



21世纪中等职业教材系列
ERSHIYI SHIJI ZHONGDENG ZHIYE JIAOCAI XILIE

中等职业教育系列教材编委会专家审定



HOTELS

[导游业务]

DAOYOU YEWU

主编 鞠春珠



北京邮电大学出版社
<http://www.buptpress.com>

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/鞠春珠主编. —北京:北京邮电大学
出版社, 2010. 8
ISBN 978-7-5635-2372-6

I. ①导… II. ①鞠… 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 156636 号

书 名 导游业务
主 编 鞠春珠
出版发行 北京邮电大学出版社
社 址 北京市海淀区西土城路 10 号 邮编 100876
经 销 各地新华书店
印 刷 北京市彩虹印刷有限责任公司
开 本 787 mm×960 mm 1/16
印 张 12
字 数 241 千字
版 次 2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5635-2372-6
定 价 21.60 元

如有印刷问题请与北京邮电大学出版社联系 电话:(010)82551166 (010)62283578

E-mail:publish@bupt.edu.cn

Http://www.buptpress.com

版权所有 侵权必究

出版说明

《导游业务》是中等职业学校导游专业、旅游与酒店管理专业的主干专业课，是一门应用性、综合性很强、涉及很多学科类别的课程。其培养目标是使学生具备良好的思想素质、知识素质、业务素质和身心素质，在了解导游服务基本原理的基础上，熟练掌握导游服务工作程序及带团技能、讲解技能，成为能在各类旅行社从事导游服务工作的实用技能型人才。

中等职业教育在不断发展的过程中，越来越侧重对学生专业技能的培养。本教材在编写过程中，力求贯彻《教育部关于制定中等职业学校教学计划的原则意见》，本着“以职业活动为导向，以职业技能活动为核心”的编写思想，努力处理好知识、能力与素质的之间的关系，突出中等职业学校的教学特点，紧密联系初级、中级导游人员的工作实践，从导游员职业特点以及导游员应具备的知识出发，重新设计体例，力求使教材的结构更加合理，强调理论与操作实例相结合，有效地培养学生分析问题、解决问题的能力，并力求文字简练，增强实用性。

本教材由西北外事中专学校鞠春珠主编。教材共有七个单元。第一单元为导游概述，由王怡老师编写。第一单元阐述了导游的定义，导游服务的性质、特点和原则，为导游人员全面认识导游工作，树立服务意识奠定了一定的理论基础；全面介绍了导游人员的分类、职责、素质和职业道德，对提升导游人员的思想素质，加强队伍建设有一定的帮助。第二、三单元为团队导游服务和散客导游服务，由寇玉瑛老师编写。这两单元分别对地陪、全陪、定点讲解员的服务程序和要求以及散客导游服务的特点、程序和要求进行了阐述，是导游人员必须尽快掌握的主要的导游业务。第四、五单元由曹冉老师编写，主要介绍了旅游接待中可能出现的一些主要问题的预防和处理方法，以及导游人员如何对待游客提出的个别要求，旨在提高导游员处理和解决突发事件的能力，更加贴近导游市场的实际。第六单元由杨春远老师编写，系统介绍了导游人员的带团技能、语言技能

和讲解技能,从而使导游人员能够与游客良好有效地沟通。第七单元由魏娟老师编写,介绍了导游人员在工作中必须掌握的常用知识,对导游人员扩大知识面、提高技能有一定的帮助。全书由鞠春珠老师负责统编定稿。

本书编写过程中得到了宁夏石嘴山市旅游局孟祥勇副局长的指导,西北外事中专学校陈光华校长给予了大力支持,在此向他们表示衷心的感谢!本书在编写时还参阅了大量相关的教材、资料以及网络资源,获得了启发和借鉴,在此一并向有关人士致以诚挚的谢意!

