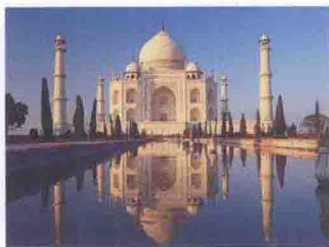
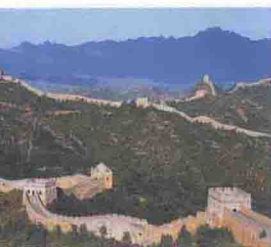


普通高等教育“十二五”旅游与饭店管理专业系列规划教材

● 教学做一体化教材 ● 精品课配套教材

总主编 刘 住

导游实务



主编 朱晔

赠送
电子课件



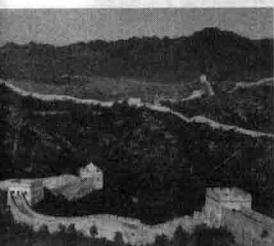
西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

普通高等教育“十二五”旅游与饭店管理专业系列规划教材

● 教学做一体化教材 ● 精品课配套教材

总主编 刘 住

导 游 实 务



主 编 朱 晔



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

内容简介

本教材以国家职业标准和行业标准为依据,针对导游工作岗位、优化重组知识结构和能力框架,将教材内容划分为三个模块、八大项目,从导游人员的综合职业素养、导游服务规程、导游服务技能、导游人员的综合能力等方面,以实用的知识结构为支撑,以技能训练为主线,强化对学生职业能力的培养,使学生掌握合格的导游人员必须具备的实务知识和服务能力。

本教材以创新的理念,在编写体例、思路 and 模式、内容和方法等方面进行了大胆的改革,突出实战性、实用性、可操作性,理论阐述简明扼要,服务程序条理清晰,不仅指出了正确的操作要领,还指出了实际工作中常出现的问题,便于初学者借鉴。

本教材既可作为高职高专旅游专业的教材,也可作为高等院校相关专业的参考书,并可作为导游从业人员的培训教材。

本教材配有电子教案,使用本教材的老师可向出版社索取。

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/朱晔主编. —西安:西安交通大学出版社,2014.1
普通高等教育“十二五”旅游与饭店管理专业系列规划教材
ISBN 978-7-5605-5972-8

I. ①导… II. ①朱… III. ①导游-高等学校-教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 019032 号

书 名 导游实务
主 编 朱晔
责任编辑 魏照民 祝翠华

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)
网 址 <http://www.xjtpress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315 82669096(总编办)
传 真 (029)82668280
印 刷 陕西新世纪印刷厂

开 本 787mm×1092mm 1/16 印张 17 字数 409 千字
版次印次 2014 年 2 月第 1 版 2014 年 2 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-5972-8/F·395
定 价 32.00 元

读者购书、书店添货,如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。

订购热线:(029)82665248 (029)82665249

投稿热线:(029)82668133

读者信箱:xj_rwjg@126.com

版权所有 侵权必究

前 言

随着近年来旅游业的蓬勃发展,旅游者的旅游理念和方式也在发生巨大的改变,从改革开放初期单一的随团旅游,已经发展到目前的自助旅游、自驾旅游、特色旅游、商务旅游、度假休闲旅游等多种旅游方式。对于旅游中直接面对旅游者、实现旅游价值和旅游计划的执行者——导游人员——来讲,旅游市场也对其提出了更高的要求。本书可以让学生掌握合格的导游人员必须具备的各种实务知识和服务能力,以满足旅游业对导游人才的需求。

导游实务是主要教授导游服务程序和规范,培养导游服务技能技巧的一门课程,具有很强的实践性。在教学过程中如何紧密地结合导游实际工作培养优秀导游人才,一直是旅游教育工作者不断探索的课题。本书立足于高等职业教育,实施产学结合、工学结合的新型人才培养模式,采用“项目导向、任务驱动”理念,突出高等职业教育的办学特色,加强学生实践能力的培养,在“理论够用”且突出实践教学环节的基础上编写而成。

本书具有以下创新点:

1. 体例创新

本书是长期工作在教学和旅游管理一线上的教师们,总结多年的教学和导游工作经验,大胆地改革了传统的文科类教材的编写体例和方式,以国家职业标准和行业标准为依据编写的。从导游职业(岗位)入手,找出知识点、技能点,划分模块,优化重组知识结构和能力框架。以技能训练为主线加强对学生职业能力的培养,以实用的知识结构为支撑,淡化理论体系,突出实用性。采用图表文并茂的编写形式,以便最大程度地降低学习难度,提高学习效果。

2. 思路和模式创新

本书采用“任务驱动”思路,以工作过程为导向的编写模式,即在确定【工作目标】的前提下,带着【工作任务】,从工作【理论认知】开始,按照【工作程序】,在【知识点】和【细节】的指引下,分【情形】,按【步骤】,【环节】相连,环环相扣,在这样的规范操作过程中,让学生掌握服务程序和标准,训练培养应具备的服务技能。

3. 内容创新

本书在正文中既有设定的【情景再现】,又有教师的【指导点评】;既有【导游示范】,又有【温馨提示】;既有穿插在教学中的【实训项目】,又有课后的【思考与练

习】。本书能引导激发学生的学习兴趣,提高教学和学习效率。

4. 方法创新

本书引入项目教学、情景教学、操作体验等多种方法,以“实做、实操、实训”方式培训导游从业人员的职业素质与技能。

总之,本书内容突出实战性、实用性、可操作性,理论阐述简明扼要,服务程序条理清晰,不仅指出了正确的操作要领,还指出了实际工作中常出现的问题,便于初学者借鉴。本教材既可作为高职高专旅游专业的教材,也可作为高等院校相关专业的参考书,并可作为导游从业人员的培训教材。

本书由陕西职业技术学院朱晔担任主编,负责大纲的编订和本书项目三、五、六的编写及全书的统稿、定稿工作。参与本书编写还有陕西职业技术学院张园、长江职业学院罗晓黎(项目一、二),陕西职业技术学院吴晶、杨凌职业技术学院问建军(项目四),陕西职业技术学院洪娟丽(项目七、八)。

在本书的编写过程中,陕西国际旅行社有限责任公司李刚总经理(高级导游)、中国旅行社总社西北有限公司王凯鹏副经理(陕西省明星导游)、西安碑林博物馆贺华主任(陕西省优秀导游)等对本书的编写也给予了指导和协助,同时参阅了大量的相关资料(见参考文献),在此向各位企业专家及作者们表示衷心的感谢。

由于时间和水平所限,书中难免存在疏漏或不当之处,恳请广大读者批评指正。

编者

2013年12月

目 录

模块一 导游基础

项目一 认知导游人员	(2)
任务一 导游人员的概念和分类	(2)
任务二 导游人员的职责	(5)
任务三 导游人员的素质和修养	(7)
任务四 导游人员的职业道德和行为规范	(12)
任务五 导游人员的培训、考核与管理	(17)
项目小结	(24)
思考与练习	(24)
项目二 认知导游服务	(25)
任务一 导游服务的概念、类型和范围	(25)
任务二 导游服务的性质、特点、地位和作用	(28)
任务三 导游服务的发展趋势	(36)
任务四 旅游团队导游服务集体及协作共事的基础和原则	(37)
项目小结	(40)
思考与练习	(40)

模块二 导游服务程序与规范

项目三 旅游团体导游服务程序与服务规范	(42)
任务一 地方导游服务程序与服务规范	(42)
地陪导游服务实训	(65)
任务二 全程陪同导游服务程序与服务规范	(73)
全陪导游服务实训	(82)
任务三 景区景点导游服务程序与服务规范	(87)
任务四 境外领队服务程序与服务规范	(89)
境外领队导游服务实训	(91)
项目小结	(96)
思考与练习	(96)
项目四 散客旅游服务程序与服务规范	(97)
任务一 认知散客旅游	(97)
任务二 散客门市接待服务流程	(101)
任务三 散客旅游服务流程	(102)

散客导游服务实训·····	(107)
项目小结·····	(111)
思考与练习·····	(112)

