

高职高专旅游类专业精品教材

导游实务

主编 张春霞

副主编 罗志慧 徐秀玉 陈兰 谭艳薇



清华大学出版社

导游实务

主编 张春霞

副主编 罗志慧 徐秀玉 陈兰 谭艳薇

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

全书围绕导游工作岗位的职业能力要求,优化重组知识结构,按照高职高专教育教学要求,采用情景单元结构编写。每个情景单元由若干个项目组成,每个项目又分成若干任务编排。全书共分为导游工作概述、导游服务规范、导游服务实战技能及导游业务相关专业知识四大情景单元,强化学生职业能力的培养与提升。学生通过本书相关知识要点的学习,能够掌握作为一名合格的导游人员必须具备的相关业务知识和工作能力要求。

本书有三大特色:以素质培养为基础、能力提升为核心,紧密联系导游活动的发展前沿,构建“工学结合”的课程教学体系;采取“任务驱动、项目导向”方式,设计职业情景,结合导游实际工作中的实践操作,提升学生自学能力;以导游带团活动为主线,实行“教、学、做”一体化的教学模式,突出学生实践能力的提升与创新意识的培养。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/张春霞主编.--北京:清华大学出版社,2014

高职高专旅游类专业精品教材

ISBN 978-7-302-34827-6

I. ①导… II. ①张… 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(2013)第 310867 号

责任编辑:刘士平

封面设计:常雪影

责任校对:刘 静

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店 *

开 本:185mm×260mm

印 张:16.75

字 数:385 千字

版 次:2014 年 6 月第 1 版

印 次:2014 年 6 月第 1 次印刷

印 数:1~2000

定 价:29.50 元

产品编号:051167-01



导游实务 前言

:FOREWORD

目前,已出版的导游实务类教材琳琅满目。尽管这些教材各具特色,但很多因为编者缺乏导游实践经验,显得理论性过强,实操性不足。本书借鉴了以项目教学为载体的“能力本位”教育理念,依据旅行社导游岗位的职业能力要求,注重学生可持续发展能力的培养。以项目为纲,以工作任务为学习导向,将必备的知识和技能融入每一个工作任务之中,让学生在完成工作任务的过程中有的放矢地获取专业知识,训练专业技能,从而达到培养学生作为一名优秀导游人员应该具备的综合职业能力的要求。

学习目标：每个情景教学单元开头设置该单元的教学目标。为充分体现高职高专教学特点，教学目标包括能力目标、知识目标、素质目标三大类。

项目引入：通过先导案例引入本单元主要的知识点，引导学生学习，启发学生思考。

案例分析：精选有代表性的案例，组织学生讨论，目的是加强理论联系实际，提高学生发现问题、解决问题的能力。

项目实训：结合本单元内容进行各种形式的项目实训。本课程项目实训主要是在实或户外场地仿真操作。

本书可供高职高专旅游管理及相关专业使用,也可作为职业资格培训的教学与参考用书。

本书由广东工程职业技术学院张春霞任主编,罗志慧、徐秀玉、陈兰、谭艳薇任副主编。本书作者分工为:张春霞负责全书大纲的拟定、全书修订与统稿、定稿,并具体编写项目一、项目二。广东工贸职业技术学院徐秀玉负责编写项目六,广东机电职业技术学院陈兰负责编写项目三、项目四,广东机电职业技术学院罗志慧负责编写项目七、项目八,佛山职业技术学院谭艳薇负责编写项目五、项目九,广东工程职业技术学院陈坤仪参与了全书文字修订工作。广东粤侨国际旅行社张寒志经理、奥地利比凯旅行社洪金燕经理等企业兼职教师对全书内容给予了指导和建议。本书在编写过程中,参考和引用了许多国内外作者的成果及互联网资料,在此深表谢意!

由于编写时间仓促,及编者学识有限,本书难免存在错漏之处,恳请各位专家、同行与广大读者指正赐教,以臻完善!

