



新世纪

新世纪应用型高等教育
旅游管理类课程规划教材

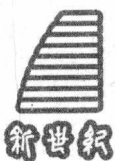
导游实务

新世纪应用型高等教育教材编审委员会 组编

主 编 朱 斌 孙文选

主 审 何忠诚

大连理工大学出版社



新世纪应用型高等教育
旅游管理类课程规划教材

导游实务

DAOYOU SHIWU

新世纪应用型高等教育教材编审委员会 组编

主 编 朱 斌 孙文选
副主编 刘 英 孙文福
主 审 何忠诚

大连理工大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游实务 / 朱斌, 孙文选主编. — 大连: 大连理工大学出版社, 2012. 1

新世纪应用型高等教育旅游管理类课程规划教材

ISBN 978-7-5611-6640-6

I. ①导… II. ①朱… ②孙… III. ①导游—高等学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 253686 号

大连理工大学出版社出版

地址: 大连市软件园路 80 号 邮政编码: 116023

发行: 0411-84708842 邮购: 0411-84703636 传真: 0411-84701466

E-mail: dutp@dutp.cn URL: <http://www.dutp.cn>

大连华伟印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm 印张: 17.25 字数: 399 千字

印数: 1~3000

2012 年 1 月第 1 版

2012 年 1 月第 1 次印刷

责任编辑: 王晓历

责任校对: 凌芳芳

封面设计: 张莹

ISBN 978-7-5611-6640-6

定 价: 35.00 元

前言

《导游实务》是新世纪应用型高等教育教材编审委员会组编的旅游与酒店管理类课程规划教材之一。

自从涉足旅游行业以来,从学习到教学,编者看到了很多关于导游服务方面的教材,这些教材各有特点和侧重,对于丰富导游服务的理论体系和实践指导起到了非常重要的作用。但随着时间的推移和各方面情况的变化,这些教材也都显出了各种不足:有的教材是从学科角度进行编写的,书名多为导游概论或导游学等,比较侧重于理论研究,实用性不强;有的教材直接是导游工作实务的内容,虽然实用,但太过简单,且不符合本科教材的要求;还有很多教材没有及时更新,个别内容已经与现实严重不符,急需重新归纳和修正。

在此背景下,我们着手编写了本教材。本教材内容设计按照导游服务工作的需要,由导游服务的基本认识入手,然后介绍了导游服务中不同岗位的工作程序和一般问题的处理,最后,对提高导游服务的各项技能进行了介绍。在编写过程中,不仅注重理论与实践的结合,而且也注重与时俱进,寻求创新。本教材具体特色如下:

1. 理论与实践紧密结合。本教材在阐述一般理论的同时,注意理论与实践的充分结合,尽量做到理论指导实践,实践丰富理论。

2. 突出应用性和实用性。本教材在理论与实践结合的基础上,突出了应用性,穿插大量的小案例、小指导和小资料等,对于指导实际工作非常实用。

3. 体例更新颖,内容更丰富。本教材在体例设计上务求创新,突破传统教材框架,设计了诸如学习目标、导入案例、项目实训、本章小结等,还穿插了小资料、小指导等,形式活泼,内容丰富,给读者耳目一新之感。

本教材由渤海大学朱斌和大连外国语学院孙文选任



主编,大连职业技术学院刘英和沈阳师范大学孙文福任副主编。具体编写分工如下:朱斌编写了第一章、第二章和第九章;孙文选编写了第四章和第五章;刘英编写了第六章和第七章;孙文福编写了第三章和第八章。

