

2023年索道站长工作总结(精选10篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

索道站长工作总结篇一

xxx年已悄然过去了一半，回首这半年以来，除了收获了半年的辛劳之外，更多的是让我们看到了这半年来工作中的不足。客观的讲□xxx年是一个艰难的过渡期，我们从原来家喻户晓的xx旅行社改名为xx国际旅行社，为了打造新的品牌及知名度，年初我们制作大量的资料发放，投入大笔广告费用，让xx国际旅行社以全新的姿态走进人们的视线中。为了完善管理，我们制定一套新的内部管理制度，由原来的人管人的低级阶段向制度管理人的阶段过渡。并且进一步细分各部门职责，成立了组团部、地接部和财务部。为明确以后我们旅行社新的方向和目标。我们特作出以下总结及计划。

1、地接部：今年地接部增加一名计调，工作分工明确，便于开拓xx等外省市场。但是xx市场押款情况严重，对资金周转带来极大不便。

2、组团部：今年组团部不再局限于各单位的组团外出，而是开拓了乡镇农村外出低价短线游，跟资源x□x温泉景区合作开发的线路也做得比较成功。

3、财务部：今年公司增加一名专门会计人员，进一步完善了财务制度，但各部门对财务制度的配合还有待完善。

1□xx作为品牌，我们要坚定信心，加强管理，跟县委、县政协统一思想，作好xx的旅游服务工作。

2、提高认识，全面配合“创标”办做好标准化的宣贯工作，争取让xx国际旅行社作为“创标”的榜样，争创四旅行社。

3、加强旅行社办公室的扩建装修及办公设备的添置工作。树立行业典范、增加企业员工快乐工作的积极性和参与性，增强游客对企业的信赖度。

4、创建和健全行业行规、完善本旅行社的内部管理制度，使员工做到有章可循、有制度可依，完成由人管人的低级阶段向制度管理人的阶段过渡。

5、坚持“以人为本”的指导思想，对员工，加强培训、体现关怀，提升综合素质；对游客，常怀感恩之心，树立“游客就是上帝”的理念，诚心、诚信经营，让“亲善xx□诚信xx”成为一种口碑。

6、提高行业服务标准，树立行业服务标兵形象，加强服务意识的培训和服务水平的提升工作。

7、加大宣传促销力度，提高导游讲解水平，配合县委政府进行的景区营销，广泛拉动旅游人气，奋力拓展旅游目标市场，从而增加投资者的信心和决心。

索道站长工作总结篇二

我一直坚信旅游业是一个大舞台，有幸登上这个舞台，我更加坚信自己会在舞台上有很大的施展！

自xx年进入旅游业□xx年考取导游资格证，从事导游工作近7年。7年来，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，真可谓“谁解其中味，甘苦我自知”，但是我爱导游，我坚信自己就是“活在风景中的人”，更加相信，旅游业是一个大舞台，自己可以有所施展，有所成就。辞旧迎新之际，回顾一下从业七年的历程，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。宠辱不惊，去留无意，导游之心态篇自申领导游证之后，已记不清自己曾出团多少次，带领多少名游客出行了，全国的名胜古迹、青水绿水基本上走了一个遍。这中间除了视野、见识和阅历的收获之外，还有就是心态。刚刚带团期间，心高气盛，热情满怀，感觉自己什么团都可以带，什么线都可以走，颇有些“初生牛犊不怕虎”的勇猛；随着时间的推移，历练的增加，变得有些谨慎有余，而魄力不足了，每每接到一个团，总是寻思怎样去安排，会不会出现哪些问题，少却了当初的果敢，如履薄冰一般；再到后来，每个旅游团能带出什么效果，哪些问题可以处理，哪些事情需要预防，都已在出团之前有一个心理预期了，当时感觉自己就像诸葛亮，“未出茅庐”，可以给旅游团的整体效果打分了，但一两个团队效果与预期相关甚远，游客的一两个问题回答不上了，又一下子猛醒，原来自己所知如此之少。

