



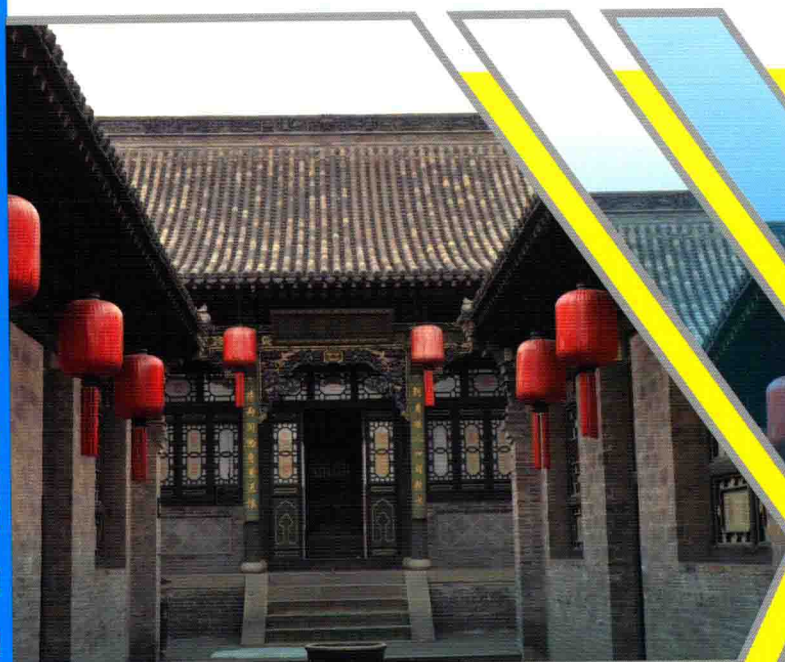
“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

旅游管理系列 >>

导游实务

刘晓杰 贾艳琼 主 编
杨铭铎 主 审

2 第二版
EDITION



化学工业出版社

DAOYOU SHIWU



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

导游实务

第二版

刘晓杰	贾艳琼	主 编
杜 娟	孙 悦	副主编
	杨铭铎	主 审



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书是在省级精品课程教学改革实践和高职高专“十一五”规划教材的基础上,经过多年的补充和完善精心编写而成。全书共分为基础知识、服务流程、实务技能三大模块,其中,基础知识模块主要阐述导游服务、导游人员以及导游服务工作等相关知识;服务流程模块主要介绍了地陪、全陪、出境领队及散客服务程序与质量标准;实务技能模块主要指导了导游服务技能与方法、导游服务中主要问题和事故的预防与处理。

本书以项目为导向,以任务为驱动力,整体设计以学生职业能力培养为主线,同时兼顾全国导游资格考试所需知识点等能力要求,教学内容具有针对性和适用性。本书可作为高职旅游管理专业教学用书,也可作为导游员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/刘晓杰,贾艳琼主编.—2版.—北京:化学工业出版社,2014.7

“十二五”职业教育国家规划教材

ISBN 978-7-122-20586-5

I. ①导… II. ①刘…②贾 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(2014)第089737号

责任编辑:于 卉

文字编辑:李 曦

责任校对:蒋 宇

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 装:北京云浩印刷有限责任公司

710mm×1000mm 1/16 印张18½ 字数393千字

2015年8月北京第2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:32.00元

版权所有 违者必究

第二版前言

FOREWORD

导游实务 第二版

随着旅游业及互联网的迅猛发展,旅游者的旅游知识和经验越来越多,旅游活动的内容越来越多样化、个性化,这就要求导游人员必须要在思想、知识、语言、技能、身心等方面具备更高的素质。

教材第一版于2008年出版,在教学中发挥了较好的作用,受到师生的好评。

此次修订是笔者在省级精品课程教学改革实践和十一五规划教材的基础上,经过多年的补充和完善精心编写而成。我们在教材的开发中,以旅游管理专业培养方案为蓝本,以《高等职业学校专业教学标准(试行)》为依据,根据导游岗位的任职要求,认真总结了课堂教学经验以及多年来旅行社工作的实践经验和体会。教材整体设计以学生职业能力培养为主线,同时兼顾全国导游资格考试所需知识点等能力要求,构建了基础知识、服务流程、实务技能三大模块。以导游岗位类别设计工作项目,再依据工作流程设计学习任务。这样在教学中,我们就可以以项目为导向,以任务为驱动力,依据导游工作流程,逐一组织教学,使教学内容具有针对性和适用性,全面指向学生岗位能力的强化提升,同时实现教学内容的标准性与实效性。

