

2023年导游工作小结 张家界景区导游人员工作总结(通用5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

导游工作小结篇一

20_年上半年，县城管局在县委、县政府的正确领导下，紧紧围绕全县中心工作，深入学习贯彻_全会精神，按照“规范环卫管理，突出综合执法，强化绿化提档”的工作思路，紧扣创建省级文明县城和全省环保模范城的目标任务，以集中整治和日常管理为抓手，全体干部职工团结协作，积极开展城市管理工作，城市环境质量明显改善，城市形象进一步提升，城区管理秩序进一步规范，城市管理水平的提高，为市民营造了更加适宜的人居环境。现就20_年工作总结如下：

(一)疏堵结合，依法管城，城区市容管理秩序进一步规范

半年来，我们坚持“疏导与治理相结合、专项治理和集中综合整治相结合”的原则、实行路段包联、错时管理、专项整治、集中整治等方法，使城区市容管理秩序明显规范、有序。

一是取缔马路市场、整治游商小贩。对县城区各路段实施领导包联，落实整治责任。在具体整治中采取错时管理的办法，适时调整并延长工作时间，实行轮流上岗两班倒机制，先后清理了桔苑小区、商业步行街等处30多家流动早市摊点。重要活动期间安排专人每日早7点到重点区域值班，及时制止游动商贩随意乱停乱放，乱摆乱占。二是整治出店和占道经营。执法人员采取集中治理与日常管理相结合的办法，进行严管

重罚，半年来共整治取缔出店、占道经营150多家，暂扣违规物品20多件，整顿规范了陈家冲等处洗车市场。三是加强对非机动车道车辆停放的管理，设置了归州二街人行道上1处摩托车临时停靠点，逐步解决沿路车辆乱停乱放问题，纠正车辆乱停乱放20余辆。四是整治广告牌(匾)。组织开展集中整治，对沿街主干道有碍市容市貌的违章广告牌(匾)、乱搭乱建等依法进行拆除，没收广告牌40多个，发放整改通知书800多份，强行拆除12处，使城区的广告牌管理工作逐步走向规范化。五是加强对夜市摊点规范管理。分别平湖南路、桔苑小区等地段不规范的18户夜市摊点进行了取缔和规范。六是加强非法野广告的整治力度。城管执法大队利用蹲点守候的办法，现场抓获涂写野广告3人次，并依法处理。同时，我局还安排专人对全城30条路段10000多处野广告进行涂盖和清洗。

(二)加强规划巡查，实行综合执法，违法建设猖獗蔓延势头得到有效遏制

自5月10日县委县政府召开违法建设专项整治动员大会以来，县城管局、城管执法局作为专项行动重要部门，迅速行动，加强协调配合，清理全面结束，前段工作取得了阶段性成果，基本弄清了违法建设的情况，继续蔓延的势头基本得到遏制，在全县上下形成了震慑氛围。专项整治行动从全面清理转向分类处置关键阶段。一是全面完成清理任务。在三月份清理了金缸城范围内抢建房屋79栋的基础上，共清理违章建筑275户，其中，已经建成的228户，在建的47户，形成询问笔录46份。按类型分，乱搭乱建190户，加层17户，未审批先拆先建35户，超高超面积33户。各区域违章特点：金缸城、银杏沱以抢建为主，西楚、滨湖、桔颂以翻修超面积超层为主。二是叫停取得一定成果。清理阶段对正在实施违法建设的坚决叫停，对47户正在违建的进行了有效停工制止，对堆石、洗沙占用河道的进行了制止，对在防洪沟上堆放木料的，依据防洪法作出了限期拆除的处理意见。三是形成分类处理意见。在清理的基础上，对违法建设的处理，遵循依法依归、

