

《导游业务》第一章：导游工作（2）导游工作的性质和特点  
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\\_38991.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38991.htm)

一、导游工作的性质  
导游工作的性质，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。社会主义中国的导游工作在本质上有别于资本主义国家。中国的导游工作是一项为国家的社会主义建设和国内外民间交往服务的旅游服务工作，它以旅游者为服务对象，以协调旅游活动、导游讲解、帮助旅游者了解中国为主要服务职责，以沟通语言和文化为主要服务形式，以增进相互了解和友谊为主要工作目的，以“热情友好，服务周到”为服务座右铭。不过，世界各国对导游工作具有社会性、文化性、服务性和涉外性（国际导游工作）的认识基本上是一致的。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，它指导着导游员的言行举止，影响着、甚至决定着导游服务质量的高低。（一）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，推动这一世界上规模最大的社会活动，所以，导游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，对大多数导游员来说，它是一种谋生的手段。（二）文化性 导游服务是传播文化的重要渠道。导游员的导游讲解、与旅游者的日常交谈，甚至他的一言一行都在影响着旅游者，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。导游员为来自世界各国、各民族的旅游者服务，通过引导和生动、精彩的讲解给旅游者以知识、乐趣和美的享受，同时还吸收着各国、各民族的传统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，直接间接地起着传播一个国家、一个民族的传统和现代文明的作用。（三）服务性导游工作属服务行业，具有重要的经济意义。导游服务与第三产业的其它服务一样，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、旅行生活服务等等，满足旅游者游览、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、高技能服务，因而是高级的服务。但是，导游工作毕竟是一项服务工作，每一个中国导游员必须认清人际关系的平等原则和不平等的角色之间的关系；必须认清作为中国人，面对外国人的“主人”角色和作为导游员，面对旅游者的“服务者”角色之间的关系。如果将这些关系混淆，划不清界线，导游员的工作必将从成功走向失败。导游工作是一项通过一定的劳务活动而成为创造特殊使用价值的劳动，具有经济属性。导游工作的经济意义主要表现在下述诸方面：1．直接创收 导游员直接为旅游者服务，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建设创收外汇，回笼货币，积累资金。2．扩大客源 旅游者是旅游业生存和发展的一个先决条件，没有旅游者，发展旅游业就无从谈起，导游员也就没有了服务对象。所以，所有希望发展旅游业

的国家和地区都在如何吸引旅游者上大做文章，世界各国，尤其是旅游业发达国家花大量的财力、精力在国内外进行规模巨大的广告、宣传活动来招徕游客。西班牙旅游当局认为国家旅游业之所以获得巨大成功，其秘诀就在于“精心的、高质量的和有效的宣传”；而意大利旅游界指出旅游宣传是带动国家旅游业前进的“火车头”。然而，广告宣传并不是招徕游客的唯一手段，还有一种宣传，往往是更为有效的宣传，就是旅游者作的“免费宣传”。这种宣传能起好作用还是产生负影响，与旅游服务质量，尤其是导游服务质量有着直接的关系。向旅游者提供高质量的旅游服务，特别是不同凡响的导游服务，是提高国家旅游业和旅游景点的知名度，保持、提高旅游业和旅游企业的信誉和竞争力的一个重要手段。在国际旅游市场上，旅游服务质量已成为激烈竞争的一个焦点，旅游服务质量是一家旅行社的生命线，优质服务水平是外联的基本保证。因为享受到优质服务而满意归去的旅游者一般都会向亲朋好友介绍自己在异国他乡的经历，甚至会向他们推荐自己游览过的国家和地区，从而提高了旅行社的知名度，扩大了影响，在一定程度上影响着潜在旅游者的流向。可以这么说，旅游者现身说法的宣传是最好、最有效、也是最经济的旅游宣传，在招徕回头客、扩大客源方面起着不可忽视的作用。

### 3. 促销商品

商品和旅游纪念品的开发、生产和促销是发展旅游业的重要组成部分，各国、各地对此都非常重视，并将其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，在世界国际旅游总消费中，用于购物的部分约占50%，在新加坡、香港等国家和地区，旅游总收入中，销售商品和纪念品的收入已超过了上述比例。在

促销商品过程中，导游员大有作为，其作用举足轻重。 [1]  
[2] [3] [4] [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](http://www.100test.com)