# 康旅集团工作总结(43篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-03-10

*康旅集团工作总结1今年以来，马陵山景区按照县委、县政府总体部署，围绕景区旅游主责主业，对管理体制进行改革，剥离了社会事务管理职能,专职旅游开发，为下一步景区旅游开发做了大量行之有效的工作，现将上半年工作开展情况和下半年工作打算作以汇报。（二...*

**康旅集团工作总结1**

今年以来，马陵山景区按照县委、县政府总体部署，围绕景区旅游主责主业，对管理体制进行改革，剥离了社会事务管理职能,专职旅游开发，为下一步景区旅游开发做了大量行之有效的工作，现将上半年工作开展情况和下半年工作打算作以汇报。

（二）圆满完成社会事务移交工作。为加快马陵山景区开发建设，实现景区聚焦主责主业、专职旅游开发，4月28日县政府召开了政府常务会议，会议研究决定马陵山景区剥离社会事务管理职能，将马陵山景区清泉(包括司家、卸甲营、山里赵3个自然村)、裂庄、集子、社子、王家新村(包括王家、肖家2 个自然村)、黄圈、城子(包括前城、后城、河疃3个自然村)7个行政村12个自然村和九道湾林场移交给泉源镇，南泉、穆柯寨2个行政村移交给郯城街道。4月29日上午召开了县马陵山景区社会事务移交工作会议，会后社会事务移交工作组迅速开展工作。移交工作组严格按照有关规定，对村级公章、财务、档案等资料进行移交，履行移交程序，编制移交清册，办理交接手续，5月1日前全部完成了移交工作。

（三）编印景区旅游资料汇编。社会事务移交后，自5月份开始，景区管委会迅速转型，全力抓旅游开发工作，树立了“人人都是宣传员、人人都是招商员”的意识，并理顺了工作体制。马陵山景区机关全体干部职工深入开展旅游开发调研活动，每天自备手机、相机到景点拍摄取景，充分挖掘马陵山景区各个景点的简介、民间传说及景点图片，共采集图片1700余张，搜集文字素材40多份，新挖掘景点5处，并对景区周边人口与景区区位交通优势进行调研和数据分析，按照边搜集资料边研讨交流的思路，对采集的图片逐一筛查、选取，对文字素材字斟句酌最终定稿，目前已整理完成马陵山景区旅游资料汇编。同时机关全体干部职工正在进行旅游业务大学习，开展“内强素质，外树形象”活动，一是科级干部上讲台,每名科级干部轮流上台讲解科室业务；二是科室人员讲景点，每名工作人员上台讲解景点故事，进行全景区旅游业务“大学习、大比武”，学习景点旅游资源、A级景区划分标准、旅游招商策略、景区开发管理等相关知识，尽快强业务补短板。目前科级干部上讲台已进行三期，科室人员讲景点已完成第一轮第三批次。

（四）加快招商引资项目进度。马陵山景区近期洽谈的旅游项目主要有4个。正积极配合山东青旅控股有限公司、鲁商乡村发展集团提供景区古战场遗址公园规划、临沂沭马风景区总体规划、景区土地利用现状图、土地利用总体规划图及周边村庄基本情况及自身优势特色等景区相关数据资料，做好旅游招商项目洽谈工作。同时做好台湾客商玫瑰花种植及精油萃取、中国长城资产管理集团乡村振兴促旅游发展项目服务工作，正在进一步洽谈中。

**康旅集团工作总结2**

一、贺年会工作。以“金蛇狂舞贺年会，魅力庆新春”为主题的20\_年区贺年会活动顺利结束，在元旦、春节、元宵节三大节点，组织了贺年福、贺年礼、贺年宴、贺年游、贺年乐等多项活动，营造了浓厚的贺年氛围，倡导健康文明的贺岁活动方式，受到群众的热烈欢迎。

二、“光盘”行动。为贯彻市委、市政府“厉行勤俭节约反对铺张浪费”而开展的“光盘”行动，区旅游局联合各有关部门加大宣传力度，与各星级酒店、餐馆签订承诺书，张贴宣传画、标语及摆放桌牌，主动向就餐的客人宣传文明就餐新理念，营造了良好的节约氛围。许多饭店参与到“光盘行动”中来，对“光盘”客人给予优惠、提供打包服务，取得优异效果。

三、安全工作。为切实做好20\_年度旅游安全工作，扎实做好“安全生产基层基础提升年”活动各项工作，区旅游局向区政府和市旅游局签订安全责任书。区旅游局组织安全检查工作，与辖区内各旅游企业签订安全管理承诺责任书，督促各旅游企业落实旅游安全制度和措施，确保旅行社责任险统保示范项目的落实，确保旅行社租（使）用合法资质的旅游车船。我局安全工作历来严抓紧查，受到上级部门的肯定，被市旅游局评为“20\_年度安全工作先进单位”。

五、市局组织的培训工作。为开展好20\_年度旅游工作，研究部署今年的工作任务，让工作人员更规范地执行业务操作流程，区旅游局积极组织人员参加市局的培训工作，就景区创建、统计、乡村旅游、旅游商品的开发及旅游特色购物店等多项业务开展学习，为下一步的工作打好基础。

**康旅集团工作总结3**

>一、接待情况

“五一”假日3天，我区个主要景区（点）累计接待游客万人次，同比下降；旅游门票收入万元，同比增长；农家乐接待万人次，营业收入万元，同比分别下降和。因去年西安世园会的带动来临游客量基数较大，今年“五一”我区游客接待量有所下降，但“五一”假日旅游工作在很多方面都有新突破，政府宏观调控更加有效，市场秩序更加规范，游客行为更加文明，服务措施更加贴近游客等等。

>二、主要特点、市场环境总体有利，居民消费意愿提振。

当前，国民经济运行总体稳健，城乡居民收入增长较快，再加上物价涨幅得到有效控制，消费信心和消费意愿得到提振，进一步拉动旅游消费增长。、市场需求旺盛，散客自由行成主角。据统计，五一期间散客自由行成为主流，旅游的游客中七成以上是自由行，且游客的消费习惯已经改变，计划性较强，报名时间明显提前，自由行游客同时预订一日游、门票、交通用车等目的地服务的比例明显增长。、游客选择更为理性，注重品牌和精品体验。据有关媒体的最新调查数据，居民在选择旅行社时，的人会选择“品牌好的，市场排名靠前的”。另据携程旅游数据，舒适类、豪华类甚至顶级类的产品更受欢迎。游客预订时偏好纯玩游、无自费团队游的比例增加，最受欢迎的是无购物的半自助游、特色团，游客的旅游消费越来越趋于理性。

>三、主要工作、提前动手，全面规范旅游市场。

今年“五一”假日旅游工作，区委、区政府高度重视，节前区政府召开了“五一”假日旅游专题工作会议，就旅游接待工作进行了安排部署，全面启动了假日旅游工作机制，各成员单位按照要求，制定了工作方案，精心安排部署，建立了旅游信息预报、接待咨询、应急救援、监察投诉等一套完整的假日旅游工作机制，并把工作重心转移到节前准备工作上。在做好节前准备工作的同时，还重点针对以往假日旅游工作中的薄弱环节和存在的突出问题，全面排查和规范旅游市场。旅游、公安、交通、工商、物价、质监、食品药监、城管执法、秦文化旅游区管委会等成员单位集中开展了旅游市场综合整治活动，重点打击野导黑车、围追堵截外地旅游车辆、游售兜售、诱导游客消费、私自涨价等欺客宰客行为，旅游市场秩序明显好转。同时，努力营造优美旅游环境，完善服务设施，区建住局在景区制作文化标识，增加了多处夜间点亮工程，使整个景区五彩缤纷，赏心悦目；四城联创办组织全区干部职工开展了“迎复审、庆五一”环境卫生大擦洗、大整治活动；区交通运输局完善了华清池、秦陵博物院的交通标识；度假区建设协调指挥部办公室及时协调督促曲江方面开展大唐华清城及度假区环境卫生整治提升工作，规范施工秩序，进一步提升旅游形象；旅游部门加强行业监管，净化旅游市场，规范导游服务，加大对农家乐经营户的检查指导；华清池根据游客需求，每晚增加一场《长恨歌》演出；秦陵博物院也增加了“仿秦乐舞”演出场次等。总之，通过节前的充分准备，为“五一”假日旅游各项工作的顺利开展打下了坚实的基础。