实事求是、从严从快、以人为本的原则，研究制定了分类处理意见。

(三)增加投入，强化监管，城区环境卫生质量明显提高

一是做好清扫清运日常工作。道路清扫坚持实行“两扫两保洁”制度。二是优化配置环卫设施。维修和清洗了县城所有果皮箱、垃圾桶和垃圾箱，对环卫设施差缺地段配置垃圾箱40个，垃圾桶118个，果皮箱70个，改造垃圾池4座，一定程度改变了县城环卫设施“脏、乱、缺”状况，同时为陈家坝一溪口平一泗溪配置垃圾桶70个，银杏沱2个，水果市场4个，有效解决了城乡结合部垃圾乱倒问题；三是重点整治卫生难点。采用宣传、蹲守、巡查、监督等措施集中整治，活动期间我们重点整治乱倒垃圾点10处，发放宣传单500份。并对长岭隧道—陈家冲—县城—水果市场—银杏沱、曲溪高速路入口—屈原酒厂沿线卫生死角进行清理，清理卫生死角20余处，垃圾120余吨；四是加强建筑垃圾监管。要求运输车辆严格按照指定路线运输，对所运路面制造污染的进行清理，在扬尘较严重的路段洒水降尘，确保路面整洁干五是不断完善城区环卫设施建设。新建环卫所生态停车场。年初向县规划审批委员会申报生态停车场项目，县政府、县人大对该项目进行了审议和批复，通过政府采购。一期工程于6月15日动工，工程进展顺利。启动城市生活污染源项目报批工作。工程投资总估算3500万元。资金来源为后续工作规划项目全额补助。项目的争取和建设将不断完善优化城区环卫设施，有效改变环境卫生传统作业模式，提高了县城环境卫生管理水平。

(四)加强绿化建设，突出精细养护，城市美化功能进一步增强。

一是加强绿化规划。通过公开招聘的方式选定荆州市建设规划设计院编制20_年绿地系统规划，有关专家进行审查和修改；完成西楚二路街边空闲地、原面粉集团宿舍楼附属绿地、茅坪小游园、徐家冲港湾龙舟赛场、原新县城管委会宿舍区、

文荟苑等处的绿化改造设计。

二是加强绿化建设。今年公共绿地绿化建设项目总投资168.5万元，现已完成施工产值80.5万元。其中投资25万元对西楚二路的空闲地进行绿化建设和公厕改建，现已完成绿化地面场平，树苗栽植，公厕建设已近尾声，增加公共绿地7800平方米；投资21.5万元将居民反映比较强烈的归州一街和归州二街间的护坡绿化，栽植各种苗木120_，是全县文明创建关键年，随着创建工作的纵深发展，县城管局作为创建重要职能部门，积极探索长效机制，在“管”上下功夫。上半年来，在城市管理制度上，修改完善《秭归县城市环境卫生管理细则》、《市容监察操作程序》、《秭归县园林绿化养护方案及评分细则》、《秭归县清扫保洁检查标准》等管理制度，使城市管理具体工作有章可循；在管理方式上，逐步实现了“四个转变”，做到由突击型管理向长效型管理转变，由经验型管理向法治型管理转变，由制约型管理向服务型管理转变，由粗放型管理向精细型管理转变，使城管工作水平明显提升；在工作范围上，逐步实现了“四个延伸”，即：向城乡结合部延伸，向背街小巷延伸，向居民小区延伸，向集贸市场延伸，使城管工作实现了全覆盖。通过一系列长效机制的建立，使城市管理工作逐步步入健康发展之路。

(五) 扎实开展“千名干部下基层入农户”活动。

自下基层入农户活动开展以来，县城管局下基层4个工作队在完成走访入户、民情调查全覆盖，充分了解民情民意的基础上，全面积极谋划村级经济发展，开展办实事活动，活动中召开村民座谈会38次，召开4次扩大支部会议，印发资料5册，参加劳动55人次，走访1194户，办实事12件，送去慰问金8529元，组织科技培训1次，搜集问题或建议18条。各工作队撰写了高质量的农村发展调研报告。各工作队扎实的工作态度和务实的工作作风受到群众的热烈欢迎和上级的认可。

