

导游业务

天津市旅游局 编

- 【天津市简称津，是中国四大直辖市之一。
- 【她既是一座中国历史文化名城，又是一座资源丰富、内涵深厚的旅游城市，也是一座充满现代活力的国际港口大城市。
- 【天津旅游资源丰富，历史上人文荟萃，留下了独特的人文景观。天津风光秀美，尤以北部山区为最，水光山色，四时不同，无山不青，无水不碧。天津市区整洁美丽，白天绿树成荫，夜晚灯光璀璨，海河穿城而过，奔流入海，显示出城市的活力和壮美。



旅游教育出版社

◁天津市导游人员资格考试系列教材▷

导游业务

天津市旅游局 编

旅游教育出版社

·北京·

32

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/天津市旅游局编. —北京:旅游教育出版社, 2004.5

(天津市导游人员资格考试系列教材)

ISBN 7-5637-1188-0

I. 导… II. 天… III. 导游—资格考核—教材

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 014938 号

天津市导游人员资格考试系列教材

导游业务

天津市旅游局 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx @ sohu.com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 1092 1/16
印 张	10
字 数	148 千字
版 次	2004 年 5 月第 1 版
印 次	2004 年 5 月第 1 次印刷
印 数	1—5000 册
定 价	23.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

天津市导游人员资格考试系列教材由天津市旅游局组织编写,作为导游人员资格考试的参考教材。

本教材为系列教材,包括《全国导游基础知识》、《导游业务》、《旅游法规常识》和《天津导游基础知识》共四册。教材在编写过程中,既注重贯彻党和国家的方针政策,体现改革和发展的要求,又考虑到专业和导游工作的实际需要,着眼于资格准入的基本素质和综合能力,加强基础、突出重点、强调应用。

本教材主要适用范围:参加导游人员资格考试培训和自学的人员;中、高等职业教育相关专业的教学参考用书;旅游爱好者及其他读者的通俗读物。

在本教材中,《全国导游基础知识》、《导游业务》和《旅游法规常识》三册的编写,主要参阅了国家旅游局人事劳动教育司编写的全国导游人员资格考试系列教材,另外,也部分参考了北京市旅游局编写的《导游业务》一书。在此基础上,编者结合天津旅游业的实际,对相关内容进行了适当增补和删节。《天津导游基础知识》则侧重介绍了天津丰富的旅游资源和厚重的旅游文化,目的在于增强培训工作的针对性和专业性。

本教材在编写中,得到了国家旅游局人事劳动教育司领导的指导以及天津市有关旅游院校、旅行社、景区(点)和北京市旅游局的积极支持,还得到了旅游教育出版社领导和编辑人员的帮助,在此,一并诚致谢意。

编者

2004年5月

目 录

第一章 导游服务与导游人员	(1)
第一节 导游服务	(1)
一、导游服务的产生和发展	(1)
二、导游服务的内容	(3)
三、导游服务的性质	(4)
四、导游服务的特点	(6)
五、导游服务的地位和作用	(8)
六、导游服务的原则	(10)
第二节 导游人员	(11)
一、导游人员的概念	(11)
二、导游人员的分类	(12)
三、导游人员的基本职责	(14)
四、导游人员的素质	(16)
第三节 导游人员的修养与职业道德	(24)
一、情操修养	(24)
二、道德修养	(25)
三、学风修养	(28)
四、文化修养	(30)
第二章 导游服务程序与质量标准	(31)
第一节 旅行社业务简介	(31)
一、我国旅行社的类型及其业务范围	(31)
二、旅行社产品	(32)
第二节 地方导游服务程序与标准	(33)
一、服务准备	(34)
二、迎接服务	(36)
三、入住服务	(38)
四、核对商定节目安排	(39)
五、参观游览服务	(40)
六、其他服务	(43)
七、送客服务	(44)
八、后续工作	(47)

