

◎ 全国导游人员资格考试（上海）系列教材

导游服务 规范与技能

上海市旅游事业管理委员会 编



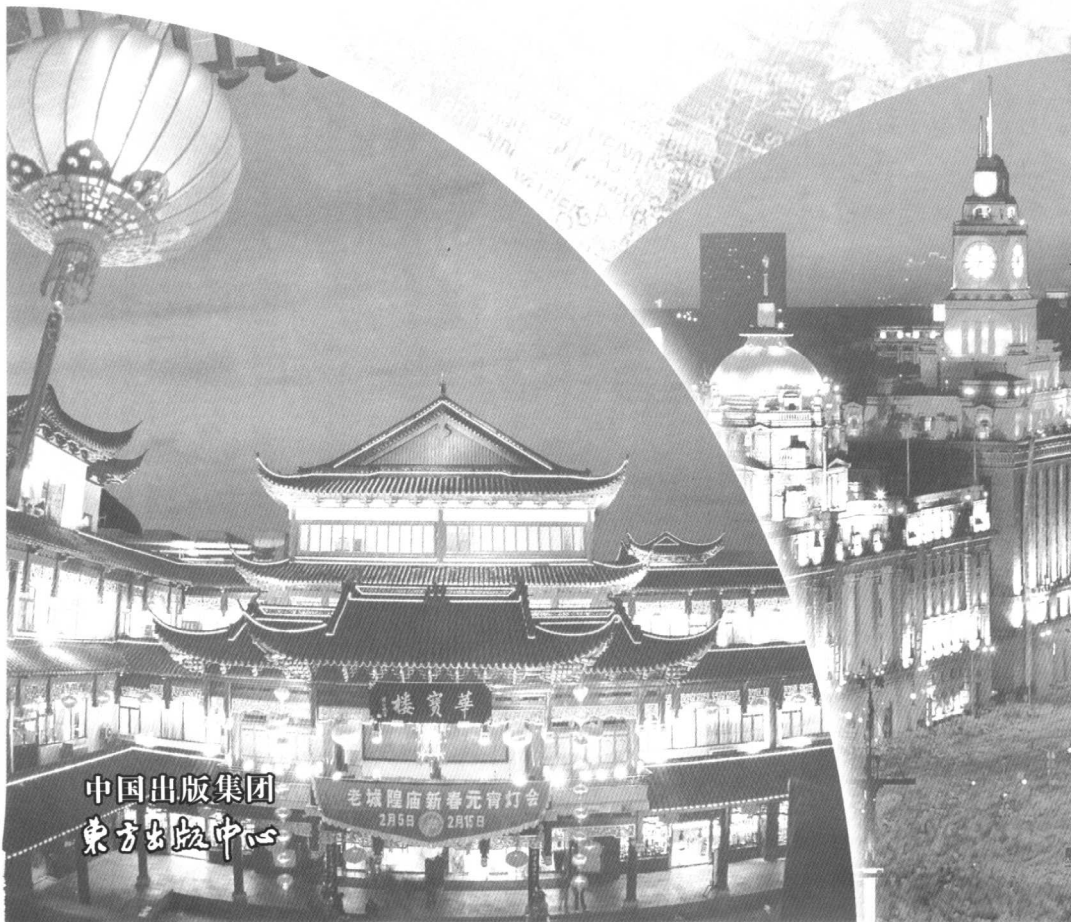
中国出版集团
东方出版中心

老城隍庙新春元宵灯会
2月5日 2月16日

◎ 全国导游人员资格考试（上海）系列教材

导游服务 规范与技能

上海市旅游事业管理委员会 编



中国出版集团
东方出版中心

图书在版编目(CIP)数据

导游服务规范与技能 / 陈永发主编; 上海市旅游事业管理
委员会编. —2 版. —上海: 东方出版中心, 2007.3
(全国导游人员资格考试(上海)系列教材)
ISBN 978-7-80627-888-8

I. 导... II. ①陈...②上... III. 导游-旅游服务-资格
考核-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 028492 号

导游服务规范与技能

出版发行: 东方出版中心

地 址: 上海市仙霞路 345 号

电 话: 62417400

邮政编码: 200336

经 销: 新华书店上海发行所

印 刷: 昆山市亭林印刷有限责任公司

开 本: 890×1240 毫米 1/32

字 数: 185 千字

印 张: 7.75 插页: 2

版 次: 2005 年 5 月第 1 版 2007 年 3 月第 2 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-80627-888-8

全套定价: 85.00 元(共 5 册)

