

新思维

Xinsiwei
Zhongzhi Zhongzhuan Layou Jingpin Jiaocai

中职中专旅游精品教材

导游业务

Daoyou Yewu

● 彭江平 曾健允 郭伟耀 编著

Daoyou Yewu



BOOK

廣東旅遊出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

新思维

Xinsiwei
Zhongzhi Zhongzhuan Luyou Jingpin Jiaocai

中职中专旅游精品教材

导游业务

Daoyou Yewu

● 彭江平 曾健允 郭伟耀 编著



BOOK

廣東旅遊出版社
GUANGDONG TRAVEL AND TOURISM PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务/彭江平, 曾健允, 郭伟耀编著. —广州: 广东旅游出版社, 2009. 3

新思维中职中专旅游精品教材

ISBN 978 - 7 - 80653 - 993 - 4

I. 导… II. ①彭… ②曾… ③郭… III. 导游—专业学校—教材

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 057506 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

深圳市彩美印刷有限公司印刷

(深圳市龙岗区布吉镇坂田光雅园彩美印刷大厦)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

邮购地址: 广州市中山一路 30 号之一

联系电话: 020-87347994 邮编: 510600

787 毫米 × 1092 毫米 16 开 10 印张 107 千字

2009 年第 1 版第 1 次印刷

印数: 1 - 5000 册

定价: 22.00 元

[版权所有 侵权必究]

出版前言

近年来，随着旅游产业的兴起，中国已经成为一个旅游大国，旅游经济发展十分迅速，旅游从业人员的规模日益壮大。与此同时，旅游教育事业也得到了空前的发展，尤其体现在旅游职业教育上，职业学校的数量和规模发展都非常迅猛，据不完全统计，到目前为止全国已有近千所中等职业旅游学校，在校学生达到40万人之多。

然而，在职业教育发展迅速的同时，我们也应该看到当前的中职旅游教育还存在一些不足之处，主要体现在几个方面：一是中职课程目标定位模糊，缺乏社会岗位的针对性，不少学校过于重视学科理论的系统性，而忽视了对学生综合素质和能力的培养，造成人才培养与需求的脱节；二是课程模式缺乏实践性，背离了职业教育培养技能型应用型人才的本衷，导致学生动手能力不强，职业意识低下；三是教材内容过于陈旧，缺乏时代性和一定的前瞻性，旅游业发展日新月异，教师如果不注重知识更新，不关注教学内容的行业应用前景，学生就无法“学以致用”，更谈不上成为合乎国际化标准的高素质复合型人才。

为适应当前旅游职业教育的发展和需要，加强中职中专旅游学科的建设，完善旅游课程的课堂教学知识体系，我社特组织了广东省旅游学校、广州市旅游商贸职业学校、广州市旅游学校等相关院校的专业教师编写了这套“新思维中职中专旅游精品教材”。

本套教材立足于最新中等职业旅游课程教学大纲，采取有新意、重实用、高标准的编写原则，力求体现出以下特点：一是职业教育性，以提高学生的职业素质和能力为出发点，使其通过学习获得相关技术等级和职业资格，提升就业竞争力；二是内容的先进、精简和实用性，结合发展潮流，体现最新趋向，以实用为中心，力戒臃肿深奥，少涉空洞理论，合理设置案例和趣味内容；三是适用于课堂教学，突出中职教学的特点，在教材的内容编排上既充分考虑学生的参与和互动，又兼顾教师的授课效率，统一而又灵活。

