，也是衡量导游员服务态度和服务质量的重要尺度和标准。

2. 待人诚恳，善于沟通

顾客是旅游企业的衣食父母，要使企业在日益竞争激烈的旅游市场上立于不败之地，导游员就必须诚恳待客，向游客提供真诚的服务。然而，与游客深入地交流与沟通则可建立导游者与旅游者的良好关系，创造友好气氛。

3. 有热情、有信心

其实，不管在哪个行业，热情和信心都是不可或缺的。热情让我们对工作充满激情，愿意为共同的目标奋斗；耐心又让我们细致的对待工作，力求做好每个细节，精益求精。激情与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

同时，在实践中，我也发现了旅游业一些方面的问题，对这些问题的思考和合理解决，对促进我国导游队伍建设，大有裨益。

一、导游员工作方式的不合理化

目前，在导游工作中，“背书”的硬举措仍然普遍存在，即要求导游员背诵指定篇目导游词，并在年底进行抽查。这些方法和措施，虽然能暂时有效地提高导游员的业务水平，很大程度上杜绝乱导乱讲现象发生，但并不能从根本上解决问题，也不是长久之计。

二、导游员“回佣”收入的普遍化

旅游业是一个资源依托性很强的产业（旅游资源理所当然地也包括气候资源），由于受旅游资源本身限制，旅游业不可避免地存在淡旺季之分，这些客观现象的存在，使得相当一部分导游员工资福利处在较低水平。因此，在工资福利难以保障的情况下，导游员为了得到和实现其带团中的期望利益，努力争取“回佣”，已成为一个公开事实。

三、社会舆论导向较为单极化

由于人们对旅行社和导游员的工作性质和功能认识不清，从而引发了对旅行社和导游员的一些误解，游客认为外出旅游，通过旅行社安排和导游员带领进行参观游览，其中就有很大的部分本可节省的费用被旅行社和导游员所赚取了。其实，事实恰恰相反。旅行社和导游为游客提供服务，理所当然要收取费用，但是这种费用并不是以牺牲游客利益为代价所取得的，而是一次性集中购买旅游相关要素，然后批发给游客，在批零差价中来实现利润。正是因为缺乏这种认识，使社会舆论对旅行社和导游员呈现出了一边倒的倾向，这种社会舆论单极化使游客降低了对旅行社和导游员的信任度，极不利于整个旅游业发展。

通过这次社会实践，我明白大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式；是促使大学生投身改革开放，向工农群众学习，培养锻炼才干的好渠道；是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们

在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。半个月的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，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，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。希望以后还有这样的机会，让我从实践中得到锻炼。