(六) 履行职能，牢记城管为民宗旨，服务水平进一步提高

积极美化县城，致力服务“两节一赛”活动。投资20万元将山水龙城到港口道路外侧构筑1000米道路护栏，确保安全；对县城所有的绿篱修剪造型，美化街景；指导摆放鲜花38万盆，营造了浓厚的节日氛围；协助市城管局在节日期间设立流动公厕，方便了市民，提高了城市文明度。

积极履行职能，全力服务人民群众。上半年办理12件人大建议和政协提案，其中人大建议2件，政协提案10件，办理过程中，创新办理工作思路和方法，采取开门办理、回访办理、现场办理等方法，注重调查研究，把握实质内涵，分析矛盾问题，提高了解决问题的有效性和针对性，确保建议提案办理的见面率、答复规范率、按期办结率均达到100%，满意率达到98%以上；上半年共办理群众信访件24件，对群众的意见、举报、诉求做到件件有落实，事事有回音，按时回复率、满意率达100%；规范管理，方便人民群众，在桔苑广场、县直机关幼儿园围墙外、县广播局宿舍入口等3处设立了免费信息发布栏。

(七)强化监督管理，加强城管自身形象建设，队伍素质进一步提升

狠抓教育，严格管理，进一步提高城管队伍素质。一是严格内部管理。进一步修改完善、健全内部管理制度，完善考核监督机制，坚持局督导组日常考核、民主评议与年终工作目标责任制考核相结合，实行绩效管理，充分调动干部职工的主观能动性，形成上下一盘棋的工作格局。二是全面加强思想政治教育和业务培训，建设一支素质高、战斗力强的干部队伍。坚持一月一次集中学习制度，认真学习党的路线方针政策。加强城市管理法律法规的学习，积极开展全省城管执法系统“树典型、学先进、当标兵”文明执法主题教育活动，进一步增强了依法行政、文明执法意识，提高城管工作水平。三是强化党建工作。扎实开展“创先争优”活动，系统党组织和党员干部全部实行承诺、履诺、领导点评制度，各支部围绕“五星级”党组织创建，党员围绕争当优秀共产党员

员，形成奋发向上的争创氛围，今年我局刘军被县委表彰为“优秀共产党员”；积极开展庆祝建党90周年活动，在系统组建了46人的队伍开展全县红歌会比赛活动，开展了“缅怀先烈，牢记使命”的红色教育活动，不断增强党的创造力、凝聚力和战斗力，永葆党的生机和活力。今年发展了2名预备党员，转正一名正式党员，充实壮大了队伍力量。不断加强党风廉政建设。严格落实党风廉政建设责任制，完善党风廉政建设责任体系，局党组书记与党组成员、各二级单位负责人签订了党风廉政建设责任书。加强党风廉政教育，深化党风廉政宣传教育月活动，积极开展了领导班子参观县看守所廉政警示教育，通过服刑人员现身说法，进一步增强了领导干部廉洁从政意识，班子成员结合活动撰写了廉政教育心得体会。五是强化维稳工作，维护一方平安。重要活动时期全力抓好信访、安全生产、社会治安等工作，促进了系统各项工作全面协调发展。

导游工作小结篇二

__年__街道办事处紧紧围绕区委区_确定的工作主题，结合街道实际情况，认真实施年初制定的工作主题：一个目标，两个基点，六条主线，全面发展。即“以瞄准哈市创一流、争创省级文明单位为目标，以基层组织建设和“创业、创新、创优”工程建设为基点，以改善民生、促进街域经济，打造文明城市，维护街区平安稳定、锻造干部队伍、强化社会事业为主线，全面争先创优，全力打造金城品牌，全方位创新社会管理，实现全街各项事业的全面繁荣”。先后荣获了黑龙江_省“创业、创新、创优”活动先进基层党组织、“__市文明单位标兵”、“__市城市管理先进集体”等光荣称号。