本教材由校企合作共同开发完成,编写人员具有丰富的导游实践经验,旅行社工作人员的参与为教材的编写补充了许多旅游企业实战图表,极大地丰富了课堂教学。教材设置案例分析、温馨提示、补充资料、专题讨论、实操问答等版块,更将知识化整为零,体例也得到进一步突破,具有较强的操作性和教学指导性。

本教材由杨铭铎(黑龙江省旅游学科学术带头人)主审,黑龙江职业技术学院刘晓杰(黑龙江省导游资格考试考官、出境领队、全国导游员)、北京农业职业学院贾艳琼(全国导游员)任主编,黑龙江职业技术学院杜娟(全国导游员)、孙悦(全国导游员)任副主编,哈尔滨铁道国际旅行社有限责任公司客服中心主任刘博颖参与了本教材部分任务实训内容的编写。具体分工如下:刘晓杰编写项目一、项目六、附录,贾艳琼编写项目四、项目五、项目七,杜娟编写项目二、项目九,孙悦编写项目三、项目八,刘博颖编写部分实训内容、提供企业资料。刘晓杰教授负责全书编写大纲的设计和制订,并对全书主要观点和内容进行审定和统稿。同时,为方便教学,本书还配有PPT讲义等数字化配套资源,由相应项目编写教师提供。

本书在编写过程中还凝结着许多旅游界同仁和友人的关心和帮助,参考和借鉴了许多专家学者的相关著作和研究成果。此外,我们还得到了黑龙江省旅游局、哈尔滨市旅游局相关部门的大力支持,在此一并表示真诚的感谢!

此外,《导游实务》配套课程为2009年黑龙江省省级精品课程,一直关注教育

信息化的发展趋势。学院开发网络教学平台，现已建成《导游业务》课程网站，链接了丰富多彩数字化课程资源，链接网址为 <http://www1.ljly.net:81/book-show/flex/book.html?courseNumber=0103005>。

尽管在本教材的编写过程中，我们力求反映最新的行业动态和理论成果，致力于特色建设，但旅游业是一个不断发展变化的行业，疏漏之处在所难免，恳请各相关高职院校的同仁、专家、读者和业内人士不吝赐教。

编者

2015年5月



1 模块一 基础知识 Page 001

项目一 导游服务	001
任务一 导游服务的类型与范围	001
任务二 导游服务的性质和特点	006
任务三 导游服务的原则	014
项目二 导游人员	018
任务一 导游人员的分类	018
任务二 导游人员的职责	024
任务三 导游人员的素质	028
任务四 导游人员的修养	036
项目三 导游服务工作相关知识	045
任务一 交通、邮电知识	045
任务二 货币、保险知识	058
任务三 旅游卫生知识及其他	065

2 模块二 服务流程 Page 069

项目四 地陪服务程序与质量标准	069
任务一 服务准备	070
任务二 迎客服务	079
任务三 入住酒店服务	087
任务四 核对、商定日程	090
任务五 参观游览服务	093
任务六 其他服务	102
任务七 送站服务	109
任务八 后续工作	113
项目五 全陪服务程序与质量标准	117
任务一 全陪服务前期	117
任务二 全陪服务中期	124
任务三 全陪服务后期	127
项目六 出境领队服务程序与质量标准	132
任务一 服务准备	132
任务二 出境服务	136
任务三 入境服务	146



项目七 散客服务程序与质量标准	156
任务一 散客及散客旅游	156
任务二 散客旅游服务的类型及要求	161
任务三 散客导游服务程序	166

3 模块三	Page
实务技能	177

项目八 导游服务技能与方法	177
任务一 导游人员的带团技能	178
任务二 导游人员讲解技能	200
任务三 旅游者个别要求的处理	210
任务四 特殊旅游者的接待	221
项目九 导游服务中主要问题和事故的预防与处理	228
任务一 计划和日程变更的处理	228
任务二 漏接、错接、空接的预防与处理	232
任务三 误机(车、船)事故的预防与处理	238
任务四 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理	242
任务五 旅游者走失的预防及处理	251
任务六 旅游者患病、死亡的处理	254
任务七 旅游者越轨行为的处理	260
任务八 旅游安全事故的预防与处理	262

