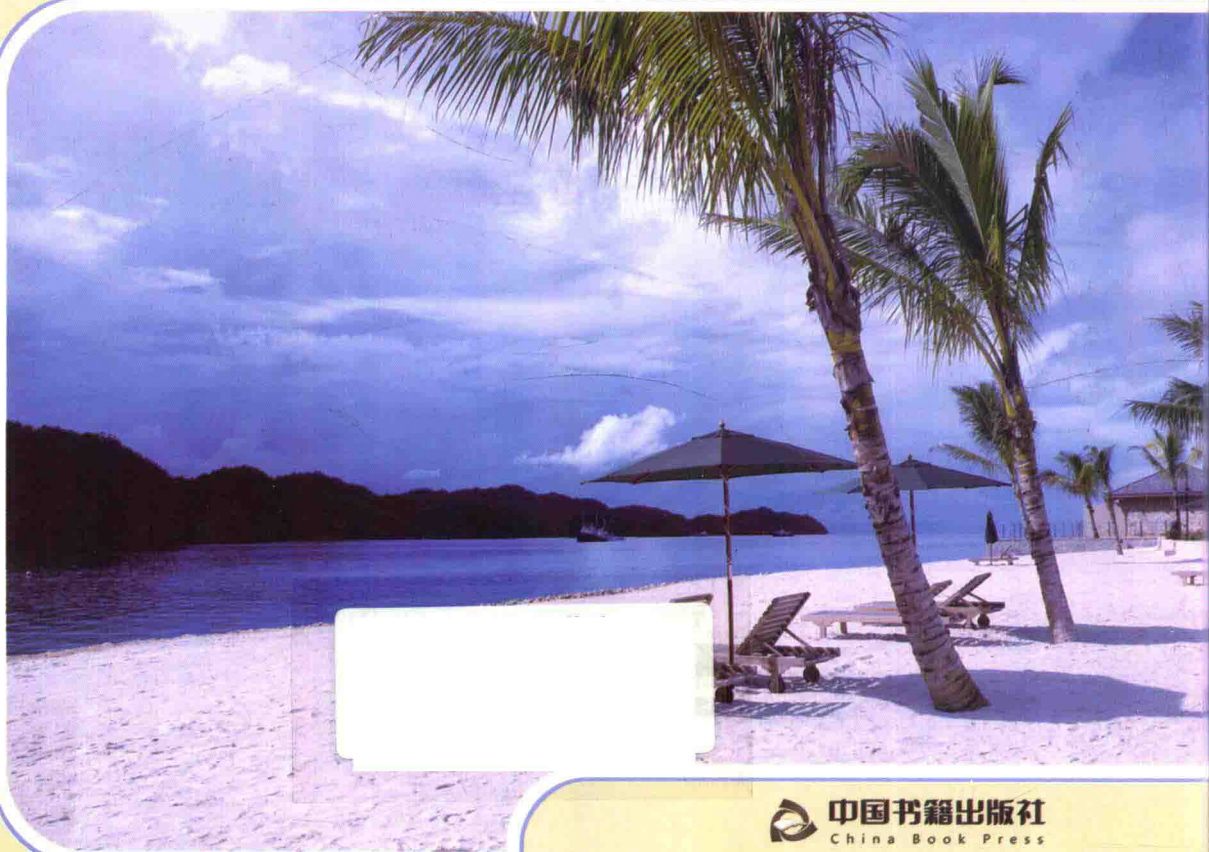


导游业务

高佳◎主编



中国书籍出版社
China Book Press

导游业务

高佳 主编



图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务 / 高佳主编. —北京: 中国书籍出版社,
2015.4

ISBN 978-7-5068-4834-3

I. ①导… II. ①高… III. ①导游 - 高等职业教育 -
教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第061144号

导游业务

高佳 主编

责任编辑 李静

责任印制 孙马飞 马 芝

封面设计 管佩霖

出版发行 中国书籍出版社

地 址 北京市丰台区三路居路 97 号 (邮编: 100073)

电 话 (010) 52257143 (总编室) (010) 52257153 (发行部)

电子邮箱 chinabp@vip.sina.com

经 销 全国新华书店

印 刷 青岛华星爱商彩印包装有限公司

开 本 787 mm × 1092 mm 1 / 16

字 数 252 千字

印 张 11.75

版 次 2015 年 4 月第 1 版 2015 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5068-4834-3

