

最新发料员的年终总结(实用5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

发料员的年终总结篇一

“时间是最好的药”，这样想来，我们的努力也应该是这药中一味成分。作为一名__医院__科室的护士。在这一年来，我积极努力的在自身的工作中加强了自我的学习和管理，不仅在医务工作中更加的精进，在病人们的评价感受中也受到了不少的感谢和肯定。

一、思想改进，态度完善

作为__医院的护士人员，我早知道思想态度在我们工作中的重要性。而在今年的工作中更是对次尽心的了积极严格的培训和加强！在护士长的教导的下，我在思想态度上能严格的保持对病人的热情和积极心。面对病人，能以“爱心、细心、关心、耐心”的思想去看待病人，对待工作。

在思想方面，除了对这些基本的掌握和巩固，我在工作中还一直保持着换位思考的态度，在工作中感受病人的担心，感受家属们的焦急。这些思想一直都在刺激着我，让我能在工作中更加积极的保持好自身的态度，更加努力的做好自身的工作。

二、工作的情况

工作方面，我严格的遵守医院对医务人员的各项规定，从穿着到个人的行为习惯，我一直都保持着严格的要求，绝不做

违反医院规定的事情！尤其是在照顾病人和处理药品的时候，我一定会再三确定，仔细的核对，对于标字不清和不了解的药品绝不乱动，并积极的总结自己在医院工作中的情况，将工作中发现的问题及时的汇报给领导。

一年来，我在护士长等领导的帮助下积极的加强了自我的工作，也通过在医院其他方面的努力，全面的改善了个人的思想和态度。让我能朝着成为一名优秀的“白衣天使”这个目标又进了一步。

这一年，我积极保证了自身的工作，在医疗工作中未出现过任何错误。但在今后的任务上，我会更加努力的要求自己，加强自我能力，争取在工作中为病人做出更多的贡献，减轻更多的痛苦。我一定会积极努力，不负自己作为__医院护士队伍一员的职责和荣耀！

发料员的年终总结篇二

一、思想政治方面：

全体医护人员表示坚决维护民族团结和祖国统一，旗帜鲜明的站在反对民族分裂的战线上，努力加强科室内的民族团结，进一步提高了科室的思想政治意识，增强科室工作人员的凝聚力和向心力。

二、医德医风方面：

我科一直注重提高医护人员的思想品德教育，提升医务人员道德修养，努力营造和谐的医患氛围。我们认真组织科室医师，反复学习了医院的各种文件及规章制度。提升科室服务质量，树立起优质的服务特色和行为规范。组织科室医务人员认真学习《医务人员医德规范》以及自治区的医务人员“十不准”，紧密围绕“服务”的基本理念，鼓励服务创

新，为患者提供热情周到、便捷高效的服务，切实解决病人的生活和经济方面的困难，坚决杜绝医疗行业不正之风，增强医务人员的工作责任心，切实提高医疗服务质量。工作人员形象的好坏直接影响到我科及医院在广大患者心中的形象，我们运用多种形式，强化正面教育，普及医德医风和岗位职业道德的修养，经常学习模范人物与先进典型的光辉事迹，发扬先进和模范的全心全意为患者服务的精神。科内定期召开会议，强调安全和质量，每月进行自查自评，对安全以及质量检查不合格表现者给予两彻底：(1)彻底整改、(2)彻底查办。今年我科在医院组织的患者满意度调查中患者满意度均达98%以上，并且患者“零”投诉，我科将更加提高服务质量，继续努力为患者提供更加优质的服务。贯彻和执行新农合和低保户的相关政策，向患者宣教新农合和低保户在医院的优惠政策，体现我院人性化服务和公立医院服务优势。认真结算患者的病历，做到不漏费，不多收费，及时结算患者的清单，减少患者因结算所造成的不便，使患者得到及时快捷的服务。

三、业务素质方面：

继续沿着“突出中医特色，发挥优势，以专科专病建设为重点，以完善综合服务功能为目标”的业务发展思路，把我科的特色项目建设的更加具有优势。优良的医疗技术和优质的医疗服务是我院乃至我科生存和发展的源动力，优良的科学技术和先进的管理理念能推动科室向科学化、规范化的方向发展。严谨有序的医疗秩序能够确保医疗质量的安全。我科围绕着强化本科室的学科建设，营造和谐的医患关系为中心，在思想上转变新思路，在专业上拓展新项目，继续将小针刀治疗项目延展的更加宽广，治疗常见病多发病，如颈椎病、腰椎病、关节炎、肩周炎及软组织损伤，共实施了300多人次，得到了患者和家属的一致好评；对于肿瘤晚期胸水患者，进行胸腔闭式引流治疗，目前已经开展了3例病人，此项技术在我院内系中科室中为首次正规开展。今年继续深入开展高强度超声聚集刀项目，发挥我科肿瘤治疗的优势，充分利用现有

