

河北省导游人员资格考试参考教材
HEBEISHENGDAOYOURENYUANZIGEKAOSHICANKAOJIAOCAI



DAOYOU

• FUWUGUIFAN

导游服务规范

本书编写委员会 / 编



中国旅游出版社

河北省导游人员资格考试参考教材

导游服务规范

本书编写委员会 编

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰

责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

导游服务规范/本书编写委员会编. —北京：中国旅游出版社，2003.6 (2007.5 重印)

河北省导游人员资格考试参考教材

ISBN 978 - 7 - 5032 - 2182 - 8

I. 导… II. 本… III. 导游 - 旅游服务 - 规范 - 资格考试 - 教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 041697 号

书 名：导游服务规范

编 著 者：本书编写委员会

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@cnta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

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：北京建筑工业印刷厂

版 次：2007 年 5 月第 2 版 2007 年 8 月第 2 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：10.125

印 数：8001 - 11,000 册

字 数：200 千

定 价：20.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 2182 - 8

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

河北省导游人员资格考试参考教材

编写委员会

名誉主任：王新勇

主任：纪保平

副主任：郭平 舒艳

主编：翁钢民 付岗

副主编：郭伟 刘启亮 王玉成
李树峰 逯宝峰

修 订 说 明

中华人民共和国导游人员资格考试自 1989 年实施以来,已经形成了一套为旅游业、学术界所认可的学习及考试兼用的教材,此间历经多次修订,对指导、辅助广大考生学习备考,提高导游人员素质起到了较大的作用。为迎接新世纪旅游业的大发展,国家旅游局又一次对导游人员资格考试进行改革,并提出提高导游队伍素质,适当调整考试教材内容,培养导游人员实际工作能力的要求。据此,河北省旅游局组织成立了河北省旅游行业岗位资格等级考评委员会。组织旅游主管部门同志、省内高校旅游专家学者以及业内精英编写出版了《旅游政策法规与职业道德》、《导游基础》、《导游服务规范》三本教材。这套教材贯彻了国家旅游局的改革精神,结合河北省导游培训与考试工作的实际,注重知识的全面性、权威性与实用性,既可以作为导游人员资格考试的参考教材,又可供在职导游人员和旅游院校在校学生学习之用。

《导游服务规范》一书由翁钢民、舒艳主编。其中第一章由郭伟、李树峰、张胜楠编写,第二章由付岗、刘文静编写,第三章由翁钢民、逯宝峰、赵媛媛编写,第四章由翁钢民、赵媛媛编写,第五章由王明霞、李树峰、李胜芳编写,附录由逯宝峰整理。全书由翁钢民、舒艳、付岗统稿。本书紧扣导游服务工作的实际,介绍工作程序、内容,贯彻质量规范,培养问题处理、事故应对能力,对提高导游人员服务水平和综合素质有很大帮助。

在这套教材的编写过程中，河北省旅游行业岗位资格等级考评委员会办公室多次召开座谈会和大纲审定会，并将本套教材拿到实践中去经受检验，得到有关单位和人士的大力支持与真诚帮助，谨在此表示最诚挚的谢意。

此次修改，作者对书稿的结构和内容做了部分调整。将原书前两章和第三章第一节内容合并为第一章，并在第二节中新增了“导游工作集体与协作伙伴”的内容；原书第三章、第四章、第五章依次调整为第二章、第三章、第四章；在第三章中新增了“导游交际技能”一节，并将第二节由原来的“语言技能”调整为“导游沟通技能”，在第三节“导游讲解技能”中新增了“导游词的创作”；在第四章新增了第六节“旅游投诉的处理”；第五章新增了“心理学知识”一节。特此说明。

河北省旅游行业岗位资格
等级考评委员会办公室
二〇〇七年五月

目 录

修订说明	1
第一章 导游服务概述	1
第一节 导游服务工作	1
一、导游服务工作的概念、类型和内容	1
二、导游服务工作的性质和特点	3
三、导游服务工作的作用与原则	7
第二节 导游人员	12
一、导游人员的概念及其分类	12
二、导游人员的条件与素养	14
三、导游人员的职责	20
四、导游工作集体与协作伙伴	23
第三节 导游服务对象	26
一、旅游团队的导游服务	26
二、散客的导游服务	29
第四节 导游服务环境	31
一、导游服务环境的形成与现状	31
二、导游服务环境的发展趋势	34
第二章 导游服务程序与质量标准	37
第一节 地方陪同服务程序与质量标准	37
一、服务准备工作与标准	38

