

高等教育
“十二五”规划教材

导游带团的 艺术



主编
赵卫星
顾金梅

GUIDED TOUR OF THE ART

大象出版社



高等职业教育
“十二五”规划教材

导游带团的 艺术



主编
赵卫星
顾金梅

ED TOUR OF THE ART

大象出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游带团的艺术/赵卫星,顾金梅主编. —郑州:
大象出版社,2011.1

ISBN 978-7-5347-6223-9

I. ①导… II. ①赵… ②顾… III. ①导游—基
本知识 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 264716 号

导游带团的艺术

责任编辑 赵 莉

文字编辑 张云霞

责任校对 袁 静

封面设计 刘 民

出 版 大象出版社

郑州市开元路 18 号 邮政编码 450044

网 址 www.daxiang.cn

印 刷 河南省瑞光印务股份有限公司

经 销 河南省新华书店

开 本 787 × 1092 1/16

版 次 2011 年 1 月第 1 版

2011 年 1 月第 1 次印刷

印 张 13

字 数 304 千字

定 价 26.00 元

若发现印、装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

印厂地址 郑州市二环支路 35 号

邮政编码 450012

电话 (0371)63955319

前言

“没有导游的旅行是不完美的旅行,甚至是没有灵魂的旅行”。导游人员是旅游活动的组织策划者,是游客之友,是游客之师,是国家和地区的形象代言人。可以说,导游人员承担旅游目的地形象的推广与传播的义务,其工作质量直接关系到国家和地区的旅游形象。因此导游人员的培养在旅游业的发展过程中极为重要。

《导游带团的艺术》是一本既有理论基础又具有很强实践指导性的著作,是专门为有志于从事导游工作,或者已在导游工作岗位上的人员编著的。希望通过学习本书的内容,新导游能够顺利从业,同时帮助老导游们解决大量的实际问题。

本书的主要内容包括五个部分。第一部分,介绍了导游服务和导游人员的基本知识。本部分编著目的是使读者对导游工作有一个了解,为后面知识的学习打下基础。同时,这一部分也是国家导游人员资格考试不可缺少的内容。第二部分,详细阐述了各类导游员(地方陪同导游员、全程陪同导游员、海外领队和景区景点导游员)的服务程序,而且根据散客旅游逐步兴起的趋势也提出了散客导游服务要领。本部分编写目的是使导游员掌握规范的服务流程,在今后的导游工作中为旅游者提供既符合国家规范又具有个性特点的导游服务。第三部分,针对导游工作复杂多变的特点,为了提高导游人员应变能力,通过分析带团过程中常遇到的问题,提出了处理旅游者个别要求和事故的方法、原则。第四部分,导游带团技巧和艺术。本部分从理论和实际的角度全面论述了导游人员在带团过程中如何灵活运用导游语言和导游讲解方法、如何树立良好形象与人协作等内容。最后为了扩充读者的知识面,本书作者精心选择了2007年、2008年、2009年全国(河南)导游人员资格考试试题,与导游工作密切相关的条例等作为附录部分的内容。

当前关于导游业务、导游技巧的专业书籍很多,与其他著作和教材相比,本书有以下特点:

1. 加入大量鲜活的案例。在从《中国旅游报》、各类旅游网站、论坛、教材中搜集并整理案例的基础上,为了使读者更快地了解导游工作,作者走访了很多导游人员,通过与他(她)们的沟通,整理了很多新的案例。

2. 设置《导游锦囊》。导游工作并不是掌握了基本的工作程序,背会几篇导游词就能够做好的,其中包含很多技能技巧。为了使初学者尽快入门,使老导游提高带团质量,本书除了设计两章(第五章、第六章)专门介绍带团技能和艺术外,还在本书

的各个章节中设计了《导游锦囊》这样一个小栏目,根据具体的内容提出了很多实用的、达到“四两拨千斤”功效的小技巧,如地接导游员如何选择接团的地点、清点人数的方法、全陪分房技巧等等。

3. 设置《导游知识窗》。随着时代的发展,现代旅游活动更趋向于对文化、知识的追求,旅游者欣赏的是有文化、有教养、有学识的导游人员,所以掌握丰富的知识是做好导游工作的前提,因此本书特设《导游知识窗》,介绍很多导游人员必备的知识,如温度换算、国际时差、香港海关关于个人携带烟草的规定、“买东西”的来历、佛家所说的荤腥等等。

