

普通高等教育“十二五”规划教材



旅游管理系列

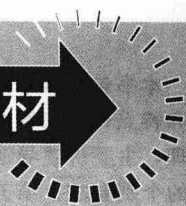
DAOYOU YEWU

导游业务

陈书星 主编

化学工业出版社

普通高等教育“十二五”规划教材



旅游管理系列

DAOYOU YEWU

导游业务

陈书星 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书包括八章内容,第一章为导游人员与导游服务,阐述了导游人员与导游服务的含义、分类、性质和特点;第二章介绍了团队全陪导游、地陪导游和散客导游的服务程序;第三章为旅游接待中的应变处理,主要讲述导游在带团过程中遇到的各种突发事件的处理程序;第四章讲述导游人员如何满足旅游者的个别要求;第五章为导游人员的带团技能,此章从四个方面对导游人员如何培养良好的带团技能进行讲述;第六章为导游人员的语言讲解技能,分为导游人员的语言技能和导游人员的讲解技能两大部分;第七章讲述导游服务相关知识;第八章是导游带团案例,摘取了导游人员在带团过程中的一些经典案例和专业的点评,便于学生巩固之前所学的知识,同时使学生对课程的理解更加贴近实际。

本书既可作为高等院校旅游专业的教学用书,也可作为了解旅游相关专业知识的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/陈书星主编. —北京:化学工业出版社,
2011.6

普通高等教育“十二五”规划教材——旅游管理系列
ISBN 978-7-122-11254-5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 085615 号

责任编辑:蔡洪伟
责任校对:蒋宇

文字编辑:李曦
装帧设计:王晓宇

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印刷:北京云浩印刷有限责任公司

装订:三河市宇新装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张10 1/4 字数241千字 2011年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:23.00 元

版权所有 违者必究

编写人员名单

主 编 陈书星

副 主 编 苏 英 吴洁芬 赵嘉骏

编写人员 陈书星 苏 英 吴洁芬

赵嘉骏 王细英 关翩翩

陈敬一

前言

FOREWORD

近年来,许多高等院校都掀起了课程改革的热潮,教学活动不再局限于以前的“填鸭式”教学,而是普遍采用了各种新型的教学方式,使学生更加系统地、全面地掌握知识和技能,并运用于实践。那么,以前的教材已不能适应新的教学方法的需要,也不能满足新时代人才培养目标的需要。适应新时代教学需要的教材呼之欲出。

本书根据辩证唯物认识论,采用“实例—理论—实训”,将实例与理论相结合的方式编写,力求改变从理论到理论及先理论后实例的传统编写方式,解决理论是理论,实例是实例,理论与实际脱节的问题。本书每一章节都有相应的学习目标,课前导入案例,课后思考案例以及技能训练项目。其中的技能训练项目根据导游实地工作场景,设置了相应的实训课题,以及实训完成后的质量检查及验收方法,使学生在学后能掌握导游各项服务应达到的水平,有利于学生踏入社会后更好地开展导游工作。本书紧贴核心能力、专业能力和延伸能力确定学员的能力培养起止点的宗旨,去掉了以往导游教材中的繁冗章节,着重讲述导游服务实用理论和技能,配合相关的图表和流程图,便于读者的理解和运用。

在本书的编写过程中得到了广东外语外贸大学南国商学院的大力支持。本书由陈书星负责主要编写工作,陈瑜对本书的编写方式、案例引用以及实训项目的设置提出了宝贵的建议,吴洁芬进行了相关参考资料的收集、选用和整理工作。在此,对参加编写工作的同志所付出的辛勤劳动表示诚挚的谢意!在此同时,本书在撰写过程中参阅引用了一些相关的书籍、教材的资料、案例等,在此做出说明并向作者表示衷心的感谢。

由于水平所限,本书中有疏漏和不足之处,敬请读者指正,以臻完善。以后我们将做得更好。谢谢!

