



满韵清风 多彩辽宁



■ 辽宁省导游人员资格考试教材

知识准确 编写规范 一本导游资格考试的规范用书
紧贴实际 便于培训 一本导游业务培训的实用教材

导游服务规范

DAOYOU FUWU GUIFAN

辽宁省旅游局 编



旅游教育出版社

■ 辽宁省导游人员资格考试教材

导游服务规范

DAOYOU FUWU GUIFAN

辽宁省旅游局 编



旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:梁 爽

图书在版编目(CIP)数据

导游服务规范/辽宁省旅游局编. —北京:旅游教育出版社,2008.4

辽宁省导游人员资格考试教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1708 - 8

I. 导… II. 辽… III. 导游 - 旅游服务 - 规范 - 资格考核 - 教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 028646 号

辽宁省导游人员资格考试教材

导游服务规范

辽宁省旅游局 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@ 163. com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	9.5
字 数	146 千字
版 次	2008 年 4 月第 1 版
印 次	2008 年 4 月第 1 次印刷
印 数	1 - 10000 册
定 价	17.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

本套教材为辽宁省导游人员资格考试教材,包括《导游基础知识》、《导游服务规范》和《旅游职业道德与政策法规》三本,是在辽宁省旅游局主持下编写的,武虹剑局长、王维副局长、吴兴坤处长等领导给予了具体指导,并审定书稿。

辽宁师范大学历史文化旅游学院副院长谢春山教授具体负责全套教材的组稿、统稿工作,其中,谢春山教授、大连海事大学佟玉权教授编写《导游基础知识》,沈阳师范大学韩福文教授、毛金凤副教授编写《旅游职业道德与政策法规》,辽东学院姜文宏教授、赵爱华副教授等编写《导游服务规范》。

本套教材以国家旅游局全国导游人员资格考试大纲为编写依据,注重突出知识的完整性、科学性、实用性、简洁性和辽宁地方特色,既可用做导游人员资格考试的培训教材,也可作为旅游院校专业教材及教学参考书使用。

编者
2008年3月

辽宁省导游人员资格考试教材

编 委 会

主任委员：武虹剑

副主任委员：王 维

委 员：吴兴坤 宋立刚 刘春颖 鲁志勇
韩福文 毛金凤 佟玉权 谢春山
姜文宏 赵爱华 徐庆江

《导游服务规范》

作 者：姜文宏 赵爱华

目 录

第一章 导游人员	(1)
第一节 导游人员的定义与分类	(1)
一、导游人员的定义	(1)
二、导游人员的分类	(1)
第二节 导游人员的职责	(3)
一、导游人员的基本职责	(3)
二、出境旅游领队的职责	(3)
三、全陪导游人员的职责	(3)
四、地陪导游人员的职责	(4)
五、景区景点导游人员的职责	(4)
第三节 导游人员的素质	(5)
一、思想素质	(5)
二、知识水平	(5)
三、工作能力	(6)
四、身心素质	(7)
五、仪容仪表	(8)
第四节 导游人员的行为规范	(8)
一、忠于祖国,切记内外有别	(8)
二、按章办事,坚持请示汇报	(9)
三、遵纪守法,不辱国格人格	(9)
第二章 团队导游服务程序与规范	(10)
第一节 团队导游服务集体	(10)
一、导游人员与领队之间的合作	(11)
二、全陪与地陪之间的合作	(12)
三、导游人员与司机之间的合作	(12)
四、导游人员与相关接待单位之间的合作	(13)
第二节 出境旅游领队服务程序与规范	(14)
一、准备工作	(14)