资源，提高了肿瘤患者的生活质量。

在院领导的关心和支持下，调节了医护绩效工资分配比例，充分调动了护理人员的积极性和主动性，使我科护理人员意识到专科的学科建设与发展是和护理学科技术的跟进密切相关的。自今年以来，我科护理人员在急救、特级护理方面着重普及了心电监护技术和落实了专科急救的应急预案。在日常工作中，今年着重规范了床头交接班礼仪和观察重点、各班次的工作流程、消毒隔离的规范、病房管理的规范、口服给药看服到口、双联输液卡的执行、腕带病人身份的正确识别，使十四项核心制度得到了实实在在的贯彻和落实。我科积极响应卫生工作会议的精神，申报了优质护理服务示范科室，在这项工作中护士长和科室骨干对全科护士进行了基础护理等17个项目的培训和考核，并制作了宣传栏和爱心联系卡，使护士积极主动的为患者提供服务和帮助，从生活上关心病人，在疾病和康复方面指导病人，病人的满意度较前提高了2个百分点，患者纷纷表示护士开始知道怎样为患者服务，体现出我科为患者服务的人性化。在贴近患者，贴近临床方面，我科做出了积极努力也得到了良好的社会反响。在年轻护士的技能培训和考核方面，护士长和带教骨干进行手把手的示教，规范年轻护士的操作流程中的细节和理念，从细节抓起，让她们从工作初始就具有良好的工作习惯，在我科迅速的成长，为我科培养年轻后备力量。今年广泛开展外周静脉深静脉置管术，强化每一名护理人员的此项技能，做到了每名护理人员均熟练操作。中医自古就有“上工治未病，中工治欲病，下工治已病，”的精辟论断，在对病人的治疗和护理方面，我们不仅仅教会患者如何正确的配合医疗护理工作，更重要的是教会患者如何功能锻炼和出院后的生活，做到了医疗服务的人性化，医患关系的和谐化。

四、业务理论学习及考试考核：

组织科室医护人员做好三基训练、基本理论、基本技能的“三基三严”训练和考核，认真落实各项规章制度；确定专

业的发展方向，落实环节指控程序，加强阶段质量检查，进行每月一次的业务考核，力求使每一名医生能够达到考核的目标。组织全科室人员学习医疗法律法规和《抗生素的合理使用》、进一步规范科室医护人员的执业行为，做到依法行医、因病施治，组织医护人员学习医疗和护理的核心制度，切实加以督导、检查、质控，不断的规范提高全科医务人员的诊疗水平，加强医务人员的医疗质量安全教育，定期进行医疗质量、医疗安全、医疗技术规范的学习、培训，进一步防范和遏制医疗纠纷和事故的发生。落实三级医师查房制度，科室每周二进行大查房，强化质量管理和业务学习。增强全科医护人员的“院内感染”的意识，减少院内感染的发生，认真落实消毒隔离制度，做好一次性物品的使用及管理工作，重点做好了物品、无菌包的消毒管理工作。加强了医护人员职业防护技能的培训，强化自我防护意识，要求人人熟悉职业防护的有关预案，并力求杜绝职业伤害事件的发生。认真组织全体医护人员学习有关院内感染的知识和相关的规章制度，做到病房内无感染性废物，针灸针一次性使用，感染性垃圾归类处理和有迹可寻。遵守国家制定的传染病防治法律法规，对发现的传染病做到100%的上报，做到不漏报，不错报。

发料员的年终总结篇三

一、招投标部的组建工作

1、3月份开始着手准备招标代理资质的申报材料，于4月份报送到主管部门，10月中旬取得招标代理暂定资格证书。

2、制度上墙工作。在准备材料的同时，制定了一系列公司规章制度，包括公司简介、章程、内部管理制度、内部机构的设置等，同时着手将《招标代理人员工作守则》、《招标代理工作流程图》上墙。

3、10月中旬，组织相关专业人员参加了省里的招标代理人员执业资格培训以提高人员素质，并积极招揽人才，充实代理部内部力量。

4、10月末，向省招标协会报送会员单位申请表，加入省会员组织。并向省里报送《招标代理机构情况调查表》一份。

5、随时掌握与招投标相关的政策、法规及信息，并整理存档，以备学习。随时上网搜集资料，借为己用。对招投标资料随时进行存档整理，并制定了一套完整的招投标表格及评标报告。

