



新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

导游实务

主编

黄明亮



出版社

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

导游实务

主 编 黄明亮

副主编 朱彩云 刘德兵

高等教育出版社

内容提要

本书是新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材之一。

本书主要内容有:导游服务概述、导游服务的性质、特点与原则;导游人员的素质职责以及培训、考核与管理;旅游团队导游服务程序与内容;散客导游服务程序与内容;导游服务技能;突发事件和事故的预防与处理;导游服务中一般问题和个别要求的处理;导游服务的相关知识。

本书可作为高职高专院校旅游服务专业教材,也可供企事业单位相关从业人员培训、自学使用。

图书在版编目(CIP)数据

导游实务 / 黄明亮主编. —北京: 高等教育出版社,
2004.6
ISBN 7-04-014820-X

I. 导... II. 黄... III. 导游—高等学校: 技术学
校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 059150 号

责任编辑 钱正英 封面设计 吴 昊 责任印制 蔡敏燕

书 名 导游实务
主 编 黄明亮

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
传 真 021-56965341

购书热线 010-58581118
021-56964871
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
<http://www.hepsh.com>

排 版 南京理工排版校对有限公司
印 刷 上海市印刷七厂

开 本 787 × 960 1/16
印 张 14
字 数 262 000

版 次 2004 年 7 月第 1 版
印 次 2005 年 7 月第 2 次
定 价 18.10 元

凡购买高等教育出版社图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

编 委 会

(按姓氏笔画排列)

主任委员:

李 刚 无锡商业职业技术学院党委书记 教授

副主任委员:

马元兴 无锡商业职业技术学院副院长

张立彬 黑龙江旅游职业技术学院副院长

赵恒伯 江西旅游商贸职业学院院长

曹少华 长沙商贸旅游职业技术学院院长

委员:

刘叶飘 九江学院旅游系主任

李贤政 浙江商业职业技术学院烹饪旅游系主任

吴 玲 江西旅游商贸职业学院旅游系党总支书记

张志宇 山西财贸职业技术学院旅游系主任

林增学 桂林旅游高等专科学校管理系主任

郭 胜 无锡商业职业技术学院旅游管理系主任

姜福金 青岛职业技术学院旅游学院院长

徐桥猛 无锡商业职业技术学院旅游管理系副主任

黄明亮 江西旅游商贸职业学院旅游系主任 教授

编写说明

21 世纪,旅游业进入蓬勃发展时期,根据世界旅游组织的预测,2020 年我国将成为世界最大的旅游目的地和第四大旅游客源国。旅游业表现出的科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源得到充分发挥等显著特征以及旅游业强劲增长的势头,已经成为我国国民经济新的增长点和许多地区国民经济的支柱产业。

我国旅游教育事业和我国改革开放同步。二十多年来,旅游教育事业的发展迅猛,到 2002 年末,全国高、中等旅游院校有约 113 所,在校学生达到 41.7 万人,形成了以中等职业教育为起点,并有高职高专教育、普通本科教育和研究生教育与各类型人才培养相结合的多层次、多渠道教育体系,为我国旅游业的发展作出了重要的贡献。党的十六大确定的全面建设小康社会的目标和加入 WTO 后旅游业发展的新形势,对旅游教育提出了新的要求。研究和解决旅游业发展过程中的现实问题,从而为旅游业的持续健康发展贡献力量,是各类旅游教育院校义不容辞的重要任务。

旅游学科是一门新兴学科,教材建设是旅游教育的主要任务,是旅游教学管理和旅游专业建设的重要环节,也是保证旅游学科教学质量的重要途径。全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会在全国高职高专旅游服务类院校的专业建设,取得了可喜的成绩。本套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材就是全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会的成果之一。

本套规划教材包括三个专业共 27 本,分别是,旅游管理专业 11 本:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《中国旅游景观》、《导游实务》、《模拟导游》、《旅游营销》、《导游情景英语》、《旅游信息管理技术》、《旅行社经营管理》、《旅游服务心理学》、《中国旅游地理》。酒店管理专业 9 本:《现代酒店管理》、《酒店营销学》、《康乐服务与管理》、《现代酒吧服务与管理》、《酒店前厅运转与管理》、《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮企业经营管理》、《酒店英语会话》。烹饪工艺专业 7 本:《中餐烹调工艺》、《西餐烹调工艺》、《烹饪原料学》、《面点制作工艺》、《烹饪营养学》、《烹饪卫生与安全》、《食品雕刻与冷拼工艺》。我们计划用两年左右的时间完成全套教材的编写出版工作。

