



## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

导游实务 / 职业教育创新研究中心组编; 吴慧主编.  
—广州: 广东教育出版社, 2019.11  
新时代高等职业学校专业课程教材·旅游类系列  
ISBN 978-7-5548-3086-4

I. ①导… II. ①职…②吴… III. ①导游—高等职业  
教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字 ( 2019 ) 第254559号

责任编辑: 赵 杰  
责任技编: 涂晓东 陈 瑾  
装帧设计: 喻 芳

## 导游实务 DAOYOU SHIWU

---

广东教育出版社出版发行  
( 广州市环市东路472号12-15楼 )  
邮政编码: 510075  
网址: <http://www.gjs.cn>  
佛山市浩文彩色印刷有限公司印刷  
( 佛山市南海区狮山科技工业园A区 )  
787毫米×1092毫米 16开本 18.5印张 370 000字  
2019年11月第1版 2019年11月第1次印刷  
ISBN 978-7-5548-3086-4  
定价: 57.00元  
质量监督电话: 020-87613102 邮箱: [gjs-quality@nfc.com.cn](mailto:gjs-quality@nfc.com.cn)  
购书咨询电话: 020-87615809

# 前 言

导游实务作为高等院校特别是高职院校旅游专业的一门实践性很强的核心课程，是全国导游人员资格考试笔试和面试的必考科目之一。它以导游服务为核心，全面介绍了与之相关的业务知识，并重点研究导游服务程序、导游服务技能、导游服务过程中事故的预防及处理等知识和技能，内容充实、完整。

本书针对高职教育的特点，用任务驱动的方式对导游工作全过程进行了深入细致的解析和操作模拟，构建了真实的职场“工作”环境，使学生身临其境。在编写过程中，我们选择了许多典型案例进行描述，并针对案例进行分析和处理，以便教师结合实训项目组织学生进行模拟导游练习，使学生掌握导游服务技能。旅游爱好者也可通过本书获得相关的旅游常识，了解各种旅游景点的旅游方式和方法——本书是旅游者“无声的导游”。

全书共分为七个项目，内容包括导游工作要求、景点导游服务、地陪服务程序、对游客个别要求的处理、常见问题和事故的处理、全陪服务程序以及领队服务程序。每个项目都包含“学习目标”“项目引入”“情境设计”“案例分析”“相关知识”“项目小结”“拓展阅读”等模块，体例新颖，结构得当。


本书的编写特点主要表现在以下四个方面。

一是知识点、技能点和能力点三者有机结合。既有重要定义、成熟理论，又有案例分析、思考讨论。

二是理论先进、行文简洁、内容适用、语言通俗。

三是注重实训。这一点尤其体现在书中思考题(包括“疑问”“应用训练”等栏目)上，更加注重理论与实际的结合，力争全面地检验学生对所学知识的掌握程度。

四是参考文献丰富且新颖。为了使教材内容体现新理论、新知识、新案例，编者参阅了近年来大量的相关文献，将之充实到教材中，同时注意理论原理与实践活动的融合，使之成为一个有机的整体。



---

本书由沈阳职业技术学院吴慧、齐欣、李菲三位老师共同编写，具体分工如下：吴慧负责项目一、项目四的编写；齐欣负责项目二、项目三、项目七的编写；李菲负责项目五、项目六的编写。本书既可作为高职院校旅游专业的教材，也可作为导游人员年检及素质培训的教材，还可供有关知识需求的读者学习参考。

本书在编写过程中，得到了各职业院校、有关行业和企业的大力支持与帮助，在此表示衷心的感谢。希望各地院校师生在使用本系列教材的过程中，能够及时提出修改意见和建议，我们将不断改进，使其日臻完善。

编 者

# 目录

---

## 项目一 导游工作要求 / 1

学习目标 / 1

项目引入 / 1

情境设计 / 1

任务一 导游人员的分类 / 2

任务二 导游人员的组成与合作 / 10

任务三 导游人员的带团技能 / 14

项目小结 / 27

拓展阅读 / 28

## 项目二 景点导游服务 / 29

学习目标 / 29

项目引入 / 29

情境设计 / 29

任务一 选择、确定旅游目的地 / 30

任务二 导游服务业务准备及线路设计 / 40

任务三 导游服务过程实施 / 51

任务四 旅游景点结束后小结 / 59

项目小结 / 66

拓展阅读 / 66

## 项目三 地陪服务程序 / 69

学习目标 / 69

项目引入 / 69

情境设计 / 69

任务一 接团及沿途服务的程序及规范 / 70

任务二 旅游行程服务的程序规范 / 79

任务三 住宿及餐饮服务的程序及规范 / 88

任务四 旅游购物及自由活动的服务规范 / 96

任务五 送团服务及后续工作 / 103

项目小结 / 110

拓展阅读 / 110

## 项目四 对游客个别要求的处理 / 113

学习目标 / 113

项目引入 / 113

情境设计 / 113

任务一 随团活动要求的处理 / 114

任务二 游客调房要求的处理 / 122

任务三 退换商品要求的处理 / 131

任务四 游客代购要求的处理 / 137

项目小结 / 145

拓展阅读 / 145

## 项目五 常见问题和事故的处理 / 147

学习目标 / 147

项目引入 / 147

情境设计 / 147

任务一 活动计划及日程变更的处理 / 148

- 任务二 行程计划的调整与安排 / 154
- 任务三 做好日程变更期间的导游服务工作 / 163
- 任务四 对游客采取及时有效的救治措施 / 169
- 任务五 及时处理物件遗失事件 / 174
- 任务六 游客走失的处理 / 182
- 任务七 餐饮事件的处理 / 189
- 任务八 误车事件的处理 / 194
- 任务九 错接事故的处理 / 200
- 任务十 对旅游者越轨言行的处理 / 208
- 任务十一 交通事故的处理 / 212
- 项目小结 / 220
- 拓展阅读 / 220

## 项目六 全陪服务程序 / 223

- 学习目标 / 223
- 项目引入 / 223
- 情境设计 / 223
- 任务一 接团准备 / 224
- 任务二 接团服务 / 230
- 任务三 途中各种服务 / 236
- 任务四 末站服务及后续工作 / 244
- 项目小结 / 249
- 拓展阅读 / 249

## 项目七 领队服务程序 / 251

- 学习目标 / 251
- 项目引入 / 251
- 情境设计 / 251
- 任务一 办理出入关(境)手续 / 252

任务二 各国民俗风情体验 / 261

任务三 做好沟通协调工作 / 270

任务四 回国及后续工作 / 278

项目小结 / 284

拓展阅读 / 284

**参考文献 / 287**

# 项目一 导游工作要求

## 学习目标

### 知识目标

1. 了解导游人员的分类及基本工作职责；
2. 明确导游人员的组成及合作的基本要求；
3. 掌握导游人员的带团技能要点。

### 能力目标

1. 能结合真实的导游活动情景，完成现场解决及事后处理等旅游相关工作事宜；
2. 具备以不同工作分工有效地处理旅游事件，确保旅游活动顺利进行的能力。

## 项目引入

假如你是一名导游服务人员，应怎样通过对已发生的旅游事故进行正确分析，并按不同工作分工，来有效地处理旅游事件？应怎样有效安抚游客的情绪，以便圆满完成本次的旅游活动？

## 情境设计

朱爽是一个非常喜爱旅游的人，高考后她毫不犹豫地将旅游管理专业填在自己的第一志愿中。

朱爽认为，所谓导游，就是和游客一起领略各地风光。然而，经过大学一个学期的专业学习，她对导游的认识发生了很大的变化。在学习过程中，为了能更好地掌握专业知识和服务技能，朱爽和同学们以角色扮演的形式简单模拟了导游服务人员的工作内容。

下面通过任务模拟，请你和学生朱爽等共同完成此项工作。







## 任务一 导游人员的分类

### 任务目标

正确掌握导游人员的分类，并根据业务范围、工作内容、服务对象以及使用语言等差异，明确其相关工作职责和服务范围。

#### 一、按业务范围分类

##### 步骤一 分角色扮演

通过一个学期的学习，朱爽了解到原来根据业务范围、工作内容、服务对象、使用语言、技术等级以及在旅行社内岗位的不同，导游服务人员是存在很多种分类的。因此，朱爽和同学们决定采用角色扮演的方式，如按照业务范围，分别扮演境外领队、全程陪同、地方陪同和景点景区导游人员等不同角色，以便更好地将在课堂上所学到的知识进行消化。

##### 步骤二 明确工作职责

为了能更好地将自己所扮演的角色把握到位，每个同学都再次熟悉了教材，并查阅了相关的参考资料和信息，明确自己所扮演角色的工作职责。例如：

(1) 境外领队将代表旅行社带领旅游团在本国境外从事旅游活动，在出境团旅游的全部过程中起到领导者和代言人的作用；

(2) 全程陪同导游人员侧重为旅游团提供在本国境内全程陪同服务的工作人员，在整个旅游活动中起到主导作用；

(3) 地方陪同导游人员主要负责实施旅游接待计划，为旅游团提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务，是当地旅游活动的具体组织者；

