

最新导游跟班工作总结报告 导游工作总结 (通用8篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

导游跟班工作总结报告 导游工作总结篇一

20xx年我很幸运的在x接受了为期7天的业务素质培训。这是我参加工作以来第一次参加全体员工的培训会议，我感触很深。我把自己完全融入了这个集体，并且已经骄傲地把自己当作一名山旅人。企业文化反映企业的个性，有企业文化的企业才能够内求团结，外求发展。作为个人，同样要有自己的信仰和约束自己的内在尺度，把自己的专业精神和业务素质作为一种理念，把自己打造成一个品牌，独树一帜，才能立足。

关于各位前辈的宝贵的工作经验，我总结了如下几点：

专业精神是一个人业务素质的体现；具备专业精神，是一个长时间努力积累，水滴石穿的过程。作为导游，必须在内心建立一个庞大的知识体系，不仅覆盖面要广，更要深而精。这样在带团的时候，才会使客人产生身心合一的愉悦和享受，才会使客人产生信任感，为公司赢得回头客，同时也为自己赢得带团的信心。

我在出境部工作的半个月时间里，感受很多。我身边的同事，不论接电话还是接待客人，都会熟练的回答客人提出的每一个问题，有些问题细致到邮轮的星级标准、北京到悉尼需要的时间、红磨坊门票的价格等等。如果可以流利而胸有成竹的回答客人所有的疑问，并且适当地附加一些相关的其它信

息，或者真诚地给客人一些建议，比如在巴黎值得观看的自费项目，这样的细枝末节，都会体现我们整体的业务素质，往往会收获意想不到的效果。知识的积累是数十年如一日的、水滴石穿的过程，非一日之功，但是保持进取心和专业的精神是更加珍贵的，这是前提和基础。

。面对每一次带团任务，都要忠于职守、尽职尽责、善始善终。工作中，责任感要融入每一个环节并且贯穿始终。这是一个人格完善的成人应该具有的品质。我们公司的优秀的导游，大多从国内短线带团开始，但是大家事先都做好充分的准备并尽全力把每一个环节做到完美，没有厌倦或者懈怠情绪，从客人的角度出发考虑问题，真正把自己放在团队的灵魂位置。对于客人提出的问题，不知为不知，绝不能出现含糊其词甚至是凭空想象的回答。作为一个团队的导航，要诚信，要精确。

“细微”二字是前辈们多次提到的一个词语。现在旅游市场竞争如此激烈，服务质量是一个举足轻重的方面。计调操作一个团组，可以细致到列出团队用餐的每一道菜的名称，考虑到客人用车的车况、路况等等；作为一名导游，“细致”的意识从接到接团计划开始到安全送走团队，贯穿始终。比如，团队里有客人过生日或者新婚，一个蛋糕或者仅仅是一句祝福就会使客人倍感温暖；比如，带老年团队要特别注意老年人的饮食特点等。从这个角度看，“细致”服务就是“感动”服务了。

带团不仅仅是个人的行为，导游代表的是旅行社的形象，所以，带团的时候要在内心深处始终记得自己的集体。导游的服务就是公司的产品，所以带团的过程就是公司产品的推广，这应该成为个人的理念。有经验的前辈在成功带完一个团的时候会抓住时机对客人讲我们山旅的规模、目前经营状况以及将来的发展趋势等。这些都是很好的宣传公司的途径和方式。客人会感觉到山旅人的集体意识和凝聚力。

培训中最令我感动的是各个部门领导和员工的重视。首先，不论是资深的前辈还是刚刚踏入旅游业的新人，都认真准备导游词，大家在解说时的紧张情绪，恰恰表明了把讲台当作了竞技场，把自己最优秀的带团风采展示给大家，把自己多次带团的经验真诚地和大家交流和分享。我相信将导游词流利地脱口而出绝非一日之功，这是一个厚积而薄发、量变到质变的艰苦过程。出境部在培训期间还召开过小型总结会，发现差距，总结培训所得，锁定近期以及以后的目标。国内部的同事紧张地准备着导游词，甚至把带团经验整理成书面文字，这的确超过了我的预想。

这次培训使我感到了压力。我一直在想，我能够把豹突泉讲解得流利而生动吗？我应该怎么阐述“山水圣人”或者我国的计划生育政策？我应该如何表达我对导游工作的认识？以前，我总是想象自己能够一步到达自己期望的很高的标准，而忽视了具体的工作、眼前的事情。这就是急功近利、好高骛远的浮躁情绪，只看到成功人士的光彩而忽略了艰苦而塌实的坚持和努力。我给自己制定了20xx年的目标和实现目标的规划，以此来激励自己，并告诫自己不要浪费了宝贵的时光。

1、初步积累带团经验。希望在这一年里，不论通过带国内团队还是出境团队，我能够开始接触带团，并初步积累经验。

2、熟悉出境部的业务。对于国外的旅游资源、线路等有细致而精确的了解。从点滴做起，扎扎实实地做好本职工作。我计划读大量的关于客源国历史、地理、文化、风俗等的书籍，丰富自己的知识。这样，带团去异国他乡的途中，可以提前向客人介绍目的国的风土人情，旅行的常识等等，这样就会更好地和客人沟通，得到客人的信任。我应该做到，当客人问我国有什么景点时，我可以绘声绘色地娓娓道来，从容地回答客人的疑问。这样，客人就会记得山旅员工过硬的专业素质。

