

# 2023年大学生旅游情况调查报告(优秀5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 大学生旅游情况调查报告篇一

本站实习报告频道为大家整理了《2013大学生旅行社实习报告5000字》，供大家学习参考。

实习时间: xx年

实习地点:

实习内容: 旅行社实习

xx年4月的旅行社实习,对我来说受益匪浅,因此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,这次实习也让我发现书本上的知识与实际问题的差距,对旅行社这一行业有了更深的体会.在实习期间我体会到旅游这个行业中旅行社.社与社之间的竞争人与人竞争的激烈程度.

在实习期间我体会到旅游这个行业中旅行社社与社之间的竞争人与人竞争的激烈程度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带物以及对旅行社顾客的耐心以及责任心着实更为重要的在实际的过程中我才真正发现自己学识的浅薄经验的缺乏真是学到用时方恨少我感觉在学校学到的理论知识和

自己在工作中实践其实并不是一个概念我想这也是学校之所以暑假让我们学习的原因让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识培养和提高学生的能力理论联系实际我认为旅游管理专业中实践环节重要的是理论联系实际提高了我们调查研究观察问题分析问题和解决问题的能力和方法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团队精神将会使我终身受益。

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世纪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。

国际旅行社主要经营入境旅游业务,出境旅游业务和国内旅游业务,而国内旅行社主要经营仅限于国内旅游业务,就因为国际旅行社经营范围比国内旅行社经营范围广,所以国际旅行社招徕和接待的旅游者和收入远远高于国内旅行社,再加上现在我国国民gdp值的逐步攀升,出国人数也大大增加,而不少华人,华侨和港澳台同胞也纷纷回国探亲,投资,促使国际旅行社在游客来源方面也大于国内旅行社。

为了增加客源和收入,国内旅行社纷纷推出了专列旅游,比如:“夕阳红”专列旅游,就是针对中老年人推出的旅游项目。这部分人大多数是有着空闲时间和可自由支配时间收入的人,正好符合了旅游者出游的条件,而且是针对这部分特殊人群开设的专列旅游车,所以身受中老年旅游者的喜欢。

其实旅行社从产生到现在,在社会进步和发展中起了不小的作用。旅行社首先起到的作用就是在旅游者和旅游产品之间

的中介作用。旅行社既是旅游产品的组合者，又是旅游产品的销售者，在把旅游者与旅游产品之间架起沟通的桥梁，作为旅游产品的组合者，主要把旅游者所需要的交通、住宿、饮食、游览、购物、娱乐等基本旅游项目和服务结合成为完整的旅游产品；作为旅游产品的销售者，主要是走向市场，招徕旅游者，把组合成的旅游产品送到他们手中。其实这种中介就是把已经开发的旅游线路提供给旅游者，介而由旅游者的旅游活动带动当地的经济的发展。

旅行社的第二个作用是为旅游者实现其下费需要的各种服务。

旅行社为旅游者提供信息和咨询服务，旅行社是在旅游市场的前沿，使他们了解有关食、住、行、游、购、娱等方面的情况。并有能力回答旅游者的各种问题，为之提供咨询服务，这种服务是旅行社最基本服务之一。旅行社为旅游者提供综合服务。旅行社为旅游者安排旅游前准备阶段、旅游过程中和旅游结束后所需要的全部服务。旅行社在旅游者购买其旅游产品以后，必须严格按照旅游接待计划组织旅游者进行旅游活动实现其完美的旅游愿望。旅行社为旅游者提供其他与旅游相关的服务。如：为旅游者办理护照签证，出售特种有价证券，发行和汇兑旅行支票，组织兑换业务，为旅游者办理旅游期间的各类保险。

旅行社的第三种作用是为旅游产品供应者服务。旅游产品主要由交通、食宿、旅游景点、购物、娱乐设施以及各有关服务组成，尽管它们各自的经营部门也直接向旅游者出售自己的产品，但较大部分的产品则是通过旅行社销售给旅游者，旅行社精于销售旅游产品，他们组成了一个庞大的销售网络，能为各类旅游产品供应者招徕大量旅游者。在旅行社中各种旅游线路并非都是由旅行社自身开发的，大多数都是由旅游线路开发商们开发出来的，再由各个旅行社代售给消费者的，这种代售的形式不仅使旅行社减少开发新线路的人力、物力、财力，更使开发商们免于自己招徕旅游者的麻烦和困难。

旅行社的第四种作用是旅行社在旅游业各组成部分间起着组

织和协调作用。旅游产品的各个构成要素处于独立分散，各自为政的状态，旅行社作为旅游活动的组织者，对于一个完整的旅游产品的实现起着重要作用，它是连接旅游业各组成部门的纽带。旅游者在旅游过程中的种种联系、衔接、应变等都必须由旅行社来组织安排和协调解决。

旅行社在社会发展中不仅有各种作用还有一些重要的职能和业务。

首先是旅行社的职能：

生产职能。旅行社对交通、住宿、饮食、游览、购物和娱乐等旅游业务业组成部分的可行条件进行设计、组合，指定出整体的旅游计划，落实旅游线路，交通工具，食宿，游览项目，购物，娱乐等一系列服务。销售职能。旅行社将旅游产品的各个部分综合汇集起来销售给零售商或者直接在市场上销售给旅游者，起到疏通销售渠道的作用。组织协调职能。旅行社把旅游产品出售给旅游者后，为了使旅游者的旅游活动顺利进行，必须作好组织协调工作。经济利益的分配职能。旅游者虽然在旅游过程中要接触到众多的旅游接待部门，但其把全部费用作为购买综合旅游产品一次性付给旅行社，旅行社要在各个部门之间合理分配总收入，使它们各自获得理想的效益。