模块三 导游综合服务能力

项目五 导游服务技能 ·····	(114)
任务一 导游带团技能·····	(115)
任务二 导游语言技能·····	(131)
任务三 导游讲解技能·····	(139)
任务四 导游心理服务技能·····	(151)
导游服务项目实训·····	(158)
项目小结·····	(160)
思考与练习·····	(160)
项目六 旅游接待中一些主要问题和事故的预防与处理 ·····	(163)
任务一 旅游接待计划和日程变更的处理·····	(164)
旅游接待计划和日程变更的处理实训·····	(166)
任务二 漏接、空接、错接的预防与处理·····	(167)
漏接、空接、错接的处理实训·····	(171)
任务三 误机(车、船)事故的预防与处理·····	(172)
误机(车、船)事故的处理实训·····	(174)
任务四 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理·····	(175)
旅游者丢失证件、钱物、行李的处理实训·····	(182)
任务五 旅游者走失的预防与处理·····	(182)
旅游者走失的处理实训·····	(185)
任务六 旅游者患病、死亡问题的预防与处理·····	(186)
旅游者患病、死亡问题的处理实训·····	(191)
任务七 旅游安全事故的预防与处理·····	(192)
任务八 旅游者越轨言行的处理·····	(198)
任务九 旅游者投诉的处理·····	(201)
旅游者投诉的处理实训·····	(203)
项目小结·····	(204)
思考与练习·····	(204)
项目七 旅游者个别要求的处理 ·····	(206)
任务一 遵循旅游者个别要求处理的基本原则·····	(206)
任务二 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理·····	(208)
任务三 要求自由活动的处理·····	(212)
任务四 探视亲友和亲友随团活动要求的处理·····	(213)
任务五 要求为其转递物品和信件的处理·····	(214)
任务六 要求中途退团或延长旅游期限的处理·····	(215)

项目小结·····	(216)
思考与练习·····	(216)
项目八 储备导游业务的相关知识·····	(217)
任务一 旅行社业务知识·····	(217)
任务二 入出境知识·····	(218)
任务三 交通、邮电知识 ·····	(225)
任务四 货币、保险知识 ·····	(232)
任务五 礼节、礼貌以及习俗知识 ·····	(235)
任务六 卫生救护、旅游保健及其他知识 ·····	(242)
项目小结·····	(248)
思考与练习·····	(248)
附录 中华人民共和国旅游法·····	(250)
参考文献·····	(262)

» 模块一

导游基础

项目一 认知导游人员

情景再现

小张是一家著名旅行社的优秀导游,某日接到一家导游培训机构邀请,请她为导游资格考试的学员作题为“如何做一个优秀的导游人员”的讲座。接受邀请后,小张就开始认真准备讲座内容。

任务:为了让学员对导游人员有一个准确全面的认识,小张应从哪些方面来准备?应突出哪些知识点?

知识目标

- 解释导游人员的概念
- 了解导游人员的分类、职责、基本素质、职业道德、行为规范、导游人员的培训与考核管理等知识

工作任务

系统全面地认知导游人员

工作程序

程序一 理解基本概念

程序二 情景模拟,加深认知

程序三 顶岗实习,全面认知

导游人员是导游工作的主体,随着旅游业的蓬勃发展,导游服务质量越来越受到人们的关注。任何一次导游服务质量的高低、效果好坏,都主要取决于担负此次导游工作的导游人员的素质能力及其经验。随着科学技术的进步,科技手段正在越来越广泛地应用于导游服务中。21世纪,导游工作的主体仍然是导游人员,但随着旅游者旅游知识和经验越来越丰富、旅游活动内容越来越多样化、旅游信息越来越灵通,对导游人员的要求也会越来越高。新世纪的导游人员,面对新环境的挑战,必须在各个方面具备更高的素质,才能胜任导游工作。

任务一 导游人员的概念和分类

知识点1 导游人员的概念

(1)导游人员是指按照《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、讲解及其他服务的人员。

(2)对于导游人员的资格和行为,我国的有关法律法规有如下规定:

- ①具有高级中学、中等专业学校或者以上学历,身体健康,具有适应导游需要的基本知识

和语言表达能力的中华人民共和国公民,可以参加导游人员资格考试。

对报考外语类导游人员资格证书的人员有更高的学历要求,必须是外语专业大专以上或非外语专业本科以上学历方可报名参加导游资格考试。经考试合格的,由国务院旅游行政管理部门或者国务院旅游行政管理部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门颁发导游人员资格证书。

②取得导游人员资格证书的人员,经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务管理公司登记,方可持所订立的劳动合同或者登记证明材料,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。但是,有下列情形之一的,不得颁发导游证:

- A. 无民事行为能力或者限制民事行为能力的;
- B. 患有传染性疾病的;
- C. 受过刑事处罚的,但过失犯罪的除外;
- D. 曾被吊销导游证的。

情景再现

2007年某国际旅行社导游人员王某因犯过失伤害罪被人民法院审理,因其行为情节轻微,被判处免于刑事处罚。2008年因该导游人员在带团过程中胁迫游客消费,情节严重,被旅游行政管理部门依法吊销导游证。2009年,王某又参加导游人员资格考试并合格,取得导游人员资格证书。但当其向旅游行政管理部门申请领取导游证时,被旅游行政管理部门拒绝。王某对旅游行政管理部门的这一具体行政行为不服,依法向省一级旅游行政机关申请复议。

【任务】

请你运用所学法律知识,回答下列问题:

1. 王某是否可以就旅游行政管理部门拒绝对其颁发导游证的行为向上一级旅游行政机关申请复议?其法律依据是什么?
2. 旅游行政管理部门拒绝对王某颁发导游证的行为是否正确?其法律依据是什么?

③具有特定语种语言能力的人员,虽未取得导游人员资格证书,旅行社需要聘请其临时从事导游活动的,由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取临时导游证。

④取得了导游证并在导游证的有效期限内,导游人员才有资格从事导游活动。导游证的有效期限为3年。导游证持有人需要在有效期满后继续从事导游活动的,应当在有效期届满3个月前,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门申请办理换发导游证手续。临时导游证的有效期限最长不超过3个月,并不得延期。

⑤导游人员进行导游活动时,应当佩戴导游证。无导游证从事导游活动的,依据国务院颁布的《导游人员管理条例》的有关规定给予处罚。

知识点2 我国导游人员的分类

导游人员由于业务范围、业务内容的不同,服务对象和使用的语言各异,其业务性质和服务方式也不尽相同。即使是同一个导游人员,由于从事的业务性质不同,所扮演的社会角色也会随之变换。

1. 按业务范围划分

导游人员分为境外领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景点景区导游人员。

(1)境外领队(tour escort/tour leader),是指经国家旅游行政主管部门批准,由可以经营出境旅游业务的旅行社的委派,全权代表该旅行社带领旅游团在本国境外从事旅游活动的工作人员。

(2)全程陪同导游人员(national guide),简称全陪,是指受组团旅行社委派,作为组团社的代表,在境外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)提供在本国境内全程陪同服务的工作人员。这里的组团社或组团旅行社是指接受旅游团(者)或海外旅行社预订,制订和下达接待计划,并可提供全程陪同导游服务的旅行社。这里的境外领队是指受海外旅行社委派,全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

(3)地方陪同导游人员(local guide),简称地陪,是指受接待旅行社委派,代表接待社实施接待计划,为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员。这里的接待社或接待旅行社是指接受组团社的委派,按照接待计划委派地方陪同导游人员,负责组织安排旅游团(者)在当地参观游览等活动的旅行社。

(4)景点景区导游人员(resort representative),亦称讲解员,是指在旅游景点景区,如博物馆、自然保护区等为旅游者进行导游讲解的工作人员。

总之,从业务范围看,境外领队是指率领中国公民到海外旅游并为其提供全程导游服务的工作人员;全程陪同导游人员是指率领海外来华旅游者或中国旅游者在中国境内旅游并为其提供全程导游服务的工作人员;地方陪同导游人员是指接待海外来华旅游者或中国旅游者在其工作的地区旅游并为其提供当地导游服务的工作人员;景点景区导游人员是指接待海外来华旅游者或中国旅游者在其工作的景点景区旅游并为其提供该景点景区导游服务的工作人员。前两类导游人员的主要业务是进行旅游活动的组织和协调。第三类导游人员既有当地旅游活动的组织、协调任务,又有进行导游讲解或翻译的任务。第四类导游人员的主要业务是从事其所在景点景区的导游讲解。

