



中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

导游基础

daoyou jichu

■ 主编 刘春霞



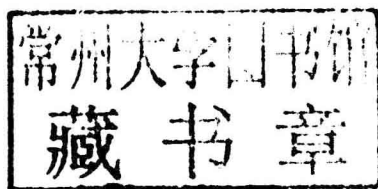
北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

21世纪中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

导 游 基 础

主 编 刘春霞
主 审 杨朝晖 焦 巧
编 委 吴晓春 刘 洋 王英哲
刘德海 匡宝红



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 提 要

本书共分为九个章节,包括导游服务与人际交往,中国历史常识,中国旅游地理基础,旅游宗教文化,中国的民族民俗,中国古代建筑,中国古典园林,中国的饮食及中国传统绘画、书法、篆刻和京剧,概括、简要地介绍了中国旅游的相关知识,坚持理论与实践相结合的目标,突出中职教育教学特色,根据旅游服务与导游专业毕业生所从事的职业的实际出发,合理确定本书的章节体系和知识结构。与此同时,创新教材编写模式,注重利用图表及小知识点讲解相关理论,为学生营造更加生动、直观的学习环境,提高学生的学习兴趣。

本书可供中等职业教育学校师生使用,也可作为培训教材或者是有相关知识需要的读者的参考资料。

版权专用 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

导游基础 / 刘春霞主编. —北京:北京理工大学出版社, 2010. 8
ISBN 978 - 7 - 5640 - 3375 - 0

I. ①导… II. ①刘… III. ①导游-基本知识-中国 IV. ①F592. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 132028 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (办公室) 68944990 (批销中心) 68911084 (读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京通县华龙印刷厂

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 14.5

字 数 / 372 千字

版 次 / 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

定 价 / 26.00 元

责任校对 / 张沁萍

责任印制 / 母长新

图书出现印装质量问题,本社负责调换

前 言

随着我国旅游业的迅速发展，国家及相关单位对旅游从业人员的知识和技能水平以及相关教育培训提出了更高的要求。据此，根据国家最新职业教育改革和国务院颁布的《导游人员管理条例》，组织有关教师及行业专家，撰写了本书。

本书共分为九个章节，包括导游服务与人际交往，中国历史常识，中国旅游地理基础，旅游宗教文化，中国的民族民俗，中国古代建筑，中国古典园林，中国的饮食及中国传统绘画、书法、篆刻和京剧，概括、简要地介绍了中国旅游的相关知识，坚持理论与实践相结合的目标，突出中职教育教学特色，根据旅游服务与导游专业毕业生所从事的职业的实际出发，合理确定本书的章节体系和知识结构。与此同时，创新教材编写模式，注重利用图表及小知识点讲解相关理论，为学生营造更加生动、直观的学习环境，提高学生的学习兴趣。

本书可供中等职业教育学校师生使用，也可作为培训教材或者是有相关知识需要的读者的参考资料。

本书在编写过程中得到相关部门的大力支持，在此表示感谢。同时对参与编写的教师和行业专家表示诚挚的谢意！

由于编写时间有限，本书有不足之处还请各位老师、同学及读者批评指正，以便下次修订，使之日臻完善。

编 者

目 录

第1章 导游服务与人际交往·····	1
第一节 导游服务·····	1
第二节 导游人际交往·····	11
第2章 中国历史简述·····	18
第一节 中国发展简史·····	18
第二节 历史小常识·····	34
第3章 中国旅游地理基础·····	47
第一节 中国的地理、气候、水体及生物环境·····	47
第二节 中国的山川风景·····	52
第三节 中国的水域风景·····	60
第四节 中国的气象和生物风景·····	67
第五节 中国的自然保护区和风景名胜区·····	71
第六节 中国的历史文化景观·····	78
第4章 旅游宗教文化·····	81
第一节 佛 教·····	81
第二节 道 教·····	89
第三节 基 督 教·····	96

