

# Tourism

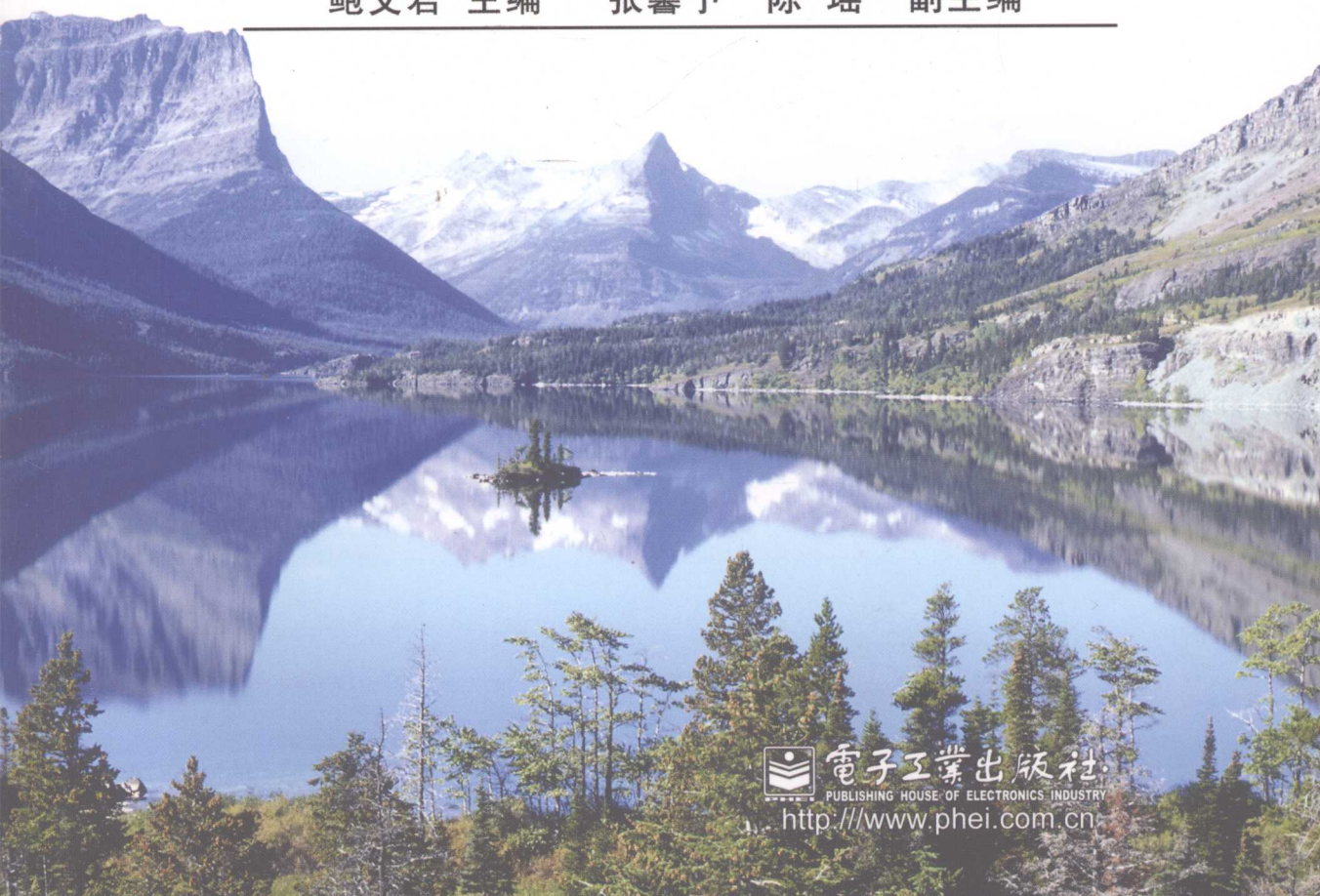
全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业

