

导游实务指导导游服务的作用 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39097.htm

在旅游接待服务中，导游员起着举足轻重的作用。它的作用主要表现在四个方面：

- (1) 导游服务是各项旅游服务中最为重要的服务。在旅游活动中，导游员提供的语言服务，促进了不同民族之间的交流、理解和友谊；导游员提供的导游讲解服务帮助旅游者增加知识，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。所以，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。
- (2) 导游服务是旅游服务质量高低的最敏感的标志。在旅游团的参观游览过程中，导游服务是旅游服务的关键环节。一次旅游活动的成败取决于导游员的服务质量。
- (3) 导游工作是联系各项旅游服务的纽带和桥梁。在旅行过程中，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。首先，导游员是国家方针政策的宣传者和具体执行者，同时，旅游者的意见、要求、建议乃至投诉，以及其他旅游服务部门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。其次，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，又代表旅游者与各旅游接待部门进行交涉，为旅游者争取正当利益。
- (4) 导游工作的质量影响接待国旅游产品的销售。导游工作是一种高智能、高技能的服务工作。导游员决定了导游服务的质量。优秀的导游工作不仅使游客满意而去，而且可以起到

很好的宣传作用，留有较好的口碑，促进旅游产品的销售。
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