4. 把常规教科书中《旅行常识》一章分为很多部分,分列在书中。旅行常识是导游工作过程中必备的相关知识,因此几乎在所有关于导游业务的教科书中,都把旅行常识列为一章。但是在多年的教学工作中,作者发现由于课时关系往往没有时间在课堂上讲授这一章的内容,而是采用略讲或者让学生自学的方式,但是众多的内容简单地罗列在一起,并不能激起学生的学习兴趣,也并不能十分清楚地使学生了解这些内容的重要性。因此,本书作者大胆做了一个尝试,把旅行常识分为很多小部分,根据内容的性质分列在书中不同的章节,如把“中国海关对金、银及其制品出入境的规定”加到“购物方面的个别要求及问题的处理”中,把“护照”的知识加到“游客证件丢失的处理”的内容中。

5. 加入“郑汴洛焦地接线路”。地接工作是河南导游的工作重点,其中以郑汴洛焦线路为主。对于新导游来说,认路是一个大问题。因此,特别增加了本部分内容,包括接团前的线路指导和带车线路。

本书由赵卫星负责设计篇章构架,提出各章的构想和主要观点。四位作者参与了本书的编著工作,具体分工是:顾金梅(第二章、第三章)、安小红(第一章、第四章)、王凤娟(第五章、第六章)、陈凌凌(附录)。初稿完成后由顾金梅进行修改、总纂和定稿。

在本书的编著过程中,参阅了20世纪80年代以来的相关研究资料(见参考文献),在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢。本书也得到了奋战在旅游一线的导游员芦守利、唐兵权、苏艳杰、魏小赛、冯海芳、张艳、靳艳、张夏颖等人的支持,他们提供了许多鲜活的案例。焦作师范高等专科学校田合林书记对本书的编著进行了指导,使结构更加合理,内容更加充实。另外,在本书的策划、编写和修改过程中,得到了大象出版社的大力支持和帮助。借此对以上各位表示衷心的感谢!

此外,书中选用的部分案例来自网络和其他参考书稿,未能一一联系到每位作者,在此表示感谢的同时,亦请相关作者与焦作师范高等专科学校政史法律系顾金梅联系,联系电话:0391-3590147。

书中如有疏漏不当之处,敬请广大读者不吝赐教。

赵卫星

2010年8月

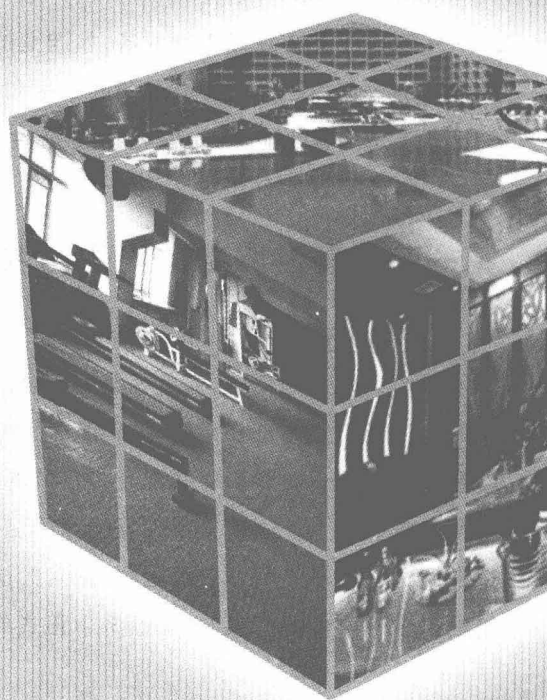
于焦作

目 录

第一部分 导游基础	1
第一章 导游服务和导游人员	2
第一节 导游服务的产生与发展	2
第二节 导游服务的类型与范围	7
第三节 导游服务的性质、特点和原则	9
第四节 导游人员	15
第二部分 导游人员带团程序	21
第二章 导游人员工作程序	22
第一节 地接导游员工作程序	23
第二节 全程陪同导游员工作程序	40
第三节 海外领队工作程序	48
第四节 景区(点)导游员工作程序	55
第五节 散客导游工作程序	58
第三部分 处理个别要求和事故的方法	73
第三章 对旅游者个别要求及问题的处理	74
第一节 用餐、住宿、游览方面的个别要求及问题的处理	75
第二节 购物和文娱方面的个别要求及问题的处理	79
第三节 其他个别要求及问题的处理	83
第四节 旅游者越轨言行的处理	85
第四章 旅游事故的预防和处理	88
第一节 接团事故	89
第二节 旅游活动计划与日程变更的处理	92
第三节 误机(车、船)事故的预防与处理	95
第四节 游客丢失物品的预防与处理	97
第五节 游客走失的预防与处理	102

