

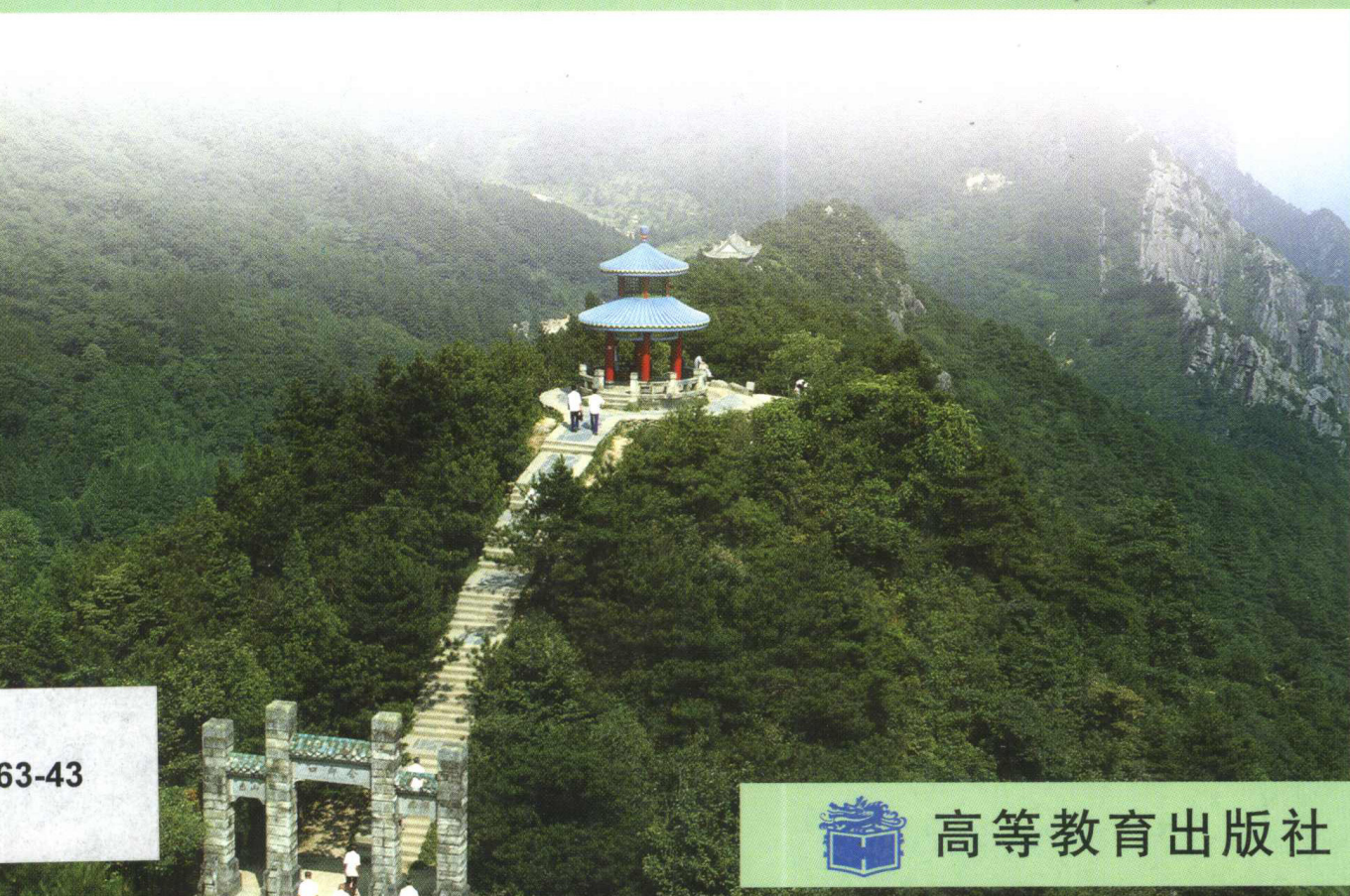


中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

Travel 导游业务

(旅游服务与管理专业)

