

# 景区年终工作总结(优秀8篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 景区年终工作总结篇一

在带团过程中，我们导游员除了丰富的知识，生动形象的语言来为游客作好讲解服务外，更要学会掌握和控制旅游过程中的节奏问题。因为旅游者的年龄、体质不同，情趣爱好不同，情绪不同，一个人一天会有多种情绪的变化，做为导游员要随时掌握游客的这些现象，在实施旅游计划中要作到“有张有弛，劳逸结合”，根据团队的实际情况安排有弹性的活动日程，努力使旅游过程既丰富多彩，又松紧相宜，让游客在轻松愉快的本站活动中获得最大限度的满意。“有急有缓，快慢相宜”，在具体的旅游过程中，要视具体情况控制好游览的时间、速度，根据游客的年龄构成，对老年人要走的慢一些，讲的慢一些，尽量减少剧烈活动的项目，要学会适合老年人的习惯语言，交流方法；对待年轻人，可以走的快一些，讲的节奏快一些，适当的安排一些年轻人喜爱的活动项目；对待青少年，在游览的过程中要注意寓教于乐，要更多的把旅游和学知识结合起来，同时适当的安排一些适合青少年的娱乐活动。总之，导游员就是旅游活动的“导演”根据不同的团队，从实际情况出发，安排好、组织好旅游活动，是旅游者获得乐趣和享受，这才是一次成功的导游活动。

即强弱关系、多数与少数的关系、劳逸关系。在实践中我们都知道，一个旅游团队，它的人员组成是比较复杂的，有身体好的，精力充沛的，希望速度快一些，活动量大一些，而

年老体弱的则希望从容轻松，不愿意太紧张、太劳累。这时我们就要根据实际情况分别予以对待，按照旅游者的体质、年龄划分成相应的小团体，讲明白游览的路径、集合的地点、时间，全陪导游和地接导游互相配合，或前后或穿梭在各小团队之间，对年老体弱的要重点照顾。这样既尊重了旅游者的愿望，又是他们各得其所，各取所乐。在游览过程中经常会出现对日程安排意见不一致的现象，这是由于旅游者审美观点、兴趣爱好不尽相同所造成的，是一种正常现象。

一般情况下本着求同存异的原则，寻找大家都喜欢、乐意的共同点，形成统一的选择，这是最理想的解决方法。如果共同点不容易找到，则要实事求是的给游客说明情况，请团队领队或德高望重的人物进行协调，寻找合理而可能的变通办法，动员意见不同的各方相互作出让步，本着少数配合多数的原则是旅游活动继续顺利的进行。当然在旅游过程中处理好劳逸关系也是十分重要的，疲于奔命，象行军拉练一样的旅游会使游客的产生不愉快的情绪，必定回影响旅游者的游兴。我们要合理安排日程，兼顾游览、娱乐、购物、休息，力争让游客在各方面都得到满足，从而游客对旅游服务工作的满意度。作为导游员，在带团过程中处理好了这几个关系，就能带出一个和谐欢乐的旅游团队，成功的完成一次旅游活动。

沟通要从了解做起，旅游者的性格大致分为两大类：外向型、内向型。外向型的活泼、爱交际、喜讲话、多点子、热心肠，另一面又急躁、好动、好胜、散漫，这类人好沟通，但不稳定。内向型的稳重、冷静、有主见、情绪稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一旦认可你不会轻易改变。作为导游要通过观察、交流了解游客，正确的区分客人的性格类型，采用灵活的方法，因人而异，适时适宜的进行沟通，随时观察游客的情绪变化，及时调整策略方法，始终保持和谐欢乐的团队气氛。在旅游活动中，导游和旅游者不仅是服务与被服务的关系，更是合作伙伴，只有游客的通力合作，旅游活动才能顺利进行并达到良好的效果。

为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交朋友。交朋友要从尊重对方做起，把主动服务、真诚服务、热心服务、周到服务贯彻始终，从小事做起，与细微处显真诚。和游客交朋友，要有一颗平常的心态和包容的心态，和游客建立平等的关系，不能厚此薄彼；导游员和游客相处时不要争强好胜，满足一时的虚荣，作嘴巴上的胜利者，要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

我相信做好以上这几点一定能让我们在带团过程中轻松顺利很多，我将保持一颗积极向上的心态继续迎接我下一个月导游生活的到来！

## 景区年终工作总结篇二

今年年初，为加强景区内部管理，改变干部职工工作作风，调动员工积极性，增强工作人员责任感，提高旅游服务质量和水平。一方面，我们对全景区实施了制度化管理，推行科学和行之有效的目标管理责任制，签订内部目标管理责任书，实行定岗、定位、定指标、定任务，将工作任务与奖金福利挂钩，并在月工资中扣留10%作为风险押金，在年底进行工作实绩考核（目标责任制检查验收）时严格兑现。这样，真正做到人人有责任，个个有压力，从根本上调动了广大干部职工的积极性，取得了良好的效果。另一方面，整顿干部作风，提高服务意识和服务质量。我们认为，风景区的干部队伍在综合素质、文化结构、艺术修养、工作作风等方面应区别于一般单位的干部，每一位景区工作人员都应是一道靓丽的风景。但前段时间景区的人员素质、思想作风很不理想，与开发建设的需要很不相适应。因此，我们在去年的基础上，今年再次大力进行思想作风整顿，采取开展批评与自我批评、进行岗位述职、召开民主生活会以及优质服务竞赛等活动方式转变干部职工的工作作风，通过一年的努力，已经把干部的作风彻底转移到服务景区、服务建设、服务游客上来了。再者，提高工作人员业务素质，我们采取送出去、请进来的办法，分层次、分阶段对景区工

