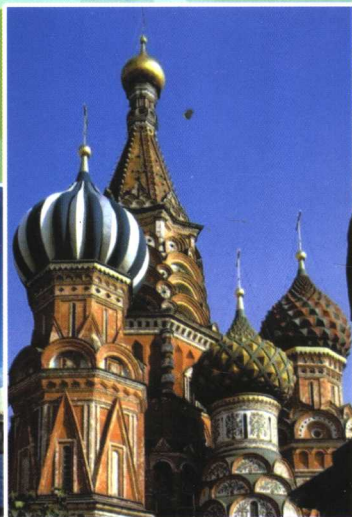


普通高等学校 旅游管理教材

# 导游技巧与 模拟导游

窦志萍 编著



清华大学出版社

普通高等学校旅游管理教材

# 导游技巧与模拟导游

窦志萍 编著

清华大学出版社

北 京

## 内 容 简 介

本书以旅游服务中的主导服务即导游服务为中心,围绕导游服务的核心内容即导游讲解服务展开论述。全书包括三篇内容:上篇——导游技巧与导游艺术;中篇——旅游活动要素与导游服务;下篇——典型旅游景观导游讲解。书中附“知识库”、“资料库”、“导游范例”和“导游提示”。

本书不仅可以用作旅游相关专业本科及高职的教材,同时可作为导游员从事导游服务工作的学习用书,对普通游客的旅游活动也具有较强的指导作用。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

### 图书在版编目(CIP)数据

导游技巧与模拟导游/窦志萍编著. —北京:清华大学出版社,2006.4

(普通高等学校旅游管理教材)

ISBN 7-302-12489-2

I. 导… II. 窦… III. 导游-高等学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第006648号

出版者:清华大学出版社 地 址:北京清华大学学研大厦

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

社总机:010-62770175 客户服务:010-62776969

组稿编辑:邓 婷

文稿编辑:赵玉琨

封面设计:范华明

版式设计:王慧娟

印刷者:北京密云胶印厂

装订者:北京市密云县京文制本装订厂

发行者:新华书店总店北京发行所

开 本:185×230 印张:30.25 字数:643千字

版 次:2006年4月第1版 2006年4月第1次印刷

书 号:ISBN 7-302-12489-2/F·1449

印 数:1~5000

定 价:39.00元

# 前 言

**导游是向导——美的向导**

**导游是领导——有凝聚力的领导**

**导游是指导——生活艺术的指导**

**导游是演员——旅游大舞台上的艺术家**

**导游是导演——旅游行为的引导**

**导游是教师——科学文化知识的传播者**

导游员作为旅游产品的最终实现者，被称为“旅游业的灵魂”。在旅游发展的三大要素中，作为旅游活动主体的游客对旅游业的发展起到了关键性的影响作用，而影响游客旅游活动的关键就是当地的旅游服务，而导游服务在所有旅游服务中处于主导地位，是旅游服务的核心。长期以来，在旅游教育和旅游研究中，人们更多地关注于对资源、风景区、旅游市场及旅游饭店的研究，而忽略了旅游业发展中一个重要的因素——导游服务。

人们常说“一个出色的导游带来一次成功的旅游活动”、“祖国江山美不美，全凭导游一张嘴”。作者多年的科研实践成果表明，一个地方导游服务质量的高低和导游员素质、能力、水平的高低，直接影响区域旅游业的可持续发展。高质量的导游服务需要高质量的导游人才，高质量导游人才的培养需要有效的教学和高质量的教材。导游服务工作是一项集知识、语言、技能为一体的艺术性的服务工作，在人才培养过程中，关键的一个教学环节是进行综合知识运用、知识与技能的有机结合训练，把服务上升为艺术。为了满足和适应旅游业、旅游企业（特别是旅行社），特别是旅游教育和高质量导游人才培养的需要，作者在总结近二十年的教学、科研经验，并作了大量跟踪调查、研究的基础上，写成了这本《导游技巧与模拟导游》。