第四节 伊斯兰教	99
第5章 我国的民族民俗	104
第一节 我国的民族民俗概述	104
第二节 汉 族	107
第三节 壮族、满族、回族、苗族	109
第四节 蒙古族、维吾尔族、彝族、土家族	115
第五节 朝鲜族、藏族、白族、纳西族	121
第六节 黎族、傣族、哈萨克族	128
第6章 古代建筑	133
第一节 古代建筑简述	133
第二节 宫殿与庙坛	144
第三节 著名的楼阁、佛塔、古桥	149
第7章 古典园林	157
第一节 古典园林简述	157
第二节 古典园林的构成要素与构景手法	163
第三节 著名古典园林	167
第8章 饮食文化	172
第一节 中国饮食文化概述	172
第二节 中国菜系	182
第三节 酒文化	188
第四节 中国茶文化	196
第五节 西方饮食文化	205
第9章 中国传统绘画、书法、篆刻和京剧	212
第一节 中 国 画	212
第二节 书法和篆刻	216
第三节 中国的京剧	221

第 1 章

导游服务与人际交往



导游在旅游这一活动中占主导地位，导游本身的知识和素养对旅游活动的成功与否起着关键的作用。本章首先对导游的基本概念做了具体的阐述，在此基础上简要地概括了导游服务工作的主要内容及基本原则，导游的人际交往是导游必须学会的素养之一，人际交往的复杂性与特殊性决定导游需要掌握人际交往的原则。



1. 了解导游的概念。
2. 掌握导游工作的基本原则。
3. 熟悉旅游服务工作的程序。
4. 掌握导游人际交往的三原则。

* * * * *

第一节 导游服务

一、导游的概念

导游，顾名思义是引导他人游览并作讲解，帮助游客参观游览的服务人员。随着旅游业和导游工作的发展，“导游”一词有了新的含义：导游是一种服务，是旅行社按照合同或约定的内容和标准向游客提供旅游接待服务，包括旅游向导、讲解、翻译及生活服务。因此，“导游”一般是指导游工作、导游业务、导游接待服务，有时也用作对导游人员的简称（参见图 1-1）。



图 1-1 武夷山的导游们



关于导游(员)概念的内涵

- 导游员是旅行社委派的,可以是专职的,也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游员,不得私自接待游客。

- 导游员的主要业务是从事游客的接待。一般说来,多数导游员是在陪同游客旅行、游览的过程中向其提供导游服务的,但是也有些导游员是在旅行社设在不同地点的柜台前接待客人,向客人提供旅游咨询,帮助客人联系和安排各项旅游事宜,他们同样提供的是接待服务。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。

- 导游员必须按照合同的约定和服务质量标准向游客提供接待服务。导游员不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目,也不得降低服务的质量标准。

二、导游服务的基本原则

导游服务的基本原则是导游人员在接待服务过程中所必须遵守的准则。这些原则是从导游实践活动中总结出来的,具有一定的普遍性,并符合国际惯例,具有一定的指导性及强制性。导游服务的基本原则有以下几个方面:

1. 游客至上

“游客至上”是服务行业的座右铭,它不仅仅是招徕旅游者的口号,更是服务行业的服务宗旨、行动指南,也是服务工作中处理问题的出发点。

(1) 顾客第一 “游客至上”意味着“顾客第一”,即在顾客和服务行业的关系中,顾客总是第一位的。没有顾客的购买,服务行业生产的产品的价值就不能实现,服务人员的劳动就失去了对象,失去了存在的意义。导游服务也是如此,没有旅游者,导游人员服务的价值就无从体现,旅游产品就推销不出去,旅行社的收益就更无从谈起,旅行社也就无法生存。

(2) 尊重顾客 “游客至上”表现在服务人员与顾客关系上要尊重顾客,全心全意为顾客服务。顾客是买方,是“上帝”;服务人员是卖方,卖方要为买方服好务。导游服务也是如此,不同的是,导游人员提供的不是有形的商品,而是无形的劳务。如果导游人员陪同旅游者游览时,不进行导游服务或导游服务不到位,这是对游客的不尊重,也是严重的失职行为。

