

示范性高等职业教育精品规划教材

旅游与酒店管理专业

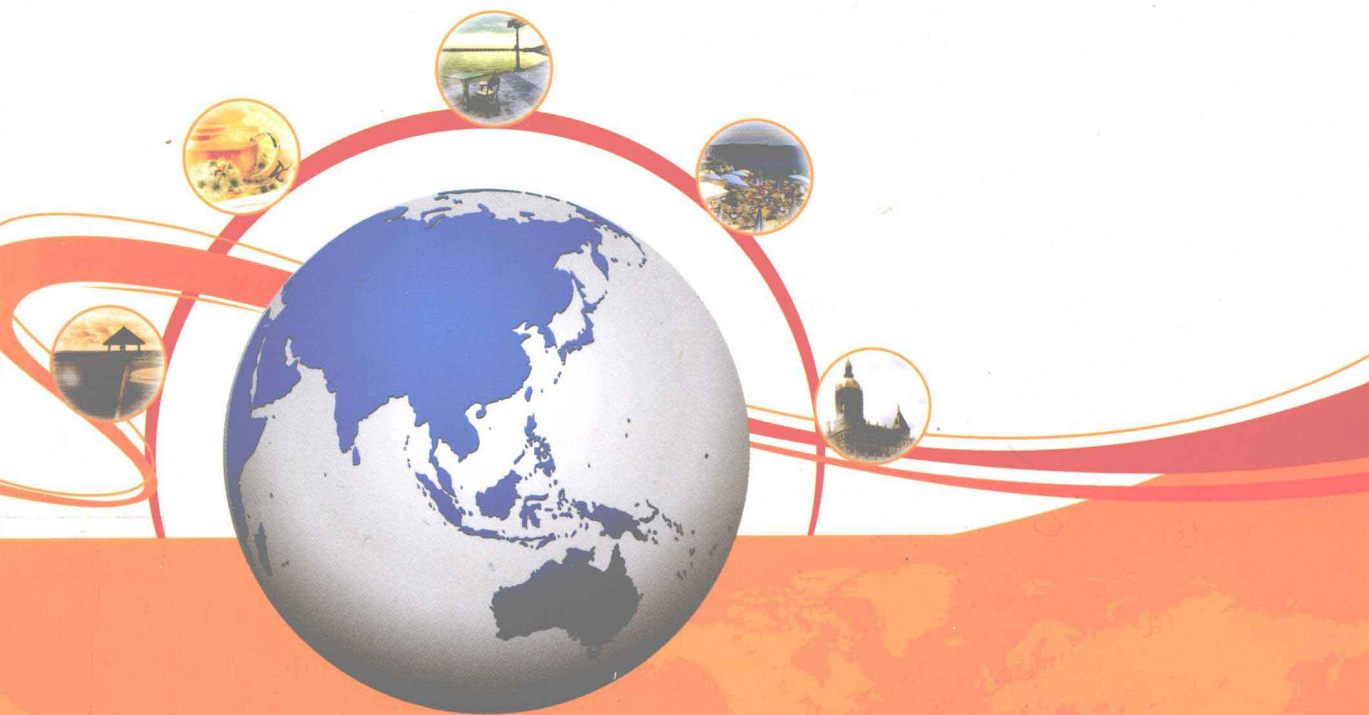
SHIFANXING GAODENG ZHIYE JIAOYU JINGPIN GUIHUA JIAOCAI
LVYOU YU JIUDIAN GUANLI ZHUANYE



导游实务

DAOYOU SHIWU

主编/张菊芳 汪博兴
副主编/易云霞 刘 琪 胡 柳



示范性高等职业教育精品规划教材
旅游与酒店管理专业

导游实务

主 编 张菊芳 汪博兴

副主编 易云霞 刘 琪 胡 柳

参 编 何娇娇 张向平 魏 娟

丁克平 邹明霞



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/张菊芳,汪博兴主编. —天津:天津大学出版社,2011.8

示范性高等职业教育精品规划教材. 旅游与酒店管理专业

ISBN 978-7-5618-4127-3

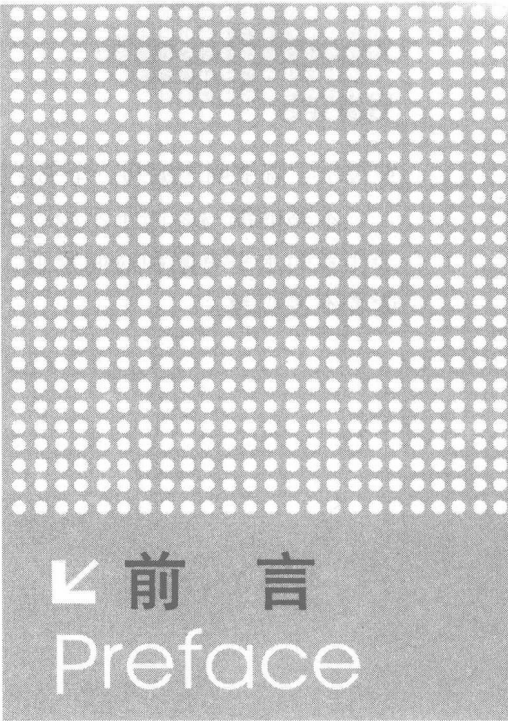
I. ①导… II. ①张…②汪… III. ①导游—高等教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 180431 号

