

<<导游服务管理>>

图书基本信息

书名：<<导游服务管理>>

13位ISBN编号：9787806531969

10位ISBN编号：7806531963

出版时间：2001-9

出版时间：广东旅游出版社

作者：虞国华

页数：222

字数：130000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<导游服务管理>>

内容概要

随着我国旅游业的不断发展，旅行社业尤其是导游服务业也得到高速蓬勃的发展，导游人员队伍也在迅速壮大。

进一步加强导游行业及其服务的管理和导游人中的职业技能及道德、素质教育已成为旅游行业面临的一项迫切任务。

本书从导游人员的素质、资格、从业法律法规要求、管理模式、操作规范及相关法律法规等方面进行了阐述。

希望能有益于导游人员的教育和管理，从而为导游行业的健康发展尽一点力。

作者简介

虞国华，1962年生，1984年毕业于广州暨南大学文学院。

毕业后长期从事外事接待、旅游接待和旅游教育培训工作。

1992年以来一直担任全国导游人员资格考试培训教员和现场导游口试考官，并一直参与广州市旅游局导游人员考评委员会对导游人员的考评与管理工作，先后发表过《实施承诺制，塑造诚信优质的“广之旅”品牌》和《旅行主与质量管理小组在其动作中的作用》等论文，并获中南六少区优秀论文奖。

现任广之旅国际旅行社人力资源部副经理，旅游经济师。

<<导游服务管理>>

书籍目录

第一章 旅游、导游服务与导游员 第一节 旅游与导游服务 第二节 导游在旅游中的作用和地位 一、导游服务在旅游服务中的地位 二、导游服务的作用 第三节 导游服务的发展 第四节 导游与导游员
第二章 导游人员 第一节 导游人员的分类 第二节 导游人员的基本素质 一、政治素质 二、思想素质 三、业务素质 四、文化素质 五、身体素质 六、心理素质 第三节 导游人中的权利与义务 一、导游人员的基本权利 二、导游人员的基本义务 第四节 导游人员的纪律 第五节 导游人员的上岗及执业资格 一、全国导游人员资格考试 二、导游执业证书——导游证 第六节 导游人员的技术等级 一、导游人员技术等级考核制度 二、导游人员职业等级标准 第七节 出境游领队要求 一、总要求 二、素质要求 三、出境游领队的权利
第三章 导游管理模式 第一节 旅行社管理 第二节 导游公司管理 第三节 导游协会管理
第四章 导游服务规范 第一节 出境游领队服务规范 一、服务准备 二、服务实施 三、服务总结 第二节 入境游、国内游全陪服务规范第五章 相关法律知识第六章 服务质量的监控附录

<<导游服务管理>>

章节摘录

书摘 导游服务是旅游服务的一个重要组成部分。

旅游者从登上旅行社安排的交通工具离开日常习惯的环境，到旅游目的地观光游览或访问，直到行程结束回到出发地，都在享受着旅行社提供的导游服务。

因此，导游服务贯穿于旅游的全过程，是标志旅行社服务质量的首要代表。

导游，顾名思义，就是引导他人游览。

进一步说，也就是一项为满足旅游者“求知、求新、求奇、求乐”的愿望，组织协调旅游活动的服务性工作，是一项沟通、传播文化，给予旅游者知识，赋予教益、陶冶情操、增进交往和了解，建立友谊的高级服务工作。

归纳起来，导游服务大体可分为如下四大类：1. 导游讲解服务 导游讲解服务指导游人员团队旅行期间，向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况，介绍风土人情和习俗等，包括沿途讲解、景点讲解以及座谈、访问和某些参观点等的口译服务。

此项服务，可使旅游者愉悦身心，增长见闻，陶冶情操，获得教益。

2. 旅行生活服务 旅行生活服务指导游在旅行途中，对旅行团饮食起居的照料以及旅游交通的安排等工作，包括游客出入境迎送、旅途生活照料、购物与娱乐节目安排、团队安全服务以及与下站的沟通联络等。

3. 市内交通服务 市内交通服务是指导游人员同时兼任驾驶人员为游客在市内和市郊进行游览时提供的开车服务。

这种服务在西方旅游发达国家比较多见，目前我国还极为少见。

4. 地接服务质量的监控 作为组团社代表的全程陪同有责任有义务对地方接团社的服务质量进行监督控制，保证组团社与游客订立的旅游行程计划能按质按量地兑现。

如发现地接社和地陪擅自变更行程，或有侵害旅游者合法权益的事情发生，全陪应与地接社和地陪交涉，并采取有效纠正措施，同时报告组团社。

导游服务应遵循以下六项基本原则：1. 宾客至上、服务至上原则 无论是西方还是东方，服务行业的座右铭是“顾客是上帝”，这不仅是一句招徕顾客的宣传口号，更是服务行业的服务宗旨、服务人员的行动指南，也是服务工作中处理问题的出发点。

