

【导游部工作室负责人】岗位说明书

(202403 版)

直接上级		大潮研学国旅 总经理	直接下级	导游沟通 小组 1—N	岗位代码	
工 作 内 容	队伍建设	1、兼职导游员队伍建设工作； 2、按公司要求招聘兼职导游员，完成面试、签约并在导游平台中审核所填各项信息； 3、每年按公司要求组建导游工作室，确保每个工作室组不少于 10 名兼职导游； 4、确保旺季给公司提供符合标准及数量的兼职导游员不少于 80 人； 5、按公司要求每月定期组织导游工作室会议，加强与小组长的沟通，及时了解 and 掌握各小组以及兼职导游动态； 6、按时按要求向大潮总经理提交月度、季度、年度《导游工作室工作汇报统计表》；				
	导游培训 考核工作	7、组织导游参加公司组织的企业文化、公司业务、公司制度流程、技能培训、业务技能、带团流程、制度培训； 8、按时完成培训考核，并在系统中记录考核结果，确保兼职导游员符合公司带团标准； 9、培训内容为《公司管理制度》、《导游管理手册》、《导游带团标准》、《导游平台使用说明》、新产品线路、课程实施执行方案、拓展活动组织、跟团培训等，每年确保骨干导游参加实战培训不少于三次且考核合格； 10、公司培训、各沟通小组培训考核后及时提交考核结果给直接上级； 11、新签约兼职导游员须跟团，经导游部审核小组一致通过后，公司方可安排兼职导游员上团；（审核小组成员为导游系统主管、导游工作室负责人）				
	导游工作室 管理	12、及时了解掌握各个兼职导游情况； 13、及时了解掌握兼职导游反馈的问题和建议，并及时处理和解决； 14、定期组织工作室成员开会，正确解读公司《导游管理制度》《导游带团标准》，保持与公司同步； 15、对小组内出现的带团质量、人员安排、工作分歧，组员提出的问题和要求，及时发现并有效解决处理好，及时了解兼职导游员思想动态，做好兼职导游的管理工作； 16、做好导游与事业部以及公司董事会沟通的桥梁和纽带； 17、负责了解各兼职导游员带团实际情况并与相关领导汇报问题，提出解决方案；				
	跟团管理	18、按公司要求进行上团跟团工作，及时了解兼职导游员在团上的实际带团情况； 19、将跟团情况如实汇报直接上级和导游部系统主管，以及客户对团队的建设性和意见反馈给事业中心总经理及团长，提出建设性意见； 20、将跟团后行程和资源有需要调整部分，与相关业务一同完成相关产品线路的调整； 21、依据跟团的实际情况，完成产品线路《导游词》撰写工作和相关活动方案、拓展、互动项目的开发及培训工作，并将结果录入 3.0 系统中；				
	带团工作	22、根据公司团上需要，完成带团工作；				
	其他工作	23、陪同客户踩点，了解客户需求，向事业部提供行程方案的修改建议； 24、熟悉公司的产品线路，组织导游完成新产品的踩点培训； 25、完成领导交办的其他工作。				
工 作 责 任	直接责任	1、对工作室导游员的业务技能负责； 2、对兼职导游培训公司《导游管理制度》的准确性、全面性负责； 3、对工作中接触到的公司客户信息、行程文件及资源单位信息负保密责任； 4、对北京导游北京导游后台提交汇报的真实性、及时性负责； 5、对撰写的《导游词》、设计的互动项目的科学性、合理性负责； 6、对本人带团质量、陪同客户踩点质量负责； 7、对本人的出勤天数，完成公司交付的工作质量负责。 8、对团上跟团质量负责；				