>四、全员上岗，全力保障假日旅游工作。

“五一”期间，各相关部门和服务单位全员上岗，领导亲临一线，实行24小时值班制度，全力以赴做好各项服务保障工作。^v^门抽调警力、配备警车、增设交警形象岗台，在旅游沿线站岗值勤、疏导交通；区假日办、旅游局每天深入旅游一线，实行动态管理，加强市场巡查，及时处理协调市场存在的问题；交通运输部门合理调配运力，每天出动执法巡查车辆，强化出租车管理，规范停车场管理，有效缓解了交通运力不足的矛盾；区市容环卫局干部职工积极投身到景区道路清扫和环境保洁工作之中，做到环境卫生动态清扫，全天保洁，并及时出动洒水车对旅游沿线洒水除尘；区城管执法局加强对景区沿线监管，及时规范销售摊点，查处违法行为，为游客创造了良好的旅游环境；工商部门充实基层力量，在景区设立投诉点和12315联络点；物价、市场中心、食品药监等其他各相关职能部门在主要旅游景区（点）设立了“旅游投诉咨询服务点”，随时为游客排忧解难；骊山风景区旅游服务中心规范导游讲解，主动发放宣传资料，实行导游服务质量追踪卡管理，提升形象，方便游客。各旅游景区（点）从细微处着手，延长参观时间，增加了售票窗口，设立了便民服务岗，设身处地为游客着想。人性化的服务措施，完善的工作机制，极大的方便了游客，维护了游客的正当权益，得到了广大游客的拥护和支持。

突出重点，狠抓安全不放松。安全是旅游的生命线，假日旅游安全工作更是重中之重。在节前准备工作中，对可能出现的安全隐患进行了全面细致的排查，对容易造成群死群伤的重点部位和游客密集场所进行了重点检查，增设了警示牌，并派专人值守，重点防范；^v^门与相关旅游景点制定了安全保卫方案和突发事件紧急救援预案；质监部门对景区游览设施和大型游艺设备运行质量进行了安全检查；^v^门加强司乘人员的安全防范教育，防止故障车辆参加营运，确保交通安全；食品药监部门加强对饮食摊点、餐厅的食品卫生和个人健康状况的检疫，严把食品采购、加工关口，从源头上保证饮食卫生安全。“五一”期间，我区进一步完善了应急系统，抽调专业人员组建应急队伍，配备了装备齐全的120急救车和119消防车始终一线待命，做到游客不离开，人车不撤离；各旅游接待单位始终把安全工作放在首位，秦陵博物院、华清池、骊山森林公园等主要景区充实保卫力量，落实安全措施；^v^门抽调警力，加强保卫力量，增设交警执勤岗位，有力保障了游客安全。由于各部门、各责任单位领导高度重视，各项安全措施得力，“五一”期间无不安全旅游事故发生。、宣传统计到位，信息发布及时。今年“五一”期间，区旅游局在西安到临潼的游客集散场所及区内主要旅游景区点设置临潼旅游宣传咨询点，大力开展旅游宣传，免费发放《临潼旅游指南》。区电视台新闻采编深入市场，加大新闻信息采访量，开设假日旅游栏目，及时播报假日旅游工作情况。同时，五一”期间，区假日办各成员单位严格执行24小时值班制度，有效地保证政务值班、旅游信息、数据统计、旅游质量监管、旅游投诉和旅游咨询服务等便民服务工作。

“五一”假日旅游接待工作已圆满结束，各行各业以及广大干部职工为接待好每一位游客都付出了艰辛的劳动，表现出了极强的大局意识和奉献精神，也得到了各级领导与广大游客的肯定与赞扬。但我们同时看到，“五一”假日期间也曝露出一些不容忽视的问题，如因华清路改造后车辆通行环线格局被改变，加之停车场车位不足，拥堵现象严重；景区标识标牌不完善；秦俑车场人车混行现象比较突出；景区及周边环境卫生动态化管理还不到位等等。这些方面都需要我们在今后的工作中引起重视，努力克服，不断改进。我们坚信在上级旅游部门的支持下，在区委、区政府的正确领导下，我区今后的假日旅游工作会做的更好。

**康旅集团工作总结4**

今年以来，在县委、县政府的坚强领导和市旅游局的精心指导下，我局紧紧围绕全年目标任务，突出“洪泽湖生态旅游度假区争创省级旅游度假区”、“洪泽湖湿地公园争创国家5A级景区”这两条主线，全面贯彻落实全市旅游业加速突破三年行动计划要求和县委县政府一系列部署，精心编制旅游规划，加快景区景点建设，加大旅游宣传力度，加强旅游行业管理，全县旅游产业呈现出快速发展的良好态势。截至目前，接待游客突破146万人次，实现旅游收入约亿元。旅游产业发展实现了新的跨越。

>一、健全完善规划体系

坚持规划先行，所有重点旅游项目先规划，后建设。完成了《县旅游发展总体规划修编》及三个片区详规；先后邀请北京大学大地风景规划院、南京林业大学设计院、伟信公司景观设计部、南京恒宇设计院、杭州越都设计院等，对古汴河风光带微地形景观、洪泽湖湿地公园水生植物园、湿地培训中心、游客服务中心等进行了高标准、高规格设计，避免重复建设，无序建设。在此基础上又邀请南京尔目公司编制洪泽湖生态旅游度假区总体规划，并已通过专家评审，省级度假区创建工作稳步推进。

>二、强力推进重点项目

截至10月份，我县共投入旅游发展资金亿元，实施旅游项目40余个。其中：

总长33公里，按时速100公里双向四车道设计，总投资6亿元湿地大道已完成基础铺设，明年5月份前竣工通车。

洪泽湖湿地公园启动实施了39项重点工程，已完成水上森林、水上运动中心、沙滩浴场、荷花大观园、景区标识牌更新等31项，培训中心、游客服务中心(古徐街项目)、杆线入地、道路黑色化等8项工程正在紧张施工中。

洪泽湖湿地自然保护区完成了双沟至湿地码头公里旅游航道疏浚工程；生态岛屿、植被恢复和观鸟台工程将于近期完工。

此外，临淮镇的湿地森林温泉、临淮古郡，城头乡的洪泽湖湿地采摘园、周台旅游度假村，陈圩乡的野猪林度假村，半城镇的穆墩岛景区、渔家美食村，双沟镇的旅游码头、马术训练基地等项目都在快速推进中，部分已建成投入运营。

>三、积极做好申创工作

组织编写了《县旅游应知应会手册》，涉旅人员人手一册；委托南京尔目策划设计有限公司高起点、高标准编制度假区总体规划；主动与省、市旅游部门对接，争取对创建工作的指导与支持；积极策应扶持，与省局积极联络沟通，向省财政争取旅游建设专项经费220万元。

>四、精心策划旅游宣传

**康旅集团工作总结5**

回顾20xx年上半年，在单位领导的带领与指导下，20xx年上半年的工作已接近尾声，在这半年中，我不断加强学习充实自己，提高业务能力，服从领导安排，做好自己本职内工作。现就将半年来的工作做简要总结：

>一、学习方面。

2、参加了市旅游局组织的旅游景区管理人员赴职锻炼的活动，到杭州西溪国家湿地公园进行了为期一个月的学习，深入学习了西溪优秀的管理、规划、经营、营销等方面的经验，并详细撰写了心得体会。

>二、业务工作方面。

>三、自身存在的不足及以后的改进方向。

1、自身的专业业务水平不高，事故应急处理能力不强。

2、工作上满足于正常化，缺乏开拓和主动精神，有时心浮气躁，急于求成平稳有余，创新不足;处理问题有时考虑得还不够周到，心中想得多，行动中实践得少。

3、对工作缺乏积极主动性，全局意识不够强，在工作中还存在看到、听到、想到但还没做到的情况，还需要进一步增强事业心和责任感。

>四、在今后的工作中，我决心从以下几方面进行改进。

1、继续拓宽自己的理论知识面，加强自己对理论知识的应用。

2、在思想工作方面，深化学习，努力提高自己的思想理论水平，加强自己的事业心和责任感。

3、在实际工作中，要更加积极主动的向领导请教遇到的问题，并多与同事们进行沟通，学习他们处理实际问题的方法及工作经验。通过多学、多问、多想来不断提高自己的实际工作能力。

**康旅集团工作总结6**

是旅游分公司的成立、起步之年，在集团公司各领导的关怀和引领下，在吴总和王执总的正确领导下，我们旅游分公司外勤组、生态餐厅、办公室各版块员工精诚团结、扎实肯干、克服困难，以“提升企业形象、宣传公司文化，促进公司的经营和发展”为工作方针，顺利地完成了各项旅游工作，较好的实现了集团公司下达的各项指标计划，为集团公司的长远发展奠定了坚实的基础，现将今年以来旅游分公司的工作情况总结如下：

>一、经营指标完成情况及财务状况：

（一）、开拓西安、咸阳、渭南地区市场。截止12月15日，旅游分公司共完成接待游客36286人，715车次，汇集了西安、咸阳、渭南地区的大量客源，从服务到接待，全方位的做好了我们的服务工作，旅游分公司零距离面对的是客户，打造了终端的消费群体，西安、咸阳旗舰店已开设，渭南地区还在大力开拓当中。

（二）、截止12月初“一日游外勤组”支出、收入费用明细。大巴车过路过桥费195870元；车辆加油费用元；大巴车辆保养维修费用11532元；导游司机出差住宿费用元；导游司机餐补费用13130元；广告宣传费用（送出礼品）元；车载移动手机及固定电话支出费用988元；4－11月份面粉厂返点为6299元；4－11月份旗舰店返点为元；4－11月份粮食银行返点为6210元。

