# 导游个人年终工作总结(汇总14篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-09-05

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**导游个人年终工作总结篇一**

自20\*\*年进入旅游局以来，从事导游工作已有三年时间，这三年也是我离开学校，进入社会，担负责任，接受历练的宝贵时光，从一个只有书本知识的初学者，通过实践，不断成长，逐渐成为一个称职的导游员，尤其是刚刚结束的20\*\*年，让我在工作中又学习和感受到了很多。

半年来，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，于是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。

大多数导游面临的最大问题就是知识面不够广，尤其是接待政府团，领导、专家、学者常常会问一些深层次、高水平的问题，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。

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。

作为导游组组长，我必须严于律己，以身作则，才能得个人年度导游工作小结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《\*\*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。

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。

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\*\*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。

回顾半年来的工作，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。

**导游个人年终工作总结篇二**

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最好!

**导游个人年终工作总结篇三**

20xx是不平凡的一年，20xx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。6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。

**导游个人年终工作总结篇四**

20\*\*年是不平凡的一年，20\*\*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。xx年6月开始我在南岳衡山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。

导游是一份很美丽的工作，所以我要坚持，要做美丽的导游!

**导游个人年终工作总结篇五**

他的步调永久是那么精确而飞快，转眼xx年已经飞逝，我们迎来了极新的xx年。我所从事导游工作，又经历了一个年初，我喜好这个工作，不论苦辣酸甜，我老是一个“乐”字“。在工作中我带领来自四周八方的旅客穿梭与神州大地，给他们讲述将领与每人的故事，江南小镇，下汤文化的传奇故事，如今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，更好的带领我的旅客畅游在黄河上下，大江南北。

经过议定三的工作实践，我深深的会到，获得了导游证，其实不代表你便是一个合格的导游员，而是要连续的进修、富裕、进步。是以三年来我一贯严厉要求本身，酷好导游工作，当真进修导游知识，在进修中坚定勤动眼，大量的涉猎有关景区、景点的资料和有关风景民情的册本;勤脱手，把读到看到的相干资料、甲篇名作、经典名句都分类料理，以充裕本身的学识，增加本身的\'见闻。

根据观光社安排，作为导游员的我，带团是我的紧张任务。这三年来，带过的团队数量已经记不清了，留在我感触里的是——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凡是在我面前目今显现，是我深深的感觉到了我工作的意义地点，从内心酷好导游这一工作。坚定”宾客至上、办事至上、为大家办事、公道而大略的“的四大办事原则细致、热忱、殷勤的作好导游办事工作。

也便是一切工作以旅客者为动身点，以办事为动身点，时候思虑旅游者的长处和要求，毫不能谢绝旅客的公道合法要求。办事进程中要坚定”为大家办事“的原则，不能有亲疏之分，另眼看待，而应对每个旅客都热忱、殷勤、恭敬，不偏不倚、混为一谈;要坚定公道而大略的原则，在旅游办事进程中，要时候存眷旅客的感情变化，耐烦谛听旅游者的定见、要求，公道又能兑现的就竭力去做，如果异国作好或是已经错过机遇，就想方法及时补充，以求最大限度的到达旅客的如意。对旅客发起的同等理的、不大略兑现的要乞降定见，本着脚结壮地的原则，细致细致、不急不躁的立场，给旅客作出解释和阐明，获得旅客的明白、相信，使旅客甘拜下风。

导游职业与其他职业有一个明显的差别，那便是你必须与客人朝夕相处，此日然使我们对办事的感觉比平常人深入。从某种意义上可以这么讲，导游职业无穷魅力恰是源于我们对办事的感知和酷好，他不但仅只被当作一份工作，而更应当被珍视为一个代价毕生追求的奇迹。固然干导游这行并不是我初志，但是很快我就发觉、本身是得当干导游这一行的，因为我喜好这个职业。

回顾20xx，展望20xx，我会连续以颓废热忱的立场欢迎每个团队，欢迎好每一名旅客，以便提拔本身的本领程度，篡夺做一个更加优秀的导游员!

**导游个人年终工作总结篇六**

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。就在这样的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。

我觉得做为一名优秀的导游必须做到“专业，责任，自信，微笑”，我相信如果可以做到的话肯定可以成为一名优秀的导游：

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。

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。

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。

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。

**导游个人年终工作总结篇七**

现安全、健康、秩序、效益“四统一”目标。

献礼工程项目取得突破。邓小平故里创5a工作全力推进。1月9日，国家旅游局局长邵琪伟等，在成都听取了广安旅游工作汇报，并表示支持邓小平故里创5a工作;国家旅游局副局长王志发，党组成员、规财司司长吴文学等先后莅临广安指导创5a工作，邓小平故里创5a已通过省检并将申报材料上报国家旅游局;游客中心建设、景区公路改造、牌坊新村风貌改造、佛手山景点改造、标识标牌改造、生态停车场改造、景区厕所新建改造等硬件项目建设有序推进，除游客中心外，力争所有项目8月底前竣工投入使用;景区旅游环境整治常态化开展，旅游环境进一步优化。申办第4个“中国旅游日”主会场活动取得阶段性成效，国家旅游局表示，将重点支持把广安作为20xx年“中国旅游日”主会场活动城市。

