



复旦卓越 · 21世纪旅游管理系列

# 导游业务

匡健 主编  
徐志伟 副主编  
何调霞 参编  
方小燕 参编

复旦大学出版社

www.fudanpress.com.cn



复旦卓越·21世纪旅游管理系列

# 导游业务

主 编 匡 健  
副主编 徐志伟  
参 编 何调霞 方小燕



复旦大学出版社  
www.fudanpress.com.cn

## 图书在版编目(CIP)数据

导游业务/匡健主编. —上海:复旦大学出版社,2011.12  
(复旦卓越·21世纪旅游管理系列)  
ISBN 978-7-309-08594-5

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第240079号

## 导游业务

匡健 主编  
责任编辑/罗翔

复旦大学出版社有限公司出版发行  
上海市国权路579号 邮编:200433  
网址:fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>  
门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853  
外埠邮购:86-21-65109143  
常熟市华顺印刷有限公司

开本 787×1092 1/16 印张9 字数187千  
2011年12月第1版第1次印刷  
印数1—4100

ISBN 978-7-309-08594-5/F·1783  
定价:20.00元

---

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。  
版权所有 侵权必究

# 总序

## Preface

旅游已经成为人类现代生活不可或缺的组成部分,成为当今世界文化经济活动中举足轻重的内容。1992年,旅游业跃居全球最大产业,十多年来持续发展,已被公认为现代服务的标志性产业,成为带动众多相关行业的朝阳行业。

中国旅游业发展迅速,现入境人数已经居世界第四位。世界旅游组织(WTO)预测,2015年中国将成为世界最大的旅游入境地;中国国内旅游人数多年高居世界之首。2011年国内旅游人数21亿人次,同比增长12%,国内旅游收入1.16万亿元,同比增长14%。入境旅游实现恢复增长,出境旅游增长速度继续加快。2010年中国入境过夜旅游人数5566万人次,出境旅游人数5739万人次,出境旅游首次超过入境旅游。《国务院关于加快发展旅游业的意见》更将中国旅游业确立为战略性支柱产业和与人民群众生活密切相关的现代服务业。

民以食为天,餐饮业更是关系着国计民生的战略性社会服务产业。我国餐饮业飞速发展,2009年营业额已逾二万亿元,十几年来,连续年均增长20%左右。而烹饪技艺作为中华饮食的核心,是中华四大国宝之一,焕发出新的青春,正走向世界。餐饮业这一传统服务业还在向现代服务业转型,并和现代旅游业相互交叉,相辅相成,互相促进。

旅游业和餐饮业的迅速发展都对专业人才提出了持续增长的需求,同时餐旅行业整体国际化、现代化进程又对旅游(烹饪)从业人员提出了更高的素质和业务要求,推动着旅游教育的发展。2007年全国开设旅游(烹饪)类专业的院校数为1641所,在校生为773757人。其中高等院校的在校生为397365人,每年旅游类专业高校毕业生就有十多万人。然而因社会转型、高教大众化扩容等诸多原因,每年旅游专业高校应届毕业生进入旅游行业就业率一直徘徊在10%左右,与每年行业发展所需成百万的人力资源需求相差甚远,餐旅人力资源矛盾凸显,旅游人力资源匮乏已经成为中国旅游业持续发展的瓶颈,旅游(烹饪)高等职业教育呈现出严重滞后的态势,进一步加强旅游高等职业教育势在必行。

面对餐旅高等职业人才奇缺,旅游职业人才培养面临着适应当代社会转型、深化教育



改革、加强素质教育的共同课题。

旅游(烹饪)人才有着现代化服务业从业人员的共性,国际化现代化趋向的特点,又各自具有服务和文化技艺的特色,在人才需求和培养中,独具特性。制订定位正确、切实可行的人才培养计划,编写适合于应用型本科和高职高专(旅游烹饪)专业人才的高质量教材,成为当今旅游(烹饪)高等职业教育的紧迫任务。为此,复旦大学出版社在2007年酒店管理专业系列教材编写工作会议暨教学研讨会的基础上,会同全国数十所高校和代表性的旅游企业,共同发起组成了复旦卓越·旅游(烹饪)专业“十二五”规划教材编审委员会,并于2010年6月在无锡召开了旅游管理(烹饪)专业“十二五”教材编写第一次工作会议暨教学研讨会。全国四十多所院校,以及著名旅游企业的五十余位专家、学者,主要围绕旅游和餐饮产业的现状与发展,就旅游管理(烹饪)专业主干课程设置,各教材主编、参编人员,编写体例,教材立体化建设等内容展开了认真研讨,正式启动了旅游(烹饪)专业“十二五”规划教材工程,统一了有关旅游(烹饪)专业“十二五”规划教材编写的主要认识。