由于编写时间仓促,书中难免存在不当之处,期待同行专家、教师、同学们和广大社会读者对拙书多提宝贵意见。

编 者

目 录

第一单元 导游服务与导游人员	1
模块一 导游服务	2
课题 1 导游服务的产生与发展	2
课题 2 导游服务的性质和特点	4
课题 3 导游服务在旅游服务中的地位和作用	9
课题 4 导游服务的基本原则	11
模块二 导游人员	14
课题 1 导游人员的概念和分类	14
课题 2 导游人员的职责	19
课题 3 导游人员的素质要求	21
课题 4 导游人员的职业道德	28
第二单元 旅游团队导游服务程序与服务规范(实务技能)	36
模块一 旅游团队导游服务集体	37
模块二 地方导游服务程序与服务质量	38
课题 1 地方导游服务准备	38
课题 2 迎接服务	41
课题 3 入住服务	43
课题 4 核对商定节目安排	44
课题 5 参观游览服务	46
课题 6 其他服务	50
课题 7 送客服务与后续工作	52
模块三 全程导游服务程序与内容	55
课题 1 服务准备	55
课题 2 首站(入境站)接团服务	56
课题 3 入住饭店服务	56
课题 4 各站服务	57

课题 5	离站及离站途中服务	58
课题 6	末站(离境站)服务及后续工作	58
模块四	单元技能训练	59
实训一	接待计划研究	60
实训二	落实接待事宜工作	60
实训三	导游接团流程及导游带团参观游览服务	61
第三单元	散客旅游服务	64
模块一	散客旅游服务概述	64
模块二	散客旅游服务的类型	66
课题 1	单项委托服务	66
课题 2	旅游咨询服务	68
课题 3	选择性旅游服务	69
模块三	散客旅游服务程序与服务质量	70
课题 1	接站服务	70
课题 2	导游服务	72
课题 3	送站服务	73
第四单元	旅游接待中一些主要问题和事故的预防与处理	75
模块一	旅游问题与事故性质及处理原则	75
模块二	旅游接待中常见问题和事故的预防及处理方法	79
课题 1	旅游活动计划和日程变更的处理	79
课题 2	漏接、空接、错接事故的预防与处理	82
课题 3	误机(车、船)事故的预防与处理	85
课题 4	旅游者丢失财物的预防与处理	87
课题 5	旅游者走失的预防和处理	90
课题 6	旅游者患病、死亡的处理	93
课题 7	旅游者越轨言行的处理	96
模块三	旅游安全事故的预防与处理	97
课题 1	交通事故的预防与处理	97
课题 2	治安事故的预防与处理	98
课题 3	火灾事故的预防与处理	99
课题 4	食物中毒的预防与处理	100

模块四 单元技能训练	101
实训一 旅游路线和日程的变更	101
实训二 行李遗失的处理	102
实训三 漏接的处理	103
第五单元 旅游者个别要求的处理	105
模块一 旅游者个别要求的分类及处理的基本原则	105
模块二 餐饮、住房、娱乐、购物方面要求的处理	107
课题1 导游的用餐服务及对游客在餐饮方面个别要求的处理	107
课题2 住房方面个别要求的处理	111
课题3 文娱活动方面个别要求的处理	112
课题4 购物方面个别要求的处理	113
课题5 要求自由活动的处理	114
课题6 探视亲友和亲友随团活动要求的处理	115
课题7 要求中途退团或延长旅游期限的处理	116
课题8 转递物品要求的处理	117
模块三 单元技能实训	117
实训一 游客要求自由活动的处理	117
实训二 住房方面的个别处理	118
第六单元 导游服务技能	121
模块一 带团技能	121
课题1 导游员良好的自身形象是带好旅游团的前提	122
课题2 导游员带团的特点与原则	123
课题3 与游客交往的技能	124
课题4 搞好与“中心人物”、领队关系的技能	126
模块二 语言运用技能	129
课题1 导游语言的运用原则	129
课题2 导游语言的艺术	132
模块三 讲解技能	132
课题1 导游讲解应遵循的原则与要求	132
课题2 导游讲解的技巧与方法	134
课题3 导游讲解技能	138

第七单元 导游业务相关知识	141
模块一 旅行社业务知识	141
课题1 旅行社的类型及其业务	141
课题2 旅游产品	144
模块二 出入境知识	147
模块三 交通、邮电知识	152
课题1 交通知识	152
课题2 邮电通讯知识	156
模块四 货币、保险知识	158
课题1 货币知识	158
课题2 旅游保险知识	160
模块五 礼仪常识	163
课题1 礼貌和礼节	163
课题2 人际交往中的礼节	164
模块六 卫生急救常识	172
附 录	175