(3) 满足顾客需求 “游客至上”表现在导游人员在处理某些问题时应以旅游者的利益为重,不应过多地强调自身的困难,更不能以个人的情绪随心所欲地对待或左右旅游者,

而应尽可能地满足旅游者的合理要求。



维护旅游者合法权益的原则

2002年1月14日,中华人民共和国国家旅游局发布的《旅行社管理条例实施细则》中,专门在第八章的有关条款对旅游者的权益保护进行了规定,涉及的主要条款有:

第四十九条 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。

旅行社对旅游者就其服务项目和服务质量提出的询问,应当作出真实、明确的答复。

第五十条 旅行社应当为旅游者提供符合保障旅游者人身、财务安全需要的服务,对有可能危及旅游者人身、财产安全的项目,应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示,并采取防止危害发生的措施;对旅游地可能引起旅游者误解或产生冲突的法律规定、风俗习惯、宗教信仰等,应当事先给旅游者以明确的说明和忠告。

第五十一条 旅行社从事旅游业务经营活动,必须投保旅行社责任保险。旅行社在与旅游者订立旅游合同时,应当推荐旅游者购买相关的旅游者个人保险。

第五十二条 旅行社所提供的服务项目应明码标价,质价相符,不得有价格欺诈行为。

第五十三条 旅行社组织旅游者旅游,应当与旅游者签订合同。所签订的合同应就下列内容作出明确的约定:

1. 旅游行程(包括乘坐交通工具、游览景点、住宿标准、餐饮标准、娱乐标准、购物次数等)安排;
2. 旅游价格;
3. 违约责任。

第五十四条 旅行社因故不能成团,将已签约的旅游者转让给其他旅行社时,须征得旅游者书面同意。

未经旅游者书面同意,擅自将旅游者转让给其他旅行社的,转让的旅行社应当承担相应的法律责任。

第五十五条 确因旅行社过错而使旅游者合法权益受到损害的,应当根据旅游者的损失程度,责令旅行社给予赔偿。旅行社拒不承担或无力承担赔偿责任时,旅游行政管理部门应当从该旅行社的质量保证金中划拨赔偿费用。

按照世界旅游组织和中国国家旅游局关于保护旅游者权益的规定,上述内容都属于旅游者的合法权益,旅行社在招揽和接待旅游者过程中必须予以遵守。作为旅行社委派的代表,导游人员处在接待旅游者的第一线,必须不折不扣地按照上述规定向旅游者提供导游服务,将维护旅游者的合法权益作为自己服务的准则,并根据这一准则对其他旅游服务的供给进行监督,处理旅游接待过程中的有关问题。

2. 安全第一

在旅游活动中的任何一个环节,导游人员组织得再好,费的劲再大,一旦出现安全事故,以前所做的一切努力都化为乌有。因此,安全是旅游活动中的头等大事。出现安全事故的旅游企业不但要承受经济上的巨大损失,还要承受比经济损失严重百倍的旅游声誉损失,

甚至导致企业的垮台。因此,导游服务一定要树立“安全第一”的思想。

“安全第一”就是要求导游人员预防安全事故的思想要常备不懈。司机喝酒、开赌气车时要劝阻,打瞌睡时要与之聊天以缓解睡意;接站或送站要留有充足的时间以避免“赶点车”;雨天、雪天要提醒旅游者以防滑倒,光线暗淡时要告诫旅游者小心台阶;热天要防止中暑,冬天要注意防寒;活动量大时要注意休息,旅游者有病时要帮助其及时就医;登山或游泳,更要提醒旅游者注意安全并采取防范事故的措施。总之,导游员要时刻注意保护旅游者的人身和财产安全。

3. 提供“优质导游服务”

“优质导游服务”即提供令顾客满意的服务,它是规范化服务和个性化服务的完美结合。优质的导游服务应贯穿旅游的全过程和各个环节之中,同时它也是导游服务追求的最终结果。规范化服务又称标准化服务,它是由国家和(或)行业主管部门所制定并发布的某项服务(工作)应达到的统一标准,要求从事该项服务(工作)的人员必须在规定的时间内按标准进行服务(工作)。