编者

2011年5月

第一章 导游人员和导游服务

1

第一节 导游人员 / 2

- 一、导游人员及其分类 / 2
- 二、导游人员的素质要求 / 3
- 三、导游人员的职责 / 9

第二节 导游服务 / 10

- 一、导游服务的概念 / 10
- 二、导游服务的类型 / 11

三、导游服务的性质和特点 / 11

四、导游服务在旅游服务中的 地位和作用 / 13

五、导游服务的基本原则 / 15

六、导游服务的发展趋势 / 17

七、旅行社业务知识 / 18

第二章 导游服务程序

22

第一节 旅游团队和导游服务集体 / 23

- 一、旅游团队的概念 / 23
- 二、旅游团队导游服务集体的人员
构成及主要任务 / 23
- 三、旅游团队导游服务集体的
合作基础 / 24

第二节 地方陪同导游人员服务 程序 / 25

- 一、准备工作 / 26
- 二、接站服务 / 27
- 三、抵达饭店后的服务 / 28
- 四、核对、商定日程 / 29
- 五、参观游览服务 / 30
- 六、食、购、娱等服务 / 31
- 七、送站服务 / 32

八、后续工作 / 34

第三节 全程陪同导游人员服务 程序 / 36

- 一、准备工作 / 36
- 二、入境团首站接团服务 / 38
- 三、饭店内服务 / 38
- 四、核对、商定日程 / 38
- 五、各站服务 / 38
- 六、离站、途中、抵站服务 / 39
- 七、末站服务 / 39
- 八、善后工作 / 39

第四节 散客导游服务 / 40

- 一、散客导游服务的类型和
特点 / 41
- 二、散客导游服务程序 / 42

第一节 漏接、空接、错接的预防和
处理 / 51

- 一、漏接的预防及处理 / 51
- 二、空接的原因及处理 / 53
- 三、错接的预防及处理 / 53

第二节 旅游活动计划和日程
变更的处理 / 54

- 一、旅游团(者)要求变更计划
行程 / 54
- 二、客观原因需要变更计划和
日程 / 54

第三节 误飞机(火车、轮船)事故的
预防和处理 / 55

- 一、误飞机(火车、轮船)事故的
原因 / 55
- 二、误飞机(火车、轮船)事故的
预防 / 55
- 三、误飞机(火车、轮船)事故的
处理 / 56

第四节 旅游者物品遗失的预防和
处理 / 58

- 一、遗失证件、钱物、行李的
预防 / 58
- 二、遗失证件的处理 / 58
- 三、丢失钱物的处理 / 59
- 四、行李遗失的处理 / 60

第五节 旅游者走失的预防和
处理 / 61

- 一、旅游者走失的原因 / 61
- 二、旅游者走失的预防 / 61

三、旅游者走失的处理 / 62

第六节 旅游者患病、死亡问题的
处理 / 63

第七节 旅游者越轨言行的处理 / 66

- 一、对攻击和诬蔑言论的处理 / 66
- 二、对违法行为的处理 / 66
- 三、对散发宗教宣传品行为的
处理 / 67

四、对违规行为的处理 / 67

第八节 旅游安全事故的处理与
预防 / 67

- 一、交通事故 / 67
- 二、治安事故 / 68
- 三、火灾事故 / 69
- 四、食物中毒 / 70

第九节 旅游保健、救护处理 / 70

- 一、晕车(机、船)的处理与
预防 / 70
- 二、中暑的处理与预防 / 71
- 三、旅行中跌扭伤的预防和处理 / 71
- 四、旅行中骨折的预防和处理 / 72
- 五、旅行中抽筋的预防与处理 / 72
- 六、旅行中被烧(烫)伤、冻伤、
晒伤等的预防和处理 / 73
- 七、毒蛇咬伤、蝎和蜂蜇伤的预防
与处理 / 74