(4) 景点景区导游人员则主要在旅游景点景区进行导游讲解，同时还负责对游客进行安全提示、宣讲环境保护及文物保护等方面的知识。

##### 步骤三 工作体会

通过模拟导游服务的案例演练，同学们都对导游人员的业务划分有了全新的认识，完成模拟实训的工作任务后，大家坐在一起讨论自己的感受。

全程陪同的扮演者首先发言，他说自己原来以为导游服务都是地陪负责，全陪基本就是由旅行社买单和游客一样游山玩水的。经过实训后才了解到全陪要有极度敏锐的洞察力，随时照顾游客的情绪，做好游客和旅行社之间的沟通，同时做好对旅游计划实施的监督工作。

地方陪同的扮演者接着说，实训让她感觉到，地陪就像一个接待远方来的客人的一家



之主，全方位地负责客人的行、游、住、食、购、娱等各个环节的活动。

境外领队的扮演者非常骄傲地说，自己就是游客出门在外的主心骨，游客有问题都可找领队协商，由他协助解决，因此境外领队一定要具有在境外处理突发事件的能力和组织领导能力。

景点景区导游人员的扮演者认为自己应该是所服务景点的百事通，不光要宣传景区的优美风光，也要向游客介绍景区的历史变化等，同时在服务过程中要加强环境保护、文物保护方面的知识宣讲，以进一步保护景点景区的各类建筑和设施。

### （一）境外领队的职责

境外领队作为经国家旅游行政主管部门批准的组织出境旅游的旅行社的代表，是出境旅游团的领导者和代言人，在团结旅游团全体成员、组织旅游者完成旅游计划方面起着全陪、地陪都很难起到的作用，其主要职责如下。

#### 1. 介绍情况、全程陪同

出发前向旅游团介绍旅游目的地国家或地区的概况及注意事项，陪同旅游团全程参观游览。

#### 2. 落实旅游合同

配合和监督旅游目的地国家或地区导游的工作，全面落实旅游合同，安排组织好旅游活动，保证旅游者在境外旅游的安全和服务质量。

#### 3. 联络工作

负责旅游团与旅游目的地国家或地区接待旅行社的联络与沟通，转达旅游者的意见、要求、建议乃至投诉，维护旅游者的合法权益，必要时出面斡旋或帮助解决问题。

#### 4. 组织和团结工作

全面关心旅游者，做好旅游团的组织工作，维护旅游团内部的团结，调动旅游者的积极性，保证旅游活动顺利进行。

### （二）全程陪同导游人员的职责

全程陪同导游人员是组团旅行社的代表，对所率领的旅游团的旅游活动负有全责，因而在整个旅游活动中起主导作用，其主要职责如下。

#### 1. 实施旅游接待计划

按照旅游合同或约定实施组团旅行社的接待计划，监督各地接待单位的执行情况和接待质量。

#### 2. 联络工作

负责旅游过程中同组团旅行社和各地方接待旅行社的联络，做好旅行各站的衔接工作。

### 3. 组织协调工作

协调领队、地陪、司机等各方面接待人员之间的合作关系；配合、督促地方接待单位安排好旅游团(旅游者)的行、游、住、食、购、娱等旅游活动，照顾好旅游者的旅途生活。

### 4. 维护安全、处理问题

维护旅游者在旅游过程中的人身和财物安全，处理好各类突发事件，转达或处理旅游者的意见、建议和要求。

### 5. 宣传、调研

耐心解答旅游者的问询，介绍中国(地方)文化和旅游资源；开展市场调研，协助开发、改进旅游产品和进行市场促销工作。

## (三) 地方陪同导游人员的职责

地方陪同导游人员是接待旅行社的代表，是旅游接待计划在当地的执行者，是当地旅游活动的具体组织者，其主要职责如下。

### 1. 安排旅游活动

根据旅游接待计划，合理安排旅游团(旅游者)在当地的旅游活动。

### 2. 做好接待工作

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，做好当地旅游接待工作。

### 3. 导游讲解

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)文化与旅游资源。

### 4. 维护安全

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. 处理问题

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。

## (四) 景点景区导游人员职责

景点景区导游人员亦称“讲解员”，是指在景区景点，如博物馆、自然保护区等为游客进行导游讲解的工作人员，其主要职责如下。

### 1. 导游讲解

负责所在景点、景区的导游讲解，解答旅游者的问询。

## 2. 安全提示

提醒旅游者在参观游览过程中要注意安全，并给予必要的协助。

## 3. 宣讲环境保护、文物保护知识

结合景物向旅游者宣传讲解环境、生态和文物保护知识。

另外，由于经济的原因，越来越多的旅游团没有全陪和领队，或只有领队没有全陪，或只有全陪没有领队，当出现领队兼全陪、全陪兼领队或全陪兼领队和地陪时，导游人员除履行自己本身的职责外，还要履行所兼任角色的职责。

### 疑问

1. 境外领队的工作职责是什么？
2. 全程陪同导游人员的工作职责是什么？
3. 地方陪同导游人员的工作职责是什么？
4. 景点景区导游人员的工作职责是什么？

### 应用训练

分小组模拟扮演境外领队、全程陪同、地方陪同和景点景区导游人员等不同角色。

## 二、按工作内容分类

### 步骤一 按旅行社工作分工

为了能够更好地了解旅行社内部工作分工，朱爽和同学们可谓煞费苦心，特意利用暑假到中国青年旅行社进行了为期一个月的工作体验。体验结束后，朱爽和几位同学对旅行社内部的主要分工有了初步认识。

通常来说，旅行社内部按工作分工，有导游部、计调部、外联部、前台部以及财务部等。各个部门之间的工作互不交叉，但联系紧密。

### 步骤二 明确工作内容及职责

(1) 导游部是旅游服务活动的具体实施者，受旅行社委派，按照行程计划完成陪同旅游者旅行的活动，为旅游者提供旅行、游览过程中的导游讲解服务及旅行生活服务等。

(2) 计调部负责旅行社接待计划和与之相关的信息统计，承担与接待相关的旅游服务采购和有关业务调度工作。计调工作可谓“牵一发而动全身”，是旅行社业务中的关键环节。

(3) 外联部通过了解和掌握市场的需求动向，有目的、有意识、有针对性地开发、设计旅游线路，促销旅游产品，将产品销售给旅游中间商或旅游消费者。

(4) 前台部是旅行社为接待客人而设定，负责向客人提供旅游咨询、宣传和接待，销售旅游产品等服务。

(5) 财务部主要负责旅行社内部的各种财务收支管理工作，做到各种业务资金有据可依。

### 步骤三 了解未来从业岗位

导游人员的日常工作复杂而琐碎，并不是简单意义的带领游客游山玩水。负责任的导游人员在带团时，工作范围广、头绪多，会有大量的事务性工作要做，而各类旅游者又有着各种各样的旅游动机、生活情趣和兴趣爱好，加上游览过程中不同的时空条件和旅游者的情绪因素，使导游人员的工作更加复杂、烦琐。导游人员一定要有平和的心态，热心地为旅游者导游、讲解，耐心地为旅游者解答各种疑惑，全心全意带好旅游团。

#### （一）销售业务

旅游产品的销售渠道与一般的商品销售渠道不同。一般的商品销售渠道是研究如何将商品运送到消费者所在地，进而达到出售的目的，其核心是物的流通。而旅游产品的销售渠道是研究如何把消费者吸引到产品所在地，进而实现购买与消费的全过程，其核心是人的流动。

市场销售是旅行社的基本业务之一，也就是要随时了解和掌握旅游市场的需求动向，并根据旅行社自身的条件和能力，结合旅游目的地的旅游资源和旅游服务设施情况，设计出各种能够吸引旅游者的适销对路、各具特色的旅游产品，包括交通、食宿、参观旅游项目、文化娱乐活动等在内的包价旅游线路或旅游项目。仅仅有产品而不能及时地将有关产品的信息传递到市场中去，就无法使消费者了解旅行社的产品，产生购买的欲望。因此，旅行社还必须根据自身经济实力，针对目标市场，利用诸如报纸、电视、广播、杂志等传统传播媒介和微博、微信公众号等新型媒介，以及通过举办或参加展销会、出版各类宣传品等促销活动，将产品销售出去。

在旅游产品的销售由卖方市场转变为买方市场的今天，越来越多的旅游从业人员认识到销售业务的重要性。

#### （二）接待业务

旅行社提供的接待服务是旅行社产品的重要组成部分，是旅行社业务工作的重点。接待业务就是通过导游人员实施旅游接待计划，沟通旅行社和产品供应者之间的对接事宜，为旅游者提供生活服务和导游讲解服务。旅游产品的操作过程与消费过程是同时进行的，导游人员的接待过程就是旅游者的消费过程。

#### （三）计调业务

当销售业务人员通过各种促销手段招来客源后，旅行社的另一项主要业务就是计划调度，即安排好旅游者的接待工作，使他们能够“进得来”、“出得去”、住得舒适、吃得满意、玩得开心，觉得此次旅行确实是一种享受，旅行社出售的产品货真价实。

计调业务要根据销售部及各组团社发来的预报及接待计划，按照旅游团抵达本地的时间顺序进行编号、分类整理，编写本社月、季接待任务预报及流量预报，及时发送到接待部、车队、饭店等有关单位和部门，使他们提前做好接待工作。