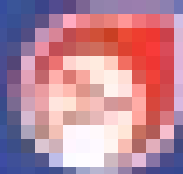
主编 唐由庆



63-43



高等教育出版社



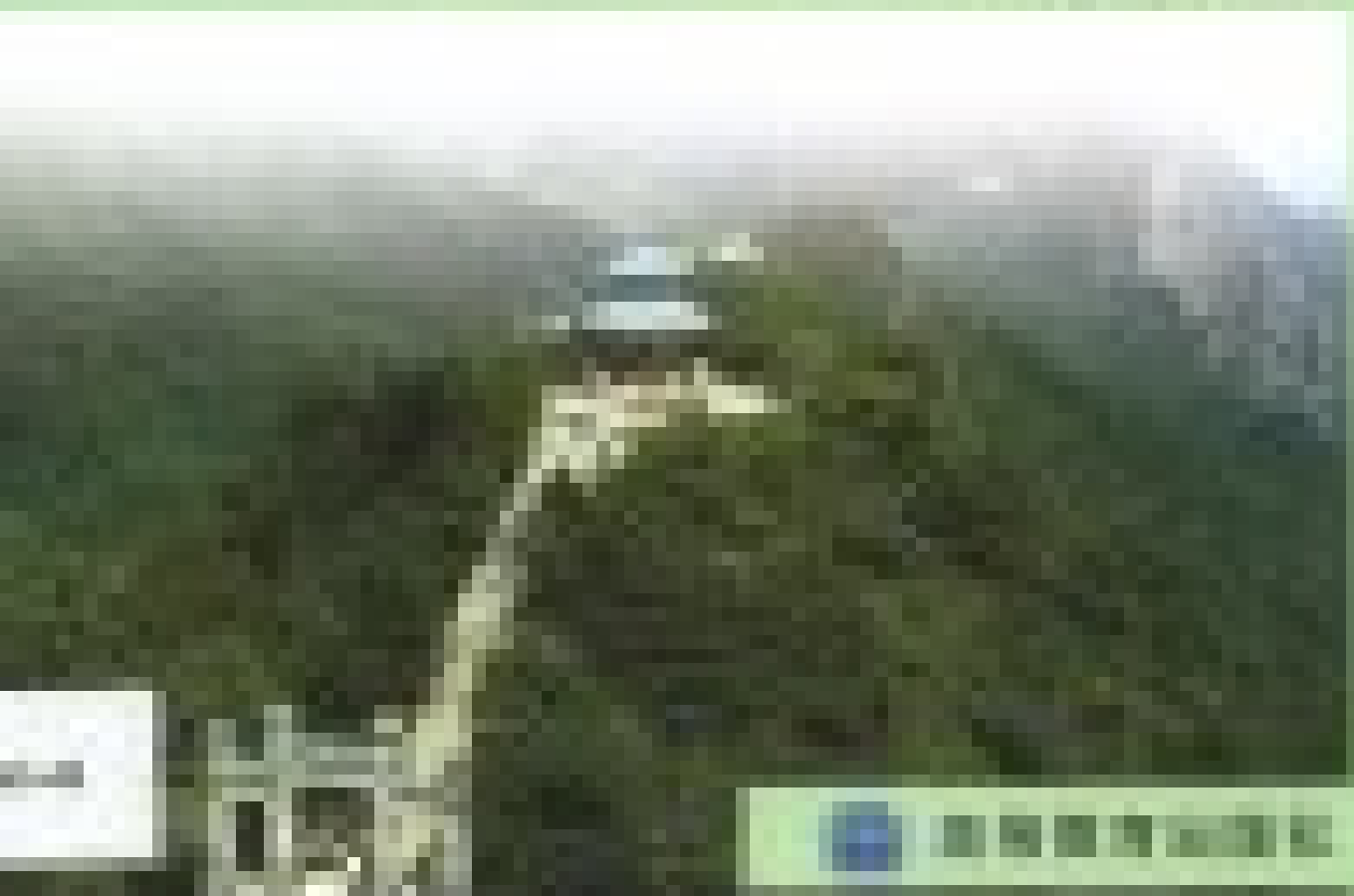
中華民國文化觀光部
THE MINISTRY OF CULTURE AND TOURISM

Travel

司游业务

交通部觀光局編印

民國 88 年 1 月



交通部觀光局編印

F590.63-43

T29

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

导 游 业 务

(旅游服务与管理专业)

主 编 唐由庆
责任主审 李 曦
审 稿 毋建国 许义民

高等教育出版社

内容提要

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材,依据 2001 年教育部审定通过的“导游业务教学基本要求”编写。

本书共 11 章,内容包括导游服务、导游人员、导游人员的职业道德、导游业务知识、导游服务程序、导游带团技能、导游语言技能、导游服务问题及事故的处理和预防、旅游安全事故的处理和预防、其他问题的处理和预防、旅游者个别要求的处理。本书内容丰富,层次清楚,适用面广,理论联系实际,可操作性强。

本书可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材,也可作为旅行社岗位培训教材和导游人员等级考试用书。

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/唐由庆主编. —北京:高等教育出版社,
2002.7

ISBN 7-04-010955-7

I. 导… II. 唐… III. 导游-专业学校-教材

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 039431 号

导游业务

唐由庆 主编

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号

邮政编码 100009

传 真 010-64014048

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

印 刷 高等教育出版社印刷厂

开 本 787×1092 1/16

印 张 10.5

字 数 240 000

版 次 2002 年 7 月第 1 版

印 次 2002 年 7 月第 1 次印刷

定 价 12.90 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

前 言

在新旧世纪交替之际，国内外政治、经济和科技的巨大变化和飞速发展，给我国教育事业的发展提出了新的要求。我国教育战线的形势也随之发生了深刻的变化，特别是第三次全国教育工作会议以后，党中央、国务院提出了“深化教育改革、全面推进素质教育”的要求，各级各类教育都加快了改革的步伐，相继出台了不少具体的政策和措施。中等职业教育提出了“以提高全面素质为目的，培养学生创新精神和实践能力为重点”的教学改革指导思想。为此，中等职业教育对现有人才的培养规格、专业设置、办学规模、办学模式和学制等方面作了相应的调整，并对课程改革和教材建设也提出了新的要求。根据《面向 21 世纪教育振兴行动计划》提出的实施职业教育课程改革思路，以“中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案”及“导游业务教学基本要求”为标准，我们编写了《导游业务》教材，供本专业学生学习使用。

