

B 北京市导游人员资格考试参考用书
BEIJINGSHI DAOYOU RENYUAN
ZIGEKAOSHI CANKAOYONGSHU

导游服务规范

 北京市旅游业培训考试中心◎编

(第2版)

B 北京市导游人员资格考试参考用书
BEIJINGSHI DAOYOU RENYUAN
ZIGEKAOSHI CANKAOYONGSHU

导游服务规范

北京市旅游业培训考试中心◎编

(第2版)

北京·旅游教育出版社

总策划:刘 权 丁海秀

执行策划:安颖侠

责任编辑:安颖侠

图书在版编目(CIP)数据

导游服务规范/北京市旅游业培训考试中心编. —

北京:旅游教育出版社,2013.3(2015.3)

(北京市导游人员资格考试参考用书)

ISBN 978-7-5637-1680-7

I. ①导… II. ①北… III. ①导游—旅游服务—规范
—资格考试—自学参考资料 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 257573 号

北京市导游人员资格考试参考用书

导游服务规范

(第2版)

北京市旅游业培训考试中心·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
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710 毫米×1000 毫米 1/16
印 张	16.75
字 数	250 千字
版 次	2015 年3月第2版
印 次	2015 年3月第1次印刷
定 价	35.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

北京市导游人员资格考试参考用书

编 审 委 员 会

主 任：鲁 勇

副 主 任：宋 宇 李艳萍 于德斌 曹鹏程 王 粤
安金明 方泽华 邹伟南 赵广朝

主 编：鲁 勇

执行主编：安金明

委 员：（按姓氏笔画排序）

于迎军 王 建 许宏隽 范 红 南洪江
徐向军

顾 问：（按姓氏笔画排序）

刘德谦 张 辉 张广瑞 黄先开 戴 斌

《导游服务规范》

编 者：刘洪利 张志强 杨富斌 程 伟 白劲杰

序 言

北京拥有3000多年的建城史和860年的建都史,孕育出灿烂辉煌的历史文化,塑造出德泽育人、容载万物的独特城市品格。这座古老而又年轻的大都市,以其爱国、创新、包容、厚德的时代精神,正朝着中国特色“世界城市”的目标稳步迈进。

在成功举办2008年奥运会后,北京旅游业进入了一个崭新的发展阶段。旅游业对各行业的带动作用日趋明显,旅游产品形态呈现多元化、个性化、高端化等特点,优质旅游消费品牌不断涌现,旅游服务更加便捷、更为人性……在党的“十八大”精神的指引下,北京旅游系统正在以积极的姿态、踏实高效的改革创新精神,推进旅游资源多样化、管理精细化、服务便利化、市场国际化,建设国际一流旅游城市,使旅游业成为重要的支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业。目前,旅游业正在成为北京扩内需、调结构、惠民生、促增长、保稳定的重要力量,成为落实经济、政治、文化、社会和生态文明建设“五位一体”发展总布局的重要引擎。

旅游行业更快、更好地发展,离不开人才队伍建设。而北京的导游人员,则是旅游行业人才的重要组成部分,更是首都旅游的名片。新形势对首都导游提出了更高的素质及能力要求,亟需培养一批爱国敬业、政治可靠、业务过硬、基础扎实的导游人员。为此,我们对导游人员资格考试参考用书进行了力度较大的改版,力图体现“大旅游”的发展方向,强调理论和实践相结合,真正给予导游人员一套具有参考价值的入行教材。本次教材出版,既体现了北京旅游业的发展成果,又涵盖了专业知识扩充,适合导游人员考试参考以及相关旅游院校教学培训使用。

最后,衷心感谢所有参与“北京市导游人员资格考试参考用书”编写的专家、学者。同时也希望更多的有志青年投身旅游事业,勤学习、多努力,以专业的技能、广博的知识、优质的服务,推介北京旅游、服务来京游客,为北京旅游的发展做出自己的贡献。