出版发行 天津大学出版社
出 版 人 杨欢
地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)
网 址 www.tjup.com
电 话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742
印 刷 河北省昌黎县第一印刷厂
经 销 全国各地新华书店
开 本 185mm × 260mm
印 张 14.5
字 数 362 千
版 次 2011 年 8 月第 1 版
印 次 2011 年 8 月第 1 次
定 价 29.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,烦请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究



前言 Preface

导游，素有“民间大使”的美誉，是旅游业的灵魂和形象，是旅游人才队伍的重要组成部分，是宣传和提升旅游目的地对外形象，促进当地经济发展、社会和谐的重要力量。我国要实现旅游业的持续、健康发展，早日成为世界旅游强国，就要造就一支包括导游在内的高素质旅游人才队伍。

21 世纪是中国旅游业面临全面开放和激烈竞争的世纪。2009 年 12 月 1 日发布的《国务院关于加快发展旅游业的意见》中明确提出：“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”。为了在国际旅游竞争中立于不败之地，实现国务院上述旅游业发展目标，我国实施了旅游人才战略，大力开发旅游人才资源，全面提高导游队伍素质，加快了对导游人才的培养。

在旅游高等教育中，旅游高等职业教育占有半壁江山。为了加强旅游教育教学的内涵性建设，本书由湖北三峡旅游职业学院、十堰职业技术学院、武汉信息传播职业技术学院等院校从事旅游高职教育的专家、教师结合旅游高职教育的特点编写而成。

本教材的特色和亮点表现在：结合省级精品课程的建设成果，基于导游工作过程编排教材，主要包括接团服务、景点导游、生活服务、事故处理、送团服务五部分内容，打破了按照传统的学科体系设计教材体系，符合现代课程教学改革理念。在教材结构上，融理论教学和技能教学于一体，适用性和针对性强，通俗易懂。

本书由襄樊职业技术学院张菊芳、汪博兴担任主编。襄樊职业技术学院易云霞、三峡旅游职业学院刘琪、湖北工业大学商贸学院胡柳任副主编。其中学习情境一由刘琪和十堰职业技术学院何娇娇共同编写；学习情境二的任务一、二、三由襄樊职业技术学院张向平、汪博兴共同编写，任务四、五由易云霞编写；学习情境三由张菊芳编写；学习情境四由武汉信息传播职业技术学院魏娟和襄阳广播电视大学丁克平共同编写；学习情境五由武汉信息传播职

业技术学院邹明霞编写。全书由张菊芳统稿。

本书的编写参阅了不少有关文献资料，在此向文献资料的作者们表示衷心的感谢。鉴于作者的水平有限和时间紧迫，书中的缺点和不足在所难免，恳请旅游界的专家、同人和读者不吝赐教。

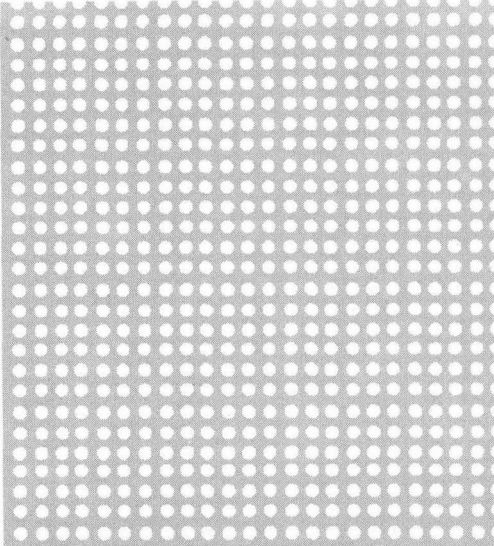
编 者

2011年3月

丛书编委会名单

(排名不分先后)

主 任	谢 苏	薛兵旺	余远国	李啟金
	陈杰峰	雷国营		
执行主编	韩 鹏	金丽娟	赵 序	王明强
	曹菊枝	刘小红	周晓梅	曹艳芬
	卢丽蓉	韦燕生	李 敏	万 雯
	彭淑清	杜海忆	鄢向荣	夏绍兵
	胡志国	李龙星	易元红	胡 柳
	彭国平	陈吉瑞	江 波	郭学英
	李承燕	侯明贤	李 萍	张菊芳
	袁 露	王少蓉	曹明红	易红燕
	李萍娥	陈江美	祝碧青	吴尊华
	谭远景	吴小苹	吴明清	余 杨
	蒋永业	卢静怡	李远慧	梁 颖
	刘晓芬			