我想正是这样一个反反复复的心态变化，使得自己渐渐成熟。我想做为导游来讲，心态最为重要，《菜根谭》里的名言可以成为我们导游工作人员的座右铭：去留无意，望天上云卷云舒，宠辱不惊，看庭前花开花落。欢言得所憩，美景聊共挥，导游之讲解篇唐李白曾有诗“美酒聊共挥”，套用到导游工作应该改一字作：“欢言得所憩，美景聊共挥”，导游是游人之师，游客之友，其主要职能是讲解服务。一个优秀的导游应该是通今博古的杂家，应该是泰然自若，口吐珠玑的谈家，应该是随机应变，口若悬河的纵横家，更应该是温文尔雅，谈笑风生的儒家，他能够带领游客，在谈笑之间以激扬文字，指点江山。

很多导游员总是埋怨游客越来越难带，其实，是因为随着旅游日益走进人们的生活，人们出游次数的越来越多，旅行者的见识与阅历以及消费理念变得成熟了，而导游员的职业水平从整体上没有相应的提高所致。

自信，导游讲解的原动力。导游要有充分的自信心，自信心

直接影响着讲解水平的发挥与游客的信任感。引用谈判界的定律：权力基于人的看法，如果你认为你拥有权力，那么你就有权力；如果你认为你没有权力，那么你即使把握着有权力，你也不会使用它。导游有将景点介绍给游客的权力，有决定在什么地方讲，讲什么的权力；导游也有选择具体游线的权力，等等。只要导游认识到了这个由广大游客赋予导游的权力，认真准备、练就扎实的基本功，就不会也不该发生怯场现象，从而在任何场境下都能从容地带好团，讲好景。

索道站长工作总结篇三

上半年的旅游工作比较密集，主要进行了以20xx中国桃花节暨第八届萧王庙桃花笔会为亮点，以发展萧王庙街道旅游事业为重点的各种工作。在各级领导的指导和街道各部门的积极配合下，我们开拓创新，承前启后，圆满完成了各种旅游工作，为进一步发展萧王庙的旅游事业奠定了良好的基础。

一、圆满完成桃花节工作。

为了办好今年的桃花节节庆，迎接桃花节旅游，我们街道旅游办自去年下半年开始启动策划桃花节活动方案，经过我们不断的酝酿和多方有识之士的指导，直至桃花盛开前夕，最终敲定了一套行之有效的活动总体方案；与此同时我们通过报纸、电视、网络、印制宣传画册、设立户外广告版面等各种渠道和方式展开了一系列的宣传工作，营造了强大的预热宣传声势；另外，春节以来，桃园基础设施完善工作也紧紧跟上，如期完成；最后还落实了分工明确，责任到位的桃园工作和管理人员。在充分做好准备工作的前提下，桃花节开幕式、节庆活动、旅游等活动顺利地开展、进行、直至圆满成功。纵观今年桃花节，主要凸现三个特点，一是外界宣传力度增强；二是“世博”、“人居胜地”二个活动主题突出；三是活动谋划到位、活动分工到位、气氛烘托到位。

二、全力扶植新兴旅游业。

为了激发萧王庙群众参与旅游业的积极性，我们以桃花节为契机，全力动员组织有参与条件的群众，在“天下第一桃园”景区内以及周边设摊经营旅游商品、民间小吃、农特产品、饮料，开设农家饭店。值得一提的是，在此期间我们发掘慈林古村独特自然景观，全新推出“慈林桃园”，开设观光、烧烤等活动。桃花节之后，该村的一位见多识广的年轻人一直在经营烧烤等活动，目前已另外投入数十万元，在旅游办的关注和引导下，正在桃园内营造一个惊险刺激的野外拓展训练基地，不久将可投入营业。

三、不失时机宣传萧王庙。

为了向外界推出萧王庙的旅游资源优势，我们除了对桃花节的大力宣传外，不断挖掘新的旅游资源的旅游活动亮点，努力提高萧王庙旅游方面的见报率，及时向市旅游局报送旅游相关信息，在平时抓住合适的机会，分发萧王庙街道的宣传资料，使萧王庙旅游宣传工作不曾间断。通过持续的宣传工作，增强了外界对萧王庙的印象，将吸引更多的人走进萧王庙，投资萧王庙。

四、完成日常旅游工作。

及时填写并上报上级旅游管理部门布置的各种报表，完成布置的日常任务；做好了来客、来访的各种接待、讲解任务；服务天湖景区、易斯戴主题公园等旅游大项目建设工作；研究讨论萧王庙旅游事业的发展思路、策略，为萧王庙的旅游事业发展作贡献。