第一单元 导游服务与导游人员

【学习目标】

1. 了解导游服务的性质和特点。
2. 理解导游服务在旅游接待中的地位和作用。
3. 掌握导游服务的基本原则。
4. 识记导游人员的概念,了解导游人员的分类。
5. 理解导游人员的职责。
6. 掌握导游人员的素质。

【案例分析】

导游服务的地位与作用

中方国际旅行社外联了一个14人的日本旅游团。该团由一些中青年书画家和他们夫人组成,要求参观美术展、碑林、刺绣工艺,与我国中青年画家进行交流。根据客人要求,该社安排的旅游线路是北京、济南(曲阜)、苏州、杭州、广州。旅游项目有浏览各地一些景点,在北京参观美术馆书法和绘画展览,与北京中青年书画家座谈,在曲阜参观孔庙大成殿陈列的碑碣石刻,在苏州参观刺绣厂,在杭州参观西泠印社和西湖景区的碑刻、匾额、楹联,在广州与岭南画派的画家座谈。经商榷,日方组团社同意和确认了价格之后,该团于次年5月9日来华,负责接待的是导游人员李威。

一路上李威对该团的服务非常热情、周到,除了把旅途中该团游客的饮食起居等生活需要安排得很妥帖外,该团的各项要求均得到了落实,游客对李威的工作甚为满意。途中一位夫人患急性肠炎,由于治疗及时,很快好转。游客希望购买文房四宝、拓片、刺绣工艺品和一些名画的愿望也得以实现。离境前,李威还向该团简要介绍了陕西书画旅游线路的一些精品,客人表示下次多联络一些人来华访问。回国后,该团团长代表全团致信中方国际旅行社,向该社和李威表示感谢。

导游服务质量对旅游服务质量的高低起决定性作用。本案例中,与游客接触最直接的李威,在短时间内,通过高质量的导游服务赢得了游客的称赞,给游客留下了深刻的印象,使游客不仅对导游服务质量做出好的评价,甚至会对该地,乃至我国的旅游服务质量做出好的评价。

模块一 导游服务

课题1 导游服务的产生与发展

导游服务是随着消遣性旅游活动的出现而产生的;在现代社会,导游服务随着大众旅游活动的兴起而发展。导游服务从旅游业形成和发展初期的向导服务发展到今天集向导服务、导游讲解和生活照料于一体的综合服务,经历了一个漫长的历程。

一、古代的向导服务

人类社会由原始社会进入奴隶社会,生产力得到发展,劳动剩余物归奴隶主所有,他们已不再只满足于生活起居上的享乐,而开始了以巡游、巡视为名义的享乐旅行。在旅行中,其臣仆簇拥前后,除随时侍奉外,实际上也起着旅行向导的作用。到了封建社会,经济的进一步发展和交通条件的改善,除帝王将相的巡游外,还出现了士人、学子的漫游。特别是在封建社会的中后期,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、以经商为目的的跨国旅行发展起来。在这些旅游活动中,往往有熟悉路途的人作为向导,他们不仅可以引路,还能介绍沿途的风景名胜、风俗民情。他们提供的服务在某些方面已经类似于现代的导游服务。但是由于参加旅游的人数不多、规模不大,因此人们当向导的机会很少,其偶然性的成分较大,难以产生向导队伍。

二、近代的导游服务

随着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,大大促进了生产力的发展和经济的繁荣。产业革命一方面带来了阶级关系的变化,产生了一批新兴的资产阶级,另一方面加速了科学技术在工业中的应用,特别是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。1841年7月5日,英国人托马斯·库克包租了一列火车,组织运送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,随团还有一个唱赞歌的乐队,后来成为人们公认的近代旅游活动的开端。在这次活动中,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,库克又组织了350人从莱斯特到利物浦的报价旅游,旅游费包括火车票、住宿费和途中游览卡那封城堡和斯诺登山的费用。为了组织好这次旅游,库克给每个人分发了导游资料,这次旅游也是库克亲自带队。自1855年起,库克组织了一系列的旅游团并提供全程导游。