版权所有, 侵权必究

全国导游人员资格考试(上海) 系列教材编写委员会

主 任：道书明

副 主 任：金 放

编 委：(按姓氏笔画为序)

王红平 王玉松 刘泽勋 任丽娟

李志军 张 昕 陈永发 范能船

系列教材主编：王红平

主 编：陈永发

编 者：陈永发 周明德 王缙萦 何 玲

蒋炳辉

序

上海市旅游事业管理委员会主任 道书明

近年来,充满勃勃生机和活力的中国旅游业迫切需要培养合格的高素质的导游员。中国旅游业发展的实践证明,导游员不仅是旅游业发展的推进者,更是社会主义现代化事业的建设者、先进文化的传播者、中外交流的友好使者,并为构建和谐社会和和谐世界发挥着重要的作用。

导游是一门艺术,更是一门科学。导游人员要有广博的知识、精湛的服务技艺,要掌握党的方针政策和法律法规,要具备高尚的职业道德和良好的文化修养,也要有不辞辛劳、甘于奉献、真诚细致的服务精神。导游人员在为不同国家、不同种族、不同职业、不同人群的游客提供服务的过程中,传递和展示的是一个企业、一个城市、一个民族乃至一个国家的美好形象。

上海是中国现代旅游业的发祥地,中国最早的职业导游员出现在上海。在近一个世纪中,一代代导游员为上海旅游业发展留下了辉煌的足迹。目前,上海已拥有一支近万人的导游队伍,这支队伍为数以亿计的国内外旅游者提供良好的服务,出色地完成了许多为重要贵宾和重大国际会议提供导游服务的任务,创造了光辉的业绩。

但形势在发展,社会在进步,尽快建设一支与时代发展相适应的导游员队伍,依然是我们面临的严峻挑战。培养合格的高素质的导游员,需要具有科学性、时代性、应用性的教材。根据国家旅游局导游资格考试改革和导游队伍管理的有关精神,针对上海国际化大都市旅游业的特点,上海市旅游事业管理委员会在2002年

5月组织了本市部分旅游业专家和旅游院校教授,编写了全国导游人员资格考试(上海)系列教材。奉献在读者面前的这套2007年版的教材,已对原先的内容进行了补充和修订。该教材在导游基础知识、导游服务规范与技能、导游法律知识与道德修养和现场导游等方面,对导游从业人员必须具备的专业常识、技能和职业道德规范等进行了较系统的介绍和论述,既自成体系,又可独立成篇;既是导游资格准入考试参考教材,又可作为在职导游人员培训用书。

我衷心地祝贺本套改版教材的成功出版和发行,衷心地感谢有关专家和教授以及全体相关工作人员在编写教材中所付出的辛勤劳动,更衷心地希望本套教材能为培养出更多更好的导游员、服务于全国和上海的旅游业发挥积极作用。

前 言

本套教材是导游人员资格考试(上海)的系列教材。它由《导游基础知识》(上册、下册)、《现场导游》、《导游服务规范与技能》、《导游法律知识与道德修养》五本书组成,由上海市旅游事业管理委员会组织编写。本套教材注重党和国家的有关方针和政策的贯彻;注重导游职业道德和规范服务能力的培养;注重基础知识和基本理论的掌握和运用。体现改革发展要求及上海特色,着眼于资格准入的基本要求,强调基础,突出重点,将实用性、系统性和前瞻性有机统一起来。本套教材主要作为导游人员资格考试前培训使用,也可作为有关旅游院校相关专业教学用书或教学参考资料。作为导游人员资格考试前培训教材使用时,要依据当年上海市导游人员资格考试的“考试大纲”规定执行。

本套教材是在2002年版的基础上进行修订的。修订后的《导游业务》改名为《导游服务规范与技能》,该书在书名、结构、体系以及内容上都重新做了调整和充实。全书共分八章四个部分。第一部分重在导游理论,主要论述导游服务的特点和原则,导游员的从业素质,是为第一章(陈永发、何玲);第二部分主讲导游服务规范,包括导游接待程序,旅游故障处理规范,是为第二章(王缙紫、周明德、蒋炳辉)、第三章(周明德)和第四章(周明德);第三部分讨论导游服务技能,有导游人际沟通技能、导游语言技能、导游带团活动技能等,是为第五章(陈永发)、第六章(王缙紫)和第七章