第三节 全程导游服务程序与标准	(47)
一、服务准备	(47)
二、首站(入境站)接团服务	(48)
三、入住饭店服务	(49)
四、核对商定日程	(49)
五、各站服务	(49)
六、离站服务	(50)
七、途中服务	(50)
八、末站(离境站)服务	(50)
九、后续工作	(51)
第四节 散客旅游服务程序与标准	(51)
一、接站服务	(51)
二、导游服务	(53)
三、送站服务	(54)
第三章 导游服务基本技能	(57)
第一节 导游集体分工协作	(57)
一、旅游团队导游服务集体的组成与任务	(57)
二、旅游团队导游服务集体协作共事的基础	(57)
三、旅游团队导游服务集体协作共事的方法	(58)
第二节 导游人员的带团技能	(59)
一、树立良好的形象	(59)
二、搞好与领队的关系	(62)
三、向游客提供心理服务	(63)
四、处理好一些关系	(66)
五、重点旅游者的接待	(67)
第三节 导游人员的语言技能	(72)
一、导游语言的运用原则	(73)
二、导游语言的音调和节奏	(75)
第四节 导游人员的讲解技能	(76)
一、导游方法的运用原则	(76)
二、常用的导游方法和技巧	(78)
第四章 对旅游者个别要求的处理	(86)
第一节 处理旅游者个别要求的基本原则	(86)
一、合理而可能的原则	(86)
二、认真倾听,耐心解释的原则	(86)
三、尊重旅游者,不卑不亢的原则	(87)
第二节 旅途生活方面个别要求的处理	(87)

一、餐饮方面个别要求的处理	(88)
二、住房方面个别要求的处理	(88)
三、文娱活动方面个别要求的处理	(89)
四、购物方面个别要求的处理	(90)
第三节 要求自由活动的处理	(91)
一、一般情况下允许旅游者自由活动	(91)
二、须劝阻旅游者自由活动的几种情况	(91)
第四节 要求探视亲友和亲友随团活动的处理	(92)
一、旅游者要求探视亲友	(92)
二、旅游者要求亲友随团活动	(92)
第五节 要求中途退团或延长旅游期限的处理	(93)
一、旅游者要求中途退团	(93)
二、旅游者要求延长旅游期限	(93)
第五章 问题和事故的预防与处理	(95)
第一节 问题的预防与处理	(95)
一、旅游活动计划和日程变更的处理	(95)
二、旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理	(97)
三、旅游者越轨言行的处理	(99)
四、旅游者患病的处理	(101)
五、旅游者因病死亡的处理	(102)
第二节 业务事故的预防与处理	(103)
一、漏接的原因、处理及预防	(103)
二、空接的原因及处理	(104)
三、错接的预防及处理	(104)
四、误机(车、船)事故的处理和预防	(105)
五、旅游者走失的预防和处理	(106)
第三节 安全事故的预防与处理	(107)
一、交通事故的预防与处理	(107)
二、火灾事故的预防与处理	(108)
三、治安事故的预防与处理	(109)
第六章 导游业务相关知识	(111)
第一节 交通常识	(111)
一、航空客运	(111)
二、铁路客运	(119)
三、水路客运	(122)
第二节 外汇知识	(123)
一、外汇的概念	(123)

二、在我国境内能兑换的外币	(123)
三、外汇兑现	(124)
四、信用卡	(124)
五、旅行支票	(125)
第三节 入出境知识	(125)
一、入出中国国境应持有有效证件	(125)
二、海关知识(1999年)	(134)
三、边防检查、安全检查和卫生检疫知识	(137)
第四节 礼貌礼节常识	(138)
一、礼貌和礼节	(138)
二、人际交往中的礼节	(138)
第五节 卫生知识	(144)
一、旅游常见疾病的防治	(144)
二、旅游常见急症的防治	(146)
第六节 其他知识	(149)
一、摄氏度华氏度换算	(149)
二、度量衡换算	(150)
三、国际时差	(150)