目 录

第一篇 基础知识	1
第一章 导游服务	3
第一节 导游服务的概念	3
一、导游服务的概念	3
二、导游服务的发展趋势	4
第二节 导游服务的内容	4
一、导游服务的内容	4
二、提高导游服务水平	5
第三节 导游服务的性质	5
一、社会性	5
二、文化性	5
三、服务性	6
四、经济性	6
五、涉外性	6
第四节 导游服务的特点	6
一、独立性	6
二、复杂性	6
三、跨文化性	7
四、脑、体高度结合性	7
五、诱惑性	8



第五节 导游服务的地位和作用	8
一、主导作用	8
二、标志作用	8
三、纽带作用	8
四、反馈沟通作用	9
五、扩散作用	9
第六节 导游服务的原则	10
一、游客至上的原则	10
二、AIDA 原则	11
三、履行合同的原则	11
四、安全第一的原则	11
五、合理而可能的原则	11
第二章 导游人员	13
第一节 导游人员的概念	13
一、导游人员的定义	13
二、导游人员概念的内涵	14
三、导游人员应具备的条件	15
第二节 导游人员的起源与发展	16
一、导游人员的起源	16
二、中国导游人员的发展历程	18
第三节 导游人员的分类与职责	19
一、导游人员的分类	19
二、导游人员的主要职责	21
第三章 导游人员的职业道德	24
第一节 导游人员的职业道德	24
一、爱国爱企 自尊自强	25
二、遵纪守法 敬业爱岗	25
三、公私分明 诚实善良	26
四、克勤克俭 宾客至上	26
五、热情大度 清洁端庄	26
六、一视同仁 不卑不亢	27
七、耐心细致 文明礼貌	27
八、团结服从 顾全大局	27



九、优质服务 好学向上	28
第二节 导游人员的行为规范	28
一、导游人员的纪律和守则	28
二、导游人员的仪容、仪表美	30
三、导游人员的礼节礼貌	32
第二篇 工作技能	39
第四章 导游工作规程	41
第一节 地陪服务规程	41
一、接团服务准备	41
二、接站服务工作	46
三、入住酒店服务	49
四、核对及商定接待计划	51
五、参观游览服务	52
六、生活服务	56
七、送行服务	58
八、后续工作	60
第二节 全陪服务规程	61
一、接团前的准备工作	61
二、集合出发	65
三、途中服务	65
四、抵达服务	66
五、入住酒店服务	66
六、各站服务	67
七、离站服务和末站服务	68
八、后续工作	68
第三节 景区、景点和博物馆导游服务规程	69
一、服务准备	69
二、导游讲解	70
三、问题处理	71
四、送别服务	71
第四节 散客旅游服务规程	72
一、散客及散客旅游	72



二、散客旅游的分类	72
三、散客服务接待的特点	73
四、散客旅游服务程序	73
第五章 导游服务技能	78
第一节 导游人员的语言技能	78
一、导游语言的基本要求	79
二、导游语言的特点	82
三、导游讲解	83
四、回答应对的技巧	87
五、聊天聚谈	90
第二节 导游人员的服务技能	93
一、树立良好的服务心态	93
二、具有良好的职业形象	93
三、建立良好的人际关系	94
四、良好的组织协调能力	96
五、调整游客情绪的方法	97
六、态势语与导游旗的应用	97
七、锻炼各种技能方便导游工作	98
第三节 特殊团队、特殊人群的接待	99
一、特殊团队的接待	100
二、特殊人群的接待	102
第六章 导游服务中个别要求的处理	108
第一节 个别要求处理的原则	108
一、个别要求的形成原因	108
二、导游服务中个别要求的含义及分类	110
三、导游服务中个别要求的特点	112
四、导游服务中个别要求的处理原则	114
第二节 常见个别要求的处理	115
一、交通方面个别要求的处理	115
二、住宿方面个别要求的处理	117
三、饮食方面个别要求的处理	120
四、购物方面个别要求的处理	123
五、游览过程中个别要求的处理	126