定 价 30.00 元

版权所有 翻印必究

本书编委会

主 编 高佳

副主编 刘奎芬 赵 燕 高海凤 徐春暖

吕志红 孙爱民 宫 斌 杨 坤

《导游实务》是高职院校旅游管理专业、涉外旅游专业的必修课程,也是专业核心能力课程,更是全国导游人员资格证书考试的必考科目。导游资格证书是旅游管理专业和涉外旅游专业毕业生获得上岗资格的前提。

学生应通过本课程的学习掌握导游业务知识、服务规程和相关技能。高职高专类的学生要求有适度的理论修养和较强的技术应用能力,要实现这样的目标,就要有合适的教学方法和教材,使学生尽快地把握导游岗位的工作特点,掌握应知、应会的知识和技能,以过硬的专业素质尽快适应导游这一职业。

核心课程开发的总体思路是政校企媒多元合作,依据人才培养目标和人才培养规格,融入好客山东旅游的服务标准,开展行业企业专家参与的专题研讨,重构教学内容,注重与岗位能力的对接。在教学中突出学生的主体地位,实现教学做一体化。按照这个思路,我们聘请山东嘉华旅行社潍坊分社的孙爱民总经理、杨坤经理和黄河口旅行社的宫斌经理参与了本教材的编写,使教材更好地落实了项目化教学改革的要求,部分案例选用山东当地丰富的旅游景点,实现了课程内容与职业标准的对接。

本教材注重系统性、实用性与创新性的结合,案例丰富,体例新颖,可读性强。全书分为基础篇、实务篇和技能篇,每篇又设置多个项目,每个项目分为多个任务,每个任务详细分为任务目标、任务引入、任务分析、相关知识、模拟实训等部分。另外,本教材配有丰富的案例,便于学生理解;配有综合实训,便于学生实际操练。

本书可作为高职院校旅游管理专业和相关本科专业的教材,同时也可作为对导游人员资格考试培训的教材。

由于编者学识能力有限,加上时间短促,书中不妥之处在所难免,敬请同行、专家和读者朋友批评指正。

编者

2014年10月

目 录

CONTENTS

基础篇

项目一 认知导游服务.....	2
任务一 了解导游服务的产生与发展	2
任务二 熟悉导游服务的类型与范围	5
任务三 认知导游服务的性质和特点	6
项目二 提升导游人员素养.....	10
任务一 掌握导游人员的概念与分类	10
任务二 牢记导游人员的职责	13
任务三 提高导游人员的素质	16
任务四 树立导游人员的职业道德	23

实务篇

项目三 地陪导游服务.....	30
任务一 地陪服务准备	31
任务二 地陪迎接服务	34
任务三 地陪入住饭店服务	37
任务四 核对、商定日程服务	39
任务五 参观游览服务	40
任务六 食购娱等服务	44
任务七 送站服务及后续工作	46
项目四 全陪导游服务.....	50
任务一 全陪服务准备	51
任务二 全程陪同	53
任务三 善后工作	58
项目五 海外领队服务.....	60
任务一 海外领队的工作流程	61



项目六 景区景点导游服务.....	68
项目七 散客导游服务.....	71
实务篇综合实训	78

技能篇

项目八 拓展带团技能.....	84
任务一 了解带团的特点、原则和模式	84
任务二 分析提高组织技能的注意事项	87
任务三 与游客交往	91
任务四 与团队内、外配合与协作	93
任务五 服务特殊性群体	97
项目九 锻炼语言技能.....	102
任务一 培养语言讲解能力	102
任务二 提高语言交际能力	112
任务三 掌握态势语言	118
项目十 处理游客个别要求.....	124
任务一 掌握处理游客个别要求的原则	124
任务二 掌握处理游客餐饮、住房、购物、文娱方面个别要求的方法技巧	127
任务三 掌握处理游客要求自由活动和转递物品的方法技巧	133
任务四 掌握处理游客要求探亲访友和亲友随团活动的方法技巧	135
任务五 掌握处理游客要求中途退团或延长旅游期限的方法技巧	137
项目十一 预防和处理常见问题与事故.....	139
任务一 掌握常见问题和事故的内容及预防与处理原则	139
任务二 掌握旅游计划和日程变更的处理	143
任务三 掌握漏接、空接、错接的预防和处理	145
任务四 掌握误机(车、船)事故的预防和处理	148
任务五 掌握证件、钱物、行李遗失的预防和处理	150
任务六 掌握游客走失的预防和处理	153
任务七 掌握游客患病、死亡问题的处理	155
任务八 掌握旅游安全事故的预防和处理	159
任务九 掌握游客越轨言行的处理	164
技能篇综合实训	166