旅行社的业务：

在旅\*业里开创出自己的一片天空来，所以我觉得以后在旅行社工作应该具备很多能力。

能力是完成某一具体活动所必备的知识、技术、本领及处世方式等因素的总和，包括完成一定活动的具体方式以及顺利完成一定活动所必须的心理特征。能力并不局限于知识、学历和资格。一个刚毕业的大学生可能具有良好的知识基础，但并不能等同于他已具备实际能力。能力总是与某一具体的活动联系在一起，它随着活动的改变而变化。能力包括的范围非常广泛，如对基础知识的掌握能力，技术操作能力，与

别人沟通交往的能力，自我管理和管理他人的能力，分析问题和解决问题的能力，团队合作能力等等。

旅行社在一个动态的市场环境中生存和发展，旅行社服务的无形性、不可见性、差异性、不可贮存性等特点，对服务人员的主动性、积极性、创造性和适应性提出了更高的要求。我们认为，旅行社专业服务人员应该一专多能，他们应具备以下几方面的能力：

### （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

旅行社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

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”。

相对课本上的知识，实际学到的知识更家实用，也让我在为 人处事方面更加圆滑，也看到了自身的不足之处。无论今后我是否会继续在旅\*业工作，我想这次的实习机会真的教会了我许多知识。这些知识也会对我今后的工作有所帮助。

## 大学生旅游情况调查报告篇二

本文目录

1. 大学生旅行社实习报告范文
2. 最新大学生旅行社实习报告
3. 最新大学生旅行社实习报告范文
4. 大学生旅行社实习报告

实习对我来说受益匪浅，因此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，这次实习也让我发现书本上的知识与实际问题的差距，对旅行社实习报告这一行业有了更深的体会.

在实习期间我体会到旅游这个行业中旅行社. 社与社之间的竞争人与人竞争的 激烈程度. 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带物, 以及对旅行社顾客的耐心以及责任心. 着实更为重要的在实际的过程中我才真正发现自己学识的浅薄, 经验的缺乏真是学到用时方恨少, 我感觉在学校学到的理论知

识和自己在工作中实践其实并不是一个概念,我想这也是学校之所以暑假让我们学习的原因,让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识,培养和提高学生的能力,理论联系实际,我认为旅游管理专业中实践环节重要的是理论联系实际,提高了我们调查研究,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团队精神将会使我终身受益.

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实习报告提升. 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. 经济水平和产业结构的向限. 即在经济发达地区, 旅游业促进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.

据悉哈市西泉眼水库保护区条例于xx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, 各种旅行社实习报告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”.

新昌加油站坐落于北京市昌平区沙河附近, 是石油销售北京分公司下属的一座加油站, 此油站是中油销售公司在xx年11月份从私人手中租赁而来, 年租金150万。油站经过中油销售公司的整理改造, 现在已经基本完善, 即将被石油销售公司定为四星级加油站。

油站目前占地面积达6000平方米, 主要经营汽油(90#、93#、97#)和柴油(各种型号), 主要市场是昌平——

市区方向的高中低档汽油车和柴油车，油站汽油型号不超过97#，所以油站经营主要面向中低档汽油车和柴油车。油站拥有员工16人，其中总经理、副经理、会计、计量员各一人，营业员两人，其他人员为加油人员，站内普通员工月平均收入1000元左右，油站月销售油量为500吨左右。现在，油站正在逐步发展，各方面逐渐趋于成熟。

新昌加油站共有员工16人，其中加油员与营业员实行循环白夜两班倒制度，每天工作12小时。员工工资实行固定工资+绩效工资薪酬体制，例如加油员的固定工资为550元，绩效工资为每吨油提取12元，假如有6个加油员的话，某天卖出20吨油，那么这天每个加油员的工资为 $(550/30+12*20/6)$ 元。由于加油站属于服务行业，所以没有双休日，在两班倒制度的情况下，员工的长时间劳动导致过度疲劳，虽然有绩效工资挂钩，仍然影响员工的劳动积极性，导致服务水平下降。所以增实习报告加站内工作人员，实行三班倒制度将会大大提高员工积极性，提高服务质量。

另外，公司只为非农业户口的人员实行保险制度，而大部分油站工作人员为农业户口，所以在员工心理上造成不平衡，马斯洛对人的5个层次的需求描述中，第一层是生存需求，第二层就是安全需求，所以在生存需要满足的基础上，增加员工的安全系数对提高员工的工作积极性和工作态度起到主要作用。

### 客户服务流程与hse(健康、安全与环境)管理

在客户服务流程方面，加油站把加油作业分为十三步曲，十三步曲是加油站的核心流程，是体现“以顾客满意为中心的流程设计”思想的集中体现。

**hse**管理即健康、安全、环境管理，是一种以风险管理为核心的科学、系统、规范的管理方法。新昌加油站积极实行**hse**管理，做到有备无患。

安全方面：油站定期开展安全教育，落实岗位安全职责，制定灭火预案，定期进行安全检查，安全检查分为日检、月检和年检三种。

环境方面：油站在油罐和加油机等处安装了油气回收系统，把环境污染降低到最小。

### 三、 客户结构分析与客户关系管理

在加油站调查期间，我简略的对190辆车进行了调查，调查方法属于抽样法(分别取第1、21、31……为样本)，其中调查结果如下：(此调查样本较少，只反映大致趋势)

车的类型	占有率%	是否常来	占有率	非油品业务可行性	占有率
------	------	------	-----	----------	-----

公 车	82	43.16	常 来	118	62.11	鼓励实施	182	95.79
-----	----	-------	-----	-----	-------	------	-----	-------

私 车	38	20.00	偶 尔	40	21.07	无所谓	8	4.21
-----	----	-------	-----	----	-------	-----	---	------

出租车	70	36.84	第一次	32	16.84
-----	----	-------	-----	----	-------

由此可知：客户结构中，公车占较大比重，私车相对较少，出租车比例在两者之间。对客户结构进行分析对加油站的经营管理具有重要作用。

大学生旅行社实习报告范文（2） | 返回目录

目前，海南旅行社主要面临着三大问题：

第一，同行业激烈的竞争。从海南建省并确定旅游业为海南经济支柱性产业之一到现在，包括大大小小，国内国际的旅行社不下160家，特别是90年代，海南省经批准注册的国内、国际旅行社达1千多家。面对一个海南，在有限的旅游资源开发下，共同存在着如此多的竞争者。所以，海南旅行社面临