3、继续努力地学习英语。在工作以外的时间练习口语，以及

听说读写的基本功，把英语水平提高一个档次。我还记得来公司面试的时候，中国日报我翻译的很差。耻而后勇，我要把那次尴尬的记忆当作以后进步的动力。年底把英语和法语的导游证拿到手。

我曾经看到过一张公司员工实地考察时的留影，横幅上写着八个大字：苦练内功，迎接挑战。我把这句话记在了日记本上。这是激励自己的响亮的口号。我很喜欢。

感谢领导给了我这样一个宝贵的机会，让我在刚刚踏进x大门的时候就有动力确定今后的目标。我相信全体员工都有把x做成名牌企业的决心，作为集体的一员，我一定也会努力，使自己真正地放射出光彩。

导游跟班工作总结报告 导游工作总结篇二

不知不觉2017年已接近尾声，再回首，不觉时光荏苒，不禁感叹一声时间都去哪了，不知不觉间来到丹东国旅这个大家庭已经一年多的时间。

导游工作带给了我许多快乐，却也让我知道导游不是一项简单的工作，与其他职业有显著的不同，那就是与客人近距离接触，这自然是我们对服务的感触比一般人深刻，通过一年多的工作实践，不禁深深的感慨一句“活到老，学到老”，导游需要不断的学习、充实、提高，在游客眼中导游应该是无所不知的“万事通”，导游服务是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工作的前提，要不断的“与时俱进”永远保持积极地求知欲，以适应社会的进步、发展和需求。

因为主要负责接待外国游客，需要做好如下准备：

1、自己查询景区资

料了解目的地情况，然后自己进行翻译查阅，充分让外国游客了解这个有着悠久历史的国家，以及我的家乡这个中国最大的边境城市。

2、熟悉路线，制定好出游计划，保证从容不迫。

3、预订酒店以及了解各个国家的风俗习惯，比如有的客人不喜欢带数字4的房间，有的客人忌讳数字13等等，都需要与酒店提前沟通，防止游客因为这种小事而影响游玩的心情。

4、饮食爱好，因为游客来自各个国家，饮食爱好相差万千，有的客人偏爱甜食，有的游客喜欢吃辣的等等，都需提前做好准备，并且注意饮食安全与卫生，防止游客途中出现意外。

用心服务，为了接待好每一位游客做好充分的准备。

在接待游客的过程中随时会发生突发状况，要学会随机应变，保持头脑冷静清醒，如游客旅途中遇到麻烦，尽最大努力帮助游客解决问题，并安抚客人情绪，让游客在旅途中保持愉悦心情。

导游应善于交际，可以广交朋友，但是需要了解游客性格，因为成长环境的不同，人的性格也千差万别，与客人交谈中要忌讳一些隐私问题，关注性格孤僻、内向的游客，注意言辞。调节气氛也需注意恰当的方法。

以上为我导游工作的总结，但是工作中仍存在着许多的不足，在今后的工作中，我会不断的充实自己，不断学习导游知识，提高业务技能，让更多的游客了解这个美丽的城市，让来过的游客永远不会忘记春天河口盛开的桃花，秋日落满银杏的黄金大道，历史悠久的虎山长城，还有美丽的鸭绿江水，以及那座颇负盛名的鸭绿江断桥，努力为旅游业贡献出自己微薄的力量。

导游工作总结范文汇总【第二篇】：当“导游”给我带来了许多快乐

“导游”工作给我的生活带来了许多快乐：工作中带着来自四面八方的游客朋友穿梭于神州大地；在肃穆的宫殿里、在雄伟的山岳间、在温柔的碧水旁到处留下我快乐的足迹，一起和游客们放声歌唱……细细地去遐想、去品味、去感受这些可能令人终生难忘的时刻。

1、要永远有积极的求知欲，做到知识的积累。

通过多年的工作实践，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。随着改革开放，我国社会经济的高速发展，文化内涵在不断地丰富、知识更新的节奏在不断的加快，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”。

2、要有认真负责的工作态度，做到经验的积累

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。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，耐心细致、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。

3、要准确、清楚、生动的作好讲解服务，做到技巧的积累

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。包括途中讲解、景点讲解、自然景观、人文景观、历史文物、民俗风情、城市市容，还包括参观访问、工农业考察、商务考察、经验交流、座谈会、咨询等等内容。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、投诉，甚至否定一切，严重的`影响旅游计划的实施。要知道，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，我们才会得到游客的尊重和敬佩，这是顺利完成旅游计划的重要前提。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；另外在讲文物古迹、人文景观时，其历史背景、艺术价值、包涵的寓意、文化内涵都要讲清说明。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。当然，“幽默”要建立在“品位”上，列宁说过“幽默是一种优美的、健康的品质。”幽默应是有礼的、高雅的、不冒犯他人的健康的语言和表现。