基础篇





项目一 认知导游服务

旅游业是综合性的服务行业,其服务的种类很多,如旅行社服务、交通服务、饭店服务和景区(点)服务等,它们共同构成了旅游服务的整体。而在整个旅游服务体系中,导游服务始终是重要的一环,其工作的质量直接关系到对旅游服务的品评。

导游是近代社会的产物,但其原始形式是伴随着人类旅行的产生而萌芽的。到今天,导游服务随着大众旅游的兴起而发展。

导游服务就其行为特征而言属于接待型,它自己的工作类型和特点,因此也有独特的地位和作用。世界各国旅游界对导游服务和导游人员都很重视并有很高的评价,在日本,导游人员被称为“无名大使”。美国的尤今·丁·豪勒认为“在整个旅游工作中,最具特色、最困难的工作大概就算导游了”。导游工作不仅仅是导游人员个人谋生的职业,从一定意义上说,应视为国家的代表。导游服务工作在整个旅游服务中有着非常重要的地位。

任务一 了解导游服务的产生与发展

任务目标

1. 了解导游服务的产生、发展及其经历的变化。
2. 熟悉我国的旅行社业与导游服务的产生。

相关知识

一、导游服务的产生

19 世纪 40 年代以前,通常把人们暂离定居地的空间移动行为称为旅行。在最初的含

义里,导游是作为一种助旅活动伴随着旅行的产生而萌芽的。旅行者问路,被问者充当向导,成为导游的最初形式。“借问酒家何处有,牧童遥指杏花村”,即邂逅问路。有时向导者不仅给旅行者引路,还会讲解景物。在《游东林记》中有这样一段记载:“东林老僧引至一亭,亭下有桥,桥下一洞,勺水暗流,蝙蝠轻飞,出入洞口,略不避人,匾曰‘长舌溪’。惊问之,僧曰:‘因溪声不断,名之耳。’”最早充当民间导游角色的多为车夫、轿夫、马夫、客店堂倌、樵夫、和尚、道士等。古代文人骚客、科学家、探险家、政治家、教育家云游四方,考察访问,也常有当地朋友相陪,并作介绍。这种形式的陪同,可看作是导游的一种雏形。历代帝王巡幸、出游,每次都有大批陪臣同往,这些人也起着导游作用。

导游作为一种活动形态,古已有之,但还不能视为现今意义上的导游。一是其非专属性,二是其非经济性,三是其非组织接待性。导游作为一种独立的职业,是随着近代工业的崛起而出现的。1841年7月5日,英国人托马斯·库克包租了一列火车,组织运送了570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会,往返行程22英里,团体收费每人1先令,免费提供带火腿肉的午餐及小吃,随团还有一个唱赞歌的乐队,后来这成为人们公认的近代旅游活动的开端。在这次旅游活动中,库克自始至终随团陪同照顾,可以说是现代旅行社全程陪同的最初体现。1846年,库克又组织了350人从莱斯特到利物浦的包价旅游,旅游费包括火车票、住宿费和途中游览卡那封城堡和斯诺登山的费用。为了组织好这次旅游,库克给每个人发放了导游资料,并在沿途雇用了地方导游进行讲解,他本人也亲自全程带队陪同。自1855年起,库克组织了一系列的旅游团并提供全程导游。到1864年,参加托马斯·库克组织的旅游的人数已累计达100多万。在欧美,他的名字与“有导游的旅行”是同义词。他开始组织活动、创办旅行社到雇用导游人员的过程,也是导游职业化的过程。后来欧洲和北美诸国以及日本纷纷效仿库克组织旅游活动的成功模式,先后组建了旅行社或类似的旅游组织,招募陪同或导游,带团在国内外参观游览,从而在世界上逐渐形成了导游队伍。第二次世界大战后,大规模的旅游活动纷纷崛起并得到发展,使导游队伍迅速扩大。到目前,世界各国几乎都拥有一大批数量不等的专职和兼职导游队伍,由此可见,专业导游队伍是在旅行社产生后逐步形成并发展起来的。