六、文娱活动的个别要求的处理	131
七、自由活动中个别要求的处理	133
八、其他个别要求的处理	134
第三节 处理个别要求时的注意事项	138
第三篇 应急处理	141
第七章 导游服务中应急问题的处理	143
第一节 漏接、空接、错接的预防和处理	143
一、漏接的原因、预防和处理	143
二、空接的原因、预防和处理	144
三、错接的原因、预防和处理	146
第二节 误机、误车的预防和处理	147
一、误机、误车事故的原因	147
二、误机、误车事故的预防	147
三、误机、误车事故的处理	147
第三节 旅游活动计划变更的处理	149
一、游客要求变更旅游活动计划	149
二、客观原因造成旅游活动计划的变更	149
第四节 遗失事故的预防和处理	151
一、证件、财物、行李遗失的预防	151
二、游客证件遗失的处理	152
三、游客财物遗失或被盗的处理	153
四、游客行李遗失或损坏的处理	154
第五节 游客走失的预防及处理	155
一、游客走失的原因	155
二、游客走失的预防	156
三、游客走失的处理	156
第六节 游客伤病、死亡的处理	158
一、游客伤病的预防	158
二、游客伤病的处理	159
三、游客病危的处理	162
四、游客死亡的处理	163
第七节 突发与特殊事件的处理	164



一、交通事故的预防和处理	164
二、治安事故的预防和处理	165
三、火灾事故的预防和处理	167
四、溺水事故的预防和处理	168
五、天灾逃生	169
第八节 游客越轨言行的处理	170
一、对攻击和污蔑言论的处理	170
二、对违法行为的处理	171
三、对违规行为的处理	171
四、对非法宗教活动的处理	173
第九节 旅游投诉的处理	173
一、游客投诉原因	173
二、游客投诉心理	174
三、导游人员针对游客口头投诉的处理	175
四、导游人员针对游客书面投诉的处理	177
第十节 导游人员如何应对新闻媒体	178
一、遵纪守法	178
二、严守机密	178
三、树立信心	178
四、正面宣传	179
五、以诚相待	179
第四篇 法规政策	181
第八章 旅游法律法规	183
第一节 旅游法律法规概述	183
一、与导游人员有关的法律	183
二、与导游人员有关的法规	192
三、与导游人员有关的规章	199
第二节 导游人员的权利、义务与法律责任	202
一、导游人员的权利	202
二、导游人员的义务	203
三、导游人员的法律责任	204
第三节 导游人员的管理与监管	206



一、旅行社对导游人员的管理	206
二、旅游行政部门对导游人员的监管	208
第九章 党和国家涉旅方针政策	212
第一节 我国对外关系方针政策	212
一、和平共处五项原则	212
二、以和平共处五项原则为准则建立国际政治、经济新秩序	214
三、坚持发展睦邻友好关系	214
第二节 我国关于旅游业的方针政策	215
一、我国发展旅游业的基本原则	215
二、我国旅游业的发展目标	215
三、我国旅游业发展的主要任务	216
第三节 我国的民族宗教政策	217
一、我国的民族政策	217
二、我国的宗教政策	217
第五篇 相关知识	219
第十章 导游工作相关知识	221
第一节 交通知识	221
一、航空客运知识	221
二、铁路客运知识	226
三、公路客运知识	231
四、水路客运知识	231
第二节 入出境知识	232
一、护照与签证	232
二、外国人、中国公民入境、出境程序	232
三、华侨、港澳台同胞入出境	234
第三节 住宿、餐饮、娱乐相关知识	235
一、住宿相关知识	235
二、餐饮相关知识	236
三、娱乐相关知识	237
第四节 保险知识	237
一、旅行社责任保险	237
二、旅游意外保险	239