（三）、截止12月初“生态餐厅”支出、收入费用明细。

1、产品、酒水、卤制品类本年累计销售收入元，累计销售成本元，本年实现的产品毛利为元，具体明细如下：

（1）产品类：收入669558元、成本元、毛利元；

（2）酒水饮料：收入19711元、成本元、毛利元；

（3）卤制品：收入元、成本元、毛利元；

（4）生肉类：收入元、成本元、毛利元；

（5）其他类（扑克）：收入55元、成本元、毛利元；

2、其他业务收入（餐费收入）元，其他业务支出元；

3、游客免费就餐3602桌，后厨原材料支出每十日基本平均18000元左右，销售部、卤房包装费用累计16680元，餐厅其他支出累计37628元。

（四）、旅游分公司各项费用汇总。管理费用为：元，销售费用为：元（其中包括游客免费就餐），财务费用为：元；整体亏损元。

>二、回顾旅游分公司工作亮点

**康旅集团工作总结7**

一、努力完成预定旅游经济指标

根据20xx年我县旅游经济指标完成情况和20xx年国内经济运行趋势预测，我局计划今年完成的旅游经济指标是：全县共接待旅游人数42万人次，同比增长;实现旅游总收入18000万元，同比增长;实现景区门票收200万元，同比增长。

二、进一步做好景区景点的规划工作。规划是做好景区景点开发建设的基础，以规划为根本，按照规划逐步实施，将景区景点规范化、标准化。我局年内将完成《xx景区详细性规划》、《xx旅游小镇规划》、《xx旅游小镇详细性规划》、《xx三腊风景区详细性规划》的编制工作，同时编制《xx镇xx村总体规划》和《马路旅游特色村详细规划》。

三、努力做好景区、景点的基础设施建设工作，力争完成州、县政府下达的XX万元投资任务。

(一)加强项目申报及储备。首先是根据中央扩大内需会议精神要求，组织好相关材料，力争争取xx景区综合开发得到上级旅游基金、国债资金补助，或争取列入国家开发银行贷款项目;其次是尽量收集资料，重点在xx风景名胜区景点，做好景点项目建议书作为项目储备，便于今后项目申报。

(二)抓好景区项目建设。一是实施xx景区游客服务中心、景区大门、旅游公厕(2座)、桃花谷绿化、休闲广场、风雨桥、云水船吧、民居改造(10户)、马车路、xx景区绿化等十大项目;二是实施出水洞大坝码头续建、xx三腊景区景观桥续建、三腊环瀑游路续建等项目。

(三)加强旅游资源调查。今年力争完成xx龙潭溶洞、堂上农业观光、旧莫红石岩里纪等项目的资源调查，为培育我县新的旅游资源奠定基础。

四、继续加大旅游促销力度，不断提升xx旅游新形

一是做好中国xx国际旅游节xx分会场各景区的民族文化旅游活动，加大对花街节活动的的宣传促销工作。二是组织参加国内各种旅游交易会，不断扩大我县旅游产品的知名度。三是充分利用各种新闻媒体进行广泛宣传，扩展我县旅游客源市场。四是加强与广西百色市的旅游区域合作，推动xx两省结合部的无障碍旅游发展。

五、加强旅游市场秩序整顿和行业管理，抓好旅游服务培训，提高服务质量。

(一)今年将举办1次宾馆饭店服务人员和管理人员培训班。主要采取理论与实作相结合的教学方式，聘请职业教育教师或高级宾馆资深人员对我县宾馆饭店服务员进行礼仪礼节、餐厅服务、客房服务、前厅服务等方面的基本知识和基本技能培训，不断提高现有服务人员的服务水平，增强旅游行业新员工的服务意识，为我县营造一个良好的旅游服务环境。

(二)组织开展旅游服务人员争先创优活动，营造旅游服务人员学技能、比服务的良好氛围，不断提高我县旅游服务质量，实现质量效益相统一的良性发展局面。今年要力争在第三季度举办1次旅游服务技能方面的竞赛，以掀起各宾馆饭店学习服务技能，提高服务质量的热潮。

(三)今年将对景区农家乐进行1次旅游服务技能培训，重点是进行卫生、食品、消防等方面的安全知识和法律法规以及烹饪技能培训，提高农家乐服务档次。重点是与厨师协会和相关部门的进行合作，在xx景区举办烹饪技能培训，提升农家乐饭菜质量，增加菜式花色，使农家乐饭菜更富有农家特色，更为游客所接受和喜爱，进一步增强xx景区吸引力;同时在xx镇法棚村扶持3-5户农家乐接待户，开创县城周边农乐经营发展新模式。

**康旅集团工作总结8**

各县(市)区旅游局、各旅游企业：

自6月6日至7月25日，按照《关于开展旅行社业务规范检查的通知》(平旅〔〕53号)的要求，市旅游质量监督管理所、旅游执法大队组成了联合检查组，对市区范围内的38家旅行社和2家门市部认真组织开展了旅游市场专项检查工作。本次检查工作的重点分别是：

1、旅游合同签订是否规范、旅游档案是否完整;

2、对外宣传材料是否存在虚假信息;

3、是否存在超范围经营等违法违规行为。通过这次检查发现了一些问题，并取得了一定成效，现将检查情况总结如下：

一、存在的问题

1、旅游业务档案不完整，旅游合同签订不规范

目前，市区多家旅行社普遍存在着旅游合同签订不规范、旅游档案保存不完整等现象，主要原因是对旅游合同认识不足，在与游客签订时不认真、不细致，合同内容不够全面、不完整，具体表现在表述住宿标准、旅游等级、价格内涵、购物次数时出现如：“豪华汽车，准星级，二星级或同级，优秀导游服务”等模糊语言，在明确约定双方当事人的相关权利义务、变更权责和违约责任追究等应填写的地方出现空格或用“/”等符号代替。检查人员针对各旅行社所发现的不同问题分别提出意见和建议，对存在的问题要求各旅行社写出书面整改材料，要求他们在以后的工作中避免出现类似情况。

通过本次检查发现：旅游业务档案完整，旅游合同签订规范的旅行社分别是：河南省中国青年旅行社分社、市香山旅行社、市诚成旅行社有限公司、市鹰之旅旅行社有限公司、市华辰旅行社有限公司;旅游业务档案不完整，旅游合同签订不规范的旅行社分别是：市友好国际旅行社有限公司、市华通旅行社、市六天旅行社有限公司、市大自然旅行社有限公司、市工商旅行社。

2、存在有超范围宣传行为

在检查中发现，有个别国内旅行社存在有超范围宣传行为，他们是：市华通旅行社体育路门市部，市平安旅行社，市欢乐假期旅行社。检查人员当场对他们的行为提出了批评，并向他们下达了“限期说明情况”通知书，目前案件正在处理中。

3、发现有涉嫌未经许可非法经营旅游业务的单位

在这次旅游市场专项检查活动中，检查人员发现1、教育电视台在6月26日《河南大鹰广告》第2版教育专版刊登的“热烈祝贺教育电视台成才集训营隆重开营”涉嫌未经许可非法经营旅游业务;、市团校于7月23日在《晚报》第6版刊登“牵动我的心，难忘特训营”的宣传，涉嫌非法经营旅游业务。检查人员立即向市团校和教育电视台下达了“限期说明情况”通知书，目前案件正在处理中。

二、下一步的工作重点

1、严厉打击非法经营旅行社业务行为;

2、积极查处旅行社超范围经营行为;

3、加大对旅行社旅游合同的管理力度;

4、加强对旅行社的业务广告的监管力度，清理虚假旅游广告，规范旅行社宣传招徕行为。

本次检查是结合我市旅游业发展的实际情况和旅游市场存在的问题，针对我市旅行社行业的一次摸底，通过这次检查规范了旅行社的经营行为，强化了导游队伍管理，从而提高了我市旅行社经营的业务水平，综合素质和服务质量。

旅游市场的治理和规范是一项长期的任务，今后我们将进一步提高对旅游市场治理规范工作的力度，加强标本兼治、点面结合的工作要求，不断加大旅游市场检查力度和深度，规范旅行社的经营行为，力争从根本上解决我市旅游市场存在的各种问题，培育纯净旅游市场体系，规范旅游市场行为，推动我市旅游业的快速健康有序发展。

**康旅集团工作总结9**

今年以来，我办立足实际情况、挖掘自身优势，积极开展各项工作，重视旅游项目规划提升，加强对外形象的宣传推广。

现将半年度工作总结如下：

一、 启动江苏省特色景观旅游名镇的申报工作。

年初起，启动^v^省旅游特色名镇^v^的创建工作，整个创建工作分为^v^创建示范^v^、^v^评定^v^两个步骤，由省住建厅及旅游局组织专家认定。拟今年通过创建示范后，明年正式申报评定。

二、 启动^v^xx逸谷^v^景区旅游规划编制工作。

引进水平高、理念新、有丰富实战经验的旅游项目规划设计团队，对整个项目区多次现场踏看、调研，对自然及人文资源反复提炼。最后，通过上海^v^旅游研究中心及浙江恒合规划院两家单位竞标的方式，好中选优、强中择强，确定编制单位。目前，已由上海^v^旅游研究中心完成了《xx逸谷概念性规划》编制，正在进行编制的《xx一线天修建性详细规划》拟在七月底完成。

