



普通高等教育“十五”国家级规划教材
(高职高专教育)



导游业务

张力仁 主编



高等教育出版社

普通高等教育“十五”国家级规划教材
(高职高专教育)

导游业务

张力仁 主编

高等教育出版社

内容提要

本书是普通高等教育“十五”国家级规划教材（高职高专教育）。

本书根据旅游高职教育和旅游行业的实际需要，围绕导游职业能力的特点，侧重于导游规范服务能力、导游讲解能力和导游特殊问题处理与应变能力三个方面的内容。本书概要阐述了导游服务的基本原则和导游人员的素质，系统论述了导游服务规程及其操作，着重分析了导游带团技能和导游讲解技能，探讨了导游业务中问题处理和事故预防的基本方法，有针对性地介绍了导游服务相关知识。

本书具有很强的针对性和实践性，适合高职院校旅游专业作教材使用，亦可作在职导游人员的培训和自学教材，还可作为导游人员资格考试的辅导用书。

图书在版编目（CIP）数据

导游业务 / 张力仁主编. —北京：高等教育出版社，
2003.8

ISBN 7-04-012457-2

I. 导... II. 张... III. 导游 - 基本知识

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 038175 号

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
排 版 高等教育出版社照排中心
印 刷 高等教育出版社印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 14.25
字 数 330 000

版 次 2003 年 8 月第 1 版
印 次 2003 年 8 月第 1 次印刷
定 价 16.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 82028899 转 6897 (010)82086060

传真：(010) 82086060

E-mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社法律事务部

邮编：100011

购书请拨打读者服务部电话：(010)64054588

责任编辑	张海宁
封面设计	王凌波
版式设计	王莹
责任校对	杨雪莲
责任印制	韩刚

为加强高职高专教育的教材建设工作,2000年教育部高等教育司颁发了《关于加强高职高专教育教材建设的若干意见》(教高司[2000]19号),提出了“力争经过5年的努力,编写、出版500本左右高职高专教育规划教材”的目标,并将高职高专教育规划教材的建设工作分为两步实施:先用2至3年时间,在继承原有教材建设成果的基础上,充分汲取近年来高职高专院校在探索培养高等技术应用性专门人才和教材建设方面取得的成功经验,解决好高职高专教育教材的有无问题;然后,再用2至3年的时间,在实施《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》立项研究的基础上,推出一批特色鲜明的高质量的高职高专教育教材。根据这一精神,有关院校和出版社从2000年秋季开始,积极组织编写和出版了一批“教育部高职高专规划教材”。这些高职高专规划教材是依据1999年教育部组织制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》(草案)和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》(草案)编写的,随着这些教材的陆续出版,基本上解决了高职高专教材的有无问题,完成了教育部高职高专规划教材建设工作的第一步。

2002年教育部确定了普通高等教育“十五”国家级教材规划选题,将高职高专教育规划教材纳入其中。“十五”国家级规划教材的建设将以“实施精品战略,抓好重点规划”为指导方针,重点抓好公共基础课、专业基础课和专业主干课教材的建设,特别要注意选择一部分原来基础较好的优秀教材进行修订使其逐步形成精品教材;同时还要扩大教材品种,实现教材系列配套,并处理好教材的统一性与多样化、基本教材与辅助教材、文字教材与软件教材的关系,在此基础上形成特色鲜明、一纲多本、优化配套的高职高专教育教材体系。

普通高等教育“十五”国家级规划教材(高职高专教育)适用于高等职业学校、高等专科学校、成人高校及本科院校举办的二级职业技术学院、继续教育学院和民办高校。

教育部高等教育司

2002年11月30日

前 言

导游人员素质的高低直接关系旅游服务质量、旅游业的整体水平和国家的整体形象。建立一支高水平的导游人员队伍,对于实现旅游强国和加强旅游业精神文明建设起着至关重要的作用。

