

《导游业务》第二章导游服务导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_516552.htm 第二章 导游服务 第一节 导游服务的概念和服务范围 一、导游服务的概念 导游服务是指导游人员代表被委派的旅行社，按组团合同或协议书约定的内容和标准为旅游者提供向导、讲解和相关的旅游接待服务。导游服务概念包含有三个相关的内容：1.导游人员为旅游者提供导游服务是受旅行社委派的，未受旅行社委派，即使有合法的导游证，导游人员也不得私自接待旅游团(者)。2.导游人员的任务主要是在接待、陪同旅游者旅行、游览过程中为其提供导游讲解服务和旅途生活服务。3.导游人员向旅游者提供服务时，对旅游团队必须按组团合同的规定和导游服务质量标准实施，对散客必须按事前约定的内容和标准实施。二、现代导游服务类型 现代导游服务类型大致可分为两大类：图文声像导游和实地口语导游。(一)图文声像导游 图文声像导游，亦称物化导游，它包括：导游图，交通图，旅游指南，景点介绍册页、画册，旅游产品目录，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；有关国情、景点介绍的录音带、录像带、电影片、光盘、幻灯片；在有的景点内设有录像室及声光模拟实物，帮助游客对景点的历史、布局等有个基本了解。北京的几个主要景点的资料已经被传输网上，人们可以从网上阅读，了解景点的概况知识，还可从多媒体图片中欣赏景点的主要景观、景物。(二)实地口语导游 实地口语导游，亦称讲解导游，包括导游人员在旅游过程中向游客所做的介绍、交谈和回答

问题，以及在游览现场的导游讲解。随着时代的发展、科学技术的进步，导游服务方式将往多样化、高科技化方向发展。图文声像导游形象生动、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将会进一步加强。然而，与实地口语导游相比，图文声像导游只能处于从属地位，起着减轻导游人员负担的辅助作用，实地口语导游将永远是最重要的，因为现代旅游活动更需要导游人员提供富有人情味的服务。本书阐述的是导游人员完成的导游服务工作。

三、导游服务范围

(一)导游服务范围 导游服务范围是指导游人员向旅游者提供的服务内容。导游人员向旅游者提供的服务是多方面的，涉及面很广，但大体上可归纳为两大类：导游讲解服务和旅行生活服务。在旅游业发达国家，导游服务还包括市内交通服务，即导游人员同时兼任驾驶员，为旅游者在市内和市郊的旅行游览时提供交通、讲解服务。

(二)导游讲解服务和旅行生活服务相辅相成 通过导游讲解，让旅游者认识一个国家(地区)，从而扩大一个国家(地区)的传统文化和现代文明的影响；通过良好的生活服务，使旅游者了解一个国家(地区)人民的以礼待人、热情好客的美德以及他们的精神面貌和道德水准。认真做好旅行生活服务工作，可以使旅游者确信与这样的导游人员在一起，旅游活动一定会顺利，从而对其产生信任感，逐渐消除初见时的陌生感。提供良好的生活服务，使旅游者生活丰富多彩，精神轻松愉快，游兴浓郁，客、导之间关系融洽，有利于旅游者集中精神认真听取导游人员的讲解，从而使讲解服务取得良好效果。而高质量的讲解服务，可加深游客对游览地的了解和对自然景观、人文景观的认识，使他们增长知识，获得更多的旅游乐趣和精神享

受。高质量的讲解服务在某种程度上可以弥补生活服务方面的某些不足，消除因生活服务的不尽人意造成的不愉快。总之，导游人员不仅要努力提高导游讲解服务的质量，也要尽心尽力地照料游客的旅行生活，多提供富有魅力、具有针对性的服务，使他们在旅游中获得最大的享受。

第二节 导游服务的性质和特点

一、导游服务的性质

导游服务的政治属性，由于不同国家和地区的社会制度、意识形态和民族文化的不同而各不相同，但具有下述共同属性。

(一)服务性 导游服务与第三产业的其他服务工作一样，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、导游讲解等，来满足游客游览、审美的愿望和安全、舒适旅行的需求。然而，导游服务不同于一般的、简单的技能服务，而是一种复杂的、高智能、高技能的服务工作，因而是高层次的服务。

(二)文化性 导游服务是传播文化的重要渠道。导游人员向来自世界各地的各民族游客宣传中华文明，通过引导和生动、精彩的讲解给游客以知识、乐趣和美的享受。同时导游人员还吸收着各国、各民族的文化，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，直接或间接地起着传播一个国家(地区)、民族的传统文化和现代文明的作用。