6、__年11月初，到物价部门办理了招标代理收费许可证，实行亮证收费。

二、招标工作

1、全过程代理的工程：__工程。

2、协助代理工程：__工程。

3、投标工作：__工程。

三、其它工作

1、11月中旬，按市政府采购办文件精神，递交一份政府采购供应商登记备案材料，并报送11位政府采购评审专家。

2、进行甲级资质申报工作，于8月末取得造价咨询甲级资质。在报送书面材料的同时，完成造价咨询网络版的申报录入工作。

3、协助预算部、档案部向主管部门取送文件、复印材料。

发料员的年终总结篇四

xxx医院自筹建工作以来，在公司各部门领导班子的长期指导及全体员工的全力配合下，我们医院于6月10日正式对外面开诊，授公司的任命与派遣我本人5月12日介入男科医院从事于开业前期的筹备工作，并于6月8日正式接手男科医院，在短短半年时间内，经过我们医院全体员工的共同努力，使我们医院逐步向正规化迈进，通过实践与总结，我们已初步完成以下几大板块的工作。

一 企业已经完成合法化的建设，并且与相关管理部门建立良好的社会关系，在一定的条件下，医院能够顺利的开展各项经营管理工作。

在6月份卫生局的（医疗机构执业许可证）审批下来之后，经过我们医院领导班子的共同努力，先后又在民政局办理了（个体企业合伙登记），在技术监督办理了（组织机构代码证），在此期间我们公司领导的相关外关政策，即“集体利益个人化，个人利益经济化”的思想指导下，在接受检查与核准的过程中没有出现大难题，并且遇到重大节日时，我们与其各管理部门都有进行物质与情感的沟通交流，使医院在政府部门的宏观调控下，能够顺利地开展各项经营管理工作。

二 按照总公司上半年度经济工作会议的相关指导思想，我们承德男科医院已基本完成“一个中心，两条主线”的现代化企业管理格局建设。

系，不断完成企业的文化建设。

三 按照总公司对企业的定位与发展要求，把走：专科化品牌发展道路，做为我们男科医院市场企划工作的主导方向。

第一阶段，主要引导市民对男科医院的认识和医院整体形象的推广（已经按照相关程序成功推广）

第三阶段主要推广医院的诊疗技术及强大的专家阵容，并且在适当的时候对诊疗技术进行升级与再造也由于地方政策的原因，我们还在等待更好的时期与政策的空白点给予推广。

在此期间我们在8个县城的黄金时间大约投放20分钟的品牌广告，在市区的承德新闻综合频道，承德影视频道，都市频道的黄金时间段大约共计30分钟的品牌广告，另外还有天气预报挂脚，节目冠名和电视剧挂脚等形式。

另外，我们医院自开业以来在承德晚报上共刊登16期广告，在承德电视报上共刊登5广告。并且制作6期医疗杂志共计30余万册进行大力宣传，也大部分覆盖8县3区，在取到一定的社会价值的同时，也赢的一定的经济效益。

1我们完成了经营报表体系的建设，在我们男科医院，不管任何时间，到任何部门去了解工作，经过综合分析都可以判出医生经营的薄弱环节，以便于沟通工作的及时开展。

2我们完善了医院各个部门经营配制的建设，在遵循医疗原则，不引起医疗纠纷，不损害医院品牌的前提下，我们把好两道经营配合关，让各部门尽量服务于医生接诊，以便于日常经营工作的顺利开展。

3建立医患沟通的信息平台，对医生的经营数据进行长期跟踪，对于当天中断的患者，我们及时地把信息反馈给医生，让医生想办法动员患者定期来院复诊。

5建立在经营工作会议制度，对医生每阶段的工作业绩进行分析与评估，对医生的工作业绩进行考核。

五、在人力资源管理方面的建设，我们做了很大的工作

我们始终坚持能者上、平者让、庸者下、适合岗位就是人才的用人方针，对医院的整个结构进行调整，把适合的人员放

在最适合的岗位进行专业化培训与引导，让他们充分发挥个人的潜能并将赋予重任，对于经营重要岗位如b超、化验、等部门的人员已全面更新，另外，经统计我们医院在本年度共引进新员工36人，辞退人数32人，人员的队伍基本保持平衡因此使我们的经营工作还是比较顺利开展，使人力资源的管理走上良循环的轨道。