目 录 Contents

学习情境一 接团服务 // 1

- 任务一 导游准备 // 1
- 任务二 迎接服务 // 48
- 任务三 沿途导游 // 54

学习情境二 景点导游 // 59

- 任务一 导游语言技能 // 59
- 任务二 导游讲解技能 // 78
- 任务三 导游带团技能 // 88
- 任务四 自然景观导游 // 108
- 任务五 人文景观导游 // 118

学习情境三 生活服务 // 127

- 任务一 住宿服务 // 127
- 任务二 餐饮服务 // 135
- 任务三 购物服务 // 148
- 任务四 娱乐服务 // 160

学习情境四 事故处理 // 168

- 任务一 接待类事故 // 168
- 任务二 安全类事故 // 183
- 任务三 患病类事故 // 200
- 任务四 游客个别要求 // 207

学习情境五 送团服务 // 213

- 任务一 送站服务 // 213
- 任务二 善后工作 // 219

参考文献 // 223

学习情境一

接团服务

引言

导游服务工作始于准备，并在接团时实施。导游过程中的接团服务包括导游准备、迎接服务和沿途导游。本学习情境主要训练学生在旅游接待服务过程中能熟练做好准备工作、迎接服务工作和沿途讲解工作；能结合实际处理迎接服务和沿途讲解中的技术性问题。

学习目标

1. 掌握导游员知识。
2. 掌握导游员职责。
3. 掌握导游员素养。
4. 掌握导游员领取接待计划时的程序与注意事项。
5. 了解重点特殊团队的接待要求及注意事项。
6. 掌握导游员自身准备事项。
7. 掌握导游员迎接服务程序、方法及技巧。
8. 掌握沿途导游的方法与技巧。

任务一 导游准备

任务引入

将剪辑好的某导游迎接旅游团前的准备工作的视频展示给学生，据此引导学生思考：如何在职业素养上达到合格导游员的要求。

任务分析

导游员在迎接游客前，应在知识、职责和素养方面具备必要的条件，并且在实施旅游接待计划的过程中体现出来。

一、导游职业素养

（一）导游员概述

1. 导游员的概念

人们常说，导游是旅游业的“灵魂”。“导游”一词有两层含义，既可指导游工作、导游业务、导游服务，也可作为对导游工作人员的简称。

与近代旅游业首先在西方国家兴起一样，导游这项社会职业也是首先在西方国家出现的。我们对导游员的理解，难免受到西方国家的影响。如加拿大用“旅游团领队”指代导游人员，并要求：“他是受过高等教育和培训的人，他有能力进行研究，为一次旅游做准备，带领团队旅行、作旅游讲解，因而能使一次旅游成为一次异乎寻常、难以忘却的经历。”美国则是这样表述导游人员的：“他是首要的代理人和各种服务的供应商，直接与旅行者打交道，保证提供承包的服务项目、实现承诺，使游客满意，此人就是陪同或旅游团领队，通常称为导游。”

在旅游业蓬勃发展的中国，对什么是导游人员的问题，1994年国家旅游局颁发的《导游员职业等级标准》中明确定义为：“运用专门知识和技能为旅游者组织、安排旅行和游览事项，提供向导、讲解和旅途服务的人员。”1996年国家技术监督局发布的《导游服务质量》国家标准（GB/T 15971—1995）中将导游人员定义为“持有中华人民共和国导游资格证书、受旅行社委派、按照接待计划，从事陪同旅行团（者）参观、游览等工作的人员。”《导游业务》（国家旅游局人事劳动教育司编，旅游教育出版社，1999年版）中定义：“导游人员是指按照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及其他服务的人员。”

对导游人员的理解要注意从以下几方面去考虑。第一，在现代旅游活动中，游客远离常住地，来到异国他乡，通过食、住、行、游、购、娱等活动，追求物质与精神生活的满足。他们的活动空间极其广阔，活动内容十分复杂。因此没有导游人员参与的旅游活动是不可想象的（在这里不排除某些有探险精神的、有着丰富理论知识的人）。第二，导游人员的工作范围并不像有些人所理解的那样，仅限于对参观游览对象的讲解，而是要指导参观游览、沟通思想，在提供讲解服务之外，还要提供生活服务，落实安排旅游者的食、住、行、游、购、娱等活动。因此导游人员为游客提供的服务是智力与体力兼而有之的综合性劳务服务。第三，旅游是当今世界上最大规模的民间交往活动。在旅游活动中，导游人员通过自己的辛勤劳动，增进了各国、各地区、各民族人民之间的相互了解与友谊，并为国家建设积累资金。这不仅是导游工作的主要目的，也是发展旅游业的主要目的。第四，由导游工作的性质、任务所决定，从事这项工作的人，必须具备一定的资质和条件，因而绝非任何人都能胜任。导游人员应通过旅游管理部门的审查、考核，获取资格证书，并在工作中不断提高自己的业务水平、坚持学习、更新知识，方可成为一名合格的导游人员。

