

大学生旅行社实习报告

篇1：大学生旅行社实习报告

(一) 实习时间：2021年6月30日——2021年7月25日

(二) 实习地点：吉林康辉国际旅行社总部。笔者主要在市民旅游中心实习。

(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：吉林康辉国际旅行社有限公司成立于XX年，是经国家旅游局正式批准的国际旅行社，隶属于全国大型旅行社集团，垂直管理全国104家直属分公司，公司注册资本X万元，质量保证金X万元吉林康辉国际旅行社有限公司。 ，吉林省首家直属国际旅行社。它也是一家经国家旅游局许可经营海外旅游业务的国际旅行社。

(一) 接待实习内容

康辉国际旅行社总部设在二楼，部门众多，客人来公司时通常直接到各部门。客人对公司的印象非常重要。如何给客人留下良好的第一印象？首先，你必须微笑，使客人感到友好；第二，在介绍路线时，我们应该始终从客人的位置出发，随心所欲；最后，对于外出游玩的介绍，要及时向客人讲解当地的消费、习俗和注意事项。

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，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。

另一天，一位中年妇女拿着一个包来到我们部门（公民旅游中心）。碰巧王经理不在。我热情地向她打招呼，给她倒了一杯水。然后我问她的意图。原来她是一所学校的李会计。因为学校想去旅行，她来付团体的钱。我马上给经理打了电话。那就告诉李姐姐，经理马上就来。没想到，经理好久没来了。房间里太安静了。我鼓起勇气开口说话。首先，我谈论天气，然后去旅行，然后是化妆品。当我觉得自己几乎说不出话来时，经理终于回来了。当我晚上回到学校时，我仔细考虑了这件事，觉得与他人交流并不困难。

(二) 产品线路安排实习

我是一个刚到其他系的学生。起初，部门经理不让我参与生产线的安排，但让我慢慢看看其他人做了什么。经过两天的学习，我几乎了解了产品线的安排。产品对公司的生

存起着关键作用。旅游线路是一种旅游产品，因为旅游产品容易被他人复制。我发现旅游企业一般不会向竞争对手透露路线安排。在安排路线时应注意以下几点：首先，我们应遵守客人的要求，并根据客人的要求安排路线。例如，我们应该提前向客人询问一些禁忌。其次，我们应该注意时间紧迫，以便客人能够在合理的时间和金钱内参观他们想参观的地方。第三，路线安排人员应充分了解地理知识，并用恰当、优美的语言向游客描述路线。最后但并非最不重要的一点是，这是合理的。合理就是合理。

（三）导游员职责实习

我只获得了导游资格证书，所以我没有太多机会参加旅游企业的团队。但我仍然是一名导游。1、全程陪同导游的主要职责是：（1）执行旅行社接待计划，监督各地接待单位的执行和接待质量；（2）配合组长、当地押运、司机等接待人员加强配合，做好旅游站的衔接工作；（3）配合并督促当地接待单位安排游客的食宿、交通、参观游览活动，照顾好客人的日常生活；（4）维护游客人身、财产安全，处理各类突发事件，提供相关推广服务；（5）耐心回答游客提出的问题；（6）反映游客的意见和要求，进行市场调研，协助开发设计新的旅游产品。2. 担任当地陪同的导游的主要职责是：；（1）做好本站游客接送服务工作；（2）严格按照接待计划确定旅游日程，安排游客住宿、观光、购物、娱乐等活动；（3）积极做好导游讲解工作，积极向游客介绍和传播中国文化；（4）妥善处理旅游服务各方面的合作关系，认真处理游客的各种问题；（5）维护游客人身、财产安全，做好事故预防和安全提示。

虽然实习时间不长，但是感触颇深。首先让我们看一下，哪些因素影响着旅游者在出游时是否会选择旅行社、又会选择哪家旅行社？

（一）旅行社标准化

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根据我国《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）旅行社的服务质素

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) 旅行社产品的丰富性和个性化

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

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。

旅游业是一个朝阳产业。与其他类型的企业相比，旅游企业具有较高的可达性和较低的门槛。现阶段，中国本土旅行社纷纷成立，旅游企业发展趋势如下：

(一) 旅游中介分工越来越细分，旅行社从过去的传统的做国内业务和国际业务之分外，现在更加分工细致，不同的旅行社开发不同的旅游专线，同一品牌的旅行社也分别开发出不同的主体旅游和专题旅游。康辉国际旅行社办理国内旅游、出入境旅游业务

(二) 旅游中介的附加服务越来越突出。随着越来越多的挑剔顾客和激烈的竞争，旅游中介越来越重视服务在服务顾客过程中的附加作用，以争夺顾客，提高品牌竞争力。例如，它为客户提供订票服务、租车接送服务、金融服务和保险服务，还与餐饮和娱乐等许多其他消费单位合作。

