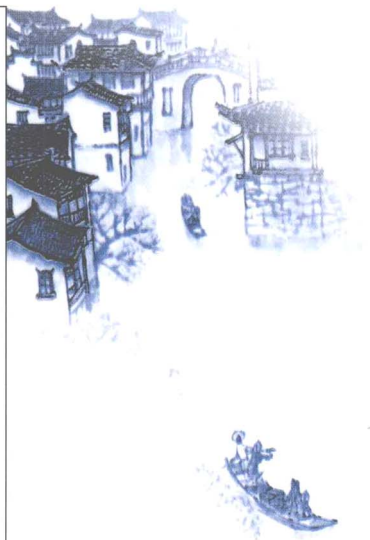


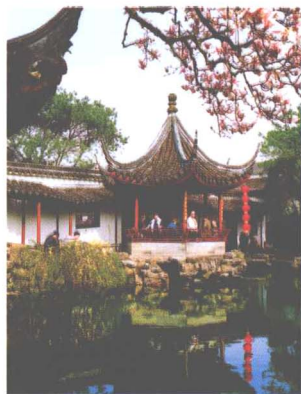
导游系列教材



◎ 本书编写组

DAOYOU FUWU JINENG

导游服务技能



中国旅游出版社

导游系列丛书

导游服务技能

(修订版)

本书编写组



中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰

责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

导游服务技能/本书编写组编. - 修订本. - 北京: 中国旅游出版社, 2004.7 (2008.8 重印)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 2377 - 8

I. 导… II. 本… III. 导游 - 旅游服务
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 056899 号

书 名：导游服务技能 (修订版)

编 著 者：本书编写组

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@ccta.gov.cn

发行部电话: 010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2008 年 5 月第 3 版 2008 年 8 月第 4 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：7.125

印 数：16001 ~ 19000 册

字 数：165 千

定 价：18.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 2377 - 8

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

修订说明

《导游服务技能》、《导游基础》和《政策法规与职业道德》自2001年6月发行至今已经3年。作为导游资格考试教材，这3本书对提高导游人员服务水平起到了积极作用。但随着旅游业的发展，旅行社有组织接待量的增加，导游服务工作中也出现了许多新的情况。反映在《导游服务技能》一书中，也出现许多需要回答的新问题。为此，我们多次征求旅行社、高校旅游专业和旅游行政管理部门以及部分资深导游员的意见，在此基础上组织力量重新编写《导游服务技能》，对全书体例作了一定调整，主要突出以下几点：一是转变传统的导游服务书中偏重介绍，外国游客服务知识的倾向，调整为对导游服务一般知识的介绍，特别是着重介绍国内游兴起后如何做好国内游客导游服务工作；二是强调导游服务知识在旅行社的运用，注重导游上岗后所学知识与实际工作业务的衔接，增强操作性；三是鉴于国内游客文化结构的改善，书中对导游水平提出更高要求，并增加了对导游讲解技能

和相关知识的介绍，力求使导游适应新时期业务发展的需要；四是注意吸收一些新观点、新理念，力求使该书具有一定前瞻性。

此书修订得到了江苏省旅游局的大力支持。参加编写的有文朋陵（第一、二、四章），储九志（第三、五、六、七、八章）两位同志，储九志对全书的修订作了大量的工作。苏州科技学院旅游系叶骁军、江苏省中国旅行社张岩、南京三江学院旅游系康泰、南京金肯学院旅游系孙宅峻、南京财经大学旅游系吴芙蓉为全书修订提出了许多建设性意见。苏州科技学院旅游系邢夫敏、于德珍、祁伟、袁红霞、马洪元等同志为全书修订作了许多有益的工作，在此一并表示谢忱。今后，我们将继续征询多方面意见，力求不断完善，使该书进一步适应新形势下导游服务工作的需要。

