

2023年导游课心得体会 导游培训学习心得体会(实用5篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗?下面是小编为大家整理的心得体会范文大全,供大家参考借鉴,希望可以帮助到有需要的朋友。

导游课心得体会篇一

众所周知导游资格考试是当今社会最热门,也是通过率较低的考试之一。如何在浩浩荡荡的考试队伍中脱颖而出是困扰每一位考生的难题,那么选择一家高水平的培训学校将是您获得成功的关键。

好的培训学校主要应考虑以下几个方面:1、师资力量;2、课时;3、服务。合肥学院旅游系自20__年开办导游证培训班以来,本着对考生负责任的态度为原则真实的反映本校的情况,不仅帮助本校学生在考试队伍中脱颖而出,更是帮助大部分合肥其他高校学生解决了这一难题,在导游证培训方面确实也有较大优势。

我们的优势是什么?

(1)、专业团队:几年来,我们专注于导游培训,工作人员均为持证导游、富于成功考证经验。师资力量强。

(2)、课时最长:班长达208课时,历时两个月,为了不影响学生平时的学习,都是星期六星期日上午上课,为合肥市最长课时。充分的课时是您顺利通过考试的保证。同样投资,课时更长。

(3)、专职班主任服务:每班配置专职班主任,了解你的学习

情况，关心你的生活。

(4)、学习小组：学校采取个性化服务，每十几个同学组成一个学习小组，每组安排一名组长，学习小组如果能促进顺利通过考试，取证后你将会有十几个做导游的朋友和你共同在旅游业发展。

(5)、课后景点实习：我们针对于口试在考试中的难点，特别安排了课后景点实习。

(6)、口试模拟考试：我校组织在导游培训界独一无二的“考前口试模拟考试”，保证每一个学员上场感受整个考试流程，持证老师进行现场点评。我校历年参加口试模拟考试的同学，通过率高。

我们的办学特色：

(1)由旅游教授、导游考试资深评委授课；

(2)理论联系实际，导游、口试考官亲自带领景点实习，课堂演练与实际相结合；

(3)免费重读、免费试听、免费口试模拟考试；

(4)超长课时：普通话：课时长达208课时；合肥最长课时。

(5)设有专职班主任，班主任都为持证导游。

(6)内部20__道笔试题库，另加900道口试真题题库，确保笔试、口试均高通过率。

物超所值：

(1)考试前有旅行社总经理专题讲座。

(2) 免费赠送 十佳导游员精彩导游词、历届考题;

(3) 免费 电话答疑、电话支持

我们开设的课程

我们开设的课程就是导游资格证考试的指定教材，由安徽省旅游局出版。具体如下：

导游技能：《政策与法规》 《导游业务》

导游基础：《安徽导游基础》 《全国导游基础》 《文学常识》

综合知识：《走遍安徽》

根据国家旅游局关于全面提高导游员职业道德和专业素质的要求，推出现场模拟导游培训。

我们的工作总结

自20__年起，合肥学院旅游系已连续三年成功举办了针对本校学生及社会人员的导游人员资格考试培训班，培养了大批合格人才，取得了良好的社会效益。其中，我院学生由于基本功较为扎实，历年通过率都很高。

合肥学院旅游系高度重视导游考试培训师资队伍的配置和建设，所有培训教师均具硕士以上学历，具有多年的导游培训经验。不但具备丰富的导游服务及旅行社管理知识，而且具有多年的实际带团经验，熟练掌握导游服务的各项技能和技巧。熟悉历年考题及考试工作，培训教师在授课前反复研读考纲，认真分析考试重点及教材难点，充分考虑目前导游培训与考试工作的现状，认真总结导游工作经验，注重知识的全面性、实用性，既考虑到全国导游资格证考试内容的需要，也注重学员实际操作技能的提高。以考纲为纲，确定教学要