本书从理论分析入手，结合导游工作的特点，强调实用性和可操作性，对导游员应具备的导游语言和导游艺术技巧作了详尽的分析，指导导游员创作导游词，合理有效地运用导游讲解方法。对旅游活动过程中六大要素，导游服务的程序、技巧、要求和知识运用等从理论到实践作了深入的探讨，对导游员的实际工作具有较强的指导作用，对提高导游服务质量有较大的促进作用。本书涉及的知识面广泛，这与旅游活动的综合性、旅游目的地的广泛性是分不开的。本书结合旅游实际，对各类典型的旅游吸引物，包括典型的自然和人文景观的导游服务程序、行进线路安排、审美引导、实地导游讲解内容的选择和实景导游作了有特色的、实用的分析介绍，对导游员的实际工作具有实际指导作用。通过本书的学习，学习者可以达到举一反三的效果，能够学会并把握导游服务和导游讲解的要领，并熟练进行导游服务的讲

## 导游技巧与模拟导游

解工作。

本书既可作为高等院校旅游专业学生的教材，也可作为导游人员年检培训、提高导游服务质量和导游人员素质的培训用教材，同时可作为导游人员等级考试的复习参考教材。旅游爱好者亦可通过此书获取相关的旅游常识、了解各种旅游景点的旅游方式和方法。

本书在写作过程中得到了旅游界同行的支持，许多专家们提出了良好的建议，也有许多导游朋友提供了有效的信息，在此谨致感谢！

同时，本书在研究写作过程中获得了云南省教育厅“云南省高等学校教学、科研带头人”培养项目的资助。

本书的出版，得到了清华大学出版社的大力支持和帮助，谨致真诚谢意！

由于时间仓促，而导游服务又是一个新兴的研究课题，尚有许多需要深入研究探讨的问题，书中疏漏和不当之处在所难免，恳请同行专家、学者、广大师生和旅游界的朋友批评指正。

此外，读者若想了解更多有关导游服务的信息，可参考以下几个网站：

[www.cnta.gov.cn](http://www.cnta.gov.cn)

[www.kunmingok.com](http://www.kunmingok.com)

[bbs.hnt.gov.cn](http://bbs.hnt.gov.cn)

[www.dy7cd.com](http://www.dy7cd.com)

竇志萍

2005年7月于春城

# 目 录

<b>绪论 导游服务与导游员</b> .....	1
第一节 导游服务.....	1
第二节 导游员.....	14
本章小结.....	23
关键概念.....	23
课堂讨论题.....	23
复习思考题.....	23

## 上篇 导游技巧与导游艺术篇

<b>第一章 导游语言</b> .....	26
第一节 导游语言概述.....	26
第二节 导游口语表达技能.....	39
本章小结.....	55
关键概念.....	55
课堂讨论题.....	55
复习思考题.....	55
实训建议.....	56
<b>第二章 导游词及导游词创作</b> .....	57
第一节 导游词概述.....	57
第二节 导游词创作.....	64
本章小结.....	77
关键概念.....	77
课堂讨论题.....	77
复习思考题.....	78
实训建议.....	78
<b>第三章 导游艺术与技巧</b> .....	79
第一节 导游服务质量与导游艺术技巧.....	79

## 导游技巧与模拟导游

第二节 导游员的自我管理技巧 .....	86
第三节 建立良好人际关系的技巧 .....	92
第四节 特殊游客的接待 .....	97
本章小结 .....	103
关键概念 .....	104
课堂讨论题 .....	104
复习思考题 .....	104
<b>第四章 导游讲解方法与艺术 .....</b>	<b>105</b>
第一节 导游讲解方法运用应遵循的基本原则 .....	105
第二节 旅途中导游员常用的导游讲解方法 .....	108
第三节 景区(点)实地导游讲解方法 .....	121
本章小结 .....	137
关键词 .....	137
课堂讨论题 .....	137
复习思考题 .....	138
模拟训练 .....	138

