

■ 中等职业技术学校旅游服务专业教材

导游

知识与技能



LÜYOU FUWU
ZHUANYE JIAOCAI

 中国劳动保障出版社

中等职业技术学校旅游服务专业教材

导游知识与技能

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游知识与技能/周志宏主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2005

中等职业技术学校旅游服务专业教材

ISBN 7-5045-5231-3

I. 导… II. 周… III. 导游-专业学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 091198 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 北京顺义河庄装订厂装订

787 毫米×1092 毫米 16 开本 10.25 印张 253 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

印数: 3500 册

定价: 16.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

编写说明

国民经济的迅速发展,使我国的旅游业日益兴旺,参加旅游和旅游度假的人数每年都在上亿人次以上。旅游业,不但增加了我国的外汇收入,增进了中国人民和世界各国人民的友谊,而且促进了我国的对外开放,开辟了新的就业途径。

导游人员是旅游业中人数最多的工作群体,是旅行社产品价值的最终实现者。导游人员服务质量的优劣,直接关系着旅行社的经济效益,关系着旅游业的整体水平和兴衰成败,甚至会影响国家和民族形象。因此,培养优秀的导游人员已成为我国旅游业发展的迫切需要。

近年来,大批年轻的导游人员走上工作岗位,为我国旅游业的发展做出了贡献。但是,与迅猛发展的导游事业相比,导游人员的整体水平还不是很高,还需要努力提高自身综合素质和服务水平,锻炼语言表达能力,掌握导游服务规程,提高处理和解决突发事件的能力,以良好的职业道德风貌和熟练的导游技能,满足各个层次旅游者的导游需求。基于以上原因,本教材力求贯彻“以职业活动为导向,以职业技能活动为核心”的编写思想,紧密联系初级、中级导游人员的工作实践,同时突出中等职业学校的教学特点。

教材共有十章。第一章为导游概述,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;第二章为导游人员,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;第三章为团队导游服务,分别对地陪、全陪、定点讲解员的服务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;第四章为散客导游服务,介绍了散客导游服务的特点、要求和程序;第五章、第六章介绍了对可能出现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,意在充实教材内容,更加贴近导游市场的实际;第七章、第八章、第九章系统介绍了导游人员的带团技能、语言技能和导游购物促销技能,从而使导游人员充当游客的贴心人、守护者的角色;第十章为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。

本教材由湖南省长沙市湖南经济管理干部学院周志宏、谢冽、魏昕、彭姣飞、吴葵、李林涛编写,周志宏主编,谢冽副主编。教材的编写得到了有关省劳动和社会保障厅及学校的支持和帮助,在此一并感谢。

由于编者水平有限,编写时间仓促,书中不足之处在所难免,敬请广大师生在使用中提出批评意见。本书编写过程中参阅了大量已出版的导游教材,在此向参考书的作者表示感谢。

劳动和社会保障部教材办公室

2006年1月

目 录

第一章 导游概述

- 第一节 导游的起源和发展····· (1)
- 第二节 导游服务的性质和特点····· (4)
- 第三节 导游服务的原则····· (9)

第二章 导游人员

- 第一节 导游人员的分类和职责····· (12)
- 第二节 导游人员的素质和能力····· (15)
- 第三节 导游人员的职业道德····· (20)
- 第四节 导游人员的培训与管理····· (23)

第三章 团队导游服务

- 第一节 地陪导游服务规程····· (26)
- 第二节 全陪导游服务规程····· (40)
- 第三节 定点导游服务规程····· (43)

第四章 散客导游服务

- 第一节 散客导游服务概述····· (45)
- 第二节 散客导游服务的特点和要求····· (46)
- 第三节 散客导游服务程序····· (48)

第五章 旅游中发生问题的处理方法

- 第一节 旅游活动计划变更的处理方法····· (53)
- 第二节 接送故障的处理方法····· (55)
- 第三节 游客证件或财物丢失的处理方法····· (60)
- 第四节 游客行李丢失或损坏的处理方法····· (63)
- 第五节 游客意外患病及死亡的处理方法····· (65)
- 第六节 游客越轨言行的处理方法····· (68)
- 第七节 旅游安全事故的处理方法····· (70)

第六章 对游客特殊要求的处理

- 第一节 个别游客特殊要求处理的原则····· (75)