根据本教材的内容和特色,本教材比较适用于旅游管理专业的本科生和从事导游工作的导游人员,另外也可以作为导游服务的各类培训教材。

在本教材的编写过程中,我们参考和借鉴了许多专家的相关著作、文章和教材,在此,谨向各位专家学者一并表示感谢。

本教材难免有不足和差错之处,恳请各相关高等院校的同仁、专家和读者在使用本教材的过程中给予关注,并将意见及时反馈给我们,以臻完善。

所有意见和建议请发往:dutpbk@163.com

欢迎访问我们的网站:<http://www.dutpbook.com>

联系电话:0411-84708445 84708462

编 者
2011年12月



第一章 导游服务	1
第一节 旅游活动与导游服务	2
第二节 导游服务的原则、特点和趋势	8
第三节 导游服务质量	17
本章小结	31
复习思考题	32
第二章 导游人员	33
第一节 导游人员概述	34
第二节 旅游者心中的导游人员	37
第三节 导游人员的权利与义务	50
本章小结	58
复习思考题	59
第三章 导游服务必备知识	60
第一节 酒店与餐饮知识	60
第二节 出入境知识	62
第三节 交通知识	70
第四节 旅游卫生保健与安全知识	79
第五节 货币与保险知识	86
本章小结	91
复习思考题	92
第四章 地陪工作程序与规范	93
第一节 团体旅游中的地陪、全陪与领队	93
第二节 团体旅游中地陪导游服务程序与规范	99
第三节 散客及旅行社散客服务内容	117
第四节 散客导游服务的程序与规范	122
本章小结	129
复习思考题	129
第五章 领队与全陪服务程序与规范	130
第一节 领队与全陪概述	130
第二节 领队的服务程序与规范	135
第三节 全陪的服务程序与规范	150
本章小结	162





复习思考题	163
第六章 旅游者个别要求的处理	164
第一节 旅游者个别要求的产生和处理	164
第二节 对餐饮个别要求的处理	166
第三节 对住宿个别要求的处理	168
第四节 对购物个别要求的处理	171
第五节 对旅游活动个别要求的处理	173
第六节 对娱乐项目个别要求的处理	176
第七节 对特殊旅游团的服务	176
本章小结	184
复习思考题	185
第七章 旅游事故的预防与处理	186
第一节 旅游事故的类型	187
第二节 漏接、空接、错接旅游团(旅游者)	188
第三节 误机(车、船)事故的预防与处理	190
第四节 旅游活动计划和日程变更的处理	192
第五节 旅游者物件的遗失的预防与处理	194
第六节 旅游者走失、患病与死亡的预防与处理	197
第七节 旅游安全事故	202
第八节 旅游者越轨行为的处理	206
本章小结	207
复习思考题	208
第八章 导游人员表达技能	209
第一节 导游语言	209
第二节 导游辞创作	213
第三节 导游讲解	218
本章小结	228
复习思考题	230
第九章 导游人员服务技能	231
第一节 导游人员带团技能	232
第二节 导游人员审美服务技能	237
第三节 导游人员心理服务技能	246
第四节 导游人员促销技能	255
第五节 导游人员处理投诉技能	263
本章小结	267
复习思考题	268
参考文献	269

导游服务

学习目标

- 了解导游服务的发展历程
- 理解导游服务的地位和作用
- 熟悉导游服务的工作范围
- 掌握导游服务的基本原则
- 理解导游服务的性质和特点

导入案例

周到的个性化服务

中国旅行社的小俞是一位优秀导游人员。一次,他作为全陪带一个境外团赴黄山旅游。该团计划7月6日早上坐缆车上黄山,7月8日下午步行下山。在去黄山途中,小俞了解到,团中有一位年过六十、行动很不方便的旅游者。因为步行下山,这位老人肯定承受不了,于是小俞找机会主动与这位老人聊天,意欲劝阻他上山。但还没等小俞把意图说出来,这位老人先道出了他从小就梦想登黄山赏奇景的宿愿。然而,如果让这位老人和旅游团一起下山则势必耽误大家的时间,怎么办呢?小俞和领队、地陪为此一起商量办法。晚饭后,小俞和领队等来到老人客房。小俞先把旅游团的行程计划介绍给老人,并委婉地建议老人上、下山都坐缆车,但老人听后有些不悦,表示一定要登一回黄山。这时,小俞提出了另一个办法,提议老人下山那天少参观一个次要景点,由自己陪他提早下山,老人接受了这个建议。

第三天,小俞带着这位老人提前两个小时下山。一路上,石阶陡的地方,小俞就搀扶着老人走,好走时,小俞边走边为他讲解黄山美景,走累了,两人就在石阶上坐一会儿。这样,走走停停,等他俩快到山脚时,其他旅游者刚好和他们会合。回到饭店后,老人把小俞叫到自己的客房,拿出100美元,硬是要塞给小俞,并说,这是他的一点心意,一定要小俞收下,小俞推脱不了,只好收下。旅游团行程结束后,小俞向旅行社上交了100美元,并汇报了事情经过。旅行社领导听后十分满意,不但表扬了小俞想旅游者之所想的举措,并当场决定奖励小俞400元人民币。