作人员进行了培训，同时，组织干部职工出外学习考察，交流经验，干部的综合素质有了明显的提高。同时，改变用人机制，从社会招聘了一些优秀人才充实到营销、开发、导游一线，真正将风景区干部的人员结构调整到最优、思想素质调整到最佳、综合能力调整到最强的状态，将以人为本的理念真正贯通到了各项工作中。

风景名胜资源是大自然造化之精华，是人类祖先留下的珍贵历史文化遗产，也是风景名胜区赖以生存的命脉，它是国家的一项特殊资源，是保护型的社会公益事业。在去年的工作中，我们始终把资源保护摆在景区工作的首位，正确处理好局部利益和全局利益，眼前利益和长远利益关系，加大资源保护力度，防止和杜绝种种急功近利的破坏性开发的发生。为有效加强对旅游资源的保护，一方面，我们实施严格的监管制度，同时宣传发动群众增强保护意识，自觉保护旅游资源，诸如制做宣传标牌，下发文件，散发传单等。另一方面，进行大规模的专项整治活动，今年以来，我们对在景区范围内开山采石、挖沙取土、乱砍滥伐以及其它形式的破坏地形地质地貌和自然环境的活动进行了数次全面的清理整顿，共拆除了4家采沙场，封禁了8处采石点，关闭了3家违规企业，查处乱砍林木案件4起等等，对安大公路旅游主干线和入景公路上的路障和路边违章违规摊点进行了彻底清理，景区环境大为改观。

开发和建设是一种动态的保护，风景名胜事业离开资源的保护就会失去生存的基础，离开了科学和合理的开发与建设也会失去活力。因此，我们坚持在开发建设中实施保护，在保护中建设完善，做到保护与开发、保护与发展并举，不断开发新的景观，丰富景点内涵，提升景区品位，打造景区新形象。一年来，已投资80万元配套改造人和宾馆；投资20万元建好景区标示系统；投资15万元配套建设管理处机关，包括微机室、档案室等；投资30万元完成观音崖园通寺复建基础工程；投资20万元整改仙人府入景公路；投资15万元新建大江口景区售票亭；投资40万元开发藏君洞国宝厅；

投资150万元建好大江口景区秀加移动通信基站；此外，投资80万元的蒿湖公路（蒿子坪至湄峰湖大坝旅游专线公路3km路面硬化等）项目正在动工建设之中。通过这些投资建设，完善了旅游服务设施，提高了湄江的接待档次，丰富了游览内涵。

为了更好地宣传推介湄江，进一步提高湄江的知名度，扩大旅游市场，搭建招商引资平台，做好做活湄江这篇山水文章，在我们的争取下，于今年9月30日至10月6日以涟源市人民政府、娄底市旅游外事侨务局名义联合举办了湖南旅游节首届多彩湄江投资福地旅游文化节暨湄江旅游开发10周年纪念活动。主体活动的湄江旅游开发10周年紀念大会暨广场文艺表演、大型绝壁攀登表演、湄江民俗山歌对唱赛、湄江抓鱼比赛、湄江风景名胜区投资说明会、湄江书画摄影展、篝火焰火晚会、湄江探宝你最红等活动均取得了良好的效果，尤其是旅游文化节开幕式，规模巨大，场面火爆，盛况空前，参加人数达3万余人。旅游文化节过后，湄江的人气指数与旅游收入直线上升，与去年同期相比，旅游人数与经济收入成倍增长。这次旅游文化节的成功举办，可谓高水平策划，大手笔运作，不仅为湄江带来了人气和经济效益，也为湄江今后如何做大做活做强奠定了良好的基础，取得了良好的经验，其影响是相当深远的。

## 景区年终工作总结篇三

和购买了许多有关餐饮管理方面的书籍进行研读。在学习中，他坚持理论联系实际，达到了学以致用效果。总之xxx热爱学习，认真学习，通过学习由一名专业厨师成长为综合管理人员，是外聘职工中的佼佼者，后勤服务中心餐厅工作的骨干，为餐厅工作做出了突出贡献。

xxx非常热爱本职工作，一心扑在工作上，切实做到了以会为家，无私奉献。他起早贪黑的工作，平均每天工作都在十二个小时以上，平日其他工作人员中午都有2个小时的休息，但

他还要整理资料，做一些管理工作，为晚餐进行准备工作。抽出时间与采购员一道去市场考察。可以说是没有休息日，工作不分节假日，连续几年春节都没有按时回老家，越是过节，他的工作越繁忙，每天晚上忙完工作后还要到职工宿舍检查安全情况。就是这样勤勤恳恳，兢兢业业的工作，默默无闻的奉献，他仍感到自己工作离领导的要求和职工期望有差距，不但不计名利，不图报酬，反而在工作中更加积极努力。由于餐厅工作人员以外聘人员为主，人员流动性较大，为了保证工作顺利开展，他协助餐厅经理去招聘人员时，认真考核，严格把关，做了大量卓有成效的思想政治工作。他在工作中做到了身先士卒，率先重范，虽然是一名管理人员，但从没有离开过灶台，指导和带领职工圆满完成了今年我会各项重要活动的就餐服务工作，社会上会议就餐服务，婚宴服务等工作，保证了职工安全，健康就餐，全年没有发生一起食品安全事故，没有受到因食品问题的投诉。