工作过程导向式教改教材



## 导游 原理与实务

鲍文君 主编 张馨予 陈瑶 副主编



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业

# 导游原理与实务

鲍文君 主 编

张馨予  
陈 瑶 副主编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

本书以导游工作实务为基础,以项目为导向,以任务为驱动,结合导游工作实践系统地整合了导游业务的知识体系。全书共五个单元九个项目,第一单元为基础知识篇,阐述了导游人员的从业要求和部分基础知识;第二单元为服务规范篇,以任务为驱动,创新性地以基本理论为基础,采用情景模拟的形式导出了导游服务的规范和程序;第三单元为服务技能篇,为做好导游服务工作,以案例形式提出了做好导游服务工作的技能要求;第四单元为问题处理篇,以旅游中相关问题和事故为切入点,提出问题处理办法,提高旅游服务的质量;第五单元为模拟导游篇,以典型景观为依托,训练和提高实际导游水平。

本书可作为高职高专旅游专业的实用型教材,在编写过程中兼顾了理论与实际工作能力的培养,每个项目备有情景练习、实例分析、自测题和阅读材料,形成了从理论、训练到提高的学习过程。还可供导游从业人员自学和导游培训的参考材料。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有,侵权必究。

## 图书在版编目(CIP)数据

导游原理与实务 / 鲍文君主编. —北京: 电子工业出版社, 2009.6  
全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业  
ISBN 978-7-121-07966-5

I. 导… II. 鲍… III. 导游—高等学校: 技术学校—教材 IV.F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 065935 号

策划编辑: 张云怡

责任编辑: 赵云峰 刘少轩

印 刷: 北京市顺义兴华印刷厂

装 订: 三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1 092 1/16 印张: 14.5 字数: 364 千字

印 次: 2009 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 4 000 册 定价: 24.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 [zlts@phei.com.cn](mailto:zlts@phei.com.cn), 盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线: (010) 88258888。

# 前 言

随着我国经济的飞速发展,人们的生活水平和生活质量日益提高,旅游活动已悄然成为我们国人日常生活的重要组成部分。导游服务是人们外出旅游质量保证的关键所在,培养具有国际水准的优秀导游队伍已成为我国旅游业发展的迫切需求。

有人说“导游是一次完美旅行的保证”,本人从近十年旅行社工作实践和高校教学活动中深刻认识到导游在保证旅游产品质量中的重要作用,导游服务的好坏不仅影响旅游者游览的心境,而且直接影响到旅行社的生存与发展,优秀导游队伍的建设有赖于高等院校和导游专业培训机构培养与教育。导游服务工作是一项集知识性、技能性、艺术性于一体的综合性服务工作,所以对导游的培养与教育必须遵循理论与实践兼顾,在进行导游文化内涵学习的同时,加强导游人员的实际操作能力训练。在高职高专教育“理论够用、重在实践”的教学方针指导下,结合旅游行业实际特征,本书在编写过程中创新性地以项目为导向、以任务为驱动结合项目课程形式进行组织和编排,根据导游服务的实际,突出了教材的实用性、技能性、层次性和创新性特点,整个知识体系由导游服务基础知识入手,顺序渐进地设计了服务规范单元、服务技能单元、问题处理单元和模拟导游单元,从学习行业规范开始不断提高深化,为更好地学习和掌握各项知识,每个项目后都安排了情景训练、实例分析、自测题和阅读材料,通过打破传统填鸭式课堂教学模式,开展新型情景互动和角色转换教学模式,增加学生的学习兴趣,提高学生的学习效果。通过本书的学习,学习者能熟练操作导游服务的工作程序,会独立开展导游服务的各项工作。

本书既可作为高等院校旅游专业学生的教材,也可作为旅行社岗前培训和导游从业人员自学教材,同时对参加全国导游人员资格考试也有一定帮助。

本书编写工作具体分工为:项目一、三由宁波城市职业技术学院鲍文君编写,项目二由哈尔滨职业技术学院马丽涛编写,项目四、八、九由陕西财经职业技术学院张馨予编写,项目五由宁波城市职业技术学院陶丽莉编写,项目六、七由宁波大红鹰学院陈瑶编写,本书中所有插图由宁波得培小学张洁完成。全书由鲍文君修改、统稿及定稿。

本书在编写过程中得到了宁波浙仑海外旅行社有限公司董事长蒋凯玲女士,宁波中国青年旅行社有限公司总经理毕坚鸿先生,浙江省中旅宁波分社资深导游鲍杉女士,宁波旅行社高级导游夏建国先生,宁波导游服务公司资深导游马云辉先生等行业专家的大力支持与赐教,在此谨致感谢!