第二节	游客住房、餐饮方面个别要求的处理方法·····	(77)
第三节	游客购物、娱乐活动方面个别要求的处理方法·····	(78)
第四节	游客要求自由活动的处理方法·····	(80)
第五节	游客其他特殊要求的处理方法·····	(82)
第七章	导游人员带团技能	
第一节	带团的特点、理念和模式·····	(84)
第二节	组织技能·····	(87)
第三节	交际技能·····	(91)
第四节	协作技能·····	(95)
第八章	导游语言的使用与实践	
第一节	导游语言概述·····	(98)
第二节	导游讲解语言·····	(100)
第三节	导游交际语言·····	(106)
第四节	导游人员态势语言·····	(110)
第九章	导游购物促销	
第一节	旅游购物促销概况·····	(113)
第二节	导游购物促销规范·····	(114)
第三节	游客购物心理·····	(120)
第十章	导游常用知识	
第一节	旅行社、饭店知识·····	(124)
第二节	入出境知识·····	(128)
第三节	交通、通信知识·····	(132)
第四节	货币、保险知识·····	(138)
第五节	礼仪礼貌知识·····	(141)
第六节	卫生保健知识·····	(147)
附录 1	导游人员管理条例 ·····	(150)
附录 2	导游人员管理实施办法 ·····	(153)
附录 3	导游证管理办法 ·····	(156)

第一章

导游概述

学习目标：了解世界导游和中国导游发展简史，熟悉导游服务的性质和特点，掌握导游服务的基本原则。

第一节 导游的起源和发展

旅游活动自古有之，导游服务是随着旅游活动的发展而逐渐发展起来的。要了解导游工作，就有必要先了解导游的起源与发展，从中分析导游服务的工作规律。

一、世界导游发展简史

（一）世界古代旅游

人类自诞生以来，就总是不满足于周围环境对自身的束缚，力图拓展自己的视野，扩大自身的活动范围和生存空间。早在公元前 3000 年，“海上民族”腓尼基就开始在地中海和爱琴海之间进行商业旅行。他们西越直布罗陀海峡，北至北欧波罗的海，东至波斯湾和印度。而罗马帝国时代被认为是古代旅游的全盛时期，其中重要的原因是罗马铸币作为唯一的通币，便于携带。显然，这种“旅行”还不能称为旅游活动。古代真正具有旅游性质的活动应该是出现于奴隶社会。

（二）世界近代导游

18 世纪 60 年代，英国开始工业革命。到 19 世纪 40 年代工业革命基本完成时，英国经济发达、实力雄厚。同时，工业革命的一些科学发明运用到了交通事业中，如 1784 年瓦特发明的蒸汽机成为交通工具的动力，1802 年苏格兰河中出现轮船，1804 年蒸汽机车在苏格兰问世等。经济的发展、现代交通工具的诞生为近代旅游活动的出现和发展提供了条件。

1841 年 7 月 5 日，英国人托马斯·库克包租了一列火车，运送 570 人从莱斯特前往拉夫巴勒参加一次禁酒大会，往返行程 22 英里，团体收费每人一先令，免费提供带火腿肉的午餐及小吃，还有一个唱赞美诗的乐队跟随。在这次活动中，库克自始至终随团陪同照顾。因此，托马斯·库克被世界公认为商业性旅游的鼻祖，他的这次行动也被认为是第一次正式的具有现代意义的导游服务。

1845 年，由托马斯·库克亲自带队，组织了一次 350 人从莱斯特到利物浦的包价旅游。库克本人对这次旅游进行了周密的计划，事先亲自考察旅游路线，确定沿途的游览点，与各地客栈老板商定游客的吃住等事宜。回来后，整理出版了《利物浦之行手册》，成为早期的旅游指南。

1845年托马斯·库克在莱斯特创办了托马斯·库克旅行社，成为世界上第一家商业性旅行社。一开始“为一切旅游公众服务”就被定为旅行社的服务宗旨。近代旅游业从此诞生。

1846年托马斯·库克旅行社又组织350人乘火车和轮船到苏格兰集体旅游，旅行社为每个成员发了一份活动日程表并为旅游团配置了向导（相当于后来的导游人员）。这是世界上第一次有商业性导游人员陪同的旅游活动。

欧洲及北美诸国和日本纷纷仿效库克组织旅游活动的成功模式，先后组织了旅行社或类似的旅游组织，招募陪同或导游人员，带团在国内参观游览。例如，1857年和1885年，英国先后成立了登山俱乐部和帐篷俱乐部；1890年法国和德国成立了观光俱乐部；1850年后，美国运通公司开始兼营旅游业务。这样，旅游业成为世界上一项较为广泛的经济活动，并逐步形成了导游队伍。