为适应当前我国旅游业形势发展的需要,作为高职高专旅游专业的主干课程,导游业务应该以导游服务规范(标准)为依据,注重培养学生的导游服务能力和导游综合知识的运用能力;教学内容必须做到“一个接轨,三个加强”,即课堂讲授内容与行业要求接轨,突出实用性、综合性、岗位性与技能性;加强学生口头表达和导游规范服务能力的训练;加强学生人文素质的培养;加强学生心理健康教育。

本书分为八章。第一章为导游服务概述,阐述了导游的含义、导游服务的基本原则以及对未来的展望;第二章全面介绍了导游员的分类、职责与素质要求等;第三章为导游服务规程,依据国家颁布的导游服务质量标准将各类导游服务规范分别进行阐述;第四章至第七章系统研究了导游人员的带团技能、讲解技能、问题处理、事故预防等实务内容;第八章为导游人员在服务过程中必须掌握的相关常识。

本书大纲的编写及全书的统稿定稿由广州市番禺职业技术学院旅游系张力仁(旅游经济师、高级导游)负责。编写的分工是:前言、第一章、第四章、第八章由张力仁编写;第二章、第五章由贵州商业高等专科学校旅游系高慕婵、刘文编写;第三章由湖南长沙理工大学管理学院龚艳编写;第六章、第七章由番禺职业技术学院旅游系饶雪梅编写。该书在编写过程中,参阅了大量已出版的导游教材和相关资料,在此特别向尊敬的作者(见参考书目)表示衷心的感谢。

由于水平所限,时间仓促,书中难免有疏漏与不当之处,敬请广大读者不吝赐教。

编 者

2003年4月

目 录

CONTENTS

第一章 导游服务	1
学习目标	1
第一节 导游服务概述	1
第二节 导游服务的基本原则	5
第三节 导游服务的发展趋势	8
本章小结	10
思考题	10
案例分析	11
第二章 导游人员	12
学习目标	12
第一节 导游人员概述	12
第二节 导游人员的职责	28
第三节 导游人员的素质	30
本章小结	37
思考题	37
案例分析	38
第三章 导游服务规程	39
学习目标	39
第一节 地陪服务程序与标准	39
第二节 全陪服务程序与标准	51
第三节 领队服务程序与标准	54
第四节 景区景点导游服务程序	62
第五节 散客导游服务程序	63
本章小结	67
思考题	68
案例分析	68

第四章 导游人员的带团技能	70
学习目标.....	70
第一节 导游人员的自我管理.....	70
第二节 主要服务环节的处理技能.....	74
第三节 向游客提供心理服务的技能.....	78
第四节 导游人员带团的常用技巧.....	88
第五节 导游人员带团应规避的几个问题.....	106
本章小结.....	109
思考题.....	109
案例分析.....	109
第五章 导游讲解技能	112
学习目标.....	112
第一节 导游讲解的要求.....	112
第二节 导游讲解的基本技巧.....	114
第三节 导游讲解的常用手法.....	119
第四节 导游辞的运用.....	126
本章小结.....	132
思考题.....	133
案例分析.....	133
第六章 游客个别要求的处理	134
学习目标.....	134
第一节 游客个别要求处理的原则.....	134
第二节 游客在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理.....	136
第三节 游客其他个别要求的处理.....	139
本章小结.....	141
思考题.....	142
案例分析.....	142
第七章 问题和事故的预防与处理	144
学习目标.....	144
第一节 游览计划或活动日程变更的处理.....	144
第二节 漏接、错接、空接的预防与处理.....	145
第三节 误机(车、船)事故的预防与处理.....	147
第四节 游客丢失证件、钱物、行李的预防与处理.....	148
第五节 游客走失事故的预防与处理.....	151
第六节 游客患病、死亡问题的处理.....	152
第七节 游客越轨言行的处理.....	156