编 者

2014 年 3 月

情景单元一 导游工作概述

项目一 导游服务概述	3
任务 1-1 导游服务的产生与发展	3
任务 1-2 导游服务的概念、类型与范围	7
任务 1-3 导游服务的性质、特点与原则	10
任务 1-4 导游服务的发展趋势	17
项目二 导游人员	20
任务 2-1 导游人员的相关概念与分类	21
任务 2-2 导游人员的职责	27
任务 2-3 导游人员的职业素质与礼仪规范要求	29
任务 2-4 导游人员的培训、考核与日常管理	42

情景单元二 导游服务规范

项目三 地陪服务规范	53
任务 3-1 地陪服务概述	53
任务 3-2 地陪业务流程规范	54
项目四 全陪服务规范	82
任务 4-1 全陪业务概述	83
任务 4-2 全陪业务流程	83
项目五 海外领队服务规范	105
任务 5-1 海外领队业务概述	105
任务 5-2 海外领队业务流程	116

项目六 景点(区)与散客导游服务规范	137
--------------------------	-----

任务 6-1 景点(区)导游服务	138
------------------------	-----

任务 6-2 散客导游服务	153
---------------------	-----

情景单元三 导游服务实战技能

项目七 导游服务实战技能	173
--------------------	-----

任务 7-1 导游带团技能	173
---------------------	-----

任务 7-2 导游词创作技能	186
----------------------	-----

任务 7-3 导游语言技能	191
---------------------	-----

任务 7-4 旅游者心理与导游服务	194
-------------------------	-----

项目八 导游应变能力	198
------------------	-----

任务 8-1 特殊问题应变能力训练	199
-------------------------	-----

情景单元四 导游业务相关专业知识

项目九 导游业务相关知识	219
--------------------	-----

任务 9-1 人出境知识	219
--------------------	-----

任务 9-2 交通知识	224
-------------------	-----

任务 9-3 邮电通信知识	229
---------------------	-----

任务 9-4 货币、保险知识	231
----------------------	-----

任务 9-5 旅游卫生保健常识	233
-----------------------	-----

任务 9-6 礼貌、礼节常识	235
----------------------	-----

任务 9-7 其他知识	238
-------------------	-----

附录一 导游服务质量标准	242
--------------------	-----

附录二 导游人员管理实施办法	250
----------------------	-----

附录三 导游员职业等级标准(试行)	254
-------------------------	-----

附录四 旅行社国内旅游服务质量要求	258
-------------------------	-----

参考文献	261
------------	-----

情景单元一 导游工作概述

学习目标

能力目标： ☐ 了解导游服务的范围。

☐ 具备根据导游职责提供相应导游服务的能力。

☐ 能熟练运用导游服务技能并具有较强的应变能力。

知识目标： ☐ 了解导游服务的基本概念、服务范围及特点。

☐ 掌握导游人员的基本概念及分类。

☐ 掌握导游服务的原则、导游人员的基本职责及素质要求。

素质目标： ☐ 能够在导游服务中具备导游人员应有的职业态度和职业素质。

☐ 具备主动学习的精神、积极参与课堂教学活动,按要求完成教学准备。

☐ 具备严谨、勤奋、求实、创新的学习精神。

重点与难点

1. 导游服务原则。

2. 导游人员的职责。

3. 导游人员的素质。

4. 导游人员的管理。

【项目引入】

天气突然变化,谁之过^①

某国际旅行社组织了一个赴长白山旅游团,委派导游黄某作为全程导游随团服务。在此旅游团攀登天池的前一天晚上,该团一些团员询问黄某,上天池是否要多添衣服,以免天气变化。黄某根据其多次在这个季节上天池的经验,回答游客不必多添衣服,以便轻装上山。翌日,该团游客在黄某及地陪的引导下上了天池,不料,天气突然变化,天降大雪,气温骤然下降,黄某急忙引导该团下山。由于该团客人未带衣帽围巾等御寒之物,

^① <http://www.17u.net>,2008-03-12.