(蒋炳辉);第四部分为导游相关知识,如出入境知识、急救常识等,是为第八章(何玲)。

在此修订过程中,参阅了原有同类教材及大量的书籍和诸多报纸杂志。在此对专家、学者们深表由衷感谢。同时,东方出版中心的领导和编辑在本套教材的出版过程中给予了很大的帮助和支持。付坤等同志,作为本套教材编委会工作人员,承担了大量的文秘处理和日常事务工作,在此表示感谢。由于时间所限,本教材难免有不足之处,诚恳希望广大读者给予指正,以便今后继续不断完善。

编 者

2007年2月

目 录

| | |
|-----------------------------|----|
| 第一章 导游概述 | 1 |
| 第一节 导游的历史演进 | 1 |
| 一、导游现象的起源和发展 | 1 |
| 二、我国的职业导游活动 | 5 |
| 第二节 导游服务 | 8 |
| 一、导游服务的概念 | 8 |
| 二、导游服务的性质与特点 | 11 |
| 三、导游服务的原则 | 15 |
| 第三节 导游员 | 20 |
| 一、导游员的分类 | 20 |
| 二、导游员的从业素质 | 23 |
| 三、导游员的职业礼仪 | 28 |
| | |
| 第二章 导游服务程序 | 36 |
| 第一节 地陪导游服务程序 | 36 |
| 一、地陪导游的职责 | 36 |
| 二、地陪导游服务程序 | 37 |
| 第二节 全陪导游服务程序 | 52 |
| 一、全陪导游的职责 | 52 |
| 二、全陪导游服务程序 | 55 |
| 第三节 景区景点导游服务程序 | 60 |
| 一、景区景点导游的职责 | 61 |
| 二、景区景点导游服务程序 | 61 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 第四节 散客导游服务要领 | 63 |
| 一、散客旅游的特点与种类 | 63 |
| 二、散客导游服务要领 | 66 |
| 第三章 旅游者个别要求的处理 | 70 |
| 第一节 旅游者个别要求处理概述 | 70 |
| 一、旅游者个别要求的特点 | 70 |
| 二、旅游者个别要求的种类 | 71 |
| 三、导游现场处理要领 | 72 |
| 第二节 旅游行程方面个别要求的处理 | 73 |
| 一、要求更改游程或交通工具 | 73 |
| 二、要求更改旅游景点 | 73 |
| 三、要求中途退团或提前回国 | 74 |
| 四、要求延长旅游期 | 74 |
| 第三节 住宿、餐饮方面个别要求的处理 | 75 |
| 一、住宿方面个别要求 | 75 |
| 二、餐饮方面个别要求 | 76 |
| 第四节 娱乐、购物方面个别要求的处理 | 79 |
| 一、娱乐方面个别要求 | 79 |
| 二、购物方面个别要求 | 80 |
| 第五节 要求自由活动的处理 | 82 |
| 一、自由活动处理要领 | 82 |
| 二、规劝旅游者不单独自由活动的情况 | 83 |
| 第六节 其他方面个别要求的处理 | 83 |
| 一、专业参观、交流座谈、经贸与旅游洽谈、会见的 个别要求 | 84 |
| 二、寻访故居、祖坟的个别要求 | 84 |
| 三、探视亲友和亲友随团活动的个别要求 | 85 |

| | |
|-------------------------------------|------------|
| 四、传递物品、食品与书面材料的个别要求 | 86 |
| 五、随团海外记者要求新闻采访 | 86 |
| 六、海外旅游者要求公开举行宗教活动与散布宗教 宣传品 | 87 |
| 第四章 旅游故障处理 | 88 |
| 第一节 旅游故障特点与种类 | 88 |
| 一、旅游故障及其特点 | 88 |
| 二、旅游故障的种类 | 90 |
| 第二节 旅游故障处理程序 | 92 |
| 一、处变不惊,摸清情况 | 92 |
| 二、初步应急处理,减少损失和影响 | 93 |
| 三、及时报告,力求根本解决 | 93 |
| 四、做好旅游团其他旅游者的活动安排 | 93 |
| 五、做好善后工作,写出事故报告 | 93 |
| 第三节 主要旅游故障的预防和处理 | 94 |
| 一、旅游活动与行程变更 | 94 |
| 二、漏接、空接与错接 | 95 |
| 三、误机(车、船) | 99 |
| 四、旅游者走失 | 101 |
| 五、旅游者遗失证件、钱物、行李与交通票 | 103 |
| 六、旅游者患病与死亡 | 108 |
| 七、交通事故与治安事故 | 112 |
| 八、灾害性事故 | 116 |
| 第四节 旅游投诉的处理 | 120 |
| 一、旅游投诉及其原因 | 120 |
| 二、旅游者投诉心理分析 | 121 |
| 三、旅游投诉处理要领 | 121 |