第八节 旅游安全事故的预防与处理	157
本章小结	161
思考题	161
案例分析	162
第八章 导游服务相关常识	164
学习目标	164
第一节 人出境知识	164
第二节 出国旅游常识	170
第三节 交通知识	175
第四节 礼仪常识	181
第五节 安全与保健常识	189
本章小结	195
思考题	195
案例分析	195
附录一 导游人员管理条例	197
附录二 导游人员管理实施办法	199
附录三 导游证管理办法	202
附录四 导游服务质量标准	204
附录五 中华人民共和国旅行社国内旅游服务质量要求	209
附录六 旅行社出境旅游服务质量	212
主要参考资料	217

第一章 导游服务



学习目标

1. 熟悉导游服务的概念、服务范围和特点
2. 掌握导游服务的基本原则
3. 了解导游服务的发展趋势

导游服务是旅游服务中的一个重要的组成部分,从旅游业形成和发展初期的向导服务发展到今天集向导服务、导游讲解和生活照料于一身的综合服务,经历了一个漫长的历程。在旅游业形成和发展初期,导游服务随着消遣性旅游活动的出现而产生;在现代,导游服务随着大众旅游活动的兴起而发展。

第一节 导游服务概述

一、导游服务的概念

导游,从词义上分析,由“导”与“游”两个字组成。“导”含有向导、引导、开导、教导、领导、启发等意义,还有开通、引流的含义。“游”含有游玩、游赏、游历、游学 的意义,也含有交流、交往和交际的含义。因此,导游服务是导游人员代表委派他的旅行社,以提高游历质量为宗旨,以指导参观游览、沟通思想情感为方式,按照组团合同或约定的内容和标准向旅游团(者)提供的旅游接待服务。

对这个概念的理解应注意以下四点:

第一,导游服务的主体是导游人员,没有导游人员参与的服务不能称之为“导游服务”。旅游图文声像制品,包括导游图、交通图、旅游指南、景点介绍画册等,只能作为旅游地信息的传播载体,不能作为导游服务的主体。

第二,导游服务是旅行社委派导游人员提供的一项旅游接待业务,未获旅行社委派的陪同参观、游览的服务(如所谓“陪游”、“伴游”等),不属于导游服务。

第三,导游服务的宗旨是提高旅游者的“游历质量”,即提高游客对其旅游经历的满意度,其中包含了主、客观两方面的因素,因此,导游服务应包括功能服务与心理服务。向游客介绍名胜古迹、告知餐厅位置、办理入住手续等程序式服务属于功能服务,而对游客所显示的态度与表露的情感则属于心理服务。在导游服务的过程中,功能服务与心理服务是同时进行、同等重要的。

第四,导游服务必须按照组团合同或事前约定的内容和国家颁布的质量标准实施。导游人员不得擅自增加自费项目或减少甚至取消约定的旅游项目,而应该努力维护旅游者的合法权益。

二、导游服务范围

导游服务范围是指导游人员向旅游者提供服务的领域。导游服务的涉及面十分广泛,可以说,贯穿于旅游活动的始终及各个方面。归纳起来,导游服务大体可分为以下三个部分:

(一) 旅行生活服务

旅行生活服务贯穿旅游活动的各个环节,主要反映在三个方面:首先,保证旅游者各项旅游活动的顺利进行,包括食、住、行、游、娱、购的具体安排实施;其次,帮助旅游者处理和解决临时发生的问题和困难,包括晕车、走失和团队突发性事故等;再次,确保旅游者的安全,包括解决旅游者的身体健康问题,保护旅游者的财物不受损失等。

具体而言,旅行生活服务是经由导游人员按照旅游合同,或按照与旅游者事先约定的种种旅游委托服务及其经济等级,为其在旅行生活中提供相应的劳务。这种劳务可以是综合性的服务,也可以是单项的服务。其常见的服务项目包括:(1) 抵达旅游目的地时的迎送服务;(2) 客房与餐饮的预订;(3) 交通工具及各项票证的落实等。

(二) 导游讲解服务

导游讲解服务的主要职能,是使旅游者游览观光时的审美情趣和求知欲望得到满足,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美的享受,并在潜移默化中陶冶性情。