求，着重解决有限教学时间和大量教学内容之间的矛盾，采取“紧扣考纲、理清脉络，抓住重点、适当练习、答疑解惑”的方法，上好培训辅导课。由于紧扣考纲，准备充分，培训思路和计划明确，培训方式多样(既有授课、研讨、专家讲座，也有经验分享、示范教学)，培训内容实用，针对性强(既有教材的串讲、教学重点和难点的把握、教学方法的传授，也有教学经验的分享，以及导游培训中一些教学专题的研讨)，教学手段先进(采用现代化教学手段，运用多媒体组织教学)，绝大部分教师都能较好地把握重点，深入浅出地进行授课，许多老师还精心编写了练习题供学员们复习，受到学员的一致好评。

对全省旅游教育发展的意见和建议

总体来看，在我省旅游局领导的高度重视和部署下，近年来，我省的旅游教育工作有了长足的进步和发展，各层次、各类型旅游教育培训机构逐步增多，布局日趋合理，师资结构及师资水平日趋完善，发展态势喜人。为促进我省旅游事业以及旅游教育事业的进一步发展，现对全省旅游教育发展及培训工作提出如下意见和建议：

一是建议将旅游人才教育培训工作上升到管理和宏观指导的高度。

二是建立与行业管理相结合的人才开发制度，进一步完善和加强旅游人才培养与行业管理相结合的有关政策，把旅游培训与饭店评星、旅行社管理、导游员管理、创建中国优秀旅游城市、评定旅游景区(点)等级等紧密结合，实施培训达标制度。

三是完善旅游企业从业人员持证上岗和岗位培训制度，坚持先培训、后上岗，全面推行旅游从业人员持证上岗制度，加强与劳动部门协调，让各类旅游资格等级与技术职称挂钩。

四是加强旅游培训基础建设，在现有旅游培训基地基础上，加大投入，改善条件，并有计划地对旅游从业人员进行分期培训、深造，提高从业人员的素质和服务水平。

五是加强全省各级领导干部、加强对公务员队伍的旅游专业知识培训，同时积极与宣传、教育等部门合作，实施全民旅游素质提升计划，培养全省人民的旅游参与意识。

六要制定和实施旅游教育科研立项制度和评奖制度，推进旅游院校(培训中心)的教学改革、学科建设和教材建设，提高旅游院校(培训中心)科研水平，促进旅游职业教育的发展和旅游专业教师特别是青年教师的成长。

七要进一步拓展旅游人才开发的国际合作渠道，积极开展境外培训，形成大旅游教育的新格局。

导游课心得体会篇二

为期3天的培训已告一段落，对于这一次培训，真是收获颇丰，有太多太多的震撼，太多太多的惊喜。刚刚让自己尽下心来，总结了以下四点：

第一，对于导游这个行业有了更加深刻的体会

从我大二考住导游证开始带团以来，就慢慢的喜欢上了这份工作，我想很多兄弟姐妹都深有感触。在这三天与五十多位同行兄弟姐妹相处的时间里，我也可以从他们的字里行间里感觉到，兄弟姐妹尤其是我们的大咖们，绝大多数都很喜欢这份工作，甚至于热爱这份工作，虽然当中会有些些埋怨，亦或有诸多无奈，但是这十几年如一日的坚持就是他们对于这个行业最大的肯定。这让我相信，做自己喜欢的事儿，会很容易优秀，优秀的人，都是在做自己喜欢的事儿。所以兴趣、爱好很重要。

第二，更加清楚的认识到了自身的不足

听完资深研究人员对大同、云岗、华严寺、九龙壁、悬空寺、五台山、阎锡山故居等地的专业讲解，才感觉到自己知识的匮乏，有太多需要去学习，需要去精进的地方。接下来的一段时间里，好好规划，强化自己。成功没有捷径，只有脚踏实地。追求能力，成功、财富、名誉就会自然追随于你。几位大咖就是最好的证明。