致使不少人耳、鼻及手脚严重冻伤。其中4人经医院诊断为重度冻伤。为此,该团游客投诉导游黄某,要求黄承担医治冻伤等费用,并赔偿因此造成的损失。黄某所属的国际旅行社接到此投诉后,认为此次冻伤事故是由于黄某工作失误所致,责令其自行处理游客投诉,旅行社不承担任何责任。黄某则认为此次冻伤事故是由于天气突然变化所致,是出乎意料的事情,不应由其承担法律责任。

思考

(1) 旅行社认为此次冻伤事故是导游黄某工作失误所致,与旅行社无关。这种说法是否正确?有何依据?

(2) 导游黄某认为此次冻伤事故是由于天气突然变化所致,与其工作无关。这种说法是否正确?有何依据?

分析

(1) 依据《导游人员管理条例》,导游人员是受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。黄某既然是受旅行社委派,那么旅行社就要对其工作承担责任,因此旅行社不能让黄某自行处理此项投诉,旅行社应承担相应的法律责任。

(2) 《导游人员管理条例》规定:“导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中,应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况,向旅游者作出真实说明和明确警示,并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。”黄某作为此条线路多次带团的导游,应当了解长白山气候多变,应当提醒游客多添衣服。但黄某没有让旅客多添衣服,以致造成冻伤事故。所以,黄某认为冻伤事故与其无关的说法不正确。依照《旅行社管理条例》及《导游人员管理条例》的规定,导游员和旅行社都要承担相应的法律责任。



任务 1-1 导游服务的产生与发展

一、古代导游服务的产生

导游服务是旅游服务的一个重要组成部分,是旅游活动发展到一定阶段的产物。导游服务是伴随着旅游活动的产生而产生的,但早期的导游服务主要是向导服务,与现如今集向导服务、讲解服务和生活照料于一身的现代综合导游服务有很大差别。

古代旅游活动的兴起与发展,与社会生产力的发展密不可分。人类有意识的外出旅游活动是由于产品或商品的交换引起的。在人类历史的第三次社会大分工中,商业从农牧业和手工业中分离出来,出现了专门从事商品交换的商人。他们为了经商,经常周游于不同的部落,于是出现了以经商为目的的旅游活动。但这个时期还没有导游服务。

国外有文字记载的最早有领队和陪同的旅行活动出现在《圣经·出埃及记》。大概在公元前 1490 年的古埃及,当时以色列人离开两河流域移居埃及并在那里繁衍生息,引起了埃及人的不满。埃及法老没收了他们的财产并强迫他们做苦工。为了生存,以色列人的首领摩西决定带领全族人离开埃及,寻找新的居住地。摩西作为上帝的使者,运用自己的智慧和能量,克服了重重困难,经过 40 多年的长途跋涉,终于走出埃及,来到约旦河的东方,开始了新的生活。

在中国,有文字记载的旅游活动可以追溯到公元前 2250 年。传说中的大禹,可以算得上是我国最早的旅行家和探险家,为了治水,他在 13 年间走遍了大半个国家。在我国,古代帝王巡游可以算得上是有组织的大规模旅游活动;文人雅士的漫游也影响重大,他们在游中、游后写的诗词、游记等都是很好的导游词。此外,商人经商、信徒朝拜、学子修学等旅游活动,也绵延不断。有旅游活动,自然会有“导游员”为其服务。帝王巡游时陪同的官吏、士人游学时的店小二、樵夫与马夫、信徒朝拜时的僧侣,以及外国人在中国游历时的“译官”等,都在某种程度上承担了旅游“向导”的工作内容。

然而,由于受制于经济发展水平以及交通工具的制约,古代参加旅游活动的人数很少,旅游活动的规模和范围也十分有限。向导不能以此作为自己养家糊口的手段,因此,古代的向导服务受社会经济条件的制约,还不能成为一个独立的职业存在,与当今专业化的导游服务有很大的差别。