xxx在工作中能够很好的理解和贯彻首长的意图，通过调查研究了解就餐人员的需求，深入员工中了解职工思想状态，在此基础上，对餐厅的人员配置，饭菜花样品种，售饭方式，服务程序上做大胆的改革尝试，积极提出合理的建议。工作中严格管理，不怕得罪人，坚持按规定制度办事，今年他根据餐厅不同岗位，协助经理主持制定了各项规章制度12项，涵盖了全部岗位的安全、劳动纪律、岗位职责、服务标准和工作规范，为餐厅的制度建设做出了积极贡献。特别是在安全生产上，通过严把采购关、食品入库出库关、操作程序关，按《食品卫生法》规定办事，保证了职工就餐安全，全年没有出现工伤事故。通过抓制度建设，餐厅所有外聘职工未发生一起违纪事故。在贯彻落实《劳动合同法》实施工作中，保质保量的完成了《劳动合同》签定工作，为中心顺利完成此项工作，做出了较大贡献。

xxx在20xx年做了大量的工作，为中心提高服务质量，做好服务保障做出了突出贡献，我们在民主推荐过程中，大家一致推荐该同志为20xx年度先进工作者。

## 景区年终工作总结篇四

一、在思想上，进一步认真学习贯彻党的精神，坚定不移地走中国特色社会主义发展道路，以更加昂扬的斗志和改革创新的精神，更加信心满怀地向未来。

二、在日常管理工作中，我们安保组始终坚持每周不少于一次例会，一次集中学习。思想统一，团结一致、相互帮助、相互关心，“心往一处想，劲往一处使”的工作氛围。在文明执勤中，大家出都能统一要求、统一着装，做到文明礼貌，虚心待人、热情大方，但在工作中也存在一些不足之处，如：大家思想还不够稳定，工作态度还不够积极，工作方法还不够灵活，行为语言上还不够到位。

三、树立服务意识，服务于安保大局。工作期间，坚持做好自己的常规工作，按时接班，认真检查孩子的校牌，坚持学校的出入制度，对外来人员坚持登记原则，课间做到巡查，放学期间做到校园外100米看守护送等。努力做到公司领导放心，学校领导满意，校园秩序稳定。

四、认真完成安保任务、落实具体工作。

1、自觉遵守纪律，做到不迟到不脱岗，上岗时着装严整，举止文明、自觉树立保安人员的良好形象。

2、坚持工作日志和出入人员及校园巡逻工作的登记。同时在学校放假后，配合校内教职工每天留校值班，开展巡逻和防范工作。

3、在完成本职工作的同时，积极主动配合学校完成一些力所能及的其他工作。

回顾一年来的工作，总的来说，自己在校园保安的岗位上为学校的安全和保卫工作作出了自己的成绩，虽然也存在着工

资待遇偏低。和自身素质仍需不断提高等实际问题和不足之处，但我有信心在今后的工作中发扬成绩，完善不足，圆满完成校园保安的职责和任务。

## 景区年终工作总结篇五

20xx年即将结束，审视自己一年来的工作，总结一年的得失，感触良多。一年来，我热衷于本职工作，严格要求自己，摆正自己的工作位置，时刻保持“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度。在领导的关心、栽培和同事们的帮助支持下，始终勤奋学习、积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位职责。作为一名保安员，但在我心中，恒宝小区就是我的家，领导就是我的家长，同事就是我的兄弟姐妹，小区的事就是我的事，我要精心守卫我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。我明白作为一个家庭成员，一名保安员“守卫小区、守卫我家”的责任重大。

保安是一项特殊的、并具有很大大危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。记得有位名人曾经说过“我们不是在为老板打工，更不是单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我们只能在业绩中提升自己。”因此，我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。坚决完成上级领导交给我们的每一项任务，做到让领导放心。

在部门李经理的带领下，我们圆满地完成了今年的工作任务，得到了住/租户的满意，同时也得到了领导的认可。我们今年的工作是比较繁琐的一年，有住/租户的装修施工，进出的人员多且复杂，加上因当前金融风波浪潮的影响而愈加加剧了当前治安形式的严峻，这都对我们的工作增加了压力，在这种情况下我们加强了对进出人员、施工人员的监管和登记，加强巡楼的力度，把事故彻底消灭在萌芽状态下，确保了小区的安全。



在工作之余，在部门的部署下，我们进行了保安员体能训练，内容包括，队列训练，军体拳等。坚持完成预期目标，保质保量地完成训练计划，我刚开始时也和队员一样有怨言，觉得成天训练这个没什么必要，但最终我明白要想有整体过硬的业务本领和强壮的体能素质，没有刻苦训练关键时刻怎么能发挥出我们“养兵千日、用兵一时”的作用呢？所以我们一直坚持。

作为保安还是一名义务的消防员，今年在部门组织的几次消防安全培训和发生火灾时的应急处理方案中，能认真地学习记录，掌握消防知识，结合本小区的消防设备、设施，定期组织人员进行设备的巡查和维护工作，以“预防为主、防消结合”的方针，确保住/租户的生命财产和安全。

- 1、坚决服从领导、认真领会并执行公司的经营管理策略和指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作当中始终把维护公司利益放在第一位。

- 2、认真对待并坚决完成部门交给的各项工作任务，积极协助主管做好班组的日常工作，并为班组的建设出谋划策。

- 3、工作中不怕吃苦受累，勇挑重担，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练自己的意志，增长自己的才干；并勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和工作方法，分阶段提出较高的学习和工作目标，不断追求更大的进步。

- 4、加强学习，勇于实践，不断积累，勇于开拓。在理论学习的同时注意讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己扎实的理\*底、正确的思想观点、踏实的工作作风、周密的组织能力、机智的分析能力、果敢的处事能力、广泛的社交能力；并虚心好学，不断地向部门主管请教取经，吸取他们的成功经验，不断鞭策自己使自己有学习的方向 and

目标。

5、坚持“预防为主、防消结合”的消防方针，完善消防设备巡查及保养措施，并加强消防知识的培训，提高防火意识，掌握消防设备的操作方法，确保安全。

以上是我在一年中做得好的方面，纵观一年的工作，客观自我剖析，自己也存在以下不足之处，恳请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正。

