

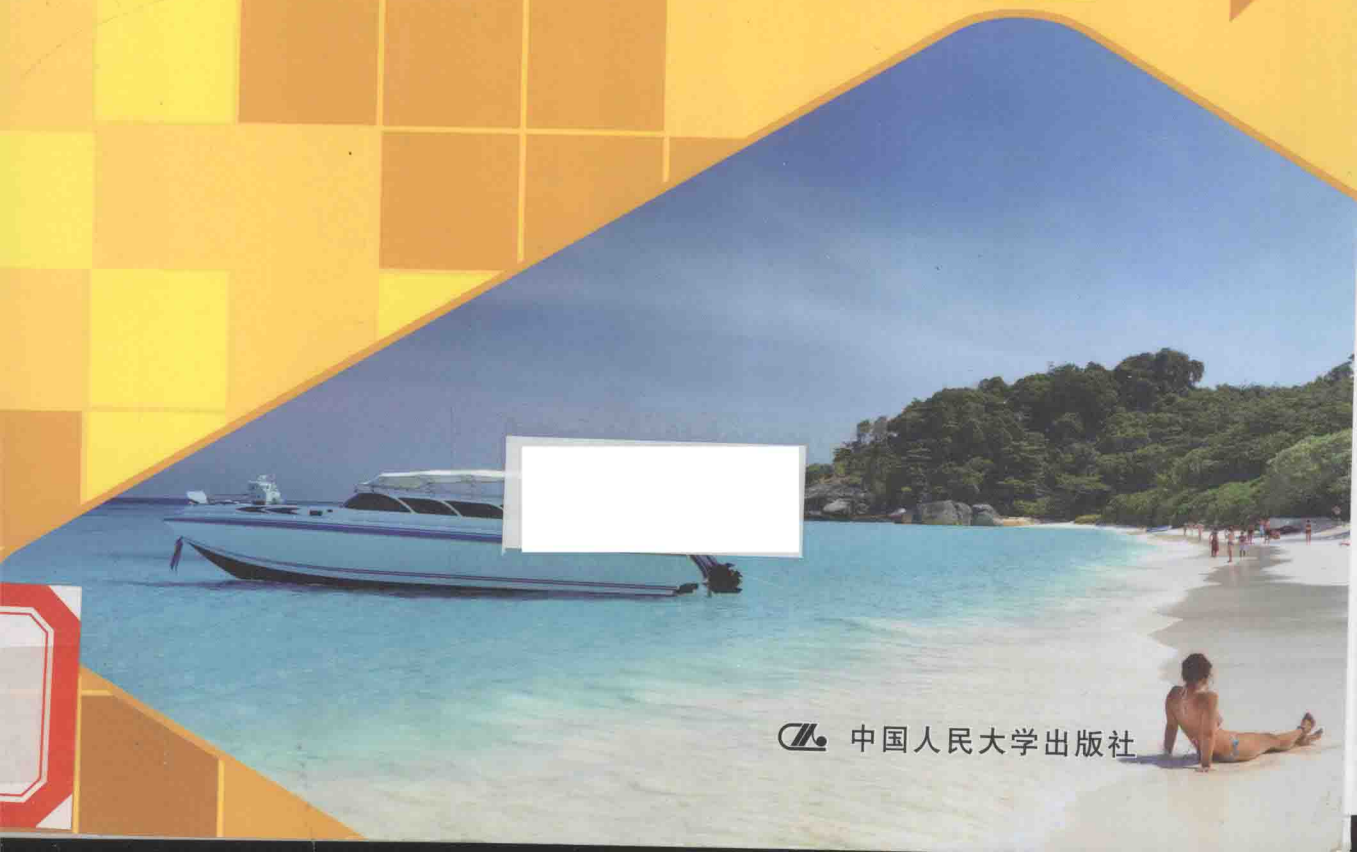
2013年广东省高等学校教学质量与教学改革工程建设项目

DAOYOU SHIWU ANLI YU FENXI



导游实务案例与分析

主 编 ◎ 王晓宁 易婷婷
副主编 ◎ 郑文丽 牛 宁



 中国人民大学出版社

THE UNIVERSITY OF CHINA PRESS

UNIVERSITY OF CHINA PRESS

中国文学案例与分析

中国文学案例与分析
中国文学案例与分析

中国文学案例与分析

中国文学案例与分析

2013年广东省高等学校教学质量与教学改革工程建设项目



导游实务 案例与分析



主 编 王晓宁 易婷婷
副主编 郑文丽 牛 宁
参 编 江 澜 刘艳红
蒲 阳 罗志慧
插 图 涂小京

中国人民大学出版社
· 北京 ·

I. ①导… II. ①王… ②易… III. ①导游-高等教育-教材 IV. ①F590.63

2013 年广东省高等学校教学质量与教学改革工程建设项目

导游实务案例分析

主 编 王晓宁 易婷婷

副主编 郑文丽 牛 宁

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京东方圣雅印刷有限公司

规格 185mm×260mm 16 开本