第一章 导游服务与导游人员

第一节 导游服务

一、导游服务的产生和发展

(一) 古代旅行与向导服务的产生

旅行(travel)一词的英文来源于艰辛(travail)。数千年前,旅行是一件不容易的事情。那时,人们的出游主要出于经济的目的,比如贸易经商。所有进入文明社会的国家,最早的旅行主要是建立在贸易基础之上的。

非经济目的古代旅行实际上早已有之,并且形式多样。例如:在中国,奴隶社会有奴隶主的享乐旅行;封建社会有李白、杜甫的士人漫游;张骞、郑和的公务旅行;玄奘、鉴真的宗教旅行;还有隋炀帝、乾隆的帝王巡游等。在国外,五千年前的埃及已开始组织朝圣者去参拜圣地的朝圣旅行;在古希腊时代,人们去参加、观看奥林匹克运动会的旅行;意大利的哥伦布进行科学考察,发现美洲新大陆的探险旅行等。这些非经济目的的旅行,虽然还只是少数人参加的或区域性的活动,不具有普遍性,但总的来讲,过去的商业和旅行是联系在一起的,以商业为目的的旅行是主流。现代意义上的导游服务虽然尚未产生,但类似现代导游服务中充当向导作用的这项工作内容早就存在。有学者认为,导游一词的起源可追溯到古代的向导。当游人来到异地,进入一个陌生的社会环境后,为了方便旅行、保证安全、解决所遇到的疑难问题等,往往需要寻觅或雇用熟悉当地情况的人来引导他们。一些旅客就地雇用车夫、马夫、船夫、轿夫以及和尚、道士等为其担任向导。向导有时是出于义务,有时则收取报酬。但在当时向导尚未形成固定的职业。

(二) 近代旅游业的诞生与最早的导游员

1841年,在旅游发展史上出现了一件标志性的事件:英国的托马斯·库克在英国境内组织了一次特殊的火车短程旅行。他在英国莱斯特与劳普罗两地的22英里之间,利用铁路专用列车,组织参加禁酒大会的会员旅行团,并利用广告宣传其消费低廉(来回火车票以及两日的吃住加起来只



要一先令)。这次 540 人的团体旅行获得成功,托马斯·库克也因此被世界公认为商业性旅游的鼻祖。这次活动中托马斯·库克本人还自始至终随团陪同照顾,这可以说是近代旅行活动中全程陪同的最早体现。

1845 年,托马斯·库克与铁路公司签订了代售客票协定后,开始专门开展旅行团旅行业务。其旅行社的问世标志着近代旅游业的诞生。在同年 8 月份,他首次举办了从莱斯特至利物浦之间的一次纯商业性团体消遣旅游。这次旅游在外过夜数日,托马斯·库克不仅亲自带队、导游,还在沿途一些地方雇用了当地人做向导。他此次专门安排的旅游向导被认为是近代最早的导游人员。

(三) 世界导游服务的发展

到 1864 年,经托马斯·库克组织的参加旅游的人数已累计超过百万。欧洲、北美和日本的一些国家纷纷仿效库克组织旅游活动的模式,先后组建旅行社或类似的旅游组织,招募导游人员,带领旅游者在国内外参观游览。到 20 世纪初,英国托马斯·库克旅游公司,美国运通公司和比利时铁路卧车公司已成为世界旅游业的著名三大公司。第二次世界大战以后,旅游活动迅速普及。经济发展和科技进步带来的成果改变了人们的时空观念,昔日马可·波罗的漫长旅程,今天人们可乘坐喷气式飞机快捷飞越;技术进步带来了交通费用的下降,使旅游能为普通公众所共享。旅游成为衡量人们生活质量的一项重要指标。随着观光旅游大众化的时代潮流,为适应观光事业的需求,导游队伍逐渐形成,进而产生了导游这一新兴职业。导游员将知识提供给观光游客,对其所游历的地方,提供历史、地理等方面的资料,并提供所需的服务,使观光游客得以享受旅游的乐趣。导游员则获得应得的报酬。