编 者

2004年5月

目 录

第一章 导游服务概述	1
第一节 导游服务的产生与发展	1
一、导游服务的产生	2
二、我国的旅行社业与导游服务的产生	4
三、导游服务的发展	5
第二节 导游服务的范围、性质与特点	6
一、导游服务的范围	6
二、导游服务的性质	7
三、导游服务的特点	9
四、导游服务的地位与作用	12
第三节 导游服务的发展趋势	15
一、未来旅游活动发展趋势	15
二、导游服务的发展趋势	16
第二章 导游员	19
第一节 导游员的概念与分类	19
一、导游员的概念	19
二、导游员的分类	20
第二节 导游员的职责	23
一、导游员的基本职责	23
二、全程陪同导游的主要职责	23
三、地方陪同导游的主要职责	24

四、领队的主要职责	25
第三节 导游员的条件	26
一、优良的职业品质	26
二、较全面的知识	29
三、较强的独立工作能力	33
四、较高的导游技能	35
五、身心健康与较好的仪容仪表	36
 第三章 导游服务程序与内容	38
第一节 导游服务规范的必要性	38
一、导游服务规范化的必要性	38
二、国家对导游服务加强管理的举措	39
第二节 导游服务集体	42
一、导游服务集体的任务	42
二、导游服务集体的协作共事	43
三、导游服务集体协作共事的方法	43
第三节 导游服务程序与内容	44
一、服务准备	45
二、迎接服务	50
三、入店服务	53
四、核对、商定日程	54
五、参观游览服务	56
六、旅途服务	59
七、其他服务	60
八、送客服务	62
九、后续工作	65

第四章 导游讲解服务	67
第一节 导游讲解服务的主导地位	67
一、导游讲解是一种双向循环运动过程的传播类型	68
二、现场导游讲解可提供因人而异的个性化服务	68
三、现场导游讲解具有激发性	68
第二节 导游的语言表达	69
一、导游语言的运用原则	69
二、导游语言的艺术处理	72
三、导游风格与导游语言	76
第三节 导游词创作	77
一、导游词创作要以人为本	77
二、导游词的创作技巧	78
三、导游词写作的基本要求	80
四、注意掌握的几个问题	82
第四节 导游讲解技能	83
一、导游方法与技巧运用原则	83
二、导游讲解方法	85
三、常用导游讲解技巧	87
第五章 旅游故障及其处理	98
第一节 旅游故障概述	98
一、旅游故障的特点	99
二、旅游故障的类型	99
三、旅游故障处理的基本原则	101
四、处理旅游故障的基本要求	103

第二节 旅游故障及处置方法	104
一、旅游活动计划和日程变更的处理	104
二、漏接、空接、错接的处理与预防	106
三、误机(车、船)事故的处理与预防	109
四、旅游者丢失证件、钱物、行李的 预防与处理	110
五、旅游者走失的处理与预防	114
六、旅游者患病、死亡问题的处理	116
七、旅游安全事故的处理与预防	119
 第六章 导游服务中对旅游者要求的处理	 125
第一节 旅游者要求的处理原则	125
一、尊重合同原则	126
二、倾听和耐心解释原则	126
三、合理而可能原则	126
四、请示汇报原则	127
第二节 旅游者生活方面个别要求的处理	127
一、餐饮方面个别要求的处理	128
二、住房方面个别要求的处理	129
三、文娱活动方面个别要求的处理	130
四、购物方面个别要求的处理	131
五、旅游者要求亲友随团活动的处理	132
六、旅游者要求转递物品和信件的处理	132
第三节 旅游者要求离团活动的处理	133
一、允许旅游者离团的几种情况	133
二、需劝阻旅游者自由活动的几种情况	134
第四节 旅游者越轨言行的处理	135
一、对攻击和诬蔑言论的处理	135