第一节 旅游活动与导游服务

导游服务是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及标准为旅游者提供向导、讲解和相关的旅游接待服务。导游服务是旅游业的一个重要组成部分,它随旅游活动的发展而发展。早期的导游服务主要是向导服务,它向现代导游服务的转变经历了一个漫长的过程。早期导游服务与现代导游服务有质的区别:第一,在性质上,前者是业余的,带有偶然性,后者则成为社会中的一种职业;第二,在服务方式上,前者是随意性的,后者则是规范化的;第三,在服务内容上,前者只是路径引导,后者的服务则是全方位的。

导游服务通常包含三层含义:一是提供导游服务的导游人员是旅行社委派的;二是导游人员要依照组团合同或约定的内容及标准为旅游者提供导游服务;三是导游服务包括提供向导、讲解和相关的旅游接待服务。因此,可以看出导游服务的内容是多方面的,范围非常广。

一、旅游活动与导游服务的发展

(一)古代旅行发展及向导服务产生

按照目前旅游历史的研究成果,最早的国际性旅行是在距今约 3 500 年前的古埃及产生的,当时的埃及女王曾访问了今天的索马里地区。另根据古籍的记载,中国最早的旅游活动是周穆王在距今约 3 000 年前,由今天的陕西到青海旅行,在昆仑山与西王母相会。这些故事,当然含有传说的成分,但汉代的司马迁、唐代的李白、明代的徐霞客等著名历史人物,都在游历中留下了千古不朽的著作。古代的旅行分为以下几类:

1. 帝王巡游

从西周时代起,已经出现了以周穆王为代表的具有政治和游乐双重目的的天子巡游。另外,隋炀帝开凿大运河,巡幸江南。清代康熙、乾隆皇帝均多次下江南。

2. 公务旅行

公务旅行如张骞出使西域、郑和下西洋。

3. 宗教旅行

宗教旅行如玄奘西天取经、鉴真东渡日本传播佛教。玄奘从长安出发,西出玉门关和阳关而去印度,历时 18 年。根据他的口述,由弟子写成的《大唐西域记》,记述了他在 28 个国家的所见所闻。

4. 诗人漫游

诗人漫游是典型的古代自助旅行、旅游,例如,很多古代诗人在游历了祖国山河后,写下了许多千古佳作,为后人所传诵。如:我国唐代著名诗人李白《望庐山瀑布》“日照香炉生紫烟,遥看瀑布挂前川”;《早发白帝城》“朝辞白帝彩云间,千里江陵一日还”。另外,意大利著名的旅行家马可波罗走过世界很多地方,在中国居留 20 余载,写下了著

名的《马可波罗游记》。



小资料 1-1

中国唐代的旅行发展

唐代是中国古代最强盛的时期之一,也是中国古代旅行的一大高峰时期,商务旅行、宗教旅行、文学漫游等旅行活动盛行一时。这一时期出现了一些大的旅行家,如李白、杜甫、玄奘、鉴真。由于出外旅行的人增多,引导旅行游览的专门的导游图也随之出现。唐代的向导图称为“图经”、“地经”。唐代著名文学家韩愈南迁时就曾借“图经”游览了韶州,并把此事记于诗中:“曲江山水闻来久,恐不知名访倍难,愿借图经就入界,每逢佳处便开看。”除了向导地图以外,中国古代大量的游记、览胜书籍也起着引导旅行游览的作用,如《泰山道里记》、《黄山领要录》等书籍,其撰写目的就在于“俾游览之士,携诸行航,经邱寻壑,了如指掌”。

(资料来源:张建融.导游服务实务.杭州:浙江大学出版社,2005)

在当时的条件下,旅行只是极少数人的活动。他们的旅行一般都带有家奴、仆人照料其生活,如果是远行还常常有向导或找些带路人员,带路距离或长或短,沿途也可能给这些名人介绍当地的风土人情,这些带路人员提供的主要是向导服务,是古代导游人员的雏形。不过,这个时期的向导服务并不具有普遍的社会意义。因为在古代,整个社会生产力水平是低下的,旅行活动只是极少数人的行为,而且旅行活动对社会经济的发展几乎没有任何推动作用,诸如帝王将相的巡游、官员的调动、隐士的游历等,其开支均由沿途各州县承担或百姓的施舍、帮助。其次,这时的向导服务对提供者来说,也是偶然的。人们不可能以此作为谋生的手段,更不能据此来养家糊口。因此,古代的向导服务受到社会经济条件的很大制约,同具有社会独立形态的现代导游服务存在着很大差别。



