



高等职业教育“十三五”创新型规划教材

导游实务

◎ 主 编 金 慧



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

高等职业教育“十三五”创新型规划教材

导游实务

主 编 金 慧
副 主 编 曾 军 周文祥 窦丽荣
参编人员 唐园园 孙赛赛
 陈淑娟 吕 涛

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

导游实务/金慧主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2017. 9 (2017. 10 重印)

ISBN 978 - 7 - 5682 - 4542 - 5

I. ①导… II. ①金… III. ①导游 - 教材 IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 190089 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)
(010) 82562903 (教材售后服务热线)
(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / [http://www. bitpress. com. cn](http://www.bitpress.com.cn)

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 18

字 数 / 425 千字

版 次 / 2017 年 9 月第 1 版 2017 年 10 月第 2 次印刷

定 价 / 44. 80 元

责任编辑 / 王晓莉

文案编辑 / 王晓莉

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前 言

大众旅游时代的到来,使旅游日益成为现代人类社会主要的生活方式和社会经济活动,旅游业以其强劲的势头成为全球经济产业中最具活力的“朝阳产业”。随着社会生产力不断发展,劳动生产率不断提高,以及人们生活水平的迅速提高和带薪假期的增加,旅游业将持续高速发展,成为世界最重要的经济产业之一。

我国旅游业的快速发展对导游人员提出了更高的要求。一名优秀的导游人员应具有较高的职业素养、规范的职业行为和娴熟的职业技能,具有超强的学习能力、创新能力和执行能力。为了选拔符合国家旅游业发展的导游人才,2015 年国家旅游局发布新的《全国导游人员资格考试管理办法》,统一规定导游人员资格考试,于 2016 年 1 月公布了考试大纲。基于以上原因,本书编写组根据考试大纲编写了这本教材。

本教材适用于高职高专类院校旅游管理专业的教学,方便各类考生考取导游证。此外,本教材还可作为旅行社培训新导游的参考教材,对广大旅游爱好者了解导游工作也有一定的参考价值。

本教材全书共分三个项目,山东外国语职业学院金慧老师作为主编,负责教材项目一、项目二和项目三全部内容的编写及附录 1~4、附录 6、附录 8~18 内容的编写。山东外国语职业学院曾军老师、吕涛老师负责附录 19 内容的编写。山东协和学院周文祥老师、中国旅行社总社(青岛)有限公司孙赛赛老师、烟台大学文经学院唐园园老师负责附录 5 内容的编写。山东外国语职业学院窦丽荣老师、陈淑娟老师负责附录 7 内容的编写。

本书在编写过程中存在的不足之处敬请广大读者和同行及时向我们反映,以便今后及时修订与改进。

金慧
2017 年 7 月 20 日

目 录

项目一 导游服务基础篇	(1)
任务一 导游服务	(1)
任务二 导游人员	(14)
任务三 导游人员的职业素养	(20)
项目二 导游服务技能篇	(30)
任务一 导游服务程序与标准	(30)
任务二 导游人员的带团技能和导游讲解技能	(63)
项目三 导游服务知识篇	(78)
任务一 导游工作必备常识	(78)
任务二 旅游者个别要求的处理	(105)
任务三 事故的预防与处理	(123)
任务四 重大事故的预防与处理	(138)
任务五 安全事故的预防与处理	(144)
任务六 游客患病及死亡的处理	(150)
附录1	(156)
中华人民共和国旅游法 (全文)	(156)
附录2	(168)
导游人员管理条例	(168)
附录3	(171)
旅行社管理条例	(171)
附录4	(177)
概念集锦	(177)

附录 5	(183)
现场导游考试评分表（普通话）	(183)
附录 6	(184)
导游工作必备常识 100 条	(184)
附录 7	(207)
世界之最有哪些	(207)
附录 8	(213)
综合练习一	(213)
综合练习一答案	(217)
附录 9	(218)
综合练习二	(218)
综合练习二答案	(221)
附录 10	(223)
综合练习三	(223)
综合练习三答案	(226)
附录 11	(228)
综合练习四	(228)
综合练习四答案	(232)
附录 12	(234)
综合练习五	(234)
综合练习五答案	(238)
附录 13	(239)
综合练习六	(239)
综合练习六答案	(243)
附录 14	(244)
综合练习七	(244)
综合练习七答案	(247)
附录 15	(250)
综合练习八	(250)
综合练习八答案	(253)
附录 16	(255)
综合练习九	(255)