三、积极筹办和参加各类活动推介xx旅游形象。

一是筹办^v^百名小记者走进xx^v^活动。四月底，与宜兴日报共同组织近百名小记者到xx村参观，实际体验采茶、挖笋，看美丽山村，了解制茶工艺，小记者们采写的报道图文并茂，宜兴日报也专版报道了此次活动。二是协同xx茶场举办^v^中国茶邦走进xx^v^活动，通过参观竹产业中心、举行联欢晚会等丰富多彩的活动，充分展示了^v^醉美xx^v^的风采。三是组织企业参加素博会。我们设计布置了个性化的展位，帮助企业参展及推销产品，展会上xx特产、美食小吃深受广大游客亲睐。四是组织xx楼饭店参加市旅游局举办的^v^xx菜^v^大赛。让xx餐饮服务单位走出去，通过参赛进一步开阔眼界，增长见识，提升菜品特色。

四、完善^v^灵秀xx^v^微信公众平台建设。

今年起，请宜兴日报全媒体中心共同来参与旅游智慧平台建设。每月初，我们会共同拟定当月推送策划方案，跟据不同的旅游季节，策划不同的主题，利用全媒体中心对文字撰写、图文采集、版面设计、传播渠道等方面的优势，完善的建设，比如为宣传^v^中国茶邦走进xx^v^活动，推送^v^茶人说^v^系列；为方便五一期间游客出行，推送了xx手绘地图和^v^真人视频导航^v^,方便查寻。上半年，共推送微信23期，目前从阅读量和转发量来说，明显优于同类平台。

五、存在问题：民宿、农家乐发展缓慢，存在起点低、动力不足、观望、甚至借机违建等行为。目前乡村旅游发展还存在一定制约因素，需要进一步开拓眼界，分析旅游市场需求，规划更实际可行的乡村旅游发展途径，还需要加强旅游配套设施、体验性项目建设，引进精品民宿管理机构，加强政策扶持和导向等等。

二、下半年工作思路

1.完成xx景区的相关旅游规划编制工作；

2.推出乡村旅游扶持政策；

3.做好秋洽会、陶瓷艺术节的相关工作；

4.完成星级农家乐创建申报工作；

5.微信平台的日常维护，进一步丰富内容、完善功能。

**康旅集团工作总结10**

时光如梭!转眼间我来到和美旅行社已经半年的时间了。在这半年的时间里，对于刚从学校毕业的我来说，自己懂得了如何适应初入社会的工作生活，并从中更加了解旅行社的实际运作。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的工作能力，现将工作情况总结如下：

自20xx年7月19日工作以来，我努力适应新环境，认真向各位同事学习，遇到许多未接触到的事物或者困扰的问题时主动请教，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，有强烈的不安感，对于新环境，充满未知甚至有点胆怯，好在经过一段时间的相处，发现同事都很热情，经常在日常工作生活中给予我帮助，渐渐抹去了我心理的不安，慢慢的融入到这个大家庭来。

我入职这半年公司正处于创星阶段，所以除了日常工作之外，对创星工作接触也较多。评星是整个公司每位员工的工作，大家在办公室主任的带领下，认真完成分配的评星任务，这让我看见了我们公司的凝聚力和向心力。

踏入新的工作岗位后，经过半年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将

直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进。

经过半年的时间，我觉得公司目前还有以下几个方面做的还不够到位，有待改善：1.对员工的培训工作还不够到位，许多员工来公司在对公司和岗位不够熟悉的情况下就上岗，都是边工作边摸索学习的，没有岗前培训、专业技能培训；

2.领导对普通员工的日常工作生活关心不够，很少和员工谈心；

3.日常管理工作不到位。

在新的一年里，我希望和公司共成长，求发展，互助共赢！

**康旅集团工作总结11**

旅游总收入亿元，同比增长。回顾这半年来的工作实践，主要做了以下几方面工作：

(一)完善规划，加快建设

我县是风景旅游资源大县，许多景区的规划工作尚未完成，规划滞后是制约我县旅游业发展的一个重要因素。半年来，我局切实按照风景名胜区的十六字方针，以规划为先导，用规划指导建设，合理开发景区，确保景区资源永续利用。一是，着重抓好景区详细规划的编制工作，目前正在编制的有炎亭景区详细规划和莒溪景区详细规划，均已经形成编制初稿;渔寮详细规划，历经一年多的规划调整并经征求意见后重新委托杭州园林设计院编制，提高编制的档次和水准。二是，做好在编规划的论证。上半年，先后召开了全县旅游发展规划、旅游业发展规划、燕窠硐风景名胜区总体规划论证会，并进一步完善修改，做好报批准备。三是做好重要项目设计和前期工作。主要编制了玉苍山石海景区景观设计、渔寮景区入口和沙墩绿化设计、碗窑栈道设计、渔寮游客中心装修设计和沙滩服务设施木结构工程设计等，并完成了全县主要景区的标牌设计、渔寮景区监控和沙滩高杆灯、变压器、电子显屏方案设计等，启动了渔寮景区新入口方案编制、玉苍山管理房设计和炎亭景区入口改造设计、碗窑景区电子导游设备等。在完善规划的同时，我局积极争取资金补助，加快景区建设步伐。完成基础设施(公建)投资约1200万元，主要有：渔寮景区游客中心目前已经结顶，渔寮沙难服务设施建设及木结构工程已基本完工，渔寮景区河口污水处置设施工程;玉苍山景区游客中心和停车场基础工程，石海景区观光亭和迷宫工程;碗窑景区游步道修整和水碓建设项目、陈氏古宅修建;石聚堂等景区的广场政策处理与绿化美化提升工程、栏杆与安全防护工程;全县旅游交通指引标牌已经完成基础工程;燕窠硐景区的游步道修复和路灯建设;玉苍山华玉山庄工程，一期完成投资约4500万元，现二期也已经完成投资约2500万元;渔寮航海俱乐部项目向省建厅补办选址书，项目有望今年启动;海口项目和雾城项目已经完成用地性质调整，需向县里争取用地指标。

(二)深化创建，强化管理

(三)创新营销，开拓市场

(四)抓好党建，健全体制

一年来，我局积极加强旅游队伍建设，全面提高全员素质。一是深入开展“转作风、优环境”，“创先争优”等活动。认真编制并落实活动实施方案，建立健全机关制度，美化办公环境，加强干部职工的服务意识。二是加强廉政建设和反腐倡廉教育。严格按照反腐倡廉“大宣教”的工作格局和我县大力推动廉政文化建设的要求，切实把反腐倡廉教育作为一件大事来抓，坚持和完善党组理论中心组学习反腐倡廉理论制度;坚持和完善把反腐倡廉教育纳入支部建设、党员学习的计划的制度;坚持完善领导干部参加反腐倡廉专题民主生活会制度等等。通过建立和完善这些行之有效的制度，使反腐倡廉教育规范化、制度化和经常化，切实保证以领导干部为重点的反腐倡廉教育落到实处。三是加强制度建设。落实及完善“三会一课”和“周一夜学”制度，加强对党员的教育、管理和监督，抓紧抓好党员干部政治理论学习。

**康旅集团工作总结12**

在局党组的正确领导和局领导的关心支持下，今年年初，我被调入局办公室工作，一年来，我努力学习办公室业务，积极发挥参谋助手作用，履职尽责，在办公室全体人员的共同努力下，较好地完成了全年工作任务，但离局领导和同事们的期望仍有一定距离，现将本人今年工作情况小结如下：

>一、工作学习情况

1、更加注重强化个人学习，提升业务能力。俗话说“玉不琢不成器，人不学不知道”，今年到局办公室工作后，我明显感到机关办公室跟基层政府办公室的明显区别，也感到了从未有过的工作压力，我认为机关办公室的行政管理、信息档案、人事制度、后勤管理等各方面的工作要求都比基层更加细致、严谨，我深感能力有限，因而在日常工作和生活中就特别注意加强业务方面的学习，经常翻阅这方面的资料补课。另外，我还把政策法规、历史文化、旅游管理、修身养性等方面的资料作为一项重要的学习内容，例如通过学习《西藏自治区旅游条例》和《旅游管理实务》等使我对行业知识更加了解，通过仔细阅读《解放西藏史》使我对“老西藏精神”五句话内涵理解得更加深刻，通过细品《人生何必太计较》一书让我更加懂得了“舍与得、得与失”的道理，教我做人做事更加坦诚而豁达，如此种种，让我受益匪浅。

2、更加注重工作方式方法，发挥集体作用。办公室工作千头万绪，既繁又杂，全年基本上都处在“人少事多”的困局中，办公室每个人都能感到明显的工作压力，面对繁重的工作任务，一开始我就认为必须发挥好小集体的合力，绝不能单打独斗，在工作中我尽量做到合理安排人力、合理安排时间，按时保质保量完成工作目标任务，但即便如此，仍感到力不从心，时有不尽如人意的事发生，尤其是有两次领导讲话稿，我没能写好，分管领导交办的制作宣传栏也因种种原因未能及时制作完成。

