

2023年导游业务实训报告总结 导游业务 实习报告(通用5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

导游业务实训报告总结篇一

20xx年xx月xx日——20xx年xx月xx日

xx山公园

1、通过本次实习使我能够更好地感受到导游词与实景相结合的魅力，更好地了解景点的规划，同时，也亲身经历了一名导游人员的职责，为我以后的工作和学习奠定了坚实的基础，导游业务实习报告。

2、通过本次实习使我能够亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程。

在老师的带领下，我们在6月26日这天来到了xx山公园进行了为期一天的实习，在这次实习中，有新鲜有陌生，但更多的体会到了进入导游这个行业工作的话，我还有很多的不足。

1、景区概况

xx山山峦俊秀，林深谷幽，奇石怪洞，比比皆是。各式楼房别墅，掩映在松涛之中，别有情趣，其中最著名的.有"林彪楼"和"张学良将军楼"。_____年间号称"海滨二十四景"中有二十处就在这里。近年，在xx山的龙山绝顶发现了"汉武帝台"xx山神秘的面纱正在逐步被揭开。

xx山景区，山海相映，花木繁茂，幽雅恬静，如诗如画，古今游人多有吟咏，令人流连忘返，实习报告《导游业务实习报告》。

2、望海亭

这里是xx山的主峰，也是北戴河的制高点，海拔152.1米，这座凉亭叫“望海亭”。

有道是：“不登xx望海亭，毕竟不识北戴河。”站在望海亭，极目远眺，海阔天空，山川之秀美尽收眼底。那东西走向的山脉，就是燕山；盘旋在燕山之巅的，是万里长城。燕山在这里入海，长城从这里崛起。万里长城的起点山海关遥遥在望，我国最大的能源输出港——秦皇岛近在咫尺；东边海湾的山崖，是观海观鸟观日出的最好去处——鸽子窝公园；那一峰压水，三面清波的就是金山嘴半岛。前些年，考古学家在这里发现了秦代行宫遗址。秦皇岛，因秦皇至此而得名，也是我国唯一的一座用皇帝名号命名的城市。

3、神山

以下是我的导游词：朋友们，现在我们面前的这座山就是神山，看这个高12米、宽8米的“神”字摩崖石刻，豁然入目，神威凛凛。神山，原名呢半壁山，又名神度峰。海拔82米，峰顶有一座高16.8米的圆柱体建筑，上面四个篆书大字：“镇山宝杵”。其实，这“镇山宝杵”是一座瞭望塔。莲蓬山是一座森林公园，瞭望塔专为防火救灾而建。“镇山宝杵”之上，按东西南北四个方向，刻有青龙、白虎、朱雀、玄武四个古代传说中的动物。神山虽不大，却有名人名言摩崖石刻几十处。有登山小路，也有直立在峭壁前的铁梯供人攀登，尽管我相信各位游客的胆量和能力，但还是要提醒您注意安全。站在山顶悬崖之间飞架的神桥之上，头顶蓝天，环顾青山，迎八面来风，听松涛阵阵，真有一种身处仙境的感觉。

4、莲花石

这块圆圆的石头，叫做莲花石。有人说她亭亭玉立，像一朵含苞欲放的莲花，就给她起了这样一个美丽的名字。我们知道，莲花的子房叫做莲蓬，这座山，也就被称为莲篷山了。“莲花石”这三个字，也不仅仅只是我们眼前这块儿岩石的专利，整个莲篷山上的巨石都可以看做是一朵朵莲花。莲花石公园的创办人是朱启钤先生。

组成莲花石的岩石，和整个莲篷山一样，十分古老，是25亿年前晚太古代形成的变质花岗岩。有地质学家认为，在几千万年以前，莲篷山一带曾经是大海的岸边，受海浪的掏蚀，岩石表面留下了许多深深的凹槽。莲花石上的掌形凹槽就是海蚀作用形成的。

导游业务实训报告总结篇二

在各部门同事们的大力支持和积极配合下，在财务会计工作岗位上取得了一定的成绩，较好地完成了上级分配的各项财务工作任务。现将一年来的财务工作情况简要总结如下：

一、20_年度工作总结

(一)公司财务部工作执行及完成的情况

我们秉着财务工作严谨、仔细、认真、负责的工作态度，严格遵守国家的财务会计制度、税收法规和国家其他财经法律法规及公司的财务制度，认真负责地做好财务工作，履行了财务职责。我们做好了对资金进行的管理和结算，对于收到的资金能及时地存入银行，每笔付款也做到了认真核对，只有在相关手续完备无误的情况下才会进行支付。