二、对违法行为的处理·····	136
三、对违规行为的处理·····	136
第七章 导游服务水平的提高·····	137
第一节 导游服务理念与技巧·····	137
一、导游服务理念·····	137
二、导游服务技巧·····	140
第二节 心理学知识的运用·····	146
一、旅游者的一般心理特征与行为表现·····	146
二、不同旅游者的心理特征与行为表现·····	148
三、提供心理服务的基本要求·····	153
第三节 美学知识的运用·····	155
一、调节旅游者审美状态·····	155
二、传递审美方法·····	160
第四节 导游工作时应注意的问题·····	164
一、讲解中应注意的问题·····	164
二、行为上应注意的问题·····	166
三、处理好一些关系·····	168
第八章 旅行社、饭店、旅游景区与旅行常识·····	173
第一节 旅行社知识·····	173
一、旅行社业务流程·····	174
二、旅行社的主要业务·····	176
三、旅行社旅游产品的类型·····	180
四、导游员与旅行社业务·····	182
第二节 饭店知识·····	183
一、饭店的含义与功能·····	183
二、饭店的类型与等级·····	185

三、饭店主要接待部门概要	186
四、VIP 的服务	186
第三节 旅游景区知识	188
一、旅游景区的基本概念与特点	188
二、旅游景区的类型	189
三、特殊旅游景区——“世界遗产”	191
四、国家重点风景名胜区与全国重点文物 保护单位	194
五、全国历史文化名城与中国优秀旅游城市	195
六、A 级景区	196
七、自然保护区、森林公园与地质公园	196
八、全国农业旅游示范点与全国工业 旅游示范点	197
第四节 旅行常识	198
一、交通知识	198
二、出入境知识	205
三、货币知识	211
四、保险知识	212
五、急救、护理常识	214
参考书目	216

第一章 导游服务概述

导游是近代社会的产物，但其原始形式却是伴随着人类旅行的产生而萌芽的。到现在，导游服务随着大众旅游的兴起而发展。

导游服务就其行为特征属于接待型，它自己的工作类型和特点，因此也有独特的地位和作用，及其今后的发展趋向。考察这些，有助于加强对导游的认识和导游学科的建设。

第一节 导游服务的产生与发展

由于人类社会需求层次的不断提高，产生了旅游活动。人们从一地到另一地旅游有诸多不便，导游这一职业便应运而生，出现了专门为人们出游提供服务的旅行社。可以说，导游服务是随着商业性旅游活动的出现而产生，随着旅游业的不断发展而日趋成熟。

导游服务的产生与发展经历了以下三个变化：

1. 单一向导到多功能服务

导游服务的工作首先是为旅行者当向导，逐渐发展为向导与讲解相结合，最后发展为向导、讲解与生活照料乃至开车集于一身。导游服务内容的这种演变是随着游客需求而发展的。随着人们收入水平的提高、生活条件的改善，人们将出游作为开阔视野、增长知识和陶冶情操的一种手段，因而对旅游服务提出了更

多、更高的要求，希望在异国他乡的旅游活动既舒适安全，又能获取更多的知识。作为旅行社，为了降低成本，提高经济效益，全权委托导游员代表旅行社处理旅游者旅游过程中的各种需求，使导游员逐渐将多功能服务集于一身，这样可以大大提高劳动生产率。

2. 泛缘关系到业缘关系

导游服务从社会中的一种偶然行为发展成一种社会行为，即从其非职业性发展为职业性。在古代旅行活动中，由于旅行的人数很少，为旅行者充当向导只是一种偶然的、临时性工作，不可能以此谋生，旅行者与向导之间不存在雇佣的业缘关系，仅属于泛缘关系。尽管后来出现了一些引导客人游览并收取报酬的现象，但对社会经济生活并未产生影响，向导并没有成为社会化的职业。随着旅游活动的发展，旅游业成为社会经济中的一个行业，以向导、陪同、接待员、讲解员等身份出现的专业人员和导游队伍才开始产生，并逐渐成为社会众多职业中的一种。

3. 随意性到规范化

古代的向导，乃至近代旅游活动开始时的导游，其导游行为常常表现出较大的随意性。随着商品经济的发展，旅游者追求生活舒适和精神享受成为一种时尚，使旅游业得以发展。为了满足旅游者对旅游生活不断提出的要求，除了改善旅游设施外，导游员必须提供规范化的一流服务，否则和日益发展的旅游业是不相适应的。