二、陪同服务	(14)
三、后续工作	(16)
第三节 全陪服务程序与规范	(16)
一、准备工作	(16)
二、首站接团	(17)
三、入住饭店	(18)
四、核定日程	(18)
五、各站服务	(18)
六、转站服务	(19)
七、末站送团	(20)
八、后续工作	(21)
第四节 地陪服务程序与规范	(21)
一、准备工作	(21)
二、接站服务	(24)
三、入店服务	(26)
四、核定日程	(27)
五、参观游览	(27)
六、其他服务	(29)
七、送站服务	(31)
八、后续工作	(33)
第五节 景区景点导游服务程序与规范	(34)
一、准备工作	(34)
二、导游讲解	(34)
三、送别服务	(34)
第三章 散客导游服务程序与规范	(35)
第一节 散客旅游服务概述	(35)
一、散客旅游的定义	(35)
二、散客旅游的特点	(35)
三、散客旅游接待要求	(36)
第二节 散客旅游服务的类型	(37)
一、单项委托服务	(37)
二、旅游咨询服务	(38)
三、选择性旅游服务	(39)
第三节 散客导游服务程序与规范	(40)
一、接站服务	(40)

二、导游服务	(42)
三、送站服务	(43)
第四章 导游讲解规范	(45)
第一节 导游讲解的基本要求	(45)
一、正确	(45)
二、清楚	(47)
三、生动	(48)
四、灵活	(51)
第二节 导游讲解的语言技能	(52)
一、导游语言的基本要求	(52)
二、导游语言的语音	(53)
三、导游语言的节奏	(55)
四、交际语言与态势语言在导游服务中的运用	(56)
第三节 常用导游方法与技巧	(67)
一、问答法	(68)
二、类比法	(69)
三、悬念法	(69)
四、分段讲解法	(70)
五、虚实结合法	(70)
六、妙用数字法	(71)
七、点面结合法	(72)
第五章 个性化服务程序与规范	(73)
第一节 导游人员与游客的交往	(73)
一、了解游客心理	(73)
二、营造合作氛围	(77)
三、调节游客情绪	(78)
四、提供个性化服务	(80)
第二节 对游客个别要求的处理	(81)
一、对游客个别要求的处理原则	(81)
二、对游客个别要求的处理程序	(82)
第三节 对“特殊”游客的服务	(88)
一、对宗教界游客的服务	(88)
二、对老年游客的服务	(89)
三、对儿童游客的服务	(91)
四、对残疾游客的服务	(91)

第六章 特殊问题(事故)的处理程序与规范	(93)
第一节 漏接、空接、错接旅游团(游客)的处理	(93)
一、漏接的预防与处理	(93)
二、空接的处理	(94)
三、错接的预防与处理	(94)
第二节 旅游活动计划和日程变更的处理	(95)
一、旅游团(游客)要求变更计划或日程	(95)
二、客观原因需要变更计划和日程	(95)
三、入境旅游团人数变更的处理	(96)
第三节 误机(车、船)事故的预防与处理	(97)
一、事故的原因	(97)
二、误机(车、船)事故的预防	(97)
三、误机(车、船)事故的处理	(97)
第四节 游客物件遗失的预防与处理	(98)
一、证件、钱物、行李遗失的预防	(98)
二、证件遗失的处理	(98)
三、钱物遗失的处理	(99)
四、行李遗失的处理	(100)
第五节 游客走失的预防与处理	(101)
一、游客走失的预防	(101)
二、游客走失的处理	(102)
第六节 游客患病与死亡的处理	(102)
一、游客患病的预防	(102)
二、游客患一般疾病的处理	(103)
三、游客突患重病的处理	(103)
四、游客死亡的处理	(104)
第七节 旅游安全事故的预防与处理	(105)
一、交通事故的预防与处理	(105)
二、治安事故的预防与处理	(106)
三、火灾事故的预防与处理	(107)
四、食物中毒等病症的处置	(108)
第八节 对游客越轨言行的处理	(111)
一、对游客攻击和诬蔑言论的处理	(111)
二、对游客违法行为的处理	(112)
三、对游客违规行为的处理	(112)

第七章 导游员必备常识	(113)
第一节 人出境知识	(113)
一、入出境应持有的有效证件	(113)
二、海关手续与有关规定	(115)
三、入出中国国境的有关规定	(118)
第二节 交通知识	(119)
一、航空客运	(120)
二、铁路客运	(122)
三、公路客运	(125)
四、水上客运	(127)
第三节 邮电通信知识	(128)
一、电话	(128)
二、传真	(129)
三、邮件	(129)
四、E-mail(电子邮件)	(130)
第四节 货币、保险知识	(130)
一、货币知识	(130)
二、保险知识	(132)
第五节 卫生常识及其他	(134)
一、旅游卫生保健知识	(134)
二、其他常识	(136)
主要参考书目	(139)
后 记	(140)