1、工作当中有松懈。

2、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习，积累。

x年即将过去，我们将满怀热情地迎来x年，新的一年意味着新的机遇和新的挑战。“今朝花开胜往昔，料得明日花更红”，我坚信在公司领导的英明决策下公司的明天会更好，作为公司的一份子，在明年的工作当中我将一如既往，全心全意的为公司的不断发展壮大贡献自己的一份微薄之力。

20xx年过去了，新的一年又来了，为了把新的一年工作做得更好，现在对过去一年工作简要回顾并总结一下。

## 20xx年工作回顾

(一)采用各种方式提高安保人员业务技能，提高质量的安保服务。

过去的一年是不平凡的一年。我们翡翠湖的安保人员流动频繁，年龄偏大，平均年龄在50岁以上。文化水平、保安人员素质偏低。针对这一状况，在公司领导的大力支持下，我作为安保队长狠抓了安保人员技术业务素质的培训，每周都进行队列、队形保安人员技能的培训，推行安保文明用语，限度为提供安保服务。

(二)根据不同的天气季节，采用灵活安排人员，抓住各项工作的重点，做好翡翠湖的安全防范工作。

翡翠湖的安保工作重点为水面安全，公共设施安全防范以及防火防盗。这是一项长期的任务，白天的安保工作主要是水面设施的安全防范。时刻做好设施的监视，要求队员对重点岗点每两小时巡逻检查一次，发现问题及时向管理处、保安队长汇报并做好水面设施巡查记录。夜间安保工作重点做好湖面及公共设施的防盗工作，发现有偷盗行为立即向管理处的值班人员反应，拨打110电话，并配合派出所民警共同制止，如今年6月份，刘先斌班，夜间10点左右发现有人偷盗6号门电缆，在班长拨打110后，大小胡所有巡逻人员与派出所民警共同抓捕，避免了风景区的财产损失。受到了风景区管理处的好评。秋冬季来临时，风景区比较干燥，时刻都有火情火险情况发生。我们保安队在这段时间除了做好队形队列保安技能培训外，有针对性的进行消防知识技能讲解及消防器材性能使用方法的培训，要求队员针对不同的险情选用不同的消防器材，做好火灾的扑救，降低火灾带来的财产损失。

## 20xx工作打算

新的一年开始了，我们翡翠湖保安队今年的工作一是抓好人员的培训教育，提高安保人员的安保技能，二是积极与管理处配合，开展翡翠湖的各种保安服务工作，为全面提升风景区公共形象做出应有的贡献。

## 景区年终工作总结篇六

是丰收和喜悦的一年，在公司领导的正确指导下，公司已经超额完成全年度门票收入计划，而我们部门也在11月底就已经圆满完成300万团队考核指标。这都离不开部门全体同仁的共同付出和努力，虽然到目前为止团队数据已经超额完成十多万，我们没有骄傲，而是把“没有最好，只有更好”做为

我们营销工作的座右铭来鞭策自己，时刻让我们保持清醒的头脑，现在我对一年以来的我们的市场营销工作情况的等进行多方面的总结和分析，发现工作中的不足之处，挖掘潜力市场，为来年再工作中更能有的放矢做准备。

我主要对今年的市场环境分析、营销模式及现状分析、团体类型分析等三个方面来进行总结和分析。

1、总体旅游环境来说：随着全球经济的复苏与增长，旅游消费的刚性需求得到了充分的释放。我国人均gdp已经达到3600美元，也正是旅游业爆发性增长阶段，各地的旅游行业均呈整体上升的趋势，有车一族的自驾游出游方式在短线旅游中占了很大比例，当然这也可以从周末停车场的调查统计数据以及的车展火爆情形中可以得出结论。

2、武广高铁旅游效应：正处于武广高铁的中心位置，得天独厚的位置优势也带动了不少省内以及周边省份的游客前来游玩，有数据显示：在“十.一”黄金周期间的动车乘客60%都是旅游观光的团体，平日乘武广动车的客人主要集中在周末的时间前来。武广高铁拉拢了、武汉、广州的距离，成为2——3小时生活圈，也打造三地新的旅游方式，为我们带来了新的客源市场。

3、政府亲民政策：今年市政府“六.一”推出的九大公园免费开放以及“十.一”正式营业的野生生态动物园的开放都对对我们景区产生了一定的影响，特别是市政府的重点扶持项目生态动物园，他的媒体炒作的曝光率是特别高的，吸引了许多的游客慕名前往。这些景区因政府亲民政策和大量宣传报道短时间来说对我们还是有一定的影响，我们的景区和动物园都是以观赏动物为主，参与性的东西都不是很多，但又各有特色，长期来看，园林系统公园的免费政策对我们来说，应该也算是一件好事，特别是在中小學生团体参观方面。

4、新型旅游项目的开放：建立在贺龙体育场的酷贝拉，他的

定位就是中国青少年体验教育基地，吸引了很多家庭以及学校前往该处游玩，火爆的时候都需要提前一周以上预约，根本买不到票。从客户群体定位来分析，酷贝拉的服务对象是3到15岁的青少年儿童，该类群体其实也是我们的重要客源市场，所以我把他列为我们一个新竞争对手。当然，以后还会有更多的竞争对手的出现，像在株洲云龙新区的华强旅游城项目——方特世界主题公园，也会在近2—3年开放等，都需要我们随时做好应对竞争对手挑战的准备。

虽然大的旅游环境是利多的因素，但是我们也还是不可以掉以轻心，我们团队工作在总体门票收入中所占的比例还很低，一直在8%左右上下浮动，如果要质的突破，就一定要重视营销工作，特别是营销务实和营销细节上。