版 次 2014 年 1 月第 1 版

印 张 13

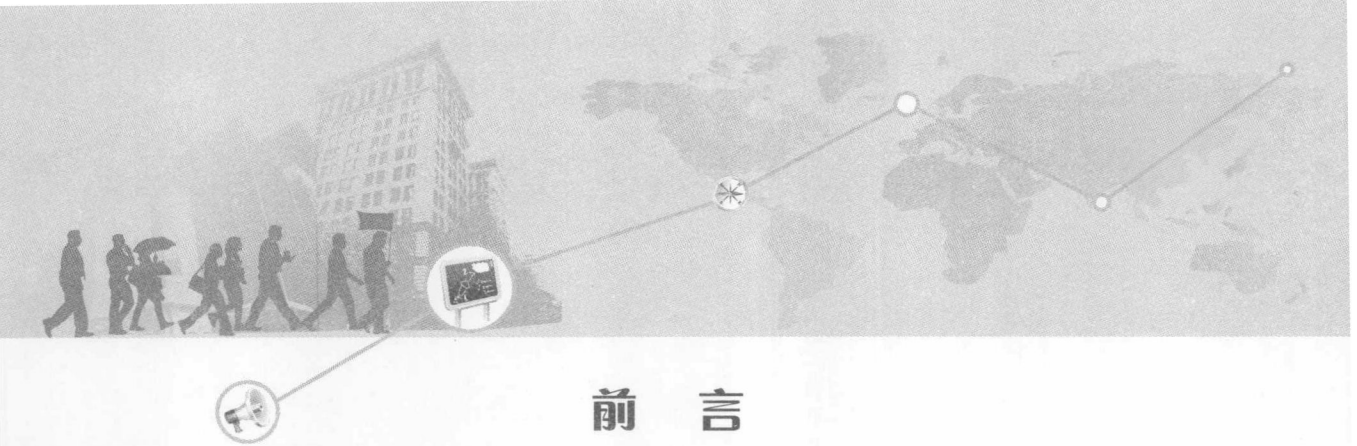
印 次 2014 年 1 月第 1 次印刷

字 数 293 000

定 价 26.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



前言

导游服务是影响旅游服务质量的重要环节,导游素质的高低直接关系服务质量的优劣。因此,培养高素质的导游队伍已成为我国旅游业发展的当务之急。这也是编写本书的主要目的。

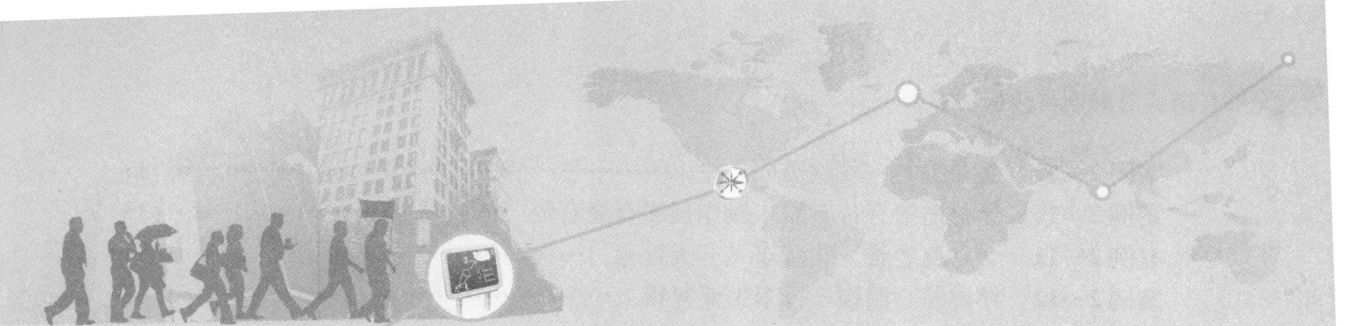
为此,我们邀请了广东省旅游协会的高级导游和业界专家,以及暨南大学、华南师范大学、深圳大学、广东外语艺术职业学院等高校的学者共同编写本书。另外,广东省旅游质监所梁永忠副所长和陈明静女士、广东省中国旅行社的肖青国副总经理和刘决斗主任、广之旅国际旅行社的曾冠麟经理和禤慧玲女士、广东南湖国际旅行社的李飞健经理、中国国际旅行社的闵晓丽经理和刘丽明经理、广州汇粤国际旅行社的曾志军总经理、广东国龙国际旅行社的沈莉莉总监、广州东方国际旅行社的苏洁经理、广东绿色国际旅行社的王飞遥经理和王尚诚经理提供了部分案例或相关素材,在此对他们的无私帮助和大力支持表示衷心感谢!