在现金管理这方面，我们也能坚持做到日清月结，并及时调整银行未达。同时，我们坚持天天登记现金日记账，周周做

应收款报表，审核财务部一切付款凭证、合同，编造每月的税务报表、统计资料并每月向总部汇报工作情况，更好地为公司领导提供了财务收支信息。我们财务部的每位财务人员都勤勤恳恳、任劳任怨、努力做好了本职工作，认真执行了企业会计制度，实现了会计信息收集、处理和传递的及时性、准确性。

(二) 财务部工作执行情况分析

在财务部工作的这段时间里很好地完成了上级领导赋予的工作任务，取得了一定成绩，我觉得有以下几点原因：

1、思想上。一心做好财务工作，一心为公司利益着想。因为大家一心为公司利益着想，有着共同的一个信念，爱公司如爱家，所以才能做好财务工作。

2、工作态度上。要完成审核财务部一切开支凭证、合同，编造每月的税务报表、统计资料的工作就需要严谨、仔细、认真、负责的工作态度。为了便于查账人员的查账工作，我们必须对税务报表和会计档案等这些账务能做到仔细认真，无差无漏，有根有据。

3、学习态度上。要将会计工作做好，就应该进行再教育学习。多与财务部其他同志进行经验交流，多参加相关对内部控制和税务风险的专题讲座，将自身知识与会计工作结合起来，才能更好地完成领导交与我的任务。

(三) 公司财务部工作中沟通协调事项问题

财务部及时做好了税务协调沟通工作，为总公司下属的两个分公司争取到了部分账目不用查账的机会。为了确保公司的发展有序进行，提高公司的运行效率。我们财务部的三位财务人员同时与两个国税、地税等税务部门和一个服务类企业打交道，期间，我们做了大量协调沟通工作。积极与相关税

务主管部门联系，争取相关部门对我公司的理解与支持，限度的利用国家相关的企业税收优惠政策，为公司节约每一分资金，创造经济效益，确保公司发展和生产经营工作的正常开展。虽然在税务协调沟通的工作中遇到了困难，但是我们为了公司，为了尽到财务人员的职责，即使硬着头皮，也会努力做好做完。

(四) 公司财务部工作绩效的评估

我们财务部明确财务部会计人员的岗位职责权限、工作分工和纪律要求，要求各岗位人员根据本岗位的职责要求，认真做好本职工作并将成效显著工作纳入政绩考核体系。这样，加强了财务部内部核算监督，强化了各岗位人员的责任感。

(五) 对公司或财务部的几点建议

对于公司或财务部的管理，我有如下几点建议，如有不妥，敬请同事和领导指教：

- 1、条件允许的情况下，开展以财务管理为中心的财务软件、_软件需要的更新，使公司领导及时全面掌握企业资源状况。
- 2、由于财务工作的繁琐、复杂以及公司即将增加一个运输子公司，我们财务部的工作量和工作压力也会更大，建议总公司能够增加相关的工作人员。
- 3、去年的工作中，由于发票的传递、银行回单的传递不够及时，给我们财务部的工作带来了很大的难题，希望公司领导能协调这项工作，使发票的传递、银行回单的传递能准确及时，保证财务核算的顺利进行。
- 4、加强内部财务管理工作，采取与外部单位、内部各部门定期核对账目及台帐来确保数据无误，对各部门资金支出进行

及时反映和分析等措施。

5、提高财务部财务人员的核算水平和管理服务意识，提高财务风险意识，加强财务人员的定期培训。

二、20_年度工作计划

20_年我们财务部以保证资金安全，服务公司管理，支持公司发展为目标，以财务核算、财务管理、管理会计和谐发展为措施，针对财务部管理升级中存在的问题，按照统筹兼顾，逐项解决，不断完善的原则持续进行，将财务部管理的不断升级、完善作为我们长期工作来开展。财务部将做到以下几点：

1、继续加强管理、规范财务流程、提高财务做账能力。不断的反省与总结，提高财务管理工作质量，充分发挥财务管理的重要作用。推进会计标准化工作，从基础核算到日常整理流程进行细则的规定、以形成统一标准，特别是发票的报销核算，要进行统一规范，严格执行。严谨、仔细、认真、负责是我们秉承的理念，尽我们财务部的全力去满足公司每一个项目进行对财务的细节要求，确保公司项目正常顺利进行。

