



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

导游业务

第二版 (旅游服务与管理专业)

■ 主编 唐由庆



高等教育出版社



高等教育出版社
中等职业教育旅游类国家规划教材 ■ 及配套教学用书 ● 目录

公共课

■ 旅游概论

- (第二版)(附学习卡/防伪标) 邵世刚 施筠君
● 旅游概论练习册(第二版) 舒 冰 邵世刚
■ 中国旅游地理(第二版)(附学习卡/防伪标) .. 陈锡畴 王 雁
● 中国旅游地理练习册(第二版)(配盘) 王佐诗
■ 形体训练(配盘) 常 意
● 礼貌礼节(附学习卡/防伪标) 吴宝华
● 旅游心理学(第三版)(附学习卡/防伪标) 李灿佳
● 旅游心理学练习册 张志毅
● 旅游职业道德 潘展新
● 服务语言艺术(附学习卡/防伪标) 黄文清
● 艺术欣赏(第二版) 王治国

饭店服务与管理专业

■ 前厅服务与管理

- (第二版)(配盘)(附学习卡/防伪标) 吴 梅
● 前厅服务与管理练习册 陈 莹 李小兵

■ 客房服务与管理

- (第二版)(配盘)(附学习卡/防伪标) 范运铭 支海成
● 客房服务与管理练习册 李 政 李晓东

■ 餐饮服务与管理

- (第二版)(配盘)(附学习卡/防伪标) 郭敏文 樊 平
● 餐饮服务与管理练习册 李晓东 李 政

■ 康乐服务与管理

- (第二版)(配盘)(附学习卡/防伪标) 张庆菊 朱瑞明
■ 饭店服务与管理专业综合实习 陈锡畴

- 饭店公共关系 余春容
● 饭店管理概论(第二版) 杜建华
● 饭店插花艺术 严明明
● 菜点酒水知识 高富良
● 调酒技术 刘雨沧

旅游服务与管理专业

- 旅游政策与法规(第二版)(附学习卡/防伪标) 张 璇
■ 旅行社业务(第二版)(附学习卡/防伪标) 徐云松

- 导游业务(配盘)(第二版)(附学习卡/防伪标) 唐由庆
● 导游业务练习册 王 雁

- 模拟导游(配盘)(第二版)(附学习卡/防伪标) 李如嘉
■ 中国饮食文化(第二版)(附学习卡/防伪标) 李 曦

- 中国民族民俗(第二版)(附学习卡/防伪标) .. 姜若愚 鞠海虹
■ 旅游服务与管理专业综合实习 谢 苏

- 导游基础知识(第二版)(附学习卡/防伪标) 范运铭
● 导游基础知识练习册 刘 伟

- 汉语言文学知识(第二版) 蔡凌燕
● 旅游文学作品欣赏(第二版) 卫晓波

- 导游英语口语(配盘)(第二版) 关肇远
● 导游英语口语教学辅导 关肇远

- 导游语言技巧 刘 伟

五年制高职旅游服务与管理专业

- 中国历史文化 袁晓国
■ 旅游市场营销 彭 萍
■ 旅游企业财务管理 宋雷鸣
■ 中国古建筑与园林(配盘) 芦爱英
■ 中国旅游客源地和目的地概况 王昆欣
■ 旅游景区服务与管理 王绍喜
■ 景区导游(配盘) 唐由庆
■ 旅游资源开发与规划 赖良杰
■ 饭店管理概论 沈建龙
■ 酒水知识与酒吧管理(配盘) 李晓东
■ 饭店人力资源管理 张新南
■ 旅游摄影 张苏中
■ 现代饭店前厅的营运与管理(引进版) 何建民
■ 餐厅与宴会管理(第三版)(引进版) 南仲信
■ 会议餐饮的营销与服务(引进版) 李 榕
■ 旅游电子商务(引进版) 李 山

航空服务专业

- 航空港旅客服务 张黎宁
● 民航客舱服务 张黎宁 刘丽新
● 民航服务英语(配盘) 孙艳芬 孙楠楠

烹饪专业

- 中式烹调技艺(第二版)
(配盘)(附学习卡/防伪标) 李 刚 王月智

- 烹饪原料知识 孙一慰 马福林
■ 中式热菜制作(第二版) 庄永全 王振才

- 冷菜、冷拼与食品雕刻技艺
(配盘)(第二版)(附学习卡/防伪标) 周妙林 夏庆荣

- 烹饪营养与卫生
(第二版)(附学习卡/防伪标) 张怀玉 蒋建基

- 中式面点制作(配盘)(第二版)(附学习卡/防伪标) ... 樊建国
■ 中式面点技艺(第二版) 唐美雯 林小岗

- 现代餐饮经营管理基础(第二版) 于 洪
● 烹饪基础化学 张怀玉

- 烹饪工艺美术(第二版) 周文涌
● 西餐烹调技术 闫文胜

- 中西点心 沈 军
● 食品雕刻技艺实训精解 周文涌

赠送:

20 小时网上学习 免费下载多种资源

增值学习卡

网址: sve.hep.com.cn

网上学习 / 资源下载 / 权威专家在线答疑

防伪标打盗电话: 106695891280

免费查询 / 甄别盗版 / 赢取大奖

使用说明详见书内“郑重声明”页

明码: 7100 8183 8751 4911

密码

ISBN 978-7-04-026064-9



9 787040 260649 >

定价 20.60 元

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

导 游 业 务

第二版

(旅游服务与管理专业)

主 编 唐由庆
责任主审 李 曦
审 稿 毋建国 许义民

高等教育出版社

内容提要

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材。

本书共 10 章,内容包括导游服务、导游人员、导游人员的职业道德、导游业务相关知识、导游服务规范、导游带团技能、导游语言技能、导游服务问题及事故的处理和预防、旅游安全事故的处理和预防、其他问题的处理和预防。本书内容丰富,层次清楚,适用面广,理论联系实际,可操作性强。本书同时配套多媒体课件和学生练习册。

本书采用出版物短信防伪系统,用封底下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并有机会赢取大奖。

本书同时配套学习卡资源,按照本书最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明,登录 <http://sve.hep.com.cn>,上网学习,下载资源。

本书可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材,也可作为旅行社岗位培训教材和导游人员等级考试用书。

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/唐由庆主编.—2版.—北京:高等教育出版社,2009.6

旅游服务与管理专业

ISBN 978-7-04-026064-9

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 056600 号

策划编辑 王江华
版式设计 马敬茹

责任编辑 刘 荣
责任校对 殷 然

封面设计 张申申
责任印制 毛斯璐

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京未来科学技术研究所
有限责任公司印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 11
字 数 260 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2002 年 6 月第 1 版
2009 年 6 月第 2 版
印 次 2009 年 6 月第 1 次印刷
定 价 20.60 元(配光盘)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 26064-00

中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成[2001]1号)的精神,我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写,从2001年秋季开学起,国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲(课程教学基本要求)编写,并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本,努力为教材选用提供比较和选择,满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材,并在使用过程中,注意总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月

第二版前言

《导游业务》自 2002 年面世以来,因较好地体现了课程改革、能力本位、实践性和时代性的教材编写思想,受到广大师生的好评。为了进一步适应职业教育教学改革和旅游专业发展的要求,本次修订在广泛调研的基础上,着眼于教材形式与内容的创新,目的在于使教材更好地适应职业教育教学改革,追踪行业的发展变化,满足学生的学习需求。本次修订主要做了以下三方面的变动:一是在每章前面增设了“职场链接”和“职业思考”两个小栏目,旨在突出本课程的实操性,努力做到与学生未来工作岗位的对接;二是按照“管用、实用、够用”的原则,对一些过时或不是学生必须掌握的知识进行了删减,同时增加了一些新的理念和知识,如导游服务原则、出入境知识、登机知识、机票知识等;三是对文字作了进一步的斟酌。

本书同时配套出版《导游业务练习册》和多媒体课件,供学生练习使用和教师参考使用。

本书采用出版物短信防伪系统,用封底下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并有机会赢取大奖。

本书同时配套学习卡资源,按照本书最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明,登录 <http://sve.hep.com.cn>,上网学习,下载资源。

由于编者水平有限,书中的不足之处在所难免,敬请读者多提批评意见。

编者

2009 年 3 月

第一版前言

在新旧世纪交替之际,国内外政治、经济和科技的巨大变化和飞速发展,给我国教育事业的发展提出了新的要求。我国教育战线的形势也随之发生了深刻的变化,特别是第三次全国教育工作会议以后,党中央、国务院提出了“深化教育改革、全面推进素质教育”的要求,各级各类教育都加快了改革的步伐,相继出台了不少具体的政策和措施。中等职业教育提出了“以提高全面素质为目的,培养学生创新精神和实践能力为重点”的教学改革指导思想。为此,中等职业教育对现有人才的培养规格、专业设置、办学规模、办学模式和学制等方面作了相应的调整,并对课程改革和教材建设也提出了新的要求。根据《面向 21 世纪教育振兴行动计划》提出的实施职业教育课程改革思路,以“中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案”及“导游业务教学基本要求”为标准,我们编写了《导游业务》教材,供本专业学生学习使用。