充分体现职业技术学院培养目标和办学特色是这套教材的重要指导思想。为了把握这一指导思想,编者的选择以位于职业院校教学一线的、富有教学经验的双师型专任教师为主,教材的内容遵循理论与实践相结合原则、实用性原则、针对性原则,大

胆引入最新旅游管理的科研成果和成功的实践经验,使这套教材具有时代特色和职业教育的气息。这是一种尝试,同时,我们坚信这是我国旅游服务高等职业教学的发展方向。

这套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材是旅游高等职业教育工作者的大胆的教学改革实践,不可避免地存在许多问题,我们真诚请求专家、学者、广大教师和学生提出宝贵的意见,我们将认真收集意见,修改完善,使这套教材成为旅游服务类高等职业教育的“品牌”教材。

新世纪高职高专旅游服务类专业
规划教材编写委员会

2004年3月

前 言

加入 WTO 的中国要在 2010 年实现世界旅游强国的宏伟理想,这意味着我国旅游业的发展前景无限广阔、美好,然而我们所面临的国际竞争也将更加激烈。

旅游服务质量是旅游业竞争力的重要因素,亦是旅游业发展的生命线。导游是旅游业的灵魂,导游工作是旅游业中最具代表性的工作,导游服务是旅游服务质量最重要的环节之一。为此,培养素质高、知识面宽、服务规范、综合业务能力强的优秀导游员队伍已经成为我国旅游业发展的迫切需要,是我国高等旅游职业教育的重要任务之一,也是我们编写本教材的最高目标。

在编写过程中,我们认真总结了课堂教学经验以及多年来旅行社工作和辅导学生实习的实践经验和体会,按照专业要求和行业需要,力求在深入进行理论阐述的基础上,提供充分的实例,在导游技能培养方面,注重科学性、实用性、现代性和可操作性。

为了进一步提高导游人员的带团能力,在编写过程中,我们除了参阅已有的同类教材和研究成果,还在导游人员实际操作技能方面提出了两点新的创意:①强化导游人员带团游览过程中各个阶段的讲解技能和在讲解不同旅游资源时的各种技巧;②强化导游人员的才艺。

本书各章编写分工如下:朱彩云(第一、二章);魏芬(第三章);唐琛(第四章);黄明亮(第五、七章);刘德兵(第六章);项园园(第八章)。

本书编写大纲的拟定和统稿由黄明亮、刘德兵负责。

本书在编写过程中,始终得到高等教育出版社的指导与帮助,同时还借鉴与采纳了导游界众多有识之士的研究成果,在此一并表示感谢。

旅游业是一个不断发展变化的行业,尽管我们力求反映最新的行业动态和理论成果,但疏漏之处依然在所难免,恳请读者和业内人士不吝赐教。

编者

2004 年 3 月

目 录

第一章 导游服务	1
第一节 导游服务概述	1
第二节 导游服务的性质、特点、地位与作用	10
第三节 导游服务的原则	16
本章小结	18
主要概念与术语	18
思考题	19
案例分析题	19
第二章 导游人员	21
第一节 导游人员概述	21
第二节 导游人员素质	24
第三节 导游人员的培训、考核与管理	33
第四节 导游人员的职责	39
本章小结	43
主要概念与术语	43
思考题	43
案例分析题	43
第三章 旅游团队导游服务程序与内容	45
第一节 地陪导游服务的程序与内容	45
第二节 全陪导游服务的程序与内容	62
第三节 出境领队服务的程序与内容	67
本章小结	71
主要概念与术语	71
思考题	71
案例分析题	71

第四章 散客导游服务程序与内容	74
第一节 散客旅游概述	74
第二节 散客旅游服务的类型	77
第三节 散客旅游服务程序与内容	81
本章小结	85
主要概念与术语	85
思考题	85
案例分析题	86
第五章 导游服务技能	87
第一节 导游带团技能	87
第二节 导游语言技能	95
第三节 导游讲解技巧	105
第四节 自然景观导游讲解技巧	115
第五节 人文景观导游讲解技巧	121
第六节 导游人员的旅途才艺及其应用	126
本章小结	129
主要概念与术语	130
思考题	130
案例分析题	130
第六章 突发问题和事故的预防与处理	132
第一节 处理突发问题和事故的原则、依据	132
第二节 旅游活动中事故的预防	135
第三节 旅游活动计划变更及接(送)站易发生问题的处理	139
第四节 旅游者丢失证件、钱物和行李的处理	142
第五节 旅游者走失、患病和死亡的处理	145
第六节 旅游者越轨言行的处理	149
第七节 旅游安全事故的处理	150
本章小结	153
主要概念与术语	153
思考题	153
案例分析题	154

