

模块一 认识导游业务

模块导读

在旅游活动的构成要素中,旅游者是旅游的主体,旅游资源是旅游的客体,而旅游业则是实现旅游活动的媒介、手段和条件。旅游业由旅游酒店、旅行社和旅游交通三部分构成。在旅游业的构成中,旅行社是龙头,是带动旅游业发展的核心要素。而导游是旅行社的支柱,是实际旅游接待工作中的关键人物,是最直接的一线服务人员,被称为一个国家、一个地方的“形象大使”。一名合格的导游员必须从认识自己开始,根据职业要求不断提高和完善自身素质,以规范的操作、娴熟的技能 and 周到的服务做好导游工作。

任务一 熟悉导游服务

◎ 任务目标

1. 了解导游服务的概念;
2. 理解导游服务的范围;
3. 熟悉导游服务的特点和基本原则;
4. 明确导游服务的发展趋势。

◎ 知识目标

1. 分析自己做导游的优势与劣势;
2. 能够与不同性格类型的旅游者相处。

► 任务引入

小张是一名新导游,第一次带团时带领的是一个中年妇女团,期间因为小张的服务不周到,旅游者已经有诸多抱怨。在用餐的时候,餐厅的上菜速度极慢,旅游者等了1个小时还没有吃上菜,M女士于是向小张抱怨:“导游,怎么还不上菜啊,我们都快饿扁了。”小张听后不以为然的说:“你饿,我也饿呢,再等等!”M女士听后非常不高兴,和其他旅游者商量说回去要投诉小张。

- ① 请问小张做得对吗? 旅游者说要投诉小张有错吗?
- ② 结合案例分析新导游在缺乏经验的时候如何才能做好服务工作。

► 任务分析

小张的做法是不对的。作为一名新导游,他在没有丰富的带团经验的时候,应先做一名勤导游。所谓“勤能补拙”,小张在餐厅上菜速度慢的情况下,如果能多去催促餐厅上菜,多

去安慰旅游者,旅游者就算饿,也不会抱怨他。同时,作为一名导游,小张不仅需要旅游者有责任心,更要有爱心与耐心。

● 必备知识

旅游是人们带有游览目的的非定居性旅行,以及暂时停留中所进行的物质和精神活动的总和。人们离开居住地来到异国他乡,面对陌生的环境,就需要借助导游服务来消除语言障碍,以达到与旅游地民众交流的目的;也需要借助导游服务了解旅游交通线路、民风民俗和历史文化,欣赏到当地社会美、自然美和文化美的真正内涵。

一、导游服务的概念

导游服务是导游代表被委派的旅行社,按照组团合同或约定的内容及标准为旅游者提供向导、讲解和相关的旅游接待服务。导游服务的概念包含以下三层含义:

(1) 提供导游服务的导游是旅行社委派的。导游可以是全职,也可以是兼职。未受旅行社委派的导游,不得私自接待旅游者,更不允许在景点门前私自招揽旅游者。

(2) 导游要依照组团合同或约定的内容及标准为旅游者提供导游服务。组团合同是旅游者与旅行社签订的具有法律效力的文件,若来不及签订则可进行相关约定。导游对于合同或约定要严格履行,这是导游提供导游服务的依据。导游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。

(3) 导游服务包括提供向导、讲解和相关的旅游接待服务。这些服务既包括在旅行游览过程中提供的服务,也包括在旅游前为客人提供旅游咨询、帮助客人联系和安排各项旅游事宜的接待服务。在旅行游览过程中的导游服务要求导游认识路、会带路,能以流畅的语言、绘声绘色地进行导游讲解。旅游前的接待服务涉及食、住、行、游、购、娱六大方面。可见,导游服务的内容是多方面的,范围非常广。



典型案例 1-1

做个称职的好向导

2010年6月,广东省某公司十几名职员利用假期到湖南衡山旅游。经过与广东一家旅行社联系,旅行社派给了他们一位导游。这位导游是湖南人,据说很熟悉衡山。于是这些旅游者在导游的带领下去了衡山,游览了南岳大庙与麻姑仙境。导游劝这些旅游者夜登祝融峰,于是旅游者听从了导游的建议,可是导游却带他们走上了岔路,晚上山上大雾夹杂着雨水,把旅游者淋得够呛。旅游者提议下山,不料导游又是一通乱走,走岔了路,翻到了山的另一边,一直走下山到了一个村子,村民告诉他们那里根本没有其他的路走出去,只有往回走再上祝融峰,然后沿路下山。于是,旅游者不得不冒着大雨翻过南岳最高峰再下山,结果几位旅游者因受雨淋感冒发烧,其他旅游者也被折腾得不能动弹。

分析:

导游的基本职责之一是向导。当不了一个好向导,不知道路有几条,哪条路好走,甚至领错了路,实在是一件可叹可悲的事情。特别是登山旅游项目,一定要派一名合格的导游,其最基本的要求是身体素质要好,要熟悉路线。因为黑夜登山、清晨看日出是登山旅游项目常见的活动安排,黑夜易走错路,加之山间多雨,就更易迷路,不仅可能多走冤枉路,还有可

能走进原始森林,也有可能碰上野兽袭击。

二、导游服务的范围

导游服务的范围是指导游员向旅游者提供服务的领域。在旅游接待工作中,旅游目的地向旅游者提供的服务是多方面的,包括行、游、住、食、购、娱、入出境、医疗、邮电通信等,导游员所提供的服务虽是其中的一部分,但却是最重要的,涉及上述诸多方面。

(一) 导游服务具体范围

导游服务范围主要有以下三个方面:

1. 导游讲解服务

导游讲解服务是指导游员为了满足旅游者的需要,在目的地旅行期间提供的沿途讲解服务,参观游览现场的导游讲解,以及座谈、访问和某些参观点的翻译服务。需要强调的是,导游讲解服务不能只理解为导游员在参观游览和沿途导游时为客人进行的讲解服务,因为导游讲解服务也包含着必要的口译。特别是存在语言差异的情况下,参观单位接待人员的介绍、专题座谈中主客双方的交流、拜会和接见礼宾的活动等,都需要导游员提供口译服务。

2. 旅行生活服务

旅行生活服务是指导游员按照旅游者与旅游单位事先签订的合约,或是按照旅游者照章提出的各种旅游委托,为旅游单位或旅游者在旅途生活中提供的相应劳务。这种劳务的提供可以是综合性的服务,也可以是单项服务。常见的服务项目包括抵达旅游目的地时的接送、餐厅客房的预订、各项交通工具的落实、文娱戏票的代订等。此外,旅行生活服务还包括为旅游者提供咨询、代办临时重要委托事项。根据合理而可能的原则,满足旅游者在旅途中所提出的要求,保证旅游活动顺利愉快。

3. 市内交通服务

市内交通服务是指导游员同时兼任驾驶员,为旅游者在市内和市郊旅行游览时提供交通、讲解服务。这种服务目前在西方发达国家比较多见,在我国还较为少见,为旅游者提供便利、快捷的市内交通服务是现代旅游的一种发展趋势。

(二) 导游讲解服务和旅行生活服务相辅相成

导游员认真做好旅行生活服务,可以使旅游者确信与这样的导游员在一起,旅游活动一定会顺利,从而对其产生信赖感,逐渐消除初见时的陌生感。导游员提供良好的旅行生活服务,可以使旅游者的旅行生活丰富多彩、精神轻松愉快、游兴浓厚,有利旅游者集中精力认真听取导游员的讲解,从而使讲解服务取得良好的效果。而高质量的讲解服务,可加深旅游者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如人意造成的不愉快。

总之,导游员不仅要努力提高导游讲解服务的质量,还要尽心尽力地照料好旅游者的旅行生活,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。



导游员不能油嘴滑舌

作家蒋子龙等到香港参加一个笔会,会前先参加了由旅行社组织的一次香港观光活动。观光结束后,蒋作家感慨极多,写了一篇文章发表在《中国旅游报》上,以下是文章中的一部分:“到香港新机场迎接我们的汉子,相貌粗莽,肌肉结实,说话却撮鼓着双唇,细声细气,尽力做文雅状——他是设想周到的主人提前为我们请好的导游。待大家都上了大轿车,他开始自报家门:‘鄙人姓刘,大家可以叫我刘导、老刘、大刘、小刘,请不要叫我下刘(流)。’他说话有个习惯,每到一个句号就把最后一个句子重复一遍或两遍。他自称是19世纪60年代初从福建来到香港,曾投身演艺界,报酬比后来大红大紫的郑少秋还要高。当时两个人都在追求以后被称为‘肥肥’的沈殿霞,沈是‘旺夫相’,嫁给谁谁走运。结果大家可想而知,沈殿霞最后是挑选了郑少秋,否则,他今天就用不着当导游了……”

分析:

导游工作是否成功在于能否让旅游者在精神上获得享受,或能否如人们常说的所谓“取悦”于旅游者。但同时导游必须明白:“取悦”旅游者靠的是诚恳的态度、周到的服务、高明的技巧、恰当的言语。如果仅仅靠俗气的噱头、低级的语言或是其他类似方式来博得旅游者一笑,不但会影响自己的形象,而且对人们所提倡的“文明导游”也有害无益。

三、导游服务的特点

导游服务作为一种高智能、高技能的服务,以其独有的鲜明特点,成为旅游业中富有挑战性和创造性的工作。

1. 独立性强

导游员在接受了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、带领旅游团参观游览,特别是出现问题时,导游员要独立地、合情合理地进行处理。此外,导游员的导游讲解也具有相对的独立性,导游员需根据不同旅游者的文化层次和审美情趣进行有针对性的导游讲解,这是导游员的主要任务,每位导游员都应独立完成,其他人无法替代。

2. 脑体高度结合

导游服务是一项复杂、烦琐的脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作。一方面,导游员接待的旅游者中,各种社会背景、文化水平的都有,其需求各不相同。导游服务是以旅游者的需求为出发点的,这就要求导游员要有广博的知识,古今中外、天文地理、政治经济、社会文化、文学艺术、医疗卫生、宗教、民俗等均需涉猎。导游员的知识越丰富,在进行景观讲解、解答旅游者的问题时,就越能从容应对。而要做到这一点,导游员需耗费大量的脑力劳动。另一方面,导游服务也是一项流动性强、工作量大、导游员体力支出较大的工作。在旅游过程中,导游员除了进行介绍、讲解之外,还要随时随地帮助旅游者解决遇到的各种问题。尤其是旅游旺季时,导游员往往整日、整月陪同旅游者,无论严寒酷暑都长期在外作业,体力消耗大,而又常常无法正常休息。这种脑力和体力相结合的服务工作特点在其他行业是很少见的。因此,导游员必须具备丰富的知识和健康的体魄才能胜任导游工作。

3. 复杂多变

导游服务工作虽具有一定的规程,但在实际服务过程中面对的是更多的不确定性和未知性。客观要求复杂多变,具体表现在以下四个方面:

(1) 服务对象复杂。导游服务的对象是旅游者,他们来自五湖四海,不同国籍、民族、肤色的人都有,职业、性别、年龄、宗教信仰和受教育的情况也各异,性格、习惯、爱好等更是千差万别。导游员面对的就是这么一个复杂的群体。由于接待的每一批旅游者都各不相同,因而导游员服务的对象是一个不断变化着的复杂群体。

(2) 旅游者需求多种多样。导游员除了要按接待计划安排和落实旅游者旅游过程中的食、住、行、游、购、娱基本活动外,还有责任满足或帮助满足旅游者随时提出的各种个别要求,以及解决或处理旅游中随时出现的各种问题和情况,如会见亲友、传递信件、转递物品、旅游者患病、旅游者走失、旅游者财物被窃与证件丢失等。由于对象、时间场合、客观条件的不同,同样的要求或问题也会出现不同的情况,这就需要导游员审时度势,准确判断并妥善处理。

(3) 人际关系复杂。为确保旅游活动顺利进行,导游员需要与许多部门及相关人员接洽和交往,如酒店、餐馆、旅游点、商店、娱乐场所、交通单位等,争取其支持和配合。此外,导游员还要处理好与全程陪同导游员、地方陪同导游员及外方领队人员的关系。虽然导游员面对的这些关系是建立在共同目标基础之上的合作关系,但是每一种关系的背后都有各自的利益,落实到具体人员身上,情况可能更为复杂。导游员一方面代表委派的旅行社,要维护旅行社的信誉和利益;另一方面又代表旅游者,要维护旅游者的合法权益,还要以双重代表的身份与有关各方交涉。导游员正是处在这张复杂的人际关系网的中心,要处理好这些繁杂的关系,需要导游员具备较高的综合素质和公关能力。

(4) 直面“精神污染”和多种诱惑。导游员在同国内外旅游者的交往中,常常会面对一些不健康的“精神污染”,如不良思想意识、处世方式、生活作风等,有时还会面临着金钱、色情、名利、地位的诱惑。这就要求导游员要有较高的政治思想水平、坚强的意志、高度的政治警惕性和较强的心理自控能力,始终保持清醒的头脑,自觉抵制各种“精神污染”和诱惑。

4. 关联度高

导游员的接待服务需要得到旅游接待服务中其他相关部门和单位的配合与支持,如旅行社接待部门、餐饮单位、住宿单位、交通部门、旅游景区、购物商店和娱乐单位等。它们提供的服务对旅游者的旅游活动来说不仅是必不可少的,而且是环环相扣的,任何一个环节的服务出现偏差都会对旅游活动产生影响,会使导游服务黯然失色,也会使旅游者产生心理压力。导游员如果对上述各旅游接待服务部门所提供的服务安排不当、考虑不周,就有可能造成服务缺陷甚至严重服务失误,影响整个旅游活动的顺利进行。因此,导游员必须以高度的事业心和责任感,对各个相关部门进行统筹协调。



典型案例 1-3

一次送机事件的教训

导游员小张曾经接待一个我国台湾地区的入境团队,各方面都令旅游者非常满意。但意想不到的,由于经验不足,送机时没有考虑到客人行李较多,没有预留足够的托运时间;同时,机票在分发过程中由于客人姓名使用了台湾拼音拼写,导致与台湾居民来往大陆通行证上的中文姓名

信息核对确认困难,分发机票时耗用了较多时间,险些导致误机事故,最终虽有惊无险,但仍引起领队不满。

分析:

事前合理安排才能做到从容不迫。托运行李等环节应更多地为客人考虑时间的分配,避免因事前预计不足导致行程延误。此外,导游员可在机票背页用铅笔标注客人中文名,以便于核对票面信息。

四、导游服务的基本原则

导游员向旅游者提供服务,应该遵守导游服务的基本原则。这些服务原则是在大量导游实践活动的基础上归纳总结而形成的,具有一定的普遍性和指导意义。

(一) 满足旅游者需求的原则

“宾客至上”是服务行业的座右铭,在导游服务中,具体体现为“旅游者至上”。导游员要把满足旅游者的需求作为导游服务的出发点和归宿,真心实意地为旅游者服务。这也是“宾客至上”的具体体现。虽然旅游者最基本的需求是生理需求(食、住、行等)和心理需求(求新、求异、求知、求安全、求尊重)两大类,但在具体的旅游活动过程中,旅游者的需求复杂各异,要想做到满足全体旅游者的所有需求是比较困难的,但应基本做到以下几个方面:

1. 尊重旅游者,礼貌服务

遵循“宾客至上”的原则首先要尊重客人、礼貌服务,而礼貌服务的核心是对客人的尊重,要给客人营造一种“宾至如归”的氛围。导游员不仅要在服务态度上尊重旅游者,更应该讲究文明礼貌,注意礼节。导游员在服务过程中所使用的礼貌用语,对旅游者的微笑服务及其所表现出来的热情、友好、礼貌与真挚,是旅游者快乐旅游的源泉。

2. 平等待客

导游员对每一位旅游者都应一视同仁,对每一位旅游者都应同样热情、友好和礼貌,为大家提供同样的服务。厚此薄彼的行为会造成旅游团内部关系紧张,甚至给导游员自己的工作带来麻烦和困难。因为旅游团的每一位成员都是导游服务的对象,他们都付出了同样多的旅游费用,他们要求享受到同样的服务内容和待遇,受到同样的关照,这种要求是完全合情合理的。导游员要照顾到旅游团中的所有旅游者,为每一位旅游者服务。

3. 规范化服务与个性化服务相结合

规范化服务又称标准化服务,是指服务质量应达到国家或行业主管部门所规定的统一标准。就导游服务而言,导游员应按照国家标准《导游服务质量》和行业标准《旅行社国内旅游服务质量要求》的要求进行规范化服务。这些标准制定了导游服务的服务程序、质量要求和处理问题的原则,是导游员为旅游者提供服务的工作指南。有了这些标准,在衡量导游服务质量时就有了依据。

然而,导游员为旅游者提供规范化服务,还只是达到了导游服务的基本要求或者说起码的标准。只有在规范化服务的基础上,为旅游者提供个性化服务,二者结合起来,才能达到优质导游服务。也只有这样,才能充分满足旅游者的需求。因此,满足旅游者需求的根本途径是要将规范化服务与个性化服务相结合。

个性化服务又称为特殊服务,是导游员在按照标准要求完成旅游合同或约定的内容之

外,为满足旅游者的合理需求而提供的相应服务。这种服务一般是针对旅游者的个别要求提供的,所以又称为个性化服务。这样的导游服务,由于充分考虑到了旅游者的不同需求和特点,具有较强的针对性,因而更能充分满足旅游者的要求。

4. 合理而可能的原则

合理而可能的原则已成为导游员处理具体问题时的一个重要尺度。导游服务应该以满足旅游者需要为出发点,但是在“旅游者至上”的前提下,对于旅游者提出的种种要求,导游员应遵循“合理而可能”的原则进行综合分析。如果是合理而可能实现的情况,应尽量给以满足,使旅游者更加满意;如果是不合理的要求或者是合理但不可能实现的要求,也不可断然拒绝,而要实事求是、合情合理地耐心解释,使旅游者心悦诚服。

所以,导游服务应遵循满足旅游者需求的原则,尊重旅游者,礼貌服务,平等待客,规范化服务与个性化服务相结合,并且在合理而可能的情况下,尽量满足旅游者的要求,以保证导游服务工作的顺利进行。

(二) 维护旅游者合法权益的原则

维护旅游者合法权益既是一些国际性旅游组织所倡导的,也是世界上许多国家的旅游法规所规定的内容。我国颁布的《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消费者权益保护法》)和国家旅游局发布的《旅行社条例实施细则》,都对消费者和旅游者应享受的权益作出了明确规定。旅游者是旅游产品和服务的消费者,其权益受到《消费者权益保护法》的保护。概括起来,旅游者的合法权益主要有以下几个方面:

1. 旅游自由权

旅游自由权包括旅行自由权和逗留权。旅行自由权是指旅游者在不违背有关法律规定和履行了必要手续的前提下,可以根据自己的意愿前往各地旅行,其旅行方式、旅行时间和旅行地点均不受任何不合理的干预;逗留权是指旅游者在旅游目的地或中途地有合法停留的权利,其停留的时间、方式、地点不应受到不合理的限制。

2. 旅游服务自主选择权

旅游服务自主选择权是指旅游者有权自行选择从事旅游经营的企业、旅游线路、旅游项目和服务等级等,不受任何部门、企业、单位和个人的干预。

3. 旅游获知权

旅游获知权是指旅游者在接受旅游服务时,享有获得服务内容和其他相关信息的权利,旅游经营企业有向旅游者提供真实情况和信息的义务。例如,旅游者接受导游服务时,导游员具有如实向旅游者介绍有关景区、景点知识和相关知识的义务;旅游者在购物时,商店有向旅游者介绍商品的有关知识并提供货真价实商品的义务等。

4. 旅游公平交易权

旅游公平交易权是指旅游经营企业在同旅游者签订旅游服务合同或进行交易时,应遵循公正、平等、诚实、信用的原则,不得有强制、欺诈和规避义务、违反公平的内容和行为。旅游者对交易的旅游商品和服务不满意时,有拒绝购买或签约的权利。

5. 依约享受旅游服务权

依约享受旅游服务权是指旅游者有享受旅游合同约定之服务的权利。旅游经营企业和

导游员应按约定的日期、路线、交通工具、旅游活动项目提供符合标准的服务。旅游者对强加的计划外的项目有拒绝权。

6. 人身和财物安全权

在旅游活动中,旅游者享有其人身和财物安全不受侵犯的权利,它是旅游者应享有的最基本的权利。旅游经营企业和导游员有义务采取一切有效措施,防止盗窃、暴力、交通事故和食品中毒等事故的发生,为旅游者提供安全的服务和旅游环境。

7. 医疗、求助权

旅游者在旅游期间如有患病、受伤等情况发生,有权享有与当地居民同等待遇的医疗服务权。旅游者在旅游期间遇到困难时,有请求获得帮助的权利。

8. 求偿权和寻求法律救援权

旅游者在其合法权益受到损害或侵犯时,有向有关部门进行投诉和要求有关旅游经营企业或保险公司赔偿的权利。如果旅游者的要求得不到满足,有权在当地寻求各种可行的法律支持,或直接向法院提起诉讼。



典型案例 1-4

导游中途加点应遵守什么规定?