由于时间仓促,且我国导游服务工作还处于不断发展和提高的过程中,同时对于兼顾理论与实践的项目化课程教材建设尚处于探索阶段,书中疏漏和不当之处在所难免,恳请同行专家、学者及广大读者批评指正。

鲍文君  
2009年2月

# 目 录

|                         |      |
|-------------------------|------|
| 第一单元 基础知识篇——我想做导游 ..... | (1)  |
| 项目一 从业要求 .....          | (2)  |
| 模块一 行为规范 .....          | (3)  |
| 一、着装要求 .....            | (3)  |
| 二、仪容要求 .....            | (4)  |
| 三、礼貌用语 .....            | (4)  |
| 四、文明举止 .....            | (5)  |
| 模块二 导游分类 .....          | (6)  |
| 一、按工作区域分类 .....         | (6)  |
| 二、按使用语言分类 .....         | (7)  |
| 三、按工作性质分类 .....         | (7)  |
| 四、按技术等级分类 .....         | (7)  |
| 模块三 职业道德 .....          | (7)  |
| 一、爱国爱企、敬业爱岗 .....       | (7)  |
| 二、自尊自强、遵纪守法 .....       | (7)  |
| 三、文明礼貌、举止大方 .....       | (8)  |
| 四、热情友好、宾客至上 .....       | (8)  |
| 五、真诚公道、一视同仁 .....       | (8)  |
| 六、身心健康、积极乐观 .....       | (8)  |
| 七、耐心细致、优质服务 .....       | (8)  |
| 八、不卑不亢、光明磊落 .....       | (8)  |
| 九、勤学苦练、与时俱进 .....       | (9)  |
| 十、团结协作、顾全大局 .....       | (9)  |
| 模块四 素质要求 .....          | (9)  |
| 一、品德素质 .....            | (9)  |
| 二、知识素养 .....            | (10) |
| 三、能力素质 .....            | (11) |
| 模块五 岗位职责 .....          | (11) |
| 一、全陪主要职责 .....          | (12) |
| 二、地陪主要职责 .....          | (12) |
| 情景训练 .....              | (12) |
| 实例分析 .....              | (12) |
| 本章小结 .....              | (13) |
| 自测题 .....               | (13) |
| 阅读资料 .....              | (14) |

|                            |      |
|----------------------------|------|
| <b>项目二 旅行游览基本知识</b>        | (16) |
| <b>模块一 景点欣赏基本知识</b>        | (17) |
| 一、山岳旅游景观                   | (17) |
| 二、水体旅游景观                   | (18) |
| 三、宗教旅游景观                   | (20) |
| 四、古建筑类旅游景点                 | (21) |
| 五、园林类旅游景观                  | (23) |
| <b>模块二 旅行常识</b>            | (24) |
| 一、旅游交通知识                   | (24) |
| 二、邮电通信知识                   | (25) |
| 三、保险知识                     | (26) |
| 四、卫生知识                     | (26) |
| 情景训练                       | (27) |
| 实例分析                       | (28) |
| 本章小结                       | (28) |
| 自测题                        | (28) |
| 阅读资料                       | (30) |
| <b>第二单元 服务规范篇——我来学习做导游</b> | (32) |
| <b>项目三 旅游团队接待服务程序</b>      | (33) |
| <b>模块一 全程导游工作程序</b>        | (33) |
| 一、接团前准备工作                  | (34) |
| 二、团队首站迎接                   | (35) |
| 三、出发地旅途服务                  | (36) |
| 四、目的地到达服务                  | (37) |
| 五、酒店入住服务                   | (38) |
| 六、参观游览服务                   | (38) |
| 七、返程旅途服务                   | (38) |
| 八、末站送客服务                   | (38) |
| 九、善后工作                     | (39) |
| <b>模块二 地方导游工作程序</b>        | (40) |
| 一、接团前准备                    | (40) |
| 二、旅游团迎接                    | (42) |
| 三、沿途导游                     | (43) |
| 四、饭店入住服务                   | (44) |
| 五、商谈日程                     | (46) |
| 六、参观游览服务                   | (46) |
| 七、送站服务                     | (49) |
| 八、善后工作                     | (50) |
| <b>模块三 旅游团队接待实务</b>        | (50) |
| 一、旅游团队接待前准备                | (51) |

