# 旅行社个人工作总结(四篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2025-01-25

*旅行社个人工作总结一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...*

**旅行社个人工作总结一**

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游业的品质建设。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，对旅游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游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。

**旅行社个人工作总结二**

20xx年我在旅行社财务部的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

根据公司的经营理念和现代管理方式的要求，财务工作必须是严格正规、合理合法，在公司这种良好的氛围和环境下，我们财务工作人员进行严谨踏实的工作。

反映和核算是财务工作的基本职能之一。我作为一名财务工作人员必须对公司发生的每一笔经济业务通过不同的方式、方法进行规范记录，反映在凭证、帐簿和报表中，以备随时查阅。我已经对日常工作流程熟练掌握，能做到条理清晰、帐实相符。从原始发票的取得到填制记帐凭证、从会计报表编制到凭证的装订和保存都达到正规化、标准化。做到全面、及时、准确的反映。今年我们财务部在人员减少并且从八月份开始又增加了国内康辉单位的财务核算，工作量比往年骤然增加了许多，就拿我们平时做的记账凭证来说吧。去年我平均每月做450张，今年从八月份开始，我平均每月要做850张凭证。工作量比去年增加了将近一倍。在整天忙忙碌碌中，还要经常抽出时间帮部门检查一下，还有哪些团未结，借款未还，应收账款未收回，提醒他们及时清帐。对自己所做的帐，也要经常看以防忙中出错。由于职业关系，我们财务人员经常做到肩背疼得直不起来，但是我们还是忍着疼痛坚持在自己的工作岗位上踏踏实实，认认真真地工作。

监督，是财务工作的另一项基本职能。首先是对每个部门每笔经济业务的合法性、和理性进行监督，保证企业不受不必要的经济损失。例如我在审核付款和往来单位对帐中，如稍有不慎，就有可能给我们单位造成无可挽回的损失。在实际工作中，本着客观、严谨、细致的原则，在办理会计事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，严格执行财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求进行财务报账工作。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我社会计信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。

忠于职守、作为会计人员，我忠实地执行财务法规和企业内部的各项规章制度，勤于学习，不断提高自己的职业索养与技术职能，有责任感和职业道德。本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。对待来报账的同志，能够做到一视同仁，热情服务、耐心讲解，做好会计法律法规的宣传工作。在工作过程中，不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销；对不合规的凭证，指明原因，要求改正。

随着年龄的增长和工作经验的增多，我对我个人在财务工作中的要求也在不断提高，通过会计人员继续教育培训，学习了会计基础工作规范化要求，使自身的会计业务知识和水平得到了更新和提高，能够更好地服务于现在的工作。

**旅行社个人工作总结三**

xx旅行社是xx年2月成立的，真正的做业务是从xx年3月15日开始至今已有近一年的时间，在各位领导的关怀鼓励下，不断学习，自己加压，业务从无到有，从小到大，开拓出一条属于自己的旅游发展新路。

旅行社成立之初，我们便确立了一切从游客利益出发，“无投诉、零缺陷，打造旅游绿色通道”的理念。起点高、严要求，要做到让游客全程满意，树立良好的旅游形象，需要从房、餐、门、车、导服各个环节入手，首先我们做了以下工作：

保证高标准严要求，从根本上做到让游客满意为宗旨的服务理念，“无投诉，零缺陷，打造旅游绿色通道”不是空洞的，是每一个游客都能感受到的，不把“游客是上帝”作为口号，而是真正的让游客找到做上帝的感觉，进而树立品牌，树形象，扩大影响。目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员4名，全体人员牢固树立不给威海旅游摸黑，不给威海丢脸的思想，各尽其责。

导游是旅游的灵魂。导游在整个旅游过程中的作用不可低估。经过培训考核确立自己的固定导游队伍。从思想上业务上严格要求，使大家意识到自己的责任重大。每年抓淡季组织导游员进行政策法规，景点的讲解的培训，在培训的过程中大量的引用我社导游员旺季带团中所遇到的大大小小问题，深入剖析问题根源，并本着合理合法的原则。因为做为一名合格导游员在带领好客人进行观光游览的同时，还要合理的适当的激发客人的消费动机，从而促进我市经济的发展，拉动我市绿色gdp增长。针对组团社，导游员更是代表着地接社的形象与接待能力，强化导游员对《旅行社管理概论》的学习其意义在于使导游员了解旅行社经营过程中各部门工作内容，充分认清地接社、宾馆、酒店、以及组团社之间的利害关系及利益分配，使得导游员在工作过程中，在满足对客人服务同时，能够配合好所在旅行社各部门的工作，更能照顾到组团社的利益，全陪的利益，从而使自身的工作能够顺利展开。

与我社合作的宾馆、酒店、都经过我们实地考察，让游客真正感受到通道的舒适、温暖与畅通。落实财物制度，不过分给宾馆，餐厅压价，不欠合作单位一分钱。树立了在协作单位中的良好形象，为游客提供绿色优质服务。