第一章

导游人员

第一节 导游人员的定义与分类

一、导游人员的定义

根据国家技术监督局发布的《导游服务质量标准》的有关规定,导游人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(游客)参观、游览等工作的人员。

二、导游人员的分类

导游人员由于业务范围与业务内容不同,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。

(一)按业务范围划分

按业务范围划分,导游人员分为出境旅游领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景区景点导游人员。

1. 出境旅游领队

出境旅游领队是指受国家旅游行政管理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境外从事旅游活动的工作人员。

2. 全程陪同导游人员(简称全陪)

全程陪同导游人员是指受组团旅行社的委派,作为组团社的代表,在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划,为旅游团(游客)提供全程陪同服务的导游人员。

3. 地方陪同导游人员(简称地陪)

地方陪同导游人员是指受接待旅行社的委派,代表接待社实施接待计划,为旅游团(游客)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。

4. 景区景点导游人员(亦称讲解员)

景区景点导游人员是指在旅游景区景点,如博物馆、自然保护区等为旅游团(游客)进行导游讲解的工作人员。

(二)按职业性质划分

按职业性质划分,导游人员分为专职导游人员和兼职导游人员。

1. 专职导游人员

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。

2. 兼职导游人员(亦称业余导游人员)

兼职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。

(三)按使用语言划分

按使用语言划分,导游人员分为中文导游人员和外语导游人员。

1. 中文导游人员

中文导游人员是指使用普通话、地方话或少数民族语言,从事导游业务的人员。

2. 外语导游人员

外语导游人员是指使用外语从事导游业务的人员。

(四)按技术等级划分

按技术等级划分,导游人员分为初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。

1. 初级导游人员

获导游人员资格证书一年后,就技能、业绩和资历对其进行考核,合格者自动成为初级导游人员。

2. 中级导游人员

获初级导游人员资格两年以上,业绩明显,经考试、考核合格者晋升为中级导游人员。

3. 高级导游人员

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,经考试、考核合格者晋升为高级导游人员。

4. 特级导游人员

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,经考核合格者晋升为特级导游人员。

第二节 导游人员的职责

一、导游人员的基本职责

(1) 根据旅行社与游客签订的合同或约定,按照接待计划安排和组织游客参观、游览。

(2) 负责向游客导游、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游客的交通、食宿等。

(4) 保护游客的人身安全和财物安全。

(5) 解答游客的问询,协助处理旅途中遇到的问题。

(6) 反映游客的意见和要求,协助安排游客会见、座谈等活动。

二、出境旅游领队的职责

出境旅游领队是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。其主要职责是:

(一) 介绍有关情况

出发前向旅游团介绍旅游目的地国家或地区的概况及有关注意事项。

(二) 全程陪同游览

全程陪同旅游团的参观游览活动。

(三) 落实旅游合同

监督和配合旅游目的地国家或地区的全陪、地陪全面落实旅游合同,实施旅游计划,组织旅游活动。

(四) 维护全团团结

关心游客,做好旅游团的组织工作,维护旅游团内部的团结,调动游客的积极性,保证旅游活动顺利进行。

(五) 负责沟通联络

负责旅游团与旅游目的地国家或地区接待社的沟通和联络,转达游客的意见、建议、要求甚至投诉,维护游客的合法权益,必要时出面斡旋或帮助解决。

三、全陪导游人员的职责

全陪是组团旅行社的代表,对所率领的旅游团(游客)的旅游活动负有全责,在整个旅游活动中起主导作用。其主要职责是:

（一）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,并对各接待单位的计划执行情况和接待质量进行监督。

