

# 学校研学旅行工作总结(通用6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 学校研学旅行工作总结篇一

欣然回首20xx年所走过的每一步，除了收获了一年的辛劳之外，更多的是让我们看到了一年来工作中的不足，为20xx年明确了新的方向和目标。成绩是已经取得的无需过多的赘述，但问题是存在的，只有不断的修正和完善才能使企业更加稳步健康的发展。纵观20xx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。

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xxxx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。

## 学校研学旅行工作总结篇二

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，我将会更加努力地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。

20xx年即将过去了，作为具有浓郁年末情结的中国人来说，我不在为过去的创造的精彩激动不已，也不在为过去的不幸、痛苦、失落而悲伤万分，更也许，我身边的各位，您在20xx年收获了甜美的爱情，幸福的婚姻，辉煌的事业，……抑或失败。但20xx的脚步正在来临，让我们向过去的一年saygoodbye[]做个总结！

向美好的明天许个心愿，为新的一年加油吧。

# 学校研学旅行工作总结篇三

1、整理地接线报价，并整理完善地接成本价格对比表

3、整理竞争对手线路售卖体系和资源信息，并做好价格，线路对比表

4、根据以上整理信息，设计和包装好自己的主推产品，主打产品，特色产品。

系。了解客户对自己产品的观感，其他对手的产品比较，推荐该线路的热情度。

6、及时回复、回馈、分析组团社的询价邀约，准确，快速，高效的`回复组团社。并及时跟团，了解组团社的状况直至成单。如果失单，分析失单原因并书面记录，提交人力资源部整理、并反思成经验总结，避免同事再犯同样的错误。

7、通过卓越的服务，整合地接和机票资源，和组团社沟通，以最合适价格成交。并及时和组团社做好确认单，根据组团社情况收取押金、预付款等相关款项。

8、组团社成单，高效完成机票资源的合理使用，做好机票切位库存预案并提请机票部决策。出票过程中务必做出准确、合理、及时的出票确认。

9、出票之后，及时准确地将团队计划发给地接社，并要求确认回传。

10、出团之前，及时发送出团通知书给组团社，并提醒及时送达客人手中。

11、出发前一天，主动联系客人，并告知客人出发日期、航班信息、相关旅游注意事项、温馨提示、良好祝愿和告知客

人如果有问题及时联系您解决。

12、客人出发后，根据航班抵达参考时间，给客人回访电话，安抚客人对陌生地的焦虑，并落实导游接机和酒店入住客人满意度。

13、客人游览途中，不定时给客人回访信息，及时获知客人状况、及时处理客人的不良情绪和解答客人的疑问、了解客人对导游和司机的真实感受并改良客人旅游体验。

客人出发地的天气状况。

15、根据客人航班落地预估时间，发送安全到达落实短信，并发出再次游览云南邀约。

16、客人游览结束后，根据客人反馈信息，通知组团社客人良好旅游体验，增加组团社粘度。更重要的是告诉客人对再次游览云南邀约的信息回馈。大约什么时候，是否推荐给其他朋友、还想再次去云南哪个地方旅游。催款提醒并发送账单给组团社。了解发票是否需要，及时催款并确保散客一周内结清，团队半个月内结清。

## 学校研学旅行工作总结篇四

### 一、任务指标完成情景

20xx年度，我社组团接待人次达33866人次，比上年增长39、2%；本年度营业收入为372、9万元，较20xx年增加了2、75%；全年实现利润3、6万元，较20xx年增长36、9%。今年公司严格执行年初朱总下达的财务计划，节支措施得力，效果显著；在朱总的统一部署下，较好地完成了“实践科学发展观”活动资料，持续开展四星级旅行社创立工作；实现全年无安全生产职责事故，公司上下政治团结，思想稳定，完成了各级领导交办的各项工作任务□20xx年，公司顺利经过考核，

获得“消费者信得过单位”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，应对国际、国内经济疲软的大背景、“十八大的召开”及旅游安全事故频发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，实现了全年提高游客组团接待人次，实现营业收入增加的目标，坚持科学发展观，强化内部管理，优化旅游环境，把握市场动态，大力宣传促销，努力提高我社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，门市部、导游部、计调部人员付出了比往年更大的辛苦，由于今年组团人次的增加，公司员工奋战在工作前线，三四月份旺季时经常超负荷工作，并且还要应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，确保实现经济效益的最大化；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、收存票款等很多工作，但他们克服困难，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，工作人员也异常辛苦，但大家毫无怨言，积极主动为公司排忧解难，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，依靠的是每位员工都能吃苦、能战斗，得益于大家爱岗敬业的奉献精神。

### （二）认真学习“十八大”精神，增强公司上下政治素养

1、在思想和行动上与领导决策相统一。抓好班子建设，构成工作合力，我们把加强班子团结作为切入点，严守管理 workflows，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；按照上级主管部门的统一部署，精心组织，扎实推进，较好地完成了“实践科学发展观”资料，激发了公司上下凝心聚力、争创一流的工作干劲；