综合练习九答案	(258)
附录 17	(260)
综合练习十	(260)
综合练习十答案	(263)
附录 18	(265)
试卷 A	(265)
A 卷答案	(267)
附录 19	(270)
试卷 B	(270)
B 卷答案	(272)

导游服务基础篇

【项目分析】

导游服务基础知识是导游人员的必备知识，它能影响到导游人员对旅游行业的认识，对导游职业的正确判断以及对自我价值的正确理解等。本项目通过对导游服务的产生与发展、导游服务的概念等相关知识点的介绍，让学生熟悉我国旅游行业的核心价值。

任务一 导游服务

【任务导入】

了解导游服务的产生与发展过程，是所有导游人员开启职业生涯的初始前提。明确导游服务的含义与特点、性质、地位、作用，是导游人员对所处旅游行业的自我认知。熟悉并掌握以上知识，有助于导游人员提高工作的积极性与主动性。

【学习目标】

1. 了解导游服务的产生及其发展。
2. 了解我国导游服务的发展历程。
3. 了解导游服务的概念及现代导游服务的特点。
4. 熟悉导游服务的性质、地位和作用。

【相关知识】

一、导游服务的产生和发展

从世界范围来讲，从古代就已经有了旅行和旅游活动。但这种活动仅仅局限在少数人的范围内，并没有形成一定规模，从旅游需求和旅游供给两方面来看，这时候的旅游还不能称为当今意义上的旅游。

（一）古代导游服务的产生与发展

1. 世界古代的向导

旅游活动作为人类的文明活动在古代就已出现，而“旅游”一词最早出现于19世纪

初期。

在原始社会和奴隶制社会更替的时期,商品的生产和交换得到发展。随着第三次社会大分工的出现,商业脱离农牧业和手工业,这一现象促使了专门从事商品交换的商人出现。他们以经商为目的,广泛活跃在社会的各个阶层和地域,并且到各地经商。因此,最早的旅行出于经济目的,是建立在经济贸易基础上的一种经济活动。此外,还出现了以西方奴隶主为主体的海滨疗养、艺术欣赏、游览古迹、欣赏建筑等以消遣为目的的旅行活动和宗教旅行活动。如古埃及在五千多年前就已经开始组织朝圣者去圣地朝拜;西方奴隶主以巡视、巡游为名进行享乐旅行。古罗马时期,全世界古代旅行进入全盛时期,此时社会秩序相对稳定,交通便利,人们开始离开城市旅行,甚至远赴埃及观赏金字塔。

进入封建时期,随着整个社会生产力的发展,旅行形式更加多样化。帝王贵族的外出巡游、以求学为目的的教育旅行、以探险为主要目的的航海旅行、以经商为主的跨国旅行等形式逐渐发展起来。如著名航海家哥伦布就是在这—时期进行远程航海旅行,并发现了美洲大陆;意大利旅行家马可·波罗进行中国经商之旅等。但在整个古代时期,旅行形式始终主要以经商为目的,以消遣、观赏为目的的旅行活动并不普遍,只有少数人参加。

人们出行时为了使自己在陌生环境中能够确保人身财产安全以及行动准确,常邀请当地向导。这些向导因熟悉旅行和当地情况,不仅可以引路,还能对沿途景物和当地风俗民情进行介绍,他们的服务形式在一定程度上同现代的导游服务相似。但在古代,由于客观因素的限制,旅行人数和范围比较有限,规模也不大,向导往往是一些与旅行者偶遇的当地居民,如车夫、马夫、船夫、僧侣等。导游服务也只是一种偶然现象,并没有职业的向导和导游服务,加之向导服务有时是义务的,有时则或多或少收取一些报酬,因此,那时的向导还不是人们的谋生手段,不是一种职业。

总之,在古代的旅行活动中,由于社会生产力水平低下,虽然产生了“向导”这一导游最初的形式,但并非社会化、广泛化的需求,旅游的发展非常缓慢,以向导为职业的群体并没有形成。

【课堂讨论】

在古代,为什么导游尚未成为一种谋生的手段?