4、要有敏锐的观察力、正确的判断力，做到能力的积累

旅游是一种社会群体活动，它涉及到社会生活的方方面面，包含“吃、住、行、游、购、娱”六大要素，而其活动的主体是人，我们业内常说，自己是“合法的人贩子”，常言说，“林子大了，什么鸟都在，世界大了，什么人都有。”旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣爱好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我们导游员要有敏锐的观察能力，每带一个团队，就要迅速的观察团队人员的年龄结构、性别比例、身体状况等；很快的和游客进行沟通，从游客的言谈举止中判断出客人的文化层次、兴趣爱好，找到和游客相容的交汇点，以便找准自己导游服务的切入点，是自己能很快和游客融为一体，打成一片，是游客对自己有初步的好感。在旅游服务过程中，也要处处留心，在吃、住、行、游、购、娱各个环节上观察游客的情绪变化，并且要和游客进行积极的沟通，了解游客的心里状态，根据游客对人文景观、自然景观的不同喜好，在游览时间、游览顺序上，在讲解方式、讲解风格上做出相应的变化；根据游客的年龄层次、性别、兴趣爱好的不同适当的调整旅游的节奏、劳逸的强度，适度的进行娱乐活动。总之，时刻掌握游客的情绪和状态，作出正确的判断，随时进行调整和纠偏，时刻保持旅游团队的和谐有序，这是顺利实施旅游计划的重要方法。

5、要有良好的合作精神，做到服务意识的积累

导游工作内容繁多，一次团队旅游活动不是也不可能是一个导游来全部完成的，需要多方面的配合和支持。作为一个全陪导游来说，需要和团队负责人，地接导游、景点导游、饭店、宾馆、司机等组成一个工作集体，来完成一次旅游活动。这就要求全陪导游必须要有良好的协作精神。首先是主动配合，本着平等真诚的原则，沟通信息、交流思想、团结互助，与各方建立起良好的理性的人情关系；其次是相互协作，本着互利互惠的原则，统筹兼顾各方的利益，切忌无理干扰对方的活动，侵害他方的利益，同时坚决维护游客的合法权益；再其次，要本着相互尊重的原则，尊重彼此的隐私权，处理好各方的关系，同行之间、同事之间互相学习，取长补短，共同进步；最后要勇于承担责任，在旅游活动过程中，出现问题，引发矛盾是常有的，当矛盾出现时，应该以“君子”的态度来对待它，要沉着冷静，果断处置，更要有包容的态度，学会换位思考，站在不同的角度，不同的位置进行思考，包容谅解别人的错误或过失；是自己的责任要勇于承担，绝不能相互推诿，更不能以诋毁他人的手段来逃避或推卸责任。总之，良好的合作精神是组织好旅游活动，高质量的完成导游服务的前提，只有全陪、地陪、司机等各方密切协作，共同努力，旅游活动就会顺利和谐的进行，我们所做的各项旅游服务也会让旅游者获得物质上、精神上的最大享受，获得心里上的最大满足，从而赢得游客的信赖，为旅游业赢得信誉，最终为旅行社争取到忠诚的客户群体。

6、要有良好的精神面貌，做到服务礼仪的改进

也就是说导游员要时刻保持自己良好的仪容、仪表、神态、风度。首先着装要整洁得体，不能衣冠不整，邋里邋遢；装饰要得体适宜，不能过分注重修饰，要符合自己的身份特征；其次，待人自然大方，彬彬有礼；办事果断利落，不拖泥带水；要精神饱满，站有站像，坐有坐姿，行走有度。在讲解中口齿清楚、语调和谐、快慢相宜、亲切自然、风趣幽默，给人以美的享受。在与游客交流的过程中要热情周到而不阿谀奉承，活泼有趣而不轻佻讨厌、自尊自爱而不狂妄自大。

总之，作为导游员，时刻以饱满精神，乐观自信的态度站立在游客面前，以热忱工作、诚恳的心态服务与游客，就一定能够获得大家的信任和支持，就可能带好旅游团队，并且取得满意的效果。

从事导游工作几年来，最深的感受就是学海无崖，真正体会到了“书到用时方恨少”的尴尬。工作实践中越来越感觉到知识积累和经验积累的重要性。我深知“不积跬步，无以致千里，不积小流，无以成江海”。

掐指一算做导游已2年有余，其间有酸也有甜。曾经试图放弃，却有千般理由选择继续，为了继续而毅然选择加入青年旅游总公司，希望自己理想的翅膀再次飞翔。

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，也要妥善处理好在客人，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，作为导游比平常要更多一份细心眼观六路，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”！

导游工作总结范文汇总【第四篇】：导游工作心得与总结

时间过的真快，又是岁末了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这一年的滋味，适应这季节的变化，但是，时间不等人，日月老人将要给画上句号了。我所从事导游工作，又经历了一个年头了，我喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，我总是个乐字。现在把这几年工作的乐趣给归拢一下，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。