（三）世界现代导游

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，导游队伍也迅速扩大。到目前，几乎每个国家、每个地区都在发展旅游业，都拥有着数量不等的专职和兼职导游队伍。旅游市场上强手林立，竞争激烈。可以说，一个国家、一个地区旅游业能否发展和兴旺，在很大程度上取决于是否拥有着专业服务技能较强的旅游工作者队伍。

二、中国导游发展简史

（一）中国古代导游

中国古代的旅游活动与世界旅游活动的发展是同步的，虽然出现了类似导游服务的向导，但还不能说是现今意义上的导游服务，只能说是萌芽状态的导游服务。中国古代旅游活动具有多种形式，其中影响较大的有帝王巡游、公务行游、文士漫游、宗教朝觐和平民郊游五种。

帝王巡游是指古代王朝统治者出于个人享乐和巩固政权的目的，离开国都到其他地方游历。这是古代社会最高等级的旅游活动形式。周穆王西游，秦始皇封禅泰山，隋炀帝南下扬州，康熙帝、乾隆帝数次下江南，这些都是我国历史上帝王曾有过的巡游经历。

公务行游是指古代社会出于公务和商务等原因进行的旅行活动。我国著名外交家张骞、班超等都属于这一类旅行者。

文士漫游是指古代文人为了求学求知求仕而到异地增加阅历的旅行活动。孔子56岁时率众弟子踏上游说列国的漫长旅途，历时14年，足迹遍布山东、河南、安徽、湖北四省；西汉的司马迁壮游天下编著《史记》；明代的李时珍考察山野撰写《本草纲目》；明代的徐霞客遍游海内，考察地貌风物，写下《徐霞客游记》。

宗教朝觐是指宗教教徒为了取经传法或遵循教规而开展的旅行活动。中国古代的宗教旅行以东晋名僧法显、唐代名僧玄奘到印度旅行以及唐代名僧鉴真东渡日本等为代表。

平民郊游是指古代民众在特定的时间前往居住地附近进行的近距离旅行活动。这些活动逐渐演变发展成为今天的特色民俗活动，如清明踏青扫墓、端午赛龙舟、重阳登高郊游等。

（二）中国近代导游

中国近代旅游业起步较晚。19世纪末20世纪初，一些外国旅行社，如英国通济隆公司、美国运通旅游公司等相继组织外国游客到中国旅游，雇一些中国人充当向导。这是我国最早的导游服务。

1923年8月,爱国企业家、上海商业储蓄银行总经理陈光甫在银行内设立“旅游部”,1927年7月旅游部独立,成为“中国旅行社”。这是中国第一家旅行社,受其雇用的导游人员也就成为中国第一批职业导游人员。

(三) 中国现代导游

新中国成立以后,中国的导游服务得到迅速发展。大致可以分为以下几个阶段。

1. 初创时期(1949—1978年)

1949年11月19日,为接待回国探亲和观光的华侨,厦门筹建了新中国第一家旅行社——华侨服务社,12月正式营业。此后,上海、北京、广州等地相继建立华侨服务社。

1954年4月15日,为了接待外国友人,在北京成立了“中国国际旅行社”总社,简称“国旅”。

1964年,政府正式设立“中国旅行游览事业管理局”,作为国务院管理全国旅游事业的直属管理机构。

1974年,全国各地华侨服务社统一更名为“中国旅行社”,简称“中旅”,与华侨旅行社总社联合经营,主要接待港澳同胞和华侨、外籍华人。

在这个阶段,我国导游人员约有二三百人。这一时期导游人员虽然数量不多,但素质极高。他们是国际导游队伍的一支后起之秀,在周总理提出的“三过硬”(政治过硬、外语过硬、业务知识过硬)原则倡导下,开创了有中国特色的导游风格,总结了大量的导游工作经验,在国际旅游市场上为新生不久的中国旅游业创造了良好声誉。

2. 发展时期(1978—1989年)

中国共产党十一届三中全会以后,我国实行对外开放政策,大批海外游客涌入我国。为适应旅游业的大好形势,1979年11月16日成立了“中华全国青年联合会旅游部”,1980年6月27日国务院正式批准成立“中国青年旅行社”,简称“青旅”。自此,国、中、青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,导游人员队伍也迅速壮大。