本教材共八章,包括导游概述、导游服务程序与规范、旅游团队接待技巧、突发事件和特殊要求的处理、导游综合能力、导游语言艺术、导游业务相关知识和导游综合案例。本教材具有以下特色:

1. 案例丰富。教材共有经典案例 146 个,多数案例来源于编者的实际带团经历,描述生动,类型多样,涉及导游服务的各个环节。
2. 内容实用。教材编写成员多为资深导游,曾荣获过国家级和省市级金牌导游、优秀导游等荣誉。他们具有全陪导游、地陪导游和出境领队的丰富带团经验,实操能力突出,在教材中分享了大量实用的宝贵经验。
3. 方便教学。教材的体例设计和内容编排紧扣教学目标、遵循教学规律,每个案例后面都设有讨论题引导学生思考,并附有“服务提示”提供实操指导。

本教材在编写过程中,参阅了国内外相关研究资料和案例素材。对此,我们已尽可能地标明出处,但因篇幅所限,无法一一列出。在此谨向各位作者表示歉意和衷心的感谢。

编者



目 录

第一章 导游概述	1
导入案例1 平时狠钻业务知识,最终走上“百家讲坛”	1
案例1—01 导游弄巧成拙,游客罢宴而去	3
案例1—02 不懂礼仪犯禁忌,频频摸头惹是非	4
案例1—03 财务人员顶替带团,业务知识一窍不通	5
案例1—04 兼职导游太失职,可怜游客被遗落	6
案例1—05 多种语言有何难,“电子导游”来迎客	8
案例1—06 座位问题引发争吵,游客之间矛盾升级	9
案例1—07 宁波地陪费力讨好,日本领队勃然大怒	11
案例1—08 测试与考查结合,知识与素质并重	12
案例1—09 某市“十佳”导游考核表	13
案例1—10 做好六项服务,打造导游之家	15
案例1—11 游客蛮不讲理无端猜测,导游忍气吞声任其搜查	17
案例1—12 游客拒绝购物,结果却遭报复	19
案例1—13 全陪理直气壮无证上岗,地陪自掏腰包代为买单	20
案例1—14 外宾询问秦始皇功过,导游不知如何作答	21
案例1—15 行程时间临时变动,导游控制不利局面	22
案例1—16 地陪油腔滑调招反感,作家撰写文章发感慨	23
案例1—17 老翁犯隐疾,导游细照料	24
第二章 导游服务程序与规范	25
导入案例2 一视同仁提供服务,游客感受各不相同	25
案例2—01 台湾领队擅自承诺,广州地陪恕难兑现	27
案例2—02 机场接错团队,地陪将错就错	28
案例2—03 广东导游的一段欢迎词	29
案例2—04 失误进错饭店,巧妙化解难题	30
案例2—05 删减景点去购物,天色已暗骑骆驼	31
案例2—06 游客频繁插嘴,导游忍无可忍	32
案例2—07 菜肴有虫起干戈,餐厅加菜化玉帛	33
案例2—08 大雾停航返程困难,地陪偷懒不来送团	34