二、导游服务的发展

旅游也被认为是“朝阳产业”,由旅游消费所带来的巨大效益,促进了旅游者服务活动的迅速发展。作为旅游消费和旅游生产中介的导游服务,是旅游各项服务中最为重要的内容,它对社会经济和文化的双重作用,正越来越受到全世界的关注。现在世界各地已拥有一支几百万人的专业化导游人员队伍,每年举行的世界导游大会显示了导游业发展的广阔前景和导游对旅游、对社会的广泛影响。大众旅游时期的导游服务主要呈现出以下一些特征:

1. 导游职业自由化
2. 导游服务商品化
3. 导游服务规范化



导游服务的产生与发展经历了以下三个变化:

1. 单一向导到多功能服务

导游服务的工作首先是为旅行者当向导,逐渐发展为向导与讲解相结合,最后发展为向导、讲解与生活照料乃至交通服务集于一身。导游服务内容的这种演变是随着游客需求而发展的。随着人们收入水平的提高、生活条件的改善,人们将出游作为开阔视野、增长知识和陶冶情操的一种手段,因而对旅游服务提出了更多、更高的要求,希望在异国他乡的旅游活动既舒适安全,又能获得更多的知识。作为旅行社,为了降低成本、提高经济效益,全权委托导游人员代表旅行社处理旅游者旅行过程中的各种问题,使导游人员逐渐将多功能服务集于一身,大大提高了劳动生产率。

2. 泛缘关系到业缘关系

导游服务从社会中的一种偶然行为发展成一种社会行为,即从非职业性发展为职业性。在古代旅游活动中,由于旅行的人数很少,为旅行者充当向导只是一种偶然性工作,不可能以此谋生,旅行者与向导之间不存在雇用的业缘关系,仅属于泛缘关系。尽管后来出现了一些引导客人游览并收取报酬的现象,但对社会经济生活并未产生多大影响,向导并没有成为社会化的职业。但随着旅游活动的发展,旅游业成为社会经济中的一个新兴产业,以向导、陪同、接待员、讲解员等身份出现的专业人员和导游队伍才开始产生,导游逐渐成为社会众多职业中的一种。

3. 随意性到规范性

古代的向导,乃至近代旅游活动开始时的导游,其导游行为常常表现出较大的随意性。随着商品经济的发展,旅游者追求生活舒适和精神享受成为一种时尚,使旅游业得以兴盛发展。为了满足旅游者对旅游生活不断提出的要求,除了改善旅游设施外,导游人员必须提供规范化的一流服务,否则,便与日益发展的旅游业不相适应。

三、我国的旅行社业与导游服务的产生

与欧美等国家相比,中国近代旅游业起步较晚。20世纪初,一些外国旅行社,如英国的同济隆旅游公司(前身即托马斯·库克父子旅游公司)、美国的运通旅游公司开始在上海等地设立旅游代办机构,总揽中国旅游业务,雇用中国人充当向导。1923年8月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同仁的支持下,在该银行旗下创设了旅游部。1927年6月,旅游部脱离银行独立出来,成立了中国旅行社,其分支机构遍布华东、华北、华南等15个城市。与此同时,中国还出现了其他类似的旅游组织,1935年中外人士组成了中国汽车旅行社,1936年筹组了国际旅游协会,1937年出现了友声旅行团、精武体育会旅行部、萍踪旅行团、现代旅行社等。这些旅行社和旅游机构承担了现代中国人旅游活动的组织工作,与此同时也出现了第一批中国导游人员。

1949年11月19日,厦门有关部门接管了旧“华侨服务社”,创立了新中国第一家华侨服务社。此后几年,又相继在泉州等地成立了华侨服务社。1957年,各地华侨服务社在北京召开专门会议,决定统一全国华侨服务社名称,增加“旅行”二字,并于4月22日成