第三，五十三人行，都是我师

在这次踩线的五十三位兄弟姐妹中，每一位都是我的老师。

张_杰哥，协会会长，一位很好的领导者，很用心的管理者。这个导游俱乐部是去年6月才开始成立，之前酝酿了很长一段时间，可以想象纠结了很久，但是心中对于__导游整体形象的塑造，整体利益的考虑，以及其他一些综合因素，终于在去年6月付诸行动，俱乐部成立，很快就发展成为拥有500到1000名的导游俱乐部，在太原的导游圈有了很大的知名度，俗话说，人怕出名，猪怕壮，打江山容易，守江山难，伴随而来的是来自很多外部的强大压力，但是就是在这种高压之下，依然举办了这次踩线活动，当中的苦与累肯定不是我所能理解，如果心中没有理想，没有信念肯定是坚持不下来的。好的领导者是一个团队的核心，因为杰哥、武姐、霍哥的真诚，真心，使得这次活动当中的任何兄弟姐妹在任何时候都是彼此真诚相待，用心倾听，用心分享，将心比心，以心换心。团队领导人分工明确，各有所长，各有所管，这次的踩线才会这么圆满。“非常荣幸能够参加这次踩线活动”是这次每个导游都说过的一句话。

霍哥协会的核心人物之一，霍哥的专业性也不多说，感触最多的是霍哥普天之下皆是兄弟的豪爽，大碗吃酒，大口喝肉的豪情，以及呼之则来，挥之则去的幽默风趣。真的也是很为后辈考虑的资深前辈。

以上三位都是用心、用真心为这次活动付出心血的领导者。

毛姐专业知识也不多说，感触最深的是毛姐的柔情，旅途中所带来的听觉享受。

芦姐芦姐对于内蒙古草原专线一些知识、技巧的传授，循序渐进，逐步导入，以及对于命-运的独特见解，当然芦姐独特的幽默风，也很是吸引人。

白姐专业知识也不多说，低调奢华有内涵，白姐对导游这个行业的一番感触让人动容。

韩_简直是深藏不露，一开始以为年龄和我差不多，甚至比我小，没想到已经成家立业，而且还是高级导游，虽然刚刚接触_，但是一开口就被震撼了。分享了在带团当中的故事、经验，以及有意无意穿插进来的自己的人生观：降低客人的期望值；在带团中善于总结、整理，形成自己的风格；如何接机；如何送机；对考取中高级导游的一些建议等。

殷_燕子，这三天两夜当中我的室友，专业知识也很不错，带团也有几个年头，人很好，传授了很多经验。

宇_宇桐给我印象最深的是小巧玲珑，能歌善舞，以及专属于她的那种独特亲善带团风格。当然她对客人的用心也让我印象深刻，私下相处也非常nice☺

张_张静也着实把我震撼了一把，对于如何介绍自己，自己带团当中一些故事(领队为自己客人点餐，和自己在带团中遇到老年团)、状况的分享以及事后的一些总结。

曲_非常豪爽的东北姐们儿，特别好相处，带团时间也不短，经验丰富，专线、领队，全陪等，传授了很多经验给我。

特务小强小强将客人从厕所捞出来的奇葩趣事，幽默风趣，

值得学习。

马_洁姐^o^洁姐的《太原道》让我印象深刻，关注__传统文化，太原地域文化。

司机董哥非常亲切的一位大哥。此外还有董伟亮，张国强等帅哥，还有高级导游范勇，勇哥，以及其他叫不上名字的美女们，都学到了好多在这里就不一一列举了。

导游课心得体会篇三

接下来__年__月的时候带了一次__团，由于这次准备并不是很充分，又加上一些主观和客观的原因使自己对这次带团真的很有挫折感，不过，也让我学习到了怎么处理问题，面临问题时要临危不乱，以下是我带团来的大致小结：

- 1: 熟悉线路：团前准备一定要充分，线路熟记于心，多请教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才能万无一失。
- 2: 服务工作要热心，细心：特别是旺季，一定要提醒旅游注意事项，方可做到防患于未然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，游览注意要守时等等，主要防止问题出现的时候游客产生情绪上的不满。导游若在事先有个铺垫，效果就会好很多。
- 3: 注意协调工作，安排好游客的同时，也要妥善处理好客人，司机，地陪旅行社和景区的关系。
- 4: 导游要以不变应万变，出现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的头衔就注定了你必须在客人面前临危不乱，及时果断的处理问题，如发生意外情况也要学会随机应变来妥善处理。