(二)近代旅游业的发展与导游人员的出现

进入19世纪,人类历史发生了重大变革。随着科学技术的进步和经济的发展,近代旅游业也逐步兴起,导游服务也正式出现。

1841年7月5日,托马斯·库克利用包租火车的形式组织了一次从莱斯特前往拉夫巴勒的团体旅游。参加这次旅游活动的人数高达570人,全程往返24英里,每人收费1先令,目的是参加在该地举行的禁酒大会。这次活动标志着近代旅游及旅游业的开端,其意义重大,主要体现在以下几个方面:每人收费1先令,是第一次收费旅行;组织人员成团,成为最早的旅游团;包租专列火车到达目的地;托马斯·库克自始至终全程陪同照顾,是最早全陪的体现;这次活动为托马斯·库克旅行社的建立奠定了基础。

1845年,托马斯·库克成立了世界上第一家旅行社,并于同年组织了出发地为莱斯特,目的地是利物浦的旅游活动。这次活动出于商业目的,不是当天往返,而是在外住



宿。组织活动前,托马斯·库克沿途做了大量考察,了解参观游览地点,廉价旅馆的住宿;编写并出版了世界上第一本旅游指南《利物浦之行手册》。他不仅本人担任旅行团的陪同和导游,而且在沿途雇用了地方导游,这是最早地陪的出现。这是近代导游人员的开端,导游人员自此登上了历史的舞台。此后,他又组织了一系列从英国到欧洲大陆、北美、非洲和环球旅游,在这些活动中均配备了全程导游服务。这些活动使他的名字和旅行社家喻户晓,享誉全球。

在库克成功经验的启示下,欧洲、北美和日本先后组建了不少旅行社和旅游组织,招募陪同和导游,不仅推动了导游服务的发展,而且促使导游服务成为旅行社向旅游团必须提供的一项服务内容。

这个时期的导游服务已经分成两种类型:一种是全程陪同服务;另一种是地方游览项目的讲解服务。前者不仅起着向导作用,而且还担负了旅游团的行程和生活照料工作;后者则是对当地游览项目进行导游和讲解。因此,这个时期是导游服务的开创时期,所提供的导游服务在一些方面和现代导游服务是相同的或类似的。旅行社招聘全程陪同和临时雇用当地人员进行导游服务促使了社会中一些人逐渐将导游工作作为一种职业来对待。所以,这个时期也是导游服务逐步走向职业化的时期。

(三)现代大众旅游发展与导游服务

第二次世界大战后,世界进入相对平稳时期,经济的稳定增长,居民收入的不断提高,闲暇时间的增多,现代旅游业开始发展起来,与现代旅游业一起发展起来的还有一支遍及世界各地的现代化导游队伍。

导游服务不仅为旅游者的旅游活动的顺利进行提供安全、可靠和便利的条件,而且也是一个国家或地区旅游产品从生产向消费转化中的重要一环。现代旅游业的迅猛发展已经走进普通百姓的生活,大到国家间的互访、跨国公司的往来,小到大学生的异地求学、普通家庭的节假日探亲,在不知不觉中,每个人都和旅游发生了千丝万缕的联系。

旅游消费不同于一般物质产品的消费,旅游者只能亲自到旅游目的地来消费,消费的同时才能享受到带有综合性的无形服务——即导游人员提供的,旅游者能感悟到的“求真、求知、求乐”的旅游社会学的文化服务。旅游者到一个陌生的地方去消费需要有综合性的无形旅游服务,不借助导游人员的帮助是困难的,从而使导游服务在旅游业的各种接待服务中占有更为重要的位置。正如旅游界许多人士所认为的那样,“导游服务是旅游服务中最重要的服务”,导游人员是“民间大使”,他“沟通了不同地区、不同国家人民之间的友谊”。这些看法表明了人们对现代导游服务作用的认识有了质的飞跃。

现代大众旅游的发展推动了导游服务的前进,同时导游服务在一定程度上,也方便了现代大众的旅游,并在大众旅游发展中扮演了重要角色,并且导游服务已经正式成为一种新的职业,被社会广泛接受和认可。基于导游服务在旅游服务中的重要性和导游人员队伍的不断扩大,也使得世界上许多国家对导游人员的执业资格、选拔、教育和培训以及导游服务质量加强了管理,使现代时期的导游服务变得更加职业化、专业化和规范化。

二、中国导游服务的发展历程

我国导游服务最早起步于1923年8月的上海,至今经历了四个发展阶段。

(一)起步阶段(1923—1949年)