本套教材适合于中等职业旅游学校（包括开设有旅游专业的综合性中职学校）相关专业学生作为教材，也可作为旅游业从业人员培训、自修的参考用书。

目 录


第一章 旅游团导游服务规范	1
第一节 旅游团与导游服务集体	2
一、旅游团及其分类	2
二、旅游团导游服务集体及工作任务	3
三、旅游团导游服务集体协作共事的基础	3
四、旅游团导游服务集体协作共事的方法	5
第二节 交通客运常识	5
一、航空客运知识	5
二、铁路客运知识	8
三、水上客运知识	9
四、公路客运知识	10
第三节 入境游和国内游地陪导游服务规范	10
一、服务准备	11
二、迎接服务	13
三、入住饭店服务	15
四、核对、商定有关日程安排	16
五、参观游览服务	16
六、其他服务	18
七、送客服务	19
八、后续工作	21
第四节 入境游和国内游全陪导游服务规范	24
一、服务准备	24
二、入境游旅游团首站接团服务	26
三、国内旅游团首站出发、抵达服务	26
四、入住饭店服务	27
五、核对商定日程	27
六、各站服务	27
七、各站离站服务	27
八、途中服务	28
九、末站（离境站）离站服务	28
十、后续工作	28

第二章 散客导游服务	35
第一节 散客旅游服务的类型和特点	36
一、散客旅游与散客导游的概念	36
二、散客旅游与团体旅游的区别	36
三、散客旅游的特点	36
四、散客旅游接待要求	37
第二节 散客导游服务程序	38
一、接站服务	38
二、参观游览服务	40
三、送站服务	41
第三章 旅游接待中的危机处理	45
第一节 交通事故的预防与处理	46
一、交通事故的预防	46
二、常见交通事故的处理	47
三、撞车事故的处理	47
第二节 漏接、空接、错接的预防和处理	48
一、漏接的预防及处理	48
二、空接的预防及处理	50
三、错接的预防及处理	50
第三节 误机（车、船）事故的预防与处理	51
一、误机（车、船）事故的原因	52
二、误机（车、船）事故的预防	52
三、误机（车、船）事故的处理	52
第四节 游客丢失证件、财物、行李的预防与处理	54
一、丢失证件、财物、行李的预防	54
二、丢失证件的处理	55
三、丢失财物的处理	56
四、丢失行李的处理	57
第五节 旅游中常用的救护技能	59
一、游客晕车（船、机）的预防与处理	59
二、游客中暑的预防与处理	60
三、游客高原反应的预防与处理	60
四、游客溺水的预防与处理	61
五、游客食物中毒的预防与处理	62
六、游客冻伤、晒伤的预防与处理	63

七、游客扭伤、骨折的预防与处理	64
八、毒蛇咬伤的预防与处理	65
九、游客心脏病发作的预防与处理	66
十、游客死亡问题的处理	67
第六节 天灾逃生技能	68
一、地震灾害	68
二、海啸	69
三、泥石流	69
四、火灾	69
五、灾难发生时的求救信号	70
第七节 游客走失的预防与处理	71
一、游客走失的预防	71
二、游客走失的处理	72
第四章 导游服务中游客个别要求的处理	75
第一节 基本原则	76
一、游客的个别要求	76
二、处理游客个别要求应遵守的原则	76
三、个别要求的心理服务技能	77
第二节 吃、住、行方面个别要求的处理	78
一、吃方面个别要求的处理	78
二、住方面个别要求的处理	79
三、行方面个别要求的处理	80
四、要求自由活动的处理	80
第三节 游、购、娱方面个别要求的处理	82
一、游方面个别要求的处理	82
二、购方面个别要求的处理	84
三、娱方面个别要求的处理	85
第四节 转递物品的个别要求	86
一、转递物品要求的处理	87
二、处理转递物品要求的注意事项	87
第五节 照顾个体差异	88
一、对信仰不同宗教游客的服务	88
二、对年幼、年老游客的服务	89
三、对伤残游客的服务	90

第五章 导游人员的进阶技能	93
第一节 组织技能	94
一、确立正确的带团理念	94
二、树立良好形象	98
三、合理安排活动	100
四、引导游客审美	102
第二节 交际技能	105
一、与游客交往的原则	106
二、与游客交往的技巧	107
三、地陪与领队、全陪及司机的合作	113
第六章 导游人员的语言讲解技能	117
第一节 导游语言艺术的功能和作用	118
一、导游语言的概念与特点	118
二、导游语言艺术的形式	119
三、导游语言艺术的作用	122
第二节 导游语言艺术的基本要求	123
一、准确适中	124
二、快慢相宜	125
三、通俗流畅	126
第三节 导游讲解技巧	130
一、创新立意法、名人效应法、制造悬念法、组织故事法、 导入意境法、以熟喻生法	130
二、七大要素法、分段讲解法、有问有答法、突出特点法、 画龙点睛法	132
三、触景生情法、寓情于景法、虚实结合法、启示联想法	134
四、引用名句法、因人而异法、有的放矢法、课堂讲解法、 此处无声法	136
五、点面结合法、沿途谈天法	139
附录：导游业务相关知识	141
入出境知识	141
一、入境	141
二、外国旅游者在中国境内的权利和义务	145
三、入、出境知识	146
常识	146