计调业务还要根据本社历年的接待统计资料分析、预测下一年度及每个月的旅游者流量，代表旅行社提前与交通运输部门、饭店和其他旅行社及相关部门签订业务合同，预订各种单项旅游产品，使旅游者在行、游、住、食、购、娱等各个环节的服务都能得到保证。计调业务统计的资料、编制的业务报表、传递的信息对总经理进行业务决策、计划管理、制定经营方案至关重要，因而，计调人员是总经理的参谋和助手。

目前，我国交通运力仍比较紧张，在一些地方，旅游者仍然有“进不去”、“出不来”的现象发生。计调业务的一项重要工作就是及时落实旅游团离开当地和目的地的交通票据，解除旅游者及导游人员的“后顾之忧”。

行李业务是计调业务的另一个重要内容。行李部门要负责将旅游团的行李、包裹完整无损、准时地送到指定的地点并代办托运手续等。可以说，没有计调业务对票务、行李等方面的后勤服务，接待是不可能成功的。

### （四）导游业务

导游业务是指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。

#### 1. 导游人员必须受旅行社委派

导游人员可以是专职的，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、承揽导游业务。

#### 2. 导游人员提供的导游服务内容

导游人员提供的导游服务的主要内容是接待游客、陪同游客旅行和游览。

(1)在旅行社的门市柜台前接待客人，向客人提供旅游咨询服务，帮助客人联系和安排各项旅游事宜或单项委托事宜。

(2)受旅行社委派，陪同旅游者旅行、游览，为旅游者提供旅行、游览过程中的导游讲解服务及旅行生活服务。

#### 3. 导游人员向游客提供的接待服务，必须符合组团合同或约定的内容和标准

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，同时也要注意维护游客的合法权益，因此，导游人员必须按照组团合同或约定的内容和标准为游客提供接待服务，不得擅自增加、减少甚至取消旅游项目，也不得降低导游服务质量标准。

### 疑问

1. 旅行社的主要业务有哪些？
2. 旅行社的销售业务具体做什么？
3. 旅行社的计调业务主要有哪些内容？

### 应用训练

分小组讨论旅行社各主要业务部门的工作内容，并进行评价。



### 三、其他分类形式

#### 步骤一 了解其他分类形式

除了上述的分类形式之外，朱爽记得老师曾经讲过，导游人员由于业务范围、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。即使是同一位导游人员，由于从事的业务性质不同，所扮演的社会角色也随之变换。世界各国对导游人员类型的划分也不尽相同。例如，我国导游人员按照技术等级可以划分为初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员、特级导游人员，而国外的导游又有专业导游和业余导游之分。

#### 步骤二 相关资质要求

我国的导游人员在技术等级上的划分以能力水平和时间为界限。一般来说，初级导游人员是获得导游人员资格证书一年以上的导游人员；中级导游人员是旅行社内的业务骨干，指已获初级导游人员资格两年以上的导游人员；高级导游人员是取得中级导游人员资格四年以上，业务水平较高，在国内外同行和旅行商中有一定的影响的导游人员；特级导游人员是取得高级导游人员资格五年以上，业绩优异，并且有高水平的科研成果的导游人员。

#### （一）按职业性质划分

按职业性质不同，导游人员可划分为以下两类。

##### 1. 专职导游人员(full-time tour guide)

专职导游人员是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员。目前，这类导游人员一般为旅行社的正式职工，他们是当前我国导游队伍的主体。

##### 2. 兼职导游人员(part-time tour guide)

兼职导游人员，亦称“业余导游人员”，是指不以导游工作为其主要职业，而利用业余时间从事导游工作的人员。目前这类人员分为两种：一种是通过导游资格考试取得导游证而从事兼职导游工作的人员；另一种是具有特定语种语言能力受聘于国际旅行社，领取临时导游证，临时从事导游活动的人员。

#### （二）按使用语言划分

按使用语言不同，导游人员可划分为以下两类。

##### 1. 中文导游人员(Chinese speaking tour guide)

中文导游人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，这类导游人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。

##### 2. 外语导游人员(Foreign language tour guide)

外语导游人员是指能够运用外语从事导游业务的人员。目前，这类导游人员的主要服

务对象是入境旅游的外国旅游者和出境旅游的中国公民。

### （三）按技术等级划分

按技术等级不同，导游人员可分为以下几类。

#### 1. 初级导游人员(elementary tour guide)

获导游人员资格证书一年后，接受技能、业务和资历考核，合格者自动成为初级导游人员。

#### 2. 中级导游人员(intermediate tour guide)

获初级导游人员资格两年以上，业绩良好，考核、考试合格者晋升为中级导游人员。他们是旅行社的业务骨干。

#### 3. 高级导游人员(senior tour guide)

取得中级导游人员资格四年以上，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人员。

#### 4. 特级导游人员(special class tour guide)

特级导游人员是指取得高级导游人员资格五年以上，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，且经考核合格者。

### （四）按年度量化考核的综合分数划分

按年度量化考核的综合分数，导游人员可划分为一级导游人员、二级导游人员、三级导游人员、四级导游人员和少数离岗培训的尾数导游人员。这种每年一次，以量化考核的综合分数对导游人员实行动态评定的方法，是近年来少数旅行社在导游人员管理方面的有益探索，它对避免职称管理上论资排辈、一证在手万事大吉、只注重业务水平而不注重业务实绩和业务职称有升无降等弊端，引入竞争机制和使导游人员树立危机意识等方面具有极为重要的意义。

#### 疑问

1. 导游人员按职业性质可划分为几类？
2. 导游人员按使用的语言可划分为几类？
3. 导游人员按技术等级可划分为几类？

#### 应用训练

针对上述知识为自己设计职业发展规划。





## 任务二 导游人员的组成与合作

### 任务目标

旅游团中不同分工的导游工作人员既要各司其职、完成各自任务，又要紧密配合，以便圆满完成整个旅游团的接待任务。

#### 一、需要合作的各方面人员

##### （一）团内合作人员

在仿真练习的场景中，朱爽和同学模拟接待一个来自境外的旅游团。事后，同学们进行了讨论，得到如下结论：在整个旅游接待过程中，海外领队、全陪、地陪、景点导游之间都存在着工作之间的配合。海外领队把游客从本国带到旅游目的地，由全陪带领团队在目的地国家游览，每一站旅游地由当地地陪导游人员负责接待的相关事宜，而具体到旅游景点时，则会由景区内部定点讲解人员负责讲解工作。

##### （二）工作过程中合作人员

在旅游接待过程中，虽然导游负责主要的接待任务，但是并不可能一个人独立完成，导游也需要来自方方面面相关工作人员的支持与配合。例如，在整个旅游过程中一直承载着运输工作的旅游大巴、为游客安排餐食并提供良好就餐环境的饭店、提供良好的休息和睡眠环境的酒店，以及游客参加旅游团最重要的目的地——旅游景点等，各个环节都需要工作人员来配合，都需要导游人员与之保持良好的合作关系。

##### （三）旅行社内合作人员

导游人员是整个旅游活动的实施者，在游览期间严格执行旅行社制订的接待计划，为游客提供咨询、讲解等方面的具体工作。在遇到一些接待计划中模糊的旅游项目或服务标准时，导游人员应第一时间与负责该团的计调人员取得联系，听取计调人员的建议及处理办法，妥善处理后续事宜。

在团队游览结束后，导游应尽快返回旅行社与计调人员、财务人员进行各类票据的核实和对账工作，填写相关工作小结。

#### 1. 导游人员与领队的关系

导游人员带团顺利与否，与其和旅游团领队的关系处理大有关系。一般来说，旅游者把领队视作保护神，对领队非常信赖，遇事也会站在领队一边。为此，导游人员首先要积

极争取领队的支持和配合。多数情况下旅游团领队都比较注意与导游人员合作。但也有少数领队，尤其是职业领队，由于性格古怪或者私心太重，使导游人员很难与之合作。而旅游团领队又是一个非常重要的角色，导游人员不论遇到多大困难，都必须与之合作。

## 2. 导游人员与司机的关系

旅游车司机在旅游活动中是一个非常重要的角色，司机一般比较熟悉线路、路况，导游人员与司机配合得好，才能够保证旅行活动顺利进行。

## 3. 导游人员与其他旅游接待单位的关系

在旅游过程中，导游人员还应与景点、酒店、餐厅、机场(火车站、港口)等相关单位的人员保持良好的合作关系。

### 疑问

1. 旅游过程中导游人员需要与哪些方面进行合作？
2. 旅游接待单位都包含哪些？

### 应用训练

假设你在带团过程中与各个方面的人员进行合作，请做到以下几点：

- ◎接团前与司机的良好沟通；
- ◎带团期间与领队的相互配合；
- ◎与酒店等方面人员的及时联络。

## 二、合作的原则和要求

### (一) 与团组人员的合作

在角色扮演的过程中，朱爽除了对各个岗位人员的工作范围和职责有了一定认识外，还对大家在工作中的相互关系有了进一步的了解。

作为一个旅游团队，主要工作人员有领队、全陪和地陪。他们的工作好坏是导游接待质量高低的决定因素。尽管领队、全陪和地陪各自代表不同的旅行社，各自工作职责也不同，但在实际工作过程中三者之间应保持相互合作的工作关系，既要主动争取各个方面的工作配合，又要尊重对方的权限和利益，应彼此建立良好的友情关系，相互尊重、相互学习，并能够勇于承担责任。