五、旅游安全工作。

为了保障游客的生命财产安全，使我街道的旅游事业走上又好又快、稳步发展的道路，我街道旅游办在年初与各景点旅游企业签订了安全生产责任状，每逢节假日旅游旺季前夕，我们对各旅游企业进行一次安全检查，对存在的问题进行了

记录，督促及时整改后投入经营，并且多次由上级相关管理部门对旅游经营工作人员进行了安全管理知识培训。特别是在桃花节旅游期间，我们旅游办会同交警、城管街道各部门人员和林家村干部，组成了一张严密的安全网络，确保了桃花节的圆满顺利举行。今年上半年，我街道做到了无一起旅游安全事故发生的可喜成绩，为我街道旅游市场创造了和谐稳定的局面！

索道站长工作总结篇四

2015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郑州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、住、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。

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。

2015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。

索道站长工作总结篇五

20__年是天遂的开局之年，更是天灵公司检票班工作的开局之年，虽成绩显著，但经历艰辛。首先感谢我们有好的领导，也感谢我们班所有成员的团结互助、认真积极的工作及各项付出。船的行驶在舵手，天灵公司检票班在集团公司、分公司和景区管理部的正确领导下开展工作，开拓出20__年度的各项工作：

一、日常工作，抓思想管理

1、组织召开班组例会25次：例会总结本周工作，听取员工工作情况，指出员工在工作中的不足，讨论并提出改正意见，布置下周工作。多开会，多总结，多指出，最后达到工作团结一心，做好本岗位职责。

2、组织员工学习培训近十期：原《员工守则》第七条至第十条内容，主要内容为员工仪容仪表及礼仪；《员工休假管理办法》和《集团公司员工劳动纪律》，强化员工日常工作和休息管理；林永匡教授《21世纪旅游文化产业发展的创新之路》，让员工了解什么是旅游，遂宁旅游如何发展，及旅游发展的特色，意在增长班内员工的旅游文化知识；《神秘遂宁八大奇观》旅游文化知识，意在强化我们做旅游的人了解本土文化，能够更好的将遂宁特色及市情介绍给游客，提高遂宁旅游发展的知名度；学习《开展“平安景区”创建活动实施方案》，本班成员能够利用一线岗位优势宣传“平安景区”，与游客共同创建“天灵平安风景区”等。

3、协调团结互助：了解员工与员工间的关系，调节同事间的团结互助，与“兄弟班组”和部门间的团结互助，做到以“企业为家，分工不分家”的思想。

4、开导并分担班组成员的委屈：景区周边环境复杂，几乎所有检票人员都受过至少20次以上的委屈(游客对景区门票价格的不理解，游客对工作人员的服务工作的歧视，游客故意到景区滋事，景区周边居民以本地人为由强行进入景区或强行带人进入景区，野面的、野摩的到检票处滋事、闹事等)，及个别员工还受到威胁或身体受到创伤等；劝导成员工作第一，个人安全更重要，千错万错游客“没错”，我们做的是服务工作。

5、班内软件资料整理和建立：《景区来访登记》、《管理部与安保部物品交接》、《岗位电话使用记录》、公司及班内各种工作预案、会议纪要和培训材料、班内排班表、公司通报等，做到管理有理有据，检察有条有礼。

二、团队业绩，促团结协作

1、协助安保人员补票：安保人员协助检票岗位维持正常秩序，分工不分家，检票人员协助安保人员补票、森林防火等，

如2月份一次风水苑补票720元(16个外地游客、2个老年游客),5月份一次和尚坟补票240元(12个游客,5月份对外半价优惠)等;6月份一天中午主检票口接到索道工作人员报和尚坟处着火,检票人员全体男同胞主动出击,并通知安保人员,且协助安保人员扑灭火势等。

2、配合售票组补票30余万,景区临时票口的设立,极大的方便了游客的购补票,完善了景区的服务功能,更好的留住了游客在景区的旅游量。

3、完成全年各大国假及三大香会节的游客接待,做到了无重大事故、无服务质量投诉。

4、组织班内成员参加集团公司会议及培训多次,次次均为重点,运用最多的是员工礼仪培训,和岗位游客接待中的“五声服务”,员工受益非浅。

5、班组成功喜迎庆祝祖国60周年,以多种形式庆祝,如认真做到本职工作,参加公司组织的观看《建国大业》爱国主义教育等。

6、制定和运用vip接待流程:和公司各部门密切配合,做到vip接待的顺利圆满,极大的树立了旅游景区作为市委市政府对外交流、宣传的重要形象作用。

7、接待集团公司成渝新干线团队90余个,本外地游客接待量3500余人。

8、顺利完成市委市政府创“国卫”通过,接待市检、省检、国检创卫小组数次,为“国卫”创建工作争分,并争得荣誉。

三、游客接待,创四项“之最”

