

《导游业务》第三章：导游工作程序（1）导游工作集体 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38947.htm

导游工作程序 导游工作是为旅游者提供并落实食、住、行、游、购、娱等各项服务的工作，是旅游服务中最重要的一项服务工作。导游工作的主体是导游员，客体则是旅游者和旅游资源，即由导游员用生动形象的语言将旅游资源介绍给旅游者，使其获得美的享受，扩大阅历，获取教益。我们接待的旅游者来自世界各国、全国各地，来自不同民族，他们的文化层次差异较大，旅游的种类不同，接待规格也大不一样，因而导游服务工作显得纷繁复杂。不过，在各类导游员的工作中，地方导游服务工作具有典型性，其工作程序具有规范性，我们在本章中将着重介绍地方导游员的工作；全程导游员、领队的工作和散客的接待服务与地陪的工作有很多相似之处，因此，我们只择要作简略介绍。我们认为导游工作规范化是使国家旅游业健康发展的一个重要保证，全国导游员应为此作出贡献。

导游工作集体 导游员的任务是实施旅游接待计划，为旅游者提供导游讲解服务和相关的生活服务，导游员还是旅游服务各方面关系的协调者和旅游过程中各种问题的主要处理者，工作繁重复杂。这样繁杂的工作不是一个人所能完成的，事实上，一般是由一个小集体共同完成导游工作的。这个集体通常由全程导游员、地方导游员、地方导游员和旅游团领队组成，有时还包括定点导游员（讲解员）。他们在工作时还需要旅行社各部门，如外联、计调、接待部门以及旅游车司机的密切合作，当然也离不开旅行社领导的统一调度、指挥

。不过，我们通常说的“导游工作”一般是指由导游员们完成的工作。导游工作集体中的三位导游员代表着三个方面，维护着各派出旅行社的利益，而且三者往往素不相识。但是，既然走到一起来了，三者就得共同完成繁杂的导游工作，那么他们应该怎样处理彼此之间的关系完成共同任务呢？我们认为他们之间的基本关系是“分工协作”，而“协作共事”是完成共同任务的关键。

一、协作共事 全程导游员、地方导游员和旅游团领队来自三方，他们各有各的职责，有明确的分工；他们的脾性各异、作风不一、工作方式不同、对一些问题的观点往往相左，因此，他们之间常常会出现一些不愉快，有时关系搞得还很紧张。例如，有些领队，特别是那些常跑中国的职业领队，为了自身的利益，往往对中国导游员的工作横加指责、挑剔，以求讨好旅游者；全陪和地陪之间在工作上也可能出现分歧。但是，他们之间必须协作共事、相互补充，这是提高导游服务质量、圆满完成接待任务的根本保证，具有十分重要的意义。全陪和地陪要努力落实旅游计划，在旅游接待工作中处于主导地位，他们之间的合作显得更为重要。不过，他们也必须与领队搞好关系，尊重他的工作，与他多磋商，重视他的意见和建议，与其密切合作。即使对那些爱挑剔、不易合作的领队，虽然必要时可与其作适当的斗争，但遇事还得与他商量，超越领队直接与旅游者商量活动日程、处理问题是不正常现象，应力求避免。

二、协作共事的基础 全陪、地陪和领队之间的协作不仅十分必要，也存在合作的条件。（一）根本利益相同 全陪、地陪和领队虽然代表着各自旅行社的利益，但他们有共同的工作对象：旅游者；有共同的工作任务：为旅游者安排、落实食

、住、行、游、购、娱等各项服务，执行旅游计划；也有共同的努力目标：组织好旅游活动，提高导游服务质量，让旅游者获得心理上的最大满足，物质上、精神上得到最大享受，从而提高旅游企业的信誉，使其更兴旺、发达。全陪和地陪更有共同的国家利益，有维护中国旅游业的国际声誉、发展国家旅游业的共同目标，有必须执行的国家制订的政策、法规，因此他们之间没有丝毫理由不协作共事。接待方的全陪、地陪与外国旅游团领队之间的协作共事实际上就是中国旅行社和外国旅行社之间的合作。中外旅行社之间良好的合作关系的前提是平等互利、互守信用以及向旅游者提供优质服务，而这些前提条件的具体体现往往就是全陪、地陪和领队的友好合作、共同完成接待旅游团、执行旅游接待计划的艰巨任务。因此，三者之间没有任何理由势不两立、互相拆台。导游员应该明白，导游工作集体三成员之间存在着相互依存关系，既然根本利益相同，就应该同舟共济，鼎力相助；导游员还应该懂得这样的道理：拆别人的台实际上也拆了自己的台，从而损害了所服务的旅行社的利益，损害了国家旅游业的信誉。 [1] [2] [下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com