六、后勤保障体系的雏形已基本形成，主要体现在以下几方面：

1医疗物质用品的采购、库存、管理、发放等四大环节和程序已基本正规，能够做到急时的调控与配备。

3在员工的饮食保障方面，我们已经保证一日两餐制，并且由员工自愿的方式解决饮食问题。

医院目前存在的问题及改正措施：

1、医院所处的综合环境比较复杂，在一定程度上影响经营管理人员及全体员工的工作注意力，为了保证经营管理工作的顺利开展，我们要处理好周边的社会关系和行政方面的公共关系。

2、由于地方的政策因素制约，我们医院目前还有部分的有效证件还有办理之中，在新的一年里我们必须完善这方面的工作。

3、由于医院内部的人员结构比较复杂，特别是各部门的配合工作与整体不协调，也在一定程度上分散了经营管理的注意力。

4、医院的行政管理比较薄落，劳动纪律纠察不严，显得医院的工作比较懒散，全体员工没有一定的上进心。

5、财务的管理制度和医院的审计制度 基本健全，院内的盘点制度也基本落实，但是由于客观因素的制约，我们财务与收费和药房还有库房的盘点与监督不是很到位，偶有出现收费与药房、库房对不上帐的现象发生。

6、医院整体的执行力比较差，特别是基层各部门的主管和各组长负责人的工作责任心不强，对所属部门的员工管理不严格，基层的工作秩序与流程比较不科学，从而影响医院的正常动作7、由于客观因素的存在，本年度我们医院的经营状况还未达到公司所提出的相关指示，做为医院的第一责任人，我有不可推卸的责任，我今后的工作中会不断学习，探索与总结，提出的相关指示，做为医院的第一责任人，我有不可推卸的责任，我今后的工作中会不断学习，探索与总结，提升自身的经营管理素质，为公司所提出的目标而不懈奋斗。

发料员的年终总结篇五

时光飞逝，又到了一年的末尾了，很快就要开展下一年的工作了，肯定感想颇多吧，你的工作总结写好了吗?下面小编给大家带来关于导游实用的年终总结5篇，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

20__年就要过去了，下面我将按照领导的统一要求和标准，对于今年的个人工作情况和公司的经营管理以及未来个人的职业规划三个方面做一下本人的观点和看法。

作为公司导游部的一份子，在领导和全体各部门经理、同事的共同努力下，今年的个人工作取得了一个新的台阶，作为今年初到公司到现在与公司全体同仁共同经历的这个不平凡的__年，我深深感受到公司大家庭的温暖，领导的关心，同事的帮助与支持，使我的工作能够顺利的展开，并且取得了一定的成果，自己也在不断的实践当中取得了个人的工作上的突破和成长，这是和全体同事的共同努力所不能分开的，

当然面对工作当中出现的一些压力和工作上的失误，我深刻的意识到，只有正视自己的不足，勇于开拓创新，发挥全体同事的聪明智慧，才能解决工作当中的一些疑难，和不必要的困扰，回顾__年，是不平凡的一年，是充满希望的一年，也是充满挑战和压力的一年，作为个人来说，我总结了一年来的个人业务的，出差共计__次，参与大小会议共计x次，带团共计x次，接待x次。希望自己在新的这一年里，工作顺利，能够有更多的机会参与到公司的各个大小会议，旅游接待当中去，为公司尽自己的一份力量。

对于公司的经营管理状况，我想作为老员工更有发言权，我仅就作为一名新员工，对于公司一年来的情况，发表一下个人的感受和想法，我觉得__年公司的业务取得了很好的成果，公司的经济效益也趋于一个相对稳定上升的趋势，尤其是在__年的七月至九月公司的运营情况较为顺利，并且在公司上至领导下至员工的共同努力下，取得了很好的成果，一年来，公司的运营良好，但是在资金周转这一方面，存在的问题还是比较大的，并且带来的一系列不良的影响，比如出去办会遇到资金不足的问题，因为资金未到位，酒店与我们之间产生的一些矛盾，工资不能按时发放的问题，我觉得公司的领导需要拿出一个切实可靠的方法来妥善解决，切实维护 and 兼顾各方的利益，这样才能树立诚信和良好的口碑，给我们以后的工作提供方便。再一个我觉得公司应该明确划分每个人的职责和业务范围，做到权责分明，有理有据，避免由此产生同事之间、不必要的矛盾和恩怨，破坏公司的良好氛围。以上就是一年来我对公司的认识 and 个人的感受，仅作个人看法，如有雷同，纯属巧合，最终解释权归个人。