第十节 迷失方向的处理 / 74

第一节 旅游者个别要求处理的基本
原则 / 80

- 一、努力满足游客需要的原则 / 80

二、认真倾听、耐心解释的原则 / 81

- 三、尊重游客、不卑不亢的
原则 / 81

第二节 餐饮、住房、娱乐、购物

方面个别要求的处理 / 81

一、餐饮方面个别要求的处理 / 81

二、住房方面个别要求的处理 / 83

三、娱乐活动方面个别要求的处理 / 84

四、购物方面个别要求的处理 / 84

第三节 旅游者要求自由活动的处理 / 85

一、一般情况下允许游客自由

活动 / 85

二、需劝阻游客自由活动的情况 / 86

第四节 旅游者其他个别要求的处理 / 86

一、要求探视亲友活动的处理 / 86

二、要求亲友随团活动的处理 / 86

三、中途退团的处理 / 87

四、延长旅游期限的处理 / 87

第五章 导游人员的带团技能

91

第一节 导游带团的特点、原则和模式 / 92

一、导游人员带团的特点 / 92

二、导游人员带团的原则 / 92

三、导游人员带团模式 / 93

第二节 导游人员的交际技能 / 93

一、与游客交往的原则 / 93

二、与游客交往的技能 / 94

三、地陪与领队、全陪及司机的合作 / 99

四、导游人员与旅游接待单位的协作 / 101

第三节 处理工作内容与环节的

技能 / 102

一、正确引导游客购物 / 102

二、向游客推荐好的附加旅游项目 / 102

三、灵活调整行程, 改变游览时间和线路 / 102

四、选择合理的工作位置 / 102

五、给游客摄影停留的时间 / 102

第四节 重点游客的服务技能 / 103

一、对年幼游客的服务 / 103

二、对年老游客的接待 / 103

三、对残疾游客的接待 / 104

四、对信仰宗教游客的接待 / 105

第六章 导游人员的语言讲解技能

108

第一节 导游语言的基本要求 / 109

一、导游语言的运用原则 / 109

二、导游语言的艺术 / 111

第二节 导游交际语言技能 / 112

一、劝服的语言技巧 / 112

二、提醒的语言技巧 / 113

三、回绝的语言技巧 / 114

四、道歉的语言技巧 / 115

第三节 导游人员的讲解技能 / 115

一、导游讲解应遵循的原则 / 115

二、不同场合的导游讲解技巧 / 117

三、常用的导游讲解技巧 / 117

第四节 导游词的写作与运用 / 122

一、导游词的作用 / 122

二、导游词写作的基本要求 / 123

第一节 货币知识 / 128

- 一、外汇知识 / 128
- 二、信用卡的知识 / 129
- 三、旅行支票的知识 / 130

第二节 保险知识 / 130

- 一、旅游保险 / 130
- 二、旅游保险的索赔与理赔 / 132

第三节 航空客运知识 / 132

- 一、航空旅行常识 / 132
- 二、铁路客运 / 137

三、水路客运 / 141

第四节 其他知识 / 143

- 一、国际时差 / 143
- 二、摄氏、华氏换算 / 144
- 三、度量衡换算（常用） / 144

第五节 气象常识 / 145

- 一、看云识天气 / 145
- 二、看雾识天气 / 145
- 三、观动物识天气 / 146

第一章

导游人员和导游服务

学习目标

1. 掌握导游员的概念及其分类。
2. 掌握各类导游的职责及职业道德。
3. 掌握导游服务的工作性质和特点。
4. 了解导游服务的基本原则。



【案例导入】

我虽然感觉到压力，但是头脑还是冷静的