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。这几年，带过的旅游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，又闻见了汽车的马达响；才听罢东北的二人转，又尝到了新疆的哈密瓜；才欣赏桂林山水的秀美，又看到大漠孤烟的壮阔。夏令营孩子们欢快的歌声，夕阳红老人们幸福的笑脸，盛世北京和谐的音符。还有华西村人美好的蓝图，南街村人不懈的追求。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。

二、学理论、学知识

从业多年来，我一直严格要求自己，作为一个国内专业导游人员，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，认真学习党的各项政治政策、经济政策、学习党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，努力是自己成为具有优秀道德品质，高尚职业情操、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；业余时间细心学习《汉语言文学知识》、历史地理文化知识、《心理学》、《公共关系学》、《政策法规》，认真阅读相关的经

济知识、社会知识、旅游知识，在学习中坚持勤动眼，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、甲篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

三、学技能、多实践

勤动脑，在动口、动腿、动眼、动手的基础上，善于动脑，把学到、收集到、看到的名作甲篇、知识经验都分类整理，结合自身的特点，取精去糟，最终形成自己的风格和作风。也就是说，在工作实践中逐步的总结，不断的提高自己的业务技能和服务水平。

四、几点带团的方法

1、掌握好游览的节奏。

孙子曰：水无常形，兵无常式，这一点运用到带团工作中也是十分的确切。在带团过程中，我们导游员除了丰富的知识，生动形象的语言来为游客作好讲解服务外，更要学会掌握和控制旅游过程中的节奏问题。因为旅游者的年龄、体质不同，情趣爱好不同，情绪不同，一个人一天会有多种情绪的变化，做为导游员要随时掌握游客的这些现象，在实施旅游计划中要作到有张有弛，劳逸结合，根据团队的实际情况安排有弹性的活动日程，努力使旅游过程既丰富多彩，又松紧相宜，让游客在轻松愉快的活动中获得最大限度的满意的、美的享受。

有急有缓，快慢相宜，在具体的旅游过程中，要视具体情况控制好游览的时间、速度，根据游客的年龄构成，对老年人要走的慢一些，讲的慢一些，尽量减少剧烈活动的项目，要学会适合老年人的习惯语言，交流方法；对待年轻人，可以走的快一些，讲的节奏快一些，适当的安排一些年轻人喜爱的活动项目；对待青少年，在游览的过程中要注意寓教于乐，

要更多的把旅游和学知识结合起来，同时适当的安排一些适合青少年的娱乐活动。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，是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、多数与少数的关系、劳逸关系。在实践中我们都知道，一个旅游团队，它的人员组成是比较复杂的，有身体好的，精力充沛的，希望速度快一些，活动量大一些，而年老体弱的则希望从容轻松，不愿意太紧张、太劳累。这时我们就要根据实际情况分别予以对待，按照旅游者的体质、年龄划分成相应的小团体，讲明白游览的路径、集合的地点、时间，全陪导游和地接导游互相配合，或前后或穿梭在各小团队之间，对年老体弱的要重点照顾。这样既尊重了旅游者的愿望，又是他们各得其所，各取所乐。在游览过程中经常会出现对日程安排意见不一致的现象，这是由于旅游者审美观点、兴趣爱好不尽相同所造成的，是一种正常现象。一般情况下本着求同存异的原则，寻找大家都喜欢、乐意的共同点，形成统一的选择，这是最理想的解决方法。如果共同点不容易找到，则要实事求是的给游客说明情况，请团队领队或德高望重的人物进行协调，寻找合理而可能的变通办法，动员意见不同的各方相互作出让步，本着少数配合多数的原则是旅游活动继续顺利的进行。当然在旅游过程中处理好劳逸关系也是十分重要的，疲于奔命，象行军拉练一样的旅游会使游客的产生不愉快的情绪，必定回影响旅游者的游兴。我们要合理安排日程，兼顾游览、娱乐、购物、休息，力争让游客在各方面都得到满足，从而游客对旅游服务工作的满意度。作为导游员，在带团过程中处理好了这几个关系，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。沟通要从了解做起，旅游者的性格大致分为两大类：外向型、内向型。外向型的活泼、爱交际、喜讲话、多点子、热心肠，另一面又急躁、好动、好胜、散漫，这类人好沟通，但不稳定。内向型的稳重、冷静、有主见、

情绪稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一旦认可你不会轻易改变。作为导游要通过观察、交流了解游客，正确的区分客人的性格类型，采用灵活的方法，因人而异，适时适宜的进行沟通，随时观察游客的情绪变化，及时调整策略方法，始终保持和谐欢乐的团队气氛。在旅游活动中，导游和旅游者不仅是服务与被服务的关系，更是合作伙伴，只有游客的通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到良好的效果。为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交朋友。交朋友要从尊重对方做起，把主动服务、真诚服务、热心服务、周到服务贯彻始终，从小事做起，与细微处显真诚。和游客交朋友，要有一颗平常的心态和包容的心态，和游客建立平等的关系，不能厚此薄彼；导游员和游客相处时不要争强好胜，满足一时的虚荣，作嘴巴上的胜利者，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的改进和完善。今后仍要不断的学习旅游知识，努力提高自己的业务技能，提高为游客服务的水平，为旅游业的发展作出自己的贡献。