重点项目建设创造新高。实施招大引强，突出抓好招商引资，新项目陆续开工。投资30亿元的红色文化影视旅游城、投资45亿元的龙女湖国际度假旅游区、投资15亿元的富盈国际会议中心、投资27亿元的逸国花香生态旅游度假区、投资4.3亿元的广安生态农业观光园·坤园等项目6月前开工建设，总投资达到121.3亿元;投资10亿元的渠江生态度假村正在修改规划设计方案，成都中旅集团拟投资15亿元兴建旅游汽车港项目正在洽谈之中;重庆三建集团投资10亿元打造白龙峡漂流旅游区，水上漂流项目将于近期对外试营业。续建项目加速推进。华蓥山天意谷、神龙山巴人石头城、宝箴塞创4a工作全面展开，拟于今年迎接国、省旅游局检查评定;华蓥山旅游区通过省级旅游度假区检查评定，已启动编制《华蓥山旅游区总体规划》;白坪——飞龙乡村旅游度假区正在编制规划提升方案，省级旅游度假区创建工作正式启动;按5酒店标准打造的玛瑙城国际度假酒店和葫芦岛旅游度假区建设进展顺利。

旅游宣传营销创新开展。深化渝广旅游合作。市委书记侯晓春与重庆市旅游局局长刘旗签署《重庆——广安旅游区域合作备忘录》，广安被纳入重庆旅游经济圈重点打造的“一心两带”的“一心”范围，与重庆市辖区县享受同等待遇，成功组建广安旅游重庆营销中心。强化活动营销。指导华蓥山旅游区、天意谷、神龙山携手宝中旅成都公司赴四川18个二级城市召开产品推介会，举办第xx届华蓥山旅游文化节。媒体宣传声势足。继续在广安日报开设旅游专版，邀请重庆卫视、重庆日报、重庆晚报、重庆晨报、旅游新报和中国旅游摄影网等新闻媒体到广安考察采风，成立广安摄影创作基地。

旅游发展环境不断优化。全面开展中国优秀旅游城市提升工作，启动华蓥市、广安区旅游强县创建。深入推进旅游标准化建设，在成功创建全省旅游标准化示范市的基础上，广安区、邓小平故里旅游景区、华蓥山旅游区、岷山世纪大饭店、金山旅行社创建成为全省第二批旅游标准化示范单位。常态化开展游客满意度工作，规范旅游市场秩序，提高服务水平，狠抓旅游安全和应急管理，游客满意度不断提升，2季度全国游客满意度调查得分73.68分，在60个样本城市中排名14位，比1季度上升2名，比去年2季度上升3名。

**导游个人年终工作总结篇八**

时间过的真快，又到年中了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这半年的滋味，适应这季节的变化，但是，时间不等人，日月老人将要给20x年画上句号了。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，我总是一个“乐”字。

在导游年审培训的会议室里，原省旅游协会副会长刘祖翼现场为我们授课，他从旅游与文化的融合、芜湖旅游的发展前景和导游人员的素质要求等方面进行了精彩讲解!

导游是旅游业不可缺少的组成部分，它是旅游业的灵魂，是旅行社的支柱。某种意义上来说，导游人员是一个地区形象的体现，也是了解一个城市的窗口。

导游是什么?用原省旅游协会副会长刘祖翼的话来说，导游的言谈举止、素质修养不仅直接反映出一个城市精神文明的素质修养，而且也折射出一个城市旅x业的品质建设。半城山半城水是芜湖的一道美丽风景线，而导游是向中外游客传达城市形象的使者，是一个城市的名片。“一名真正的导游员，就是一个城市的形象大使。我们希望可以借助各种大赛和培训，发现和培养出更多的优秀导游人才，进一步提升导游素质，推进芜湖旅行社行业品质建设，推动旅行社行业转型升级，使之成为中国优秀城市——芜湖一张亮丽的城市名片。

同时呢，他也说由于媒体长期以来对个别导游出现不规范行为的报道过于频繁，对旅x业造成了较大的负面影响，从而使旅客积累起对导游的不信任感。导游队伍到自身形象的重要性，要自立、自强、自爱、自信。媒体的监督是一件好事情，相信随着市场的规范，企业的成熟，导游的形象也会逐步得到认可。同时，社会和旅游企业也要逐渐提高对导游的认识，因为导游是人才、是生产力、是效益。只有吸引优秀人才的加入旅x业才能实现可持续发展。中国已经是一个旅游大国，将要成为旅游强国，中国导游将成为一个高尚的职业，这不是因为导游收入多，而是因为导游的阅历和学识高，因此即要保证导游的权利和利益，同时也要对导游的责任提出要求。