第七章 导游服务中一般问题和个别要求的处理	156
第一节 处理问题和个别要求的原则.....	156
第二节 旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理	157
第三节 旅游者要求自由活动和转递物品的处理.....	161
第四节 旅游者要求亲友随团活动、中途退团或延长旅游期限的处理	162
第五节 旅游者投诉的处理.....	164
本章小结.....	166
主要概念与术语.....	167
思考题.....	167
案例分析题.....	167
第八章 导游服务相关知识	169
第一节 旅行社业务知识.....	169
第二节 出入境知识.....	173
第三节 交通邮电知识.....	177
第四节 货币、保险知识	182
第五节 我国主要少数民族、港澳台地区和部分客源国的禁忌	185
第六节 卫生保健知识及其他.....	191
本章小结.....	194
主要概念与术语.....	195
思考题.....	195
案例分析题.....	195
附录一 度量衡换算表	196
附录二 摄氏度和华氏度换算公式	198
附录三 北京时间 12 时与世界主要城市当地时间对照表	199
附录四 导游人员管理实施办法	200
附录五 导游服务质量	204
参考文献	211

第一章

导游服务

学习目标

- 了解导游服务的产生和发展趋势。
 - 理解导游服务的概念。
 - 熟悉导游服务的性质、特点、地位和作用。
 - 掌握导游服务的原则。
- 旅游活动自古有之。随着社会、经济的不断发展,人们生活水平的不断提高,以及人们思想观念的变化,旅游活动越来越普及,参加旅游的人越来越多,旅游活动的范围也越来越广,现已成为当今人类社会规模最大的社会活动。导游服务是旅游服务的一个重要部分,经过一个漫长的发展历程,导游服务由初期的向导服务发展到今天集向导、导游讲解(翻译)和生活照料于一身的综合服务。导游服务正随着大众旅游活动的兴起而蓬勃发展。

第一节 导游服务概述

一、导游服务的概念

导游服务是指导游人员受旅行社委派,代表旅行社按计划组织协调旅游活动,包括提供接待、咨询服务、陪同旅游者参观游览、讲解旅游景点及其相关知识、安排旅游者生活及活动等工作。导游服务的目的,是满足旅游者求新、求奇、求知的愿望和旅游生活的相关需要,从而带给旅游者一次完美的旅游历程。

导游服务概念的内涵包括以下几个方面:

- (1) 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即使取得导游证,也不得私自接待旅游者。

(2) 导游人员的主要业务是接待旅游者,既包括在旅游者出游前向其提供接待、咨询工作,也包括在陪同旅游者旅行、游览过程中向其提供讲解服务和旅途生活服务。

(3) 导游人员向旅游者提供的接待服务,对于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,对于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旅游者的合法权益,因为导游服务工作是旅游者顺利完成旅程的主要依托。

因此,导游服务是整个旅游过程中的灵魂,导游人员在旅游过程中的服务艺术、服务技能、服务效果和组织能力,不仅对游客综合的旅游感受形成最直接的影响,还会直接影响到整个旅游行业的信誉,对旅游经济的发展产生直接或间接的影响。

尽管 21 世纪给旅游事业的发展带来了机遇,但同时也给导游服务工作带来挑战。随着国际国内旅游市场竞争的加剧,旅游者越来越寻求旅游过程中的知识性和文化性,新兴旅游活动模式不断出现,这些都对旅游事业和导游服务提出了更高的要求。显然,纯向导行为的导游服务方式是找不到市场的。导游服务工作必须增加知识含量,即在导游宣传讲解中要增加新的知识、新的信息,这就要求导游人员必须具有较为广博的知识,不仅是“杂家”,而且要逐步成为专家型导游。同时,由于导游服务依赖于高科技手段,如网络旅游、网络导游及同步摄、放像等,因而导游人员还必须掌握相应的现代科学技术,使导游服务工作更趋于完善。

二、导游服务的产生和发展

随着经济的发展、现代交通工具的出现以及人类社会需求层次的不断提高,商业性旅游活动产生。人们从一地到另一地旅游有诸多不便,导游这一职业便应运而生,进而出现专门为人们出游服务的旅行社。可以说,导游服务是随着消遣型旅游活动的出现而产生的,并随着旅游业的不断兴旺发达而日趋成熟。