3、更加注重协调各方关系，搞好科室团结。我局作为行署的一个工作机构，相比之下，是一个比较小的单位，总体上人少，但事一点不比别的单位少，甚至在某些方面或特殊时段事情更多、任务更重，去末今初实行机构改革后，单位科室分工更加细化，责任也相应更加明确，因此，在具体工作中，我十分注重搞好科室之间这个小集体的团结，十分注重发挥办公室上传下达、左右协调的中枢作用，我经常给办公室的同事们说，要把工作精力放在做事上，特别是要多做有利于团结的事，少说不利于团结的话，对我个人而言，就是坚持宁做“闷葫芦”，不做“长舌妇”，多做“和事佬”，绝不做“挑事精”，因为我始终坚信，无论家小家大，只有团结才能出生产力、只有团结才能出战斗力。我经常想，如果我们这么小的一个单位都搞不好团结，面对每年这么多的工作任务，可想而知，我们局里从上到下、从里到外，从书记局长到科所长再到一般办事人员，每个人会累到什么程度，不仅身体累，心也累？所以我说，“己所不欲，勿施于人”。不管别人怎么样，先把自己做好，那就是做到在日常工作和生活中对领导、对同事都能坦诚相待、一视同仁，同时还要广交朋友、多交朋友、深交朋友。我认为，我要在局办公室带好这个头，继续把办公室的传统优良作风继承下去，发扬光大，在此，我也恳请各位领导、同事对我个人和办公室进行监督。

>二、问题及原因简析

1、日常工作疲于应付，主动性差。造成这种情况，主客观原因都有，但主要是主观原因，总有懒惰思想和畏难情绪，做事拖沓、观望，效率不高。客观原因就是片面地认为事情太多，只是应付了事。

2、做事存在浮躁情绪，急功近利。从上下半年分别召开的旅游工作会和研讨会来看，我明显感到了没有沉下心来认真做事，但事过之后才感到一些后悔，这个问题实际上也是我个人的缺点，今后我一定要努力克服。

3、遇事不能谨言慎行，牢骚太盛。可能是因为个人性情所致，也或许是涉世太浅、心高气傲，有时候“稳不住”，也不成熟，说错话得罪了领导，伤害了同事，还损坏了个人形象。今后我将把这一点作为为人处事之大忌铭记在心，加以改正。

>三、下一步工作方向

1、不断学习，练好“内功”。

除刚才所述要加强理论和业务方面的学习外，我要利用好正在驻村这一有利时机，下一步重点把“创先争优强基础惠民生活动”有关政策学深学透，切实吃透各种惠民政策精神，为民实事、办好事，真正维护基层稳定，夯实我党的执政根基。

2、加强锻炼，积累经验。

一是突出抓好当前在广大农牧区开展的“创先争优强基惠民”活动，围绕中心工作，多向群众请教，多向实践学习，要经得起考验和锻炼，丰富个人基层工作经历，切实为我局工作打开新局面。二是要克服缺点与不足，全力做好办公室日常工作，发挥好综合服务作用，以良好的工作状态发挥作用，推动工作，使明年办公室各项工作再上新台阶。

3、克服困难，把事做好。

从目前我局总体上来看，各科室人少事多的局面很难在短时间内有明显改变，作为局里的中枢机构，虽然现在只靠两三个人强撑，但这只是暂时的，同时，我个人家庭中也有一些现实困难，这些困难都需要我在下一步工作中努力克服，我将尽力做到不误事，把精力放在认认真真做事上，不向局党组和局领导提不合理诉求。

**康旅集团工作总结13**

上半年，在市旅游局各级领导的指导和关怀下进一步规范了企业规章制度，岗位职责，工作流程，以及旅游企业经营应急预案，使企业内外部环境得到了很大程度的改善和提高，使企业能够规范合法经营。

在20xx年企业创办之初，已经明确提出了企业发展的战略目标，即要把真正意义的旅游文化传播作为企业发展的目标，以改变旅游企业在大众心目中贩卖人口的错误观念。在旅游产品设计中充分体现企业文化的诉求点即轻松、便捷、舒心、品质;使旅游活动真正成为百姓品质生活的先行者，是旅游服务真正成为服务行业的先行者。按照这一战略目标，企业在团队组建方面本着宁缺勿烂的原则严把从业人员入职关，从根源上保证了旅游服务质量的第一关，同时积极学习现代管理理念，把企业培训作为全年工作重点，每周进行企业文化培训，服务理念培训，旅游业务培训、政策法规培训，安全意识的培训，让每一位员工把服务意识，守法经营，有序竞争，安全意识根植在心，从而为旅游服务质量的永续提高把好了第二关。

第一，为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，企业结合自己的经营实际，参照旅游企业服务标准的相关政策规定，制定了一系列旅游服务质量标准，包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准;质量回访制度，导游带团文明服务标准，以及文明游客公约等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量的提高变一方义务为双方权利。

第二，为了确保旅游安全，企业制定了岗位安全责任，明确了安全责任负责人，在于游客签订旅游合同时积极建议游客购买人身意外伤害险，同时企业办理了旅行社责任保险，按照安全责任制的规定，每一个团队或散客均采取全程安全质量跟踪制，每日服务质量反馈制，尽量做到旅游安全及质量的随时监督。

第三，稳步发展本地旅游接待业务，使xx良好的旅游资源得以展示，使xx深厚的旅游文化得以传播，使更多的外地游客喜欢xx，多来xx，是xx旅游经济得到蓬勃发展，为此，我社积极走出家门多次进行省外促销，紧密联系当地旅游企业组织客源来我市旅游。

从xx年3月份建社以来，至xx年12月底，在短短的9个月时间内虽没有完成接待目标，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。

**康旅集团工作总结14**

纵观xx全年，企业已基本完成培育期的初建工作，3月初按照旅游企业申报程序顺利完成企业筹建工作;完善了企业各职能部门的组建工作，并顺利开展各项旅游业务，上半年，在市旅游局各级领导的指导和关怀下进一步规范了企业规章制度，岗位职责，工作流程，以及旅游企业经营应急预案，使企业内外部环境得到了很大程度的改善和提高，使企业能够规范合法经营。

在xx年企业创办之初，已经明确提出了企业发展的战略目标，即要把真正意义的旅游文化传播作为企业发展的目标，以改变旅游企业在大众心目中贩卖人口的错误观念。在旅游产品设计中充分体现企业文化的诉求点即轻松、便捷、舒心、品质;使旅游活动真正成为百姓品质生活的先行者，是旅游服务真正成为服务行业的先行者。

按照这一战略目标，企业在团队组建方面本着宁缺勿烂的原则严把从业人员入职关，从根源上保证了旅游服务质量的第一关，同时积极学习现代管理理念，把企业培训作为全年工作重点，每周进行企业文化培训，服务理念培训，旅游业务培训、政策法规培训，安全意识的培训，让每一位员工把服务意识，守法经营，有序竞争，安全意识根植在心，从而为旅游服务质量的永续提高把好了第二关。

第三，为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，企业结合自己的经营实际，参照旅游企业服务标准的相关政策规定，制定了一系列旅游服务质量标准：包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准;质量回访制度，导游带团文明服务标准，以及文明游客公约等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量的提高变一方义务为双方权利。变被动为主动，(法制宣传活动总结)

第四，为了确保旅游安全，企业制定了岗位安全责任，明确了安全责任负责人，在于游客签订旅游合同时积极建议游客购买人身意外伤害险，同时企业办理了旅行社责任保险，按照安全责任制的规定，每一个团队或散客均采取全程安全质量跟踪制，每日服务质量反馈制，尽量做到旅游安全及质量的随时监督。

第五，稳步发展本地旅游接待业务，使xx良好的旅游资源得以展示，使xx深厚的旅游文化得以传播，使更多的外地游客喜欢xx，多来xx，是xx旅(!)游经济得到蓬勃发展，为此，我社积极走出家门多次进行省外促销，紧密联系当地旅游企业组织客源来我市旅游。

从xx年3月份建社以来，至xx年12月底，在短短的9个月时间内虽没有完成接待目标，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。

**康旅集团工作总结15**

\*县旅游局在县委县、县政府的正确领导下，根据州旅游局和县安委会《关于开展一季度和春节期间安全生产大检查的通知》精神，认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，落实安全生产责任主体，依法加强安全管理，积极开展隐患排查工作，及时上报安全生产的月报工作;\*\*县旅游局对“两会”及春节期间的安全生产进行了周密的安排布置，确保了“两会”的顺利召开，让人民群众过上了安全、愉快的春节，杜绝了旅游安全事故的发生;现将\*\*年第一季度的旅游安全生产工作总结如下：

一、成立了\*\*县\*\*年春节黄金周假日旅游工作协调领导小组，负责组织协调春节黄金周假日旅游工作。

为切实认真做好黄金周的各项旅游工作，成立了\*\*县\*\*年春节黄金周假日旅游工作协调领导小组，以县委常委县人民政府副县长温凡同志为组长，县政府办副主任李学东同志，县旅游局局长李科同志为副组长，县发改局、经贸局、公安局、建设局、交通局、文体局、卫生局、安监局、广播电视局、工商局、质量技术监督局等单位的负责人和新街镇、南沙镇、攀枝花乡的乡镇长为成员，领导小组下设办公室在县旅游局，由县旅游局长李科同志兼任办公室主任，负责协调处理全县假日旅游日常事务工作。同时，成立了相关工作组，如道路交通安全组、食品卫生组、环境卫生组、箐口景区卫生组、道路交通抢修组、市场整顿组、安全生产监督管理组。县旅游局加大了对宾馆酒店等旅游服务单位的监督管理力度，进一步健全投诉受理制度，公布了投诉电话，并对行业安全生产进行了检查。