着极为激烈地竞争。

第二，优秀员工流失问题。现在很多企业都面临着一个共同的问题，那就是优秀员工的流失，旅行社作为服务性企业，人员具有高流动性。我在公司实习的短短二个月中，就有一位优秀的导游想离开，但不知道经理用了什么方法留在了她。这不是一个小问题，人才的流失将带来一系列问题，如企业机密泄露，客户流失，成本上长升等。所以，旅行社应该重视这一问题。

第三，旅游市场混乱。相信到海南旅游过的人，都知道海南旅游市场的大致情况。从“12.1”事件，到黑导，宰客现象，海南旅游市场其实处于一种相对混乱的状态。但是近年来，经过政府对市场进行的各种调控后，现在稍有好转。不管哪一行业，市场混乱将增加企业许多额外的成本，严重地将导致企业灭完。

面对以上问题旅行社该做些什么呢？

- 1、优化旅游路线，提高旅游服务质量。
- 2、做好客户服务，让顾客开心地来，满意地走。
- 3、开发新的旅游资源，创造竞争优势。
- 4、做好人员管理，降低人力资源成本。
- 5、完善企业管理制度和人力资源管理制度，留住人才。
- 6、塑造旅行社企业文化，树立企业形象。
- 7、规划旅游市场，制定营销策略，明确产品定价，做好市场宣传与营销管理。

五、总结

通过在通达假日旅行社为期两个月的实习，使我对海南旅游市场有了进一步认识，并且对海南旅行社也有了一个大概地了解。同时，在进行理论与实际相结合的过程中，灵活运用了自己的专业知识，展现了自己的能力，也发现了自己存在的许多缺点。

## 大学生旅行社实习报告范文（3） | 返回目录

实习是大学进入社会前理论与实际结合的最好的锻炼机会，也是大学生到从业者一个非常好的过度阶段，更是大学生培养自身工作能力的磨刀石，作为一名刚刚从学校毕业的大学生，能否在实习过程中掌握好实习内容，培养好工作能力，显的尤为重要。为此本站实习报告栏目小编为大家收集整理了精彩的实习报告范文，供大家参考，希望对大家有所帮助！

### 四川康辉旅行社

201x年7月11日至201x年8月1日

四川康辉旅行社，地址成都市天仙桥北路3号楼，旅游经营许可证号码为l-sc-gj00030。宗旨是遵照国家的法律、法规和旅游管理部门所制定的有关旅游的各项规定，进行各项与旅游有关的经营活 动，用先进的管理模式，热情优质的服务，接待好每一个团队、每一位旅游者。是全国旅行社第一家股份合作制试点，现又发展为有限责任公司。股东大会是公司的最高权利机构，董事会是公司的决策机构，总经理全面领导公司的生产经营活动。公司有一个健全的管理体系，有一套完整的管理制度，资产质量比较好。四川康辉旅行社有一只高素质，多语种的外语导游队伍，其中德语导游人数在全省位居前列。四川康辉旅行社的外语导游人员都拥有国家重点外语院校本科毕业学历，60%以上有在国外留学或培训的经历。四川康辉旅行社的导游人员在行业中多次受到表彰奖励。有一人被评为“国家特级导游”（全国仅21名，西南7个省，直辖市，自治区仅此一名），还有一人被评为“全国十佳导游”，

一人被评为“四川省十佳导游”。经营宗旨为高质量的服务、高质量的员工、高质量的旅游。经营目标是让合作者放心、让旅游者满意。经营范围有出境游、入境游、国内游、边境游业务。

这一次假期正好借要去世博会旅游的契机，联络了四川康辉旅行社作为实践单位，负责同行的几位朋友旅游的联络和组织工作。担当起这个团体领队的职务。通过旅行前的准备、联系、收缴费用、制定合同，旅行中担当负责人、组织者来达到体验旅游工作者的工作过程，了解旅游业的部分工作流程的目的。从而实现增强自身社会实践能力、策划组织能力，接触社会的目标。

## 1、出行前：

出行前主要工作是负责旅行社与同伴的联络任务。最初，只有我和另外一人，联络还算顺利，在初步确定后又加入了两人。于是对计划做出了小幅度的调整，由于每个人都相互不认识，本来预定在某一天进行一次碰头会，相互熟悉，但每人也都有自己的课业任务，时间上的安排常常是一改再改。在报名截止之前一点，郑欧同学临时想要加入，由于人数已满，在经过多次交涉后，终于让郑欧同学成功加入了团队。在人数最终确定后，我们于7月15日进行了其中四人的见面会，大致确定了游览世博的路线。并于21日共同参加了此次旅行的说明会。至说明会结束，旅行的准备工作基本完成。

## 2、旅行期间：

### 第1/2/3天：

由于暴雨引发洪水缘故，火车延误13小时10分，于25日18点到达上海车站。在吃过晚饭以后，由于部分幼儿想花高出票价20%的钱坐游轮，于当晚21点一直耽误不参加自费项目的同伴到11:20。并于次日0:10到达住宿处。由于旅行社为了

不减少行程，将世博游的时间压缩为半天左右。引起了部分同学的不满，激起了小摩擦。

第4/5天：

这两天为世博的游览，但由于旅行社为了不违反合同减少行程，将三天的游览项目合为两天。第4天时于12：00时进入世博园，比最初计划晚了4个小时，比导游承诺延迟3小时。由于我们五人事先申请了脱队行动，只与团队参观中国馆。但由于部分旅行团成员没有团队意识和时间观念，造成其他成员在烈日下等待进1个小时。进入中国馆后我们5人与队伍分离，参观完中国馆在园区活动。但当下午7点左右，导游通知我们因部分成员感觉劳累，要求我们缩短行程服从部分人离开。我们五人据理力争，终于在多次交涉以后通过各种渠道维护了自身的合法权益，于晚间8点离开世博园。