2009年7月,旅游者一行6人参加了广西壮族自治区桂林市某旅行社组织的“冠岩一日游”,并按协议规定交纳费用。在去冠岩途中,导游员告诉客人要去古东瀑布,并另外收取了去古东瀑布的费用(古东瀑布并不在游览协议之中)。旅游结束后,6名旅游者以导游乱收费且无正式发票为由向旅游质量监督管理部门投诉,要求退回古东瀑布的费用,以维护其合法权益。

分析:

导游员应当严格按照旅行社确定的接待计划安排旅游者的旅行、游览活动,不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。中途加点原则上不允许,如确实需要加点,必须在不影响游览计划,并如实向旅游者说明情况后,在征得旅游者和旅行社同意的基础上与旅游者签订加点的有关协议。导游中途加点,从本质上讲,是合同的再签订。本案中,导游与旅游者未签订书面加点协议,又没有与旅游者说明清楚,属擅自增加游览景点。依据《导游员管理条例》的有关规定,旅游行政管理部门应责令导游员退还旅游者该景点的费用,并做出暂扣导游证3个月的处理。

(三) 经济效益和社会效益相结合的原则

导游服务是一种商业性有偿服务,提供服务的目的是获得经济效益。导游服务虽然在包价旅游中未以价格的形式单列,但其收费已包含在统一包价中。所以,导游服务所创造的价值是旅行社整个经济效益的一部分,导游员应从扩大旅行社经济效益的立场出发做好导游服务工作。导游服务的经济效益主要表现为两个方面:一是导游员的劳动支出为旅行社和国家直接创造经济效益;二是导游员的劳动支出为相关部门、地方和国家间接创造经济效益。前者体现为旅行社旅游收入中的导游服务费,后者体现为旅游者在目的地消费为相关部门、地方和国家带来的收入,以及由导游员牵线搭桥引入的投资、经贸合作、科技交流和馈赠等带来的经济

效益。

导游服务同时又是一种文化传播活动。导游员的导游讲解、同旅游者的接触交谈及对其生活的照料,也会产生明显的社会效益。社会效益主要表现为优质的导游服务体现了一个国家或地区的人们进取向上的精神面貌和社会文明程度,有助于提高和改善旅游目的地在世界上的声誉和形象;导游员生动的介绍和精彩的讲解及帮助旅游者同目的地居民交流,还可以增进旅游者对目的地国家或地区的了解,促进不同国家或地区人们之间的交流,从而增进友谊,有利于世界和平。

由此可见,导游服务具有双重功能:一是导游员帮助旅游者消费旅游产品和服务,使产品和服务的价值得以最终实现,从而创造经济效益;二是导游员作为知识和文化的传播者,既满足旅游者的精神需要,又增进旅游者同目的地人们之间的相互了解和友谊,从而产生社会效益。所以,导游员在进行导游服务的过程中,应将追求经济效益和社会效益结合起来,为旅游者提供高水平的服务。导游服务工作的优劣,直接影响到整个旅游行业的信誉,对旅游经济的发展有着十分重要的影响。

五、导游服务的发展趋势

未来旅游活动的发展趋势将对导游服务产生影响并提出新的要求。导游服务在未来将出现如下几种发展趋向:

(一) 导游内容的高知识化

导游服务是一种知识密集型的 service,即通过导游员的讲解来传播文化、传递知识,促进世界各地区间的文化交流。在未来社会,人们的文化修养更高,对旅游服务将会提出更高的知识要求。根据这一发展趋向,导游员必须提高自身文化修养,不断吸收新知识和新信息。导游员掌握的知识不仅要有广度,还要有深度,使讲解的内容进一步深化、更具有科学性。这样,导游员的讲解将更有说服力,不仅能同旅游者讨论一般问题,还能较深入地谈论某些专业问题。总之,在知识方面,导游员不仅要成为“杂家”“通才”,还要成为某些方面的行家。

(二) 导游手段的科技化

随着科学技术的发展,将来还会有更先进的科技手段被运用到导游工作中来。例如,图文声像导游、电子导游等先进的导游手段,在游览前或在游览现场引导旅游者参观游览的过程中,不仅可以让旅游者看到(听到)旅游景观的现状,还可以进一步帮助旅游者了解其历史沿革和相关知识,起到深化实地导游讲解和以点带面的作用,现已逐渐成为导游工作不可或缺的辅助手段。因此,导游员必须学会使用它们并在游前导、游中导和游后导中运用自如,与实地口语导游密切配合,使其相辅相成。同时,在导游讲解过程中讲解科技知识、运用科技手段,能够使旅游者了解旅游和高科技发展之间的关系,使导游工作充满时代气息。



知识链接 1-1

智慧旅游:让未来出游更轻松

什么叫智慧旅游?智慧旅游就是通过智能手机、平板电脑等便捷终端,通过互联网,让各类旅游信息、资讯与旅游者“零距离”互动,从而为旅游者带来超出预期的旅游体验和无处

不在的旅游服务。在业内,智慧旅游可以用“三化”来概括,即管理数字化、服务智能化、体验个性化。

一部智能手机,一个应用门户,再加上网络信号覆盖,以后人们想旅游时可以说走就走。向人们描绘这番未来旅游场景的,是刚刚启动的浙江省智慧旅游试点计划。智慧旅游将贯穿于计划、预订、旅游、结算全过程。随着自助游、自驾游的兴起,为旅游者提供个性化、更便捷、更优化的服务已势在必行,传统旅游行业必须借助智慧旅游来实现转型升级。

(1) 旅游就动动手指这么简单。将旅游咨询服务与旅游者旅游活动无缝对接,浙江省金华市部分旅行社早已在实践着智慧旅游。2006年,金华市旅游集散中心安装了第一块旅游咨询触摸屏,旅游者只要点点手指,详细的旅游资讯就展现在眼前。随后旅游咨询服务网站也上线运行,可在网上预订、支付,旅游者动动鼠标就能走向全国。

金华市旅游集散中心的每位导游手中都有一个移动QQ办公系统,在带团过程中可将旅途实况通过文字、照片、视频等汇报到公司,进行全程监控,确保行程顺利。导游们还建立了自己的QQ客户群,每天发布一些景区的宣传信息,方便旅游者咨询。

(2) 二代身份证可当景点门票刷。浙江旅游智慧门户不同于现在各地在开发的APP应用系统,而更像一个集成的平台。通过浙江旅游智慧门户这一客户端,旅游者可以下载浙江各地的APP导览攻略,也可以适时查看省旅游局的官方微博,还有浙江各个旅游专业媒体的信息。从浙江旅游智慧门户上下载的相关应用系统和资讯也是通过专业机构审核的,完全可以放心使用。

在全省智慧旅游试点会议上,杭州贝竹电子商务公司等智慧旅游技术提供商现场为与会专家和代表讲解并展示二维码、实景3D、全息幻影成像、信息聚合、多点触控显示屏等技术和设备在旅游业中的应用。

随着电子商务的广泛应用,旅游景区加快与网站合作,通过互联网营销进行无区域限制推广已成为一种潮流。业内人士认为,关键是要实现线上线下的有效对接,让旅游者真正感受到智慧旅游带来的方便。双龙风景区推出智能旅游系统后很受旅游者欢迎,旅游者只需用二代身份证在网上订好票,到景区检票口一刷身份证就可以了,不仅省去了排队购票或换票的环节,还能享受到网上订票的优惠。

(3) 智慧酒店让便利无处不在。“如今住店客人对互联网络技术的要求和依赖度越来越高,不仅需要提供网络服务,还要求随时随地都能享用高效便利、防护严密的语音、信息数据传送等服务。”金华国贸景澜大酒店总经理方声波认为,电子商务的便捷性、低成本、覆盖面广等优势是传统手段无法比拟的,智慧旅游已经成了酒店发展不可逆转的趋势。目前,该酒店所有客房都已配备通信和视频系统,接入了100M的光纤上网,无线信号WiFi已覆盖营业区域。值得一提的是,酒店还引进了全市首家无纸化OA办公系统和LED信息显示系统,并建立了独立官方网站、网络订房系统、微博门户网站等。

“酒店今后要由智能化向智慧型转型。”据金华国贸景澜大酒店有关人士介绍,智慧型酒店的便利将是全方位的。比如,进入停车场,智能停车收费系统即引导客人迅速有序地停好车;进入大堂,即身处智能化的信息大厅,可通过电子触摸屏系统方便查询旅游信息;入住客房,智能系统能提供酒店简介、电话指南、经营信息、娱乐设施介绍、城市景点、交通、文化特色等各种信息;而在客房、酒吧,客人能与服务中心实现视频互动,来自世界各国的商务客人还可享受到多语种客户服务。

（三）导游方法的多样化

旅游活动多样化的趋势,尤其是参与性旅游活动的兴起和发展,要求导游员变化其导游方法。参与性旅游活动的发展,意味着人们追求自我价值实现的意识在不断增强。追求自我价值不仅体现在工作中,人们还将其转移到了娱乐活动之中。人们参加各种节庆活动,与当地居民一起活动、生活,还在旅游目的地学习语言、各种手艺和技能,甚至参加冒险活动等。这要求导游员不仅要会说(导游讲解),还要能够与旅游者一起参加各种活动。旅游活动的这一发展趋势对导游员提出了更高的要求。未来的导游员不仅要能说会道、能唱会跳、多才多艺,还要能动手,有强壮的体魄、勇敢的精神,与旅游者一起回归大自然,参与绿色旅游活动,一起参加各种竞赛,甚至去探险。

（四）导游服务的个性化

当今的社会是个性张扬的社会,个性化发展成为时代的主题,人们对旅游的需求呈现个性化的特点,对旅游产品的消费也呈现个性化的趋势。导游服务的个性化要求导游员要根据旅游者的个性差异和不同的旅游需求提供有针对性的服务,使不同的旅游者获得更大的心理满足。同时,导游服务的个性化有利于导游员根据自己的优势或特长、爱好,形成自己的个性风格,向品牌化导游发展,给旅游者留下特色鲜明的印象。

（五）导游职业的自由化

从世界各国导游发展的历史来看,导游员作为自由职业者是必然趋势。他们身份自由、行动自由、收入自由,靠为旅游者提供良好的服务和自身高尚的职业道德取得社会认同,收入取决于带团机会。服务水平高、个人声誉好的导游员带团机会就多,收入就高,体现了“优胜劣汰”的原则。目前,我国各地区成立的导游公司或导游服务中心就是这一趋势的反映。

总之,未来的旅游业要求导游员不仅要有“十八般武艺”,而且要掌握“三十六般武艺”或更多的导游技艺,以满足旅游者不断变化着的旅游需求。只有这样,导游员才能胜任未来的导游服务工作,才有可能将导游服务做得非同凡响。

实训拓展

一、引入

中国最美导游——文花枝的事迹感人至深。“我是导游,先救旅游者!”她在生死关头把生的希望让给旅游者,把死的威胁留给自己。她不惜牺牲生命、先救人后救己的行动,表现了一位普通导游不怕牺牲、旅游者至上的忘我境界,体现了新时代导游的高尚情操和工作热情。

二、实训项目

项目一

实训项目		认识导游员
实训目标		(1) 理解导游服务的概念、范围、特点; (2) 掌握导游服务原则
实训要求		走访导游员,了解导游服务工作
实训材料		(1) 小组统一标志(如帽子、服装、标志牌等); (2) 需要向导游询问的问题
实训内容与步骤	实训准备	(1) 了解学校附近旅游景区景点概况; (2) 了解旅行社导游工作情况
	实训内容	(1) 将班级每 6~8 位同学分成一个小组,每组确定相关负责人; (2) 对学生进行走访准备培训,划分不同小组要走访的地域或旅行社,避免重复走访; (3) 列出需要向导游员了解的问题; (4) 实地调查走访导游员; (5) 就本小组走访的内容与其他小组进行交流、讨论; (6) 写出走访报告《我身边的导游员》
	实训考核	各小组推荐一名同学进行“我身边的导游员”朗读比赛

项目二

实训项目		了解优秀导游员事迹
实训目标		(1) 了解导游服务的发展趋势; (2) 分析如何才能成为一名优秀的导游员
实训要求		(1) 通过网络查询全国优秀导游员的事迹,激励自己和同学们; (2) 对照自己的职业目标,分析如何才能成为一名优秀的导游员
实训材料		优秀导游员的先进事迹
实训内容与步骤	实训准备	(1) 多媒体教室; (2) 经网络查找,编辑本小组成员所查资料
	实训内容	(1) 根据所查资料,陈述某优秀导游员的典型事迹; (2) 讲述自己对导游职业的认识; (3) 介绍自己认识或接触到的导游员事迹; (4) 你觉得自己适合做导游吗?为什么?
	实训考核	各小组推荐一名同学进行优秀导游员典型事迹宣讲

三、实训样例

项目一 认识导游员

为了更加清晰地认识导游服务工作,一个小组的同学报名参加了一日游团队,通过与导游员一天的接触,他们收集到了本次一日游导游员的工作心得体会。内容如下:

从事导游工作近6年来,确实没有什么值得骄傲或者自豪的事情,或许比其他工作看起来风光,但是其中的酸甜苦辣又有谁能理解呢?

最近参加的导游培训课可以说是让我学到和看到了别人的光环,还有光环背后的辛苦。我深深地知道,做我们这个行业的,起早贪黑,有的时候甚至连可口的饭菜都吃不上,还要具备带着客人游山玩水的开心心情。都说付出和收入是成正比的,但是由于旅游的潜规则,哪里是公平的?没有稳定的收入,没有固定的工作,没有保障,说不定哪一天出了事故都找不到人给你赔偿,但是因为个人喜欢这个职业,也热爱这个工作,所以我一直坚持到现在,希望在今后会有好的发展吧!

还记得自己拿到导游证的那一刻,我觉得自己是个导游工作者,我可以去很多自己没有去过的城市游玩,可以免费进入各个景区,自己真的高兴得不得了,但是由于缺乏带团经验,没有一家旅行社肯聘我去他们那里工作,当时我的心情直接跌到谷底。经过一个多月,我找到了一份导游工作,但是这份工作我只做了一个月,因为我没有记住他们单位的电话号码,更别说带团了。我知道只有充实自己、多学习,才能够更快进入这个行业。

第二个工作单位,我去了之后他们只是让我一味地看资料,我觉得很烦闷。终于旅游旺季到来了,导游员全部都出外带团了,旅行社也让我带团,去的第一个地方是六盘山,是要我把团带到固原和那边的导游员交接工作。我开始了导游生涯的第一次带团,旅游者都很好,虽然我上车后很紧张,但是大家互动唱歌以后就缓解了那种紧张的气氛,也锻炼了我的胆量。虽然没有完整地带完这个团队,但我还是很感谢旅行社的领导,让我出团了。由于这份工作工资收入太低,我也没坚持多久。

第三份工作,那就是进入宁夏中国国际旅行社。我正式加入了宁夏地接导游员的队伍,也认识了比我年长一些的导游前辈,我很荣幸。社里一系列的培训,让我成长很快,我也开始从3个人的散客带到30人的团队,我发现自己的知识实在是太少了,有的时候客人问的问题根本回答不上来,我走到哪里都会买一些书回来给自己补充知识。经过几年的历练,我开始觉得这个工作还是很不错的,便一如既往地向前走。

做我们这行,就要时刻保持一种兴奋的状态,对任何环节都要提前落实好,疏忽大意是最不可取的。

项目二 了解优秀导游员事迹

通过查找网络资料,了解到的全国优秀导游员事迹主要有以下内容:

1. 全国优秀导游员朱晓珍

朱晓珍:女,1974年8月出生,厦门大学国际旅行社英语中级导游;1998年从事导游工作;曾获全国首批援藏导游员西藏自治区先进个人、厦门市劳动模范等荣誉。

朱晓珍荣获“厦门市第二届十佳文明导游员”称号,在表彰会上,她代表受表彰的导游员做了题为“平凡岗位,奉献爱心”的发言。

2003年,朱晓珍作为全国首批援藏导游员,克服了种种高原反应,出色地完成了各项工作,被评为“西藏自治区先进个人”,受到了国家和省市旅游局的表彰。

朱晓珍作为全国首批“百名援藏导游员”,“非典”期间停业不停岗,为当地从业人员开培训课,办提高班,做好“传、帮、带”工作,并翻译诸多西藏旅游资料。从事旅游工作8年来,她始终兢兢业业,勤勤恳恳,“赠人玫瑰,手留余香”,她说自己的工作如果能给他人带来一段快乐的回忆,能被他人记起,那本身就是幸福的,没有什么理由不在平凡的岗位上用心做出有歌有笑的成绩。

2. 优秀导游员杨成才

杨成才:男,汉族,1969年8月出生,英语中级导游员,从事导游工作14年;1993年,荣获“全国丝绸之路优秀导游”称号;1995年、1997年、1998年、1999年被评为青海省旅游局先进工作者;2002年,荣获“青海省十佳导游”称号;2005年被评为青海省旅游系统先进工作者;2006年,被国家旅游局授予“全国优秀导游员”称号;现工作于青海省新康辉旅行社有限公司。

“杨成才同志是导游行业的优秀代表,他身上具备的正气和吃苦耐劳、勤奋学习、积极向上的精神,深深影响着他身边的每一个人。他是导游机构旅游从业人员学习的榜样。”这是杨成才同志所在单位对他的高度评价。

他从事导游工作10多年来,始终不忘记加强自身的综合素质,不忘记加强政治思想建设、增强业务能力和提高外语水平。他在导游工作中,因地制宜、因时而异将对祖国和青海的热爱之情传输给每一位旅游者。10多年的导游工作,使他踏遍了青海72万平方公里的辽阔土地,带团走过三江源头、130余座不同派别的藏传佛教寺院,带团登上海拔6180米的玉珠雪山,徒步绕行青海湖、阿尼玛卿雪山等。每次带团都有感人至深的故事。

1995年春夏之际,他为一个英国摄影团做导游,专门在可可西里无人区拍摄高原野生动物。由于这个季节正是河水融化的时候,“当遇到河时,就在河边安营,等第二天早上水小的时候再过河。”这是杨成才平时经验的积累。虽然当时狂风呼啸、冰天雪地,但他依然以“旅游者第一”,为他人扎好帐篷,以防狂风将“营”吹走,离开时也不忘妥善处理垃圾。在海拔4500米的可可西里,常人每走一步都会气喘吁吁,杨成才不仅安抚着旅游者的情绪,同时还不忘为旅游者背负沉重的摄影器材。风雨里、冰雪中,他的一举一动深深打动了团队的每一位旅游者。

导游工作是一项服务性较强的工作,需要每一位导游员都具有较强的综合能力,不但要有健康的身体,而且需要不断学习各种知识,拓宽知识面,增强自身的服务意识。杨成才在工作之余勤奋学习,并结合自己的导游工作和实际经验,根据旅游者的不同文化层次和不同审美情趣,进行导游讲解,为做一名专家学者式的导游而努力着。他深入了解各国、各地区、各民族传统习惯、禁忌、思维方式、价值观念、思想意识等不同文化,巧妙运用“类比法”“触景生情法”“问答法”“突出重点法”等导游讲解手法,将青海的历史、地理、民俗等融会贯通,结合自己的特点形成了独特的“旅游者参与式”的讲解风格,取得了令旅游者满意的导游效果。

1992年,他在青海湖畔以优质的导游讲解打动了香港旅游者——香港乐施会的陈惠芳女士,并在各方努力下,使香港乐施会历时5年先后向青海省玉树县投入650万元资金,实施多项资助项目。2005年,通过杨成才同志的努力和牵线搭桥,为青海省黄南藏族自治州申请到142台太阳灶。

杨成才同志以高尚的品德、精湛的业务技能为青海旅游事业做出了积极的努力!

3. 全国优秀导游员赵英健

赵英健:女,1970年4月出生,1996年10月从事旅游工作,曾获“全国十佳文明导游员”“河北省十佳导游员”等荣誉,并多次荣立二等功、三等功;现任清东陵文物管理处副处长,高级导游,是中国紫禁城学会、中国清宫史学会、河北省博物馆学会会员。她著有《清朝皇陵的陪殉制度》一书,发表了《述清东陵加入世界文化遗产后文物保护的定位问题》等学术论文。

工作18年来,无论是作为一名普通的导游员,还是成为清东陵文物管理处的副处长,赵英健从未离开过她挚爱的导游岗位。机会总是留给有准备的人,赵英健1991年10月从唐山大学(现唐山学院)英语专业毕业后到清东陵文物管理处当了一名导游。她被清东陵的宏伟壮观和深厚的文化底蕴震撼着,一头扎进清史的海洋不断充实、提高自己,把清东陵悠久灿烂的文化生动地介绍给中外旅游者,很快成为导游员中的佼佼者。1995年,国家旅游局首次举办全国国内导游员大赛,赵英健凭着深厚的知识功底和机敏善辩的才华脱颖而出,跻身全国20佳优秀导游员行列。

导游员出身的赵英健,于2007—2009年先后在《百家讲坛》主讲“慈禧陵寝之谜”“康熙陵寝之谜”“道光陵寝之谜”“嘉庆陵寝之谜”,受到广大观众的热烈欢迎。

4. 全国优秀导游员李静娜

李静娜是海南省兴旅导游服务公司的一名普通导游,因为讲诚信,把旅游者当亲人看待,被海南旅游界誉为“阳光导游”。她是全国第一个荣获“全国五一劳动奖章”的导游,曾经荣获“全国道德模范”称号。

2008年3月,李静娜被查出宫颈癌晚期,她却隐瞒病情坚持带团。2008年3月23日,李静娜病倒在工作岗位上。2008年10月25日中午,带着对导游事业的深深眷恋,“阳光导游”李静娜永远地离开了我们……

在从事导游工作的10余年间,李静娜带过的旅游团近千个,旅游者来自四面八方,要让每一位旅游者满意,几乎是不可能完成的任务,但旅游者对她的满意率却是100%。

总有年轻导游问李静娜,带团有什么技巧?李静娜总是笑咪咪地说,技巧其实是无形的,关键是你要把旅游者放在第一位,用自己的真情感动他们。

在接待一个来自内蒙古的离退休老干部团时,李静娜自费请摄像师随团全程录像,制成名为“海南之旅”的光碟赠送给老人。送别时,老人们激动地说:“这里山好水好人更好,我们不会忘记你这个好闺女!”

有一次李静娜接一个“十姐妹团”,10个姐妹中,年龄最小的60岁,最大的76岁。3天的行程中,李静娜牵着老人们上下车,扶着老人游览。回到酒店,叮嘱老人地板太滑,不要摔倒。老人们离开时,嘴里不断地重复着一句话:“海南的导游员真好,真好!”

李静娜就是这样用真情感动着旅游者。在她接待的旅游者中,上至80多岁的阿婆阿公,下至几岁的小朋友,都管她叫“大姐”。

在导游圈里,李静娜是出了名的任劳任怨。患病前,李静娜平均每年出团过百,出团时间超过300天,一直是全省导游中出团量最高的。即使是癌症晚期,从2007年5月至2008年2月,李静娜仍出团46个,接待旅游者2000多人,出团时间139天,每月平均出团14天。

有导游员替李静娜算过,按每个团800公里的行程计算,她当导游10余年,带团走过的行

程至少可以绕地球赤道 10 圈。在天涯海角景区,无论是景区管理人员还是导游员,都对李静娜印象深刻,因为她几乎是唯一一个每次都能全程陪同旅游者逛完景区的导游员。年轻导游员说,每次在天涯海角景区看到大姐,她总是一手拿着话筒,一手扶着旅游者,感觉就像是带自己的亲人在旅游。天涯海角景区全程有近 2 公里的路,有细心的导游员算过,大姐这些年仅仅是带团逛天涯海角景区走过的路,已经相当于她从海口市走回内蒙古自治区的老家了。

经常有人问李静娜,每天起早贪黑,那么辛苦,究竟图什么?李静娜说:“导游是我的事业,不仅仅是工作!只要和旅游者在一起,我都是快乐的。”在病危时,李静娜给海南省兴旅导游公司写来一封信。李静娜在信中写道:“我在海南接近 20 年,带团是我的事业。我热爱海南,热爱海南旅游业,热爱导游这份事业。我希望将我的骨灰安放在海南岛上。”

◎ 复习思考题

1. 什么是导游服务?导游服务包含哪几层含义?
2. 导游服务范围包括哪几个方面?
3. 导游服务具有哪些特点?
4. 导游服务的基本原则是什么?
5. 未来导游服务的发展趋势是怎样的?