“我接待过一位希腊游客，起初由于阴差阳错的原因游客和我闹了一点小别扭，但是我通过努力，为游客解决了实际问题，最终化解了矛盾，赢得了游客的满意。”这是毕业于北京第二外国语学院的王女士讲述的一段带团经历。当时我刚刚送走了一个美国的旅游团，人挺累的，正想着抓紧时间休息两天，把自己好好地调整一番。没想到，下团的当天晚上就接到了社里的电话，领导通知我第二天早上去接替一位同事的工作。领导告诉我，客人是一位来自希腊的先生，他并没有提出更换导游的要求，只是我的同事明天另有重要任务，不能继续接待他，这件事需要我和客人作解释，并妥善处理好。至于去哪里游览观光，一切都听从游客的安排。这时天已经很晚了，然而我必须同那位客人通电话，以便和他解释并且把第二天的事情确定下来。电话接通了，那边传来客人很不耐烦的声音，显然，他已经入睡了。这时希腊客人听了我的解释以后说，他知道明天由我来做他的陪同，但是他现在头脑很不清醒，过半小时以后他会给我打电话的。谁知我守在电话机旁边等了近四个半小时，那边的电话始终没有打过来。我又不好再次打搅客人，只好不再等了。可是，我连客人下榻的确切住址还不知道，许多事情也没有来得及和客人商量，这可如何是好呢？我想，虽然不知道客人的确切住址，但是我知道他住的酒店离旅行社不远，所以我可以早一点到旅行社去等候客人的电话。第二天我起得很早，却还是没有赶在客人的前头。就在我快要赶到旅行社的时候，社里来了电话，说客人已经

等候多时，很生气。我赶紧给客人打电话，询问他人在哪里。可是客人已经从酒店出来了，他也说不清楚自己在哪里。这下可是遇上大麻烦了。客人在那头越说越着急上火，越上火越是说不清，最后只是一味地责备我。我虽然感觉到压力，但是头脑还是冷静的，在安慰他的同时突然想到了一个好办法。我叫他关上电话，去叫一辆出租汽车，然后在车上和我继续通电话。过了一会儿，客人的电话又打过来了。我请他把电话交给司机，让司机和我说。我和出租车司机约好了一个合适的见面地点，自己也打车赶了过去。另外，我从电话里了解到，客人并不是要去游览，而是需要我做他的陪同翻译，赶到一家中国企业去签约，企业的人员正等着他呢。客人很担心自己的迟到会对签约产生不利的影响，于是我赶紧向他要过对方的电话，打过去和对方做了解释，请求对方务必等候我们到达。等到我们见了面，客人虽然很生气，但听说我已经和他的谈判对手说明了情况。签约完毕，客人的心情好了，还主动向我道了歉，他解释说昨天晚上睡得迷迷糊糊，后来忘记再打电话。今天早上因为着急，所以发了脾气。客人主动道歉，我倒有些不好意思了。经过这件事，我更加了解了事前准备工作的重要。

想一想



1. 从这个案例中可以看出，新导游必须具备哪些素质？
2. 案例中的“我”在客人生气的时候表现如何？对你有什么启示？

第一节 导游人员

一、导游人员及其分类

（一）导游人员的概念

导游人员，是指依据《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为游客提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

现代旅游业的发展离不开导游员的存在。导游员是旅游计划的贯彻执行者，也是指导参观游览，安排旅游者吃、住、行、游、购、娱等旅游服务的专门从业人员。

（二）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随之转换。根据目前的实际情况，导游人员可以从以下角度进行分类。

1. 按业务范围划分

（1）出境旅游领队 出境旅游领队是指依照规定取得领队资格、受组团社委派、从事领队业务的工作人员。

（2）全程陪同导游人员 全程陪同导游人员（简称全陪）是指受组团社旅行社委派，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（游

客)提供全程陪同服务的导游人员。

(3) 地方陪同导游人员 地方陪同导游人员(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(游客)提供当地旅游活动安排、讲解等服务的导游人员。

2. 按职业性质分

(1) 专职导游人员 专职导游人员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员。

(2) 兼职导游人员 兼职导游人员亦称业务导游人员,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。

3. 按导游使用的语言划分

(1) 中文导游人员 中文导游人员是指能够使用普通话、地方话或少数民族语言从事导游服务的人员。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我国香港地区、澳门地区、台湾地区同胞。