2. 中国古代的向导

中国古代便已出现向导。大禹治水历时 13 年,足迹遍布大半个中国,可以算是我国最早的旅行家。

(1) 帝王巡游。

我国古代帝王常出于维护封建统治和体察民情的需要,或是为了消遣游乐而进行大规模的巡游活动。秦皇汉武到泰山举行封禅大典、隋炀帝开凿京杭大运河、康熙乾隆南北巡游等均为典型代表。这些活动也是中国古代最具规模的旅游活动。

(2) 使节出行。

公元前 138 年和公元前 119 年,张骞奉汉武帝之命作为使节先后两次出使西域,打通了中国和中亚、中东以及西方国家间的经济和文化交流,开辟了著名的“丝绸之路”。明朝航海家、外交使节郑和曾七次下西洋,走访了亚非 30 多个国家,创造了世界航海史上的奇迹,为传播中华文明、加强中外经济文化的联系与交流做出了杰出的贡献。郑和第五次下西洋之后,绘制了《航海图》,标明了往返航程,可作为远洋航行的导游图,后在经商旅行的途中

经常伴随向导为人们引路。

(3) 宗教云游。

宗教云游作为我国古代宗教旅游活动的一种形态，有着重要地位，直至现代仍长盛不衰。信徒们云游四方、取经传道、朝拜宗教圣地等活动形成了宗教色彩浓郁的宗教旅游，典型代表有玄奘、鉴真等。玄奘以坚韧的毅力前往印度取经，鉴真六次东渡到日本传教，我国四大佛教名山更是吸引了无数朝拜者前来朝拜。

(4) 文人漫游。

古代社会的文人士常把“读万卷书”与“行万里路”相提并论，几乎都有过旅行游览的经历。孔子为宣扬自己的政治主张和道德观念带领弟子们周游列国；司马迁经过艰苦而长期的旅行，写出了史学巨著《史记》，被誉为“史家之绝唱，无韵之离骚”；李白、杜甫、白居易、苏东坡等均游历过大江南北，留下了众多脍炙人口的诗词歌赋；徐霞客 22 岁起就为“阔达心胸，增广见闻”而周游名山大川，先后历时 30 余年，足迹遍布 16 个省，对我国的名山大川进行了系统科学的考察，后人根据其记载整理编成《徐霞客游记》；明代李时珍踏遍大江南北，研究药理，写出了医学瑰宝《本草纲目》。

此外，我国古代以经商、外交、修学等为目的的旅行活动始终占有重要地位。不少外国人也到我国进行传教、经商、外交、修学等活动。

拓展阅读：

中国旅游日是每年的 5 月 19 日，非法定节假日。该节日起源于 2001 年 5 月 19 日，浙江宁海人麻绍勤以宁海徐霞客旅游俱乐部的名义，向社会发出设立“中国旅游日”的倡议，建议《徐霞客游记》首篇《游天台山日记》开篇之日（5 月 19 日）定名为中国旅游日。2011 年 3 月 30 日，国务院常务会议通过决议，自 2011 年起，每年 5 月 19 日为“中国旅游日”。

2011 年首届中国旅游日活动主题：“读万卷书、行万里路。”

2012 年中国旅游日活动主题：“爱旅游、爱生活。”

2013 年中国旅游日活动主题：“休闲惠民，美丽中国。”

2014 年中国旅游日活动主题：“快乐旅游，公益惠民。”

2015 年中国旅游日活动主题：“新旅游、新常态。”

2016 年中国旅游日活动主题：“旅游促进发展，旅游促进扶贫，旅游促进和平。”

2017 年中国旅游日活动主题：“旅游让生活更幸福。”



