# 景区售票员工作总结\_景区导游员工作总结

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-09-07

*身为一名景区导游，在工作完成之际需要写出自己的工作总结。下面是本站的小编为大家收集整理的“景区导游员工作总结”，供大家参考！希望能够帮助到大家！更多精彩内容请持续关注本站！　　景区导游员工作总结【一】　　xx年7月我荣幸的成为的员工。在...*

　　身为一名景区导游，在工作完成之际需要写出自己的工作总结。下面是本站的小编为大家收集整理的“景区导游员工作总结”，供大家参考！希望能够帮助到大家！更多精彩内容请持续关注本站！

**景区导游员工作总结【一】**

　　xx年7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XX黄河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、注行、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。

　　xx年8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。

　　xx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。

**景区导游员工作总结【二】**

　　xxxx年是不平凡的一年，xxxx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 。20xx年6月开始我在XXXX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。

**景区导游员工作总结【三】**

　　我是导游部的成员XXX。今年7月8日，我走出旅校门，变成社会人，光荣的成为了太旅的一员。我非常高兴，这高兴不仅源于我对导游这一职业的向往，更有我对能在太旅扎根、收获幸福的自豪。细数工作以来的五个多月，和领导、和同事、和客人交流的每一个画面都让我深深感受到太旅大家庭的温暖，自己也在不断的实践过程中取得了工作上的突破和个人的成长，这些成绩取得和领导的关心、同事的帮助是密不可分的，点滴细节，汇成一张成绩单，下面请允许我做一一介绍：

　>　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，XXX湖旅游区正式荣膺“国家5A级旅游景区”，6月22日，XX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XX时代”、迎接“XX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XX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“XX区生态环保志愿者之星”称号，还被团区委推荐为“XX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XX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那些方面？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！

**景区导游员工作总结【四】**

　　时间过的真快，又是岁末了，作为导游员的我似乎还没能回味过来这一年的滋味，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，XX省旅游协会副会长XXX现场为我们授课，他从旅游与文化的融合、XX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XX省旅游协会副会长XXX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XX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XX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XX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XXX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！

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