| | |
|---------------------------------|-----|
| 第五章 导游人际交往技能 | 123 |
| 第一节 导游人际交往的理念和特点 | 123 |
| 一、导游人际交往的理念 | 123 |
| 二、导游人际交往的特点 | 125 |
| 第二节 导游员同旅游者(团)的交往 | 126 |
| 一、旅游者的一般心理特征和行为表现 | 126 |
| 二、导游员同旅游者(团)的交往技能 | 133 |
| 第三节 导游员与相关人员的协作 | 149 |
| 一、同领队共事 | 149 |
| 二、同司机合作 | 152 |
| 三、同旅游接待单位的协作 | 153 |
| | |
| 第六章 导游语言技能 | 155 |
| 第一节 导游语言基本要求 | 155 |
| 一、正确性 | 155 |
| 二、适切性 | 156 |
| 三、逻辑性 | 158 |
| 四、生动性 | 159 |
| 第二节 导游讲解语言和交际语言的运用 | 160 |
| 一、导游讲解语言的运用 | 160 |
| 二、导游交际语言的运用 | 175 |
| 第三节 导游副语言与体态语的运用 | 180 |
| 一、导游副语言的运用 | 180 |
| 二、导游体态语的运用 | 183 |
| 第四节 导游语言风格 | 188 |
| 一、导游语言风格的种类 | 188 |
| 二、导游语言风格的形成 | 191 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| 第七章 导游带团活动技能 | 193 |
| 第一节 安排旅游日程的技能 | 193 |
| 一、安排游览活动的一般法则 | 193 |
| 二、根据情况变化合理调整行程安排 | 194 |
| 第二节 营造愉悦氛围的技能 | 194 |
| 一、善于聊天 | 195 |
| 二、学会称赞 | 196 |
| 三、采用讲故事、说笑话的方法 | 198 |
| 第三节 引导旅游者审美的技能 | 201 |
| 一、把握行进节奏 | 201 |
| 二、把握观赏时机 | 202 |
| 三、把握观赏位置 | 202 |
| 第四节 推销旅游产品的技能 | 203 |
| 一、旅游商品的推销 | 203 |
| 二、美食推销 | 206 |
| 三、旅游新景点的推销 | 212 |
| | |
| 第八章 导游服务相关知识 | 217 |
| 第一节 出入境知识 | 217 |
| 一、出入境证件查验 | 217 |
| 二、入境卫生检疫 | 219 |
| 三、海关规定 | 220 |
| 第二节 交通客运知识 | 223 |
| 一、航空客运 | 223 |
| 二、铁路客运 | 227 |
| 三、水路客运 | 229 |
| 第三节 货币知识 | 230 |
| 一、外汇 | 230 |

| | |
|-----------------------|-----|
| 二、旅行支票 | 230 |
| 三、信用卡 | 231 |
| 第四节 救护常识 | 231 |
| 一、晕车(机、船) | 232 |
| 二、中暑 | 232 |
| 三、高热 | 232 |
| 四、骨折 | 232 |
| 五、溺水 | 233 |
| 六、毒虫叮咬 | 233 |
| 七、食物中毒 | 234 |
| 八、心脏病猝发 | 234 |
| 九、高山反应 | 234 |
| | |
| 主要参考文献 | 235 |

第一章 导游概述

第一节 导游的历史演进

一、导游现象的起源和发展

作为一种社会现象的导游活动是近代社会的产物,但其原始形态却是伴随着人类旅行的产生而萌芽的。

(一) 古代向导活动

人们通常把暂离定居地的空间移动行为称之为旅行。在最初的含义上,导游是作为一种助旅活动出现的。

在古代社会,由于旅途中的安全问题和交通、住宿设施的简陋和不健全,出门旅行是一件相当艰苦的事,甚至有生命危险。中国古代有“父母在,不远游”之说,英语中的 travel(旅行)一词就源自 travail(艰辛)。在古代希伯来礼拜仪式中,有一种特殊的旅途祷文:“我的上帝,祈求你领我走上平安之路,导我平安前行,直达平安境地。拯救我得免于敌人之手,免遭伏击之恐惧,被抢劫之痛苦。求你使我得免于旅途一切苦难和艰辛,救我脱离给这个世界带来不义的一切伤害与痛苦。”正因为人生地疏,旅途有险,出门旅行的人常希望有人导向,对沿途山水景物有人指点。旅客在旅行中的这种需求在一定程度上促成了导游的源起。