个性化服务也称为特殊服务,它是导游人员在执行三个标准规定的要求和旅行社与旅游者之间的约定之外,按照旅游者的合理要求而提供的服务。这种服务一般是针对旅游者的个别要求而提供的,所以称之为个性化服务。

导游人员应该将规范化服务和个性化服务结合起来,向旅游者提供优质的服务,让旅游者高兴而来,满意而归。



关于导游服务,目前我国已有三个标准,即《导游服务质量》国家标准和《旅行社国内旅游服务质量》、《旅行社出境旅游服务质量》行业标准。这三个标准规定了导游服务的质量要求,提出了导游服务过程中若干问题的处理原则,是当前指导导游工作的权威性文件,也是导游人员向旅游者提供服务的工作指南。

4. 合理而可能

“合理而可能”的原则是导游员处理问题、满足游客要求的依据和准绳。旅游者在旅游过程中往往有求全心理,经常提出一些要求,但只要他们提出的要求是合理的、又有可能办到的,即使有困难,也应该尽量予以满足。当旅游者提出过高的要求时,导游员必须仔细、认真地倾听,冷静分析旅游者的意见是否合理,有无实现的可能,绝不能置之不理。对其合理的成分要给予肯定,并想方设法去办。对不合理或无法实现的要求,要给予耐心细致、合情合理的解释,使旅游者心悦诚服。导游人员若能做到这一点,其工作必然会得到旅游者的高度评价。



对导游的基本要求

- 导游人员从事导游活动,必须经旅行社委派。未经旅行社委派,不得从事导游活动。
- 要从事导游活动,必须先依法获取导游执业许可,即取得导游证,没有导游证而又从事导游活动属于违法行为,将会受到旅游行政部门的处罚。
- 导游人员进行导游活动时,应当佩戴导游证。

三、导游服务的作用

1. 衡量旅游服务质量

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的质量、为游客提供生活服务的质量以及各项旅游活动安排落实的质量。导游人员与游客朝夕相处,因此游客对导游人员的服务接触最直接,感受最深切,对其服务质量的反应最敏感。其他旅游服务由于接触游客的时间短,对游客的印象没有那么深刻。一般情况下,优质的导游服务可以弥补其他旅游服务质量的不足。如果导游服务质量高,令游客感到满意,游客会认为该旅游产品物有所值,而且会向亲朋好友进行义务宣传,从而扩大了旅游产品的销路。而导游服务质量低劣,会导致游客抱怨和不满,影响旅行社甚至整个旅游地的旅游业声誉。

2. 核心与纽带

导游工作是旅游接待服务的核心和纽带。首先,体现在“承上启下”的作用。导游人员代表旅行社执行并完成旅游计划,同时,游客的意见、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他们的建议和要求,一般也是通过导游人员向旅行社传递。其次,是“连接内外”的作用。导游人员既代表接待旅行社的利益,又肩负着维护游客合法权益的责任;导游人员既有责任向游客介绍景点情况,同时又要多与游客接触,进行调查研究,了解游客各方面的情况。最后,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就是导游员,他在各旅游企业之间起着重要的协调作用。

3. 信息反馈

在消费过程中,游客会根据自己的需要对旅游产品的品种、质量、标准等做出这样或那样的反应。而导游人员在向游客提供导游服务过程中,由于处在接待游客的第一线,同游客交往和接触的时间最长,对游客关于旅游产品方面的意见和需求最了解。导游人员可充分利用这种有利条件,根据自己的接待实践,综合游客意见,反馈到旅行社有关部门,促使旅游产品的设计、包装和质量得到不断的改进和完善,更好地满足游客的需要。

