

导游服务在旅游服务中的地位 PDF转换可能丢失图片或格式
，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/464/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c67_464626.htm 一、导游服务在旅游

服务中的地位旅行社、旅游饭店和旅游交通是现代旅游业的三大支柱，其处于核心地位的是旅行社，因为旅行社是联系旅游饭店和旅游交通的纽带。而在旅行社服务中，由于导游员直接与游客接触，并且接触时间最长，是旅游产品的主要生产者（即旅游行程的兑现者），况且，导游服务质量是衡量旅行社整体服务质量的重要和主要标志，因此，与旅行社服务中的其他服务（如住宿、餐饮、购物、娱乐等服务）相比，无疑居于主导地位。

二、导游服务的作用导游员是旅游接待工作的主体，在旅游活动中起着主导作用。在旅行社内，接待工作的主体是导游员，他们是旅游接待第一线的关键人员；在旅游活动中，导游员处于中心地位，起着导演的作用。一次旅游活动的成功与否，关键往往在于导游员，外国旅游专家认为“.....一名好导游会带来一次愉快的旅游，反之，肯定是不成功的旅游”。为了强调导游员的作用之重要，国际旅游界将导游员称之为“旅游业的灵魂”、“旅行社的支柱”和“参观游览活动的导演”。导游员在旅游接待工作中起着举足轻重的作用，其重要性主要表现在下述三方面：（一）导游服务是旅游各项服务中最为根本的服务食、住、行、游、购、娱构成了旅游活动的六要素，其中最重要的是“游”，而游览的“导演”则是导游员。导游员为旅游者提供的语言服务沟通了不同的文化，促进了不同民族之间的交流；导游员提供的导游讲解服务帮助旅游者增长知识

、加深阅历、获得美的享受；导游员提供的生活服务帮助旅游者身心愉快地投入游览活动，去求新、去求异、去求乐。总之，导游员的服务在旅游者实现其主要旅游目的方面起着不可或缺的作用，由此证明导游服务是旅游服务中最为根本的服务。

（二）导游服务是旅游服务质量高低的最敏感的标志

旅游团在中国参观游览，导游员伴随始终，朝夕相处，为他们提供语言翻译服务、导游讲解服务和生活服务，保证他们吃得好、住得舒适、玩得痛快，还维护他们的正当权益、保卫他们的生命财产安全。在现代旅游活动中，导游员已成为整个旅游服务工作运转的焦点和轴心，导游服务已成为旅游服务的关键环节。一次旅游活动的成功或失败往往决定于导游员的服务质量，即导游服务的好坏直接表现为旅游服务质量的优劣，甚至关系着一个国家（地区）旅游业的声誉。

（三）导游工作是各项旅游服务的联系纽带和中间桥梁

旅行社与旅游者之间、旅行社与其它旅游企业之间的第一线联络人员是导游员，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、左右、内外的关系方面，导游员的作用举足轻重。

- 1、承上启下

导游员是国家方针政策的宣传者和具体执行者，他代表旅行社执行旅游计划，为旅游者安排、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，其它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，一般也通过导游员向旅行社转递直至上达国家最高旅游管理部门。

- 2、连接内外

导游员既代表接待旅行社的利益，履行合同、落实旅游计划，又肩负着维护旅游者合法权益的责任，他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，为旅游者争取应该享受的正当权益；导游员有责任向旅游者介绍中国，帮助他们尽可能多地了解我们的国家、社会、人民、文化和风俗民情以及国家的有关政策、法令等，同时也要进行调查研究，从旅游者那里了解外国。

3、协调左右旅游服务与其它社会服务有着密不可分的联系，而旅游服务的各组成部门，即各个不同系列的服务在实施过程中又是相互渗透、相互作用、相互联系、相互合作的。旅行社与饭店、餐馆、游览点、交通部门、商店、娱乐场所等旅游企业之间的第一线联络人是导游员（主要是地陪），他在各旅游企业之间起着重要的协调作用。搞好与各有关部门的关系、相互协作对提高旅游质量至关重要，这是因为：1）导游员要通过自己的努力使旅游者在游览过程中的物质补偿及其它需求得到满足，因此，相互协作是导游服务中的生活服务得以顺利进行的重要条件；2）相互协作是提高生活服务质量的 important 保证，而高质量的生活服务又为导游讲解服务的成功提供了有利条件。

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