

# 导游服务中的常见问题及对策分析

尹文典 刘莉

吉林外国语大学

DOI: 10.12238/mef.v4i6.3711

**[摘要]** 旅游作为一种精神食粮,已经成为人们生活中的重要组成部分。在旅行时,很多人会选择跟团旅游,把安排旅游活动的权力交到导游手中。在此过程中,导游和游客有着密切接触,导游一旦出现问题,不仅会给游客带来不愉快的旅行体验,也会对旅游业造成不良影响,甚至影响一个国家或一个地区的整体形象。本文调查了有关导游服务的研究现状,列举了导游服务中出现的常见问题,并对这些问题提出了相应的解决策略,为导游服务提供参考。

**[关键词]** 导游; 导游服务; 服务质量

中图分类号: F592 文献标识码: A

## Common Problems and Countermeasures in Tour Guide Service

Wendian Yin, Li Liu

Jilin International Studies University

**[Abstract]** As a spiritual food, tourism has become an important part of people's lives. When traveling, many people will choose to travel with groups and give the power to arrange tourism activities to the guide. In this process, the guide and tourists have close contact. Once the guide has problems, it will not only bring unpleasant travel experience to tourists, but also adversely affect the tourism industry, and even affect the overall image of a country or a region. This paper investigates the research status of guided tour service, lists the common problems, and puts forward corresponding solutions, providing reference for guided tour service.

**[Key words]** guide; guide service; service quality

随着中国经济的蓬勃发展以及个人支付能力和购买能力的提高,人们的旅游活动日益增多。每逢节假日,出门旅行就成了人们休闲放松的好方式。而导游服务的质量与游客的满意度息息相关,只有优秀的服务质量才会使游客获得满意的旅游体验。并且,导游的服务质量也与旅游企业甚至一个国家或地区的整体形象密不可分。因此,我们应该重视导游服务质量,把提高导游服务质量作为发展旅游业的重中之重。

### 1 国内外研究现状

#### 1.1 国内研究现状

在旅游活动中,不免会遇到游客投诉事件,中国旅游报在2019年调查了全国旅游的投诉情况,共4011起投诉事件。投诉的大部分是由于导游服务差,不好好服务、没有尽到导游的职责、导游不

与游客商量私自变更旅游日程安排、强制游客购物等在导游服务过程中的投诉,占总投诉数量的57.12%。通过游客对导游服务的投诉,我们做了一项关于游客对导游要求的调查,分析表明:在吃饭过程中,76.9%的游客认为在就餐过程中应该随时都能找到导游以解决问题,16.9%的人要求导游要在自己无法解决的问题上给予帮助,20.3%的游客要求所有问题都由导游负责;在前往景点途中,71.1%的游客认为在车上时导游应维持欢乐活跃的气氛,不要让大家无聊,22.3%的游客认为导游应该进行适当的讲解,让大家保持好奇心的同时增强对旅游景点的了解;在游览过程中,72.3%的游客认为导游在讲解完毕之后也应该全程陪同,有问题可以随时解答,22%的游客认为,在讲解完毕后导游可以自由

活动;在购物的时候,35.5%的人认为应该有自主选择权,不需要导游的陪同,35%的游客认为导游应该跟随自己,对产品做出详细的解释,29.5%的人认为导游不应该干预游客购物;在娱乐方面,64.4%的游客要求导游应该参与大家的活动,32.2%的游客认为导游和游客都应该自由活动。导游服务是一件向旅游者出售的旅游产品,导游从旅游的开始一直到旅游的结束都与旅游者接触最深,是旅游活动中的关键人物,我们应该正视此问题。

#### 1.2 国外研究现状

与欧美国家相比,中国在改革开放以前的旅游活动主要以外事接待为主,因此中国的近代旅游业起步较晚,起点较低。所以在我们还没有意识到导游对旅游业有重要作用时,外国学者已经意

识到并开始想方设法地解决因导游服务质量差给旅游业带来的不良影响了。游客对导游不满意的原因有很多,有外国学者认为其中之一是:由于国家和文化的差异,处于不同社会环境的游客,导游在为其服务时,游客的感受和满意度也是不尽相同的。

## 2 基本概念及解析

### 2.1 导游

导游,从字面上来看,就是引导游客进行游览。导,有引领、引导的意思,游就是旅游、游览,引导游客进行游览的人就被称为导游。导游必须依照《导游人员管理条例》和《导游管理办法》的规定取得导游证,并接受旅行社委派。由此可见,导游证是导游的通行证,作为一名合格的导游首先要具有执业资格,还要具有一定的组织能力,能够在旅行前制订好此次行程的详细规划,可以称其为“旅游攻略”,做到统筹全局、统领全队,并且能够与游客进行有效的沟通。其次,导游必须接受旅行社的委派,严格按照与旅行社签订的合同为游客提供服务,常言道“顾客就是上帝”,导游自身也应具备良好的职业道德和职业素养,始终把游客的利益放在第一位。最后,导游要以高度负责的态度,为游客提供向导、讲解及其他相关服务,做到充分热爱这一职业。