二、近代导游服务的发展

人类历史的发展,社会生产力的进步,促使社会生产关系发生变革。发生在18世纪60年代英国的产业革命,在19世纪40年代基本完成。产业革命带来生产力巨大发展以及经济空前繁荣的同时,也产生了一大批新兴的资产所有者和大量的雇佣工人,使资产阶级的统治地位得以最终确立。1804年,瓦特发明了蒸汽机,现代化的交通工具开始出现,极大地缩短了一个地区到另外一个地区的时间距离,近代旅游活动开始兴起。

1841年7月5日,英国人托马斯·库克包租了一列火车,将多达570人的游行者从英国中部地区的莱斯特送往拉夫巴勒参加禁酒大会。往返行程22英里,团体收费每人一先令,免费提供带火腿肉的午餐及小吃,还有一个唱赞美诗的乐队跟随。这次活动旅游发展史上占有重要的地位,它是人类第一次利用火车组织的团体旅游,它标志着近代旅游活动的开端。

进而,托马斯·库克于1845年正式创办了世界上第一家旅行社——托马斯·库克旅行社(即现今的通济隆旅行社),成为旅行代理业务的开端。旅行社成立之后,于1845年8月4日第一次组织消遣性的观光旅游团,即莱斯特至利物浦之行,参加人数350人。托马斯·库克本人对这次团体旅行进行了周密的计划,并事先亲自考察旅游线路,确定沿途的游览点,与各地客栈老板商定旅客的吃住等事宜,不仅自己在活动中承担旅行团的陪同和导游,还在沿途雇用了地方导游,这也就是世界上最早的地陪。回来后,托马斯·库克整理出版《利物浦之行手册》发给旅游者,成为早期的旅游指南。

此后,托马斯·库克又组织一系列的在英国国内和赴欧洲、北美、非洲的环球旅游活动。在这些活动中均配有全程导游服务。至1864年,他成立了托马斯·库克父子公司,全面开展旅游行业活动,为走向世界做了一系列的准备工作。1872年库克组织了9位不同国籍的旅行者进行为期222天的第一次环球旅行。这次环球旅行活动的成功受到了世人的称颂。接着,他又在欧洲、美洲、澳大利亚与中东建立起自己的旅游系统。1880年他又打开印度大门,拓展了埃及市场,成立世界上第一个旅游代理商。托马斯·库克被誉为世界旅游业的创始人。

在托马斯·库克成功经验的带动下,英国、欧洲、北美、日本先后组建了不少的旅行社或其他旅游组织,招募陪同和导游,不仅促成导游队伍的形成,而且使导游服务成为旅游服务中必不可少的一部分。

这个时期的导游服务已经分成了两种类型:一种是全程陪同服务;另一种是地方游览项目讲解服务。前者不仅在旅行活动中起向导的作用,而且还要承担负责旅行团行程和生活照料的工作;后者则负责对当地游览活动进行导游和讲解。可见,这个时期是导游服务的开创时期。这个时期导游所提供的一些服务和现代导游提供的服务类似,专业

化的分工使得一些人逐渐将导游作为一种职业对待。因此,这个时期又被称为导游服务走向职业化的时期。

三、现代导游服务的繁荣

第二次世界大战以后,世界经济进入稳定增长时期,居民收入水平逐渐上升,带薪假期增多、科技的进步带来交通工具的飞速发展,再加上信息技术的应用以及世界各国政府对旅游业的重视,旅游活动蓬勃发展起来。旅游产业逐渐成为了世界经济中的一个重要部门。旅游不再是少数人的专利,越来越多的人具备了旅游的能力,旅游活动进入了大众旅游阶段,现代旅游业随之发展起来。

随着大众旅游活动的兴起与发展,旅游对社会经济的影响也越来越大,旅游业已经成为世界经济中的一个重大产业。旅游产业对导游人员的需求无论在数量上还是在质量上都提出了新的要求。各个国家对导游人员的职业资格、导游人员的选拔、教育培训及导游服务质量都加强了管理。现代导游服务也呈现出职业化、商品化、规范化以及法制化的特征。