### (二) 与司机的合作

司机作为旅游活动中的一个重要角色，虽然不会为游客讲解、安排食宿，但却起着不容忽视的作用。一位模拟司机工作的同学在学习体会中得出结论：“每一位导游都应尊重司机的劳动，保持与司机之间的良好合作关系。同时，在合作过程中我们也应注意一些问题。比如，在行驶途中，导游有义务为司机创造舒适安静的驾车环境，车内播放的背景音乐声音不宜过大；在司机口渴时，可为其递上矿泉水；夜间行车时，要提醒司机不要疲劳

驾驶，提早打开车灯，保持视线清晰；安排食宿时，要确保司机得到充分的休息，不饮酒驾车，确保行车安全。”

### （三）与其他接待单位的合作

服务离不开合作，这是同学们角色扮演后的最深感悟。大家在讨论中谈到，之前总认为导游人员只要拿着旅游行程单严格执行，就不会出现问题。但在实际操作过程中，同学们感受到接待过程中的环环相扣，因此相应人员的工作合作就显得尤为重要。例如，旅行计划中虽有安排在××饭店用餐，但也许并未注明准确时间，这就要求地陪导游人员要将游客预计到达的时间提前告知饭店，以方便饭店提前做好相关接待工作。又如，由于黄金周及节假日期间，景区及周边用房紧张，导游应提前告知酒店准备好预订房间的钥匙或房卡。再如，在景区游览时导游人员应带领游客，配合遵守景区相关规定，协助景区管理工作的顺利执行。



## 【相关知识】

### 导游人员与其他人的合作

#### 一、导游人员与领队的合作

导游人员在与领队合作时应做好以下几点。

##### 1. 尊重领队权限，支持其工作

维护旅游团的团结、与接待方旅行社的导游人员联络，是领队的主要工作。当领队提出意见和建议时，导游人员要给予足够的重视；当领队在工作中或生活上遇到麻烦时，导游人员要给予其必要的支持和帮助；当旅游团内部出现纠纷、领队与旅游者之间产生矛盾时，导游人员一般不要介入，尊重领队的工作权限，但必要时可助其一臂之力。这样做有利于双方建立信任，有利于彼此的合作。

##### 2. 多同领队协商，主动争取其配合

导游人员遇事要多与领队协商，在旅游日程、旅行生活的安排上一定要先征求领队的意见。一方面，领队有权审核旅游活动计划的落实情况；另一方面，导游人员可以通过领队更清楚地了解旅游者的兴趣爱好以及生活、游览方面的具体要求，从而向旅游者提供更有针对性的服务，掌握工作的主动权。在旅游计划因故发生变化时，在增加新的游览项目时，在游客与接待社导游人员之间出现矛盾时，导游人员要多与领队商量，实事求是地说明情况，争取得到领队的理解与支持。

##### 3. 多给领队荣誉，调动其积极性

导游人员要搞好与领队的关系，首要的是尊重领队。导游人员要尊重领队的人格，尊重他的工作，尊重他的意见和建议，并注意随时给领队面子，遇到一些可显示权威的场合，应多让领队尤其是职业领队露面，使其博得团员们的好评。比如，品尝地方风味、逛集市、欣赏民族歌舞等活动，导游人员可以把宣布活动日程的事交给领队去做，自己做实事，让领队得掌声。只要导游人员诚心诚意地尊重领队，多给他荣誉，一般情况下领队会

领悟到导游人员的用心和诚意，从而采取合作的态度，并在导游人员遇到困难时出面解围。

#### 4. 坚持有理、有利、有节，避免正面冲突

导游服务中，接待社导游人员与领队在某些问题上意见相左是正常现象。一旦出现这种情况，接待社导游人员要主动与领队沟通，力求及早消除误解，避免分歧继续发展。接待社导游人员要尽量避免与领队发生正面冲突。

在涉外导游服务中，有些境外职业领队曾多次带团访华，对中国的情况比较了解，他们为了讨好游客，一再提“新主意”，给中方导游人员出难题，以显示自己“知识渊博”“对中国了解”以及“为游客着想”；还有些领队一味照顾自己的游客，以博取他们的欢心，多得实惠，而不考虑实际情况；有些领队就是组团社的老板或老板的亲属，有时会向接待方旅行社提出过分的要求，甚至当着游客的面指责接待方服务不周，以掩盖其暴利行为。

对这种不合作的领队，首先，导游人员决不要任由其发展，以免被动；其次，应采取适当措施，如做好游客的工作，争取大多数游客的同情和谅解，必要时警告这种领队并报告他的老板；对那些本身是老板或老板的亲属的领队，可采用有理、有利、有节和适当的方式与之沟通。具体来说，就是选择适当的时机，简明扼要地指出其要求已超出旅游合同规定的内容，必须放弃；在方式上，最好采用伙伴间的交谈方式，使之有所领悟，万不得已时也可以当着旅游者的面提醒领队。在与领队的沟通中，导游人员应始终坚持以理服人，不卑不亢，不与之当众发生冲突，更不能当众羞辱，适时给领队台阶下，事后仍要尊重领队，争取双方以后的友好合作。

总之，为了提高导游服务质量、带好旅游团，导游人员应与领队搞好关系。老导游人员要力戒骄气，消除与之争高低的念头；新导游人员则要消除胆怯，树立与领队协作共事的信心。

### 二、导游人员与司机的合作

导游人员在与司机的合作中，应注意以下几点。

(1)如果接待的是外国游客，在旅游车到达景点时，导游人员用外语向游客宣布集合时间、地点时，要记住用中文告诉司机。

(2)旅游线路有变化时，导游人员应提前告诉司机。

(3)与司机研究日程安排，征求司机对日程的意见。导游人员注意倾听司机的意见是使司机积极参与旅游服务工作的好方法。

(4)导游人员要协助司机做好安全行车工作。例如，保持旅游车挡风玻璃和车窗的清洁；在行车途中不要与司机闲聊；帮助司机更换轮胎，安装或卸下防滑链，或帮助司机进行小修理；遇有险情，由司机保护车辆和游客，导游人员去求援，或由导游人员保护车辆和游客，司机去求援。

### 三、导游人员与其他旅游接待单位的合作

#### 1. 尊重相关旅游接待人员

是否尊重为游客提供相关旅游服务的工作人员，是衡量导游人员修养的重要标准。导

游人员应尊重自己的同事，尊重其他同事的劳动和人格。当其他专业人员负责为游客服务时，导游人员应起到辅助作用。

### 2. 多与旅游接待单位沟通，及时了解信息

由于旅游接待中涉及的环节多，情况经常发生变化。为了保证旅游接待环节不出现问题，导游人员应与景点、饭店、餐厅、机场(火车站、港口)等相关单位保持联系，及时了解各种信息，以确保旅游活动顺利进行。

### 3. 工作上相互支持

在与饭店、交通、景点景区以及其他部门的接触中，导游人员应注意在工作上给予他们支持和帮助，使旅游者在旅游活动的各个环节都能感到满意。接待单位的服务做得再好，也难保工作上万无一失。因此，导游人员一定要和相关部门的工作人员配合好，共同做好旅游接待工作。

## 🔍 疑问

1. 导游人员在与领队合作时应注意什么？
2. 导游人员在与司机合作时应注意什么？
3. 导游人员在与其他旅游接待单位合作时应注意什么？

## 📌 应用训练

分小组模拟导游人员在各个方面与工作人员进行合作沟通的场景。

# ▶ 任务三 导游人员的带团技能

## 任务目标

导游人员如何令游客服从安排，这涉及能力、智慧与技能方法的问题。因此，提高带团技能和方法，因人而异地运用导游策略，是每个导游不可忽视的问题。

### 一、带团技能

#### (一) 留下良好的印象

通过练习，同学们体会到，作为导游人员，一个首要的问题就是留给游客的第一印象，因此导游人员要格外注意自己的形象。良好的形象不仅指导游人员要衣着整洁、得体，妆容及发型等也要适合个人的身体特征和职业特征，而且导游人员要时刻注意自己的仪态和语言。初次见到旅游者时，导游人员应谈吐高雅脱俗、优美动听、风趣幽默、快慢相宜、亲切自然，这样容易获得旅游者的好感。作为导游人员，应多干实事，不说空话、大话，善始善终地为游客提供优质服务。同时，导游



人员应注重超常服务，多提供富有人情味的服务，这会使导游人员在旅游者心中的形象更加美好。

### （二）充分了解游客

导游人员服务的对象是游客，由于每位游客的个体差异性很大，作为导游人员有必要在带团前充分了解所带团队游客的个体特征，以确保旅游活动的顺利开展。比如，朱爽和同学们扮演不同国籍、年龄、性别和阶层的游客，对比中发现：东方人大多内敛含蓄，西方人则外向开放；上层社会的旅游者大多严谨稳重，更期待高品位的导游讲解；老年人阅历深、经验多、见识广，怀旧心理强烈，对游览名胜古迹、会见亲朋好友有较大的兴趣；女性旅游者，特别是中年已婚女性一般都喜欢听带故事情节的导游讲解等。