今年的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环还有光环背后的辛苦，我深深的知道，做我们这个行业的，起早贪黑，有的时候甚至连个可口的饭菜都吃不上，还要带着客人游山玩水的心情，都说付出和收入是成正比的，但是在我们这个旅游的潜规则的带领下，哪里公平？没有稳定的收入，没有固定的工作，没有保障，那一天出了任何事故都找不到人给你赔偿，但是因为个人喜欢这个职业，也热爱这个工作，一直坚持到现在，也是今年才找到组织，希望在明年会有好的发展吧！

4.导游年终工作总结范文汇总九篇

5.导游工作范文, 导游工作总结

6.导游工作总结范文分享

7.导游半年工作总结范文

8.地陪导游工作总结范文

导游跟班工作总结报告 导游工作总结篇三

回顾20xx年，是极不平凡的一年，也是充满希望、迎接挑战的一年。今年x月x日，xx旅游区正式荣膺“国家5a级旅游景区”□x月x日，xx游客中心正式投入运营。作为x旅的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进xx时代”、迎接“xx明天更美好”而奉献青春。

来到x旅，来到导游部。我就秉持“干一行，爱一行”的原则努力适应新环境、新变化，坚决服从领导安排，和同事间建立友谊，通过实地踩点学习景点知识，并在实践带团中不断摸索如何提高服务水平。在这里，作为90后的我，正以崭新的面貌，谦逊的姿态，迎接八方来宾，服务地方旅游业。

自x月工作以来，我带团21个，（担当全陪导游2次，地陪导游19次）计24个工作日。其中政府类接待团3个，旅行社老总踩线团6个。热情的介绍，周到的服务让游客印象深刻。

游客中心接待方面，43批次客人中，包括x书记□x区长在内的政府类接待14次，兄弟单位以及旅行社老总参观团9次。我不断推陈出新，整理完善游客中心讲解词，以“接的不同人，说不同的话”为标准，渐而讲解得到了领导的悉心指导与高度肯定。

x月份，我参加的景区公司组织的竞聘。虽然意料之中的落选，然而领导的肯定让我更添足了动力，鼓足了干劲。我配合部

门组长工作，尽力分担部门工作。而后□xx网服务台交由我负责，主动联系，积极工作，得到了双方领导的高度好评。

今年x月，x站在我们游客中心正式运行。作为x区团代表，我有幸成为了这里的一名青年志愿者，并负责起上下沟通、内外联络和日常性工作。爱心义卖、旅游咨询、景点宣传，都收到了一定成效。今年x月，x站被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“x区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“x市优秀青年志愿者”荣誉候选人。

我乐于参加各类活动和比赛，我认为这不仅能丰富自己的阅历，也能提高个人的素养。自工作以来，我先后参加了区志愿者培训、集团diy讲师培训以及集团勤廉书画展等活动，开拓了视野，陶冶了情操。同时积极参加公司组织的各类比赛，如景区公司导游员大赛，景区公司主持人大赛等，均荣获“第一名”的好成绩。在刚刚结束的x区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

我极富求知欲，因为这不仅是个人所求，更是业务需要。不充电的导游绝非好导游，不热爱学习的导游也无法更优秀。因此，我通过利用业余时间读书解疑，活学活用，并实地考察，虚心学习，以提高自身素养和知识储备量，以此为游客提供文化讲解，做出文化大餐。

导游跟班工作总结报告 导游工作总结篇四

xxxx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。

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xx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xx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详细情况，出差共计12次，参与大小会议共计8次，带团共计3次，接待1次。希望自己在新的年里，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xx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xx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地方法来妥善解决，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。

导游跟班工作总结报告 导游工作总结篇五

20xx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。

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xx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xx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，我总结了一年来个人业务的详细情况，出差共计12次，参与大小会议共计8次，带团共计3次，接待1次。希望自己在新的年里，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。

旅游爱好者协会内部虽然分为很多的部门，如：导游部，外联部，组织部等等，但是工作起来各个部门都是互相合作，

齐心协力地把协会的工作按时按质地完成。在我刚接手导游部这个部门时，我对这个部门的工作还不是很熟悉，不清楚导游部具体是做什么的，心里总是怕怕的，怕自己做不来，做不好。

但是，随着协会工作慢慢展开，我逐渐开始清楚自己部门要做的工作，就像要组织一次旅游活动，导游部首先就应该设计几条可行的旅游线路，然后再与其它部门进行讨论，选出一到两条比较好的路线，拿去宣传。等印好宣传单，然后就分派人道各大饭堂门口去宣传我们的旅游路线。如果到时候有足够的人报名，我们就组成一个旅游团，为他们订车，买保险，买门票，并为他们提供导游为他们服务等等，我印象最深刻的一次就是带团到南岭国家森林公园，虽然我当时还没有考导游证，但是因为在旅游爱好者协会，所以我有这个机会去带团。