|                                  |      |
|----------------------------------|------|
| 二、旅游团队全陪首站迎接 .....               | (52) |
| 三、旅游团队全陪旅途服务 .....               | (53) |
| 四、旅游团队地陪接站服务 .....               | (54) |
| 五、旅游团队酒店入住服务 .....               | (55) |
| 六、旅游团队参观游览服务 .....               | (56) |
| 七、旅游团队离站返程服务 .....               | (58) |
| 八、旅游团队返程末站服务 .....               | (59) |
| 九、善后工作 .....                     | (59) |
| 模块四 散客接待规范 .....                 | (59) |
| 一、服务准备 .....                     | (60) |
| 二、接站服务 .....                     | (60) |
| 三、酒店入住服务 .....                   | (61) |
| 四、景区游览服务 .....                   | (62) |
| 五、送站服务 .....                     | (62) |
| 六、结束工作 .....                     | (62) |
| 情景训练 .....                       | (63) |
| 实例分析 .....                       | (63) |
| 本章小结 .....                       | (63) |
| 自测题 .....                        | (64) |
| 阅读资料 .....                       | (65) |
| <b>第三单元 服务技能篇——我来做个好导游</b> ..... | (67) |
| <b>项目四 导游服务技能</b> .....          | (68) |
| 模块一 我该怎样开口呢 .....                | (68) |
| 一、导游语言含义 .....                   | (68) |
| 二、导游语言特点 .....                   | (69) |
| 三、导游口语要求 .....                   | (72) |
| 四、导游语言表达要求 .....                 | (73) |
| 模块二 怎样才能讲好呢 .....                | (76) |
| 一、导游讲解服务分类 .....                 | (77) |
| 二、导游讲解服务基本原则 .....               | (78) |
| 三、途中讲解方法 .....                   | (79) |
| 四、景点导游讲解方法 .....                 | (81) |
| 模块三 “食、住、行”我该怎么办 .....           | (87) |
| 一、“食”的服务技能 .....                 | (87) |
| 二、“住”的服务技能 .....                 | (89) |
| 三、“行”的安排技巧 .....                 | (90) |
| 模块四 “游、购、娱”我该怎么办 .....           | (92) |
| 一、“游”的服务技能 .....                 | (93) |
| 二、“购”的服务技能 .....                 | (94) |
| 三、“娱”的服务技能 .....                 | (95) |

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| 情景训练 .....                      | (96)  |
| 实例分析 .....                      | (96)  |
| 本章小结 .....                      | (97)  |
| 自测题 .....                       | (97)  |
| 阅读资料 .....                      | (98)  |
| <b>项目五 导游服务艺术</b> .....         | (100) |
| 模块一 学会管理自己 .....                | (100) |
| 一、导游形象的塑造 .....                 | (100) |
| 二、学会自我调节与管理 .....               | (103) |
| 模块二 我该如何社交 .....                | (105) |
| 一、同游客交往艺术 .....                 | (105) |
| 二、与领队社交技巧 .....                 | (109) |
| 三、与司机合作技巧 .....                 | (111) |
| 四、与旅游接待单位合作技巧 .....             | (111) |
| 模块三 如何领导我的团队 .....              | (112) |
| 一、确立在旅游团中的主导地位 .....            | (113) |
| 二、真诚待客、用心服务 .....               | (114) |
| 三、专业引导、正确观景审美 .....             | (115) |
| 模块四 特殊游客的接待 .....               | (116) |
| 一、儿童的接待要求 .....                 | (116) |
| 二、高龄游客的接待要求 .....               | (117) |
| 三、残疾游客的接待要求 .....               | (118) |
| 四、宗教界人士的接待要求 .....              | (118) |
| 五、特殊身份和地位游客的接待要求 .....          | (119) |
| 情景训练 .....                      | (119) |
| 实例分析 .....                      | (120) |
| 本章小结 .....                      | (121) |
| 自测题 .....                       | (121) |
| 阅读资料 .....                      | (122) |
| <b>第四单元 问题处理篇——我遇到了麻烦</b> ..... | (124) |
| <b>项目六 旅游者特殊要求的处理</b> .....     | (125) |
| 模块一 旅游生活方面的要求 .....             | (125) |
| 一、餐饮方面的要求 .....                 | (125) |
| 二、住房方面的要求 .....                 | (126) |
| 三、要求转递物品 .....                  | (128) |
| 模块二 旅游活动方面的要求 .....             | (128) |
| 一、要求亲友随团旅游 .....                | (128) |
| 二、要求自由活动 .....                  | (129) |
| 三、要求中途退团 .....                  | (130) |
| 四、要求延长期限 .....                  | (131) |