1 附录 1	Page
《导游服务质量》(GB/T 15971—1995)	271

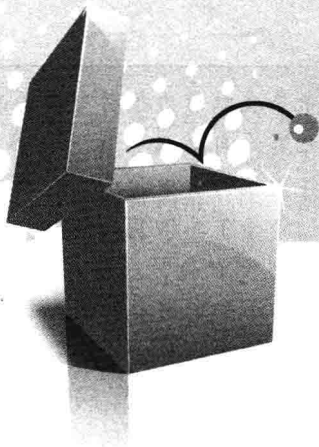
2 附录 2	Page
导游人员管理条例	279

3 附录 3	Page
导游人员管理实施办法	282

4 附录 4	Page
出境旅游领队人员管理办法	286

参考文献	Page
	288

模块一 基础知识



项目一 导游服务



项目目标

导游随着旅游活动的产生而出现，随着旅游活动的发展而成长，承载着“旅游业的灵魂”的美誉。通过本项目的学习，使学生能够了解导游服务的产生与发展，熟悉导游服务的类型与范围，理解导游服务的性质和特点，掌握导游服务的原则，为今后的学习打下理论基础。



项目分解

任务一 导游服务的类型与范围

任务二 导游服务的性质和特点

任务三 导游服务的原则



任务一 导游服务的类型与范围



任务情境

她，诠释了中华传统美德

2007年新年伊始，一封来自海外旅行社的表扬信，在国家旅游局干部职工手中频频传递。信中高度评价了成都市光大旅行社导游徐春梅忘我为游客服务的精神。

表扬信全文如下。



今年我社着力推动中国西南地区的旅游线路，特别是素有“童话世界”美称的九寨沟自然风景区，许多菲律宾客人在游览后都留下了深刻的印象。其中，特别值得一提的是以成都光大旅行社徐春梅小姐为代表的导游队伍，海外游客们给予了其很高的评价，称徐春梅小姐为“导游典范”。

2006年秋天，我社有一位团友曾先生在九寨沟旅游期间，出现严重的高原反应，徐小姐迅速安排急救，并派车送曾先生到医院抢救，不幸的是曾先生在送往医院途中去世。徐小姐镇定地与当地的医院、旅游、公安部门等有关单位协调，办好一切手续。另外一位团友后来由于高原反应也住进医院，徐小姐特意留在医院照顾我们的团友，一直到最后在厦门送团友夫妻出境。为此她还推掉了下一个团的导游计划。徐春梅小姐的全心服务得到了全体团员的高度赞扬。

徐春梅小姐不单得到这一个团的赞扬，在今年9~10月，他们带队的5个旅游团全部对她的导游工作给予了极高肯定，菲律宾最大华文报《世界日报》社的社长陈先生也是我们的团友，他告诉我们，徐小姐不辞辛劳地工作，让客人们非常感动，大家不忍心看她那么辛苦，甚至强迫她停止工作，必须休息。

徐小姐工作出色，使得旅游团的客人们不但领略了中国的美丽风光，而且对中方各个部门工作人员一并留下了很好的印象。很多团友回到菲律宾以后在同事朋友宣传中国的见闻，还在报纸上刊登了许多赞美的文章。我们认为徐小姐真心诚意地为游客服务，她的优秀品德代表了中国的优秀传统文化。

【任务分析】

优良的品德，任何时候都不会过时；高尚的精神，对事业发展更是一种长久的生产力。这也体现出了导游服务最本质的核心作用所在。



知识链接

知识点一 导游服务的内涵

导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。

首先，导游人员是旅行社委派的，可以是专职的，也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游人员，不得私自接待游客。

其次，导游人员的主要业务是从事游客的接待。一般说来，多数导游人员是在陪同游客旅行、游览的过程中向其提供导游服务的，但是也有些导游人员是在旅行社在不同地点设立的柜台前接待客人，向客人提供旅游咨询，帮助客人联系和安排各项旅游事宜，他们同样提供的是接待服务。不同的是，前者是在出游中提供接待