### （三）提供心理服务

导游人员应根据游客不同的性格特征和出游动机，提供差异性的心理服务。

首先，要尊重游客的语言习惯和兴趣爱好，满足他们的自尊心和好奇心，这样才能有进一步的语言交流。

其次，为了更好地和游客和睦相处，导游应时刻保持微笑，这样便于进一步的语言交流、感情沟通，有助于强化交际效果。

最后，导游人员必须注意自己的语言表达，与游客说话时要语气亲切、语调柔和、措辞委婉、说理自然，常用商讨的口吻与游客说话。这样的表达能使人愉悦，并有较强的说服力，往往能达到以柔克刚的效果。

## 【案例分析】

2017年3月，导游人员王某受旅行社委派带团赴新加坡、马来西亚、泰国旅游。当行至泰国时，游客李某提出请王某带其到色情场所“见见世面”，导游人员王某对此要求当即予以拒绝。为此，游客李某觉得很没面子，心怀不满，在团里散布有辱王某人格的闲话。

**请回答：**

- (1)作为导游人员，王某能否拒绝游客的上述要求？为什么？
- (2)导游人员王某对侮辱其人格的言行应当怎么办？

**分析：**

(1)王某有权拒绝游客李某的要求。因为李某提出的要求是违反导游职业道德的不合理要求，按照《导游人员管理条例》相关规定，导游人员有权拒绝。

(2)对侮辱人格的行为，导游人员王某有权向有关部门反映，依法维护人格尊严。





### 【相关知识】

导游人员要善于在旅游者心中为自己塑造良好形象，这是绝对必要的，否则就不可能赢得旅游者的好感，就不能吸引旅游者，就不能把旅游者团结在自己的周围，最终也不能很好地完成自己的导游任务。

#### 一、导游人员塑造良好形象的必要性

##### 1. 有助于旅游者增强对导游人员的信任感，提高与导游人员合作的概率

旅游者来自不同的地区和国家，虽然在出发前对旅游目的地的情況有一定程度的了解，但他们毕竟是到异国他乡，特别是入境初期，人地生疏、语言不通。生活习惯迥异，加上旅途劳累，气候不习惯，往往有茫然之感。即使在旅游过程中，他们对能否顺利旅游仍心存疑虑。一方面，他们对导游人员怀着期望；另一方面，对导游人员不了解，怀有疑虑。如果导游人员在旅游者心目中树立起了竭诚为旅游者服务的形象，他们对导游人员的信任度就会提高，也能自觉配合导游人员的工作。

##### 2. 有助于导游人员较深入地了解旅游者的需求，有针对性地做好导游服务工作

旅游者由于年龄、性别、职业、文化水平和性格的差异，其旅游动机、兴趣爱好、希望与要求往往不尽相同。这些不同的需求并非每个旅游者都会直截了当地向导游人员表示出来，特别是性格内向和身份地位较高的旅游者，言行谨慎，没有经过一段时间对导游人员和目的地情况的观察、了解，往往不会轻易说出自己的看法。所以，导游人员若能较快地在旅游者心目中树立起良好的形象，就有利于缩短旅游者与导游人员之间的心理距离，融洽彼此之间的关系，导游人员也就有机会较快、较深入地洞悉旅游者的希望和想法，为安排好日程、提供有针对性的服务创造前提。

#### 二、塑造良好的导游人员形象

##### 1. 导游人员的形象定位

(1) 重视第一印象。第一印象常常构成人们的心理定势，不知不觉成为判断一个人的依据。导游人员与旅游者接触的时间短，给游客留下良好的第一印象就显得尤为重要。导游人员若不注重第一次交往的效应，往往容易造成误会，如果事后又不懂得弥补，就会给人留下“此人不可信”的印象。而印象一旦固定，要改变它就得做很大的努力，费很多的精力。

导游人员第一次亮相，其仪容、仪态和使用的语言等至关重要。

① 仪容是指导游人员的容貌、着装、服饰及表现出的神态。导游人员的衣着要整洁、得体，妆容和发型要适合个人的身体特征和职业特点，衣着打扮不能太光艳，以免夺取被服务对象的风采，引起他们不快；不能因自己的服饰扎眼而影响工作，要尽量避免让人用“太”字来评价自己的服饰打扮。如果导游人员太注重修饰自己，旅游者可能会想：“光顾修饰自己的人怎么会想着别人、照顾别人？”但如果导游人员衣冠不整、不修边幅，旅游者可能又会想：“连自己都照料不好的人又怎么能照顾好别人？”所以，导游



人员在服饰打扮方面，一定要把握好一个度。风度在第一次亮相中起着十分重要的作用。一个精神饱满、乐观自信、端庄诚恳、风度潇洒的导游人员，一定能给第一次见面的旅游者留下深刻的印象。

②仪态，表现在导游人员的姿态、动作等方面。导游人员要做到：与人相处直率而不鲁莽，活泼而不轻佻，自尊而不狂傲；工作紧张而不失措，服务热情而不巴结讨好，重点关照而非溜须谄媚，礼让三分而不低三下四；友善而非亲密，礼貌而非卑躬，助人不为索取。这样的导游人员比较容易获得旅游者的信任。另外，导游人员要站、坐、行有度。正确的站态是，两脚叉开时不超过肩宽，腰板自然挺起，手势柔缓，这样会给人一种稳定感、轻松感和亲近感，有利于思想情感的交融；坐态也有一定的规范，双腿基本并拢，头不宜后仰，也不能半躺半坐，以免给人一种懒散无力或自命不凡的感觉；行态美主要在于步履稳健、从容自然，不能摇头晃脑、左摇右摆。

③语言即导游人员讲话时的声调和音色。初次见到旅游者时，导游人员应谈吐高雅脱俗、优美动听、风趣幽默、快慢相宜、亲切自然，这样容易获得旅游者的好感。

总之，初次亮相，仪容、仪态与语言诸方面表现不凡的导游人员容易给旅游者留下好的印象。

(2)保持良好形象。美好的第一次亮相并不表示导游人员就可以一劳永逸，万事大吉。就旅游者而言，他们不会满足于导游人员的首次良好形象，他们希望导游人员能一直保持良好形象，多干实事，不说空话、大话，善始善终地为他们提供优质服务。任何人要想做好一件事情，成就一番事业，没有坚韧不拔的毅力、积极进取的精神，虎头蛇尾，半途而废，终究会以失败而告终。此外，从职业的角度看，旅游者对导游人员的总体评价是根据导游人员的一贯表现做出的，而不是仅凭第一印象。所以，导游人员在旅游者面前必须从始至终保持良好形象。

## 2. 导游人员的风格定位

(1)保持理智。旅游本是一件愉快的事，但随时都可能有不愉快的事情发生。

导游人员就是要为旅游者排忧解难，使旅游者避免烦恼。当旅游活动中出现意外情况或旅游者抱怨时，导游人员要头脑清醒，保持耐心与理解，不能用老师教育学生、领导要求下级的说教方法去管理旅游者，而要专业、冷静、沉着地解决问题。

在旅游活动中，旅游者并不总是对的。面对旅游者的不礼貌行为，导游人员要表现得不卑不亢、从容大度，既不要心怀怨愤、反唇相讥，也不要一味地低声下气、卑躬屈膝，宽容不是懦弱和忍气吞声。导游人员在与不同层次旅游者打交道时，要能熟练灵活地运用公关知识，注意锻炼转变氛围的能力，随机应变地处理问题，并搞好与各方面的关系。导游人员在遇到问题时，绝不能失去理智，如果因控制不住情绪而对旅游者发脾气，不管是否有理，其后果都是十分严重的。一旦旅游者对导游人员失去信心，导游工作就会陷入僵局，严重的还会发生旅游团队失控等情况。只有在任何情况下都能做到冷静，不带个人情绪地处理问题，这样的工作才是有效的、称职的。作为一名导游人员，要善待旅游者，凡事保持心平气和，有很多事往往运用一点智慧就可以把祸患、纠纷或尴尬的场面化解。



(2)保持轻松的工作风格。人们外出旅游是为了轻松,为了愉悦身心。一位能使旅游者开心,同时又有幽默感和智慧的导游人员,比一位工作认真,但没有笑容的导游人员更受旅游者的欢迎。所以,导游人员在服务过程中不要过于严肃。轻松,实际上是内紧外松,是以办事认真为基础的。导游服务的各个环节都很重要,工作前必须做好充分的准备,特别是对可能出错的地方更要做好准备,多一分准备就会多一分信心。

(3)提供超常服务。超常服务作为额外服务,是一种富有人情味的服务,会使导游人员在旅游者心目中的形象更加美好。

(4)行使领导权。导游人员在旅游初始就要树立领导者的权威,让旅游者相信你有能力、负责任。坚定并不意味着粗野无礼,只是表明你心里明确要做什么和怎样去做。如果旅游者看到导游人员遇事总是一马当先,表现沉着、镇定,面带笑容,便会觉得放心,感受到有人在精心地照顾着他们。这样,他们对导游人员的才能才会表示认可,并感到轻松自在。

### 3. 导游人员的角色定位

在导游服务中,导游人员是多种角色的统一体,应分清不同角色的作用并适时完成角色的转换。当叮嘱旅游者多穿衣服或穿合适的鞋时,导游人员应当像母亲对自己的孩子一样,细心体贴;当导游人员给偶染疾病的旅游者以精心的照料时,又如同医院的护士一般,耐心热情;当导游人员介绍异国的饮食文化、宗教信仰及社会制度时,就是作为国际主义者,提倡对他国文化的理解与包容;在进行精彩的景物讲解时,导游人员则承担着“游客之师”的角色。因此,导游人员在不同情况下要承担母亲、护士、国际主义者、“游客之师”,甚至商务经理、教师、社交指导者、心理学家等多种角色。

## 🔍 疑问

1. 导游人员塑造良好形象的必要性是什么?
2. 导游人员的衣着和服饰有哪些要求?