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| 模块三 旅游娱购方面的要求 .....                 | (132)        |
| 一、要求外出购物 .....                      | (132)        |
| 二、要求观看演出 .....                      | (133)        |
| 情景训练 .....                          | (134)        |
| 实例分析 .....                          | (134)        |
| 本章小结 .....                          | (135)        |
| 自测题 .....                           | (135)        |
| 阅读资料 .....                          | (136)        |
| <b>项目七 旅游事故预防与处理 .....</b>          | <b>(137)</b> |
| 模块一 转移过程中事故预防与处理 .....              | (137)        |
| 一、旅游者患急、重症 .....                    | (137)        |
| 二、行李丢失 .....                        | (139)        |
| 模块二 接送站事故预防与处理 .....                | (140)        |
| 一、漏接 .....                          | (141)        |
| 二、空接 .....                          | (142)        |
| 三、错接 .....                          | (143)        |
| 四、误机(车或船) .....                     | (144)        |
| 模块三 浏览活动过程中事故预防与处理 .....            | (145)        |
| 一、旅游者患一般疾病 .....                    | (146)        |
| 二、旅游者走失 .....                       | (147)        |
| 三、火灾事故 .....                        | (149)        |
| 四、交通事故 .....                        | (150)        |
| 五、治安事故 .....                        | (151)        |
| 六、证件、钱物丢失 .....                     | (152)        |
| 七、旅游行程变更 .....                      | (153)        |
| 八、越轨言行 .....                        | (154)        |
| 模块四 旅游者投诉的处理 .....                  | (156)        |
| 一、旅游者投诉的处理原则 .....                  | (156)        |
| 二、旅游者投诉内容 .....                     | (157)        |
| 三、投诉的处理技巧 .....                     | (158)        |
| 情景训练 .....                          | (159)        |
| 实例分析 .....                          | (159)        |
| 本章小结 .....                          | (160)        |
| 自测题 .....                           | (160)        |
| 阅读资料 .....                          | (161)        |
| <b>第五单元 模拟导游篇——看看我这导游水平如何 .....</b> | <b>(164)</b> |
| <b>项目八 自然景观模拟导游 .....</b>           | <b>(165)</b> |
| 模块一 山岳景观导游 .....                    | (165)        |
| 一、组织游客参观游览 .....                    | (166)        |
| 二、山岳景观导游讲解 .....                    | (169)        |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 模块二 水域景观导游 .....       | (172) |
| 一、水域景观游览途径 .....       | (172) |
| 二、水域景观导游讲解 .....       | (174) |
| 情景训练 .....             | (183) |
| 实例分析 .....             | (183) |
| 本章小结 .....             | (183) |
| 自测题 .....              | (183) |
| 阅读资料 .....             | (184) |
| 项目九 人文景观模拟导游 .....     | (187) |
| 模块一 中国古建筑导游 .....      | (187) |
| 一、古建筑游览及导游讲解 .....     | (187) |
| 二、古典园林游览及导游讲解 .....    | (193) |
| 三、古镇民居游览及导游讲解 .....    | (198) |
| 模块二 佛寺、道观游览与导游 .....   | (200) |
| 一、佛寺游览及导游讲解 .....      | (201) |
| 二、道观游览及导游讲解 .....      | (207) |
| 模块三 博物馆、旅游主题公园导游 ..... | (212) |
| 一、博物馆游览及导游讲解 .....     | (212) |
| 二、旅游主题公园游览及导游讲解 .....  | (214) |
| 情景训练 .....             | (216) |
| 实例分析 .....             | (216) |
| 本章小结 .....             | (216) |
| 自测题 .....              | (216) |
| 阅读资料 .....             | (217) |
| 参考文献 .....             | (218) |
| 后记 .....               | (219) |