市旅游局助理调研员郑金兰同时也出席了开班仪式并且讲话。针对现行的导游培训内容方法单一、管理滞后不能适应新形势下旅游业发展的实际，她对今后的导游培训工作提出明确的要求。一是改革现行的导游培训方法，更新培训内容，提高培训质量，使导游培训工作更加规范化、制度化。通过不断加强对导游人员的职业道德、职业纪律教育和规范的培训考核，提高导游人员的思想素质和职业道德水平。二是重视导游人员的日常培训。旅行社应充分利用淡季对本单位导游人员进行集中培训，建立本单位导游人员日常培训档案，并在年终将本年度开展导游人员日常培训情况，包括培训时间、培训形式、培训内容、参加人数、考核情况上报市旅游局，作为导游年审和旅行社考核重要指标。三是导游人员要加强自身建设，平时要注重学习，以自学为主，注意理论联系实际，加强自身修养，要珍惜每一次的培训。

从懵懂到认知，掐指一算做兼职导游已有3年时间了，其间有酸也有甜。曾经试图放弃，却有千般理由选择继续。“导游”这个词曾经给了我很多兴奋的联想：带着来自五湖四海的朋友穿梭在神州大地!古老的皇城;美丽的西双版纳;神秘的原始森林„„在那些另人向往的地方与客人们一起放声歌唱!细细去品位，去遐想，去感受这些可能让人终身难忘的时刻!尽管这些并未全部实现!尽管工作当中遇到很多困难!但它却丝毫不影响我对导游工作的热诚!

通过这次导游年审培训让我学习到了怎样处置问题，面临问题时要临危不乱，以下是我的大致小结：

1、熟习线路：团前准备一定要充分，线路熟记于心，多讨教老导游，但也并不能轻信别人的提议，要做到有把握，有依据，才干万无一失。

2、效劳工作要热心，认真：特别是旺季，一定要提示旅游留意事项，方可做到防患于已然，有时一句话就能带来意想不到的效果，如旅游安全问题，旅游留意要守时等等，主要防止问题呈现的时分游客产生心情上的不满。导游若在事前有个铺垫，效果就会好很多。

3、留意和谐工作，布置好游客的同时，也要妥善处置好客人，司机，地陪旅游社和景区的关系。

4、导游要以不变应万变，呈现问题也不能自己先乱了阵脚。导游虽不是万能的，但你的头衔就必定了你必需在客人面前临危不乱，及时果断的处置问题，如发作不测情况也要学会晤机行事来妥善处置。

5、书到用时方恨少，导游所知道的学问必需普遍，因此要不时的学习，给自己充电。每次带团回来也要及时的总结经历，积聚阅历。

6、维护旅游社的信誉同时也要维护好游客的权益，当你为客人利益着想时，当客人意见不统一或遇到不测问题时，客人也会尊重和理解你和旅游社的布置。

7、最后，要及时处置客人遗留的问题，导游本身是一个效劳行业，不只仅是满足客人的需求，但不同的人也有不同的心理，你的决议不一定合大众，但一定做到合情合理，客人自然也会给你满意的答复。所以要学会处置不同的问题，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阅历都看成是第一次来认真对待!“路漫漫其修远兮”或许可以回头看看留下的脚印。年轻的我要不时的通知自己“反动尚未成功，同志仍需努力”!，困难阅历了，但阅历却留下了。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(多一份认真，多一份留神，多一份诚心)

认真：旅游景点环境杂，作为导游比平常要更多一份认真眼观六路，耳听八方，尽量将客人控制在自己的视力范围内，随时提示客人离队。

耐烦：在旅游之前必需将团队的旅游之前必需将团队的旅游道路，集合时间地点再三强调，以防客人一旦走失可以疾速离队。初到一地大家充溢新颖感会不停“单溜”，这时导游要耐烦而疾速的劝客人离队。

诚心：带团随时随地会发作突发事情，导游要用一百分的诚心去处置，事情终会得以化解。

我付出，我努力!相信“一份耕耘，一份收获”!

导游职业与其他职业有一个显著的不同点，那就是你必须和客人朝夕相处!这自然使我们对服务这个次的感触比一般人多一些!从某种意义上讲：导游职业就是服务行业的极端!日本导游被成为‘无名大使’，新加坡导游是‘非官方大使’，美国导游叫‘祖国的镜子’，我国导游员被称为‘民间大使’。正由于导游有着如此高的评价和重要的地位，使的导游工作更容易犯错误!所以我们必须严格要求自己，要本这一颗平常心，才能让我们在这个工作岗位上问心无愧!展望新的一年，我将用更多的热情和努力，克服自己的缺点，总结工作中的经验，去学习、去进步，努力让自己做的更好。

\_\_年\_\_月我荣幸的成为的员工。在这一年中，很感谢单位领导不断给我学习历练的机会，使我从一个刚走出校园的学生慢慢掌握学习实践经验和知识。同时在同事的帮助关怀下，也使我更快的融入了\_\_风景名胜区这个大集体。现将一年的工作做一个简要总结。