讲解服务主要有以下几个方面:

第一,讲解介绍,包括参观景点、游览市容时的沿途介绍和现场讲解说明,解答旅游者的提问,就旅游者关心的问题进行分析,报告时事新闻等。

第二,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。

(三) 市内交通服务

市内交通服务是指导游人员同时兼任司机为旅游者在当地旅行游览时提供的驾驶服务。这类服务在西方旅游发达的国家较为常见,我国尚为数不多。但在可预见的将来,市内交通服务必将成为常见的导游服务形式之一。

必须指出的是,旅行生活服务和导游讲解服务是相辅相成的。认真做好旅行生活服务,使旅游者的旅游活动顺利、愉快,不仅有利于旅游者增加对导游人员的好感和信赖,还可使旅游者对旅游目的地留下美好的印象,最终提高旅游者的满意程度。而高质量的讲解服务,可加深他们对旅游目的地的了解和认识,使旅游者增长见识、加深阅历,获得更多的旅游乐趣和精神享受。高质量的讲解服务在某种程度上可以弥补生活服务中的某些不足,消除因旅游过程某个环节的不尽如人意造成的不愉快。因此,导游人员不仅要尽心尽力地照料好旅游者的生活,也要努力提高导游讲解服务的质量,多提供富有魅力的功能服务与心理服务,使旅游者在旅游活动中获得最大的享受。

三、导游服务的特点

导游服务是一种高智力、高技能的服务工作,贯穿于旅游活动的全过程,因而是旅游服务中最具代表性的服务。导游服务有着与其他服务不同的特点。

（一）复杂多变

导游服务涉及食、住、行、游、购、娱各个方面，不仅繁杂，且变化很大，其复杂性主要表现在如下几个方面：

■ 1. 服务对象复杂

导游服务的对象是游客，他们来自五湖四海，各种国籍、民族、肤色的人都有，职业、性别、年龄、宗教信仰和受教育程度的情况也各异，至于性格、习惯、爱好等更是千差万别。导游人员面对的就是这么一个复杂的群体，而且由于接待的每一批游客都互不相同，因此又是个不断变化着的复杂群体。

■ 2. 游客需求多种多样

导游人员除按接待计划安排和落实游客旅游过程中的行、游、住、食、购、娱基本活动外，还有责任满足或帮助满足游客随时提出的各种个别要求，以及解决或处理旅游中随时出现的问题和情况，如会见亲友、传递信件、转递物品、游客患病、游客走失、游客财物被窃与证件丢失等，而且由于对象不同、时间场合不同、客观条件不同，同样的要求或问题也会出现不同的情况，需要导游人员审时度势、准确判断并妥善处理。

■ 3. 接触人员多，人际关系复杂

导游人员除天天接触游客之外，在安排和组织游客活动时还要同饭店、餐馆、景点、交通等部门和单位的人员接洽，而且也要处理与全陪或地陪及领队的关系。虽然导游人员面对的这些方方面面的关系是建立在共同目标基础之上的合作关系，然而每一种关系的背后都有各自的利益，落实到具体人员身上，情况可能更为复杂。导游人员一方面代表委派自己的旅行社，要维护旅行社的信誉和利益，另一方面，又代表游客，要维护游客的合法权益，还要以双重代表的身份与有关各方交涉。导游人员正是处在这种复杂的人际关系网的中心，在工作中若稍有差错或微小疏漏，就会影响各个方面，造成不良后果。

■ 4. 要面对各种各样的物质诱惑和精神污染

导游人员的工作流动性大，活动范围广，可周游全国乃至世界，在此过程中可扩大阅历、增长知识。正如歌中所唱“外面的世界很精彩”，导游人员无时不处在各种诱惑之中。如在同国外游客的正常交往中，常常会受到一些不健康的思想意识和生活作风的影响，有时还会面临着金钱、色情、名利、地位的诱惑。处在这种氛围中的导游人员需要较高的思想政治水平、坚强的意志和高度的政治警惕性，能始终保持清醒的头脑，自觉抵制精神污染。