第六节 游客患病及死亡的预防与处理	104
第七节 旅游安全事故的预防与处理	109
第四部分 导游带团技巧和艺术	116
第五章 导游带团技巧	117
第一节 导游员形象的树立	118
第二节 导游员的协作处理技能	122
第三节 导游员的心理服务技能	126
第六章 导游讲解艺术	132
第一节 导游语言的运用	133
第二节 导游讲解方法与技巧	140
附录	151
附录一 全国导游人员资格考试历年试题	151
附录二 导游人员管理条例	181
附录三 导游人员管理条例实施办法	183
附录四 旅行社条例	186
附录五 旅行社条例实施细则	193
参考文献	202

第一部分 导游基础



第一章 导游服务和导游人员



【情景导入】

有些东西我们原本并不理会,而一旦它引起我们的注意,我们便会不远万里地跋山涉水前去观看。之所以如此,要么是因为天性使得我们总是对远方的东西感兴趣,而对附近的东​​西不以为然;要么是因为任何意愿只要能很容易地得到满足,其强度就会降低;再要么则是因为我们并不急于去看那些我们认为无论何时想看就能看到的东​​西,总是认为自己还经常会有机会见到它们。无论是出于哪一种原因,我们自己所在的城市及其郊外,总会有一些连我们自己都很少见过,甚至根本没有听说过的东​​西。然而,如果这些东​​西在希腊、埃及或者亚洲……那么我们不仅会经常听到有关它们的传闻,去阅读有关它们的介绍,还会想方设法去那里亲眼一睹。

——小普利尼(Younger Pliny),2 世纪

任何行业都有其代表性业务,旅游业的代表性业务就是导游服务,导游也是旅游业中最具有代表性的职业之一。回顾导游服务的产生和发展,我们可以知道导游服务不是有了旅游活动就有的,它是伴随着消遣性旅游活动的产生而产生的,随着旅游业的发展而发展的。

第一节 导游服务的产生与发展

大约公元前 4000 年,古巴比伦王国的苏美尔人发明了货币、文字和车轮,开始了贸易,开始用钱或换货的方式支付交通、膳食等费用,这标志着旅游活动的最早开端。大约在 5000 年前,埃及出现了海上旅行。大约在公元前 1490 年,荷塞普塞特女王前往庞特(据称是现在的索马里地区),这是人类有史以来第一次以和平和观光为目的的海上旅游。这次重要旅游的经过,被记录在埃及的德埃巴哈里神庙的墙上。这些文字和浮雕属于世界上罕见的艺术品,其漂亮和美感为世人所赞叹。从雕刻记载的文字和精美的浮雕图画中看出,为这次女王巡游而安排的交通、食宿、讲解、联络等导游活动组织得十分出色,可算是人类旅游中正式导游活动的开始。

一、导游服务的产生与发展

导游服务的产生与发展可以分为三个阶段：

(一) 古代的导游

在 1840 年以前，特别是古罗马鼎盛时期，历史上这个阶段比较和平，随着经济的发展产生了消遣性旅游，人们的旅游活动中都有熟悉路途的人做向导，不仅引路，而且有时候还作沿途的名胜、景点、风俗民情的介绍，这个阶段被称为古代的导游时期。古代的导游阶段导游工作只是向导的工作，有时候会作一些沿途的讲解，可以说只是导游的雏形。

这个时期的旅游具有以下特点：1. 旅行异常艰苦。这是由生产力水平低下，通信、交通不发达造成的。2. 目的性强。出游基本都是基于宗教、经济、政治的目的。3. 不成规模、范围较小。古代导游时期因为交通工具的限制，所以基本都是近距离旅行，而且不成规模，出游人数少。