此后,托马斯·库克的业务经营范围和影响不断扩大。早在1845年,为组织到利物浦

的观光旅游,库克整理出版了《利物浦之行指南》,并为此设立专门的旅游向导。1865年,库克与儿子约翰·梅森·库克联合在原有公司的基础上创办了托马斯·库克父子旅游公司。当时托马斯·库克旅行社已成为世界上名声显赫的旅行社,托马斯·库克也成为了旅游的代名词。后来欧洲及北美洲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,招募陪同及导游,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,大规模的旅游活动崛起并得到发展,使导游队伍迅速扩大。到目前,几乎世界各国都拥有一大批数量不等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渐形成和发展起来的。

与欧美等国家相比,中国近代旅游业起步较晚。20世纪初期,一些外国旅行社,如英国的通济隆旅游公司(前身即托马斯·库克父子旅游公司)、美国的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,雇用中国人充当向导。1923年8月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在同仁的支持下,在该银行下设立中国旅游部。1927年6月,旅游部脱离该银行独立出来,成立了中国旅行社。其分支社遍布华东、华北、华南等145个城市。与此同时,中国还出现了其他类似的旅游组织,如铁路游历经理处、公路旅游服务社、浙江名胜导团等。社会团体方面也相继成立了旅游组织,1935年组成了中国汽车旅行社,1936年筹组了国际旅游协会,1937年出现友声旅行团、精武体育会旅行部等等。这些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,同时也出现了一批中国导游人员。

三、现代的导游服务

1949年10月1日,中华人民共和国成立。同年11月19日,厦门有关部门接管了旧“华侨服务社”,创立了新中国第一家华侨服务社。此后几年,又相继在泉州、广东等地成立了华侨服务社。经周恩来总理提议和当时政务院的批准,1954年4月15日,在北京成立了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,决定全国华侨服务社名称增加“旅行”二字,并于4月22日成立华侨旅行服务社总社。1974年,经国务院批准,成立中国旅行社,并与华侨旅行社合署办公,统称中国旅行社。1979年11月16日,全国青联旅游部成立。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、青旅三大国家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,导游人员的队伍也随之迅速壮大。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20世纪90年代,国际旅行社和国内旅行社数量不断增长,同时形成了一支覆盖全国的专职和兼职的导游队伍。

课题2 导游服务的性质和特点

一、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其提供的旅游接待服务。

首先,导游人员应该是旅行社委派的,既可以是专职的,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。

其次,导游人员的主要业务是从事游客的接待。一般来说,导游人员是在陪同游客旅行、游览的过程中提供服务,但是也有些导游人员是在旅行社设立的柜台前接待客人,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。

第三,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。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。

二、现代导游服务的类型

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以分为图文声像导游和实地口语导游两类。

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,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) 有关国情介绍和景点介绍的录音带、录像带、影片、幻灯片、VCD等。

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、旅游景点以及机场、火车站、码头等处都设有“旅游服务中心”或“旅游问讯处”,那里摆满了各种印制精美的旅游宣传资料,人们可随意翻阅,其中大部分可供问询者自由取走;对游客提出的有关旅游活动的种种问题,工作人员给予热情、耐心地解答并向问询者提供有价值的建议。很多旅游公司定期向公众放映有关旅游目的地(国)的电影或录像,举办展览会等来影响潜在的旅游者。组团旅行社一般在旅游团集合后、出发前为旅游者放映有关旅游目的地的电影、影像或幻灯,散发《旅游指南》等材料,领队向团员介绍目的地的风俗民情及注意事项,帮助旅游者对即将前往游览的目的地有一个基本了解。很多博物馆、教堂和重要的旅游景点装备

有先进的声响设施,方便游人参观游览并帮助他们比较深刻、全面地理解重要景观的深奥寓意和艺术价值,从而获得更多更美的享受。

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、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动,以及在参观游览场所做的介绍和讲解。

实地口语导游在导游服务中占主导地位。无论导游服务方式多么多样化、高科技化,图文声像导游方式多么形象生动,有便于携带和保存的优势,同实地口语导游方式相比,仍然处于从属地位,只能起着减轻导游人员负担,辅助实地口语导游的作用。实地口语导游方式不仅不会被图文声像导游方式所替代,而且将永远在导游服务中处于主导地位。