2. 导游员的分类

世界各国对导游人员的分类方法各不相同，因而很难用一个世界公认的统一标准对导游人员进行分类。在此，我们具体介绍目前我国导游人员的分类方法。

根据我国目前的旅游市场现状以及未来旅游业的发展趋势，借鉴国外成功的经验和中国

旅游业特定的运转规律，我们从不同的角度对中国导游人员进行了以下分类。

(1) 按业务范围划分

按业务范围划分，导游人员分为海外领队、全程陪同导游人员（简称全陪）、地方陪同导游人员（简称地陪）和景点景区导游人员。

1) 海外领队是指经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

2) 全陪是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的工作人员。这里的组团社或组团旅行社是指接受旅游团（者）或海外旅行社预订，制订和下达接待计划，并可提供全程陪同导游服务的旅行社。这里的领队是指受海外旅行社委派，全权代表该旅行社带领旅游团队从事旅游活动的工作人员。

3) 地陪是指受接待旅行社委派，代表接待旅行社实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员。这里的接待旅行社是指接受组团社的委托，按照接待计划委派地方陪同导游人员负责组织安排旅游团（者）在当地参观游览等活动的旅行社。

4) 景点景区导游人员（也称讲解员）是指在旅游景点景区（如博物馆、自然保护区等）为游客进行导游讲解的工作人员。他们只负责讲解而不负责其他导游工作。

从业务范围看，海外领队是率领中国公民到海外旅游并为其提供全程导游服务的工作人员；全陪是带领海外来华游客或中国游客在中国境内旅游并为其提供全程导游服务的工作人员；地陪是接待海外来华游客或中国游客在其工作的地区旅游并为其提供当地导游服务的工作人员；景点景区导游人员是接待海外来华游客或中国游客在其工作的景点景区旅游并为其提供景点景区导游服务的工作人员。领队和全陪既有当地旅游活动的组织、协调任务，又有进行导游讲解或翻译的任务。景点景区导游人员的主要业务是从事所在景点景区的导游讲解。在通常情况下，领队、全陪和地陪组成一个导游集体，共同完成一个旅游团队的接待任务。在完成这一任务的过程中他们必须相互协作，而这种协作的愉快与否，又直接影响着游客的旅游经历。从这一点上，我们可以说，游客一次舒心悦快的旅行，取决于导游服务的高质量；导游服务的高质量则取决于领队、全陪和地陪三位导游人员的精诚合作。

(2) 按职业性质划分

按职业性质划分，导游人员分为专职导游人员和兼职导游人员。

1) 专职导游人员是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员。这类导游人员大多数受过中等、高等教育或受过专门训练，取得了专业资格证书，一般为旅行社的正式职员。目前他们是我国导游队伍的主体。

2) 兼职导游人员（也称业余导游人员）：是指不以导游工作为其主要职业，而是利用业余时间从事导游工作的人员。目前这类导游人员又分为两种：一种是通过了国家导游资格统一考试取得导游证而从事兼职导游工作的人员；另一种是受聘于旅行社、具有特定语种语言能力且领取了临时导游证而临时从事导游工作的人员。业余导游一般是具有大中专以上文化水平并能熟练掌握一门外语的高等院校师生和中学的教师、科研人员、企事业单位的干部；旅游院校、外语院校的在校学生；社会上自学成材的青年等。他们经过短期培训并取得了上岗证或合格证。业余导游不仅缓解了旅行社在旅游旺季专业导游人员短缺的问题，而且在一定程度上降低了旅

行社的人力成本,同时能广泛筛选、吸收高素质的兼职人员为旅行社所用。业余导游队伍的形成可以说是导游队伍中的一支生力军,业余导游已成为旅行社用人的一种发展趋势。

在西方国家,还有一批真正意义上的“自由职业导游人员”。他们以导游为主要职业,但并不受雇于固定的旅行社或其他旅游企业,而是通过签订合同为多家旅行社服务。他们构成了西方大部分国家导游队伍的主体。这类导游人员已经在中国出现,人数虽然不多,但展示了我国导游队伍未来的发展方向。

(3) 按导游使用的语言划分

按导游使用的语言划分,导游人员分为中文导游人员和外语导游人员。

1) 中文导游人员:是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言,从事导游业务的人员。目前,这类导游人员的主要服务对象是国内旅游中的中国公民和入境旅游中的港澳台同胞及归国的华侨等。

2) 外语导游人员:是指能够使用外语从事导游业务的人员。目前,这类导游人员的主要服务对象是入境旅游的外国游客和出境旅游的中国公民。

(4) 按技术等级划分

按技术等级划分,导游人员分为初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。

1) 初级导游人员。获导游人员资格证书一年后,就技能、业绩和资历对导游人员进行考核,合格者可自动成为初级导游人员。

2) 中级导游人员。获初级导游人员资格两年以上,业绩明显,经国家统一考核、考试合格者可晋升为中级导游人员。他们是旅行社的业务骨干。

3) 高级导游人员。取得中级导游人员资格四年以上,业绩突出、水平较高,在国内外同行和旅行商中有一定影响,经国家统一考核、考试合格者可晋升为高级导游人员。

4) 特级导游人员。取得高级导游人员资格五年以上,业绩优异,有突出贡献,有高水平的科研成果,在国内外同行和旅行商中有较大影响,经考核合格者可晋升为特级导游人员。

3. 导游员职责

导游人员的基本职责是指各类导游人员都应履行的共同职责。各类导游人员由于其工作性质、工作对象、工作范围和时空条件的不同,职责重点也有所区别,但其基本职责是相同的,就是为游客提供良好的导游讲解和旅行服务。每位导游人员各司其职、各负其责的共同目的是为了圆满完成整个旅游团的接待服务任务。

