

导游证年审个人总结

篇1：导游证年审个人总结

20--年导游年审培训结束了，参加培训总的感觉是，走出去，可以知道自己能力与水平，也可以知道别人的长与短，有助于完善自己，丰富自己，提高自己。导游的知识好比是文化大超市，要上知天文地理，下知鸡毛蒜皮。如果一个人有一桶水的知识和能力，再去做一杯水的事情，我相信就会做得很出色。通过这一阶段课程培训和认真学习，使自己知识面得到进一步扩宽，清楚认识到作为一名合格的导游应具备：丰富的文化知识，较强的组织应变能力，高度的责任心。回顾这几年导游工作,今年是我出团率高，还得到游客一致好评。下面我根据本次培训结合自己工作经验从以下几个方面来探讨如何才能迅速实现自己成为合格导游这一质的飞跃。

一、明确使命，为游客着想

XX老师-《旅游危机管理》中讲到，导游要一切以游客安全为中心，强化导游自我管理和旅游团队管理，真诚对待每一位游客。导游即引导游览，让游客感受山水之美，并且在这个过程中给予游客食、宿、行等各方面帮助，并解决旅游途中可能出现问题的。导游的好坏直接关系到旅行社的利益和信誉，维护旅游社的信誉是每一个导游义不容辞义务，但是，当你维护游社的信誉同时也要维护好游客的权益，只有你为游客利益着想时，为游客制造快乐，当客人意见不统一或遇到不测问题时，客人也会尊重和理解你和旅游社。记得有次带团去南山，我是第一次去哪里，对那里具体情况不是很熟悉，到哪里后我没有想到山里羊肉那么贵，只是知道那里羊肉好吃，还比较有特点，在路上就给客人介绍那里怎么好玩，饭菜怎么好吃等等，可是到了那里不是这么回事，比我想象的差远了，怎么办呢我不能让游客扫兴而回吧，我通过一些小游戏引导他们，让他们参观牧民家里并介绍牧民生活习惯和乡土人情让他们对牧民有所了解，知道山区里的牧民生活艰辛，这里许多东西运到山里都是很不容易，尤其是蔬菜日用品等等。后来我的客人体谅牧民生活，吃的东西贵点也觉得还是可以接受的，也就没有计较那么多，度过开心的一天。因为他们知道我对他们是真诚的，真心的让他们在旅游中得到快乐，所以才配合我的工作为我着想。从此我得出导游工作是和人打交道的行业，要想和人打好交道，就必须了解每一位游客此行目的，每一位游客的性格爱好，采用不同办法对待，把游客集体利益和圆满完成带团任务放在首位。做到时刻鼓动游客不畏困难艰险，能在气馁时刻使游客面带微笑，能在困难中获得必要的外援，使游客始终对自己充满信心。加强游客的团结与协作精神，才能赢得游客的支持和帮助。不过我认为，最重要的一点还是真诚，把他们当朋友而不是我的客人，以最真最诚去关心他们，照顾他们，你真诚付出就会有回报。

二、调整心态、充满激情

XX老师-《旅游危机管理》中讲到，几万元钱一个团和几十元钱一个团，对我来讲是没有什么较大区别。要学会换位思考。把他们假想为你的亲人，使很多僵硬关系发生微妙变化，那样你肯定跑前跑后嘘寒问暖，把很多事情简单化，使游客在整个旅游活动过程中始终

保持旺盛的精力、高昂的兴致。让他们觉得不虚此行，让他们留下难忘的印象。如果心态没有调整好，就会失去了激情，对客人的宣传不够，就会使他们在游玩中拾获不到快乐。导游从接到游客开始，就和他们产生一种契约关系，也就意味着你必须把自己打进这个角色。我们必须把他们快乐高兴，遇到不快乐事尽量自己调整不要影响到游客情绪。这样你才能被他们接受。

要想提高游客满意度，导游自己必须做到：

一)是要讲解生动。要安排多彩的节目、动听的故事和运用感人至深的情感来凭吊古迹文物，要充分考虑游客人身财产安全、旅游心理和个体细致生活服务。

二)是要详细了解旅游全过程的各种情况，掌握及时与旅游团队进行有效沟通的方法。成功地带领、组织和引导团队，需要导游工作团队(全陪、领队、地陪、讲解员等)、司机和旅游者的互相支持，要详细了解旅游过程中的情况，掌握如何将了解到的情况告诉司机、团长和旅游者的渠道和方法，多采取鼓舞、激励等积极的办法引导大家顺利完成旅游活动。