《导游业务》全面贯彻素质教育的新理念,根据本学科的逻辑顺序和中等职业学校学生的认知规律,全面体现“导游业务教学基本要求”所规定的内容,使教材内容具有前瞻性,且更贴近导游服务的实际,满足学生参加导游人员资格考试的需要。

本书自 2002 年出版以来,不断得到广大读者的批评与指正。为了适应我国导游服务的发展变化,进一步提高质量,编者在原教材的基础上进行了部分内容的修订。修订中,我们重点吸纳了浙江旅游职业学院“旅游服务与管理专业国规教材比较研究”课题组提出的宝贵意见,在保持原教材总体结构不变的情况下,主要从四个方面进行了调整和充实:一是更新了一些明显过时的内容,如取消“机场建设费”、“居民和非居民个人一次携带外币现钞出境限额”、“中国公民出入境、外国人入出境每人每次携带人民币限额”调整等;二是根据中等职业学校导游专业(方向)的培养目标、旅游市场的新变化和大多数省市导游资格考试的实际,删除了原教材中“领队”的相关内容,强化了散客导游服务,对原教材中的第十一章“旅游者个别要求的处理”进行了合并,对“导游服务程序”进一步作了图表化处理;三是为了加强对学生的学习指导,每章的开头增加了“学习目标”,结尾增加了“本章小结”,对每章的思考题作了进一步的充实,并力图与远程网络教学捆绑在一起,这也是教材现代化的一种尝试;四是对原教材中的个别错字、错句进行了纠正。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差距,在本课程的教学内容中可根据本地区的实际情况,灵活选择。具体学时安排建议如下:

章 名	课 程 内 容	学 时
第一章	导游服务	4
第二章	导游人员	4
第三章	导游人员的职业道德	4

续表

章 名	课 程 内 容	学 时
第四章	导游业务相关知识	8
第五章	导游服务规范	20
第六章	导游带团技能	12
第七章	导游语言技能	6
第八章	导游服务问题及事故的处理和预防	4
第九章	旅游安全事故的处理和预防	6
第十章	其他问题的处理和预防	4
总 计		72

参加本教材编写的有:上海市南湖职校唐由庆(第一章、第二章、第七章)、浙江省旅游职业学院周国忠(第五章、第六章)、广州市旅游职业学校关少云(第八章、第九章、第十章)、青岛市旅游学校王雁(第三章、第四章)。唐由庆主编。

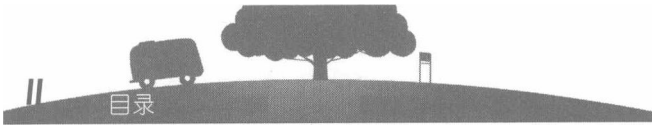
在本教材的编写过程中,教育部、国家旅游局以及作者所在省市旅游局、教育厅和学校的有关领导、专家给予了很多指导帮助,在此表示衷心的感谢。

由于编者水平所限,书中的问题和不足祈望专家和读者不吝赐教。

编 者
2005 年 1 月

目 录

第一章 导游服务	1	第四节 把握旅游活动节奏	97
第一节 导游服务的产生与发展	2	第五节 导游人员上团初期应注意	
第二节 导游服务在旅游业中的地位		的问题	102
与作用	3	本章训练	104
第三节 导游服务的性质、特点和		第七章 导游语言技能	106
原则	5	第一节 导游语言的特点与风格	107
第四节 导游服务质量	8	第二节 导游语言运用原则	111
本章训练	10	第三节 导游语言交际技巧	115
第二章 导游人员	12	第四节 导游讲解技巧	117
第一节 导游人员的条件	13	本章训练	120
第二节 导游人员的类型与职责	16	第八章 导游服务问题及事故的处理	
第三节 导游人员的管理	18	和预防	121
本章训练	20	第一节 导游服务问题及事故处理的	
第三章 导游人员的职业道德	22	一般原则和技巧	122
第一节 导游人员职业道德的基本		第二节 旅游活动计划变更的处理	124
要求	23	第三节 漏接、空接、错接机(车、船)	
第二节 导游人员职业道德规范	25	事故的处理和预防	125
第三节 导游人员职业道德修养	26	第四节 误机(车、船)事故的处理和	
本章训练	31	预防	129
第四章 导游业务相关知识	32	本章训练	132
第一节 出入境知识	33	第九章 旅游安全事故的处理和	
第二节 行李与票务知识	36	预防	133
第三节 旅游救援知识	39	第一节 旅游安全事故处理的一般原则	
第四节 货币、保险与财务结算知识	42	和程序	134
本章训练	46	第二节 行李丢失事故的处理和预防	135
第五章 导游服务规范	48	第三节 旅游者走失事故的处理和	
第一节 地陪导游服务规范	48	预防	138
第二节 全陪导游服务规范	73	第四节 旅游交通、治安、火灾事故的	
第三节 景点(区)导游服务规范	80	处理和预防	140
第四节 散客导游服务规范	81	第五节 旅游者食物中毒及意外伤害事	
本章训练	88	故的处理和预防	145
第六章 导游带团技能	89	本章训练	148
第一节 树立导游人员的良好形象	90	第十章 其他问题的处理和预防	150
第二节 协调导游服务集体成员的		第一节 旅游者证件、财物丢失的处理	
关系	93	和预防	150
第三节 协调旅游团成员的关系	95	第二节 旅游者患病的处理和预防	154