## 中篇 旅游活动要素与导游服务

<b>第五章 “六大要素”服务技巧及讲解 .....</b>	<b>140</b>
第一节 “吃”的服务与导游讲解 .....	141
第二节 “住”的服务与导游讲解 .....	153
第三节 “行”的服务与导游讲解 .....	158
第四节 “游”的服务与导游讲解 .....	165
第五节 “购”的服务与导游讲解 .....	174
第六节 “娱”的服务与导游讲解 .....	199
本章小结 .....	204
关键概念 .....	204
课堂讨论题 .....	204
复习思考题 .....	204
实训练习 .....	205

## 下篇 典型旅游景观导游讲解

<b>第六章 景观与景观导游</b> .....	208
第一节 旅游景观概述.....	208
第二节 景观赏析与导游.....	216
本章小结.....	224
关键概念.....	224
课堂讨论题.....	224
复习思考题.....	224
<b>第七章 地质地貌景观导游——带游客“游山”</b> .....	225
第一节 导游必备基本常识.....	225
第二节 山岳景观导游.....	237
第三节 特殊地貌景观导游.....	249
本章小结.....	253
关键概念.....	254
课堂讨论题.....	254
复习思考题.....	254
实践教学.....	254
<b>第八章 水域景观导游——带游客“玩水”</b> .....	255
第一节 水的存在与承载.....	255
第二节 水景审美与游览体验.....	265
第三节 水域景观导游讲解.....	273
本章小结.....	288
关键概念.....	288
课堂讨论题.....	288
复习思考题.....	289
实践教学与实训.....	289
<b>第九章 其他自然景观类导游</b> .....	290
第一节 生物景观导游.....	290
第二节 气候、气象景观导游.....	312



## 导游技巧与模拟导游

第三节 天体及天象景观导游 .....	325
本章小结 .....	327
关键概念 .....	328
课堂讨论题 .....	328
复习思考题 .....	328
模拟训练 .....	328
<b>第十章 中国古建筑导游 .....</b>	<b>329</b>
第一节 旅游中的中国古建筑——导游员必须掌握的基础知识 .....	329
第二节 古建筑游览与导游讲解 .....	337
第三节 中国古典园林导游 .....	350
第四节 古镇民居导游 .....	360
本章小结 .....	364
关键概念 .....	365
课堂讨论题 .....	365
复习思考题 .....	365
<b>第十一章 佛寺、道观游览与导游 .....</b>	<b>366</b>
第一节 宗教、旅游、导游 .....	366
第二节 汉地佛寺导游 .....	375
第三节 道教宫观导游 .....	391
本章小结 .....	404
关键概念 .....	404
课堂讨论题 .....	405
复习思考题 .....	405
实训导游 .....	405
<b>第十二章 民族文化与民俗风情导游 .....</b>	<b>406</b>
第一节 民俗风情导游基本常识 .....	406
第二节 民族、民俗导游与导游讲解 .....	413
本章小结 .....	429
关键概念 .....	429
课堂讨论题 .....	429
复习思考题 .....	430

<b>第十三章 博物馆、旅游主题公园导游</b> .....	431
第一节 博物馆导游解说.....	431
第二节 旅游主题公园导游.....	445
本章小结.....	453
关键概念.....	453
课堂讨论题.....	454
复习思考题.....	454
<b>第十四章 徒步旅游导游服务</b> .....	455
第一节 徒步旅游活动.....	455
第二节 徒步旅游的导游服务 .....	458
本章小结.....	464
关键概念.....	464
课堂讨论题.....	464
复习思考题.....	464
<b>附录 中华人民共和国国家标准导游服务质量</b> .....	465
<b>参考文献</b> .....	473

# 绪论 导游服务与导游员

## 【引言】

导游员要圆满地完成导游服务任务，在学习具体的实际操作之前，需要了解导游服务及导游员的相关知识，这是做好导游工作的前提和基础，对具体的操作具有极强的思想、意识的指导作用。

