

## 导游员的“五大员”的要求

**案例主题：**不了解客源地游客宗教文化犯禁忌

**结合章节：**导游员迎接服务流程

**案例意义：**通过周总理对导游人员提出“五大员”的要求，要当好宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员，结合中国导游的“工匠精神”，培养学生强烈的爱国主义意识。使学生了解导游服务在现代化社会中的地位和作用，激发学生热爱祖国、热爱人民的民族精神。导游员不仅是坚定的爱国主义者，而且要通过自己的讲解和服务，使来华访问的旅游者深深体会到中华民族的自尊心和自信心。

**案例描述：**

一位年轻的导游接待一个泰国旅游团队。接待过程中，导游服务热情周到，客人很满意，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。

**教学具体内容：**导游在带团前要做好（1）做好语言翻译、导游准备（2）做好专业知识准备（3）做好时政要闻准备（4）做好客源地知识准备四个方面准备。

**教学方法：**采用师生互动法。

**学生反馈：**学生反馈良好，有从事导游行业的自信心和荣誉感

**案例反思：**

此案例教学的实施效果良好，从教学成果来看，不仅告知同学们上团前都需要做好什么，掌握哪些方面的知识和技能，更进一步的说明导游的“工匠精神”，并让学生懂得书本所学知识在现实中是如何应用的，如果有些客源地的禁忌知识不知道，就会出现带团事故，让学生明白导游员要具备广博的知识面和人际处理技能，会察言观色，懂人情事故，会做事，能做成事。

**教学反思：**学生通过一个案例可以了解这个案例的内涵和外延，明白实际与理论的差异。唯有了解实际和理论的不同，才能从书本中走出来，走向具体的问题解决的实践当中。同时，学生在这个案例中更加明白周总理曾经说的导游员是“五大员”的意义。再结合中国导游的“工匠精神”，树立学生成为一名优秀导游员的远大理想，培养学生的实际动手能力及吃苦耐劳的精神。