四、导游服务工作

导游服务工作是指导游员从接受旅行社下达的旅游团接待任务起,到送旅游团离开本地并做完善后工作为止的程序。在这个过程中,“全陪”、“地陪”和旅游团的领队,三者构成了导游服务工作的主体,他们所代表的利益方不同,他们对同一个旅游团所承担的责任也不一样,因此,他们在工作程序中的工作重点也是不尽相同的。下面结合导游服务质量标准,主要介绍导游团队中的全陪、地陪、海外领队和景区(点)导游员的服务程序,同时对散客旅游的导游服务工作的服务程序也给以简要介绍。

1. 全陪导游的工作

全陪导游是指接受组团旅行社的委派,作为组团社的代表,在领队和地陪的配合下实施接待计划,为旅游团(者)提供全程旅游陪同服务的导游人员。

(1) 准备工作

- 了解旅游团的基本状况。全陪接到旅行社任务单后,首先要详细了解旅游团的性质与特点,了解旅游团组成人员的职业、年龄、国籍、性别、旅游目的、消费标准等,分析接待工作中的重点和特点,以求旅游接待服务更具针对性。

- 认真、仔细地安排旅游活动计划。全陪在掌握、了解接待对象的资料后，要认真、仔细地对这些资料进行研究和分析，并根据旅游者的要求，具体、切实地按计划安排好旅游活动。

- 与接待社联络。全陪在出发前数天，与当地接待社联系并将旅游团的活动日程、计划向对方传真确认，以落实好当地旅游接待服务工作。

- 物质准备工作。在动身之前，全陪应带好必备的出差物品，如各类证件、导游旗、话筒、现金、名片、通讯录、记事本、全陪日志、日用生活用品。

(2) 接待工作

- 接站。全陪要准时前往目的地（火车站、机场或码头）迎接旅游团，并带领他们与当地旅行社的地陪人员接头。组织领队和全体旅游团成员见面，自我介绍，并介绍地陪和司机，致欢迎辞（见图1-2）。并与领队核实有关情况，如人数、行李及有关活动安排。



图1-2 导游在旅游车上做自我介绍

- 商定日程。全陪会同地陪一起，与旅游团领队商定游程。根据接待计划，确认人数、食宿标准，如有与原计划不符的情况，应立即报告组团社负责人，由他们通知各站接待社；如情况紧急，可自行调整后再告知组团社负责人。以原定接待计划为依据，征求领队意见，尽量避免大的修改。商定后由领队向全团宣布游程安排。了解旅游团的付款方式，是现金、信用卡还是支票，并安排付款事宜。

- 进饭店服务。协助地陪、领队尽快填好旅游者住宿单，分发房号，领取钥匙。协助地陪和饭店服务人员，将旅游者行李分送到客人房间。向饭店总台了解旅游团的房号，以便及时通知用餐和其他活动时间。

(3) 陪同工作

- 联络工作。全陪应做好旅游各站的联络工作，及时向地陪通报旅游团情况，如领队意见、旅游者要求、对旅游的满意程度。

- 监督旅游计划的实施。全陪应认真监督各站服务质量是否按标准提供服务，酌情提出改进意见和建议。如出现景点重复、购物活动太多或地陪讲解太少、质量下降、克扣费用、索要小费等情况，应主动提出，及时制止或调整，并将情况记入“全陪日志”。

- 旅游生活服务。旅途中，全陪也可配合地陪作必要讲解。晚餐后，全陪可组织旅游团进行一些文娱活动，如卡拉OK、交谊舞、观看电影、举办文艺晚会，活跃旅途生活。每次上车出行时，全陪应积极协助地陪、领队清点人数，提醒旅游者不要遗忘携带物品，照顾好

老、弱、病、残的旅游者，防止个别旅游者走失或其他意外事件的发生。

(4) 离店工作

全陪应协助地陪办理好每一阶段的离店结算手续（服务费、电话费等），提醒客人退交房卡、钥匙，协助领队分发车票、船票或机票。帮助客人结清各种账单，提醒客人不要遗忘携带自己的行李物品。如果是境外游客，还要提醒他们带好各种出境证明、回乡证、海关申报单等。与地陪、司机道别、致谢。总结全程旅游，对所游览的景点予以高度概括，回忆旅途趣闻；若旅游服务有不周之处，利用最后的机会向大家赔礼道歉，请求谅解，必要时做好补偿工作，并请领队协助填写意见表。