二、接待服务工作与标准	43
三、善后总结工作与标准	60
第二节 全程导游服务程序与服务质量	60
一、准备工作及要求	61
二、首站（入境站）接团服务	62
三、入住饭店服务	63
四、核对、商定日程	63
五、各站服务	64
六、离站服务	65
七、途中服务	65
八、末站（离境站）服务	66
九、后续工作	66
第三节 领队服务程序与服务质量	67
一、服务准备	67
二、全程陪同服务	68
三、后续工作	69
第四节 散客旅游服务程序及要求	70
一、散客旅游服务的类型	70
二、散客旅游服务程序与服务质量	74
 第三章 导游服务主要技能	 81
第一节 导游交际技能	81
一、导游交际的对象	82
二、导游交际的作用	94
三、导游交际技能的培养	98
第二节 导游沟通技能	109
一、导游沟通的手段和方式	109
二、导游沟通的作用	118
三、导游沟通技能的培养	119

第三节 导游讲解技能	127
一、导游讲解应遵循的原则	127
二、导游讲解的技巧	128
三、导游讲解的常用方法	129
四、导游词的创作	137
第四节 导游带团技能	143
一、导游带团的特点及要求	145
二、导游带团工作技能的培养	147
第五节 对特殊旅游者的导游服务	168
一、对有特殊身份和社会地位旅游者的导游服务	168
二、对残障旅游者的导游服务	169
三、对老龄旅游者和儿童的导游服务	170
四、对宗教界旅游者的导游服务	171
第四章 导游服务中问题与事故的处理	173
第一节 常见问题与事故的处理	173
一、计划和日程变更的处理	174
二、漏接、空接、错接的处理	175
三、误机(车、船)事故的预防和处理	178
四、旅游者物品丢失的预防与处理	180
五、旅游者走失的预防和处理	185
第二节 旅游者患病、死亡的处理	187
一、旅游者患病的预防	187
二、旅游者患一般疾病的处理	188
三、旅游者患重病的处理	188
四、旅游者因病死亡的处理	189

第三节 旅游者越轨行为的处理	190
一、对旅游者攻击诬蔑言论的处理	191
二、对旅游者违法行为的处理	191
三、对旅游者散发宗教宣传品行为的处理	192
四、对异性越轨行为的处理	192
五、对酗酒闹事者的处理	192
第四节 旅游者个别要求的处理	192
一、处理旅游者个别要求的原则	193
二、旅游者生活服务方面个别要求的处理	195
三、旅游者观光游览方面个别要求的处理	200
四、旅游者要求延长旅游期或中途退团的处理	201
五、旅游者要求探视亲友或要求亲友随团 活动的处理	202
六、旅游者要求转递物品和信件的处理	203
第五节 旅游安全事故的预防与处理	204
一、交通事故的预防与处理	204
二、治安事故的预防与处理	206
三、火灾事故的预防与处理	207
四、食物中毒的预防与处理	208
第六节 旅游投诉的处理	209
一、引起旅游者投诉的原因	209
二、旅游投诉的预防	211
三、旅游投诉的应对	212
 第五章 导游相关知识	 215
第一节 导游礼仪知识	215
一、导游员基本服务礼仪	215
二、导游员个人礼仪规范	219

三、主要客源国（地区）礼俗、禁忌	222
第二节 心理学知识	230
一、行为动力理论	230
二、感觉和知觉原理	238
三、人格理论	242
第三节 旅行常识	246
一、出入境知识	247
二、交通、邮电知识	255
三、货币、保险知识	264
四、卫生常识	266
附 录	
一、导游人员管理条例	272
二、导游人员管理实施办法	276
三、导游证管理办法	282
四、《导游服务质量（GB/T 15971 - 1995）》	285
五、导游人员等级考核评定管理办法（试行）	297
六、中国公民出国旅游管理办法	299
七、中华人民共和国护照法	305
参考文献	311

第一章 导游服务概述

旅游是社会经济和文化发展到一定程度而出现的一项人类活动,导游服务随着旅游活动的产生而产生,随着旅游事业的发展而发展。我国经济的迅猛发展和全球经济一体化趋势的发展,带动了我国旅游业的腾飞,导游服务作为旅游业的重要组成部分,势必要紧跟形势不断发展提高。

第一节 导游服务工作

一、导游服务工作的概念、类型和内容

(一) 导游服务工作的概念

导游服务工作是导游人员作为旅行社的代表,接待或陪同旅游者旅行、游览,按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。

首先,导游人员是旅行社委派的,可以是专职的,也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游人员,不得私自接待旅游者。其次,导游人员的主要业务是从事旅游者的接待。再次,导游人员向旅游者提供的接待服务,对于团体客人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。