《导游业务》全面贯彻素质教育的新理念，根据本学科的逻辑顺序和中等职业学校学生的认知规律，全面体现“导游业务教学基本要求”所规定的内容，使教材内容具有前瞻性，且更贴近导游服务的实际，满足学生参加导游人员资格考试的需要。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差距，在本课程的教学内容中可根据本地区的实际情况，灵活选择。具体学时安排建议如下：

章 名	课 程 内 容	学 时
第 一 章	导游服务	4
第 二 章	导游人员	4
第 三 章	导游人员的职业道德	4
第 四 章	导游业务知识	8
第 五 章	导游服务程序	12
第 六 章	导游带团技能	12
第 七 章	导游语言技能	6
第 八 章	导游服务问题及事故的处理和预防	4
第 九 章	旅游安全事故的处理和预防	6
第 十 章	其他问题的处理和预防	4
第 十 一 章	旅游者个别要求的处理	8
总 计		72

参加本教材编写的有：上海市南湖职校唐由庆（第一章、第二章、第七章、第十一章）、浙江省旅游学校周国忠（第五章、第六章）、广州市旅游职业学校关少云（第八章、第九章、

第十章)、青岛市旅游学校王雁(第三章、第四章)。唐由庆主编。

在本教材的编写过程中,教育部、国家旅游局以及作者所在省市旅游局、教育厅和学校的有关领导、专家给予了很多指导帮助,在此表示衷心的感谢。

由于编者水平所限,书中的问题和不足祈望专家和读者不吝赐教。

编 者

2001年12月

目 录

第一章 导游服务	(1)		
第一节 导游服务的产生与发展	(1)		
第二节 导游服务在旅游业中的地位 与作用	(2)		
第三节 导游服务的性质、特点和 原则	(3)		
第四节 导游服务质量	(6)		
思考题	(8)		
第二章 导游人员	(10)		
第一节 导游人员的条件	(10)		
第二节 导游人员的类型与职责	(13)		
第三节 导游人员的管理	(17)		
思考题	(18)		
第三章 导游人员的职业道德	(20)		
第一节 导游人员职业道德的基本 原则和要求	(20)		
第二节 导游人员职业道德规范	(23)		
第三节 导游人员职业道德修养	(24)		
思考题	(29)		
第四章 导游业务知识	(30)		
第一节 出入境知识	(30)		
第二节 行李与票务知识	(34)		
第三节 旅游救援知识	(36)		
第四节 货币、保险与财务结算知识	(40)		
思考题	(44)		
第五章 导游服务程序	(45)		
第一节 地方陪同导游服务程序	(45)		
第二节 全程陪同导游服务程序	(62)		
第三节 领队服务程序	(67)		
第四节 景区、景点导游服务程序	(74)		
思考题	(75)		
第六章 导游带团技能	(76)		
第一节 树立导游人员的良好形象	(76)		
第二节 协调导游服务集体成员的 关系	(80)		
第三节 协调旅游团成员的关系	(82)		
第四节 把握旅游活动节奏	(84)		
第五节 导游人员上团初期应注意 的问题	(89)		
思考题	(91)		
第七章 导游语言技能	(92)		
第一节 导游语言的特点与风格	(92)		
第二节 导游语言运用原则	(97)		
第三节 导游语言交际技巧	(101)		
第四节 导游讲解技巧	(103)		
思考题	(106)		
第八章 导游服务问题及事故的处理 和预防	(107)		
第一节 导游服务问题和事故处理的 一般原则和技巧	(107)		
第二节 旅游活动计划变更的处理	(109)		
第三节 漏接、空接、错接机(车、船) 事故的处理和预防	(111)		
第四节 误机(车、船)事故的处理和 预防	(115)		
思考题	(118)		
第九章 旅游安全事故的处理和预防	(119)		
第一节 旅游安全事故处理的一般原则 和程序	(119)		
第二节 行李丢失事故的处理和预防	(121)		
第三节 旅游者走失事故的处理和 预防	(123)		
第四节 旅游交通、治安、火灾事故的 处理和预防	(126)		
第五节 旅游者食物中毒及意外伤害事 故的处理和预防	(131)		
思考题	(134)		
第十章 其他问题的处理和预防	(135)		