但是那是我第一次带团，因为我从来都没有带过团，也没有跟团的经验，虽然我的专业是学旅游的，理论上的东西我学得挺多，但是说到实践方面，我就很缺乏，所以，第一次自己一个人带团，让我感觉很有压力，怕遇到一些特殊的情况不会处理，但是到了出团的那一天，我的工作开展得都很顺利，一切都没有我想像中的那么复杂，最后，整个旅游活动在一片欢乐中结束。这一次的带团，让我学到了很多平常在课堂上都学不到的东西，让我对下次的带团更有信心。

在招了新的干事后，我们曾计划先带干事到韶关最有名的丹霞山去旅游，但是那时因为甲流传染得很厉害，学校和学院都不让学生单独组织旅游活动，所以，我们的活动被迫取消了。后来，有我们协会上一届的师兄师姐组织到我们学校的后山去爬山，当我们爬到山顶的时候，从山顶望下来，看到我们学校灯火通明，真的是一幅美丽的夜景。总的来说，上个学期我们协会的旅游活动还是组织得比较少，希望在这个学期里我们可以组织多一点的旅游活动，培养更多有经验的师弟师妹。

在当干部的一年里，我学到了很多的东西，我要感谢旅游爱好者协会，因为有旅游爱好者协会，我才认识到一些这么好的朋友，学到这么多有用的东西，发现旅游是这么有意义的活动。

导游跟班工作总结报告 导游工作总结篇六

又到了一年一度的导游年审了，以往的每年，我都是在湖南进行年审，今年，却有所不同，年审地点不变，人却到了另一个省份，另一座城市，不变的是我还在继续从事着旅游，那下面我就来说说我的感受。

我学的是“旅游管理专业”，在大二时，我就开始学着带团，后来经人介绍，我来到了我们湖南最美丽的古镇——凤凰，做地接。当然，我以前也做过全陪，但全陪的工作让我觉得没有挑战性，所以我才选择地接，我认为做地接能让我更充实，能学到更多的东西，压力当然也更大，但我觉得要有压力才有动力，于是选择它继续走着。

我接待过来自全国各个城市的客人，有来自首都的，有来自山城的，有来自海拔最高的，有当官的，有做生意的，也有普通百姓，有男，有女，有老，有少，有漂亮的，有帅气的，也有长得寒碜的，有大方的，也有小气的，有暴躁的，也有平易近人的，总之，各行各业的形形色色的，什么人都有，别的没学会，偏偏学会了不同的人用不同的方法学对待，无论怎样的人，我认为，统一讲究两个字“尊重”，也可以扩展为“相互尊重”，“换位思考”那一切问题就都迎刃而解了。

导游，是一个压力很大的工作，尤其是作为地接，那每次压力这么大，又怎么去解决呢？我想简明扼要的谈谈我自己的观点：第一：首先要学会尊重客人，尊重客人又表现在多方面，尊重他们的饮食习惯，尊重他们的个人隐私，尊重他们的美与丑，尊重他们一切的一切；第二：学会站在他们的立

场上去想问题、处理问题、解决问题。人是一个复杂又简单的动物，再凶狠的人或是再善良的人都有自己的多方面的性格，不管他怎样，只要你站在他的角度上去说话，去处理问题，去解决问题，他就不会给你添麻烦，不给你添麻烦，自然就会给支持你的任何工作，支持你的工作，就会给你带来财富，那么一切又迎刃而解了；第三：心态放好，学会多表扬客人，多批评自己，哪里做得不对了，要先找自己的原因，再综合第二点站在客人的立场上去想问题并解决问题，如果团赚钱了，给微笑是自然，如果亏本了，告诉自己：没关系，下一个努力！也要给个微笑，所以心态要放好。最后总之要用心去对待每一个人，用心去做每一件事！

这是我要总结的第一大部分，下面来总结第二大部分。

“导游”只是旅游行业一个非常渺小的一部分，旅游行业是一个链接性的行业，所以还有很多人，很多岗位是旅游行业不可或缺的一个部分，起着举足轻重的作用。比如，景区的工作人员，他们是一个整体，小范围，带标着景区，大范围代表这那个县甚至那个市，态度好一点，客人就会觉得“这个景区真不从错，服务这么好，连工作人员都这么认真负责”自然而然就会给客人留下好印象，如果工作人员态度差甚至恶劣，客人就会觉得“这里景区的工作人员怎么会这样啊，这个景区都没有统一培训工作人员的，太没有服务意思了，这个景区太不行了”，虽然不说每个客人都会有这种想法，但绝不排除，所以，景区的工作的人员是旅游行业一个重要的环节，所以，我觉得，每个景区都要对景区的工作人员定时做好培训，这样的话导游在操作的时候，既简单又方便又轻松，自然也就能给导游的工作加分了。再举一个与旅游行业息息相关的岗位——开车的师傅。师傅别看那个岗位不需要说话，不需要什么专业知识，但他起的作用确实无人能替代的，第一：每个景点与景点之间的路线，开始的师傅必须要清楚，熟悉，不能走错路，一旦路错了，轻则客人不满意，种则会给下面的行程带来很大的不便，因为很景点都是限时的，如果一但耽误了，结果将不堪设想，造成的损失