“服务至上”既是导游员的一条服务准则，也是导游员职业道德中最基本的道德规范，还是导游员处理问题的又一个出发点。

其核心是关心客人，永远把宾客放在心上。

现在的旅游市场已逐渐走向成熟，并已进入“买方”市场。

要在激烈的旅游市场竞争中稳住客源，争创效益，作为旅行社代表的导游员，应时时、处处关心旅游者，向他们提供不同凡响的导游讲解服务和生活服务，赢得旅游者的信赖和尊重，这样，在一定程度上可以弥补导游工作中的某些差错和旅游服务的一些缺陷，获得他们的谅解。

“宾客至上”还表现在导游人员在处理某些问题时要以游客利益为重，不能过多地强调自己的困难，更不能以个人的情绪来对待或左右游客，而应尽可能地满足游客的合理要求。

“宾客至上”、“服务至上”也是旅游业从业人员的职业道德规范。

旅游业属于服务业，所提供的产品就是服务。

通俗地说，服务是我们赖以吃饭的饭碗。

我们要吃饭，就应该对我们的“米饭班主”提供优质的服务。

作为服务的提供者，我们应该时时刻刻为旅游者着想，急旅游者所急，想旅游者所想；把方便和舒适让给客人，把困难和不便留给自己。

俗话说：“你敬我一尺，我敬你一丈。”

这样，导游员提供的服务就可以给旅游者留下美好的印象。

导游人员应有优秀道德品质和高尚的情操，遵守公德、尽职尽责。

为人民服务是职业道德规范的核心，集体主义是职业道德体系的原则。

应在全体人民尤其是导游人员中提倡为人民服务和集体主义精神，提倡尊重人，关心人，热爱集体，

<<导游服务管理>>

热心公益，为社会做好事，反对和抵制拜金主义和利己主义。

正确处理好个人、集体和国家的关系。

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的一员。

因此，导游人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才能将工作做好。

导游人员应发扬全心全意为游客服务的精神，并把这一精神与宾客至上的服务宗旨紧密结合起来，热情为旅游者服务。

高尚的情操是导游人员必备的修养之一。

导游人员要不断学习，提高思想觉悟，努力使个人的功利追求与国家的利益融合起来；要提高判断是非、识别善恶、分清荣辱的能力；培养自我控制能力，自觉抵制形式主义的污染，始终保持高尚的情操。

导游人员应模范遵守社会公德，讲文明、讲礼貌、讲礼节、举止大方、端庄稳重、表情自然、诚恳和蔼，努力克服不合礼仪的生活习惯。

导游工作是一项传播文化、促进友谊的服务性工作，因而也是一种很有意义的工作。

导游人员在向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、开拓视野和丰富知识，导游人员应该为此感到自豪。

因此，导游人员应树立远大理想，将个人抱负与事业的成功紧密联系起来，立足本职工作，尽职尽责，刻苦钻研业务，不断进取，全身心地投入到工作之中，热情地为游客提供优质服务。

三、业务素质 导游人员应具备较强的组织、协调、应变等独立工作能力和语言表达能力。

导游人员往往是一个人带领旅游团在外旅游，远离旅行社本部甚至远离所在城市，更甚至走出国门

团队的全面组织工作、旅游行程的全面实施、闭队气氛的调控、旅游讲解、与有关方面的联络沟通、交通票据的确认或落实、团队的生活服务、突发事件的处理等，都靠导游员本人去做并临机处置。

这就要求我们的导游人员必须具备下列四项基本技能： 1。

独立执行政策和独立进行宣传讲解的能力 导游人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、法规指导自己的言行和工作；要严格执行旅行社的接待计划；要积极主动地讲解中国悠久灿烂的历史文化、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；回答游客的各种询问等。

2. 较强的组织协调能力和灵活的工作方法 导游人员领受任务后要安排落实旅游活动计划，带领全团人员游览好、生活好。

这就要求导游人员需具有一定的组织、协调能力，在安排活动日程时有较强的针对性并留有余地，在组织各项具体活动时讲究方法并及时掌握变化着的客观情况，灵活地采取相应有效措施，尽力当好参观游览活动的导演。

3. 善于与各种人打交道的能力 导游人员的工作对象广泛复杂，善于和各种人交往是导游员最重要的能力之一。

与层次不同、品质各异、性格相向的中外人士打交道，需要导游员掌握一定的公关知识并能熟练运用，具有灵活性和较强的理解能力并能适应不断变化着的氛围、随机应变地处理问题，搞好各方面的关系。