导游服务的这一特点要求导游人员要有高度的责任感和敬业精神，以及较强的心理自控能力，从而能沉着冷静地处理各种变化的情况和问题。

（二）独立性强

导游人员在接受了旅行社委派的任务后，带团外出旅游时往往要独当一面。导游人员要独立地宣传、执行国家政策，要独立地根据旅游接待计划组织活动、带旅游团参观游览，尤其是出现问题时，导游人员还须独立地、合情合理地进行处理。

导游人员的导游讲解也具有相对的独立性。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，以满足他们的精神享受需求。这是导游人员的主要任务，每位导游人员都应独立完成，其他人无法替代。

导游服务的这一特点要求导游人员要勇于向困难挑战，在战胜困难的过程中提高自己的各种能力。

（三）脑体高度结合

导游服务是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的工作。导游人员接待的游客中,各种社会背景、文化水平的都有,因此导游人员需要很广的知识面,古今中外、天文地理、政治、经济、社会、文化、医疗、卫生、宗教、民俗等均需涉猎。导游人员在进行景观讲解、解答游客的问题时,需要运用所掌握的知识和智慧来应对,这是一种艰苦而复杂的脑力劳动。另一方面,导游人员经常要爬山涉水、远距离行路,还要不晕车(机、船)和适应各地的水土与饮食。除了在旅行游览过程中进行介绍、讲解之外,还要随时随地应游客的要求,帮助解决问题,事无巨细,也无分内分外之分。尤其是旅游旺季时,导游人员往往连轴转,整日、整月陪同游客,无论严寒酷暑,长期在外作业,体力消耗大,又常常无法正常休息。

导游服务的这一特点要求导游人员具有广博的知识和健康的体魄,以便能随时随地向游客提供所需要的服务。

（四）关联度高

导游服务质量的高低除了取决于导游人员的水平和能力之外,还需要得到旅游接待服务中其他相关部门和单位的配合与支持,如旅行社计调部门,住宿单位,交通部门,游览、娱乐单位等。它们提供的服务对游客的旅游活动来说不仅是必不可少的,而且是环环相扣的,任何一个环节的服务出现偏差都会对旅游活动产生影响,都会使导游服务黯然失色,也会对游客产生心理压力。导游人员若对上述环环相扣的服务因安排不当、考虑不周而出现差错,也会影响整个旅游活动的顺利进行。如误机事故的发生,既使游客被迫延长在一地的停留时间,又势必缩短甚至取消下一地的游程,使两地已安排妥当的住宿、交通、游览项目等发生变更,不仅会引起游客的不满,而且会给旅行社带来重大的经济损失。由此可见,导游服务中任何一个环节出现问题总是会牵涉到其他方面,都会对全局产生影响。

导游服务的关联性特点在一定程度上说明了服务质量控制的难度,因此,导游人员一定要有全局观念,在工作中要头脑清醒,思维缜密,着力预防服务质量事故的发生,要有较强的协调能力和公关能力,以保证游客的旅游活动按计划顺利进行。

导游服务的上述特点表明,导游服务不是一般的简单服务,而是一种建立在具有较高个人素质基础上并影响面较广的高智能服务。

补充阅读材料 1-1

一位导游小姐的苦乐经

张翎是一位资深的导游小姐,在谈到她热爱的导游工作时,快人快语地向记者道出了做导游的快乐与烦恼,她希望能为步入导游这一行业的人提供一个参考。

快乐与满足:

1. 带国内团锻炼了语言能力,带国外团提高了英语水平(张小姐还考取了英语导游证)。
2. 更多地了解了世界各地的风土人情,开阔了眼界。
3. 能去一些自己从未去过的地方。
4. 青山绿水带来的感官上的愉悦是坐在办公室里的小姐们无法体会到的。