二、认真落实《红河州旅游局关于开展一季度和春节安全生产大检查的通知》精神，切实做好“两会”和春节期间旅游安全生产检查工作。

为保证“两会”及春节期间的安全工作，由局领导亲自挂帅，对景区、景点和宾馆酒店进行了安全隐患大排查，取得了实效。\*\*县“两会”于\*\*年1月8日至1月13日已顺利召开，会前对南沙的宾馆酒店进行了认真的监督和检查，特别是星级宾馆酒店安全重点部位作了细致的排查，通过排查，对双龙酒店、经贸酒店的灭火器失效，事故应急灯损坏等问题得到了及时的整改;要求宾馆酒店认真做好内外环境卫生，确保“两会”期间无任何安全事故的发生，保证进驻酒店的人民代表和党代表度过安全舒适的时光。

三、加强旅游行业安全管理，促进旅游业健康发展。

随着梯田文化旅游节的举办，\*\*县旅游的知明度得到了明显的提升，但对旅游行业安全管理来说又面临着新的挑战，三个月来，旅游局对行业安全管理极为重视，局领导经常过问安全管理工作，对宾馆酒店及景区景点的安全情况要求定期不定期汇报，特别是原来存在的老虎嘴重大安全隐患，经常与世博公司协调过问整改情况，在工程还没有验收之前绝对不能试营。同时，加大对宾馆酒店的排查力度，春节黄金周前排查后，每月坚持对宾馆酒店的检查，并对星级酒店和景区景点的安全责任主体签订了安全状，分别是双龙大酒店、经贸大酒店、云梯大酒店以及云南世博\*\*哈尼梯田有限责任公司，与安全责任主体责任状的签订，明确了旅游企业的责任，把安全问题列为重要的议事日程来抓，有效地扼制了旅游安全事故的发生，促进了旅游业的健康发展。

**康旅集团工作总结16**

在20xx年企业创办之初，已经明确提出了企业发展的战略目标，即要把真正意义的旅游文化传播作为企业发展的目标，以改变旅游企业在大众心目中贩卖人口的错误观念。在旅游产品设计中充分体现企业文化的诉求点即轻松、便捷、舒心、品质；使旅游活动真正成为百姓品质生活的先行者，是旅游服务真正成为服务行业的先行者。按照这一战略目标，企业在团队组建方面本着宁缺勿烂的原则严把从业人员入职关，从根源上保证了旅游服务质量的第一关，同时积极学习现代管理理念，把企业培训作为全年工作重点，每周进行企业文化培训，服务理念培训，旅游业务培训、政策法规培训，安全意识的培训，让每一位员工把服务意识，守法经营，有序竞争，安全意识根植在心，从而为旅游服务质量的永续提高把好了第二关。

第三，为了让旅游服务质量能够得到有效的监督和检验，企业结合自己的经营实际，参照旅游企业服务标准的相关政策规定，制定了一系列旅游服务质量标准：包括上门客人的接待标准、电话咨询服务接待标准、合同签订明示标准；质量回访制度，导游带团文明服务标准，以及文明游客公约等等，从个个环节监督旅游服务质量，加强了与游客之间的有效沟通，同时处处宣扬文明旅游的理念，使旅游服务质量的提高变一方义务为双方权利。变被动为主动，

第四，为了确保旅游安全，企业制定了岗位安全责任，明确了安全责任负责人，在于游客签订旅游合同时积极建议游客购买人身意外伤害险，同时企业办理了旅行社责任保险，按照安全责任制的规定，每一个团队或散客均采取全程安全质量跟踪制，每日服务质量反馈制，尽量做到旅游安全及质量的随时监督。

第五，稳步发展本地旅游接待业务，使××良好的旅游资源得以展示，使××深厚的旅游文化得以传播，使更多的外地游客喜欢××，多来××，是××旅游经济得到蓬勃发展，为此，我社积极走出家门多次进行省外促销，紧密联系当地旅游企业组织客源来我市旅游。

从20xx年3月份建社以来，至20xx年12月底，在短短的9个月时间内虽没有完成接待目标，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20xx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。

**康旅集团工作总结17**

时间过的飞快，转眼崭新的20xx即将到来，回顾过去的20xx年，我有幸成为康辉国旅的一员，来到我们碧沙岗营业部工作，同时，这也是我来公司的第三个月，回顾这三个月来的工作，我在公司领导及各位同事的支持及帮助下，快速熟悉公司业务，掌握基本操作业务流程，思想上积极要求进步，工作中努力学习提高，纪律上严格要求自己，业务能力和各方面的技能也得到了相应的锻炼。现将今年以来的工作情况总结如下：

>一、努力学习，以高度责任心做好本职工作

在来公司的初期，我主要围绕公司业务展开学习，尽快熟悉和掌握公司主要业务流程，遇到难题及时向领导和同事虚心请教，使我快速进入角色，融入到公司的大家庭中来。我始终坚持旅游理论知识学习，时刻关心关注旅游实时动态，掌握前沿性信息，不断提高个人综合业务能力，始终严格要求自己，努力工作，争做表率，不断提高思想政治素质。

>二、热情服务，以高品质服务回报客户

旅游工作是一项脑体高度结合的服务工作，态度决定行动，拥有强烈的责任心，学会换位思考，从客户的角度出发，急游客之所急，想游客之所需，在实际工作中投入满腔的工作热情，为客人提供高品质、高质量的服务。用实际行动切实践行热情服务的理念。

>三、精诚团结、以高效率的工作热情创造佳绩一支有活力、有激情的工作团队

在工作上往往能取得事半功倍的效果，在工作上，我认真向领导和同事虚心请教学习，把每一次会议、每一次交流都当作学习的好机会，注意在工作中总结学习，在学习中转化提升，使我快速融入了公司的环境，适应了新的工作岗位。在业务中，我们紧密配合，互帮互助，共同追求业绩的快速提升，并在实践中不断交流工作心得体会，在加深业务知识的同时，更好的和同事们一起成长。在生活里，我积极与领导同事打成一片，使之成为领导和同事们的好帮手，好伙伴。

>四、专心致志、积极开拓公司业务新领域

>五、工作中的不足和新一年的工作打算

在这几个月的工作中我个人也存在很多不足：一是业务还够熟练，与领导和和实际工作需要还有很大的差距。二是业绩不是很突出，没有达到理想中的期望值。三是工作比较粗心，还不够细致。在未来的时间里我会努力改正自身存在的问题，希望领导和各位同事多帮助我，指出我的缺点和不足。我会虚心听取，及时改正。

新的一年，我将从以下几个方面努力提高自己：一是继续加强学习，拓宽知识面，努力提高自己的文化素养，认真学习旅游专业知识以及相关常识。充实自己的知识储备。二是能熟练的操作业务流程，从而在工作中对自身的不足加以调整，以较强的针对性，针对不同群体的游客不同模式不同主题的介绍和宣传。三是及时了解最新的行程及报价，以便更好地为客户服务。四是除了业务流程外，我希望了有机会了解相关的带团流程，以便更好地为领导排忧解难，更好地为公司服务。

**康旅集团工作总结18**

政府的大力支持下，各项工作取得了突出成绩，为金华的旅游事业和团体公司的经济发展做出了应有的贡献。岁末年初，我们对三峰国际旅行社一年来的工作做以总结，总结经验和教训，为三峰国际旅行社20xx年的工作打下良好基础：

一、加强服务意识，进步服务质量

为进步三峰国际旅行社的整体服务水平，年初我们组织参加了杭州旅游学院的人才交流会，在会上我们招聘了一批旅游专业学生充实到旅行社，大大进步了旅行社的接待气力。4月份三峰国际旅行社全体员工按照旅行社服务质量有关规定，苦练本领，先后组织了培训了旅游从业职员职业道德规范、员工文明守则、旅游业务知识、北山日伪工事的相关课题，聘请杭州旅游学院旅地系教授、旅游局领导，为金华讲解员培训史实知识、导游技巧，使金华的讲解实力大大增强，为旅游旺季的到来做好了预备。在旅游旺季期间，由于金华双龙讲解职员少，游客多，讲解员十分辛劳，但他们的敬业精神是值得赞扬的，他们的讲解服务以及相关服务得到了游客和市区领导的一致好评，也为双龙保证客源做出了一定贡献。同时金华双龙作为金华的一个窗口，展现了金华人的热情、淳朴，为金华三峰国际旅行社树立了良好的对外形象。

