

《导游业务》第三章：导游工作程序（2）地方导游工作程序
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38938.htm 地方导游员是旅游计划的具体执行者，在地方旅游过程中，地陪起着关键作用，而且他的工作最繁杂琐碎，也最辛苦。本节介绍的导游工作程序具有典型性和规范性。

一、准备工作 作好各方面的充分准备就为导游工作的成功打下了良好的基础，“木打无准备之仗”，其道理就在于此。地方旅游接待的准备工作可分为业务准备、知识准备、心理准备、形象准备和物质准备五个方面。

（一）业务准备

1. 研究旅游团和旅游接待计划 认真研究旅游团，了解旅游团的性质、接待等级和规格，旅游团的组成人员（阶层、职业、年龄、性别、宗教信仰、特殊要求以及需特殊照顾的对象等），记住旅游团的代号，了解旅游线路、交通工具及票证等，若是出境团，要弄清旅游者所持国际机票是OK票还是OPEN票，然后与旅行社计调、接待部门及其它有关部门联系。
2. 安排活动日程 引导和帮助旅游者作出最佳的选择和安排是导游员的使命，导游员要根据旅游接待计划着手安排旅游团在本地的参观游览活动日程。编制的日程表中要详细注明日期、出发时间、游览项目、就餐地点、风味品尝、购物、晚间活动、自由活动时间以及会见等其它特殊项目。安排游览活动必须遵循下述原则：主要活动的安排必须适合旅游团的特点，体现本地特色并点面结合；要留有余地、劳逸结合；要兼顾参观、游览和购物等各项活动；不宜雷同。日程安排不宜雷同，即上、下午的游览活动不能雷同，就是不同地方的游览活动内容也不宜相同。

，因为这违背了“美在新奇”这一旅游审美活动的基本规律。时空虽异但审美对象大体如一的情况对追新猎奇的旅游者来说不但不会强化、反而会冲淡其审美感受，甚至会招来抱怨。

3. 了解不熟悉景点的概况 对新的旅游景点及其它不熟悉的参观游览点，他陪应事先了解其概况，例如开放时间、理想的游览线路、休息场所、厕所位置等，这样做有利于参观游览活动的顺利进行。

(二) 知识准备 一个人的知识要靠长期的积累，导游员的丰富知识决非一日之功。在接待旅游团之前作知识方面的准备似显过于仓促，但是，对一名新手或业余导游员来说，临阵磨枪还是必要的。一个人的知识总是有限的，真正“无所不知、无所不晓”的人实际上是不存在的。很多导游员对专业知识、对不熟悉的旅游景观往往知之甚少，因此，接团前作一些知识准备还是应该的。导游员要准备的知识很多，主要是客源国的概况知识，旅游团内大部分人所从事的专业知识，有关参观游览点的专业知识等；当前的一些热门话题和旅游者可能感兴趣的话题也要事先作好准备；与此同时，也要作好语言准备（尤其是那些专业术语）。

(三) 心理准备 导游员在接团前的心理准备主要有两个方面：

1. 准备面临艰苦复杂的工作 导游工作复杂繁重，不仅有正常的导游服务工作，也有一些需特殊照顾的对象要你照料，还有一些更复杂的问题和事故要你去处理……导游员必须作好充分的准备，要准备吃苦，准备迎接各种挑战。

2. 准备承受抱怨和投诉 导游员的工作繁杂辛苦，导游员已尽其所能热情周到地为旅游者服务，但不免还会有一些旅游者抱怨，对导游员的工作横加指责，甚至否定导游员的工作，提出投诉。很多人不怕吃苦，但往往忍受不了蒙不白之冤。

作好这样的心理准备，就会将“爱心”融入工作中去，就会冷静、沉着地面对各种不公正待遇，就会无怨无悔地为旅游者服务。（四）形象准备 导游员是一名服务员，但更是中国人民的代表。导游员的自身美在宣传中国、传播中华文明方面起着重要作用，也有助于树立自己的美好形象。因此，导游员要重视自己的形象美。人的“美”中的“心灵美”和“气质差”需要一个人长期努力、坚持不懈地培养，不是一朝一夕就能“准备”出来的。我们这里讲的“形象准备”是指仪表方面的准备，主要是指人的“修饰美”。 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com