立华侨旅行服务社总社。1974年,经国务院批准,成立了中国旅行社,并与华侨旅行社合署办公,统称中国旅行社。1979年11月16日,成立了全国青联旅行部。1980年6月27日,国务院正式批准中国青年旅行社成立。1984年4月15日,在北京成立了中国国际旅行社总社,并在上海、天津、广州等地成立了14家分社。自此,国旅、中旅、青旅三大全国性旅行社承担了绝大部分海外来华游客的招徕和接待工作,以及国内游客的旅游业务,导游人员的队伍也随之迅速壮大。1984年以后,随着中国旅游业的快速发展,旅行社的数量增长很快,特别是20世纪90年代以来,国际旅行社和国内旅行社像雨后春笋般涌现,同时形成了一支遍布全国的专职和兼职导游队伍。

任务二 熟悉导游服务的类型与范围

任务目标

1. 了解导游服务的含义和类型。
2. 熟悉导游服务的范围。

相关知识

一、导游服务的含义

导游服务是指导游人员代表被委派的旅行社,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,向游客提供旅游接待服务。

二、导游服务的类型

导游服务的类型是指导游服务的各种方式。现代导游的服务方式多种多样,大致可归纳为图文声像导游方式和实地口语导游方式两大类。

1. 图文声像导游方式

图文声像导游方式也称为物化导游方式。随着科学技术的飞速发展,图文声像导游方式也更加丰富多彩,其主要分为图文导游方式、声像导游方式和多媒体导游方式三种。

2. 实地口语导游方式

实地口语导游方式也称为讲解导游方式,是导游人员在游客旅行游览过程中,对游客进行介绍、讲解、交谈和问题解答等的导游方式。长期以来,实地口语导游方式一直是主要的导游方式。



三、导游服务的范围

导游服务范围是指导游人员向游客提供服务的领域,涉及范围很广,但大致可以归纳为两大类。

1. 导游讲解服务

导游讲解服务主要包括沿途讲解服务、参观游览现场的导游讲解以及座谈、会见、交流、参观访问等情况下所提供的口译服务等。

导游中的讲解服务需要导游人员在引领游客参观游览的过程中,运用自己掌握的知识、导游技能和语言艺术,对旅游目的地的风光名胜、风俗民情、古今文化艺术和建设新貌等,准确而又生动形象地进行讲解介绍,使游客在旅游观光时的审美情趣和求知需要得到满足。通过导游讲解服务,可以帮助游客认识一个国家或地区的历史文化和现代文明,进而了解当地人民的精神风貌和道德水准。导游讲解服务贯穿于参观游览的全过程,涉及的知识领域非常广泛。

2. 旅行生活服务

旅行生活服务是由导游人员根据合同约定的内容和标准,为游客在旅途生活中提供相应的服务,是导游服务的重要组成部分。主要包括:迎送服务;旅途中游客食、住、行、游、购、娱的具体安排实施;安全服务;帮助游客处理旅途中遇到的各种问题。

任务三 认知导游服务的性质和特点

任务目标

1. 了解导游服务的性质。
2. 熟悉导游服务的特点。

相关知识

一、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,导游服务的政治属性也不同。但是,世界各国的导游服务具有以下共同属性。

1. 经济性

导游服务的经济性主要表现在以下三个方面:一是兑现旅游合同实现利润。通过直接为旅游者服务以及各种代办服务,收取服务费和手续费,为旅行社实现利润;二是通过优质服务吸引回头客;三是做有心人,实现经济文化交流。导游服务的海内外游客中,不

乏科学家、艺术家和经济界人士,良好的服务可以起到牵线搭桥的作用,促进地区之间、国家之间的科技、文化、经济交流,为国家的经济文化建设作出贡献。

2. 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工作一样,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。例如翻译、导游讲解、旅行生活服务等,都是为了满足游客游览、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、高技能服务。

3. 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、各民族的旅游者服务,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、各民族的传统文明和现代文明,并有意无意地传播着异域文化。

4. 社会性

旅游活动是一种社会现象,在社会的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,其工作本身就具有社会性。而且导游工作又是一种社会职业,因为对大多数导游人员来说,它是一种谋生的手段。

5. 涉外性

导游服务的涉外性主要表现在以下两个方面:一是宣传国家的建设成就;二是发挥民间外交的作用。在游客心目中,导游人员是一个国家(或地区)的代表,是“民间大使”。导游人员可利用旅游活动群众性、广泛性的特点广交朋友,可利用接触旅游者面广、机会多、时间长、无语言障碍等有利条件,与旅游者进行广泛的交流,加深旅游者对目的地国家(或地区)的认识。