近几十年来,世界导游人员的人数也随着旅游需求的增长而不断扩大。第二次世界大战以后,尤其是 20 世纪 80 年代和 90 年代以来,许多国家都成立了导游协会或类似组织,以规范导游服务,保障导游人员的合法权益。还有一些国家的导游协会已跨国联合,组成了区域性或国际性的导游协会,如:欧洲导游协会、拉美导游协会、国际旅游经理协会、北欧斯堪的纳维亚地区的跨诺底克导游俱乐部和世界旅游协会等。其中,世界旅游协会是唯一的将世界范围内导游协会联合起来的全球性导游组织。

(四) 中国导游服务的发展

20 世纪初期,外国一些旅行社开始在中国的上海等地组织旅游,雇用中国人当导游员。中国第一家旅行社正式成立于 1927 年,是爱国企业家陈光甫先生,在 1923 年自己创办的上海商业储蓄银行旅行部的基础上发展设立的。该旅行社的派出人员可谓我国最早的导游人员。

新中国第一家国营华侨服务社,于 1949 年 11 月 19 日在厦门市诞生。为了扩大统一战线和贯彻侨务政策,接待海外侨胞归国探亲和观光



旅游,此后几年中,全国各主要城市陆续设立了华侨服务社。

建国初期,我国政府出于对外接待工作的需要,建立了国旅、中旅两大旅行社系统。1954年4月15日,中国第一家面向外国旅游者开展国际业务的旅行社——中国国际旅行社在北京成立,随后还在北京、上海、广州等12个城市设立分社。其任务是承办除外国政府代表团之外的所有其他单位委托的外宾在中国的食、住、行、游等生活接待,以及外国自费旅游者的接待工作,配备了一批年轻干部和大学毕业生担任专职的翻译导游。这是新中国真正意义上的第一批导游人员。1957年,各地的华侨服务社组建成华侨旅行社及其分支社。华侨旅行社于1974年改名为中国旅行社,接待对象为海外华侨、外籍华人、港澳及台湾同胞。

1980年,中国青年旅行社成立,形成由国旅、中旅、青旅三家垄断经营的局面。1984年,国务院对旅行社的体制作出两项决定:一是打破垄断,在一定条件下对旅行社放开经营;二是规定旅行社应由行政事业单位改为企业。这两项决定对我国旅行社从过去的对外影响、友好接待等单纯职能,转变为真正的企业化运作,起到了决定性的作用。截至2002年底,我国现有旅行社共计1.155万家。其中,国际社1349家,国内社1.0203万家。导游队伍已达8.69万人,形成了跨地区、多层次的旅游服务体系。

二、导游服务的内容

导游服务,是指导游人员代表委派的旅行社接待或陪同游客旅行、游览,按照组团合同或约定的内容和标准向游客提供的旅游接待服务。

首先,导游人员是旅行社委派的,可以是专职的,也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游人员,不得私自接待游客。

其次,导游人员的主要业务是从事对游客的接待工作。一般说来,多数导游人员是在陪同游客旅行、游览过程中向其提供导游服务,但是也有些导游人员是在旅行社于不同地点设立的柜台前接待客人,向客人提供旅游咨询,帮助客人联系和安排各项旅游事宜,这同样是接待服务。不同的是,前者是在出团中提供接待服务,后者是在出团前提供接待服务。

最后,导游人员向游客提供的接待服务,对团体游客必须按照组团合同的规定和导游服务质量标准实施,对于散客必须按事前约定的内容和标准实施。导游人员不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目,也不得降低导游服务质量标准。一方面,导游人员在接待过程中要维护所代表的旅行社的形象和信誉;另一方面,也要维护游客的合法权益。