二、积极开展内接外连，广交朋友。

20xx年，三峰国际旅行社为了拓展旅游客源市场，发掘旅游发展潜力，积极配合市区两级旅游治理部分的工作，公司出资多次派旅行社经理出外考察学习。学习国内外先进的旅游治理经验。7月份旅行社参加了市举办的旅游推介会，印发旅游宣传材料近万份，并在10月份派人参加了在广州举办的国内旅游交易会，学到了国内一些著名旅行社的成功经验，同时也扩大了我旅行社的对外影响力，树立了三峰国际旅行社良好的社会形象，广泛结交了旅游届的业内人士，为旅行社的更好发展打下了坚实的基础。在内接方面，积极与本地其他旅行社联合推出爱国主义基地特色旅游，通过同行宣传我们的景点，增加了旅游收进，为旅游业的更好发展奠定了基础。

三、建立健全各项规章制度，抓好导游队伍建设

根据公司部署，今年年初对旅行社班子进行了调整，新上任的班子根据旅行社职员少、任务重的具体情况，采用建立健全规章制度来弥补不足，建立了讲解员岗位责任制，讲解员培训制度，并在年初聘请XX学院旅游与地理系教师进行专业指导，从软件和硬件两方面充实旅行社的气力。这些职员通过培训和实际接待，大大进步了旅行社的整体接待水平。全年无旅游投诉事件。同时还加强导游员队伍其他素质的培养，如：碰到紧急情况时的应急心理素质，气质及才艺的培养，我旅行社的专职导游受到了国内外游客的一致好评，为旅行社的稳步向前发展奠定了坚实的基础。

四、上下团结一致，圆满完成了日军金华要塞遗址的接待工作。

日军金华要塞遗址的接待工作，是旅行社工作的一个重要组成部分。针对金华旅游热，前来参观的游客呈逐年上升的趋势和游客要求越来越高的情况，20xx年旅行社加强了对日军金华要塞遗址的开发和治理工作，新增添了必要的服务设施、对景区进行扩建，开发多处废墟遗址，展修环行路20xx余米，同时也对讲解职员进行了重点培训。抽调办公室治理职员对景区加强治理，按上级部分的治理要求，对治理职员、解说职员、保卫职员从各方面进行有针对性的培训，使景区的治理更趋于规范化，在多次的接待、讲解中，受到了国内外友人、有关部分领导的多次好评，进步了金华旅游城市的著名度。我们在开展旅游业，扩大著名度的条件下，更注重社会效益，一年内免费接待各地领导、当地关工委、妇联、中小学生团队、部队官兵多次，为有关部分进行爱国主义教育提供了基地。保证了日军金华要塞遗址的日常接待工作，而且为20xx年“金华年”和“九一八”活动提供了教育基地，做出了提出贡献，截止年底，日军金华要塞遗址共接待国内外游客8万余人次，景区收进8万多元。

**康旅集团工作总结19**

结合本市旅游行业实际，积极组织涉旅企业学习《实施细则》，认真落实省政府和省旅游局标准化建设的各项工作安排部署，全市旅游行业正逐步走向程序化、制度化、标准化。现将我市开展旅游标准化工作总结如下：

>一、加强领导，明确工作责任

成立组织领导机构。为切实做好旅游标准化建设工作，局领导高度重视，立即向市政府分管市长专项汇报此项工作，20xx年10月29日市政府办公室印发了《市人民政府办公室关于印发开展旅游标准化试点工作实施方案的通知》（泸市府办函224号）文件；成立了以市政府分管副市长担任组长，一名副秘书长、旅游局和质监局局长任副组长，13个市级相关部门作为成员单位的市旅游标准化试点协调工作小组，办公室设在市旅游局，具体组织实施全市旅游标准化示范试点工作。

>二、明确工作任务，积极开展试点工作

为推动我市旅游工作的规范化、标准化进程，我局根据《省人民政府办公厅》制定了《市开展旅游标准化试点工作实施方案》，明确了各项工作任务，提出到20xx年，全市要基本形成“政府主导、部门配合、上下联动、多元参与”的工作机制。在升级旅游标准化试点体系基础上，培育旅游标准化示范企业4个；编制企业标准4部；逐步培养一支旅游标准化人才队伍，试点期间开展培训2400人次；逐步形成较完善的标准化旅游产品体系，新增5家A级旅游景区、6家星级饭店、1家绿色旅游饭店、4家等级旅行社、1家专业旅游汽车运输公司、10家特色旅游商品购物点、15家星级农家乐/乡村酒店、2个乡村旅游示范乡（镇）、7个乡村旅游示范村的工作目标。认真组织和动员全市各区县旅游局、涉旅企业参与“标准化试点单位”的申报。20xx年12月17日，我市召开了全市旅游标准化试点工作会议，四星级以上宾馆、3A级以上旅游景区和一级旅行社共计11家涉旅企业参加了此次会议，市质监局标准化科科长到会并对涉旅企业参加旅游标准化试点工作作了详细的指导，市旅游局副局长吴晓对我市旅游行业标准化工作作了全面安排部署。

>三、具体工作措施

为了确保旅游标准化工作的顺利开展，我们主要采取了以下几个措施：

一是市政府下发了《市创建旅游标准化示范市实施方案》，确定11家涉旅企业为试点单位，用行政的手段来确保标准化工作的.落实。

二是积极联系市质监局，认真讨论旅游标准化工作的有关程序和方法，以便旅游标准化工作的组织实施；

三是组织全市旅游标准化骨干力量参加省旅游局组织的标准化工作培训会，以便旅游标准化工作的推进；

四是向市旅游质监局订购《服务业常用标准汇编》、《服务业组织标准化工作指南》、《旅游标准与法规汇编》等有关书籍并组织全局学习标准化基础知识，以便旅游标准化工作的规范开展；

**康旅集团工作总结20**

本人从事计调工作近4年，成功参与组织旅游项目多个。与多个景区、餐饮 及航空工作协调人员建立了良好的信息渠道关系。并已锻炼培养出，习惯关注行业趋势及发展的工作态度。

关于计调工作，本人的理解是以下几点。

>1、接待地合作渠道信息统计

一条完美旅游线路计划的制定，是需要结合整体旅游行业走势、接待地即时行情以及政策性干扰等多方面的因素审酌而成的。其目标是将线路价格成本降低，将线路服务质量提高。

以价格及服务，来创造公司整体收益的最大化。因此这就要求我们计调人员除了掌握正常作业的常规手段外，还要不断学习、钻研，及时掌握不断变化的新动态、新信息、以提高作业水平。

具体的如要掌握宾馆饭店上下浮动的价位;海、陆、空价格的调整，航班的变化;本地新景点,新线路的情况，不能单纯靠“听人家说”、也不能只靠“打电话问”，要争取尽量做到注重实地考察，只有掌握详细、准确的一手材料。才能沉着应战，对答如流，保

障作业迅速流畅性。因此，预前信息的整理统筹。无论是对于我个人日后旅行线路方案的确定也好，对于公司线路服务形象的建设性也好。都具备深远的意义。

>2、 线路方案制定

综合预前统计了以上的信息。在旅游项目方案的制定过程中，本人将工作的侧重于方案计划的“系统”与“快捷”。常规方案制定无非是“5定”(定房,定票,定车,定导游员,定餐)。因此，除了要做到耐心周到同时，本人还特别注重两个字，第一个字是“快”，如：答复渠道疑问时，不可超过24小时，能解决的马上解决,解决问题的速度往往代表旅行社的作业水平，会在行业圈内建立良好的口碑，争分夺秒，快速行动。是我一贯的工作信条。第二个字是“准”，即准确无误，一板一眼，说到做到，“不放空炮”。毕竟信誉才是个人与公司长远发展根本。

>3、 旅游接待工作

旅游接待工作是公司对外表现的第一步，首先代表了旅行社的形象。具体的表现，在于细节的处理。毕竟一个良好的印象，不是肤浅的靠华丽的辞藻，就可以直接影响客户的选择的。

真诚、谦谨、干练是完成这项工作的不变准则。多从对方的角度，考虑客户切实的需求，结合本公司的资源项目优势，满足对方的需要。我觉得，这才是一次完整的接待工作，最终要达到的目的。

>4、 行业形式跟踪学习

这几年的工作，使我深刻体会到身为一个计调人员不仅要“埋头拉车”，也要“抬头看路”，要先学一步，快学一步，早学一步，以丰富的知识武装自己，以最快的速度从各种渠道获得最新的资讯，并付诸研究运用，才可以真正做到“未雨绸缪”。只有虚心苦学，让知识化运作是我在参与计调工作中总结出的诀窍。

计调人员的全面提升，并不代表着做为一个计调就一定能做到任何事情都能安排得完美无缺。有很多时候还是会在客观因素的作用下，而使得很多旅游计划不得不停滞或取消。

**康旅集团工作总结21**

20xx年，公司在总场党委的正确领导下，精诚团结，扎实苦干，圆满地完成了各项任务指标。现将森林旅游开发有限公司20xx年工作情况总结如下：

>一、任务指标完成情况

20xx年总入园人数为万人次（其中包括兑现20xx年旅游社返单和20xx年一次性优惠20%人数2万余人次），较20xx年增加了44%，较20xx年增加了；年初总场下达财务计划收入指标1500万元，实际完成万元，完成计划指标的，较20xx年增加了，较20xx年增加了；全年实现利润万元。严格执行年初总场下达的财务计划，节支措施得力，效果显著；在总场党委的统一部署下，较好地完成了“干部作风建设年”两个活动内容；实现全年无安全生产责任事故和计划外生育，公司上下政治团结，思想稳定，完成了总场临时交办的各项工作任务。20xx年，公司顺利通过“承德市青年文明号”考核，公园取得了“河北最美三十景”、“中国最佳文化旅游目的地”、“中国明星旅游目的地”等荣誉称号。