2. 按职业性质划分

导游人员分为专职导游人员和兼职导游人员。

(1)专职导游人员(full-time tour guide),是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员。目前,这类导游人员一般为旅行社的正式职工,他们是当前我国导游队伍的主体。

(2)兼职导游人员(part-time tour guide),亦称业余导游人员,是指不以导游工作为其主要职业,而利用业余时间从事导游工作的人员。目前这类人员分为两种:一种是通过了导游资格考试取得导游证而从事兼职导游工作的人员;另一种是具有特定语种语言能力受聘于国际旅行社,领取临时导游证,临时从事导游活动的人员。

3. 按使用语言划分

导游人员分为中文导游人员和外语导游人员。

(1)中文导游人员,是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言,从事导游业务的人员。目前,这类导游人员的主要服务对象是国内旅游中的中国公民和入境旅游中的港、澳、台同胞。

(2)外语导游人员,是指能够运用外语从事导游业务的人员。目前,这类导游人员的主要服务对象是入境旅游的外国旅游者和出境旅游的中国公民。

4. 按技术等级划分

导游人员分为初级、中级、高级和特级四个等级。

(1)初级导游人员(elementary tour guide)。获导游人员资格证书一年后,就技能、业务和资历对其进行考核,合格者自动成为初级导游人员。

(2)中级导游人员(intermediate tour guide)。获初级导游人员资格两年以上,业绩明显,考核、考试合格者晋升为中级导游人员。他们是旅行社的业务骨干。

(3)高级导游人员(senior tour guide)。取得中级导游人员资格四年以上,业绩突出、水平较高,在国内外同行和旅行社中有一定影响,考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

(4)特级导游人员(special class tour guide)。取得高级导游人员资格五年以上,业绩优异,有突出贡献,有高水平的科研成果,在国内外同行和旅行社中有较大影响,经考核合格者晋升为特级导游人员。

5. 按年度量化考试考核的综合分数划分

导游人员分为一级导游人员、二级导游人员、三级导游人员、四级导游人员和少数离岗培训的尾数导游人员。这种每年一次、以量化考试考核的综合分数对导游人员实行动态评定的方法,是少数旅行社近年来在导游管理方面的有益探索,它对避免我国在职称管理方面论资排辈,一证在手万事大吉,只注重业务水平、不注重业务实绩以及业务职称有升无降等弊端,引入竞争机制以使导游人员树立危机意识等方面具有极为重要的意义。

任务二 导游人员的职责

知识点1 导游人员的基本职责

导游人员的基本职责是指各类导游人员都应予履行的共同职责。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。但他们的基本职责是共同的,就是为游客提供良好的导游讲解和旅行服务。

根据当前我国旅游业发展的实际情况和各类导游人员的服务对象,导游人员的基本职责有以下五项:

- (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问题。

这些规定对导游人员依法行使职责起到了积极作用。在我国,全陪、地陪和境外领队统称导游人员,他们的工作各有侧重,所起的作用也不尽相同,但对上述提到的导游人员的基本职责都必须履行。

知识点2 导游人员的具体职责

一个标准的、规范的、完整的旅游接待过程应该是由全陪、地陪、境外领队共同参与、共同配合才能完成的。全陪是东道国(地区)组团社利益的代表,地陪是东道国(地区)接待社利益的代表,而境外领队则是游客及他们所在国(地区)利益的代言人,三者代表着三个方面,维护着各自的利益。共同的目标,相同的工作对象,使他们走到了一起。

(一)境外领队的职责

境外领队是经国家旅游行政主管部门批准组织出境旅游的旅行社的代表,是出境旅游团的领导者和代言人。其具体职责有以下四项:

1. 全程服务,旅途向导

境外领队行前应向旅游团介绍旅游目的国(地)概况及注意事项;陪同旅游团的全程参观游览活动,积极提供必要的旅途导游和生活服务。

2. 落实旅游合同

境外领队要监督但更要配合旅游目的国(地)的全陪、地陪,安排好旅游计划,组织好游览活动,全面落实旅游合同。

3. 做好组织和团结工作

境外领队应积极关注并听取游客的要求和意见,做好旅游团的组织工作,维护旅游团内部的团结,调动游客的积极性,保证旅游活动顺利进行。

4. 协调联络,维护权益,解决难题

境外领队应负责旅游团与接待方旅行社的联络工作,转达游客的建议、要求、意见乃至投诉,维护游客的正当权益,遇到麻烦和微妙问题时出面斡旋或解决。

(二)全程导游人员的职责

全程导游人员又称全陪,从游客入境到出境,全陪一直陪伴着他们。在游客心目中,全陪是东道国的代表,是旅游团在华活动的主要决策人,在导游工作集体中处于中心地位,起着主导作用。其具体职责有以下五项:

1. 实施旅游接待计划

按照旅游合同或约定实施组团旅行社的接待计划;监督各地接待单位的接待执行情况和接待质量。

2. 联络工作

负责旅游过程中同组团旅行社和各地接待旅行社的联络,做好旅行各站的衔接工作,掌握旅游活动的连贯性、一致性和多样性。

3. 组织协调工作

协调旅游团与地方接待旅行社及地方导游人员之间、境外领队与地方导游人员、司机等各方面接待人员之间的合作关系;协调旅游团在各地的旅游活动,听取游客的意见。

4. 维护安全,处理问题

维护游客旅游过程中的人身和财物安全,处理好各类突发事件;转达游客的意见和要求,力所能及地处理游客的意见、要求乃至投诉。

5. 宣传、调研工作

耐心解答游客的问询,介绍中国(地方)文化和旅游资源,开展市场调研,协助开发,改进旅游产品的设计和市场促销。

(三)地方导游人员的职责

地方导游人员又称地陪,是地方接待旅行社的代表,是旅游计划的具体执行者。地陪的职责重点之一是组织旅游团在当地的旅游活动并负责安排落实旅游团全体成员的吃、行、住、游、购、娱等方面的事宜;重点之二是导游讲解。就一地而言,地陪是典型的、完全意义上的导游人员,他的工作责任最大,处理的事务最多,工作最辛苦,所起的作用最关键。其具体职责有以下

五项:

1. 安排旅游活动

严格按照旅游接待计划,合理安排旅游团(游客)在当地的旅游活动。

2. 做好接待工作

认真落实旅游团(游客)在当地的接送服务和行、游、住、食、购、娱等服务;与全陪、境外领队密切合作,按照旅游接待协议做好当地旅游接待工作。

3. 导游讲解

负责旅游团(游客)在当地参观游览中的导游讲解,解答游客的问题,积极介绍和传播中国(地方)文化和旅游资源。

4. 维护安全

维护游客在当地旅游过程中的人身和财物安全,做好事故防范和安全提示工作。

5. 处理问题

妥善处理旅游相关服务各方面的协作关系,以及游客在当地旅游过程中发生的各类问题。

(四)景点景区导游人员的职责

景点景区导游人员的职责主要有以下三项:

1. 导游讲解

负责所在景区、景点的导游讲解,解答游客的询问。

2. 安全提示

提醒游客在参观游览过程中注意安全,并给以必要的协助。

3. 结合景物向游客宣讲环境、生态和文物保护知识

无论全陪或地陪,其主要职责都是为游客服务。在带团过程中,他们既是翻译,又是导游;既要组织安排游览、参观,又应照顾好游客的生活,一身多职。他们的每一项工作都带有服务性质,服务的内容也不限于旅游协议书上规定的条文。因此,全陪、地陪与境外领队只有齐心协力、精诚合作,才能圆满完成一个旅游团(游客)的接待任务。