2、做好每月、每季度的所得税汇算清缴工作，合理地降低各项税务风险。

3、加强内部财务管理工作，采取与外部单位、内部各部门定期核对账目及台帐来确保数据无误，对各部门资金支出进行及时反映和分析等措施。

4、做好公司经济活动分析工作，及时提出为实现公司生产经营计划的财务控制可行性措施或建议。配合公司进行收入、成本、费用的专项检查，加强非生产费用和可控费用的控制、执行力度，不能超支的绝不超支。

5、继续与财政、税务等部门沟通、联系，处理好与公司相关的财政、税务事宜。

6、继续进行学习型组织的创建工作，做好会计人员队伍的建设，在充分保障日常工作正常开展的情况下，加强会计人员的业务知识、企业会计制度和国家有关财经法规的学习，结合会计人员考评办法，逐步提高会计人员的专业知识、技能和职业判断能力，以便更好的适应公司发展的要求，全力做好公司的财务、核算等相关工作。

7、继续制定和完善各项财务管理制度和内部控制制度，清理、完善公司的财务核算，财务管理制度，使财务工作做到照章办事。

8、持续推进全面预算管理，提高财务核算力度。20_年，我们要透彻领悟公司高层的战略意图，从公司全盘和长远的角度出发，胸怀大局，从大处着眼，细处着手，根据总经理室布置，组织编制公司年、季、月财务收支预算。同时切实加强两级经济核算。

20_年，我们财务部在公司的领导下，认真努力工作，虽然在政治思想和业务知识上有了很大的提高，基本完成了工作任务，取得一定的成绩，但是与公司领导的要求相比，还是存在一些不足与差距，需要努力提高和改进。今后，我们财务部要进一步加强学习，提高自身综合素质，围绕公司生产经营的工作目标任务，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把各项财务工作提高到一个新的水平，为公司的发展做出应有的努力与贡献。

导游业务实训报告总结篇三

为了更好地贯彻理论联系实际，做到学以致用，我参加了本专业为期六天的导游业务课程的实习，在整个实习过程我们以游客的身份体验着旅行社为我们策划好的行程、导游的全

程服务。通过实习，我们应该站在游客的角度充分去思考怎样做好导游员的本质工作，提高行业的服务质量。

1、时间安排

(1) 前期准备阶段（5月5日—11日）：重点在网上查阅相关的景点信息包含景点地理位置、导游词、当地的物产和民俗文化，专家对景点的解读，还观看了相关的外景拍摄视频，对景点有了初步的了解。

(2) 野外考察阶段（12日—16日）：以游客的身份享受着旅行社及导游提供的服务，随时记录地接导游的工作情况，思考怎样使自己尽快适应旅游行业，成为一名合格的导游。

2、实习地点

景德镇—婺源、三清山、南昌

1、地接导游的素质与修养

(1) 文化修养

文化修养是对人文文化、科技文化中的部分学科有了解、研究、分析、掌握的技能，可以独立思考、剖析、总结并得出自己的世界观、价值观的一种能力。地接导游的文化修养涉及到对业务知识了解、当地文化、客源地文化的掌握，以及对新闻等热点知识的了解。所谓：江山美不美，全在导游一张嘴。当地的风景，除了看得见的山水自然景观，还有当地的民风民俗、文化积淀以及自然资源的审美特征等，都是要通过导游的讲解才能领略到的美。那么要成为一名合格的导游，首先要做到的就是要对文化的了解以及解读一地文化的技巧。另外，文化会随着时代的发展而不断地更新，那么合格的导游会不断地更新自己掌握的知识以及在积淀的历史文化中取其精华，弃其糟粕，从而提炼出属于自己的讲解词。

在符合游客的旅游需求的同时，也能更好地凸显自己的文化素养和气质。

（2）品德修养

作为一名导游除了具备专业的知识以外，还需要有强大的心理承受能力和协作能力、较好的身体素质，这些都属于导游的职业素养。所以要求每一个有志从事这行的人员都首先要有一份真正热爱这个行业的心。而这份工作要处理多方面的人际关系，要具备丰富的知识，导游作为向导，面对最多的还是游客，游客是客人，对当地的很多东西都不了解，这就导游要有耐心、爱心以及诚信服务，因为导游是游客来到这个城市最值得信赖的人。导游的工作性质决定了导游的工作内容。因此，每个导游都要有职业素养，维护好自己、企业以及城市乃至行业的形象。

