

最新旅行社的实践报告(模板7篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。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。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

旅行社的实践报告篇一

引言：

这次实习时间是从20xx年7月17日到10月31日在广东国际旅行社出境游总部进行的。作为大学的专业实习，本人的工作岗位是出境总部港澳台部的一名团队操作员，因此主要实习科目有：管理学原理、旅行社管理、人力资源管理、计算机运用等，当然其中也涉及一些其他的科目。

一、实习单位及实习内容概况

在实习中，我主要负责，票务统筹，申领签注、帐务结算以及文件归档的工作。我十分认真地向其他有经验的同事学习，了解真正的操作程序，真正实现了从课本中走进现实，把理论联系实际。认识旅行社工作的全过程以及上下级工作的各个环节，并从中观摩其他部门的工作过程，使我掌握更多的工作技巧，获得不少的工作经验。

实习期间，我利用这次非常难得的机会去加深自己对行业以及企业的认识，并把所学的知识充分运用到工作上来。正如在专业学习时所知道的，旅游业的其中一个突出的特点就是其淡旺季分明。由于我所在的广东国际旅行社是广东地区三大旅行社之一，而且在行业内的声望比较高，所以在暑假这个旺季里，每天的工作都是十分繁忙的。而进入开学月以后，工作量就明显下降了不少，而我也充分利用工余时间来认真

思考在工作时出现的疑问，为此寻找答案并进行整理。

(一). 完善的公司管理架构

1. 部门设置。广东国旅总部分为若干个部门，共同维持着旅行社的日常运作。从高到低分别为：总经办、财务部、结算中心(国内游结算中心、入境游结算中心、商务游结算中心、投资核算中心、综合核算中心)、人力资源部、采购中心(地接景点采购部、饭店采购部)、门市管理中心(客户服务部、连锁店管理部、市场推广部、网络拓展部)、入境游总部(计调部、接待部、欧美部、日本部)、出境游总部(东南亚部、港澳台部、日韩部、洲际部、同业部、综合部)、国内游总部(省内部、省外部)、商务游总部(特种旅游部、商务会奖部、商务散客部、签证部、交通票务部)。如此细致的分工，可以充分运用人力资源，发挥团体的效能，让各个部门的人能够各司其职，各谋其位。

2. 职位设置。就正如人力资源学中的职位设置，可以在分部中实现最大效益，层层递进，每个部门都有各自的部门高级经理，到了总部又会有总经理去负责统筹各个部门的运作。有别于其他行业，旅游业中的部门设置比较繁琐，但是分类设置是必须的，况且，在行业中事件发生的偶然性比较大，因此更需要小心处理行业运作之中的人际关系。

(二) 公司操作程序

1. 部门间交接程序

在本人所实习的广东国旅中，从大的方面，公司会有属于整个公司范畴的操作程序，那就是让员工从营销到帐务都会有非常规范的程序，这样就有利于旅行社的每一项工作都有规矩可依；从小的方面，也就是从各个部门的范畴来说，也是有着各自的操作流程的。例如，在港澳台部，由于出团数非常的多，而且比较频繁，这就要求到员工的工作效率要更高。

2. 部门内部操作程序

在具体的操作过程中，部门本身的业务很多，包括票务、酒店订房、签注、散客和团体操作。因此，在如此的繁复的工作中，必须要按照部门自身的特点制定出一份属于本部门工作的细则。例如，在票务的登记出入上，必须登记的内容很多，在门市要票后必须把票号、领票日期、门市部名称、领票人等事项登记在案。到了出售票以后，门市代表又必须在财务部交款后把交接单交到部门负责人处，单上要把所有票的用途，价钱等等附上。当收到单以后，部门负责人需要根据票号把买出日期，所属细项登记好，以备日后文件的归档以及检查帐务。完成这些程序以后，整个业务的流程才算比较完满的结束。

“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。

(三). 通过iso9001国际质量标准体系认证

1. 体系简介

旅游业，是一个服务行业，然而服务水准的高低则是由服务质量来评价。在一般人简单看来，服务质量的高低评定是一个十分主观的过程，在此过程之中很难作出一个非常准确的评价。iso9001国际质量标准体系认证是一个全球公认的质量评价系统，通过定期的质量测评以及专家认证评定对一个服务企业的服务质量水平作出一个权威性较高的质量评估。

2. 体系作用

广东国旅，是广东省首家引进这项质量体系认证的旅行社，利用评定对旅行社的服务作出监督，使其服务长期稳定处于一个行业内较高的水平。通过了这个体系的认证可以使顾客对其服务质量有更好的认识以及信誉度。