一、货币常识	146
二、其他常识	148
法定标志	150
一、国旗、国徽和国歌	150
二、中国共产党党旗、党徽	151
三、中国人民政治协商会议会徽	151
四、中国人民解放军军旗、军徽	151
五、中国旅游徽志	152
参考书目	153



第一章

旅游团导游服务规范

导语

★★★★★

1. 旅游团与导游服务集体。
2. 交通客运常识。
3. 地陪在团体入境游和国内游中的服务规范。
4. 全陪在入境游和国内游中的服务规范。

●前置作业

1. 根据你自己的参团经历,说说有哪些人员为你的旅游提供了服务。
2. 根据你自己的参团经历,说说导游在旅游过程中的工作内容。
3. 你认为一个好的导游应该有哪些表现?

第一节 旅游团与导游服务集体

一、旅游团及其分类

所谓旅游团,是指由旅行社或旅游服务中介机构组织安排、支付全包价或部分包价、按预定行程计划进行旅游消费活动的旅游者群体。通常10人以上成团,10人以下称为“散客”。

在旅行社内部,按照业务需要又将旅游团分为单位包团和散客成团两种类型,区别在于单位团成员来自同一机构,具有大致相同的职业背景;相对而言散客团的成员构成差别较大。

(一) 按旅游行程范围划分

通常,按照旅游行程范围将旅游团分为国内旅游团、入境旅游团和出境旅游团三类。

1. 国内旅游团

旅游行程范围在我国境内,其成员构成主要是中国公民,也包括一些在中国境内定居的外国人及港澳台同胞、华人、华侨。狭义的国内游不包括港澳台游。

国内旅游团又有长线团和短线团之分,旅行社为旅游团提供相应的导游服务。

2. 入境旅游团

旅游行程范围在我国境内,由我国境内国际旅行社接待的旅游者群体,其成员构成主要是港澳台同胞、外国人以及华人华侨。

3. 出境旅游团(包括港澳台游)

旅游行程主要在境外,由我国境内具有出境游组团资格的国际旅行社组织的旅游者群体,成员构成主要是中国公民。传统上将港澳台旅游团也视为出境旅游团。

(二) 按产品形态划分

按照包价程度的不同,旅游团可分为全包价、半包价、小包价和一日游旅游团。

1. 全包价旅游团

所谓全包价,是指旅游者一次性预付所有旅游费用,将双方约定的各项旅游服务全部委托给组团旅行社安排的旅游形式。全包价旅游团的服务项目通常包括:按照约定的等级规格提供出发地至目的地之间往返交通服务、饭店住宿服务、餐饮服务、参观游览服务、旅游巴士服务、翻译导游服务、交通集散地接送服务、行李运送服务以及游览场所大门票和文娱活动入场券等。

2. 半包价旅游团

与全包价不同,半包价旅游团旅游费用中未包含午餐和晚餐两道正餐的费用。这种产品形态既给予旅游者在用餐上的自由选择权,同时也降低了产品报价时的直观价格。但要注意的是,旅游旺季时旅游景点往往人满为患,旅游者自行用餐既难以得到满意的服务又耽搁宝贵的时间。

3. 小包价旅游团

小包价旅游(亦称为“选择性旅游”)给了旅游者更为灵活的选择权,它由必选部分和可选部分构成。必选部分至少包括出发地到目的地的单程交通服务、目的地第一晚的住宿服务和次日早餐等最基本的旅游服务;可选部分则由旅游者临时决定是否购买,例如导游服务、餐饮服务、交通服务、参观游览项目等等。小包价旅游具有各单项服务明码标价、经济实惠、手续简便和机动灵活的特点。