>二、主要做法和经验

（一）紧紧围绕“一个目标”，全体员工敬业奉献今年以来，面对国际金融危机、甲型流感、“建国六十周年大庆”及周边复杂形势带来的各种不利因素的影响，我们以不变应万变，坚定信心，迎难而上，确立了全年提高游客入园率2—20%，实现门票收入1500万元这个目标，强化内部管理，优化旅游环境，把握市场动态，大力宣传促销，努力提高公园管理水平和品牌知名度，一切工作紧紧围绕经济效益这个中心而展开。为了实现这个目标，售、检票人员付出了比往年更大的辛苦，七个售票站全部实行24小时值班制度，由于今年公园客流量的增加，从“五一”至“十一”期间，售、检票人员连续工作6个月，节假日也不能正常倒班休息，经常连续十六七个小时超负荷工作，而且还要面对来自社会方方面面的精神压力，但大家始终以大局为重，顶住压力，坚持原则，严格执行《门票管理办法》，确保了实现经济效益的最大化；计划财务部的工作也异常繁重，在负责正常的财务工作的同时，还要承担缴税、门票的印制、盖章、保管、发放、存根核对、收存票款等大量工作，但她们克服困难，兢兢业业地坚守在岗位上，高标准、严要求、高质量、无差错，完成了本职工作；由于开发公司工作外向性强、涉及面广，今年机关工作人员也异常辛苦，档案员、司机等节假日不休息，毫无怨言，积极主动为一线职工排忧解难，都出色地完成了各自工作任务，总之，今年收入目标的圆满完成，依靠的是我们这支能吃苦、能战斗的职工队伍，得益于他们爱岗敬业的奉献精神。

（二）始终坚持“两个统一”，公司上下政令畅通在思想和行动上与党委决策相统一。抓好班子建设，形成工作合力，我们把加强班子团结作为切入点，严守管理工作流程，坚持民主集中制的原则，立足大局，勤于沟通，分工合作，确保了领导工作的高效率；按照党委统一部署，精心组织，扎实推进，较好地完成了“干部作风建设年活动”内容，并通过此次学习实践活动更新了观念、看到了差距、理清了思路、明确了目标，激发了公司上下凝心聚力、争创一流的工作干劲；重视党建工作，不断加强党、团、工会在公司中的纽带、宣传和带头作用，坚持民主生活会制度，党支部学习制度，增进了党支部的战斗堡垒作用和党员干部的先锋模范作用；关心慰问员工生活，耐心细致地做好人员思想工作，提高员工的大局意识和政治素质，积极支持党委战略部署，确保了政令畅通和团结稳定。经营管理与总场考核目标相统一。

根据总场工作会议精神，制定了《经营管理方案》，适时召开了公司职工代表大会，层层签订了《目标管理责任书》，明确分工，责任到人；在财务管理中，本着“多几双眼睛，多几个经手人”的原则，充分发挥会计的财务监督职能，进一步健全各项财务手续，从门票的印制、盖章、送票、登记、保管到售票、检票、取款等各个环节，衔接紧凑，环环相扣，形成了一整套完善的财务管理系统和监督机制，实现了财务管理工作的规范化和制度化；响应总场增收节支号召，树立“过紧日子”思想，深入开展建设“节约型机关”活动，修订了《增收节支管理办法》，严细“五费”管理，将各项支出控制在计划范围内；加强廉政建设，公司财务收支实行透明化操作，坚持企务公开，自觉接受群众监督；加强对售、检票人员的警示教育，抵御金钱诱惑，廉洁自律，警钟常鸣。

（三）努力做到“三个结合”，各项工作有序开展员工培训与内部管理相结合。随着公司《员工素质培训考核激励机制》逐步完善成熟，我们在坚持常规素质考核的基础上，将员工的自身学习、作风纪律、工作成效、服务意识及增收节支等各项工作都纳入到考核范畴，突出管理的细节化和人性化，建立了员工考核登记卡，逐级考核，严格奖惩，用机制督促员工不断地自我学习、自我控制、自我完善。《机制》的实施取得较好成效：一是员工的业务能力、服务水平、礼节礼貌有了提高；二是员工的遵规守律意识得到了加强；三是激活了股级以上干部的创新动力和工作热情，提高了骨干的独立思考能力和独挡一面的管理能力，从而使公司的综合管理水平得到了有效地提升。政府主导与自主营销相结合。通过政策分析和旅游市场调研，今年我们制定了以政府主导与自主营销相结合的营销策略，全面把握，突出重点，灵活宣传，力求实效。

实践证明，采取政府主导与自主营销相结合宣传方式，既达到了少花钱、多办事的目的，同时提高了宣传活动的实效性和针对性。软环境建设与硬件建设相结合。为加快景区的提档升级，我们坚持软、硬件建设并重的原则，一手抓好旅游服务管理，一手抓好旅游环境建设。

重新成立了旅游服务管理部，加强对景区秩序的规范管理，制定《20xx年景区综合治理方案》，完善《景区应急救援预案》及其它各项安全制度，先后十余次协助市、县行政管理部门的综合执法活动，与各经营摊点签订安全生产承诺书90份、安全生产协议书68份，进一步改善旅游市场环境，提高游客对公园旅游品牌的认同感和满意度，创造良好的口碑效应；在公园保洁方面，我们坚持对沿线垃圾做到日有日清，同时加强环保宣传力度，为游客创造“洁、齐、美”的旅游环境，公园于6月份，通过了省4A级景区质量等级复核。为方便游客游览，我们按照5A级旅游景区质量等级评定标准，对景区内131余处公路指示牌、景点标识牌、景区全景图、景区指南进行了规范设计，拆除了旅游沿线不规范标识牌。

总之，20xx年在总场党委的正确领导下，在总场相关部门及其他兄弟单位的指导和帮助下，通过我们全体员工的不懈努力，顺应了今年旅游的大好形势，圆满完成了各项工作目标。20xx年，我们将以更加高昂的斗志、更加饱满的热情，振奋精神，鼓足干劲，抓住机遇，迎接挑战，为塞罕坝旅游事业发展再攀新高做出应有的贡献。

**康旅集团工作总结22**

7月份个人工作总结

时间过度很快，一转眼7月份已经过去了，这也是我来公司的第一个月，回顾这一个月来的工作，我在公司领导及各位同事的支持及帮助下，基本上对公司的业务流程有了大致的了解。通过这一个月的工作以及学习，我的业务能力和各方面的能力也得到了相应的提升。现将这一个月以来的工作情况总结如下：

1、在来公司的初期，我的工作范围是熟悉最近暑期比较热门的旅游路线，以及了解公司的大致管理体制。

2、在加深业务知识的同时，也涉及到了公司其他部门的相关工作，更让我能全方面的得到历练，让好更好的和公司一起成长。

3、在上个月本人也签了一个合同回来，但是大家都知道这是靠幸运而得来，不过这也让我完整的走了一遍从售前到售后的流程。那么在以后我会更加努力的去完善我的业务水平，争取能早日的独立签单。

4、在工作过程中，不断的向同事及其他旅行社同行学习，借鉴先进营销模式，充实自己文化修养，进而提高自己的业务能力。

以上几点是我个人在这一个月的工作中学习和总结出的经验，同时经过这一个月的工作也锻炼了我自己的协调办事能力和文字言语表达能力等方面。

在这一个月的工作中我个人也存在一些问题，比如工作还不够细致等等，在未来的时间里我会努力改正自身存在的问题，希望领导和各位同事多帮助我，指出我的缺点和不足。我会虚心听取，及时改正。

在下个月里里，我决心认真提高业务工作水平，以及带团队要领，为我社经济效益的发展贡献自己全部力量。

8月份个人工作计划

为了能更好的激励自己和提高自己的工作积极性，现将8月份的计划如下：

1.继续加强学习，拓宽知识面，努力提高自己的文化素养，认真学习旅游专业知识以及相关常识。

2.能熟练的操作业务流程，从而在工作中对自身的不足加以调整，以较强的针对性，针对不同群体的游客不同模式不同主题的介绍和宣传。

3.及时了解最新的行程及报价，以便更好地为客户服务。

4.除了业务流程外，我希望了有机会了解相关的带团流程，以便更好地为领导排忧解难，更好地为公司服务。

以上是我在下一个月里为自己制定的工作方向及目标，希望能在领导和各位同事的帮助下完成。另外在这里我要感谢张总及各位同事对我的信任，我会虚心学习，积极配合同事，认真完成领导安排的每一件事情。

**康旅集团工作总结23**

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20xx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 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行业的品质建设。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，对旅游行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行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

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！