(二) 近代旅游服务的产生和发展

1. 世界近代商业性导游服务的发展

1841 年 7 月 5 日，英国人托马斯·库克通过精心组织，安排了一次特殊的火车短途旅行。他利用包租火车的形式组织了 570 人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会，往返行程 22 英里^①，每人收费 1 先令。这次活动成为旅游发展史上一个标志性事件，是世界上公认的第一次商业性旅游活动。在这次活动中，库克本人自始至终随团照料，可以说是近代旅游活

^① 1 英里 = 1.609 千米。

动中导游全程陪同服务的最高体现。

1845年,库克在英国莱斯特正式成立了托马斯·库克旅行社。这是世界上第一家商业性旅行社,它的问世标志着近代旅游业的产生。1846年,库克的旅行社组织了一个350人的团队到苏格兰旅行,全程专门配置了导游人员带队。这是世界上第一次有商业性导游人员陪同的旅游活动。此后,托马斯·库克又组织了到法国等地的旅游活动,都预先收取费用。他本人还亲自带领一个旅游团访问纽约、华盛顿、里士满、南北战争战场、猛犸山洞、辛辛那提、尼亚加拉大瀑布、多伦多和蒙特利尔,把旅游业务扩展到北美洲。这次环球旅行产生了极大的影响,使人们“想到旅游,就想到库克”,国际导游人员(领队)从此应运而生。

托马斯·库克组织的旅游活动包含了线路考察、产品组织、策划、广告宣传、推广、组团销售及配备随团陪同(全陪、地陪、领队)等旅游活动要素的全部基本内容,开创了旅行社业务的基本模式,促进了导游人员职业化发展的进程。从此,职业导游人员队伍形成并发展起来,导游开始成为一种职业。

2. 中国近代旅游服务的产生

同西方欧美国家相比,我国近代旅游业起步较晚。20世纪初期,一些外国旅行社,如英国通济隆旅游公司、美国运通旅游公司开始在上海等地设立旅游代办机构,总揽中国旅游业务,雇用中国人当导游。1923年8月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同人的支持下,在该银行创设了旅游部。1927年6月,旅游部从该银行独立出来,成立了中国旅行社,其分支遍布华东、华北、华南等15个城市。自此,中国人自己经营的第一家旅行社诞生。中国旅行社的创建标志着中国近代旅游业的建立,该社聘用的导游人员是我国的第一批职业导游人员。

(三) 现代旅游服务的发展

1. 世界旅游服务进入大众旅游时期

第二次世界大战结束后,世界各地的社会化大众旅游活动迅速普及。首先,战后世界经济迅速发展,人们的工资收入和支付能力不断提高。其次,战后科技的进步使交通运输工具越来越先进,人们外出旅游的时空距离大大缩短,为远程旅游提供了新的便利条件。在这些因素的推动作用,旅游活动迅速大众化,世界旅游进入了大众旅游时代。

在这个时期,旅游活动不再是少数人能够享受的奢侈品,而成为人们生活方式中不可或缺的必需品。随着大众旅游的兴起,以向旅游者提供服务为主要特征的旅游业蓬勃发展。旅游代理商大量出现,有组织的团体包价旅游成为现代旅游活动中最为普及的形式。旅游者在旅行社的组织安排下,借助各类旅游企业提供的产品和服务,由导游人员引导带领,按照事先确定的时间、线路和活动内容,有计划地完成全程旅游活动。这种规范化的旅游活动模式,使人们外出旅游时因不熟悉旅游目的地情况所带来的种种不便大为减少,旅游成为一种既安全方便又轻松愉快的经历。在这种大众旅游模式中,导游人员提供的导游服务作为各项旅游服务中最为重要的内容,起着非常关键的作用。导游人员通过为旅游者提供生动的讲解服务和周到的旅行生活服务等,使旅游者游览审美的愿望和安全、舒适的旅行需求得到满足,导游人员则获取应得的报酬。因此,随着大众旅游活动的发展,导游作为一种新兴的职业,其人数不断增加,队伍也迅速扩大,现在已发展成为一支人数众多、遍及全球的专业化导游队伍。