第三节	旅游者死亡的处理	157	本章训练	161
第四节	旅游者越轨言行的处理和预防	158	主要参考书目	162
第五节	旅游者现场投诉的处理	160		



第一章 导游服务

学习目标

通过本章学习,要求学习者了解导游服务的产生与发展的历史脉络,开阔自己的专业视野;熟悉导游服务的性质、特点和原则,正确、全面理解和把握导游服务的宗旨;理解导游服务质量内涵,明确实现优质化导游服务的途径,懂得如何为旅游者提供一流的导游服务。

职场链接

一次,地方陪同导游人员老李带一个台湾地区旅游团前往景区游览。途中,一位男性游客说:“李导,早上多喝了点粥,我好想去‘唱歌’。”李导听后感到不解:“喝粥与唱歌有什么关系,我带了这么多团队还没有碰到这种事情。”于是,他谦虚地请教前排游客:“唱歌的意思是……”没想到这位游客大声地说:“唱歌就是撒尿。”弄得老李十分尴尬。后经了解,这种说法在台湾地区已流行很久。说的是当地有一位老奶奶准备带小孙子去吃喜酒,为了让孙子在酒席上显得有教养,出门前再三叮嘱孙子,如果想撒尿,就说:“奶奶,我要去唱歌。”小孙子很听话,在酒席上没出差错。可是,晚上回到家里,小孙子在睡梦中醒来,对奶奶说:“奶奶,我要去‘唱歌’。”此时,奶奶把白天说过的话全忘了,于是对小孙子说:“好孩子,小点声,就在奶奶身边小声唱。”

职业思考

人们常说,导游是万事通。导游服务主要是运用知识来满足游客的需求,这是导游服务特点的具体体现。导游员的知识面越宽,就越容易满足游客的精神需求。导游人员知识面广是高素质的重要标志。导游员要具备广博的知识,不仅要向书本学,向同行学,也要向生活学,向游客学。积累知识,要有职业意识,保持知识积累的不间断性和实用性。如果老李做到了这一点,就不会出现沿途导游中的尴尬。

导游服务是随着社会生产力的不断发展,人类旅行活动规模不断扩大而形成和发展的。今天,导游服务已经形成了自己的服务体系和服务规范,并确立了在旅游业中不可动摇的地位与作用,被人们誉为“旅游活动的灵魂”。

第一节 导游服务的产生与发展

人类历史上,原始导游服务究竟出现于何时,已无从可考。然而,根据中国历史的查考,为旅行者当“向导”可视为原始导游的最初形态。后来,随着参与旅行人数的不断增多,“向导”也越来越多,行程也越来越远。中国古代原始导游服务的另一种类型就是“陪臣”、“书童”、“家奴”和“仆从”。他们的共同特点是有固定的服务对象,对主人的旅行全程陪同,实行全方位的私家旅行生活服务。

18、19 世纪是人类历史的又一个重大变革时期。其间,英国发生了工业革命,并蔓延到整个欧洲。工业革命促进了社会生产力的重大变革,新兴的资产阶级、工人阶级的出现和新型商业城市的崛起,将人类历史推进到一个崭新的发展阶段。

新的历史发展时期,必然会引发人们新的需求。由于以蒸汽机为代表的现代交通工具的出现,旅游消费成为 19 世纪西方国家富人阶层的一大时尚。出生在英国一个贫寒家庭的托马斯·库克敏锐地意识到这一消费现象的出现,于 1841 年 7 月包租了一列火车,运送 570 人从莱斯特前往拉巴夫勒参加禁酒大会,获得成功。托马斯·库克组织的这次活动被公认为世界上第一次商业性旅游活动,因此,他本人也就成为旅行社代理业务的创始人。接着,托马斯·库克连续创造了世界导游服务史上的数个“第一”:

——1845 年,创办了世界上第一家旅行社:托马斯·库克旅行社。

——1846 年,以旅行社的名义,亲自带了一个由 350 人组成的旅行团到苏格兰旅游,成为世界上第一次有商业性导游员陪同的旅游活动。

——1845 年—1846 年,专门编写出版了世界上最早的旅游指南《利物浦之行手册》和《苏格兰之行手册》。

——1855 年,以旅行社的名义组团到法国等地旅游,预先收取旅游费用,开创了国际旅游和“包价”旅游的先河。

——1872 年,亲自带团开拓了环球旅行业务。

托马斯·库克旅行社的成功,给人们传递了一个强烈的信号:旅游消费已经成为一种新的社会消费需求。于是,从欧洲到北美,旅行社业应运而生,职业化导游员队伍逐渐形成。

1840 年,西方殖民主义的大炮轰开了中国的大门。随后,英国通济隆旅游公司(前身即托马斯·库克父子旅游公司)、美国运通旅游公司等在中国开设了办事处,组织旅游活动。到 20 世纪初,中国的旅游市场完全被英、美、日、法等外国旅行机构所垄断。为了打破这种局面,1923 年 8 月,上海商业储蓄银行总经理陈光甫在银行中创设了旅游部。1927 年 6 月 1 日,陈光甫将附设在自家银行的旅游部迁出,正式成立“中国旅行社”,成为中国历史上第一家旅行社。该旅行社聘用的导游也就成为我国最早的职业导游员。

新中国成立后,党和政府非常重视旅游事业,旅游的发展经历了由官方接待到商业运作两个阶段。1949 年 11 月成立了“华侨服务社”;1954 年 4 月,中国国际旅行社成立;1974 年,中国旅行社成立;1980 年 6 月,中国青年旅行社成立,我国旅行社业从而形成了既有分工,又有合作,也有竞争的格局。

1984 年以后,旅行社外联权开始下放,于是全国各地掀起了旅行社的组建热潮,与此同时,

全国导游员达到 2.5 万多人。为了加强对导游服务的管理,我国政府和旅游行政管理部门加快了制定导游服务管理行政法规的步伐。1978 年,国家旅游局颁布了《旅游涉外人员守则》;1987 年,国家旅游局颁布了经国务院批准的导游行业第一部行政法规——《导游人员管理暂行规定》;1989 年,国家旅游局决定在全国范围内举行导游资格考试;1994 年,国家旅游局颁布了《导游人员职业等级标准(试行)》,并于次年决定分初级、中级、高级和特级四个等级,对全国持证导游员实行等级评定;1995 年 12 月,国家技术监督局颁布了《导游服务质量》,这是新中国成立以来第一个国家级的导游服务标准,从 1996 年 6 月 1 日开始正式实施;1997 年 3 月 13 日,国家旅游局又颁布了《旅行社国内旅游服务质量要求》,该标准从 1997 年 7 月 1 日起实施。导游服务国家标准和行业标准的颁布,标志着我国导游服务在政府的引导和管理下,已经完全走上规范化的发展轨道。1999 年 5 月 14 日,国务院正式颁发了《导游人员管理条例》。2002 年 1 月,国家旅游局颁布了与国务院《导游人员管理条例》相配套的《导游人员管理实施办法》,从而使我国对导游人员管理的政策法规日臻完善。

第二节 导游服务在旅游业中的地位与作用

一、导游服务的概念

导游服务是指取得导游证的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和标准为旅游者提供向导、讲解及相关的旅游服务。现代导游服务具体包括人工导游方式和物化导游方式(图 1-1)。

这一定义包括以下三层含义:

首先,从事导游服务的人员必须通过导游资格考试,获得旅游行政管理部门颁发的导游资格证和导游证,才能从事导游服务。

其次,依照《导游人员管理条例》规定:“导游人员进行导游活动,必须经旅行社委派。导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动。”

最后,导游服务主要是导游人员为旅游者提供向导、讲解及相关的旅游服务,服务的基本依据是旅游合同或与旅游者约定的内容(散客)。导游人员无权擅自增加、减少或取消合同规定和事先约定的服务项目。

二、导游服务在旅游业中的地位

在旅行社、旅游饭店和旅游交通这条现代旅游三大支柱产业中,旅行社处于核心或龙头地位,而导游就是旅行社的灵魂和支柱。

现代旅游实质上是一种大规模的文化交流活动。导游人员是文化传播的使者。一个国家和地区的民情风俗和历史文化以及现代文明和自然风光的传播和展示,都要靠导游员的工作来完成。

三、导游服务在旅游业中的作用

导游服务在旅游业中的作用具体表现在:

(一) 承上启下

导游服务,上要对行业行政管理部门、旅行社负责,即执行国家的法律法规、方针政策、服务规范和旅行社下达的接待计划与安排;下要对旅游者负责,即执行旅游者与旅行社签订的旅游合

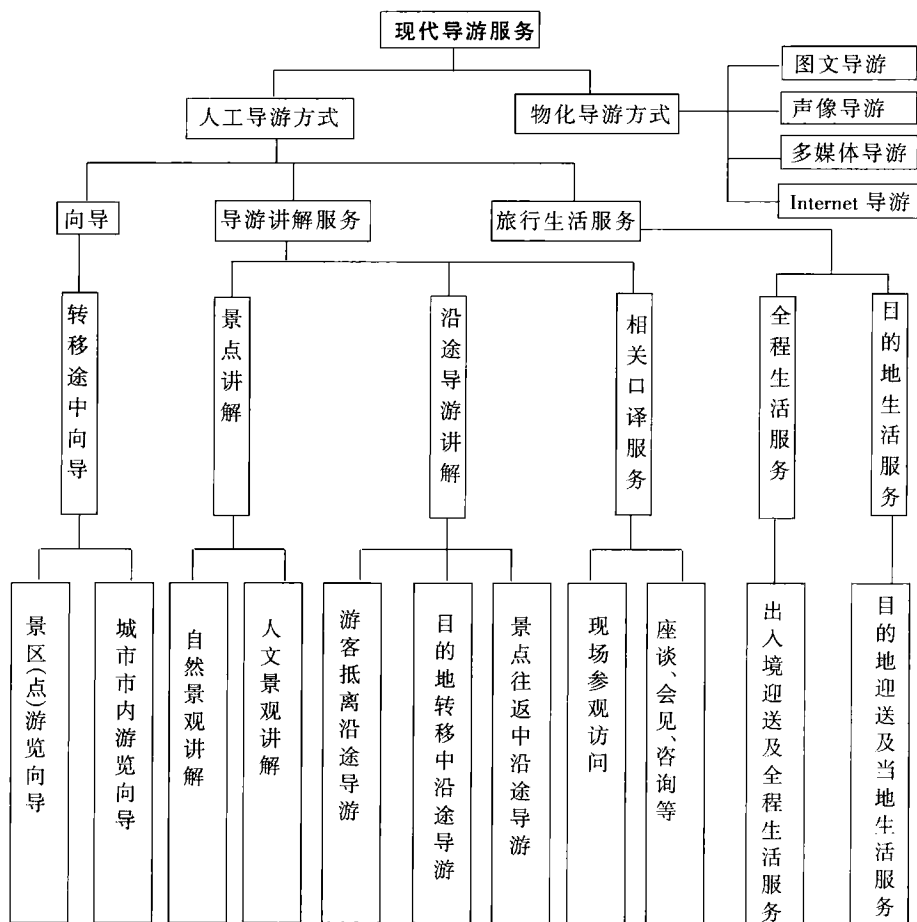


图 1-1 现代导游服务示意图

同,维护旅游者的合法权益,尽心尽责地为旅游者提供满意的服务。

(二) 连接内外

导游人员不仅要代表自己的国家与其他国家和地区的旅游者打交道,还要代表自己所在的旅行社与旅游者及相关接待部门沟通与协调,服务的空间非常广阔。

(三) 协调左右

导游服务是一种全方位、系统化的旅游服务,每一个旅游团体接待服务任务的完成,都是领队、全程陪同导游员、地方陪同导游员、景点导游员和有关食、住、行、游、购、娱等服务部门协作的结果。没有这种协作,任何一个团体旅游都不可能顺利实现。为此,导游要为旅游者提供满意的服务,必须协调好与相关的接待服务部门、组团社和接待社的关系,以及导游服务集体内部的关系。因为在这条服务链中,任何一个环节出了问题,都会影响旅游接待计划的实现,影响导游服务的质量。

(四) 反馈、沟通

旅游者消费信息的反馈,是旅行社开发旅游产品、不断改进导游服务工作、提高旅游服务质

量的重要措施。旅游者希望有自己的代言人,将自己的意见与要求向有关方面反映,使旅游的社会环境不断得到改善。导游人员直接与旅游者接触,是旅游者对旅游环境、旅游产品和旅游服务评判的第一知晓人。所以,导游人员应及时、准确地把旅游者的意见、建议与要求反馈给旅行社和有关旅游行政管理部门。