## 【学习目标】

- ❖ 了解导游服务的产生、发展及概念的形成；
- ❖ 熟悉导游服务工作在旅游服务中的地位与作用，掌握现代导游服务工作发展的主要特征；
- ❖ 牢固掌握导游服务工作的性质与特点并灵活运用导游服务工作的基本原则；
- ❖ 通过学习导游员的概念、条件和行为规范等，明确自己应如何做好导游工作。

## 【教学建议】

该章为引导章，建议教师在授课过程中主要以教师讲授为主，运用理论分析与案例相结合的方法将基本概念解释清楚，避免与导游业务课重复，同时，为后面讲解模拟、技巧的运用打下基础。

## 第一节 导游服务

### 一、导游服务的概念

#### （一）“导游”这个词

从字面意义上分析，“导”首先是引导的意思，《辞海》举例《史记·孙臆传》中有“善战者因其势而利导之”一语，“导”又引申为开导、教导、启发的意思；其次“导”是“通也”，《国语·周语》中“为行者决之使导”说出了通行的意思。根据这些含义，“导”就是要求导游员为旅行者开导指点，旁征博引，指点迷津。此外，“导”还是“向导”一词的略称。《孙子兵法》中就有“不用向导者不得地利”之语。三国时，诸葛亮就是使用了熟悉云南地形的永昌人吕凯为向导官，而在“五月渡泸”，深入不毛之地，并按照吕凯所绘的“平

蛮指掌图”进军入滇，从而获得了七擒七纵的胜利，使得南方少数民族的首领孟获等心服口服，声称“丞相天威，南人不反”。

关于“游”，其本意是游玩、游览、游乐、观赏之意。《辞海》的词条举例《庄子·秋水》中“庄子与惠子游于濠梁之上”的典故，说的是庄子与惠子在濠梁上看到水中怡然自得的鱼，引起他们之间关于鱼之乐与不乐的有趣辩论，这里道出了“游玩”、“游乐”的内涵。其次，“游”还包含了行走、求知、增加阅历见闻的意思。《史记·太史公自序》中就有“南游江淮”和“北涉汶泗”的叙述，这次长途游访，是司马迁行万里路求知访学的重要活动，为他后来写《史记》积累了大量翔实的资料。此外，“游”尚有交际、交往之意，也还有求学、求功名的意思。《汉书·权乘传》中有“与英俊并游”之语，就是说人和人之间交往是有选择的。而《荀子·劝学篇》中的“故君子必择乡，游必择士”的说法，即是指求功名而言。

“导”和“游”加在一起，既是动词，又是名词，它本身就有双重词性和丰富的内涵。

### （二）导游服务的概念

导游服务是导游人员代表旅行社，接待或陪同旅游者旅行、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。

这个概念强调三个要点：

（1）导游人员是由旅行社委派的。未受旅行社委派的导游人员，即使持有合法的导游证，也不得私自接待游客，为游客提供导游服务。

（2）导游人员提供的主要业务是接待旅游者，即在陪同旅游者旅行、游览过程中向其提供导游讲解服务和旅行生活服务。

（3）导游人员提供接待服务必须按照旅行社与旅游者约定的标准及国家或行业规定的标准实施。对旅游团队必须严格执行组团合同的规定和导游服务质量标准，对散客必须按事前约定的内容和标准提供服务。导游人员不得擅自增加自费项目或减少甚至取消约定的旅游项目，也不得降低导游服务质量。导游人员在接待过程中既要维护旅行社的声誉和形象，更要维护旅游者的合法权益。

## 二、导游服务的产生及发展

导游服务是旅游服务的一个重要组成部分。导游服务的产生并不是偶然的。从最早的向导“服务”发展到今天的集向导服务、导游讲解服务和生活照料于一身的综合服务，它经历了一个漫长的历程。在旅游业形成和发展初期，导游服务随消遣性旅游活动的出现而产生；在现代，导游服务随着大众旅游活动的兴起而发展。

