

河北省导游人员资格考试系列教材
HEBEISHENGDAOYOURENYUANZIGEKAOSHIXILIEJIAOCAI



DAOYOU
· YEWU

导游业务

本书编写委员会 / 编



中国旅游出版社

河北省导游人员资格考试系列教材

导游业务

本书编写委员会 编

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰

责任印制：闫立中

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务 / 《导游业务》编写委员会编. —北京: 中国
旅游出版社, 2008. 6

河北省导游人员资格考试系列教材

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3491 - 0

I. 导… II. 导… III. 导游 - 资格考核 - 教材
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 095791 号

书 名：导游业务

编 著 者：本书编写委员会

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@cnta.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：北京新魏印刷厂

版 次：2008 年 7 月第 1 版 2008 年 7 月第 1 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：10.75

字 数：259 千

印 数：1 - 10000 册

定 价：22.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3491 - 0

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

编写说明

2002年,根据国家旅游局部署,河北省旅游局组织编写了《河北省导游人员资格考试系列教材》。在过去的几年中,此套教材在导游人才培养、导游教材体系形成方面起到了积极的作用。近年来,我省旅游业发展迅速,许多方面有了新的变化,对旅游人才培养和教育培训工作提出了更高的要求。为适应新的发展形势的需求,省旅游局在认真总结经验、广泛征求意见的基础上,组织省内专家学者对此套教材进行了重新修订和编写。新教材立足于我省实际,在充分吸收最新研究成果的基础上,对框架结构进行了合理调整,较原教材更加系统化、条理化,更具实用性和可操作性,既有利于更好地指导导游教育培训工作实践,又方便考生学习使用。本套教材共4本,包括《导游基础》、《导游业务》、《旅游政策法规》、《河北旅游》。

值此《河北省导游人员资格考试系列教材》出版之际,仅对本套教材付出辛勤劳动的旅游界同仁表示衷心感谢。书中如有疏漏和不当之处,敬请广大读者给予批评指正。

河北省旅游局

二〇〇八年六月

《河北省导游人员资格考试系列教材》 编审委员会

名誉主任：王新勇

主任：纪保平

副主任：郭平

委员：舒艳 温学军 金迪 杨瑞杰

《导游业务》编写委员会

主编：付岗

副主编：逯宝峰 马爱军 王俊红 杨瑞杰

编者：王聚贤 尹微 冯志恩 卢爽

杨艳 张海燕 张薇 唐艳

崔苗苗 韩冰

统稿：舒艳

目 录

第一章 导游服务概论	1
第一节 导游服务概念及其类型	1
一、导游服务的概念	1
二、导游服务工作的类型	2
三、导游服务的内容	3
第二节 导游服务的产生与发展历程	4
一、导游服务的产生与发展	4
二、导游服务的发展趋势	8
第三节 导游服务的性质和特点	10
一、导游服务的性质	10
二、导游服务的特点	12
第四节 导游服务的作用与原则	13
一、导游服务的作用	13
二、导游服务工作的原则	16
第二章 导游人员概论	19
第一节 导游人员概念、分类及条件	19
一、导游人员的概念及其分类	19

二、导游人员的条件	21
第二节 导游工作集体与导游人员的职责	23
一、导游工作集体	23
二、导游人员的职责	25
第三节 导游人员的权利和义务	28
一、导游人员的权利	29
二、导游人员的义务	33
第四节 导游人员的社会角色	39
一、导游人员的吸引力	39
二、导游人员良好形象的塑造	42
第三章 导游人员的素质修养	45
第一节 导游人员的道德修养	45
一、导游人员道德规范的构成	45
二、导游人员道德规范的要求	47
三、导游人员道德规范的养成	53
第二节 导游人员的知识结构	54
一、合理的知识结构具有的特点	55
二、导游人员的基础知识结构	55
三、导游人员的专业知识结构	59
四、导游人员如何构建合理的知识结构	59
第三节 导游人员的能力结构	60
一、认识能力	61
二、思维能力	63

三、活动能力	67
四、特殊能力	73
第四章 团队导游服务规范	74
第一节 地方陪同服务程序与质量标准	74
一、服务准备工作与标准	75
二、接待服务工作与标准	80
三、善后总结工作与标准	97
第二节 全程导游服务程序与服务质量	98
一、准备工作及要求	98
二、首站(入境站)接团服务	100
三、入住饭店服务	100
四、核对商定日程	101
五、各站服务	101
六、离站服务	102
七、途中服务	103
八、末站(离境站)服务	103
九、后续工作	103
第三节 领队服务程序与服务质量	104
一、服务准备	104
二、全程陪同服务	105
三、后续工作	107
第五章 散客导游服务规范	108
第一节 散客旅游服务简介	108