三、导游服务的范围

导游服务范围是指导游人员向游客提供服务的领域。在旅游接待工作中,旅游目的地向游客提供的服务是多方面的,包括行、游、住、食、购、娱、通讯、出入境、医疗等,其中导游人员提供的服务是最重要的,涉及上述诸多方面。归纳起来,导游服务大体可分为以下三类:

1. 导游讲解服务

导游讲解服务,是指游客在目的地旅行期间导游的沿途讲解服务、参观旅游点的导游讲解以及座谈、访问和某些参观点的口译服务。

2. 旅行生活服务

旅行生活服务,是指游客出入境迎送、旅途生活照料、安全服务及上下站联络等。

3. 市内交通服务

市内交通服务,是指导游人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驾车服务。这种服务在西方旅游发达国家比较多见,目前我国还极为少见。

四、导游服务的性质

导游服务的性质,在不同的国家和地区,由于社会制度、意识形态和民族文化的不同,其政治属性也不同。但是,世界各国的导游服务均具有以下共同属性。

(一) 服务性

导游服务是一种服务工作,它与第三产业的其他服务一样,属于非生产劳动,是一种通过提供一定的劳务活动如翻译、导游讲解、旅行生活服务等,来满足游客游览、审美的愿望和安全、舒适旅行的需求。但是,导游服务又不同于一般的、简单的技能服务,它是一种复杂的高智能、高技能服务,因而是高级的服务。

(二) 社会性

导游服务的社会性来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,它的发展

又涉及现代社会的许多方面,从而能对社会经济的发展起到促进作用。在旅游活动中,导游人员接待着四海宾朋、八方游客,处于旅游接待工作的中心位置,推动世界上这一规模最大的社会活动,所以导游人员从事的工作本身就具有社会性。并且,导游工作又是一种社会职业,对大多数导游人员来说,它是一种谋生的手段。

(三)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。导游服务是传播文化的重要渠道。导游人员为来自世界各地、各民族的游客服务,通过引导和生动、精彩的讲解给游客以知识、乐趣和美的享受,并有意无意地传播着异国文化。无论导游人员的仪容仪表、行为举止,还是导游讲解以及同游客的日常交谈,无不直接或间接地表达或渗透着旅游目的地国家或地区民族的传统文化和现代文明。因此,导游服务起着沟通和传播精神文明、为人类创造精神财富的作用,直接、间接地起着传播一个国家或地区的传统文化和现代文明的作用。

(四)涉外性

导游服务的涉外性主要表现在两个方面。一是宣传社会主义中国。对于外国旅游者来讲,导游人员帮助来自四面八方的海外游客正确地认识中国。同样,导游人员陪同中国公民出境旅游时,目的地的人民也希望从中国导游人员那里了解中国的发展情况。所以,导游人员的导游讲解,甚至一举一动都在有意无意地宣传中国。作为社会主义中国的导游人员,在进行涉外导游服务时,应有鲜明的政治立场,要以积极的姿态,努力将对外宣传寓于导游讲解、日常交谈和游览娱乐中,对于那些希望了解中国的游客及其他国家和地区的人民,更应不失时机地宣传中国。当然,在宣传中,形式要多样化,方法要灵活多变。二是发挥民间外交的作用。旅游者在旅游过程中,通过对旅游目的国的文化遗产和民族精神的感受和认识,增进国家之间、地区之间的人际交往,增进了各国、各地区、各族人民之间的相互了解和友谊,消除因互相隔绝而造成的误解、猜忌,对加强世界各国人民的友谊,维护国家安定和世界和平具有重要意义。在游客心目中,导游人员是一个国家(或地区)的代表,是人民的友好使者,是“民间大使”。导游人员可利用旅游活动的群众性、广泛性的特点广交朋友;可利用接触游客面广、机会多、时间长、无语言障碍又比较熟悉外国和游客等有利条件与游客进行广泛接触,进行感情上的交流。