案例 2—09	女导游的一段欢送词	35
案例 2—10	导游途中有苦有甜, 操作程序有褒有贬	36
案例 2—11	“京典之旅”北京双飞五天行程	38
案例 2—12	导游贴心照顾, 行李失而复得	40
案例 2—13	为赶行程夜爬黄山, 游客不满集体投诉	41
案例 2—14	证件丢失心急如焚, 及时补办按时登机	42
案例 2—15	导游处理不当, 游客如厕误机	43
案例 2—16	境外购石头, 入境引“噩梦”	44
案例 2—17	游览著名古寺, 却遭马蜂蜇伤	46
案例 2—18	“经典台湾六日游”行程	47
第三章 旅游团队接待技巧		50
导入案例 3	迟到、堵车状况多, 疲惫、饥渴怨气大	50
案例 3—01	旅途尝鲜果, 舌尖品中国	52
案例 3—02	地陪好心加菜, 犯忌引来误会	53
案例 3—03	计调大意订错店, 一字之差引冲突	54
案例 3—04	挖沙船横扫客船, 江面上飞来横祸	55
案例 3—05	满腔虔诚来朝拜, 事与愿违扫兴归	56
案例 3—06	境外购物遭威胁, 游客回国要投诉	57
案例 3—07	“见见世面”要求无果, 散布谣言侮辱导游	58
案例 3—08	导游太大意, 老翁魂归天	59
案例 3—09	六十老翁要逞强, 红海浮潜酿悲剧	60
案例 3—10	合理诉求未满足, 说明会上生矛盾	61
案例 3—11	全团皆是学生, 导游懒得说话	62
案例 3—12	学生喧哗欠尊重, 导游教育要爱国	63
案例 3—13	游客无理要换人, 导游莫名受“歧视”	64
案例 3—14	事无巨细要周全, 政务团队不好带	65
案例 3—15	事先了解欠充分, 迎接仪式成泡影	66
案例 3—16	订立旅游合同, 防范变更风险	67
案例 3—17	钻研专业知识, 满足高端需求	68
案例 3—18	以客为友, 视客为亲	69
案例 3—19	发生交通事故, 地陪事不关己	70
第四章 突发事件和特殊要求的处理		71
导入案例 4	毒鱼击伤惊魂未定, 枪声四起又遇暴乱	71
案例 4—01	澳门美食诱人, 游客牌坊走失	73
案例 4—02	鼻血不止恐寿命将尽, 积极应对终安然无恙	75
案例 4—03	导游处理不当, 错失抢救时机	77
案例 4—04	机场安检已过, 证件不知所踪	78
案例 4—05	酒店大堂等待分房, 游客手机不翼而飞	79

案例 4—06	虽有万无一失准备,行李阴差阳错遗失	80
案例 4—07	感动中国最美导游,身受重伤舍己救人	82
案例 4—08	不知逃生通道,半夜火海惊魂	84
案例 4—09	结伴逛街购物,遭遇飞车抢包	85
案例 4—10	使用问题食盐,集体食物中毒	86
案例 4—11	以为扭伤无大碍,医院检查竟骨折	88
案例 4—12	大雪封山景点取消,返程艰难几经周折	89
案例 4—13	游客全是穆斯林,用餐安排须谨慎	90
案例 4—14	游客言辞暧昧,导游巧妙应对	91
案例 4—15	游客涉嫌吸毒,导游沉着应对	92
案例 4—16	南非遭遇持枪抢劫,领队临危急中生智	94
案例 4—17	餐厅突然停电,导游将计就计	95
案例 4—18	衔接欠妥临时停车,陕北民歌化解不满	96
案例 4—19	国外遭遇海啸,导游临危不乱	97
案例 4—20	饭后提醒虽不断,酒后踩空仍身亡	98
案例 4—21	欢呼雀跃来西藏,高原反应扫兴归	99
案例 4—22	地动山摇时,导游从容应变	101
案例 4—23	“非典”英雄,导游榜样	102
案例 4—24	埃及遭遇游行示威,领队及时调整行程	103
第五章 导游综合能力		104
导入案例 5	游客喜好各异,导游巧妙安排	104
案例 5—01	服务细节小中见大,漏运行李完璧归赵	106
案例 5—02	药品有价,服务无价	108
案例 5—03	团队好似联合国,导游要懂多语言	109
案例 5—04	地陪、全陪、领队巧分工,观光、用餐、拍照三不误	110
案例 5—05	旅游大巴改地铁,客人不满化欢欣	111
案例 5—06	独辟蹊径提升审美意识,学以致用优化服务质量	113
案例 5—07	熟悉德国游客审美习惯,帮助游客获得最佳享受	114
案例 5—08	航班延误状况连连,优秀导游当之无愧	116
案例 5—09	外宾提问暗藏“杀机”,导游巧答西藏问题	118
案例 5—10	地接社降低标准惹众怒,导游员满腹委屈忙协调	119
案例 5—11	航班延误不可预料,导游灵活化解危机	120
案例 5—12	积极工作被投诉,导游懵懂不知情	121
案例 5—13	迷人海南风光迤迳,实习导游忘乎所以	122
案例 5—14	司机开车吃花生,领队巧妙来提醒	123
案例 5—15	游客受轻伤无理取闹,导游委屈完成行程	124
案例 5—16	一时忽略提醒,无奈自掏腰包	125
案例 5—17	好心差点办坏事,临场考虑要周到	126
案例 5—18	宣传文字惹憧憬,名不副实遭投诉	127