1、公司新馆开放：今年我们的二期工程极地馆项目正式对外开放，是我们景点新增的亮点，因为前期也通过媒体进行了多次报道和炒作，也吸引了大量游客，黄金周期间的游客量都创下了同期的新高。

2、价格体系：我们目前执行的是100元门票价格，在以及周边的景点门票来说应该是最有分量的。我们景区是市所有景区中门票最高的，但对外给与合作商的利益空间政策方面却是还停留在3年前的水平，价格的坚挺以及产品的单一性也限制了我们的发展。主要一点我觉得还是价格产品比较单一，我们对外营销应该针对不同的市场类型以及根据地域性采取不同的营销策略，也需要制定不同的价格政策措施。

3、营销管理：总体来说我们对市场的把握度还不是很深入，这要求我们需要不断的提高自身的理论学习水平和务实的工作态度。目前我们的营销管理还做得很不够完善，部门虽然也曾尝试过用拜访表的形式来对业务员进行奖惩管理，但是实效性和发挥的作用不是很大。虽然一直在探讨和摸索适合的营销管理模式，需要真正找到合适自己的一套工作方法和方式。营销管理以及策略都不能够简单的去生搬硬套，只有

真正适合的才是最好的，所以有时候纯粹的简单的和世界之窗进行数据攀比，也让我们的工作也很被动，反而偏离了原来是正确的合理的模式，也制约了我们的创新的机会和局面。营销需要创新，营销需要针对不同的市场采取不同的营销方式，不可能一揽子都概括了，像是一味药包治百病一样，那样注定会失败的。

4、销售队伍：虽然今年营销队伍的流动性不大，下半年增加了2名新业务员，但是在营销队伍的管理、指导、执行和监督等几个方面没有核心的管理人员。虽然业务人员的稳定性对公司乃至部门人力资源成本方面来说是一种很好的成本控制，但是管理和机制激励都没有发挥出最大的能效，极少数业务人员的工作没有方向，工作态度不端正，在滥竽充数，没有危机感和紧迫感，其实这也是拉了整个业务团队的后腿，无形之中在让这个团队没有核心和凝聚力，腐败了团队协作精神。

5、销售工作方面：

a□目前业务员的工作平日主要是进行上门拜访、电话拜访和网络宣传三种方式相结合来进行营销的，缺少相应的专人指导和监督工作，基本上都是根据个人对工作的热爱程度来做的，积极主动外出促销的业务员也不多，所以这些工作方式就像一盘散沙，在团体开发的过程中还没有发挥团体协作的巨大效能。

b□我们下半年也尝试对高校市场进行重新定位和开发，由于以前从来没有对高校市场进行过宣传和促销等市场培育等工作，很多高校大学生对海底世界的了解程度不是很高，当然成团人数以及价格过高等因素也对这类市场的前景产生了很大的阻力，但是高校市场要真正做好的话的确需要一些特别的政策和措施来启动它，特殊市场需要特别对待。

c□我们需要根据二？八定律来找准工作重点和工作方向，认

真分析我们目前的市场情况，并制定出相应的管理模式，有专人指导和监督、管理和落实情况，并随时纠正到正确的工作方向上来，发挥集体团队的力量，让1+12。

a□成人市场（含老年人市场）：这还是也一直是我们的重点工作内容，他完全和公司的散客市场没有冲突，反而团队市场应该是和散客市场呈正比例的、同时增长的。我们要做的应该是大力开发大型企事业（200—500人左右）的团队市场以及农村市场（村级或镇级），制定出一些有时效性的特殊政策，给予相应的市场或团队一定的优惠，这些方面我们一直做得不够。

b□高校学生市场：目前所产生的团体门票在总体门票收入中几乎可以忽略不计，通过对高校的调查了解，我认为他在团体门票收入中占有至少20%的位置。先看每年各高校招的新生都是招收40多万，全大学生应该在80万以上，特别是高校扩招以来，每年的人数还在增加。所以我相信只要认真把这块市场做好，可能产生的门票收益可能会是现在的n倍吧。

c□中、小学生市场：我们的主要工作应该是通过公司的活动策划以及宣传来拉动学生市场，虽然目前大多数学校的学生出游工作都有教育局指定相关的旅行社来进行接待，我们需要三管齐下，但是参观线路的决定权还是在学校，所以，我觉得做好教育局的线路纳入工作，并在学生春秋游前策划相应的活动方案，这类市场给我们景区带来的门票收入应该还是比较稳定的，也不至于全部被旅行社掌握主动，这样我们还可以适当的给予相应的激励或其他特殊手段来掌握主动权，让各方都得到双赢。

d□幼儿市场：该类市场的对外价格管理和其他市场想不一直比较乱，旅行社绝大多数一般都会放弃该类市场或者是做高品质的团队的，但是仍有一些极个别不负责任的旅行社恶意扰乱市场价格体系，做低价团，他们主要是靠牺牲我们幼儿

市场的价格利益，为日后做长线客源市场拉拢客户，而我们对这方面又没有办法进行监督以及管理，让我们很被动。就目前的市场情况来看，基本上都是业务员在做维护工作，所以对该类市场我认为可以完全交给业务员来管理，并且大力培养宣传亲子游园活动内容，做好活动推广，也利于公司进行管理。

2、希望部门能够营造相应的学习氛围，可以征订一些营销相关的书籍资料，让业务人员边实战边提高；打造学习型组织团队。

3、针对不同的市场给予相应的激励政策或特殊政策，建议提高成人团队和高校学生团队的提成标准（建议提高到5%左右），学生团队按照现有的提成标准（1—2%）不变。

因为我觉得我们以后的工作重点应该放在成人团队以及高校学生市场开发上，因为他们的难度和需要的精力都比较大，提高相应的标准可以更加好的激励和引导业务员在该类市场做工作。