(一) 导游讲解服务、旅行生活服务

1. 导游讲解服务

导游讲解服务包括:游客在目的地旅行期间的沿途讲解服务、参观



游览现场的讲解服务,以及座谈、访问和在某些参观点的口译服务。

2. 旅行生活服务

旅行生活服务包括:游客入出境迎送、旅途生活照料、安全服务及接、送站联络等。

(二) 导游讲解服务、旅行生活服务同旅游接待服务的关系

导游人员向游客提供的导游讲解服务和旅行生活服务,都是旅游接待服务的重要组成部分。

首先,从导游讲解服务来说,游客到旅游目的地来,主要是为了增加对目的地社会、文化等方面的了解,获取在目的地的旅游经历。旅游目的地的旅游接待工作就是要满足游客的这种需要,满足的办法则是安排游客在目的地参观游览。导游人员带领游客参观游览,并对参观游览的内容及相关知识进行讲解或翻译,是实现游客需要的主要途径。通过导游人员的介绍、讲解或翻译,帮助游客认识旅游目的地国家(地区)和民族的历史文化、传统风俗、生活方式及现代文明,进而了解那里的精神面貌、价值观念和道德水准,这会使游客对所访目的地的社会、文化和精神风貌有切身的体验。

其次,从旅行生活服务来说,它也是目的地旅游接待工作不可缺少的一环。在现代,游客以实现享受需要为其出游的主要目的之一。因此,认真做好游客的旅行生活服务显得十分重要。在这方面,导游人员是做好游客的旅行生活服务的重要环节,除了迎送游客、帮助游客住店离店、安排行李运送、注意保护游客安全等项事宜外,还要与饭店、餐馆、商店就其所提供的住宿、餐饮、购物服务等进行必要的沟通,使游客在旅游期间的生活方便、顺利、愉快。这不仅有利于游客增加对目的地的认识和了解,提高游客的满意度,而且也有利于激发游客对目的地旅游的兴趣,增加对导游人员的好感和依赖。总之,做好游客的旅行生活会给游客留下美好的印象。

三、导游服务的性质

导游服务的性质,在不同的国家和地区,由于社会制度、意识形态和民族文化的不同,其政治属性也不同。但是,世界各国的导游服务均具有以下几点共同属性:

(一) 服务性

导游服务,是一种服务工作。它与第三产业的其他服务一样,属于非生产劳动,是一种较为复杂的服务,是智力与体力相结合的服务。例如,以翻译、导游讲解、旅行生活服务等,来满足游客游览、审美的愿望和安全、舒适旅行的需求。但是,导游服务不同于一般的、简单的技能服务,而是一种复杂的,高智能、高技能的服务,因而是高级的服务。



(二) 文化性

导游服务,是传播文化的重要渠道。导游人员为来自世界各国、各民族的游客服务,通过引导和生动、精彩的讲解给游客以知识、乐趣和美的享受,同时还吸收着各国、各民族的传统文化和现代文明,并有意无意地传播着异国文化。导游人员的导游讲解、与游客的日常交谈,甚至一言一行都在影响着游客,都在扩大着一个国家(地区)和民族传统文化和现代文明的影响。因此,导游服务起着沟通和传播精神文明、为人类创造精神财富的作用,直接间接地起着传播一个国家(地区)和民族传统文化和现代文明的作用。

(三) 社会性

旅游活动,是一种社会现象,在促进社会物质文明和精神文明建设中起着十分重要的作用。在旅游活动中,导游人员接待着四海宾朋、八方游客,处于旅游接待工作的中心位置,推动着世界上规模最大的社会活动。所以导游人员所从事的工作本身就具有社会性,并且,导游工作又是一种社会职业,对大多数导游人员来说,是一种谋生的手段。