一、散客旅游的概念	108
二、散客旅游与团队旅游的区别	108
三、散客导游服务的特点和要求	110
四、散客旅游服务的类型	111
第二节 散客旅游服务程序及要求	116
一、接站服务	116
二、导游服务	119
三、送站服务	120
第六章 导游服务核心技能	123
第一节 导游词的创作技能	123
一、导游词的含义	123
二、导游词的种类	124
三、导游词的作用	129
四、导游词创作的一般思路	130
五、导游词中修辞格的使用情况	142
第二节 导游人员的带团技能	147
一、导游人员带团的特点	148
二、导游人员带团的原则	150
三、导游人员带团技能的主要构成	152
第三节 导游语言技能	154
一、导游语言概述	155
二、导游语言运用的八有原则	155
三、导游口头语言及运用	156
四、导游态势语言及运用	160

第四节 导游讲解技能	168
一、导游讲解的含义与属性	169
二、导游讲解应遵循的原则	171
三、导游讲解的基本要求	174
四、导游讲解的一般技巧	174
五、导游讲解的常用方法	176
第五节 导游交际技能	186
一、导游交际的原则	187
二、导游交际的作用	188
三、导游交际技能的培养	189
第六节 调节旅游者审美行为的技能	200
一、旅游者的审美动机	201
二、调节旅游者的审美行为	202
第七章 导游服务中问题与事故的处理	210
第一节 常见问题与事故的处理	210
一、计划和日程变更的处理	211
二、漏接、空接、错接的处理	212
三、误机(车、船)事故的预防和处理	215
四、旅游者物品丢失的预防与处理	217
五、旅游者走失的预防和处理	222
第二节 旅游者患病、死亡的处理	224
一、旅游者患病的预防	224
二、旅游者一般疾病的处理	225
三、旅游者患重病的处理	225

四、旅游者因病死亡的处理	226
第三节 旅游者越轨行为的处理	227
一、对旅游者攻击污蔑言论的处理	228
二、对旅游者违法行为的处理	228
三、对旅游者散发宗教宣传品行为的处理	228
四、对异性越轨行为的处理	229
五、对酗酒闹事者的处理	229
第四节 旅游者个别要求的处理	229
一、处理旅游者个别要求的原则	230
二、旅游者生活服务方面个别要求的处理	231
三、旅游者观光游览方面个别要求的处理	236
四、旅游者要求延长旅游期或中途退团的处理	237
五、旅游者要求探视亲友或要求亲友随团活动的处理	239
六、旅游者要求转递物品和信件的处理	240
第五节 旅游安全事故的预防和处理	241
一、交通事故的预防与处理	241
二、治安事故的预防与处理	243
三、火灾事故的预防与处理	244
四、食物中毒的预防与处理	245
第六节 旅游投诉的处理	246
一、引起旅游者投诉的原因	246
二、旅游投诉的预防	248
三、旅游投诉的应对	248

第七节 对特殊旅游者的导游服务	251
一、对有特殊身份和社会地位旅游者的导游服务	251
二、对残障旅游者的导游服务	252
三、对老龄旅游者和儿童的导游服务	253
四、对宗教界旅游者的导游服务	254
第八章 导游相关知识	255
第一节 旅行社业务知识	255
一、旅行社的基本业务	255
二、旅行社的类型及其业务	257
三、旅游产品	258
第二节 入出境知识	260
一、入境知识	260
二、出境知识	264
第三节 交通、邮电知识	268
一、交通知识	268
二、邮电知识	275
第四节 货币、保险知识	278
一、货币知识	278
二、保险知识	280
第五节 旅游卫生保健、安全知识	280
一、卫生保健常识	280
二、安全知识	286

第六节 导游礼仪知识	287
一、导游人员基本服务礼仪	287
二、导游人员个人礼仪规范	291
附录	295
导游人员管理条例	295
导游人员管理实施办法	299
导游证管理办法	304
《导游服务质量》(GB/T 15971—1995)	307
导游人员等级考核评定管理办法(试行)	318
中国公民出国旅游管理办法	320
中华人民共和国护照法	326

第一章 导游服务概论

旅游是社会经济和文化发展到一定程度而出现的一项人类活动,导游服务随着旅游活动的产生而产生,随着旅游活动的发展而成长,导游工作也对旅游活动的发展发挥着重要作用。进入21世纪,我国经济的迅猛发展和全球经济一体化趋势的发展,带动了我国旅游业的不断发展,导游服务作为旅游业的重要组成部分,势必要紧跟社会发展的形势而不断发展提高。

第一节 导游服务概念及其类型

一、导游服务的概念

导游服务是导游人员代表被委派的旅行社,接待或陪同旅游者旅行、游览,按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。导游服务的内涵,具体说应包括以下几层含义:

首先,导游人员是旅行社委派的,可以是专职的,也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游人员,不得私自接待旅游者。