1982年,“中国旅行游览事业管理总局”改名为“中华人民共和国国家旅游局”。

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,全国导游人员猛增到二万五千人。这一时期导游人员数量迅速增长,为我国旅游业的大发展做出了贡献,但由于增长速度过快,素质不如第一代导游人员。一批水平不高的人进入了导游队伍,出现了鱼龙混杂的局面,也有些导游人员被大发展的形势冲昏了头脑,做出一些有辱人格、国格的事,甚至走上了犯罪的道路。

3. 全面建设导游队伍时期(1989年至今)

20世纪进入90年代,国际旅行社和国内旅行社像雨后春笋般地涌现。为了整顿导游队伍,使导游服务水平适应我国旅游业的迅猛发展,从1989年初开始,我国旅游业开始全面建设导游队伍。

1989年3月,国家旅游局开始在全国范围内进行第一次“全国导游人员资格考试”,并将其固定成为导游人员的执业资格考试。同年,中国旅游报等单位发起了“春花杯导游大奖赛”,致力于培养和发现导游队伍中的佼佼者。这些标志着我国开始迈入全面建设导游队伍的时期。自此,每年举行一次全国性的导游资格考试,以满足国内旅游业的发展需要。截止到1994年底,我国持有导游证的导游人员已达五万多人,国家旅游局颁发的导游证已超过

三万张。自 1990 年以来,我国还进行过多次导游人员大奖赛,在提高我国的导游服务水平、促进导游工作规范化方面作了有益的工作。

1996 年,国家旅游局开始在全国范围内对导游人员进行等级评定工作,按等级分成初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。目前,导游人员资格考试制度、导游人员年审制度、导游人员等级评定制度是我国导游队伍管理的三大主要制度。

从 2002 年起,国家旅游局决定对导游人员实行计分制,并加强对社会导游人员的监督力度。这些举措必将对我国的导游服务工作产生重大影响。

【案例与分析】

导游人员怎样处理与游客的矛盾

几位年轻的游客参加旅行社组织的某地八日游活动。游客抵达目的地后,对当地导游人员的讲解及安排游览活动等都有意见,时常向地方陪同导游人员(简称地陪)提意见。为此,地陪心中怀有怨气。之后,游客对地陪的意见越来越大,双方矛盾越来越尖锐。一天,这几位年轻的游客在午餐时喝了一点酒,超过了集合时间未到集合地点。地陪采取报复手段,不等他们吃完饭,就擅自让旅游车开走,致使游客只能求助于当地的公安部门。

该起旅游案例主要是旅行社的导游服务不到位,导游人员缺乏应有的职业道德,采取报复手段、擅自甩游客而造成的。在旅游过程中,游客对旅行社、导游人员有意见、有看法,这是一件很正常的事情,导游人员只要认真听取游客正确合理的意见,然后再加以改正,相信广大游客都能够通情达理地给予谅解。作为游客,如果碰到素质较差的导游人员,一是可以直接向当地旅游质监部门投诉;二是可以向地接社提出更换导游人员,减少和缓和矛盾,使旅游活动顺利进行下去。

★模拟训练

由任课教师组织学生讨论导游服务的产生和发展规律。

★简述与思考

1. 简述世界导游发展的历史。
2. 简述中国现代导游的发展。

第二节 导游服务的性质和特点

导游服务是各国、各地旅游业必不可少的一个组成部分,是游客实现旅游需求的主要途径,也是游客评价旅游服务的主要依据之一。导游服务在旅游业中具有重要地位,这是由于它在旅游服务接待体系中处于中心地位和发挥着重要作用。

一、导游服务的概念和地位

在人们的习惯说法中,“导游”与“导游人员”经常混淆使用,实际上两者是有所区别

的。“导游”指的是导游服务，是一种旅游接待服务的活动；“导游人员”指的是提供导游服务的人员。

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游客提供的旅游接待服务。导游服务是旅游服务的组成部分，是在旅游活动的发展过程中产生的，并随旅游活动的发展而发展。

导游服务在旅游服务体系中具有重要意义，处于旅游接待服务体系的中心地位，这一点早已为实践所证明，也得到了世界各国旅游业界的一致公认。如果我们把旅游接待过程看作是一条环环相扣的链条，那么，向游客提供的食、宿、行、游、购、娱等服务分别是这根链条中的各个环节。因此，人们常说“导游是旅游业的灵魂”“导游人员是旅行社的支柱”“在实际接待工作中，导游人员处于核心地位”。