(一) 古代旅游活动

人类社会由原始社会进入奴隶社会后,生产力的发展所带来的剩余劳动产品归奴隶主占有,他们不再满足于生活起居上的享乐,而开始了以巡视、巡游为名义的享乐旅行。到了封建社会,出现了士人、学子的漫游,特别是封建社会的中后期,以求学为目的的教育旅行、以保健为目的的疗养旅行、以探险为目的的航海旅行以及以经商为目的的跨国旅行等发展了起来。在这些旅游活动中,往往配有熟悉当地环境的人做向导,他们不仅引路,还能介绍沿途的名胜、景点和当地的风俗民情。他们提供的服务在某些方面已有些类似于现代的导游服务。不过,那些当向导的人不能以此为生,他们收受的只不过是旅游者赏赐的“盘缠”和“酒钱”(类似于现代的“小费”)。总

之,在古代的旅游活动中,虽然产生了向导,提供了原始的导游服务,但是未成为一种职业,难以产生向导队伍。

（二）商业性导游服务的产生

资本主义生产关系的建立,特别是18世纪60年代英国开始的产业革命以及随后美、法、德、日在19世纪完成的产业革命,大大促进了生产力的发展和经济的繁荣。由于蒸汽机技术在交通运输中的应用,出现了速度快、运载量大的火车和轮船,从而使这个时期的旅游活动获得了突破性的发展。

世界公认的第一次商业性旅游是1841年由英国人托马斯·库克(Thomas Cook)组织的。托马斯·库克,1808年11月22日生于英格兰德比郡墨尔本镇,自幼家境贫寒,10岁辍学从业。出于宗教信仰的原因,他极力主张禁酒。1841年7月初,在他居住的莱斯特城不远的拉夫巴勒要举行一次禁酒会。为了壮大这次大会的声势,托马斯·库克在莱斯特城张贴广告、招徕游客。1841年7月5日托马斯·库克包租了一列火车,运送了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,团体收费每人1先令,免费提供带火腿肉的午餐及小吃,还有一个唱赞美歌的乐队跟随。这次旅行成为公认的近代旅游活动的开端。在这次旅游活动中库克自始至终随团陪同照顾,可以说是现代旅行社全程陪同的最早体现。

1845年,托马斯·库克正式开始从事履行代理业务,并在当年夏季组织了350人从莱斯特到利物浦的包价旅游,包括火车票、住宿费和途中游览卡那封城堡和斯诺登山的费用。为了这次去利物浦的旅游活动,托马斯·库克考察了旅游线路,组织产品,宣传广告,销售组团,出版了《利物浦之行手册》,亲自随团陪同导游并一路上在多处雇用了地方导游。在这次旅游活动中出现了商业性的导游人员。

在成功组织前往利物浦的团体消遣旅游后不久,“托马斯·库克旅游公司”在莱斯特问世,一开始就以“为一切旅游公众服务”为宗旨——近代旅游业于是诞生。

托马斯·库克旅游公司于1855年组团前往法国旅游,全程活动一次性包价(不包括餐饮费),开创了国际包价旅游的先河。1872年,托马斯·库克组织了环球旅游,使他和他的旅游公司名声大噪,托马斯·库克的名字在欧美地区家喻户晓,成了旅游的代名词。后来欧洲及北美诸国和日本纷纷效仿库克组织旅游活动的成功模式,先后组建了旅行社或类似的旅游组织,招募陪同或导游,带团在国内外参观游览。这样,在世界上逐渐形成了导游队伍。第二次世界大战后,大规模的群众性旅游活动崛起并得到发展,使导游队伍迅速扩大。到目前为止,几乎世界各国都拥有一大批优秀的专职和兼职导游队伍。由此可见,专业导游队伍是在旅行社产生之后逐步形成和发展起来的。

（三）中国旅行社的发展

中国近代旅游业起步较晚。20世纪初,英国“通济隆旅行社”(其前身为托马

斯·库克父子旅行社)、“运输旅游公司”以及一些外国旅行社为满足一些冒险家、政客及高层人士探索东方文明的好奇心,开始在中国上海、哈尔滨等地开设办事处,组织旅游活动,并雇用一些中国人充当向导,这就是在我国最早出现的、受外国人雇佣的导游员。1923年8月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同仁的支持下,在该银行下创设了旅游部。1927年6月,旅游部从该银行独立出来,成立了中国旅行社,其分社遍布华东、华南等15个城市,成为我国第一家旅行社。此后中国其他一些重要城市也相继成立了旅行社和旅游组织,承担了近代中国人旅游活动的组织工作,同时也出现了第一批中国导游人员。1949年10月1日中华人民共和国成立以后,我国三大旅行社相继成立。