二、导游服务的特点

导游服务作为一种高智能、高技能的服务工作,贯穿于旅游活动的全过程。与旅游服务中的其他服务相比,它具有独立性、脑体结合、复杂多变和关联度高四个主要特点。

1. 独立性强

独立性强是导游服务的最突出特点。按照导游职责的规定,领队是出境旅游团的领导者和代言人;全陪对所率领的旅游团的旅游活动负有全责,在整个旅游活动中起主导作用;地陪是旅游接待计划在当地的执行者,是当地旅游活动的组织者。简而言之,无论是领队、全陪还是地陪,他们的工作是在旅行社之外进行“单兵作战”,且工作流动性大,这种情况决定了导游人员必须独立地开展工作,在导游服务中要独当一面,独立完成自己所承担的服务工作。导游服务独立性强主要表现在以下几个方面。

(1) 独立地执行旅游接待计划。

旅行社与游客商定旅游行程安排后,根据协商结果制定旅游接待计划下达给导游人员。导游人员就应该根据旅游接待计划安排和落实各项活动内容和接待项目。



(2) 独立地提供讲解服务。

在带领旅游者到达各个参观游览景点后,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,以满足他们的精神需求。这是导游人员的主要任务,每个导游人员都应独立完成,其他人无法代替。

(3) 独立地开展文化交流。

导游工作的文化性要求导游人员在带领旅游者进行参观游览活动的过程中,必须注意加强同旅游者之间的文化交流。通过这种文化交流活动,导游人员一方面加深与游客之间的互相了解和友谊,另一方面帮助旅游者调整在本地的状态,以便获取最佳旅游效果。这一项工作必须并且只能由导游人员独立实施。

(4) 独立地协调关系。

导游服务是一种全方位系统化的旅游服务,每一个旅游团体接待服务任务的完成,都是领队、全陪、地陪、景点导游和有关食、住、行、游、购、娱等服务部门大协作的结果,没有这种协作,任何一个旅游团体都不可能顺利实现。为此,导游要为旅游者提供满意的服务,必须协调相关接待部门、组团社和接待社的关系,以及导游服务机体内部的关系。因为在这些服务链中,任何一个环节出现问题,都会影响旅游接待计划的实现,影响导游服务的质量。

(5) 独立地处理问题。

在旅游活动进行过程中,有些旅游者会提出一些事先没有声明的各种单独或集体服务要求,这些要求一旦提出,就希望在最短的时间内得到答复,往往不允许导游人员向其他部门或旅行社征询意见。

由于旅游活动具有一定的不确定性,旅游者能否如预料般顺利地完成任务是不能保证的事情。当各方面条件发生变化时,导游人员很有可能遇到突发事件,如游客生病、走失等,这就要求导游人员迅速作出应变处理。

当然,导游人员的这种独立工作的特点,并不意味着在工作中可以随心所欲,而是必须以国家的有关政策、法规、标准和旅行社的有关规定为依据。导游服务的这一特点,要求导游人员要树立主人翁意识,工作中要积极主动、灵活应变,同时又要严格自律、遵纪守法。

2. 脑体结合

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。

游客来自五湖四海、各行各业,社会背景千差万别,文化水平和性格各种各样,参观游览的项目不断变化,解答的问题涉及古今中外、历史地理、文化艺术、医疗卫生、宗教信仰、社会生活、民俗民风,等等。这就要求导游人员要具备广博的知识和高度的智慧以及较好的应对能力,是一种艰苦而复杂的脑力劳动。

导游人员的劳动强度也很大,除了向游客进行讲解、回答游客的问题需消耗大量脑力之外,导游人员也要与游客一起奔波,帮助游客解决各种问题,有时还要协助相关接待单位的工作,几乎没有休息时间。特别是在旅游旺季,导游人员往往连轴转,一批游客接着一批游客,难得有休整调节的时间,不管严寒酷暑,导游人员都是在外作业,体力消耗很

大,正如业界所传:“北京导游跑断腿,西安导游说破嘴,海南导游撒脱水”。

可见,导游服务是一种脑体结合、脑体消耗均较大的劳动。导游服务的这一特点,要求导游人员要具有广博的知识和健康的体魄,要树立为国家、为旅游业作贡献的思想,将个人利益与国家利益、旅行社的利益结合起来,只有这样,才能更好地为游客服务。