(四) 经济性

导游服务,是导游人员通过向游客提供劳务而创造特殊使用价值的劳动。在商品经济条件下,这种劳动通过交换而具有交换价值,在市场上表现为价格。因此,导游服务具有经济属性。导游服务的经济性主要表现在以下诸方面:一是直接创收。通过直接为游客服务,以及各种代办服务,收取服务费和手续费,为国家建设创收外汇、回笼货币、积累资金。二是扩大客源,间接创收。导游人员向游客提供优质的导游服务,可以招徕回头客,扩大新客源,在间接创收方面起着不可忽视的作用。三是促销商品。在导游服务的同时促销旅游商品,提高购物比例。四是促进经济交流。在导游服务的海外人士及国内旅游的游客中,不乏科学家、教授及方方面面的专家和经济界人士,良好的服务和交流,可以起到牵线搭桥作用,促进中外及地区间的科技、经济交流,为我国的社会主义建设作出应有的贡献。

(五) 涉外性

导游服务的涉外性,主要表现在如下两方面:一是宣传社会主义中国。对于外国旅游者来讲,导游人员是中国人民的代表,通过导游人员的讲解,帮助来自四面八方的海外游客正确地认识中国。同样,导游人员陪同中国公民出境旅游时,目的地的人民也希望从中国导游人员那里了解中国的发展情况。所以,导游人员的导游讲解,甚至一举一动都在有意无意地宣传着中国。作为社会主义中国的导游人员,在进行涉外导游服务时,应有鲜明的政治立场,要以积极的姿态,努力将对外宣传寓于导游讲解、日常交谈和游览娱乐之中,对于那些希望了解中国的游客及



其他国家和地区的人民,更应不失时机地宣传中国。当然,在宣传中,形式要多样化,方法要灵活多变,切忌呆板、僵化、千篇一律和强加于人。二是发挥民间外交的作用。旅游者在旅游过程中,通过对旅游目的国的文化遗产和民族精神的感受和认识,增进国家之间、地区之间的人际交往,增进各国、各地区、各族人民之间的相互了解和友谊,消除因相互隔绝而造成的误解、猜忌,对加强世界各国人民的团结,维护国家安定和世界和平具有重要意义。在游客心目中,导游人员是一个国家(地区)的代表,是人民的友好使者,是“民间大使”。导游人员可利用旅游活动的群众性、广泛性特点,广交朋友;可利用接触游客面广、机会多、时间长、无语言障碍又比较熟悉外国游客等有利条件,与游客进行广泛接触,进行感情上的交流。

四、导游服务的特点

导游服务是一种高智商、高技能的服务工作。它贯穿于旅游活动的全过程,即从游客入境(出境)起,一直到游客出境(入境)止,导游服务始终陪伴游客,因而是旅游服务中最具代表性的服务。导游服务与服务行业中其他服务不同之处,归纳起来有如下几点:

(一) 独立性强

导游人员在接受了旅行社委派的任务后,带团外出旅游过程中往往要独当一面。导游人员要独立地宣传、执行国家政策,要独立地根据旅游计划组织活动、带领旅游团参观游览,尤其是在出现问题时,导游人员还须独立地、合情合理地进行处理。

导游人员的导游讲解也具有相对的独立性。导游人员要根据不同游客的文化层次和审美情趣进行有针对性的导游讲解,以满足他们的精神享受需求。这是导游人员的主要任务,每位导游人员都应独立完成,其他人无法替代。

(二) 脑体高度结合

导游服务是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作。一方面,导游人员接待的游客中,各种社会背景、文化水平的都有,其中不乏专家和学者。导游人员须有很广的知识面,古今中外、天文地理、政治、经济、社会、文化、医疗、卫生、宗教、民俗等均须涉猎。导游人员在进行景观讲解、解答游客问题时,都需要运用所掌握的知识 and 智慧来应对。这是一种艰苦而复杂的脑力劳动。另一方面,导游人员的工作量很大,除在旅行游览过程中进行介绍、讲解之外,还要随时随地应游客的要求,帮助解决问题,事无巨细,也无分内分外之分。尤其是旅游旺季时,导游人员往往连轴转,整日、整月陪同游客,无论严寒酷暑长期在外作业,体力消耗大,且常常无法正常休息。