旅行社的实践报告篇二

熟悉旅行社业务，跟团学习导游技能。

了解旅行社经营管理过程，掌握导游业务。

实习到了，说什么都要找个地方，实践一下，把自己三年来学习的东西拿出来，让社会检验一下，真真正正的与社会来个肌肤之亲。首先要做的是找个能发挥我们专业的地方，酒店或者旅行社。经过思考，最终我选了旅行社。

以前总是向往做一名导游，觉得能游山玩水是一件很好的差事，当我做了导游以后，才发现原先要当一名好的导游真的不是一件容易的事情。虽然做导游的时间不长，但每次上团都能和不同阶层的游客交流，每次都能有新的感受。导游要和各行各业的人交流，如果你的沟通技巧不强的话，交流则无从下手。一个好的导游，要有很强的沟通潜力，成熟的个人亲和力。讲解生动引人，对自己的旅游线路，沿途风情民俗十分熟悉，还要和景区景点，酒店餐厅，甚至司机持续良好的关系。在前辈的帮忙下我明确了要成为合格导游员应具备的条件：

一、强烈的职责感和服务热情。导游工作是一项脑体高度结合的服务工作，态度决定行动，拥有强烈的职责心，才会在实际工作中投入满腔的工作热情，为客人带给高质量的服务。

二、应具备广泛的基础常识。作为一名导游，尤其一名外语导游，在带团过程中不仅仅仅仅是一名讲解员，还是一个“大保姆”。客人事无巨细可能都需要导游为其操心，对于客人，应

对的是一个无从下手陌生的环境，因此导游如果缺乏日常生活中的基础常识，就无法迅速为客人排忧解难。

三、语言清晰准确，讲解生动活泼。语言表达潜力是导游最重要的基本功之一，尤其是外语导游，语言正确清晰才能向游客传播中华礼貌，让客人了解自己的观点，同时充分了解客人的需求，及时带给服务，另外，生动活泼的讲解会使美丽风光锦上添花，会使沉睡的古迹死而复活，优雅的工艺品栩栩如生，从而给顾客留下难忘的深刻印象。

四、具备相应的旅行常识与专业知识。在带团过程中，团队随时可能出现不可预料的问题，导游具有相应的知识，就可在第一时间将损失减少至最低，为游客为公司争取到的'利益。

五、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，合格的导游就应做一个“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 and 智慧来应对。

六、具有组织协调应变潜力。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气体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，因此一个合格导游员要头脑清晰，有交情组织协调应变潜力，保证游客的旅游活动顺利进行。

七、注意仪容仪表，自身修养。许多外国。旅游业是一个综合性服务行业，许多外国游客到一个国家最先和最多接触的是导游人员，因此导游经常被人誉为“企业形象，民间大使“，良好的仪容仪表会给人产生完美的第一印象，从而反映出企业乃至一个地区、国家的精神面貌和道德水准，因此良好的仪容仪表是带给良好服务的基础。

旅行社的实践报告篇三

20xx年x月x日——20xx年x月x日

河南中国青年旅行社

河南省中国青年旅行社(简称河南青旅)成立于19xx年，是共青团河南省委直属单位，是中国青旅集团成员单位，是经国家旅游局、国家工商局批准成立的国际旅行社、出境游组团社。主要开展入境旅游、出境旅游、国内旅游三大主营业务，从事招徕和接待外国旅游者、华侨、港澳台同胞来中国大陆境内观光旅游、探亲访友业务；组织省内外各界人士赴境外、港澳地区观光旅游，联系代办商务考察；承接游客赴省内外旅游、考察，开展“河南人游河南”活动。本着“人本旅游、悉心服务”的原则，还开展有会议旅游、自驾旅游、留学旅游、专项旅游、商务旅游等多姿多彩的特色旅游服务。承接国内会议，办理国内机票、车票、车辆住宿预订等单项委托项目，并可根据游客的需要，在中国境内安排精彩的旅游活动及特色旅游项目。

透过这次实习以使我们了解旅行社经营管理的过程，掌握导游操作业务。主要是培养我们的自学和动手潜力、理解潜力以及思维潜力。透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潜力，更好的掌握课本知识和实际操作潜力，理论与实践相互促进以提高自己。