经过对“十八大”精神的认真学习，认真做好相关宣传，做好带头作用，坚持民主生活会制度，提高员工的大局意识和政治素质，确保了领导决策畅通和团结稳定。

### （三）努力做到“三个结合”，各项工作有序开展

1、员工培训与内部管理相结合。随着公司对员工培训制度逐步完善成熟，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，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。经过培训考核实施取得较好成效：一是员工的业务本事、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；三是激活了管理层的创新动力和工作热情，提高了骨干的独立思考本事和独挡一面的管理本事，从而使公司的综合管理水平得到了有效地提升。

2、政府主导与自主营销相结合。经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。例如：今年年末组团“港澳游”专列。实践证明，采取政府主导与自主营销相结合宣传方式，既到达了少花钱、多办事的目的，同时提高了宣传活动的实效性和针对性。

3、软环境建设与硬件建设相结合。为加快我社的提档升级，我们坚持软、硬件建设并重的原则，一手抓好旅游服务管理，一手抓好公司环境建设。经过培训等方式，加强导游人员的综合素质，提升导游人员的带团水平以到达服务的人性化、规范化和细节化，进而提升旅行社的整体品位。此外，公司今年还采购很多硬件，对公司办公环境、接待环境进行优化，提升企业形象。

### 三、存在的问题

回顾一年的工作，在总结成绩的同时，我们也清醒地意识到：在服务水平、服务质量上我们还有很多不尽人意的地方，礼仪礼貌需要进一步规范，服务标准应当要求更高，需要克服工作情绪化、缺乏职业认同感的问题，在实际工作中要注重磨练意志品格、强化心理素质、提高道德修养，以理智的态度处理各种突发情景，提高应变本事和心理承受本事，以更加积极的态度维护好窗口形象；在旅游安全方面，公司在处理突发情景的救援组织、机制和措施还需进一步健全；另有公司需要加强职工的思想工作，关心员工工作的同时，兼顾员工家庭生活。

#### 四、20xx年工作重点

20xx年，我们将紧紧围绕公司的提档升级，加速实施四星级旅行社的创立工作，以创立工作为统领，坚持软件建设与硬件建设并重的原则，全面优化公司环境，完善企业设施，提高企业管理水平和旅游品位；以市场为导向，把握动态，寻找机会，大力营销，多形式开发市场，以互惠互利、共同发展为准则，在景区、景点及旅行商之间搭建一个良好的交流交易平台，进一步协调各方关系，拓展市场客源，提升和美旅游品牌形象，促进和美旅行社可持续发展；牢固树立“人才是第一资源”和“员工第一”的理念，关爱员工生活，解决员工疾苦，为员工供给优良的学习、工作和发展环境，结合实际和工作的特殊性，下大力、多形式搞好员工培训，提高干部员工的综合素质，打造一支素质形象好、专业技能强、文化涵养高的过硬队伍，增强景区的核心竞争力。

总之□20xx年在朱总的正确领导下，在相关部门及其他同行精英的指导和帮忙下，经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，为和美旅行社的发展再攀新高做出应有的贡献。

## 学校研学旅行工作总结篇五

投身旅游这个事业已经8年了，可是我们的事业距离我们的梦想还很远。我常常自责自问：为什么自己总是会迷惘？能不能再快点？专家来了，我们听了人家的讲课，总是觉得飘飘忽忽把握不住，同行到一起也会总结，但总是观点太多办法太多最后觉得一切就像没说。

于是我们先是去了一趟桂林和张家界，又在元旦的第一天踏上了火车，到了武汉，找到了今年认识的一家组团社老总座谈，一路走一路思考，觉得自己真的好像明白了很多。

我们要对旅行社这个行业做一次认识，旅行社不是人贩子，不是二道贩。他是这样一个组织：能带给广大游客一个充满新奇快乐幸福安全的旅游体验的组织机构，你做到了，游客就会高高兴兴的打开钱包，你就是个称职的旅游经理人。这个过程中大多环节由地接社来负责落实，所以地接社的重要性一点不比组团社差。有的旅行社说组团社是上游，人家不给地接社发团就地接社饿死了，这些想法真的不对。大家都会在淡季的时候去做外联去开拓市场，是不是很多时候觉得组团社的经理总是对自己的宣传彩页呀还是行程安排以及报价总是不屑一顾？为什么呢？不是人家不礼貌不专业，是自己的东西对人家来说就是垃圾，没有用处。商人的眼光很敏锐的，他们不会放过对自己的生意有促进的任何机会，他也不想把时间多浪费在一个对自己无益的陌生人身上哪怕一秒。可如果说：你好经理，一，我现在手里有几条精品线路。够新颖独特，科学合理，并且富有竞争力，您感兴趣吗？二，经典常规的线路如果您要和同行竞争，和我合作，我敢保证您一定拿下，顺利签约。够了吗？够了，组团社经理每天不就是想着这些事情吗？他会给你倒杯茶，请上座，愿听其详。拿你当他贵宾。敢这样给组团社承诺需要自己在家练好内功，一定要去挖掘自己的亮点，提高自己的实力，人有的我优，人无的我有，自己把吃住行游购娱每个环节好好打量一番，看自己能在哪些方面再做的好一点，对了好一点不行，只有好