二、导游服务的性质

导游服务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。不过，世界各国对导游工作具有政治性、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，它指导着导游人员的言行举止，影响着、甚至决定着导游服务质量的高低。

（一）政治性

导游服务是一个国家（地区）旅游业一项重要的旅游接待服务，作为社会有机体的一个组成部分，它与其他社会行业一样，都必然受到本国（地区）政治的支配，具有政治属性。在资本主义国家，导游人员受到资本主义思想意识的熏陶，自觉不自觉地都会在游客面前传播资本主义价值观、人生观和伦理道德观。在我国，导游人员的工作必须遵循四项基本原则，遵守国家有关方针政策。这就是社会主义国家与资本主义国家导游工作在政治属性上的根本区别。政治属性上的差异造成了各国导游服务具体内容和特点上的差异。

（二）社会性

旅游活动是一种社会现象，在促进社会物质文明和精神文明建设中起着十分重要的作用，而导游人员处于旅游接待工作的中心位置，接待着四海宾朋、八方游客，所以导游人员所从事的工作本身就具有社会性。而且，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

导游服务是传播文化的重要渠道。导游人员的导游讲解，与游客的日常交谈，甚至他的一言一行都在影响着游客，都在扩大着一个国家、一个地区、一个民族的传统文化和现代文明的影响。导游人员为来自世界各国、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，同时还吸收着各国、各民族的传统文明和现代文明，并有意无意地传播着异国文化。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，直接或间接地起着传播一个国家、一个民族的传统文化和现代文明的作用。

（四）服务性

导游工作属服务行业，导游服务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，例如翻译、导游讲解、旅行生活服务等，满足游客游览、审美的愿望和安全、舒适旅行的需求，从而创造特殊使用价值的劳动。然而，导游服务不同于

一般的、简单的技能服务，它是一种复杂的、高智能、高技能的服务，因而是高级的服务。

（五）经济性

导游服务是一项通过一定的劳务活动创造特殊使用价值的劳动，具有经济属性。导游服务的经济意义主要表现在下述诸方面。

1. 直接创收

导游人员直接为游客服务，为他们提供语言翻译服务、导游讲解服务、旅行生活服务以及各种代办服务，收取服务费和手续费。由此可见，导游工作本身就可为国家创收外汇，回笼货币，积累资金。

2. 间接创收

（1）招徕回头客，扩大新客源 旅游者是旅游业生存和发展的先决条件之一，没有旅游者，发展旅游业就无从谈起，导游人员也就没有服务对象。所以，世界上许多国家和地区的政府为支持旅游业的发展，不惜投入大量资金和人力在国内外进行大规模的广告宣传和促销活动以招徕游客。

导游服务如果质量高，游客满意，可以促使游客充当旅游目的地和旅游企业的义务宣传员，这不仅有利于提高旅游目的地和旅游企业的形象和声誉，而且有助于扩大其旅游产品的销售。同在市场上进行的广告宣传相比，游客以其亲身经历为依据的口头宣传更可信、更有影响力，对旅游目的地和旅游企业在招徕回头客、扩大新客源而达到间接创收方面起着不可忽视的作用。

（2）引导购物，促销商品 旅游购物是游客旅游消费的一个重要方面。据统计资料显示，旅游购物消费往往占游客在旅游目的地消费总额的相当比重。其中在某些国家和地区，如新加坡、香港，则占游客消费总额的一半以上。所以，扩大旅游商品的销售，是增加旅游目的地旅游收入的一个重要渠道。导游人员在做好其他各项服务的同时，正确引导游客进行旅游购物消费，对促进旅游目的地的经济繁荣起着举足轻重的作用。

（3）牵线搭桥，促进经济和科技交流 在海外来华游客中，特别是那些参加会议旅游和专项旅游的游客中，不乏各个领域的学者、科学家、经济界人士以及企业家等方方面面的人士。他们中有的人希望借旅游之机与我国有关领域的同行接触，相互交流信息，有的则想通过参观访问，了解某方面开展合作或投资的可能性，也有的可能有贷款、捐赠的意向。导游人员在了解到这类情况后，不失时机地向旅行社和有关方面报告，积极地牵线搭桥，对于促进中外科技交流和我国经济的发展具有重要意义。同样，在国内旅游服务中，也可促进不同地区之间在经济和技术方面的交流与合作。

