

DAOYOU YEWU

导游业务

贵州省旅游局 编

【2010年版】



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/贵州省旅游局编. --北京: 中国旅游

出版社, 2010. 8 (2011. 8 重印)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3992 - 2

I. ①导… II. ①贵… III. ①导游 - 资格考核 - 教材
IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 153732 号

书 名：导游业务

编 著 者：贵州省旅游局

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@cna.gov.cn

发行部电话：010 - 85166503

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：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2010 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 2 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：8. 875

印 数：8001 ~ 14000 册

字 数：210 千

定 价：22. 00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3992 - 2

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

贵州省全国导游资格考试培训 教材编写委员会

- 主 任 傅迎春
- 副 主 任 杨 俊 李三旗 陈国钧 李 光 李秀珍
- 成 员 蒋兴勇 丁蜀生 张鹏华 郑 旭 吴 迈
王贵东 史静一 李 平 陈维莎 傅 瑜
李 芳
- 办公室主任 蒋兴勇 史静一
- 主 编 李秀珍
- 执行副主编 蒋兴勇 史静一
- 编 务 人 员 何文化 杨 龙

本书编写人员

吴耀宇 颜 敏 李 巍

总 序

贵州省旅游局局长 傅迎春

作为 21 世纪最具活力的新兴产业，旅游业被誉为永不衰落的“朝阳产业”。贵州作为我国旅游资源富省之一，工业化进程中旅游视角下的生态环境良好，自然景观、民族文化、历史古迹和气候资源禀赋独特，把贵州打造成吸引全世界眼球的旅游休闲目的地，“多彩贵州”日益彰显出独有的优势和潜力。

近年来，省委、省政府从“欠发达、欠开发”的基本省情出发，始终把旅游业作为第三产业的“龙头”加快发展，积极构建“五位一体”（旅游、宣传、文化、体育、农业）旅游发展新格局，创新发展模式，调整产业结构，实施精品战略，加大宣传力度，强化基础设施建设，提升旅游管理水平，旅游产业经济总量不断增长，在“保护一方山水、促进一方经济、造福一方百姓、传承一方文化、推动一方发展”中作用进一步增强，旅游业为贵州经济社会发展历史性跨越作出了积极贡献。

国务院《关于加快发展旅游业的意见》提出“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”，对贵州旅游产业来说，无疑迎来一个前所未有的重要发展期和黄金机遇期。新形势、新任务下，转变旅游发展方式，调整旅游产业结构，推动产业转型升级，对进一步加快旅游人才队伍建设提出了新的更高要求。

导游是旅游从业人员“三支队伍”中的重要组成部分，是

旅游产业发展的实践者和推动者，是先进文化的传播者。截至2009年年底，全省取得导游资格证书的导游有9016人，占全省旅游直接从业人数的6%。认真按照省委领导提出的“把导游培训作为培育壮大旅游产业的基础工程来抓”的目标要求，培养和造就一支诚实守信、爱岗敬业、业务精湛、服务规范、执业文明的高素质导游队伍，是贵州旅游业转变发展方式，推动产业转型升级的关键，是加快建设旅游大省、实现旅游业历史性跨越的需要。

为适应新形势旅游业发展要求，省旅游局立足导游人才队伍建设大局，从夯实教育基础性工作入手，从专业要求和导游职业实际需求入手，在2005年版导游资格考试培训系列教材的基础上，历时半年时间，组织专家进行修订完善，丛书涵括《政策法规与职业道德》、《贵州导游基础知识》、《全国导游基础知识》、《导游业务》、《贵州导游现场考试指南》等五本教材，并首次在全国公开出版发行。这套丛书融纳最新信息，突出本土特色，强调权威实用，集专业性、指导性、操作性于一体，是导游人员从事导游接待的规范读本，是旅游业者和社会各界了解贵州旅游发展的指南，也是省内旅游院校重要的基础辅导资料。相信丛书的付梓出版，对加大我省旅游资源宣传力度，加强旅游服务质量体系建设，加快旅游业又好又快发展必将起到强有力的推动作用。

这套导游资格考试培训系列教材，得到了北京第二外国语学院等院校和国内资深旅游专家学者的鼎力相助，省内专家及旅游业内人士也付出了辛勤的劳动，在此，谨向各位老师、专家和同志们表示诚挚的谢意。