(1) 导游人员的基本职责

- 1) 接受旅行社分配的导游任务,按照接待计划安排和组织游客参观、游览。
- 2) 负责向游客导游、讲解、介绍中国(地方)文化和旅游资源。
- 3) 配合和督促有关部门安排游客的交通、住宿、餐饮,保护游客的人身和财产安全。
- 4) 反映游客的意见和要求,协助安排会见、座谈等活动。
- 5) 耐心解答游客的问询,协助处理旅途中遇到的问题。

在我国,全陪、地陪和领队统称导游人员,他们的工作各有侧重,所起的作用也不尽相同,但都必须履行导游人员的基本职责。

(2) 各类导游人员的职责

1) 海外领队的职责。海外领队是经国家旅游行政主管部门批准组织出境旅游的旅行社

的代表,是出境旅游团的领导者和代言人,其在团结旅游团全体成员、组织游客完成旅游计划方面起着全陪、地陪难以起到的作用。海外领队的具体职责如下。

① 全程服务、旅途向导。领队在出行前应向旅游团介绍旅游目的国(地)概况及注意事项;陪同旅游团的全程参观游览活动,积极提供必要的旅途导游和生活服务。

② 落实旅游合同。领队要监督但更要配合旅游目的国(地)的全陪、地陪安排好旅游计划,组织好游览活动,全面落实旅游合同。

③ 做好组织和团结工作。领队应积极关注并听取游客的要求和意见,做好旅游团的组织工作,维护旅游团内部的团结,调动游客的积极性,保证旅游活动顺利进行。

④ 协调联络、维护权益、解决难题。领队应负责旅游团与接待方旅行社的联络工作,转达游客的建议、要求、意见乃至投诉,维护游客的正当权益,遇到麻烦和意外时出面斡旋或解决。

2) 全程陪同导游人员的职责。全陪在导游工作集体中处于中心地位,起着主导作用。对海外游客而言,从游客入境到出境,全陪一直陪伴着他们,所以在海外游客心目中,全陪是东道国的代表,是旅游团在华活动的主要决策人。全陪的具体职责如下。

① 实施旅游接待计划。按照旅游合同或约定,实施组团旅行社的接待计划;监督各地接待单位的执行情况和接待质量。

② 联络工作。负责旅游过程中与组团旅行社和各地接待旅行社的联络,做好各站的衔接工作;掌握旅游活动的连贯性、一致性和多样性。

③ 组织协调工作。协调旅游团与地方接待旅行社及地方导游人员之间,领队与地方导游人员、司机等各方接待人员之间的合作关系;协调旅游团在各地的旅游活动,听取游客的意见。

④ 维护安全、处理问题。维护游客旅游过程中的人身和财物安全,处理好各类突发事件;转达游客的意见和要求,力所能及地处理游客的意见、要求乃至投诉。

⑤ 宣传、调研工作。耐心解答游客的问询,介绍中国(地方)文化和旅游资源,开展市场调研、协助开发、改进旅游产品的设计和市场促销。

3) 地陪的职责。地陪是地方接待旅行社的代表,是旅游计划的具体执行者。地陪的职责重点之一是组织旅游团在当地的旅游活动并负责安排落实旅游团全体成员的食、行、住、游、购、娱等方面的事宜;重点之二是导游讲解,这是有区别于全陪的。全陪虽然也作导游讲解,但这并不是其职责的重点。就一地而言,地陪是典型的、完全意义上的导游人员,他的工作责任最大,处理的事务最多,工作最辛苦,所起的作用最关键。地陪的具体职责如下。

