

毕业旅行总结 毕业旅行实习报告毕业旅行概念(实用8篇)

教师总结是一种对自己教育教学工作进行回顾、思考和总结的重要手段。如果你想了解其他同学是如何写学期总结的，可以看看下面这些范文。

毕业旅行总结篇一

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：

(1) 综合性。

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。

(2) 规范性。

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。

(3) 文化性。

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。

（4）原则性。

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。

一，人性化。

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。

二，条理化。

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，或宗教信仰徒，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。

三，周到化。

“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。

四，多样化。

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。

毕业旅行总结篇二

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：1月25日—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。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，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。

实习体会

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。

毕业旅行总结篇三

经过将近3个半月的实习，我在工作实践中学习到很多课堂上和书本上无法学到的知识，我们一直强调要将理论和实践相结合，这次实习就是一个很好的机会，为我们实现了这样的目标。在带团实习过程中我不仅深刻了解了一名导游人员所扮演的角色和应有的工作，并在带团中吸取和总结经验，寻求适合自己以后工作的一套方法。而在旅行社的内部工作上，我不仅接触了前台服务员的接待工作也接触了旅行社内部运行工作的情况，在一定程度上对旅游市场运作得到了充分的认识和学习。另外从我对旅行社日常的管理和计调上的观察，有助于对所学过的管理学和人力资源管理学等科目的深入理解，进一步完善了自身的知识体系和提高了自己的管理能力。对现今这个需要专业技术和全方位能力人才的市场中认识到了自己需要，取长补短，弥补和进一步学习，对我以后无论在学习上还是生活中都有着极大的帮助。

（一）实习单位和实习时间

我这次实习的单位是潮州中国国际旅行社，实习时间为__年7月17日至__年10月23日。

（二）实习单位概况

中国国际旅行社总社（集团），简称国旅总社，英文名称chinainternationaltravelserviceheadoffice缩写cits。1954年4月15日，在周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、实力的国际旅行社。

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”、“企业奖”、“旅行社创汇奖”、“旅行社外联人数奖”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。

（三）实习内容（工作内容）

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。

（一）实习收获

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。

（二）实习体会

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。

（一）想法

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

第三、我希望以后的实习的同一性强一点，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

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，这次的实习然我获益良多，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。在旅行社的实习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。我会从这次实习和上一次的酒店实习结合起来，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。

文档为doc格式

毕业旅行总结篇四

20xx年xx月xx日——20xx年xx月xx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，是经国家局、国家局批准成立的旅行社、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、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，掌握操作业务。主要是培养我们的和动手潜力、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、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、、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；

(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。

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。

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。

在实习期间我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仅是要有必须的专业知识，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。我在切身的实践操作中也学到不少东西，以下是我的几点。

（一）时刻提高安全警惕

不管是在旅途中还在景点，在任何时候任何状况下安全都是第一位的，作为一个导游，我们有义务和职责去保护游客的生命和财产安全，没有安全一切都是空谈，同时我们还要注意保护自身安全，要有应对突发状况的预案和潜力。

（二）谨记旅游路线安排

出团之前必须要做好充分的准备，个性是跑有些长线旅游团时，对于线路必须要熟记于心，多向丰富的老导游请教一些特殊线路，如有些交通路段的管制时间等等。如果导游对线路不熟悉那后果将不堪设想，就像有一次我陪峨眉山—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，给自己跟旅行社都造成不小损失。

（三）注意做好准备和讲解技巧

导游的职责就是在带领游客外出游览的时候带给相应的讲解服务等工作。因此，对于讲解的资料，导游务必是熟记于心，张口就来。俗话说景点美不美，全靠导游一张嘴。因此导游词是十分重要的，而且导游词还就应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。但如果对讲解资料不熟悉的话，无论如何都是出不了感情的，也吸引不了游客。

（四）要有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，态度行动，拥有强烈的职责心，学会换位思考，从游客的角度出发，急游客之所急，想游客之所需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。

（五）充实自己的知识储备，扩展视野

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智慧和智慧来应对。

（六）培养组织协调应变潜力。

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潜力，保证游客的旅游活动顺利进行。

（七）具有自信心

要有自信，这样才能给游客一个良好的用心地形象，有了自信才能更好的把自己展现给游客，带给游客更好的旅游体验。

（八）语言清晰准确，讲解生动活泼并要富有感情。

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明白的事情，才能抓住他们的注意力。注意，自身修养，在一些细节上注意自身素质。