(三) 复杂多变

导游服务工作不仅繁杂,且变化较大。其复杂性主要表现在如下几个方面:

1. 服务对象复杂

导游服务的对象是游客。他们来自五湖四海,不同国籍、民族、肤色的人都有,职业、性别、年龄、宗教信仰和受教育情况各异,至于性格、习惯、爱好等更是千差万别。导游人员面对的就是这么一个复杂的群体,而且接待的每一批游客又互不相同,因此这又是一个不断变化着的复杂群体。

2. 游客需求多种多样

导游人员除按接待计划安排和落实旅游过程中的行、游、住、食、购、娱等基本活动外,还有责任满足或帮助满足游客随时提出的各种个别要求,以及解决或处理旅游中随时可能出现的问题和情况,如会见亲友、传递信件、转递物品、游客患病、游客走失等。客观条件不同,同样的要求或问题也会出现不同的情况,需要导游人员审时度势、准确判断并妥善处理。

3. 接触的人员多,人际关系复杂

导游人员除天天接触游客之外,在安排和组织游客活动时要与饭店、餐馆、游览点、商店和娱乐、交通等部门或单位的人员接洽,而且还要处理导游人员中全陪、地陪与外方领队的关系。虽然导游人员面对的这些方方面面的关系是建立在共同目标基础之上的合作关系,但是每一种关系背后都有各自的利益,落实到具体人员身上,情况可能更为复杂。导游人员一方面代表被委派的旅行社,要维护旅行社的信誉和利益;另一方面,又代表旅客,要维护游客的合法权益,还要以双重代表的身份与有关方面交涉。导游人员正是处在这种人际关系网的中心。

4. 面对各种物质诱惑和精神污染

导游人员在同某些国外游客的正常交往中,常常会受到一些不健康思想意识和生活作风的影响,有时还会面临金钱、色情、名利、地位的诱惑。处在这种氛围中的导游人员,需要有较高的政治思想水平、坚强的意志和高度的政治警惕性,才能始终保持清醒的头脑,自觉抵制精神污染。导游服务的这一特点,要求导游人员要以高度的责任感和敬业精神,以及较强的心理自控能力,沉着冷静地处理各种变化了的情况和问题。

(四) 关联度高

导游人员向游客进行导游讲解,除取决于导游人员的水平和能力之外,其他各项服务都需要得到其他旅游接待相关部门和单位的配合与支持,如旅行社接待部门、住宿单位、交通部门、游览和娱乐单位等。对游



客的旅游活动来说,它们提供的服务不仅是必不可少的,而且是环环相扣的,任何一个环节的服务出现偏差都会对旅游活动产生影响,会使导游服务黯然失色,也会对游客产生心理压力。在上述环环相扣的服务中,若因导游人员安排不当、考虑不周而出现差错,也会影响整个旅游活动的顺利进行。如,误机事故的发生,游客被迫延长在一地的停留时间,又势必缩短甚至取消下一地的游程,使两地已安排妥当的住宿、交通、游览项目等发生变更。这不仅会引起游客的不满,而且会给旅行社带来重大的经济损失。可见,导游服务中任何一个环节出现问题都会牵涉到其他方面,都会对全局产生影响。

导游服务的这一特点要求导游人员要有全局观念,在工作中要头脑清醒,思维缜密,有较强的协调能力和公关能力,以保证游客的旅游活动按计划顺利进行。

导游服务的上述特点表明,导游服务不同于一般的简单操作,而是一种建立在较高个人素质基础上的影响面较广的高智能服务。

五、导游服务的地位和作用

(一) 导游服务的地位

旅行社、饭店和交通是现代旅游业的三大支柱。其中,旅行社处于核心地位。因为,旅行社是旅游经营的重要环节,它担负着生产和销售旅游产品的职能,旅行社招徕游客的多少,直接关系到饭店、交通部门接待游客的数量和其经济效益。