第六章 导游语言艺术	128
导入案例6 导游词：河南嵩山少林寺	128
案例6—01 导游词：中国民俗文化村	131
案例6—02 导游词：花城明珠——云台花园	135
案例6—03 导游词：食在广州	140
案例6—04 导游词：广东八怪	147
第七章 导游业务相关知识	151
导入案例7 恪守礼节需慎行，尊敬领袖莫疏忽	151
案例7—01 酒店护照遗失，原是虚惊一场	153
案例7—02 乘车礼仪不遵守，外籍客人惹争端	154
案例7—03 离队乞讨被处罚，街头赌博遭驱逐	155
案例7—04 举手之劳带洋酒，横琴海关被查处	156
案例7—05 导游好心推介，游客食后中毒	157
案例7—06 清风送爽睡意浓，夜半风高盗贼来	158
案例7—07 车前抽烟来解闷，大巴后滑酿惨剧	159
案例7—08 火车停靠太短暂，导游提醒要及时	160
案例7—09 客人下车如厕，大巴遭遇盗贼	161
案例7—10 商场强行搜身，导游袖手旁观	162
案例7—11 游客三番改变主意，导游一一满足要求	163
案例7—12 游客幸免受伤，导游不慎摔折	164
案例7—13 中途下车如厕，不料被狗咬伤	165
案例7—14 体验婚俗寻开心，花钱消灾求脱身	166
案例7—15 异国遭遇机场罢工，领队肩负责任重大	167
案例7—16 团队状况频频，领队考验重重	168
案例7—17 饶有兴致购买瓷器，突发病症不省人事	169
案例7—18 百密一疏计划险成泡影，另辟蹊径行程圆满完成	170
第八章 导游综合案例	172
案例8—01 横穿马路品尝夜宵，遭遇车祸当场死亡	172
案例8—02 游客被诊癌症晚期，导游尽职悉心照料	173
案例8—03 财物国外被盗，游客退团起诉	174
案例8—04 小孩厕所手掌划伤，责怪导游提醒不周	175
案例8—05 导游心不在焉，全程环环出错	176
案例8—06 事发当时要私了，次日返程要赔偿	177
案例8—07 客人自己迟到，反找导游索赔	178
案例8—08 同事顺路搭车，无辜被疑盗窃	179
案例8—09 先接错客人，又私减景点	180
案例8—10 驾照原因车辆被扣，导游拒绝请示领导	181
案例8—11 大巴意外迟到，客人过度维权	182

案例 8—12	推销餐饮夸张宣传, 洛阳水席名不副实	183
案例 8—13	盛情难却尝海鲜, 不欢而散生隔阂	184
案例 8—14	团队拼车未说清, 两队客人起冲突	185
案例 8—15	客人酒后出言不逊, 导游不满扣留房卡	186
案例 8—16	韩国旅游满心期待, 滑雪不成大失所望	187
案例 8—17	旅游途中遇车祸, 导游擅自改行程	188
案例 8—18	饭有碎石嗑断牙齿, 陪同诊治仍遭投诉	189
案例 8—19	能力欠佳组织无序, 态度傲慢出言不逊	190
案例 8—20	更改景点又加收费用, 降低餐标还强迫购物	191
案例 8—21	老人韩国手足无措, 领队导游漠不关心	192
参考文献		194