(5) 善后工作

- 处理好遗留问题。协助旅行社领导处理好旅游过程中出现的遗留问题。处理好与接待社的经济结算。将各地结算的各种单据交回财务部门，填写报销单。

- 写好“全陪日志”。实事求是地总结导游经验教训，详细、真实地反映旅游者的意见和建议。分析工作中的要点、难点，提高自己的带团质量。

2. 地陪导游的工作

地陪导游是指接受当地接待社委派或聘用，代表当地接待社执行组团社接待计划，提供当地导游服务的人员。

地陪是旅游计划的具体执行者，工作繁杂、琐碎。因此，地陪服务对确保旅游者在旅游全过程中的安全起着关键的作用。

(1) 准备工作

1) 业务准备。地陪接到组团社旅游计划后，首先要认真研究，了解旅游团的具体情况，如人数、性别、年龄、职业、国籍、旅游目的、接待标准。其次，要引导和帮助旅游者作出最佳旅程安排，编制该团队在本地的参观游览活动日程表，详细注明日期、出发时间、游览项目、就餐地点、住宿地点、晚间活动时间、自由活动时间、购物时间及次数。

2) 语言知识准备。游览日程确定后，地陪应精心准备，对各处景点的情况深入了解；在巩固原来知识的基础上，吸收新的知识充实自己，做好景点知识讲解的准备。并根据旅游团的职业特点，准备一些可能使客人感兴趣的话题，提高旅游者的兴趣。

3) 落实接待事宜。地陪应在旅游团到来之前，落实好各单位的接待事宜。

- 落实住宿酒店。地陪应向旅游团即将入住的酒店落实房间数、用房天数，并通知入住时间。

- 落实车辆。和车队联系，落实车辆型号、座位数、停车点、使用天数，掌握司机姓名、车号、电话。

- 落实餐厅。一般来说，旅游团不会固定在某一家餐厅多次用餐，地陪要联系好几家餐厅，选择一家餐厅作为本次用餐餐厅，同时将其他餐厅作为备选。将用餐时间、桌数、用餐标准告知餐厅。

- 落实旅游团乘坐交通工具准确的抵达时间。

4) 物质准备。地陪在即将接待旅游团时，要带好必需物品，如导游证、导游旗、胸卡、接站牌、话筒、计划单、记事本、通讯录、现金及相关单据，做好上岗准备。

5) 形象准备。导游员要注意自身形象，要穿着得体、大方。

6) 心理准备。做好面临艰苦复杂工作的心理准备，做好准备承受抱怨和投诉的心理准备。

(2) 接待工作

1) 接站。地陪要提前到达车站、机场或码头迎接旅游团。在旅游团步出出站口之前,地陪应在显眼处举起接站牌,让旅游团全陪或领队来联系。当地陪接到自己的旅游团后,迅速与全陪或领队核对旅游团相关信息,相互核对无误后,引导旅游团前往乘车处上车,同时提醒旅游者带好物品,紧跟队伍。在确定全体旅游者上车后,地陪上车清点人数,一切安排妥当后,请司机开车。旅游车启动后,地陪向旅游团致欢迎辞,介绍自己及司机,介绍本地概况、介绍游程安排,表达美好祝愿。

2) 入店服务。在前往酒店的途中,地陪应及时介绍酒店情况,包括酒店等级、客房数、各项设施及服务项目、地理位置等。在旅游团到达酒店后,地陪应尽快办理住房手续,协助领队分配房间,并记住领队、全陪的房号,照顾行李入房。地陪在当夜离开酒店前,应通知团队明天早餐时间,并嘱咐前台安排叫早服务。