### 一、以“十二五”规划教材建设为依托

教育部“普通高等教育‘十二五’国家级规划教材”的申报工作于2010年下半年正式开始,这将更好地贯彻温家宝总理2010年《政府工作报告》中关于中国高等职业教育发展的讲话精神,和国务院关于加快发展旅游业和文化产业的指导思想,有力推进旅游管理(烹饪)高等教育事业。为了更加出色地做好这项工作,复旦大学出版社在应用型本科、高职高专旅游(烹饪)专业调研的基础上,有针对性地设计和推出了旅游(烹饪)专业“十二五”规划系列教材编写计划,并积极落实规划系列教材编写。

### 二、强化规划教材的实践应用性

旅游(烹饪)专业是实践应用性非常强的专业,“双证制”是高等职业教育的特色所在。因此,在本套教材编写中,我们力图使教材的问世切实符合教学教育发展的特点,做到理论框架体系明晰,又避免冗长的理论推导;以职业目标和劳动服务经营管理过程为教材编写导向,通过岗位调研,在进行职业分析、确定职业能力的基础上改造传统的学科化教材;突出职业教材的能力特色,强化教材的实践应用性,切实改变旅游教材编写内容和方式上存在的剪辑性成果多、研究性成果少,理论内容多、操作性内容少,传统内容多、创新内容少的“三多三少”现象,编写出科学适用的高质量教材。

### 三、采用校际校企合作的编著方式

旅游管理(烹饪)专业“十二五”规划教材编写是一项教育工程,由政产学研结合、中西部结合、本专科院校结合建设“十二五”规划教材,更是一项创新。系列规划教材编写注重吸收著名旅游企业的经营管理者 and 专业技术人员,以及政府部门的旅游专业管理人员参与编写;注重本专科院校旅游应用系科的紧密结合;注重借鉴中外旅游教育成果;注重中西部旅游院校教学一线老师的合作;注重南北方代表性旅游教育模式流派兼收并蓄、融汇整合,这些将对旅游(烹饪)教育乃至旅游和餐饮产业的发展产生巨大的推动作用。

#### 四、编写体例和出版型式创新

高等教育包括职业教育和教材改革,要彻底革命,还需脱胎换骨。脱胎,就是走出普教教材的学科模式;换骨,就是建立具有职教特色、能力特色的职教教材的编写体例。在本套教材的编写中,我们力求做到与传统的应用型本科、高职高专教材有所不同。例如,每章前面都配有学习目标、关键概念,章内还配有要点提示、资料补充、课件使用、活动背景等小单元,每章后按教学需要配有不同程度的习题和案例。

同时,以电子化教育资源丰富纸质教材,增加教材的直观性和仿真性。过去的教材只是纸质的教材、教参、试题,版本单一,而且由于教材出版周期的问题,教材内容往往与专业技术发展实际有一定距离,因而学校对教材内容滞后、需要增加新的内容和教学手段的呼声甚高。在本教材的编写中,我们着重开发电子仿真教具,通过电脑演示、模拟案例等手段,使学生对服务工作、经营管理等专业内容一目了然。这不仅丰富了教材,节省了学校人、财、物的投入,而且使学生在静态中接受知识变为了在动态中理解知识。

复旦卓越·旅游(烹饪)专业“十二五”规划教材编审委员会



## 前言

## Foreword

导游,作为一个新兴的职业,在我国的发展也就三十多年,但是,以当年托马斯·库克开展旅游为标记,国外的导游发展了近 150 年。导游作为服务业的一种,在国外发展已经很专业化和成熟化,但是在我国却还面临着许多问题。

按照情境学习理论的观点,只有在实际情境中学生才可能获得真正的职业能力,并获得理论认知水平的发展。因此,本教材立足于学生实际职业能力的培养,编写思路采用了富有弹性的项目化内容结构,强调模块学习和任务驱动,让学生带着真实的任务去学习,在完成具体任务的过程中掌握相关理论知识,并发展职业能力。