(五)经济性

导游服务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。在商品经济条件下,这种劳动通过交换而具有交换价值,在市场上表现为价格。因此,导游服务具有经济属性。导游服务的经济性主要表现在以下几个方面:一是直接创收。通过直接为游客服务和各种代办服务,收取服务费和手续费,为国家建设创收外汇、回笼货币、积累资金。二是扩大客源,间接创收。导游人员向游客提供优质的导游服务,可以招徕回头客,扩大新客源,在间接创收方面起着不可忽视的作用。三是促销商品。在导游服务的同时促销旅游商品,提

高购物比例。四是促进经济交流。来中国旅游的海外人士及在国内旅游的游客中,不乏科学家、教授及方方面面的专家和经济界人士,导游的良好服务和交流,可以起到牵线搭桥的作用,促进中外及地区间的科技、经济交流,为我国的社会主义建设做出应有的贡献。

五、导游服务的特点

导游服务贯穿于旅游活动的全过程,是一种高智能、高技能的服务工作。从游客入境(或出境)起,一直到游客出境(或入境)止,导游服务始终陪伴游客,因而是旅游服务中最具代表性的服务。导游服务与服务行业中其他服务的不同特点归纳起来主要有以下几点:

(一) 独立性强

导游人员在接受了旅行社委派的任务后,带团外出旅游中往往要独当一面,这就决定了导游服务有很强的独立性。导游人员要独立地宣传、执行国家政策,要独立地根据旅游计划组织活动、带旅游团参观游览,尤其是在出现问题时,导游人员还需独立地、合情合理地进行处理。

导游人员的导游讲解也具有相对独立性。导游人员要根据不同游客的文化层次和审美情趣进行有针对性的导游讲解,以满足他们的精神享受需求。这是导游人员的任务,每位导游人员都应独立完成,不求其他人替代。

导游服务的这个特点要求导游人员要勇于向困难挑战,在战胜困难的过程中提高自己的各种能力。

(二) 脑体高度结合

导游服务是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作。导游人员接待的游客中,各种社会背景、文化水平的都有,其中不乏专家和学者。导游需要具有很广的知识面,古今中外、天文地理、政治、经济、社会、文化、医疗、卫生、宗教、民俗等均需涉猎。导游人员在进行景观讲解、解答游客的问题时,需要运用所掌握的各种知识和智慧,这是一种艰苦而复杂的脑力劳动。另一方面,导游人员的工作量也很大,除了在旅行游览过程中进行介绍、讲解之外,还要随时随地应游客的要求帮助解决问题,事无巨细,也无分内分外。尤其是旅游旺季时,导游人员往往连轴转,整日、整月陪同游客,不论严寒酷暑长期在外作业,体力消耗大,又常常无法正常休息。

导游服务的这个特点要求导游人员具有广博的知识和健康的体魄,以便能随时随地向游客提供优质的服务。

(三) 复杂多变

导游服务工作不仅繁杂,且变化较大,其复杂性主要表现在以下几个方面:

1. 服务对象复杂

导游服务的对象是游客,他们来自五湖四海,不同国籍、民族、肤色的人都有,职业、性别、年龄、宗教信仰和受教育情况也各异,性格、习惯、爱好等更是千差万别。导游人员面对

的就是这么一个复杂的群体,而且由于接待的每一批游客都不相同,这又是一个不断变化着的复杂群体。

2. 游客需求多种多样

导游人员除按接待计划安排和落实游客旅游过程中的行、游、住、购、娱、食基本活动外,还有责任满足或帮助满足游客随时提出的各种个别要求,以及解决或处理旅游中随时会出现的问题和情况,如会见亲友、传递信件、转递物品、游客患病、游客走失、游客财物被窃与证件丢失等,而且由于对象不同、时间场合不同、客观条件不同,同样的要求或问题也会出现不同的情况,需要导游人员审时度势、判断准确并妥善处理。

3. 接触的人员多,人际关系复杂

导游人员除天天接触游客之外,在安排和组织游客活动时还要同饭店、餐馆、旅游点、商店、娱乐、交通部门和单位的人员接洽,同时也要处理导游人员中全陪、地陪与外方领队的关系。导游人员一方面代表委派的旅行社,要履行旅行社的责任,维护旅行社的信誉和利益,另一方面又代表游客,要维护游客的合法权益,还要以双重代表的身份与有关方交涉。导游人员正是处在这种复杂的人际关系网的中心。