第五节 医疗救护知识	240
一、急救处理要点	240
二、怎样呼叫急救车	240
三、等待急救车时应做事项	241
四、旅游者突发心绞痛如何处理	241
五、旅游者发烧如何处理	241
六、如何照顾糖尿病旅游者	241
七、旅游者脚扎伤如何处理	242
八、旅游者崴脚如何处理	242
九、旅游者被蜂蝎蜇伤如何处理	242
十、旅游者被蛇咬伤如何处理	243
十一、旅游者眼睛进入异物如何处理	243
十二、旅游者晕机以及乘机不适如何处理	243
第六节 货币知识及其他	244
一、海关手续	244
二、外汇、旅行支票、信用卡	245
三、时差	248
四、度量衡	249
五、温度换算	249
主要参考书目	250
后记	251

导游
服务规范

第一篇

基础知识

第一章 导游服务

第二章 导游人员

第三章 导游人员的职业道德





第一章 | 导游服务

要点提示

本章主要介绍导游服务的概念、内容性质、特点、原则、地位及作用。通过本章的学习,使导游人员认识导游服务的重要性,增强服务意识,提高服务技能。

第一节 导游服务的概念

一、导游服务的概念

导游服务是导游人员代表委派其的旅行社,按照组团合同或约定的内容及标准为游客提供的向导、讲解和相关的旅游接待服务。导游服务的概念包含三层含义:

(1)提供导游服务的导游人员是旅行社委派的,未受旅行社委派的导游人员,不得接待旅游团(者),更不允许在景点门前私自招揽游客。

(2)导游人员要依照组团合同或约定的内容及标准为旅游者提供导游服务。旅游合同是旅游者与旅行社签订的具有法律效力的文件,是提供导游服务的依据。合同约定的接待标准,导游人员要不折不扣地执行。

(3)导游服务包括提供向导、讲解和相关的旅游接待服务。导游服务首先要求导游人员认识路,会带路,能带领游客旅行游览;其次要求导游人员应该语言流畅、能够绘声绘色地进行导游讲解;最后,还有更深的内容就是相关的旅游接待服务,涉及食、住、行、游、购、娱六大方面。



二、导游服务的发展趋势

随着导游人员数量的增加以及大众旅游活动的发展,导游服务呈现出以下五点趋势。

(1)导游服务人性化。导游服务应贴近游客的需要,处处为游客着想,导游人员在提供规范化服务的同时,尽可能满足游客的个性化需求。

(2)导游讲解内容趣味化。为了更好地满足游客需求,导游人员要努力提高讲解水平,导游讲解富含知识性、趣味性,把深奥的历史知识转化为优美动听的故事,既能使游客放松身心,又可以学到知识。

(3)导游语种多样化。随着旅游活动的蓬勃开展,除了原来的英语、日语、法语、德语、韩语之外,还包括意大利语、西班牙语、捷克语、泰语、马来西亚语、越南语……世界上存在的语言几乎都成了导游的语种。

(4)导游服务内容复杂化。导游服务的对象来自不同的地方,他们的国籍、性别、年龄、宗教信仰、受教育情况、性格、爱好都千差万别,他们是一个不断变化着的复杂群体。同时,在进行旅游活动过程中,游客需求多种多样、复杂多变,需导游人员审时度势、准确判断、妥善处理。

(5)导游服务的影响社会化。越来越多的人在参与旅游,因而导游人员的形象、言行传向社会并产生影响。

第二节 导游服务的内容

导游服务内容即导游人员业务工作的内容。

一、导游服务的内容

导游服务大体可分为三大类:

(一)导游讲解服务

这是导游人员的主要工作,导游讲解服务包括:旅游景点内讲解服务、沿途讲解服务、参观项目的讲解服务、会见和宴请等翻译工作。

(二)旅行生活照料服务

包括游客出入境迎送、旅途生活照料、安全服务及上下站联络服务等。

(三)市内交通服务

要做好沿途导游讲解,导游人员就必须熟悉沿途的交通状况。大量的自驾车、