任务二

了解导游员

◎ 任务目标

1. 了解导游员的概念与分类;
2. 按业务范围熟悉不同类型导游员的基本职责;
3. 了解导游员接受培训的必要性;
4. 掌握导游员进行培训的主要内容;
5. 了解导游员考核与管理的基本情况;
6. 掌握导游员的基本素质。

◎ 知识目标

1. 编写不同类型导游员基本职责;
2. 能够制作导游员考核表;
3. 学会指挥技能,做旅游者的指挥员。

► 任务引入

导游员小刘在西安某旅行社担任全程陪同导游员(简称全陪),这次所带旅游团是为期三天的赴延安壶口瀑布游。该团成员较为特殊,他们都是第四军医大学 59 级的毕业生。因年龄偏大,在接团前,社里就一再叮嘱导游服务要细致。在整个旅游过程中,小刘尽量做到细致入微,但仍然发生了一些小意外。旅游团共 4 辆车,在去壶口的途中,由于路不通,改走其他路线。但地陪不熟悉路线,有的车又先出发,因而在一个岔路口不得不停下来等其他车,这时旅游者表示不满,要求只等 10 分钟,10 分钟后必须开车。此时气氛有点紧张,小刘

就主动为旅游者表演节目,缓和气氛,同时组织大家唱陕北民歌。大约过了半个小时,其他车也跟了上来,旅游者也没有表示责难。在后来的旅游活动中,小刘主动搀扶旅游者,并为他们做了一些力所能及的事,博得了旅游者的好感,后来旅游者专门为社里送了一面锦旗。

① 请问小刘是如何凭借自己的人格魅力化解矛盾的?

② 结合案例说说导游如何才能成为旅游团队的节目主持人。

任务分析

小刘为缓和紧张气氛和矛盾冲突主动表演节目,并组织大家唱陕北民歌,把枯燥的等待变成了愉快的联欢,结果当然是美好的。对此我们认为至少有两点是值得称道的。一是导游抓住了问题的症结所在。旅游者之所以不满,是因为旅游的疲劳、等待的枯燥和时间白白浪费在与旅游无关的事情上。试想:旅游者花钱是为追求一次美好的经历而来的,但却因为非自己的原因被置于荒山野岭,不满绝对是情理之中的事。抓住了症结,矛盾当然就迎刃而解了。二是导游恰当地摆正了自己的位置,认识并履行了自己的职责,使自己成为全团的中心,应该说这个“节目主持人”是称职的。

• 必备知识

一、导游员概述

导游员是指持有中华人民共和国导游资格证书,受旅行社委派,按照接待计划,从事陪同旅游团(者)参观、游览等工作的人员。

具有高级中学、中等专业学校或者以上学历,身体健康,具有适应导游工作需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民,可以参加导游员资格考试。经考试合格的,由国务院旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游员资格证书。

取得导游员资格证书的,经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记,方可持所订立的劳动合同或者登记证明材料,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。具有特定语种语言能力的人员,虽未取得导游员资格证书,旅行社需要聘请临时从事导游活动的,由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取临时导游证。

有下列情形之一的,不得颁发导游证:

- (1) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的;
- (2) 患有传染性疾病的;
- (3) 受过刑事处罚的,但过失犯罪的除外;
- (4) 曾被吊销导游证的。

只有取得导游证,导游员才有资格从事导游活动。导游证的有效期限为3年。导游证持有人需要在有效期满后继续从事导游活动的,应当在有效期限届满前3个月,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请办理换发导游证手续。临时导游证的有效期限最长不超过3个月,并不得延期。

现在人们习惯于将“导游员”称为“导游”。但严格地说,两者是有较大区别的。导游指的是导游活动,即导游服务。导游活动是指导游员受旅行社委派,陪同旅游者旅行、游览,为旅游者提供向导、讲解和其他旅游服务。导游员从事导游活动,必须经旅行社委派。未经旅

行社委派的,不得从事导游活动。要从事导游职业必须先依法获取执业许可,即取得导游证。无证上岗属于违法行为,将会受到旅游行政部门的处罚。导游员进行导游活动时,应当佩戴导游证。



典型案例 1-5

在校生暑期做导游

2012年7月,某大学旅游系学生李某正放暑假,他看到来黄山的旅游者很多,便与在旅行社工作的好友小陈协商,私下利用好友所在旅行社的名义,设立了一个业务部,开始组团、接团等旅游业务。两个月下来,共组团、接团11个,获利数万元。正当他喜滋滋迎接新学期到来的时候,却东窗事发,他们的经营活动被旅游局质检所发觉,旅游局质检所对其进行了严肃处理。

分析:

李、陈二人未经主管部门及工商部门的审批,即开展旅游业务的经营,严重违反了《旅行社条例》。旅游行政管理部门将责令李、陈二人停止非法经营、没收其非法所得,并处以人民币1万元以上5万元以下的罚款。李某虽然是高校旅游系的学生,但没有参加全国导游资格考试,未取得导游证,因此不能从事导游工作。

二、导游员的分类

导游员由于业务范围、业务内容的不同,服务对象和使用的语言各异,其业务性质和服务方式也不尽相同。即使是同一个导游员,由于从事的业务性质不同,所扮演的社会角色也随之变换。此外,世界各国对导游员类型的划分也不尽相同,因而很难用一个世界公认的统一标准对导游员进行分类。下面是从中国的实际情况出发,分别从不同角度对中国导游员进行的分类。

(一) 按业务范围划分

按业务范围划分,导游员可分为境外领队、全程陪同导游员(简称全陪)、地方陪同导游员(简称地陪)和景点景区导游员(简称讲解员),其岗位说明和业务范围如表1-1所示。

表 1-1 导游员类型及其岗位说明和业务范围

人员类型	岗位说明	业务范围
境外领队	接受经国家旅游行政主管部门批准、可以经营出境旅游业务的旅行社的委派,全权代表该旅行社带领旅游团在本国境外从事旅游活动的工作人员	率领中国公民到海外旅游,并为其提供全程导游服务
全程陪同导游员	受国内组团旅行社委派,作为组团社的代表,在领队和地方陪同导游员的配合下实施接待计划,为旅游团(者)提供全程陪同服务的导游员	率领海外来华旅游者或中国旅游者在境内旅游,并为其提供全程导游服务
地方陪同导游员	受接待旅行社委派,代表接待社,实施旅游计划,为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解或翻译等服务的导游员	接待海外来华旅游者或中国旅游者在工作的地区旅游,并为其提供当地导游服务

续表

人员类型	岗位说明	业务范围
景点景区导游员	在某一旅游景点(区)内,负责为旅游团(者)进行导游讲解服务的导游员	接待海外来华旅游者或中国旅游者在其工作的景点(区)旅游,并为其提供该景点(区)导游服务

(二) 按职业性质划分

按职业性质划分,导游员可分为专职导游员和兼职导游员。专职导游员是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游员。这类导游员一般为旅行社的正式职工,带团是他们的的主要工作,带团收入是他们的的主要经济来源。目前,我国一部分有实力的大型旅行社都拥有一批业务过硬的专职导游员。

兼职导游员又称业余导游员,主要有以下三类:

- (1) 不以导游工作为主要职业,而利用业余时间从事导游工作的人员;
- (2) 一般无固定的工作单位,由导游公司或导游服务中心负责管理,以自由工作者的身份给一家或多家旅行社带团获取经济来源的人员。目前随着市场竞争越发激烈,这类不增大旅行社成本的兼职导游员越来越受到旅行社的青睐。
- (3) 具有特定语种语言能力的人,如泰语、阿拉伯语等。他们临时受聘于国际旅行社,领取临时导游证,临时从事导游活动。

(三) 按使用语言划分

按使用语言划分,导游员可分为中文导游员和外语导游员。

中文导游员是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言,从事导游业务的人员。目前,这类导游员的主要服务对象是国内旅游中的中国公民和入境旅游中的港、澳、台同胞。

外语导游员是指能够运用外语从事导游业务的人员。目前,这类导游员的主要服务对象是入境旅游的外国旅游者和出境旅游的中国公民。

(四) 按技术等级划分

按技术等级划分,导游员可分为初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员。

- (1) 初级导游员。获导游员资格证书一年后,合格者自动成为初级导游员。
- (2) 中级导游员。对获初级导游员资格两年以上的初级导游员就其技能、业务和资历进行考核,考核、考试合格者晋升为中级导游员。他们是旅行社的业务骨干。
- (3) 高级导游员。取得中级导游员资格四年以上,业绩突出,水平较高,在国内外同行和旅行商中有一定影响,考核、考试合格者晋升为高级导游员。
- (4) 特级导游员。取得高级导游员资格五年以上,业绩优异,有突出贡献,有高水平的科研成果,在国内外同行和旅行商中有较大影响,经考核合格者晋升为特级导游员。



典型案例 1-6

假导游员带团之后

例 1:珠海市一家旅行社发往昆明一个 30 多人的团队,当时旅游地负责接待的旅行社因人手紧张,竟派出公司财务人员顶替导游员带团。由于路途不熟,景点一问三不知,加上对

酒店、宾馆不熟,特别是在昆明将去西双版纳的飞机换成汽车,导致旅游者没玩好、吃好,一路颠簸,冤枉钱花了不少。回来后旅游者向珠海这家旅行社发泄,使得发团社的声誉蒙受很大损失。

例2:某旅行社委托王某担任一个旅游团的导游员。在中途的某城市,王某因看望其亲戚,私下委托另一位导游员李某替其带团。但李某并不很熟悉所经游览点的情况,言辞拙劣,言语不清,而且导游过程中服务也非常差,令旅游团大为扫兴。返回后,旅游团向旅行社索赔。但旅行社以王某应为责任承担者而拒不赔偿,旅游团遂诉至旅游行政管理部门。经查,导游李某未取得导游资格证书。

分析:

(1) 假导游员不可以带团。例1中的公司财务人员和例2中的代理导游李某均为假导游员,根据我国《导游人员管理条例》的规定:导游员承担着为旅游者组织安排旅行和游览事项,提供向导、讲解和旅途服务的任务,必须取得导游员资格证书,否则是不可以带团的。作为旅行社的管理者及导游员,这是一个基本原则。不管业务多么繁忙,人手如何紧张,只有合格的导游才可以带团是不容置疑的。因为旅行社不仅要对每一位旅游者负责,也应该对自己的职业或行业有基本的尊重,具备最起码的职业道德。如果认为只要路熟就可以带团,只要口才好就可以带团,甚至只要去过几次旅游景点就可以带团,其结果只能是砸企业的牌子,砸自己的饭碗。

(2) 没有充分准备的导游员不可以带团。上述两例中,假如此二人都有执业资格,持有有效的导游资格证书,也是不可以带团或独立带团的,因为他们没有准备。例1中的财务人员“路途不熟,景点一问三不知”,且“酒店、宾馆不熟”;例2中的李某“并不很熟悉所经游览点的情况”且“言辞拙劣”,这样的导游出去带团,只会是“水桶原理”中那块最短的木板,破坏整个企业的形象。因而作为旅行社的导游员,必须在带团之前认真地准备好,做到了如指掌,并设计好相关的备用方案,凭想当然仓促上阵是不行的。

(3) 导游员在带团期间不得私自将旅游团转给或托给他人。导游员是代表旅行社与旅游团发生关系的,整个导游过程是在执行职务,而这种关系和这一执行职务的过程都是因有旅行社的授权而生效的。因此,导游员私自将旅游团转给或托给他人,是一种越权行为,是企业管理规范所不允许的。与其相类似,旅游团及其旅游者在旅游期间是与旅行社形成甲、乙方关系,而不是与某个导游员形成这种关系。整个旅游过程中引发的投诉事件,应由旅行社首先负责,这一责任是无法推卸的。

三、导游员的培训、考核与管理

导游员的素质与业务技能可以通过长期、有目的地培养、培训而获得提高。为加强导游员队伍的建设,国家旅游行政主管部门每年都要对导游员进行培训和考核,对导游员实行计分管理制度和年度审核制度。

(一) 导游员的培训

培训与考核是提高导游员素质和业务技能的必要手段。根据导游员层次的不同,可以有针对性地制订不同内容的培训与考核计划。培训的方式主要有在职培训和脱产培训。由于我国导游员大多数工作于旅游接待服务的第一线,极少可以脱产培训,所以目前主要依靠在职培训方式。

1. 导游员培训的必要性

对导游员进行培训既是旅游业生存和发展的需要,也是导游员自身积累知识、提高素质的需要。

(1) 适应市场竞争的需要。一方面,国内外旅游市场的竞争非常激烈。因为旅游产品是一种服务性产品,其质量主要表现为服务质量。在国际旅游市场上,竞争已不再主要表现为产品价格的竞争,而集中于产品质量的竞争,即为旅游者所提供服务的质量的竞争。各旅行社和其他旅游接待单位都把提高服务质量作为竞争的主要手段。导游服务质量直接影响或决定着旅游者旅游经历的感受,影响着旅行社以至于一个城市、一个地区,甚至一个国家的声誉与形象。而导游员是旅游服务的提供者,优质的导游服务来自高素质的导游员,旅行社竞争的关键其实在于导游人才的竞争。所以,旅行社要想在激烈的旅游市场竞争中取胜,关键在于不断对导游员进行有计划、有组织的培训。另一方面,中国加入世界贸易组织(WTO)后,国外旅游企业和导游员大量涌入,在导游服务市场与国内旅行社展开激烈竞争,同时我国导游员也将有许多机会作为文化交流的大使带团出境旅游。导游员要在国内旅游市场站稳脚跟或在国际旅游市场争得一席之地,必须不断地学习并接受培训,以掌握新的政策、法规,吸收新知识,了解新信息,提高业务技能。

(2) 导游员自身知识更新的需要。为了做好导游服务,导游员的知识需要不断充实、不断更新。其原因主要有以下几点:

① 目的地国和地区的政治、经济、社会和旅游业的情况在不断发展和变化。在我国,随着社会主义市场经济的建立、改革开放的深化,人们生活水平不断提高,基础建设不断完善,旅游业迅速发展,我国旅游业围绕旅行社、导游员的法规和标准也相继出台,这些都是导游员需要认真学习和掌握的。导游讲解服务,往往是旅游者认识、了解一个国家或地区的桥梁。所以,一个导游员应尽量了解有关城市和国家的情况,这样,他(她)才能向旅游者介绍更多的内容。

② 客源国和地区的政治、经济、社会和旅游业情况不断发展和变化。国际形势在不同时期出现的一些热点问题,对导游员来说无疑也是需要了解的。

③ 旅游者的文化层次在提高,对知识的追求更强烈。根据国家旅游局的调研,在国内旅游者中,旅游者的学历逐年上升;在海外来华旅游者中,政府官员、科技人员、医生和律师这些文化层次较高的旅游者所占的比重不断增大。旅游者的文化层次在不断提高,他们对知识需求的广度和深度也在加强。近些年来,旅游已不再局限于单纯的游山玩水,旅游者还希望通过旅游达到增加阅历、扩展知识、领略异国(地)文化、获取信息的目的。导游员要适应旅游者需求的这种变化,就需要不断充实和更新自己的知识。

(3) 导游队伍建设的需要。我国的旅游业虽然起步较晚,但其发展速度却令世人瞩目,这就对我国导游队伍的建设提出了新的挑战。同其他国家和地区相比,目前我国的导游队伍是一支很年轻的队伍。由于历史的原因,导游队伍随时可能出现青黄不接的现象。一方面,一些从事导游服务工作多年,具有较丰富经验的导游员,因年龄、体力、精力等诸方面原因,陆续退休或离开原工作岗位。另一方面,大量年轻导游员补充到导游服务队伍中来,他们在就业前未接受过系统的导游服务专业训练。有些导游员缺乏专业理论知识和导游相关知识,不懂旅游者的心理和审美情趣,导游技能也不熟练,导游内容千篇一律。还有一些人将导游作为暂时谋生、赚取外快或调剂个人业余生活的一种手段,他们在短时间内靠死记硬背来应付导游资格考试,并没有将导游工作看成是一项事业,很难具备敬业、爱业意识,很难

提供优质满意的导游服务。这些状况同日益发展的旅游业是不相适应的。所以说,培训高质量的导游员是我国旅游业发展的当务之急。

2. 导游员培训的内容

导游员培训内容的确定必须结合导游服务工作的范围与特点,结合导游员类别的特殊性,注重普遍性与特殊性的结合,注重内容的针对性和现时性;同时要根据旅游业发展趋势,注重培训内容的超前性。具体来说,导游员的培训内容包括职业道德培训、专业基础知识培训和导游技能培训。

(1) 职业道德培训。职业道德培训主要是对导游员进行理念、价值观和职业道德的教育,以期端正职业动机,使之培养、树立起正确的服务理念及价值观。导游员培训必须以职业道德培训为先导,这是各项培训的核心,是重中之重,因为这样的培训可以帮助导游员树立起正确的行业与职业意识,如宾客至上意识、产品质量意识、服务意识等。

(2) 专业基础知识培训。导游角色的特殊性要求导游员必须掌握多方面的知识,如旅游学概论、旅游心理学、旅游地理、导游业务、汉语言文学知识、中国历史、中外风俗、美学基础、中国艺术史、宗教、建筑、考古、中国的诗词歌赋欣赏及法律基础和旅游法规等,博学而多识。培训内容的确定可结合旅行社的性质、经营范围、导游类别作重点选择。

(3) 导游技能培训。导游技能培训主要是对智力技能如讲解、应急、语言、才艺等进行培训。导游员智力技能的高低,一方面取决于他的知识结构,另一方面取决于他的实践经验。此项培训可以选择直观教学或实践培训等方法。此外,还要注重导游员观察力、记忆力、应变能力、自控能力和推销能力等的培训。

3. 导游员培训的方式

导游员培训的方式是指在导游员培训中所采用的方式、方法。一般情况下,导游员的培训方法有课堂讲授、直观教学、专题研讨和实践培训四种。

(1) 课堂讲授。课堂讲授是把导游员集中在课堂,由主讲人进行系统讲授。此方法适用于思想道德教育、法律法规学习、导游基础知识传授和理论学习。

(2) 直观教学。直观教学是通过声像资料和现场示范等方式进行教学。主讲人根据声像资料提供的背景或在导游现场一面进行导游讲解,一面讲述导游要领。这种方法的优点是形象生动,易于理解和接受,有利于提高导游员的导游水平。

(3) 专题研讨。专题研讨是给受训导游员提供一些导游中的实际案例,让他们进行分析、讨论。这种方法实用性强,有利于提高导游员的实际工作能力。

(4) 实践培训。实践培训是在有丰富经验的导游员的指导下,受训导游员进行导游上岗实践,以掌握导游操作程序和服务技能,积累实践经验。



典型案例 1-7

一问三不知的导游员

小王是某旅行社新招聘的导游员,他已经将所在城市游览点的导游词背得滚瓜烂熟,对自己的工作充满信心。

一天,他带领旅游者去游览岳王庙。在正殿,小王讲解道:“这天花板上绘的是松鹤图,共有 372 只仙鹤,在苍松翠柏之间飞翔,寓意岳飞精忠报国精神万古长青。”一位旅游者听了

后,就问小王:“为什么是 372 只仙鹤,而不是 371 只或是 373 只? 这有什么讲究吗?”小王倒是很爽快,回答说:“这个我不清楚,应该没什么讲究吧!”

来到碑廊区,小王指着墙上“尽忠报国”四个字,说这是明代书法家洪珠所写。团中一位年轻人不解地问小王:“为什么前面正殿墙上写的是‘精忠报国’,而这儿却写成‘尽忠报国’呢?”小王考虑了一会儿,支支吾吾道:“这两个字没什么区别,反正它们都是赞扬岳飞的。”那个旅游者还想说些什么,小王却喊道:“走了,走了,我们去看看岳飞墓。”

到了墓区,小王指着墓道旁的石翁讲解:“这三对石人代表了岳飞生前的仪卫。”旅游者没有听懂,要求小王解释一下“仪卫”是什么,小王犯难地说:“仪卫吗,就是为岳飞守坟的。”旅游者反问道:“放几个石人在这儿守坟有什么用呢?”小王说:“这个,我不知道。”

分析:

导游员能带路,能讲解,远远不够。导游员应是旅游者的老师、朋友、楷模。所谓老师就要能做到韩愈《师说》中所说的“传道、授业、解惑”。导游工作是一项与人打交道的工作,中国人、外国人,老年人、年轻人,男人、女人,各种各样的人会提出各种各样的问题,若一问三不知,就不能称为合格的导游员。有人说:“导游,导游,上知天文,下知地理,无所不晓。”又有人说:“在导游员的‘字典’里,是找不到‘不’这个字的。”可见,人们对导游员的知识水平要求很高。当然,导游员不可能做到行行通,成为一个全能人物。但多看书,向他人学习,不懂就问,使自己具备相当广的知识面,却是导游工作对导游员的一项特殊要求。

(二) 导游员的考核

导游员的考核是指对导游员政治思想素质、业务素质和身体素质进行的全面考查和审核。由于导游服务工作强调实践性,所以考核不是一般考试能完成的。导游员考核的另一个特点是长期性,它也不是一次能完成的。由于旅游业是知识密集型行业,所以要经常对导游员进行考核以适应旅游业日新月异的变化。

一般来讲,考核包括三个方面:笔试、口试和实践工作能力。导游员的考核包括新进导游员的录用考核、专职导游员的考核和兼职导游员的考核。

1. 新进导游员的录用考核

《导游人员管理条例》明确规定,全国实行统一的导游员资格考试制度,经考试合格者,方可取得导游资格证。

(1) 全面考核。全面考核是根据旅行社招聘导游员的条件,对求职者进行职业适应性的考查。它一般分四个层次进行:第一个层次是报名时的初试,考核求职者的文化程度、身体素质、口语表达能力和其他基本情况,淘汰明显不符合招聘条件的人员;第二个层次是笔试,主要测试求职者的文化水平及外语水平、思维能力和文字表达能力等;第三个层次是面试,即通过与求职者面对面交谈,观察求职者的面部表情、动作姿态、谈话态度、思维广度、反应速度,以及个性需要、择业动机等心理素质和各种能力;第四个层次是体检和政审,了解求职者有无不适合从事旅游服务工作的疾病或阅历背景。

(2) 择优录用。择优录用就是把上述四个层次考核和测验的结果归纳起来,对求职者进行综合评估,然后进行严格挑选,确定录用名单。国外对导游员的选拔一般都通过考试进行,尤其是旅游业发达的西方国家特别注重导游资格考试,而且录取条件相当苛刻。起点定得高,可以提高导游队伍的整体素质,从而保证导游服务的质量。