（六）涉外性

由于海外游客是我国旅游客源的重要组成部分，因而接待海外游客的导游服务具有涉外性质。

旅游活动是当今世界规模最大、参加人数最多的民间交往活动。游客在增进世界各族人民之间的了解、维护世界和平方面做出了重要贡献，而为游客提供服务的导游人员在这一活动中起着不容忽视的作用。

三、导游服务的特点

导游工作是一种高智能、高技能的服务工作，是旅游服务中具有代表性的服务。目前，

导游服务的基本特点可归纳为如下五点。

（一）独立性

导游人员接受了旅行社委派的任务，带团外出旅游往往要独当一面，独立地开展导游服务。

1. 独立地执行旅游接待计划

导游人员在接到旅游接待计划后，应在不违背旅行社意志的情况下执行接待计划，组织旅游活动，带旅游团参观游览。

2. 独立地提供讲解服务

导游人员要根据不同游客的文化层次和审美情趣，以及他们在旅游现场的情绪和周围的环境，进行有针对性的导游讲解，以满足游客的需求。这是导游人员的主要工作，每位导游人员都应努力完成，其他人无法替代。

3. 独立地开展文化交流

导游人员在带领游客进行参观游览活动的过程中，必须注意加强同游客之间的文化交流。通过交流，导游人员一方面加深与游客之间的相互了解和友谊，另一方面帮助游客调整在当地的旅游状态，以获得最佳的旅游效果。这项工作必须也只能由导游人员独立实施。

4. 独立地处理突发事件

在旅游活动中，游客经常会提出事先没有声明的各种单独或集体服务要求。这些要求一旦提出，导游人员必须在最短的时间内给予答复，往往不容向其他部门或旅行社领导征询意见。同时，旅游活动具有一定的不确定性，当某方面条件发生变化时，导游人员很有可能遇到突然发生的意外事故，要求其独立地、迅速地、合情合理地做出处理。

（二）复杂性

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，不同肤色，不同社会阶层，从事不同职业，性别、年龄、职业、文化素质和宗教信仰更是千差万别。导游人员就是面对着这样一种极为复杂的社会人群开展服务的。

2. 接触的人员多，人际关系复杂

在落实旅游接待计划时，导游人员除了天天跟游客接触之外，还要与各旅游企业及其工作人员打交道，这也相当复杂。导游服务集体（即全陪、地陪和领队）之间的关系有时也不易处理。

3. 工作面广

导游人员不仅要落实旅游计划，安排游客的食、宿、行、游、购、娱等方面的活动，还要做方方面面的工作，起沟通上下、内外、左右关系的作用。

4. 导游讲解的内容庞杂

导游讲解的内容极其广泛，上至天文地理，下至鸡毛蒜皮，都在导游讲解的范围之内，而且这些内容还在不断更新、扩展；现场导游翻译时具有“快、急、难、杂”的特点，存在理解方面、知识方面、表达方面及语言方面的种种困难，要求导游人员具备随机应变的能力。

（三）脑体高度结合

导游服务是一项脑力劳动与体力劳动高度结合的服务性工作，对导游人员的文化素质和

身体素质都提出了较高的要求。

导游人员需要很广的知识面，古今中外、天文地理、政治经济、社会文化、医疗卫生等都需要涉猎。导游人员进行景观讲解、解答游客提问时，都需要运用智慧和掌握的知识来应对，这是一项艰苦而复杂的脑力劳动。

导游人员接团时往往没有工作时间和工作量的限制，也无工作程序上的限制，无分内分外工作之分。旅游旺季时，导游人员的工作往往连轴转，整日、整月在外工作，既要导游讲解，又要走路爬山，工作量大、难度高、体力消耗大，常常无法休息，正常的家庭生活会受到影响。因此，导游人员需要有健康的体魄。

（四）跨文化性

导游工作是传播文化的重要渠道。然而，世界各国之间，中国各民族、各地区之间的文化传统、风俗民情、禁忌习惯不同，思维方式、价值观念、思想意识各异，这就决定了导游工作的跨文化性。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，这就要求导游人员应尽可能多地了解中外文化和中国各民族、各地区文化之间的差异，圆满完成传播文化的重任。