由于社会生产力发展水平低下，旅行活动的发展非常缓慢，参与的人数少，从旅游需求和旅游供给两方面看，都不能称得上当今意义的旅游。这个时期，产生了导游的最初形式——向导，但并未成为一种广泛的、社会化的需要，因此也没有形成一支以向导为固定职业的专业队伍，但毕竟是迈出了第一步、关键性的一步。

导游知识窗

我国古代时期的主要旅行形式

国君、皇帝	巡游	周穆王、秦始皇、汉武帝等
宦官	宦游	张骞出使西域，打开了丝绸之路；司马迁游神州，写出了中国通史——《史记》；郑和七下西洋，进行了世界上最早、最伟大的航海旅行
僧人	云游	唐玄奘西游取经，促进了中外文化交流
文人	漫游	李白、杜甫、徐霞客、唐伯虎
孔子等	周游	周游列国讲学、宣扬自己的治国理念

(二) 商业性导游的出现

世界旅游史上职业导游的出现是随着第一家旅行社的诞生而产生的。1841 年 7 月 5 日，英国人托马斯·库克组织和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，这次活动成为旅游发展史上的一个标志性事件——作为世界上公认的第一次商业性团体旅游活动，标志着近代旅游活动的开端。1845 年成立了托马斯·库克旅行社，标志着商业性旅游的产生。

导游知识窗

商业性导游产生的条件

1841年到第二次世界大战时期,由于生产力的发展和经济的繁荣,引发了许多社会变革:

1. 城市化进程的加速

工业的发展加速了城市化进程,反过来,城市化进程的加速又促进了工业的发展。城市化进程的加速改变了人们的生活环境(离自然越来越远),让人们有了拥抱大自然的愿望。

2. 工作方法的改变

工业革命中分工的出现,使得工作由原先的全部参与变为部分参与,工作变得更加单调乏味,根据人的单一性和复杂性需要理论,人们开始寻找能够满足其复杂性需要的事物,而旅游成为人们满足这一需要的共同选择。

3. 社会财富分配上的变化

工业革命使社会财富得以重新分配,由原先的单纯贵族集中财富,到后来财富慢慢向资本家流动,资本家要发给工人工资,所以也向工人手里流动。普通人手里开始有了财富,人们有了出游的经济基础。

4. 科技在工业中的应用得以加强

科技在工业中的应用得以加强,节约了劳动力,提高了工作效率,这使得人们工作的时间开始变短,由原先的每周7天工作日逐渐变为5天工作日,每天16小时变为12小时到后来的10小时,再到今天的8小时。工作的时间少了,人们可以自由支配的闲暇时间增多,人们出游有了时间上的保障。

这些社会变革使人们产生了出游的欲望和动机,满足了人们旅游活动产生的时间条件和经济条件,就出现了专门为旅游者提供服务的商业性导游,导游服务逐步走向职业化。

(三) 大众旅游时期的导游服务

第二次世界大战以后,世界有一个较长时间的相对和平时期。政治稳定、生产恢复、经济繁荣、推动了旅游业迅猛发展。表现为以下几方面特点:

1. 旅游交通工具成熟

表现为立体交通体系的形成。飞机技术尤其是汽车技术的成熟,游客出游有更多的选择自由。旅游的方式也出现了多样化的趋势:国际游、国内游,观光游、休闲游、考察游,自驾游、团队游等。

导游知识窗

交通工具发展简史

人们最初行走是靠双腿,后来人们驯服了马,骑上马就能跑得很快,但需要有一定的驾驭技巧,这样人们又发明了轮车,让马拉动轮车就轻松多了,人们坐在上面很舒坦,可是走的路程长了,马也

会累的,人们在轮车上颠簸也很辛苦,就又发明了动力车,即一种靠机械运动来行走的两轮车,这种车子后来冠以雅号“自行车”。在1860年,法国人皮埃尔·米肖和儿子又制造出以蒸汽机为动力的两轮车,这就是后来的摩托车。人们根据需要又不断发明创造了三轮车、四轮车,这些车起初都是风力和蒸汽带动的,燃烧汽油行走的汽车是近代才发明的。之后不久,火车也应运而生。

在陆地交通工具发展的同时,水上交通工具也逐渐成型,从人力划的船到风力带动的帆船,再发展到汽船、轮船、潜水艇,用发动机使船前进,船就是这样发展起来的,虽然船的航行较慢,但它的载重量却是非常大,直到现在,货物运输也都大多是靠船来完成的。

而更加有趣的是,人们竟然梦想着长出翅膀像鸟一样在空中自由地飞翔,于是就又出现了滑翔机、飞机、火箭乃至宇宙飞船……

人类的智慧真是无处不在,在历史的发展长河中,发明者经历了不懈的努力和奋斗,一次又一次地发明创造,不断地进步,将来在陆海空交通工具的发明创造中,还会出现什么样的奇迹都是无法预计的,让我们为这些奇迹的出现做好迎接的准备吧!

