

2011年导游职业规范知识讲义5.2:餐饮、住房、娱乐方面个别要求的处理 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_635787.htm 第二节餐饮、住房、娱乐方面个别要求的处理

游客在生活、娱乐、购物方面的个别要求比较多，这是因为吃好、休息好是旅游活动顺利进行的基本保证，而娱乐活动可以起到锦上添花的作用。购物是旅游活动的重要内容之一，具有民族特色的商品不仅让游客喜爱，而且可以使游客从中对一个国家地区)的民族文化有进一步的了解。因此导游人员应高度重视游客在就餐、住房、娱乐购物方面提出的个别特殊要求，认真、热情、耐心地设法予以满足。

一、餐饮方面个别要求的处理

(一)特殊的饮食要求 由于宗教信仰、生活习惯、身体状况等原因，游客会提出饮食方面的特殊要求例如，不吃荤，不吃油腻、辛辣食品，不吃猪肉或其他肉食，甚至不吃盐、糖等。有些游客在旅游协议书中已作说明，而有些游客在到达后才提出要求。无论哪种情况导游员都应尽可能满足。若所提要求在旅游协议书中明文规定的，接待方旅行社须早作安排，地陪在接目前应检查落实情况，不折不扣地兑现。若旅游团抵达后提出，需视情况而定：一般情况下地陪应与餐厅联系，在可能的情况下尽量满足；如确有困难，地陪可协助其自行解决。

(二)要求换餐 有时外国游客对食用中餐不习惯，要求换餐，如将中餐换成西餐，便餐换成风味餐等如旅游团在用餐前3小时提出换餐要求，地陪要尽量与餐厅联系，按有关规定办理。接近用餐时提出换餐，一般不应接受要求，但导游人员应做好解释工作；若游客仍坚持换餐，导游人员可建议他自己点菜，费

用自理。游客要求加菜、加饮料等要求应满足，但费用自理。

(三)要求单独用餐 由于旅游团的内部矛盾或其他原因，个别游客要求单独用餐。此时，导游人员耐心解释，并告诉领队请其调解；如游客坚持，导游人员可协助与餐厅联系，但餐费自理并告知综合服务费不退。

(四)要求提供客房内用餐服务 若游客生病，导游人员或饭店服务员应主动将饭菜端进房间以示关怀。若是健康的游客希望在客房用餐，应视情况办理；如果餐厅能提供此项服务，可满足游客的要求必须告知服务费自理。

(五)要求自费品尝风味 有些旅游团在旅游协议中没有风味餐这项内容，但旅游团要求外出自费品尝风味想去了，导游员要劝说他们在约定时间前往餐厅，并讲明若不去。要赔偿餐厅的损失。

(六)要求加菜、加饮料 旅游者提出加菜、加饮料的要求，导游员要与餐厅联系，尽可能予以满足，费用自理。

(七)邀请导游员一起品尝风味 旅游者要求导游员一起品尝风味，应表示谢意，视情况决定接受与否。如接受邀请，在礼貌上应注意对方是主人，如在言行上主客颠倒，则属失礼。但个别人或少数人邀请，一般应婉拒，防止造成亲疏印象。

二、住房方面的个别要求

(一)要求调换房间 旅游者提出调换房间的要求，原因各异，导游员要视不同情况合理处理。

1. 客房低于标准。

旅游者出游时享受什么等级的饭店在旅游协议书上有明确规定，有的协议书连在什么城市下榻哪家饭店都写得清清楚楚。所以，旅行社提供的饭店星级低于标准，即使用同星级的饭店替代协议书中标明的饭店，旅游者都会提出异议。如果旅行社提供的饭店星级低于标准，旅行社必须予以调换；若确有困难，必须说明情况，而且要提出补偿条件。如果旅游团下榻的饭店不是协议

书中标明的饭店，旅行社要提出令人信服的理由。

2. 卫生条件不佳。

(1) 旅游者因客房内有臭虫、霉味等提出换房要求，应满足其要求，必要时还应调换饭店。

(2) 客房，尤其是卫生间的卫生达不到标准，旅游者因此要求换房，导游员应立即与饭店的楼层服务员联系，立即打扫、消毒，让旅游者满意。

3. 房间朝向不好。旅游者要求调换不同朝向的同一标准客房，导游员应与饭店联系，若有可能，适当予以满足，或请队在内部调配。无法满足时，要耐心解释。

(二) 要求住单间

1. 希望住单间。付了双人间房费旅游者提出住单间要求，导游员应与饭店联系，如有空房，可予以满足，房费自理

2. 因矛盾要求住单间。同室旅游者因闹矛盾或生活习惯不同而要求住单间，导游员应请领队调解或在内部调整；若调解；调配不成，而饭店有空房可满足其要求，房费由旅游者自理(一般是谁提出住单间谁付房费)。

(三) 要求更高标准的客房 旅游者要求调往高于规定标准的房间，若有，可予以满足，但要交纳房费差价及原定饭店退房损失费。

(四) 要求购买房中陈设或用品 旅游者希望购买房中某一陈设或用品，导游员可协助其与饭店有关部门(通常是前厅部、客房部)联系。

三、娱乐方面的个别要求 文娱活动，旅游者各有爱好，不应强求统一。旅游者提出众多要求是可以理解的，导游员应本着“合理而可能”原则，视具体情况妥善处理。

(一) 计划内的文娱活动 计划内的文娱活动一般在协议书上明文规定，但有的文娱活动虽列在协议书中但费用需旅游者自理。

1. 要求以一项文娱活动替代计划内的活动。旅游者提出这样的要求，若时间许可，又有可能调换，请旅行社调换；若无法安排，导游员要耐心解释，并告知票已购妥，不能退

换。请他们谅解；旅游者若坚持观看别的演出，可给予帮助，但费用自理。

2. 因分歧而分路观看文娱演出。旅游团内出现分歧，部分旅游者要求观看别的演出，即出现分路观看不同文娱演出的状况。在交通方面，导游员可做如下安排：如两个演出点在同一线路，要与司机商量，尽量为少数旅游者提供方便；若不同路，则应为他们安排车辆。但车费自理。

(二)计划外的娱乐活动 旅游者提出自费观看文娱演出或参加某种娱乐活动，导游员要视具体情况合理安排。

1. 一般娱乐场所。导游员应给予协助，如购买门票，要出租车等，通常不陪同前往。

2. 情况复杂的娱乐场所。如果旅游者要求去大型娱乐场所或情况复杂的场所，导游员除协助购票等外，一定要提醒他们注意安全，必要时应陪同前往。

(三)要求前往不健康的娱乐场所 旅游者要求去不健康的娱乐场所和过不正常的夜生活，导游员应断然拒绝并介绍中国的传统观念和道德风貌，严肃指出不健康的娱乐活动和不正常的夜生活在中国是禁止的，是违法行为。

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 #f5fdff>来 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