2. 专职导游员的考核

专职导游员的考核分为考试和年审两种形式。考核的目的是全面了解和掌握每个导游员的德、能、勤、绩状况,并建立导游员档案,作为导游员培训、奖惩和晋级的主要依据。

国家旅游局组织设立了全国导游员等级考核评定委员会,负责全国导游员等级考核评定工作的组织实施。各地旅游行政部门组织设立了导游员等级考核评定办公室,在全国导游员等级考核评定委员会的授权和指导下开展相应的工作。旅行社为加强对导游员的考核,也可按照不同等级导游员的职业标准,对导游员的语言、业务知识、专业知识和对时事政策的了解进行综合考试或分科考试,以了解和掌握每个导游员的专业水平,作为安排其培训的依据。

导游员的考核方式主要是年审。年审主要按照省、自治区、直辖市旅游行政主管部门的规定和要求进行。考核的内容包括全年工作量、业务能力、旅游者投诉、表扬与反馈情况、学习与进修情况等,以此对导游员进行综合评价。

3. 兼职导游员的考核

兼职导游员虽不属于旅行社正式工作人员,但旅行社会临时聘用他们接待旅游者,其导游服务质量如何,对旅行社的声誉也会产生影响。因此,旅行社也应对兼职导游员加以认真管理,对其工作情况进行考核。

旅行社在同兼职导游员签订劳动合同时,应对其所在单位的证明、导游资格证书、思想品质、身体状况、有无民事行为能力、有无犯罪记录等情况进行审核、登记,以确定是否与其签订劳动合同。此外,为便于考核,旅行社应建立兼职导游员业务档案,收录其导游天数统计、旅游者评价、表扬或投诉信函、事故记录等,同时对兼职导游员也要进行年审,以确定是否需要对他们进行培训或延期聘用。

(三) 导游员的管理

由于导游员的导游服务质量关系到旅行社乃至我国旅游业的声誉,旅游行政主管部门和旅行社必须加强对导游员的管理。

1. 导游员管理的内容

(1) 加强培训与考核,提高导游员素质。导游员素质的高低是决定导游服务质量高低的关键因素。因此,旅游行政主管部门和旅行社应不遗余力地提高导游员的素质。不仅要导游员开展岗前培训,更重要的是要对他们进行继续教育,即“无止境”的培训、再培训,教育、再教育。同时,还要规范强化对他们的定期考核,将培训与考核作为加强导游员管理的重要内容。

(2) 实行合同管理,强化导游员的责任感。劳动合同是劳动者与用人单位确立劳动关系,明确双方权利和义务的一种契约。劳动合同一经签订,就具有法律效力。旅行社对导游员实行合同管理,根据劳动合同的规定对导游员承担的义务进行检查、监督,这是促使导游员依法为旅游者提供优质导游服务的保证,是提高导游服务质量的重要措施,同时也可促使导游员增强责任感,自觉地为旅游者提供优质服务。

(3) 强化对导游员的监督、检查机制。由于导游员通常是独立工作,大部分时间是在办公室以外的地方,因而旅行社采取措施强化对导游员的检查和监督是必要的,这不仅有利于加强对导游员的管理,还有助于促进导游员工作自觉性的提高。除国家旅游行政主管部门制定的“海外旅游意见表”和由导游员填写的“陪同日志”外,旅行社还可采用其他管理措施,如发放旅游团领队评价表、现场监督检查、定期到有关接待单位听取意见或不定期地走访客

户和了解客户对导游员的评价意见。

(4) 落实导游员等级评定制度。按照国家旅游行政主管部门制定的导游员等级考核标准,即初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员的标准,认真做好导游员的等级评定与晋升。导游员等级考核标准及等级评定,对促进导游员努力提高自己的业务水平和导游服务质量具有重要的意义。

2. 导游员管理的办法

国家旅游局对导游员主要实施年度审核制度和计分管理制度。

(1) 年度审核制度。国家对导游员实行年度审核制度,导游员必须参加年审。年审以考评为主,考评的内容包括当年从事导游业务情况、扣分情况、接受行政处罚情况、旅游者反映情况等。考评等级为通过年审、暂缓通过年审和不予通过年审三种。

(2) 计分管理制度。导游证为 IC 卡形式,可借助读卡机查阅卡中储存的导游基本情况和违规计分情况等内容。国家对导游员实行计分管理,实施年度 10 分制,并就有关扣分的具体情况做了规定。导游员 10 分分值被扣完后,由最后扣分的旅游行政执法单位暂时保留其导游证,并出具保留导游证证明,并于 10 日内通报导游员所在地旅游行政管理部门和登记注册单位。正在带团过程中的导游员,可持旅游执法单位出具的保留导游证证明完成团队剩余行程。

四、导游员的职责

各类导游员由于其工作性质、工作对象、工作范围和时空条件各不相同,职责重点也有所区别。但他们的基本职责是共同的,就是为旅游者提供良好的导游讲解和旅游服务。每位导游员各司其职、各负其责的共同目的都是圆满完成整个旅游团的接待任务。导游员的基本职责可概括为以下几点:

(1) 根据旅行社与旅游者签订的合同或约定,按照接待计划安排和组织旅游者参观、游览;

(2) 负责向旅游者导游、讲解,介绍中国(地方)文化和旅游资源;

(3) 配合和督促有关单位安排旅游者的交通、食宿等,保护旅游者的人身和财物安全;

(4) 耐心解答旅游者的询问,协助处理旅途中遇到的问题;

(5) 反映旅游者的意见和要求,协助安排旅游者会见、座谈等活动。

各类导游员的详细职责如表 1-2 所示。

表 1-2 各类导游员的主要职责

人员类型	主要职责
全程陪同导游员	(1) 贯彻合同约定的接待方针和接待规格,落实各地接待社的接待准备工作和各项服务工作; (2) 负责组团社与各地接待社之间的联络,掌握旅游活动的连贯性、一致性和多样性; (3) 协调旅游团在各地的旅游活动,听取旅游者的意见; (4) 协助领队和地方陪同导游员处理各项事务,共同做好接待工作

续表

人员类型	主要职责
地方陪同导游员	(1) 严格按照旅游接待计划,合理安排旅游团(旅游者)在当地的旅游活动; (2) 认真落实旅游团(旅游者)在当地的接送服务和行、游、住、食、购、娱等服务;与全陪、领队密切合作,按照旅游接待协议做好当地旅游接待工作; (3) 负责旅游团(旅游者)在当地参观游览中的导游讲解,解答旅游者的问题,积极介绍和传播中国(地方)文化和旅游资源; (4) 维护旅游者在当地旅游过程中的人身和财物安全,做好事故防范和安全提示工作; (5) 妥善处理旅游相关服务各方面的协作关系,以及旅游者在当地旅游过程中发生的各类问题
领队	(1) 担任“跨国全程陪同”,陪同旅游团队从出境到返回家乡的全部旅游活动过程; (2) 充当旅游团的代言人,维护旅游团的正当权益; (3) 做好中外双方组团社之间的联络工作,转达旅游者的意见和要求; (4) 处理旅游团内部的麻烦,维持全团活动的必要纪律; (5) 配合全程陪同导游员和地方陪同导游员的工作,保证旅游活动顺利进行



典型案例 1-8

导游失职,旅游者遭罪

2011年7月,来自桂林的6位旅游者由厦门某旅游服务中心接待参加厦门—武夷山—福州六日游,费用不低,结果却让人感到遗憾。一行人下午到达厦门,早已饥肠辘辘,但晚餐却淡而无味,令人难以下咽,大家只得晚上自己出去吃大排档。第二天到鼓浪屿游览,因为当天晚上要乘飞机去武夷山,所以一行人在17:30被带到餐厅吃饭。结果由于导游员没有事先通知餐厅,等了很久才上菜,等到菜刚上齐,导游员又催着赶飞机,只好匆匆吃一点儿解决。在武夷山,导游员是一个刚参加导游工作的年轻女孩,不熟悉情况,带队出游几乎不做任何讲解,漏掉了许多景点。武夷山每个峰都很高,爬上去很不容易,由于导游员对业务不熟,使旅游者跑了很多冤枉路。从武夷山到福州,本应乘旅游列车,但接待单位却把旅游者安排到了一节拥挤的普通车厢,旅游者们都苦不堪言。

分析:

旅游团的日程安排和食、住、行、游、购、娱的编配一定要合理。对于第一次走的路线,导游员一定要事先熟悉,时间安排一般要有富余,绝对不可以想当然。本案例中从吃饭的仓促到乘坐拥挤不堪的普通列车。客观地说,导游员置身其中,着急、上火、疲惫比旅游者有过之而无不及,着实令人同情,但对此除了责备其技不如人之外,是不是应该反思一下旅行社管理方面的问题呢?比如,路线设计有无问题,日程编排是否合适。“质量是企业的生命”这句话对旅行社来讲尤其具有现实意义,如果隔三岔五出一次类似事故,哪里还会有旅游者上门,旅行社也会经营不下去。

五、导游员的素质

导游既是一种服务,又是一门专业和艺术。一名合格的导游员首先应该具有服务的意识、服务的技能,同时也应具有导演的水平和演员的本领。具体来说,导游员的素质可归纳为以下几个方面:

(一) 良好的思想品德

1. 热爱祖国

热爱祖国是中国的合格导游员的首要条件。在国外旅游者的心目中,导游员是国家形象的代表,是“非官方大使”。旅游者正是透过导游员的思想品德和言行举止来观察、了解中国的。因此,导游员应把祖国的利益、社会主义事业摆在第一位,自觉地维护祖国的尊严、民族的尊严。

2. 优秀的道德品质

从接待旅游者的角度来说,旅行社和各接待单位实际上组成了一个大的接待集体,导游员则是这个集体中的一员。因此,导游员在工作中应从这个大集体的利益出发,从旅游业的发展出发,依靠集体的力量和支持,关心集体的生存和发展。导游员要发扬全心全意为人民服务的精神,并把这一精神与“宾客至上”的旅游服务宗旨紧密结合起来,热情地为国内外旅游者服务。

3. 热爱本职工作、尽职尽责

导游工作是一项传播文化、促进友谊的服务性工作,因而也是一项很有意义的工作。导游员在为八方来客提供旅游服务时,不但可以结识众多的朋友,而且能增长见识、开阔视野、丰富知识,导游员应该为此感到自豪。因此,导游员应树立远大理想,将个人的抱负与事业的成功紧密结合起来,立足本职工作,热爱本职工作,刻苦钻研业务,不断进取,全身心地投入到工作之中,热忱地为旅游者提供优质的导游服务。

4. 高尚的情操

高尚的情操是导游员的必备修养之一。导游员要不断学习,提高思想觉悟,努力使个人的功利追求与国家利益融合起来;要提高判断是非、识别善恶、分清荣辱的能力;培养自我控制的能力,自觉抵制形形色色的精神污染,始终保持高尚的情操。

5. 遵纪守法

遵纪守法是每个公民的义务,作为旅行社代表的导游员尤其应树立高度的法纪观念,自觉地遵守国家的法律、法令,遵守旅游行业的规章制度,严格执行导游服务质量标准,严守国家机密和商业秘密,维护国家和旅行社的利益。对于提供涉外导游服务的导游员,还应牢记“内外有别”的原则,在工作中多请示汇报,切忌自作主张,更不能做违法乱纪的事。



典型案例 1-9

导游员的道德素质

一位散客旅游者打算去某一旅游风景区旅游,因对该景区不熟悉,遂请该风景区所在市的一家小有名气的旅行社派一名全程导游员,该社立即为其派了一位导游小姐。一路上导

游小姐带领他参观游玩,兴致颇高,他对这位导游小姐的讲解艺术和热情服务较为满意。可是当他要离开该风景区时,听到旁边游人谈论起的某景点自己却没去过,结果该社信誉在此旅游者心里大打折扣。

分析:

(1) 随着旅游业的发展,各地都在不断完善各项旅游配套服务设施,硬件上去了,可软件却跟不上,以至于出现“拉客、宰客没商量”的怪现象。一些导游员开口闭口要小费、服务费,该带旅游者参观的景点都不去,还自作聪明,认为少去一两个景点旅游者也不知道。这种行为极大地损害了旅游工作人员的形象,更损害了其所在旅行社的信誉。

(2) 导游员必须具有待人真诚的品质,无论对旅游者还是对旅行社,都必须讲求信誉,做到言必信,行必果,一切事情必须光明正大,不得背着旅行社同旅游者、中间商或其他旅行社做私下交易,更不能欺骗旅游者,损害旅游者的利益。本案例中导游小姐少去景点的做法,是导游职业道德所不允许的,这样做既不公平又不明智,要知骗得了一时,而骗不了一世,结果只能让旅游者对导游员产生恶劣的印象。

(3) 职业道德教育不可忽视。旅行社要经常教育导游员树立强烈的爱国主义观念和法纪观念,培养和督促导游员在旅游接待过程中严格遵守旅游职业道德。职业道德教育应结合实际情况,采用多种方式,如旅行社的优良传统、发展目标、企业文化内涵和社规社纪的宣传,优秀职工的表彰奖励,重大责任事故及违纪、违法职工的处理,以及日常的思想政治工作等。

(二) 渊博的知识

随着时代的发展,现代旅游活动更加趋向于对文化、知识的追求,人们出游除了消遣,还想通过旅游来增长知识、扩大阅历,这就对导游员提出了更高的要求。实践证明,导游员的导游讲解和日常交谈,是旅游者特别是团体旅游者获取知识的主要来源。为了适应旅游者的这种需要,导游员的知识面要广,要有真才实学。这样,讲解时才能以渊博的知识做后盾,做到内容丰富、言之有物。

实践证明,丰富的知识是搞好导游工作的前提。导游员的知识面越广、信息量越多,就越有可能把导游工作做得有声有色、非同凡响,就会在更大程度上满足旅游者的要求,从而成为一名优秀的导游员。

导游知识包罗万象,以下是导游员必须掌握的一些内容。

1. 语言知识

语言是导游员最重要的基本功,是导游服务的工具。古人曰:“工欲善其事,必先利其器。”导游员若没有过硬的语言能力,根本谈不上优质服务。这就是说,导游员若没有扎实的语言功底,就不可能顺利地与人进行语言交流,也就不可能完成导游工作的任务。而过硬的语言能力和扎实的语言功底则以丰富的语言知识为基础。这里所说的语言知识包括外语知识和汉语知识(或少数民族语言知识)。

涉外导游员至少应掌握并熟练运用一门外语,最好掌握两三门外语。掌握一门外语,了解一种外国文化,有助于接受新思想、新观念,开阔眼界,在传播中外文化中作出贡献。

导游讲解是一项综合性的口语艺术,要求导游员具有很强的口语表达能力。不过,导游员的口语艺术应置于丰富的知识宝库之中,知识宝库是土壤,口语艺术是种子,二者结合就

能获得收成——良好的导游效果。

2. 史地文化知识

史地文化知识包括历史、地理、宗教、民族、风俗民情、风物特产、文学艺术、古迹园林等诸方面的知识。这些知识是导游讲解的素材,是导游服务的“原料”,是导游员的看家本领。导游员要努力学习,力争使自己上知天文、下晓地理,对本地及邻近省、市、地区的旅游景点、风土人情、历史典故、民间传说等了如指掌,对国内外的主要名胜也应有所了解,还要善于将本地的风景名胜与历史典故、文学名著、名人逸事等有机地联系在一起。总之,对史地文化知识综合理解并将其融会贯通、灵活运用,对导游员来说具有特别重要的意义,它是一名合格导游员的必备条件。

导游员还要不断地提高艺术鉴赏能力。艺术素养不仅能使导游员的人格更加完善,还可使导游讲解的层次大大提高,从而在中外文化交流中起到更为重要的作用。艺术素养也是一名优秀导游员的必备条件之一。

目前,我国导游员在这方面存在的主要问题是知识面较窄,只求一知半解,对其包含的科学内容不进行深入探究。有的导游员只满足于背诵导游词,在导游讲解时,单调生硬,激发不起旅游者的游兴。更有甚者,竟杜撰史实,张冠李戴,胡言乱语,欺骗旅游者,这不仅有违导游员的职业道德,还有损我国导游服务的声誉,不利于我国旅游业的发展。

3. 政策法规知识

政策法规知识也是导游员必备的知识。导游员在导游讲解、回答旅游者对有关问题的询问或同旅游者讨论有关问题时,必须以国家的方针政策和法规作指导,否则会让旅游者误解,甚至给国家造成损失。对旅游过程中出现的有关问题,导游员要以国家的政策与有关的法律和法规予以正确处理。导游员自身的言行更要符合国家政策法规的要求,做到遵纪守法。

4. 心理学和美学知识

导游员的工作对象主要是形形色色的旅游者,还有各旅游服务部门的工作人员。导游员做的是与人沟通的工作,而且往往是与之短暂相处,因而掌握必要的心理学知识具有特殊的重要性。导游员要随时了解旅游者的心理活动,有的放矢地做好导游讲解和旅途生活服务工作,有针对性地提供心理服务,从而使旅游者在心理上得到满足,在精神上获得享受。事实证明,向旅游者多提供心理服务远比功能服务重要。

旅游活动是一项综合性的审美活动。导游员的责任不仅是要向旅游者传播知识,还要传递美的信息,让他们获得美的享受。一名合格的导游员要懂得什么是美,并善于用生动形象的语言向不同审美情趣的旅游者介绍美,而且还要用美学知识指导自己的仪容、仪态,因为导游员代表着国家(地区),其本身就是旅游者的审美对象。

5. 经济和社会知识

由于旅游者来自不同国家的不同社会阶层,他们中的一些人往往对目的地的某些经济和社会问题比较关注,会询问有关经济和社会方面的问题。有的人还常常把本国本地的社会问题同出访目的地的社会问题进行比较。另外,在旅游过程中,旅游者随时可能见到或听到目的地的某些社会现象,这些也会引发他们对某些社会问题的思考,再要求导游员给以相应的解释。所以,导游员掌握相关的社会学知识,熟悉国家的社会、经济体制,了解当地风土

民情、婚丧嫁娶习俗、宗教信仰情况和禁忌习俗等就显得十分必要。

6. 旅行知识

导游员率领旅游者在目的地旅游,在提供导游服务的同时,还应随时随地帮助旅游者解决旅行中的种种问题。这时,导游员掌握必要的旅行知识,对旅游活动的顺利进行就显得十分重要。旅行知识包括交通知识、通信通知、货币保险知识、卫生防疫知识及旅游业知识等。

7. 国际知识

导游员还应掌握必要的国际知识,了解国际形势和各时期国际上的热点问题,以及中国的外交政策和对有关国际问题的态度;要熟悉客源国或出游接待国的概况,知道其历史、地理、文化、民族、风土民情、宗教信仰、礼俗禁忌等。了解和熟悉这些情况不仅有利于导游员有的放矢地提供导游服务,而且还能加强与旅游者的沟通。

导游员若熟悉两国文化的差异,就能及早向旅游者讲明来龙去脉,使他们意识到是在异国他乡旅游,不可能事事都与自己的家乡相同,从而使其产生领略异国、异乡风情的游兴,对许多不解之处,甚至一些令人不愉快之处也能理解、谅解并配合导游员。

(三) 独立工作能力和创新精神

对导游员来说,独立工作能力尤为重要。导游员接受任务后,要独立组织旅游者参观游览,要独立作出决定、处理问题。导游员的工作对象形形色色,出现的问题和性质各不相同,因此不允许导游员在工作时墨守成规;相反,必须根据不同的时空条件采取相应的措施,并予以合理处理。导游员的独立工作能力和协调应变能力主要表现在以下四个方面:

1. 独立执行政策和独立进行宣传讲解的能力

导游员必须具有高度的政策观念和法制观念,要以国家的有关政策和法律、法规指导自己的工作和言行;要严格执行旅行社的接待计划;要积极主动地宣传、讲解中国现行的方针政策,介绍中国人民的伟大创造和社会主义建设的伟大成就及各地区的建设和发展情况;回答旅游者的种种询问,帮助他们尽可能全面地认识中国。

2. 较强的组织协调能力和灵活的工作方法

导游员接受任务后要根据旅游合同安排旅游活动并严格执行旅游接待计划,带领全团人员游览好、生活好。这就要求导游员具有较强的组织、协调能力,要求导游员在安排旅游活动时有较强的针对性并留有余地,在组织各项活动时讲究方式方法并及时掌握变化着的客观情况,灵活地采取相应的有效措施。

3. 善于和各种人打交道的能力

导游员的工作对象甚为广泛,善于和各种人打交道是导游员最重要的素质之一。与层次不同、品质各异、性格相左的中外人士打交道,要求导游员必须掌握一定的公共关系学知识并能熟练运用,具有灵活性和理解能力及适应不断变化的氛围的能力,随机应变处理问题,搞好各方面的关系。导游员具有相当的公关能力,就会在待人接物时更自然、得体,能动性和自主性的水平必然会更高,有利于提高导游服务质量。

导游工作的性质特殊、涉及的人际关系比较复杂,要求导游员应是一个活泼型、外向型的人,是一个永远精力充沛、情绪饱满的人,是一个有爱心、与人打交道热情、待人诚恳、富于幽默感的人,是一个有能力解决问题、可让人信赖依靠的人。性格内向、腼腆的导游员,应主

动在实践中不断磨炼自己,培养处理人际关系的能力。

4. 独立分析、解决问题、处理事故的能力

沉着分析、果断决定、正确处理意外事故是导游员最重要的能力之一。旅游活动中的意外事故在所难免,能否妥善地处理事故是对导游员的一种严峻考验。临危不惧、头脑清醒、遇事不乱、处理果断、办事利索、积极主动、随机应变是导游员处理意外事故时应具备的能力。

(四) 较高的服务技能

服务技能可分为操作技能和智力技能两类。导游服务需要的主要是智力技能,即导游员同领队协作共事,与旅游者成为伙伴,使旅游活动愉快的带团技能;根据旅游接待计划和实情,巧妙、合理地安排参观游览活动的技能;选择最佳的游览点、线,组织活动,当好导演的技能;触景生情,随机应变,进行生动精彩的导游讲解的技能;灵活回答旅游者的问询,帮助他们了解旅游目的地的宣传技能;沉着、果断地处理意外事故的应急技能;合情、合理、合法地处理各种问题和旅游者投诉的技能等。

一名优秀的导游员既要有指挥家的水平,也要有演员的本领。作为一名高明的指挥,一上台就要能把整个乐队带动起来并能调动全场听众的情绪。导游员要有能力随时调动旅游者的积极性,使他们顺着自己的导游思路去分析、判断、欣赏、认识,从而获得旅游的乐趣和美好的享受。作为演员,导游员要熟练地运用丰富的知识、幽默的语言、抑扬顿挫的语调、引人入胜的讲解及有节奏的导游活动来征服旅游者,使他们沉浸在欣赏美的愉悦之中。