5: 书到用时方恨少，导游所知道的知识必须广泛，因此要不断的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结教训，积累经验。

6: 维护旅行社的信誉同时也要保护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到意外问题时，客人也会尊重和理解你和旅行社的安排。

7: 最后，要及时解决客人遗留的问题，导游本身是一个服务行业，不仅仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决定不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会解决不同的问题，不要把问题留到最后。

时间已消逝，的感触心中仍有余悸，我愿把每次大大小小的经历都看成是第一次来认真对待!“路漫漫其修远兮”也许可以回头看看留下的脚印。年轻的我要不断的告诉自己“革命尚未成功，同志仍需努力”!，困难经历了，但经验却留下了。带团总是不可避免要遇到三多(人多车多“压力多)，作为导游就要做到三心(多一份细心，多一份小心，多一份诚心)。

细心：旅游景点环境杂，作为导游比平常要一份细心眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提醒客人归队。

耐心：在游览之前必须将团队的游览之前必须将团队的游览路线，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以迅速归队。初到一地大家充满新鲜感会不停“单溜”，这时导游要耐心而迅速的劝客人归队。

诚心：带团随时随地会发生突发事件，导游要用一百分的诚心去解决，事情终会得以化解。

我付出，我努力!总相信“一份耕耘，一份收获”。

导游课心得体会篇四

我们都知道，你在书本上所学所背的东西和你实际工作当中需要的是相异的，有些甚至完全不同。比如说，你在书上看到的几乎都是如何去讲解景点，当然介绍词都是供你站在景点内用到的，而我们在的导游过程中最重要的通常是关系到你收入以及游客评价的表现都是在车上，这些车上讲解词，是书上无法找到的。书上的东西是用来让你了解这个行业所必须明白的东西，把这些东西融会贯通，你才可以成为一个合格的导游，当然仅仅是合格的导游，要成为优秀的导游你还需要有很长的路要走。

还有一点非常重要，就是要培养自己一个善于总结的习惯，在下了一个团之后，写一篇心得，记录下自己上团时经历的事情，遇到的困难，得到的收获等等，甚至可以详细到团队住宿饭店的评价，司机的信息，上团的收入等，坚持这个整理经验的习惯，你手上的这些资料，将是你在忙过第一年进入淡季后最好的学习材料。你会感觉你的带团技能比别的新导游要快数倍不止。很多老导游到现在还坚持着这个习惯。

导游带团是一项工作，同时也是一门艺术。作为地接，自从你从出站口把游客接出来以后直到你最后一天把游客送入进站口，全部过程的细节几乎都由你来处理，处理得当，得到各方面的肯定、赞誉；处理不得当，可能会遭到投诉，甚至造成自己的经济损失。

有个需要注意的环节要重点强调：接送站、团队餐、购物和个人习惯。接送站虽然不算复杂，也不太容易出现问題，但一旦出现，必定是大问题，接站失误会影响团队中所有游客的旅游情绪，之后在你带团过程会增加沟通障碍，送站则更为关键，一旦因为导游的工作失误而导致误机误站，所产生的损失包括补票费、住宿费和餐费等将全部由导游承担；在用餐方面，导游需要注意的是目前在北京团队餐的餐标通常很低，餐厅只能保证八菜一汤的数量，而质量方面就需要导

游来监督了，导游通常要在接站时就为用餐上可能出现的矛盾比如用餐质量、餐厅环境和排队等问题做好事先铺垫，让游客有个心理准备，不至于在用餐开始时闹情绪；购物是导游创造收入的最佳途径，而游客对购物也有比较特殊的情绪，这一点上我们在下面的第六条中会做详细说明；关于个人习惯，这里要说的是卫生和安全方面，作为一个导游以室外工作为主，北京的天气相对干燥多风，对于个人卫生方面尤其注意，在夏天坚持每天下团后洗澡，避免身上出现异味，这是对游客的尊重也是对自己的尊重，在服装搭配上也要注意，我们建议在第一天接站时最好穿正装，以衬衫或西服为主给游客以职业导游的感觉，在后面几天由于需要长距离的行走和爬山，建议改为休闲装，不过要注意色彩的搭配；安全这里指的是财产安全，目前在北京，导游带团中涉及到的门票和餐费一般都由导游现金支付给对方，导游携带的包内时常会超过万元，还有用于餐厅和购物店的单据，导游要注意保管，避免遗失或失窃。