第五天早上我们用40分钟完成了本应半天的科技馆行程。进入世博园区后，我们五人就与旅行团分开行动，度过了不错的一天。

第6/7天：

这两天是在绍兴与杭州西湖旅游，情况比较顺利。

第8/9天：

火车回程。

1、出行准备阶段：

这一次出行本来预计是跟随其他同学出行的，但是为了增强自己的组织能力，这一次我充当了旅行组织者的角色。但显然做为组织者我有太多的不足之处，汲取了大量的经验。首先，出行前人数一定要确定。这次旅行前的人数一直比较不

明确，由最开始的2人增加到后来的5人，这对联络工作出了巨大的难题。第二，他人的联络方式要多样化，保证信息畅通。这一次同学之间的联络还存在问题，由于联系方式只有电话，在准备过程中常常无法及时的联系上他人。第三，出行前的分工一定要明确，计划要严密。这一次出行前虽然有一次碰面分工和计划，但不仅人没有到齐，世博园内的计划也是到了再说，至于分工携带的物品更是没有提及。而对于联系的问题已让我深深地体会到旅游工作者得不容易了。

## 2、旅行进行阶段：

这一次旅游过程大体上还是比较愉快的，但是由于事前的疏忽，没有认真调查旅行团中的人员结构。我们所在的团平均年龄偏小，有的只有六岁左右，这是造成行程进展缓慢的原因之一。同时，形成期间对于实践的安排还是有一定问题。本来就己经有限的时间还大量浪费在了走路和排队上面。本来如果努力一下，一些热门场馆本来可以通过与其他团队交涉走团队通道的，但由于部分成员的勇气不足，热门场馆就放弃了。不过，这次活动还是有很多可取之处的。在行程己经因为不可抗拒之力而被压缩以后，导游又借有些成员游览劳累想休息的借口妄图提前结束世博园区的行程，进一步压迫我们。在我们的交涉与据理力争的艰苦奋斗之后，最终维护了自己的合法权益。

在这次活动之后，最大的收获便是，个人的合法权益不容侵犯，一旦遇到自己的合法权益受到侵害，一定要用法律的武器与对方战斗到底。不向错误妥协，才能赢得自己的权力。

## 大学生旅行社实习报告范文（4） | 返回目录

（一）实习时间：6月30日——7月25日

（二）实习地点：吉林省康辉国际旅行社总部，笔者主要在公民旅游中心实习。

（三）实习目的：主要是培养我们的自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高理论联系实际能力，更好的掌握课本知识和实际操作能力。

（一）接待实习内容

（二）产品线路安排实习

（三）导游员职责实习

（一）旅行社的规范性

（二）旅行社产品的价格

（三）旅行社的服务质量

（四）旅行社产品的丰富度和个性化程度

（五）旅行社的诚信度

（六）旅行社的品牌形象

## 大学生旅游情况调查报告篇三

本文目录

1. 2019大学生旅行社实习报告
2. 最新大学生旅行社实习报告范文
3. 大学生旅行社实习报告
4. 大学生旅行社实习报告内容范本

在为期三个多月的实习中，我从室内讲解培训开始，到踩点、跟团，再到独立带团。在这期间，导游对我的生活和思想产生了很大的影响，我对这个行业也有了许多的认识。

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。

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。我所实习的单位潮州中国国际旅行社就是国旅总社的分支社。

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。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。

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。

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。

2019大学生旅行社实习报告（2） | 返回目录

实习是大学进入社会前理论与实际结合的最好的锻炼机会，也是大学生到从业者一个非常好的过度阶段，更是大学生培养自身工作能力的磨刀石，作为一名刚刚从学校毕业的大学生，能否在实习过程中掌握好实习内容，培养好工作能力，显的尤为重要。为此本站实习报告栏目小编为大家收集整理精彩的实习报告范文，供大家参考，希望对大家有所帮助!

四川康辉旅行社

201x年7月11日至201x年8月1日

四川康辉旅行社，地址成都市天仙桥北路3号楼，旅游经营许可证号码为l-sc-gj00030□宗旨是遵照国家的法律、法规和旅游管理部门所制定的有关旅游的各项规定，进行各项与旅游有关的经营活动，用先进的管理模式，热情优质的服务，接待好每一个团队、每一位旅游者。是全国旅行社第一家股份合作制试点，现又发展为有限责任公司。股东大会是公司的最高权利机构，董事会是公司的决策机构，总经理全面领导

公司的生产经营活动。公司有一个健全的管理体系，有一套完整的管理制度，资产质量比较好。四川康辉旅行社有一只高素质，多语种的外语导游队伍，其中德语导游人数在全省位居前列。四川康辉旅行社的外语导游人员都拥有国家重点外语院校本科毕业学历，60%以上有在国外留学或培训的经历。四川康辉旅行社的导游人员在行业中多次受到表彰奖励。有一人被评为“国家特级导游”（全国仅21名，西南7个省，直辖市，自治区仅此一名），还有一人被评为“全国十佳导游”，一人被评为“四川省十佳导游”。经营宗旨为高质量的服务、高质量的员工、高质量的旅游。经营目标是让合作者放心、让旅游者满意。经营范围有出境游、入境游、国内游、边境游业务。

这一次假期正好借要去世博会旅游的契机，联络了四川康辉旅行社作为实践单位，负责同行的几位朋友旅游的联络和组织工作。担当起这个团体领队的职务。通过旅行前的准备、联系、收缴费用、制定合同，旅行中担当负责人、组织者来达到体验旅游工作者的工作过程，了解旅游业的部分工作流程的目的。从而实现增强自身社会实践能力、策划组织能力，接触社会的目标。