5. 提高了沟通、组织、协调和应变能力，提高了人际交往的技巧。

6. 更容易被别人认可。同客人以朋友的身份相处几天，比现实中同上司、同事交往更容易，没有权利之争的尔虞我诈，心情会更愉悦。一个活泼开朗的导游小姐曾被客人亲昵地称为 SUN SHINE，这种被别人认可的快乐使她觉得很有成就感。

烦恼与不快：

1. 遭到客人投诉。
2. 爱挑剔的客人提出无理的要求或抱怨，遇到不懂装懂爱计较的客人也要赔笑脸。
3. 个别客人对导游不够尊重，居高临下的态度令人不舒服。
4. 带团时身体不适。
5. 赶上一个糟糕的天气。
6. 节假日很少和家人团聚。

(资料来源：灵趣中华旅游网)

第二节 导游服务的基本原则

导游人员的主要任务是完成旅行社委派的旅游接待事宜，即按照规定的标准或要求具体落实旅游接待计划或旅行社同游客达成的约定内容。在长期的导游实践中，我国优秀的导游员总结了一套导游服务原则，这些原则基本适合我国国情，有一定的规范性和指导性。这些原则在世界各国也是导游员严格遵循的工作原则。

一、“热情接待”原则

既然导游服务的宗旨是提高旅游者的“游历质量”，那么就必须把满足旅游者需求作为导游服务的出发点。未来学家约翰·奈斯比特在他所著的《大趋势》一书中指出，一个普遍采用高技术的社会里，到处都需要有补偿性的深厚感情。社会上高技术越多，就越是需要创造有深厚感情环境，用人的柔性来平衡技术的刚性。旅游学专家若泽·塞伊杜博士认为，接待是“旅游业的本质”。他说：“旅游业可以称为工业，但它并不等于工业；旅游业的顾客也是消费者，但消费本身并不等于乐趣。只有接待才能把旅游业和工业区别开来，把乐趣和消费区别开来。只有接待忠于旅游业的最终目的。”旅游接待应该“在从与游客第一次接触，到他度假结束时道别的全过程中，产生打动人心的效应”，应该与旅游者“建立第一流的人际关系”，使旅游者“始终有幸福感”。旅游者虽然情况各异，但有一点是相同的，就是他们都希望旅游中寻求奈斯比特所说的那种“补偿性的感情”，都希望在旅游中享受到富于人情味的接待。正如塞伊杜博士所说：“凡是依靠旅游来生存的人都应该时刻牢记接待的任务”，导游人员必须以爱心对待游客，有责任为旅游者创造一种使他们感到轻松愉快的“接待气氛”，最终满足游客的根本需求。概言之，满足游客需求的根本途径在于提供热情的接待。

“热情接待”就是将导游规范化服务与导游个性化服务结合起来。规范化服务又称标准化服务，它是由国家和行业主管部门制定并发布的某项服务（工作）应达到的统一标准，要求从事该项服务（工作）的人员必须在规定的时间内按标准进行服务（工作）。个

个性化服务亦称特殊服务,指导游人员按照国家和行业主管部门制定的统一标准完成游客与旅行社签订的合同的同时,在约定的内容之外针对游客在旅游过程中提出的合理要求而提供的个别服务。导游人员为满足游客的需求,应将规范化服务和个性化服务有机地结合起来,实现功能服务与心理服务的统一。这样,导游服务不仅会使游客得到满足,而且还会赢得新的客源。

当然,“热情接待”是有原则的,既不意味着以牺牲旅行社、甚至国家或地区的利益为代价来讨好游客,也不意味着对游客提出的无理要求或游客的要求虽然合理但无力办到的也勉强为之。

二、“为大家服务”原则

导游人员必须为全体旅游者服务,因为所有的旅游者在支付了同等的旅游费用后,都应享受同等的服务待遇。若导游不按这一原则办事,而是偏爱旅游团的一部分人,却拒绝为另一部分人服务,必然使受冷落的那部分游客心理失去平衡,游览参观或体验异地风情的情绪受到影响。这既造成了旅游团内部关系紧张,失去轻松愉快的“接待气氛”,也将使导游人员的工作遇到障碍和困难,因而是绝对不允许的。