4. 一日游旅游团(组合旅游)

一日游旅游团的成员是以各种旅行目的来到当地,利用业余时间(通常为半天或一天),参加当地旅行社组织的半日游或一日游的旅游者。通常,一日游的销售是在旅行社各门市以及受其委托的饭店商务中心、机场(车站、码头)和闹市区的商业中心等地进行。

二、旅游团导游服务集体及工作任务

旅游团导游服务集体通常由全陪、地陪和领队组成,是为旅游团实施旅游接待计划、沟通旅游服务各方面关系,为团体旅游者提供各项服务的。其主要任务是为团体旅游者提供或落实吃、住、行、游、购、娱等方面的服务,保证团体旅游活动的顺利进行。

三、旅游团导游服务集体协作共事的基础

在入境、出境旅游团导游服务集体中,全陪是旅游目的地组团旅行社的代表,地陪是旅游目的地接团旅行社的代表,领队则是旅游客源地组团旅行社的代表。

国内旅游团导游服务集体中,全陪是旅游客源地组团旅行社的代表,地陪是旅游目的地旅行社的代表,不设领队一职。一些旅行线路较长、旅游目的地较多(如华东五市游、新疆北疆游等)的国内旅游团,其导游服务集体中除了客源地

组团社派出全陪外，旅游目的地总揽委托业务的地接社派出的导游员以及各个旅游目的地接待社派出的导游员，均统称为“地陪”。

在国内旅游团中，偶尔也存在“领队”这一称谓，但习惯上是指在单位包团时，由该团指派或推选的游客代表。这种“领队”虽有为游客表达意见、与导游员协调沟通的作用，但其自身也是导游服务的对象，因而不能列为导游服务集体的成员。全陪、地陪与领队虽然分别代表不同旅行社的利益，在工作中有各自的职责，但是在陪同和接待旅游团时又有合作共事的基础。主要表现在以下四个方面：

（一）有协作共事的基础

共同的工作对象——同一团的旅游者；

共同的工作任务——执行该团体的旅游计划；

共同的努力目标——组织好旅游活动，为其提供满意的服务。

（二）有共同的利益

作为旅游消费和旅游生产中介的导游服务，也是旅游产品的一部分，成为旅游经营的一个重要因素。

旅游活动的过程，也是旅游商品销售与消费的过程，全陪、地陪、领队必须良好协作，取得令客人满意甚至惊喜的效果，才算完成旅游商品的销售。这样，各自的旅游企业才会取得经济效益，导游人员自然从中得益。一条旅游线路或一个旅行社如果多次令客人满意和信赖，便会形成品牌，拓宽了客源市场，让旅游企业及导游员个人获得更大的利益。

另一方面，每次带团成功，受到客人褒奖，都会让导游员体现其人生价值，萌生职业的自豪感与成就感，这是金钱报酬所无法取代的。

所以，全陪、地陪、领队虽然角色不同，但在同一旅游团体的导游服务中，他们的利益是一致的，可谓“一荣俱荣，一损俱损”。

（三）有共同的工作目标

全陪、地陪与领队之间的协作关系，实际上就是旅游目的地的旅行社与旅游客源地的旅行社之间的合作关系。他们之间建立良好关系的前提是平等互利、互守信用，向旅游团提供优质服务。这些前提条件的具体体现就是全陪、地陪和领队之间的合作，共同完成接待旅游团，执行旅游接待计划规定的任务。因此，导游服务集体三成员在工作中应相互协作、鼎力相助、同舟共济。

（四）有签订的旅游协议为处理问题的依据

地陪和领队之间出现矛盾和分歧时，必须以各方认可的法律、法规为准绳，必须以全面执行旅游企业之间、旅游企业与旅游者之间签订的协议为原则，旅游协议书中的各项规定是全陪、地陪和领队应共同努力完成的任务，是他们协作共事的依据。