① 安排旅游活动。严格按照旅游接待计划,合理安排旅游团在当地的旅游活动。

② 做好接待工作。认真落实旅游团在当地的接送服务和食、住、行、游、购、娱等服务;与全陪、领队密切合作,按照旅游接待协议做好当地旅游接待工作。

③ 导游讲解。负责旅游团在当地参观游览中的导游讲解,解答游客的问题,积极介绍和传播中国(地方)文化和旅游资源。

④ 维护安全。维护游客在当地旅游过程中的人身和财物安全,做好事故防范和安全提示工作。

⑤ 处理问题。妥善处理旅游相关服务各方面的协作关系及游客在当地旅游过程中发生的各类问题。

4) 景点景区导游人员的职责。

① 导游讲解。负责所在景区、景点的导游讲解,解答游客的问询。

② 安全提示。提醒游客在参观游览过程中注意安全,并给以必要的协助。

③ 结合景物向游客宣讲环境、生态和文物保护知识。

随着旅行社业务的发展,地陪和全陪的职责界限也越来越模糊。目前许多旅行社的地陪也在做全陪的工作,中央一些旅行总社的全陪有的也在做地陪的工作。因此全陪和地陪的职责划分只是相对的。但无论全陪或地陪,其主要职责都是为游客服务。在带团活动期间,他们既是翻译,又是导游;既要组织安排游览、参观,又应照顾好游客的生活,往往身兼多职。而每一项工作都带有服务性质,服务的内容也不限于旅游协议书上规定的条文。因此,全陪、地陪与领队只有齐心协力、精诚合作,才能圆满完成旅游团的接待服务任务。

4. 导游员应具备的基本知识

旅游的本质就是一种追求文化的活动。随着时代的发展,现代旅游活动更加趋向于对文化、知识的追求。人们出游的目的除了消遣外,还为了增长知识、扩大阅历、获取教益。这对导游人员提出了更高的要求。实践证明,导游人员的导游讲解和与游客的日常交谈,是游客特别是团体游客获取知识的主要来源。为了适应游客的这种需要,导游人员必须要具备广博的知识和真才实学。只有以广博的知识作为后盾,导游人员在讲解时才能做到内容丰富、言之有物,才能把导游工作做好、做出色,最大程度地满足游客的要求,从而使游客满意。

下面介绍导游人员必须掌握的知识体系。

(1) 语言知识

语言是导游人员最重要的基本功,是导游服务的工具。导游人员若没有扎实的语言功底,就不可能顺利地进行文化交流,也就不可能完成导游工作的任务。而过硬的语言能力和扎实的语言功底则以丰富的语言知识为基础。

语言知识包括外语知识和汉语知识(或少数民族语言知识)。涉外导游人员至少应掌握并熟练运用一门外语,最好掌握两至三门外语。掌握一门外语,了解一国文化,有助于导游人员接受新思想、新观念,开阔眼界,在传播中外文化中作出贡献。导游讲解是一项综合性的口语艺术,导游人员应有很强的口语表达能力。丰富的知识是土壤,口语艺术是种子,只有将两者结合才能获得“收成”——良好的导游效果。

(2) 史地文化知识

史地文化知识包括历史、地理、宗教、民族、风俗民情、风物特产、文学艺术、古典建筑和园林艺术等多方面的知识。这些知识是导游讲解的素材,是导游服务的“原料”,是导游人员的看家本领。导游人员要努力学习,力争使自己上知天文、下晓地理,对国外及我国的(包括省市、地区)的旅游景点、风土人情、历史掌故、民间传说等了如指掌,并对国内外的主要名胜景区、景点有所了解,还要善于将本地的风景名胜与历史典故、文学名著、名人逸事等有机地联系在一起。总之,对史地文化的综合理解并将其融会贯通、灵活运用,对导游人员来说具有特别重要的意义,它是一名合格导游人员的必备条件。

(3) 政策法规知识

导游人员应该牢记国家的现行方针政策,掌握有关的法律法规知识,了解外国游客在中国的法律地位以及他们的权利和义务。只有这样,导游人员才能正确地处理问题,并且在处理问题时做到有理、有利、有节。对政策法规的了解也可使自己更好地遵章守法,少犯错误或不犯错误。

(4) 心理学知识

导游人员要面对形形色色的游客，还要与各旅游服务部门的工作人员打交道，全陪、地陪和领队之间的相处有时也很复杂，因而掌握必要的心理学知识对导游人员来说非常重要。导游人员要随时了解游客的心理活动，有的放矢地做好导游讲解和旅途生活服务工作，有针对性地提供心理服务，从而使游客在心理上得到满足，在精神上获得享受。事实证明，向游客多提供心理服务远比功能服务重要。

(5) 美学知识

旅游活动是一项综合性的审美活动。导游人员不仅要向游客传播知识，也要传递美的信息，让他们获得美的享受。一名合格的导游人员要懂得什么是美，知道美在何处，并善于用生动形象的语言向不同审美情趣的游客介绍美，而且还要用美学知识指导自己的仪容、仪态。因为导游人员代表着国家（地区）的形象，其本身就是游客的审美对象。

导游人员还要不断地提高艺术鉴赏能力。艺术素养不仅能使导游人员的人格更加完善，还可使导游讲解的层次大大提高，从而在中外文化交流中起到更为重要的作用。艺术素养也是一名优秀导游人员的必备条件之一。

(6) 旅行知识

导游人员在为游客提供导游服务的同时，还应随时随地帮助游客解决旅行中的种种问题。因此，导游人员掌握必要的旅行知识，对旅游活动的顺利进行就显得十分重要。旅行知识有交通知识、通信知识、货币保险知识、卫生防疫知识、旅游业知识等。必要的旅行知识往往能使人在旅途中避免很多问题的发生。