1. 中国旅行社(“中旅”,CTS) 1949年11月19日厦门有关部门接管了“华侨服务社”,创立了新中国第一家华侨服务社。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,中国旅行社成立,并与华侨旅行社合署办公,统称中国旅行社。

2. 中国国际旅行社(“国旅”,CITS) 1952年中国成立“国际活动指导委员会”。1953年南汉宸和刘贯一了解了苏联国际旅行社情况后,决定筹建中国国际旅行社。经周恩来总理提议和当时政务院的批准,1954年4月15日“中国国际旅行社”在北京西交民巷4号正式成立总社。1954年4月28日,政务院同意在天津、上海、南京、广州、杭州、武汉、沈阳、哈尔滨、南宁、安东(今丹东)、大连和满洲里等12个城市设立分社。

3. 中国青年旅行社(“青旅”,CYTS) 1979年11月16日成立了全国青联旅游部,1980年6月27日经国务院正式批准,中国青年旅行社成立。自此,国、中、青三大全国性旅行社承担了绝大部分海外来华游客的招徕和接待工作以及国内游客的旅游业务,随之导游人员的队伍也迅速壮大。特别是改革开放以来,随着我国经济的迅速发展,旅行社迅猛发展起来。据2001年末统计,全国旅行社已有10532家。其中,国际旅行社有1310家,国内旅行社9222家。旅行社的迅速发展也造就了数以万计的专、兼职导游员,其中也包含许多富有创新精神的高素质

的导游员。

三、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:实地口语导游方式和物化导游方式(其中包括多媒体导游方式)。

第一节 导游服务概述

（一）实地口语导游方式

实地口语导游方式，亦称讲解导游方式，是指导游人员在游客旅行、游览途中所作的介绍、交谈和问题解答等导游活动。实地讲解导游是目前主要的导游方式，不仅不会被其他导游方式所替代，而且在导游服务中将永远处于主导地位，这是因为：

1. 有利于旅游活动中的人际交往和情感交流
游客在旅游过程中除了观赏、愉悦身心外，还参加了寻求异域文化的社会活动，需要交往和交流，而导游人员在讲解和服务过程中，不仅使游客对当地风俗和居民情况产生了直观印象，而且还增进了人们直接的了解和情感交流。

2. 有利于提供个性化导游服务
导游人员在服务中会遇到各种各样的旅游者，他们的社会背景不同，知识层次不同，旅游动机也不相同。导游讲解贵在灵活，妙在变化，单纯依靠图文声像一类千篇一律的固定模式介绍旅游景点，是不可能满足不同游客需求的。导游人员可以通过实地口语导游方式掌握游客对旅游景点的喜好程度，在与游客接触和交谈中，了解不同游客的想法和出游目的，然后根据游客的不同需求，在对参观游览的景物进行必要介绍的同时，有针对性、有重点地进行讲解，使每位游客在旅游活动中都有所收获。

3. 有利于及时解决各种问题
现场导游情况纷繁复杂，旅游过程中，随时有游客提出各自感兴趣的，甚至稀奇古怪的问题和要求，随时可能发生无法预料的事件。这些情况都需要导游人员沉着应对，妥善处理。通过实地讲解导游服务，可以及时解决和处理各种突发事件，这是物化导游方式所无法替代的。

（二）物化导游方式

物化导游方式分图文导游方式、声像导游方式和多媒体导游方式三种。

1. 图文导游方式

图文导游方式包括各种导游图、交通图、各种旅游指南（如宣传册、画册、产品介绍、路标指南等）。这种方式简明、方便、图文并茂、制作价廉快捷，能起到良好的导游作用。一些文学诗词作品也会起到指导出行游览的作用。

2. 声像导游方式

声像导游方式包括影片、录像、幻灯片等，可通过声音、影像给游客以深刻的印象，帮助游客了解旅游目的地的概况，起到导游的效果。声像导游的影片、录像一般多采取音乐伴随解说的方式，用画面和画外音来达到效果。声像导游方式在重大参观项目、旅游博览会和大型旅游活动中常用。