	领导责任	<ol style="list-style-type: none"> 1、对工作室导游的流失率负责； 2、对工作室导游的出团率负责； 3、对工作室导游带团质量满意率负责； 4、对工作室导游带团工作流程执行情况负责； 5、对工作室导游带团中接触到的公司客户信息、行程文件及资源单位信息的保密情况负责； 6、对工作室导游遵守各项规章制度的情况负责； 7、负责协调工作室导游与其他导游合作出团。 	
岗位权力	<ol style="list-style-type: none"> 1、有工作室导游的调配、奖励的建议权和任免的提名权、考核评价权； 2、有工作室导游的培训权、工作监督、检查权； 3、有选择工作室带团的建议权； 4、有修改公司《导游管理制度》的建议权； 5、有对团队活动的汇报权，活动方案修改的建议权，资源单位的评价权，并在游学网【北京导游】中添加汇报的权力； 6、参与建议旅游产品线路设计和带团及组织活动方案制定的建议权，《导游词》的制作权； 7、有扩展导游招聘渠道的建议权； 8、带团及盯团中，有制止不符合带团工作流程的事宜，并向领队及当团团长反馈的权利； 9、有越级向公司最高领导反映工作问题及申诉维护个人合法利益的权力。 10、有组织工作室导游沟通研讨会，并使用沟通经费权利。 		
任职资格	职业素养	<ol style="list-style-type: none"> 1、认同公司企业文化，品德优良，遵纪守法，维护公司利益，办事认真，细心，有责任感，先人后己，廉洁奉公； 2、具有良好的服从力、执行力，较强的指挥能力、全局意识； 3、具备较好的组织管理能力，能够创建、管理导游沟通小组； 4、具备较强的培训能力，培训意识； 5、具备较高的情商，良好的人际交往及沟通能力，具有较强的服务意识及团队合作精神； 6、具备较好的身体素质，能适应加班、出差考察等工作节奏和工作环境。 	
	专业技能	<ol style="list-style-type: none"> 1、熟悉旅游行业政策及相关法律、法规，公司的《导游管理制度》； 2、掌握相关的研学课程、旅游地理、历史文化及相应的心理学知识； 3、具备熟练使用地图、卫星导航、对讲机、讲解器、摄影、摄像技能； 4、具备熟练组织拓展、野炊、徒步穿越的活动技能； 5、熟练使用 word、Excel、公司 ERP3.0 系统、游学网导游平台等办公软件，具备基本的电子商务及网络知识。 	
	工作经验	<ol style="list-style-type: none"> 1、具有 3 年以上旅行社从业经验，1 年以上实际带团经验； 2、具备学生团领队能力，有组织大型学生活动的工作经验。 	
	学历、职业资格证书	<ol style="list-style-type: none"> 1、大专以上学历（仅作参考）； 2、国家旅游局颁发的导游员资格证书。 	
岗位收入	月度	工资	<ol style="list-style-type: none"> 1、基本工资+本职岗位津贴+交通津贴+通讯津贴+本企业工龄工资+其他-社会保险（养老、医疗、失业、住房公积金中个人负担部分）-个人所得税； 2、加班工资（国家法定节假日当天加班，按 3 倍日基本工资发放）；
		考勤奖金	<ol style="list-style-type: none"> 3、考勤奖金；
		绩效奖金	<ol style="list-style-type: none"> 4、月度工作绩效考评；5、部门奖励；
		月度分红	<ol style="list-style-type: none"> 6、月度兼职导游出团计提；7、带团补助；8、培训补助；
	年终	加班工资	<ol style="list-style-type: none"> 9、当年度的存休未在次年春节前后安排倒休的，发放加班工资；
		年终奖	<ol style="list-style-type: none"> 10、根据企业当年经营情况及员工本人当年工作表现，享有年终绩效奖金和董事长奖金。

岗 位 福 利	七险一金	1、社会保险（养老、医疗、失业、工伤、生育）、住房公积金（国家规定） 2、补充医疗保险、人身意外保险（公司福利）。
	过节福利	1、春节 2、五一劳动节 3、十一国庆节
	带薪年假	1、国家法定节假日 2、本单位工作满1年以上，按国家政策享有的带薪年假
	免费工作餐	1、公司食堂提供的营养餐。
	工会活动	1、全年工会组织的活动（观影、工会集体活动等）； 2、员工生日庆生会。
	党团活动	1、全年公司党支部组织的党团活动。
	培训、讲座	1、公司导游中心的定期培训； 2、公司组织的不定期外出培训。