学生市场工作，主要也就是学生的春秋游工作，它具有时间组织的特殊性和特定性，根据上面的分析来看，业务员在这方面的定位在维护和辅助市场的作用上，所以建议提成标准不动。

4、打造有核心的营销队伍，并对业务员的营销有相应的管理、考核、指导、安排、任务分解等，让营销队伍有凝聚力。

5、提高策划活动的的能力，最好能够成立相应的对外宣传队伍，让队伍走出去，像可以策划一些活动进入高校，也可以配合拉动高校市场，小学也可以多策划一些有意义的活动主题，还可以以的名义或主题有的放矢的下乡进行宣传促销，配以相应的特殊政策或手段，也可以检验我们工作的效果。当然这些工作是长期的、系统的坚持和纠正才能看得到效果。



6、建议公司给予车辆燃油补助（500元/月）或者提供交通车辆（10天/月的调动权），便于对外营销提高工作效率，给予部门一定额度的费用用作补贴业务营销，专款专用，而不需要由业务员来埋单。

8、针对大型企业（200—500人）我们还是要特别对待，这也是我们在成人团队开发过程中的一个重点市场，并辅以相应的政策倾斜，制定出特殊的优惠体系以及有效地监督管理办法，配合以相应的活动等支持，这些工作我觉得只要认真去做，还是大有作为的。

9、对待价格体系应该要严格保护，特别是那些触犯了价格政策底线的，因为毕竟业务员是靠业务来拿工资的，假设如果业务员前提是已经和某集团单位做了联系工作的，其他任何人员应该是不允许再去接洽该团队的。这也是对业务员的一个保护政策，不至于每次都是以业务员的妥协而告终。

俗话说：火车跑得快，全靠车头带。

我上面对我们的一些营销工作所涉及到的方面做了一些简要的分析，虽然有些意见不一定和领导的想法一致，但是我相信如果能够上下一心，我想我们以后的工作也会做的有活力的。当然我也希望我所写的东西能够给领导有一定的参考作用，希望我们能够拥有一套适合自己的组合拳。

市场部：

12月13日

## 景区年终工作总结篇七

今年以来，在区委、区政府的正确领导下，风景管理区党工委、管委会紧紧抓住创建5a级景区、发展集体经济、项目建设等重点工作，抢抓机遇，攻坚克难，经济和社会各项事业

取得了长足进步。全年预计完成全口径财政收入3442万元，完成公共财政收入1657万元。预计接待游客109.3万人次，同比增长2.3%，预计实现旅游综合收入4774.9万元，同比增长6.5%。

## 一、统筹规划取得新进展

牢固树立大旅游发展理念，制定发展大旅游规划，逐步实现从“景区”向“旅游区”的转变，构建多元化、复合型旅游产品和产业体系。不断完善《地区控制性详细规划》和《景区旅游总体规划》。完成了孙武文化园、游客服务中心、望湖园别墅改造等项目规划论证。

## 二、基础设施建设取得新成绩

一是大力推进项目建设。抓好孙武文化园、南大门二级游客服务中心、望湖园别墅改造、松海路沿线环境整治、兵圣路亮化工程等项目建设。二是大力推进招商项目建设。帐篷客度假酒店、风情小镇、“城市田园”等项目顺利签约。三是大力推进新农村建设。完成两个社区20个自然村改造，涉及农户1140户，惠及景区所有的居民。四是大力推进征地拆迁工作。全年拆迁企业4家，拆除厂房13000平方米，征收苗圃5户181亩，征地744亩。

## 三、集体经济取得新突破

农业公司完成销售总值共110万元。完成绕城高速、兵圣路、新农村绿化改造工程等项目，与木渎五峰村合作开发约100亩种植樱花项目。绿化公司全年完成产值近800万元，实现利润近200万。物业公司做好藏书老街的统筹规划、房款的收缴以及藏书老街的统一管理。截止年底共收取房款4510万元，余款于20xx年上半年交付完成。做好社区安置小区商业地块的规划。目前方案设计、施工图设计已完成。金鸡山公墓坚持“先绿化、后建墓”的发展理念“环境园林化、葬式多样

化、设计艺术化、管理现代化、服务人性化”的“五化”发展目标发展，顺利通过了二级公墓的验收。全年实现销售1800万元，基本达到年初预定的目标。

#### 四、5a级景区创建取得新成果

优化景区内标识标牌、旅游线路及主要景点内部整治。全面改造兵圣路路面、沿线村庄、北大门停车场等。有序推进三线入地及沿线灯光、景观工程。对景区北大门游客中心进行功能调整优化，改造完成公共厕所、防火物资仓库、监控室等。

强化制度建设，建立应急情况应对机制。强化人员培训，开展景区讲解员、卫生保洁员、观光车驾驶员、农家乐经营等培训。强化安全管理，抓好旅游安全、交通安全、森林防火等工作。

开展服务力提升工程、争创市服务名牌、导游评星定级、高层次培训等，全面细化、优化旅游过程管理。目前景区成为区首家获得iso认证的旅游企业。

#### 五、招商引资取得新成就

认真编制招商手册，研究制定招商政策，积极引进符合特色的文化旅游项目。目前已落地项目投资2.2亿元人民币，洽谈项目总投资25亿元人民币。主要做好了帐篷客度假酒店、城市田园、中韩航天机器人体验展、风情小镇和养生康疗中心项目等项目的招商、洽谈工作。