是为序。

2010年7月10日于贵阳

目 录

第一章 导游服务	1
第一节 导游服务概述	1
一、导游服务的概念	1
二、导游服务的基本原则	1
第二节 导游服务的产生与发展	5
一、导游服务的产生	5
二、导游服务的发展	7
第三节 导游服务的范围与类型	9
一、导游服务的范围	9
二、导游服务的类型	10
第四节 导游服务的性质与特点	11
一、导游服务的性质	11
二、导游服务的特点	13
第五节 导游服务的地位与作用	15
一、导游服务的地位	15
二、导游服务的作用	16
第二章 导游员	18
第一节 导游员概述	18
一、导游员的概念	18
二、导游员的分类	19

第二节 导游员的基本条件	22
一、思想品德要求	22
二、知识素养要求	24
三、工作技能要求	26
四、仪容仪表要求	27
五、身心健康要求	27
第三节 导游员的职责与行为规范	28
一、导游员的职责	28
二、导游员的行为规范	30
第四节 导游员的培训、考核与管理	32
一、导游员的培训	32
二、导游员的考核	36
三、导游员的管理	36
第三章 导游服务程序与服务规范	39
第一节 导游服务规范及其重要性	39
一、导游服务规范概述	39
二、导游服务规范的重要性	39
第二节 地陪服务程序与服务规范	40
一、准备工作	41
二、接站服务	45
三、沿途服务	46
四、入店服务	48
五、核对商定日程	49
六、参观游览服务	50
七、其他服务	52
八、送行服务	54

九、后续工作	58
第三节 全陪服务程序与服务规范	59
一、服务准备	59
二、首站接待服务	60
三、进住饭店服务	61
四、核对商定日程	61
五、各站服务	61
六、离站服务	62
七、途中服务	63
八、抵站服务	63
九、末站（离境站）服务	63
十、后续工作	64
第四节 领队服务程序与服务规范	65
一、服务准备	65
二、行前工作	65
三、出境工作	66
四、落实境外接待工作	66
五、后续工作	67
第五节 散客接待服务程序与服务规范	68
一、接站服务	68
二、导游服务	71
三、送站服务	72
第四章 导游语言与导游讲解	75
第一节 导游语言的功能与要求	75
一、导游语言的功能	75
二、导游语言的要求	76

三、导游语言的音调和节奏	83
四、态势语言在导游讲解中的运用	86
第二节 导游讲解方法与技巧	91
一、导游讲解方法与技巧的运用原则	91
二、导游讲解方法与技巧阐释	93
第三节 导游词创作技能与示范	101
一、导游词的功能	101
二、导游词的组成	102
三、导游词写作的基本要求	103
四、导游词的创作技巧	105
五、导游词示范	107
第五章 导游服务艺术	115
第一节 导游服务理念与技巧	115
一、导游服务理念	115
二、导游服务模式	117
三、导游服务技巧	118
四、应处理好的一些关系	128
第二节 导游员的人际交往艺术	130
一、导游员与旅游者交往的艺术	130
二、导游服务集体共事艺术	133
三、导游员与旅游接待单位协作的艺术	137
第三节 导游员的心理服务艺术	139
一、旅游者的一般心理特征与行为表现	139
二、不同类型旅游者的心理与行为差异	141
三、旅游者的个体差异	145
四、旅游者在不同旅游阶段的心理特征及服务策略	151

第四节 导游的审美引导艺术·····	156
一、调节旅游者的审美状态·····	156
二、传递审美方法·····	161
第六章 旅游故障的预防和处理·····	167
第一节 旅游故障·····	167
一、旅游故障概述·····	167
二、旅游故障的特点·····	168
三、旅游故障的类型·····	169
四、旅游故障处理的基本原则·····	171
第二节 接团故障的预防和处理·····	173
一、漏接的预防和处理·····	173
二、空接的原因和处理·····	174
三、错接的预防和处理·····	175
四、入境旅游团人数变更的处理·····	175
第三节 误机(车、船)的预防和处理·····	176
一、误机(车、船)的原因·····	177
二、误机(车、船)的预防·····	177
三、误机(车、船)的处理·····	178
第四节 旅游活动计划和日程变更的处理·····	178
一、旅游团要求变更计划和日程·····	178
二、客观原因导致变更计划和日程·····	178
第五节 遗失问题的预防和处理·····	180
一、遗失问题的预防·····	180
二、证件遗失的处理·····	181
三、财物遗失的处理·····	182
四、行李遗失的处理·····	183