同欧美国家相比,中国的旅游业起步较晚。20世纪初,一些外国旅行社,例如美国的运通旅游公司、日本的“国际观光局”等在中国开设办事处,组织旅游活动,雇用一些中国人担当向导。1923年8月,上海商业储蓄银行总经理陈光甫先生在同仁的支持下创设了旅行部。1927年7月,该部独立,名为中国旅行社(现为香港中国旅行社股份有限公司的前身)。1923—1927年,旅行部雇用的导游人员是中国最早的商业导游人员。1927年后,该社又在各地设立分社和办事处,经营业务不断扩大,除了其他服务项目外,还提供翻译导游服务。

(二)开拓阶段(1949—1978年)

中华人民共和国成立后,我国旅游事业有了进一步发展。第一家旅行社“华侨服务社”于1949年12月在厦门正式营业。1954年4月15日,中国国际旅行社在北京西交民巷4号诞生,其后又在各地设立分社,主要负责接待外宾。1964年6月,国务院批准成立“中国旅行游览事业管理局”作为国务院直属机构,加强对旅游事业的组织和领导。在此期间导游队伍逐渐形成,规模达二三百人,包含十几种语言翻译导游服务。这一时期导游服务是以外事接待工作的目的出现的,因此从事导游服务的工作人员均称为翻译导游人员。



小资料 1-2

中国旅行社成立过程(“中旅”CTS)

1949年11月19日,厦门有关部门接管了旧的“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”。1969年,因各种原因华侨旅行服务社总社被短期撤销。1972年8月,中央又批准恢复总社,1974年经国务院批准,成立了中国旅行社,并与华侨旅行服务社合署办公,统称中国旅行社。

(资料来源:袁俊,夏绍兵.导游业务.武汉:武汉大学出版社,2008)

(三)发展阶段(1978—1989年)

中国共产党十一届三中全会后,我国实行对外开放政策,吸引了大批海外旅游者涌入我国,国内旅游业也蓬勃发展。1978年,“中国旅行游览事业管理局”改名为“中国旅行游览事业管理总局”,各省、市、自治区都设立相应的旅游局。1980年6月,中国青年旅行社总社成立,几个中央部委如邮电部、教育部、铁道部等也相继成立了旅行社。截至1988年年底,全国形成了以中国国际旅行社总社有限公司、中国旅行社总社有限公司、中青旅控股股份有限公司为主干框架的近1600家旅行社体系,全国导游人员迅速扩大到25000多人。但由于增长速度过快,导游队伍中出现了鱼龙混杂的局面。

(四)全面建设导游队伍阶段(1989年至今)

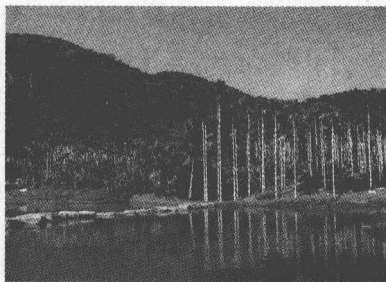
为了整顿导游队伍,使导游服务水平适应我国旅游业发展的需要,1989年起,国家旅



游局每年举行一次全国性的导游资格考试;同年,《中国旅游报》等单位发起了“春花杯导游大奖赛”,此后又举办了多次全国导游大奖赛,对提高我国的导游服务水平、推进导游工作规范化的进程做出了贡献,同时也标志着我国开始迈入全面建设导游队伍的阶段。

为进一步规范导游服务、加强导游管理,1994年国家旅游局决定对全国持有导游证的专职及兼职导游人员分等定级,划分为初级、中级、高级、特级四个级别,进一步加强导游队伍建设。同年,国家旅游局联合国家技术监督局发布了《导游人员职业等级标准(试行)》,1995年发布《中华人民共和国国家标准导游服务质量》。1999年5月国务院颁发的《导游人员管理条例》标志着我国导游队伍的建设迈上了法律进程。

2001年,国家旅游局颁发《导游人员管理实施办法》,决定启用IC卡导游证,实行导游计分制管理。2002年,国家旅游局开展整顿和规范旅游市场秩序活动,把全面清理整顿导游队伍作为三个重点环节之一来抓,明确提出严厉查处乱拿、私收回扣等不良行为,打击非法从事导游活动,建立和完善“专职导游”和“社会导游”两套组织体系和教育管理体系,全面推行导游计分制管理和IC卡管理等举措,促进了导游工作的规范化和导游队伍的建设,从此导游的职业队伍已经形成。