旅行社业务主要有四大项,即旅游产品的开发、旅游产品的销售、旅游服务的采购和旅游接待(包括团体和散客)。旅游接待过程即是实现旅游产品的消费过程。如果我们把旅游接待过程看作是一条环环相扣的链条(从迎接游客入境开始,直到欢送游客出境为止),那么,向游客提供的交通、游览、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务,便分别是这根链条中的一个个环节。正是因为导游服务把这些环节连接起来,才使相应服务部门和单位的产品与服务的销售得以实现,使游客在旅游过程中的种种需要得以满足,使旅游目的地的旅游产品得以进入消费。所以,导游服务虽然只是旅游接待服务中的一种服务,然而与旅游接待服务中的其他服务(如住宿服务、餐饮服务、购物服务)相比,无疑居于主导地位。

(二) 导游服务的作用

1. 纽带作用

从上述可知,导游服务是旅游接待服务的核心和纽带。它把旅游接待服务中的其他各项服务有机地联系起来,使之相互配合,协同完成旅游接待任务。导游服务在各项旅游服务中起着纽带作用,具体表现为如下几个方面:



(1) 承上启下

导游人员是国家有关法规和方针政策的宣传者和具体执行者,代表旅行社执行旅游计划,为游客安排和落实行、游、住、食、购、娱等各项服务并处理旅游期间可能出现的各种问题。同时,导游员将游客的意见、要求、建议乃至投诉,以及其他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,向旅行社转递,直至上达国家最高旅游行政管理部門。

(2) 负责协调

导游人员在导游服务中,负责与其他接待单位的协调工作。导游服务与其他各项旅游服务的服务对象是共同的,因而在目标上、在根本利益上是一致的。然而,在服务内容上又各有区别,各部门、各单位又有各自的利益。这种情况决定了它们之间既有相互依存、相互合作的一面,又有相互制约、相互牵制的一面。导游人员作为旅行社派出的代表,对饭店、餐馆、游览点、交通部门、商店、娱乐场所等企业提供的服务,在时间上、质量上起着重要的协调作用。因为旅游服务中任何一个环节出了问题,都会影响到整个旅游服务的质量。导游人员既有义务协助有关旅游服务的提供者,同时也有责任对这些部门的服务提出意见和建议,以使游客与旅行社签订的旅游合同得到落实。

(3) 连接内外

导游人员既代表接待旅行社的利益,要履行合同,实施旅游接待计划,又肩负着维护游客合法权益的责任,代表游客与各旅游接待部门进行交涉,提出合理要求,对违反合同的行为进行必要的干预,为游客争取正当的利益。导游人员有责任向游客介绍中国,帮助他们尽可能多地了解我们的国家、人民、社会、文化和风俗民情,以及国家的有关政策、法令等,同时多与游客接触,进行调查研究,了解外国、了解游客。

2. 标志作用

导游人员与游客朝夕相处,因此游客对导游人员的服务接触最直接、感受最深切,对其服务质量的反应也最敏感。旅游服务中其他服务质量虽然也很重要,对游客的旅游活动也会有影响,但除特殊情况外,由于接触时间短,游客的印象一般不如对导游服务质量印象深刻。因此,导游服务质量对旅游服务质量的优劣起着标志性作用。导游服务质量包括导游讲解质量、为游客提供生活服务的质量,以及各项旅游活动安排落实的质量。一般来说,如果导游服务质量可以弥补其他旅游服务质量的某些缺欠,而导游服务质量的低劣却是无法弥补的。因此,游客旅游活动的成败更多地取决于导游服务质量。导游服务质量的好坏不仅关系到整个旅游服务质量的高低,甚至关系着国家或地区旅游业的声誉。