一、导游服务的产生

19 世纪 40 年代以前，通常把人们暂离定居地的空间移动行为称之为旅行。在最初的含义上，导游是作为一种助旅活动伴随着旅行的产生而萌芽的。旅行者问路，被问者充当向导，成为导游的最初形式。“借问酒家何处有，牧童遥指杏花村”，即邂逅

问路。有时向导者不仅给旅行者引路,而且还会讲解景物。在《游东林记》中有这样一段记载:“东林老僧引至一亭,亭下有桥,桥下一洞,勺水暗流,蝙蝠轻飞,出入洞口,略不避人,匾曰‘长舌溪’。惊问之,僧曰:‘因溪声不断,名之耳。’”最早充当民间导游角色的,多为车夫、轿夫、马夫、客店堂倌、樵夫、和尚、道士等。古代文人骚客、科学家、探险家、政治家、教育家云游四方,考察访问,也常有当地朋友相陪,并作介绍。这种形式的陪同,可看做是导游在古代的一种雏形。历代帝王巡幸、出游,每次都有大批陪臣同往,这些人也起着导游作用。

导游作为一种活动形态,古已有之。但还不能视为现今意义上的导游。一是其非专职性,二是其非经济性,三是其非有组织接待性。导游作为一种独立的职业是随着近代工业的崛起而出现的。1841年7月5日,英国人托马斯·库克包租了一列火车,组织运送了570人,从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会,往返行程22英里,团体收费每人1先令,免费提供带火腿肉的午餐及小吃,随团还有一个唱赞美歌的乐队,后来成为人们公认的近代旅游活动的开端。在这次旅游活动中,库克自始至终随团陪同照顾,可以说是现代旅行社全程陪同的最早体现。1846年,库克又组织了350人从莱斯特到利物浦的包价旅游,旅游费包括火车票、住宿费和途中游览卡那封城堡和斯诺登山的费用。为了组织好这次旅游,库克给每个人分发了导游资料,并在沿途雇佣了地方导游进行讲解,他本人也亲自全程带队陪同。自1855年起,库克组织了一系列的旅游团并提供全程导游。到1864年,参加托马斯·库克组织的旅游人数已累计达100多万。在欧美,他的名字与“有导游的旅行”是同义词。从他开始组织活动、创办旅行社到雇佣导游员的过程,也是导游职业化的过程。后来欧洲和北美诸国以及日本纷纷仿效库克组织旅游活动的成功模式,先后组建了旅行社或类似的旅游组织,招募陪同或导游,带团在国

内外参观游览。这就在世界上逐渐形成了导游队伍。第二次世界大战后,大规模的旅游活动纷纷崛起并得到发展,使导游队伍迅速扩大。到目前,几乎世界各国都拥有一大批数量不等的专职和兼职导游队伍,由此可见,专业导游队伍是在旅行社产生之后逐步形成并发展起来的。

二、我国的旅行社业与导游服务的产生

与欧美等国家相比,中国近代旅游业起步较晚。20 世纪初期,一些外国旅行社,如英国的通济隆旅游公司(前身即托马斯·库克父子旅游公司)、美国的运通旅游公司开始在上海等地设立旅游代办机构,总揽中国旅游业务,雇佣中国人充当向导。1923 年 8 月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同仁的支持下,在该银行旗下创设了旅游部。1927 年 6 月,旅游部脱离银行独立出来,成立了中国旅行社。其分支社遍布华东、华北、华南等 15 个城市。与此同时,中国还出现了其他类似的旅游组织,如铁路游历经理处、公路旅游服务社等。社会团体方面也相继成立了旅游组织,1935 年中外人士组成中国汽车旅行社,1936 年筹组了国际旅游协会,1937 年出现了友声旅行团、精武体育会旅行部、萍踪旅行团、现代旅行社等。这些旅行社和旅游组织承担了近代中国人旅游活动的组织工作,同时也出现了第一批中国导游员。