第三节 导游服务的性质、特点和原则

一、导游服务的性质

从世界各国导游服务的形式与内容看,导游服务的性质除了其自身的服务性以外,主要表现在以下四个方面。

(一) 社会性

现代旅游不再是少数人的专利,而是广大民众普遍参加的一种大众化活动,是社会的一种普遍现象。作为代表本国或本地区承担各方旅游者接待任务的导游,在旅游活动中始终处于“轴心”和“主导”地位,是旅游的组织者和引导者。

(二) 文化性

现代旅游实质上是一种大规模的文化交流活动。导游人员是文化传播的使者,一个国家和地区的民情风俗和历史文化以及现代文明和自然风光的传播和展示,都要靠导游员的工作来完成。通常,一个国家和地区对导游人员的文化修养和知识结构要求都比较高,导游人员必须是一个“上知天文,下通地理”的“杂家”。

(三) 经济性

导游服务的职业化,决定了导游从业人员是以提供有偿的导游服务来实现自己的劳动价值,从而获得正当的经济收入。国家可以通过导游服务直接创收外汇、回笼货币、积累资金。导游人员还能通过提供优质服务,招徕回头客,扩大客源,宣传旅游商品,促进人们参与经济交流等手段,间接增加本国和本地区的收入。在发展中国家,导游服务的这种经济性功能尤为受到重视和肯定。

(四) 涉外性

加大宣传和招徕力度,积极拓展国际旅游市场,几乎是世界各国政府发展本国旅游业所采取的一种基本战略。国际旅游包括入境旅游和出境旅游。对于入境旅游,旅行社主要提供接待式的导游服务;对于出境旅游,旅行社主要提供陪同式的导游服务,两者都具有明显的涉外性质。

中国作为一个文明古国和社会主义国家,历来重视旅游服务的这种涉外性质。早在20世纪60年代,政府就明确提出导游人员要“三过硬”(即思想过硬、业务过硬、外语过硬),要做“五大员”(即宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员)。这些要求主要是根据导游服务的涉外性而提出的,至今对导游队伍建设仍具有指导意义。

二、导游服务的特点

导游服务与其他服务形式相比,有许多不同的特点,归纳起来主要有以下四个方面。

(一) 独立性强

独立性强是导游服务最突出的特点。按照导游职责的规定,领队是出境旅游团的领导者和代言人;全程陪同导游员(以下简称全陪)对所带领的旅游团的旅游活动负有全责,在整个旅游

活动中起主导作用;地方陪同导游员(以下简称地陪)是旅游接待计划在当地的执行者,是当地旅游活动的组织者。无论是领队、全陪还是地陪,他们在导游服务中都要独当一面,独立完成自己所承担的服务工作。

(二) 复杂多变

导游的接待对象来自不同的国家和地区,他们有不同的宗教信仰,有不同的爱好,有不同的年龄和职业。在旅游过程中,旅游者还要不断地由一个旅游目的地向另一个旅游目的地转移,需要沿途各供给部门的配合与协调,空间覆盖面大,工作关联度高。这就使导游服务从对象到内容都非常复杂,而且情况多变,稍有疏忽,可能就会造成难以挽回的影响和损失。因此,导游人员一定要有强烈的事业心和责任感,要有很强的组织协调能力和公关能力。

(三) 跨文化性

现代旅游是一种包括文化、经济、政治内容在内的,跨越国家与地区、民族与宗教、性别与职业的综合性活动。从这个意义上说,现代旅游实际上是一种跨文化的交流活动。有文化就有差异,有差异就有碰撞。所以,导游人员一定要了解不同国度的文化差异,适应旅游活动的跨文化性,选择服务对象能够理解和接受的语言表达方式,取得理想的服务效果。

(四) 服务的高体能、高智能和高技能性

导游服务不同于一般行业的服务。导游服务既要承担旅游者大范围的生活服务,还要承担语言翻译和导游讲解,引导旅游者去发现美,享受美,回答并处理旅游者的各种问题。导游服务是一种典型的高体能、高智能和高技能的服务,没有丰富的知识和专业技能,没有良好的综合素质和独立工作的能力,不可能圆满地完成一个旅游团队的导游服务任务。

三、导游服务的原则

(一) “宾客至上”的原则

“宾客至上”是中外服务性行业的一句名言。为了使“宾客至上”的原则能够在服务中得到充分的体现,使宾客得到最大的满足,各个国家都在理论上进行深入的探讨并在实践中着力奉行。从旅行社和导游服务来说,实现“宾客至上”必须解决好以下几个问题:

(1) “宾客至上”就是要在价值取向上从“以企业为中心”转移到“以客人为中心”。具体地说,就是要把经营视野和工作情感都集中到旅游者身上,因为没有旅游者,旅行社就没有了市场,导游人员就没有了服务对象,最终则失去了自己的社会价值和生存空间。

