

导游服务必读手册第一章导游服务概论第三节导游服务的性质和特点 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E6\\_9C\\_8D\\_E5\\_c34\\_39292.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_39292.htm) 一、导游服务的性质

导游服务的性质因国家和地区的不同，其政治属性也不同。在资本主义制度下，导游人员由于长期受资本主义社会环境影响，资本主义思想熏陶，在向游客提供导游服务时，往往会自觉或不自觉地传播资本主义人生观、价值观和论理道德，使导游服务有形或无形地带有资本主义色彩。社会主义中国的导游服务工作在本质上有别于资本主义国家。中国的导游服务工作是一项为祖国的社会主义建设和国内外民间交往服务的旅游服务工作。它以游客为服务对象，以协调旅游活动，导游讲解、帮助游客了解中国为主要服务职责，以沟通语言和文化为主要服务形式，以增进相互了解和友谊为主要工作目的，以“热情友好、服务周到”为服务座右铭。总之，导游服务的政治属性在各国或地区都是存在的，区别是在不同的社会制度下，政治性质不同而已。此外，世界各国的导游服务还具有以下共同属性：（一）社会性 旅游活动是一种社会现象，在促进社会物质文明和精神文明建设中起着十分重要的作用。在旅游活动中，导游人员处于旅游接待工作的中心位置，接待着四海宾朋、八方游客，推动世界上这一规模最大的社会活动。所以导游人员所从事的工作本身就具有社会性。并且，导游工作又是一种社会职业，对大多数导游人员来说，它是一种谋生的手段。（二）文化性 作为导游服务的实际承担者，导游工作者是主体。行话说：“看景不如听景”。锦绣山川、艺术宝库、文化古迹，只有加上

导游人员的解说、指点，再穿插动人的故事，才能活起来，才能引起游客更大的兴趣，使人增长知识、领略到异乡风情，享受到审美的乐趣。限于语言和生存环境等方面的不同，游客同旅游目的地之间往往存在很大的文化差异，导致交流和欣赏的障碍。为了加强旅游的美感和愉悦程度，游客们迫切地需要导游的引导和服务，需要导游跨越不同的文化范畴，弥合文化差异。导游服务的文化性主要体现在以下两方面：

1. 导游服务是传播文化的重要渠道。导游人员的导游讲解翻译、与游客的日常交谈，以致一言一行都在影响着游客，都在扩大着一个国家（或地区）及其民族的传统文化和现代文明的影响。导游人员为来自世界各国、各民族的游客服务，通过引导和生动、精彩的讲解给游客以知识、乐趣和美的享受。同时也对各国、各民族的传统文明进行兼收并蓄，有意无意间传播着异国文化。
2. 导游服务是审美和求知的媒介。游客要通过旅游去认识过去不曾接触或不曾了解过的事物，以期得到求知欲望的满足。这几乎要从零开始。我们知道，山水风光或文物古迹的欣赏价值，并不是孤立地存在，它总是与一定的自然、地理、历史、艺术等条件和特点相联系，是一种完美地融合在一起的客观实体。在这方面，有无指导大不相同。导游讲解服务能循循善诱地指导游客以最佳的方式，或最合适的角度去欣赏某一名胜古迹、历史故事、神话传说，能妙趣横生地向游客介绍当地的风俗习惯、掌故趣谈、风味特产等，使游客得到自然美和艺术美的享受，并且在潜移默化中增长知识。由此可见，导游服务起着沟通和传播精神文明、为人类创造精神财富的作用，直接或间接地起着传播一个国家（或地区）及其民族的传统

文化和现代文化的作用。（三）服务性导游服务，顾名思义是一种服务工作。导游服务与第三产业的其它服务一样，属于非生产劳动，是一种通过提供一定的劳务活动，提供一定的服务产品，创造特定的使用价值的劳动。与一般服务工作不同的是，导游服务不是一般的简单服务，它围绕游客展开，通过翻译、讲解、安排生活、组织活动等形式，工作内容涉及旅途中的交通、住宿、饮食、娱乐、购物、票证、货币和其它各方面的生活需求等，给游客提供全方位、全过程的服务。导游人员除具有丰富的专业知识外，还应具备一定的社会活动能力、应变能力以及独立处理问题的工作能力。导游人员有时像幼儿园的阿姨，有时像学生，有时又是指挥员、服务员、保安员、联络员等。因此，导游服务是一种复杂的、高智能的服务，是高级的服务。导游服务的代表性体现在以下几方面：1．导游服务可以提高旅途生活质量。旅游不同于平常的简单休息，它是人类的一种高级消闲休息形式，是在旅游动机的主导下进行的有目的性的享受性、休闲性、娱乐性、提高性的活动，其基本特点之一就是异地性。游客身处陌生的环境，如果没有导游人员的服务，他（她）就会茫然不知所向，只好盲目游览、疲于奔命，不但不能达到精神休息的目的，还会因为过分疲劳和无奈破坏旅游情绪。对于年迈体弱者，没有导游服务，还会直接影响自己的身体健康。游客要自己安排自己的食、住、行，势必会分散游览观光的精力，也会影响旅游观光的顺利进行。有了导游人员的服务，游客就可获得事半功倍的旅游效果。即使那些旅游经验丰富而不需要导游的人也往往离不开物化的导游（即旅游指南和各种旅游地的指示）。2．导游服务可以促进文化交

流，满足心理需求。人是群居动物，渴求一种归属感。游客身处他乡异地，满目陌生，很可能希望有人对当地情况非常熟悉，可以对其在精神上进行抚慰、生活上尽心关照。热情的导游人员，能消除游客在旅游中出现的拘谨心理和寂寞感，增强安全感。同时，不熟悉当地的语言和风俗，也会给旅游带来不少麻烦。旅游生活中常有因对当地风俗不了解或因语言不通而造成误会的情况发生。有时甚至因不熟悉情况，冒犯当地居民的风俗习惯而发生不愉快的事情，使人极为扫兴。因此，帮助游客避免上述现象发生的任务，就责无旁贷落在了导游人员的肩上。（四）经济性 导游服务是导游人员通过向游客提供劳务而创造特殊使用价值的劳动。在商品经济条件下，这种劳动通过交换而具有交换价值，在市场上表现为价格。 [1] [2] [3] [4] [5] [下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)