随着通讯和计算机技术的发展，因特网的不断普及，使旅游信息的流转不再受时间、空间的限制，旅游资源的经营者和最终的旅游消费者之间能够建立起更直接的关系。

我国网民人数的增加为计算机网络信息交流的普及和广泛应用奠定了基础。作为旅游业三大支柱之一的旅行社担负着组合旅游产品、并直接向旅游消费者推介和销售的职能，同时又担负着向旅游产品供应企业及时反馈旅游市场需求的功能。旅行社的这一中介地位决定其收集信息、传递信息、综合利用信息的重要性。因特网将旅行社推向变革的大潮之中。因特网所引发的学习革命必将会对旅行社产生巨大的冲击：一方面，旅行社可以从网上轻而易举地获得超大量的信息，可加强旅行社与旅游供应商和旅游者之间的联系，也可使旅行社的传统经营运作方式信息化、简单化、科学化，促进旅行社经营管理现代化；另一方面，因特网也会把旅游供应商和旅游消费者聚集在一起，互通信息，以致抛开旅行社中介机构，不必依靠旅行社所提供的信息，就可以直接进行买卖活动，旅行社传统的市场将被其他类型的竞争者分割。因此，因特网的运用，既给旅行社的业务发展创造了更多的机会，又使旅行社的传统经营方式受到了极大的挑战。

由于受到经济危机等因素的影响。今年的旅行社经营比以往更加的萧条。公司的旅游工作基本停止，因为我们旅行社是荣昌房地产集团有限公司的下属单位。此时公司正在积极的筹备荣丰韩货购物街的前期宣传及招商工作。由于商场同时还要接待旅游团队。公司将旅行社的工作重点放在商场对于旅行社的宣传，及招商方面的工作。

从xx年2月建社以来，至xx年1月底近一年的时间里虽然没有完成接待目标，但经过一年的风雨兼程，企业已经成功的度过了初创培育期，随着xx年的临近，企业将顺利的.导入成长期，随着企业制度的进一步完善，和服务标准的进一步科学规范，伴随着企业知名度和美誉度的不断提升，企业将以更加优质、完善的服务，推出多样化、个性化的产品紧扣时代脉搏，满足游客之需，实现企业发展目标，做成优质旅游服务质量的先行者，做成现代旅游企业的先行者。为广大游客提供尽善尽美的服务，为威海旅游贡献自己的力量。

**旅行社个人工作总结四**

20xx年就要过去了，我在三元旅行社的第三年即将结束，在我看来导游生涯充满了欢乐与泪水、成功与失败，充满了爱与恨、得与失，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！辞旧迎新之际，回顾一下今年的历程，总结一下导游工作的心得体会，我想对自己将来就会大有裨益。

转眼间一年的时间又在不经意间从我们的身边匆匆消失了。这一年的时间也让我学到了很多的东西，导游工作给我的生活带来了许多快乐，工作的时候带着来自四面八方的游客，当这些四面八方的客人称赞天津的时候，心里就特舒服，特有成就感。虽然，干导游这一行并非我的初衷，然而很快我就发现：自己还是可以干导游这一行的，因为我喜欢这个职业。

在不断的实践当中我也总结了一些经验，也发现了不少问题。我所面临的问题还有很多，我依旧还需要不断的去学习。导游是一个从事服务的行业，而且很辛苦，当然见识也颇多的，也很锻炼人，在社里的三年间，我见到了很多的人，可以说是五花八门，城里的，农村的，高学历的，低学历的，有钱的，没钱的，各个行业的人。对我认识社会上的人，了解这个社会，起了很大很大的作用，让我在毕业不久就根深了解了这个社会，这也是我的一个很大的收获！曾经我以为带团只要不被投诉平安的把团带下来就是一个好导游，其实这只是一个大的前提，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，其实导游从某种角度上说就是合法的人贩子，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不同阶层，由于我的工作时间只有一天，所以要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，让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，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。

去年我还觉得赚不赚钱无所谓，锻炼一下就挺好。任何一个导游都想让客人消费，但是他们的经济水平不是我决定的，消费理念更不是我一朝一夕能改变的。不过经历了本命年的洗礼，对爱情的向往还有那该死的经济危机让我不得审视我的收入，钱不是问题，问题是没钱。我现在觉得辛苦工作的最直接目的应该是为了赚钱，我就不相信谁好意思说是为了伟大的旅游事业。所以从现在起面对垃圾团也不绝望，遇到质量好的团则倍加珍惜。我想进店也好加点也好，如何讲实际是次要的，主要在于抓住客人心理，从而引导他们的思想。但是购物这块我确实是欠点火候。带团就如同是在打牌，牌的好坏虽然重要，但也得看怎样出。

从现在起我要利用淡季抓紧学习与导游有关的知识。钻研多种风格，少玩网游，拒绝沉迷，合理安排时间，享受健康生活。在20xx年的工作中，我将会更加努力的学习相关的文化知识，书到用时方恨少，我要不断的学习，给自己充电，努力总结20xx年工作的失误和不足，使自己在新的一年里有一个更大的提高！

高举讲团有新思想，带团有新思路，吹牛有新突破，抬杠有新局面的伟大旗帜和知无不言、言无不尽的指导思想。

弘扬一不怕带团走路，二不怕套团加班的大无畏精神，把要保持联系，请经常骚扰作为振兴我们社的第一要务！

带团过程坚持四有即有组织，有预谋，有把握，有成绩，多沟通，多协调，积极主动，创造性的展开工作，相互促进，共同发展，从而使自己走上可持续发展的伟大道路。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！