三、导游服务在旅游业中的地位和作用

旅行社在现代旅游业的三大要素中处于核心地位,而在旅行社接待工作中处于第一线的关键角色则是导游人员,他们是导游服务工作的主体。日本旅游专家土井厚认为,任何行业都有代表性的业务,在旅游业中,就是导游服务。有些国际旅游界人士说:“没有导游人员的旅行,是不完美的旅行,甚至是没有灵魂的旅行。”并将导游服务冠以“旅游业的灵魂”、“旅行社的支柱”、“旅行游览活动的导演”以及“旅游接待服务的四大要素之一”等美称。虽然赞词各异,但都说明了导游服务在旅游接待工作中不可或缺的作用。

(一)导游服务的地位

导游服务是整个旅游服务中最最重要的一个部分,是旅游服务中最具代表性的工作,贯穿于旅游活动的始终,在旅游活动中具有极其重要的地位。

1. 从旅行社的角度来讲,导游服务是旅行社核心竞争力的重要组成部分

(1)导游服务体现了旅行社服务的水平和质量。导游服务是直接面对旅游者的服务,旅游者对导游服务的质量也最敏感,因此导游服务的质量代表着旅行社服务的质量。一般说来,如果导游服务质量好,可以弥补其他方面旅游服务质量的某些欠缺,如果导游服务质量低劣则最容易引起旅游者的不满。

(2)导游服务在旅行社各项业务中具有核心地位。对旅游者而言,导游人员是旅行社的代表,是旅游产品的提供人。旅行社的各项业务,如产品设计、线路组合、市场促销、车船机票预订,最终都通过导游服务传递给旅游者。因此,旅行社各部门的工作都是围

绕导游服务这条主线展开的,都是导游服务的幕后支持者。

(3)导游服务是旅行社竞争的焦点。旅游服务质量的竞争最直接的表现就是导游服务质量的竞争。优质的导游服务能使旅游者增长知识,使旅游活动更富有魅力,更充满情趣。拥有一流的导游队伍无疑是旅行社扩大知名度、争取更多客源的法宝,也是旅行社最大的一笔财富。

(4)导游服务是旅行社了解旅游者意见和建议、改进旅游产品的主要途径。导游人员工作在旅游第一线,熟悉旅游产品链中每一个环节的服务质量,了解旅游者的消费心理,可以及时将有关信息反馈给旅行社,有利于旅行社改进服务方式,提高产品的针对性,推出更具竞争力的旅游产品。

2. 从旅游者角度讲,导游服务是旅游者顺利完成旅游活动的根本保证

(1)导游服务是旅游者了解旅游地文化的桥梁。旅游者来自不同的地区和国家,与旅游地居民在文化、语言、生活习惯等方面存在着差异,他们必须借助导游人员的翻译服务和讲解服务,才能达到与旅游地居民顺利沟通,进而了解旅游地历史文化的目的。

(2)导游服务是旅游活动顺利开展的前提条件。旅游者初到一地,人地生疏,要自行安排吃、住、行、游、购、娱,多有不便,而借助导游服务则可把行程中的一切琐事抛诸脑后,专心游览,大大增加旅游的乐趣,使旅游活动更轻松、更惬意。

(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。导游人员在旅游服务各环节之间对沟通上下、联结内外、协调左右关系方面起着举足轻重的作用。

首先,是“沟通上下”的作用。导游人员是国家方针政策的宣传者和具体执行者,他们代表旅行社执行并完成旅游计划,同时,旅游者的意见、要求、建议乃至投诉,其他旅游服务部门在接待中出现的问题以及它们的建议和要求,一般也通过导游人员向旅行社传递,直至上达国家最高旅游管理部门。

其次,是“连接内外”的作用。导游人员既代表接待方的旅行社的利益,又肩负着维护旅游者合法权益的责任;导游人员既有责任向旅游者介绍中国,同时又要多与旅游者接触,进行调查研究,了解旅游者。

第三,是“协调左右”的作用。旅行社与饭店、餐馆、游览点、交通部门、商店、娱乐场所等企业之间的第一联络员是导游人员,其在各旅游企业之间起着重要的协调作用。导游人员要通过自己的努力使旅游者在游览过程中的物质需求及其他生活需求得到满足,而相互协作是导游服务中的生活服务得以顺利进行的重要保障。