## 🔧 应用训练

请你依照导游人员形象标准,对本班级同学此时的衣着和服饰进行评价。

## 二、服务技能

### (一) 审美调节技能

在模拟练习的过程中,同学们充分体会到人们常说的一句话:“祖国山河美不美,全凭导游一张嘴。”在实际的游览过程中,导游人员承担着为游客讲解、介绍的职责,同时也承担了旅游者审美行为的引导和调节。导游人员可以根据不同游客的不同个性,把握适当的时机和角度、运用适当的方法去引导和调节旅游者的旅游审美。例如,导游人员可以将



一个毫无生机的物件介绍得活灵活现，让游客在导游人员的讲解中得到精神的享受。

同学们还必须学习和掌握如何用生动形象的语言介绍祖国的风光美景和名胜古迹，正确地引导游客从不同的角度欣赏祖国的自然风光及人文景观。同时，导游还可引导游客积极地进行思维活动，调动已有的知识和经验，进行美的再创造过程。

## （二）语言技能

语言是传递信息的一种符号，是人们表情达意、交流思想的工具。导游工作不同于其他工作，导游人员掌握的语言知识越丰富，驾驭语言的能力越强，信息传递的障碍就越小，旅游者就越容易感悟。为能使游客恰到好处地理解导游人员的语言，在平日的学习中，应注意调整自己讲解时的语音语调，把握语言节奏，尽量提升自己的语言艺术性。面对不同民族、地域的游客，采用有针对性的导游语言。

同时讲究语言的运用技巧也是非常重要的。“一句话能把人说跳，也能把人说笑”，做过导游工作的人对此都深有体会。因此，在与游客交往过程中，导游人员必须要正确把握语言表达的技巧，为旅游活动的顺利开展创造良好的工作环境。

## （三）讲解技能

有人说导游服务是一门艺术，它集表演艺术、语言艺术和行为艺术于一身，而这些艺术都集中体现在导游讲解之中。优秀的导游人员在讲解过程中尊重客观事实，讲解过程富有针对性和灵活性，能够在不同的场合采取不同的讲解技巧，注重对游客情绪的观察和调动。导游人员的讲解应该是生动、活泼、引人入胜的，在讲解过程中，导游人员应该善于穿插多种讲解手法，选择的讲解内容要有取舍，帮助游客在最佳时机、适宜地点完成“听景”。



## 【相关知识】

旅游活动是一项寻觅美、欣赏美、享受美的综合性审美活动。人们到异国他乡旅游，可能会看到许多平时不怎么接触、不熟悉的东西，要欣赏其中的自然美、人文美、艺术美和社会美，就需要借助他人的知识和经验，只有这样，才能在短短的旅游期间在异地尽情地享受美。导游人员是旅游者审美行为的引导者和调节者。如何针对不同的审美对象、结合旅游者的审美个性、把握适当的时机和角度、运用适当的方法引导和调节旅游者的审美行为等，是导游人员必须学习和掌握的专业技能。

### 一、传递正确的审美信息

旅游者来到旅游目的地，由于对其旅游景观，特别是人文景观的社会、艺术背景不了解，审美情趣会受到很大的限制，从而不知其美在何处，从何处着手欣赏。尤其是外国旅游者，他们的审美观同中国人的审美观差别较大，对中国旅游景观的美，理解起来更是茫然。有些外国旅游者对中国旅游景观的审美标准有所了解，懂得一点中国人的审美观，但是，有所了解并不意味着会欣赏，就算置身于各地的园林中，几乎到处都有形状奇异、美

不胜收的太湖石，外国旅游者往往也不会注意；有的旅游者即使看到了也感觉不到它有什么美，因而不经意地忽视了它的妙处，使其丧失了作为旅游景物的观赏价值。之所以这样，可能是由于审美主体的漫不经心，然而更主要的恐怕是因为外国旅游者不懂中国景物美的价值。例如，中国画讲究意境，呈现画、诗、书法、篆刻的综合美，习惯于欣赏油画的西方旅游者不一定能感受到中国画的美，因而不可能在观赏中国画时获得美的享受。又如，中国的名胜古迹奥妙无穷，若无指点，一般的外国旅游者是很难从中领略到其内在美的。至于异国他乡的风俗民情，若无导游人员的帮助，外国旅游者就更不可能欣赏它、享受它的美了。因此，导游人员必须掌握一定的美学知识，要对祖国、家乡的文物古迹和社会风情有深刻的认识，帮助外国旅游者了解中国人的审美观和中国各类景物的审美标准，用生动形象的语言介绍中国的风光美景和名胜古迹，正确地引导他们从不同角度欣赏中国的自然风光美和人文景观美。作为旅游审美信息的传递者，导游人员必须懂得什么是美，知道美在何处，还要善于通过导游讲解向旅游者正确传递审美信息，帮助他们获得真正美的享受。如果导游人员不仅懂得中国人的审美观和对景物的审美标准，而且了解服务对象所在国(地区)居民的审美观和审美标准，并在导游讲解中进行比较，指出各自的特点和相互间的差异。这样，导游讲解的层次就大大提高，必定会受到旅游者的欢迎。

### 二、激发旅游者的想象思维

人们在欣赏美景时离不开丰富而自由的想象，想象思维是审美感受的枢纽。人的审美活动是以审美对象为依据，经过积极的思维活动，调动已拥有的知识和经验，进行美的再创造过程。想象属于心理范畴，其内容和功能十分广泛多样，一般可分为初级和高级两种形式。初级形式指简单联想，包括接近联想、类比联想和对比联想；高级形式包括知觉想象和创造性想象。导游人员应通过适当的讲解和提示，激发旅游者的想象思维。

### 三、帮助旅游者保持最佳审美状态

旅游期间，旅游者往往处于既兴奋又紧张的状态之中。紧张感容易使人疲劳，影响游兴，而兴奋感却促使他们随导游人员去探新、求奇，去寻觅美、欣赏美。旅游者的情绪高、游兴浓、精力充沛，旅游活动一般就会顺利进行，就有可能达到预期的效果。因此，调节旅游者的情绪，保持、提高他们的游兴并激发新的游兴是导游人员的一项重要工作，是旅游活动成功的基本保证，也是衡量导游人员能力和水平的一个重要标准。

#### 1. 调节旅游者的情绪

情绪的产生跟人的心理需要有着密切的关系，它受客观条件的直接影响，也受本人生活方式、文化修养、宗教信仰等因素的制约和影响。情绪是由特定的条件引起的，条件变化，情绪也随之变化。因此，情绪是短暂的、不稳定的、可以改变的。导游人员要努力使自己成为旅游者情绪的组织者、调节者和支配者。

#### 2. 保持、提高旅游者的游兴

旅游者精神饱满、游兴很高并不时产生新的游兴，是旅游活动成功的基本条件，也是导游活动成功的一个重要标志。兴趣是动机最活跃的成分，是人们从事各种活动的强大动力之一，它在人的心理活动中占有重要的位置。

#### 四、灵活运用观景赏美方法

旅游者亲自看到的、听到的、体验到的对象是其审美活动的基础。观赏同一景物，有的旅游者获得了美感，有的人却没有；有的人得到了最大的美的享受，有的人则感到不过如此。究其原因，除了文化修养、审美情趣和思想情绪因素外，还存在观景赏美的方式方法问题。导游人员必须正确地引导旅游者去观赏景物，既要根据旅游者的审美情趣和时空条件做生动精彩的导游讲解，还要帮助旅游者用正确的方式方法去欣赏美景。常见的观景赏美的方法有以下几种。

##### 1. 设计最佳的赏景路线

在游览时间有限的情况下，把握主题可以起到事半功倍的效果，即使游览时间较长，也同样需要突出主题以加深旅游者的游览印象。在把握主题的基础上留意细节才会收到更好的审美效果。有时，游览的主题是需要导游人员来设计的，如市容观光，导游人员设计不同的主题和观光路线，会使旅游者对一个城市产生不同的印象。

##### 2. 运用静态观赏和动态观赏手段

静态观赏是指旅游者在一定的空间停留片刻或缓慢地移动视线，做选择性的景物观赏，通过联想、想象来欣赏、体验美感。站在山顶观日出、看云海，站在大海之畔听涛声，驻足仰望神像雕塑，汇聚凝神于艺术珍品等都属于这种观赏形式。这种观赏形式时间长、感受较深，人们可以获得特殊的美的享受。使用这种方法的关键在于选择最佳的观赏位置、适当的观赏距离和角度。动态观赏是指让旅游者步行、乘船或乘车于景物之中游览，使观赏对象呈现一种动态的美感，一步一景，步移景异。我们常说的“游山玩水”“浏览风景”正表明了审美活动处于这种动的状态。使用这种方法的关键在于设计最佳游览路线。好的路线能够让人更加完整、细致地领略到观赏对象的全貌和精髓所在。