将不可估量。第二：师傅不但要自己爱卫生，还要爱车上的卫生，时刻保持车内的干净和整洁，给客人留下好的印象；第三，病从口入，祸从口出，师傅不能乱说话，要配合好导游的工作，让客人玩得开开心。当然我只是简单的举了两个例子，还有其他很多很重要的岗位。总之，总结，又长大了，又成熟了，又学会了。

最后：祝大家工作顺利！身体健康！谢谢

胡琴

导游跟班工作总结报告 导游工作总结篇七

根据宁都教育局和学校安排，我有幸参加为期一周的省城名校跟班学习的活动。在此，我要感谢教育局，特别是学校领导的关照，给我这样一次很好的学习机会。

5月4日

12：30到达南昌，3：30东湖区教研中心举行欢迎仪式。随后与对接学校——邮政路小学分管教学的李雪梅副校长见面，并到邮政路小学参加欢迎仪式，邮政路小学侧重语文教研，东湖区教科体局李局长要求我们多加强交流、实现共同提高。

5月5日

上午，听取了二年级语文《三个儿子》、六年级语文《一夜的工作》、六年级思品《我们手拉手》三节优质课，让我耳目一新，她们新颖的教法、自然丰富的语言感染了我，这三节课真是一种享受、是一种陶冶，不愧是明星学校。

5月6日——5月10日

在四（8）班跟班学习，所听的课内容各异、形式多样，我侧

重的是语文教学和班主任工作，所以也有时间与老师交流，收获很多。

10日下午，陈蓓老师为了让我明天更好地教学，与我进行了备课交流，学生有一套学习古诗的方法——古诗学习六步法。重要的是丰富教师语言，重视教学环节的过度，指导学生进入情境。

5月11日

第一节课上了一堂汇报课——古诗《四时田园杂兴》，这节课就是与跟班指导老师陈蓓老师共同完成的教学任务，教学效果很不错，得到了同级同科老师的认可。后两节课，我代表我组全体跟班学员向学校就几天来热情地接待和学习中的大力支持表示衷心地感谢，向学校领导汇报了在这几天来所取得的成绩及感受。下午，跟班学员和指导老师、领导合影留念，跟班学习结束。

在这次南昌名校跟班学习中，通过随班听课和与指导教师交流，我的收获很大，感受也很深，至今浮现在脑际。

1、班主任工作的“细”与“实”。

优秀的一个班的班风班貌体现班主任的工作是出色的。学习期间，我在了解了四（8）班的情况后，与陈蓓老师进行了交流，交流中谈及如何做好班主任工作。陈蓓老师是这样说：“在细中做实”。

在城市中的孩子，家长的法律意识很强，对孩子们的批评要适度，不然就可能引起家长找上门告状。因此，孩子在校违反了纪律既不能狠狠批评，又不能听之任之，这就要做细做实。例如：一个孩子犯了错，首先深入了解情况，然后找到犯错的孩子，不是粗暴地批评，而是利用讲故事、讲道理的形式，让他（她）意识到自己的错误，自己承认错误。当然，

这样要花费老师大量的时间。我觉得，能够管理好一个班级，老师累点是不要紧的。

在学校，我就没发现陈老师休息过，我忍不住关切地问她：“您累吗？”我不问还罢，一问起，陈老师的话匣子又打开了：“能不累吗？每天下午五点钟放学回家之后，第一件事就是倒在床上美美地睡上一觉。”停了一会儿，又接着说：“不过，只要看着孩子们一点点的进步，又是多么欣慰，累点，也乐意。”此时，微笑又挂在了脸上。就这么朴实的话，让我肃然起敬，这就是我们需要的精神，这次学习没有白来。在我们的教育中就需要这样的教师——俯首甘为孺子牛。

2、语文教学应重视教给孩子们学习的方法。

教育家叶圣陶说：“教是为了不教”，古人也常说：“授以鱼，不如授之以渔”。因此教师教书的核心内容，就是要教会学生掌握学习方法，学会学习。当今世界的教育非常强调教给学生学习方法，联合国教科文组织就明确提出：“今后的文盲是那些不懂如何学习的人。”这就要求我们大胆改革课堂教学，真正把教师的主导作用与学生的主体地位有机地结合起来，教学不只满足于学生“学会”，而且要下更大的功夫指导培养学生“会学”，培养学生自能读书的能力。

在跟班学习中，听了一节《村居》古诗课堂教学。老师就教给孩子们学习古诗的方法：一、读诗题；二、知作者；三、抓题眼；四、明诗意；五、多诵读；六、悟诗情。孩子们学习轻松地学习并掌握了这首古诗。这样教学起来就能起到事半功倍的效果。

2、学校管理中，教师队伍的管理师非常重要的，特别是教师资源的合理配备，应配备一支能胜任教学大循环或小循环。好处，让老师省时省力。近几年我都是五年级语文老师兼任班主任，每一年度初，就要花近两个月的时间去了解学生、