三)是要经常关心游客生活。要与游客打成一片，以自己的实际行动激发游客的旅游热情。要有自知之明，努力克服个人的缺点，充分发挥优点。

三、组织有序，合理控制

实践后的经验告诉我们，游客注意力往往集中在对新事物的开头，而不是在末尾。导游员对某一景点的讲解最佳时间控制在15分钟之内，如果天气异常冷热，那么讲解时间还要缩短。经验丰富的导游时常有这样一个感觉，在对新的景点讲解或介绍时，时间过长，游客的兴趣会大打折扣，就是在听讲的游客注意力也会下降。由此可见，导游员的讲解内容一般要以短小精悍为宜，时间过长只能让游客产生疲劳和厌倦情绪。那时，导游员辛勤的劳动只能在游客这种感情中付诸东流。为此，导游员面对游客进行讲解时，应当尽可能地简短精练。而内容因人而异。张骏老师-《导游专业，专业课程教学》所指出，导游自己必须做到讲解内容根据客人的层次、兴趣、繁简适度，有计划性的算时间。比如走什么路，多长时间、应讲什么;什么样的客人适合搞什么娱乐活动，选择什么样讲解方法，确定什么样讲解主题，并将客人关心历史人物和事件引入到讲解词内，这样才能提高游客满意度，激发旅游者的游兴，使游客在整个旅游活动过程中始终保持旺盛的精力、高昂的兴致。介绍和讲解时一定要注意和讲究控制，任何长篇大论和不切实际的做法都不会起到应有的效果。

换言之，导游员要善于控制讲解的时间，要尽可能地精练简洁和恰到好处。

四、依依惜别，永远朋友

现在还经常收到游客问候和短信，我还和一些我曾经带过的游客成为朋友和同事。导游职业就是服务行业的极端!日本导游被成为‘无名大使’，新加坡导游是‘非官方大使’，美国导游叫‘祖国的镜子’，我国导游员被称为‘民间大使’。正由于导游有着如此高的评价和重要的地位，行程即将结束时，我一定会总结一下整个旅游行程，里面所有的景点都要说到

，帮客人回忆一下，以免回去以后他们忘记了。另外再介绍一下他们没去过的地方，希望他们或亲朋好友以后再回来。虚心的征求他们的意见和建议，设法让他们说出心中的不满，就算有一点小问题，他们回去也不会再提了。也许某天会在某条街某个路口撞见，一声问候一句轻叹，还是会记得我这张脸孔，我的声音。歌声悠悠，心却也会愁怅，每次的出行，我都会看到自己需要努力的地方很多，也许我不是最优秀的，但我相信我却是最用心的。在今后的导游路上，我要不断地充实自己，扩大旅游知识面，增强语言种类，做好做细每项工作。

篇2：导游证年审个人总结

根据国务院《导游人员管理条例》和国家旅游局《导游人员管理实施办法》有关规定，按照四川省旅游局《关于组织开展20__年度导游年审工作的通知》川旅发〔20__〕133号精神，为进一步加强导游人员的管理，规范导游人员行为，提高导游人员素质和接待服务水平，我局于20__年2月18日至2月27日，组织开展了20__年度导游年审工作。此次年审共有178名导游人员参加，全部通过年审。通过年审，有效地提高了以导游为主的旅行社从业人员的职业道德、政治素质、业务水平和文化素养，全市导游人员队伍法纪观念得到了增强，整体素质有明显提高。现将有关情况总结如下：

一、广泛宣传动员，精心组织安排

一是专门召开局务会，对年审工作进行了研究部署。会上，市旅游局局长李霞要求，年审工作必须严格按照《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》和《导游人员管理条例实施细则》等相关规定严密组织，努力提高我市导游人员的整体素质。2月18日，市旅游局副局长王维同志对参加年审培训的导游进行了开训动员，向组织和参加年审的工作人员和导游人员提出了明确的要求。二是市旅游局相关科室和旅行社负责人高度重视。为认真组织开展年审工作，质量规范管理科和人教法规科把导游年审工作作为阶段性的重要工作，对年审工作进行严密组织、精心安排，认真研究制定了开展年审工作的通知、培训方案以及年审培训通知，下发到各县市、区旅游局和各旅行社。各旅行社及时将年审的要求和规定通知到了每个导游人员，确保了年审工作的顺利进行。

二、采取多样形式，突出培训重点

这次年审，我们以培训一批政治思想强、业务精良、一专多能、品质高尚、素质全面的复合型优秀导游人才为目标，以导游人员服务规范及礼仪为主要内容，对全体导游人员进行培训，并开展了相关拓展训练，进一步提高了导游人员综合素质。