从最初的内容来看,旅行者问路时被问者的向导,成为导游活动的原始形式。《孟子·离娄下》中有“有故而去,则使人导之出疆”的记载。这里充当向导角色的往往是同旅行者邂逅的车夫、当地居民和客店堂倌等。尽管他们偶尔为之,但他们在不自觉中成

为导游员的雏形。有时向导者不仅给旅行者引路,而且还会讲解景物。在《游东林记》中有这样一段记载:“东林老僧引至一亭,亭下有桥,桥下一洞,勺水暗流,蝙蝠轻飞,出入洞口,略不避人,匾曰‘长舌溪’。惊问之,僧曰:‘因溪声不断,名之耳。’”古代有钱人家的子弟出门读书、旅行时,常常伴有“书童”、“家奴”,他们照料着主人在旅途中的起居生活,这种全程式的陪同,可作为导游员在古代的又一种雏形。在中国古代旅行活动中,帝王的巡游最具规模和影响力。帝王巡游时,都会有很多的“陪臣”、“侍从”同往,这些陪臣、侍从不仅要照料帝王的日常起居,而且还要为帝王讲解沿途的景物。如诗人宋玉就曾是楚怀王、楚襄王出游时的“文学侍从”。

根据人们相互交往的缘由,社会学家把社会关系概括为亲缘关系、地缘关系、业缘关系和泛缘关系四种形态。古代社会旅行者和向导者之间不存在一种雇佣的业缘关系,他们是在不确定的场合中偶然相遇的,当属泛缘关系(随着旅游业的兴起,导游已成为一种社会职业,旅游者与导游员之间的关系转变为业缘关系)。尽管后来出现了一些专门在交通要道、名胜古迹引导旅人并收取报酬的“导者”,因其对社会经济生活没有影响意义,也就不具有历史典型性。

唐代是中国古代最强盛的时期之一,也是中国古代旅行发展的一大高峰时期,商务旅行、宗教旅行、文学漫游等旅行活动高潮迭起。这一时期出现了一些大的旅行家,如李白、杜甫、玄奘、鉴真。由于出门旅行的人增多,引导旅行游览的专门导游图也随之出现,唐代称之为“图经”、“地经”。唐代著名文学家韩愈南迁时就曾借“图经”游览了韶州,并把此事记于诗中:“曲江山水闻来久,恐不知名访倍难,愿借图经就人界,每逢佳处便开看。”除了导游地图以外,中国古代大量的游记、览胜书籍也起着引导旅行游览的作用,如《泰山道记》、《黄山领要录》等书籍,其撰写目的就在于

“俾游览之士,携诸行笈,经丘寻壑,了如指掌”。

在人类早期的旅行活动中,由于社会生产力的低下,旅行的人数和内容都有限,旅行生产和消费都处于不自觉的状态,古代导游没有、也不可能成为一种社会性的需要,导游员也不会形成一种社会性的职业。古代社会不存在现代意义上的具有独立形态的导游活动。

(二) 近代职业导游的诞生

导游作为一种专门社会职能是随着近代旅游的崛起而出现的,也是社会分工发展的结果。19世纪30年代,产业革命在英国完成,随着社会生产力的发展和生产关系的变革,旅游开始成为一种社会性的活动,为旅游服务的导游就成为一种社会性的需要。1841年7月5日,英国人托马斯·库克精心安排,利用包租火车的形式组织了570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会,往返票价1先令。这种以有组织的形式出现,并与近代运输业(火车、轮船)直接挂钩的旅游经营活动,揭开了旅游作为一种社会现象独立存在的序幕。托马斯·库克不仅组织了这次商业性的团体旅游活动,而且在这次活动中自始至终随团陪同照料。可以说,托马斯·库克是现代意义上的最早的职业导游员、职业旅游代理商。

托马斯·库克出生于英国一个贫寒家庭,10岁时辍学从业,先后做过帮工、木匠等,17岁时进入教会。教士生活使他有可能会游历了许多地方。1841年在组织了去拉夫巴勒的旅游活动后,托马斯·库克成了职业旅行代理人。1842~1844年间,应米德兰铁路公司和禁酒大会的要求,他又多次组织禁酒会成员和学校的孩子们在假期或周末进行铁路旅游,每次都亲自陪同。1845年,成立了世界上第一家旅行社——托马斯·库克公司。在随后组织的1845年利物浦之游和1846年苏格兰之游期间,他专门编写出版了世界上最早的旅游指南《利物浦之行手册》和《苏格兰之行手册》。这两次旅游活动,托马斯·库克不仅亲自全程陪同,还在沿途雇用