第一节	旅游者证件、财物丢失的处理和预防	(135)
第二节	旅游者患病的处理和预防	(139)
第三节	旅游者死亡的处理	(142)
第四节	旅游者越轨言行的处理和预防	(143)
思考题		(145)
第十一章	旅游者个别要求的处理	(146)

第一节	旅游者个别要求处理的一般原则	(146)
第二节	食、住、行个别要求的处理 ...	(148)
第三节	游、购、娱个别要求的处理 ...	(150)
第四节	其他个别要求的处理	(152)
第五节	旅游者现场投诉的处理	(154)
思考题		(155)
主要参考书目		(156)

第一章 导游服务

导游服务是随着社会生产力的不断发展,人类旅行活动规模不断扩大而形成和发展的。今天,导游服务已经形成了自己的服务体系和服务规范,并确立了在旅游业中不可动摇的地位与作用,被人们誉为“旅游活动的灵魂”。

第一节 导游服务的产生与发展

人类历史上,原始导游服务究竟出现于何时,已无从可考。然而,根据中国历史的查考,为旅行者当“向导”可视为原始导游的最初形态。后来,随着参与旅行人数的不断增多,“向导”也越来越多,行程也越来越远。中国古代原始导游服务的另一种类型就是“陪臣”、“书童”、“家奴”和“仆从”。他们的共同特点是有固定的服务对象,对主人的旅行全程陪同,实行全方位的私家旅行生活服务。

17世纪中叶至18世纪中叶,是人类历史的又一个重大变革时期。期间,英国发生了工业革命,并蔓延到整个欧洲。工业革命促进了社会生产力的重大变革,新兴的资产阶级、工人阶级的出现和新型商业城市的崛起,将人类历史推进到一个崭新的发展阶段。

历史新的发展时期,必然会引发人们新的需求。由于以蒸汽机为代表的现代交通工具的出现,旅游消费成为19世纪西方国家富人阶层的一大时尚,出生在英国一个贫寒家庭的托马斯·库克敏锐地意识到这一消费现象的出现,于1841年7月包租了一列火车,运送570人从莱斯特前往拉巴夫勒参加禁酒大会,获得成功。托马斯·库克组织的这次活动被公认为世界上第一次商业性旅游活动,因此,他本人也就成为旅行社代理业务的创始人。接着,托马斯·库克连续创造了世界导游服务史上的数个“第一”:

——1845年,创办了世界上第一家旅行社:托马斯·库克旅行社。

——1846年,托马斯·库克以旅行社的名义,亲自带了一个由350人组成的旅游团到苏格兰旅游,成为世界上第一次有商业性导游员陪同的旅游活动。

——1855年,旅行社组团到法国等地旅游,预先收取旅游费用,又开创了国际旅游和“包价”旅游的先河。

托马斯·库克旅行社的成功,给人们传递了一个强烈的信号:旅游消费已经成为一种新的社会消费需求。于是,从欧洲到北美,旅行社业应运而生,职业化导游员队伍逐渐形成。

1840年,西方殖民主义的大炮轰开了中国的大门。随后,英国通济隆旅游公司(前身即托马斯·库克父子旅游公司)、美国运通旅游公司等在中国开设了办事处,组织旅游活动。这样,到20世纪初,中国的旅游市场完全被英、美、日、法等外国旅行机构所垄断。为了打破这种局面,1923年8月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在银行中创设了旅游部,这样

出现了第一批导游员。1927年6月1日,陈光甫先生将附设在自家银行的旅游部迁出,正式成立“中国旅行社”,成为中国历史上第一家旅行社。

新中国建立后,党和政府非常重视旅游事业,旅游的发展经历了由官方接待到商业运作两个阶段。1949年11月成立了“华侨服务社”;1954年4月,中国国际旅行社成立;1974年,中国旅行社成立;1980年6月,中国青年旅行社成立,我国旅行社业从而形成了既有分工,又有合作,也有竞争的三足鼎立的格局。

1984年以后,旅行社外联权开始下放,于是全国各地掀起了旅行社的组建热潮,与此同时,全国导游员达到2.5万多人。为了加强对导游服务的管理,我国政府和旅游行政管理部门加快了制定导游服务管理行政法规的步伐。1978年国家旅游局颁布了《旅游涉外人员守则》;1987年国家旅游局颁布了经国务院批准的《导游人员管理暂行规定》;1989年国家旅游局决定在全国范围内举行导游资格考试;1994年国家旅游局颁布了《导游人员职业等级标准(试行)》,并于次年决定分初级、中级、高级和特级四个等级,对全国持证导游员实行等级评定;1995年12月,国家技术监督局颁布了《导游服务质量》,这是建国以来第一个国家级的导游服务标准,从1996年6月1日开始正式实施;1997年3月13日,国家旅游局又颁布了《旅行社国内旅游服务质量要求》,该标准从1997年7月1日起实施。导游服务国家标准和行业标准的颁布,标志着我国导游服务在政府的引导和管理下,已经完全走上规范化发展轨道。1999年5月14日国务院又颁发了《导游人员管理条例》。2002年1月国家旅游局又颁布了与《导游人员管理条例》相配套的《导游人员管理实施办法》,从而使我国对导游人员管理的政策法规日臻完善。