服务，后者是在出游前提供接待服务。

最后，导游人员向游客提供的接待服务，对团体游客必须按组团合同的规定和导游服务质量标准实施；对散客必须按事前约定的内容和标准实施。导游人员不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目，也不得降低导游服务质量标准。一方面，导游人员在接待过程中要注意维护所代表的旅行社的形象和信誉，另一方面也要注意维护游客的合法权益。

补充资料

世界上最早的领队和陪同

世界上最早有“领队”和“陪同”的旅行记载是《圣经》上的《出埃及记》。它所记载的事，大约发生在公元前15世纪至公元前14世纪。当时，以色列人离开两河流域移居埃及，在那里他们大量繁衍，引起埃及人的仇恨。埃及法老（国王）没收其财产，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离开埃及，寻找新的居留地。摩西作为上帝的使者，运用自己的智慧和勇气，克服了重重困难，经过40年的长途跋涉终于走出埃及，来到迦南地东方约旦河东岸。旅途中的以色列人因缺水而精疲力竭地倒在地上，是一群野驴带他们找到水源，并在水源的附近建立了城市。

知识点二 现代导游服务的类型

导游服务的类型是指导游人员向游客介绍所游地区或地点情况的方式。现代导游服务方式大致可分为两大类：图文声像导游方式和实地口语导游方式。

（一）图文声像导游方式

图文声像导游方式，亦称物化导游方式，它包括以下几种。

1. 图册类

包括导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录等。

2. 纪念品类

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。

3. 声像类

有关国情（城市）介绍、景点介绍的录音带、录像带、电影片、幻灯片和CD、VCD、DVD光盘等利用现代信息技术开发的多媒体宣传方式。

在旅游业发达国家，对图文声像导游极为重视，各大中城市、旅游景点以及机场、火车站、码头等处都设有“旅游服务中心”或“旅游问讯处”，那里摆满了各种印制精美的旅游宣传资料，人们可随意翻阅，其中大部分供问询者自由取用；工作人员还热情、耐心地解答有关旅游活动的种种问题并向问讯者提供很有价值的建议。很多旅游公司定期向公众放映有关旅游目的国（地）的电影或录像，举办展览会等来影响潜在的旅游者。组团旅行社一般在旅游团集合后、出发前都要为旅游者



放映有关旅游目的地的电影、录像或幻灯,散发《旅游指南》等材料,领队向团员介绍目的地的风土民情及注意事项,帮助旅游者对即将前往游览的目的地有一基本了解。很多博物馆、教堂和重要的旅游景点装备有先进的声像设施,方便游人参观游览并帮助他们比较深刻、全面地理解重要景观内含的深奥寓意和艺术价值,从而获得更多美的享受。

案 例

1-1



千名“电子导游”喜迎八方客

2005年8月16日上午9:00,天坛公园来了1000名新“员工”——电子导游机。据天坛公园管理处介绍,这是目前世界上最先进的电子导游机,会说8种语言,在京城公园尚属首家。个头本领大,脸“花”路特熟。“电子导游”小巧喜人,只有两个烟盒那么大,半个烟盒厚,可用一根绳子套在游客的脖子上,还配有耳机。“电子导游”的脸上画着天坛地图,共有24个景点,每个景点都有一个小红灯。每到一个景点,相应的小红灯就开始闪烁提示。这是由于每个景点都安装了射频装置,会发出信号,让“电子导游”接收,并将不同景点的历史背景、典故传说等告知游客。

这个“小导游”,张嘴能说8种语言,包括普通话、粤语、英语、法语、德语、日语、韩语、西班牙语,全是由中央人民广播电台等外语播音员翻译和录音的。天坛公园表示,到2008年将推出20种语言的电子导游机,还将发展40种语言的机型。目前,天坛投放了1000台电子导游机供游客租用,提供中文服务的每台租金10元,外文服务的每台租金40元。

【分析与提示】

“电子导游”的出现让许多导游员增强了危机意识。许多人在考虑,随着时代的发展、科技的进步,导游服务方式定将走向多样化、高科技化。导游人员会不会有失业的可能呢?