（五）面对各种物质诱惑和精神污染

在旅游活动中，导游人员随时随地都在同形形色色的人打交道，这些人中有情趣高雅的，也有格调低下的。有时导游人员还会面临金钱、色情、名利、地位的诱惑，直接面对“精神污染”的机会大大多于其他行业。一些意志薄弱、自制能力不强的导游人员会或多或少地受到各种腐朽思想和生活方式的腐蚀。

对于旅游活动带来的“精神污染”，很多旅游专家对此发表过精辟的论述。瑞士导游专家汉斯·乔治·戈根海姆就曾明确指出：“我们面前还有各种各样的诱惑，金钱、美女、佳酿。并不是导游人员比别人坏些或意志薄弱些，而是由于摆在我们面前的诱饵更芳香一些，机会更多一些。”

面对这些物质诱惑和精神污染，每个导游人员都应对此有足够的重视，有较高的政治思想水平，时刻保持清醒的头脑及较强的自控能力，千万不要掉以轻心，要自觉抵制各种诱惑，否则就有可能出现不堪设想的后果。

【案例与分析】

旅游纪念品的购买

在某些风景区，经常可见兜售假冒伪劣商品的小商贩，游客要禁得住价格和叫卖的诱惑。有时自以为捡了便宜，后来经过一番鉴别，大呼上当者也不在少数。如去退货，反反复复折腾一番更不划算。有的时候少数导游想尽办法把团队拉到给回扣的商店，任意延长购物时间，诱导游客购物。

面对这些情况游客应当怎样正确购买旅游纪念品？

1. 以地方特色作取舍。地方特色商品，不仅具有纪念意义，而且正宗，有价格优势。
2. 以小型轻便为首选。体积笨重庞大和易碎的物品不宜购买。
3. 切忌贪便宜。
4. 相信自己的判断。游客们需切记不要盲目轻信别人，切忌冲动从众，要相信自己的

判断，管住自己的钱袋，学会自我保护，做成熟的消费者。

★模拟训练

就导游服务的文化性对下面一段话进行分析。

我国导游人员被称为“民间大使”，美国人称导游人员是“祖国的脸面”，埃及的导游人员被看作“祖国的一面镜子”，伦敦旅游局称导游人员是“伦敦大使”，如何理解这些称呼？

★简述与思考

1. 简述导游服务的性质。
2. 简述导游服务的特点。

第三节 导游服务的原则

一、宾客至上、服务至上原则

“宾客至上、服务至上”既是导游人员的一条服务准则，也是导游人员职业道德中最基本的道德规范，还是导游人员处理问题的又一个出发点。其核心是关心客人，永远把宾客放在心上。

现在的旅游市场已逐渐走向成熟，并已进入“买方”市场。要在激烈的旅游市场竞争中稳住客源，争创效益，作为旅行社代表的导游人员，应时时处处关心游客，向他们提供优质的导游讲解服务和生活服务，赢得游客的信赖和尊重，这样在一定程度上可以弥补导游工作中的某些差错和旅游服务的一些缺陷，获得他们的谅解。

“宾客至上、服务至上”表现在导游人员在处理某些问题时要以游客利益为重，不能过多地强调自己的困难，更不能以个人的情绪来对待或左右游客，要急游客所急，想游客所想，把方便和舒适让给游客，尽可能地满足游客的合理要求。

“宾客至上、服务至上”还表现在旅游团这个整体是一个和睦的大家庭，没有高低贵贱之分，也不应有亲疏之分。每个成员都是你的客人，都是你的服务对象，他们都交付了相等的旅游费用，因此导游人员在带团过程中应对全团游客一视同仁，对每个游客都同样热情、友好、礼貌，让大家同时享受亲切、温暖的服务。如果导游人员提供服务时厚此薄彼，必然会使旅行团内部关系紧张，也自己的工作人为地制造了障碍和困难。

二、合理而可能原则

合理而可能原则既是导游服务原则，也是导游人员处理问题、满足游客要求的依据和准绳，还是导游人员处理人际关系的一个准则。

游客外出旅游一般会产生求全心理，往往把旅游活动理想化，常常在生活和游览活动方面提出种种要求、意见和建议，有时甚至对旅游活动的安排横加指责，少数人还一味挑剔、苛求。处理游客的要求、意见和建议以及少数人的指责、苛求，关系重大，有时会影响整个旅游服务的成败。因此，导游人员不能等闲视之。

