

“短板理论”提升导游年审效果导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/542/2021\\_2022\\_\\_E2\\_80\\_9C\\_E7\\_9F\\_AD\\_E6\\_9D\\_BF\\_E7\\_c34\\_542882.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/542/2021_2022__E2_80_9C_E7_9F_AD_E6_9D_BF_E7_c34_542882.htm) 一个木桶由许多块木板组成，如果组成木桶的这些木板长短不一，那么这个木桶的最大容量不取决于长的木板，而是取决于最短的那块木板。因此，决定一个组织能力高低的是组织管理中最薄弱的环节。这就是著名的短板理论。在2008年度厦门市导游员年审培训中，厦门市旅游局巧妙运用“短板理论”效应，强化对违纪、违规导游员的培训，收到了较好的效果。一年一度的年审是考核和提升导游素质的重要手段，如何充分运用年审手段、发挥年审作用、达到年审目的就成为市旅游局考虑的重点和焦点。“充分借鉴短板理论经验，把那些服务不规范而且常常违规的导游员教育好，从根本上提升导游队伍的整体素质。”市旅游局行管处负责人的这一设想得到了领导和同事的赞同。为此，市旅游局行管处、质监所和旅游培训中心密切配合，分类分批对全市导游员进行年审培训，特别组织了一个“导游服务强化提高班”：年度内导游ic卡累计扣分达4分以上（含4分）者，除参加常规课程培训外，还必须参加有针对性的培训、学习。针对这些导游的违规情况，设置了“导游服务质量标准解读”、“旅游政策法规相关条款解读及案例分析”和“导游ic卡扣分情况分析”等课程，并邀请全国优秀导游员和厦门导游形象大使现场做导游讲解示范课。课程深入浅出，理论联系实际，指导性明确，收到了较好的培训效果。不少导游表示感触很深，受益匪浅。导游服务强化提高班的开设还强化了导游员的上进心和荣誉感

，促使他们在今后的工作中更加自我约束、自尊自爱，不甘做“短板导游员”。通过运用短板理论，强化对导游队伍“最薄弱环节”的培训，厦门市导游队伍素质得到了全面的提升，成功达到了本次导游年审的目的。百考试题收集整理"#F8F8F8" 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)