导游员具有相当的公关能力可方便工作，有利于提高导游服务质量， 4. 独立分析、解决问题、处理事故的能力 果断、沉着、正确地处理意外事故是导游人员最重要的能力之一。

旅游活动中意外事故在所难免，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、处事果断、办事利索、积极主动、随机应变是导游员处理意外事故时应有的品质。

此外，导游员必须具有一定语言表达能力和技巧。

导游员是靠嘴巴“吃饭”的。

导游讲解就是通过导游员的语言表达，向旅游者传达各种信息，使之从中陶冶情操，增长见识。

这就要求导游员的嘴巴功夫要过硬。

<<导游服务管理>>

导游讲解是否动听，能否吸引住旅游者是导游工作成败的一个极其重要的因素。

导游讲解时应运用各种讲解技巧，无论是使用外国语、普通话、地方语还是少数民族语言，都应做到语言准确、精炼、生动、形象、切中要点、引人入胜和富有表达力。

出境游领队是依照国家旅游局规定取得出境游领队证，接受有出境游经营权的国际旅行社委派，全权代表该组团旅行社，为我国旅游者在海外旅游提供全程向导、讲解及相关旅游服务的人员。

要保证出境旅游者的安全和旅游服务质量，一名优秀的领队是必不可少的。

出境旅游团队所涉及的事情很多，其中包括突发事件，如因气候变化而改变行程、游客疾病或意外事故等。

领队作为团队的核心，担负着极具挑战性的工作任务，尤其是在国外，既要代表组团旅行社，又要有保护客人合法权益的立场；既要使团队在旅游过程中尊重旅游目的地的法律、风俗习惯，又要维护祖国的尊严；既要对整个行程的服务质量负责，又要对旅客的安全负责，把游客一个不少、平平安安地带回来，把旅行社的良好信誉留给客人。

为加强对旅行社服务质量的监督和管理，保护旅游者的合法权益，保障旅行社规范经营，维护我国旅游业的声誉，国家旅游局根据《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《旅行社管理条例》等有关规定，按照旅行社的经营特点，参照国际惯例，经国务院批准，对旅行社实行质量保证金制度。

该项制度在1995年1月1日国家旅游局发布的《旅行社质量保证金暂行规定》及其《实施细则》中得以确立。

此后，在《旅行社管理条例》及其《实施细则》以及1997年3月27日发布的《旅行社质量保证金赔偿办法》、《旅行社质量保证金赔偿试行标准》中得到进一步确立和完善，形成了比较规范的、具有较强操作性的一项管理制度。

旅行社质量保证金(以下简称保证金)，是指由旅行社缴纳、旅游行政管理部门管理，用于保障旅游者权益的专用款项。

保证金的所有权及其在旅游行政管理部门管理期间产生的利息，属于缴纳的旅行社，为现金形式。

其他有价证券、实物、工业产权、非专利技术不能作为保证金的缴付和抵押形式。

各级旅游行政管理部门在规定的职权范围内，根据有关法律规章和程序，作出支付保证金金额的决定：保证金应保持规定数额，支付赔偿后，不足额部分，旅行社须在60日内补足；缴纳保证金的有关凭证不得作为抵押或偿还债务的凭证；旅行社发生合并、解散、转产、破产等情形，保证金作为旅行社企业财产的一部分，按有关法律规定处置；旅行社终止经营，退还保证金。

保证金制度中的赔偿请求人，是指向旅游行政管理部门投诉、并要求旅行社给予经济赔偿的当事人。

赔偿请求人请求赔偿的时效期间为90天，以请求受侵害事实发生时计算。

超过时效的请求可以不予受理。

(二)旅行社质量保证金的管理和适用范围 对保证金的管理实行“统一制度、统一标准、分级管理”的原则。

国家旅游局统一制定收缴保证金的制度、标准和具体办法；各级旅游行政管理部门根据规定的权限对质量保证金实施管理；保证金得息按中国人民银行规定的单位活期存款利率计算，每年将1/3利息一次性退还旅行社，其余作为保证金管理费用，用于处理旅游投诉和理赔过程中的相关支出。

出现以下情形，旅行社不承担或无力承担赔偿责任时，适用保证金对旅游者进行赔偿：旅行社因自身过错未达到合同约定的服务质量标准而造成旅游者的经济权益损失；旅行社的服务未达到国家或行业规定的标准而造成旅游者的经济权益损失；旅行社破产后造成旅游者预交旅行费损失；国家旅游局认定的其他情形。

不适用保证金赔偿的情形有：旅行社因不可抗力因素不能履行合同的；旅游者在旅游期间发生人身财物意外事故的；适用保证金情形之外的其他经济纠纷；超过规定的时效期间的；司法机关已经受理的。

……

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>