2、地接导游的带团技巧

（1）学会分析游客的旅游心理

要想处理好与游客之间的关系，最重要的就是能掌握游客在行程中各阶段产生的心理需求。在这可以总结为三个阶段：

初期的安全心理和新奇心理

游客初到某个旅游地，往往都会显得比较兴奋激动，并且会对当地的任何事物都感到新奇，什么都想看，想要问，都想知道，一些当地人司空见惯的平常事在游客眼里可能就是一件新鲜事，有强烈的追求新奇，增长知识的心理需求。这就要求导游要注意塑造自己给他人第一的形象，注重礼仪礼节。在接到旅游团先来一段欢迎词表达自己想要做好本职工作的决心，接着重点介绍城市的文化以及耐心解答游客提出的问题，让游客觉得有了自己真的能够在无形中学到很多知识，不虚此行，而且还能让游客对自己产生一定程度的信任和依

赖，从而使接下来的工作更好地开展。

中期的放松心理和求全心理

游客的性格开始逐渐暴露，如自行其事，个性解放，没有时间概念，集体意识差，在一系列的参观游览活动中自由散漫，比较懒散，团队内部成员间的矛盾也会日益显现。此外，游客在这一阶段提出的问题范围更广泛也更深刻，甚至还会有一些不友好以及带有挑衅性质的问题。这一阶段是最能考验导游的组织能力以及处理突发问题的能力。在这一阶段，导游作为团队的核心力量，在处理问题的时候要有耐心，要一视同仁，更重要的是要维护好每位游客的自尊心。能够尽自己最大的能力为游客提供最好的服务，留下美好的旅游回忆。

后期的忙乱心理和回顾心理

一般来说，在旅游活动的后期阶段，游客的心理是既兴奋又紧张的。兴奋的是在整个旅游过程中自己增长了见识，放松了心情，另外旅游活动结束后，马上就可以返回自己的家乡，见到自己的亲人和朋友。但是在这一阶段游客也会出现紧张和忙乱心理，如觉得时间过得太快，还有部分纪念品未买，担心行李超重等等，此外有些游客还觉得意犹未尽，甚至对当地产生依恋之情。在旅游活动的后期阶段，导游应留出相对来说较为充分的时间让游客来处理自己的各种事务，本着认真负责的态度，尽力解决游客在这一阶段的困难，满足其要求，并利用行程的最后阶段致欢送词，向游客送上最真挚的感谢以及恳请游客对自己的不足，可以起到降低游客内心的抱怨的效果。

(2) 掌握工作技能

讲解技能：每个导游都有自己的讲解特点，这个关键是看自己平时的知识积累，讲解的方法可以是风趣幽默，可以借助客源地的文化知识利用类比的方法使得游客更好地理解当地

的文化。对于不同的游客也有不同的讲解方式，如在给老年团讲解时要放慢语速，可以多次说明；青年团可以适时激发他们的好奇心。

提醒服务：游客来一个地区旅游，可能很大程度的不了解本地的情况，所以很多事情需要导游提醒到位，提醒的主要内容包括：

购物情况，基本的验别货物真假的小技巧，或者提醒大家什么可以买，什么建议别买，怎样讨价还价。在人多的地方要保护好自已的钱财物品。

服务技巧：每位游客都希望自己能够享受到自己期望达到的服务效果，这就要导游要做到心细胆大，用心发现游客的需求，注意细节，为游客提供超前服务。导游在提供服务的过程中要诚信，不能带有欺骗色彩，比如：游客对当地的购物店和餐厅不了解，希望能得到导游的帮助与指引，这时导游一定要做到诚实，不能利用游客对自己的信赖给予游客错误的指引，而是要按游客的需求为他们提供最合适又有保障的消费场所，从而赢得游客的尊重。