3. 复杂多变

导游服务工作不仅复杂,而且变化较大,从多方面体现出复杂多变的特点。

(1) 服务对象复杂。

导游服务的对象是游客,他们可能包罗了社会上各种各样的人,他们的民族、年龄、职业、宗教信仰、社会地位各异,性格、志趣、习惯和嗜好不同。

(2) 游客需求复杂。

面对这样一个复杂的群体,虽然他们有统一的旅游计划,然而每一个体在旅游目标和生活习惯上不尽相同,在参观游览、娱乐活动、住宿饮食等多方面表现出不同的兴趣和爱好,会产生各种不同的要求;并且,随着旅游活动的进行,其需求也会不断变化。对于这些情况要求,导游人员不能简单地以不变应万变,而应审时度势,机动灵活地应付。

(3) 人际关系复杂。

导游人员除接触游客外,在安排和组织旅游活动中还要与有关接待单位及其人员打交道。虽然导游人员与他们之间的关系是建立在共同目标基础上的协作关系,但他们作为独立经济实体的成员,又有维护其所在单位利益的一面,这种情况决定了导游人员在处理同他们的关系时存在着复杂性。导游人员既要代表旅行社的利益,又要维护游客的合法权益,还要同这些单位与人员搞好协作关系,从而处于这种人际关系网和利益网的核心。

(4) 面对各种物质诱惑和精神污染。

在市场经济条件下,一些商家和接待单位为了增加经济收益,不惜以金钱或其他物质利益来引诱、拉拢和腐蚀导游人员。在接待海外游客时,导游人员还会受到形形色色的不健康的思想意识和生活作风的影响。处于这种氛围的导游人员如果没有较高的思想觉悟和政治警惕性,就很难自觉地抵御这种“精神污染”。

导游服务的这一特点,要求导游人员既要有对工作的高度责任感,又要有坚强的意志,在复杂、困难的问题面前,要头脑冷静,既要坚持原则,又要机动灵活、巧妙应对、拒绝腐蚀,能够真正做到“出淤泥而不染,濯清涟而不妖”。

4. 关联度高

关联度是指事物之间发生牵连和影响的程度。由于游客的旅游活动涉及旅游目的地众多部门和接待单位,他们提供的服务虽然是按照接待计划紧密相连的,然而旅游活动复杂多变,需要导游人员根据变化的情况在报告旅行社后进行适当调整,使之环环相扣,否则,任何一个环节脱节出问题,都会对后续的环节造成影响,甚至损失。

导游服务的这一特点,要求导游人员要树立大局意识,在工作中保护头脑清醒、思维缜密,有较强的协调能力和公关能力,将导游服务置于关系旅游行业利益和国家利益的高度,努力做好本职工作,以保证旅游活动尽可能按计划顺利进行。



项目二 提升导游人员素养

导游人员是提供导游服务的主体,一名合格的导游人员应该具备什么样的素质?导游人员是如何分类的?各类导游人员应该履行哪些岗位职责?导游职业要求导游人员应遵循什么样的职业道德与行为规范?这些都是从事导游服务的人员必须搞清楚的问题。通过本项目的学习,学生将明确导游人员在导游服务中所扮演的职业角色、工作职责、素质要求和职业道德,为从事导游服务做好思想、素质等方面的准备。

任务一 掌握导游人员的概念与分类

任务目标

1. 掌握导游人员的概念。
2. 熟悉导游人员的分类及特征。

相关知识

一、导游人员的概念

1. 导游的含义

“导游”这一概念,从词义来分析,由“导”与“游”二字构成,“导”即引导、开通;“游”指旅行游览。“导游”,顾名思义就是引导他人进行游览,即引路并作讲解,帮助旅游者参观游览。随着旅游业和导游工作的发展,“导游”被赋予了新的含义,而且还将继续变化、发展。现在,我们可以将其解释为组织、协调旅游活动,满足旅游者“求知、求新、求奇、求乐”等愿望的导游服务工作。这是一项沟通、传播文化,给予旅游者知识、赋予教益、陶冶情操,促进交往和了解、增进友谊的高级服务工作。