3) 陪同工作。

● 商定日程。商定日程是旅游团抵达后的重要工作,是全陪和地陪合作的开始。根据旅游计划,游程一般都已明确,但有时旅游者会提出一些修改意见。如果旅游者提出的一些要求既是合理的,又是条件允许的,地陪应积极安排,尽量使游客满意。但对于一些无法满足的或条件不成熟的要求,地陪要对旅游者详细解释,耐心说服,婉言拒绝。

● 参观游览服务。白天的参观游览活动是旅游的主要内容,是旅游者期望的核心,也是地陪最艰苦的任务。参观游览服务的主要内容有:前往景点的沿途讲解,到达景点后对景点的讲解(见图1-3),返程的回顾介绍,回答游客问询,必要时可以组织小游戏、唱歌、讲笑话,活跃旅途气氛。

● 购物、娱乐服务。购物时,地陪应先向客人介绍本地商品特色。下车前,讲清有关购物事项,告知游客怎样识别真伪,当好购物顾问。文娱时,地陪应先简单介绍节目内容及特点,观看节目的注意事项等;商定好停车地点,上车时间;引导客人入座,陪同旅游者观看;结束时,引导客人上车。



图1-3 地陪导游在景区讲解

4) 送团。旅游团结束本地参观游览后,地陪应确认交通票据及离站时间,通知旅游者

出发时间和集合地点,并提醒客人与酒店结清有关账目(电话费、饮料费、洗衣费等)。协助办理好行李核对,托运事宜。登车后仔细清点人数,提醒游客不要遗忘自己的物品。最后,向全陪、领队致谢,诚恳征求旅游者的意见和建议,祝大家旅途愉快。

(3) 善后工作

妥善处理旅游团在当地游览期间的遗留问题,认真对待旅游者委托代办的事宜。填写有关报销单据,回本部结算、报账。写好陪同小结。

3. 海外领队的工作

海外领队是旅游团的代言人,起着沟通组团旅行社、接待方旅行社、旅游者和导游员之间的桥梁作用,在旅游过程中,与全陪、地陪一起共同完成旅游接待任务。

(1) 准备工作

- 领队要全面了解旅游团成员的姓名、性别、年龄、职业及旅游团的重点人物、照顾对象。
- 领队要了解旅游线路、计划、期限、餐宿标准、用车情况。
- 出发前,领队要召集旅游团成员开情况说明会,介绍游程,介绍旅游目的地风俗,提醒注意事项,确认集合出发的时间、地点。
- 要带好旅游必需品。如票证、钱款、药品、生活用品。

(2) 接待工作

- 带领客人抵达目的地后,迅速与接待方旅行社派出的地陪取得联系,通报旅游团实到的人数,把旅游者的特殊要求转告给全陪和地陪。
- 与全陪、地陪商定旅游日程。确定具体计划,并向旅游团成员宣布已经确定的活动安排。
- 协助全陪、地陪办理进入酒店的有关手续。

(3) 陪同工作

- 旅游期间,领队既要认真监督旅游计划的实施、执行情况,也要积极协助全陪、地陪组织安排好各类活动,共同搞好陪同工作。
- 维护团结,协调旅游团成员之间的关系,调解在旅途中的情绪,妥善处理各种矛盾,营造团队和谐的氛围,努力、圆满地完成导游工作。



如接待方旅行社没有按计划执行或没有变更需要变更的旅游活动,使旅游者利益受到损害的,领队应与接待方交涉,保护旅游者的合法权益。必要时还可以向组团社报告,或向有关部门进行投诉。

(4) 善后工作

- 带领旅游团安全返回。
- 诚恳征求旅游团成员的意见和建议。
- 处理遗留问题。



写好《领队日志》,内容应包括以下几个方面:

- (1) 旅游团的名称、人数,各接待社全陪与地陪的姓名。
- (2) 旅游者在旅游期间的状况、表现、意见和建议,以及自己的工作情况。
- (3) 落实旅游计划过程中的主要问题和症结所在。



散客导游的工作

散客是指几个或一家人的小团体游客，散客大多数只要求旅行社提供交通和住宿服务、地陪服务。大多数散客是临时到旅行社委托其旅游活动，要求经济、实惠，无领队、无全陪。因此，散客接待工作难度较大。