# 第一单元

导游基础知识

## 基础知识篇——我想做导游

导游

人员构成

导游人员

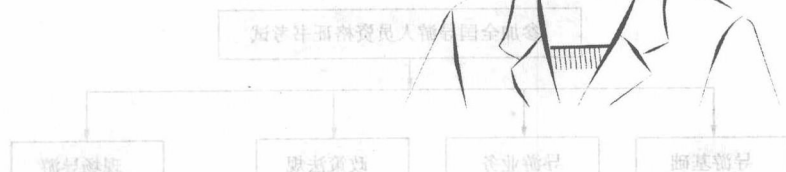
类别划分

导游业务

政策法规

导游实务

怎样才能做导游呢？



# 项目一

## 从业要求



### 重点导读

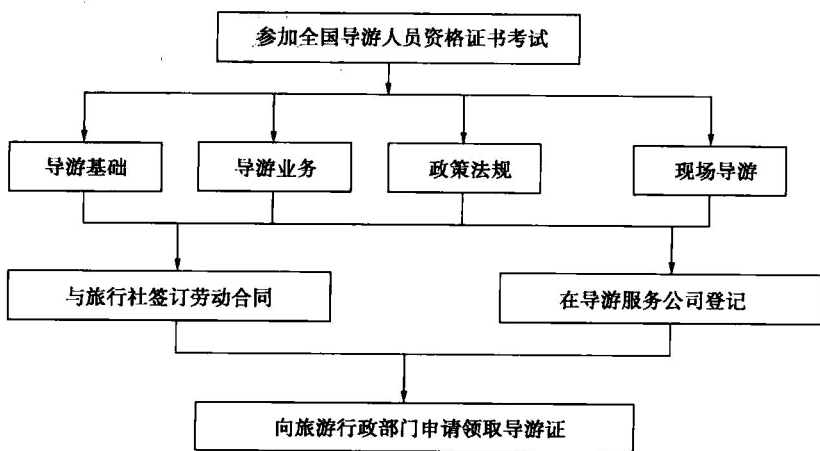
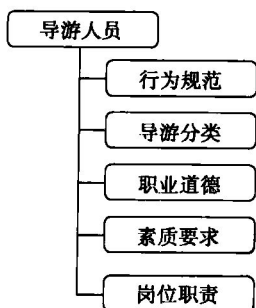
导游服务伴随着旅游活动的产生而产生，并随着旅游活动的发展而发展，如今已成为现代旅游活动中不可缺少的一部分。导游这一职业越来越被人们所认同并向往，同时随着旅游活动形式的越来越多样化，旅游者对导游服务的要求也日益提高，发展并壮大导游队伍已势在必行。

依照我国现行《导游人员管理条例》，导游人员指按本条例规定取得中华人民共和国导游资格证书，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解和相关旅游服务的人员。

参加全国导游人员资格考试的人员须符合条件：

➤ 遵守宪法、热爱祖国

- 坚持四项基本原则
- 具有高中、中专及以上学历
- 身体健康
- 具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民



导游证取得顺序



## 模块一 行为规范

**【要点】**仪容仪表端庄大方、言谈举止文明规范、精神饱满充满自信。

在旅游接待过程中，导游人员作为一个国家或一个地区的形象代表，同时作为传播文化和友谊的使者，导游人员必须掌握各种礼貌礼仪常识，严格规范自身的行为举止，导游员的言谈举止是做好导游工作的基础，更是作为一名优秀导游不可缺少的素质修养。

### 一、着装要求

一个人的着装反映出其身份、修养和文化层次等，是决定一个人仪表的重要因素。导游人员作为游客的服务者，应根据自身的工作要求及特点合理搭配自身的岗位服饰，以获得旅游者的好感。

#### 1. 总体要求

- 衣着打扮整齐清洁
- 衣服合身得体
- 穿大衣，戴帽子、墨镜等进入室内应及时脱下
- 不能在游客面前整理衣裤等

#### 2. 服装常识

##### (1) 工作服

工作服是一个人从事某些职业的标志。导游人员身着工作服不仅表明了身份便于客人辨认，也体现了对客人的尊重，同时体现了地区旅游业的形象及对导游人员管理的规范性。如海南、丽江等地区导游统一穿戴具有浓郁地方特色的导游工作服。工作服穿着应做到整齐、清洁、大方、挺括。

##### (2) 西服

西服是一种国际流行服饰，适合导游人员在带领客人游览一些人文景观等比较平坦的区域时穿着。一身得体的西服，可以让导游人员显得端庄大方、风度翩翩。穿西服时应注意袖口不能挽起，保持平整，衬衣袖口露出西服袖口3厘米左右；外衣口袋里不应该装任何东西；如果扣子只有两颗，只扣上面一颗；如果是三颗，只扣中间一颗。