旅游是一种人际交往活动,是现代人的一种高级新颖的消费形式,是满足人类“求知、求新、求奇、求异、求乐”的综合性审美活动。人们通过旅游活动获取增长阅历、陶冶情操、增进友谊、获取体验等感受。而旅游业作为一项带有浓郁文化色彩的经济产业,导游人员起着极其特殊的作用。可以这样说,哪里有旅游活动,哪里就应该出现导游员。

旅游体验质量的高低,和导游人员的综合素质密不可分。这是因为:

首先,旅游者无论是从心理上还是生理上都需要导游人员。旅游者乍到一个陌生的地方,肯定会产生茫然感、孤独感及不安全感。为解决因地理文化差异造成的代沟问题,以及解决在当地的“食、住、行、游、购、娱”等问题,达到旅游活动修身养性、体验异地旅游文化精髓的目的,必然需要导游员为其指引、服务。

其次,旅游业也离不开导游人员。作为旅游企业接待客人的一线成员,旅游企业服务质量的高低直接由导游人员实现。旅游企业正是通过导游人员的优质服务实现其经营目标的。同时,一个地区旅游产业的发展水平也和当地的导游队伍的综合素质密不可分。因此,培养一批高素质的优秀导游队伍是十分重要的。

现代大众旅游的发展,加快了导游队伍建设的步伐。同时,导游服务在一定程度上也便利了大众旅游,在大众旅游活动发展中扮演了重要角色。导游服务已经正式成为一种新的职业,为社会广泛接受和认可。

四、我国导游服务的发展

我国导游服务的产生,经历了一个漫长的过程。但中国真正第一批导游员的出现应该是从1923年8月开始的,至今共经历了四个阶段。

（一）兴起阶段（1923年8月—1949年10月）

同欧美国家相比，中国近代旅游业起步较晚。早在19世纪末20世纪初，西方的一些旅游企业（如英国通济隆、美国运通旅游代理机构）就纷纷进驻中国，相继组织外国旅游者到中国旅游，同时雇用中国人做导游。1923年8月，上海商业储备银行的总经理陈光甫先生在其同仁的支持下，在该银行下创设了旅游部，1927年6月，旅游部从该银行独立出来，更名为中国旅行社，它的诞生标志着中国近代旅游业的兴起，同时也出现了第一批中国导游人员，标志着中国现代导游服务的正式产生。

除了培训一批高素质的导游人员外，旅行机构还致力于物化导游的建设，各类旅游杂志和书籍的出版（旅行手册、游客须知等）便利了民众的出行，也推动了旅游事业的发展，对提升中国名胜的名气起到了积极作用。这一阶段的特点是：导游队伍开始兴起，各种各样的旅行社如雨后春笋般出现。

（二）开拓阶段（1949年11月—1978年11月）

新中国成立后，我国旅游事业有了进一步发展。第一家旅行社“华侨服务社”于1949年11月在厦门筹建，12月正式营业。1954年4月15日，中国国际旅行社在北京西交民巷4号诞生。1957年4月，“华侨旅行服务总社”在北京成立，统筹全国各地华侨旅行服务社的工作。1964年12月，国务院批准成立“中国旅行游览事业管理局”，作为国务院直属机构，加强对旅游事业的组织和领导。在此期间我国的导游队伍逐渐形成，规模约有二三百人，可以提供近十几种语言的导游服务。

这一时期导游服务是以外事接待工作的面貌出现的，因此，从事导游服务的工作人员均称为翻译导游人员。导游人员又被称为“五大员”，即宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员。这批导游员的出现为我国旅游事业的发展、创立中国导游风格、总结导游工作经验，扩大我国在国际旅游市场中的影响起到了重要作用。

这一阶段的主要特点是：导游人员依附于外事、政治工作。虽然这批导游人员数量不多，但素质很高，开创了具有中国特色的导游风格，为新生不久的中国旅游业赢得了良好声誉。

（三）发展阶段（1978—1989年）

中国共产党十一届三中全会以后，我国实行对外开放政策，吸引了大批海外旅游者涌入我国，国内旅游也蓬勃发展起来。为适应旅游业发展的大好形势，1978年，中国旅行游览事业管理局改名为“管理总局”，各省、市、自治区都设立相应的旅游局。到1988年年底，全国形成了以中旅、国旅、青旅为主干框架的近1600家旅行社体系，全国导游人员迅速扩大到25000多人，他们为这一时期我国旅游业的发展作出了贡献。