项目化教学是教学模式的一个重大转变,要有力地推动这一转变,需要以项目为载体来组织课程内容。在项目课程设计中,项目载体设计是一个关键环节。本课程确定了以导游服务类型作为载体的项目设计思路。经过与旅行社导游服务专家深入、细致、系统的讨论分析,本教材最终确定了定点陪同导游、地陪导游、全陪导游为主要工作任务,以校园游、无锡本地游览、华东线游览为载体,以导游服务工作流程实现项目任务。本教材由匡健(无锡商业职业技术学院旅游管理学院)担任主编,徐志伟(无锡深航假期旅行社有限公司培训部经理)担任副主编,何调霞(无锡商业职业技术学院旅游管理学院)、方晓燕(无锡商业职业技术学院旅游管理学院)参编。本教材在华东师范大学职教所的全程指导下完成,感谢付雪凌博士的悉心指导。此外,编者还参考了许多专家学者的研究成果和有关书籍,在此,一并表示衷心的感谢和敬意。

受编者水平所限,不足之处在所难免,敬请读者指正。

编者

2011 年 5 月 24 日

# 目录

# Contents

## 1

### 项目一 定点导游服务

模块一 导游服务认知 / 002

模块二 服务准备 / 013

模块三 景点讲解 / 019

模块四 送行服务 / 022

## 2

### 项目二 地陪导游服务

模块一 服务准备 / 026

模块二 迎接服务 / 029

模块三 参观游览服务 / 038

模块四 餐饮服务 / 044

模块五 购物服务 / 047

模块六 旅游事故处理 / 051

模块七 送站服务与后续服务 / 061

## 3

### 项目三 全陪导游服务

模块一 服务准备 / 070

模块二 迎接服务 / 072



|     |                 |
|-----|-----------------|
| 模块三 | 途中服务 / 075      |
| 模块四 | 入住服务 / 076      |
| 模块五 | 参观游览服务 / 080    |
| 模块六 | 餐饮服务 / 085      |
| 模块七 | 购物娱乐服务 / 089    |
| 模块八 | 旅游事故处理 / 098    |
| 模块九 | 送站服务与后续服务 / 105 |
| 模块十 | 模拟导游 / 110      |

|     |                |
|-----|----------------|
| 附录一 | 导游业务相关知识 / 112 |
|-----|----------------|

|     |                  |
|-----|------------------|
| 附录二 | 《导游人员管理条例》 / 123 |
|-----|------------------|

|     |               |
|-----|---------------|
| 附录三 | 《旅行社条例》 / 126 |
|-----|---------------|

# 项目一 定点导游服务

定点导游服务是导游服务的一个组成部分,包括旅游景区、自然保护区、博物馆、纪念馆、名人故居等地的导游服务。定点导游人员应通过讲解,使旅游者对该景区、景点或参观地全貌和主要特色有较为全面的了解,并增进他们对保护环境、生态系统或文物意义的认识。那么,定点导游的服务内容有哪些?服务重点又是什么呢?

## 项目目标与要求

最终目标:

- 1. 了解导游服务的概念,导游服务的范围、性质和特点,导游员的职责和条件。
- 2. 理解定点导游相关概念,并能进行定点陪同模拟导游服务。

促成目标:

- 1. 能掌握导游服务相关概念。
- 2. 能进行简单的导游服务准备。
- 3. 能做好迎接服务。
- 4. 能做好线路安排及景点讲解。
- 5. 能做好送行服务。

## 项目载体

项目一的载体见表 1-1。

表 1-1 项目一的载体

|        |     |
|--------|-----|
| 范 例    | 园林游 |
| 学生学习载体 | 校园游 |

项目服务流程图

接团前的准备—参观游览服务—送行服务

项目学习任务书

项目一的学习任务书见表 1-2。

表 1-2 项目一的学习任务书

| 项目模块           | 学习任务         |
|----------------|--------------|
| 模块一，<br>导游服务认知 | 导游服务认知       |
|                | 导游员的职业规划     |
| 模块二，<br>服务准备   | 掌握所在景区各方面的情况 |
| 模块三，<br>景点讲解   | 概况讲解服务       |
|                | 分段讲解服务       |
| 模块四，<br>送行服务   | 致欢送词         |