第二节 导游服务在旅游业中的地位与作用

一、导游服务的概念

导游服务是指取得导游资格证的导游人员代表被委派的旅行社,按照组团合同或约定的内容标准为旅游者提供向导、讲解及相关的旅游服务。

这一定义包括以下三层含义:

首先,从事导游服务的人员必须通过导游资格考试,获得旅游行政管理部门颁发的导游资格证和导游证,才能从事导游服务。

其次,依照《导游人员管理条例》规定:“导游人员进行导游活动,必须经旅行社委派。导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动。”因为导游服务作为一种商业化的服务行为,首先必须有企业信誉作担保,即导游展现在旅游消费者面前的是一种企业行为,而不是导游人员的个人行为,这有利于维护旅游市场的正常秩序,保护消费者的利益,树立导游服务的整体市场形象。

最后,导游服务主要是导游人员为旅游者提供向导、讲解及相关的旅游服务,服务的基本依据是旅游合同或与旅游者约定的内容(散客)。导游人员要不折不扣地执行与旅游者签订的旅游合同,执行旅行社下达的接待计划,执行导游服务的国家标准和行业标准。导游人员无权擅自增加、减少或取消合同规定和事先约定的服务项目。

二、导游服务在旅游业中的地位

在旅行社、旅游饭店和旅游交通这条现代旅游三大支柱产业中，旅行社处于核心或龙头地位，而导游就是旅行社的灵魂和支柱。

现代旅游涉及食、住、行、游、购、娱等六大环节，其中能够在这条旅游消费链中提供完整系统的服务只有导游。在我国，人们通常把导游称着“旅游业的灵魂”，“旅行社的支柱”、“旅游者心理平衡的支点”和“民间外交大使”。

三、导游服务在旅游业中的作用

导游服务在旅游业中的作用具体表现在：

（一）承上启下

导游服务，上要对行业行政主管、对旅行社负责（即执行国家的法律法规、方针政策和旅行社下达的接待计划与安排）；下要对旅游者负责（即执行旅游者与旅行社签订的旅游合同，维护旅游者的合法权益，尽心尽责地为旅游者提供满意的服务）。

（二）连接内外

导游人员不仅要代表自己的国家与其他国家和地区的旅游者打交道，还要代表自己所在的旅行社与旅游者及相关接待部门沟通与协调，服务的空间非常广阔。

（三）协调左右

导游服务是一种全方位系统化的旅游服务，每一个旅游团体接待服务任务的完成，都是领队、全程陪同导游员、地方陪同导游员、景点导游和有关食、住、行、游、购、娱等服务部门协作的结果。没有这种协作，任何一个团体旅游都不可能顺利实现。为此，导游要为旅游者提供满意的服务，必须协调好与相关的接待服务部门、组团社和接待社的关系，以及导游服务集体内部的关系。因为在这些服务链中，任何一个环节出了问题，都会影响旅游接待计划的实现，影响导游服务的质量。

（四）反馈、沟通

旅游者消费信息的反馈，是旅行社开发旅游产品、不断改进导游服务工作、提高旅游服务质量的重要措施。旅游者希望有自己的代言人，将自己的意见与要求向有关方面反映，使旅游的社会环境不断得到改善。导游人员直接与旅游者接触，是旅游者对旅游环境、旅游产品和旅游服务评判的第一知晓人。所以，导游人员应及时、准确地把旅游者的意见、建议与要求反馈给旅行社和有关旅游行政管理部门。

第三节 导游服务的性质、特点和原则

一、导游服务的性质

从世界各国导游服务的形式与内容看，导游服务的性质除了其自身的服务性以外，主要表现在以下四个方面：

（一）社会性

现代旅游不再是少数人的专利，而是广大民众普遍参加的一种大众化活动，是社会的一种普遍现象。作为代表本国或本地区承担各方旅游者接待任务的导游，在旅游活动中始终处于“轴心”和“主导”地位，是旅游的组织者和引导者。

（二）文化性

现代旅游实质上是一种大规模的文化交流活动。导游人员是文化传播的使者，一个国家和地区的民情风俗和历史文化以及现代文明和自然风光的传播和展示，都要靠导游员的工作来完成。通常，一个国家和地区对导游人员的文化修养和知识结构要求都比较高，导游人员必须是一个“上知天文，下通地理”的“杂家”。

（三）经济性

导游服务的职业化，决定了导游从业人员是以提供有偿的导游服务来实现自己的劳动价值，从而获得正当的经济收入。国家可以通过导游服务直接创收外汇、回笼货币、积累资金。导游人员还能通过提供优质服务，招徕回头客，扩大客源，宣传旅游商品，促进人们参与经济交流等手段，间接增加本国和本地区的收入。在发展中国家，导游服务的这种经济性功能尤为得到重视和肯定。