语言、知识、服务技能构成了导游服务三要素,缺一不可。只有三者完美结合才称得上是高质量的导游服务。导游员若缺乏必要的知识,势必“巧媳妇难为无米之炊”。但语言表达能力的强弱、导游方法的差异、服务技能的高低,会使同样的题材产生不同的甚至截然相反的导游效果:有的平淡无奇、令人昏昏欲睡,使旅游活动失去光彩;有的则有声有色、非同凡响,让旅游者获得最大限度的美的享受。技能高超的导游员对相同的题材能从不同角度讲解,使其达到不同的意境,满足不同层次和不同审美情趣的旅游者的审美要求;而技能低劣者的导游讲解或语言干涩,或“百病一方”,有的甚至只能当哑巴导游,不仅自己难堪,旅游者也不满。

导游员的服务技能与他的工作能力和掌握的知识有很大的关系,需要在实践中培养和发展。一个人的能力是在掌握知识和技能的过程中形成和发展的,而发展了的能力又可促使他更快、更好地掌握知识和技能,并使其融会贯通,运用起来得心应手。因此,导游员要在掌握丰富知识的基础上,努力学习导游方法、技巧,并不断总结、提炼,形成适合自己特长的导游方法、技巧及独有的导游风格。



典型案例 1-10

导游员在讲解,旅游者却在聊天

小徐是一位刚参加工作不久的导游员,这次他带领的是来自本地区的旅游团。与前几次带团一样,上车后,小徐就认真地讲解了起来。他讲这个城市的历史、地理、政治、经济,他讲这个城市的一些独特的风俗习惯。然而,旅游者对他认真的讲解似乎并无多大兴趣,不但没有报以掌声,坐在车子最后两排的几个旅游者反而津津乐道于自己的话题,相互间谈得非

常起劲。虽然也有个别的旅游者回过头去朝那几位讲话的人看一眼以表暗示,但那几个旅游者好像压根儿没有意识到似的,依然我行我素。看着后面聊天的几个旅游者,再看看一些在认真听自己讲解的旅游者,小徐竭力保持自己的情绪不受后面几位聊天者的影响。但是,他不知道怎样做才能阻止那几位旅游者聊天。

分析:

在一个旅游团中,导游员不能期望所有的旅游者都依照你的愿望去行事,都像小学生似的专心致志地听自己讲解。作为导游员,当发觉旅游团中有旅游者不爱听自己的讲解时,首先应该反省自己:是自己讲解的内容旅游者听不懂吗?是自己的讲解缺乏吸引力吗?如果自己讲解的语言、内容在趣味性、技巧上都无懈可击,而仍有个别旅游者在其中干扰,则应该拿出良好的对策,而不该视而不见。因为如果放任这种干扰蔓延,将会影响整个旅游团的旅游气氛。那么该用什么办法呢?导游员不能当着全团旅游者的面用指责性的语气说:“请后面的几位先生别再讲话,以免影响其他旅游者的听讲。”类似的命令性的口吻或其他强制性措施不但无助于问题的解决,反而会令那些旅游者觉得导游员让他们在其他旅游者面前失了自尊心而对导游员表示不满甚至愤怒。导游员只能用友好的、委婉的、商量的语气,加大嗓门跟那几位讲:“对不起,刚才可能我讲话的声音太小,所以使得后面的旅游者不能听清楚。接下来,我把声音讲大一些,请问后面的旅游者能听到吗?”导游员也可以边微笑边说:“对不起,可能刚才我的讲解有些旅游者不感兴趣,这样吧,接下来,我讲一些大家都感兴趣的内容。”停顿一下,再加大嗓门说:“哎,后面的几位旅游者希望我讲些什么内容呢?”这样的发话,一箭双雕,既没有损害旅游者的面子,又可以阻止他们的干扰。

(五) 竞争意识和进取精神

21 世纪是知识经济的时代,其主要特征是以智力资源为主要依托,把知识作为第一生产要素。所以,21 世纪是知识竞争的时代。

导游服务是一种高智能的服务,它以导游员的智力资源为主要依托。因此,导游员只有不断充实,更新知识,不断进取,才能面对充满竞争的新世纪的挑战。在中国加入世界贸易组织后,中国旅游业对外更加开放,不仅外国旅游企业进入中国旅游市场,外国导游员也踏上了中国的土地。另外,随着改革的深入,面对国际国内旅游市场的激烈竞争,目前的导游管理体制也将发生变化。随着一年一度的导游人员资格考试的进行,导游员的队伍也在不断扩大。因此,导游员应有居安思危、优胜劣汰的思想准备。只有树立强烈的竞争意识,将压力变为动力,不断开拓进取,才能在新世纪的导游事业中立于不败之地。

(六) 身心健康

导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的工作,工作繁忙,量大面广,流动性强,体力消耗大,而且工作对象复杂,诱惑性大。因此,导游员必须是一个身心健康的人,否则很难胜任工作。身心健康包括身体健康、心理平衡、头脑冷静和思想健康四个方面。

1. 身体健康

健康的体魄是导游员成功完成导游任务的先决条件。导游员从事的工作要求他能走路、会爬山,能连续不断地工作;全程陪同导游员、地方陪同导游员和旅游团领队要陪同旅游团周游各地,变化着的气候和各地的水土、饮食对他们都是严峻的考验。因此,导游员应该了解自己的身体状况,夏天注意防暑降温,不要在经历了酷暑后喝冰镇饮料,使嗓子失音,影

响导游工作;冬天要注意防寒,避免感冒,因为没有旅游者愿意让一个感冒患者为自己导游,害怕导游员将感冒传染给自己,也害怕导游效果不好。

2. 心理平衡

导游员的精神要愉快、饱满,在旅游者面前应始终显示出良好的精神状态,进入“导游”角色要快。面对旅游者,导游员应笑口常开,绝不能把丝毫不悦的情绪带到导游工作中去。心理平衡主要应做到以下几点:

(1) 善于调整自己的心理状态。导游员在生活中也会遇到这样那样的问题,如果不能将自己的心态调整好,以一种低迷的精神状态带团,必然会使旅游者的游览兴致受到影响。导游员的情绪直接影响着旅游产品的质量。因此,导游员一定要学会进行自我心理调整,不要把生活中的不良情绪带入工作中。导游员应以饱满的热情为旅游者提供服务,确保旅游者所购买的旅游产品的质量。

(2) 克服付出与收入不成正比所带来的不平衡心理。导游员带团的过程是艰辛的,每带一个团队,都需要导游员以付出极大的感情、精力、体力和情绪作为代价,而带团是目前大多数导游员的主要收入来源。导游员在付出很多、没有得到预期的经济回报时,往往会产生心理上的失落感,一些情绪化的导游员更是如此,因而导致带团的质量下降。培养奉献精神,降低对物质收获的过高追求,在带团的时候把确保团队质量、提供优质的服务作为主要工作目标,是解决此类问题、克服心理不平衡的重要办法。

(3) 克服受指责后的抗拒心理。作为一名职业导游员,主动去指责旅游者的事情一般不会发生。然而,一部分旅游者受到某些媒体错误引导的影响,从一开始就对导游员持有怀疑甚至是敌视的态度,对导游员的工作横加指责,甚至无理取闹。一般导游员虽然不至于和旅游者针锋相对地争吵,但很容易产生抗拒心理,如不理睬旅游者,拒绝和旅游者沟通等,从而使矛盾激化。作为一名导游员,要善于调整自己的情绪,将“宾客至上”的原则作为自己的工作原则,放弃对旅游者的不满情绪和抗拒心理,始终如一地热情为旅游者服务。

3. 头脑冷静

在旅游过程中,导游员应始终保持清醒的头脑,处事沉着、冷静、有条不紊;处理各方面关系时要机智、灵活、友好协作;处理突发事件及旅游者的挑剔、投诉时要干脆利索,要合情、合理、合法。

4. 思想健康

导游员应具有高尚的情操和很强的自控能力,能够抵制形形色色的诱惑,清除种种腐朽思想的污染。

(七) 注意仪容、仪表

导游员作为旅行社的代表,要保持与其行业特点、企业形象相一致的仪容、仪表和仪态。

在旅游者面前,导游员的仪容要求其容貌修饰要得体,要与所在工作岗位、身份、年龄、性别相称,不能引起旅游者的反感。仪表要求导游员的服饰要整洁端庄,要与周围的环境、场所协调,不能过分华丽,与从事的工作不相宜。仪态要求导游员站有站姿,坐有坐相,举止端庄稳重,落落大方,不要给旅游者傲慢或轻浮之感。

仪容、仪表、仪态虽然表现的是导游员的外部特征,然而却是其内在素质的体现,它与导游员的思想修养、道德品质和文明程度密切相关。

实训拓展

一、引入

张莉是河南省某高职院校旅游专业的一名学生,她想成为一名中文导游员,今后从事导游服务工作。请你告诉她如何才能成为一名合格的中文导游员。

二、实训项目

实训项目		如何成为一名合格的中文导游员
实训目标		(1) 了解如何申报并通过全国导游人员资格考试; (2) 了解如何办理并领取导游证(IC卡)
实训要求		(1) 熟悉导游人员资格考试的报考程序、主要内容和考试时间; (2) 领取导游证后如何才能带团从事导游活动
实训材料		(1) 导游资格考试报名及培训宣传单; (2) 导游资格考试要求及面试流程
实训内容与步骤	实训准备	(1) 了解导游资格考试通过率情况; (2) 网络导游资格考试相关资料
	实训内容	(1) 导游资格考试报考程序; (2) 考试内容; (3) 考试时间; (4) 办理并领取导游证; (5) 与旅行社联系,利用课余时间从事导游活动
	实训考核	分小组讨论如何才能顺利通过导游资格考试

三、实训样例

如何成为一名合格的中文导游员

在河南,张莉想成为一名合格的中文导游员,必须要通过以下几个步骤:

首先,张莉要申报并通过全国导游人员资格考试。

一、报考程序

(一) 报名条件

(1) 热爱祖国,遵纪守法,遵守旅游职业道德,年满 18 周岁(以报名截止日期为准)的中华人民共和国公民。

(2) 具有高级中学、中等专业学校或以上学历(大学专科及以上在校生可凭院校学籍主管部门出具的证明及报考意见、学生证作为学历证明材料)。

(3) 具有适应导游需要的基础知识和语言表达能力。

(4) 品行良好,身体健康。

(二) 报名时间

2013 年河南省导游人员资格考试采用先网上报名、后现场确认相结合的方式:

(1) 网上报名(5 月 31 日—6 月 20 日):报名人员登录河南旅游资讯网(www.hnta.cn)进行网上报名,按项目和要求填写本人信息并确保真实准确。

(2) 现场确认(6 月 10 日—6 月 20 日):网上报名已成功的人员到××旅游局窗口办理资格审核手续,提交相关材料,现场拍摄电子照片,并由本人确认报名信息无误后缴纳考试费用。

(三) 报名要求

(1) 考生应在规定时间内进行网上报名和资格审查,逾期网站报名系统将关闭。报名结束后,不再接受任何理由的补报名和报名信息的修改。

(2) 考生参加审核须提交相关材料,并留存复印件,条件不符者不予参加考试。审核时报名人员须提供以下材料:2013 年河南省导游人员资格考试报名表或 2013 年河南省导游人员资格考试外语加试报名表,身份证原件和复印件,学历证书原件和复印件。

二、考试内容

(1) 笔试:中文类考生笔试科目为导游基础知识和导游综合知识。导游基础知识包括导游基础和河南旅游基础,满分 100 分;导游综合知识包括导游业务和旅游法规,满分 100 分。

外语类考生除参加中文类笔试科目考试外,并参加所报外语语种的外语科目笔试,满分 100 分。

加试外语类考生只需参加所报外语语种的外语科目笔试,满分 100 分。

(2) 现场导游考试:现场导游考试方法为室内模拟讲解。考试内容为模拟沿途讲解、模拟景点讲解、语言表达、导游规范、特殊问题处理及应变能力、礼节礼仪等,满分 100 分。考生从规定的讲解景点中抽取一个景点进行讲解。沿途讲解和景点讲解时间各为 5 分钟,考生根据时间要求自行组织讲解内容。讲解结束后,考官进行讲解景点相关知识和导游业务知识(包括导游规范服务能力和特殊问题处理及应变能力)提问。外语类考生须用所报语种应试。

模拟讲解景点共有 8 个,分别为:云台山、老君山、康百万庄园、黄河小浪底风景区、太昊陵、红旗渠、大相国寺、内乡县衙。

三、合格分数线划定办法

笔试后,根据报考类别,总成绩按降序排序后,分别按照实际参加笔试人数的 50%划定进入现场导游考试分数线。凡在分数线以上的考生在规定时间内到原笔试报名点办理现场导游考试报名和缴费手续后,参加现场导游考试。

现场导游考试完毕,成绩按降序排序,按照实际参加考试总人数的 50%划定分数线。凡在分数线以上的考生,视为考试合格。

四、时间安排

(一) 笔试

(1) 笔试准考证打印时间:2013 年 9 月 1 日至 9 月 13 日。

(2) 笔试时间:

9月14日上午9:00—11:00 导游基础知识

9月14日下午14:00—16:00 导游综合知识

9月14日下午16:30—18:00 外语

(3) 笔试成绩和合格分数线于9月21日公布,届时考生可登录报名网站查询(网上保存时间为30天)。

(二) 现场导游考试

(1) 笔试成绩合格考生须在9月22日至30日到原报名点办理现场导游考试报名和缴费。

(2) 现场导游考试准考证打印时间为10月25日至11月3日。

(3) 现场导游考试从2013年11月4日开始,具体时间和地点以准考证为准。

(4) 现场导游考试成绩和合格分数线于11月16日公布,考生可登录报名网站查询。

(三) 发证

笔试和现场导游考试成绩均在合格分数线(含)以上的考生,认定为考试合格。考试合格人员经报国家旅游局审核批准后,20个工作日完成《导游员资格证书》的制作工作,具体发证时间和发放办法将在河南旅游资讯网上进行通知,请考生注意查看。未通过考试的考生,成绩将不再保留,也不予补考。

五、考试费用

根据河南省人民政府《关于公布取消停止征收和调整有关收费项目的通知》(豫政〔2008〕52号)和河南省发展和改革委员会、财政厅《关于导游人员资格考试及等级考核收费标准有关问题的批复》(豫发改收费〔2011〕987号)文件精神,笔试中文类考生考务费为110元/人,外语类考生考务费为140元/人,加试外语类考生考务费为28元/人;现场导游考试考务费为95元/人(省旅游局委托信阳市旅游局先行代收信阳市考生的报名费用,收费凭证待报名正式结束后由省旅游局统一出据)。

其次,办理并领取导游证(IC卡)。

张莉在领取导游人员资格证书后,持相关资料前往旅行社订立劳动合同或在导游服务公司登记,申请领取导游证,成为兼职导游人员。

最后,张莉在不违反学校规定和不影响正常学习的前提下,可利用课余时间接受旅行社委派外出带团,从事导游活动。

◎ 复习思考题

1. 什么是导游员?
2. 导游员如何分类?
3. 为何要对导游员进行培训?培训的主要内容有哪些?
4. 导游员的考核包括哪几个方面?
5. 导游员的基本职责包括哪些内容?
6. 导游员应具备哪些素质?

任务三 掌握导游服务常识

◎ 任务目标

1. 了解旅游者入出境相关知识；
2. 熟悉出国旅游常识；
3. 熟悉铁路客运知识与乘坐飞机常识；
4. 掌握导游员应具备的礼仪常识；
5. 掌握旅游者安全、保健与救护常识。

◎ 知识目标

1. 准确识别旅游者入出境的各种证件；
2. 顺利为旅游者办理入出境手续；
3. 运用铁路客运、水路客运、航空客运知识为旅游者服务；
4. 做个懂礼节、知礼仪的导游员；
5. 运用安全、保健与救护常识为旅游者服务。

► 任务引入

某市中国国际旅行社导游员小王接待的是一个东南亚系列团,按照计划,该团是晚上9点乘M公司的班机抵达广州。此前,小王已经顺利接待过这样的团。接团前一天,公司计调人员通知,计划有所改变,该团改乘H公司的班机,但是抵达时间不变,仍是晚上9点。接团当天,小王又跟计调再次确认,得到的答复仍然是旅游团抵达的时间还是晚上9点。晚上7点小王跟司机准备前往机场接团时,接到领队电话,该团已经于6点抵达,但无人迎接,因此他们只好自己乘出租车去了酒店。

等小王赶到酒店时,旅游者已经用过晚餐,回房间休息了,领队在大堂等候,一脸愠色,质问小王为什么不去迎接,并诉说旅游者因此而受到的委屈,要小王作出解释。小王在赶往酒店的途中,已经就此事询问了负责该团的计调人员,计调知道发生了事故,立即进行了核查,结果仍然十分肯定地告诉小王,对方组团社发来的计划,确实只是更改了航班,并没有更改抵达时间。这时,小王再三道歉,请求原谅,并解释自己的确是按计划执行的。领队没有表态,看得出来,他并不满意这个解释。这时候小王知道,再解释下去,会让领队难堪,于事无补。何况,出了事故,最无辜的是旅游者,要弄清事故的原因和责任,有事实存在,不用着急;目前最重要的是缓和气氛,不要因此影响了第二天的行程。于是地陪小王向领队提出:“不管出于何种原因,旅游者没有受到迎接,总是他们的损失,今天晚餐的费用由我支付。”按照计划,晚餐是旅游者自理的,领队是个识大体的人,见小王表示出诚意,也就缓和下来,在后面的行程中,小王和领队配合得还不错。后来,经过裁决,造成这次事故的责任方是发团社的计调人员。请问:

- ① 分析造成此次事故的原因是什么。
- ② 你认为小王处理此事故的方式正确吗?

任务分析

此次事故,主要是发团社没有及时通知更改航班后的到达时间,造成漏接。

小王在面对意外时,顾全大局,能屈能伸,应对得体。从小王对领队的道歉,得到启示:导游员的道歉,既要依据事实,又不能拘泥于事实。如果没有发生漏接事故,自然谈不上道歉。如果漏接事故的责任在导游员,那就必须道歉,并且承担责任。但是,如果导游员对“漏接”没有责任,或者没有直接责任,那要不要道歉呢?还是要道歉,因为这种道歉不仅要面对事实,更加要面向旅游者。小王对问题的认识是很实在的:不管造成漏接的原因是什么,毕竟导游员没有前去迎接旅游者,造成了旅游者的损失,处理不当,会影响之后的游程。因此,对于旅游者的道歉和补偿,既是抚平既往,更是铺垫将来。倘若在最需要缓和气氛继续朝前走的时候,当事双方为事情的起因和责任而争论不休,相持不下,那么无论事实如何,双方都在做蠢事。小王在“漏接”发生之后,选择了正确的应对方式,他对领队的道歉、解释及对旅游者的补救措施,始终站在替旅游者着想的角度,始终持有谦逊和诚恳的态度,着眼于缓和气氛、控制局面,张弛有度,从而赢得了主动。

• 必备知识

导游服务涉及食、住、游、行、购、娱等诸多方面,掌握必要的专业服务知识、服务流程和规范是导游工作顺利进行的保障。除此之外,导游员要出色地完成导游服务工作,还应该掌握一些必要的常识性知识,包括入出境知识、出国旅游常识、交通知识、礼仪常识、安全与保健常识等。

一、入出境知识

外国人、华侨、中国公民(包括港澳台同胞)自海外入境或返归,只需在指定的口岸向边防检查站交验有效证件,填写入境卡,经边防检查站查验核准加盖验讫章后方可入境。

(一) 入出境应持有的有效证件

有效证件是指各国或某些特别行政区政府为其公民颁发的出国(境)证件,其种类很多,不同类型的人员使用的有效证件名称也不相同。下面介绍几种同我国入出境旅游有关的有效证件。

1. 护照

护照是一国主管机关发给本国公民出国或在国外居留的证件,证明其国籍和身份。护照一般分外交护照、公务护照和普通护照三种。有的国家发给团体出国人员(旅游团、体育队、文艺团体)团体护照。

(1) 外交护照。外交护照的发放对象是政府高级官员、国会议员、外交和领事官员、负有特殊外交使命的人员、政府代表团成员等。持有外交护照者在外国享受外交礼遇(如豁免权)。

(2) 公务护照。公务护照的发放对象是政府官员,驻外使、领馆工作人员,以及因公派往国外执行文化、经济等任务的人员。

(3) 普通护照。普通护照的发放对象是出国的一般公民、国外侨民等。在中国,外交护照、公务护照由外事部门颁发,普通护照由公安部门颁发。中华人民共和国护照的有效期为

10 年。

2. 签证

签证是一国主管机关在本国或外国公民所持的护照或其他旅行证件上签注、盖印,表示准其入出本国国境或者过境的手续。华侨回国探亲、旅游无须办理签证。

签证分外交签证、礼遇签证、公务签证、普通签证等,还可分为入境签证、入出境签证、出入境签证和过境签证等。旅游签证属于普通签证,在中国为“L”字签证(发给来中国旅游、探亲或因其他私人事务入境的人员)。签证上规定有持证者在中国停留的起止日期。

9 人以上的旅游团可发给团体签证。团体签证一式三份,签发机关一份,来华旅游团两份,分别用于入境和出境。

签证的有效期限不等,获签证者必须在有效期内进入中国境内,超过期限则签证不再有效。希望进入中国境内的外国人须持有效护照(必要时提供有关证明,如来华旅游者申请签证,须出示中国旅游部门的接待证明)向中国的外交代表机关、领事机关或者外交部授权的其他驻外机关申请办理签证。但在特定情况下,如事由紧急,确实来不及在上述机关办理签证手续者,可向公安部授权的口岸签证机关申请办理签证。持联程客票搭乘国际航班直接过境,在中国停留不超过 24 小时、不出机场的外国人免办签证;要求临时离开机场的,须经边防检查机关批准。随着国际关系的改善和旅游事业的发展,许多国家间签订了互免签证协议。

3. 港澳居民来往内地通行证

港澳同胞来往于香港、澳门与内地之间的证件,由广东省公安厅签发,成人证有效期 10 年,儿童证有效期 3 年。

4. 台湾居民来往大陆通行证

台湾居民来往大陆通行证是台湾同胞来祖国大陆探亲、旅游的证件,经签注后,即可作为台湾同胞进出祖国大陆和在大陆旅行的身份证明。该证由我国公安部门或委托的机构签发,有效期 5 年。

(二) 出入境手续

办理出入境手续的部门一般设在口岸和旅客出入境地点,如机场、车站、码头等。出入口岸的外国人可持有效证件在指定的对外开放的口岸出入中国,华侨和台湾同胞可持有效证件在指定的口岸进出祖国大陆,香港同胞持证经深圳、澳门同胞持证经珠海通行。

1. 边防检查

边防检查主要是要求出入境者填写出入境登记卡片、交验护照、检查签证等。卡片的内容包括姓名、性别、出生年月、国籍、民族、婚否、护照种类和号码、签证种类和号码、有效期限、入境口岸、日期、逗留期限等。护照、签证查验完毕加盖验讫章。