“为大家服务”原则的基本要求是:导游人员必须对旅游团的每一个成员保持等距离,一视同仁,对每个旅游者都同样热情、友好、礼貌,提供同样的服务。导游人员坚持“为大家服务”原则,在处理问题时公平、公正,就可赢得大家的尊重与信赖,从而避免许多不必要的麻烦。

三、“维护旅游者合法权益”原则

维护旅游者合法权益是一些国际性旅游组织所倡导的,也是世界上许多国家的旅游法规所规定的内容。我国颁布的《中华人民共和国消费者权益保护法》和国家旅游局发布的《旅行社管理条例实施细则》,都对消费者和旅游者应享受的权益作了明确规定。概括起来,旅游者的合法权益主要有:

(一) 旅游自由权

旅游自由权包括旅行自由权和逗留权。前者是指旅游者在不违背现有法律规定和履行了必要手续的前提下,可以根据自己的意愿前往各地旅行,其旅行方式、旅行时间和旅行地点均不受任何不合理干预;后者是指旅游者在旅游目的地或中途地有合法停留的权利,其停留的时间、方式、地点不应受到不合理的限制。

(二) 旅游服务自主选择权

旅游服务自主选择权是指旅游者有权自行选择从事旅游经营的企业、旅游线路、旅游项目和服务等级等,不受任何部门、企业、单位和个人的干预。

(三) 旅游获知权

旅游获知权是指旅游者在接受旅游服务时,享有获得包括服务内容和其他相关信息的权利,旅游经营企业有向旅游者提供真实情况和信息的义务。如旅游者接受导游服务时,导游人员有如实地向旅游者介绍有关景区、景点知识和相关知识的义务;旅游者在购物时,商店有向其介绍商品的有关知识并提供货真价实商品的义务等。

（四）旅游公平交易权

旅游公平交易权是指旅游经营企业在同旅游者签订旅游服务合约或进行交易时，应遵循公正、平等、诚实、讲信用的原则，不得有强制、欺诈和规避义务、违反公正的内容和行为。旅游者对交易商品和服务不满意时，有拒绝购买或签约的权利。

（五）依约享受旅游服务权

依约享受旅游服务权是指旅游者有享受旅游合同约定的服务的权利。旅游经营企业和导游人员应按约定的日期、路线、交通工具、旅游活动项目提供符合标准的服务。旅游者对强加的计划外的项目有拒绝权。

（六）人身和财务安全权

在旅游活动中旅游者享有其人身和财务安全不受侵犯的权利。这是旅游者应享有的最基本的权利。旅游经营企业和导游人员有义务采取一切有效措施，防止盗窃、暴力、交通事故和食品中毒等事故的发生，为旅游者提供安全的服务和旅游环境。

（七）医疗、求助权

旅游者在旅游期间如有患病、受伤等情况发生，有权享有与当地居民同等待遇的医疗服务。旅游者在旅游期间遇到困难时，有请求获得帮助的权利。

（八）求偿权和寻求法律救援权

旅游者在其合法权益受到损害或侵犯时，有向有关部门进行投诉和要求有关旅游经营企业或保险公司赔偿的权利。如果旅游者的要求得不到满足，有权在当地寻求各种可行的法律支持，或直接向法院提出诉讼。

四、“合理而可能”原则

这是导游人员处理旅游者提出的各种要求和问题时应注意的原则。旅游者在旅游过程中往往有求全心理，经常提出一些要求，但只要他们提出的要求是合理的、又有可能办到的，即使有困难，也应该尽量予以满足。当旅游者提出过高的要求时，导游员必须仔细地倾听，冷静分析旅游者的意见是否合理、有无实现的可能，绝不能置之不理。对其合理的成分要给予肯定，并想方设法去办。对不合理或无法实现的要求要给予耐心细致、合情合理的解释，使旅游者心悦诚服。导游人员若能做到这一点，其工作必然会得到旅游者的高度评价。