在旅游业发达的国家和地区，人们极为重视图文声像导游。在各大中城市中的旅游景点以及机场、火车站、码头等处都有“旅游服务中心”或“旅游问讯处”，那里摆满了各种印刷精美的旅游宣传资料，方便游人参观游览并帮助他们比较深刻、全面地

理解和欣赏重要景观,从而获得更多美的享受。

3. 多媒体导游方式

这是一种利用计算机和现代通信技术开发的导游方式,发展非常迅速。多媒体导游方式的特点是充分利用各种传输媒体,与旅游者进行双向交流。比如游客可以利用旅游咨询处或公共场所的多媒体信息查询系统,根据自己的喜好、闲暇时间、经济状况,通过电脑键盘、触摸屏等在旅游信息数据库中进行查询、交流、组合以及购买旅游产品。广义的说,因特网上的旅游网站,就是很不错的多媒体导游系统。

概括起来,物化导游方式由于充分利用了高科技手段,使得导游信息既多又快,对旅游者来说十分方便。它还可以解决许多以往无法解决的问题,比如游客出游前,可以通过因特网在家里事先安排好线路、食宿和机票等事宜,并在网上预先详细了解目的地的风俗民情和注意事项等。尽管如此,同实地口语导游方式相比,物化导游方式仍然处于从属地位,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。

四、导游服务的范围

导游服务的范围是指导游人员向旅游者提供服务的领域,也就是导游人员业务工作的内容。在旅游接待工作中,目的地给旅游者提供的服务是多方面的,包括食、住、行、游、购、娱、邮电通讯、医疗、入出境等,导游人员提供的服务虽然只是其中的一部分,然而却是最重要的。导游服务的涉及面很广,可以说无所不包,但大体上可归纳为两大类:陪同参观、介绍、讲解服务和安排旅游生活服务(见图 1-1)。



图 1-1 导游服务范围示意图

1. 陪同参观、介绍、讲解服务

陪同参观、介绍、讲解服务包括旅游者在目的地旅行期间的沿途讲解服务、景区(点)的图文介绍和导游讲解及座谈访问时的外语或地方方言口译服务。

导游陪同参观、介绍讲解服务有助于传播文化、增长知识、增进了解。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及其民族的历史文化、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,使游客对游览地的社会文化和精神风貌有切身体验,增长知识,获得更多的旅游乐趣和精神享受。陪同参观、讲解缩短了人们的心理距离,增加了感情交流,还可以在某种程度上弥补生活服务中的某些不足,消除因生活服务不尽如人意而造成的不愉快。

2. 安排旅游生活服务

安排旅游生活服务包括迎来送往、上下站联络、吃住生活照料、购物服务、安全服务等。

在现代旅游中,游客以实现享受需求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。首先,导游人员除了处理迎送游客、帮助游客住店离店、安排行李运送、注意保护游客安全等日常事务外,还负责与饭店、餐馆、商店等提供旅游接待服务的相关部门进行必要的协调、沟通,使游客在旅游期间的生活方便、愉快。其次,提供令人满意的旅行生活服务,可使游客对导游人员产生信赖感,逐渐消除初见时的隔膜和距离。同时,提供热情周到的旅行生活服务,可使旅游生活丰富多彩,游客精神轻松愉快、游兴浓郁,人与人之间关系融洽,有利于游客集中精力倾听导游人员的讲解,从而使导游讲解服务取得良好的效果。

在西方旅游发达国家,导游服务还包括市内交通服务,即导游人员同时兼任驾驶员,为旅游者在市内和市郊旅行游览时提供交通服务。这类服务目前我国还不多见。

五、旅游活动和导游服务的发展趋势

(一) 旅游活动的发展趋势

在21世纪,世界旅游业将步入快速发展时期。在世界旅游发展的地区结构上,最突出的变化将是在21世纪前10年内,东亚太平洋地区旅游增长最快,该地区将成为全球“双向旅游”极为活跃的地区,即该地区既是有吸引力的旅游目的地,又是重要的旅游客源地。在世界旅游活动的发展趋势上,将呈现如下的主要特征:

1. 在国际旅游中,远程旅游将有很大发展

据世界旅游理事会预测,至2010年远程旅游人数占全球国际旅游人数的25%,其中,德国和英国是欧洲远程旅游实力最强的国家,其远程旅游者在2010年分别占全球远程旅游者的9%和5.6%。世界旅游理事会还预测,2010年中国远程旅游者