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

4. 按技术等级划分

(1) 初级导游人员 获导游人员资格证书一年后,就技能、业绩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 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。

(3) 高级导游人员 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商中有一定影响,考核、考试合格晋升为高级导游人员。

(4) 特级导游人员 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商中有较大影响,经考核合格晋升为特级导游人员。

二、导游人员的素质要求

导游人员素质的高低,决定了导游员所提供的服务质量,具体来说,导游人员应该具备的素质可归纳为以下几个方面。

(一) 良好的职业道德和行为规范

职业道德是指一般的社会道德标准与具体的职业特点结合起来而形成的职业行为规范和标准。中国旅游业经过几十年的发展,在实践的基础上,经过不断总结和完善,已形成了旅游一线员工的职业道德规范。导游人员处于旅游接待服务的第一线,规范地遵守职业道德是导游人员做好导游服务工作的基本保证,因此,导游人员要做到以下规范要求。

1. 爱国爱企、自尊自强

爱国爱企、自尊自强是社会主义各行各业人员一项共同的道德规范和基本要求。具体到导游工作中,它要求导游人员在其业务上以主人翁的姿态出现,坚持祖国利益高于一

切,时时以国家利益为重,为国家、为企业的发展多作贡献;在工作中,要维护国家和民族的尊严,有自尊心和自信心,要勇于开拓、自强不息。

2. 遵纪守法、敬业爱岗

遵纪守法、敬业爱岗也是社会主义各行各业人员一项共同的道德规范。由于行业不同,从事的职业各异,除要遵守国家的法律、法令外,不同行业和职业的人还要遵守本行业的法规和所在单位的纪律。

导游人员应同其他职业的从业人员一样,必须遵守国家的法律、法令,自觉地执行旅游行业和所在旅行社的各项规章制度,遵守旅游行业的纪律,执行导游服务质量标准,敬业爱岗。

3. 公私分明、诚实善良

旅游业是第三产业中的一个重要产业,导游人员在工作中要不谋私利、公私分明,无论是来自哪方面的诱惑,都应有较强的自控能力,能自觉地抵制各种精神污染;对待游客要真诚公道,信誉第一,不弄虚作假,不欺骗游客。

4. 克勤克俭、游客至上

克勤克俭、游客至上是旅游服务行业一项基本的道德规范,是旅游服务人员的基本服务标准。导游人员在工作中要兢兢业业、尽心尽责,充分发挥主观能动性、积极性和创造性;要一切为游客着想,主动热情地为游客提供优质的导游服务,把游客是否满意作为衡量自己工作好坏的唯一标准。

5. 热情大度、整洁端庄

热情大度、整洁端庄既是导游人员的待客之道,也是导游人员应具备的基本品德,它体现了导游人员的一种高雅情操。

导游人员要将热情友好的态度贯穿于整个导游服务过程中,不管游客对导游人员有何想法和看法,导游人员要始终如一地为游客着想,关心他们并为他们排忧解难。导游人员接待游客时要仪表整洁、举止大方,使游客感到满意和开心。

6. 一视同仁、不卑不亢

一视同仁、不卑不亢是爱国主义、国际主义在导游服务中的具体体现,是国际交往、人际关系的一项行为准则。导游人员在态度上、行为上对待任何游客都要一样,决不能厚此薄彼,切忌以地位取人或钱财取人,切忌以容貌和肤色取人。

导游人员在对外导游服务工作中要维护国格和人格,坚持自己的信念,要谦虚谨慎,但不妄自菲薄;要竭力为游客服务,但不低三下四;要学习先进的技术和经验,但不崇洋媚外。

7. 耐心细致、文明礼貌

耐心细致、文明礼貌是导游人员最重要的业务要求和行为规范之一,是衡量导游人员工作态度和工作责任心的一项重要标准。

导游人员要根据游客的心理和需要提供个性化服务,时刻注意游客的反应,帮助游客解决旅途中的问题;对待游客要虚心、耐心,关照体贴入微;要尊重每一位游客,特别要尊重他们的宗教信仰、民族风俗和生活习惯,对游客要笑脸相迎、彬彬有礼、落落大方。