但由于增长速度过快，一批水平不高的人也进入导游队伍，出现了鱼龙混杂的局面，整体导游水平和素质不如前一阶段，个别导游人员甚至做出了有损人格、国格的事情，走上违法犯罪的道路。所以，提高导游服务质量成了这个阶段导游管理的主要目标。

这一阶段的主要特征是：旅游业逐步转为以经营为主的经济型产业，导游工作也从

外事接待为主进入以经济型接待为主的阶段。

(四) 全面建设导游队伍阶段(1989年3月至今)

为了整顿导游队伍,使导游服务水平适应我国旅游业大发展的需要,1989年年初开始,我国开始全面建设导游队伍,并且强调导游服务专业化,在高校开设导游课程,举办导游知识大赛。

1989年3月,国家旅游局在全国范围内进行了一次规模空前的导游资格考试,自此,每年举行一次全国性的导游资格考试;同年,《中国旅游报》等单位发起了“春花杯导游大奖赛”,以后又举办了多次全国导游大奖赛。此类全国范围的导游大赛对提高我国导游服务水平、推进导游工作规范化的进程作出了贡献。同时也标志着我国开始迈入全面建设导游队伍的阶段。

为进一步规范导游服务、加强导游管理,1994年《关于对全国导游人员实施等级评定的意见》和《导游员职业等级标准》发布,开始了导游人员等级考核评定工作。

1996年6月1日起实施《导游服务质量》国家标准。1997年7月1日起实施《旅行社国内旅游服务质量要求》行业标准。这两个标准,提出了导游服务过程中若干问题的处理原则,对导游服务质量的要求提出了统一标准,是当前指导中国导游工作的权威性文件,也是导游人员向游客提供服务的工作指南。

从2002年1月起,国家旅游局开展整顿和规范旅游市场秩序活动,明确提出严厉查处乱拿、私收回扣、打击非法从事导游活动、坚决清理一批政治、道德、业务素质不合格的导游人员、建立和完善“专职导游”和“社会导游”两套组织体系和教育管理体系、全面推行导游计分制管理和IC卡管理等举措,促进了导游工作的规范化以及导游队伍的建设。2003年起,为了支持我国西部地区旅游事业的发展和导游队伍的建设,还开展了“百名导游援藏”行动。2009年11月10日,国家旅游局在北京联合大学旅游学院正式启动“名导进课堂”工程,在杭州、上海、广州、天津等12个城市逐步展开,最后推向全国。这一工程是国家开展大规模导游培训工作、全面提升导游综合素质的一项重要措施。

综上所述,这一阶段导游服务的主要特征是:导游队伍建设步入全面化,导游服务程序和服务质量实现了标准化,导游服务管理逐步实现了制度化与法制化。

任务 1-2 导游服务的概念、类型与范围

一、导游服务的概念

导游服务,简而言之,指的是导游人员在带团过程中为游客所提供的旅游接待服务。这种服务是以在委派导游人员的旅行社与游客之间所签订的旅游合同或协议的具体标准和内容为依据,向游客提供的一整套旅游接待服务。

具体而言,导游服务包括以下三层含义:

(1) 提供导游服务的主体是具有导游资格的相关人员。主体是“人”,而非是“物”。

这与旅游活动开展中的物化导游有本质的区别。物化导游多指一些图文声像导游,包括景区介绍图、导游图、线路交通图等相关资料。这些图文声像材料只能是旅游地的信息传播载体,而非导游服务的主体。

(2) 导游人员必须是旅游企业(包括旅行社、旅游景区等)所委派的。未经旅游企业委派的导游人员,不得私自接待客人。

(3) 导游人员提供的主要服务内容为接待或陪同游客旅行、游览,并为之提供相关的讲解和旅行生活服务。服务内容包括在旅游活动中有关游客“食、住、行、游、购、娱”的方方面面。