（四）涉外性

加大宣传和招徕力度，积极拓展国际旅游市场，几乎是世界各国政府发展本国旅游业所采取的一种基本战略。国际旅游包括入境旅游和出境旅游。对于入境旅游，旅行社主要提供接待式的导游服务；对于出境旅游，旅行社主要提供陪同式的导游服务，两者都具有明显的涉外性质。

中国作为一个文明古国和社会主义国家，历来重视旅游服务的这种涉外性质。早在 20 世纪 60 年代，政府就明确提出导游人员要“三过硬”（即思想过硬、业务过硬、外语过硬），要做“五大员”（即宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员）。这些要求主要是根据导游服务的涉外性而提出的，至今对导游人员队伍建设仍具有指导意义。

二、导游服务的特点

导游服务与其他服务形式相比，有许多不同的特点，归纳起来主要有以下四个方面：

（一）独立性强

独立性强是导游服务最突出的特点。按照导游职责的规定，旅游团领队是出境旅游团的领导者和代言人；全程陪同导游员对所带领的旅游团的旅游活动负有全责，在整个旅游活动中起主导作用；地方陪同导游员是旅游接待计划在当地的执行者，是当地旅游活动的组织者。无论是领队、全程陪同导游员还是地方陪同导游员，他们在导游服务中都要独当一面，独立完成自己所承担的服务工作。

（二）复杂多变

导游的接待对象是来自不同的国家和地区，他们有不同的宗教信仰，有不同的爱好，有不同的年龄和职业。在旅游过程中，旅游者还要不断地由一个旅游目的地向另一个旅游目的地转移，需要沿途各供给部门的配合与协调，空间覆盖面大，工作关联度高。这就构成了导游服务从对象到内容都非常复杂，而且情况多变，导游稍有疏忽，可能就会造成难以挽回的影响和损失，使自己陷入难以自拔的窘境。因此，导游员一定要有强烈的事业心和责任感，要有很强的

组织协调和公关能力。

（三）跨文化性

现代旅游是一种包括文化、经济、政治内容在内的，跨越国家与地区、跨越民族与宗教、跨越性别与职业的综合性活动。正是从这个意义上说，现代旅游实际上是一种跨文化的交流活动。有文化就有差异，有差异就有碰撞。所以，导游人员一定要了解不同国度的文化差异，适应旅游活动的跨文化性，选择服务对象能够理解和接受的语言表达方式，取得理想的服务效果。

（四）服务的高体能、高智能和高技能性

导游服务不同于一般行业的服务。导游服务既要承担旅游者大范围的生活服务，还要承担语言翻译和导游讲解，引导旅游者去发现美，享受美，回答并处理旅游者的各种问题。导游服务是一种典型的高体能、高智能和高技能的服务，没有丰富的知识和专业技能，没有良好的综合素质和独立工作的能力，不可能圆满地完成一个旅游团队的导游服务任务。

三、导游服务的原则

（一）“宾客至上”原则

“宾客至上”是中外服务性行业的一句名言。为了使“宾客至上”的原则能够在服务中得到充分的体现，使宾客得到最大的满足，各个国家都在理论上进行深入的探讨并在实践中着力奉行。从旅行社和导游服务来说，实现“宾客至上”必须解决好以下几个问题：

（1）“宾客至上”就是要在价值取向上实现以“企业为中心”转移到“以客人为中心”。具体地说，就是要把经营视野和工作情感都集中到旅游者身上，因为没有旅游者，旅行社就没有了市场，导游人员就没有了服务对象，最终则失去了自己的社会价值和生存空间。

（2）“宾客至上”就要使导游人员树立“顾客满意”的理念，全心全意为旅游者服务，实现“零缺点”的服务目标。“零缺点”是美国克劳斯比先生于 20 世纪 60 年代提出的一种质量管理理念。他认为，企业的劣质产品会导致消费者的不满，并增加企业的管理费用。因此，企业必须以“零缺点”的要求来控制产品质量。导游要保证服务质量，做到“顾客满意”，同样必须以“零缺点”为目标，对自己的服务质量加以控制。

（3）“宾客至上”要求导游人员要研究旅游者的消费心理与消费需求，不断进行服务创新。导游服务面对的是不断变化的服务对象和不断变化的服务环境与服务内容。为此，有人说导游服务天天都在不断地创新。而有些导游人员的服务对象变了，服务环境和内容变了，但是他的服务方式与服务风格却没有变，以不变应万变。这种没有创新的导游服务，就谈不上什么服务质量。

（二）“安全第一”原则

安全是旅游的生命，没有安全就没有旅游。因此，导游服务必须时刻把安全放在第一位，确保旅游者的人身和财物安全。如碰到意外事故，导游员应尽最大努力，使事故对旅游者造成的损失控制在最小限度。