2. 中华人民共和国成立后我国导游服务的发展历程

中华人民共和国成立后，我国旅游事业的发展也进入了新的阶段。中华人民共和国第一家旅行社“华侨服务社”于1949年11月在厦门筹建，12月正式营业。此后，广州、泉州等十几个城市也相继成立华侨服务社。

1954年4月15日，中国国际旅行社在北京诞生，之后其又在各地设立14家分支社，主要负责接待除政府代表团之外的外宾，为外国人来华旅游提供方便。之后又开始接待自费游客，中国国际旅行社是我国第一个从事接待外国游客的机构。

1957年3月，全国各地华侨服务社在北京开会，决定在社名上增加“旅行”二字，并于4月22日在北京成立“华侨旅行服务社总社”。1974年经国务院批准，成立了中国旅行社，并与华侨旅行社合署办公，统称中国旅行社。1980年6月，中国青年旅行社总社成立。至此，我国三大旅行社——国旅、中旅、青旅全部成立，并承揽了我国绝大部分入境游客、国内游客的招徕和接待工作。

从中华人民共和国成立初期至改革开放，我国的旅游业以完成接待任务为目标，导游的接待任务也只是政治任务和外事工作的一个部分。导游人员作为从事外事工作的国家干部，在政治、外语、文化知识三方面都有严格的要求。这一阶段我国旅游业发展规模不大，导游人数较少，主要是从事入境旅游的翻译、导游工作。改革开放后，我国旅游业得以快速全面发展。1984年，我国旅行社行业开始体制转变，旅行社的性质由行政事业单位转变为企业性质，并有条件地放开经营。此后，旅行社行业迅速发展壮大，一大批有实力、机制灵活的旅行社迅速发展起来。

3. 现代导游服务的特点

(1) 导游服务职业化。

随着世界经济的发展，越来越多的人选择从事导游工作，他们有的是专职导游人员，有的是兼职导游人员。在我国，翻译导游人员在1980年前后仅有2106人，而目前人数已高达90万人以上。这证明在“二战”后的世界范围内，导游人员队伍扩大的必要性和重要性已经得到了人们的认可。

(2) 导游服务规范化。

在当今世界，随着旅游业的发展，旅游者对包括导游服务质量在内的旅游产品的质量的要求越来越高。为保护旅游者作为消费者的合法权益，世界各国都采取了制定法律的方法来保护旅游者的合法权益。1995年，我国国家技术监督局制定了《导游服务质量》国家标准。2011年，出于旅游业发展和导游服务新情况的需要，《导游服务质量》更名为《导游服务规范》。此外，针对国内旅游业的发展需要，国家旅游局又制定了《旅行社国内旅游服务质量要求》。2013年4月25日，全国人民代表大会常务委员会发布了《中华人民共和国旅游法》，旨在保障旅游者和旅游经营者的合法权益，规范旅游市场秩序，保护和合理利用旅游资源，促进旅游业持续健康发展。该法自2013年10月1日起施行。

(3) 导游人员管理的法制化。

为了确保导游人员的执业质量，树立旅游目的地国家或地区的旅游形象，保障旅游者的合法权益，世界各国都加强了对导游人员的管理，并将这种管理逐渐法制化。主要的管理制度有：

①导游资格考试制度。

导游资格考试制度的建立是世界各国遴选导游人员的通用方式，不同的是各国负责考试的机构不尽相同。我国的导游资格考试制度始于1989年。1999年，国务院发布了《导游人员管理条例》（以下简称《条例》），规定“国家实行统一的导游人员资格考试制度”。为了激发导游人员的进取精神，1995年，国家旅游局又将导游等级分为初级、中级、高级和特级。

②导游人员注册制度。

世界上大多数国家都对导游人员的注册有明确的规定，注册的有效期限和受理的机构各不相同。我国对导游人员的注册也有着明确的规定。《条例》规定：“取得导游人员资格证书的，经与旅行社订立劳动合同或在导游服务公司登记，方可持所订立的劳动合同或登记证明材料向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申领导游证。”《中华人民共和国旅游法》第三十七条规定：“参加导游资格证考试成绩合格，与旅行社订立劳动合同或在相关旅游行业组织注册的人员，可以申领导游证。”

