

导游实务案例分析：导游员的道德素质 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\\_39258.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39258.htm) 一散客旅游者打算去某一旅游风景区旅游,因对该景区不熟,请该风景区所在市的的一家小有名气的旅行社派一全程导游,该社立即为其派了一位导游小姐.一路上导游小姐带领他参观游玩,兴致颇高,他对这位导游小姐的讲解艺术和热情服务较为满意。可是当他要离开该风景区时，听到旁边有游人谈论起某景点没去过，我付了她钱，她总不会骗我吧。后来一打听才知道，原来是导游小姐根本就没带自己去。结果该社信誉在此游客心理大大折扣。 [分析] 1. 随着旅游业的发展，各地都爱不断完善各项旅游配套服务设施，硬件上去了，可软件却跟不上，以至出现“拉客、宰客没商量”的怪现象。一些导游开口闭口要小费、服务费，该带游客参观的景点都不去，还没作聪明，认为少去一两个景点游客也不知道。这种行为极大地损害了旅游工作人员的形象，更损害了她所在旅行社的信誉。 2. 导游必须具有待人真诚的品质，无论对游客还是对旅行社，都必须讲求信誉，做到言必信，行必果，一切事情必须光明正大，不得背着旅行社同游客、中间商或其他旅行社做私下交易，更不能欺骗游客，损害游客的利益。本例中导游小姐少去景点的做法，是导游职业道德所不允许的，这样做即不公平有不明智，要知“骗”得了一时，而“骗”不了一世，结果只能让游客对导游员产生恶劣的印象，自己酿的苦酒，最终还得自己喝。同时，导游人员在工作中，不能讲游客及有关他所服务的旅行社的坏话。 3. 职业道德教育不可忽视。旅行社

要经常教育导游人员树立强烈的爱国主义观念和法纪观念，培养和督促导游人员在旅游接待过程中严格遵守旅游职业道德。职业道德教育应结合实际情况，采用多种方式，如旅行社的优良传统、发展目标、企业文化内涵和社规社纪的宣传，优秀职工的表彰奖励，重大责任事故及违纪、违法职工的处理，以及日常的思想政治工作等等。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](http://www.100test.com)