小案例 1-1

一再延迟抵达的旅游团

2011年8月,导游小王曾经接待过一个由天津到沈阳旅游的汽车团。按计划该旅游

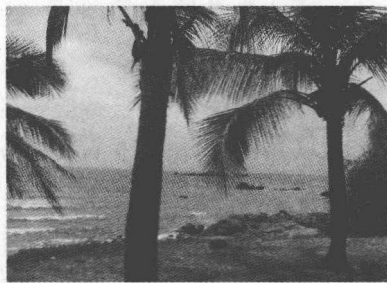
团应于当日18点左右直接抵达沈阳邮政宾馆,就餐并住宿,小王在宾馆等候即可。但在17点左右,小王接到电话,由于当天下大雨,某路段路基被冲毁,交通拥堵,旅游大巴要延迟约两小时抵达。小王立即与宾馆取得联系并说明了情况,宾馆表示理解。但在晚19点仍没能抵达,小王再次与宾馆说明了情况。直到晚上20点30分时,旅游团仍没抵达,此时宾馆的餐厅就快要下班了。小王非常着急,迅速与旅游团取得联系,进一步确认旅游车抵达的准确时间约为21点,然后他又及时与宾馆方面进行沟通,请求宾馆餐厅派员工等候并提供就餐服务,宾馆出于双方良好的合作关系和小王的争取,终于答应了。最后,虽然团队抵达已经很晚了,但还是非常满意地享受到了晚餐服务。

2. 标志作用

导游服务质量是旅游服务质量高低的最敏感的标志。导游服务质量包括导游讲解质量、为旅游者提供生活服务的质量以及各项旅游活动安排落实的质量。导游人员与旅游者朝夕相处,因此旅游者对导游人员的服务感受最直接,感受最深切,对其服务质量的反应最敏感,而且旅游者旅游活动的成败更多取决于导游服务质量。因此,导游服务质量的好坏不仅关系到整个旅游服务质量的高低,而且关系着国家或地区旅游业的声誉。

3. 信息反馈作用

在旅游消费过程中,旅游者会根据自己的需要对旅游产品的型号、规格、质量、标准等做出这样或那样的反应。导游人员由于处在接待旅游者的第一线,同旅游者交往和接触的时间最长,对旅游者关于旅游产品方面意见和需求最了解。导游人员可充分利用这种有利条件,根据自己的接待实践,综合旅游者的意见,反馈到旅行社有关部门,促使旅游产品的设计、包装和质量能够得到不断改进和完善,从而更好地满足旅游者的需要。



4. 扩散作用

优质的导游服务能对旅游目的地的旅游产品和旅行社形象起到扩散或传播作用。旅游产品质量主要由旅游资源质量、旅游服务质量、旅游活动组织安排质量和旅游环境质量构成。它们都与导游服务质量密切相关。如“景色美不美,全靠导游一张嘴”,说的就是导游服务质量与旅游资源质量的关系。总之,各种旅游服务质量和活动安排都离不开导游人员的业务水平和对工作的投入。

第二节 导游服务的原则、特点和趋势

优秀导游人员之所以能向旅游者提供不同于一般的导游服务,是因为奉行既适合自己特点、又能令旅游者满意的行为准则和服务原则,能够根据导游服务的性质和特点,严

格要求自己,不断提高自身的导游服务水平。

一、导游服务的范围和原则

(一)导游服务的范围

导游服务工作繁重纷杂,服务范围很广,可以说无所不包,但大体上可归纳为两大类,即导游讲解服务和生活服务,如图 1-1 所示。

导游讲解服务和生活服务相辅相成,缺一不可。

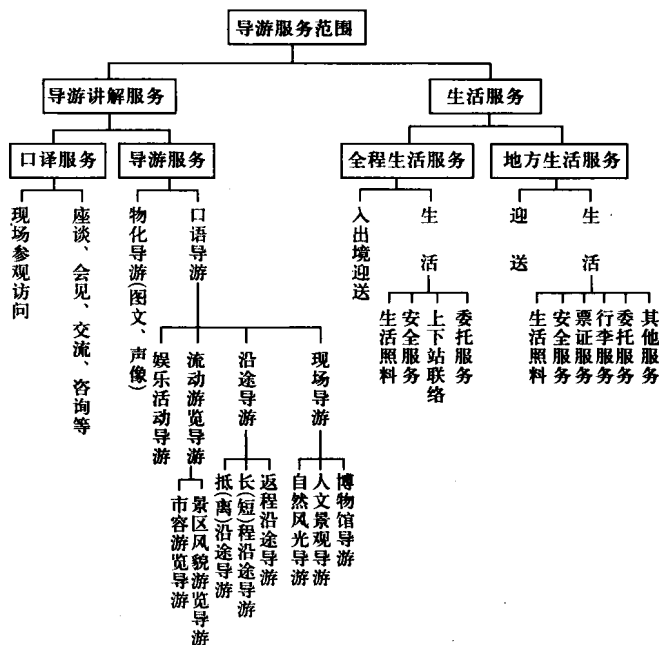


图 1-1 导游服务范围

(资料来源:徐堃耿.导游概论.北京:旅游教育出版社,2008)