### 2.2 导游服务

导游服务是导游代表被委派的旅行社或其他旅游企业引导游客旅游的行为,导游按照与旅游者签订的组团合同标准向其提供旅游接待服务。

### 2.3 导游服务的基本原则

#### 2.3.1 满足游客合理需要的原则

游客是旅游活动的主体,是导游服务的对象,没有游客就没有客源,导游就无人可以服务,导游服务就不复存在了。所以,在游客提出合理要求时,导游应该尽力予以满足。

#### 2.3.2 维护游客合法权益的原则

旅游产品之所以存在,是因为有人为它买单。旅游产品作为旅游活动的一部分,其主要的受众是游客,游客在旅游过程中会不断地购买和消费旅游产

品。所以,导游应该充分体现职业道德,秉持着公平、诚信的原则维护游客的合法权益。

#### 2.3.3 注重经济效益和社会效益的原则

导游服务是一种把目标定为提高经济效益、增加收入的经济活动,也是把主旨体现为提高社会效益、扩大社会影响的社会活动。二者同样重要,相辅相成,缺一不可。

## 3 导游服务中存在的问题

### 3.1 导游队伍整体素质偏低

#### 3.1.1 导游准入门槛较低

在旅游业蓬勃发展的今天,旅游市场上的导游人员并不充足,供不应求,因此只要是中专、高中毕业的人就能报考中文导游。有些不是旅游专业的人也会报考导游资格考试。从每年的报考数据来看,参加导游资格考试的人数不胜数,并逐年升高。导游的自身素质能力达不到要求,导致导游队伍的整体素质偏低。

#### 3.1.2 导游综合业务能力差

近几年,由于社会对导游的需求不断上升,政府对导游资格的准入条件放松了许多,这就导致有些不具备专业素质的人也进入导游队伍中,导致导游队伍整体素质偏低。综合能力差,有些导游缺乏景点或相关的文化背景知识,甚至不具备基本的讲解技能,在讲解时经常出现逻辑混乱、忘词的情况,磕磕绊绊,不知所云;有些导游在面对突发状况时惊慌失措、手忙脚乱,部分导游知识面窄,在面对游客的突然提问时手足无措、自乱阵脚、不会变通、应变能力差,临场反应能力也不达标准;面对游客投诉时不考虑自身问题,反而认为游客“没事找事”,不严格要求自己。导游队伍中缺少综合能力较强的复合型人才。

#### 3.2 导游缺少职业道德

部分导游缺乏基本的职业道德,不以大局为重,缺乏团队精神。与旅游业发达的国家相比,我国导游的职业状态过于懒散,有些导游在工作时不遵守社会公德和职业道德,把游客看作待宰的羔羊,为了自身利益擅自提高导游费用,

强制游客消费,从中获取回扣,思想存在问题。而且社会对导游存在偏见,认为导游就是伺候人、卖力不讨好、不体面的职业。导游在这种自身与社会的双重原因下,不看好自己的职业,自然缺少职业道德。这就导致导游的职业生涯很短暂,有些导游急功近利、没有职业道德,为了满足自己的利益可以不顾游客的利益,赚到钱就想赶紧跳槽,导致导游人员没有职业忠诚度,职业倦怠感日渐突显。

#### 3.3 有关导游的相关制度不合理

##### 3.3.1 导游的薪资收入不合理

在当今的社会环境中,导游是没有固定工作单位、没有工资、没有社保的“三无人员”,基本的经济需求得不到满足,这导致导游想方设法地提高自己的经济收入,比如收取高额的旅游费、与景点购物企业不正当合作以收取回扣等。导游为了多赚钱,在工作中把自己的经济利益放在第一位,不顾游客的需求,这是本末倒置。这就导致导游在服务时不好好服务,致使导游服务质量水准很难提高。

##### 3.3.2 导游组织纪律涣散

很多导游在旅游活动中的服务质量差,缺乏严格的组织纪律,旅行社为解决这一问题,根据导游的带团情况采取了导游计分办法。但从目前的实施效果来看,导游对这一计分方法视若无睹,不能解决实际问题,导游组织内部纪律涣散。

##### 3.3.3 缺乏严格的监管机制

其实,我国很多城市有导游协会对导游进行监督和管理,但是导游协会的权威性不高,对导游起不到威慑作用。而且行政机关对导游服务的监管也不到位,大部分只是出台一些简单并时常不更新的规定,也不能达到显著效果。很多地方监管只做表面功夫,走走形式,做样子给公众看,并不能达到真正的作用。