2. 海关检查

海关检查一般询问有无需要申报的物品,或填写旅客携带物品出入境申报单。必要时海关有权开箱检查所携带物品。各国对出入境物品的管理有各自不同的具体规定。一般烟、酒等物品按限额放行。文物、武器、毒品、动植物等为违禁品,非经特许不得入出国境。根据《中华人民共和国海关法》和《中华人民共和国海关对进出境旅客行李物品监管办法》的规定,进出境旅客的行李物品必须通过设有海关的地点进境或出境,接受海关监管。

3. 入境卫生检疫

入境卫生检疫主要是交验黄皮书,即有关疾病的预防接种证书。为防止国际间某些传染病的流行,各国都有到本国旅行须进行某种预防接种的规定。有些国家有时免检,但对于发生疫情的地区检查特别严格,对未接种的旅客会采取隔离、强制接种等措施。根据疫情的分布,不同地区、不同时期对预防接种要求不同,办理接种手续前应作了解。各省、市、自治区卫生防疫站负责接种并发给黄皮书。

海外人士入境应根据国境检疫机关的要求如实填报健康申明卡。传染病患者隐瞒不报按逃避检疫论处。一经发现,禁止入境;已经入境者,让其提前出境。

4. 安全检查

安全检查主要是为了禁止携带武器、凶器、爆炸物等。检查方式包括搜身、过安全门、用磁性探测器近身检查、红外线透视等。现在,登机旅客普遍须接受安全检查,而且检查手续日趋严格。

(三) 不准出入境的人

1. 不准入境的外国人

- (1) 被中国政府驱逐出境、未满不准入境年限的;
- (2) 被认为入境后可能进行恐怖、暴力、颠覆活动的;
- (3) 被认为入境后可能进行走私、贩毒、卖淫活动的;
- (4) 患有精神病、麻风病、艾滋病、性病、开放性肺结核等传染病的;
- (5) 不能保障其在中国所需费用的;
- (6) 被认为入境后可能进行危害我国国家安全和利益的其他活动的。

2. 边防检查站有权阻止其入境的人

- (1) 未持有有效护照、证件或签证的;
- (2) 持伪造、涂改或他人护照、证件的;
- (3) 拒绝接受查验证件的;
- (4) 公安部或国家安全部通知不准入境的。

3. 不准出境的人

- (1) 刑事案件的被告人和公安机关或人民检察院或人民法院认定的犯罪嫌疑人;
- (2) 人民法院通知有未了结民事案件者;
- (3) 有其他违反中国法律行为尚未处理,经有关主管机关认定需要追究的。

4. 边防检查站有权阻止其出境的人

- (1) 持无效出境证件的;
- (2) 持伪造、涂改或他人护照、证件的;
- (3) 拒绝接受查验证件的。

二、出国旅游常识

(一) 出发前的准备

随团出国旅游出发前,务必带齐护照、身份证、机票、个人旅行用品,准时到达集合地点,

并在胸前佩戴好旅行团团章,以便领队识别。

出于环保考虑,境外酒店往往没有一次性用品,旅游者应自备毛巾、牙刷、牙膏、茶叶、拖鞋及个人常用必备药品等。准备衣物一定要注意旅游目的地的天气预报,旅行着装除特殊场合有要求外,应以轻便舒适为主。其他应带物品包括雨伞、相机等。

应事先将托运和手提行李分好,一般应使用带轮子的行李箱,以便随身携带。大件行李免费托运 20 公斤(超重需自付现金),手提行李不得超过两件,国外个别航空公司只限一件,规格以不超过 56 cm×36 cm(22 cm×12 cm×19 cm)为准,抵达目的地后,先取回托运行李,后过海关。

(二) 出境

出境允许携带货币:每人限带人民币现金不超过 20 000 元,或美元每人不超过 5 000 元。

1. 公民出境携带行李物品免税的数量和限值

(1) 食品、衣料、衣着和价值人民币 50 元以下的其他生活用品。

(2) 酒 2 瓶,烟 600 支。

(3) 治疗常备用药,总值不得超过人民币 200 元。单一品种限合理数量,麝香、蟾酥不准带出,对当归、枸杞、黄芪、肉桂、桂皮 5 种药材,如超出规定的免税量时,要征收出口税,人参、鹿茸限各 200 克。

(4) 手表、收音机、自行车、电风扇各 1 件。

(5) 电视机、收录机、照相机、电冰箱、洗衣机等各 1 件。

2. 限制出境物品

(1) 金银等贵金属及其制品。

(2) 外币及其他有价证券。

(3) 无线电收发报机和通信保密机。

(4) 贵重中药材及其成药。

(5) 一般文物。

(6) 海关限量管理的其他用品。

(三) 过关

旅游者集体出境过关,要听从领队指挥,不要私自行动。切记不要帮助陌生人带行李,以防被人利用。出境前防疫费用自付。请注意各国海关关于出入境的规定。各国出入境卡均可由领队协助填写。

(四) 入住旅馆

国外旅馆大都设备齐全,并且非常现代化。一般人员租住中等旅馆即可。旅馆一般分单间一室一床、一室两床和带厅的套间等。国外住宿旅馆须知:

(1) 住旅馆要先行登记并交验护照。确定房间后即可住下。一般不预付房费,离馆前结账付费。过夜到第二天上午 12 时以前按一天计算。延至下午则按两天计算。住宿费中一般包括早餐,午餐、晚餐则在餐厅付款,有的可记账统一结算。

(2) 国外旅馆一般不供应开水,只供应冷的饮用水。房间设有冰箱,备有酒水和各种饮料,饮用要登记付费。有的旅馆,酒水一拿出冰箱即自动记账。有的旅馆房间里装有自动售

各种饮料和食品的电钮,不要随便按动,否则即使没有食用,也自动记账,需要付款。如要喝热茶、咖啡,可向服务员索要,但要付饮料费和服务费。找服务员可在室内按电铃或打电话呼叫。

(3) 在室内使用电器应注意用电安全。旅馆内禁止使用电炉、煤油炉等做饭、烧水。

(4) 进入房间应随手关门。不要穿着背心、裤衩在走廊或旅馆公共场所游逛。

(5) 旅馆内一般不许洗大量衣物,而应填好单子交洗衣房付费洗衣。有的旅馆要求将要洗的衣服放在房间指定地点,服务员拿去洗。若洗少量小件衣物,可在卫生间晾干。

(6) 自己的住房要保持整洁。抽烟者注意不要烧坏家具、地毯。废纸、果皮等物不要丢入马桶,可放在茶几上由服务员收拾,或自行扔进垃圾桶。

(7) 旅馆的钥匙一般系有标志牌,每次离开房间,应带上钥匙,锁上房门将钥匙交服务台。

(8) 同行人员的住房最好安排在一起或同一层,如不可能,各人应记住自己的房号,记住领队或秘书、翻译的房号,以便联系。

(9) 休息、睡觉将门保险锁上,可挂上“不要打扰”的标志牌。有人敲门要问清楚再开门。如到别的房间找人则应先轻轻敲门,不可高声喊叫,待主人允许后才能进入。

(10) 旅馆大都设餐厅,开饭时间固定,过时不候。新到一家旅馆要问清开饭时间,以免旅途疲劳、贪睡而错过开饭时间。酒店用餐一般份饭较便宜,点菜较贵,点菜以两道为宜,面包随吃随上,吃剩的不要带走。国外的酒类饮料均较贵,需要时要问清价格。

(11) 一般旅馆卫生间用品都经过消毒,然后用纸条封上,使用时把纸条拉开即可。浴池、马桶用后应随手冲洗。卫生间内往往设有警铃,无事禁止按动。

(12) 旅馆客房内的用品可随意使用,但不要拿走,包括信封、信纸、圆珠笔及室内的其他用品。

(13) 不要把零星物品、钱币、笔记本等放在枕头下,以免第二天早晨忘记或被服务员打扫房间时误认为是不要的东西拿走。

(14) 很多旅馆、商店的玻璃门大而明亮,小心勿撞。

(15) 很多公共场所设有自动电梯,升降均由乘用人自己操纵。上电梯如果等人不可站在门口,不要用手挡住电梯门。电钮按一下即可。如电梯发生故障,可用紧急呼救钮或打电话呼救。

(五) 丢失护照的处理

护照是出国使用的重要身份证,应妥善保存使用。当护照丢失时,应抓紧时间补办证件。

旅游者确定护照丢失后,应到移民局或中国驻外国外交代表机关、领事馆报失。办理手续时,应提供准确的遗失报告。当领事馆认为此事属实时,会补发暂行证件给予通行。在补发证件的过程中,需要随时等候当局的通知。当拿到了移民局及领事馆签发的放行证明或补发的护照时,可以自行回国或随团旅游。



典型案例 1-11

被拦下的象牙

南京某旅行社曾组织一个旅游团到非洲旅游。由于中国文化历来十分崇尚象牙制品,因此旅游者对非洲的象牙制品大都有强烈的购买欲望。在购买前客人纷纷向领队询问是否能顺利带回国,领队也是新人,但非常负责,她先询问了当地导游,获知可以带出境,接着又通过国际电话向北京组团社询问,获知中国入境也不成问题,于是告诉客人可以放心购买。但没想到的是,团队在欧洲转机时却被拦了下来,因为许多欧洲国家为了保护大象,禁止象牙制品入出境,违者最高可被处两年以下监禁。结果,不仅客人所携带的象牙制品全部没收,还被罚款,领队自然成为大家埋怨、指责的对象。

分析:

领队是初次到非洲旅行,对有关各国出入境管理规定及相关国际法规的知识缺乏了解,所以犯下致命的错误。她只对非洲出境和中国入境的海关规定进行了解,忽略了过境地海关的规定,导致团队遭受巨大损失。

三、交通知识

(一) 铁路客运知识

火车是我国旅游的主要交通工具。它的特点是载客量大,车次准确,费用低廉,中途可以换乘、停留(在车票有效期内),具有一定的灵活性。此外,还有夜间行车的优越性。旅游者可以利用夜间行车的特点在夜间赶路,既可节省时间又可节省住宿费,还可在途中得到休息。

1. 铁路列车的种类

铁路列车可以分为国际旅客列车和国内旅客列车。按运行距离远近和运行速度的不同,可将我国旅客列车分为以下几种:高速铁路动车组(G字头)、城际动车组列车(C字头)、动车组列车(D字头)、直达特快旅客列车(Z字头)、特快旅客列车(T字头)、快速旅客列车(K字头)、跨局普通旅客快车(1001—2998)、管内普通旅客快车(4001—5998)、临时旅客列车(L字头)、临时旅游列车(Y字头)、普通旅客慢车(6001—7598)、通勤列车(7601—8998)。

2. 车票

车票是旅客乘车的凭证,同时也是旅客加入铁路意外伤害强制保险的凭证。旅客应当根据自己旅行的需要购买车票。车票分为两种,即客票(包括软座、硬座等)和附加票(包括加快票、卧铺票、空调票、补价票等)。火车票票面上含有多种信息,包括乘车区间、车次、开点、座位号、座位等级、票价、发售车站等信息。

(1) 儿童票。身高1.2~1.5米的儿童乘车时,应随同成人购买座别相同的半价客票、加快票及相应空调票,儿童票到站不得远于成人票的到站。不足1.2米的儿童可以免费乘车,超过1.5米的儿童应购买全价票。每一成人旅客可以免费携带身高不足1.2米的儿童一名,超过一名时,超过的人数应买儿童票。

(2) 加快票。旅客购买加快票,必须有软座或硬座客票。发售加快票的到站,必须是所乘快车或特别快车的停车站。发售需要中转换车的加快票的中转站,还必须是有同等级快车始发的车站。

(3) 卧铺票。旅客加买卧铺票,必须有软座或硬座客票,乘坐快车时还应有加快票;卧铺票必须和客票的到站、座号相同。但中转换车的旅客,卧铺票只发售到旅客换车站;买卧铺票的旅客在中途站开始乘车时,应在买票时向车站说明,如在列车开车 1 小时后卧铺仍无人使用,该铺就要另行出售;持卧铺票的旅客,提前乘坐其他列车到中途站时,应另行购买发站至中途站的车票。为了维护卧车的正常秩序,每个卧铺只能由持票本人使用。成人带一个儿童或两个儿童可共用一个卧铺。

(4) 半价票。中国人民解放军和中国人民武装警察部队中因伤致残的军人,凭“革命伤残军人证”“人民警察伤残抚恤证”享受半价的软坐、硬坐客票和附加票。

在普通高等院校、中小学和中等专业学校、技工学校就读,没有工资收入的学生、研究生,家庭居住地和学校不在同一城市时,凭附有加盖院校公章的减价优待证的学生证,每年可享受 4 次家庭居住地至院校之间的半价硬座票、加快票和空调票。新生凭录取通知书、毕业生凭学校书面证明可购买一次学生票。学生票限在寒假(12 月 1 日至 3 月 31 日)、暑假(6 月 1 日至 9 月 30 日)期间发售。

下列三种情况不能购买学生票:学生证未按时办理学校注册的;学生证优惠乘车区间更改但未加盖学校公章的;没有“学生火车票优惠卡”,或不能识别或与学生证记载不一致的。

(5) 站台票。进站接送旅客的人员应购买站台票,站台票当日使用,一次有效。随同成人进站、身高不足 1.2 米的小孩及特殊情况经车站同意进站的人员可不买站台票。未经车站同意无站台票进站的,加倍补收站台票款。

3. 改签和退票

(1) 改签。旅客不能按票面载明的日期、车次乘车时,在不延长客票有效期的前提下,可以办理一次提前或改晚乘车签证手续。办理改晚乘车签证手续时,最迟不超过开车后 2 小时,团体乘客必须在开车前 48 小时以前办理。

(2) 退票。自 2013 年 9 月 1 日起,铁路部门实施梯次退票方案,即票面乘车站开车前 48 小时以上的,退票时收取票价 5% 的退票费;开车前 24 小时以上,不足 48 小时的,退票时收取票价 10% 的退票费;开车前不足 24 小时的,退票时收取票价 20% 的退票费。最低按 2 元计收退票费。

在发站开车前,特殊情况的退票也可在开车后 2 小时内,团体旅客必须在开车 48 小时以前办理。网上购票且未换取纸质车票的,可以在开车前 2 小时登录网站办理退票手续。旅客开始旅行后不能退票,如因伤、病不能继续旅行时,经中途区间站及列车证实,可退还已收票价与已乘区间票价差额。已乘区间不足起码里程时,按起码里程计算,同行人员同样办理。退还带有“行”字戳记的车票时,应先办理行李变更手续。站台票售出不退。市郊票、定期票、定额票的退票办法由铁路运输企业自定。必要时,铁路运输企业可以临时调整退票办法。

4. 旅客携带品

每位旅客的免费携带品的重量和体积分别为:儿童(包括免费儿童)10 千克,外交人员

35 千克,其他旅客 20 千克。携带品的长度和体积要适于放在行李架上或座位下边,并且不妨碍其他旅客乘坐和通行。

凡是危险品(如雷管、炸药、鞭炮等易燃、易爆、自燃物品和杀伤性剧毒物品)、国家限制运输物品、妨碍公共卫生的物品、动物,以及损坏或污染车辆的物品都不准携带上车。

(二) 水路客运知识

我国的水路交通分为沿海航运和内河航运两大类。近年来,我国内河游轮发展迅速,为旅游者的水路旅游创造了较为方便的条件。航行在沿海和江湖上的客轮大小不等,船上的设备差异很大。大型客轮的舱室一般分为五等:一等舱(软卧,1~2 人)、二等舱(软卧,2~4 人)、三等舱(硬卧,4~8 人)、四等舱(硬卧,8~24 人)和五等舱(硬卧),还有散席(包括座席)。豪华客轮设有特等舱,带有软卧卧室、休息室、卫生间等。

1. 船票的有关事项

(1) 船票种类。船票分为普通船票和加快船票,又分成人票、儿童票(1.1~1.4 米的儿童)和残废军人优待票。

(2) 退票。退票必须在开船前办理,收退票费;30 人以上的团体票,须在开船 4 小时前办理;已办理托运的,先办理行李、包裹取消或变更托运手续后才能退票。

(3) 丢失船票。旅客在乘船前丢失船票,应另行购票。上船后旅客丢失船票,如能提供足够的证明,经确认后无须补票,则按有关规定处理。

2. 行李

乘坐沿海和长江客轮,持全价票的旅客可随身携带免费行李 30 千克,持半价票者和免票儿童可随身携带免费行李 15 千克;每件行李的体积不得超过 0.2 立方米,长度不超过 1.5 米,重量不超 30 千克。乘坐其他内河客轮,持全价票者和持半价票者免费携带的行李分别为 20 千克和 10 千克。

3. 禁止携带和托运的物品

下列物品禁止携带上船:法令限制运输的物品,有臭味、恶腥味的物品,能损坏、污染船舶和妨碍其他旅客的物品,如爆炸品、易燃品、自燃品、腐蚀性物品、有毒物品、杀伤性物品及放射性物质。

(三) 航空客运知识

1. 航班

我国民航的运输飞行主要有三种形式,即班期飞行、加班飞行和包机飞行。其中,班期飞行是按照班期时刻表和规定的航线,定机型、定日期、定时刻的飞行;加班飞行是根据临时需要在班期飞行以外增加的飞行;包机飞行是按照包机单位的要求,在现有航线上或以外进行的专用飞行。

根据不同的分类标准,航班可以分为以下几类:

(1) 定期航班和不定期航班。定期航班是指飞机定期自始发站起飞,按照规定的航线经过经停站至终点站,或直接到达终点站的飞行。不定期航班是指定期航班以外的任何航班。

(2) 国际航班和国内航班。在国际航线上飞行的航班称为国际航班,在国内航线上飞行的航班称为国内航班。

(3) 去程航班和回程航班。去程航班是指以基地站出发的运输飞行的航班;回程航班是指返回基地站的运输飞行的航班。

2. 班次

班次是指在单位时间内(通常以一个星期计算)飞行的航班数(包括去程航班与回程航班)。班次是根据往返量需求与运量来确定的。

3. 航班号

(1) 国内航班号。国内航班号是由航空公司和二字英文代码和 4 位阿拉伯数字组成的。第一个数字是执行该航班任务的航空公司的数字代码;第二个数字表示该航班终点站所属的管理局或航空公司所在地的数字代码;第三、四位数字是该航班的具体编号,第四位数字若为单数表示去程航班,双数则为回程航班。国内航空客运公司代码如下:

CA——中国国际航空股份有限公司
CZ——中国南方航空股份有限公司
MU——中国东方航空股份有限公司
HU——海南航空股份有限公司
ZH——深圳航空有限责任公司
FM——上海航空股份有限公司
MF——厦门航空有限公司
SC——山东航空股份有限公司
3U——四川航空股份有限公司

例如,CA1501 是中国国际航空股份有限公司自北京飞至上海的航班;MU5401 则为中国东方航空股份有限公司自上海飞往重庆的航班。

(2) 国际航班号。我国的国际航班号是由执行该航班任务的航空公司的英文字母代码和 3 位阿拉伯数字组成。其中第一位数字是航空公司的数字代码,后两位数字为航班序号。

例如,CA919 是指中国国际航空股份有限公司自北京飞往东京的航班;CZ325 是中国南方航空股份有限公司自广州飞往悉尼的航班。单数表示去程航班,双数则为回程航班。

4. 机票

(1) 购票。旅客购买机票须凭本人有效身份证件,机票只限票上所列姓名的旅客本人使用,不得转让和涂改,否则机票无效,票款不退。

(2) 有效期。正常票价的机票有效期为一年。

(3) 儿童票。两周岁以上未满 12 周岁的儿童按成人全价票的 50%购票,有的国际航线的儿童票是成人票价的 67%,单独占座位。未满两周岁的婴儿按成人全价票的 10%购票,不单独占座位;每一成人旅客只能有一个婴儿享受这种票价,超过的人数应购买儿童票。

(4) 座位再证实。旅客持有订妥座位的联程或回程票,如在该联程或回程地停留 72 小时以上,国内机票须在该联程、回程航班飞机离站前两天中午 12 时以前、国际机票须在 72

小时之前,办理机票再证实手续;否则,原订座位不予保留。

(5) 机票遗失。旅客在乘机前遗失机票,应以书面形式向航空公司或销售代理人申请挂失,并出示有效证件和提供足够的证明。挂失前若机票已被冒退,航空公司不承担责任。

(6) 退票。旅客要求退票,需要按不同时间段缴纳不等的退票费。

5. 乘机

(1) 乘机。旅客应在航空公司规定的时限内到达机场,凭机票和有效身份证件办理乘机手续。航班离站前 30 分钟停止办理乘机手续。

(2) 安全检查。旅客及所携带的行李物品在登机前必须接受安全检查。

(3) 误机。旅客误机,须在原航班起飞时间的次日中午 12 时前进行误机确认。误机旅客可以要求改乘后续航班,若要求改变承运人或退票须交付票价 50% 的误机费。

6. 行李

(1) 随身携带物品。旅客随身携带物品的体积不超过 20 cm×40 cm×55 cm,重量不超过 5 千克。

(2) 免费行李额。持成人票或儿童票的旅客,每人可免费托运行李:头等舱 40 千克;公务舱 30 千克;经济舱 20 千克。持婴儿票的旅客无免费行李额。乘坐中美、中加国际航线上的航班,旅客可免费托运两件行李,每件不超过 32 千克;按成人全价票 10% 付费的婴儿可免费托运一件行李及一辆全折叠式或轻便婴儿车或手推车。

(3) 不准作为行李运输的物品。旅客不得在托运的行李或随身携带的物品内夹带易燃、易爆、腐蚀、有毒、放射性物品,及可聚合物质、磁性物质、危险溶液和其他危险物品。旅客乘机不得携带和托运仿真手枪、微型发射器、各类攻击性武器、弹药军械、爆炸物品,以及管制刀具、利器和凶器。

(4) 禁止随身携带但可作为行李托运的物品。这些物品包括可能危害航空安全的菜刀、大剪刀、大水果刀、剃须刀等生活用刀具,手术刀、屠宰刀、雕刻刀等专业刀具,文艺单位表演用的刀、矛、剑、戟等,以及斧、凿、锤、锥、加重或有尖的手杖、铁头登山杖和其他可能用来危害航空安全的锐器、钝器。对于查获的刀具,一律由民航安检部门暂存;对故意隐匿携带刀具的人员,一律交由中国民航公安机关审查处理。

(5) 不准在托运行李内夹带的物品。旅客不得在托运行李内夹带重要文件、资料、外交信袋、证券、货币、汇票、贵重物品、易碎易腐物品,以及其他需要专人照管的物品。若行李遗失,航空公司只按一般托运行李承担赔偿责任。严禁乘机旅客利用机票为他人交运行李,严禁为不相识的人捎带物品。因违反上述(3)、(4)项规定造成误机的损失由旅客自行承担。