(一)接待实习。

刚进入旅行社，首先接触的是接待。接待工作就是接待一些前来进行旅游咨询的顾客。我们都明白第一印象的重要性，客人对旅行社的第一印象也十分重要，怎样给客人完美的第一印象呢？首先务必面带微笑，真诚的微笑是交往间的桥梁；然后，在做介绍线路时要时刻以客人的立场上出发，设身处地为客户着想服务；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状况、风俗状况、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，电话接待等等。一些顾客能够透过我们的网上联系方式或者电话订购方式就能够购买旅游产品了。这样既能够节约时间，还方便快捷。

(二) 产品线路安排实习。

旅游线路安排直接影响游客游玩的满意度和旅行社计划安排的合理性。作为实习生，我很重视对线路的安排工作，就经常看别人怎样做的，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，并用适宜、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。在那里合理的含义是指合情合理。

(三) 导游员职责实习

我在实习前拿到导游资格证，这次到旅行社最期盼的就是带团。所以我很认真学习了导游员的职责实习。在熟悉了导游相关业务知识后，我开始逐渐接触接手导游这个岗位。我们已了解到有氛围全陪和地接，而各个岗位的职责并不相同。

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状况和接待质量；

(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。

担任地陪工作的导游人员的主要职责是：

(1)认真做好旅游者在本站的接送服务；

(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，用心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。

我们要负起自己岗位应有的职责，并切实做好自身工作。

这段时间的旅行社实习，对我来说受益匪浅，这次实习也让我发现书本上的理论知识与实际问题的差距，对旅行社这一行业有了更深的认识。

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劲和规模的产业之一。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。

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，导游的不良事件的爆发引起人们对旅游业的深思，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带给各类保障的压力，就要为导游带给生存的可能，留出利益空间，于是导游能够收取各类回扣这一个行业潜规则就此构成，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x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。导游是行业潜规则构成过程中的参与者、制定者，又是被动理解者，在理解了现行规则所带来利益的同时，也务必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。

正所谓“初生牛犊不怕虎”，当我抱着巨大的热情投入到工作中时，却发现处处事与愿违。一些小小的生活细节，一些平平常常的琐碎小事，都能够让我变得捉襟见肘。我发现，实践中的事实都不是学校中能够学到的。

但是在这之后，透过不断地摸索和领悟，我慢慢地领会到，要想成为一名合格的导游员，务必首先成为一名合格的生活服务员。在国内旅游，“吃、住、行、游、购、娱”这六大要素之中，首先就应满足“吃”、“住”、“行”这三项。因为它们为旅行生活的三根支柱。于是，细致地观察和分析，不断的摸索和实践，这些在我工作的由始至终都必不可少。最重要的我更要不断地学习：在工作至中，我不但要学习交通知识、机型、车型、火车车次，学习宾馆、涉外宾馆的知识，学习各地菜肴的特色和口味，还要与本地的菜肴进行比较，这样，才能够向外地游客进行解说，回答游客提出的相关问题，使游客朋友们乘兴而来，尽兴而归。

旅行社的实践报告篇四

20xx年xx月xx日到20xx年xx月xx日我在天津中国青年旅行社实习，总共实习为期一个月。首先我要在那里感谢学校以及天津中国青年旅行社给了我这次宝贵的实习机会，其次要感谢天津中国青年旅行社塘沽门店的店长和两位工作人员，在这一个月中她们是我敬爱的同事，感谢她们所给予我的指导与帮忙。是她们使我在真正好处上的全面接触旅行社及旅游

行业，使我摆脱了在校期间的幼稚想法，了解了作为一个合格的旅游人就应具备什么样的条件与素质。虽然只有短短的一个月，但是我已经较为系统的了解了旅行社的操作流程，也基本熟悉了导游带团的步骤与方法。她们辛苦的指导与帮忙使我从一个对旅游行业一概不知的学生转变成为了一个略知一二的“门槛人士”。

20xx年xx月xx日下午，学校组织到天津中国青年旅行社总部进行岗前培训。培训资料是先由营销部李经理为我们简单的介绍中青旅的发展史，以及天津中青旅下属各区县门店营业部的工作资料、工作流程，还有上班中应注意的重要事项。接下来是由导游部的工作人员为我们系统的讲解了如何在实习期间带旅游团，如何做一名合格的兼职导游。最后是为每一位同学按照就近分配的原则分配门店营业部。而我被分配在了自己家的所在区一塘沽区。与我一齐在塘沽营业部实习的还有一位我的同学□20xx年xx月xx日上午9点我们进店报到了。