### （一）古代的“导游服务”

纵观人类社会的发展史，人类的旅游活动早已存在。只要有“旅游者”，就有“导游员”为其服务。古代帝王巡幸时陪臣、侍从簇拥前后，外国人在中国游历有“译官”等陪同左右，士人漫游时有熟悉当地情况的僧侣、樵夫、马夫、店小二等做向导。这些向导和陪同不仅引路，还能介绍沿途的名胜、景点和当地的风俗民情，所提供的服务某种程度上类似于现代的导游服务，但古代的“向导”与现代的“导游服务”或“导游员”有着本质的区别。

### （二）近、现代导游服务的产生和发展

随着经济的发展和现代交通工具的出现，商业性旅游活动也随之产生了。

工业革命以后，世界经济的发展达到了空前的水平。经济的进步促进了交通工具的现代化，交通工具的现代化对人类旅游活动的发展产生了巨大的影响。

1841年7月5日，英国人托马斯·库克组织了世界上公认的近代第一次旅游活动。1845年，托马斯·库克在莱斯特正式成立了托马斯·库克旅行社，开始从事旅行代理业务，标志着近代旅行社的诞生。库克本人被世界公认为近代旅游业的创始人，同时他也是最早从事真正导游服务（全程陪同服务）的人员。

此后，欧洲、北美各国纷纷效仿库克组织旅游活动，先后组建了旅行社和类似的组织，招募陪同和导游，带团进行参观游览。这样，世界上的导游队伍迅速壮大，出现了专业导游队伍。专业导游队伍是在旅行社产生之后逐步形成和发展起来的。

与欧美国家相比，中国近代旅游业起步较晚。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。1927年6月，旅游部从该银行独立出来，成立了中国旅行社（现为香港中国旅行社股份有限公司），其分社遍布华东、华北、华南地区的15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。1936年国际旅游协会成立了。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，同时也培养了中国第一批导游人员。

1949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。后来，经周恩来总理提议和当时政务院的批准，1954年4月15日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，决定统一全国华侨服务社的名称，增加“旅行”二字，并于4月22日成立华侨服务社总社。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，成立了全国青年旅游部，1980年6月27日，国务院正式批准中国青年旅行社成立。从此，国旅、中旅、青旅三大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，导游队伍也随之迅速壮大。进入20世纪90年代后，随着我国旅游事业的发展，旅行社的数量急剧增长，导游队伍也不断扩大。

### 三、导游服务工作的性质、特点

#### (一) 导游服务工作的性质

导游服务的性质在不同国家和地区，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。

除政治属性外，世界各国的导游服务还具以下共同的属性。

##### 1. 社会性

旅游活动是一种社会经济现象，起着促进社会物质文明和精神文明建设的重要作用。在旅游活动中，导游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，推动着世界上这一规模最大的社会活动，所以，导游服务工作本身就具有社会性。导游工作是一种社会职业，对大多数导游人员来说，它也是一种谋生的手段。

##### 2. 文化性

导游服务是传播文化的重要渠道。导游服务的文化性具体体现在两个方面：其一，导游员的导游讲解、客导之间的日常交谈以及旅游者的游览观光，都有助于扩大一个国家（地区）的传统文化和现代文明的影响力。从导游员生动形象的导游讲解和热情周到的生活服务以及导游员本身的言行举止，旅游者可以看到一个国家、一个民族的精神面貌、价值观念、道德水准，给游客以知识、乐趣和美的享受；其二，由于导游服务工作的特殊性，导游员在工作中，还有意无意地吸收着各国、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、一个民族的传统文明和现代文明的作用。

##### 3. 服务性

导游服务，顾名思义是一种服务工作，是围绕游客进行的全方位、全过程的服务工作。导游服务与第三产业的其他服务一样属非生产劳动，是一种通过提供一定的劳务活动，如翻译、导游讲解、旅行生活服务来满足游客的旅游需求。与一般服务工作不同的是，导游服务不是一般的简单服务，而是一种复杂的、高智能、高技能的高级服务。