## 1、出行前：

出行前主要工作是负责旅行社与同伴的联络任务。最初，只有我和另外一人，联络还算顺利，在初步确定后又加入了两人。于是对计划做出了小幅度的调整，由于每个人都相互不认识，本来预定在某一天进行一次碰头会，相互熟悉，但每人也都有自己的课业任务，时间上的安排常常是一改再改。在报名截止之前一点，郑欧同学临时想要加入，由于人数已满，在经过多次交涉后，终于让郑欧同学成功加入了团队。在人数最终确定后，我们于7月15日进行了其中四人的见面会，大致确定了游览世博的路线。并于21日共同参加了此次旅行的说明会。至说明会结束，旅行的准备工作基本完成。

## 2、旅行期间：

### 第1/2/3天：

由于暴雨引发洪水缘故，火车延误13小时10分，于25日18点到达上海车站。在吃过晚饭以后，由于部分幼儿想花高出票价20%的钱坐游轮，于当晚21点一直耽误不参加自费项目的同伴到11:20。并于次日0:10到达住宿处。由于旅行社为了不减少行程，将世博游的时间压缩为半天左右。引起了部分同学的不满，激起了小摩擦。

### 第4/5天：

这两天为世博的游览，但由于旅行社为了不违反合同减少行程，将三天的游览项目合为两天。第4天时于12:00时进入世博园，比最初计划晚了4个小时，比导游承诺延迟3小时。由于我们五人事先申请了脱队行动，只与团队参观中国馆。但由于部分旅行团成员没有团队意识和时间观念，造成其他成员在烈日下等待进1个小时。进入中国馆后我们5人与队伍分离，参观完中国馆在园区活动。但当下午7点左右，导游通知我们因部分成员感觉劳累，要求我们缩短行程顺从部分人离开。我们五人据理力争，终于在多次交涉以后通过各种渠道维护了自身的合法权益，于晚间8点离开世博园。

第五天早上我们用40分钟完成了本应半天的科技馆行程。进入世博园区后，我们五人就与旅行团分开行动，度过了不错的一天。

### 第6/7天：

这两天是在绍兴与杭州西湖旅游，情况比较顺利。

### 第8/9天：

火车回程。

## 1、出行准备阶段：

这一次出行本来预计是跟随其他同学出行的，但是为了增强自己的组织能力，这一次我充当了旅行组织者的角色。但显然做为组织者我有太多的不足之处，汲取了大量的经验。首先，出行前人数一定要确定。这次旅行前的人数一直比较不明确，由最开始的2人增加到后来的5人，这对联络工作出了巨大的难题。第二，他人的联络方式要多样化，保证信息畅通。这一次同学之间的联络还存在问题，由于联系方式只有电话，在准备过程中常常无法及时的联系上他人。第三，出行前的分工一定要明确，计划要严密。这一次出行前虽然有一次碰面分工和计划，但不仅人没有到齐，世博园内的计划也是到了再说，至于分工携带的物品更是没有提及。而对于联系的问题已让我深深地体会到旅游工作者得不容易了。

## 2、旅行进行阶段：

这一次旅游过程大体上还是比较愉快的，但是由于事前的疏忽，没有认真调查旅行团中的人员结构。我们所在的团平均年龄偏小，有的只有六岁左右，这是造成行程进展缓慢的原因之一。同时，形成期间对于实践的安排还是有一定问题。本来就已经有限的时间还大量浪费在了走路和排队上面。本来如果努力一下，一些热门场馆本来可以通过与其他团队交涉走团队通道的，但由于部分成员的勇气不足，热门场馆就放弃了。不过，这次活动还是有很多可取之处的。在行程已经因为不可抗拒之力而被压缩以后，导游又借有些成员游览劳累想休息的借口妄图提前结束世博园区的行程，进一步压迫我们。在我们的交涉与据理力争的艰苦奋斗之后，最终维护了自己的合法权益。

在这次活动之后，最大的收获便是，个人的合法权益不容侵犯，一旦遇到自己的合法权益受到侵害，一定要用法律的武

器与对方战斗到底。不向错误妥协，才能赢得自己的权力。

## 2019大学生旅行社实习报告（3） | 返回目录

实习对我来说受益匪浅，因此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，这次实习也让我发现书本上的知识与实际问题的差距，对旅行社实习报告这一行业有了更深的体会。

在实习期间我体会到旅游这个行业中旅行社、社与社之间的竞争人与人竞争的激烈程度。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带物，以及对旅行社顾客的耐心以及责任心。着实更为重要的在实际的过程中我才真正发现自己学识的浅薄，经验的缺乏真是学到用时方恨少，我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中实践其实并不是一个概念，我想这也是学校之所以暑假让我们学习的原因，让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识，培养和提高学生的能力，理论联系实际，我认为旅游管理专业中实践环节重要的是理论联系实际，提高了我们调查研究，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团队精神将会使我终身受益。

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实习报告提升.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. 经济水平和产业结构的向限.即在经济发达地区,旅游业促进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.

据悉哈市西泉眼水库保护区条例于xx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,各种旅行社实习报告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,造成对旅游实习报告资源环境的压力.

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.

欢迎登录本站[], 内容来自互联网, 转载请注明出处!

## 2019大学生旅行社实习报告(4) | 返回目录

根据我院旅游管理专业的教学计划, 我于20xx年年6月30日——20xx年年7月25日, 在吉林省康辉国际旅行社进行了为期一个月的专业实习, 实习岗位主要为导游。通过本次实习, 巩固了所学的旅游行业知识, 尤其对导游有了更加贴身和深切的感受, 同时也对旅行社的基本职责和各岗位的工作流程有了了解, 掌握了导游服务工作的一些基本技能, 在实践中找到了理论知识与实际操作的结合点。在实习过程中, 也找到了自己的缺点与不足, 查漏补缺, 总结了一些经验和教训, 为自己日后弥补不足指明了方向, 使自己不断的提高自身的价值, 为以后自己就业奠定良好的基础。