补充阅读材料 1-2

导游职业解读

在近年的全国导游人员资格考试中，大部分的考生都是在校大学生。为什么大学生们会对导游这个职业兴趣甚浓？什么人适合做导游？真实的导游工作是怎样的？记者通过对从业人士的采访，解读导游员这个职业。

为什么考导游？

第一个理由：看上去很美

在北京二外读书的学生张熳今年6月报考了导游培训班。问及想法，她坦言：导游是个有意思的职业，自己很快就要毕业了，拿到导游证后，可以先做兼职，如果以后在

这一行上了路，没准就改行作个专职导游了。如果做全程陪同导游的话，还可以随着旅游团走遍全国，甚至出国。

第二个理由：多个证书多条路

一些大学生告诉记者，现在就业竞争压力日趋增大，毕业时仅凭一张大学文凭是远远不够的，资格证书已成为竞争的资本，越多越显示自己能力强。报考导游是因为门槛低，至于做不做，以后再说，多个证书多条就业门路。

第三个理由：挣钱多

很多人在报考导游之前都认为，做导游是一项很挣钱的工作。

相信很多同学是带着上述的理由走进导游培训班的。真实的导游工作有这样“轻松”吗？

导游真那么轻松吗？

孙丽（专职导游）：我做导游10年了，一带团，便起早贪黑，去机场或车站迎接游客、安排游客到旅馆住下，接下来带团参观游览……如果夏天去观看升旗仪式，凌晨三四点钟就要起来准备，给客人叫早。在车上、景点给游客讲解，趁游客休息或自由活动时，给游客订餐，吃饭时，经常是要等到客人的菜都上齐了，看着游客吃得好，自己才能转身去司陪间吃饭，没准刚吃上几口，游客已经吃完了，只好速战速决。有时实在太疲劳了便不想吃了。带团连续几天，作为导游忙前忙后的，但是不管有多累，或者遇到心情不快，都不能表现出来。我经常在家对着镜子练微笑，心里再苦都要笑。游客是来旅游的，得让他们开心。……其实，我认为并不是每个人都适合做导游的，旅游市场的接纳能力也是有限度的，导游一上团，便是接受检验的开始。对那些学有所长的年轻大学生来说，选择职业之前如果能对这个行业尽量多了解一些，结合自己的性格、兴趣等特点，如果感觉适合再去报考，那么以后在从事这个行业时，遇到困难，也不会轻易退缩。

王开良（导游培训教师）：我刚开始带团时，在旅游车上，拿着话筒，很自豪，按照书上的导游词讲了一遍后，游客鼓掌，我很高兴。可是接下来，我没词了，面对车上二三十双亮亮的眼睛，有的还向我暗示，不再说点？后来，有游客问我从哪到哪打车得多少钱，我想了想说不太清楚，另一游客又问了一个问题，我也不太清楚，当还有游客问时，有的游客便奚落我说，别问了，他不太清楚！我尴尬得无地自容，自然也不会给游客留下好印象，这一幕却深深地留在我记忆中。后来，有经验的司机师傅提醒我说，游客对导游的期望值是很高的，他们认为导游无所不知，所以做导游要不停地买书、看书，知识要广博！

（资料来源：新华网）

第三节 导游服务的发展趋势

2000年以来，我国旅游业强劲增长势头不减，旅游人次日趋增多，旅游方式更趋多元化。国家旅游局有关统计显示，近两年我国公民出境游和国内游全面升温，呈现出出游人数大幅增长、热点地区扩张、旅游旺季前“推”后“延”的特点，并形成了春节、“五一”和“十一”三个旅游“黄金周”，在拉动内需、刺激消费、带动相关产业发展、提高人民生活质量方面发挥了突出的作用。