刚到景区的第一天，是很炎热的一天。在领导的带领下我来到了景区游客服务中心，我光荣的成为了一名景区导游员。导游的主要职责是安排游览活动。根据旅游接待计划合理安排团队在景区游览活动。做好接待工作。具体落实团队在当地的食、住、行、游、购。娱等各项服务。最重要的就是导游讲解。负责团队在景区参观游览中的导游讲解。所以作为一名导游首先就是要熟悉景区的概况，领导和同事为我找来了景区的简介和导游词，但由于当时对景区的印象还停留在学生时代的游玩印象，第二天我就按照同事说的方法拿着导游词在景区里面熟悉每一个景点，同时结合导游词更深一步的了解各个景点。用这种方法很快了解了游览景区的路线，导游词也记住了大部分。第二个月我就开始单独接待导游，当然刚开始导游还是很紧张也出了很多的小错误，不过在实践中寻找不足、在实践中不断学习。慢慢的我也成为了景区一名合格的导游员。

\_\_年\_\_月中旬，管委会领导为我们所有旅游的员工组织了一次拓展训练活动，这次的拓展训练我会一生铭记。在这次拓展中我和更多的同事有了更多的接触，也让我更快的融入到了集体当中。同时通过拓展我也学到了很多平时接触不到的知识。同时我也被抽调到考核培训组协助收集整理关于景区的考核培训手册。在这期间我的写作能力大大提升，同时也学到了很多关于文字整理的技巧和宝贵经验。

\_\_年对我是一个跨越的一年，由于景区的体制改革和人事变动，我从游客服务中心来到了市场拓展中心工作。在市场拓展中心我主要负责的旅行社和媒体记者联系的工作。刚到市场拓展中心有很多工作都不熟悉，在郝处的耐心指导下和同事的帮助下，自己才能很快的投入到工作其中。在市场拓展中心虽然忙碌但是很有乐趣，有更多与外界接触的机会当然我的交际能力也得到了很大的提升。

在这一年的工作中，我在思想方面也从刚出校门的莽撞天真慢慢的学会耐心、细心、恒心。做事情之前学会分析，在实践过程中才会避免很多不必要的问题。虽然在这一年的工作中我学到了很多，但是在以后的工作中我还要继续再接再厉，让自己在岗位上做的更好。

期盼已久的导游实训周终于开始了。一开始所有的实训人员就被分成了两部分，一部分是要考导游证的同学，一部分是不考导游证的同学。而我是不考导游证的，所以我被分在非考证班。而在实训期间我们非考证班的同学和考证班的同学的实训内容是不相同的。我们非考证班的实训内容主要是导游词创作。

因为旅游者来到一地，人生地不熟，不懂当地人的审美观，因而不知道怎样去欣赏景观的美妙之处，很难体味人文景观的内在神韵，更无从领略风俗民情的无穷奥妙。所以，他们希望有熟悉当地情况的人为他们指点和介绍，旅游者想借助的那个人应该就是导游员。

而导游员的工作就是通过内容丰富、妙趣横生的导游讲解告诉旅游者应具有的审美观，并介绍相关知识，告诉他们美在何处，指点他们去欣赏某一景点的美，帮助他们获得美的享受，使观光游览活动达到效果，同时也宣传了旅游景点的绝胜之处。因此，导游词的好坏直接影响着导游服务的好坏。所以导游词的创作绝不能掉以轻心。

要写好导游词，至关重要的是掌握丰富的资料，包括现实的、历史的。只有在大量资料的基础上，才能整理加工，去伪存真、去粗存精，进行再创造，编写成具有自己特色的导游词。

书本知识和实际情况有时会有差异，所以往往会到实地考察，从而写成符合实际的导游词，并在以后的导游讲解过程中不断修改、丰富。

写好一篇优秀的导游词除结构严谨、层次清晰、主次分明、文字流畅等对一般好文章的要求外，还必须注意以下几点：

1、一篇优秀的导游词必须有丰富的内容，融进各种知识并旁证博引、融合贯通。要能从历史到现实，从传说到民俗，挥洒自如，娓娓而谈。

2、导游词的内容必须正确无误，令人信服，切忌弄虚作假，张冠李戴。导游词若传递错误的信息，旅游者一旦发现，就会感到受蒙蔽、被愚弄、继而就有可能全盘否定一国、一地的旅游服务。

3、讲究口语化，要多用口语词汇，当然也要有浅显易懂的书面语词汇，但要避免难懂的书面语词汇和音节拗口的词汇;多用短句，不用长句，以便说起来利索、顺口，听起来轻松、易懂。但强调导游词的口语化，并不意味着就可信口开河，不要语言的规范化了。