### 一、实习概况

(一) 实习时间[]20xx年年6月30日——20xx年年7月25日

(二) 实习地点: 吉林省康辉国际旅行社总部, 笔者主要在公民旅游中心实习。

(三) 实习目的: 主要是培养我们的

自学和动手能力、理解能力以及思维能力。通过旅行社实习让我们进一步的巩固和理解课堂所学知识, 培养和提高理论联系实际能力, 更好的掌握课本知识和实际操作能力。

(四) 实习单位概况: 吉林省康辉国际旅行社有限公司创建于xx年, 隶属于全国大型旅行社集团并在全国垂直管理104家直属分公司的———中国康辉旅行社集团, 是国家旅游局正式批准成立的国际旅行社. 公司注册资本金150万元人民币, 质量保证金160万元人民币. 吉林省康辉国际旅行社有限公司是吉林省首家中央直属的国际旅行社, 也是国家旅游局特许批准经

营出国旅游业务的国际旅行社。

## 二、实习内容

### (一)接待实习内容

由于慷辉国际旅行社总部设在二楼，且下设很多部门，每当客人来公司时，一般都直接到各部门。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；最后是针对外出游玩的介绍上，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。我们部门经理姓王，有一天我按经理要求把她的qq以及msn挂在了电脑上，大概9点时候，王经理的qq闪了下，吉林省华侨国际旅行社的海之缘的李璐璐给王经理发了条信息，我打开一看原来是问好，我一看，不答理人家的做法是不对的，我就回了个笑脸，慢慢的我和她有一句没一句的聊了起来。

还有一天，有个中年女人挎个包来到了我们部门(公民旅游中心)，恰巧王经理不在，我热情的向她打招呼，然后给她倒了杯水。然后我问明来意，原来她是某学校的李会计，由于学校要出游，她是来交团款的。我马上给经理打了电话。然后告诉李姐，说经理马上来。可没有想到，经理很久没来，屋子里实在太安静了，我鼓足勇气，开口说话。首先，说了下天气，然后又转到出游，然后又又是化妆品，在我觉得快没什么话的时候，经理终于回来了。晚上回学校，我仔细想了下，觉得和别人沟通原来并不困难。

### (二)产品线路安排实习

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。

### (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：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；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；配合、督促地方接待单位安排好旅游者的食、宿、交通和参观、游览活动，照顾好客人的生活起居；维护旅游者的人身和财物安全，处理好各类突发事件，并能提供与之相关的延伸服务；耐心解答旅游者提出的问题；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：认真做好旅游者在本站的接送服务；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；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；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；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。

### 三、实习体会

## (一) 旅行社的规范性

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

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。

## (六) 旅行社的品牌形象

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。

## 四、实习思考

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：

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xx年度用汽车作为旅游交通工具占%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的发展趋势，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%，而从25-44岁占整个旅游人数的%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、20年、30年的分时度假的旅游服务项目□xx年选择分时度假的人数同比上升了数倍，预计全国xx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见度假村，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。

## 五、致谢

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，但是这短短的20多天却让我受益不浅。在实习过程中实习单位领导刘总，以及部门经理王姐对我十分照顾，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，但是，实习单位即康辉国际旅行社的前辈们还是耐心教导我。而实习指导教师王老师在百忙之来我们的实习单位，来看我们的实习学习情况，有时候我受到什么委屈，我第一时间总是想到王老师，在老师的支持下，我才会走完这段实习时间，感谢帮助我成长的你们，谢谢！

## 大学生旅游情况调查报告篇四

### 一、 实习目的

通过旅行社实习销售一职了解旅行社的订单详情及线路运作，同时把所学的专业知识加以运用，从而加深对自身专业的理解，达到学以致用效果。

### 二、 实习内容：

1) 实习时间：2019年

2) 实习地点：

3) 实习单位：

### 三、 实习单位介绍

x有限公司成立于19xx年。是一家长期从事组织、接待海外华侨、港澳同胞归国观光、旅游探亲的专业国际旅行社，也是

经国家旅游局批准组织中国公民自费出国游和港澳游的组团社之一。公司现为中国旅行社协会、广东省、广州市旅行社协会理事单位。公司主要经营入境游、出境游、国内游三大旅游业务。在全市各区(含增城市、从化市)设有营业网点。本公司将坚持“服务至上、诚信经营”的理念，秉承“以您为本”的宗旨服务于社会。

#### 四、实习过程

经历了初期的不知所措，到现在，真的是百般滋味在心头。现在，我已懂得了对待客户要用到心理学，要懂得客户的需求，从而细腻地介绍产品。也要懂得和客户进行沟通，用心推介适合客户的旅游路线。通过这次的实习，我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这几年所学知识的巩固与运用。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定距离的，并且需要进一步的再学习。在这次的社会实践中，让我打开了视野，增长了见识，也改掉了许多毛病。知道挣钱的不容易，工作的辛苦，与社会的复杂多变。而为了适应社会，我们要不断的学习，不断的提高自己，在实践中锻炼自己，使自己在激烈的竞争中立于不败之地。

旅行社销售的工作比较繁多，学习的内容也有很多，包括：

(1)电话营销：每日都要电话拜访客户，询问是否有旅游的意向，主要集中在公司团体旅游为主，为有意向的客户解答相关旅游问题并给客户提供专业意见。

(2)熟记旅游线路：销售人员一定要熟记旅游线路、线路的排期、线路的基本情况，包括三餐安排、住宿标准是否挂星、自费项目、报送机场来回、景点等要非常熟悉。还要熟悉利润的组成、来源、报价，一条旅游线路价格的组成。

(3)门票业务：省内省外各景点门票门市价格、同行价格、团购价格都要熟记在心中。

(4)订车、订票、订酒店：针对客户相应的旅游线路及要求后，为客户订票也是非常重要的。不同的出行工具对应不同的业务部门交涉和沟通，这一步也是最需要耐心和细心的一步。首先要和计调部门或旅游同行联系，确认这条线路是否还有有效和是否还有位。然后要核对客户个人资料和个人要求，并根据对应交通工具和出行时间进行订票，最后再联系酒店方落实所订酒店的具体情况方为完成。