（二）做好组织协调工作

组织协调领队、地陪、司机等各方面接待人员之间的合作关系;负责与组团旅行社和各地方接待社的联络以及与各站之间的衔接工作;督促并配合地方接待社安排好旅游团(游客)的吃、住、行、游、购、娱等旅游活动。

（三）保护安全,处理问题

保护好旅游团(游客)的人身与财产安全,处理好各类突发事件;转达、处理游客的意见、建议和要求。

（四）宣传促销,市场调研

在耐心解答游客的问询,介绍中国(地方)文化和促销旅游产品的同时,积极开展市场调研,了解客人需求,为旅游产品的开发、设计提供依据。

四、地陪导游人员的职责

地陪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,是当地旅游活动的组织者。其主要职责是:

（一）安排旅游活动

根据旅游接待计划,合理安排旅游团(游客)在当地的旅行游览活动。

（二）做好服务工作

与全陪、领队密切配合,认真落实旅游团(游客)在当地的抵离接送服务和吃、住、行、游、购、娱等服务。

（三）负责导游讲解

具体负责旅游团(游客)在当地参观游览中的导游讲解,解答游客的问题,传播中国(地方)文化,介绍旅游资源。

（四）维护游客安全

维护旅游团(游客)在当地旅游过程中的人身和财产安全,做好事故防范与安全提示工作。

（五）处理相关问题

妥善处理旅游相关服务各方面的协作关系,以及旅游团(游客)在当地旅游过程中所发生的各类问题。

五、景区景点导游人员的职责

景区景点导游人员主要负责旅游团(游客)在本景区或景点内的导游讲解工作。其主要职责是:

(一) 导游讲解

负责所在景区、景点的导游讲解工作,解答游客就本景区或景点所提出的相关询问。

(二) 提示安全

提醒游客在参观游览过程中注意安全,并给予必要的协助。

第三节 导游人员的素质

为保证导游服务质量,导游人员应该具备以下基本素质。

一、思想素质

(一) 热爱祖国

导游人员应该具有爱国主义意识,在为旅游者提供热情有效服务的同时,要维护国家的利益和民族的尊严。

(二) 遵纪守法

导游人员应该认真学习并自觉遵守有关法律及规章制度,注意加强自身法制观念的建设。

(三) 遵守公德

导游人员应该讲究文明,自觉遵守社会公德。

(四) 尽职尽责

导游人员应该尽职尽责,爱岗敬业,不断检查和改进自己的工作,努力提高服务水平。

(五) 维护权益

导游人员应该讲求职业道德,认真完成旅游接待计划所规定的各项任务,维护旅游者的合法权益。对旅游者所提出的计划外的合理要求,经主管部门同意,在条件允许的情况下应该尽力予以满足。

二、知识水平

导游人员应该具有广博的基本知识,尤其是政治、经济、历史、地理,以及国情、风土习俗等方面的知识。

(一) 史地文化知识

史地文化知识包括历史、地理、宗教、民族、民俗风情、风土物产、文学艺术、古典园林、建筑艺术等诸方面的知识。

（二）政策法规知识

政策法规是导游人员的工作指针。导游人员应该牢记国家现行的各项方针、政策,掌握有关的法律法规知识,了解外国游客在中国的法律地位以及他们的权利和义务;导游人员在导游讲解、回答客人问询或与客人讨论问题时,必须以国家的方针、政策和法律、法规为指导。

（三）政治、经济、社会知识

来自异国他乡的旅游者往往对目的地国家或地区的政治、经济和社会问题比较关注,因而,作为一名合格的导游人员,具备一定的社会学知识,熟悉国家的政治、经济体制和社会制度,了解本地的风土民情、宗教信仰、婚丧嫁娶以及禁忌习俗等就显得尤为重要。

（四）国际知识

导游人员不仅要熟悉本国或本地区的政治制度、经济体制、社会发展状况和民俗风情,还应该注意跟踪国际形势的发展,关注国际社会的热点问题,了解中国的外交政策以及对有关国际问题的态度;要熟悉客源国或出游接待国的政治、经济、历史、地理、民俗、文化、宗教、禁忌等。这既有助于加强导游人员与游客之间的沟通和交流,更有利于导游人员有的放矢地开展工作。