次带团的机会□20xx年xx月xx日我带北京欢乐谷一日游滨海专线旅游团。10月x日的时候我接到通知让我带团，当时既兴奋又害怕，但是兴奋大于害怕。兴奋是因为10月5号就要当上导游了，害怕是因为第一次带团没经验怕弄砸了。我怀着无比忐忑的情绪开始为我的导游工作做准备。我去向店长请教经验与方法，店长讲的很详细，这让我理解起来也很容易。我将注意事项以及工作的步骤一一列了出来总结在了一张纸上，还把计调、店长、司机的电话都存到了手机里，以防有紧急事件时能够迅速打电话联系他们。我将注意事项、工作方法熟记于心，接下来就是期盼着20xx年xx月xx日的到来。那天最后到了，全天的行程虽已走满，但并不如我预期般的顺利与完美。在旅行的`过程中出现的小误会也都平静的解决了。在致欢送词时我向所有游客致谢、致歉来弥补这次旅行中我照顾不周的地方。大家给我的回答是：“谢谢，导游辛苦了。”

带团工作结束了，不管是做什么工作都不可能白做，总会给做事的人留点什么。这次带团也不例外。首先，我要感谢店长给我这次机会，谢谢她对我的信任。其次，我要感谢这次旅程中的司机杨师傅，如果不是他给了我这么多的帮忙，这次的旅程也许不会这么顺利。最后，我要感谢我的游客，虽然他们当中的个别人在旅程中刁难我，给我难堪，但我依旧要感谢他们。是他们让我对这个社会有了进一步的了解，是他们让我看到了这个社会中小一部分形形色色的人，是他们让我对校园有了更强烈的渴望。也许有人会说游客并没有给我留下什么好印象，然而不是，同样也是他们，但只是他们当中的一小部分人让我看到了人类善良的一面。谢谢他们。

除了这些，在这次实习中我还感受到了强烈的竞争气氛。旅行社与旅行社之间的竞争，人与人之间的竞争。在旅行社这样的服务性行业所需要的人才不仅仅要有必须的专业知识，还需要懂得如何为人处事和接人待物，以及对游客的耐心和责任心。着实更为重要的事在实际过程中我才真正发现自己学识的浅薄和经验的匮乏。我感觉在学校学到的理论知识和自己在工作中的实践其实并不是一个概念。我想这也正是学校之所以让我们实习的原因。让我进一步巩固和理解课堂所学的知识，培养和提高学生的潜力，理论联系实际。这次实习提高了我的调查研究、观察问题、分析问题和解决问题的潜力，培养了我身为一名在校大学生在社会中的生存潜力。同时也使我发现并及时弥补了自身的缺点与不足之处。例如，缺少耐心，沉不住气，对事思考不周，自满、自负等等。在以后的学习生活中，我必须会尽力完善自己，将自己的不足之处减少到最小，随时提醒自己，随时克制自己。在实习期间所学到的东西我会牢记一生，养成的好习惯我会继续坚持下去，它给予我的社会经验以及团队精神使我受益终身。

旅行社的实践报告篇五

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□20xx年1月25日-20xx年4月25日

贵州铜仁博大旅行社有限公司，是根据地委、行署的要求，由地区旅游局成立的直属企业。在地委、行署推进旅游活区战略和建设旅游支柱产业的进程中，担负着连接和促进全区旅游业快速、健康发展的作用。自公司成立以来，以诚实守信、质量为本、宾客至上的行为准则为服务宗旨，深得社会各界的肯定和信赖。目前，我公司有员工40余人，其中持有总经理资格证、部门经理资格证5人，持有全国导游证15人。业务工作人员精明强干。公司内部设置公民出游操作中心，会议培训服务中心，航空机票售票中心，主题活动操作中心，计调部，地接部，组团部，财务部，行政部，导游接待部等部门。已构建了全国网络信息系统。公司本着追求至善至美、不以价格取胜、更求质量永恒的服务宗旨，全心全意为广大顾客服务。

这段时间的旅行社实习，对我来说受益匪浅，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。在旅游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让我们在最后一个学期实习的原因，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和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、购、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。

(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。

(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，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。