7. 其他

(1) 健康。患有重病的旅客购票,需持有医疗单位出具的适于乘机的证明,并事先经航空公司或其销售代理人同意,方可购票。

(2) 特殊旅客。无成人陪伴的儿童、残疾旅客、孕妇、盲人等特殊旅客,只有在符合航空公司规定的条件下,经航空公司预先同意并做出必要安排后方可购票乘机。

(3) 航班不正常服务。因航空公司的原因,造成航班延误或取消,航空公司免费向旅客提供食宿等服务;由于天气等不可抗拒的因素,在航班始发站造成延误或取消,航空公司可协助旅客安排食宿,费用由旅客自理。

(4) 机舱等级。F 为头等舱(first class);C 为公务舱(business class);Y 为普通舱(economy class);K 为经济舱(budget class)。



知识链接 1-2

乘机步骤

(1) 到达机场。要注意时间,因为航空公司规定航班起飞前 30 分钟停止办理乘机手续,所以最好在起飞前 90 分钟到达机场。

(2) 办理登机手续(即换登机牌),托运行李。明确自己的航班在哪个柜台办理,可按机场显示屏指示找到相应柜台,将机票、身份证件等交给机场值机人员。如果有大件行李,可办理托运,经济舱乘客携带 20 千克以内的行李是免费的。要注意搬运的行李不要夹带违禁物品。办完登机手续,值机人员会将机票的旅客联、登机牌、行李票、身份证退回。

(3) 过安检。到安检通道,通道口有安检柜台,将机票的旅客联、登机牌、身份证交给安检员,安检员审核没有问题会在登机牌上盖章;然后过安检门,随身携带的物品要从安检门旁边的 X 光安检机通过,旅客则要从安检门通过。安检没问题即进入候机厅。

(4) 候机。通过安检后,根据登机牌找到与登机口对应的候机厅。机场都会有显示屏显示每个候机厅的位置,若不清楚可以询问机场服务人员。到候机厅等候,听广播通知登机。

(5) 登机。听到登机广播后,在登机口会有服务人员查验登机牌,在登机口将登机牌交给服务人员,服务人员从登机牌上撕下机场留用部分,其他部分交回乘客,乘客持登机牌依次通过登机通道或摆渡巴士上飞机,在飞机舱入口会有机组人员迎候。

(6) 找机上位置。登机牌上标明座位位置,如 5D、11C,数字代表排号,每排的座位是按 A、B、C、D、E、F 排列的,飞机上的座位号标在放行李的舱壁(座位上方)。找到座位后坐下,扣上安全带,起飞前关掉手机。

(7) 机上饮食。在飞行时,航空公司有免费饮料派发,长航线在进餐时间会供应免费餐食,短航线则供应点心。

(8) 到达目的地。到达目的站时,旅客应在飞机停稳后,带齐随身物品走出飞机,如果有托运行李,记得取回行李(在去往出站口的通道上会指示行李领取处),核对无误后,出机场。

四、礼仪常识

旅游活动具有社会性,礼仪是社会文明的标志,也是人际交往中文明行为的规范。各国人们在日常交往中十分讲究礼节、礼貌,作为传播文化与友谊的使者,导游员必须掌握所带领旅游者的国家和民族的礼仪习俗,具有一定的交际知识,做到在交往中尊重旅游者,注重礼节礼貌,这样可使旅游者在整个旅游过程中感到宾至如归。

1. 接待礼节

(1) 问候与致意。人们在工作和日常交往中,遇到同事、朋友、宾客时,所应表示的第一个礼貌形式就是问候与致意。问候就是向对方说一些表示良好祝愿或欢迎的话,如“您好!”“早上好!”“下午好!”“晚上好!”“欢迎光临!”等。

问候时,距离不应太远,以正常说话声音使对方能听清为宜,眼睛应注视对方,不要嘴里叼着香烟或把手插在衣裤袋里。通常,年轻者应先向年长者问候,男性应先向女性问候,身份低者应先向身份高者问候。

(2) 介绍。在人际交往中,不相识的人若有相识的愿望,可自我介绍或由第三者介绍。自我介绍或介绍他人时态度要诚恳。自我介绍时要自信,切忌羞怯;要有自知之明,不要自吹自擂。介绍他人时要热情、客观,掌握分寸。介绍有先后之别,一般是将身份低、年轻者介绍给身份高者和年长者;将男士介绍给女士;将主人介绍给客人。介绍时一般双方要起立,长者、身份高者和女士可例外。

递名片是社交场合的一种重要的自我介绍方式。递名片者应用双手(至少用右手)递交名片,目视对方,微笑致意;接名片者也要用双手,以示尊重,接过名片应认真看一遍,不要马上装起,更不要在手中玩弄。与西方人交往时要注意,他们一般不随意交换名片。

2. 见面礼节

(1) 握手礼。握手礼源于中世纪的欧洲,现已成为全世界人际交往中最常见、最普遍的见面礼。见面行握手礼时,主人、身份高者、年长者和女士一般应先伸手,以免对方尴尬;朋友平辈间以先伸手为有礼;祝贺、谅解、宽慰对方时以主动伸手为有礼。无特殊原因不用左手握手;多人在一起时避免交叉握手;长时间握手表示亲热,双手握住对方的手以示尊敬,但一般是双方伸手握一下即可,尤其是异性之间。

(2) 鞠躬礼。鞠躬礼源自中国,现在作为日常见面礼节已不多见,但盛行于日本、韩国和朝鲜。行鞠躬礼时应立正,脱帽,微笑,目光正视,上身前倾 $15^{\circ}\sim 30^{\circ}$ (赔礼、请罪时例外)。平辈应还礼,长辈和上级欠身点头即算还礼。

(3) 合掌礼。合掌礼又称合十礼,佛教礼节盛行于印度和东南亚佛教国家,泰国尤盛。行礼时,双手合拢于胸前,微微低头,神情安详、严肃。对长者双手举得越高越有礼,但手指尖不得超过额头。接待外国旅游者时,对方行合掌礼,导游员应以同样形式还礼,但不主动向旅游者行合掌礼。

(4) 拥抱接吻礼。该礼节盛行于西方国家。在一般情况下,父母子女间亲脸、额头,平辈亲友间贴面颊,亲人、好友之间拥抱、亲脸、贴面颊。在公共场合,见面时拥抱亲吻以示亲热,但通常只是一种礼节。关系亲近的女士间亲脸,男士之间抱肩,男女之间贴脸颊;晚辈亲长辈额头,长辈亲晚辈的脸或额头;对高贵的女士,男士吻其手背以示尊敬。见面时还有其他一些礼节,如招手礼、拱手礼、脱帽礼、注目礼、点头礼、鼓掌礼等。

3. 称谓礼节

在交际场合,称谓很重要。通过它,反映了人与人之间的相互关系,显示出一个人的修养,在某种程度上也反映了社会风尚。称谓一般可分为以下几种:

(1) 职务称谓,即以其所担任的职务相称,如总经理。

- (2) 姓名称谓,即在“先生”“女士”“同志”之前冠以姓。
- (3) 一般称谓,即泛称某人为“先生”“女士”“太太”等。
- (4) 职业称谓,如“司机先生”“秘书小姐”等。
- (5) 代词称谓,如“您”“他”等。
- (6) 亲昵称谓,即亲属、好友间的称呼。例如,“心肝儿”“宝贝儿”“乖”等。

此外,对有荣誉爵位的人,要称他们的爵位,或称“阁下”。对地位高的人,可称他们为“阁下”,如“部长阁下”或“部长先生阁下”。对王室成员,要尊称其为“女王陛下”“陛下”“亲王殿下”“公主殿下”或“殿下”。对标志不明的女士,年长者称“夫人”“太太”,年轻者则称“小姐”,如有错误,她们一般会提出纠正。

导游员应重视称谓并正确运用,若能在短时间内记住旅游者的姓名,了解他们的身份,并能在日常交往中正确地称呼他们,一定会产生很好的效果。

4. 交谈时的礼节和语言

准确优美的语言,诚恳、彬彬有礼的态度,潇洒的风度是人际交往活动成功的保证。因此,与人聚谈时,必须讲究语言艺术,力求表达得体,善于运用礼貌语言并注意表情、目光、手势等体态语言的适当配合。经常与旅游者交往的导游员更应该懂得社交聚谈时的礼节礼貌,善于言辞。

(1) 交谈时的态度。导游员在与旅游者交谈或在社交场合与人聚谈时,态度要庄重、真诚,不能傲慢,傲慢会伤害对方的自尊心;不能唯唯诺诺、卑躬屈膝,否则会让对方看不起。

(2) 交谈时的表情。导游员与人接触,同旅游者一起交谈时,神情要自信、大方、自然,不能唯唯诺诺,不要惊慌失措,不要心不在焉,不要时时看表,避免打哈欠、伸懒腰及其他不雅观的小动作。

(3) 交谈时的目光。与人聚谈,要坦诚地注视对方的眼睛,忌讳左顾右盼、躲躲闪闪,不要惶惑不安,切忌居高临下。

(4) 交谈时的体态。与人交谈,注意体态的适当配合,要避免手舞足蹈,不要用手指指人,双手不能交叉胸前或背在背后,不要手插裤袋,更不要攥紧拳头,不要疯笑,切忌对人动手动脚。

(5) 聚谈艺术。为了使社交聚谈成功,必须掌握谈话的艺术并熟练运用,而高超的谈话艺术绝非一日之功,必须勤奋学习,勇于实践并做有心人,长期总结、积累。导游员与旅游者聊天、讨论问题,或在社交场合与人聚谈时,讲话要有内容,要有中心,要简洁明了;语言表达要得体,要掌握分寸;谦虚要适当,赞语不宜过分,不乱用俚语。总之,要努力使用高雅、文明的语言。

导游员在与旅游者交谈时,要注意以下几个方面:

(1) 善于选择话题。社交聚谈,话题不能太专,曲高则和寡,因而要选择在场的大多数人感兴趣、可让大家都能发表自己看法的内容,忌讳令人扫兴、不愉快的话题。

(2) 善于随机应变。当话不投机时要灵活地转移话题,必要时要向对方致以歉意;如果别人不想说话或不打算多说话,就不要与之攀谈,更不要纠缠,而是寒暄几句后就应客气地分开。谈话时的灵活性还表现在对不同对象讲不同的话、持不同的态度,如对上级、长者讲话时要恭敬、严肃;与女士讲话时要谦让、谨慎,不过多地开玩笑等。

(3) 不涉及隐私。互相尊重是社交聚谈时必须遵循的原则,因而交谈时忌讳谈及他人隐私,不触及他人痛处,不道破他人秘密,不议论第三者;不勉强他人回答不愿回答的问题;不要显露出自己曾施恩于某人(此人在场时更要注意);但不要忘记自己曾得到过他人的恩惠,若此人在场时要作适当表示。

(4) 适当沉默。“雄辩如银,沉默是金”。面对强词夺理者、无理取闹者、故意挑剔者、恶语伤人者,沉默往往是最好的反击;对不熟悉的话题,保持沉默为佳,抢先说外行话会被人轻视。不过,沉默不可滥用,沉默要与言谈和谐一致、相辅相成,才能获得预期的效果。

(5) 认真倾听。听别人讲话,一要耐心,即约束自己,集中思想听,不要左顾右盼、胡思乱想;二要会心,即主动反馈,作出心领神会的反应;三要虚心,即尊重对方意见,平等交谈,不要随意打断对方谈话,如要插话,应客气地提出并表示歉意。



典型案例 1-12

交谈时的礼节和语言

某次,北京旅游者一行15人前往西藏观浴佛节。前三天的活动热闹非凡,客人的身体状况也好。第四天团队乘中巴转往日喀则。路上有两位客人略显疲惫,不时需要吸氧。领队请司机师傅开慢点,并尽量多停车,减少震动。

当车过羊卓雍措时,湛蓝的天空下,朵朵白云从高山背后升起,山前是辽阔的草原。这时领队请全陪询问司机,能否再停一下车。(因前半小时刚停过两次)此时司机有些不高兴了,高着嗓门说:“你们是不是今晚不想赶到日喀则了!”导游、领队都不作声,全陪赶紧凑到司机跟前,低声说:“师傅,你就再满足他们一次吧,后面尽量不要要求停车了。我来过西藏四次,这么美的景色我也见得不多。谢谢您了。”说话间车停了下来,全陪先安排好两位不适应高原条件的客人下车坐在车边休息,然后,让师傅吸支烟,休息一下。师傅见全陪真诚,走到两位客人和全陪的面前说:“全陪,你也去照相吧,我来照顾他们,看他们脸色,我知道没问题的。”全陪跑去帮客人照相,同时催促客人尽快上车,必须节约时间,尽量配合师傅工作。地陪是位藏族小伙,汉语虽差点,但非常配合,他看到哪位客人动作快了些,就跑过去让他们慢下来,以免缺氧。

分析:

一次完美的旅程实际上是由很多人分工协作完成的。特别是全陪、领队和地陪的合作,是旅游线路顺畅的关键。为此,导游应该重视交谈艺术,充分利用自己的语言优势为旅游者服务,努力创造出良好的带团氛围。

5. 赴宴时的礼节

宴请是一种常见的社交活动,形式较多,主要有宴会、冷餐会、酒会、茶会等。宴会是一种比较正式的宴请活动,一般规模小,多在晚间举行,往往有负责人出席。正式宴会多用请柬邀请,对服装有严格要求,排座次。冷餐会是比较自由的宴请形式,一般不设座,食品集中放在厅中央或两侧桌上,由客人自取。冷餐会可招待较多的客人,客人到场或退场较自由。酒会又称鸡尾酒会,是一种自由的社交活动,备有多种饮料和少量小食品,一般在下午或晚上举行,不设座,时间短,客人到场或退场自由。茶会或称“下午茶”,一般在下午四点钟举

行,以茶水、点心、水果招待客人,客人入场或退场较自由。

参加宴请活动要讲究礼节,注重礼仪。

(1) 入席时按主人的安排就座,若旁边有长者或女宾,应先帮助他(她)就座,然后自己坐下。

(2) 主人祝酒、致辞时不要吃东西,也不取食物,应停止交谈,注意倾听。

(3) 用餐时坐姿要端正,肘部不要放在桌沿;餐巾应放在膝上而不能挂在胸前,餐巾可以用来擦嘴,但不能用来擦汗和鼻涕;口中有食物时不应谈话。

(4) 席间不抽烟,除非女主人请大家抽烟;作为翻译赴宴,不得边翻译边吸烟。

(5) 不要拒绝送来的菜,实在不爱吃的菜尝一两口后可将其留在盘中;若自己取菜,待侍者走到左边时方可取菜,最好各样菜都取一点,让主人高兴。家宴时,食物一般自取;主人送上的菜,即使不喜欢,也不要坚决拒绝。冷餐会上,自取的食物不宜过多,吃完后可再取。

(6) 席间碰翻酒水、打碎餐具、掉落餐具时,不要手忙脚乱,也不要自己处理,而应让侍者收拾、调换餐具,但要对邻座道声“对不起”。

(7) 以翻译身份赴宴要注意:不得喧宾夺主,不要自己向客人祝酒,不随意为客人夹菜;嘴里不要放过火、过多、带刺的食物,要时刻准备翻译。吃有骨、刺的食物,不可将骨、刺吐在桌上,而应用餐具或手取出放在碟里。

6. 异性交往中的礼节及注意事项

(1) “女士优先”原则。西方世界,尤其在社交场合,处处显示着“女士优先”原则,男性导游员在与外国旅游者交往时应尊重这一习惯,注意必要的礼节。

过道上相遇,男士为女士让道;在人行道上行走,男士应走在外侧,男女同行,男士一般应落后女士半步。男士为女士开门,然后站立一旁,让女士先进(出)门;上车、上楼梯,女先男后;下车、下楼梯,男先女后,以便必要时男士帮女士一把。进餐厅、戏院,男士前导并为女士找好座位;在餐厅,让女士坐在最好的位置并帮其入座,让其先点菜。女士掉了东西,男士应帮助捡起来。抽烟时,若有女士在场,应征得女士的同意。

(2) 在异性交往中,男士应显出“绅士”风度。在女士面前,男士要充满自信,彬彬有礼,相处坦然。与女士交谈,男士应注意不过分亲昵,也不过分冷淡;不过分殷勤,也不过分拘谨;不轻浮,但也不可太严肃;不与女士开过多的玩笑,不说挑逗性的话,不与其无休止地攀谈,不谈及她们的隐私。

(3) 赞美女士要诚恳,送礼物要适当。男士赞美女士时态度要诚恳,溢美之词要适当,过多的高级形容词有时反而会让女士产生被讽刺的感觉。不要过多地赞赏女士的外表美,称赞她们的内在美可能会取得意想不到的效果。注意不要在一位女士面前赞美另一位女士。送女士礼物,最好能了解她的爱好和需要,若能投其所好,效果最佳。不要随便送女性用物品和香水等化妆品,不要随意送红玫瑰给女士。

(4) 对待异性纠缠的态度。坦然、大方、正气凛然、进退有度,言行有分寸,不单独去异性房间,不单独与异性相处,可避免很多麻烦。对异性的挑逗及非礼要求,要委婉但明确地表示拒绝并设法找借口避开,必要时应采取果断措施。

五、安全与保健常识

(一) 旅游安全注意事项

(1) 搭乘飞机时,应注意飞行安全,系好安全带,不带危险或易燃品,不在飞机升降期间使用手提移动电话等相关电子用品。贵重物品应放置酒店保险箱,如随身携带,应注意保管,切勿离手。

(2) 出入酒店房间应随手关门,勿将衣物披在灯上或在床上抽烟,听到火警铃响,应由紧急出口迅速离开,切勿搭乘电梯。

(3) 搭乘快艇、漂流木筏、参加水上活动时,应按规定穿着救生衣,并遵照工作人员的指导。

(4) 在海边戏水时,切勿超越安全警戒线,不熟悉水性者,切勿独自下水。

(5) 行程中或自由活动时若有刺激性活动项目,身体状况不佳者切勿参加。患有心脏病、哮喘病、高血压者切忌从事水上、高空活动。

(6) 搭车时不要任意更换座位,头、手勿伸出窗外,上下车时请注意来车方向以免发生危险。

(7) 搭乘缆车时,应依序上下,听从工作人员指挥。

(8) 行走雪地、陡峭山路时应小心谨慎。

(9) 团体旅行时不可擅自离队,单独离队应征得全陪导游员同意,并随身携带当地所住宿酒店的地址、电话,以免发生意外。

(10) 抵达景区游览前,牢记导游员交代的集中地点、时间、所乘游览巴士车号。万一脱团,应于集中地点等候导游返回寻找。

(11) 外出旅行,应注意身体健康,切勿吃生食、生海鲜、已剥皮的水果,不要光顾路边无牌照摊档、暴饮暴食,要多喝开水、多吃蔬菜水果,少抽烟,少喝酒。

(12) 夜间或自由活动时间自行外出时,应告知全陪导游员或团友,应特别注意安全。

(13) 切勿在公共场所露财,购物时也勿当众清点钞票。

(14) 每次退房前,应检查所携带的行李物品,特别留意证件和贵重财物。

(二) 旅游保健注意事项

1. 学会节省体力

(1) 在青山绿水间旅游要学会走路。掌握“走路经”者玩得轻松、愉快又安全;反之则劳累、紧张,甚至受伤。

(2) 要走不要跳。三步并作两步走或蹦蹦跳跳会加重膝踝负担,容易劳累或受伤。行走时要匀不要急。匀速行走最省体力,并且有利于保持良好心态;急一阵歇一阵的走路方式最容易使人疲累。

(3) 快去慢返。上午出游的路可走得稍快,傍晚返程则要慢些走,以免疲劳的关节、肌腱受伤。

(4) 走阶不走坡。上下山时尽量走石阶,少走山面斜坡。这样较符合力学和生理要求,安全又省力。

(5) 走硬不走软。在水泥、沥青、石板等硬地上行走比在草地、河滩、湿地等软地面行走更省劲和安全。

(6) 避滑就涩。宁可绕点路从较涩的雪地、草坡走,也不走滑而危险的冰面、沙石坡,以求安全。

此外,还要注意以下三点:一是要穿软底平跟鞋,如旅游鞋、登山鞋,切勿穿高跟鞋、松糕鞋;二是用腰包携物最省力,其次是双肩式背包;三是多开口问路,避免走冤枉路,切勿乱闯。

2. 预防水土不服

人在水土不服的表现当中,尤以腹泻最为常见。水土不服引起腹泻的常见原因是饮食出现一些问题:饮食受到病毒如轮状病毒,细菌如大肠杆菌(最常见)、志贺氏杆菌、沙门氏菌、金黄色葡萄球菌,寄生虫如梨形鞭毛虫等的污染;饮食不洁;饮食不节制;饮食时,忽热忽冷;饮食的营养不均衡。

腹泻会使人体流失许多水分及电解质,因而可能引起虚脱乏力、抽搐、发烧等常见的并发症,故不可掉以轻心。

预防的措施有:平时争取每天饮用优酪乳(含嗜酸菌),来增强消化系统的免疫力;不吃任何生冷及未完全煮熟的食物,且最好于其中再添加些食用醋、胡椒粉、辣椒(粉)、蒜头;口渴时,尽量只喝密封瓶装的“纯”水,或事先将水煮沸 3~5 分钟,且最好于所饮用的液体中再添加些食用醋;饭前便后充分洗净双手,且须将食物及饮食用具于享用前清洗干净;尽量不要在路边摊点购用食物;所购用的食物,须避免阳光长久的暴晒,且应尽早享用,以防病菌的滋生而使食物腐败变质;选购食物时,以“合季节、天然、新鲜、清洁”为原则;勿太劳累,保持充足的睡眠,使生理机能保持正常且拥有良好的免疫力;饮食上须有所节制,勿忽热忽冷及营养不均衡,以维持消化系统正常的生理功能。

3. 预防腰肌劳损

腰肌劳损主要是指腰骶部肌肉、筋膜、韧带等软组织的慢性损伤。此病属积累性损伤,是慢性腰痛中最为常见的一种。其主要表现为腰骶的一侧或两侧酸痛不舒,时轻时重,反复发作,休息后减轻,劳累或天气变化时疼痛加重。此病不但在日常生活和劳动、工作中发生,亦可发生于旅游及长途旅行中。因此,旅游时也要预防。其预防措施主要包括以下几点:

(1) 保持良好的坐姿。连续十几个小时甚至数十个小时乘坐车、船时,除应经常活动下肢和腰部外,还应注意要有良好舒适的坐姿,不可长时间地使膝关节处于屈曲位或上身斜扭向一侧,要不断地变换体位,否则腰部肌肉等组织就会处于紧张或牵拉状态。