(2) “宾客至上”要求导游人员树立“顾客满意”的理念,全心全意为旅游者服务,实现“零缺点”的服务目标。“零缺点”是美国的克劳斯比于20世纪60年代提出的一种质量管理理念。他认为,企业的劣质产品会导致消费者的不满,并增加企业的管理费用。因此,企业必须以“零缺点”的要求来控制产品质量。导游要保证服务质量,做到“顾客满意”,同样必须以“零缺点”为目标,对自己的服务质量自觉地加以控制。

(3) “宾客至上”要求导游人员要研究旅游者的消费心理与消费需求,不断进行服务创新。导游服务面对的是不断变化的服务对象和不断变化的服务环境与服务内容。为此,有人说,导游服务在不断地创新。而有些导游人员的服务对象变了,服务环境 and 内容变了,但是他的服务方式与服务风格却没有变,以不变应万变。这种没有创新的导游服务,就谈不上什么服务质量。

当然,“宾客至上”的前提是安全。安全是旅游的生命,没有安全就没有旅游。因此,导游服务必须时刻把安全放在第一位,确保旅游者的人身和财物安全。如碰到意外事故,导游员应尽最

大努力,使事故对旅游者造成的损失控制在最低限度。

(二) 规范化服务与个性化服务相结合的原则

规范化的导游服务是衡量导游质量的基本依据,也是导游服务质量的基本保证。导游服务的规范性主要包括两个方面。

(1) 导游服务要以旅游合同或约定的内容和标准为依据。按照旅行社业务规范要求,凡是旅游者向旅行社购买旅游产品,双方都要签订旅游合同。散客可以采取约定的形式,然后组团社依据合同向领队和接待社下达旅游接待计划。旅游合同是组团社对旅游者的一种具有法律约束力的服务承诺。2009年5月1日起施行的《旅行社条例》明确规定,导游人员不得“拒不履行旅游合同约定的义务”,也不得“非因不可抗力改变旅游合同安排的行程”。“旅游接待计划是旅行社实施旅游合同的具体方案,也是地方陪同导游员安排旅游团(者)在当地活动日程的文字依据和接待服务结束后向组团社结算的凭证”。

(2) 导游服务要执行国家和行业导游服务标准。如本章第一节所述,国家技术监督局发布的《导游服务质量》和国家旅游局发布的《旅行社国内旅游服务质量要求》,这两个标准对导游的服务行为做了具体规范,具有权威性和强制性。国家旅游局在《旅行社管理条例实施细则》中明确提出:“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。”

导游服务的国家标准和行业标准是导游人员向旅游者提供导游服务的指南,也是旅游行政管理部门处理旅游投诉、考核导游人员的基本依据,因为只有导游人员在导游服务工作中认真执行了这两个标准,旅行社兑现现在旅游合同中的承诺才有基本保证,导游人员与旅游者的良好关系才能得以维持,旅行社和导游人员在旅游消费市场上才能获得比较稳定的信誉。

个性化服务是根据旅游者的特点,提供针对性的个别服务。导游服务的对象是千差万别的,如果导游员只一味强调服务的规范化是无法让旅游者满意的。作为一名优秀导游员,必须善于“细微之处见真情”。诸如:一个及时的问候,一次得体的称赞,一次深情的关怀,一个合情合理要求的满足,一个问题的有效解决,等等。

但是,个性化服务不能以牺牲旅行社和国家利益为代价,更不能做违反国家法律法规的事。

(三) 按旅游合同行事的原则

国务院颁发的《导游人员管理条例》作了具体的规定:导游人员进行导游活动,应当严格按照旅行社确定的接待计划,安排旅游者的旅行、游览活动,不得擅自增加、减少旅游项目或者终止导游活动。当然,如果遇到旅游者生命和财产出现危险时,导游员在征得导游服务集体和旅游者同意的情况下,可以调整或变更接待计划,但必须立即报告旅行社。

导游人员按旅游合同行事,还表现在相关协作企业提供不符合旅游合同或不符合标准的产品时,要主动与其交涉,给旅游者以合理的补偿。

总之,按旅游合同行事,是评价导游服务质量的基本依据。

(四) 合理而可能的原则

求全是旅游者出游的共同心理特征之一。在旅游过程中,旅游者会因各种主观或客观因素,向导游员提出各种意见和要求。这些意见与要求,有的可能是计划内的,但更多的则属于计划外,甚至是一种“苛求”。对计划外的意见与要求,处理的基本原则就是合理而可能,即合理而可能的要求应尽量满足,合理但不可能的要求要耐心解释,不合理、不可能的要求则应晓之以理,问