2、预计09年全年检票额近400万,是灵泉景区(天灵)历史门

票销售额之最；

四、 两项正在完成的工作

1、“平安景区”创建：班内成员大力宣传、多角度完善，如森林防火、高香鞭炮禁入、景区内环线车辆不能下山等，和游客协调沟通，做到景区与游客共建。

2、配合市委市政府创“全国绿化模范城市”：做到班内应尽的宣传、接待。

五、 对景区发展提出两项建议

1、灵泉湖水上升降舞台运用：邀请社区老年娱乐队，每周(周末)游客量最多的日子，进行数小时的文娱表演，公司可以提供一定资金的有偿费用，以增强老年游客在景区的停留时间。

2、公司可以增加一定数量的娱乐性项目，以满足中、青、少游客层的消费需要。景区现有风水苑处空地一块。

成绩是班内每位成员的，也与公司上下左右部门同事的。让万佛供出去，

索道站长工作总结篇六

一年来，我公司景区的安全工作在县委、县政府正确领导下，在县文化旅游出版局的统筹指导下，在相关职能部门的支持配合下，我景区高度重视，精心组织，协同配合，认真实施，全面按照安全工作总体要求和部署，以对游客生命健康安全高度负责的态度，认真履行旅游安全监管职能，全面完成了县上下达的旅游安全工作目标任务。现将有关情况总结如下：

今年，国家对安全工作十分重视，将旅游安全作为一项重要

工作来抓，我景区作为全县主要旅游行业，旅游全监管是一项全新工作，更是一项惠民工程，因此，我景区对此项工作不敢有丝毫懈怠，而是高度重视，认真学习，深入调研、熟悉业务，不断掌握新的工作方法，吸取好的工作经验，全力做好旅游安全监管工作。

首先，抓住重点，制定方案。为做好旅游景区安全监管工作，我公司严格按照《县文化出版旅游局安全工作目标》精神，结合景区工作职能，制定了《关于加强旅游景区安全监督管理的实施方案》，确定了工作目标、工作重点和实施步骤，明确了以开展旅游景区为重点区域，为游客营造一个安全、健康的旅游环境，确保广大游客玩的放心。

其次，成立机构，落实责任。为加大对全县旅游景区安全的监管力度，景区成立了以总经理为组长，有关科、室、队为成员的旅游安全监督管理工作领导小组，明确了工作职责，进行了责任分工，为此项工作的顺利开展提供了组织保障。

第三，健全制度，规范管理。按照县安委对安全工作的总体要求，为配合相关职能部门做好旅游安全工作，我局结合旅游行业特点，制定并完善了一系列管理措施，明确要求各景区（点）本着坚持“以人为本，游客至上”的思想，全面落实“安全第一、预防为主”的方针，进一步增强安全意识，牢固树立“没有安全就没有旅游”的观念，严格按照相关规定制定和完善应急预案，特别对旅游景区安全工作作了重点部署。

回顾一年来的工作，我们在景区保护、安全、管理上取得了一定的成绩，但我们深知与各级领导的要求和先进景区的工作水平还有一定的差距，在以后的工作中，解放思想，总结经验，与时俱进，开拓创新，努力把某建设成为文明、诚信、安全、高效的精品景区。

索道站长工作总结篇七

*年是景区经营管理年，在上级领导的指导及兄弟单位的支持下，景区按照标准制定了严格的管理制度，落实了安全生产责任、规范管理，全体员工围绕着把景区打造成“人与自然和谐的欢乐谷”的目标而努力奋斗。

一、*年主要经济指标完成情况

- 1、经营收入：*万元
- 2、经营利润：*万元
- 3、经营费用：万
- 4、总接待游客人数：万

二、*年主要工作

(一)景区管理日趋规范，服务水平不断提高

- 1、以制度促管理，推进景区规范管理。不断完善各项规章制度，成立安全管理委员会，规范日常安全检查台帐，制定《节假日安全预案》、《春节(中秋、国庆)安保方案》，细分岗位工作职责，进行定位、定岗、定责。
- 2、规范服务接待标准，尤其是经营项目、保安、卫生保洁、售票窗口等一线岗位人员，坚持以游客满意为目的，着力提升旅游接待服务水平，加强卫生环境长效整治，为游客营造宾至如归的旅游环境和服务氛围。
- 3、加强员工队伍建设。各部门针对部门人员每周展开技能培训，以学习促服务，切实提高员工的服务水平。