2. 大众化旅游时代到来

人们普遍认为,大众旅游时代始于20世纪60年代,这个时期旅游活动的参加者已经扩展到普通的劳动大众,普通大众成了旅游的主流——无论从出游人次的总量增长上来看,还是从旅游构成上来看,普通大众已经成为旅游主体。大众型旅游活动形式得以普及。大众型,是指旅游者在旅行社的组织和安排下,借助各类旅游企业提供的产品和服务,按照事先约定的时间、行程路线和活动内容,以集体活动的方式有计划地开展和完成全程旅游活动。

3. 旅游经济占据了国民经济的重要地位

现代旅游所获得的经济总量,使之成为当今世界第一大经济产业,尤其在发达国家,远远超过其他任何行业的收入。而且现代人逐渐认识到,旅游业对其他行业的拉动和影响作用是无比大的,所以各个国家和地区都非常注重对旅游业的宣传、开发和规划。

经济、交通、科技的迅速发展,使得世界各地的社会化大众旅游活动迅速普及。有组织的团体包价旅游成为现代旅游最普及的形式,导游服务成为关键性的一环,导游作为一种新兴的职业,迅速地发展壮大。

二、我国近代导游服务的产生与发展

我国旅游业起步较晚,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。我国才有了真正意义上的第一批导游员。

1949年10月1日,中华人民共和国成立。同年11月19日,厦门有关部门接管旧“华侨服务社”,创立了新中国第一家华侨服务社。经周恩来总理提议和当时政务院的批准,1954年4月15日在北京成立中国国际旅行社总社,并在上海、天津、广州等地成立了14家分社,1957年各地华侨服务社在北京召开专业会议,决定统一全国华侨服务社,增加“旅行”二字,并于4月22日成立华侨旅行社总社。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。1979年11月16日成立了全国青联旅游部,1980年6月27日国务院正式批准中国青年旅行社成立。

自此,国旅、中旅、中青旅三大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,随之导游员的队伍也迅速壮大。1984年以后,随着中国旅游业的快速发展,旅行社的数量增长很快,特别是进入90年代,国际旅行社和国内旅行社像雨后春笋般地涌现,截至2009年底,全国共有旅行社21649家。其中,旅行社数量排在前十位的省(自治区、直辖市)是:山东(1802家)、江苏(1704家)、浙江(1501家)、河北(1116家)、辽宁(1110家)、广东(1085家)、河南(1052家)、湖北(886家)、北京(875家)、上海(873家)。

三、导游员的重要性

导游员是旅游主体(旅游者)和旅游客体(旅游资源)之间的媒介,为旅游团(者)组织安排旅行和游览事项,并提供向导、讲解和旅途服务。

导游员的重要性体现在两个方面:

1. 旅游者需要导游员

旅游者初到陌生的地方,若无人指点,要自己安排住、行、游、购、娱,这样不但会分散游客精力、浪费金钱和时间,还往往会影响旅游活动的顺利进行。这样的旅游可能是盲目的、疲于奔命的,根本达不到放松身心、修身养性的目的。

导游员提供的导游服务可以帮助旅游者在陌生环境中获得新的心理平衡的支点,从而精力充沛地投入到旅游活动中。

导游锦囊

导游员如何消除游客的不安感?

一位美国朋友谈到他首次来华前的心情时说:“去中国无疑是一次难得的经历,但我是否会感到寂寞和孤独?我怎么能在一句中国话都不会说的情况下同中国人相处呢?”很多游客都会有这样的顾虑,导游怎样消除游客的不安感呢?