4. 要面对各种物质诱惑和“精神污染”

导游人员在同国内外游客的正常交往中,常常会受到一些不健康的思想意识和生活作风的影响,有时还会面临着金钱、色情、名利、地位的诱惑。处在这种氛围中的导游人员要有较高的政治思想水平、坚强的意志和高度的政治警惕性,能始终保持头脑清醒,自觉抵制“精神污染”。

导游服务的这一特点要求导游人员要有高度的责任感和敬业精神,以及较强的心理自控能力,从而能沉着冷静地处理各种变化的情况和问题。

(四) 关联度高

除了向游客进行导游讲解取决于导游人员的水平和能力之外,导游人员的其他各项服务都需要得到旅游接待服务中其他相关部门和单位的配合和支持,如旅行社接待部门、住宿单位、交通部门、游览及娱乐单位等,它们提供的服务对游客的旅游活动来说不仅是必不可少的,而且是环环相扣的,任何一个环节的服务出现偏差都会对旅游活动产生影响,会使导游服务黯然失色,也会对游客产生心理压力。若上述环环相扣的服务因安排不当、考虑不周而出现差错,也会影响整个旅游活动的顺利进行。如误机事件的出现,既使游客被迫延长在一地的停留时间,又势必缩短甚至取消下一地的游程,使两地已安排妥当的住宿、交通、游览项目发生变更,不仅会引起游客的不满,而且会给旅行社带来重大的经济损失。可见,导游服务中任何一个环节出现问题都会牵涉其他方面,都会对全局产生影响。

(五) 跨文化性

导游服务工作是传播文化的重要渠道,然而,世界各国(地区)之间的文化传统、风俗民情、禁忌习惯不同,游客的思维方式、价值观念、思想意识各异,这就决定了导游服务工作的

跨文化性。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,尽可能多地了解中外文化之间的差异,圆满完成传播文化的重任。

课题3 导游服务在旅游服务中的地位和作用

一、导游服务的地位

旅行社、饭店和交通是现代旅游业的三大支柱,其中旅行社处于核心地位。因为旅行社是旅游经营的重要环节,它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饭店、交通部门接待游客的数量和其经济效益。

旅行社的业务主要有四大项,即旅游产品的开发、旅游产品的销售、旅游服务的采购和旅游接待(包括团体和散客)。旅游接待过程即是旅游产品的消费过程。如果我们把旅游接待过程看做是一条环环相扣的链条(从迎接游客入境开始,直到欢送游客出境为止),那么,向游客提供的住宿、餐饮、交通、游览、购物、娱乐等服务分别是这根链条中的一个个环节。正是导游服务把这些环节连接起来,使相应服务的部门和单位的产品以及服务的销售得以实现;使游客在旅游过程的种种需要得以满足;使旅游目的地的旅游产品得以进入消费领域。所以,导游服务虽然只是旅游接待服务中的一种服务,然而与旅游接待服务中的其他服务如住宿服务、餐饮服务、购物服务相比,无疑居于主导地位。

二、导游服务的作用

1. 纽带作用

导游服务是旅游接待服务的核心和纽带。它把旅游接待服务中的其他各项服务有机地联系起来,使之相互配合,协同完成旅游接待任务。导游服务在各项旅游服务中起纽带作用,具体表现在以下几个方面:

(1)承上启下。导游人员是国家有关法规和方针政策的宣传者和具体执行者,代表旅行社执行旅游计划,为游客安排和落实食、住、行、游、购、娱等各项服务并处理旅游期间可能出现的各种问题。同时,导游员将游客的意见、要求、建议乃至投诉,以及其他旅游服务部门在接待工作中出现的问题及他们的建议和要求,转递给旅行社直至上达国家旅游行政管理部门。

(2)连接内外。导游人员既代表接待旅行社的利益,要履行合同,实施旅游接待计划,又肩负着维护游客合法权益的责任,代表游客与各旅游接待部门交涉,提出合理要求,对违反合同的行为进行必要的干预,为游客争取正当利益;导游人员有责任向游客介绍中国,帮助他们尽可能多地了解我们的国家、人民、社会、文化和风俗民情以及国家的有关政策、法令等,同时多与游客接触,进行调查研究,了解外国、了解游客。