的不是一点你才会脱颖而出。只有这样替组团社着想的地接社，才会挺起腰杆不求人才会被组团社认可接受。双方真正的成为互惠互利的合作伙伴。

大家常抱怨组团社压价，组团社抱怨客人压价，最后追根求源大家一致认为问题出在游客身上了，我不认同。现在老百姓小到买个蔬菜也会选择绿色无污染的菜，大到在网上不厌其烦的比较各种轿车的性价比，大家是不是低估游客的智商了？山寨版的手机很仿真，但消费者却就是不认账，即使真的需要买，也会抱着图一个便宜，一再的砍价，相反那些品牌机就是一分钱不便宜照样卖得火爆。所以不管组团社还是地接社都需要去开发有竞争力的产品，总是去仿制别人的组团社以及地接社终究会被市场淘汰，并且这个速度会越来越快。我们国家南方那些城市不都正在面临产品亟待升级的窘境吗？低价注定不够，市场需要高质。

我们常常还面临一个问题，很多想法不错，却没有把它落实实施，大家把它推托到找不到高素质的人才上面来，旅行社需要一个精干的团队，有创意有干劲的朝气蓬勃的一群业务骨干是一家旅行社的生存根本。这又是个需要我们思考的新课题，但我相信通过发现，培养，管理，到最后留得下人才是大多数企业的不二选择。既然对公司这样重要，那就值得我们这些人拿出十二分的精力去做这些事情。

我们可以在全国这么多同类景区中脱颖而出，成为山水景区的一匹黑马，是他有自己独有的品味，独有的区位优势，创新的宣传方式，创新的营销理念和服务理念，才吸引来了大江南北和世界各地的游客来一睹她的芳容，并且留下他的脚步，选择在云台山如画如诗的美景里度过自己假期。我们四联也能做到，一份付出一分收获，相信通过我们的努力和智慧，一定会取得更好的成绩。

## 学校研学旅行工作总结篇六

20xx年即将结束，只有在回首，才能感觉时间的飞逝。只有回首，才知收获。

一、熟悉线路，接团前做好充分的准备。

a.出全陪前，先要了解目的地的情况，以及注意事项。（给地接导游团款时，索要收据）

b.地接要了解各个景区的情况。特别是节假日。（问清餐怎么做，按桌还是按人，小孩是否含餐。关系到钱财时，发信息，以防事后发生纠纷时可以做凭证。）

二、用心服务。做旅游就是做服务。服务是关键。带团除了讲解就是服务。用心服务，无论客人素质高低，只要用心去服务总是对的。但服务并不等同于服务员。在餐厅就餐时，如果餐厅不是很忙，就没必要端菜送饭。有时候，遇到素质低的客人看到你做服务员做的事，他就会帮你当成服务员。如果餐厅很忙，那就有必要帮忙上菜。记得曾经出全陪时，有个很优秀的地接跟我说过，一个优秀的导游就是导游，不是服务员。服务也是要看情况和具体事情的。

三、注意协调，随机应变，以不变应万变。出现问题不能慌，要及时果断处理。七月份，带了一个团，矿里职工赴海南疗养。因种种原因，未召开行前说明会，导致车赴机场时，出现了一系列状况。虽然这事于导游无关，因为带此团的全陪导游是自己，所以，当时情况下，只有道歉和安抚客人情绪，尽力减少公司损失。

四、书到用时方恨少。很多时候会被客人的一个问题问的哑口无言。一次带老年团，在讲到凯恩集团时，一位退休老教师问，王白浪是遂昌人吗？当时的我只能惭愧的说抱歉。我确实不知道王白浪是不是遂昌人。下团后，查资料才知道，

他是遂昌本地人。对于一个遂昌有着重大贡献的人，我居然对他一无所知。如果平时到看看多了解了解，也不至于客人问起时，一问三不知的尴尬。

20xx年，对于旅游界来说是一个特殊的年份。新的旅游法在十月一号实施，这对整个行业来说无疑是个巨大的冲击。新法规定：为保障游客的消费权利，整个行程中不得进购物店。众所周知，在旅游业里导游的底薪极低，且无保障，工资的大部分是佣金。这也是一个公开的秘密。十一后，旅行社不得不提高导游的工资。但是真正提高多少呢？不得而知。

很多人说，做三年导游，相当于走了三十年的人生路。虽然每个团的基本步骤差不多，拿计划单，接团，走行程，送团，报账。说起来每个团过程很简单，但每个团有不同。读万卷书，不如行万里路。旅途中的所见所闻都能让自己长见识。这是一笔难得的财富。