三、加强导游管理，取得明显成效

按照有关规定，加强了对参训人员的管理。积极与有关单位协调，尽可能地给参训人员提供一个良好的学习环境。严格作息制度和课堂纪律，培训期间将参训人员遵章守纪情况作为年审的一项重要内容纳入到年审工作中，确保了培训人员、内容、时间、效果的落实。

当前，导游工作已成为推动旅游业发展的重要力量，导游素质的高低体现了一个地方旅游业的品牌形象和水平。为此，我们将按照国家、省旅游局的有关要求，结合工作实际，不断加大导游管理力度，提高全市导游人员的服务水平，推动全市旅游业持续、健康、稳定发展。

篇3：导游证年审个人总结

又到了一年一度的导游证年审时间。我是一名新导游，年审对于我来说很新鲜，也是对于我导游工作的一种检验，这次的年审是通过网络视频学习完成的。仔细看完各位专家的讲解，让我感触颇深，体会到了导游工作的内涵与精华，以及需要注意和学习的地方，充分补充了自身的欠缺。这不仅是对我们从事导游行业者的上一年总结和对下一年的展望了，更是一次发现自身不足和学习的机会。

无可否认我们导游人员的工作是辛苦的：在风吹日晒的时候，在别人休息的节假日，在人们呼呼大睡的凌晨，可能我们正忙碌着。我们的职业辛苦是必然的，但我们苦中一样带着甜。我们可以饱览祖国的大好河山，我们可以广交良师益友，同事还能解决自己的生计问题，更重要的是能给客人带来快乐，同时让自己也收获了一份职业的满足感。

通过这三天的听课学习让我明白懂得了好多道理，要做一位合格甚至优秀的导游员并非一朝一夕的事，我们平常都认为只要客人不投诉，自己能挣到钱，带完团就可以了。却不知其中有多少地方存在着不足。在接到计划直至最后的送团结束这个过程中的许多细节可能会被我们忽略。如果你态度不端正，就不会很认真的带团只是敷衍了事，如果你做事不拘小节完全一个马大哈，游客怎么可能信得过你呢。给我们自己找好一个定位，要有服务的意识，游客是我们的上帝是我们的衣食父母，但我们又得做到不卑不亢。我们导游员应该做到：谦逊礼让，待人热情，举止端庄，文明讲解，遵约守时，尊重他人，善始善终。导游是一个杂家，在提高自身修养素质的同时对文化要求也比较高，涉及的领域极其广泛，要上知天文下知地理，历史上下五千年……就拿讲解来说，我们即使肚子里没什么货，导游词可以不完整，但我们要有自己的亮点和特色。在语言方面要做到：现场感、讲故事；导游要贴近游客、贴近生活、与游客互动。

时间匆匆过去，通过这一年的时间，我决定在接下来的工作情要做到如下标准：

1.在带领旅游团游览景点过程中，不再只是单一的讲解景点历史，而是应该穿插各种名人掌故，风俗习惯，不断提高本人的服务理念。

2.加深与游客的交流，在最短的时间内融入到游客当中。并像陪伴家人一样对待全团每一位游客，尽量满足游客所提出的要求，虚心听取游客的建议，以最好的服务让每一位游客开心而来满意而归。

3.在工作过程中，不断的向别的前辈学习，借鉴先进的带团模式，充实自己文化修养，进而提高自己的业务能力。

4.在接到接团通知的情况下，提前做好行程计划，与全陪或领队及时沟通，以便在第一时间掌握本次团队的第一手资料，从而更好的安排时间与行程，以避免因沟通不及时导致的时意外状况的发生，而导致游客的不满。

以上几点是我个人在这一年工作学习和总结出的经验，同时经过这一年的工作也锻炼了我自己的协调办事能力和文字言语表达能力等方面，但是还存在很多不足我相信在接下来的时间中我会很好的提高自己。

篇4：导游证年审个人总结

从懵懂到认知，掐指一算做兼职导游已有几年时间了，又到了一年一度的导游证年审时间。

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!