(三)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重要作用。导游人员接待着四海宾朋、八方游客，推动着世界上这一规模宏大的社会活动。所以，导游人员所从事的工作本身就具有社会性。同时，导游工作是一种社会职业，对大多数导游人员来说它是一种谋生的手段。

(四)经济性 导游人员通过向游客提供导游服务，创造特殊使用价值而获取报酬；

旅游经营者通过导游服务工作使游客的正当要求得到满足，使旅游产品的消费价值最终得以实现，从而获得盈利；国家则通过导游人员的努力促销商品，促进科技交流，从而创收外汇，回笼货币，积累建设资金，发展经济。因此，导游人员应树立商品经济的观念，把提高导游服务质量与创收、创汇、提高经济效益结合起来，为国家建设做出应有的贡献。（

五)涉外性 外语导游人员在宣传中国、了解外国以及民间交往中起着重要作用。导游人员要利用自己的无语言障碍，接触的人多、面广等有利因素，广交朋友，积极主动地宣传中国，让外国人更多地了解中国和中国人，更多、更深入地认识中华文明和中国的大好河山。同时，我们也要更多地了解外国，了解客源地的经济、文化，了解外国人的兴趣爱好、需求及其变化。这样做，有利于导游人员向游客提供更具针对性的导游服务，也有利于有关部门改进旅游产品的开发、设计并更具针对性地进行宣传、促销。导游人员还要努力了解外国旅游企业的经营方式和管理模式，以利于提高中国旅游业的经营管理水平。

二、导游服务的特点

导游服务是一种复杂的、高智能、高技能的服务工作，贯穿着旅游活动的全过程，具有与旅游服务行业中其他服务不同的特点，而且随着社会的进步和旅游业的发展，其特点也将会发生变化。目前，导游服务的特点基本上归纳为以下五个方面：（一）独立性强 导游人员在接受旅行社委派的任务后，带团外出旅游中往往要独当一面，导游人员要独立地宣传、执行国家政策，要独立地根据旅游计划组织活动，带旅游团参观游览，尤其是在出现问题时，导游人员还需独立地、合情合理地进行处理。此外，导游人员要根据不同游客的文化层次和审美情趣进

行有针对性的导游讲解并回答问题，以满足他们的精神需求。这是导游人员的主要任务，每位导游人员都应独立完成，他人无法替代。

(二) 脑体高度结合 高智能的导游服务要求导游人员掌握渊博的知识、具备综合的语言表达能力，运用知识、语言和智慧灵活地为旅游者导游讲解，回答他们的提问，处理各种问题。旅游活动的性质要求导游人员要会走路、能爬山，要能适应各地的水土和饮食，要帮助旅游者解决各种各样的困难；在旅游旺季，导游人员工作繁忙，往往连轴转；长期在外工作，体力消耗大，又无法正常休息。因此，可以说导游服务是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务工作。

(三) 复杂多变 导游人员的服务对象是来自五湖四海的旅游者群体，他们的旅游目的多种多样，文化修养参差不齐，要求也复杂多变；导游讲解的内容庞杂；导游人员要与各种各样的人打交道，人际关系复杂，这些都决定了导游服务的复杂性。入境旅游和出境旅游的导游服务还具有涉外性，政策性强的特点，这又增加了导游服务的复杂性。

(四) 诱惑性大 导游人员的工作流动性大、活动范围广，可周游全国，甚至全世界；导游人员工作时，接触人多、面广，可认识各式各样的人并与之交往；在带旅游团(者)旅游过程中，又可广交朋友，可经风雨见世面，可开阔眼界、增长知识，这对充满活力、求知欲强、渴望认识世界的年轻人具有很强的诱惑力。另一方面，旅游活动的发展有利于各民族之间的相互了解，促进各种文化的交流；与此同时，也会产生不健康的“精神污染”，即一个国家(地区)在发展旅游业的同时往往会“引进”不良的思想意识、处世方式和生活作风。导游人员直接面对这种“精神污染”的机会大大多于常人，于是一

些意志不坚、抵制能力不强的导游人员会或多或少受各种不良思想的影响，有的甚至沦为其“俘虏”。面对伴随部分海外旅游者而来的物质诱惑和“精神污染”，每个导游人员在思想上都应给予足够的重视，千万不要掉以轻心。(五)跨文化性 导游服务工作是传播文化的重要渠道，然而，世界各国(各地区)之间的文化传统、风俗民情、禁忌习惯不同，游客的思维方式、价值观念、思想意识迥异，就决定了导游服务工作的跨文化性。导游人员必须在各种文化的差异中，甚至在各民族、各地区文化的碰撞中工作，所以应尽可能多地了解中外文化之间的差异，力争圆满完成传播文化的重任。

。"#F8F8F8" 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