其次,导游人员的主要业务是从事旅游者的接待。一般说来,多数导游人员是在陪同旅游者旅行、游览的过程中向其提供导游服务的,但是也有些导游人员是在旅行社设在不同地点的柜台前接待客人,向客人提供旅游咨询,帮助客人联系和安排各项旅游事

宜,他们同样提供的是接待服务。不同的是,前者是在出游中提供接待服务,后者是在出游前提供接待服务。

第三,导游人员向旅游者提供的接待服务,对于团体客人必须按组团合同的规定和导游服务质量标准实施;对于散客必须按事前约定的内容和标准实施。导游人员不得擅自增加自费项目或减少甚至取消约定的旅游项目,也不得降低导游服务质量标准,而应该努力维护旅游者的合法权益。

二、导游服务工作的类型

导游服务工作的类型是指导游人员向旅游者介绍所游地区或地点情况的方式。导游服务的范围极广,内容极其复杂,单就现代导游工作的方式来讲,大致可分为两大类:图文声像导游方式和实地口语导游方式。

1. 图文声像导游方式,指作为游客旅游指导的招徕宣传品和旅游纪念品,包括多种不同形式的图文印刷资料和声像制品。也称物化导游方式,它包括:

(1) 导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录等;

(2) 有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告、招贴以及旅游纪念品等;

(3) 有关国情介绍、景点介绍的录音带、录像带、电影片、幻灯片等。

所有旅游业发达的国家都对图文声像导游极为重视。各大中城市、旅游景点以及机场、车站、码头等处都设有摆放着各种印制精美的旅游宣传资料的“旅游服务中心”或“旅游问讯处”,人们可以随意翻阅,自由索取。很多旅游公司通过定期向公众放映有关旅游目的国(地)的电影或录像、举办展览会等手段来影响潜在的旅游者。许多博物馆、教堂和重要的旅游景点装备有先进的声像

设施,方便游客参观游览并帮助他们比较深刻、全面地理解重要景观内含的深奥寓意和艺术价值,从而获得更多美的享受。

2. 实地口语导游方式,也称讲解导游方式。它包括导游人员在旅游者旅行、游览途中所作的介绍、交谈和问题解答等导游活动,以及在参观游览现场所作的介绍和讲解。

随着时代的发展、科学技术的进步,导游服务方式将越来越多样化、高科技化,图文声像方式形象生动、便于携带和保存的优势将会进一步发挥,在导游服务中的作用会进一步加强。然而,同实地口语导游方式相比,仍旧处于从属地位,只能起着减轻导游人员负担、辅助实地口语导游方式的作用。实地口语导游方式不仅不会被图文声像导游方式所替代,而且将永远在导游服务中处于主导地位。究其原因,可归纳为:

(1) 导游服务对象是有情感有思想的旅游者。不同的旅游者,由于社会背景和旅游动机的不同,出游的想法和目的不尽相同。单纯依靠图文声像这种千篇一律的固定模式介绍旅游景点,不可能满足旅游者的多种需要。导游人员可以通过实地口语导游方式,根据旅游者的不同需要,进行有针对性、有重点的讲解。

(2) 现场导游情况复杂多变。现场导游情况纷繁复杂,需要导游人员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。

(3) 情感因素是提高导游服务质量的重要保证,导游人员与旅游者建立起正常的人与人的情感关系是保证旅游服务质量的前提,这是无生命的科技导游手段所不能代替的。

三、导游服务的内容

导游服务内容是指导游人员向旅游者提供服务的领域及其组成。从广义上来说,旅游服务的各个侧面,与导游工作都有或多或少和直接间接的联系。但就导游主体来说,它一般由三部分组成,即导游讲解服务、旅行生活服务与市内交通服务。

1. 导游讲解服务

导游讲解服务包括旅游者在目的地旅游期间的沿途讲解服务、参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问。

2. 旅行生活服务

旅行生活服务可分为综合性服务和单项服务两种:前者需要提供包括旅游者出入境迎送、旅途生活照料、安全服务及上下站联络的一系列服务;后者只提供某个项目的服务。导游工作的主要内容见图 1-1。

导游人员为旅游者提供快捷、舒适、安全、便利的旅行生活服务,使旅游者在旅游期间的的生活顺利、愉快,这会给旅游者留下美好的印象,有利于提高旅游者的满意程度。

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员,为旅游者在市内和市郊旅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,目前在我国还极为少见。

第二节 导游服务的产生与发展历程

一、导游服务的产生与发展

(一) 导游服务的产生与发展

导游服务是旅游服务的一个组成部分,在旅游活动的发展过程中产生,随着旅游活动的发展而发展。

一般认为,导游是随着消遣性旅游活动的出现而产生的。公元前 3000 多年古埃及曾大规模兴建金字塔和神庙,吸引大批参观旅行的人;古希腊时期,宗教旅行、商贸旅行在当时的各种旅行活动中最为活跃;罗马帝国时期,旅行活动达到古代全盛时期。古代