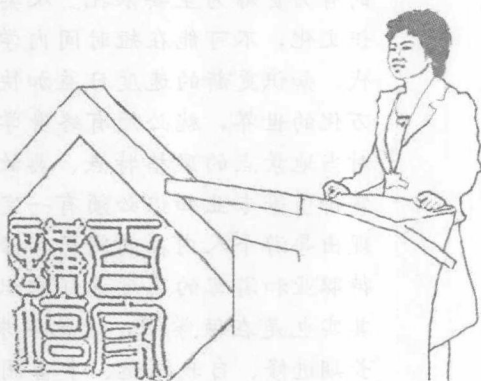


第一章 导游概述

导游服务具有服务性、文化性、社会性、经济性和涉外性等性质，并具有独立性强、复杂多变、脑体高度结合和跨文化性等特点。因此，导游服务必须遵循“服务第一、维护各方权益、合理而可能”的原则。导游人员是导游服务的提供者，是依照《导游人员管理条例》规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。其可以按业务范围、职业性质、使用语言和技术等级进行不同的分类。各类导游人员必须履行其职责，并具备良好的思想素质、文化素质、技能素质、心理素质和身体素质。我国各级旅游行政管理机构对导游人员进行资格认证、专业培训和相关管理。

导入案例 1

平时狠钻业务知识，最终走上“百家讲坛”



赵英健，现任清东陵文物管理处副处长，高级导游员，中国紫禁城学会、中国清宫史学会、河北省博物馆学会会员。她没有过深的资历，却走上了央视名牌栏目“百家讲坛”。她终日囿于清东陵方圆百里之地，却让联合国世界遗产委员会专家回国后念念不忘，专门写信表示赞赏。

“要给游客一碗水，导游自己必须有一桶水。”赵英健自己回忆，刚上班时，一般的导游人员每人每天带两到三个团，而她的最高纪录却是半天就带四个团。她以“特有成就

感”来形容自己的工作热情。正是凭着对本职工作和东陵博大历史文化的深深热爱，赵英健多年来学习和研究了大量旅游专业知识，探索了不同层次的游客心理，写下了几万字的读书笔记和心得体会。她为了将正史与野史巧妙结合起来，使自己的讲解更有知识性和趣味性，在学习了大量清史资料的同时，还遍访了本地守陵人的后裔，丰富了自己的知识。

2000年1月，清东陵申报世界文化遗产项目进入关键时刻，市政府临时决定把古建筑介绍和清史介绍这两项任务交给赵英健。当时，离专家组来清东陵只剩下20天。20天的时间要准备好对清东陵古建筑的全面汇报，要准确地介绍清东陵涵盖的清史资料，这让临危受命的赵英健感到空前的压力。

.....

艰辛的努力终有回报。联合国世界遗产委员会专家、国际古迹遗址理事会秘书长让·路易·卢逊在清东陵考察期间，赵英健将清东陵源远流长的历史和精美的古建筑有机结合在一起，准确到位地将历史信息传达给贵宾。让·路易·卢逊先生对清东陵的文物保护和管理工作非常满意，对赵英健的讲解汇报给予了高度评价。2000年11月30日，经联合国世界遗产委员会批准，清东陵等被正式列入《世界文化遗产名录》。

记事本

讨论

1. 你能从以上案例中学到什么？
2. 你遇到过优秀的或不合格的导游人员吗？请举例说明。

服务提示

导游服务是一种高智能的服务，它以导游人员的智力资源为主要依托。人类几千年积累下来的知识文化，不可能在短时间内学完。尤其是在当今时代，知识更新的速度日益加快。导游人员应对千变万化的世界，就必须有终身学习的态度。导游人员对当地景点的风格特点、典故渊源、历史意义、现实价值等专业知识必须有一定量的沉淀，这不仅体现出导游个人内在的阅历和修炼，也体现出导游对待职业和游客的高度责任意识。积累旅游业务知识其实也是在做学问，这就要求导游人员孜孜不倦、长期进修、自我深造、丰富阅历，以便在讲解工作中以翔实的信息、确凿的理据、恰当的方式为游客传递有效知识，提升游客对导游讲解的信任度和满意度。



案例 1—01

导游弄巧成拙，游客罢宴而去

一位法语导游带领一队法国游客去吃地方风味，其中有一道菜叫“糖醋活鲤鱼”。这位导游对本地厨师的高超技艺颇为自豪，喋喋不休地向游客介绍这道菜的具体做法：快速将鲤鱼去鳞、破肚，拎着鱼头将鱼身放进油锅将鱼炸熟，浇汁，盛盘，上桌。等鱼上桌后，看到这条可怜的鲤鱼嘴巴还在一张一合时，全体游客发出了强烈的抗议，对这种残忍的、非“兽道”（相对于“人道”而言）的做法表示愤怒。游客集体罢宴而去。