说话技巧：说话的方式直接影响游客对导游的评价以及工作的开展，所以导游掌握语言交流技巧显得尤为重要。作为普通人一般都不喜欢与说话很大声、喋喋不休又或是太小声的人交流，导游要做到能够与游客成为朋友就要掌握一定的说话技巧。很多时候在介绍游玩方式或是说明注意事项，我们要达到的目的就是让要让游客禁不住按照我们说的话去做，所以我们要培养自己说话的魄力以及热情。当然也要有逻辑性、诚意，能够拨动游客的心弦。在与游客交谈的过程中音量保持适中，语速适中，要温和，以冷静的心边观察对方的反应，边进行对话。说话除要拥有丰富的词汇量，还要懂得随机应变，观察游客的反应，依情况适时调整说话的内容。我们在做讲解的时候要深入浅出，要考虑游客的感受，要让游客觉得真的能够轻松学到知识。

人际关系协调：导游的工作内容决定了导游的工作要与多方人员进行协作。首先是旅行社，旅行社将安排好的旅游行程交给导游去落实，所以导游在接到行程单时，一定要认真看清楚单上的每一个点，确保执行的工作与旅行社的要求一致。接着就是司机，导游的全程工作都离不开司机，这就要求导游要主动联系司机，报告时间安排以及线路安排，提醒游客维护车辆卫生，得到司机的认可。对于游客——导游工作的主要对象，要始终保持一颗诚挚的心。全陪是旅游团的核心力量，地接导游要与全陪核对好行程，共同为整个旅游团服务。

3、地接导游处理突发事件的能力

旅游团在下榻宾馆后发现卫生不达标、设施有损坏。作为地接导游一定要联系宾馆服务员在第一时间解决问题，并要学会安抚游客的情绪。实在得不到解决就要寻求旅行社的帮助，决不可草率了事，不顾游客的感受。

游客在购买门票中出现的特殊情况的处理方法。排队买票最大的问题就是人多，排队时间漫长，另外有部分游客拥有免票的待遇，遇到这种情况，导游一定要提前向旅行社核对好实况，并提醒旅行社事先与景区协商好，尽量避免将游客宝贵的旅游时间花在买票的问题上。

团餐不卫生遭客人投诉的处理方法。出门在外，餐饮是一项很重要的活动，大家出来玩，都想吃好玩好，那么好的标准是什么？其实标准是因人而异的，标餐要做到的基本要求就是干净卫生、能吃饱，让游客觉得虽然不是美味但是还算满意。餐饮并不是一个地接导游可以决定的，但是导游要对其进行监督，督促餐饮部门的工作以及将存在的问题向旅行社反映。对于游客的不满，我们要做好安抚工作和尽自己最大的努力帮助游客完善所提供的饮食。

1、导游应该思考的问题：作为一名导游对外是游客和合作部

门，对内是旅行社及同事，如同一座沟通的桥梁。作为这座桥梁，我们要做的工作是要使两边的人都能听到心声，为把旅游行业做得更好。我们应该思考的是怎样使得两边的利益平衡，使得一切服务都恰到好处。

2、做真正的“城市文化宣传形象大使”：导游的工作是宣传旅游地的文化，景点美不美，全靠导游一张嘴。要做好自己的工作，首先要热爱自己的职业，热爱自己所在的城市，要学会不断地更新自己的知识。

3、看到导游的发展前景：做好一名导游，我们在付出的过程中也在收获成果。“读万卷书不如行万里路，行万里路不如阅人无数”，这句话经常被用来激励导游要坚信自己的工作意义。所以要相信从事导游行业可以历练出一个全新的自己。

4、扭转导游的名声：导游人员要有自己办事做人的原则，在做好本职工作的同时也要注意提升行业的形象。

5、导游人员要熟悉业务知识，多学习，不断更新自己的知识，锻炼自己的口才，提高自身的修养。

“读万卷书不如行万里路，行万里路不如阅人无数”，要想加入旅游行业，我们需要不断地丰富自己的知识以及学习怎样更好地为人处世。经过此次的实习，我感受颇多。在整个实习过程中有过不愉快，也有很多的欢笑，我想这就是游客普遍的旅游感受吧！

导游业务实训报告总结篇四

20xx—6—26

联峰山公园

1、通过本次实习使我能够更好地感受到导游词与实景相结合

的魅力，更好地了解景点的规划，同时，也亲身经历了一名导游人员的职责，为我以后的工作和学习奠定了坚实的基础，导游业务实习报告。

2、通过本次实习使我能够亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程。

在老师的带领下，我们在20xx年6月26日这天来到了联峰山公园进行了为期一天的实习，在这次实习中，有新鲜有陌生，但更多的体会到了进入导游这个行业工作的话，我还有很多的不足。

