

《导游业务》第二章：导游员（2）导游员在旅游服务中的地位和作用 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_38986.htm 导游员在旅游服务中起着什么作用，占何等地位？在世界各地存在不同的说法，尤其是导游员的地位，在不同的国家差异很大。但是，谁都不否认“导游工作是旅游服务的代表性工种，导游员是旅游接待第一线的关键人员，起着主导作用”这一点。不过，旅游专家们又认为过分强调导游员及其所从事的工作的重要性，不免偏颇，不利于旅游业的健康发展。旅行社、饭店和交通是现代旅游接待业的三大要素，处于核心地位的则是旅行社。这是因为设计、组合旅游产品的是旅行社：通过各种有效途径销售产品，从国内外招徕旅游者的是旅行社；采取种种措施，安排、落实食、住、行、游、购、娱等各项服务工作的也是旅行社。通过旅行社提供的旅游服务，让旅游者吃得满意，住得舒服，玩得痛快，使其不仅达到度假休息的目的，还能扩大知识、陶冶情操、获得精神享受。在旅行社接待工作中处于第一线的关键人员是导游员，他是导游工作的主体；在旅游活动中，导游员处于中心地位，起着导演的作用。一次旅游活动的成功与否，往往取决于导游员的工作。日本旅游专家北岛克己先生将“导游”列为旅游接待服务的四要素之一，而且是最重要的要素。他指出：在旅游接待工作中“饭店、交通、饮食、导游四要素缺一不可，其中导游员最为重要，因为他的言行会直接影响到其它方面”。西方旅游专家们认为“……一个好导游员会带来一次愉快、成功的旅行，反之，肯定是不成功的旅行”。为了强调导游员的

作用之重要，国际旅游界将导游员称之为“旅游业的灵魂”、“旅行社的支柱”和“参观游览活动的导演”。导游员在旅游接待工作中起着不可或缺的作用，其重要性主要表现在四方面。

一、导游服务是旅游各项服务中最为重要的服务。食、住、行、游、购、娱构成了旅游活动的六要素，其中最重要的、旅游者最向往的当是“游”，而游览活动的导演则是导游员。导游员提供的语言服务沟通了不同的文化，促进了不同民族之间的交流，从而增进了各民族之间的理解和友谊；导游员提供的导游讲解服务帮助旅游者增长知识、获得美的享受；导游员提供的生活服务能使旅游者身心愉快地投入游览活动，去求新、去求异、去求乐。总之，导游员的服务在旅游者实现其主要旅游目的方面起着极为重要的作用，由此证明导游服务是旅游服务中最为重要的服务。

二、导游服务是旅游服务质量高低的最敏感的标志。旅游团到中国参观游览，导游员伴随始终，为他们沟通语言和文化，为他们进行导游讲解并提供生活服务，维护他们的正当权益，保卫他们的生命财产安全。在现代旅游活动中，导游员已成为整个旅游服务运转的焦点和轴心，导游服务已成为旅游服务的关键环节。这是因为其它旅游接待部门提供的服务对一个旅游团而言往往是一次性的，而导游员则与旅游团朝夕相处；一次服务的质量不高可由其它高质量的服务，特别是高质量的导游服务予以补救，而导游员的服务质量低劣却是无法弥补的。我们可以设想，如果伴随旅游者左右的是一个不称职的导游员，是一个令人讨厌的人，这次旅游活动肯定不会成功，旅游者绝对不会满意。因此，可以说，一次旅游活动的成败一般取决于导游员的服务质量，即导游服务的好坏直接

表现为旅游服务质量的优劣，甚至关系着一个国家（地区）旅游业的声誉。三、导游工作是各项旅游服务的联系纽带和中间桥梁 上文已明确指出，旅行社是旅游接待工作的轴心，而旅行社接待服务中的关键人物则是导游员；旅行社与旅游者之间、旅行社与其它旅游企业之间的第一线联络人是导游员。导游员在旅游服务各环节之间相互协作、顾全大局方面，在沟通上下、内外、左右的关系方面起着举足轻重的作用。

（一）承上启下 导游员是国家方针政策的宣传者和具体执行者，他代表旅行社执行旅游计划，为旅游者安排、落实食、住、行、游、购、娱等各项服务并处理旅游期间可能出现的各种问题。同时，旅游者的意见、要求、建议乃至投诉，其它旅游服务部门在接待工作中出现的问题及他们的建议和要求，一般也通过导游员向旅行社转递直至上达国家最高旅游管理部门。

（二）连接内外 导游员既代表接待旅行社的利益，履行合同，实施旅游接待计划，又肩负着维护旅游者合法权益的责任，代表旅游者与各旅游接待部门进行交涉，提出合理要求，对违反合同的行为进行必要的干预，为旅游者争取正当利益；导游员有责任向旅游者介绍中国，帮助他们尽可能多地了解我们的国家、人民、社会、文化和风俗民情以及国家的有关政策、法令等，同时多与旅游者接触，进行调查研究，了解外国，了解旅游者。 [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