一、拓展区域经济，增强经济实力

__年全年预计实现固定资产投资6亿，招商引资1.1亿。在经济工作重点一个人出租房屋税收代征上，针对税率调整，起征点大幅提高的实际，采取多种有效措施，实现摸清税源抓

收缴、一边抓宣传一边抓收缴、通过提升素质抓收缴。截止10月末，代征个人出租房屋税收84万6千元，比上年同期增长39.5%，预计全年可实现代征税额100万元。

二、强化民生工作，增强贫困群体帮扶力度

一是街道监督，社区牵头，困补资金发放公平化、公开化、责任化，制订了专门的审核责任制度，签订了专门的审核责任状。班子成员负责特困户的走访认定，包片干部和社区主任负责贫困户家庭的审核，实现一户一认定，一户一把关，辖区居民对金城街精心打造的这项暖心工程交口称赞，增强了群众对街道工作的认同感。1-12月份共发放各项困补资金约302.3万元、物资3.4万元。二是低保清理不放松，紧密配合国家审计署关于低保工作的专项检查，从2月份开始，对所管理的1421户低保家庭进行逐一走访，清理出包括死亡、就业、脱贫等情况在内的低保家庭208户。三是经济适用房的申报、摇号，公租房的申报工作顺利完成。

三、夯实基层组织建设，增强党组织的凝聚力和战斗力

一是以“双创一流”活动为载体，打造廉洁高效的基层组织队伍。街道服务大厅不断总结推广敞开式服务的经验，全力推动了特_服务品牌建设，打造了党员先锋窗口和为民服务的优质窗口，培养出一支_、业务素质双过硬的高质量服务队伍，形成全街党建工作的新亮点。二是给予一定政策倾斜，积极推进两新组织党建工作，建立了盛世春都商砼党支部。三是大力推进楼道党组织建设，在朝阳等社区新建党总支1个，建立楼院党支部6个，楼道党小组24个。四是围绕区委领导的工作联系点，抓好示范项目，分批次阶梯式逐步铺开先进社区党组织的创建活动，确保实现一个支部一个特_，一个社区一个亮点的目标。五是以交流党建工作经验，宣传典型、鼓励先进为出发点，开办了街道自办报纸《首善月报》，成为街区发展和弘扬社会正气的观景窗。

四、创建文明城市，增强城市管理活力

一是以义务劳动和整治会战为载体，加大投入，集中解决环境卫生脏乱差问题，认真思考弃管楼再管理问题，大胆实践街道直管物业管理问题，注册成立了我区第一个社区物业管理服务站，努力为居民构筑整洁舒适的生活环境。二是以社区为单位，充分利用各种宣传阵地，采取灵活生动的宣传方式，于润物无声中引导广大市民树立文明、健康、科学的生活方式，变行政命令为市民的自觉行动，全面提高市民的文明素质，推动全国文明城市的建设。三是拓展志愿服务，挖掘文明使者。成立了由街道机关、社区和居民党员组成的党员志愿者服务队13支，招募志愿者392名。制作了金城街党员志愿者便民服务联系卡，全面丰富了志愿服务内容。

五、实施稳定工程，增强群众安全指数

一是开展“三项排查”，加大排查调处组织网络和队伍建设力度，充分发挥综治特派员、综治协管员、综治信息员、治安志愿者及“五老”人员的作用，维护辖区安全。二是抓工作“一把手”工程建设，全年受理事项41起，处理市长公开电话急办件12起。对于有进京苗头和举动的重点户，做到了事前稳定、事中尽力、事后协调，努力化解积案。