5. 导游人员素质

(1) 良好的思想品德

在任何时代、任何国家，人的道德品质总是处于最重要的地位。导游人员的思想品德主要表现在以下几个方面。

1) 热爱祖国、热爱社会主义。

热爱祖国、热爱社会主义，是作为一名合格的导游人员的首要条件。在海外游客的心目中，导游人员是国家形象的代表，他们正是透过导游人员的思想品德和言行举止来观察、了解中国的。我国灿烂的文化、壮丽的河山、中国人民的伟大创造和社会主义事业的辉煌成就应是导游讲解的重要内容。

2) 优秀的道德品质。

集体主义和全心全意为人民服务是社会主义中国旅游业职业道德的本质。旅行社和各旅游接待单位实际上是一个大的接待集体，导游人员则是这个集体中的一员。因此，导游人员在工作中应从这个大集体的利益出发，从旅游业的发展出发，依靠集体的力量和支持，为集体的生存和发展努力工作。导游人员要发扬全心全意为人民服务的精神，并把这一精神与“宾客至上”的旅游服务宗旨紧密结合起来，热情地为国内外游客服务。

3) 热爱本职工作、尽职尽责。

导游工作是一项传播文化、促进友谊的服务性工作，因而也是一项很有意义的工作。导游人员在为八方来客提供服务时，不但可以结交众多的朋友，而且能增长见识、开扩视野、丰富知识。为此，导游人员应该感到骄傲和自豪，并因此树立远大理想，将个人的抱负与事

业的成功紧密结合起来,立足本职工作,刻苦钻研业务,不断进取,全身心地投入到导游工作之中,热忱地为游客提供优质的导游服务。

4) 高尚的情操。

高尚的情操是导游人员的必备修养之一。导游人员要不断学习,提高思想觉悟,努力使个人的功利追求与国家利益结合起来;要提高判断是非、识别善恶、分清荣辱的能力;培养自我控制的能力,自觉抵制形形色色的精神污染,做到“财贿不足以动其心,爵禄不足以移其志”,始终保持高尚的情操。

5) 遵纪守法。

遵纪守法是每个公民的义务,作为旅行社代表的导游人员尤其应树立高度的法纪观念,自觉地遵守国家的法律、法规,遵守旅游行业的规章制度,严格执行导游服务质量标准,严守国家机密和商业秘密,维护国家和旅行社的利益。对于提供涉外导游服务的导游人员,还应牢记“内外有别”的原则,在工作中多请示汇报,切忌自作主张,更不能做违法乱纪的事。

(2) 心理平衡

导游人员的精神要始终愉快、饱满,在游客面前应显示出良好的精神状态,进入“导游”角色要快,并且能保持始终不受任何外在因素的影响。面对游客,导游人员应笑口常开,绝不能把个人的负面情绪带到工作中去。现在的游客自我保护意识越来越强,有时对导游的工作理解不够,导游人员要能受得起委屈,保持良好的心态。

在旅游过程中,导游人员应始终保持头脑清醒,处事沉着、冷静、有条不紊;处理各方面关系时要机智、灵活、友好协作;处理突发事件时要果断坚决,合情、合理、合法;面对游客的挑剔、投诉时,要保持冷静、虚心接受意见,微笑面对。

(二) 导游服务的概念、类型和范围

1. 导游服务的概念

导游服务是导游人员代表委派他的旅行社,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。导游服务应包括以下内容。

1) 提供导游服务的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。

2) 导游人员的主要业务是从事游客的接待服务。一般说来,多数导游人员是在陪同游客旅行、游览的过程中提供导游服务的,但是也有些导游人员是在旅行社设在不同地点的柜台前接待客人,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。

3) 导游人员向游客提供的接待服务,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,也要注意维护游客的合法权益。对于参加旅行社组织的旅游活动的游客而言,导游服务工作是其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服务灵魂,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对游客综合旅游感受会形成最直接的影响。不仅如此,导游服务工

作的优劣，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。

2. 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览地区或地点情况的方式，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，亦称物化导游方式，它包括：① 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 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 有关国情介绍、景点介绍的录像带、录音带、电影片、幻灯片和CD、VCD光盘等。

旅游业发达的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、码头等处都设有摆放着各种印制精美的旅游宣传资料的“旅游服务中心”或“旅游问讯处”。人们可以在此随意翻阅、自由索取旅游宣传资料；工作人员还会热情、耐心地解答有关旅游活动的各种问题并向问询者提供有参考价值的建议。很多旅游企业通过定期向公众放映有关旅游目的国（地）的电影或录像、举办展览会等手段来影响潜在的旅游者。组团旅行社通常在旅游团集合后、出发前，领队向团员介绍目的地的风俗民情及旅游注意事项时，为旅游者放映有关旅游目的地的电影、录像或幻灯片，散发旅游指南等宣传材料，帮助旅游者对即将前往游览参观的目的地有一个基本的了解。此外，许多博物馆、纪念馆、教堂和重要的旅游景点装有先进的声像设施，方便游客参观游览并帮助他们比较深刻、全面地理解重要景观蕴涵的深奥寓意和艺术价值，从而获得更多知识和美的享受。