##### 4. 经济性

导游服务是导游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。其经济性表现在以下几方面。

##### (1) 直接创收

导游员直接为游客服务，为他们提供语言翻译服务、导游讲解服务、旅行生活服务及各种代办服务，收取服务费和手续费。导游工作本身即为国家建设创收外汇、回笼货币、积累

资金。

## (2) 间接创收——扩大客源、促销商品、促进文化与经济交流

旅游者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。而导游员向旅游者提供高质量的服务是提高旅游企业的信誉和竞争力的一个重要手段。享受到优质服务、满意而归的旅游者会向亲朋好友介绍自己的旅游经历，其口碑宣传是最有效、最经济的旅游宣传方式，在招徕回头客、扩大客源方面起着重要作用。

世界各国都十分重视旅游商品和纪念品的开发、生产和促销，并将它们视作争夺游客的魅力因素和增加旅游收入的重要手段。据统计，在世界各国旅游总消费中，用于购物消费的部分高达 50% 以上，在新加坡等国家和我国香港地区，销售旅游商品和纪念品的收入比重已超过 60%。导游员对旅游商品的促销起着举足轻重的作用。

来华旅游者中不乏方方面面的专家和经济界人士，他们中有人希望借旅游之机与各地的同行接触，相互交流信息，了解合作的可能性及投资环境。导游员应做有心人，了解他们的意愿，并不失时机地向旅行社报告，积极牵线搭桥，促进中外及地区间的经济交流，为社会主义建设作出应有的贡献。

## 5. 涉外性

国际旅游活动是当今世界规模最大、参加人数最多的民间外交活动。在我国优先发展入境旅游是旅游业发展的长期战略任务，同时，随着人民生活水平的提高，出境旅游也迅猛发展起来。无论是入境游，还是我国公民的出境游，导游员的服务都体现了涉外性。在导游的具体工作中政治意义表现为：

- (1) 宣传社会主义中国；
- (2) 了解外国；
- (3) 当好民间大使。

**【导游提示】** 导游员的导游讲解、与旅游者的交谈以及他们的举手投足都在有意无意地宣传着中国。在旅游者心目中，导游员是国家（地区）的代表，人民的友好使者，是“民间大使”。导游员可以利用旅游活动群众性、广泛性的特点广交朋友，可以利用接触旅游者面广、机会多、时间长、无语言障碍又比较熟悉外国等有利条件与旅游者进行广泛接触，进行思想、感情上的交流。中国导游员以其高尚的思想品德、渊博的知识、精湛的导游艺术、热情的服务态度，在帮助旅游者认识中国、增进相互了解、为中国赢得友谊和朋友方面作出了重要的贡献，履行了其“民间大使”的职责。导游员通过与旅游者的交往可以了解外国，了解旅游者，有助于导游员增长知识，提高工作能力，提高导游服务质量。同时有助于旅行社和有关部门改进旅游产品，提高国际竞争力。旅游活动可以促进人际交往，增进各国、各族人民之间的相互了解和友谊，消除因相互隔绝而造成的误解、猜疑、疑虑，加强团结，有利于维护世界和平。

### (二) 导游服务的特点

导游服务是旅游服务中最具代表性的一种服务，它贯穿于旅游服务的全过程。而导游服务具有与其他服务不同的特点。

#### 1. 独立性强

导游员在接受了旅行社的委派后，在带团游览的过程中往往要独当一面。其独立性具体表现为：

- (1) 独立地宣传、执行国家政策；
- (2) 独立地根据旅游计划全面落实旅游合同；
- (3) 独立组织游览活动，满足游客合理而可能的要求；
- (4) 根据不同游客的文化层次、审美情趣、兴趣爱好进行有针对性的独立讲解；
- (5) 出现问题时，独立、合情合理地进行处理。