##### (3) 便服

便服是一种日常生活中相对随意的服饰。一般包括休闲服、运动服等。导游人员在有些如爬山、涉水等游览过程中适合于穿着简便以利于更好地开展工作。穿着便服要求做到简朴和谐、与环境相统一、与职业相吻合；女士不宜穿裙子，切忌穿着奇装异服、与职业特征相违背的服饰。

##### (4) 鞋袜

得体的衣着须配上合适的鞋袜才算完美。男士一般应穿黑色皮鞋、黑色袜子；女士应穿中跟皮鞋，鞋袜颜色搭配合理，色差不宜太大。皮鞋应经常上油擦亮，休闲鞋、旅游鞋应保持清洁，鞋袜应完好无破损、清洁无异味。

## 二、仪容要求

### 1. 总体要求

自然、大方、整洁、得体

### 2. 发型

#### (1) 女士发型

- 美观、大方、整洁
- 与脸型、体型、年龄相协调
- 活泼开朗、干净利落
- 不留怪异新潮发型
- 头发不可染成红色或多色
- 不应佩戴色泽鲜艳的发饰

#### (2) 男士发型

- 精神、大方、整洁
- 与脸型、体型、年龄相协调
- 鬓发不能盖过耳部
- 头发不能触及后衣领
- 不允许烫发和染发

### 3. 化妆

- 以浅妆、淡妆为主
- 避免使用气味浓烈的化妆品或香水
- 注意与本身肤色的协调

## 三、礼貌用语

人的感情通常是通过语言的运用来表达和传递的。导游人员在接待服务中礼貌用语非常重要，直接关系到与客人的沟通 and 良好人际关系的建立，然而导游使用礼貌用语不仅要谦逊文雅，而且应该做到态度诚恳亲切，冷若冰霜或故作姿态均不受客人欢迎。规范使用导游语言是做好导游工作的基础。

### 1. 总体要求

语句清楚、热情亲切、使用尊称

### 2. 问候语

- 早晨见到客人可以说：“您早！”、“早上好！”、“昨晚休息得怎么样？”等
- 客人用餐时可以说：“祝大家胃口好！”、“菜的味道还好吗？”、“别着急，大家慢慢吃！”等
- 游览过程中可以说：“祝大家玩得开心！”、“您觉得这里的景色怎么样？”、“您拍的照片真漂亮！”等

问候语灵活多变，不一定拘泥于某些固定模式，导游人员可以根据不同的时间、地点、人物等进行灵活运用，切忌对客人不理不睬。

### 3. 迎候语

- 在机场、车站、码头接到客人时可以说：“大家一路辛苦了！”、“欢迎您的到来！”“大家请跟我这边走！”等
- 在车门一侧迎候上车时可以说：“您好！”、“上车请小心！”等

### 4. 告别语

- 一天行程结束告别时可以说：“大家今天辛苦了，请早点休息！”、“我们明天见！”等
- 在机场、车站、码头送走客人时可以说：“欢迎大家再次光临！”、“感谢大家对我工作的支持与帮助”、“祝大家一路平安！”等

## 四、文明举止

文明举止呈现出一名导游人员的整体面貌，反映了导游人员具有的文化与教养，在旅游接待过程中导游员的体态语言起着举足轻重的作用。

### 1. 总体要求

稳重大方、手势恰当、形体自然

### 2. 标准站姿（见图 1.1）

- 身体端正、挺胸收腹、两眼平视、面带微笑
  - 两臂自然下垂、两腿相靠站直
- 切忌东倒西歪、重心不稳、身子乱晃

### 3. 标准坐姿

- 入座要轻、感觉优雅
- 保持身体平衡、先出右脚、左脚紧跟
- 坐下时只需要坐满椅子的  $1/2 \sim 2/3$
- 坐下后身体挺拔、挺胸抬头、目光平视，不可翘脚乱动
- 双手自然放在扶手或腿上
- 女导游双腿并拢，男导游的腿间距保持一拳头的宽度

### 4. 标准行姿（见图 1.2）

- 挺胸、收腹、抬头，身体重心落于两脚掌
  - 手臂自然下垂、膝盖伸直、面带微笑
  - 步幅不能过大，男导游在 40 厘米左右、女导游在 30 厘米左右
- 切忌行走时抽烟、吃东西、摇头晃脑、左顾右盼