资料来源：<http://lygl.jpkc.kdvtc-edu.cn/Item/Show.asp?m=1&d=55&p=2>。



讨论

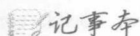
1. 这位导游在服务工作中存在什么问题？
2. 在接待欧美游客时，导游在饮食安排方面应注意哪些问题？



服务提示

1. 该案例中，导游严重疏忽了法国游客对“糖醋活鲤鱼”的接受程度，造成游客的罢吃和愤怒。欧美人提倡保护动物，反对虐待动物，动物保护组织的影响力强大，公民普遍具有动物保护意识。在他们看来，吃“糖醋活鲤鱼”就是残杀动物，他们不但会对此菜避而远之，也会对导游人员的品质产生质疑。

2. 导游人员应该注意：欧美游客重视健康，餐饮讲究营养平衡和荤素搭配。主菜多是鸡鸭鱼肉和海鲜，一定要配蔬菜，如菠菜、扁豆、花菜、番茄等。通常不吃味精，吃饭时爱饮酒且比较讲究：红葡萄酒配红肉（牛、羊、猪肉等）、白葡萄酒配白肉（鸡、鸭、鱼、海鲜产品等）。导游人员在安排中式餐饮时要体现出中华民族的健康美食倾向，体现人与自然的和谐，如果推荐“泥鳅钻豆腐”、“燕窝”、“鱼翅”、“猴脑”、“熊掌”等以虐杀动物为过程的烹煮菜肴方式，非但不能带来好评和认同，反而会引来反感甚至是冲突。作为当代有责任的中国公民，不应该把这些以猎奇为目的而残害动物的“菜肴”向欧美游客引荐，以免损害个人和国家形象。



记事本



案例 1—02

不懂礼仪犯禁忌，频频摸头惹是非

一次，一位年轻的导游接待了一个泰国旅游团队。接待过程中，导游的服务热情周到，客人们很满意，但后来却发生了一件不愉快的事而招致客人投诉。原因是团内有一对年轻夫妇的小孩长得十分可爱，导游忍不住摸了一下小男孩的头，这种在中国人看来最平常不过的举动，却触犯了泰国人“重头轻脚”的禁忌，男孩的父母当即沉下脸来，但导游却不懂得察言观色，又忍不住摸了一下小孩的头。这次，男孩的父母再也控制不住自己的情绪，当场与导游吵了起来。

资料来源：<http://www.doc88.com/p-385438970521.html>。



记事本



讨论

1. 这位导游在服务工作中有何不妥之处？
2. 导游人员应如何注意导游服务的跨文化性？



服务提示

1. 该案例的不妥之处在于：导游为了表示对泰国小男孩的喜爱而两次触摸其头部，疏忽了跨文化交流的差异性。泰国人认为头部是精灵所在的重要部位，如果无意中碰及他人的头部，要立即诚恳地道歉。他们忌讳外人抚摸小孩的头部，小孩的头部只允许国王、僧侣和自己的父母抚摸。即使是理发师也不能乱动别人的头部，在理发之前必须说一声“对不起”。

2. 由于导游工作的性质特殊，服务对象的国籍、民族不同，身份地位各异、品质性格各有特点，优秀的导游人员要有高度的跨文化交流意识，不仅要了解本国的情况，还要了解我国主要入境游国家和地区的行为习惯。作为涉外导游人员，有必要了解跨文化交际中的时间学（chronemics）、体距学（proxemics）、身势语（kinesics）、接触语（haptics）、外表语（physical appearance）、目光语（oculosics）、辅助语（paralanguage）、美声语（aesthetic communication）等，熟悉这些情况不仅有利于导游人员有的放矢地提供导游服务，而且还能加强与游客的沟通。



案例 1—03

财务人员顶替带团，业务知识一窍不通

某旅行社发往昆明一个三十多人的团队。当时地接社因人手紧张，竟派出公司财务人员顶替导游带团。由于该工作人员对行程、景点、饭店、宾馆均一问三不知，而且将从昆明去西双版纳的飞机换成汽车，游客没玩好、吃好，一路颠簸，冤枉钱花了不少，回来憋一肚子气向旅行社发泄，使旅行社的声誉蒙受很大损失。