六、社会事业统筹兼顾，增强街区发展后劲

一是计生工作稳步开展，各项指标圆满完成，“惠家工程”深入开展。二是社会劳动保障工作进一步深化。为下岗人员办理全国就失业623人，其中430人实现再就业。努力扩大社会保险覆盖面，为586人办理了城镇居民社会保险，发放保险卡525份。为230人办理了社会养老保险补贴，补贴金额达62.4万元。积极为创业者提供创业资金，办理创业小额贷款。三是司法进社区活动继续推进。全年调处各类社会矛盾纠纷39起，发放各类普法宣传资料4800份，受教育人数达5000人次，对36名刑释解教人员开展了实实在在的安置帮

教。

七、存在的问题

(一)社区办公用房和办公经费不足。一是经_协调的15个配建项目中，仅有3个得到落实，办公用房紧张的状况仍未得到有效缓解。二是社区居委会没有经济收入，目前各社区的办公经费仅为5040元/年，虽然区_下发了有关帮居工程的文件，但实际_作中很难执行，同时工会、劳动保障等部门设立的派驻机构和派出人员76名，办公场所和办公经费全部由办事处承担，只增加人员不增加经费，街道和各社区无形中增加了不小的负担。致使社区“硬件”和“软件”建设后劲不足，严重影响了社区服务功能的发挥，制约了社区建设的发展。

(二)社区工作人员，尤其是综治安全协管员的_待遇偏低。我街现有综治安全协管员25名，平均年龄39岁，正是人生的负重期，目前每人每月的_为720元，且无社会保险，维持生计困难重重。

(三)物业管理公司缺乏监管，清扫人员队伍不稳定。各物业公司卫生管理工作监督力度不够，人为弃管、任意弃管的事情时有发生，居民的正常生活受到影响。由于劳动强度、劳动环境和_待遇的不同步，导致清扫人员短缺，影响了环境卫生的正常管理。

(四)_工作资金支持不够。属地化管理后，劝访、接访成本逐年增大，很大一部分资金需要街道自行承担，经济压力随之增大。

导游工作小结篇三

一个月马上就要过去了，相信很多的导游人员都会准备好写月工作总结。下面小编就和大家分享导游人员月工作总结，

来欣赏一下吧。

在今年的带团其间有酸也有甜，从中的锻炼让我成长了很多，从困难之中奋进，在奋进之中快乐着。也让我对自己的未来有了信心，希望我的努力能够让游客多一份满意，多一些微笑。

有几次由于这次准备并不是很充分，给自己带团真的很有挫败感，不过，也让我学习到了怎么处理问题，面临问题时要临危不乱，以下是我个人带团来的大致小结：

1. 首先是对熟悉线路：认真研究游览路线，带团前多方面准备充分，线路熟记于心，做到万无一失。多请教老导游和其他熟悉线路人员，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据。
2. 用自己的耐心、细心带给游客更加舒适安全的旅游环境：特别是旺季，一定要提醒旅游注意事项，才能做到防患于未然，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。安排好游客的同时，也要妥善处理好客人，司机，地陪旅行社和景区的关系。
3. 导游遇事一定要镇定，你的头衔就注定了你必须在客人面前临危不乱，让旅游人员有一种安全感，也让他们再内心里对我公司的人员能力进一步的肯定。学会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。
4. 平时多读书，在平时的带团过程中会有很多自己不知道的东西，不能给游客带来更加详细的解释。所以导游所知道的知识必须了解广泛，因此要不断的学习，每次带团回来也要及时的总结教训，积累经验。让自己成为一个更加优秀的导游人员。

5. 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。

6. 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。

总相信“一份耕耘，一份收获”！爱我所爱，再苦再累也无怨无悔。希望我用我的小小经验能给大家带来一个微笑，一丝感动。带着微笑将我们热爱的努力做到！

今年的第三大收获就是，我接待了一个又一个的团队，分享游客的酸甜苦辣，为他们排忧解难，把不愉快留给我。把快乐带回家，没有发生误船误机事故，完成了“快乐而来满意而归”的宗旨，因为平安、开心、快乐、比什么都重要！