4、导游词应该生动形象、通俗易懂并能够多方面调动旅游者的注意力，激发游客的游兴。

5、导游词所选用的传说和故事必须是精华，与景观密切相关，与新讲解的内容紧密结合。

6、导游词中，恰当地运用比喻、比拟、夸张、象征等手法，可使静止的化为活动的，使无生命的变为有生命的，使抽象的成为具体的，可使死的景观变为活生生的画面，从而产生浓厚的趣味性，如：“有人说三峡象一幅展不尽的山水画卷，也有人说，三峡是一条丰富多彩的文化艺术长廊。我们说，三峡倒更象一部辉煌的交响乐。它由‘瞿塘雄、巫峡秀、西陵险’这三个具有各个不相同旋律和节奏的乐意所组成”。《说话长江》这一段导游词中用四个生动的比喻提示出长江三峡内在这美。

7、导游词的语言应该是文明的、友好的语言、富有人情味的语言，应该言之有情、言之有礼、让旅游者听后赏心悦耳，感到亲切温暖。

8、每一个景点都有代表性的景观，每个景观又都有反映其特色的内容，导游词必须在照顾全面的情况下突出重点。

9、必须注意提高品位，一要强调思想品位。导游讲解是向国内外旅游者介绍壮丽的中国大地、勤劳的中国人民及其伟大创造;宣传古老中华文明和各地民族风情;还要宣传社会主义革命和建设的伟大成就，以帮助外国旅游者的了解中国，帮助国内旅游者更好地认识祖国和人民，因此，弘扬爱国主义精神是导游员义不容辞的责任。如陈蔚德《四川茶馆》导游词，深情地宣传了中华古老灿烂的文化，充满了浓郁的乡情;何琳的《郑州黄河游览区导游词》不但介绍了黄河源远流长的雄传壮丽，而且通过新旧社会对比，突出“制黄河者制国家”的主题。二要讲究文学品位，导游词的语言应该是规范的，文字是流畅的、结构是严谨的，内容介绍是符合逻辑的。这是对一篇导游词的基本要求。如果你在导游词的关键地方适当地引经据典，得体地用上一两句诗词或名人的名言，就会使导游词的文学品位提高不少。但是，你若故弄玄虚，过多地引经据典，满篇的诗词名句，将导游词搞的高深莫测，其结果定会适得其反。

**导游个人年终工作总结篇九**

20xx年已悄然过去了一半，回首这半年以来，除了收获了半年的辛劳之外，更多的是让我们看到了这半年来工作中的不足。客观的讲，20xx年是一个艰难的过渡期，我们从原来家喻户晓的旅行社改名为红国际旅行社，为了打造新的品牌及知名度，年初我们制作大量的资料发放，投入大笔广告费用，让崀山红国际旅行社以全新的姿态走进人们的视线中。为了完善管理，我们制定一套新的内部管理制度，由原来的人管人的低级阶段向制度管理人的阶段过渡。并且进一步细分各部门职责，成立了组团部、地接部和财务部。为明确以后我们旅行社新的方向和目标。我们特作出以下总结及计划。

一、工作总结：

1、地接部：今年地接部增加一名计调，工作分工明确，便于开拓广东、武汉等外省市场。但是广东市场押款情况严重，对资金周转带来极大不便。

2、组团部：今年组团部不再局限于各单位的组团外出，而是开拓了乡镇农村外出低价短线游，跟资源天门山、丹霞温泉景区合作开发的线路也做得比较成功。

3、财务部：今年公司增加一名专门会计人员，进一步完善了财务制度，但各部门对财务制度的配合还有待完善。

二、

工作计划

：

1、作为品牌，我们要坚定信心，加强管理，跟县委、县政协统一思想，作好旅游服务工作。

2、提高认识，全面配合“创标”办做好标准化的宣贯工作，争取让红国际旅行社作为“创标”的榜样，争创四旅行社。

3、加强旅行社办公室的扩建装修及办公设备的添置工作。树立行业典范、增加企业员工快乐工作的积极性和参与性，增强游客对企业的信赖度。

4、创建和健全行业行规、完善本旅行社的内部管理制度，使员工做到有章可循、有制度可依，完成由人管人的低级阶段向制度管理人的阶段过渡。

5、坚持“以人为本”的指导思想，对员工，加强培训、体现关怀，提升综合素质;对游客，常怀感恩之心，树立“游客就是上帝”的理念，诚心、诚信经营，让“亲善、诚信”成为一种口碑。

7、加大宣传促销力度，提高导游讲解水平，配合县委政府进行的景区营销，广泛拉动旅游人气，奋力拓展旅游目标市场，从而增加投资者的信心和决心。

掐指一算20xx年又过去半年了，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旅游总公司，希望自己理想的翅膀再次飞翔。下面我针对20xx上半年做一份导游

半年工作总结

：

今年我可以冲到旅游工作的第一线去，去给客人介绍我们祖国的山山水水、介绍我们大连这座城市的春夏秋冬。介绍我们的大海、介绍我们的广场介绍我们的文化、介绍我们大连的每一个角落。这就是我今年的第一个收获——我的国导证、正因为有了证我得意实现我的人生梦想，去完成我的人生使命。我相信只有真情的讲解、周到的服务、微笑待人、游客才会玩的开心，作为一名大连导游员我代表的不仅是我自己、不仅是我的旅行社，我代表的是我们这座城市，大连是一座海滨城市有着数不清的奇景异观。这么漂亮的城市不能因为导游的服务差而让游客对其有反感。当我每走进一个旅行社的同时，每次递交一份