四、旅游团导游服务集体协作共事的方法

为使旅游活动顺利进行，全陪、地陪和领队之间应共同努力，建立起良好的协作关系，主要体现在：

（一）主动争取各方的配合

在向旅游团提供导游服务时，全陪、地陪和领队各方面都应主动争取其他两方的配合，共同努力完成旅游接待任务。争取各方配合的主要途径是及时交流信息，沟通想法，在求得意见一致的基础上协同行动。

（二）尊重各方的权限和利益

导游服务集体三成员虽然代表着三方的利益，工作也各有侧重，但关系是平等的，三者间的配合是互补、互利的，应相互尊重各方面的工作权限，切忌干预对方的活动，侵害他方的利益。

（三）建立友情关系

正确运用公共关系中的工作关系（理性关系）和情感关系（人际关系）相统一的方法，注意把握好友情关系的尺度和距离，尊重彼此的隐私权，不涉及工作上的保密禁区。

（四）彼此尊重、相互学习、明确责任

工作中应彼此尊重、平等对待、相互学习、取长补短。工作中若有问题、事故发生，应从维护旅游者利益的大局出发，尽力减少旅游者损失。明确责任，切忌相互指责和推诿。

第二节 交通客运常识

一、航空客运知识

（一）航班

1. 航班

民航运输主要有三种飞行形式：班期飞行、加班飞行和包机飞行。

（1）班期飞行：按照班期时刻表和规定的航线，定机型、定日期、定时刻的飞行。

（2）加班飞行：根据临时需要在班期飞行以外增加的飞行。

（3）包机飞行：按照包机单位的要求，在现有航线上或以外进行的专用飞行。

此外，还有不定期航班飞行和季节性航班飞行。

航班分为定期和不定期航班。定期航班是指飞机定期自始站起飞，按规定航线经停站至终点站或直达终点站的飞行。在国际航线上飞行的航班称“国际航班”，在国内航线上飞行的航班则称为“国内航班”。航班还可以分为去程航班和回程航班。

2. 班次

班次是指在单位时间内（通常以一周计算）飞行的航班数（包括去程航班和回程航班）。班次是根据运量需求和运程来确定的。

3. 航班号

国内航班编号是由航空公司的两个英文字母为代码和四位阿拉伯数字组成。第一个数字是执行该航班任务的航空公司的数字代码；第二个数字表示该航班终点站所属的管理局或航空公司所在地的数字代号；第三、四位数字是该航班的具体编号，第四位数字若为单数表示去程航班，双数则为回程航班。例如，CA1501 是中国国际航空公司自北京至上海的航班，MU5401 则为东方航空公司自上海飞往重庆的航班。

我国国际航班的航班号是由执行该航班任务的航空公司的英文字母代码和三位阿拉伯数字组成。其中第一位数字是航空公司的数字代码，后两位为航班编号；最后一位单数为去程，双数为回程。例如，CA919 是指中国国际航空公司自北京飞往东京的航班，CZ325 是南方航空公司自广州飞往悉尼的航班。

（二）机票

1. 旅客购买机票须凭本人有效身份证件，客票只限票上所列姓名的旅客本人使用，不得转让和涂改，否则客票无效，票款不退。

2. 正常票价的客票有效期为一年。

3. 儿童票

两周岁以上未满 12 周岁的儿童按成人票价的 50% 购票，有的国际航班线的儿童票价是成人票价的 67%。两周岁以下的婴儿，按成人票价的 10% 付费，不单独占一座位。

4. 座位再证实

游客持有定妥座位的联程或回程票（OK 票），如在该联程或回程上机地点停留 72 小时以上，国内机票须在该联程、回程航班飞机离站前两日中午 12 时以前，国际机票须在 72 小时之前，办理机票再证实手续，否则，原定座位不予保留。