(二) 项目建设稳步推进，配套设施不断完善

1、继续改进经营休闲文化项目，以自助炊事、擂茶体验、农展馆及茶园观赏等农家乐项目为新亮点，展示景区文化，为景区的持续发展增添新助力。

2、继续完善配套设施。在建设项目的同时，进一步完善配套服务设施，对景区内的道路、供电、供水、路灯、监控等基础设施不断加以改造完善，及时更新指示牌、标示牌、项目宣传图等，增加休闲座椅、垃圾箱，对游乐设备设施及时整修到位，确保正常运行，更好地为来景区的游客提供服务。

3、积极响应旅游部门提出的厕所革命，完善了景区厕所配套设备设施，使残疾人厕位更加人性化。特别是在公司上级领导支持下，景区内增建厕所一座和改建厕一座，极大方便进入景区的游客，同时也保证了景区整洁度。

(三) 以监管促安全，扎实做好安全保卫工作安全重于泰山。景区始终将“安全第一”放在首位，保安设立24小时值班制度及巡检制度，岗位人员随时提醒到访游客游览时应注意安全问题，对安全工作一丝一毫不放松，先后完成了春节、劳动节、中秋节、国庆节等重大节日，客流量激增的接待工作，确保了景区全年运营无安全事故。

三、不足之处

1、景区配套功能尚不完善。景区客房虽已建设完成，但仍无法对外营业，无法形成旅游产业链，制约了景区的品牌建设，无法为公司带来更大收入。

2、景区内乱摆乱卖现象仍为严重。虽然景区多次向上级汇报，也与粗坑村委，京溪园镇政府多次协商治理，仍治标不治本，无法杜绝此现象，给景区管理带来隐患。

3、土特产商品经营不够理想。景区土特产商品经营较去年虽然有很大改善，但是特色商品和旅游纪念品的种类仍然较少，经营效果不太理想。

4、随着进入景区游客激增，景区的设备、设施也加快进入了维修期，增加设施维护费用支出，及维护、保养难度。

四、针对不足之处的改善：

1、乱摆乱卖现象，继续与当地政府进行协商，寻求妥善的解决方法，争取景区与当地村民双方共赢，建设和谐景区。

2、客房营业及土特产品种多样化经营均需公司来协助解决，同时请上级领导给予大力支持。

五、20xx年工作展望

景区严格按国家4a级景区标准管理，把景区建设为“山有风景，水有灵气，食有佳肴，住有条件，购有特产，娱有体验”的更加成熟景区。经营管理处全体员工将会齐心协力，尽职尽责，通过不断学习，逐步提高服务意识和工作技能，一丝不苟做好本职工作，让景区变得更美更靓，作为我们揭西甚至是粤东旅游的一张金色名片，更好的为广大游客服务。

索道站长工作总结篇八

20xx年已经缓缓的向我们走来□20xx已经悄悄离去，转眼间，一年已经过去了，在过去的一年里，话说：活到老，学到老，学无止境！，我每天都在不停的总结和学习，不管是在业务还是在工作技巧上不断的进行补充，每度过一年我便成长了一岁，经验总是总结积累出来的一、检票前应检查设备，清洁检票通道周围卫生，做好准备工作。

二、站立服务，面带微笑，观众进入检票通道时，应要求观

众人手一票，并认真查验。不得出现漏票、放人现象。

三、上班期间，统一穿着工作服。

四、控制观众流量，维持检票通道和验票口的畅通有序，避免出现混乱现象。

五、熟悉《博物院票务工作管理制度》，并按要求查验。

六、熟悉旅行团导游、领队带团参观的查验方法及相应的免票参观规定。

七、残疾人、老人参观时，应予以协助并做好统计工作。

八、如遇不遵守检票制度者，应耐心说服，如无法制止，应立即报告科领导或公安部门。

九、下班前认真填写工作日志。

十、遵守院规院纪，服从部室工作安排，认真完成领导交办的各项临时性工作。

索道站长工作总结篇九

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。

索道站长工作总结篇十

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！我是经营部的讲解员徐丹。

我是年月日以实习生的身份加入了神龙水世界的大集体中。一开始我对与所学专业不对口的工作很不熟悉，在领导和同事的帮助与支持下，我花了三个月的时间逐渐找到了适合的方式、方法，顺利适应并融入讲解员的工作中。