要想一上团就消除游客的不安感,导游员要做到如下几个方面的工作:

(1)迎接游客时要接站准时,着装整齐大方,给游客以信任感。

(2)接到游客后要热情,面带微笑向游客问好,拉近游客和导游员之间的心理距离。

(3)引领上车要及时,提醒游客拿好随身携带物品,要照顾游客上车,上车后帮助游客放稳妥行李,点清人数并提醒游客坐稳扶好后才让司机开车。导游员细致的服务可以消除游客的不安全感。

(4)开车后致词要热情、有幽默感,让游客感觉安心。

导游员的导游讲解可以让游客了解景区景点知识,领略他乡的自然风光之美,理解文化古迹的历史和内涵,更好地完成旅游活动。

2. 旅游业需要导游员

(1) 旅游企业利润的实现需要导游员

旅行社、饭店、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。旅行社主要从事旅游产品的开发、旅游产品的销售、旅游服务的采购和旅游接待,其中旅游接待过程即是实现旅游产品的消费过程。导游员代表旅行社为游客提供接待服务,导游服务把住宿、餐饮、交通、游览、购物、娱乐等环节连接起来,使游客在旅游过程中的各种需要得以满足,使相关旅游企业的服务和产品得以销售、利润得以实现。

(2) 旅游业的发展需要高质量的导游服务

提供优质的旅游服务是旅游业竞争力的核心要素。旅游者来到旅游目的地,接触最多的往往是导游员,因此导游员的服务质量直接关系到一个国家和地区的旅游业形象,导游员也常常被称为民间大使、形象大使。而且,优质的导游服务还可以稳定客源、吸引客源。国家或者地区要想蓬勃发展旅游业,最有效的手段就是拥有一支爱岗敬业的高水平的导游队伍。

任何行业都有其代表性业务,旅游业的代表性业务就是导游服务,导游也是旅游业中最具有代表性的职业之一。了解了导游服务的产生和发展,我们可以知道导游服务不是有了旅游活动就有的,它是伴随着消遣性旅游活动的产生而产生的,随着旅游业的发展而发展的。

第二节 导游服务的类型与范围

一、导游服务的概念

导游服务是导游员代表被委派的旅行社,接待或陪同游客旅行、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。

(一) 导游员带团必须经过旅行社委派

1. 导游员不能私自接团

《导游人员管理条例》第十九条规定,导游人员未经旅行社委派,私自承揽或以其他方式直接承揽导游业务,进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正,处 1000 元以上 3 万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。

2. 不能随意更改旅游接待计划

旅游接待计划是导游员安排旅游活动日程的主要依据,被称为旅行社的生命线,不能随意更改。

(二) 从事游客的接待服务

导游员接待服务一般为游客旅游过程中的接待,有时还包括出游前的接待服务以及出游后的售后服务。

规模较大的旅行社一般有专人负责前台接待。有些旅行社的专职导游员不带团时还要兼做前台的接待人员,这个时候就要做好游客出游前的接待、咨询服务以及安排旅游事宜或单向委托事宜。

出游后的售后服务不包括导游服务程序中的后续工作部分,而是指导游员对客户的回访以及客户群的维护。

(三) 必须严格按照有关规定进行

导游员向游客提供的接待服务,对于团体游客,必须履行事先签订的旅游合同;对于散客,必须按事先约定内容和标准安排旅游活动。

二、导游服务的类型

导游服务的类型是指导游员向游客介绍所游览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(即物化导游方式)分为:

1. 图文导游方式

图文导游方式包括导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、宣传册、画册、旅游产品介绍及有关旅游活动的宣传品、广告、招贴等印刷资料。图文导游方式携带方便,成本低廉,不失为一种良好的导游方式。

2. 声像导游方式

包括有关国情介绍、景点介绍的录音带、影片、幻灯片等。

3. 多媒体导游方式

这是一种利用计算机和现代信息技术开发的导游方式,在旅游业中已获得广泛的应用。例如旅游咨询处和公共场所的多媒体信息查询系统以及旅游景区内的电子导游系统,游客可以通过电脑键盘、触摸屏等对旅游信息库进行查询。

(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,以及在参观游览现场所作的介绍和讲解。

今后导游服务方式将越来越多样化、高科技化,图文声像导游方式因其优势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。

案例

“西湖通”