20xx年即将结束，只有在回首，才能感觉时间的飞逝。只有回首，才知收获。

算算从事导游工作已有两个年头了。去年半年多的全陪工作，让我身心疲惫。曾经试图放弃，却有百般理由选择坚持。为了坚持，为了继续，我走进了金矿，加入了遂金这个大家庭。一年，经历了酸甜苦辣，留下了经验[]20xx年1月份带的第一个地接团，这对之前从未带过地接团的我来说是一个新的挑战。加上对景区和线路的不熟悉，上团前异常的紧张。好在团是顺利带下来了。到目前为止，共带了六十三三个团。以下对一年带团情况做总结：

一. 熟悉线路，接团前做好充分的准备。

a. 出全陪前，先要了解目的地的情况，以及注意事项。（给地

接导游团款时，要索要收据)

b.地接要了解各个景区的情况。特别是节假日。(问清餐怎么做，按桌还是按人，小孩是否含餐。关系到钱财时，发信息，以防事后发生纠纷时可以做凭证。)

二.用心服务。做旅游就是做服务。服务是关键。带团除了讲解就是服务。用心服务，无论客人素质高低，只要用心去服务总是对的。但服务并不等同于服务员。在餐厅就餐时，如果餐厅不是很忙，就没必要端菜送饭。有时候，遇到素质低的客人看到你做服务员做的事，他就会帮你当成服务员。如果餐厅很忙，那就有必要帮忙上菜。记得曾经出全陪时，有个很优秀的地接跟我说过，一个优秀的导游就是导游，不是服务员。服务也是要看情况和具体事情的。

三.注意协调，随机应变，以不变应万变。出现问题不能慌，要及时果断处理。七月份，带了一个团，矿里职工赴海南疗养。因种种原因，未召开行前说明会，导致车赴机场时，出现了一系列状况。虽然这事于导游无关，因为带此团的全陪导游是自己，所以，当时情况下，只有道歉和安抚客人情绪，尽力减少公司损失。

四.书到用时方恨少。很多时候会被客人的一个问题问的哑口无言。一次带老年团，在讲到凯恩集团时，一位退休老教师问，王白浪是遂昌人吗?当时的我只能惭愧的说抱歉。我确实不知道王白浪是不是遂昌人。下团后，查资料才知道，他是遂昌本地人。对于一个遂昌有着重大贡献的人，我居然对他一无所知。如果平时到看看多了解了解，也不至于客人问起时，一问三不知的尴尬。

20xx年，对于旅游界来说是一个特殊的年份。新的旅游法在十月一号实施，这对整个行业来说无疑是个巨大的冲击。新法规定：为保障游客的消费权利，整个行程中不得进购物店。众所周知，在旅*业里导游的底薪极低，且无保障，工资的大

部分是佣金。这也是一个公开的秘密。十一后，旅行社不得不提高导游的工资。但是真正提高多少呢？不得而知。

20xx年对我自己来说也是一个特殊的年份。第一次独立完成地接工作，第一次处理交通事故，第一次半夜带摔伤的老人去医院，第一次送机到机场，却发现关门.....

很多人说，做三年导游，相当于走了三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤差不多，拿计划单，接团，走行程，送团，报账。说起来每个团过程很简单，但每个团有不同。读万卷书，不如行万里路。旅途中的所见所闻都能让自己长见识。这是一笔难得的财富。

一、善于适应环境，做合格职业人

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1月16日，吴中太湖旅游区正式荣膺“国家5a级旅游景区”，6月22日，苏州太湖游客中心正式投入运营。作为太旅的第一代导游员，我更有责任、更有义务为“全面走进太湖时代”、迎接“吴中明天更美好”而奉献青春。

来到太旅，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。

二、敢于迎接挑战，争做政务导游员

自7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，包括俞书记、金区长在

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。

三、勇于担责扛担，配合组长工作

8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，同城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10月，太湖绿v站在我们游客中心正式运行。作为吴中区团代表，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12月，太湖绿v站被团区委授予“优秀志愿者组织”，本人也被授予“吴中区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“苏州市优秀青年志愿者”荣誉候选人。