最后对于个人的职业规划，目前是初定以三年为一个周期，属于短期规划，希望自己的接下来的时间里，不断学习和提高个人的业务水平和工作技能，能够独立完成大型会议的主办工作，争取更多的主办机会，并且在未来发挥自己的主观能动性、积极性、创新性，为公司添砖加瓦，并且为自己争取到更多的薪资，和待遇，最后希望自己工作顺利，万事顺

心，也祝愿各位领导，新年新气象，年年发大财。

__年是不平凡的一年，__年我从学校走了出来，把两年里所学到的关于导游的知识运用到我的工作中，从理论转向实践。__年x月开始我在__从事地接导游导游工作，时间不长，资力也不深，而感慨却颇多。

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱。

通过几个月的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表你就永远是一个合格的导游员，而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中，导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工的前提。

作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》，努力的实施好旅游计划，作好联系、协调、讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。

也就是一切工作以旅游者为出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不能拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，

厚此薄彼，而应对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁；要坚持“合理而可能”的原则。

在旅游服务过程中，要时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求最大限度的达到游客的满意。

导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面，在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可，首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，切忌胡编乱造、张冠李戴、信口开河，这样会使游客有被蒙蔽、愚弄的感觉，会引起游客的反感、责备。

旅游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望。其次，“清楚”是关键，在导游讲解中，清楚、简洁流利的语言表达，是导游语言科学性的又一体现。

口齿清楚、言简意赅、措词恰当、组合相宜、层次分明、逻辑性强，避免使用生僻的词汇和滥造词汇，这是导游讲解基本的要求。另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。

如果讲解过程中，语言平淡无奇，象和尚念经似的单调、呆板，会是旅游者感到索然无味，在心里上产生不耐烦或厌恶的情绪；而生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。

一、以导游为荣，以工作为乐

根据旅行社的安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务，这一年，带过的旅游团队已经记不清了，留在我感觉里的是忙和乐。

二、学理论，学知识

从业一年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业的导游员，我时刻牢记着热爱祖国，热爱人民，热爱祖国几千年的优秀文化，认真学习各项政治政策，经济政策，学习挡在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头脑，在思想上紧跟形势，努力使自己成为具有优秀道德品质，高尚的职业情操，遵纪守法，尽职尽责的导游员，积极参加省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识，导游业务，在学习中坚持勤动脑，打量的阅读有关景区.经典的资料和有关风光民情的书籍，勤动手，打读到看到的相关资料都分类管理，以丰富自己的知识，增加自己的见闻。

三、学技能，多实践

导游工作是一个知识集密型和高智能的服务工作，除了要求导游员要有广博的知识外，还需要导游人员具备高超的技能，如讲解能力，组织能力，分析能力，解决问题能力等，在告诉实践中逐步的总结，不断提高自己的业务技能和服务水平。

四、带团的方法

- 1、掌握好游览节奏，在实施旅游计划中要做到“有张有弛，劳逸结合，有急有缓，快慢相宜”，总之，导游员就是旅游活动的“导演”，根据不同的团队，从实际情况出发，安排好，组织好旅游活动，使旅游者获得乐趣和享受，这才是一次成功的导游活动。

2、处理好几个关系即：强弱关系，多数与少数关系，劳逸关系，在团中处理好这几个关系，就能带出一个和谐欢乐的旅游团队，成功的完成一次旅游活动。

3、多沟通，交朋友沟通了解做起，交朋友从尊重对方做起。导游员和游客相处不要争强好胜。满足一时的虚荣，不要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

以上是我从事导游服务工作实践中的一点体会，总结出来，以便在以后的工作中进一步改进和完善。今后仍要不断学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客的服务水平，为旅游业的发展做出自己的贡献。

时光是一个永远不知疲倦的老人，他的步伐永远是那么准确而飞快，转眼20__年已经飞逝，我们迎来了崭新的20__年。我所从事导游工作，又经历了一个年头，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是个“乐”字。在工作中我带领来自四面八方的游客朋友穿梭与神州大地，给他们讲述故事，江南小镇，__文化的传奇故事，现在我把这几年工作乐趣给归拢一下，从中总结经验，汲取教训以备来年奋马扬鞭，更好的带领我的游客畅游在黄河上下，大江南北。