#### 六、宣传推介取得新成效

办好节庆活动。成功举办新春祈福庙会、市第三届养生文化节、鸟类科普馆开馆仪式、孙子兵法文化旅游节、中韩联合航天·机器人展、第三届世界女子围棋赛等重大节庆活动，进

一步提升景区知名度。拓展市场营销。以长三角区域合作为重点，先后赴上海、宁波、安徽等地宣传推介，积极参与大型会展，游客的接待量大幅提升。借力媒体造势。依托央视、人民日报、中国旅游报、中国日报等主流媒体，精心策划宣传报道。年内在省级以上媒体开展报道40多篇(次)，其中，在旅游卫视播出的《之巅》和在中国日报刊发的《围绕5a创建，全力打造全景式大景区》，在国内外引起了良好反响。

## 七、民生事业取得新局面

做好信访维稳、社会管理综合治理、环境卫生、安全生产、森林防火、防洪抗汛、计生民政残联工作、劳动和社会保障、困难群体的帮扶等工作，全面构建和谐景区。今年为困难群体提供各类帮扶资金逾50万元。

## 八、基层组织建设取得新面貌

一是加强理论学习。重点学习5a创建、集体经济、旅游等方面理论知识。二是加强干部队伍建设。公开选拔社会事务办主任一名。在区跨部门竞岗中，一名同志成功胜出。三是加强党员教育管理。组织全体党员干部学习华西村老书记吴仁宝专题报告会、陈超英同志专题报告会、向人民法院学习。四是加强廉政建设。严格落实党风廉政建设目标责任制，各单位、部门负责人签订廉政建设责任书。五是加强机关作风建设。以“强组织、增活力，创先争优迎，让明天更美好”为主题，广泛开展在创先争优活动中开展基层组织建设年活动。六是加强群团工作。选举产生了第一届工会委员会，选强配齐了团工委委员会班子，组建旅发公司妇委会。成功举行区第十二届科普宣传周暨鸟类科普馆开馆仪式。

今年以来，成功创建为全国科普教育基地，通过国家5a级景区省级验收。国家发改委副秘书长赵家荣、全国人大会议副委员长严隽琪、中国人民解放军总后勤部政委刘源上将、全国政协副主席王志珍、航天员大队大队长费俊龙将军、全国人

大会副委员长周铁农等领导先后视察景区，对景区建设发展给予了充分的肯定。

## 景区年终工作总结篇八

20xx年是“中国生态旅游”主题年，也是xx景区管理中心设立的开局之年□xx年是“山乡巨变第一村”实现大突破、谋划大发展、观念大更新、体制大创新、和谐大构建的一年□xx景区管理中心在区工委、管委会的正确领导下，坚持以党的十七大精神为指导，以树立和落实科学发展观为统领，以建设社会主义新农村为动力，为实现xx景区“三个一”的建设目标，模范贯彻全省旅游工作会议精神，抓住成立益阳xx文化旅游经营开发有限公司和xx景区管理中心筹备办公室的新机遇，真抓实干、艰苦奋斗、创新工作，大力发展旅游、进一步优化农业产业结构调整，不断强化xx基础设施建设，规范经营管理秩序和加强景区精神文明建设，紧紧围绕xx景区的建设、经营和管理，全面构建和谐景区，在促进山乡巨变第一村提质升级的征程中迈出了可喜的一步。

### （一）旅游经济快速健康发展

### （二）农业农村工作成绩喜人

一是土地流转效果显著。景区坚持把农业产业结构调整贯产业发展始终，积极引导农民围绕旅游活动和地方特色，调整农业产业结构，大力发展特色农业、生态农业□xx村土地流转效果显著，形成了百亩荷塘、百亩果园、百味果蔬园“三园特色”□xx年景区管理中心经营“百味果蔬园”种植果蔬30余种，增添景区生态旅游景观的同时丰富了游客采摘体验特色，景区成功申报为“湖南省农业旅游示范点”、“湖南省特色景观旅游名村”。

二是生态建设再上新台阶。为营造村民宜居，游客舒适的休

闲环境，就必须在自然生态建设上下功夫。景区按照居住特点，逐点逐片规划建设，把庭院建设和乡村旅游结合起来，形成“在新农村建设中建景点，在景区开发中建新农村”的局面，引导村民对庭院进行了卓有成效的改造（围园栅栏、修园种菜、栽花种草），使得民居改造和庭院建设相得益彰；同时加强对景区环境的绿化、美化，开展“万棵茶树进xx”植树活动，全面改善村容村貌，推动景区景观升格。现已获湖南省“省级生态村”的称号，并申报了国家环保专项资金，正在申报“全国生态文化村”。

三是农村建设、国土环保、景区管理等得到进一步夯实。景区管理中心协同上级相关部门完成了xx景区土地利用总体规划，认真执行土地利用总体规划和年度用地计划。完成了对《山乡巨变第一村景区总体规划》的评审工作。制定景区设施维护管理制度，通过全民教育，进一步规范了农村房屋新建、改建行为，严格按照土地使用审批和房屋构建审批程序办理，从严控制景区建设。

四是项目建设有序推进。山乡巨变第一村二期项目建设开发按照湖南省旅游“251”工程建设项目计划有序推进□xx年完成投资490万元，新建旅游观光车专用游道800米、停车场3处，共3000平方、添置电瓶车3台、农耕文化体验园建设初具雏形，新增体验水车18台、民俗艺术广场乐器服装一套，均投入使用□xx源头瀑布建设、售票处建设等正有序推进，为明年xx创建国家aaaa级景区打好了坚实的基础。

五是村民素质大幅提高。为加强对景区村民的教育培训，增强景区居民的主人翁意识、经营管理意识、文明意识，给游客提供优质的服务□xx年我们借助远程教育、乡村清洁工程、学习实践科学发展观等活动，共组织党员干部、村民群众学习培训20余次，发放资料300多份，建立了设施维护管理制度，村民服务意识、经营水平明显提高。引导村民树立健康文明的休闲娱乐方式，人民群众的文化生活不断丰富，露天电影、

百人舞会□xx村腰鼓队搞得有声有色。景区的建设、开放发展，极大促进了村民素质的提高。

### （三）乡村生态旅游构建发展平台

回顾一年的工作，成绩可圈可点，但存在问题也不容忽视，主要表现在：

- 1、景区缺乏权威性管理条例，景区管理中心人员、编制、保障不稳定，缺少明确的运营保障和激励机制。机构稳定性亟需解决。
- 2、景区经济社会发展步子不大。与成熟旅游区相比差距较大，对照成熟旅游区“山有风景，水有灵气，食有佳肴，住有条件，购有特产，玩有体验”的要求，要真正实现“山乡巨变第一村，乡村体验第一游”的完美结合，景区亟需解决游客体验游乐项目的供需矛盾，凸显“乡村体验第一游”主题形象。
- 3、景区服务功能、配套设施尚不完善。景区旅游住宿、旅游购物、景点停车场、旅游厕所等旅游服务、配套设施建设还不完善，景区无法形成旅游产业链，严重影响了景区品牌建设。对旅游经济的增长没有形成有力支撑，游客住不下来、购不起来，制约了招商引资、市场营销工作的开展和第三产业的发展。

### （一）指导思想

以科学发展观为指导，全面贯彻党的十七大和十七届四中全会精神，落实《国务院关于加快发展旅游业的意见》精神，增强“大开发、大发展、大区域、大环境、大旅游、新形象”的意识，以“发展大旅游、开拓大市场、形成大产业”为要求，按照“交通围绕旅游先行，农业围绕旅游调整，商业围绕旅游搞活，景区围绕旅游建设，管理围绕旅游服务”这

“六个围绕”的战略，坚持科学的发展观、人才观和正确的政绩观、群众观，认真落实“五个统筹、五个坚持”，以全面建设小康景区统揽经济社会发展全局，做到“六个结合”：把发展旅游与解决就业结合起来，与新农村建设结合起来，与旅游资源保护结合起来，与招商引资结合起来，与促进区域旅游的协调发展结合起来，与和谐景区的构建结合起来。加快实施xx景区发展战略，按照湖南省旅游建设“251”工程项目计划，加快山乡巨变第一村二期建设进度，进一步规范和创新旅游管理体制，坚持政府主导，市场运作，社会参与的发展路子，与时俱进，开拓创新，做到“六新”：“发展新思路，项目有新突破，管理有新举措，旅游有新格局、形象有新提高”，不断优化旅游产业结构，不断优化旅游产品开发、不断优化旅游经济发展、不断提升旅游文化档次，不断推进旅游业提质增效，推进xx旅游经济高速发展。

## （二）工作目标

20xx年，积(本工作总结来源于)极争取国家、省、市项目建设资金，努力实现区工委、管委会安排的招商引资任务，全力建设“乡村欢乐世界”项目，加强宣传促销，拓展市场客源，力争景区门票年收入突破50万元，游客突破50万人次，开展xx景区创建国家aaaa级景区活动，完善旅游基础设施，提高景区服务质量，做好“国家aaaa级景区、全国新农村建设示范点、国家级生态村”的申报工作。

## （三）工作举措

一是旅游工作要有“新突破”。开创旅游发展新局面，要切实做到“七个进一步突破”。加快旅游基础设施建设步伐，进一步在改善旅游发展条件上实现新突破。把旅游基础设施建设放在优先位置，抢抓机遇，加大投入，使交通、通讯、配套设施等基础设施有明显改善；更加突出xx特色和优势，进一步在精品建设和多层次产品开发上实现新突破。发展旅



游要在特色上下功夫。对旅游者最富有吸引力的是特色，真正有竞争力的也是特色，只有突出特色，旅游业才有长盛不衰的生命力，才能获得最大发展。尽快建设“乡村欢乐世界”，满足游客需求，形成“人无我有、人有我优、人优我特”的看点和亮点；坚持不懈地抓旅游环境建设，进一步在推进依法治旅上实现新突破。坚持不懈地抓景区旅游环境的整治和改善，要制定权威性管理条例，加强规范化管理，加大旅游执法力度，严厉打击各种违法违规搭建行为，切实保护广大游客和旅游经营者的合法权益，整体提升xx景区旅游服务质量和对外形象；进一步理顺体制、加快机制创新，进一步在培育旅游市场主体上实现新突破。要进一步完善旅游行业管理体制，创新旅游开发经营机制，解决现在景区多头管理，体制不顺的局面，成立旅游行业协会，不断为xx景区旅游发展注入新的生机和活力，进一步为周边企业搞好服务；合作开发旅游商品，一心一意优化旅游经济结构，进一步在提升旅游经济效益上实现新突破。充分利用xx村自然生态和历史文化资源，面对市场需求，突出地方特色，培育新的消费热点，更好地发挥企业在旅游商品开发、生产、加工、流通中的带动作用；加强旅游区域合作，实现区域大整合，进一步在旅游对外开放上实现新突破。旅游区域合作是旅游产品的特性所决定的，加强景区和旅行社的合作，主动融入“长沙-张家界”旅游黄金线，全力构建“长沙——益阳（山乡巨变第一村）——桃江——安化”旅游线路；实实在在地处理好景区旅游利益主体的关系，找准衔接点，创造性地整合资源，在构建和谐景区上取得新突破。既要为周边企业服好务，共同构建合理的功能分区，xx景区旅游开发必须要激发当地群众的创业热情和主体地位，通过发展旅游业来破除“三农”“瓶颈”，解决就业问题，促进当地人民群众生活水平的提高和新农村建设。构建和谐景区、发展和谐旅游。