##### 3. 保持适当的观赏距离和角度

(1)空间距离和角度。距离和角度是观景赏物不可缺少的两个要素。很多观赏对象只有从一定的距离和特定的角度才能领略其风姿。特别是欣赏一些造型别致、独特的景物时，如果不选择适当的距离和角度，旅游者难以感受到其特有的魅力，会大为扫兴。

(2)心理距离。观赏美景除掌握空间距离外，还应考虑心理距离。心理距离是指人与物之间暂时建立的一种相对超然的审美关系。保持适当的心理距离是审美活动的一项基本原则和显著特征。一般情况下，人们外出旅游，其目的往往就是暂时切断与紧张、烦琐的日常生活及工作的关系，暂时摆脱烦恼和不愉快的心情。还有的人希望通过旅游忘记心中的痛苦，获得新的心理平衡。在审美过程中，旅游者只有真正从心理上超脱于日常生活中功利的、伦理的、社会的考虑，超然物外，独立地、自由地进入审美境界，才能尽情地享受美，真正获得观景赏美的愉悦。

##### 4. 把握准确的观赏时机

自然景致会随着季节、时间和气象的不同而变化。观赏美景要掌握好时机，即掌握好季节、时间和气象的变化。光照、时令和气候影响着大自然中的色彩美、线条美、形象美、音响美、静态美和动态美。这就要求导游人员十分熟悉所游览的景点并把握好时机，

才能帮助旅游者观赏到绝妙的美景。

### 5. 注意观赏节奏

观赏节奏无一定之规，应根据观赏的内容、旅游者的具体情况以及具体的时空条件来确定观赏节奏并随时调整，力争使观赏节奏适合旅游者的生理负荷、心理动态和审美情趣，让旅游者感受到整个审美过程顺乎自然、轻松自如。如果游览活动安排得太紧，观赏速度太快，旅游者精疲力尽，不仅达不到观赏美景的目的，还会损害他们的身心健康，甚至会影响旅游活动的顺利进行。

## 疑问

1. 导游人员引导和调节旅游者审美行为的必要性是什么？
2. 应采用哪些方法引导和调节旅游者的审美行为？
3. 导游人员常用的观景赏美方法有哪些？

## 应用训练

请你作为导游人员为外国游客介绍太湖的石头。

## 三、 其他要求

### （一） 职业素质

在校期间，朱爽一直是品学兼优的好学生，她总结了导游人员应具备的素质和修养。她在笔记上认真地记着：一名合格的导游人员应该具有服务的意识和技能，具体来说，就是导游人员要具备一定的思想素质、文化素质、心理素质、能力素质和身体素质。同时，一名优秀的导游人员要有高度的社会主义觉悟和坚强的意志，能随时更新扩充自己的知识，提高自身文化素养，以传播文化和满足游客的精神享受。

### （二） 职业道德

各行各业都存在职业道德，导游人员的职业道德应是社会主义道德的基本要求，在旅游工作中的具体体现。它不但是每个导游人员在业务工作中必须遵循的行为准则，同时也是人们用以衡量导游人员的职业道德行为和导游服务质量的标准。为了确保导游工作的顺利完成，发展旅游事业，每个导游人员都必须有很强的法纪观念，时刻遵纪守法，按照导游行为规范要求工作。

### （三） 行为规范

与导游人员的职业道德类似，在确保导游工作顺利完成的过程中，也形成了一套导游人员的行为规范，即导游人员必须遵守的纪律和守则，以约束导游人员的行为。导游人员在带团过程中，应该严格按照旅行社确定的接待计划安排旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者终止导游服务。服务过程中，导游人员要注意工作细节，懂得自尊、自爱，不失人格、国格。





## 【相关知识】

### 一、导游人员的素质

一名合格的导游人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，导游人员的素质可归纳为思想素质、文化素质、心理素质、能力素质和身体素质五个方面。

#### 1. 思想素质

导游人员的思想品德不仅关系到导游人员的个人形象，而且代表着一个国家、一个地区居民的基本素质。我国导游人员的思想品德主要应表现在以下几个方面。

(1)热爱祖国。导游人员的一言一行都与祖国的荣辱息息相关。在海外旅游者的心目中，导游人员是国家形象的代表，旅游者正是通过导游人员的思想品德和言行举止来观察和了解一个国家的。

(2)优秀的道德品质。导游人员在工作中应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。

(3)热爱本职工作、尽职尽责。导游人员应树立远大理想，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。高尚的情操是导游人员的必备修养之一。导游人员要不断学习，提高判断是非、识别善恶、分清荣辱的能力。

(5)遵纪守法。导游人员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，严格执行导游服务质量标准，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。

#### 2. 文化素质

导游人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。导游人员知识面要广，要有真才实学。实践证明，丰富的知识是做好导游工作的前提。下面叙述的是导游人员必须掌握的一些主要知识。

(1)丰富的语言知识。语言能力是导游人员最重要的基本功，是导游服务的工具。导游人员若没有过硬的语言能力和扎实的语言功底，就不可能顺利地进行文化交流，也更不可能完成导游工作的任务，更谈不上优质服务。

(2)扎实的历史地理文化知识。导游人员要努力学习，力争使自己上知天文、下晓地理。综合理解历史地理文化知识并将其融会贯通、灵活运用，对导游人员来说具有特别重要的意义，它是一名合格导游人员的必备条件。

(3)必要的政策及法律法规知识。对旅游过程中出现的有关问题，导游人员要以国家的政策和有关的法律法规为原则予以正确处理。导游人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)相关的心理学和美学知识。导游人员是服务人的工作，而且往往要与旅游者短暂

相处，因而掌握必要的心理学知识具有特殊的重要性。导游人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。

(5)一定的经济和社会知识。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而引发他们对某些社会问题的思考，这时就要求导游人员给予相应的解释。所以，导游人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等就显得十分必要。

(6)多种旅行知识。导游人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。导游人员掌握必要的旅行知识(包括入/出境、海关、交通、通信、货币、保险、卫生救护等知识)，不仅便于工作，提高工作效率，还能提高导游服务的水平，这对旅游活动的顺利进行尤为重要。

### 3. 心理素质

导游工作是面对面的接待服务，导游人员的服务对象是具有丰富心理活动的旅游者，导游人员的心理状态就像无声的语言影响着旅游者的心理，进而影响着旅游活动的成败。导游人员的心理素质主要包括性格、情感和心理承受力三方面。

(1)导游人员的性格。一般来说，游客都喜欢和精神饱满、开朗大方的人打交道，尤其是在外出旅游时。旅游活动的特点给从事旅游服务的导游人员提出了下列性格要求。

①乐观外向，开朗豁达。导游人员应是一个精力充沛、情绪饱满、乐于交往的人，是一个具有爱心、待人诚恳、富于幽默感的人，具备了这样的性格特征，导游人员就能与旅游者建立和谐的人际关系。

②兴趣广泛，乐观向上。外出旅游是以满足人们精神需求为主的一项活动，导游人员应当兴趣广泛，能与各类旅游者进行交流，给旅游者带来更多的乐趣，为旅行生活找到更多的亮点。

③自信自立，勇于负责。在旅游活动中，导游人员应是一个有能力解决问题，可以让人信赖、依靠的人，遇到事情能做到当机立断。

(2)导游人员的情感。情感是人对客观现实的一种特殊反应形式，是人对客观事物是否符合自己的需要而产生的态度体验。导游人员应该是富于情感之人，对祖国山河、对人间友爱有真情，才可能热爱工作、热情对人、以情感人。

(3)导游人员的心理承受力。导游人员每天都要面对旅游者，其精神状态直接影响着旅游者的情绪。因而，导游人员的精神要始终愉快、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，并且能保持始终不受任何外来因素的影响。

### 4. 能力素质

导游工作是一项复杂而艰巨的工作，导游人员的能力直接关系到导游服务的效率和水平。导游人员的能力素质体现在以下三个方面。

(1)具有较强的独立工作能力和协调应变能力。导游人员接受任务后，要独立组织旅游者参观游览，要独立做出决定、独立处理问题，并必须根据不同的时空条件采取相应的

措施。具体表现为以下四个方面。

①独立执行政策和独立进行宣传讲解的能力。导游人员应具有较高的政策和法制观念，积极主动地宣传中国，讲解中国现行的方针政策，正确、巧妙地回答境外旅游者对于敏感问题的种种询问。

②较强的组织协调能力和灵活的工作方法。导游人员接受任务后，要根据旅游合同约定安排旅游活动，并严格执行旅游接待计划。这就要求导游人员具有较强的组织协调能力和较强的应变能力，及时掌握不断变化着的客观情况，灵活地采取相应的有效措施，在安排旅游活动时具有较强的针对性并留有余地。

③独立分析、解决问题和处理事故的能力。沉着分析、果断决定、正确处理意外事故是导游人员最重要的能力之一。旅游活动中出现意外事故在所难免，能否妥善地处理事故是对导游人员的一种严峻考验。临危不惧、头脑清醒、遇事不乱、处理果断、办事利索、积极主动、随机应变是导游人员处理意外事故时应具备的能力。

④善于和各种人打交道的能力。导游人员的工作对象甚为广泛，善于和各种人打交道是导游人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，要求导游人员必须掌握一定的公共关系学知识并能熟练运用，能随机应变，灵活地处理问题，搞好与各方面的关系。