8. 团结协作、顾全大局

团结协作、顾全大局是正确处理各方面关系的行为准则,是集体主义原则在导游工作中的具体体现。旅游接待服务是由许多环节组成的综合性服务,每一个环节的服务质量如何,都会对整个接待服务产生影响。

导游服务虽是旅游接待服务中的一个环节,但该环节必须以旅游接待整体为重,以国家旅游业为重。业务工作中要团结协作、顾全大局;要个人利益服从集体利益,局部利益服从整体利益,眼前利益服从长远利益;要发扬主人翁精神,工作中与有关接待单位和人员密切配合、互相支持。

9. 优质服务、勤学向上

优质服务、勤学向上是衡量服务人员工作优劣、是否有进取心的一项最重要、最基本的标准,也是服务人员职业道德水准的最终体现。导游人员要端正服务态度,树立全心全意为游客服务的思想,在服务中尽心尽力、尽职尽责,对工作精益求精;要勤于学习、善于学习,不断提高自己的业务水平,学先进、赶先进,锲而不舍,不断进取。

(二) 渊博的知识

旅游的本质就是一种追求文化的活动。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,还想通过旅游活动增长知识、扩大阅历、获取教益,这样就对导游人员提出了更高的要求。实践证明,导游人员的导游讲解和日常交谈,是游客特别是团体游客获取知识的主要来源。为了适应游客的这种需要,导游人员要知识面广,要有真才实学。导游人员只有以渊博的知识做后盾,讲解时才能做到内容丰富、言之有物。

实践证明,丰富的知识是搞好导游服务工作的前提。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,会在更大程度上满足游客的要求,从而使游客满意。渊博的知识是成为一名优秀导游人员的必要条件之一。

导游知识包罗万象,下面就是导游人员必须掌握的知识体系。

1. 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。古人云:“工欲善其事,必先利其器。”导游人员若没有过硬的语言能力,就根本谈不上优质服务。这就是说,导游人员若没有扎实的语言功底,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。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。这里所说的语言知识包括外语知识和汉语(或少数民族语言知识)。

导游讲解是一项综合性的口语艺术,要求导游人员具有很强的口语表达能力。不过,导游人员的口语艺术应置于丰富的知识宝库之中,知识宝库是土壤,口语艺术是种子,二者结合才能获得收成——良好的导游效果。

2. 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、古典建筑和园林等诸方面的知识。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、历史故事、民间传说等了如指掌,并对国内外的主要名胜景区、景点应有所了解,还要善于将本地的风景名胜与历史典故、文学名著、名

人轶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。

导游人员还要不断地提高艺术鉴赏能力。艺术素养不仅能使导游人员的人格更加完善,还可使导游讲解的层次大大提高,从而在中外文化交流中起到更为重要的作用。艺术素质也是一名优秀导游人员的必备条件之一。

3. 政策法规知识

政策法规知识也是导游人员应必备的知识。

① 政策法规是导游人员工作的指针。导游人员在导游讲解、回答游客对有关问题的询问或同游客讲座有关问题时,必须以国家的方针政策和法规作指导,否则会给游客造成误解,甚至给国家造成损失。

② 旅游过程中出现的有关问题,导游人员须要根据国家的政策和有关的法律法规予以正确处理。

③ 导游人员自身的言行要符合国家政策法规的要求,遵纪守法。

总之,导游人员应该牢记国家的现行方针政策,掌握有关的法律法规知识,了解外国游客在中国的法律地位以及他们的权利和义务。只有这样,才能正确地处理问题,做到有理、有利、有节,导游人员自己也可少犯错误或不犯错误。