模块一 导游服务认知

●学习目标

最终目标：

理解导游服务的相关概念。

促成目标：

1. 了解导游员的概念。
2. 了解导游服务的性质和特点。
3. 了解导游员的职责和条件。

●学习任务

1. 导游服务认知。
2. 导游员的职业规划。

## 任务1 导游服务认知

### 案例解析

“五一”前一天,导游小孟来到旅行社领取任务,因为明天她要带一个无锡一日游的团队,领到任务后,她主动与游客领队取得了联系,约定明天早晨 7:30 在君悦酒店准时出发,去灵山胜境和鼋头渚游览;之后她又与司机进行了确认,约定明天早晨 7:15 准时到君悦酒店接客人去游览,又与餐厅进行了确认。

回家后,她根据任务单,仔细检查了自己的物品:任务单、导游证、导游旗、喇叭、团款、意见表。并定好一早 6:30 的闹钟。

“五一”当天,小孟准时起床,并于 7:15 到达了酒店,和领队见面后确认了行程,当游客到齐后,小孟带着游客开始了一天的游览。无论在路上还是景点内,她都进行了认真仔细的讲解,在餐厅她积极主动帮客人端菜,并和游客解释“五一”期间团队众多,请多谅解,客人也给予理解。最后,下午 17:00,她把客人送回了酒店,游客对她的服务给予了一致的肯定,说她为大家带来了美好而有意义的一天,并且还特意为她写了封表扬信。

小孟在节后回到旅行社进行报账,由于积极主动的表现,也得到了公司的肯定。

分析:导游最基本的性质就是服务员,但是,导游是一种脑力和体力劳动相结合的服务,是为游客从食、住、行、游、娱、购六大方面进行相关服务的人员。导游服务内容广泛,如讲解的知识要求、相关业务的熟悉程度、旅游安全提醒、突发事件的处理等,是一种全方位的服务。像以上案例中,导游小孟从出发前的准备,到行程中的提醒与处理,到积极主动的服务态度,都是一个导游员所应该做到的工作内容,只有以这种服务,才能做好导游工作,才能得到大众的肯定。

### 认知要点

#### 一、走近“导游人员”

导游人员是指按《导游人员管理条例》的规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解和相关旅游服务的人员。

#### 导游人员基本职责

1. 接受旅行社分配的导游任务,按照接待计划安排和组织游客参观、游览。
2. 负责向游客导游、讲解,介绍中国(地方)文化和旅游资源。
3. 配合和督促有关部门安排游客的交通、住宿,保护游客的人身和财产安全。
4. 反映游客的意见和要求,协助安排会见、座谈等活动。
5. 耐心解答游客的问询,协助处理旅途中遇到的各类问题。

根据不同的业务范围,导游人员一般分为海外领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景区景点导游人员几种类型。各类导游人员由于其工作性质、工作对象、工作范围和时空条件各不相同,职责重点也有所区别,但对上文中提出的导游人员基本职责都必须履行(表 1-3)。

表 1-3 各类导游人员的工作性质和主要职责

| 人员类型     | 岗 位 说 明                                                         | 主 要 职 责                                                                            |
|----------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 海外领队     | 接受具有经营出境旅游业务资格的旅行社委派,全权代表旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员                    | 1. 介绍行程情况,全程陪同<br>2. 落实旅游合同,监督旅游计划的实施<br>3. 组织、团结工作<br>4. 联络工作<br>5. 维护旅游者的人身和财物安全 |
| 全程陪同导游人员 | 受国内组团旅行社委派,作为组团社的代表,在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划,为旅游团(者)提供全程陪同服务的导游人员 | 1. 实施旅游计划<br>2. 联络工作<br>3. 组织协调工作<br>4. 维护安全,处理问题与事故<br>5. 宣传、调研                   |
| 地方陪同导游人员 | 受接待旅行社委派,代表接待社,实施旅游计划,为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解或翻译等服务的导游人员           | 1. 安排旅游活动<br>2. 做好接待工作<br>3. 导游讲解和翻译<br>4. 维护安全,处理问题                               |
| 景点景区导游人员 | 在某一旅游景区(景点)内,负责为旅游团(者)进行导游讲解服务的导游人员                             | 1. 安全提示<br>2. 导游讲解<br>3. 结合景物向游客宣讲环境、生态和文物保护知识                                     |