虽然,现代化科技手段的丰富,在一定程度上威胁着传统导游讲解员的地位,而另一方面,任何现代化的讲解手段都无法取代传统导游讲解员与游客面对面的交流,无法实现针对个人的“因人施讲”,这是因为:

- ① 导游服务的对象是有思想、有目的的游客;
- ② 现场导游情况复杂多变;
- ③ 旅游活动是一种人际交往和情感交流的过程。

我国推出“电子导游”可以解决在旅游高峰期小语种导游不足的问题,但我们也必须看到,为了适应国家旅游发展的需要,导游从业者必须加强自身语言能力的提高和培养,只有这样,口语化导游才能永远在导游服务中处于主导地位。

(二) 实地口语导游方式

实地口语导游方式,亦称讲解导游方式,它包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动,以及在参观游览现场所做的介绍和讲解。



随着时代的发展、科学技术的进步,导游服务方式将越来越多样化、高科技化,图文声像导游方式形象生动、便于携带和保存的优势将会进一步发挥,在导游服务中的作用会进一步加强。然而,同实地口语导游方式相比,仍将处于从属地位,只能起着减轻导游人员负担、辅助实地口语导游方式的作用。但基于导游服务的特殊性,实地口语导游方式不仅不会被图文声像导游方式所替代,而且将永远在导游服务中处于主导地位。

1. 导游服务的对象是有思想和目的的游客

不同的游客,由于社会背景和旅游动机的不同,出游的想法和目的不尽相同,有的人会直接表达出来,有的人比较含蓄,还有的人可能缄默不言。单纯依靠图文声像这千篇一律的固定模式介绍旅游景点,不可能满足具有不同社会背景和出游目的游客的需要。导游人员可以通过实地口语导游方式观察游客的举止行为,同游客进行接触和交谈,了解不同游客的想法和出游目的,然后根据游客的不同需要,在对参观游览的景物进行必要的介绍的同时,有针对性、有重点地进行讲解,这绝不是一台机器,甚至是一个高智能的机器人所能办到的。

2. 现场导游情况复杂多变

现场导游情况纷繁复杂,在导游人员对参观游览的景物进行介绍和讲解时,游客中有的人会专心致志地听讲,有的人则满不在乎,有的人还会借题发挥,提出各种稀奇古怪的问题。这些情况都需要导游人员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。一方面在不降低导游服务质量标准的前提下,满足那些确想了解参观游览地景物知识的游客的需要,另一方面想方设法调动那些对参观游览地不感兴趣的游客的游兴,对提出古怪问题的游客做必要的解释,以活跃整个旅游气氛。此类复杂情况也并非现代科技导游手段可以做到。

3. 旅游是一种人际交往和情感交流关系

旅游是客源地的人们到旅游目的地的一种社会文化活动,通过对目的地社会文化的了解来接触目的地的人民,实现不同国度、地域、民族之间的人际交往,建立友谊。导游人员是游客首先接触且接触时间最长的目的地的居民,导游人员的行为举止、言谈话语及讲解方式都会给游客留下难以泯灭的印象。通过导游人员的介绍和讲解,游客不仅可以了解目的地的文化,增长知识,陶冶情操,而且通过接触目的地的居民,特别是与其相处时间较长的导游人员,会自然而然地产生一种情感交流,即不同国度、地域、民族之间的相互了解和友谊。虽然这种友谊不一定用语言表达出来,但对游客和导游人员来说都是十分宝贵的。这同样是高科技导游方式难以做到的。

知识点三 导游服务的范围

1. 导游讲解服务、旅行生活服务与市内交通服务

导游服务范围是指导游人员向游客提供服务的领域,换句话说,就是导游人员业务工作的内容。在旅游接待工作中,目的地向游客提供的服务是多方面的,包括行、游、住、食、购、娱、邮电通信、出入境、医疗等,其中导游人员提供的服务虽是其中的一部分,但却是最重要的,涉及上述诸多方面。归纳起来,导游服务大



体可分为讲解服务、生活服务、交通服务三大类。

(1) 导游讲解服务 导游讲解服务包括游客在目的地旅行期间的沿途讲解服务、参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问和某些参观点的口译服务。