制定班规、重选班干部，学生要重新与老师相互磨合，无形之中大大地耗费了时间，降低了效率，教学质量提高当然收益甚低，“事倍功半”油然而生。

总之，通过这次跟班学习，我的教学理论和教学能力起到了升华，在今后的教学过程中，我将学以致用，带个好样，为宁都的教育贡献自己的一份力量。

导游跟班工作总结报告 导游工作总结篇八

一年来，在局各位领导的关心和指导下，在同事们的支持和帮助下，我的工作水平得到不断提升，工作方式得到不断改进，尽职尽责，尽心尽力地完成了各项任务，工作能力得到了领导认可，于月肩负起了导游组组长这项重要的工作职责。面对新任务，新挑战，欠缺管理经验的我并没有退缩，身在其位，必谋其政，我立即着手学习团队管理方面的知识，深入思考如何提高导游组服务水平，最大限度地发挥团队作用，为来凤游客提供一流的导游服务，同时加强与领导、同事间的沟通，以最快的速度调整心态、转变角色，兼顾好个人导游服务和导游团队管理的双重职责。不但完成了自身承担的具体工作，同时带领团队圆满完成了各项导游服务任务。

一、加强学习培训，扎实服务基础

平的问题，如果回答不出或是应变不好，就会造成尴尬局面，影响气氛和服务效果。因此，在工作之余，我注意各种知识的积累，从天文地理到饮食保健，同时利用电脑、手机掌握最新的新闻动态，及时更新自己的信息库，用大量的知识积累做到兵来将挡水来土掩。同时，积极组织全体导游人员进行思想政治、导游知识、接待礼仪等方面的集中学习，利用好各种集体和外出培训机会，提升导游组组员的基本素质，扎实团队的服务基础。

二、加强实践锻炼，提升服务能力

带团讲解是一名导游学习培训的最终目的和工作的最主要内容，也是成长为一个优秀导游最快最有效的途径，因此，在工作中我积极主动承担领导安排的接团任务，认真对待每一次导游讲解机会，在实践中思考方法，在实践中总结经验，每带一次团都争取从中得到一次大的提升。同时尽量合理安排组员，让每一个导游都能得到更多实践和锻炼的机会。对于新来的同事，在进行初期学习培训的基础上，根据个人情况安排跟团学习，采取一名老导游帮一名新导游的“一帮一”和一名优秀老导游带几名新导游的“老带新”活动，让新同事能够尽快融入集体，尽快上手工作，从而提高团队整体业务素质和服务能力。

三、加强团队管理，提高服务质量

作为导游组组长，我必须严于律己，以身作则，才能得到组员们的认可和信服，进而带领和管理好整个团队，因此，在有学习培训、接团讲解或是常规工作任务的时候，我都积极主动地承担，并且尽心尽力地完成，同时，在工作中对自己坚持高标准严要求，一年来未出现过违纪行为和大的工作失误。在局领导的指导下，根据导游组工作实际，制定了《凤县旅游局导游组管理办法》，明确了导游日常工作规范和各项工作制度，并在实际工作中加以贯彻落实，打造了一支政治觉悟高、服务意识强的导游服务团队。同时，在工作之余，不时地组织一些集体娱乐活动，加强了导游组姐妹们的相互沟通了解，增进了感情，凝聚了队伍，提高了团队的工作积极性。

四、加强交流沟通，保证工作效率

安排导游接团是我的工作职责之一，根据旅游团的特性和团队人员的实际情况，选择合适的导游跟团，能够大大提升服务质量和工作效率。因此，在平时工作中，我注意与各位导游姐妹多加交流，了解每个导游的知识储备、性格特点、近期的工作量、甚至包括心情和身体状况，同时加强与领导的

沟通，了解近期活动、重大接待、以及要接待的旅游团情况，对各种信息进行收集整理，合理调配各组员进行接待，在旅游旺季接待量明显加大而导游员数量相对不足的情况下，保证了优质高效的导游服务，使每个接待任务都能保质保量圆满完成。

五、加强责任意识，服务发展大局

随着我县旅游文化产业的快速发展，旅游服务的重要性日趋凸显，作为一名旅游局的工作人员，我不断加强自身责任感和使命感，从大局出发，从小事着手，将自身的每一项工作任务，都看作是为凤县旅游发展所尽的一份力。坚持每晚参加羌舞互动，积极引导游客参与；认真做好周末旅游服务点导游服务；完成重大节庆活动礼仪接待任务；接待贵宾唱羌歌敬酒。在完成本部门的各项工作之余，还带领导游组人员配合法规宣传部参加外出旅游宣传活动，完成其他部门分派的展览馆讲解、旅游接待中心咨询、担任导游培训讲师、外出教舞、大扫除等各项工作。同时做好上传下达，及时协调安排导游组的其他日常工作。

回顾一年来的工作，虽然有了一定的进步，取得了一些成绩，但在个别方面还存在着不足，如知识的积累还是不够，带团过程中对一些突发情况不能自如应对，对游客团的整体控制力还需加强，旅游旺季工作繁忙的时候有浮躁和排斥情绪，对导游组的管理水平还有待提高。在今后的的工作中我将不断积累旅游知识，努力提升业务技能，进一步提高服务和管理水平，为凤县旅游业发展作出应有的贡献。