5. 客票遗失

旅客在乘机前遗失客票，应以书面形式向航空公司或销售代理人申请挂失，并出示有效证件，提供足够的证明。挂失前若客票已被冒退，航空公司不承担责任。

6. 退票

游客要求退票，按不同时间段缴纳不等的退票费。

7. 机舱等级

F: 头等舱 First Class

C: 公务舱 Business Class

Y: 普通舱 Economy Class

K: 经济舱 Budget Class

(三) 乘机

1. 办理登机手续

旅客应在航空公司规定的时限内到达机场，凭客票和有效身份证件办理乘机手续。航班离站前 30 分钟停止办理手续。

2. 通过安检

旅客及所携带的行李物品在登机前必须接受安全检查。

3. 发生误机时

旅客误机，需在原航班起飞时间的次日中午 12 时前进行误机确认。误机旅客可以要求改乘后续航班，若要求改变承运人或退票须交付 50% 的误机费。

(四) 行李

1. 随身携带物品

旅客随身携带物品的体积不超过 20 厘米 × 40 厘米 × 55 厘米，重量不超过 5 千克。

2. 免费行李额

持成人票或儿童票的旅客，每人可免费托运行李：头等舱 40 千克，公务舱 30 千克，经济舱 20 千克。持婴儿票的旅客无免费行李额。

乘坐中美、中加国际航线上的航班，旅客可免费托运两件行李，每件不超过 32 千克；按成人票价 10% 付费的婴儿可免费托运一件行李及一辆婴儿车（全折叠式或轻便式）或手推车。

3. 不准作为行李运输的物品

旅客不得在托运的行李或随身携带物品内夹带易燃、易爆、腐蚀、有毒、放射性物品，可聚物质、磁性物质、危险溶液及其他危险物品。旅游乘机不得携带和托运仿真手枪、微型发射器、各类攻击性武器、弹药军械、爆竹物品以及管制刀具、利器和凶器。

4. 禁止随身携带但可作为行李托运的物品

可能危害航空安全的菜刀、大剪刀、大水果刀、剃须刀等生活用刀具，手术刀、屠宰刀、雕刻刀等专业刀具，文艺单位表演用的刀、矛、剑、戟等，以及斧、凿、锤、锥、加重或有尖的手杖、铁头登山杖和其他可用来危及航空安全的锐器、钝器。经查获的刀具，一律由民航安检部门暂存；故意隐匿携带刀具的人

员，一经查核即交由中国民航公安机关审查处理。

5. 不准在托运行李内夹带的物品

旅客不得在托运行李内夹带重要文件、资料、外交信袋、证券、货币、汇票、贵重物品、易碎易腐物品以及其他需要专人照管的物品。若行李遗失，航空公司只按一般托运行李承担赔偿责任。

严禁乘机旅客利用客票为他人交运行李，严禁为不相识的人捎带物品。因违反上述3、4规定造成误机的损失由旅客自行承担。

(五) 其他

1. 健康情况

患有重病的游客购票，需持有医疗单位出具的适于乘机的证明，并事先经航空公司或其销售代理人同意，方可购票。

2. 特殊旅客

无成人陪伴的儿童、患病旅客、孕妇、盲人等特殊旅客，只有在符合航空公司规定的条件下经航空公司预先同意并作出必要安排后方可购票乘机。

3. 航班不正常服务

因航空公司的原因，造成航班延误或取消，航空公司会免费向旅客提供食宿等服务；由于天气等不可抗拒的因素，在始发站造成延误或取消，航空公司可协助旅客安排食宿，费用由旅客自理。

二、铁路客运知识

(一) 铁路旅行常识

旅客列车分为国内旅客列车和国际旅客列车。国内旅客列车分为以下几种：

Z：直达特快旅客列车

T：特快旅客列车

K：快速旅客列车

(1×××~5×××)：普通旅客列车

(6×××~8×××)：普通旅客慢车

下列列车一般在节假日、春秋旅游季节开行：

L：临客普快列车

Y：郊游临客快速列车

JY：郊游旅游列车

旅客列车一般由软卧车厢、硬卧车厢、软座车厢、硬座车厢、餐车、行李车和邮车组成。

(二) 车票

1. 车票种类

车票分为客票和附加票。客票分为软座、硬座，附加票包括加快票、卧铺票