1、景区概况

联峰山山峦俊秀，林深谷幽，奇石怪洞，比比皆是。各式楼房别墅，掩映在松涛之中，别有情趣，其中最著名的有"林彪楼"和"张学良将军楼"。***年间号称"海滨二十四景"中有二十处就在这里。近年，在联峰山的龙山绝顶发现了"汉武台"，联峰山神秘的面纱正在逐步被揭开。

联峰山景区，山海相映，花木繁茂，幽雅恬静，如诗如画，古今游人多有吟咏，令人流连忘返，实习报告《导游业务实习报告》。

2、望海亭

这里是联峰山的主峰，也是北戴河的制高点，海拔152.1米，这座凉亭叫"望海亭"。

有道是：“不登联峰望海亭，毕竟不识北戴河。”站在望海亭，极目远眺，海阔天空，山川之秀美尽收眼底。那东西走向的山脉，就是燕山；盘旋在燕山之巅的，是万里长城。燕山在这里入海，长城从这里崛起。万里长城的起点山海关遥遥在望，我国最大的能源输出港——秦皇岛近在咫尺；东边

海湾的山崖，是观海观鸟观日出的最好去处——鸽子窝公园；那一峰压水，三面清波的就是金山嘴半岛。前些年，考古学家在这里发现了秦代行宫遗址。秦皇岛，因秦皇至此而得名，也是我国唯一的一座用皇帝名号命名的城市。

3、神山

以下是我的导游词：朋友们，现在我们面前的这座山就是神山，看这个高12米、宽8米的“神”字摩崖石刻，豁然入目，神威凛凛。神山，原名呢半壁山，又名神度峰。海拔82米，峰顶有一座高16.8米的圆柱体建筑，上面四个篆书大字：“镇山宝杵”。其实，这“镇山宝杵”是一座瞭望塔。莲蓬山是一座森林公园，瞭望塔专为防火救灾而建。“镇山宝杵”之上，按东西南北四个方向，刻有青龙、白虎、朱雀、玄武四个古代传说中的动物。神山虽不大，却有名人名言摩崖石刻几十处。有登山小路，也有直立在峭壁前的铁梯供人攀登，尽管我相信各位游客的胆量和能力，但还是要提醒您注意安全。站在山顶悬崖之间飞架的神桥之上，头顶蓝天，环顾青山，迎八面来风，听松涛阵阵，真有一种身处仙境的感觉。

4、莲花石

这块圆圆的石头，叫做莲花石。有人说她亭亭玉立，像一朵含苞欲放的莲花，就给她起了这样一个美丽的名字。我们知道，莲花的子房叫做莲蓬，这座山，也就被称为莲蓬山了。“莲花石”这三个字，也不仅仅只是我们眼前这块儿岩石的专利，整个莲蓬山上的巨石都可以看做是一朵朵莲花。莲花石公园的创办人是朱启钤先生。

组成莲花石的岩石，和整个莲蓬山一样，十分古老，是25亿年前晚太古代形成的变质花岗岩。有地质学家认为，在几千万年以前，莲蓬山一带曾经是大海的岸边，受海浪的掏蚀，岩石表面留下了许多深深的凹槽。莲花石上的掌形凹槽就是

海蚀作用形成的。

导游业务实训报告总结篇五

回首这一年来繁忙的工作，心里充满着欣慰，一分耕耘一分收获，这一年里我们_销售额达到####万，比2014年####万增长了19个百分点。在这骄人的业绩背后，凝聚着我们公司领导及_每一位员工的心血、浸透着公司领导及_每位员工辛勤的汗水。财务部人员少、工作量大、尤其是每次促销活动及节假日商品变价、库房收货出库量大，工作性质又要求准确无误，因此工作中必须仔细认真。我们财务部每个员工都踏踏实实、兢兢业业，在自己平凡的岗位上尽职尽责，我为拥有这样的团队而感到无比的光荣和自豪。在这三百多天不平凡的考验和磨砺当中，学到的是更多的知识，积累的是更多的经验，克服的是重重困难，更加了解了超市财务运行管理的技术问题和各个操作流程。这一年是充实的一年，使我倍感珍惜的是在_这个大家庭中，我的成长离不开公司领导的关怀，离不开各部门领导和同事们兄弟姐妹般的关爱和帮助。