同时我在这个暑假的实习中也收获了很多东西。当导游，就跟大家平常所想到的那样，能够带着“免费通行证”到处游山玩水，品尝各地的美食和体现各地的风情。但是，我认为，收获的又何止是这些，人际关系拓宽了，收获了友情；胆子大了，收获了信心和勇气；在车上漂泊久了，收获了平淡的心。也能够这么说，上述所提到的挫折都能够算是我的收获。因为在出团的过程中，师傅会教予你的不仅仅只是带团时该如何做，很多时候会告诉你他们的人生阅历。客人也一样，有的是较少旅游的，而有些是经常旅游的，在他们身上能够

很轻易地捕捉到不同游客的不同心态，那会成为“经验”。当然，也因为实践了，亲自经历过才明白自己肚子里的墨水真的需要好好地补充一下，片面地强调理论或者实践其实真的是错误的，而这也是此刻很多大学生常犯的一个错误！

这几个月的实习有辛酸，有苦累，有的更多的是收获，有专业性很强的旅游方面的知识，还有专业之外的为人处世得方法。透过实习，我懂得了什么是职责，什么是职业道德，什么是正确的职业态度，怎样去独当一面，怎样去与人沟通。历练的过程虽然是艰苦的，但历练的结果同样是欣喜的。正所谓：“没有风雨哪能见彩虹”。这次的历练真的使我长大了许多，让我不再是飞不高的小鸟，它使我的羽翼丰满，让我敢于向未来道路上的风浪搏击。

同时，这次实习也能教会了我如何应对和处理挫折和困难。在成长的道路上，没有谁是一帆风顺，而困难和挫折是磨砺我们激励我们的伴奏曲，在它们面前，我们要勇敢、坚强应对，勇于突破并战胜之，之后我们会发现自己收获了许多，且进步了许多。

透过这一阶段的实习，我认识到了自己的不足，这将是我的动力和指南，我将会在以后的工作学习中更加努力，取长补短，需心求教，不断完善自己，提高自己，以一个更加良好的状态的状态在旅游这个行业实现自己的梦想！

毕业旅行总结篇五

时光荏苒，瞬间即逝。转眼间大学生活已剩最后半年。然而一切如梦初醒，揉揉眼就面临着要离开生活学习了四年的`母校，踏入社会接受社会考验的时候了。

为增加实践经验，我利用学校安排的课程实习时间，再根据自身的优势及专业能力，找到了相关于本专业的实习单位及岗位。并在规定的时间内在企业完成相关的实习任务。

经朋友的帮助，我有幸在海口通达假日旅行社进行为期两个月的实习生活。我很感谢朋友以及公司给我这样的难得机会，同时由衷地感谢公司同事在此期间对我无微不至的照顾以及帮助。

20xx年9月1日-11月1日，我在海南省海口市通达假日旅行社进行了为期两个月的实习活动，在实习期间，我主要以旅游市场调研和办公室文秘类工作为主。在这两个月的实习工作中，我得以亲身体验社会，学到了很多在课堂上学不到的知识，并获得把课堂学习的理论知识与社会实际实践相结合的机会。通过这次实习，我对旅行社的经营、管理及组织结构有了初步的了解，在实践中使我认识到旅游业的一些基本情况，以及其对地区乃至国家经济发展的重要性，并补充了自己有限的理论知识，提高了实际的操作能力。

海南通达假日旅行社有限公司位于海南省海口市大英路69号嘉茂大厦3楼，是经过国家旅游局、海南省旅游局批准，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“海口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、服务水平高的专业导游队伍，数名导游历年来被评为“海口十佳导游”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海南地接，计划团队，常规纯玩散客，会议自由人，高尔夫，自驾车等。

在海南学习生活了四年，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，所以在通达假日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半月，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住了她。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。

毕业旅行总结篇六

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□xx年2月15日—xx年5月15日

一、xx旅行社总体介绍：

xx旅行社成立于xx年5月，是由一批优秀的管理人员和高素质的导游队伍组成，以现代制度运营的旅游企业，在总经理周海鸥的领导下和淮安各界的关心与支持下，连续两年□xx□xx年）旅游业务销售总额位居全市首位。本社多年以来一直以“服务创品牌，满意在东方”为立社之本，以“诚誉、守信、兑现、前瞻、安全”为服务宗旨，热心为新老客户服务。

二、作为一名合格的导游，必须对自己的工作认真负责。

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。

毕业旅行总结篇七

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

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。

毕业旅行总结篇八

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，或宗教信仰徒，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。