第六节 旅游者患病问题的预防和处理	184
一、旅游者患病的预防	185
二、旅游者患一般疾病的处理	185
三、旅游者突患重病的处理	186
四、旅游者死亡的处理	187
第七节 旅游安全事故的预防和处理	188
一、交通事故	188
二、治安事故	189
三、火灾事故	191
四、食物中毒	192
第八节 旅游者走失的预防和处理	193
一、旅游者走失的预防	193
二、旅游者走失的处理	194
第七章 旅游者个别要求的处理	196
第一节 旅游者个别要求的处理原则	196
一、认真倾听, 尽量满足	196
二、合理而可能	196
三、尊重合同, 耐心解释	197
四、请示汇报	197
第二节 对餐饮方面个别要求的处理	198
一、对特殊餐饮要求的处理	198
二、对换餐、加餐要求的处理	199
三、对单独用餐要求的处理	200
四、对房内用餐要求的处理	200
五、对自费品尝风味餐要求的处理	200
六、对变更用餐时间要求的处理	201

七、对不随团用餐要求的处理	201
第三节 住宿方面个别要求的处理	201
一、对掉换饭店要求的处理	202
二、对掉换客房要求的处理	202
三、对住单间要求的处理	203
四、对购买客房物品要求的处理	203
五、对延长住店时间要求的处理	203
第四节 交通方面个别要求的处理	204
一、对换车要求的处理	204
二、对换司机要求的处理	204
三、对拒绝登机(车、船)行为的处理	205
四、对单独用车(船)要求的处理	205
第五节 游览方面个别要求的处理	206
一、对亲友随团活动要求的处理	206
二、对离团自由活动要求的处理	206
三、对中途退团要求的处理	207
四、对延长旅游时间要求的处理	208
第六节 购物方面个别要求的处理	208
一、对单独外出购物要求的处理	208
二、对退换商品要求的处理	209
三、对去商店购买相中物品要求的处理	209
四、对购买文物要求的处理	209
五、对购买中药材要求的处理	210
六、对代为托运要求的处理	210
七、对委托代购要求的处理	210
第七节 娱乐方面个别要求的处理	210
一、对变更计划内文娱活动要求的处理	211

二、对计划外文娱活动要求的处理·····	211
三、对不合理娱乐要求的处理·····	212
第八节 其他方面个别要求的处理·····	212
一、要求转递物品·····	212
二、要求转递他人委托的物品·····	213
三、要求转递信件·····	213
四、要求探亲访友·····	214
五、要求联系业务·····	214
六、要求拜访名人·····	214
第八章 导游服务相关知识·····	215
第一节 旅行知识·····	215
一、交通知识·····	215
二、通信知识·····	223
三、邮政知识·····	224
四、出入境知识·····	225
五、货币知识·····	232
六、保险知识·····	234
七、急救、护理知识·····	236
八、避险知识·····	237
第二节 企业知识·····	240
一、旅行社知识·····	240
二、饭店知识·····	248
第三节 礼仪知识·····	253
一、仪容、仪表、仪态礼仪·····	253
二、日常社交礼仪·····	257
三、导游服务礼仪·····	266

第一章 导游服务

第一节 导游服务概述

一、导游服务的概念

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。现今，导游服务随着大众旅游的兴起而发展。

导游服务是导游员代表委派的旅行社，接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向游客提供的旅游接待服务。导游服务的概念包含了三层含义：首先，导游员是旅行社委派的，可以是专职的，也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游员，不得私自接待游客。其次，导游员的主要业务是接待游客。最后，导游员向游客提供的接待服务，对于团体游客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。

二、导游服务的基本原则

（一）游客至上

“游客至上”是服务人员的行动指南，也是服务工作中处理

问题的出发点。导游服务工作中，“游客至上”有三层含义：首先，在游客与旅行社的关系中，游客是第一位的。因此，旅行社的产品设计、开发、促销、销售、接待等全过程中，首先应考虑游客的实际需求，导游员在导游服务过程中应将游客利益摆在第一位，全心全意为游客服务。其次，“游客至上”意味着导游员要尊重游客，要尊重游客的权益，尊重游客的人格，尊重游客的合理要求。最后，“游客至上”要求导游员在处理某些问题时要以游客利益为重，不能过多强调自己的困难，更不能以个人情绪来对待或左右游客，而应在合理而可能的情况下尽量满足游客的合理要求。