通过三的工作实践，我深深的会到，取得了导游证，并不代表你就是一个合格的导游员，而是要不断的学习、充实、提高。因此三年来我一直严格要求自己，热爱导游工作，认真学习导游知识，在学习中坚持勤动脑，大量的阅读有关景区、景点的资料和有关风光民情的书籍；勤动手，把读到看到的相关资料、佳篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

根据旅行社安排，作为导游员的我，带团是我的首要任务。这三年来，带过的团队数量已经记不清了，留在我感觉里的是——忙和乐。刚从云上飞下来，又从水上漂过去；才听罢火车的汽笛声，又闻见汽车的马达响这一切经常在我眼前浮现，

是我深深的感受到了我工作的意义所在，从心里热爱导游这一工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。也就是一切工作以游客者为出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不能拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，而应对每个游客都热情、周到、尊重，不偏不倚、一视同仁；要坚持合理而可能的原则，在旅游服务过程中，要时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，合理又能实现的就努力去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求最大限度的达到游客的满意。对游客提出的不合理的、不可能实现的要求和意见，本着实事求是的原则，细心细致、不急不躁的态度，给游客作出解释和说明，得到游客的理解、信任，使游客心悦诚服。

导游职业与其他职业有一个显着的不同，那就是你必须与客人朝夕相处，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱，他不仅仅只被看成一份工作，而更应该被珍视为一个价值终身追求的事业。虽然干导游这行并非我初衷，然而很快我就发现：自己是适合干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。

从刚刚开始导游工作到现在已经快一年了，我也从什么都不懂到现在的略有所知。记得当初得知导游考试通过时的激动，记得当初庆祝晚餐上的兴奋。曾经我也像所有的人一样，觉得导游其实就是带着别人玩，并没有什么特别的。现在我知道其实“导游”并不是如此简单的工作，它从行程的安排到食宿行再到旅游过程中的细微末节，任何细小之处都是你需要用心去做的。网上有首打油诗：干得比驴累，起得比鸡早，做得比孝子还好，见得比记者还多，赚地比民工还少，还怕出错下岗躲不了。恐怕这早就是业内人可以脱口而出的自我调侃之词了吧，其实它也反映了导游工作浮华背后不为人知

的超常付出吧！

后来的每次出团也都有每次的故事，有很多次我在检查完了每间房之后躲在自己的房间里偷偷的哭，在那一刻我都在想“做了这次之后就不做了”可又在每次送完团之后又有无比的满足感，特别是当你的工作得到了客人的肯定时，有一种莫名的自豪在心中沸腾着，每当此刻，又再次肯定了自己的梦想。就在这样一次又一次的肯定否定之后，我仍然在这个行业中慢慢前行着。

一、专业

专业的导游不仅是个“杂家”而且要成为某方面的专家。曾经在学校，老师就经常这样告诉我们，可自己并没有什么感觉，在工作之后，才真正明白了这句话意义。做一个导游最糗的时候恐怕就是面对客人提出的问题无法给出答案或是无法圆满的给出答案吧！那种感觉我想不是亲身经历真的很难明白，那一刻你真的很想学学鸵鸟。导游知识包罗万象：史地文化知识，心理学和美学知识，政治，经济，文化，民俗等等，总之天上地下基本都要知道。只有不断的学习积累才可以知道如何驾驭工作。另外我们还必须熟练掌握导游语言技能，因为它是我们传播知识，沟通思想，交流情感的强大工具，它会让我们的工作更加顺利。

二、责任

谁都不可能永远一切顺利，毕竟导游工作不是你一个人做好了就可以的，它总会有一些意料之外的事发生，而作为一名导游是不可以推卸自己的责任的，你要保证每位游客的安全，在意外发生的时候要帮助解决问题，你不可以推卸你的责任，你必须承担。

三、自信

对于初来的客人来说，导游所表现出的对行程安排的熟悉，对自己可以胜任工作的自信会给客人带来安全感。因为每次的客人的文化层次，背景等都有所不同，自信的表现可以增强自己的吸引力，处处表现地落落大方，这样可以赢得客人的尊重和信任。

四、微笑

微笑是一种无声的语言，它让导游更加具有亲和力，让自己跟客人打成一片，这样有利于自己工作的顺利开展。一个没有笑容的导游，他的讲解再生动，再丰富，他都是不成功的，他会让游客感觉没有情感的交流。当然，微笑是来源于我们对工作的热情和良好的工作心境。

以上是我一年的工作总结，也许我还没有做好，但我相信，每个人都是从不熟悉到熟练的，每个人都有这样的过程，我正处在这样的过程当中，相信经过自己的努力，终有一天我可以成为一名优秀的导游。