在讲解过程中，我是以下列的标准严格要求自己：

- 1、迎客走在前，送客走在后；全程讲解，讲解词熟练，知识面广，做到游客有问必答，满足游客的合理要求。
- 2、结合景点自然景观传播科普知识。及时有效地讲解景区线路中有关注意事项和旅游知识，随时解答游客提问，不得敷衍。
- 3、做到站姿标准，讲解生动，语言文明规范，仪表整洁，举止端庄。
- 4、接待热情耐心，微笑服务；对有残疾智障的游客主动帮助，给予特别关照。听取游客批评意见时，态度诚恳，虚心接受。
- 5、使用普通话接待观众，使用文明礼貌用语，说话得体，语言亲切。
- 6、不得迎合个别游客的低级趣味，在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。
- 7、不得欺骗、胁迫游客消费。不得向游客索取小费及提出其他要求。

接下来我给大家报告，我在工作中遇到的一些问题及其解决的办法。

到神龙水世界的第一个月，我学会办公室常用工具的基本操作。同事们忙不过来时，我很乐意帮他们复印急需的文件，或者帮来访客人泡泡茶。记得有一次，央经理急着要开会，开会用的工程设计图纸90份没复印好，她情急之下给我帮忙复印，我正在复印时不知道为什么复印机罢工了，这下可急死人了，该怎么办呢？这时央经理来拿图纸了，见我这么久没把图纸复印好，她并没有责备我办事不利，而是安慰我，不用急，其实她心里比谁都急。她说：“没复印好再复印一次就ok”心里涌出一股暖流，想着在这样一个和谐的大家庭里成长很是庆幸，我一定要好好努力发挥自己的优势，把自己和公司的利益结合在一起，为公司创造出更多的财富。

景区没有正式开放前，有时候餐厅和客房确忙得热火朝天。领导们身体力行，他们忙碌的背影时常出现在餐厅和客房。在领导的带领下，我们也没闲着，哪里需要人手，我们就往哪里去。虽然经常累得汗流浹背，当顺利完成艰巨的工作任务时，我们都觉得很有成就感。这就是累并快乐着的含义吧！

一直以来，刘经理耐心的给我们培训。加强了我们的业务学习能力，提高了自身职业技能和综合素质。我们做得不妥、说得不当的地方，她都会认真给我们指出，并给我们做标准示范，直到我们都学会为止。刘经理的尽职尽责感染着我们每一位同事，我们严格要求自己向她学习，以便更好、更快的胜任我们的本职工作。

“三人行，必有我师。”我们给游客讲解景区景点就是一个资源共享的过程，不单单是游客一味听讲解人员的介绍，互动的讲解不仅能够提高我们的讲解水平，还可以通过吸收游客提供的信息资源增加我们的知识面。一次带团过程中，走在回程的养生步道时，我向游客介绍了我们将要建设的昆吾文化展示区，其中有提到畚族。有游客老家是潮州凤凰山的，

潮州凤凰山是畬族发源地，我就从这点切入，在与她的交谈中，我了解了更真实的、更确切的畬族民族风情。我感激的说：“谢谢您！给我们提供这些很有价值的信息。”我们一直苦于收集这方面的资料，您帮了我们的忙。为了更多的了解苗族、瑶族、畬族的信息，刘经理曾带领我们到书城查找过资料，但是由于资源有限，我们掌握的信息并不全面。根据这位游客的指点，通过网络搜索，我对畬族有了更深刻的了解。

诸如此类的例子还有很多，就不一一给大家列举了。在工作中我也看到了自己的不足之处，比如：普通话不够标准；知识面不够广；工作中没能很好的发挥自己的潜能。相信通过努力，我能改善自己的不足之处。

希望在以后的工作中，大家多给我提宝贵意见，指出我的不足，这样我才能成长得更快，更符合工作岗位的要求。我也会努力完成领导安排的各项工作任务，不辜负领导和同事对我期望。

谢谢大家！