

导游服务必读手册第一章导游服务概论第一节导游服务及其类型 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_39092.htm

一、导游服务的概念

导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客旅行、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。导游服务的内涵，具体说应包括以下几层含义：

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

2．导游人员的主要业务是从事游客的接待，一般说来，多数导游人员是在陪同游客旅行、游览的过程中向其提供导游服务的，但是也有些导游人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。

3．导游人员向游客提供的接待服务，对于团体游客必须按组团合同的规定和导游服务质量标准实施，对于散客必须按事前约定的内容和标准实施。导游人员不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目，也不得降低导游服务质量标准。一方面，导游人员在接待过程中要注意维护所代表的旅行社的形象和信誉，另一方面也要注意维护游客的合法权益。对于参加旅行社组织的旅游活动的游客而言，导游服务工作是其顺利完成游程的主要依托。因此，导游服务是整个旅游过程中的服务灵魂，导游人员在旅游过程中的服务艺术、服务技能、服务效果和组织能力对游客综合旅游感受会形成最直接的影响。不仅如此，导游服务工作的优劣，还会直接影响到

整个旅游行业的信誉，对旅游经济的发展产生直接或间接的影响。

二、导游服务的类型

导游服务的类型是指导游人员向游客介绍所游地区或地点情况的方式。导游服务的范围极广，内容相当复杂，不过，就现代导游服务方式而言，大致可分为两大类：图文声像导游方式和实地导游方式。

（一）图文声像导游方式

图文声像导游方式，亦称物化导游方式，它包括：

1. 导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录等；
2. 有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告、招贴以及旅游纪念品等；
3. 有关国情介绍、景点介绍的录像带、录音带、电影片、幻灯片和CD、VCD光盘等。

旅游业发达的国家对图文声像导游极为重视，各大中城市、旅游景点以及机场、火车站、码头等处都设有摆放着各种印制精美的旅游宣传资料的“旅游服务中心”或“旅游问讯处”，人们可以随意翻阅，自由索取；工作人员还热情、耐心地解答有关旅游活动的各种问题并向问询者提供有参考价值的建议。很多旅游公司通过定期向公众放映有关旅游目的国（地）的电影或录像，举办展览会等手段来影响潜在的旅游者。组团旅行社通常在旅游团集合后、出发前，在领队向团员介绍目的地的风俗民情及旅游注意事项的同时，都要为旅游者放映有关旅游目的地的电影、录像或幻灯片，散发《旅游指南》等材料，帮助旅游者对即将前往游览参观的目的地有一基本了解。此外，许多博物馆、教堂和重要的旅游景点装备有先进的声像设施，方便游客参观游览并帮助他们比较深刻、全面理解重要景观内含的深奥寓意和艺术价值，从而获得更多美的享受。

（二）实地口语导游方式

实地口语导游方式，亦称讲解导游方式，它包括导游人员在游客

旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动，以及在参观游览途中所做的介绍和讲解。随着时代的发展、科学技术的进步，导游服务方式将越来越多样化、高科技化。图文声像导游方式形象生动、便于携带和保存的优势将会进一步发挥，在导游服务中的作用会进一步加强。然而，同实地口语导游方式相比，仍然处于从属地位，只能起着减轻导游人员负担、辅助实地口语导游方式的作用。实地口语导游不仅不会被图文声像导游方式所替代，而且将永远在导游服务中处于主导地位。这是因为：1. 导游服务的对象是有思想和目的的游客 由于社会背景和旅游动机的不同，不同的游客出游的想法和目的也不尽相同，有的人会直接表达出来，有的人比较含蓄，还有的人可能缄默不语。单纯依靠图文声像一类千篇一律的固定模式介绍旅游景点，是不可能满足不同社会背景和出游目的的游客的需求的。导游人员可以通过实地口语导游方式掌握游客的对旅游景点的喜好程度，在与游客接触和交谈中，了解不同游客的想法和出游目的，然后根据游客的不同需求，在对参观游览的景物进行必要的介绍的同时，有针对性、有重点地进行讲解。导游讲解贵在灵活，妙在变化，绝不是一部机器，即使是一个高智能的机器人也无法应付的。 [1] [2] [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