(5)接听来电咨询电话：在电话响铃三声内必须接听电话，并且主动自报公司名称让客户知道，再来了解客户的需求，快速准确地向客户提供信息，再从旅行社的线路中挑选出符合他要求的线路供客户选择。

(6)签订旅游合同：向客户讲解线路，承认和小孩的价格所包含的款项后，客户选择对应出游路线后，就拟定好合同让客户浏览合同中的细节并进行讲解，客户确认无误后在合同上签名并收取旅游费用。当面点清款项后给客人开收据、发票，留下客人联系方式，最后把一份旅游合同、收据、发票、旅游线路表一同递给客户，另也有一份旅游合同是作为自己公司留底备案。这样旅游合同就签订完毕。

(7)电话、短信通知：当客户临近旅游时间，要电话或短信再次通知客户出游时间、上车地点与时间。以及一些温馨提示像记得带上身份证，还有一些旅游必备用品等提示。

(8)回访：客户回程后，要回访客户的旅游情况，留下客户宝贵的意见及建议，促进公司的进步与改善服务质量。

## 五、实习总结

这次的实习工作令我深刻的明白到旅游行业的不容易，旅游业是服务性行业，这是旅游业的性质。要求要有非常好的心理素质 and 热情的服务态度去对待客户，虚心接受别人的意见和批评。毕竟服务性行业是没有标准和尺度去衡量什么才是

优质服务，没有最好的只有更好的，只要用心对待每一位客户，真心懂得换位思考，就能做到为每一位前来的客户订制一条属于他们的优质旅游路线。

旅游工作要有仔细谨慎的工作态度，因为里面牵涉了客户的隐私。身份证号码、名字、电话、住址等个人资料，为客户订机票或购买保险的时候身份证号码和名字的正确输写就非常关键，一旦出错不仅耽误了客户也会造成公司的损失。

## 一、实习目的

毕业实习是旅游管理专业学生在完成课程之后进行最后的综合实习，是贯彻理论联系实际的原则，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。

## 二、实习内容

这次我实习的地方是江西省盛大旅行社旅行社。这家旅行社成立于2019年，注册资金 150万元人民币。是经国家旅游局批准，由江西省旅游局核准，南昌市工商行政管理局登记注册具有法人资格的国内旅行社。业务范围包括进行国内组团旅游和省内旅游接待服务，兼营会议接待和机票代售等业务。经营江西境内的各大精品线路，开通了多条国内旅游线路，云南游线路是该旅行社的招牌线路。

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，有利于了解整个旅游行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。

上班第一天，没什么工作，老板和其他的工作人员都很忙，也就简单的和大家打了个招呼，然后就到了老板指定的地方呆着。以前在旅行社做过兼职导游，知道刚到旅行社就是这样子，大家忙起来了往往把新人当做空气，有事的时候才会去关注你。我也就知趣的找个地方呆着，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。刚来旅行社，自己就要机灵些，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。

中午大家忙着也只有用快餐填饱肚子了，知道大家都要叫快餐，我也就自告奋勇的帮大家了这个忙。吃饭是闲聊，大家除了对我说了些客气的话外，有两个看似资历很老的同事还说我很好学，还知道我看了什么，姜还是老的辣，就这样悄无声息的去观察你。所以，有的时候你不要怀疑自己做的无法得到认可，其实有人已经看在眼里了。下午也就是自己看资料了，一天很快就过去了。

我主要是做实习到有的，所以重点就是去熟悉导游业务知识。背导游词，背到滚瓜烂熟，烂记于心是很重要的，而且还不能像背课文一样死记硬背，还必须要有趣味性，要拓展知识链，能够将各种相关知识融会贯通。第一周的主要事情就是熟悉旅行社的各条线路和新导游可能会去带的一些一日游的景点知识，我不紧将自己以前的导游知识温习了一遍，开始一周的时间也是自己的导游知识丰富了许多。除了给自己充电外，平时也会帮计调们去给客户送些票据之类的东西。

因为我以前在学校带过学生团也在其他的旅行社带过两个团，有一点带团的经验，因此，老板也没为我安排什么培训，只是让我多掌握些导游知识和本旅行社的景点线路。

带团不是一件容易的事，你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。

我带的第一个团是到石门涧一日游的散客团。散客团相对团队游客简单一些，散客团基本上都是由几个小团体组成，这些小团体的组成主要有家庭成员组成、单位同事、亲戚朋友等几种形式。其实我们只用关注这些小团体中的具有领头作用的一个人就行，这些小团体基本上是以领导、老人或者小孩子为中心的。搞定了这些中心人物，也就算是和这些小团体搞好了关系。个小团体有时又可以相互牵制，所以整体来说带起来并不难。上车之后就是致欢迎词，景点的简单介绍，玩点小小的游戏，一趟下来，也没出什么纰漏。

自从较好的带了第一个团后，我就陆陆续续的带了五六个团。这些团虽然都带下来了也没出现什么大问题，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。

在旅行社实习的一个多月带了多个旅游团，这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，老板对我工作的认可和我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐！

在一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。

毕业实习，是学生从学校步入社会的过渡阶段，是让学生在真正出社会之前，对社会的提前适应阶段。四年的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。通过毕业实习，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，用最好的心态去面对客人，面对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，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1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、这次实习对我撰写毕业论文有很大的帮助。此次我的毕业论文是《后金融危机背景下我国旅游景区的发展对策》，需要对旅游景区的发展现状和目前的旅游供需关系有所了解，实习的过程正好可以亲身的去了解，这为我的论文撰写提供

了不少素材和灵感。

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。

## 大学生旅游情况调查报告篇五

实习是大学进入社会前理论与实际结合的最好的锻炼机会，也是大学生到从业者一个非常好的过度阶段，更是大学生培养自身工作能力的磨刀石，作为一名刚刚从学校毕业的大学生，能否在实习过程中掌握好实习内容，培养好工作能力，显的尤为重要。为此本站实习报告栏目小编为大家收集整理了精彩的实习报告范文，供大家参考，希望对大家有所帮助!