## 4 导游服务中常见问题的对策

### 4.1 提升导游队伍整体素质

#### 4.1.1 提高导游资格证报考条件

政府应该出台相关政策,提升报考

导游资格证的学历要求,例如必须具有高等专科及以上学历,或者具有旅游或相关专业中级以上技术职称的完全民事行为能力人才可报考。

#### 4.1.2 加强导游人员的培训

导游人员的培训学习一直贯穿在导游队伍的建设过程中,这是一个长期性的任务,它决定着导游素质提高这一关键问题。而导游素质的提升有助于旅游行业健康发展。因此加强导游人员的培训迫在眉睫。我国的导游人员没有充足的学习机会,在就业前只能接受零散的技能传授和训练,缺少系统的、专门的导游服务训练,而且在就业后,几乎没有人会对导游进行统一管理。国家应在导游就业前就给导游提供一些全面、系统的培训,例如演讲培训、应急能力培训、组织能力培训等,增强导游的服务意识和服务质量。国家也应该重新制定旅游教育相关专业的科目,使其更专业化、合理化。

#### 4.2 健全导游激励机制

有效的激励机制可以提高导游服务质量。据了解,在工作中没有受到激励的员工一般只会付出自己能力的30%以下,而当受到有效激励时,可能发挥高达90%的能力。所以旅行社应该把导游服务与导游的工资挂钩,并且在合理范围内提高导游激励机制,使努力工作、认真负责的导游获得相应的回报,在此基础上更优秀的导游可以获得更多奖励和激励。这样可以激励导游提高服务质量以获得更多回报。提高导游的工资待遇,满足导游合理的物质需求,对不同的导游采取不同的激励方法,提高他们的工作效率和质量。

#### 4.3 建立健全导游相关制度

##### 4.3.1 规范化的给“小费”

在过去,我国对给小费这一行为有诸多限制,认为给小费是不正当的收入。

现在这种方法已经不能适应社会发展的要求。国家应当出台相关政策,允许各地区根据当地的经济状况及人员接待状况制定具体的给小费标准。把给小费变得有章可循,把导游的小费收入与其服务质量挂钩,导游就会努力地提高自己的服务水平,以获得较高的物质回报。给导游小费是游客对导游服务质量的认可、鼓励和感谢,导游获得小费后会更努力地提高服务质量以回馈游客。给小费体现了游客对导游服务的满意度,也增强了导游与游客间的良性互动,并且导游的经济利益会得到相应的满足。

##### 4.3.2 发挥导游协会的重要作用

在市场经济环境中,政府不能对旅游业进行直接干预。因此,导游协会作为政府和旅行社间的桥梁,应该发挥更大的作用。虽然我国很多城市都成立了导游协会,但大部分导游协会还处于政府管理之下,既没有威慑力也没有真正的权力,所以政府应简政放权,把相应权力下放给导游协会,让其充分发挥作用。并且,导游协会应该严格管理旅行社,不能松懈,也要对导游进行监管,统一管理导游和导游档案,与旅行社等部门签订导游合同,给予导游和其他行业一样的福利——缴纳社保并提供其他福利待遇,维护导游的合法权益。协会应当实行严格的奖惩制度,赏罚分明,并做到公开透明,对导游进行月度或季度排名,给与奖励激励,使导游间形成良性竞争,并定期对导游实行考核、抽查,在平时多开展日常教育活动,严格监督导游,面对游客投诉事件进行调查,予以惩治,以此来提升导游的服务质量。

##### 4.4 提高游客的自身文明修养

我们作为游客,在旅游时应该努力做一个文明的人。应该做到遵纪守法、文明旅游,在公共场合不大声喧哗,不在建筑物上乱涂乱画,珍惜爱护旅游资

源,做文明的旅游者,并且应给予导游人员和其他所有服务人员应有的尊重和配合,不得损害其他人的合法权益,共同营造团队中理解、包容、友好的集体氛围,与导游之间形成优质的良性互动和感情的双向交流。为了让我们的旅游环境更加美丽舒适、友好和谐,每个人都应该从自身做起。

## 5 结语

导游的服务质量与整个旅游行业的品质息息相关,与国家和地区的整体形象也密不可分。所以提升导游服务质量迫在眉睫,针对导游这一职业的准入门槛低、导游队伍的整体素质低下、缺少复合型旅游人才、部分导游缺少职业道德、导游薪资制度不合理、导游组织纪律涣散、没有严格的监管机制等问题做到抽薪止沸,提升导游准入门槛,加强对导游人员的培训,建立健全导游薪资制度和福利制度,加强对整个导游行业的监管。同时,游客也应该尽到配合义务。

## 【参考文献】

- [1]胡薇.浅析导游服务中的常见问题及对策分析[J].度假旅游,2018(9):109-110.
- [2]黎氏艳芳.导游服务质量对旅游业发展影响研究[D].广西民族大学,2016.
- [3]樊飞.导游回扣与薪酬机制设计研究[D].扬州大学,2009.
- [4]汪红娜.基于游客感知的导游服务质量管理研究[D].暨南大学,2006.

## 作者简介:

尹文典(2000--),女,汉族,吉林长春人,吉林外国语大学国际文化旅游学院2018级旅游管理专业本科在读。

刘莉(1984--),女,汉族,吉林靖宇县人,副教授,硕士,研究方向:旅游营销、旅游文化。