

2011年导游职业规范知识讲义5.4:自由活动要求的处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635785.htm 第四节自由活动要求的处理 旅游者要求自由活动或单独活动的理由多种多样，导游员应根据不同情况，按“合理而可能”原则妥善处理，并认真回答旅游者的同询，提出合理建议，当好顾问，力争既满足旅游者的要求又不出问题。

一、满足旅游者自由活动的要求 在下述情况下，旅游者可以自由活动，但导游员一定要提醒他们注意安全。

(一)不影响整个旅游活动时 旅游团中有的旅游者已多次来华游览过某一景点，因而希望不随团活动，如果其要求不影响整个旅游活动，可以满足并提供必要的协助：如提醒其带上饭店的店徽，或饭店的名片卡，帮助找出租车，提醒旅游者晚饭的用餐时间和用餐地点，约好旅游者归团时间和地点等。

(二)游览景点环境许可时 到某一游览点后，若有个别旅游者希望不按规定的线路游览而希望自由游览或摄影，若环境许可(游人不太多，秩序不乱)，可满足其要求。导游员要提醒其集合的时间和地点及旅游车的车号，必要时留一字条，上写集合时间、地点和车号以及饭店名称和电话号码，以备不时之需。

(三)晚上无活动安排时 晚上如无活动安排，旅游者要求自由活动，导游员不应阻拦，但要建议他们不要走得太远，不要去秩序乱的场所，不要太晚回饭店并带好饭店的店徽等。

二、需劝阻旅游者自由活动的情况 为了保证旅游活动顺利进行，为了旅游者的安全，导游员有时要劝阻旅游者单独活动，但要说明原委，以免旅游者产生误会。

下述情况下不宜让旅游者自由活动。

(一)可能影响旅游团

活动计划顺利进行 当旅游者的自由活动要求牵涉面过大，影响到旅游团活动计划的顺利进行时(例如，旅游团计划去另一地游览，一两天后再回来，但有个别游客要求留在本地活动)，导游员要劝其随团活动。(二)旅游团即将离开本地 旅游团即将离开本地，尤其是快要离境回国时，导游员要劝阻旅游者自由活动，以免影响旅游团准时离站。(三)存在安全问题 1. 地方治安不理想。如果地方治安不理想，导游员要劝阻旅游者自由活动，更不要外出单独活动，但必须实事求是地说明情况。 2. 地方复杂、混乱。旅游者想去复杂、混乱的地方活动，导游员要加以劝阻，以免出事。 3. 骑自行车单独上街。某些国外旅游者到了“自行车王国”，很想租辆自行车独自上街，但因存在不安全因素，所以不宜让其单独骑自行车去人生地不熟、车水马龙的街头游玩。 4. 划小船游湖。按规定，旅游团游湖(河)时必须乘坐指定的船只，如果旅游者提出划小船游湖时，导游员不得自作主张，满足其要求，也不能置大部分旅游者而不顾，却去陪少数人划船。 5. 在非游泳区游泳。若有旅游者要求在河、湖、海的非游泳区游泳，导游员不能答应其要求。(四)要求去禁区、不对外开放的机构参观 如果有旅游者提出去不对外开放的地区、机构参观游览的要求时，导游员不能满足其要求，但要说明原因。

考试资料：2011年导游职业规范知识章节讲义汇总2011年导游考试导游基础知识考点辅导章节汇总 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