1. 准备工作

- (1) 请散客代表填写委托书，办理委托手续，缴纳费用。
- (2) 商定住宿、车辆、游览景点及导游服务等项目。

2. 接待工作

- (1) 在目的地迎接散客。
- (2) 陪同导游员在车上致欢迎辞，并介绍住宿、用餐情况。
- (3) 进入酒店后，协助办理入住手续。
- (4) 陪同导游员协助散客订购离开本地的车、机、船票。

3. 陪同工作

(1) 沿途导游 导游员在车上介绍沿途所经过的景点及地方特色，下车前重申集合时间、地点、车号。

(2) 现场导游 导游员带领散客参观游览景点，代购景点门票，介绍景点特色，为旅客提供生动、风趣、详尽的讲解服务（见图1-4）。



图1-4 导游带团中

(3) 自由活动安排 散客自由活动时间较多，导游员要多提合理化建议，引导他们前去健康、安全的场所，满足他们的购物、娱乐要求。

(4) 送行 协助旅游者结清各种费用。热情告别，向旅游者表示良好的祝愿。

4. 善后工作

- (1) 填写散客接待登记表。
- (2) 处理可能遗留的问题。

第二节 导游人际交往

一、人际关系

人际关系是指社会人群中因交往而构成的相互联系的社会关系,属于社会学的范畴。中文常指人与人交往关系的总称,也被称为“人际交往”,包括亲属关系、朋友关系、学友(同学)关系、师生关系、雇佣关系、战友关系、同事关系及领导与被领导关系等。人是社会动物,每个个体均有其独特的思想、背景、态度、个性、行为模式及价值观,然而人际关系对每个人的情绪、生活、工作有很大影响,甚至对组织气氛、组织沟通、组织运作、组织效率及个人与组织之关系均有极大影响。人际关系是人类生活中最常见的“事物”,它无处不有,无所不在。



人际关系 (relationships) 有许多不同定义,现将较具代表性的列出并做比较:

(1) 根据《圆通人际关系学》(曾仕强著)解释,人际关系是人与人之间相互认知,因而产生的吸引或排拒、合作或竞争、领导或服从等关系。

(2) 根据《三民辞典》(1995年)解释,人际关系是指在某一段时间里与某人经常保持的社会接触。

(3) 根据 Michael ArSyle 的解释,人际关系是人与人之间相互交往的过程,借由思想、感情、行为表现的相互交流,而产生的互动关系。

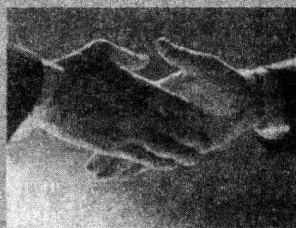


图1-5 人际交往的礼节之一——握手

所以,人际关系可以说是人与人之间,在一段过程中,彼此借由思想、感情、行为所表现的吸引、排拒、合作、竞争、领导、服从等互动的关系,广义地说也包含文化制度模式与社会关系(参见图1-5)。

二、导游人际关系

导游的人际关系是指在旅游活动中,导游与其他人员在物质和精神的交往中发生的各种类型的相互关系,并伴随着满意与不满意的心理上的距离。导游的人际关系反映了导游个人的社会行为、个人间相互作用的过程、团体关系,甚至更为广泛的集体现象、文化、社会背景等。根据导游的行业特点以及工作的范围,导游的人际关系可作以下分类:

1. 按照人际交往对象的性质

- (1) 国内的导游人际关系 包括导游之间、导游与司机、服务员、经理等的关系。
- (2) 国外的导游人际关系 指导游与外国游客和旅行商之间的关系。

2. 按照人际交往的范围

- (1) 导游与个体的交往 包括导游与游客、导游之间、导游与司机、服务员、经理等的关系。
- (2) 导游与团体的交往 包括导游与旅游团体、旅行社、宾馆、银行、海关等部门的