③导游人员管理立法。

大多数国家对导游人员的管理有着法制规定，部分国家将不合格导游人员从事导游工作视为非法。为了加强对导游人员的管理，1987年我国旅游行政管理部门制定了《导游人员管理暂行规定》；1999年，国务院以第263号令的形式发布了《导游人员管理实施办法》，对导游人员的计分管理和年审制度做出了明确规定。2016年9月7日国家旅游局第11次局长办公会议审议通过《关于废止〈导游人员管理实施办法〉的决定》，并于2016年9月27日公布生效。自本决定公布之日起，《导游人员管理实施办法》规定的导游岗前培训考核制度、计分管理制度、年审管理制度和导游人员资格证3年有效制度等停止实施，国家旅游局将根据导游管理体制机制改革工作的推进，逐步完善事中事后监管措施并加强监管。

拓展阅读：

《导游人员管理实施办法》规定，对导游人员实行计分管理，导游人员计分办法实行年度10分制。一次扣分达到10分的，不予通过年审；累计扣分达到10分的，暂缓通过年审。办法明确规定了导游人员必须遵循的行为准则和违规行为的扣分标准，具体如下：

扣除10分的情形：

1. 有损害国家利益和民族尊严的言行的。
2. 诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目的。
3. 有殴打或谩骂旅游者行为的。
4. 欺骗、胁迫旅游者消费的。
5. 未通过年审继续从事导游业务的。
6. 因自身原因造成旅游团重大危害和损失的。

扣除8分的情形：

1. 拒绝、逃避检查，或者欺骗检查人员的。
2. 擅自增加或者减少旅游项目的。
3. 擅自终止导游活动的。
4. 讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容的。



5. 未经旅行社委派私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务的。

扣除6分的情形：

1. 向旅游者兜售物品或购买旅游者物品的。
2. 以明示或者暗示的方向向旅游者索要小费的。
3. 因自身原因漏接漏送或误接误送旅游团的。
4. 讲解质量差或不讲解的。
5. 私自转借导游证供他人使用的。
6. 发生重大安全事故不积极配合有关部门救助的。

扣除4分的情形：

1. 私自带人随团游览的。
2. 无故不随团活动的。
3. 在导游活动中未佩戴导游证或未携带计分卡。
4. 不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗。

扣除2分的情形：

1. 未按规定时间到岗的。
2. 10人以上团队未打接待社社旗的。
3. 未携带正规接待计划的。
4. 接站未出示旅行社标识的。
5. 仪表、着装不整洁的。
6. 讲解中吸烟、吃东西的。

二、导游服务的含义及特点

（一）导游服务的含义

1. 导游服务的概念

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

导游服务的概念，包括以下几个方面：

（1）受接待旅行社的委派，可以是专职导游，也可以是兼职导游。未受旅行社委派的导游人员，不得私自接待游客。

（2）主要业务是从事游客的接待或陪同游客旅行、游览。值得注意的是，接待游客可以是旅途中接待服务，也可以是出行之前的旅游咨询服务。

（3）按照旅游合同进行导游服务。旅游合同是对导游服务的约束，导游人员在提供导游服务时要严格按照约定的内容进行服务，不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目。

2. 导游服务的类型

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。

（1）图文声像导游方式。

图文声像导游方式，也称物化导游方式，具体包括：

①图文导游。

图文导游主要包括导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录

等。图文导游以图文并茂的方式呈现,往往能给游客身临其境的感觉,同时图文资料因携带方便、制作快、成本低的特点,使用已极为普遍。

②旅游宣传品。

旅游宣传品主要包括有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告、招贴以及旅游纪念品等。

③声像导游。

声像导游主要包括有关国情介绍、景点介绍的录像带、电影片、幻灯片和 CD、DVD 光盘等。国外很多旅游景点都运用声像导游设备,为各国游客提供多种语言讲解。这种导游方式多用于重大参观项目、旅游博览会和大型旅游活动,一些环境相对封闭的旅游景区、景点也装备有先进的声像设施,为游客参观提供服务。