以下几个方面是我作为几年导游的个人经验总结：

一.知识文化：

研究生毕业以后我就去了一所大学教授课程，我所面临的最大问题--知识面不够广。一个知识点不仅自己了解，更要能够让学生理解，要让学生理解就必须拥有广阔的知识面从各个方面去给同学们解释，而这也是大部分导游经常遇到的问题，导游的知识好比是文化大超市，要上知天文地理，下知鸡毛蒜皮。让游客能够真正的身临其境。想要达到这个效果，我必须不断努力，博览群书，学习、学习、再学习，这样的话，我知识桶里的水就会越来越满。在带团当中我也总结了一些经验：

1.接团前要了解一些客人当地的资料。以便和客人有共同语言，使他们对我有一种亲切感。

2：和全陪要提前沟通，多发几个表示友好的信息，为以后的合作做好铺垫。

3：游客到站后，要表现出非常热情的样子。因为游客看到地接导游后，心里首先会产生安全感，紧跟着是好奇和猜想。所以我们要趁热打铁，给客人留下良好的印象，对于导游来说第一印象非常重要，因为良好的开端是成功的一半。

4：客人入住宾馆后去每个房间走一走或打电话询问有没有什么问题。如有便可及时解决，如等到客人来找，那么小问题就变成大问题了。

5：团队到来的第一餐一定要用好，用餐前我会给客人介绍清楚团队餐所含的

内容。用餐当中去问候一至二次，有问题及时调整。6：团队离开后要及时处理好遗留问题。

二.导游讲解：

当了老师以后才知道，原来要注意的事情非常多，当一名老师在讲课过程要注意仪表，站姿，目光，手势和表情，而当导游也是一样。

1.站姿：站姿能显示一个人的风度，老师也好，导游员也是一样。一般说来，导游人员讲解时，身体要挺胸立腰，端正庄重。所谓“站如松，坐如钟”就是这个姿态。导游人员在车内讲解，必须站立，面对客人，肩膀可适当倚靠车厢壁，也可用一只手扶着椅背或扶手栏杆。要注意的是，不可摇摇摆摆，焦躁不安，直立不动，或把手插在裤兜里，更不要有怪异的动作。

2.目光：导游讲解是导游员与游客之间的一种面对面的互动。这种面对面的互动，双方可以进行“视觉交往”。游客往往可以通过调动视觉器官——眼睛，从导游员的一个微笑，一种眼神，一个手势中加强对讲解内容的理解。讲解时，运用目光的方法很多，如：目光的联结、目光的移动、目光的分配、眼球的转动、讲解与视线的统一。

3.表情：如果上课时教师“铁面元情”或麻木不仁，没有必要的感情流露，那么他只能是一部“会说话的机器”。导游也是一样，如果导游员的面部没有表情，就难以使游客感到你的真情实感，就激发不起游客的感情波澜。但是，面部表情过于做作，与所要表达的思想情感不一致，不协调，同样不能收到良好的效果。比如，有的导游员在讲解时，努力做出过于夸张的各种“表情”，就像给小学生讲课或话剧演员的表情一样，就显得矫揉造作，不自然。因为导游讲解既不同于给小学生讲课，也不同于艺术表演，面部表情要准确，又要适度。

4.手势：讲解时的手势，不仅能强调或解释讲解的内容，而且能生动地表达讲解语言所无法表达的内容，使讲解生动形象，为游客看得见悟得着。使之形象化，具体化，在哪种情况下用哪种手势，都应视讲解的内容而定。

三、做一名好导游必须拥有五心：真心、诚心、热心、耐心、细心!

无论是在带团还是在讲课的过程中，我发现要做到这五心真的比较难，但是世上无难事只怕有心人，理想与现实总会有些差距，但这不失为我们导游要达到的崇高目标，我虽然没有同时做到五心，但我可以大胆的说我正在为此努力奋斗，我希望在未来的旅游界，导游们都能做到五心，这需要全社会特别是旅行社的的总总们为最底层和直接面对游客的导游们着想。

带团的经验是慢慢总结出来的，在带团的过程中随时随地都有可能发生突发事件，作为导游的我们得用一百分的诚心去解决，相信自己，任何事情都会有解决的办法。

导游职业与其他职业有一个显著的不同点，那就是你必须和客人朝夕相处!这自然使我们对服务这个次的感触比一般人多一些!从木种意义上讲：导游职业就是服务行业的极端!日本导游被成为“无名大使”，新加坡导游是“非官方大使”，美国导游叫“祖国的镜子”，我

国导游员被称为“民间大使”。正由于导游有着如此高的评价和重要的地位，使的导游工作更容易犯错误!所以我们必须严格要求自己，要本这一颗平常心，才能让我们在这个工作岗位上问心无愧!

展望新的一年，我将用更多的热情和努力，克服自己的缺点，总结工作中的经验，去学习、去进步，努力让自己做的更好。