(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) 自助旅游正在成为一种时尚。传统的旅行社服务给人们留下了许多负面印象（主要是糟糕的食物、睡眠和游戏），使旅游业只旅行而不旅行。然而，随着交通越来越便利，私家车越来越普及，酒店预订公司的繁荣和快速发展，越来越多的人开始自助旅游并逐渐成为时尚。特别是在大型节日期间，三五个家庭一起旅行、驱车数千公里、穿越河流南北的情况

并不少见。他们通过酒店预订公司预订酒店以解决住宿问题。其余的则可以自由安排旅行，弥补了传统旅行社的不足。从XX市使用汽车作为旅游交通工具的人数构成可以证明，占X%。

(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X万人，每年平均每人出行X次计，全国全年的商务旅游人次在X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X%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) 未来旅游业也开始萌芽。尽管分时度假在中国仍然是一种新的旅游形式，而且还没有标准化，但在过去的10年、20年和30年中，越来越多的城市白领选择了分时度假旅游服务。XX选择分时度假的人数同比增长了好几倍。据估计，XX将有X万多人购买分时度假。目前，许多旅游中介机构都不同程度地参与了期货旅游服务，多家知名品牌旅行社也联手在全国各地看到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

篇2：大学生旅行社实习报告

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。

XX年年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。

一、实习单位简介

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。

二、实习主要目的

在海南学习生活了四年，对海南省也有个大概的了解。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。

篇3：大学生旅行社实习报告

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、前言

(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XX年7月17日至XX年10月23日。

(二)实习单位概况

(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天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，达到学以致用用的效果。

二、实习内容：

1)实习时间：20xx年

2)实习地点：xxxx

3)实习单位：xxxx

三、实习单位介绍

xxxx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。

(6)签订旅游合同：1.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和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。

篇4：大学生旅行社实习报告

一、实践单位名称：四川康辉旅行社

二、实践时间：2010年7月11日至2010年8月1日

三、实践单位介绍：

20xx年暑期实习期中，我非常荣幸的到xxxx旅行社进行实习工作，期间的工作从前台的服务员到导游中各项不同工作中积累了不少的经验以及收获甚多。对于这次实习，是我继去年三个月酒店实习后的又一个长时间的实习工作，我的实习目的在于从实习中考察自己对专业知识所掌握的情况，将知识与实践相结合，在实践中提高自己的整体素质，为日后的工作打下基础，期间主要干的工作是导游，平常的时候去销售一下旅游线路，在实习的过程当中不断找到自己的不足，增加自己的带团经验和导游服务技能，提高自己的交流能力，在真实的工作环境下，认识自我，磨炼意志，锻炼心态，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。

（一）实习目的

1.完成学校统一要求的参与社会实践活动的任务

2.提高自己的导游服务技能，处理好与同事的人际关系，做一个优秀的导游和团队人员。

3.通过实习真正意义上接触社会以此来增加生活阅历，更加深入的了解社会，为即将步入社会的自己打下良好的基础

4.旅游业近几年得到了高速的发展，在高速发展的同时也出现了一系列的问题，有问题就有机会，通过对旅游行业的不断了解，找到创业的机会。

5.通过在旅行社的实习更加具体深切的了解旅行社业的整个工作流程，锻炼自己对所学理论知识的消化应用。

6.向旅行社的管理人员多学习一下管理经验。

（二）实习单位介绍

xx旅行社是xx店最早的旅行社之一。一直充分注重对社会的回报与人才的培

养。本社多年以来一直以“服务创品牌，满意在燕赵”为立社之本，以“诚誉、守信、兑诺、前瞻、安全”为服务宗旨，热心为新老客户服务。有着先进的管理理念和管理系统，拥有一批业务熟练、知识广博、经验丰富的管理、销售队伍和训练有素、服务优质。主要经营业务有：中国公民国内旅游、出境旅游、港澳旅游、入境旅游、会务旅游、休闲旅游，民俗旅游、太极旅游等；旅行社自成立以来，始终注重信誉和服务质量，赢得了海内外客户和旅游行政管理部门的好评。

旅行社始终秉承卓越的企业精神与专业的经营态度，扎根于对旅游目的地历史、地理及风土人情的了解，用心规划每一个旅游行程，推广深度旅游概念；配合全面的质量管理体系，从根本上保证顾客对旅程有自由的选择，有幸福的感受。

（三）实习过程

因为主要是做实习导游的，前几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旅游团，这样我不仅将自己以前的导游知识温习了一遍，还积累了一些经验。在此过程中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。接下来几周周的时间就是自己独立的带一些去西柏坡，天桂山，苍岩山等旅游团。一个月下来得到了领导和同事的一致好评。闲暇时除了给自己充电外，平时也会帮计调们去给客户送些票据之类的东西。当导游带团不是一件容易的事，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。

（四）实习感受及体会

通过在旅行社实习，我了解到服务性行业所需要的人才不仅是要有一定的专业知识，更重要的是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，期间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，培养和提高我们的能力，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。

实习的两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对我认真工作的表扬让我感到了极大的快乐！