通过导游讲解服务,让旅游者认识一个国家(地区),扩大一个国家(地区)的传统文化和现代文明的影响;通过向旅游者提供良好的生活服务,使他们认识一个国家(地区)的人民,一个民族以礼待人、热情好客的美德,了解他们的精神面貌和道德水准。

认真做好旅行生活服务,可使旅游者确信与这样的导游人员一起进行旅游活动一定会顺利,从而对其产生信赖感,逐渐消除初见时的隔膜和距离。提供良好的生活服务,使旅游者生活丰富多彩,精神轻松愉快,旅游兴致浓厚,旅游者与导游人员之间的感情融洽,有利于旅游者集中精神认真听取导游人员的讲解,从而使讲解服务取得良好的效果。而高质量的讲解服务,可加深他们对游览地的了解和对自然景观、人文景观的认识,使他们增长知识、加深阅历,获得更多的旅游乐趣和精神享受。高质量的讲解服务在某种程度上可以弥补生活服务中的某些不足,消除因生活服务的不尽如人意造成的不愉快。

所以要强调指出,凡是离家外出旅游的人都希望获得高质量的服务,渴望享受在家里享受不到的种种服务,特别是那些有声有色、令人神往的导游讲解服务和富有人情味

的个性化服务。因此,导游人员不仅要努力提高导游讲解服务的质量,也要尽心尽力地照料好旅游者生活,多提供富有魅力的服务,使旅游者获得最大的享受。



小案例 1-2

老人的寻亲之旅,导游的全力帮助

沈阳导游人员小禾曾接待过一个特殊的旅游者——一位来自台湾的老兵耿先生,老家在营口,这次旅游也是特意来寻找亲人。小禾带团从沈阳出发,一到营口,小禾就利用工作间隙按照老人提供的线索,挨街挨巷地寻找,终于找到了老人小时候的家,当带着老人来到新建的小区时,老人茫然而失落,喃喃地说:“不是这样的,不是这里啊……”,小禾看着老人的表情,心里很不是滋味,“我们到公安局户籍部门再查找一下吧”。然后小禾又带着老人来到公安局,结果还是没查到。小禾安慰了老人后,又带着老人找到营口市台湾事务办事处。当地台湾事务办事处工作人员非常重视,“晚上 18:00 点,在营口新闻中播出老人的寻亲启事”。第二天上午,找到了耿先生的亲人,感人的一幕出现了,“二弟,三弟!”三位老人抱头痛哭,紧紧地拥抱在一起……

(资料来源:冯霞敏.导游实务.上海:上海财经大学出版社,2008)

(二)导游服务的原则

导游人员在工作时,既要热情周到,又要严格遵循必要的服务原则,以下五项服务原则是我国导游人员经过几十年的努力,逐渐总结形成的,基本上适合我国的国情,具有一定的指导性和规范性,这也是世界各国的导游人员正在严格遵守的工作原则。

1. 宾客至上原则

无论在西方还是在东方,服务行业的座右铭是“顾客是上帝”,即“宾客至上”。这不仅是一句招徕顾客的宣传口号,更重要的是服务行业的服务宗旨、行动指南,是处理问题的出发点。顾客是服务行业存在和发展的基本保证。属第三产业的旅游业需要旅游者,旅行社需要旅游者,导游人员本人也需要旅游者。只有充分认识这一点,导游人员才有可能真心实意地为旅游者服务。

2. 履行合同原则

履行合同就是履行旅行社与旅游者签订的旅游合同,合同里面清楚地规定了旅游行程、接待标准等。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。履行合同对于导游人员来说,就是全面执行手中的接待计划。譬如合同中明确规定的旅游者的下榻饭店、用车标准、餐饮标准、行程安排等,都是非常重要的内容。导游人员在导游服务中,不能随意更改或替换,遇到有旅游者要求修改旅游计划时,也要意识到这是对旅游合同的变更,应该慎重处理。

3. 安全第一原则

参与旅游活动的人越来越多,范围越来越广,环境也越来越复杂,安全问题就显得更