四川康辉旅行社

201x年7月11日至201x年8月1日

四川康辉旅行社，地址成都市天仙桥北路3号楼，旅游经营许可证号码为l-sc-gj00030，宗旨是遵照国家的法律、法规和旅游管理部门所制定的有关旅游的各项规定，进行各项与旅游有关的经营活动，用先进的管理模式，热情优质的服务，接待好每一个团队、每一位旅游者。是全国旅行社第一家股份合作制试点，现又发展为有限责任公司。股东大会是公司的最高权利机构，董事会是公司的决策机构，总经理全面领导公司的生产经营活动。公司有一个健全的管理体系，有一套完整的管理制度，资产质量比较好。四川康辉旅行社有一只高素质，多语种的外语导游队伍，其中德语导游人数在全省位居前列。四川康辉旅行社的外语导游人员都拥有国家重点外语院校本科毕业学历，60%以上有在国外留学或培训的经历。

四川康辉旅行社的导游人员在行业中多次受到表彰奖励。有一人被评为“国家特级导游”（全国仅21名，西南7个省，直辖市，自治区仅此一名），还有一人被评为“全国十佳导游”，一人被评为“四川省十佳导游”。经营宗旨为高质量的服务、高质量的员工、高质量的旅游。经营目标是让合作者放心、让旅游者满意。经营范围有出境游、入境游、国内游、边境游业务。

这一次假期正好借要去世博会旅游的契机，联络了四川康辉旅行社作为实践单位，负责同行的几位朋友旅游的联络和组织工作。担当起这个团体领队的职务。通过旅行前的准备、联系、收缴费用、制定合同，旅行中担当负责人、组织者来达到体验旅游工作者的工作过程，了解旅游业的部分工作流程的目的。从而实现增强自身社会实践能力、策划组织能力，接触社会的目标。

## 1、出行前：

出行前主要工作是负责旅行社与同伴的联络任务。最初，只有我和另外一人，联络还算顺利，在初步确定后又加入了两人。于是对计划做出了小幅度的调整，由于每个人都相互不认识，本来预定在某一天进行一次碰头会，相互熟悉，但每人也都有自己的课业任务，时间上的安排常常是一改再改。在报名截止之前一点，郑欧同学临时想要加入，由于人数已满，在经过多次交涉后，终于让郑欧同学成功加入了团队。在人数最终确定后，我们于7月15日进行了其中四人的见面会，大致确定了游览世博的路线。并于21日共同参加了此次旅行的说明会。至说明会结束，旅行的准备工作基本完成。

## 2、旅行期间：

### 第1/2/3天：

由于暴雨引发洪水缘故，火车延误13小时10分，于25日18点

到达上海车站。在吃过晚饭以后，由于部分幼儿想花高出票价20%的钱坐游轮，于当晚21点一直耽误不参加自费项目的同伴到11:20。并于次日0:10到达住宿处。由于旅行社为了不减少行程，将世博游的时间压缩为半天左右。引起了部分同学的不满，激起了小摩擦。

#### 第4/5天：

这两天为世博的游览，但由于旅行社为了不违反合同减少行程，将三天的游览项目合为两天。第4天时于12:00时进入世博园，比最初计划晚了4个小时，比导游承诺延迟3小时。由于我们五人事先申请了脱队行动，只与团队参观中国馆。但由于部分旅行团成员没有团队意识和时间观念，造成其他成员在烈日下等待进1个小时。进入中国馆后我们5人与队伍分离，参观完中国馆在园区活动。但当下午7点左右，导游通知我们因部分成员感觉劳累，要求我们缩短行程顺从部分人离开。我们五人据理力争，终于在多次交涉以后通过各种渠道维护了自身的合法权益，于晚间8点离开世博园。

第五天早上我们用40分钟完成了本应半天的科技馆行程。进入世博园区后，我们五人就与旅行团分开行动，度过了不错的一天。

#### 第6/7天：

这两天是在绍兴与杭州西湖旅游，情况比较顺利。

#### 第8/9天：

火车回程。

#### 1、出行准备阶段：

这一次出行本来预计是跟随其他同学出行的，但是为了增强

自己的组织能力，这一次我充当了旅行组织者的角色。但显然做为组织者我有太多的不足之处，汲取了大量的经验。首先，出行前人数一定要确定。这次旅行前的人数一直比较不明确，由最开始的2人增加到后来的5人，这对联络工作出了巨大的难题。第二，他人的联络方式要多样化，保证信息畅通。这一次同学之间的联络还存在问题，由于联系方式只有电话，在准备过程中常常无法及时的联系上他人。第三，出行前的分工一定要明确，计划要严密。这一次出行前虽然有一次碰面分工和计划，但不仅人没有到齐，世博园内的计划也是到了再说，至于分工携带的物品更是没有提及。而对于联系的问题已让我深深地体会到旅游工作者得不容易了。

## 2、旅行进行阶段：

这一次旅游过程大体上还是比较愉快的，但是由于事前的疏忽，没有认真调查旅行团中的人员结构。我们所在的团平均年龄偏小，有的只有六岁左右，这是造成行程进展缓慢的原因之一。同时，形成期间对于实践的安排还是有一定问题。本来就有限的时间还大量浪费在了走路和排队上面。本来如果努力一下，一些热门场馆本来可以通过与其他团队交涉走团队通道的，但由于部分成员的勇气不足，热门场馆就放弃了。不过，这次活动还是有很多可取之处的。在行程已经因为不可抗拒之力而被压缩以后，导游又借有些成员游览劳累想休息的借口妄图提前结束世博园区的行程，进一步压迫我们。在我们的交涉与据理力争的艰苦奋斗之后，最终维护了自己的合法权益。

在这次活动之后，最大的收获便是，个人的合法权益不容侵犯，一旦遇到自己的合法权益受到侵害，一定要用法律的武器与对方战斗到底。不向错误妥协，才能赢得自己的权力。