简历

上面都会清楚的写着我是一名只会讲解只会服务不会赚钱的导游。可能作为我的同行业来说不会赚钱的导游不是好导游，但是只会赚钱不会服务的导游更不是好导游。

我也有了一些自己的心得：

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、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。

4、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。

上述导游半年工作总结是我对自己工作的一个鉴定，在接下来的半年里我还要在工作的同时继续学习旅游文化、学习祖国河山的文化、把不知道的知识弥补回来。

**导游个人年终工作总结篇十**

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xx年已经飞逝，我们迎来了崭新的xx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，我总是一个乐字。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，给他们讲述将军与每人的故事，江南小镇，下汤文化的传奇故事，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。

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。

回顾xx，展望xx，我会继续以饱满热情的态度迎接每一个团队，接待好每一位游客，以便提升自己的能力水平，争取做一个更加优秀的导游员!

xx掐指一算xx年又过去半年了，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xx旅游总公司，希望自己理想的翅膀再次飞翔。下面我针对xx上半年做一份导游半年工作总结：

今年我可以冲到旅游工作的第一线去，去给客人介绍我们祖国的山山水水、介绍我们大连这座城市的春夏秋冬。介绍我们的大海、介绍我们的广场介绍我们的文化、介绍我们大连的每一个角落。这就是我今年的第一个收获我的国导证、正因为有了证我得意实现我的人生梦想，去完成我的人生使命。我相信只有真情的讲解、周到的服务、微笑待人、游客才会玩的开心，作为一名大连导游员我代表的不仅是我自己、不仅是我的旅行社，我代表的是我们这座城市，大连是一座海滨城市有着数不清的奇景异观。这么漂亮的城市不能因为导游的服务差而让游客对其有反感。当我每走进一个旅行社的同时，每次递交一份简历上面都会清楚的写着我是一名只会讲解只会服务不会赚钱的导游。可能作为我的同行业来说不会赚钱的导游不是好导游，但是只会赚钱不会服务的导游更不是好导游。

我也有了一些自己的心得：

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.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。

4.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。

上述导游半年工作总结是我对自己工作的一个鉴定，在接下来的半年里我还要在工作的同时继续学习旅游文化、学习祖国河山的文化、把不知道的知识弥补回来。

**导游个人年终工作总结篇十一**

上半年，全市实现旅游收入亿元，同比增长，接待游客万人次，同比增长，完成全年目标任务的，实现时间过半，任务过半。

一、抓发展保障，着力形成\*\*\*旅游产业发展的整体合力在旅游业进入国家战略的大背景下，我市各区县从调整产业结构、实现经济转型层面优先发展旅游业，从惠民生、促就业、扩消费角度加大了旅游发展力度，xx区、xx县等区县增加了旅游发展的财政投入，《市人民政府关于加快恢复振兴旅游业的实施意见》关于旅游发展专项基金和旅游发展奖励政策也逐步落到了实处，\*\*\*县等部分区县出台了旅游促进政策，为全市旅游产业营造了浓厚的发展氛围;区、县等区县调整充实了旅游部门骨干力量，全市旅游管理人员队伍数量不断壮大、结构不断合理，旅游发展合力明显增强。

二、抓转型升级，着力增强旅游产业的发展后劲旅游市场竞争日益激烈，市要巩固先发优势、保持发展活力，必须着力于旅游产业的全面转型升级，加快推进资源优势向现实经济优势的转变，全面提升旅游产品的品质。市旅游局把加快旅游产业转型升级作为全市旅游工作的首要任务和战略重点。

(一)高起点修编完善十二五规划。在经过充分调研论证的基础上，结合全市十二五规划和其他各专项规划，编制完成《\*市十二五旅游业发展规划》，现已进入政府审批阶段。

《规划》明确了未来五年我市旅游的发展思路、目标任务、保障措施和重要项目，并明确了全市东南领先、中部提升、西北突破的发展战略布局，为旅游产业发展谋好篇、布好局。

(二)探索构建大旅游发展机制。

旅游产业是跨行业、跨部门、跨地区的综合性产业，关联度高，牵扯面广，是大旅游、大产业。在发展机制上，强调了统筹协调，强化了合作意识，逐步形成上下互动、左右联动的工作格局，加快了旅游产业由旅游部门推动向多部门统筹推动旅游业发展转变。

今年年初，调整充实了全市旅游产业领导小组，成员单位增加到28个，有力促进市旅游局与宣传、发改、住建、文化、农林、体育、教育等部门加强协作的力度，在编制规划、项目建设、产业融合、宣传营销等方面深度合作、协同合作，营造了多业兴旅的产业氛围。