④多媒体导游。

作为利用计算机、互联网等现代信息技术开发的导游方式,已获得广泛应用及认可。这种导游方式多用于重大参观项目、旅游博览会和大型旅游活动,一些环境相对封闭的旅游景区、景点也装备有先进的声像设施,为游客参观提供服务。这种导游方式的优点是:可以充分利用各种传输媒介,方便、快捷地与游客进行双向互动式交流。如各景区服务中心或公共场所的多媒体信息查询系统和景区内的电子导游。尤其在智慧景区时代,移动互联网的应用为越来越多的青年游客群体所喜爱。

(2) 实地口语导游方式。

实地口语导游方式又叫讲解导游方式,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,以及在参观游览途中所做的介绍和讲解。

3. 导游服务的范围

导游服务的范围比较广泛:一是导游讲解服务,包括沿途讲解服务、参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问和某些观点的口译服务;二是旅游生活服务,包括游客迎送、旅途生活照料、安全服务及上下站联络等内容;三是旅行游览时提供的交通服务。

(二) 导游服务的特点

与其他服务相比,导游服务的特点非常鲜明,是旅游服务中最具代表性的服务。

1. 独立性强

在带团过程中,导游人员的服务工作需要独当一面,通常是独立完成,如独立宣传;独立根据旅游计划组织、协调旅游活动;独立完成导游讲解;独立合情合理地处理矛盾和各种突发事件等。进行导游讲解时,根据不同游客的文化层次、审美情况、兴趣爱好等差异进行有针对性的讲解。导游讲解是导游人员的主要任务,是别人无法替代的。

2. 脑体高度结合

(1) 目标客户需求差异大。

导游人员面对的游客来自五湖四海,其需求各不相同。导游服务应以游客的需求为出发点,尽量满足游客的需求,这就要求导游人员具备丰富的知识,上知天文地理,下知鸡毛蒜皮。知识的渊博程度决定景点讲解和问题解答的从容程度,要做到这一点,导游人员必须付出很大的努力。

(2) 对体力要求高。

导游服务的工作地点大都在户外,与朝九晚五的工作相比,工作量大,体力支出也比较

大。导游工作常常连轴转，不能按时上下班，无法正常休息。因此，导游人员有了高度的事业心和健康的体魄才能胜任这一工作。

3. 复杂多变

(1) 服务对象复杂。

十里不同风，百里不同俗。游客们来自不同的国家和地区，其区域文化、民俗习惯、生活禁忌、宗教信仰、受教育程度等各不相同。导游人员面对这样一个复杂的群体，且每一批的游客又大不相同，这就增加了服务对象的复杂性。

(2) 所需协调的关系复杂。

导游人员的工作不仅是服务于游客，还要和餐厅、酒店、车、船、机等相关部门人员进行交流和沟通。由于各部门工作人员代表的利益不同，若不能协调好各方面的关系势必会产生各种各样的矛盾，给导游服务的顺利开展形成障碍，影响导游服务的质量。这就要求导游人员具备较高的素质和较强的沟通能力。

(3) 讲解内容复杂、多变。

导游人员不仅要有丰富的知识储备，还要有灵活应变的能力。导游的讲解内容涉及政治、经济、历史、文化、民俗等诸多领域，要根据不同的服务对象和环境灵活变换。同时，导游人员讲解的内容还要根据讲解对象的变化而不断更新与扩展。

(4) 直接面对多种诱惑和“精神污染”。

导游人员长年直接接触各方游客，直接面对各种诱惑。例如在同境外游客的交往中，会受到不同的意识形态、文化观点、价值观念和生活作风的影响，有时还会面临金钱、利益、地位的诱惑。所以身处这种氛围中的导游人员需要有较强的政治思想水平、坚强的意志和高度的政治警惕性，始终保持头脑清醒，防微杜渐，自觉抵制“精神污染”。