导游应是“T”型人才,堪称“杂家”,“上至天文地理、下至鸡毛蒜皮”,样样都得通。学无止境,唯有活到老学到老,才能不断地吐故纳新,从而胜任这一“杂家”职业。导游实践性强,唯有不断地实践才能不断地提高,促进经验的不断积累,才能厚积薄发。导游需要创新,唯有服务理念、导游技能的不断创新,才能适应新形势。导游是“窗口”,唯有文明礼仪,大气宽容,才能代表形象,充当“文明使者”。导游人员的职业素养、知识素养和能力素养主要体现在表 1-4 中。

表 1-4 导游人员应具备的素质和素养

| 思想品德素质                                                                                  | 知 识 素 养                                                                         | 能 力 素 养                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1. 强烈的爱国主义意识<br>2. 集体主义思想和乐意为人服务的品质<br>3. 热爱旅游事业和尽职尽责精神<br>4. 情操高尚,作风正派<br>5. 严于律己,遵纪守法 | 1. 史地文化知识<br>2. 政策法规知识<br>3. 语言知识<br>4. 心理学、美学知识<br>5. 旅行生活常识<br>6. 旅游客源地与目的地知识 | 1. 独立工作能力<br>2. 善于与人打交道的能力<br>3. 较高的导游能力<br>4. 较强的管理能力<br>5. 较强的处理事故能力 |



## 二、导游服务的属性

导游服务的性质因国家和地区的不同,其政治属性也不同。导游服务的政治属性在世界各国或地区都是存在的,区别是在不同的社会制度下,政治性质不同而已。此外,世界各国的导游服务还具有以下共同属性。

### (一) 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,导游人员处于旅游接待工作的中心位置,接待着四海宾朋、八方游客,推动世界上这一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,它是一种谋生的手段。

### (二) 文化性

作为导游服务的实际承担者,导游工作者是主体,行话说:“看景不如听景。”锦绣山川、艺术宝库、文化古迹,只有加上导游人员的解说、指点,再穿插动人的故事,才能活起来,才能引起游客更大的兴趣,使人增长知识,领略到异乡风情,享受到审美的乐趣。限于语言和生存环境等方面的不同,游客同旅游目的地之间往往存在很大的文化差异,导致交流和欣赏的障碍。为了加强旅游的美感和愉悦程度,游客们迫切地需要导游的引导和服务,以跨越不同的文化范畴,弥合文化差异。

导游所需要的知识是非常广泛的,从人文历史,到天文地理,从宗教文化,到民俗文化,从经济发展,到城市建设,所以,导游的文化性是工作性质中非常重要的一点。

### (三) 服务性

导游服务,顾名思义是一种服务工作。导游服务与第三产业的其他服务一样,属于非生产劳动,是一种通过提供一定的劳务活动,提供一定的服务产品,创造特定的使用价值的劳动。与一般服务工作不同的是,导游服务不是一般的简单服务,它围绕游客展开,包括翻译、讲解、安排生活、组织活动等形式,工作内容涉及旅途中的交通、住宿、饮食、娱乐、购物、票证、货币和其他各方面的生活需求等,给游客提供全方位、全过程的服务。导游人员除具有丰富的专业知识外,还应具备一定的社会活动能力、应变能力以及独立处理问题的工作能力。

服务性是导游业务中最根本的性质,导游员就是一个特殊行业的服务员。

### (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。今天,越来越多的国家和学者承认:旅游业是国民经济的重要组成部分,是具有独立特色的经济部门,是无烟的朝阳产业。导游的工作对象是游客,通过协调、组织、迎送、翻译、讲解、代理等形式为游客服务。其目的在于引导游客,便利游客,满足游客的相应旅游需求,实现旅游企业的经济目标,获取相应的个人经济收入,体现个人的人生和社会价值。因此,导游工作一般具有经济性。

### (五) 涉外性

发展海外来华旅游是中国旅游业的长期方针,也是一项战略任务。自中国改革开放以来,随着经济的迅速发展和人民生活水平的不断提高,我国公民出境旅游发展势头也很

强劲。导游人员不仅为海外游客提供导游服务,也为中国公民提供出境陪同服务,两者都具有明显的涉外性。旅游者的跨国界旅行为增进各国人民之间的了解和友谊、促进世界和平作出了积极贡献。