（五）旅行常识

导游人员的主要工作是为游客提供导游讲解服务。但是,在旅游过程中,导游人员也要随时准备帮助游客解决所遇到的种种问题。因而,对导游人员而言,掌握一定的交通、通信、货币、保险、卫生、疾病防治等相关方面的旅行常识也是十分必要的。

三、工作能力

（一）执行政策能力

导游人员必须具有较强的政策水平和高度的法制观念,要以国家的有关政策和法律、法规为自己的工作指针和行动指南;要严格执行旅行社的接待计划;要积极主动地宣传中国现行的方针政策,介绍中国社会主义建设和改革开放的伟大成就;回答游客的种种问询,帮助他们全面、正确地认识和了解中国。

（二）组织协调能力

导游人员接受接待任务后,便成为旅游团(游客)整个旅行游览活动的总导演。这便要求其具备较强的组织、协调能力,根据旅游合同与相关各方协作共事,合理地安排旅游活动并严格执行既定的旅游接待计划,共同保证旅游团(游客)游览好、生活好。导游人员在安排参观游览活动时,既要有针对性地选择最佳旅游点、线,又要讲究工作方法,要随时根据客观情况的变化,采取灵活有效的措施解决所遇到的实际问题。

(三) 语言表达能力

导游讲解是一项综合性的口语艺术,因而,语言表达能力便自然而然地成为导游人员最重要的基本功。导游人员,无论使用外语、普通话、地方语还是少数民族语言,都应该做到准确、生动、形象、富有表现力,同时应该注意使用礼貌用语。此外,导游人员的口语艺术还应该根植于丰富的语言知识宝库之中。知识宝库是土壤,口语艺术是种子,只有两者融为一体方能有所收获——最佳的导游效果。

(四) 人际交往能力

导游人员的工作性质特殊、对象复杂,因而,较强的人际交往能力是导游人员必须具备的素质之一。导游人员要善于同各种类型的旅游者打交道,能够同他们打成一片,只有这样才能够把一个由层次不同、信仰不一、性格各异的旅游者所组成的旅游团队揉成一个有机的整体。因此,导游人员应该是一个活泼型、外向型的人;一个精力充沛、情绪饱满的人;一个满怀爱心、善解人意、待人诚恳、诙谐幽默、可依可信的人。

(五) 应对事变能力

导游人员的工作具有较强的独立性,要求其具有独立地分析问题和解决问题的能力。在旅游团(游客)的旅行游览活动中,意外事故、突发事件或客人投诉等在所难免,能否及时、妥善地处理也是对导游人员的一种严峻考验。临危不惧、沉着果断、积极主动、随机应变是导游人员处理上述情况时必备的能力。

(六) 旅游促销能力

导游人员的主要任务是向游客提供向导、讲解和旅行生活服务,即帮助游客实现对旅游目的地国家(地区)旅游产品的消费。作为旅游目的地国家(地区)的“形象大使”和旅行社的代表,导游人员应该利用其同游客接触时间较长、对游客比较了解的有利条件,配合旅行社的销售人员做好旅游产品和旅游商品的促销工作。因而,旅游促销能力便成为导游人员必备的工作能力之一。

旅游产品的促销是指对旅游目的地国家(地区)的旅游产品——旅游路线的促销,促销的目的是扩大客源,争取更多的回头客。为此,导游人员必须认真做好导游讲解和服务工作,在游客心目中树立起旅游目的地和旅行社的良好形象,以增强旅游目的地对游客重游的吸引力。

旅游商品是指游客在旅游过程中所购买的各种物品。购物是游客旅游活动的一项重要内容,也是旅游目的地国家(地区)增加旅游收入的重要渠道。由于游客的购物需求弹性较大,因而旅游商品销售的潜力也很大。在扩大旅游目的地国家(地区)旅游商品的销售上,导游人员对游客的促销常常起着举足轻重的作用。

四、身心素质

导游人员必须是一个身心健康的人,否则难以胜任工作。导游人员的身心素