2009年9月,杭州西湖景区正式向游客推出了西湖景区的自动导游讲解系统——“西湖通”。

有了“西湖通”，游客能轻松游览西湖各个景点，还能准确了解该景点的人文故事、历史典故等西湖文化内涵。“西湖通”自助导游机正面是一张杭州西湖电子导游图，里面装了整个杭州西湖景区，包括西湖十景、新西湖十景、三评西湖十景等 300 多个景点的音频介绍资料，长达 10 多个小时。游客佩戴上“西湖通”之后，到达任何一个西湖景点，机器都能自动识别是哪个景点，再根据不同的景点讲解。有了“西湖通”，游客相当于阅读了一本厚厚的关于西湖历史文化的书，在享受西湖美丽景色的同时，身心也得到一种文化的熏陶。

分析：“西湖通”给游客带来了便利，正是物化导游带给人们的方便，但是它也有它的不足之处，比如“西湖通”的导游讲解千篇一律，对于不同的游客，缺乏针对性。而且对于部分游客来说，很快熟悉“西湖通”的操作使用，也是一个障碍。如果游客想和人聊聊，它也没有办法来满足游客的需要。这也是物化导游不及实地口语导游的地方。所以实地口语导游方式不仅不会被图文声像导游方式取代，而且将在导游服务中处于主导地位。

三、导游服务的范围

（一）导游讲解服务

导游讲解服务包括接到旅游团后致欢迎词，进行途中讲解，到达景区后的景区讲解，特产介绍，致欢送词等内容。导游讲解服务是导游服务的主体、精华部分，所以导游员要讲解好，要讲得精彩、讲得有艺术。

（二）旅行生活服务

旅行生活服务是导游服务的基础，只有做好游客的旅行生活服务，游客才可能有饱满的精神状态投入旅游中，旅行生活服务包括游客迎送服务、游客旅途中食、住、行、游、购、娱的具体安排、安全服务及帮助游客处理旅途中遇到的各种问题。

（三）市内交通服务

市内交通服务是指导游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导游服务。这种服务目前在西方旅游发达国家比较多见，但在我国还较为少见。

第三节 导游服务的性质、特点和原则

导游工作的性质，在不同的时代、不同的国家有不同的提法，这是由社会制度、经济发展水平、思想意识、民族文化和旅游业发展阶段的差异造成的。中国的导游工作在本质上有别于资本主义国家。中国的导游工作是一项为国家的社会主义建设和国内外民间交往服务的旅游服务工作，它以旅游者服务对象，以协调旅游活动、导游讲解、帮助旅游者了解中国为主要服务职责，以沟通语言和文化为主要服务形式，以增进相互了解和友谊为主要工作目的，以“热情友好，服务周到”为服务宗

旨。不过,世界各国对导游工作具有社会性、文化性、服务性、经济性和涉外性(国际导游工作)的认识基本上是相同的。

作为导游工作者,认清导游工作的性质至关重要,因为这是一条主线,它指导着导游员的言行举止,影响着甚至决定着导游服务质量的高低。

一、导游服务的性质

(一) 社会性

导游服务的社会性源于旅游活动的社会性。旅游活动是一种社会活动,一方面它是人类社会经济发展到一定阶段的产物,并随着社会经济的发展而发展。另一方面,他的开展又涉及现代社会的许多方面(商业、教育等,如商务游、知名学府游)。导游服务是旅游活动的主体,所以也具有社会性。

(二) 文化性

导游服务的文化性产生于游客对异国他乡知识和文化品位的追求。正是游客的这种追求,才引发了导游服务的文化性。旅游本身就是文化的交流,羡慕其他国家、地区的资源、文明才会产生旅游行为。

导游知识窗

“买东西”的由来

日常生活中,“买东西”已经成了人们购买物品的代名词。那么,为什么只说买“东西”而不说买“南北”?这与中国传统文化中的五行有关。“五行”是指金、木、水、火、土。金、木、水、火、土又和东、南、西、北、中“五方”相配,分别是:

金:白 位置:西

木:青 位置:东

水:蓝 位置:北

火:红 位置:南

土:黄 位置:中

“东”即“木”,代表一切植物,如花草、树木等;“西”为“金”,代表一切金属矿物,如金、银、铜、铁等;“南”属“火”,“北”乃“水”,“中”属“土”,代表一切有用的物质。古人上街去买东西常用篮子,金木之类是可装入篮子,而水和火却不行。“买东西”的说法由此而来。

(三) 服务性

导游服务,顾名思义是一种服务工作,它是一种复杂的高智能、高技能的服务,因而是高级的服