

导游人员在旅游业中的地位 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_BA_BA_E5_c34_40326.htm 导游人员是旅游的灵魂，导游人员在旅游服务中永远处在主导地位。具体地说，主要表现为以下几方面：（一）导游服务质量决定着旅游产品的价值和使用价值，标志着旅游服务质量的高低。（二）导游人员是整个接待服务中的核心和纽带。导游人员从中起到了承上启下、连接内外、协调左右的作用，使相应服务部门和单位的产品和服务完成了销售，确保旅游服务接待质量。

- 1、承上启下 导游人员是国家方针政策的宣传者和具体执行者，代表旅行社执行旅游接待计划，为旅游者安排和落实食、住、行、游、购、娱等各项服务并处理旅游期间出现的各种问题。同时，旅游者的意见、要求、建议乃至投诉，其他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，一般也通过导游人员向旅行社转递直至上达旅游行政管理部门。
- 2、连接内外 导游人员既代表接待旅行社的利益，履行合同、落实旅游接待计划，又肩负着维护旅游者合法权益的责任，代表旅游者与各有关部门进行交涉，提出合理要求，对违反合同的行为进行干预，为旅游者争取应当享受的权益。同时导游人员有责任向游客介绍中国，帮助他们尽可能多地了解我们的国家、社会、文化、风俗民情以及国家的有关政策、法令等，同时也要进行调查，从旅游者那里了解外国。
- 3、协调左右 导游服务与其他各项旅游服务的服务对象是共同的，因而在目标和根本利益上是一致的。但是，他们在服务内容上又有区别，各部门、各单位有各自的利益。

导游人员对旅游产品具反馈作用和扩散作用。反馈作用：在旅游服务消费过程中，旅游者会根据自己的需要对旅游产品的规格、质量、种类、标准等做出这样或那样的反映。扩散作用：导游服务质量的高低将对旅游产品的销售产生影响，因为，旅游者是凭导游服务质量来判断旅游产品的使用价值。无论导游服务质量的高或低，都会对旅游产品的销售起扩散作用。不同的是，质量高时起促销作用，质量低时起阻销作用。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