地陪、全陪和司机是一个服务集体，三人要在导游服务过程中及时商量工作的进展细节，以及应付可能出现的问题，一个团队对于旅游好坏的感受，很大程度取决于这个服务集体的合作情况。在这三人中地接导游要占主导地位，全陪和司机全力进行配合，但实际情况往往并不是这样，尤其是对新导游来讲。有时候全陪依仗组团社的名义对地接服务方面指指点点，不愿配合地接导游的工作，而司机有时也因为赚不到钱也会发牢骚，甚至与游客或导游争执，这是需要地接导游从中协调，来努力创造一个相对和谐的合作气氛。新导游在谈话技巧和为人处事方面可能还不够老到，但只要向对方表现出足够的诚意和耐心，相信无理取闹的人还是非常少的。作为地陪来讲，对全陪要主动争取配合，及时沟通信息；对司机要做到互相尊重、互相谅解。

对于游客，很多人旅游主要抱以猎奇、休闲和交流的目的来的，很少有想学习的，但北京的景点大多是历史景点，所以我们更需要把导游词做得更为诙谐幽默，使游客容易理解而

且对导游大加敬佩。在带团过程中时常会出现各种问题，游客也容易对导游抱怨甚至是投诉，导游遇到问题时首先要想到顾及游客的感受，在第一时间安抚游客，对游客的态度要做到周总理说过的“不卑不亢、落落大方”八个字，不盲目接受游客过分的要求。

旅行社是导游的工作开始点，导游主要接触的社内工作人员为计调或计调经理，他的主要职责是负责给导游派团、落实旅游用到的房、餐、车等事宜，计调与导游属于上下级关系，在带团过程中，要服从计调对旅游活动的安排，配合计调落实各项工作细节。当然，有些旅行社有些不成文的规定，例如导游挣钱多了要给计调或经理送红包，俗称“打喜儿，在这里我们不鼓励这种行为，因为钱这个东西送得越多人家越不嫌多，把毛病惯出来，想改都改不了了。当然，对于一般感情上的交流还是可以发扬的，比如逢年过节给社里买点饮料什么的，这个到算不上是“打喜儿”的。

与景区基本上是一种纯粹的工作关系，记得注意在进景区前佩带好导游证，配合景区的检票人员清点人数，在游览过程中出现紧急情况，比如游客受伤等要尽快与景区工作人员联系，争取他们的配合。

导游课心得体会篇五

通过两天的培训，我想在这里说一下提高导游服务质量的重要性。导游在旅游活动中居于重要地位，他们的服务质量直接影响着游客的旅游消费行为，进而关系到旅行社的生存与发展。如何提高导游服务质量是一个很受业界关注的问题。我从对导游进行有效的培训和激励以及对导游服务质量进行有效管理这几个方面谈一下。

导游是与游客接触最密切的职位之一，由旅行社组团的旅游消费活动主要是通过导游的沟通来实现，他们工作的质量直接影响着游客的旅游消费行为，进而关系到旅行社的生存与发展。

然而,现今导游自身素质问题以及对导游管理力度不够等原因,使导游服务质量达不到标准,更谈不上优质服务了。本人就如何提高导游服务质量提出以下拙见。

1. 综合考量,确定导游的报酬水平

旅行社应立足于导游等级和工作能力设定导游人员的基础工资,打破唯职位是举的分配体系,要配合实行以职业技能等级高低论待遇。通过对导游的学历、职称、工作表现和从业经验以及导游等级等方面综合测评,确定导游人员的基础工资,扩大收入差别。