四、乐于参加活动，提升综合素养

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。在刚刚结束的吴中区讲解员大赛上，我一举夺得“金奖”，为公司赢得了荣誉。

五、勤于学习思考，不断夯实基础

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。

当然学是无止境的，服务亦如此。前些日，我与单位正式签订了合同，我非常欣喜，非常感动。但冷静之余，也有种种反思。反思自己在讲解过程中是否因地制宜，因人而异？与优秀导游间的差距在哪里？反思自己在服务中还需完善哪些方面？明年是否能做到让所有的客人高兴、满意？确实，个人有待提高的太多太多，无论知识储备、个人素养还是服务技能。我愿努力奋斗，不懈怠，不动摇，与太旅共同发展，再创佳绩！

导游工作小结篇四

20xx年，在市妇联的正确领导下，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻党xx大及市委十三届七次会议精神，紧紧围绕市委、政府中心工作，全面贯彻落实中国妇女和省、市妇女工作会议精神，大力开展“双学双比”、“巾帼建功”、“五好文明家庭”三项主体活动，努力提高妇女整体素质，积极实施妇女儿童发展规划，依法维护妇女儿童合法权益，为我市经济社会持续快速协调健康发展作出了积极贡献。

一、注重学习，强化管理，干部职工的整体素质明显提高

一是抓好干部的理论学习，努力打造学习型机关和学习型妇女干部。全局各基层单位妇联组织，按照武装头脑，指导实践，推进工作的要求，把学习贯彻“三个代表”重要思想与学习贯彻党的xx大精神紧密结合起来，与新时期妇女事业的发展实际紧密结合起来，与贯彻落实妇女有关会议精神结合起来。为推进学习的深入开展，坚持每周五学习制度，共举办学习专栏5期，每人撰写学习笔记5篇，撰写上报调研文章三篇。二是认真开展了“三学、三查、三争”活动。为了进

一步转变干部作风，提高工作效率，开展了以学理论、学业务、学法规，查思想、查工作、查作风，争一流、争创新、争实效为主要内容的思想作风建设活动。结合科学发展观学习实践活动，在深入学习的基础上，认真查摆问题，交心谈心，针对存在的问题，深刻剖析，每人都撰写了剖析材料，单位写出了整改方案。同时，还印发了《思想作风建设征求意见表》100余份，收集意见、建议70余条，针对意见和建议，及时召开了民主生活会，达到了“团结——批评——团结”的目的。三是强化管理，同时与各单位妇联签定了目标管理责任书，并纳入了全局党建目标考核。为了完善妇联工作机制，建立健全了各项规章制度。建立了机关干部工作制度、财务管理制度、党员干部廉政制度、学习制度等8项规章制度，规范了领导班子和机关干部的言行。

二、以促进妇女创业为重点，“双学双比”和“巾帼建功”活动得到进一步深化

一是及时调整了“双学双比”竞赛活动协调小组和“巾帼建功”活动领导小组，召开了小组成员会议，进一步明确了各成员单位的职责，为“双学双比”和“巾帼建功”活动的深入开展奠定了组织基础。二是丰富活动内容，加大巾帼科技致富工程的培训力度。结合中央两个文件的宣传，各成员单位开展了“送科技下乡”活动，全年共发放宣传资料3000余份，受益人数5000余人。科技图书内容主要是种植、养殖、食用菌栽培、沼气能源等技术。4月10日，龙井市文化新闻出版和体育局隆重举行龙井市“农家书屋”图书配送仪式，向全市12个行政村免费赠送价值达174668万元的图书9520册和音像制品1880盘。并积极申报第二批农家书屋工程项目。受到广大农民朋友的欢迎。

二是积极开展了以女职工爱岗敬业、争先创优为目标的“巾帼文明岗”创建活动。今年以来，我局在基层单位中开展“巾帼文明岗”创建活动，图书馆少儿部组织全市假期学生开展第二课堂活动，增强图书馆对未成年人的吸引力。先