4. 心理学知识

导游人员的工作对象主要是形形色色的游客,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、地陪和领队)之间的相处有时也很复杂。导游人员是做人的工作,而且往往是与游客短暂相处,因而掌握必要的心理学知识具有特殊的重要性。导游人员要随时了解游客的心理活动,有的放矢地做好导游讲解和游客旅途生活服务工作,有针对性地提供心理服务,从而使游客在心理上得到满足,在精神上获得享受。事实证明,向游客多提供心理服务远比功能服务重要。

5. 美学知识

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游客传播知识,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,知道美在何处,并善于用生动形象的语言向不同审美情趣的游客介绍美,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),其本身就是游客的审美对象。

6. 政治、经济、社会知识

由于游客来自不同国家的不同社会阶层,他们中一些人往往对目的地的某些政治、经济和社会问题比较关注,询问有关政治、经济和社会问题,有的人还常常把本国本地的社会问题同出访目的地的社会问题进行比较。另外,在旅游过程中,游客随时可能见到或听到目的地的某些社会现象,也引发他们对某些社会问题的思考,要求导游人员给予相应的解释。所以,导游人员掌握相关的社会学知识,熟悉国家的社会、政治、经济体制,了解当地的风土民情、婚丧嫁娶习俗、宗教信仰情况和禁忌习俗等就显得十分必要。

7. 旅行知识

导游人员率领游客在目的地旅游,在提供导游服务的同时,还应随时随地帮助游客解决旅行中的种种问题。因此,导游人员掌握必要的旅行知识,对旅游活动的顺利进行就显

得十分重要。旅行知识有交通知识、通信知识、货币保险知识、卫生防病知识、旅游业知识等,必要的旅行知识往往能起到少出差错、事半功倍的作用。

8. 国际知识

涉外导游人员还应掌握必要的国际知识,要了解国际形势和各时期国际上的热点问题,以及中国的外交政策和对有关国际问题的态度;要熟悉客源国或旅游接待国的概况,知道其历史、地理、文化、民族、风土民情、宗教信仰、民俗禁忌等。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,而且还能加强与游客的沟通。

此外,导游人员若熟悉两国文化的差异,就能及早向游客说明,使游客意识到在异国他乡旅游,不可能时时都与自己的家乡相同,从而使其产生领略异国、异乡风情的游兴,对许多不解之处,甚至一些人不愉快之处也能理解、谅解并与导游人员配合。

(三) 较强的独立工作能力和创新精神

导游工作是一项难度较大、复杂而艰巨的工作,导游的能力直接影响到对客服服务的效率和服务效果。导游独立工作能力和创新精神既是工作需要,也关系到个人的发展。导游人员接受任务后,要独立组织游客参观游览,要独立做出决定、独立处理问题。导游人员的工作对象形形色色,旅游活动丰富多彩,出现的问题和性质各不相同,不允许导游人员工作时墨守成规。相反,必须根据不同的时空条件采取相应的措施,予以合理处理。因此,较强的独立工作能力和创新精神,充分发挥主观能动性和创造性,对导游人员具有特殊的重要意义。

案例

几个西瓜

1998年西安市某旅行社导游员小张接待了一个20人的广东团。到达的第二天,全团去法门寺游览。在返回途中,汽车忽然抛锚,前不着村后不着店,当时正值盛夏,酷暑难耐。小张找到一处阴凉地,让旅客下车乘凉,并马上与旅行社取得联系,另派车来。在等车的一个多小时中,小张通过幽默的语言调节了紧张的气氛。他对游客说:“大家照张相留个纪念吧,这是‘汽车遇难处’”,大家立即笑起来。小张还拿出随身带的扑克让游客玩。之后,他又拦住公路上的一位当地老乡,托老乡到附近的小镇买几个西瓜回来,给大家解渴。同时,向游客道歉,说明旅游旺季用车紧张,被迫使用旧车,给大家带来麻烦……由于小张周到、热情、幽默的服务,游客没有了怨气,也避免了游客对旅行社的投诉。