任务三 导游人员的素质和修养

21世纪的导游人员除了应具有过硬的导游本领外,还应该具有市场观念和产品质量意识。在角色上,导游人员是导游服务的供给者,以满足游客的合理需要为目标;在作用上,实现旅游产品的消费功能,即旅游产品价值和使用价值实现的功能。所以现代导游既是一种服务,又是一门专业和艺术,要求导游人员具有较高的素质与修养。

知识点1 导游人员的基本素质

一名合格的导游人员首先应该具有服务意识和服务技能,同时也应具有导演的水平和演员的本领。具体来说,导游人员的素质可归纳为思想素质、文化素质、心理素质、能力素质和身体素质等五个方面。

(一)思想素质

在任何时代、任何国家,人的道德品质总是处于最重要的地位,作为导游人员也不例外。导游人员的思想品德不仅关系到导游人员的个人形象,而且代表着一个国家、一个地区居民的

基本素质。我国导游人员的思想品德主要表现在以下五个方面。

1. 热爱祖国

热爱祖国是作为我国的合格导游人员的首要条件。导游人员的一言一行都与祖国的荣辱息息相关。在海外旅游者的心目中,导游人员是国家形象的代表,旅游者正是通过导游人员的思想品德和言行举止来观察和了解一个国家的。因此,每个导游人员必须有很强的社会责任感和历史责任感,应把祖国的利益摆在第一位,时时处处自觉维护祖国的尊严和民族的尊严。

2. 优秀的道德品质

社会主义道德的本质特征是集体主义和全心全意为人民服务的精神。从接待旅游者的角度说,旅行社和各接待单位实际上组成了一个大的接待集体,导游人员则是这个集体的一员。因此,导游人员在工作中应从这个大集体的利益出发,从旅游业的发展出发,依靠集体的力量和支持,关心集体的生存和发展。导游人员要发扬全心全意为人民服务的精神,并把这一精神与“宾客至上”的旅游服务宗旨紧密结合起来,热情地为国内外旅游者服务。

3. 热爱本职工作,尽职尽责

导游工作是一项传播文化、促进友谊的服务性工作,因而也是一种很有意义的工作。导游人员在为八方来客提供旅游服务时,不但可以结识众多的朋友,而且能增长见识、开拓视野、丰富知识,导游人员应该为此感到自豪。因此,导游人员应树立远大理想,将个人的抱负与事业的成功紧密结合起来,立足本职工作,热爱本职工作,刻苦钻研业务,不断进取,全身心地投入到工作之中,热忱地为旅游者提供优质的导游服务。

4. 高尚的情操

高尚的情操是导游人员的必备修养之一。导游人员要不断学习,提高思想觉悟,努力使个人的利益与国家利益融合起来。要提高判断是非、识别善恶、分辨荣辱的能力,培养自我控制的能力,自觉抵制形形色色的精神污染,始终保持高尚的情操。

5. 遵纪守法

遵纪守法是每个公民的义务,作为旅行社代表的导游人员尤其应树立高度的法纪观念,自觉地遵守国家的法律、法令,遵守旅游行业的规章,严格执行导游服务质量标准,严守国家机密和商业秘密,维护国家和旅行社的利益。对于提供涉外导游服务的导游人员,还应牢记“内外有别”的原则,在工作中多请示汇报,切忌自作主张,更不能做违法乱纪的事。

(二)文化素质

随着时代的发展,现代旅游活动更加趋向于对文化、知识的追求,人们出游除了消遣,还想通过旅游来获取信息,领略异国情趣,增长知识,丰富阅历,获取教益,这就对导游人员提出了更高的要求。实践证明,丰富的知识是搞好导游工作的前提。导游人员的知识面越广、信息量越多,就越有可能把导游工作做得有声有色、不同凡响,就会在更大程度上满足旅游者的要求,从而成为一名优秀的导游人员。以下是导游人员必须掌握的六个方面的知识。

1. 丰富的语言知识

语言是导游人员最重要的基本功,是导游服务的工具。导游人员若没有过硬的语言能力和扎实的语言功底,就不可能顺利地进行文化交流,也就不可能完成导游工作的任务,更谈不上优质服务。而过硬的语言能力和扎实的语言功底则以丰富的语言知识为基础。导游讲解是一项综合性的口语艺术,要求导游人员应具有很强的口语表达能力。