(二) 导游服务工作的类型

导游服务工作的类型是指导游人员向旅游者介绍所游地区或地点情况的方式。现代导游工作的方式大致可分为两大类:图文声像导游方式和实地口语导游方式。

1. 图文声像导游方式,也称物化导游方式,它包括:

(1) 导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录等;

(2) 有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告、招贴以及旅游纪念品等;

(3) 有关国情介绍、景点介绍的录音带、录像带、电影片、幻灯片等。

2. 实地口语导游方式,也称讲解导游方式。

它包括导游人员在带团途中所作的讲解、交谈和问题解答等导游活动,以及在参观游览现场所做的介绍和讲解。

随着时代的发展、科学技术的进步,导游服务方式将越来越多样化、高科技化,图文声像方式形象生动、便于携带和保存的优势将会进一步发挥,在导游服务中的作用会进一步加强。然而,同实地口语导游方式相比,仍旧处于从属地位,只能起着减轻导游人员负担、辅助实地口语导游方式的作用。实地口语导游方式不仅不会被图文声像导游方式所替代,而且将永远在导游服务中处于主导地位。究其原因,可归纳为:

(1) 导游服务对象是有情感有思想的旅游者。不同的旅游者,由于社会背景和旅游动机的不同,出游的想法和目的不尽相同。单纯依靠图文声像这种千篇一律的固定模式介绍旅游景点,不可能满足旅游者的多种需要。导游人员可以通过实地口语导游方式,根据旅游者的不同需要,进行有针对性、有重点地讲解。

(2) 现场导游情况复杂多变。现场导游情况纷繁复杂,需要导游人员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。

(3)情感因素是提高导游服务质量的重要保证,导游人员与旅游者建立起正常的人与人的情感关系是保证旅游服务质量的前提,这是无生命的科技导游手段所不能代替的。

(三)导游服务工作的内容

导游服务工作内容是指导游人员向旅游者提供服务的领域及其组成。从广义上来说,旅游服务的各个侧面,与导游工作都有或多或少和直接间接的联系。但就导游主体来说,它一般由三部分组成,即导游讲解服务、旅行生活服务与市内交通服务。

1. 导游讲解服务

导游讲解服务包括旅游者在目的地旅游期间的沿途讲解服务、参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问等。

2. 旅行生活服务

旅行生活服务可分为综合性服务和单项服务两种:前者需要提供包括旅游者出入境迎送、旅途生活照料、安全服务及上下站联络的一系列服务;后者只提供某个项目的服务。导游工作的主要内容见图1-1。