依据游客满意度和工作量发放导游人员的带团津贴。导游人员带团津贴的发放要在游客满意度的基础上,综合考虑所带团队的人数、游程、时间等因素。

参照旅行社其他员工的薪金水平确定公平收入。旅行社要根据其他员工的薪金水平,结合导游人员的工作特点确定其收入水平,体现企业薪金发放的公平性,调动导游人员的工作积极性。

2. 导游小费给付的明确化、制度化、规范化

小费制度的完善既有助于导游与游客之间形成良性互动,又增加了导游人员的正式收入,还可以减少导游私拿“回扣”而降低服务质量的行为。严格说来,服务行业的收入主要来源是小费(tip)和佣金(commission)[]各地完全可以根据本地的平均收入水平、客源状况和接团要求,制定具体的小费给付标准,定出每位游客应付的小费下限,再由客人视导游的服务质量浮动。这样,将导游的小费收入与其工作量和服务质量紧密地联系在一起,促使导游努力地提高自己的服务水平,以获得较高的物质回报。

导游员的素质在很大程度上影响着导游服务质量,导游培训是

提高其素质的有效途径,应贯穿于导游员队伍建设的始终。

3. 岗前培训

岗前培训是对新员工上岗之前的一种系统化的培训。根据国家旅游局关于在旅游行业中实行“先培训,后上岗”的要求,对新导游员进行岗前培训,应该成为一种制度。抓好导游岗前培训,就为以后高质量的导游服务奠定了基础。岗前培训的目的是通过一段时间的集中培训,使新导游员掌握带团所必备的服务意识、专业知识和技能,从而能独立带团。

4. 在岗培训

在旅游淡季或某个必要时段,对导游进行针对性的专业培训是必不可少的。在岗培训就是对已积累一定导游工作经验的导游员进行的一种继续教育,使其工作能力不断增强,提高导游服务质量。

激励是通过对导游员的工作责任心和工作动力的激发和强化,使之提高对导游工作的投入程度,要针对不同导游员的具体情况,采取不同的激励方式。

5. 情感激励

情感激励就是利用情感对人的行为的影响力原理,通过增长导游员的正面情感来提高其工作积极性的一种激励方式。

情感激励能否具有激发效应取决于两个方面:一是给予充分的尊重和信任,使导游员在感情上有一种归属感。导游员被信任,就能增强其责任感和事业心。二是给予生活上的关怀,使导游员的感情有切实的着落点。旅行社对导游给予生活上的关怀,帮助他们解决住房、健康、孩子等问题,将会大大加强其归属感。

6. 奖惩激励

奖惩激励就是通过奖励和惩罚等手段来助长或削弱导游人员行为的一种激励方式,是以导游员工作表现进行评价为基础的。奖励和惩罚都必须公平合理,对导游员的评价要公正、客观。奖惩同其工作绩效挂钩,奖惩的标准要保持一致,否则就不能发挥应有的激励作用。

7. 建立导游服务质量的监控体系

能转化为实质性的质量提升。

8. 控制导游服务的偏差

由于许多不可测因素对导游工作的干扰,导游服务行为可能会偏离质量标准。控制导游服务中的出现的偏差,也是监控导游服务质量的一个主要内容。

对导游员的带团活动过程中已经出现的偏差要及时加以纠正。对导游带团活动的跟踪检查,要成为一种日常性的制度,导游服务过程中出现偏差时,要果断采取纠正措施。

影响导游服务质量的因素是多元化的,要提高导游服务质量需要导游、旅行社以及国家旅游行政管理部门的共同努力。总之,导游要站在游客的立场上,努力提高自身的各项素质和能力,尽可能的提供满意服务;旅行社对导游要进行必要的培训和有效的激励,建立合理的导游薪酬制度;国家旅游行政管理部门和旅行社对导游服务质量要加强检查、监督和管理,规范导游的行为;各职能部门在各方配合与努力下,进一步规范旅游市场,这样,我们的导游服务质量定能得到加强与改善。