导游服务从它产生的那天起,在我国就是以涉外为主的,就是原来的外事陪同,而今,随着社会的发展,无论是接待外宾,还是出境领队,涉外性还是导游服务的一个重要特性。

### 三、导游服务的特点

导游服务是旅游服务中具有代表性的工作,处在旅游接待的前沿。随着时代的发展,导游工作的特点也会随之发生变化,但目前,其特点归纳起来主要表现为以下几点。

#### (一) 独立性强

导游服务工作独当一面。在旅游者整个旅游活动过程中,导游人员与游客朝夕相处,时刻照顾他们吃、住、行、游、购、娱等方面的需求,独立地提供各项服务,特别在回答游客政策性很强的问题或处理突发性事故时,常常要当机立断、独立决策,事后才能向领导和有关方面汇报。导游的讲解也是比较独特的,因为在同一景点,导游要根据不同游客的不同特性,不同时机地进行针对性的导游讲解,以满足他们的精神享受。这是每位导游人员都必须努力完成的任务,别人无法替代。



导游小张带了一批游客正在某景区讲解,由于是夏季,正值下午两三点,烈日暴晒,虽然小张尽量避免让游客在烈日下听讲解,但是,还是有一名女游客中暑了,倒在地上。小张立即和其他游客一起,将她送到景区医务室进行治疗。这期间,小张继续带领其他游客走完景点,全陪在医务室守候女游客。最后景点全部结束时,女游客也差不多苏醒了,并得到暂时恢复,她与其他游客一起上车,继续下面行程,只是经常多注意休息就好了。

分析:导游的工作涉及的内容是很细致的,哪怕定点导游,也要考虑许多方面,比如上面案例中就要考虑到天气及相应意外事故的处理,绝对不仅仅是导游词的讲解。一是尽量避免在烈日暴晒下讲解;二是发生意外要学会合理处理,不要紧张慌乱。

#### (二) 脑体高度结合

导游服务是一项脑力劳动与体力劳动高度结合的服务性工作。由于旅游活动涉及面广,这就要求导游人员具有丰富而广博的知识,如此才能使导游服务工作做到尽善尽美,精益求精。除了掌握导游工作程序外,导游人员还必须具有一定的政治、经济、历史、地理、天文、宗教、民俗、建筑、心理学、美学等方面的基本知识,必须了解我国当前的大政方针和旅游业的发展状况及有关的政策法规,掌握旅游目的地的主要游览点、旅游线路的基本知识;同时,还要了解客源国(或地区)的政治倾向、社会经济、风土人情、宗教信仰、民族禁忌等。导游人员在景观讲解、解答游客的问题时,都需要运用所掌握的知识和智能来应对,这是一项艰苦而复杂的脑力劳动,所以导游人员要不断学习,不仅在学校里学,而且还要在实践中学,努力扩大知识面,使自己成为“万事通”,并尽力掌握一两门专业知识,成为游客敬佩的导游艺术家。另一方面,导游人员的工作量也相当大,除了在旅行游览过程中进行介绍、讲解,还要随时

随地应游客的要求,帮助解决问题。旅游旺季时,导游人员往往还会连轴转,体力消耗大,又常常无法正常休息。因此,要求导游人员必须具备高度的事业心和良好的体质。

### 案例分析

导游小王是临安天目山的一位景区讲解员,她除了每天向游客介绍景区的文化内容,每天得上下两次爬山,并且,经常会遇到各种问题,所以,丰富的知识和健康的身体是导游员两个基本的要求。我国许多景区景点都有着同样的问题,如黄山、泰山、武夷山等,导游如果没有健康的体魄,是无法完成好接待任务的。

#### (三) 客观要求复杂多变

导游服务工作具有一定的规程,如接站、送站、旅途服务和各方面关系的接洽、协调等,按照一定的程序进行工作,具有相对的规范性和便利性,但导游服务中面对更多的是不确定性和未知性。客观要求复杂多变,即使是在预定的日程和规程范围内,具体的情况也可能千差万别,意外的情况可能随时出现,游览中各种矛盾可能集中显现,因此,导游人员必须具备应对各种可能和偶然情况的能力。