导游人员为旅游者提供快捷、舒适、安全、便利的旅行生活服务,使旅游者在旅游期间的生活顺利、愉快,这会给旅游者留下美好的印象,有利于提高旅游者的满意程度。

3. 市内交通服务

市内交通服务是指导游人员同时兼任驾驶员,为旅游者在市内和市郊旅行游览时提供的开车服务。这种服务在西方旅游发达国家比较多见,目前在我国还极为少见。

二、导游服务工作的性质和特点

(一)导游服务工作的性质

由于社会制度、思想意识、经济水平、民族文化和旅游业发展不同阶段的差异,导致导游服务工作性质在不同的国家有不同的

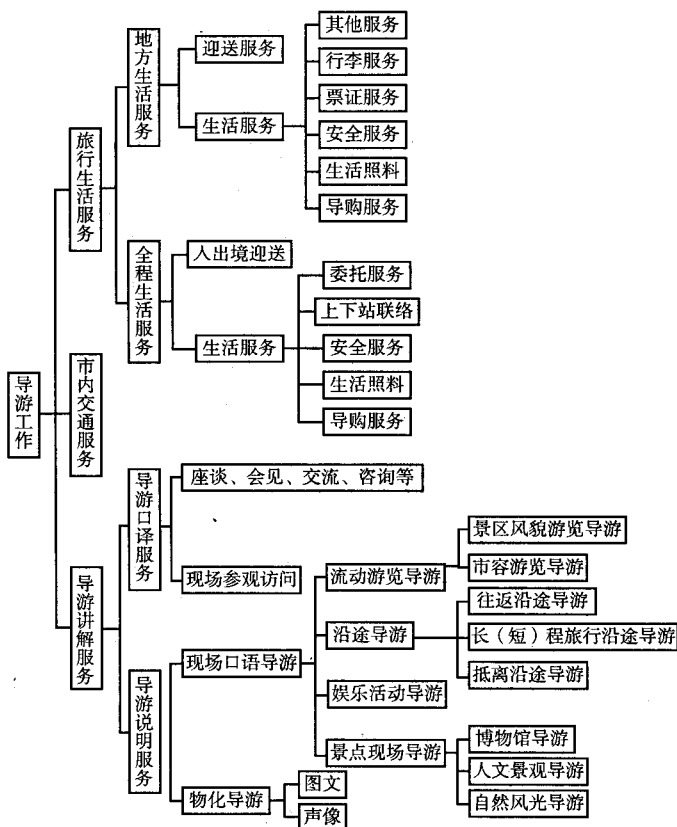


图 1-1 导游工作内容示意图

提法,在同一国家不同的时代也会有不同的提法。但是,无论各国各时期情况有何差异,导游服务工作都具有:服务性、文化性、社会性、经济性、政治性。

1. 服务性。导游工作是一种服务,是一种通过提供一定的劳务活动,如导游讲解或翻译、旅行生活服务,来满足旅游者旅行、

游览的需要。

2. 文化性。导游人员向旅游者提供具有一定文化内容的、有特色的产品和优质服务,满足旅游者对文化的需求,帮助旅游者实现其完美的旅游愿望,同时表现了旅游目的地国家或地区的文化水平,起着双向沟通和传播精神文明的作用。

3. 社会性。即导游工作作为一种社会职业被社会认可。从导游发展过程来看,目前导游工作已成为一种社会服务广泛存在,成为旅游活动不可缺少的组成部分。

4. 经济性。导游工作是一种社会职业,导游人员通过向旅游者提供导游服务而获取报酬,为相关企业获利做出贡献,为国家建设创收创汇。

5. 政治性(涉外性)。在从事国际旅游接待活动中,导游人员应帮助海外旅游者正确了解和认识中国,寓政治与对外宣传于导游讲解、日常交谈和游览娱乐中。与此同时,导游人员与海外旅游者交往时,必须严格遵守有关保密纪律,绝不能随心所欲说话和行动。导游讲解既要遵守外事纪律,又要保持热情友好的态度,不卑不亢,有理、有利、有节,求同存异。

导游人员为中国公民提供出境陪同服务,要充分了解对象国的概况、社会动态、风俗民情、宗教信仰、生活方式、礼节习俗等,向出境中国公民讲解清楚作为中国的代表,在国外展示中国人良好的精神风貌和素质也是在搞好对外宣传。

导游的涉外性还表现在民间外交上。在国际旅游方面,由于旅游是不同国度、不同宗教、不同信仰以及不同生活方式的人们之间直接交往的手段,因而导游服务有助于增进国际间的了解,加强国与国之间的和平友好关系,导游人员正是起到“民间大使”的作用。正如1980年9月马尼拉世界旅游大会指出的“旅游可以成为世界和平的重要力量,并为国际间的了解和相互依靠提供精神与知识上的基础”。

（二）导游服务工作的特点

有人把导游人员称为“八大员”，即参观导游人员、语言翻译员、生活服务员、政策宣传员、对外调查员、安全保卫员、座谈报告员、财务统计员。由此可见，导游人员工作的复杂性。其工作特点可归纳如下：

1. 工作涉及面广，情况复杂多变

导游服务的对象是旅游者，他们来自五湖四海，国籍、民族、宗教信仰不同，职业、性别、年龄各异，旅游者需求必然多种多样。导游人员在按接待计划安排和落实旅游者旅游过程中的食、住、行、游、购、娱基本活动时，要同饭店、餐馆、旅游点、商店、交通、娱乐等部门的人员接洽，协调内勤、外勤、领队、其他陪同等各种人员之间的关系，起到沟通上下、内外、左右各种关系的作用。导游人员还有责任满足和帮助满足旅游者提出的合理而可能的个别要求，以及处理旅游中随时会出现的情况和问题。

2. 知识面广，工作量大

导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作。由于旅游者千差万别，旅游活动丰富多彩，这就要求导游人员具有丰富而广博的知识。导游人员进行导游讲解、解答旅游者的问题、处理突发事件时，都要运用所掌握的知识 and 智慧来应对，这是一种艰苦而复杂的脑力劳动。同时，导游人员的体力消耗也很大。特别是在旅游旺季，导游人员往往整天在外奔波，既要讲解，又要带领旅游者走路爬山。

3. 政治性、思想性强

这一特点包含两层意思：一是指导游人员时刻面临着如何宣传和贯彻执行党和国家各项方针政策的考验，导游人员要了解国家的方针政策，具有较高的政治觉悟和政策水平，要寓政治于导游当中。二是导游人员随时面对各种诱惑的考验，导游人员在同旅游者的正常交往中，经常要面对各种物质诱惑和精神污染，导游人