(2) 旅行生活服务 旅行生活服务包括游客人出境迎送、旅途生活照料、安全服务及上下站联络等。

(3) 市内交通服务 市内交通服务是指导游人员同时兼任驾驶员为游客在市内和市郊旅行游览时提供的驾驶服务。这种服务在西方旅游发达国家比较多见，目前在我国还极为少见。

2. 导游讲解服务、旅行生活服务同旅游接待服务的关系

导游人员向游客提供的导游讲解服务和旅行生活服务是旅游接待服务的重要组成部分。

首先，从导游讲解服务来说，游客到旅游目的地来主要是为了增加对目的地社会文化等方面的了解，获取在目的地的旅游经历。旅游目的地的旅游接待工作就是要满足游客的这种需要，满足的办法则是安排游客在目的地参观游览，而导游人员带领游客参观游览并对参观游览的内容及相关知识进行讲解或翻译是实现游客需要的主要途径。通过导游人员的介绍、讲解或翻译，帮助游客认识一个国家（或地区）和其民族的历史文化、传统风俗、生活方式和现代文明，进而了解他们的精神面貌、价值观念和道德水准，使游客对所访目的地的社会文化和精神风貌有切身的体验。

其次，从旅行生活服务来说，它也是目的地旅游接待工作不可缺少的一环。现代游客以实现享受需要为其出游的主要目的之一。因此，认真做好游客的旅行生活服务显得十分重要。在这方面，导游人员是做好游客旅行生活服务的重要环节，除了迎送游客、帮助游客住店离店、安排行李运送、注意保护游客安全等事项外，还要与饭店、餐馆、商店提供的住宿、餐饮、购物等服务进行必要的沟通，使游客在旅游期间的生活顺利、愉快，这不仅有利于游客增加对目的地的认识和了解，提高游客的满意程度，而且也有利于激发游客对目的地旅游的兴趣，增加对导游人员为其提供各项服务的好感和信赖。总之，做好游客的旅行生活服务会给游客留下美好的印象。

任务二 导游服务的性质和特点

任务情境

“糖醋活鲤鱼”引发的不快

一位法语导游带领一群法国游客去吃地方风味，其中有一道菜叫“糖醋活鲤鱼”。这位导游很以本地厨师的高超技艺自豪，喋喋不休地向游客介绍这道菜的具体做法：快速将鲤鱼去鳞、破肚、拎着鱼头将鱼身放进油锅将鱼炸熟，烧汁，盛盘，上桌。等鱼上桌后，老外们看到这条可怜的鲤鱼嘴巴还在



一张一合时，全体游客发出了强烈的感叹，遗憾的是这感叹不是赞美厨师的手艺，而是对这种残忍的、非“兽道”（相对于“人道”而言）的做法表示愤怒并集体“罢宴”而去！

【任务分析】

在法国大革命中，法国资产阶级首先喊出的“自由、平等、博爱”的口号几百年来浸润着法国人的心灵，“人道主义”的精神已发扬光大到“兽道主义”的程度。所以一名优秀的导游必须要了解游客不同的文化背景，掌握不同国家文化的精神内髓，才能带好旅游团。



知识链接

知识点一 导游服务的性质

导游服务的性质在不同的国家和地区，由于社会制度、意识形态和民族文化的不同，其政治属性也不同。

在资本主义制度下，导游人员由于生长在资本主义社会环境中，长期受资本主义思想意识的熏陶，在向游客提供导游服务时，往往会自觉或不自觉地传播资本主义的人生观、价值观和伦理道德，使导游服务有形或无形地带有资本主义色彩。

在社会主义制度下，中国的导游人员在向国内外游客提供导游服务时，无论是介绍山川的秀美，还是讲解历史文化，都应树立主人翁意识，充满爱国主义的热情，坚持四项基本原则，妥善地宣传我党的方针、政策和社会主义现代化的建设成就。对那些愿意了解我国现状的游客，导游人员更应主动热情地给以帮助，这既是中国导游人员的职责，也是一项光荣的使命。

总之，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某些共同属性。

（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

导游服务是传播文化的重要渠道。导游人员的导游讲解、与游客的日常交谈，甚至一言一行都在影响着游客，都在扩大着一个国家（或地区）及其民族的传统文化和现代文明的影响。导游人员为来自世界各国、各民族的游客服务，通过引导和生动、精彩的讲解给游客以知识、乐趣和美的享受，同时还吸收着各国、各民族的



