# 旅行社年度工作总结3篇

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-06-14

*旅行社（TravelAgency），世界旅游组织给出的定义为“零售代理机构向公众提供关于可能的旅行、居住和相关服务，包括服务酬金和条件的信息。本站今天为大家精心准备了旅行社年度工作总结3篇，希望对大家有所帮助!　　旅行社年度工作总结1篇　　...*

旅行社（TravelAgency），世界旅游组织给出的定义为“零售代理机构向公众提供关于可能的旅行、居住和相关服务，包括服务酬金和条件的信息。本站今天为大家精心准备了旅行社年度工作总结3篇，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　旅行社年度工作总结1篇

　　即将过去的200\*年是旅行社在\*\*市旅游局的正确领导下，在全体员工的共同努力下，按照我们公司成立之初定下的“一年打基础，两年求发展，三年登上一个新台阶”的即定工作目标工作实施的第一年。全社各项工作以xx大精神为指针，以“”为动力，紧紧围绕如何做好、做大、做强、激活旅游市场。现总结如下：

　　(一)组、接待团情况

　　客观地讲，xx年是一个起步之年，我们找市场、主动出击，老总、员工不分职位高低，一起搞外联，脚踏实地，一个县城一个县城地跑，进机关，下乡镇，访散客，通渠道，辛苦换来了收获，辛苦打开了市场，使天马旅行社这块招牌开花，尽管有些事情还难尽人意，但毕竟让我们看到了曙光，坚定了跑市场、找市场、占领市场的决心和信念。在开拓组团市场的基础上，我们还在市旅游局的带领下，积极对外宣传呼伦贝尔当地的旅游资源，建立了旅游门户网站为外地旅行社、游客了解呼伦贝尔，进入呼伦贝尔，来呼伦贝尔游览做出了贡献，目前网站点击率已近万次。xx年度，本社接待了广东、北京、深圳，哈尔滨，天津等地散客和团队，其中大部分游客是通过网站找到了我们。

　　缺点：知名度宣传力度不够。

　　(二)人才建设情况导游员是旅游市场的灵魂、生力军，导游素质的高低决定了旅行社生存期限的长短，所以我们在年初就与各大院校的对口专业联系，最终定下了呼伦贝尔学院旅游系的应届毕业生和内蒙古师范学院的毕业生为我社专职导游。为了使他们学到的东西学以致用，我们在社里开设短期的理论与实践培训班，大家自告奋勇，为尽快进入工作岗位而努力学习。培训班主要针对他们知识面不够广、专业技能不够精，服务技巧不够熟练，讲几句话就没有话可讲，或是对一些常见问题不知如何回答，一问三不知情况重点培训、反复演练，反过来，公司领导也从他们中间学到了许多鲜为人知的新鲜学问，互帮互教，团结和谐，使导游员们真正做到即为单位讲究经济效益，又不坑蒙拐骗，既讲究职业道德，又不拿回扣的社会主义新型人才。正是有了公司的培训和导游员们的努力，才有了天马旅行社的灿烂今天。

　　缺点：导游员素质、收入有待进一步提高。

　　(三)存在的问题：

　　1、售后服务不到位，电话回访次数不够。

　　2、品牌建设需加大力度，宣传包装力度要加强。

　　3、融资渠道尚待完善，资金不富余。

　　4、政治学习时间不够多。

　　5、生产安全需进一步重视。

　　总之，一年的工作之所以取得实效，主要得益于上级局领导大力支持和高度重视，得益于政策的放开和上级领导的服务到位，得益于全体员工的辛勤努力和领导的正确决策。“乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海”，新的一年，我们有决心、有信心把各项工作做的更好，为呼伦贝尔的旅游经济腾飞做出我们应尽的贡献。

**旅行社年度工作总结2篇**

　　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。

**旅行社年度工作总结3篇**

　　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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找