导游人员为游客所提供的旅游服务的具体标准和内容,均是源自于委派导游人员的旅游企业与游客所签订的旅游合同或协议。超出合同或协议的内容,不作为导游服务的必需内容。导游人员不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目,也不得私自降低导游服务的标准。导游人员在旅游活动中既要注重维护旅游企业的形象与声誉,也要注意维护游客的合法权益。

二、导游服务的类型

导游服务的类型指的是导游人员向游客介绍所游览地区情况的方式。导游服务的方式大致分为两种:一是图文声像导游;二是实地口语导游。

(一) 图文声像导游

图文声像导游亦称物化导游,指的是指导游客旅游活动的旅游招徕宣传品或旅游纪念品,包括各种不同形式的图文印刷资料和声像制品。具体包括:导游图、交通图、旅游指南、景点介绍页、画册、旅游产品目录等;有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告、招贴以及旅游纪念品等;有关国情、景点介绍的录音带、录像带、电影片、光盘、幻灯片等;以及在有的景点内设有录像室及声光模拟实物,帮助游客对景点的历史、布局等有基本的了解。

在旅游业发达的国家或地区,图文声像导游受到普遍的重视。许多旅游城市往往由政府出面印刷大量精美的旅游宣传资料和拍摄精美的风光影视片,用于引导和刺激游客的旅游消费行为。在一些历史文化氛围较为浓郁的景点,还有一些自动讲解机等设备供游客自由租用,游客不借助口语导游,也能基本了解有关景点的相关知识。

图文声像作为一种物化的导游,以最简单、最直观的导游方式,形象生动地为旅游者提供最便利的旅游指引,最大限度地被旅游地用来发展当地的旅游产业。而且图文声像均由相关专家撰写,正规出版社出版,内容规范,几乎不受导游个体服务水平差异的影响。导游人员在提供旅游服务的过程中,适时利用图文声像导游,既可以减轻口语讲解的强度,也可以提高讲解的直观性,提高导游服务的效率。

(二) 实地口语导游

实地口语导游方式,亦称讲解导游方式,它指的是在旅游者参观游览过程中,由导游人员所提供的导游服务。包括在游客旅行、游览途中所作的介绍、交谈和问题解答,以及

在参观游览途中所作的介绍和讲解等导游活动。

实地口语导游是人与人之间面对面的交流,具有灵活细腻的特点,可以针对游客在旅行过程中出现的问题,随时提供应对服务。当然,在科技越来越发达、导游工作手段也越来越多样化的今天,图文声像类导游形象生动、便于携带和便于保存的优势将会得到进一步发挥,在导游工作中的作用也会进一步得到加强。然而,与实地口语类导游相比,图文声像类导游却仍将处于从属地位,只能起着减轻导游员负担、辅助实地口语导游员的作用。

实地口语类导游会永远在导游工作中处于主导地位。这是因为:

(1) 旅游者是有思想、有目的、有动机的人,在方方面面都有个体差异。需要导游人员在带团过程中,除了对参观游览的景物进行必要介绍的同时,有针对性、有重点地进行讲解。

(2) 导游讲解贵在灵活,妙在变化。只有具备灵活性的导游员才能得心应手地应付各种场面,才能满足不同层次的旅游者的要求。导游员在导游工作过程中,一方面在不降低导游工作质量标准的前提下,满足那些确实想了解参观游览地景物知识的旅游者的需要;另一方面也要想方设法地调动那些对参观游览地不感兴趣的旅游者的游兴,对提出古怪问题的旅游者作必要的解释,以活跃整个旅游团的气氛。

(3) 旅游活动实际上是一种人际交往和情感交流。通过导游员的介绍和讲解,旅游者可以了解目的地的文化、增长知识、陶冶情操。同时,通过接触目的地的居民(特别是与其相处时间较长的导游员),两者之间会自然而然地产生一种情感交流。导游员和旅游者之间建立起来的正常的人与人之间的情感关系,是保证旅游服务质量的重要因素。增进各国、各地区人民之间的相互了解和友谊,维护和促进世界和平是发展旅游业的重要目的之一。这些都是用无生命的高科技物化导游所不能实现的。