财务部门作为公司的一个主要职能监督服务部门，“当好家、理好财，更好地服务企业”是我财务部门应尽的职责，在公司领导的正确领导下，各部门的协作帮助下，我们的工作着重于公司的经营方针、宗旨和效益目标上，紧紧围绕重点展开工作，紧跟公司各项工作部署。实现了20_年在核算、管理方面的岗位目标，为公司的发展提供了有利的保障。

现将财务部20_年的工作总结如下：

- 1、为实现公司的方针、目标，理论与实践相结合、加强计算机信息系统治理，使之具体化、规范化和现代化，达到为超市经营活动全面服务的目的，成功升级为v71系统，以适应本超市经营发展。

开业期间我们用的_进销存系统虽然运行了一段时间，但在我

们实际的应用当中，发现_进销存系统对本超市的经营有很多的不足及问题，尤其是软件本身架构不合理，随着经营发展商品不断地增加数据库空间明显不足，使软件在查询数据当中速度特别慢。经过公司领导研究决定必须对系统进行升级，全体财务人员连续加班加点录入所有供应商及商品信息，为了保证升级成功，我们有时连续工作30多个小时没休息将库存商品导入新系统，最后终于成功的完成了升级，为_以后新建大型连锁超市机构积累了宝贵的经验。升级成功后又结合本超市的经营思想、经营理念对系统报表等进行修改，通过上网查资料，与其他超市财务人员沟通请教，对商业电脑公司提需求、谈问题，经过我们认真的调整和钻研，终于使_系统适应了我们超市的经营发展。

2、调动供应商参与管理的积极性，在_系统之上安装scm供应链管理系统

在完善×_系统提高经营管理的同时，为了更好的服务于供应商，让供应商更直观的管理自己的商品，并且通过双方的紧密配合，提高双方工作效率，降低沟通成本，又把_系统和scm供应链管理系统连接起来，经过两个月份的初始化、测试，终于在年底成功的实现了scm供应链管理系统，为了保证这一系统的正常运行，我们手把手的教会供应商怎样操作查询，使供应商们真正的掌握了通过网络管理自己的商品，受到了广大供应商的一致好评。

3、及时总结经验、修正不足、发布各项规章制度，提高公司竞争实力、促进公司跨越发展

财务部全体员工及时总结经验、修正不足，发布了各项财务规章制度，如：《费用结算管理制度》及流程、《供应商结算管理制度》及流程、《负库存、负毛利管理制度》等提高了资金使用效益，真实反映了经营结果。

4、加强库房管理，实行库房科学的记账制度

我们根据库房工作的各个环节，经过调查讨论研究找到切实可行的库房管理办法，把收货、存放、出库、退库、退厂的程序制度化并系统地、有条理地整理出来，做好各种单据登记入帐等工作，月底库房进行全面归纳、盘点，实行科学的记帐制度。

5、加强员工培训，组织大家学习业务知识、财务知识、微机技能、商品知识等

除了让大家学习业务知识、财务知识、微机技能、商品知识外，工作的责任心、事业心、业务能力也是非常重要的。按公司的发展步伐，要有一个跨越式的飞跃，就要加强不断的学习，我们通过学习使全体人员增强了业务知识、增强了对企业的归属感和主人翁责任感，我们把学到的知识真正运用到公司的发展中，做好公司的各项工作。

在这一年忙碌的工作中，我深深感受到企业制度规范化、业务流程化的重要性，在今后的工作中财务部要密切配合营运部、采购部、防损部及各业务部门规范企业制度、完善业务流程的工作。进一步完善库房管理，实现超市库店合一商品快速流通的需求模式。进一步完善scm供应链管理系统，在供应商通过网络管理自己商品的同时，实现网上对帐、结算功能。加强对财务、业务人员系统知识、财务知识的培训，真正的能够通过系统分析、财务分析实现对超市发展决策提供有利的数据支持。

当今国际金融经济形式不断恶化，而且也波及到我们国家，超市行业也受到了影响，好多大型企业像联想、ibm等都在降薪、裁员，但就在这样的情况下我们的公司领导还给我们增长了10%的工资，这体现了我们公司领导对员工的关爱，这充分展现了我们公司具有的无比的生机和活力，20_年是有信心、更有决心而充满憧憬的一年。我们_刚刚两周岁，她生机勃勃、她需要我们每位员工像呵护婴儿一样去爱护她、关爱她，她很快便是展翅腾飞。作为我们更应该在自己的岗位上努力的

工作，为我们共同的_超市美好的明天而奋斗。