(三)转变发展模式，注重统筹发展。

把旅游经济发展主动融入区域经济社会发展全局，长宁县、兴文县立足转变发展模式，引导蜀南竹海景区、兴文石海景区由景区单独打造向景辐射城、村开发建设、景区带动区域经济发展转变，由点式零星开发向轴片整体连片推进方式转变，把景区建设和城市建设、基础设施完善、美好新农村建设等同步规划、同步建设、同步实施，通过加强景区建设、强化城、镇旅游功能和发展乡村旅游，全方位支撑区域经济社会发展。

(四)强化产品建设，推进产业结构的转型升级。

加大旅游招商引资力度，着力完善我市旅游招商引资项目库，把旅游产品升级作为旅游产业升级的核心，注重旅游产品结构从观光型为主向休闲度假型转变。一是做好项目规范管理。

整合全国旅游投资信息资源，清理在建项目\*\*个、前期项目个，为旅游投资企业、旅游项目单位、旅游规划单位理提供服务。二是突出抓好重点项目建设。

xx区两个综合服务站进展顺利，游客集散中心选址工作正积极推进;\*\*\*五星级酒店主体工程基本完工;\*\*\*酒文化特色街区、xx江大峡谷旅游综合开发项目、\*景区青龙湖项目等重点项目稳步推进，休闲度假、康体娱乐、会展商务、乡村旅游和工业旅游等产品不断丰富和完善，多元化、复合型旅游产品体系正在形成。三是加快旅游传统产品提档升级，深入挖掘旅游资源。

启动景区创5a的前期准备工作，推进xx山、xx花海、xx竹石林、xx山、xx湖景区、xx泉湖景区、\*\*红岩山景区等创a升a工作。四是大力发展旅游商品，提升旅游购物在旅游消费中比重。

现正筹备组建xx竹海旅游商品开发公司，作为全市旅游商品开发的龙头企业，挖掘我市特色资源，开发包装具有特色的农副产品及加工延伸产品、休闲食品、纪念饰品等特色旅游商品;着手培育一批旅游特色商品生产企业，进一步完善我市旅游购的要素功能;加快协调相关部门加快推进旅游餐饮一条街和旅游商品购物街区建设，提升旅游消费和接待多元化水平。

第一城酒都最的旅游宣传主题，创新推进旅游品牌的建设和营销，进一步提升\*\*\*旅游的知名度和美誉度。

(一)创新旅游营销方式。一是重点抓好直航城市市场营销。

针对我市机场航班现状，加大与通航城市的合作力度，徐进市长于今年1月和3月、4月亲自带队前往上海、北京开展专题营销活动，为\*\*\*旅行企业和通航城市旅行社搭建合作平台，进一步拓展了通航旅游市场客源。今年上半年，旅行社接北京游客1300人，同比增长35%，接待上海游客800人，同比增长40%。

二是进一步完善整体营销机制。强化综合营销手段，整合旅游行政主管部门与景区景点、旅行社等旅游企业的营销资源，建立整体营销工作机制;邀请昆明、贵阳、昭通、曲靖等地旅行商、媒体来宜考察，以开放的姿态深入推进和周边城市的旅游合作，建立资源共享、优势互补、市场共有的区域合作营销机制。

**导游个人年终工作总结篇十二**

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最好!

**导游个人年终工作总结篇十三**

  下半年，我局将紧紧围绕《贯彻全市旅游工作会议精神实施方案》所明确的工作任务和职责，进一步统一思想，明确目标，落实措施，着力抓好以下几方面工作：

  （一）以规划为引领，谋划旅游新发展

  找准萍乡旅游形象定位和市场定位，以谋划大项目、建设大景区、构建大产业为出发点，以突出科学性、前瞻性、整体性、市场性为着力点，聘请国内具有一流资质的机构编制《萍乡市旅游发展总体规划（xxx-xx）》，形成指导性、操作性、建设性强的产业规划体系，谋划和指导我市旅游业发展。进一步落实市委、市政府加快商贸文化旅游发展打造消费型城市的战略部署，配合编制萍乡市以商贸文化旅游为重点的消费型城市发展规划。

  （二）以项目为重点，抓好旅游产品升级，完善旅游基础设施

  1.深化a级景区创建工作。完成湘东东桥钟鼓寨景区和莲花良坊赣西民俗陈列馆创建国家2a级景区的评定工作；指导、协助孽龙洞景区和萍乡市明月湖风景名胜区创建国家3a级旅游景区工作，武功山创建国家4a级旅游景区工作。

  2.精心策划包装项目。根据我市旅游资源特征和开发条件，以遵循国家产业政策和市场导向，注重资源合理配置为原则，抓紧组织编制旅游项目商业计划书，建立旅游项目库，切实提高项目投放的针对性，努力拓宽项目招商、融资、申报渠道，促成一批能够推动全市旅游经济超常规发展的重点项目落地。