（二）维护游客合法权益

游客从购买旅行社的产品开始到旅游活动结束这一时段内，旅行社有责任维护客人的合法权益不受侵犯。导游员处于接待游客的第一线，必须不折不扣地按照规定向游客提供导游服务，将维护游客的合法权益作为自己服务的准则，并根据这一准则对其他旅游服务的供给进行监督，处理好旅游接待过程中的有关问题，尤其是我国加入世贸组织以后，不仅要遵照国家旅游局关于保护游客权益的规定执行，而且要严格按照世界旅游组织 WTO 有关保护游客合法权益的准则执行。

1985 年世界旅游组织通过的《旅游权利法案》、中国国家旅游局颁布的《旅行社条例实施细则》以及《导游人员管理条例》都对旅游者的权益保护做出了明确规定。概括起来，旅游者的合法权益主要有以下内容：

1. 旅游自由权

旅游自由权包括旅行自由权和停留权。旅行自由权是指旅游者在在不违背有关法律规定和履行了必要手续的前提下，可以根据自己的意愿前往各地旅行，其旅行方式、旅行时间和旅行地点均不应受到任何不合理的干预；停留权是指旅游者在旅游目的地或

旅游中途有合法停留的权利，其停留的时间、地点和方式不应受到不合理的干预。

2. 旅游服务自主选择权

旅游服务自主选择权是指旅游者有权自行选择从事旅游经营的企业、旅游线路、旅游项目和服务等级等，不受任何单位和个人干预。

3. 旅游知情权

旅游知情权是指旅游者在接受旅游服务时，享有获得包括服务内容和相关信息的权利；旅游经营企业有向旅游者提供真实情况和信息的义务。

4. 旅游公平交易权

旅游公平交易权是指旅游经营企业在同旅游者签订旅游服务合同或进行交易时，应遵循公正、平等、诚实、信用的原则，不得有强制、欺诈、违反公平的内容和行为。旅游者对交易的旅游产品和服务不满意时，有拒绝购买或签约的权利。

5. 依约享受旅游服务权

依约享受旅游服务权是指旅游者有享受旅游合同约定的服务的权利。旅游经营企业和导游员有按约定提供符合标准的服务的义务。旅游者对强加的计划外项目有拒绝权。

6. 人身和财物安全权

在旅游活动中，旅游者享有人身和财物安全不受侵犯的权利。旅游经营企业和导游员有义务采取一切有效措施，防止盗窃、暴力、交通事故和食物中毒等事故的发生，为旅游者提供安全的服务和旅游环境。

7. 医疗、求助权

旅游者在旅游期间如有患病、受伤等情况发生，有权享有与当地居民同等待遇的医疗服务权。旅游者在旅游期间遇到困难时，有请求获得帮助的权利。

8. 求偿权和寻求法律救援权

旅游者在合法权益受到损害或侵犯时，有向有关部门进行投诉和要求有关旅游企业或保险公司赔偿的权利。若旅游者的要求得不到满足，有权在当地寻求各种可行的法律支持或直接向法院提出诉讼。

（三）规范化服务与个性化服务相结合

规范化服务是由国家和（或）行业主管部门所制定并发布某项服务（工作）应达到的统一标准，要求从事该项服务（工作）的人员必须在规定的时间内按标准进行服务（工作），所以又称标准化服务。

我国关于导游服务已经发布三个标准：一是1995年12月发布，1996年6月1日实施的《导游服务质量》国家标准；二是国家旅游局1997年3月13日发布，1997年7月1日实施的《旅行社国内旅游服务质量要求》行业标准；三是国家旅游局2002年7月27日发布并实施的《旅行社出境旅游服务质量》行业标准。国家标准和行业标准只是旅行社必须达到的起码的标准。旅行社在接待游客的时候，应当以此标准为基础，结合游客的实际需求，将规范化服务与个性化服务相结合，向游客提供优质导游服务。

个性化服务是导游员在执行3个标准规定的要求和旅行社与游客之间的约定之外，按照游客的合理要求而提供的服务。这种服务一般是针对游客的个别要求而提供的，所以又称之为特殊服务。相对规范化服务而言，个性化服务是针对旅游者个别需要在合理而可能的条件下提供的服务。它也是一种建立在理解人、体贴人基础上的富有人情味的服务。规范化标准是服务的基本骨架，而个性化是服务的灵魂。没有规范要求，服务将是随意的，服务质量容易因服务人员的个性、情绪、工作时间和环境而受到影响。没有个性化的补充，服务将是呆板、僵化的，并会导致服