后组织了读书卡、读书王、主题班会等活动，受到学校、家长的一致好评。上半年共接待读者流通人次：8222人（外借2201人、阅览5911人，电子阅览110人）书刊流通册次：19435册，办理读者证：274个，播放电子资源：12次，221名，组织集体阅览：19次，420名，采购新书：392册，加工图书：548种，1437册，装订报刊：330册，修补书刊：324册，对外流通：13处，587册，文化工程基层点服务：3处，提供41种，68张光盘资，为农村捐赠科技图书：2次，629册。今年4月23日发4月23日是联合国教科文组织宣布的“世界读书日”，我局以党的xx大精神为指导，着力推动社会主义核心价值体系建设为目标，弘扬时代主旋律，树立人人读书、终身学习理念，多方面合力打造书香龙井，创建学习社会，努力打造中国朝鲜族民族文化城，以建国60周年为契机，结合深入学习实践科学发展观活动，开展丰富多彩的各项读书宣传活动。提高全民素质，提升城市文化品位和我市文化软实力，为建设繁荣富裕、文明和谐的新龙井提供强有力的精神动力和智力支持。本届“读书节”活动的主题和宣传重点是：“阅读、创新、发展”。在这届的读书节活动中，我组织了集体阅览两次，为城市贫困老党员免费发放借书证，并组织了优惠购书活动，深受广大市民的欢迎。通过这些活动，丰富了广大群众的文化体育生活，进一步改善了民生。

三、开展和谐家庭创建活动的的内容

和谐家庭创建活动是新时期文明家庭创建活动的创新和发展，是一项群众性的精神文明建设活动，需要用丰富多彩、形式多样、群众喜闻乐见、寓教于乐的文化活动和道德实践活动来推动。在创建活动内容和形式的设计上贴近时代、贴近生活、贴近家庭、贴近群众。同时在创建工作的手段上既要继承优良传统，更要不断发展创新。要根据城乡、区域和不同层次家庭的需求，把创建活动与增收致富结合起来，与创业就业结合起来，与普法宣传结合起来，与道德建设结合起来，与家庭教育结合起来，把提高家庭成员素质作为活动的重点，

整合资源，充分调动社会各方面的积极性，形成合力，共同推进。通过和谐家庭创建活动，市博物馆的金鲜花同志被评为“和谐家庭”标兵。

四、极开展丰富多彩的妇女健身展示活动

为了使更多的群众参加广场文化活动，“三节”期间组织了大型“秧歌会”、礼花表演、灯展等各种文化活动，丰富广大人民群众的文化生活。各乡镇文体站要在文化馆的组织指导下，积极组织开展文化活动，许多乡镇农村也开展了各式各样的文化活动，让全市农村的生活进一步活跃起来。

在“两节”期间，我市7个乡镇、两个街道、20个社区，在文化站及社区文体管理员的组织下广泛开展了丰富多彩的文体活动，据不完全统计，举办秧歌联欢活动近30次、文艺活动达25场次，棋类比赛三场。总人数达4750多人。龙井是中国朝鲜族文化的发祥地，完成了中国龙井梨花民俗节开幕式及文艺晚会表演任务也是当前中国朝鲜族最聚居的地方，朝鲜族文化与汉族文化等各民族文化相互交融，延绵承续，形成了独特的民族文化和地域文化环境，为开发民族文化资源，为了使节气份热烈，我们与市有关部门共同动员机关、学校、社区和部分企业1500多名群众演员，进行长达一个多月的排练，携手延边歌舞团打造一台富有朝鲜族风情的“海兰江阿里郎”大型实景民俗演出。向来宾展示出一幅当代中国朝鲜族开拓、进取和幸福生活的民俗风情画卷，使文艺节目获得圆满成功。

导游工作小结篇五

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、精神上的享受,获得心里上的满足,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”。