(2) 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、游览途中的介绍、交谈和问题解答等导游活动以及在参观游览途中的介绍和讲解。

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，图文声像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。实地口语导游不仅不会被图文声像导游所替代，而且它在导游服务中是处于主导地位的，其原因有以下几点。

1) 导游服务的对象是有思想和目的的游客。

由于社会背景和旅游动机的不同，不同的游客出游的想法和目的也不尽相同。有的人会直接表达出来，有的人则比较含蓄，还有的人可能缄默不语。单纯依靠图文声像千篇一律的固定模式介绍旅游景点，是不可能满足不同社会背景和出游目的的游客所需的。导游人员可以通过实地口语导游方式掌握每个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，然后在参观游览的景物进行必要的介绍的同时，根据游客的不同需求，有针对性、有重点地进行导游讲解。

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，有的游客会专心致志地听，有的则满不在乎，有的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对、妥善处理。在不降低导游服务质量标准的前提下，一

方面满足那些确实想了解参观游览地景物知识的游客的需求,另一方面要想方设法调动那些对参观游览不感兴趣的游客的游兴,还要对游客提出的古怪问题作出回答,以活跃参观游览时的团队气氛。此类复杂情况也并非现代科技导游手段可以做到的,只有人,而且是高素质的导游人员才能得心应手地应对这种复杂多变的情况。

3) 旅游是一种人际交往和情感交流。

旅游是一种社会文化活动,游客通过对旅游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而且接触时间最长的目的地的居民,其仪容仪表、言谈举止和导游讲解方式都会给游客留下深刻的印象。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情感交流。这种游客与导游之间建立起的正常的人与人之间的情感关系是提高导游服务质量的重要保证。这同样是高科技导游方式难以做到的。

3. 导游服务的范围

导游服务的范围是指导游人员向游客提供服务的领域,即导游人员业务工作的内容范畴。导游服务工作繁重纷杂,服务范围很广,食、住、行、游、购、娱、出入境迎送、上下站联络、邮电通信、医疗等,几乎无所不包(见图1-1)。但归纳起来,导游服务大体可分为三大类,即导游讲解服务、旅行生活服务和市内交通服务。

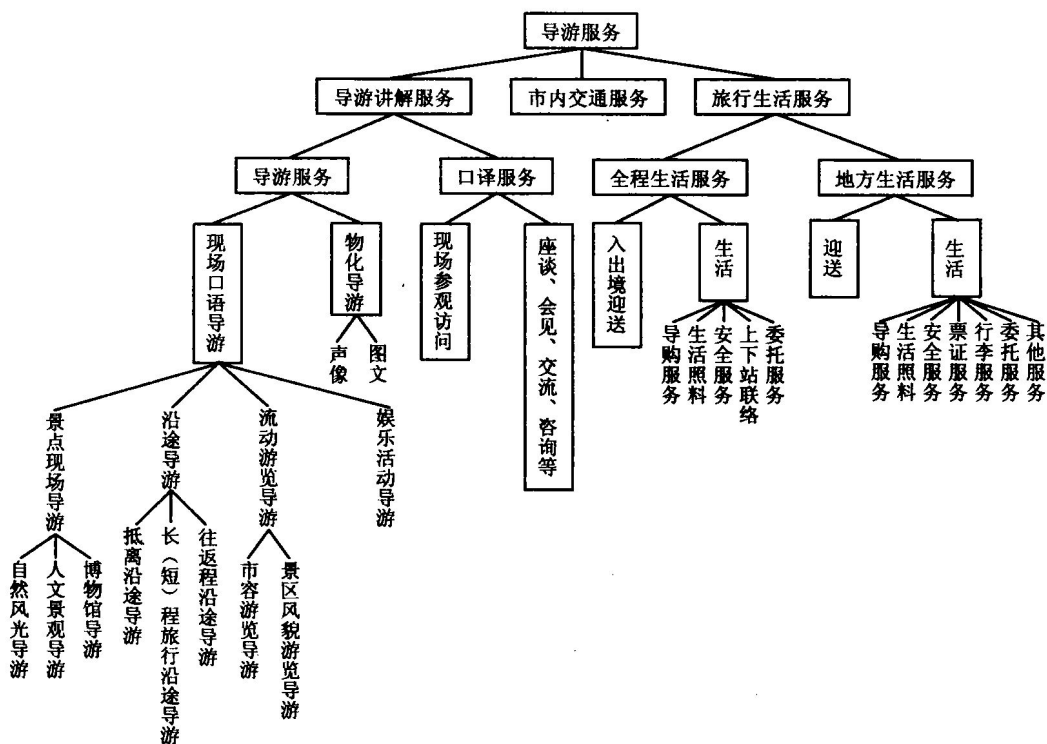


图 1-1 导游服务范围示意