关于旅行社发展的几点思考：全国旅游及旅行行业最具领导地位的论坛组织——世界旅游及旅行理事会积中国未来10年旅游及旅行行业前景十分乐观，预计到20xx年旅游及旅行行业年增长率为10.9%旅游业在促进中国经济和社会发展方面有着巨大的经济潜力□20xx年中国旅游业对gdp的贡献为8400余亿元人民币。据中国旅游局预测□20xx年全国旅游业总收入33000亿元人民币，相当于国内总产值的8%，真正成为国民经济的支柱产业，虽然中国旅行社有着美好的前景，但是中国旅行社的现状并不客观。这主要表现在我国旅行社的业务范围目窄，多为经营团队旅游，观光旅游来充分挖掘市场潜力，国际旅行社的自主能力差，其国际业务多为接待外国旅行社发来的团队，而且虽然旅行社的数量很多，但是却表现出散而弱的现象。

加强旅游知识产权的改革。我特别留意报纸杂志上旅行社打出的广告，我发现旅行社虽各异，但各旅行社所列出的旅游路线都几乎相同，在行程用餐、住宿、交通等各方面大同小异。因为旅行社产品的单一相同，导致各旅行社大打价格战，各旅行社都尽量压低一条线路的价格，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。

旅行社的实践报告篇六

旅行社计调工作之我见 自参加工作以来，才发现书本上的知识与实际问题的差距很大，对旅行社这一行业也渐渐有了较进一步的了解。

旅游接待工作首先代表了旅行社的形象。它具有以下性质和特点：

由于旅游产品具有很强的综合性，包含了住宿，餐饮，交通，娱乐，游览，购物等服务项目，接待的过程就是上述服务实现的过程。所以，接待工作是一项综合性很强的工作。

由于旅游产品是先购买，后消费，为了保证旅行社的产品质量，使客人满意消费者满意，旅行社全部的服务过程要按照规范，标准来实现，只有这样才能使接待工作能顺利进行。所以，接待工作具有很强的规范性。

旅游活动包含着对文化的了解，对知识的渴求，这在客观上要求接待工作具有较高的文化性。接待工作的主要部分是导游接待服务，导游接待服务不仅要帮助，照顾客人的旅行生活，更重要的是要在讲解的过程中传播文化。所以，接待工作具有较强的文化性。

由于接待工作是独立进行的，接待人员和客人是双向交流的，所以，接待工作要遵守两个原则：一是必须坚持四项基本原则，严格按照党的方针政策办事；二是要切实遵守外事纪律和旅游工作的各项规章制度及有关工作细则。

在旅行社中，计调首当其冲成为其一个形象代表。它是旅行社完成地接，落实发团计划的总调度，总指挥，总设计。“事无巨细，大权在握”，具有较强的专业性，自主性，灵活性。如果说“外联”是辛勤的采购员，那么计调就是“烹饪大师”，经他们的巧手要把“酸，甜，苦，麻，辣，咸”的不同滋味调制出来以满足不同团队的“口味”，确实需要一定的技巧。计调人员提高工作效率，避免差错应注意以下几个方面的问题。

计调人员在讲话和接电话时应客气，礼貌，谦虚，简洁，利索，大方，善解人意，体贴对方，养成使用“多关照”，“马上办”，“请放心”，“多合作”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满感情，以体现你合作的诚意，表达你作业的信心，显示你准备的实力。书写信函，公文要规范化，字面要干净利落，清楚漂亮，简明扼要，准确鲜明，以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作，一个优秀的计调人员，一定是这个旅行社多彩“窗口”的展示，它像“花蕊”一样吸引四处的“蜜蜂”纷至沓来。

计调人员一定要细致地阅读对方发来的接待计划，重点是具体时间，人数，用房数，是否单双间，小孩是否占床，用早，政府税如何缴纳；抵达大交通的准确时间和抵达口岸，核查中发现问题及时通知对方，迅速进行更改。此外，还要看看人员中有否少数民族，或宗教信徒，饮食上有无特殊要求，以便提前通知餐厅；如果发现有人在本地过生日的游客，记得要送他一个生日蛋糕以表庆贺。如人数有增减，要及时进行车辆调换。条理化是规范化的核心，是标准化的前奏曲，是程序化的基础。

“5定”（定房，定票，定车，定导游员，定餐）是计调人员的主要任务。随着海南旅游市场的需要，现在增加了一个“定高尔夫球”。共“6定”。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。这很像火车货运段编组站，编不好，就要“穿帮”，“撞车”，甚至“脱节”。俗话说：“好记性不如烂

笔头”。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24小时，能解决的马上解决，解决问题的速度往往代表旅行社的作业水平，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 不能模棱两可，是似而非。

组一个团不容易，往往价格要低质量要好，计调人员在其中往往发挥很大作用。因此，计调人员要对地接线路多备几套不同的价格方案，以适应不同游客的需求，同时留下取得合理利润的空间。