传统文化和现代文明，并有意无意地传播着异国文化。因此，导游服务起着沟通和传播精神文明、为人类创造精神财富的作用，直接间接地起着传播一个国家（或地区）和其民族的传统文化和现代文明的作用。

（三）服务性

导游服务，顾名思义是一种服务工作，它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，例如翻译、导游讲解、旅行生活服务等，来满足游客游览、审美的愿望和安全、舒适旅行的需求。然而，导游服务不同于一般的、简单的技能服务，它是一种复杂的、高智能、高技能服务，因而是高级的服务。

做好旅游服务必须有良好的服务意识。良好的导游服务意识，是指导游员有随时为旅游者提供各种服务的积极的思想准备。导游服务有主动服务和被动服务之分：主动服务是指客人还没有提出问题和要求之前，就能够根据旅游者的一般心理，提供解说、启示及帮助，使游客心中有数，这是导游服务的“CS服务”、超值服务的实现方式。如导游把游客带到一个观光点，除了介绍有关景点知识外，还能提前将厕所、饮料贩卖点的位置、观光的路线、掉队后的补救办法，集合的时间、地点等事项告诉给客人，这种主动式服务就比在导游过程中逐一答复游客的询问好得多。它使客人有一种安全感和信任感，自然也就收到良好的导游效果。

被动服务是指客人提出问题或要求之后，才给予相应的解答和帮助，即使导游员做到了百问不厌，百讲不厌，客人也只会认为这是导游员的本职工作，是分内的事，回答稍不及时，就可能招致客人的不满和抱怨，使原本可以事半功倍的优质导游工作大打折扣。例如，导游员把客人带到饭店后，由于事先没有将饭店的地理位置及内部设施讲清楚，客人就轮番向导游提出一连串问题：“离市中心有多远？交通方便吗？宾馆有wifi吗？”等等。这样，不仅增加了工作量，延长了工作时间，也难以得到客人的理解和满意。由此可见，同样是服务，方式不同，效果将产生很大的差异，一个服务意识好的导游员应该时时刻刻从多方面提供主动性服务。

（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。在市场经济条件下，这种劳动通过交换具有交换价值，在市场上表现为价格。因此，导游服务具有经济属性。

1. 导游服务，直接创收

旅行社组合的旅游产品在形式上是通过签订旅游合同销售，但实际上，旅游产品不同于一般的有形产品，它的销售是多次地贯穿于旅游全过程，通过提供综合性服务来实现，而导游服务在其中起着举足轻重的作用。导游人员直接为游客服务，为他们提供语言翻译服务、导游讲解服务、旅行生活服务以及各种代办服务，收取服务费和手续费。旅行社的产品最终是通过导游工作生产和提供的，因此，导游服务是旅行社产品的最终生产者 and 提供者，它直接为国家创收外汇、回笼货币、积累资金。



2. 扩大客源、间接创收

游客是旅游业生存和发展的先决条件，没有游客，发展旅游业就无从谈起，导游人员也就没有了服务对象。所以，世界许多国家和地区的政府为支持旅游业的发展，不惜投入大量资金和人力在国内外进行大规模的广告宣传和促销活动以招徕游客。

然而，与广告宣传相比，另一种更为有效的宣传方式则是游客的“口头宣传”(word of mouth)，即游客在旅游目的地参观访问之后，回去向其亲朋好友讲述他在旅游之地所受到的接待、旅游经历和体验。这种“口头宣传”不仅向游客周围的人传播了旅游目的地的旅游信息，提高了旅游目的地和旅行社的知名度，而且在一定程度上会对其他游客今后的旅游流向产生影响。因为，游客的亲身体验比任何广告宣传更可靠，更令人信服。所以，导游人员向游客提供优质的导游服务，可招徕回头客、扩大新客源，从而在间接创收方面起着不可忽视的作用。

(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；而自改革开放以来，经济的快速发展，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。对前一种旅游，导游人员是为海外游客提供导游服务；而对于后一种旅游，导游人员是为中国公民提供出境陪同服务，两者都具有明显的涉外性。导游人员提供的涉外导游服务的政治意义和所起的民间外交作用不容低估。涉外导游服务的政治意义主要表现在宣传社会主义中国和发挥民间大使的作用两个方面。

