

导游实务案例分析：导游迷途游人遭罪 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_39278.htm 例：1998年6月，广东

某公司十几名职员利用假期到湖南南岳衡山旅游。经过与广东一家旅行社联系，旅行社派给了他们一位导游，湖南人，据说很熟悉衡山。于是这些游客在导游的带领下去了衡山，看了南岳大庙，看了麻姑仙境。导游劝这些游客夜登祝融峰，于是游客听从了导游的建议，可是导游却带他们走上了岔路，晚上山上大雾夹杂着雨水，把游客淋得够呛。游客提议下山，不想导游又是一通乱走，走岔了路，翻到了山的那一边，一直走下山到一个村子，村民告诉他们那里根本没有其他的路走出去，只有往回走再上祝融峰，然后从山的另一边下去。于是游客不得不冒着大雨翻过南岳最高峰再下山，几位游客因受雨淋感冒发烧，其他游客也被折腾得不能动弹。

例2：99年7月，来自桂林的6位游客由厦门某旅游服务中心接待，参加厦门—武夷山—福州六日游，费用不低，旅游却让人感到遗憾。一行人下午到达厦门，大家本来肚子很饿，但晚餐却淡而无味，非常糟糕，令人难以下咽。大家只得晚上自己出去吃大排档。第二天到鼓浪屿游览，因为晚点乘飞机去武夷山，所以在5：30被带到餐厅吃饭，由于导游没有事先通知餐厅，等了好久才上菜，而且先上青菜，好菜放在后头，等到菜刚上齐，导游又催着赶飞机，只好匆匆吃一点儿完事。在武夷山，导游是个刚做导游工作的年轻女孩，情况不熟悉，带队出游几乎不做任何讲解，漏掉了许多景点。武夷山每个峰都很高，爬上去很不容易，由于导游业务不熟，使

游客误跑了很多冤枉路。从武夷山到福州，本应乘旅游列车，但接待单位却把游客安排到了一节普通车厢，游客们苦不堪言。[分析] 1. 导游的基本职责之一是向导。当不了一个好向导，不知道路有几条，哪条好走，甚至领错了路，实在是一件可叹可悲的事情。特别是登山，一是要走路，一旦走上错道可谓心力交瘁。二是多阴雨，山间多雨，以至于有“天无十里晴”之说，走着走着就会下雨，不少景点号称“天漏”。同时黑夜登山、清晨看日出也是常见的安排，阴雨加黑夜易走错道，也怕走错道。三是迷路危险，不仅多走冤枉路，还有可能走进原始森林，亦有可能碰上野兽袭来。所以，登山旅游项目一定要派一个好导游，其最基本的要求是身体素质要好，路要熟，是一个无可挑剔的好向导。 2. 旅游团的日程安排和食、住、行、游、购、娱的编配一定要合理。第一次走的路线一定要踩点，时间安排一般应有富余，决不可以想当然。例1中夜登祝融峰，至少对当时那个导游而言不是一个好的安排，以至于走错了道，且听从游客的提议下山却又走岔了路。例2中的吃饭，不是“难以下咽”，就是没有时间下咽，“匆匆吃一点儿完事”，且旅游列车成了拥挤不堪的普通列车。客观地说，导游置身其中，着急、上火、疲惫比游客有过之而无不及，着实令人同情，我们除了责备其技不如人之外，是不是应反思一下旅行社管理方面的问题呢？比如：路线设计有无问题？日程编排是否合适？有没有进行必要的踩点踩线？导游的选派是否慎重？等等。“质量是企业的生命”，这句话对旅行社来讲尤其具有现实意义，如果隔三岔五出一次类似事故，哪里还会有游客上门，旅行社也只好关门了。 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