

导游员热爱祖国

案例主题：导游人员的素质与能力

结合章节：导游人员

案例意义：托马斯·库客先生说过：“旅游业是让参与者获得最大社会情趣，让人尽最大社会责任的事业”。导游员是什么？他没有说。我们把库客先生的话生吞活剥一番：导游员是什么，导游员是在旅游活动中尽最大社会责任的人，是使旅游业能够成为参加者获得最大社会情趣的事业的人。因此，我们作为导游人员更应该爱国，有良好的敬业态度，做好知识和心理储备。

案例选用的意义是了解知识点，明确自己应该如何做好心理准备。

知识点：心理准备。

- (1) 准备面临艰苦而复杂的工作
- (2) 准备承受抱怨与投诉

案例描述：爱国主义

导游人员应了解国情，熟悉国家的政治、经济体制及其改革发展方向，了解国家的人口政策、环境保护政策、少数民族政策、宗教政策等等。

C小姐是中国青年旅行社的一位日语导游，她曾有过这样一段经历，5年前，她接待了一位日本游客，从接机到游程过半，这位客人一直紧绷着脸，好象有许多不满，偶尔也对其他客人出言不逊。一日，这位游客突然在汽车上大声质问：“导游！我就是不明白你们中国人为什么这么贪得无厌！你们的国土那么大，是我们日本的26倍，管

都管不过来，为什么还要对区区一个钓鱼岛紧抓不放呢？”哦，原来如此。在经历了车厢内短暂的沉寂之后，C小姐冷静地回答了这位日本游客在心里憋了几天的问题。她从钓鱼岛自古以来就是中国领土，讲到捍卫国家的主权和尊严，最后说到：别说是一个海岛，就是巴掌大的一块土地，只要涉及国家主权和领土完整，我们都要坚决捍卫。在这个原则问题上，各个国家都是一样的。贵国的土地面积要比韩国大，为什么也要对区区一个竹岛“紧抓不放”呢？可见这并不是什么“贪得无厌”的问题。我的回答，您满意吗？”这种熔自尊自信和礼貌待客于一炉的回答，醍醐灌顶，举重若轻，有理有节，堪称楷模。

教学方法：学生以小组为单位展开头脑风暴，根据情景进行角色扮演。

学生反馈：学生通过情景表演的方式，体验当游客抱怨时应急的处理方式。学生反馈良好，觉得通过这个方法可以提升自己灵活应对的能力，更好的对客服务。

案例反思：

案例教学的效果非常好，学生可以通过相应案例进行了解和领会要点。

附相关知识：

钓鱼诸岛位于中国台湾省基隆市东北约 92 海里的东海海域，是台湾省的附属岛屿，主要由钓鱼岛、黄尾屿、赤尾屿、南小岛和北小岛及一些礁石组成。

钓鱼诸岛自古以来就是中国的领土，它和台湾一样是中国领土不

可分割的一部分。中国对钓鱼诸岛及其附近海域拥有无可争辩的主权。我国的这一立场有充分的历史和法律依据。

早在明朝初期，钓鱼诸岛就已明确为中国领土，明、清两朝均将钓鱼诸岛划为我国海防管辖范围之内，并非“无主地”。1895年日本趁甲午战争清政府败局已定，在《马关条约》签订前三个月窃取这些岛屿，划归冲绳县管辖。1943年12月中、美、英发表的《开罗宣言》规定，日本将所窃取于中国的包括东北、台湾、澎湖列岛等在内的土地归还中国。1945年的《波茨坦公告》规定：“开罗宣言之条件必将实施”。同年8月，日本接受《波茨坦公告》宣布无条件投降，这就意味着日本将台湾、包括其附属的钓鱼诸岛归还中国。但1951年9月8日，日本却同美国签订了片面的《旧金山和约》，将钓鱼诸岛连同日本冲绳交由美国托管。对此，周恩来总理兼外长代表中国政府郑重声明，指出旧金山和约是没有中华人民共和国参加的对日单独和约，不仅不是全面的和约，而且完全不是真正的和约。中国政府认为是非法的，无效的，因而是绝对不能承认的。1971年6月17日，日美签订“归还冲绳协定”时，这些岛屿也被划入“归还区域”，交给日本。对此，我国外交部于1971年12月30日发表声明，强烈谴责美日两国政府公然把我钓鱼诸岛划入“归还领域”，严正指出“这是对中国领土主权明目张胆的侵犯。中国人民绝对不能容忍。”“美日两国在归还冲绳协定中，把我钓鱼岛等岛屿列入“归还区域”，完全是非法的，这丝毫不能改变中华人民共和国对钓鱼岛等岛屿的领土主权”。其后，美国国务院发言人表示，“归还冲绳的施政权，对

尖阁列岛（即我钓鱼岛）的主权问题不发生任何影响”。

鉴于日方在钓鱼岛问题上有不同主张，我国政府从发展中日关系出发，在坚持我一贯立场的前提下，与日方达成了此问题留待以后解决，不采取单方面行动，避免这一问题干扰两国关系大局的谅解。

近年来，日右翼分子在钓鱼岛问题上不断制造事端。我均通过外交途径向日方提出了严正交涉，日方表示日本政府的基本立场是既不参与，更不支持右翼团体的行为，右翼的行为有害日中关系发展，也背离了日政府立场。

韩国外交通商部发言人李揆亨发表声明，对日本岛根县议会不顾韩国政府反对强行通过“竹岛之日”条例表示强烈抗议，要求岛根县立即废除该条例。竹岛（韩国称独岛）位于韩国郁陵岛东面约 70 公里处，面积约 0.18 平方公里，韩日两国都宣称对此岛拥有主权，目前韩国实际控制这一岛屿。