  3.加快推进旅游项目建设。着力破解市旅游集散中心项目在用地调规、资金缺口等方面的实际困难，争取年底完成主体工程。武功山景区：新山门区块项目完成停车场、博物馆和游客中心主体工程建设，金顶洞天项目完成设计并动工建设；羊狮幕索道项目完成选线、设计、报批，羊狮幕高空栈道完成规划设计并力争年内开工建设；万龙山温泉项目力争主体工程封顶。安源景区：红领巾少儿活动基地出台修建性详规和建筑设计，完成施工招标；安源古城三期工程竣工；启动安源国家矿山公园的开发建设。杨岐景区：融资修建祖庭庙宇群，完成普通寺大雄宝殿主体工程、山门工程、后山公路，完成孽龙洞招商任务。

  4.狠抓旅游交通设施建设。完善旅游交通网络，提高景区（点

  ）的可进入性和内部通达性。一是结合我市外环线建设，筹划武功山景区——杨岐山景区——安源景区旅游环线公路建设。二是大力推进武功山新山门至石鼓寺旅游公路建设和芦新武旅游公路山口岩—新泉沿线的塌方、路线沉陷治理和护坡工程。三是芦万武旅游公路确保年内全线沥青路面通车。四是对通往武功山景区的标示标牌系统进行统一布局、规划。

  5.提升星级宾馆的数量和质量。年内争取引进2-3家四星级以上酒店入驻市区和重点景区，提升旅游综合接待能力。加强酒店质量管理，促进节能减排，帮助指导有条件评星或升星的宾馆酒店做好星级申报工作，提高宾馆酒店的档次和品位。

  （三）以宣传促销为抓手，打响旅游品牌，拓展旅游消费市场

  1.加快旅游形象建设。在沪昆高速沿线和萍乡服务区设立大型旅游营销广告；聘请专业公司制作萍乡旅游电子书，取代传统ppt演示方式；争取与强势媒体、著名企业合作策划举办以旅游为主题的节庆活动和文艺演出，集聚人气，扩大影响。

  2.强化旅游促销手段。充分利用我市丰富的傩文化、工艺美术及地方竹木资源，着力开发一批旅游工艺品，扶持一批发展潜力大、市场前景好的和名优特旅游商品，并在全市各星级宾馆、旅游景（区）点、大型超市设立销售点，满足游客需求，增加旅游收入；有针对性参加影响力较大的旅游交易会、江西省红色旅游博览会等洽谈会和推介会，不断推广萍乡旅游品牌。

  3.积极探索区域联合新模式。积极与“长株潭”地区开展旅游业对接合作，在我市召开年度区域合作会议，提出具体合作项目，制定合作方案。四地组织景区（点）、宾馆酒店、旅行社及相关旅游企业举行专题推介会。邀请“长株潭”地区200余家旅行社来萍踩线，采购旅游线路产品。

  （四）以诚信建设为基础，提升行业整体服务水平，优化旅游发展环境

  1.深入旅游诚信建设。充分发挥行业、社会监督的作用，借助新闻媒体树立诚信守法经营的旅游企业与从业人员的典型，引导旅游企业的诚信经营和旅游者的理性消费，维护诚信企业的正当利益，避免不正当竞争行为。组织开展诚信旅行社创建活动，增强行业自律，引导旅行社诚实守信，合法经营，杜绝出现超范围经营、“零负团费”、不规范广告用语、导游索要回扣等违法违规行为。

  2.加大旅游投诉受理力度。通过采取网络、宣传册等多种渠道公布旅游维权投诉举报电话，确保投诉渠道畅通，做到有报必查，事事有回音，件件抓落实，切实维护游客正当合法权益。

  3.加大旅游市场联合执法力度。主动与公安、工商、交通、质监、物价等部门加强协调与配合，开展综合执法检查，杜绝坑蒙欺诈现象，建立长效管理机制，创造文明舒适的旅游环境。

  4.开展相关评选活动。评选全市先进旅游服务企业、旅游从业技术能手，树立行业优秀单位和个人典型；组织星级导游评选，促进导游人员提高综合素质，强化服务意识；继续实施旅行社星级评定标准，引导旅行社规范经营，做大做强；进一步规范我市地接市场，建立良好的竞争机制，年终评选优秀地接旅行社。

**导游个人年终工作总结篇十四**

  （一）抓好旅游招商工作，力争在旅游招商工作上有突破。

  （二）加快阳岭景区因洪灾受损的基础设施的修复工作，为游客创造一个舒适的旅游环境。

  （三）筹备举办一次崇义旅游推介会。

  （四）力争年底前完成耀升国际饭店创评四星级酒店的工作。

  （五）进一步加强旅游营销工作，为“十一”黄金周旅游客源市场的启动营造声势。

  三是邀请一批广东旅行社总经理到我县考察线路，将我县旅游线路纳入广东一些旅行社常规旅游线路。

  （六）进一步加强旅行社（门市部）、旅游星级饭店的管理工作，保障游客的合法利益，构建文明、诚信的旅游市场。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn