

最新旅游集团年度工作总结报告(优秀5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

旅游集团年度工作总结报告篇一

根据盐池县安全生产委员会办公室关于印发《盐池县安全生产宣传教育“七进”活动》的通知(盐安委办发〔20__〕20号)文件要求，我局高度重视，在全县文化旅游市场开展了安全生产宣传教育活动，现就本次开展工作总结如下：

(一)成立“安全宣传教育”领导小组。为了做好安全宣传教育“七进”活动工作，我局首先成立了安全生产宣传教育“七进”活动工作领导小组。由分管安全工作的副局长担任组长，局属各单位及文化旅游市场经营企业业主为主要成员的领导小组。领导小组下设办公室，领导小组责任到人，各负其责。

(二)制定文化旅游安全生产宣传教育实施方案。为了使安全宣传教育“七进”活动的各项工作有条不紊地顺利进行，制定了文化旅游安全生产宣传教育实施方案，此方案为四个部分：

一是指导思想。

二是活动目标。

三是活动内容和任务。

四是工作要求。

(三)加大安全知识宣传力度。为了使局属各单位及文化旅游市场经营企业更进一步明确安全工作的重要性，了解安全防范知识和自我保护知识。我局社会管理综合执法队开展了一系列工作：

一是组织局属各单位及文化旅游市场经营企业负责人，召开安全生产宣传教育“七进”活动的工作会议，组织学习相关消防安全法律法规文件。

二是在电视台、大喇叭、微信平台宣传相关安全生产宣传教育“七进”活动的’标语。

三是各单位开辟安全生产宣传教育“七进”宣传栏。

四是文化旅游广电局执法队组织文化旅游市场经营企业开展以“安全在心中，平安在身边”为中心的安全教育主题活动。

五是组织一次消防突发事件紧急疏散、逃生救生安全演练活动。

六是文化馆、图书馆、博物馆等公共文化活动场所醒目位置悬挂安全生产公益广告、横幅、标语等。

七是组织开展“安全宣传进_”活动，推动影剧院播放安全生产题材影片和公益宣教片。

八是文化旅游广电局综合执法支队要督促公共文化旅游娱乐场所张贴安全生产知识海报等宣传品，全面普及安全生产和灾害逃生知识。

九是认真开展安全生产宣传教育“七进”活动，进一步细化方案，落实人员、经费，以“安全生产月”活动为契机，在

全行业大力开展安全生产方针政策、法律法规宣传活动，积极营造安全生产工作的浓厚氛围。同时认真挖掘安全生产工作中的典型事迹，进行宣传报道，带动行业安全生产工作有序开展，促进全县文化旅游产业又好又快地发展。

(四)加强督查，确保实效。文化旅游广电局综合执法队要加强对“七进”活动开展情况的督促检查，及时总结活动中的好作法、好措施，树立典型，丰富活动内涵，推进活动深入有序开展。对措施不落实、工作进展不快、效果不明显的要进行批评，督促其改进工作，确保“七进”活动取得实在效果。

我局将按照县安委办安全生产宣传教育“七进”活动的总体安排部署，认真组织开展文化旅游安全生产宣传教育“七进”活动。加大对文化旅游市场经营企业的监管力度，规范安全生产管理，切实维护文化旅游市场良好环境。

(一)继续加大宣传力度，重点加强文化馆、图书馆、博物馆、网吧、歌舞ktv、景区、宾馆的宣传。

(二)加强文化旅游市场监管、整顿和规范经营秩序，营造平等有序的市场环境和健康安全的消费环境，确保我县文化娱乐市场健康有序发展。

旅游集团年度工作总结报告篇二

20xx年，我们紧紧围绕完成市委、市政府年初确定的工作目标，以市场为导向，以改革为动力，大力优化产业结构，不断配套完善基础设施，强力开展宣传促销，持续推进区域合作，较好推动了全市旅游工作开展。“十一”黄金周期间，全市共接待游客xx万人次，实现旅游总收入xx万元，同比分别增长xx%、xx%。预计全年全市可接待海内外游客将达到590万人次，实现旅游总收入xx亿元，均比上年同期增长20%，有

望实现旅游工作的新突破。回顾20xx年，我们主要做了以下工作：

紧紧围绕市委、市政府提出的项目年建设，坚持把招商引资当作今年旅游工作的头等大事，要求市县两级旅游部门实行要员挂帅、大员上阵、全员招商。为使招商工作做到经常化、网络化，我们组织各县市旅旅游局和市区主要景区点精心筛选、向上申报了20多个旅游项目，编辑出版了《xx旅游招商手册》，在襄樊旅游网页上发布了旅游招商信息。结合国家、省局组织的各种活动，分赴xx、xx、xx等地召开了招商新闻发布会，专程参与了市政府组织的xx、xx招商活动。由于工作扎实，措施得力，先后促成了一家香港企业与xx签订投资xx万元开发水上旅游项目的意向合同和2家五星级酒店分别落户xx商务区，吸引了xx、xx等地客商专程前来樊考察旅游招商项目。通过招商引资xx风景区完成投资1000万元的生态农业旅游项目；

xx县先后完成了xx鹿园、xx宾馆茶楼的建设；

xx市吸引了厦门盛嘉实业有限公司出资开发xx景区，目前已完成了前期准备工作；

xx区引进xx果蔬生物科技有限公司投资开发xx风景区，已到位资金600万元，并与xx集团达成了整体租赁开发xx的意向协议。xx、xx招商引资工作也取得了积极进展，为旅游业发展培植了后劲。

今年以来，我们坚持把加强景区配套建设作为提升景区品位的一个重要突破口，紧紧抓住不放。今年开年，与计划、财政部门一道，采取多种措施将xx万元xx旅游国债资金争取划拨到位，调动了我市重点景区加强基础设施建设的积极性。今年5月，结合全省开展的旅游景区整顿规范工作，紧密结合实际，把加强景区基础设施建设与景区整顿工作有机结合，推动全市掀起了旅游基础设施建设高潮。xx县投入资金xx万元，劳力1.8万人次，扩修景区公路20公里，整修景区游路25公

里。争取移动、联通公司投资600多万元，新修了部分景区移动基站，实现了景区移动通讯信号的全覆盖；
xx县利用国债资金启动了xx景区7.5公里旅游公路改造，整修了3处水毁公路，在景区新建了4个小灵通基站□xx景区投资xx万元建成了游客接待中心，投资45万元更换景区变压器、新修蓄水池，进一步增强了景区供水供电能力。据不完全统计，今年以来，全市共新建、改建、扩建通往景区公路150多公里，新修景区游路80余公里，改造旅游厕所3个、新增供水供电线路、管道12公里，新建移动（含小灵通）通讯基站9个。这些基础设施的配套完善，极大改善了景区可进入性，增强了景区功能，提升了景区品位。

今年以来，为夺回去年“非典”造成的损失，我们及时提出了通过宣传扩大市场半径、通过促销推动旅游市场恢复的工作思路。今年2月，联合xx□xx等单位在全市开展了融宣传促销、文明创建、幸运游客抽奖于一体的“xxxx”文明创建活动，并于“五一”、“十一”两个黄金周前夕抽奖产生了15名“幸运游客”，开展了声势浩大的宣传炒作，调动了潜在游客出游的积极性。6月，组织xx□xx等重点景区赴武汉与长江日报、武汉旅行社联合体共同开展了持续一周的旅游宣传，与旅行社联合体签订了向我市输送游客的协议；
9月，与xx区政府共同筹办“xx美食节”，开展节会促销；
协同xx等单位在全市范围内开展了“十佳山水景区”评选活动，进一步向社会宣传了襄樊的旅游景观。结合国家、省旅游局组织的国际国内促销活动，组织各县市和市区旅游企业参加了武汉“华中旅游博览会”、北京“国际旅游交易会”、上海“国内旅游交易会”和保定“全国旅游商品展示会”等活动；
在中央电视台、中国旅游报、长江日报等大台大报上持续刊登xx旅游形象展示广告，集中宣传、推介xx旅游产品。此外，各地也围绕恢复旅游市场，纷纷加大宣传促销力度，为开拓旅游市场发挥了较好作用，使我市旅游客源市场由以往的周边地区扩大到了东北、华东等地。今年以来，仅xx□xx等旅行

社团就接待吉林、沈阳、南京等地百人以上的大型团队5个，实现了包机到xx旅游的零突破。

围绕创造“优美环境、优良秩序、优质服务和游客满意”的总体目标，今年以来，我们坚持一手抓发展，一手抓整顿，以规范旅游市场秩序为重点，分别在“五一”、“十一”前夕联合工商、公安等部门开展了旅游景区安全检查、旅游商品质量专项治理、旅行社规范经营等系列活动，对外公布了旅游投诉电话，接受社会监督。针对我市旅游市场出现的违规现象，开展了打击黑社的专项活动，依法捣毁了xx旅行社，责令xx旅行社□xx旅行社依法依规经营，依法查处了一批旅行社超范围经营以及虚假广告宣传行为。4月以来，结合全省开展的景区整顿规范活动，联合宗教、文化、建设、林业等相关部门，制订下发了旅游景区规范和整顿工作方案，以xx□xx□xx等a级景区为依托，强化了景区规范整顿工作，在景区集中开展了整治“八乱”和白色污染治理活动，集中精力规范了景区内的旅游商店经营和导游服务，确保了旅游市场秩序整治不留死角。此外，为巩固市场整治成果，我们在加强他律的基础上，强化了行业自律。成立了旅游协会，制定了自律公约，倡导行业普遍遵守。各县（市）也结合自身实际，开展了一系列加强行业管理活动。由于措施得力，一年来，我市旅游市场整顿工作继续保持了全省领先的位置，受到了省暗访检查组的好评。

针对全市产业规模较小的现状，实践中我们坚持改变工作方式，以政策引导、优化服务入手，大力营造发展环境，引导、推动企业扩张和产业优化升级。今年以来，为改善我市旅游商品相对落后的现状，在全市范围内开展了旅游商品征集和展示活动，重奖旅游商品生产、开发企业，引导企业进入旅游商品生产领域。目前，全市已新开发旅游商品80多种，新增旅游商品生产企业26家。为改变我市景区数量较少、旅游产品结构单一的现状，支持xx□xx等地编制、评审了xx□xx旅游发展规划，指导xx□xx等县市建成开放了xx□xx休闲农庄等

旅游景点；

为突破旅游交通的瓶颈制约，今年8月以来，经多次沟通、协调，联合交通、文化、公安、建设等单位制订了《关于扶持开发市区“一日游”旅游精品线路的实施意见》，完成了开通市区“一日游”营运车辆的前期准备工作。此外，为调动全市上下发展旅游的积极性，今年5月，局主要领导亲自登门协调交通、水电部门落实国务院、省政府关于调整宾馆用水、用电价格的优惠政策；

带领xx□xx等重点景区负责人东上aa□西下bb□cc等地，协调相关景区与我市景区加强区域合作，实现捆绑销售；

以迎接“黄金周”为契机，协调铁路、公路、公安、城建等10多个部门形成合力，支持旅游发展；

积极争取市委、政府支持，制定出台了《关于对组织旅游专列的旅行社实行奖励的试行办法》，倾全力支持旅行社开发地接市场；

邀请13家大型旅行社对景区进行现场踏看，并承诺给予门票优惠等。通过政策促动，进一步调动了全市发展旅游的积极性□20xx年，全市新评定星级宾馆x家，新发展旅行社x家，使星级宾馆和旅行社总量分别达到x家和xx家，进入全省前列。

今年以来，为推动全行业提高服务质量，我们大力加强了队伍建设。在机关，结合全市开展的整顿机关作风，优化经济发展环境活动，公开向社会征集对全局工作的建议和意见，针对性地制订整改措施，建立健全了相关工作制度。结合周四政治学习，增加了业务学习、党风廉政和纪律作风方面的内容，组织全局干部职工观看了郑培民、周国知等先进事迹专题片，引导广大干部群众树立了正确的人生观、价值观和世界观，增强大局意识、责任意识和优质服务意识；

在企业，以各种文明创建为载体，先后组织实施了“景区创a”□“宾馆创星”、“旅行社创佳”、“员工创优”等系列活动。创建中，坚持把提高员工的服务质量和服务水平等软件内容作为检查考核重点，引导企业不断提高服务质量和水平。实践中，为促使企业进一步提高服务技能，今年10月以

来，我们又先后组织举办了两期部门经理培训班和导游人员培训班，共培训部门经理、导游人员近200人次。通过他们的辐射，带动、促使全行业的服务质量和水平有了新的提升。

20xx年，我市旅游工作虽然取得了一定成绩，但也还存在着一些深层次的矛盾和问题尚待解决。一是旅游景区没有形成拳头产品。受投入开发限制，我市景区建设基本停留在添添加加、修修补补阶段，致使景区景点在扩张规模、彰显特色上仍然作为不大，难以形成品牌与规模，制约了全市旅游产品创新和市场开拓；

二是旅游产业结构不太合理。食、住、行、游、购、娱缺乏配套。已有的企业普遍存在规模较小、管理粗放的问题，市场竞争力小，抗风险能力差，亟需通过政策引导、扶持做大做强；

三是企业管理滞后市场需要。少数企业由于长期依附于政府或部门，其经营行为严重背离了现代企业的发展方向，养成了门难进、脸难看、服务意识差的不良习惯，影响了全市旅游的整体形象，为旅游可持续发展留下了一定“隐患”；

四是旅游发展环境不够宽松，全社会支持旅游发展的氛围不浓。这些，都是在今后的工作中需要我们逐步解决的。

旅游集团年度工作总结报告篇三

在全球经济一体化的今天，世界旅游市场竞争愈演愈烈，尤其是旅游景区品牌竞争已经达到了白热化的程度。今天本站小编给大家整理了旅游景区年度工作总结，希望对大家有所帮助。

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：

一、高度重视，成立机构，落实责任。

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。

二、加强领导，精心组织，认真实施，确保旅游安全工作目标任务全面完成。

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，我们将始终坚持邓小平理论和“三个代表”的重要思想为指导，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。

一、加强内部管理，整顿干部工作作风，提高服务质量和水平

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。

二、强化资源意识，落实保护措施，改善旅游大环境

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。在今年的工作中，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。

三、加快旅游开发，规划景区建设，提高景区建设规模和建设水平。

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。四、丰富旅游文化,作活山水文章,成功举办首届旅游节。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x月x日至10月x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周年纪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。

*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账，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。

旅游集团年度工作总结报告篇四

xx市xx旅行社是20xx年10月成立的，真正的做业务是从20xx年4月15日开始至今已有一年半有余，在各位领导的关怀鼓励下，不断学习，自己加压，业务从无到有，从小到大，开拓出一条属于自己的旅游发展新路。

旅行社成立之初，我们便确立了一切从游客利益出发，“无投诉、零缺陷，打造xx旅游绿色通道”的理念。起点高、严要求，要做到让游客全程满意，树立xx旅游形象，需要从房、餐、门、车、导服各个环节入手，首先我们做了以下工作：

保证高标准严要求，从根本上做到让游客满意为宗旨的服务理念，“无投诉，零缺陷，打造旅游绿色通道”不是空洞的，是每一个游客都能感受到的，不把“游客是上帝”作为口号，而是真正的让游客找到做上帝的感觉，进而树立品牌，树形象，扩大影响。回顾一年半的历程，截至目前接待游客23247人，组团700人次，达到了无投诉，零缺陷，收到游客表扬信500多封，锦旗四面，固定客源及友好协作单位不断增加，发展趋势良好，达到了社会效益、经济效益双丰收。

目前，我社有业务人员8名。计调2名，固定团队导游员14名，散客导游10名，职责分工明细，全体人员牢固树立不给xx旅游摸黑，不给xx丢脸的思想，各尽其责，各司其职每人上岗

之初先交质量保证金xx—5000元不等，保证其为游客提供优质服务，为避免各部门利用职务方便，做出损害游客利益的事件发生，游览过程分段负责，互相监督，引入竞争机制，鼓励开展外联活动，参加全国大中小旅游促销会议10余次，发放各类旅游宣传品xx0余份。业务的良性开展为形成合力，巩固公司品牌效应，起到了很好的保障作用。

导游是旅游的灵魂。导游在整个旅游过程中的作用不可低估。经过培训考核确立自己的固定导游队伍。从思想上业务上严格要求，使大家意识到自己的责任重大，谁也不愿成为第一个被投诉的导游员，设立委屈奖，鼓励优质服务标兵，奖罚分明，例如：凡我社导游员获得客人表扬信者，免除此导游员所带旅游团的全部人头费，以此作为奖励，让导游和旅行社利益双收、风险共担。每年抓淡季组织导游员进行政策法规，景点的讲解的培训，在培训的过程中大量的引用我社导游员旺季带团中所遇到的大大小小问题，深入剖析问题根源，并本着合理合法的原则，结合客人当时的心理变化分析出最周到有效的解决办法，以供大家分享，从而使得每个导游员可以在别人实战带团中，汲取工作经验，为今后更好的为客人服务、巩固与组团社间互信的关系，都奠定了良好的基础。

在导游业务培训过程中，不光要突出讲解内容精彩，更要强调对《旅游心理学》、《市场营销》、《旅行社管理概论》、《公关礼仪》相关知识的培训，因为做为一名合格导游员在带领好客人进行观光游览的同时，还要合理的适当的激发客人的消费动机，从而促进我市经济的发展，拉动我市绿色gdp增长。针对组团社，导游员更是代表着地接社的形象与接待能力，强化导游员对《旅行社管理概论》的学习其意义在于使导游员了解旅行社经营过程中各部门工作内容，充分认清地接社、宾馆、酒店、以及组团社之间的利害关系及利益分配，使得导游员在工作过程中，在满足对客人服务同时，能够配合好所在旅行社各部门的工作，更能照顾到组团社的利益，全陪的利益，从而使自身的工作能够顺利展开，从根本

上避免了因导游员不了解旅行社业务原因，造成客人投诉或为我社砸掉老客户等事情的发生。

每次培训时间不少于20天，使所掌握的知识能够更好的应用于实际工作中，同时也激发了我社导游员的学习热情，更为来年工作的展开，提供了思想上的保障。年终组织优秀导游员外出旅游，既作为奖励，又作为一次与异地同仁学习交流的好机会。

旅游集团年度工作总结报告篇五

20xx年，公司在朱董事长的正确领导下，精诚团结，扎实苦干，圆满地完成了各项任务指标。现将和美旅行社有限公司20xx年工作情况总结如下：

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”活动内容，持续开展四星级旅行社创建工作；实现全年无安全生产责任事故，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，公司顺利通过考核，获得“消费者信得过单位”荣誉称号。

(一)紧紧围绕“一个目标”，全体员工敬业奉献

今年以来，面对国际、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，而且还要面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、收存票款等大量工作，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，形成工作合力，我们把加强班子团结作为切入点，严守管理 workflow，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”内容，激发了公司上下凝心聚力、争创一流的工作干劲；通过对“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。通过培训考核实施取得较好成效：一是员

工的业务能力、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能力和独挡一面的管理能力,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。通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,既达到了少花钱、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。通过培训等方式,加强导游人员的综合素质,提升导游人员的带团水平以达到服务的人性化、规范化和细节化,进而提升旅行社的整体品位。此外,公司今年还采购大量硬件,对公司办公环境、接待环境进行优化,提升企业形象。

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,服务标准应该要求更高,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况,提高应变能力和心理承受能力,以更加积极的态度维护好窗口形象;在旅游安全方面,公司在处理突发情况的救援组织、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。

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建工作,以创建工作为统领,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,为员工提供优良的学习、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助下,通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。