（三）针对性原则

导游服务的对象是千差万别的，这就决定了导游服务必须要有针对性。针对性包括以下两个层面：

(1) 旅游接待计划和活动安排要有针对性。导游人员在拟定接待计划和活动安排时,事先一定要认真研究接待对象的具体情况,如旅游者的性别、年龄、职业、文化程度、宗教信仰、生活习俗、兴趣爱好、出游动机,等等。然后,在分析他们的共同特点和个别差异的基础上,有针对性地拟定旅游接待计划和活动安排,以保证旅游者对整个接待计划和活动安排的满意度。

(2) 导游服务的具体行为要有针对性。旅游接待计划和活动安排的针对性一般只能考虑和满足团队中大多数旅游者的需要,不可能顾及团队中每一个人。每个旅游者的需要只能通过针对性或个性化的服务予以解决。因此,导游人员在接待服务过程中绝对不能只满足于执行旅游团队(者)接待计划和活动安排,要善于在接待规格不变的条件下,根据每个旅游者的不同兴趣和爱好,以及自然环境条件的变化,提供多种模式、多种方式、多种风格的服务。

(四) 规范性原则

规范化的导游服务是衡量导游质量的基本依据,也是导游服务质量的基本保证。导游服务的规范性主要包括两个方面:

(1) 导游服务要以旅游合同或约定为依据。按照旅行社业务规范要求,凡是旅游者向旅行社购买了旅游产品后,双方都要签订旅游合同,散客可以采取约定的形式,然后组团社依据合同或约定的内容向领队和接待社下达旅游接待计划。可见,旅游合同(约定)是组团社对旅游者的一种具有法律约束力的服务承诺。旅游接待计划是旅行社这种承诺的具体化,或者说是实施承诺的行动方案。接待计划既是组团社和接待社之间业务往来的契约性文件,又是地方陪同导游员安排旅游团(者)在当地活动日程的文字依据和接待服务结束后向组团社结算的凭证。

(2) 导游服务要执行国家和行业导游服务标准。如第一节所述,国家技术监督局发布的《导游服务质量》和国家旅游局发布的《旅行社国内旅游服务质量要求》,这两个标准对导游的服务行为做了具体规范,具有权威性和强制性。国家旅游局在《旅行社管理条例实施细则》中明确提出:“旅行社应当为旅游者提供约定的各项服务,所提供的服务不得低于国家标准或行业标准。”

导游服务的国家标准和行业标准是导游人员向旅游者提供导游服务的指南,也是旅游行政管理部门处理旅游投诉、考核导游人员的基本依据,因为只有导游人员在导游服务工作中认真执行了这两个标准,旅行社兑现在旅游合同中的承诺才有基本保证,导游人员与旅游者的良好关系才都能得以维持,旅行社和导游人员在旅游消费市场上才能获得比较稳定的信誉。

第四节 导游服务质量

一、导游服务质量概念

导游服务是旅行社产品的核心,属于无形产品的范畴。因此,导游服务质量也就成了旅行社产品质量的关键。

导游服务质量是指导游执行旅游合同、国家和行业标准的程度和旅游者对其服务满意程度的总和。即导游服务质量以维护旅游者利益为根本出发点,以旅游合同和国家与行业标准为依据,以旅游者的满意程度为准绳。导游服务质量是旅游合同、国家与行业标准和旅游者满意程

度的高度统一。导游服务质量与旅行社产品的组合性相联系,涉及交通服务质量、住宿服务质量、餐饮服务质量、参观游览服务质量、购物服务质量、娱乐服务质量,等等。如果按产品类型划分,导游服务质量又可分为全包价产品质量、半包价产品质量和小包价产品质量等。

在现实生活中,人们总是把导游服务质量与导游服务档次及价格相联系。因为在市场经济条件下,导游人员是以自己的服务成果来实现自己的劳动价值的。所谓导游服务质量,从旅行社产品销售的角度是按质论价,从旅游消费者的角度是根据导游服务质量来确认旅游产品的含金量。优质的导游服务,从本质上说就是要使旅游消费者感到“物有所值”,获得“心灵上的满足”。从这个意义上说,导游人员向旅游者提供合格的导游服务,就保持了自己的服务质量与服务价格的平衡。