### 5. 恰当手势

- 自然优雅、规范适度
  - 引路或指示方向时，掌心向上、四指并拢、大拇指张开，以肘关节为轴，前臂自然上抬伸直
  - 鼓掌时右手掌拍左手掌，不要过分用力
- 切忌指指点点、手势过多、动作过大、手舞足蹈

## 6. 微笑

有人说：“微笑是通向世界的护照！”，导游人员通过微笑服务可以增进与客人间的友情，可以尽早得到游客的认可与合作；相反导游人员在接待客人过程中没有微笑，给客人的印象是没有修养、没有礼貌、难以接近等，给导游工作的顺利开展带来不利影响。所以微笑服务是做好导游工作的基础。

- 微笑要亲切、自然、神气
- 微笑要适度，一般露 6~8 颗牙齿为宜
- 微笑要掌握时机



图 1.1



图 1.2



## 模块二 导游分类

**【要点】**导游人员根据不同标准有不同分类，分类只是相对的，通过分类从不同侧面体现导游工作特征。

导游人员在接受旅行社分配的工作任务过程中，由于接待的旅游者类型不同、工作地点及内容的差异性，导游工作的内容也存在着一定的差异性，根据这些差异性特征，同时为更好地完成不同导游角色的工作任务，可以对导游人员做以下分类：

### 一、按工作区域分类

1. 出境游领队（简称领队）：指受具有出境旅游业务资格的国际旅行社委派，全权代表组团旅行社全程带领旅游团开展出境旅游活动的工作人员。领队必须通过出境游领队资格考试并获得领队证才能正式上岗。

2. 全程陪同导游人员（简称全陪）：指受组团旅行社委派，为国内旅游团或入境旅游团开展旅游活动提供全程陪同服务的导游人员。

3. 地方陪同导游人员（简称地陪）：指受地接旅行社委派，根据旅游合同实施旅游计划，

安排落实旅游活动项目并提供讲解等服务的导游人员。

4. 景点景区导游人员（简称讲解员）：指一般受景点景区管理部门委派，负责为旅游团（者）提供景点景区内引路并讲解服务的工作人员。

## 二、按使用语言分类

1. 中文导游人员：指能够使用普通话、地方方言（如粤语、闽南语等）或少数民族语言从事导游工作的人员。

2. 外语导游人员：指能够运用外语（如英语、日语、德语、法语、韩语等）从事导游工作的人员。主要为来自海外的旅游团（者）提供翻译及导游等服务。

## 三、按工作性质分类

1. 专职导游人员：一般指与旅行社签订劳动合同，作为旅行社企业正式职员的导游人员。这类导游人员受聘于旅行社，接受旅行社的管理，是我国导游队伍的主力军。

2. 兼职导游人员：一般指与旅行社没有正式劳动关系，利用业余时间从事导游工作的人员。这类导游人员一般统一由导游服务公司进行管理，同时根据实际需要为旅行社推荐相关导游人员。

## 四、按技术等级分类

1. 初级导游人员。一般在获得导游人员资格证书一年后，通过对其相关导游工作情况的考核，合格者自动成为初级导游人员。

2. 中级导游人员。在获初级导游人员资格两年后，经考核、考试合格者晋升为中级导游人员。

3. 高级导游人员。在取得中级导游人员资格四年以上，经考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

4. 特级导游人员。在取得高级导游人员资格五年以上，经考核合格者晋升为特级导游人员。



## 模块三 职业道德

【要点】十项职业道德是导游人员开展工作的服务准则和基本要求。

职业道德是人们在职业活动中必须遵循的行为准则。导游人员的职业道德是旅游者评价其职业道德行为和服务质量的依据。良好的职业道德是导游人员做好导游工作必备的品德和优质服务的保证，也是导游人员取得职业发展的前提。主要包括：

### 一、爱国爱企、敬业爱岗

爱国爱企、敬业爱岗是各行各业人员一项共同的道德规范和基本要求，对导游人员而言，由于工作环境的特殊性，作为传播地区文化的使者和旅游目的地的形象代表，更应具有强烈的爱国、爱家乡、爱企业的意识和热情，同时热爱自身的职业，以认真积极乐观的工作态度面对工作中的每一分每一秒，为企业创造更多利益，为国家旅游事业发展添光彩。

### 二、自尊自强、遵纪守法

遵纪守法是每个公民应尽的义务，导游人员在工作过程中会面对多种诱惑，尤其是面对