同客户“讨价还价”是计调人员的家常便饭。有多套方案，多种手段，计调就能在“变数”中求得成功，不能固守“一个打法”，方案要多，要细，要全，你才可“兵来将挡，水来土掩”，纵然千变万化，我有一定之规。

旅行社的实践报告篇七

xx旅行社有限公司位于xx路xx大厦3楼，是经过国家旅游局□xx旅游局批准，省工商局注册的具有法人资格的私营专业旅游企业，是足额交纳旅游质量保证金的单位，注册资金50万元。被评为“xx市十佳国内先进旅行社”，在xx年年3月全国旅游业消费者满意度调查活动中被中国旅游监督管理委员会评为“全国旅游业十佳信誉单位”。

公司拥有一支职业道德良好、业务水平高的业务策划人员及训练有素、熟练各种语言、服务水平高的专业带有队伍，数名导游历年来被评为“xx十佳导游”称号。公司秉承“宾客至上，信誉第一、优质服务”为宗旨，竭诚为旅客提供“食、住、行、游、购、娱”等一条龙最佳服务。

我从9月初应聘进入公司至离开，员工稳定在80人左右，公司主要业务为专业地接，计划团队，常规纯玩散客，会议自由人，高尔夫，自驾车等。

在xx学习生活了四年，对海南省也有个一个大概的了解。海南省作为一个岛屿，四面环海，气候怡人，具有得天独厚的旅游资源，海南省的旅游业发展前景非常的美好。我学的是市场营销专业，平日里上课很少涉及旅游方面的知识，出于对海南旅游发展前景的看好，我平时经常看些有关旅游方面的书。旅行社作为旅游业的承载者，具有极其重要的战略意义。所以，这次毕业实习单位我选择旅行社，希望通过社会实践，能对海南旅游业有更进一步实质性的了解。同时，在实习过程中注意培养自己的自学能力、动手能力、理解能力、为人处事能力以及思维能力等。进一步巩固和理解在课堂及书本上所学的知识，培养和提高理论联系实际的能力，更好的为建设社会主义伟大事业而奋斗。

（一）办公室文秘类工作

由于第一次较正式的步入社会，走进公司上班，加上领导对自己的具体工作能力等方面不是很确定，所以在xx旅行社实习的第一个月里，公司并没有分配什么重要的任务给我，仅仅是一些办公室里杂乱的工作，比如：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，但我并没有抱着随意的态度，而是对每件事都很认真的去处理，我个人觉得连小事都不能做好的人，就别提做什么大事了！

经过一个月基础性的工作后，我与公司同事和领导进行了相互了解，彼此间建立了一定的信任感和亲近感，并且使我学会了一定的社会交际，提高了自己为人处事的能力。

（二）旅游市场调研

随着市场经济的不断发展，市场营销学正不断地向旅游行业渗入，现已形成了旅游市场营销学，并逐渐地完善。市场调研作为市场营销的一部分，有着最为基础和重要的意义。

在公司实习期间，我有幸得到了一次实践性地市场调研活动，真是兴奋之极。在学校里，经常听老师讲些有关市场营销和市场调研的理论知识，偶尔有些实验性地模拟调研，但从没有过如此正式地社会调研。对我来说，这次绝对是一个把四年来所学的理论知识与社会实践相结合的绝佳机会，所以我本人非常的慎重与认真。

在做市场调研的整个过程中，我表现得相当活跃与积极。调研前期进行了调查问卷设计，以及调研对象分析，很多观点还得到了上级和同事的认可与赞许。市场调研中期，也就是正式有对象性的社会调查，我和同事们以小组的形式进行，按区域分配，我所在的小组负责海甸岛一块。我们接到任务后，我提议以街区为单位，每人负责一部分，分头行事，完成后到kfc集合，这样可以有效利用人员，在最短的时间内完成任务，同事们都表示同意。于是，充满激情、汗水、劳累与期望的一天就这样的开始了。回到公司，我们进行问卷统计与分析后，把结果交给了负责人。领导看了市场分析后对我们赞扬了一翻，晚上还请大家去happy☺

经过此次调研活动，我对海南旅游市场有了更进一步的认识了解，特别是顾客这一块，也对自己有了更深的认识，发现了许多不足之处，需要更努力地不断学习提高。

虽然第一次进旅行社工作，并且仅有短短的两个月，但通过近期的观察与思考，以及平日在学校里老师悉心的教育，我对海南旅行社的发展也有一些粗浅的想法与建议。

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。