4. 关联度高

一个完整的旅游产品是由多个单项旅游产品组合而成的，虽然旅游团队的整体活动是按照旅游计划完成的，但是组成完整旅游产品的各单项产品供应部门均是经济上的独立个体，他们有着自己的经济利益。因此在旅游活动中，任何一个单项产品供给部门在追求自身的独立性和经济利益时出现了问题或脱节，都会影响到整个旅游活动的正常进行，降低整个旅游产品的质量。因此，为让各供给部门能更好地配合和协调，需要导游人员根据情况汇报旅行社后进行调整。若是接待时出现问题，导游人员又处理不当，会给旅行社和自己带来形象、经济等方面的损失。如果是国际入境旅游团，还可能对我国旅游形象和声誉造成负面影响。

5. 涉及面广

(1) 导游人员在提供导游服务时，需要同多个单位部门接触联系。要使与旅游服务相关的各个部门和单位提供的服务环环相扣、符合行业标准，需要导游人员同他们进行广泛、细致的沟通与协调。

(2) 导游人员要有该领域宽广的知识。导游人员必须具备丰富而广泛的知识，才能提供内容丰富、言之有理、言之有据的讲解，才能既满足游客旅途中的生活消费，又满足不同层次游客的精神消费。

6. 政策性强

导游人员在讲解和与游客交流过程中，经常会涉及党和国家有关的方针政策。对此，导

游人员应当严肃对待,既不能信口开河,也不能一问三不知。尤其是面对与我国党和国家政策持不同态度的境外游客,更应该注意政策的严肃性。对国内游客可视情况正面回答,对境外游客应注意方式方法,巧妙应对,将方针政策宣传融入导游讲解中去。

7. 跨文化性

导游服务是传播文化的重要渠道,起着沟通和传播文明、为人类创造精神财富的作用。旅游者来自不同的国家和地区、不同的民族、不同的文化背景,导游人员必须在各种文化的差异中,甚至在各民族、各地区文化的碰撞中工作,应尽可能多地了解中外文化差异,圆满完成文化传播的任务。

三、导游服务的性质、地位及作用

(一) 导游服务的性质

导游服务的性质因不同国家和地区的社会制度、国情、意识形态和民族文化等不同而有所区别,但世界各国的导游服务还是具有一些共同属性。

1. 社会性

旅游活动已成为当今世界人们的基本需求之一,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。在大众旅游时代,游客对旅游服务存在大量的需求。导游人员处于旅游接待工作的中心位置,在接待各方游客的过程中,需协调各方关系,解决各种问题。并且,导游工作也被广泛认知为一种社会职业,对大多数导游人员来说,它还是一种谋生的手段。

2. 服务性

导游工作的服务性突出,是通过提供导游讲解、翻译、行程安排及生活服务来创造价值的劳动。不同于其他简单的技能服务,导游服务更为复杂、高智能、高技能。

3. 文化性

导游人员为不同国家、不同民族、不同地域的游客服务,是传播文化的重要渠道。导游人员通过导游讲解宣传本地区 and 民族的传统文化和文明,起着沟通传播精神文明、为人类创造精神财富的作用,直接或间接地起着传播一个国家(地区)和民族的传统文化和现代文明的作用。

4. 经济性

旅游业现今已成为全世界各国一项重要的经济事业。导游服务作为旅游业各项服务中最为重要的部分,可以通过向游客提供优质导游服务而间接创汇创收、扩大客源、促销商品、促进经济和文化交流,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。这些服务通过交换而具有交换价值,在市场上表现为价格。

5. 涉外性

根据世界旅游组织预测,2020年中国将成为世界上最大的旅游目的地国和世界第四大旅游客源国。导游人员无论是为外国游客入境还是为中国游客出境提供服务,都具有明显的涉外性。这种涉外性主要体现在:宣传社会主义中国、发挥民间外交作用、调研了解客源国。

(二) 导游服务的地位

旅行社、旅游饭店和旅游交通是现代旅游业的三大支柱,其中处于核心地位的是旅行社。因为旅行社担负着生产和销售旅游产品的职能,旅行社招徕游客的多少直接关系到旅游饭店、旅游交通部门的接待数量 and 经济效益。旅行社提供的服务主要有两个方面:一是旅游