未来导游服务的发展趋势是:导游内容的高知识化、导游手段的科技化以及导游方法的多样化。这就更需要实地口语导游在带团过程中,善于利用图文声像导游形式做有益的补充,两者相辅相成,共同为现代旅游服务。因此,图文声像导游不会替代实地口语导游,只会成为实地口语导游越来越重要的、必不可少的有力助手。

三、导游服务的范围

导游服务范围指的是在导游带团工作过程中,由导游向旅游者提供的具体服务领域(见图 1-1)。导游服务范围涉及内容十分广泛,贯穿于导游活动中的食、住、行、游、购、娱等各个环节,包括出入境迎送,上下站的联络,邮电通信,医疗、银行等。具体而言,可以分为三大类。

(一) 导游讲解服务

导游讲解服务的主要作用是使旅游者在游览观光时的审美情趣和求知欲得到满足,并以深入浅出、生动形象、妙趣横生的讲解,激发游客的兴致,使之获得丰富的知识和享受,并在潜移默化中陶冶情操。具体包括如下。

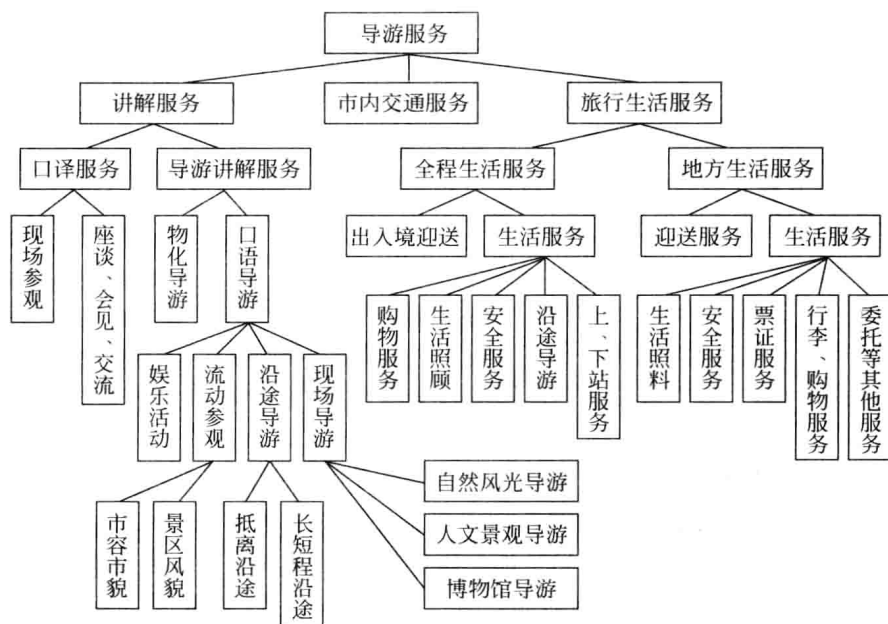


图 1-1 导游服务示意图

1. 讲解介绍

讲解介绍主要包括参观景点、游览市容时的沿途介绍和现场讲解说明,解答旅游者的疑问,就旅游者关心的问题进行交流等。

2. 口语翻译

口语翻译包括座谈会、参观引导、观赏影剧、会见领导、与当地居民交流时的现场翻译等。

(二) 市内交通服务

市内交通服务指导游人员同时兼任驾驶员,为旅游者在市内和市郊游览时提供的驾驶服务。这种服务在西方国家十分普遍,在我国国内尚不多见。

(三) 旅行生活服务

旅行生活服务贯穿于旅游活动的各个环节。主要包括游客入境迎送、旅途生活照料、邮电通信、安全服务以及上、下站联络等工作。

任务 1-3 导游服务的性质、特点与原则

一、导游服务的性质

导游服务是针对旅游者提供的专项服务,具有社会性、文化性、服务性、经济性以及涉外性五大特征。