导游人员的独立工作能力和创新精神主要表现在以下四个方面。

1. 独立执行政策和独立进行宣传讲解的能力

导游人员必须具有高度的政策观念和法制观念,要以国家的有关政策和法律、法规指导自己的工作和言行;要严格执行旅行社的接待计划;要积极主动地宣传中国、讲解中国现行的方针政策,介绍中国人民的伟大创造和社会主义建设的伟大成就以及各地区的建设和发展情况;回答游客的种种询问,帮助他们尽可能全面地认识中国。

2. 较强的组织协调能力和灵活的工作方法

导游人员接受任务后要根据旅游合同安排旅游活动并严格执行旅游接待计划,带领全团人员游览好、生活好。这就要求导游人员具有较强的组织、协调能力,要求导游人员在

安排旅游活动时有较强的针对性并留有余地，在组织各项活动时讲究方式方法并及时掌握变化着的客观情况，灵活地采取相应的有效措施。

3. 善于和各种人打交道的能力

导游人员的工作对象甚为广泛，善于和各种人打交道是导游人员最重要的素质之一。与层次不同、品质各异、性格相左的中外人士打交道，要求导游人员必须掌握一定的公共关系学知识并能熟练运用，具有灵活性、理解能力和适应不断变化着的氛围的能力，随机应变处理问题，搞好各方面的关系。导游人员具有相当的公关能力，就会在待人接物时更自然、得体，能动性和自主性的水平必然会更高，有利于提高导游服务质量。

导游工作的性质特殊、人际关系比较复杂，要求导游人员应是活泼、外向的人；是永远精力充沛、情绪饱满的人；是具有爱心、与人打交道热情、待人诚恳、富于幽默感的人；是有能力解决问题并让人信赖、依靠的人。性格内向、腼腆的导游人员，应主动在实践中不断磨炼自己，培养处理人际关系的能力。

4. 独立分析、解决问题，处理事故的能力

沉着分析、果断决定、正确处理意外事故是导游人员最重要的能力之一。旅游活动中意外事故在所难免，能否妥善地处理事故是对导游人员的一种严峻考验。临危不惧、头脑清醒、遇事不乱、处事果断、办事利索、积极主动、随机应变是导游人员处理意外事故时应具备的能力。

（四）较高的导游技能

服务技能可分为操作技能和智力技能两类。导游服务需要的主要是智力技能，即导游人员与同事协作共事，与游客成为伙伴，使旅游生活愉快的带团技能；根据旅游接待计划和实情，巧妙、合理地安排参观游览活动的技能；选择最佳的游览点、线，组织活动，当好导演的技能；触景生情、随机应变，进行生动精彩的导游讲解的技能；灵活回答游客的询问，帮助他们了解旅游目的地的宣讲技能；沉着、果断地处理意外事故的应急技能；合情、合理、合法地处理各种问题和旅游投诉的技能等。

（五）竞争意识和进取精神

21 世纪是知识经济的时代，其主要特征是，以智力资源为主要依托，把知识作为第一生产力要素。所以，21 世纪是知识竞争的时代。

导游服务是一种高智能的服务，它以导游人员的智力资源为主要依托。因此，导游人员只有不断充实、更新知识，不断进取，才能迎接充满竞争的新世纪的挑战。

在中国加入世界贸易组织后，中国旅游业更加开放，现在不仅外国旅游企业纷纷进入中国旅游市场，外国导游人员也可能踏上中国的国土。另外，随着改革的深入，面对国际国内旅游市场的激烈竞争，目前的导游管理体制正在发生巨大变化。因此，导游人员应有居安思危、优胜劣汰的思想准备。只有树立强烈的竞争意识，将压力变为动力，不断开拓进取，才能在新世纪的导游事业中立于不败之地。

（六）身心健康

导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的工作，工作纷繁，量大面广，流动性强，体力消耗大，而且工作对象复杂，诱惑性大。因此，导游人员必须是一个身心健康的人，