### 案例分析

导游小徐带了一个25人的广东团,华东五日游,终于即将结束,送上海虹桥机场,由于此团没有全陪,所以,小徐要帮忙办好登机手续才能算结束。可是,当他们到达机场时,广播通知,由于广州的雷雨天气,飞机无法准时起飞。大家非常着急,小徐原想早点回家的心思也没有了,此时只有赶紧为游客确定是否可以换取登机牌及大概登机的时间,他才能算完成任务。

小徐让游客在一旁休息,他拿着游客的身份证,在值机柜台一直盯着服务员和值班主管,通过不断的沟通,总算在第一时间得知了广州的情况,并且在1个小时后第一个为游客换取了登机牌,然后送游客进入安检,并告知他们,基本还有2个小时飞机就能够起飞,请大家放心。游客们本来焦急的心情,看到小徐如此勤快地为他们跑来跑去,虽然晚了两三个小时,但是大家一点愤恨都没有,反而对小徐的服务非常过意不去。最后和小徐热情再见。回去后,第二天,游客就到组团社表扬了小徐。

#### (四) 跨文化性

导游服务是传播文化的重要渠道,起着沟通和传播文明、为人类创造精神财富的作用。各类游客来自不同的国家和地区、不同的民族、不同的文化背景。导游人员必须在各种文化的差异中,甚至在各民族、各地区文化的碰撞中工作,应尽可能多地了解中外文化之间的差异,圆满完成文化传播的任务。

### 案例分析

#### 案例一:

一次,恰逢旅游旺季,××旅行社英语导游短缺,于是从××外语学院请来一名口语

不错的在校生充当临时导游,接待一个泰国团。该导游服务热情周到,在带团初期一切状况良好,但后来却发生了一件不愉快的事,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,导游忍不住在男孩的头上摸了一下,这种在中国看来最平常不过的举动,却触犯了泰国人“重头轻脚”的禁忌,男孩的父母当即脸就沉下来,只是没有当场发作,但导游却不懂得察言观色,后来又忍不住摸了一下小孩的头,这下男孩的父母再也控制不住,当场与导游吵了起来,导致最后的投诉。

分析:导游处于接待工作的最前线,在各种文化的差异中工作,应尽可能地了解中外文化之间的差异,以适应各种旅游者的需求,而不要像案例中的导游一样触犯到游客的一些基本的禁忌。

### 案例二:

××国际旅行社接待了一个100余人的日本曹洞宗大团,去宁波参观旅游。由于是大团,到宁波后分成四个小团,分别乘坐A、B、C、D四辆旅游车。在宁波游览期间,A号车上的地陪导游为“讨好”游客,在讲解中,对日本大加赞赏,而对宁波则大放厥词,此车上的日本随员听后脸色凝重。晚上,日本随员召集四辆车上的地陪导游员开会,对A号车上的地陪导游表示了不满与抗议,他气愤地说:“宁波是曹洞宗的发祥地,宁波也是美丽的地方,我多次带团来宁波,这几年宁波各方面的变化极大。正是因为这地方不错,所以我组了这100多位渴望了解宁波的客人。然而今天,A号车上的地陪导游却当着我的游客的面诋毁宁波,这是对我的不尊重,也是对我工作的不支持。为此,我要求全陪导游立即打电话给宁波地接社,撤换地陪,同时要求该地陪导游向A号车上的游客道歉。”

点评:该案例充分说明了导游员热爱自己的祖国和家乡的重要性,如果连自己的家乡都不热爱,当然也不会赢得别人的尊重。

(摘自范黎光主编《导游业务》,机械工业出版社)

## 任务2 导游员的职业规划

职业生涯规划是指通过对个人职业兴趣、职业价值观、个性、语言能力、动手能力、社交能力、组织管理能力等综合因素的详细了解后,以具体的文案对个人所适合的职业类别、工作环境和单位类别进行确定的一种职业指导方式。通过制定职业生涯规划,能够更好地了解自身的优势及缺陷,使自己有针对性地学习、提高,是就业、再就业和许多成功企业与个人发展的不可或缺的重要手段。

职业生涯规划的意义,可以体现在以下几个方面。

第一,职业生涯规划有助于帮助自己确定职业发展目标。通过分析,认识自己,了解自己,估计自己的能力、智慧以及性格;找出自己的特点,明确自己的优势,正确设定自己的职业发展目标,并制定行动计划,使自己的才能得到充分发挥,以实现职业发展目标。

第二,职业生涯规划有助于鞭策自己努力工作。对许多人来说,制定和实现规划就像