资料来源：<http://jpk.hbtvc.com/ldyy2010/ku/306.htm>。



讨论

1. 带团导游应具备哪些基本的资质条件？
2. 未获得导游资质的人员带团可能造成哪些后果？



服务提示

1. 《导游人员管理条例》规定：导游人员是指依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游人员必须通过全国导游资格证考试并获得资格证，这是上岗的先决条件。持证导游人员应当不断提高自身业务素质和职业技能，熟悉出团计划，为旅游团队提供符合合同规定的吃、住、行、游、购、娱活动。

2. 导游人员进行导游活动时，应当佩戴导游证，未获得导游资质的人员带团，会产生严重后果：首先，由于缺乏业务常识，他们不了解《导游人员管理条例》的规定，案例中财务人员随意更改团队的出行工具，就是违反了条例规定：“导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划，安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动”，造成货不对板，引致客人的投诉，重者还会受到旅游行政管理部门的行政处罚（《导游人员管理条例》规定：“无导游证进行导游活动的，由旅游行政部门责令改正并予以公告，处1 000元以上3万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得。”），或是通过法律途径来解决问题，给旅行社的经济效益和社会效益造成极大损失。

记事本



案例 1—04

兼职导游太失职，可怜游客被遗忘

某旅行社质监部小张接到一个电话。游客刘某怒气冲冲地说：“我要投诉你们的导游！”游客讲述了自己的经历：“那天早上我根据旅行社的规定，7:00 赶到规定地点集合，但是导游 7:15 才带我们出发。而且，导游不着工作服、不拿导游旗、不主动联系客人，以致游客都不知道导游在哪里、什么时候出发。最严重的是，回来时导游竟将我落在集合地。当时，我已经提前半小时到达指定地点，并且签了名，但后来换了上车地点，导游没有通知我，她以要准时发车为由，将我落在原集合地点。导游还说，我已经签名了，她不负责任，让我自己坐车回家。我要投诉你们的导游，并要求赔偿。据我了解，你们的导游是兼职的，到底有没有导游证？”小张了解情况后，第二天给游客答复：“非常感谢您的建议，我们的导游确实是兼职导游，因为是旅游旺季，培训不够，造成导游失职，我们会在以后的工作中改进和完善的。请您后天到旅行社领取赔偿金。”

资料来源：<http://www.toptour.cn/detail/info29411.htm>。



记事本



讨论

1. 兼职导游在旅行社的经营活动中起到什么作用？
2. 旅行社如何更好地对兼职导游进行管理？



服务提示

1. 由于现实的经济利益问题，国内的大部分旅行社中，兼职导游（又称挂靠导游、社会导游）所占比例很高，甚至超过全职导游的数量。他们可能挂靠于旅行社名下，或同时为多个旅行社工作，和旅行社之间的劳动关系比较松散。每单团队结束后，双方之间的合作关系即宣告结束。他们在旅游旺季时，为旅游行业提供了充足的后备力量，由于不用向他们发放定期工资和福利，聘用兼职导游带团可以帮助旅行社缩减开支、降低成本、调用人手；旅行社减少了大部分的人力资源成本，可以将精力投入到线路设计、旅游服务采购等核心业务中。
2. 按照《导游人员管理条例》和《导游人员管理实施办法》的要求，导游服务管理机构要承担起对兼职导游的日常管理、教育培训和奖罚清退的工作，可将社会导游的日常管理从旅行社中分离出来，实施更具有针对性的专业化管理。因此，旅行社要善于和导游服务机构建立良好的沟通渠道，便于借用

优秀的兼职导游为旅行社服务。为此，旅行社和导游服务机构要携手合作，创造良好的管理效应：

(1) 提供继续教育：通过年度培训、网络课程、知识讲座等多种形式，帮助导游不断提高业务素质、扩大知识层面、增强专业技能，激发兼职导游的兴趣与爱好，满足他们的学习需求。

(2) 创造工作机遇：既解决旅行社旺季导游需求量大的问题，又解决兼职导游没有机会带团的问题。当工作中出现纠纷时，在尊重事实的前提下，尽量维护导游的权力和利益，为导游提供支持和帮助。

(3) 改善福利待遇：新的劳动合同法于2008年1月1日正式实施，增加了若干有利于劳方的条款，比如“用人单位自用工之日起即与劳动者建立劳动关系”、“企业不签劳动合同需付双薪”、“被派遣劳动者享受同工同酬”等。从业者的待遇、人身保险都将得到极大的改善，这也在一定程度上鼓励了兼职导游的工作积极性。