1949 年 11 月 19 日,厦门有关部门接管了旧“华侨服务社”,创立了新中国第一家华侨服务社。此后几年,又相继在泉州、广东等地成立了华侨服务社。1957 年,各地华侨服务社在北京召开专门会议,决定统一全国华侨服务社名称,增加“旅行”二字,并于 4 月 22 日成立华侨旅行服务社总社。1974 年,经国务院批准,成立了中国旅行社,并与华侨旅行社合署办公,统称中国旅行社。在此之前,1954 年 4 月 15 日,在北京成立了

中国国际旅行社总社，并在上海、天津、广州等地成立了 14 家分社。1979 年 11 月 16 日，成立了全国青联旅游部。1980 年 6 月 27 日，国务院正式批准中国青年旅行社成立。自此，国旅、中旅、青旅三大全国性旅行社承担了绝大部分海外来华游客的招徕和接待工作，以及国内游客的旅游业务，导游员的队伍也随之迅速壮大。1984 年以后，随着中国旅游业的快速发展，旅行社的数量增长很快，特别是 20 世纪 90 年代以来，国际旅行社和国内旅行社像雨后春笋般地涌现，同时形成了一支遍布全国的专职和兼职导游队伍。

三、导游服务的发展

旅游业被认为是“朝阳产业”，由旅游消费所带来的巨大效应，促进了为旅游者服务活动的迅速发展。作为旅游消费和旅游生产中介的导游服务，是旅游各项服务中最为重要的内容，它对社会经济和文化的双重作用，正越来越受到全世界的关注。英国伦敦旅游局把导游员看做是“伦敦大使”，美国人认为导游员是“祖国的脸面”，日本旅游业协会则称“导游业务是旅游业中最重要的业务”。现在世界各地已拥有一支几十万人的专业化导游员队伍，每年举行的世界导游大会显示了导游发展的广阔前景和导游对旅游、对社会的广泛影响。大众旅游时期的导游服务主要呈现以下一些特征：

（一）导游职业自由化

大众旅游时期，随着旅游者人数迅猛增加，以导游为谋生手段的人也越来越多。导游职业培训在世界各地得到广泛的重视，导游行业已为社会普遍承认。专职导游队伍经过几十年建设和发展，有了一定的规模。业余导游员因适合现代旅游季节性的特点，人数迅速上升，使导游职业在全世界呈现自由化的趋向。在德国，没有职业导游员，所有的导游员都是临时、兼职或业余的，即使

在对导游员实行全面、严格管理的日本、新加坡等国家，也实行导游员职业自由化的制度。我国香港特别行政区从2004年起，为了加强对导游职业的管理，开始实行持证上岗制度。

（二）导游服务商品化

导游的出现是以商业性导游活动为标志的，但近代导游活动的商品化并不明显。当代旅游业已经成为世界经济的支柱性产业，旅游产品已经同其他消费品一样，成为一种商品。作为旅游产品一部分的导游服务，已是旅游经营的一项重要内容。导游服务的质量高低，也成为影响旅游产品质量和销售的一个重要因素。

（三）导游服务规范化

在托马斯·库克的时代，导游行为没有一个明确的标准，不可能有规范化的操作。随着现代旅游业的竞争日趋激烈，为旅游者提供便利的、有使用价值的导游服务，应有其质量标准。旅游者付费雇佣导游员，也希望“物有所值”。规范化是衡量导游服务质量的一个重要内容，当今世界上对导游员的资格认证，对导游职业形态和导游服务质量标准的规定及管理，都是导游服务规范化的重要体现。

第二节 导游服务的范围、性质与特点

导游服务是旅游业中最具代表性的工作，其特点充分体现了旅游业的综合性特征。人们常说：“导游是旅游业的灵魂”，正是因为导游服务在旅游业中处于最活跃最积极的地位。

一、导游服务的范围

导游服务范围，是指导游员向旅游者提供服务的领域。导游