(2) 取物、负重、行走的姿势要正确。要正确弯腰取物、负重、登山下山、上下楼梯、徒步长途行走等,就要注意养成和保持能够持久的、不易引起疲劳的良好姿势。如正确的走路姿势是挺胸、身体稍向前倾、上肢平衡摆动;登山和上楼梯时的正确姿势是身躯前倾,重力主要集中于前方的下肢,并主要用足的前部着地;下山和下楼梯时的正确姿势是身躯后倾,为了避免下滑,须使整个足底着地;跳跃时着地的正确姿势是身体作卷曲状,足的前部分着地,头向上望,而不能用脚跟部着地,躯干不能后伸。

(3) 不能露宿潮湿之地。旅游时应避免风寒湿邪侵袭,因风寒湿邪会降低机体对于疼

痛的耐受力,会使肌肉痉挛,亦会使小血管收缩,从而影响肌肉的代谢和营养。肌肉长时间缺乏营养会产生纤维变性,而造成劳损性慢性腹痛。

(4) 防止和处理好急性腰扭伤。旅游中易发生急性腰扭伤,而有相当一部分腰肌劳损是由于急性腰扭伤处理不当造成的。急性腰扭伤后,若未作及时治疗或治疗不彻底,或因多次反复损伤,腰部的某些肌肉、筋膜、韧带撕裂未得到较好的修复或愈合,局部出血、渗液未充分吸收,就会产生纤维变性或瘢痕组织,压迫刺激神经而形成慢性腰痛。此外,正在修复中的组织,需要有相对应的休息。而脊柱的不断活动,也会干扰组织的修复过程,延缓其痊愈时间,使症状延续变为慢性劳损。因此,对于急性腰部扭伤,应给予必要的休息时间,这也是预防慢性腰肌劳损的重要措施之一。

4. 预防暴晒

日光浴爱好者在晒太阳前要做好充分准备,晒完后,多数人不晓得如何处理,这可能会给皮肤带来伤害。通常在接受阳光照射前,应该先涂抹防晒油,抵挡紫外线对皮肤的侵袭;晒后也应该注意皮肤的处理。

(1) 洗净盐分。在海边游泳晒太阳后,皮肤会感到灼热疼痛,不过不管多痛,都应用清水将皮肤清洗干净,因为海水的盐分会吸收皮肤的水分,使肌肤变得粗糙,所以要保持嫩滑的皮肤,一定要彻底洗净身上的盐分。清洗时,用冷水的效果最好,避免用热水。

(2) 涂抹护肤膏。如果只是轻微晒伤,可使用较滋润的晚霜或护肤膏涂在痛处;如果是严重晒伤起水泡,最好是找医生治理,免得皮肤遭受其他感染。

(3) 避免化妆。晒伤后,女性不要因为爱美而化妆,因为这时的皮肤已发炎,再涂上化妆品后,会使它再受刺激,加重病情,康复的速度反而减缓。

(4) 让死皮自然脱落。如果皮肤表层开始脱落,不要用手将皮肤撕落,应让死皮自然脱落。因为皮肤脱落表示新的皮肤已开始生长,如果新皮肤还没有完全长成,便用手将死皮扯落,反而会使未长成的娇嫩皮肤过早暴露在空气和阳光下,这会使新皮肤形成黑斑。



知识链接 1-3

乘飞机的安全保健知识

1. 乘飞机饮食三忌

为了避免在乘飞机时出现头晕、胸闷、恶心、胃肠胀气甚至呕吐等症状,在乘机前饮食应注意三忌。一忌大荤及高蛋白食物。这些食物在肠胃里停留的时间长,消化困难,加上人在空中消化液减少,胃功能变弱,极易产生胃肠痉挛、阵性绞痛等症。二忌进食大量的产气食物,如啤酒、汽水、黄豆、萝卜等,它们易在体内产生气体。由于飞机飞行高度越高,气压越低,容易使人体内胀气而产生胸闷、腹胀、呼吸不畅等。三忌进食过饱或空腹上机,防止胃、心负担过重或低血糖反应。

2. 缓解飞机升降时的耳痛

一些旅客会在飞机着陆时感到双耳受气压挤压,听力暂时降低,有的会有耳痛的现象。这是因为在人体的中耳腔和鼻腔有条相通的管道,人们称其为耳咽管。在正常情况下,耳咽管有空气进入,使耳腔内的压力和隔着耳膜的外耳及外界的压力保持平衡。当飞机迅速升

降时,中耳内的压力和外界的空气压力骤然改变,内耳组织无法迅速作出反应,耳咽管内的气压和外耳的气压不同,造成一时的阻塞,听力失敏的现象就会发生。通常过一会儿,耳塞现象就会逐渐消失。有一些方法可以帮助人们及早解决这种不适,如吞口水、打呵欠、嚼糖果等动作,有助于局部的肌肉运动,使耳咽管内的压力可以及早调整。不过,患有耳疾或鼻炎的人可能就会有些不便,譬如慢性中耳炎、鼻窦炎、过敏性鼻炎、重伤风的患者。气压造成的痛楚是可以消除的;乘坐飞机引起的失聪现象是暂时的,应该不会永久的失去听觉;戴上耳套只能减少声音的声量,并不能改变气压,所以无助于气压挤迫的痛楚;飞回地面后仍有持续性的耳塞或失聪现象的,应该及时就医,接受治疗。

(三) 旅游保健与救护的常用方法

1. 旅途中小腿抽筋的防治

小腿抽筋在医学上被称为腓痉挛,是因为腿肚的腓肠肌痉挛而引起腿部抽筋,并伴有剧痛,令人暂时不能动弹。若发生在游泳时,这是很危险的。旅行时,由于走的路比平时多(尤其是登山旅行),腓肠肌过度疲劳,小腿抽筋也很常见。

治疗小腿抽筋的方法较多且简单易行,都是以放松局部肌肉来达到缓解疼痛的目的。

(1) 旋转法。起身而坐,伸直抽筋的腿,用手握住前脚掌,向外侧旋转踝关节,只要动作连贯有力,通常能立即缓解剧痛。

(2) 扳脚法。取坐姿,一手用力压迫痉挛的腿肚肌肉,一手抓住脚趾向后扳脚。使足部背曲,再上下活动一下脚,抽筋就能得到缓解。

(3) 按压法。在膝关节内侧有硬而突起的肌肉主根,腓肠肌头神经根便附着在里面。用大拇指强力按压此处,异常兴奋的神经就会镇静下来,从而达到停止抽筋、消除疼痛的目的。

(4) 按摩法。用双手交替顺静脉的走向,由下至上轮流按摩腿肚肌肉。也可以把小腿肌肉放在手掌中轻轻滚动摇晃,或从侧面轻拍肌肉。以此使腿肚肌肉放松,并恢复正常的血液循环。

如果上述方法未能完全解除症状,可改用热毛巾、热水袋敷于腿肚处,热敷法能有效促进肌肉的血液循环,缓解痉挛。若是在游泳时发生抽筋,可将大腿尽量向前伸合,脚跟向前蹬,用手使劲往身体方向扳脚拇趾,反复多次,直至症状消失。但在每次扳脚之前,都要深吸一口气再潜入水中。

小腿抽筋的预防是比较简单的,在活动前、活动后、睡前,按摩腿肚肌肉即可。常常抽筋的人可在游泳前将捣烂的生姜渣汁涂在腿上,充分按摩,便能收到很好的预防效果。

2. 旅游性腿脚肿的处理办法

春天是旅游观光的大好时节,不管是乘坐什么交通工具,长时间坐、站或是行走,腿脚都会肿胀。医学上把这种由旅游引起而查无其他原因的腿脚肿,称为“旅游性腿脚肿”。在旅游途中腿脚的位置较低,加上地球的引力作用,下肢静脉的血液回流不畅,血液长时间在静脉中淤积,使腿脚血管的压力增加,于是毛细血管扩张,血液中的水分透过血管壁渗透到血管外的皮下,皮下水分积聚过多,便出现腿脚肿胀等症状。另外,人体长时间保持直立状态,还可使身体大量分泌醛固酮,这种激素能调解水分和盐分的代谢,使肾脏排出水盐的作用减弱,造成大量水分、盐分在身体里滞留,使腿脚的水肿现象加重。

为了防止旅游性腿脚肿,须注意以下几点:

(1) 要妥善安排旅游的时间和路线,松紧适宜,游完一个景点后要休息一会,注意劳逸结合。

(2) 途中要注意体位的变化,站立和行走一段时间后,要坐一会或平躺一会,并把两腿跷起来。长时间坐车、船时,要把两腿抬高,便于腿脚的静脉血液回流。外出旅游需要长时间逛街或登山时,最好打上松紧合适的绑腿,或用宽布带在小腿上缠几圈,用别针固定住。

(3) 每天游玩结束后,用热水泡脚,使脚部的血管扩张,便于血液回流。

(4) 万一发生了旅游性腿脚肿,要平卧休息 1~2 天,抬高腿脚,使其高于心脏的位置,便于血液回流。若腿脚肿仍无减轻,就要到医院治疗。

3. 旅游晕船速解法

返乡或游轮之旅,晕船是最令人难堪的。晕船是由于脑部在环境中收到错误的信息所致。为了使身体平衡,人们的感觉器官不断地收集外界的信息,并送到内耳,内耳会组织这些信息,进而输送至大脑。晕船症状一旦出现,就不容易制止,尤其当感觉恶心时。下列方法可以帮助处理各种症状,而且可能提早结束症状,甚至还能防止症状的发生。

船艇上的引擎烟味、冰桶里的死鱼腥味或从船舱内传来的沙丁鱼三明治味,皆可能使人作呕。因此,乘船者应尽量避开这些味道。

此外,疲劳会增加晕船的机会。因此,旅游者在出发前,必须获得充足的睡眠。在旅途中小睡片刻,也有帮助。倘若大脑已被船摇晃得不知所措,应避免再折磨它。在晃动的船上阅读,印刷字体也会随之跳动不定,这可能使人感到晕眩,故应尽量避免阅读,若是非读不可,应尽可能固定和书本的距离。



典型案例 1-13

处理乘客晕车

导游员小张带领一个老年团去江西庐山景区游玩。庐山海拔 1 400 米,上山有两条路可走,分南山路和北山路,可谓山路十八弯,据司机讲上山的路上有 100 多道弯。早上小张跟团友说:“今天早上我们就要坐车上山了,你们当中有没有晕车的,请随身带好晕车药,早餐不要吃得太多哦。”用完早餐后,大家出发了。一路上大家欣赏着风景,有说有笑。当汽车走了一半时,突然有位旅游者说:“张导,我感觉要吐,能不能停车让我休息下?”长期带团上庐山的小张知道,这位旅游者晕车了。小张和司机商量,让师傅开慢点,并上前问:“你今天早上有用早餐吗?”“没有,我怕路上晕车。”“怕晕车不能不吃东西,而是少吃点,你早上有没有吃晕车药?这个药要半小时前吃才能见效。”小张随即给旅游者换了个靠窗户的座位,打开车窗通风,并且将随身带来的晕车药给旅游者服下。为了怕车上更多的旅游者晕车,小张马上在车上和大家做起了游戏,自己表演了一个节目后,让大家都来表演。一路上大家又说又笑,不知不觉到达了山顶,连平时爱晕车的旅游者也没有半点想吐的感觉。

分析:

旅游者在乘机、车、船旅途中,难免会出现呕吐、恶心等不适的感觉,导游员应掌握相关的预防方法,及时采取处理措施,缓解旅游者的症状,带领旅游者顺利完成旅游计划。

4. 旅行身心疲劳的消除

快步走路是消除疲劳的有效方法。通过快步走路方式来消除疲劳时须注意持续 15~20 分钟,这样才能平衡全身肌肉,帮助大脑运动,进而达到消除疲劳的目的。

旅途操对于消除疲劳颇有效果,做法如下:

(1) 颈部伸展。坐姿,双手抱头,两肘夹内颊,稍用力下压使颈部前屈,然后颈部用力,尽量后仰,做 8 次,每次静止 1~2 秒。

(2) 肩部伸展。坐姿,十指交叉上举,掌心朝上,然后由慢到快用力后振 10 次。

(3) 胸背伸展。坐姿,两臂屈肘前平举含胸低头,然后两臂向后侧平行伸展,抬头挺胸,做 10 次。

(4) 体侧伸展。坐姿,一手叉腰,另一手臂伸直上举,上体稍侧屈,手臂用力向侧上方伸展 5 次,然后换另侧做,每次静止 1~2 秒。

5. 毒蛇咬伤后的急救

被蛇咬伤后,首先要判断蛇是否有毒。毒蛇与无毒蛇最根本的区别是毒蛇的牙痕为单排,无毒蛇的牙痕为双排。毒蛇咬伤的应急处理如下:

(1) 患者应保持镇静。患者切勿惊慌、奔跑,以免加速毒液吸收和扩散。患者应在安静的状态下被迅速护送至医院。

(2) 绑扎伤肢。立即用止血带或橡胶带,随身所带绳、带等在肢体被咬伤的上方扎紧,结扎紧度以阻断淋巴和静脉回流为准;结扎时应留一个较长的活结头,便于解开,每 15~30 分钟放松 1~2 分钟,避免肢体缺血坏死。急救处理结束后,可以解除,一般不要超过 2 小时。

(3) 扩创排毒。绑扎止血带后,可用手指直接在咬伤处挤出毒液,在紧急情况时可用口吸吮(口应无破损或龋齿,以免吸吮者中毒),边吸边吐,再以清水、盐水或酒漱口。首先吸毒至少 0.5~1 小时,重症或肿胀未消退前,作十字形切开后吸引,以后可将患肢浸在 2% 冷盐水中,自上而下用手指不断挤压 20~30 分钟。

(4) 口服或外敷蛇药。蛇药一般为中草药制成的药,可供口服和外敷,亦有针剂。其中,蛇药、蛇伤解毒片及注射液、蛇药酒等,对多种毒蛇的咬伤有显著的解毒作用。这些药物在旅行前应选购备用。

6. 毒蛇的预防

预防毒蛇的方法有:打草惊蛇,把蛇赶走,在山林地带宿营时,睡前和起床后,应检查有无蛇潜入;不要随便在草丛和蛇可能栖息的场所坐卧,禁止用手伸入鼠洞和树洞内。

进入山区、树林、草丛地带应穿好鞋袜,扎紧裤腿。遇见毒蛇,应远道绕过,若被蛇追逐时,应向上坡跑,或忽左忽右的转弯跑,切勿直跑或直向下坡跑。

实训拓展

一、引入

旅行社是导游员工作之家,了解旅行社各项业务流程,是每个导游员的必修课。

二、实训项目

实训项目		调查旅行社的工作流程
实训目标		(1) 了解旅行社的工作流程; (2) 熟悉各类导游员的岗位职责
实训要求		(1) 了解旅行社的工作流程; (2) 熟悉导游员岗位职责
实训材料		(1) 旅行社工作流程表; (2) 导游员岗位职责
实训 内容 与 步骤	实训准备	(1) 了解学校附近的各旅行社概况; (2) 网络查找导游员岗位职责
	实训内容	(1) 到市内各大旅行社实际调查,了解旅行社的工作流程; (2) 询问导游员,了解导游员工作现状; (3) 索取不同旅行社报价单(至少三家旅行社),以实习小组为单位组织调研交流
	实训考核	以小组为单位写出本次实训的实习报告

三、实训样例

调查旅行社的工作流程

1. 河南省中国旅行社简介

河南省中国旅行社成立于 1991 年,原隶属于河南省人民政府外事侨务办公室。2009 年,为响应国家有关政策,改制更名为河南省中国旅行社有限公司,地址迁至郑州市郑东新区商务外环路 14 号 19 层 1901~1918 室。它是经国家旅游局批准的国际旅行社、中国公民出境旅游组团社之一,河南首批“诚信旅游示范窗口”单位、河南省首批 4A 级旅行社。在河南郑州及河南部分地区直辖市均设有分支机构,目前旗下拥有 7 大中心,分别是管理中心、公民中心、操作中心、旅游接待中心、企业发展中心、门市管理中心、分公司管理中心;45 个部门及分支机构,3 家投资运营的河南省中允会议服务有限责任公司、河南省中盛餐饮有限公司、河南郑东旅游开发有限公司。主要从事招徕接待华侨华人、港澳台同胞和外国旅游者;组织中国内地公民赴港澳台地区、出国旅游,编排国内外旅游线路及安排旅游活动;承办各种会议旅游、业务培训;提供旅游咨询、代办港澳签证和护照、代订机票、代订客房等多种服务。河南省中国旅行社有限公司凭借雄厚的实力、快捷的效率、优质的服务和良好的信誉得到了广大旅游者及同行的赞扬与信赖,多次荣获全国国际旅行社综合实力百强、河南省十佳旅行社、消费者信得过旅行社等荣誉;2008 年 7 月,荣获河南省旅游系统“先进集团”称号;2008 年 12 月,荣获河南省“四星级旅行社”。

2. 河南康辉国际旅行社简介

河南康辉国际旅行社有限责任公司(以下简称河南康辉)成立于2002年12月26日,是中国康辉旅行社集团有限责任公司在全国一百多家控股旅行社之一,经国家旅游局批准,主要经营入境旅游、国内旅游、出境旅游业务。

河南康辉经过十余年的发展,硕果累累,获得荣誉无数,先后被评为:河南省四星旅行社、河南省诚信旅游示范窗口、河南省旅游系统先进集体、河南省涉外工作先进单位、全国百强旅行社等。它是河南省旅游协会会员单位和自驾游协会的副会长单位。河南康辉总部位于郑州市城东路与商城路交叉口东北角华亿大厦五楼和八楼,办公面积800多平方米,设有电子商务部、会议会展部、销售中心、出境中心、地接中心、国内部、航空票务部、行政管理部、人力资源部、财务部等。

河南康辉已在郑州市及下辖郊县设立53家营业网点,遍布城市的主要街区;并且在洛阳、南阳、开封、商丘、安阳等地市成立了29家分子公司。河南康辉团队建设公司总部现有员工160余人,其中90%以上具有大学学历,并且90%以上员工拥有从业资格证;同时还有一批训练有素、经验丰富的多语种翻译、导游队伍,并有多名导游员在全国和全省导游风采大赛上获奖。

3. 旅行社导游员岗位职责

- (1) 完成旅行社下达的各项经济指标和工作任务。
- (2) 接受领导分配的导游任务,按接待计划安排和组织旅游者参观、游览。
- (3) 严格遵守《导游人员管理条例》,提供规范的导游服务。
- (4) 负责旅游过程中同各地接待旅行社的联系、衔接、协调工作。
- (5) 负责向旅游者导游、讲解、介绍目的地的地方文化和旅游资源。
- (6) 按照旅游接待行程,安排好旅游者的交通、餐饮、住宿,保护旅游者的人身和财产安全。
- (7) 反映旅游者的意见和要求,协助安排会见、座谈等活动。
- (8) 耐心解答旅游者的问询,妥善处理旅游相关服务方面的协作关系,以及旅途中发生的各类问题。

4. 旅行社的工作流程

- (1) 报价:根据对方询价编排线路,以报价单提供相应价格信息(报价)。
- (2) 计划登录:接到组团社书面预报计划后,登录团号、人数、国籍、抵离机(车)、时间等相关信息。

在当月团队动态表中,如遇对方口头预报,必须请求对方以书面方式补发计划,或在我方确认书上加盖对方业务专用章并由经手人签名,回传作为确认件。

- (3) 编制团队动态表:编制接待计划,将人数、陪同数、抵离航班(车)、时间、住宿酒店、餐厅、参观景点、地接旅行社、接团时间及地点、其他特殊要求等逐一登记在“团队动态表”中。

- (4) 计划发送:向各有关单位发送计划书,逐一落实。

用房:根据团队人数、要求,以传真方式向协议酒店或指定酒店发送“订房计划书”,并要求对方书面确认。如遇人数变更,应及时做出更改件,以传真方式向协议酒店或指定酒店发

送,并要求对方书面确认;如遇酒店无法接待,应及时通知组团社,经同意后调整至同级酒店。

用车:根据人数、要求安排用车,以传真方式向协议车队发送“订车计划书”,并要求对方书面确认。如遇变更,及时做出更改件,以传真方式,向协议车队发送,并要求对方书面确认。

用餐:根据团队人数、要求,以传真或电话通知,向协议餐厅发送“订餐计划书”。如遇变更,应及时做出更改件,以传真方式向协议餐厅发送,并要求对方书面确认。

地接社:以传真方式向协议地接社发送“团队接待通知书”,并要求对方书面确认。如遇变更,应及时做出更改件,以传真方式向协议地接社发送,并要求对方书面确认。

返程交通:仔细落实并核对计划,向票务人员下达订票通知单,注明团号、人数、航班(车次)、用票时间、票别、票量,并由经手人签字。如遇变更,应及时通知票务人员。

(5) **计划确认:**逐一落实完毕后(或同时),编制接待确认书,加盖确认章,以传真方式发送至组团社并确认组团社收到情况。

(6) **编制概算:**编制团队概算单,注明现付费用、用途。送财务部经理审核,填写借款单,与概算单一并交部门经理审核签字,报总经理签字后,凭概算单、接待计划、借款单向财务部领取借款。

(7) **下达计划:**编制接待计划及附件。由计调人员签字并加盖团队计划专用章。通知导游员领取计划及附件。附件包括名单表、向协议单位提供的加盖作业章的公司结算单、导游员填写的“陪同报告书”、旅游者(全陪)填写的“质量反馈单”、需要现付的现金等,票款当面点清并由导游员签收。

(8) **编制结算:**填制公司“团队结算单”,经审核后加盖公司财务专用章。于团队抵达前将结算单传真至组团社,催收。

(9) **报账:**团队行程结束,通知导游员凭“接待计划”“陪同报告书”“质量反馈单”和原始票据等及时向部门计调人员报账。计调人员详细审核导游员填写的“陪同报告书”,并以此为据填制“团费用小结单”及“决算单”,交部门经理审核签字后,交财务部并由财务部经理审核签字,总经理签字,向财务部报账。

(10) **登账:**部门将涉及该团的协议单位的相关款项及时登录到“团队费用往来明细表”中,以便核对。

(11) **归档:**整理该团的原始资料,每月底将该月团队资料登记存档,以备查询。

◎ 复习思考题

1. 旅游者入出境需要的证件有哪些?
2. 旅游者入住国外酒店有哪些注意事项?
3. 旅游者丢失护照后怎么处理?
4. 乘坐飞机携带行李有哪些具体要求?
5. 与旅游者交谈时,应注意哪些礼节?
6. 外出旅游如何预防腰肌劳损?
7. 旅途中小腿抽筋该如何防治?