二、导游服务质量标准

综合国家技术监督局《导游服务质量》和国家旅游局《旅行社国内旅游服务质量要求》提出的要求,导游服务质量标准主要有以下七个方面。

(1) 体现旅游者愿望。旅行社提供的旅游产品要符合旅游者的愿望,满足不同消费层次的需要,它体现了旅游行业“宾客至上”的服务宗旨。

(2) 保障安全。安全是导游服务的第一原则。旅行社向旅游者提供的旅游产品必须要有安全保障。

(3) 安排合理。旅行社开发的旅游产品,路线安排要合理、连贯性强,并且有一定的系列化程度,以提高旅游效率和旅游质量。

(4) 确保履约。旅行社必须与旅游者签订旅游合同,并确保履约。发生意外情况时,应有合理对策,以维护旅游者的权益。

(5) 导游服务到位。导游服务包括全程陪同导游员服务和地方陪同导游员服务。全程陪同导游员服务包括接待准备工作、首站(入境站)接团服务、进住饭店服务、核对和商定日程、各站服务、离站服务、途中服务、末站(离境站)服务和处理遗留问题等。地方陪同导游员服务包括服务准备工作、旅游团(者)抵达前的服务安排、入店服务、核对和商定节目安排、参观游览过程中的导游讲解、旅游团(者)就餐、购物服务、文娱节目安排和送站服务,等等。

(6) 正确处理导游服务过程中发生的各种问题与事故。如路线或日程变更的处理,旅游者丢失证件、钱物和行李的处理,旅游者伤病、死亡的处理,等等。

(7) 导游人员的良好素质。导游人员的良好素质是保证导游服务质量的基本条件。导游人员的基本素质包括爱国主义意识、政策法规观念、职业道德、组织协调能力、应变能力和仪容仪表等。

三、实现导游优质服务的途径

导游服务质量是导游的生命。没有质量的导游服务对旅游者的旅游兴趣必然产生严重的消极影响,对旅游市场形成毁灭性的打击。为此,不断提高导游服务质量应成为每个导游人员的永恒目标。

确保导游服务质量的途径只有一条,即规范化服务加个性化服务。

规范化服务也叫标准化服务。规范化服务就是按照国家和旅游行政管理部门所制定的统一

标准,对旅游者提供导游服务。导游服务标准是旅游者共同需求的反映,是导游服务实践普遍经验的总结。规范化服务提供的是最基本的服务质量,而不是优质服务。

个性化服务又称为特殊服务。个性化服务是导游人员在规范化服务的基础上,针对旅游者不同的兴趣爱好和个别要求所提供的一种服务。

四、导游服务质量的监督与管理

导游服务具有独立性强、复杂多变等特点,所以导游服务质量监督与管理的难度较大,具体表现在:导游服务的无形性,难以对质量进行量化管理;导游服务的独立性,难以实行全面质量管理;导游服务的关联度,使质量管理的弹性加大。

国家和旅游行政管理部门在不断加大对导游服务质量监督与管理的力度的同时,建立和完善了一套适合中国国情的导游监督与管理的运行机制,主要有:

(一) 建立和完善了多层次的导游服务质量监控系统

此项措施主要表现在建立和完善由国家旅游局、省(自治区、直辖市)旅游局、县(市)旅游局质监所和旅行社质监所(小组)在内的四级质量监督管理系统。《导游服务质量》明确规定:“各旅行社应建立、健全导游服务质量的检查机构,依据本标准对导游服务进行监督检查。”“旅游行政管理部门依据本标准检查导游服务质量,受理旅游者对导游服务质量的投诉。”旅行社质监所(小组)的主要任务是经常按照“导游服务质量标准评定参数”去衡量、测定导游人员在导游过程中的服务质量,并把评定结果记录在案。各级旅游行政管理部门质监所则不定期地进行抽查,发现问题则发出“黄牌警告”,对导游人员在导游服务过程中出现的各种偏差进行及时纠正。

(二) 建立旅游者评议制和投诉制

旅游者是导游服务的直接感受者,他们对导游服务质量的评判最具权威性。为此,国家旅游局《旅行社国内旅游服务质量要求》规定,旅行社应向旅游者发放并回收“征求意见表”,旅行社应开展有目的、有计划、有选择地回访旅游者的工作。旅行社应根据旅游者的合理建议和意见,采取有效措施改进服务工作,不断提高旅游服务质量。旅行社应设专职负责处理旅游者的投诉。

为了确实保护旅游者的利益,加强旅行社应付各种旅游责任风险的能力,国家旅游局还颁布了《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》和《旅行社投保旅行社责任保险规定》。

(三) 建立导游人员的考核制度

根据有关规定,导游人员的考核分在职导游人员和兼职导游人员。在职导游人员的考核主要通过年审进行。年审中,回收的“海外旅游者意见表”对导游人员服务的评价,以及旅游者返回后来信对导游人员的表扬或投诉情况,成为旅行社和旅游行政管理部门对导游人员评价的重要依据。兼职导游人员的考核则主要通过导游工作进行考核。旅游者的评价、表扬或投诉信函等情况被列为考核的重要内容。

思考题

1. 托马斯·库克对近代导游服务有何贡献?
2. 什么是导游服务?导游服务在旅游业中的地位与作用是什么?

3. 导游服务的性质、特点和原则是什么？导游服务中如何实现“宾客至上”？
4. 请用实例说明导游服务的高体能、高智能和高技能性。
5. 如何理解导游工作的独立性？
6. 什么是导游服务质量？导游服务质量主要有哪些标准？如何实现优质化的导游服务？