1. 宣传社会主义中国

目前国内接待的海外游客中，绝大多数人都希望了解中国，了解中国的社会制度、建设情况和各族人民的生活。因此，帮助来自四面八方的海外游客正确地认识中国是导游人员义不容辞的责任。同样，导游人员陪同国内旅游者出境旅游时，目的地的人民也希望从中国导游人员那里了解中国的发展情况。所以，导游人员的导游讲解，甚至一举一动都在有意无意地宣传着中国。作为社会主义中国的导游人员，在进行涉外导游服务时，应有鲜明的政治立场，要以积极的姿态，努力将对外宣传寓于导游讲解、日常交谈和游览娱乐中，对那些希望了解中国的游客及其他国家和地区的人民，更应不失时机地宣传中国。当然，在宣传中，形式要多样化，方法要灵活多变，切忌呆板、僵化、千篇一律和强加于人。

2. 发挥民间大使的作用

旅游活动是当今世界上规模最大的民间外交活动，旅游促进了国家之间、地区之间的人际交往，增进了各国、各地区、各族人民之间的相互了解和友谊，消除因相互隔绝而造成的误解、猜忌，对加强世界各国人民的团结，维护国家安定和世界和平具有重要意义。在这一方面，导游人员起着极为重要的作用。

在游客心目中，导游人员是一个国家(或地区)的代表，是友好使者。导游人员可利用旅游活动的群众性、广泛性的特点广交朋友；可利用接触游客面广、机会多、时间长、无语言障碍又比较熟悉游客等有利条件进行广泛接触，进行感情上的



交流。大部分中国导游人员以高尚的思想品德、渊博的知识、精湛的导游技能、热情的服务态度，为来自五湖四海的游客提供了不同凡响的导游讲解服务和富有人情味的旅行生活服务，帮助游客认识中国，增进中国与各国（地区）人民的相互了解，在为中国赢得友谊和朋友方面作出了重要贡献，履行着“民间大使”的重任。

此外，导游服务的涉外性还要求导游人员对海外有关情况进行调查研究，特别是了解外国游客的需求及其变化，了解外国旅游企业的运作和经营管理模式。

了解外国游客的需求及其变化，既是导游人员的基本职责之一，也是导游人员做好导游服务工作的需要。因为了解游客的社会地位、文化水平、生活习惯、宗教信仰、兴趣爱好等是导游人员安排旅游活动的重要依据；了解目的地国（地区）的概况、社会动态、风俗民情、生活方式、礼节习俗等有助于导游人员向游客提供令人满意的导游服务和旅行生活服务；了解游客的经济地位和购物需求，有利于导游人员向他们提供更好的购物服务；了解游客的情绪和心理状态，有助于导游人员更有针对性地向他们提供心理服务……上述知识，虽然导游人员可从书本上获得，但从书本上获得的仅是一般性的知识，与具体情况可能存在较大差别。因此，导游人员只有在同游客相处的过程中，从游客的言谈举止、对游览景观的兴趣与表现、对购物和参加文娱活动的反映来了解游客的需求与爱好，从中发现游客需求的变化。这种现场的了解更真实，对导游人员有针对性地提供导游服务提高导游服务质量更有帮助；也有助于改进我国旅游产品的开发、设计，更具针对性开展旅游宣传、招徕与促销活动。

了解外国旅游企业的经营方式、旅游产品的组合、销售运作和管理模式，有助于中国旅游企业吸取外国先进的管理经验和经营手段，提高中国旅游业的经营管理水平。

知识点二 导游服务的特点

导游服务是一种高智能、高技能的服务工作，它贯穿于旅游活动的全过程，即从游客入境（或出境）起，一直到游客出境（或入境）止。导游服务始终陪伴游客，因而是旅游服务中最具代表性的服务。导游服务与服务行业中其他服务相比，具有某些不同的特点。

（一）独立性强

导游人员在接受了旅行社委派的任务后，带团外出旅游中往往要独当一面。导游人员要独立地宣传、执行国家政策，要独立地根据旅游计划组织活动、带旅游团参观游览，尤其是在出现问题时，导游人员还需独立地、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。