当游客向导游人员提出要求、意见和建议时，导游人员必须认真倾听，冷静、仔细地分

析,看是否合理、是否可能实现。对于合理而可能的,导游人员应该努力去做;对于合理而做起来有相当难度的,即使是苛求,导游人员也不能置之不理,更不能断然拒绝、严厉驳斥,应当向游客耐心细致地解释,力求使游客心悦诚服、给予配合;对于个别别有用心游客,导游人员要提高警惕,严肃提醒游客,并及时向有关部门报告。

三、维护游客合法权益原则

作为消费者,我国的有关法律法规赋予了游客相应的合法权益。旅行社在招徕和接待游客过程中,必须切实予以维护。组团社与游客签订的旅游行程计划必须按质按量兑现,若地接社或地方陪同导游人员未能按规定的标准执行行程计划,全程陪同导游人员应出面交涉,予以纠正并报告组团社;在团队移动过程中,导游人员应随时提醒游客不要遗落物品,告知游客旅游目的地的人文风情、法律法规知识及治安情况等。

总之,处在接待游客第一线的导游人员,应将维护游客合法权益作为自己服务的准则,并根据这一准则对供给的其他旅游服务进行监督。无论发生什么问题,导游人员均应积极采取一切必要的措施,在当地把问题控制在最小范围之内,尽量减少因游客合法权益受损而产生的投诉。

四、维护旅行社和导游人员合法权益的原则

作为消费者,游客的合法权益受法律保护;同样,作为经营者,旅行社和导游人员的合法权益也受法律保护。

由于《中华人民共和国消费者权益保护法》和《旅行社管理条例》在维权方面均偏向游客(消费者),因此,导游人员在带团过程中,一定要注意保护旅行社和自己的合法权益。

首先,导游人员应分清属于自己的义务和职责范围内的事,必须全力办好;不属于职责范围的,仅提供必要的帮助和协助。如游客在旅游途中遗失身份证件,补办证件是当事人自己的事,应由其本人亲自前往有关部门(机关)补办。考虑到当事人身处他乡,人生地不熟,导游人员应该做的是引导其前往有关部门补办,绝不应越俎代庖为其代办。

其次凡牵涉到行程变更、旅游合同更改的情况,导游人员应将情况作好记录,并尽可能让游客代表签名证实,以免给自己的工作造成被动。

五、规范化服务与个性化服务相结合的原则

规范化服务又称标准化服务。旅游服务标准是由国家、行业主管部门制定和发布的,它对导游服务质量提出了基本要求,同时也提出了导游服务过程中若干问题的处理准则,是当前指导中国导游工作的权威性文件,也是导游人员向游客提供服务的工作指南。它要求从事该项服务的人员必须在规定的时间内按标准进行服务。每个导游人员都必须认真执行,切实贯彻。

个性化服务也可称之为特殊服务,它是导游人员在执行标准化服务规定的要求和旅行社与游客之间的约定之外,按照游客的合理要求而提供的服务。这种服务一般是针对游客的个别要求而提供的,所以称之为个性化服务。例如,某游客在旅游过程中在某商店购买了一件大型物品,旅途过程中携带不便,而该商店又无托运业务,在这种情况下,导游人员应主动协助其办理托运手续。

【案例】

导游大嫂热现旅游市场 个性化服务深受游客欢迎

逛街购物、游览参观，一些在旅行团中很难安排的个性化行程，如今在“导游大嫂”的帮助下可以成为现实。哈尔滨旅游市场出现的导游导购服务，不仅深受游客欢迎，也引起了市民关注。

26岁的王小姐从南京到哈尔滨看望男友，男友白天没时间陪她，而她又不熟悉哈尔滨，为此王小姐请来了哈尔滨市妇联家政服务中心的“导游大嫂”陈秀华。一天下来，陈秀华陪王小姐参观了哈尔滨富有异域情调的特色街区，又到太阳岛、东北虎林园一饱眼福，还帮助王小姐将一件原价千余元的服装以八百元买下。

与旅行团的导游服务相比，“导游大嫂”的服务更具灵活性，每小时8元左右的服务费也易于被普通游客接受。除外地游客，当地市民也对这种新兴服务表现出浓厚兴趣。哈尔滨市民徐女士说：“父母年岁都大了，平时我们也没时间带他们出门。现在，可以请一位‘导游大嫂’带着他们，看看城市的变化。”

★模拟训练

某旅游团中，少数游客每天晚上都要打麻将到很晚，严重影响其他游客的休息。作为导游人员应该本着哪些原则处理此类事件？

★简述与思考

在导游服务中应坚持哪些原则？