目前,我国已形成一支具有一定规模、掌握世界各主要语言的导游队伍,他们承担着接待

大量中国游客和世界各国不同层次、不同文化水平游客的任务。但绝大多数导游人员只掌握一种语言,掌握双语的人为数不多,懂多种语言的人更少。为了能适应我国旅游业发展的需要,顺应当今世界导游人员向多语种发展的潮流,导游人员更应该重视自己的语言运用能力。

2. 扎实的史地文化知识

史地文化知识包括历史、地理、宗教、民族、风俗民情、风物特产、文学艺术、古建园林等方面的知识。这些知识是导游讲解的素材,是导游服务的“原料”,是导游人员的看家本领。导游人员要努力学习,力争使自己上知天文、下晓地理,对本地及邻近省、市、地区的旅游景点、风土人情、历史掌故、民间传说等了如指掌,对国内外的主要名胜亦应有所了解,还要善于将本地的风景名胜与历史典故、文学名著、名人逸事等有机地联系在一起。总之,对史地文化知识的综合理解并将其融会贯通、灵活运用,对导游人员来说具有特别重要的意义,它是一名合格导游人员的必备条件。

3. 必要的政策法规知识和国际知识

政策法规知识也是导游人员必备的知识。导游人员在导游讲解、回答旅游者对有关问题的问询或同旅游者讨论有关问题时,必须以国家的方针政策和法规作指导,否则会给旅游者造成误解,甚至给国家造成损失。对旅游过程中出现的有关问题,导游人员要以国家的政策和有关的法律和法规予以正确处理。导游人员自身的言行更要符合国家政策法规的要求,遵纪守法。导游人员应该掌握的政策法规知识主要包括:中国的外交政策和对有关国际问题的态度;国际交往原则;国家的现行方针政策;有关的法律法规知识;旅游者的权利和义务,特别是外国旅游者在中国的法律地位以及他们的权利和义务;与旅游业相关的其他法律、法规。涉外导游人员还应了解国际形势和各时期国际上的焦点问题,以及我国的外交政策和对有关国际问题的态度;要熟悉客源国或接待国的概况,知道其历史、地理、文化、民族、风土民情、宗教信仰、礼俗禁忌等。了解和熟悉这些情况不仅有利于导游人员有的放矢地提供导游服务,而且还能加强与旅游者的沟通。

4. 灵活的心理学和美学知识

导游人员的工作对象主要是形形色色的旅游者,此外还要与各旅游服务部门的工作人员打交道,导游工作集体三成员(全陪、地陪和境外领队)之间的相处有时也很复杂。导游人员要随时了解旅游者的心理活动,有的放矢地做好导游讲解和旅途生活服务工作,有针对性地提供心理服务,从而使旅游者在心理上得到满足,在精神上获得享受。事实证明,向旅游者多提供心理服务远比功能服务重要。导游人员应具备的心理学知识包括:普通心理学知识(人的一般心理活动和行为规律、个性理论、交往技巧等)、旅游心理学知识(专门针对旅游者和旅游从业人员心理和行为的相关知识)。

旅游活动是一项综合性的审美活动。导游人员的责任不仅要向旅游者传播知识,也要传递美的信息,让他们获得美的享受。一名合格的导游人员要懂得什么是美,并善于用生动形象的语言向不同审美情趣的旅游者介绍美,而且还要用美学知识指导自己的仪容、仪态,因为导游人员代表着国家(地区),其本身就是旅游者的审美对象。导游人员应掌握的美学知识主要包括:自然景观美学(山地景观、水体景观、动植物景观、气象景观)、人文景观美学(建筑、园林、民风民俗)、艺术美学(书法、绘画、音乐、舞蹈、戏剧、手工艺品等)、生活美学(饮食、服饰等)。

5. 一定的经济和社会知识

由于旅游者来自不同国家(地区)的不同社会阶层,他们中的一些人往往对目的地的某些