(2)较高的导游服务技能。导游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，即导游人员同领队协作共事、与旅游者成为伙伴、使旅游生活愉快的带团技能；根据旅游接待计划和实际情况，巧妙、合理地安排参观游览活动的技能；触景生情、随机应变，进行生动精彩的导游讲解的技能；合情、合理、合法地处理各种问题和旅游者投诉的技能等。

(3)认识能力。认识能力是指人们认识客观事物、运用知识解决实际问题的能力，主要包括观察力、注意力、想象力、记忆力等。

①敏锐的观察力。很多旅游者经常将自己的需要隐藏起来。导游人员若能把旅游者的某种需要一语道破，并提供相应的服务，必然会令旅游者肃然起敬。要达到这一良好的效果，导游人员必须具备敏锐的观察力。

②稳定而灵活的注意力。导游人员在致辞、讲解、商定日程、处理问题时，应集中注意力；在带团参观、游览途中，导游人员应灵活分配自己的注意力，做到眼观六路、耳听八方，关注周围环境及旅游者动向，以防意外事故的发生。

③丰富的想象力。导游人员在为旅游者讲解自然风光和文物古迹时，要想取得良好的讲解效果，必须发挥丰富的想象力，将旅游者带入美的意境。

④良好的记忆力。良好的记忆力是导游人员必备的素质之一。它对于做好导游工作十分重要，可以帮助导游人员及时回想起导游服务中所需要的各方面知识，提高导游服务水平。

#### 5. 身体素质

导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的工作，事务繁杂，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，对导游人员的身体素质提出了较高要求。因此，强健的体魄，也是导游人员必备的素质之一。

### 二、导游人员的职业道德

导游人员的职业道德是指从事导游工作的人员在职业生活中应当遵循的道德原则和行为规范。

#### 1. 爱国爱企，自尊自强

这要求导游人员在其业务工作中以主人翁的姿态出现，坚持祖国利益高于一切，时时以国家利益为重，为国家、为企业的发展多做贡献。

#### 2. 热爱本岗，敬业乐业

导游人员应培养顽强的职业品质，即吃苦耐劳、不怕困难、情绪稳定、乐观向上，并能适应导游工作的复杂性、繁重性、重复性和严格性。

#### 3. 热情友好，游客至上

导游人员在接待过程中，应发扬我国热情好客、礼仪之邦的优良传统，做到微笑服务、文明礼貌，把游客放在首位，一切为游客着想，努力满足游客的合理、正当要求，克服冷淡、粗暴、懒散等违反旅游职业道德的不良行为。

#### 4. 公平守信，诚实善良

公平守信、诚实善良对于从事服务业的人员来说尤为重要。导游人员对待旅游者，要真诚公道、信誉第一、言行一致、表里如一，做到“言必信，行必果”、不弄虚作假、不欺骗旅游者；在职业活动中，导游人员还应与人为善、诚实可靠，要把旅游者看成朋友，尊重他们、关心他们、热心帮助他们，做到急游客之所需、想游客之所虑、谋游客之所求。

#### 5. 文明礼貌，亲切服务

导游人员在服务过程中，对待旅游者要有源自内心的真诚，要举止端庄、讲话和气、态度友善、服务周到，让旅游者感受到礼貌、亲切的服务。

#### 6. 不卑不亢，一视同仁

不卑不亢要求导游人员在接待工作中，既要尊重游客、热情服务，尽到自己的职业责任和道义责任，又要自尊自爱、自信自强，表现出导游人员的主人翁精神；一视同仁则要求导游人员对不同国籍、不同民族、不同肤色、不同地区、不同消费层次的旅游者及同一团队中的每一位游客，均以热情友好的态度相待，同样地尊重他们的人格。

#### 7. 团结协作，顾全大局

团结协作、顾全大局是旅游业内部处理同事之间、部门之间、行业之间以及局部和整体、眼前和长远利益之间相互关系的道德行为准则，是集体主义原则在服务工作中的具体体现，也是旅游业发展的可靠保证。

#### 8. 遵纪守法，廉洁奉公

不管是面对来自旅游者方面的诱惑，还是来自其他方面的诱惑，导游人员都应遵守国家的法律、法规，严格遵守旅游行业的纪律，自觉以国家利益和集体利益为重，维护旅游业的声誉，促进社会风气的好转。

### 9. 钻研业务，提高技能

导游人员不但要自觉履行职业责任，还应具有丰富的业务知识和高超的职业技能，把掌握和提高职业技能作为自己义不容辞的道德义务，对自己高标准、严要求，认真钻研导游业务，不断提高导游服务水平。

### 三、导游人员的行为规范

为了维护国家利益、祖国尊严及中国导游队伍的荣誉，为了确保导游工作顺利完成，推动我国旅游业的发展，每个导游人员都必须有很强的法纪观念，时刻遵纪守法。

#### 1. 忠于祖国，坚持“内外有别”原则

导游人员要严守国家机密和企业商业秘密，在带团旅游期间，不随身携带内部文件，不向旅游者谈及旅行社的内部事务和旅游费用等事项。

#### 2. 严格按规章制度办事，执行请示汇报制度

导游人员应严格按照旅行社确定的接待计划安排旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者终止导游服务。

#### 3. 自觉遵纪守法

导游人员要严格遵守我国及行业的相关法律法规，自尊、自爱，不失人格、国格。

#### 4. 注意细节

导游人员不得随便去旅游者的房间，更不得单独去异性旅游者的房间；导游人员不得与外国旅游团领队同住一室；带团期间，导游人员饮酒不要超过自己平时酒量的1/3；导游人员不经上级批准，不能让他人替自己接团。

### 疑问

1. 导游人员在文化素质方面应具备哪些知识？
2. 导游人员应遵守的职业道德有哪些？
3. 导游人员应遵守的行为规范有哪些？

### 应用训练

假设你是一名导游从业人员，你应怎样提高自己的职业素质？

## 项目小结

本项目主要围绕导游人员的分类、导游人员的组成与合作、导游人员的带团技能三个任务，具体对导游人员的业务范围、工作内容等进行了分类，对导游人员日常工作中合作的各方面进行了划分，给出合作的原则和要求，同时对导游人员的带团技能及服务技能做出了规范要求。

## 拓展阅读

## 复杂游客心，优质服务情

不同的游客具有不同的心理需求，彼此间存在差异。首先，各导游人员接待的不同旅游团之间存在着差异，如游客在同一餐厅中就餐时对背景音乐的选择会有比较大的差异。一般来说，国内游客喜欢通俗流行音乐，而欧美游客偏向舒缓的古典音乐。导游人员应该时刻注意到这些差异点，在自己的讲解中也应该针对不同的游客团队，有不同的侧重点。由老年人组成的旅游团一般喜欢清静，希望导游人员能够更多地尊重自己，讲解的速度要慢一些；由中年人构成的旅游团很注意旅游产品的象征性，对于导游人员的要求也比较高，希望能对旅游地有更多、更深刻的认识；而青年人一般希望导游人员的讲解有趣味性，他们喜欢节奏稍快的活动，很愿意和导游人员交朋友。

有些导游人员在为游客安排餐饮时，有时候由于对游客的不同心理需求、餐饮观念和习俗重视不够，常会因此受到一些批评。我们东方人，无论待客还是举行宴会，想到的总是鸡鸭鱼肉等，对水果却不重视，更没有将其视为一道菜。可是西方游客的饮食习惯和我们不同，在他们看来，菜可以少一道，鸡鸭可以不要，水果却一定不能少。西方人的早餐，几乎都要抹果酱、吃水果，饮各种各样的果汁，正餐也必须以水果沙拉开始，西方一些有名气的大菜，也都有水果做辅料。例如，英国的菠萝大虾、美国的苹果烤鹅、德国的苹果排骨等。除此之外，不少菜中还配苹果泥，这是他们的餐饮习惯。西方人对水果的喜爱，几乎达到了迷信的程度。他们家喻户晓的谚语是：“一天一个苹果，医生远离我。”我们的导游人员若了解西方人的以上生活习惯和心理需求，就能提供更加有针对性的服务而不至于让游客不满意。此外，一些游客到异国他乡游览，由于生活环境的改变，往往胃口欠佳，吃些水果有利于消化，特别是女士多的旅游团更应如此。应当说明的是，这里所指的水果是应时水果、新鲜水果，而不是罐头水果。罐头水果不受西方人欢迎，因为它不是“健康食品”。

其次，在同一时间、地点，在基本上以共性为主的游客组成的一个旅游团队中，游客的个性和心理需求也是千差万别的。游客的个性差异包含气质的差异和性格的差异两方面。气质是表现在人的心理活动和行为的动力方面的、稳定的个人特点。这些特点是一个人内在固有的特点，不受具体的活动目的、动机和内容的影响，在任何活动中都可以表现出来。由于气质不同，每个人所表现出来的“脾气”“秉性”就不相同。性格则是指人对现实所持的稳固的态度和相应的习惯性的行为方式。它是个性心理特征中的一个重要的因素，反映了个人的本质属性，是人与人相区别的主要方面。尽管游客是来自同一个国家和地区、同一文化背景，但由于存在气质和性格的差异，导致同旅游团中不同游客也会产生不同的服务需求。