**【导游提示】** 导游员要注意锻炼自己的独立工作能力，从细小的事情做起，凡事多问几个为什么，注意总结自己的经验，同时总结其他导游员的经验，多沟通、多交流。应从学生时代就开始培养自己的独立性，遇事多思考，尽量要求自己想办法解决。

#### 2. 复杂多变

##### (1) 涉外性决定了导游服务的复杂性

接待海外旅游者的导游员或带领国内游客前往境外旅游的海外领队，他们的工作具有涉外性，政策性强。“外事无小事”，要求导游员工作时踏实认真，细心负责，尽量避免问题和事故的发生。

**【导游提示】** 导游服务工作是传播文化的重要渠道。世界各国、各地区之间的文化传统、风俗民情、禁忌习惯的不同，导致游客的思维方式、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。导游员必须在各种文化差异中，甚至在各民族、各地区文化的碰撞中工作，尽可能地了解中外文化之间的差异，圆满完成传播文化的任务。

##### (2) 服务对象复杂

导游服务的对象是旅游者，他们来自五湖四海，包括不同国籍、民族、肤色的人，职业、性别、年龄、宗教信仰和受教育的情况差异也较大，至于性格、习惯、爱好等更是千差万别。导游员面对的是一个如此复杂的群体，而且由于接待的每一批游客都互不相同，更加大了工作的难度。

##### (3) 人际关系复杂

导游员在接待旅游团时，要代表旅行社与其他旅游接待部门的工作人员打交道，如饭店、



餐馆、景点、娱乐、交通、购物点及商业等部门，地陪、全陪及领队之间同样要处理好相互间的各种关系，还要注意和司机的关系等。虽然导游员面对的这些方方面面的关系都是建立在一个共同目标基础上的相互合作关系，然而每一种关系的背后都有各自的利益，落实到具体人员身上，情况更为复杂。由于旅游团队的特殊要求，导游员需要联系的部门和人员远远超出旅游行业。在实际工作中，导游员一方面代表自己所属的旅行社，要维护旅行社的信誉和利益；另一方面，又代表旅游者，要维护游客的合法权益；同时，还要以双重代表的身份与有关各方交涉。导游员正处在这种复杂的人际关系网的中心。

#### (4) 旅游者需求多种多样

不同的旅游者有不同的需求，要求导游员予以满足；不同的旅游者有不同的困难，要求导游员协助解决。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，需要导游员审时度势、判断准确并妥善处理。

#### (5) 讲解内容繁杂

导游讲解的内容广泛复杂，而且需要不断更新、扩展；现场导游翻译复杂多变，要求导游员不仅要有丰富的知识，还要有随机应变的能力。

### 3. 脑力高度结合

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。高智能的导游服务要求导游员掌握渊博的知识，有较强的语言表达能力，能运用知识、语言和智慧，灵活地向游客导游讲解，回答他们的提问；能处理各种突发性问题，满足游客各种合理而可能的个性需要，这是一种艰苦而复杂的脑力劳动。导游员的工作量很大，除了在游览过程中进行介绍、讲解之外，还要随时应游客的要求，帮助其解决各种各样的问题。尤其在旅游旺季时，导游员的工作繁忙，往往连轴转，长期在外工作，还要适应各地的水土和饮食，体力消耗极大。

### 4. 直接面对物质诱惑和精神污染

旅游活动的产生和发展，一方面有利于各地区、各民族间的相互了解，促进文化交流，但另一方面也会产生不健康的精神污染，即一个国家（地区）在发展旅游业的同时，一些不良的思想意识和生活作风也会随着游客的到来而传入。相比较而言，由于导游员是旅游行业的一线工作人员，工作流动性强，活动范围广，接触的对象多、范围广，是这些不良思想和习惯的直接面对者。更有甚者，导游员间或还会面临着金钱、色情、名利、地位的诱惑。一些意志不坚、自制能力不强的导游员会或多或少受到各种物质诱惑和精神污染的影响。

**【导游提示】**处在这种氛围中的导游员需要有较强的政治思想觉悟、坚强的意志和高度的政治警惕性，始终保持头脑清醒，自觉抵制各种精神污染和物质诱惑。

### 5. 关联度高

导游员的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