

导/游/人/员/资/格/考/试/教/材

D 导游 实务

Shiwu
a o y o u

山西省旅游局编写

山西出版集团
山西经济出版社

导/游/人/员/资/格/考/试/教/材

D 导游 实务

◎ Shiwu
a o y o u

山西省旅游局编写

山西出版集团
山西经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游实务/山西省旅游局编写. —太原: 山西经济出版社, 2007. 9

导游人员资格考试教材

ISBN 978 - 7 - 80636 - 947 - 0

I. 导... II. 山... III. 导游—资格考核—教材
IV. F 590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 134110 号

导游实务

编 者: 山西省旅游局编写

责任编辑: 董利斌

装帧设计: 拓新企划

出 版 者: 山西出版集团·山西经济出版社

地 址: 太原市建设南路 21 号

邮 编: 030012

电 话: 0351 - 4922220 (发行中心)

0351 - 4922085 (综合办)

E - mail: Fxxz@sxsccb.com

Web@sxsccb.com

Jingjshb@sxsccb.com

网 址: www.sxsccb.com

经 销 者: 山西出版集团·山西新华书店集团有限公司

承 印 者: 山西出版集团·山西新华印业有限公司新华印刷分公司

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 17

字 数: 279 千字

印 数: 1 - 10 000 册

版 次: 2007 年 9 月第 1 版

印 次: 2007 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 80636 - 947 - 0

定 价: 22.00 元

《导游人员资格考试教材》

编审委员会

主 任：籍振芳

副主任：李太阳 王炳武 赵庆华 郭征宇

委 员：籍振芳 李太阳 王炳武 赵庆华

郭征宇 杨希宁 袁 莉

《导游实务》

主 编：马树生

编 者：马树生 许 萍 王晓岗 关 亮

张铁梅

审 稿：悦克伶

编撰说明

2002年,根据国家旅游局的部署,山西省旅游局组织编写了《导游人员资格考试教材》。在过去的5年中,此套教材在导游人才培养、导游教材体系形成方面起到了积极的作用。近年来,我省旅游产业发展迅速,许多方面有了新的变化,对旅游人才培养和教育培训工作提出了更高的要求。为适应新的发展形势的需要,省旅游局在认真总结经验、广泛征求意见的基础上,对此套教材进行了重新修订和编写。新教材立足于我省实际,在充分吸收最新科研成果的基础上,对框架结构进行了合理调整,较原教材更加系统化、条理化,更具实用性和可操作性,既有利于更好地指导导游培训实践,又方便考生学习使用。本套教材共4本,包括《导游基础知识》、《导游实务》、《旅游法律法规》、《情系山西——旅行社导游词选编》。

《导游实务》由山西大学商务学院副教授马树生主编,马树生、许萍、王晓岗、关亮、张铁梅编写,悦克伶审稿。

在出版之际,谨对为本套教材付出辛勤劳动的旅游界同仁和给予我们关心支持的各级领导表示衷心的感谢。书中有疏漏和不当之处,诚请各位专家学者、教育培训工作者以及广大读者给予批评指正并提出宝贵意见。

山西省旅游局

2007年7月

序

随着社会的进步,被誉为“朝阳产业”的旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲的产业之一。在科学发展观的指引下,中国旅游业日新月异、方兴未艾,正在成长为国民经济和社会发展的支柱产业。山西作为我国的旅游资源大省,改革开放以来,特别是“十五”以来,旅游业发展迅速,产业贡献率逐年增长,截至2006年底,全省旅游总收入达428.39亿元人民币,相当于全省GDP的9.01%,旅游业已成为我省国民经济的支柱产业。“十一五”期间,省委、省政府将旅游业列为全省新兴四大支柱产业之一,旅游业面临着更加广阔的发展前景和机遇,在中部崛起的大潮中将继续保持稳定、持续、强劲的发展态势。

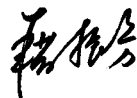
人才支撑产业,产业集聚人才。随着旅游业的全面发展,旅游教育培训工作也取得了较大的进展,旅游人才培养力度不断加大,人才数量达到相当规模。截至2006年底,全省旅游从业人员达60余万人,开设旅游专业的院校逾50余所。导游是旅游从业人员中的一支重要生力军,他们在传播先进文化、宣传社会主义精神文明等方面发挥着积极的作用。因此,建设一支具有坚定政治信念、良好职业道德、过硬服务技能的导游队伍,对旅游业的发展起着至关重要的作用。近年来,导游人员在数量和质量上均实现了较快增长。目前,全省拥有持证导游9940人,其中,特级导游1人,高级导游15人,中级导游351人。与我省快速发展的旅游业相比,建设和培养高素质导游队伍的任务仍然任重道远。导游教材编写是人才培养的重要一环,是搞好培训的基础。随着旅游产业的快速发展和相关政策环境的变化,原有教材已不能适应新形势的需要。基于此,山西省旅游局组织业内专业人士在广泛征求旅行社管理人员、导游人员和旅游院校教师意见的基础上,经过深入研究和反复

探讨,对《导游人员资格考试教材》进行了全面的修订。此套教材的出版,无疑对适应旅游业快速发展的需要、推动旅游人才培养有着重要的现实意义。

本套教材由旅游行业具有丰富导游教学和实践经验的专家学者编撰。在编写过程中充分考虑导游培训考试工作的实际需要,吸收了省内外旅游行业的最新研究成果,较为全面地展示了我省旅游业发展的前沿动态,系统地介绍了导游人员应掌握的基础知识和业务知识,实现了理论和实践的有机结合,具有科学性、权威性、实用性的特点。既是导游人员参加初级考核的教材,同时也可作为旅游院校导游专业的基础教材和旅游从业人员的实用读本。

我希望,这套教材的出版能对全省旅游人才培养和导游队伍素质提高起到积极的推动作用。我们将以此为起点,根据产业发展需要,不断编写出版旅游教育培训系列教材,逐步建立、完善教材体系,全面提高旅游从业人员的整体素质,加强旅游业作为新兴支柱产业的地位,为把我省建设成为中西部旅游经济强省做出应有的贡献。是为序。

山西省旅游局局长



2007年7月

目 录

第一章 导游与导游人员	1
第一节 导游的概念	1
第二节 导游人员	3
第三节 导游人员的意识	13
第二章 导游职业道德	27
第一节 职业道德	27
第二节 旅游职业道德	30
第三节 旅游职业道德规范	32
第四节 导游职业道德	45
第三章 导游服务	52
第一节 导游服务的产生和发展	52
第二节 导游服务的性质和特点	57
第四章 导游服务规范	65
第一节 团队导游服务集体	65
第二节 导游接待的内部业务流程	67
第三节 地陪导游服务程序与标准	71
第四节 全陪导游服务程序与标准	86
第五节 领队服务程序与标准	91



第六节 散客导游服务程序与标准	95
第五章 带团技能	104
第一节 带团技能概述	104
第二节 导游人员带团的层次	105
第三节 导游人员的自我管理	108
第四节 带团的沟通技能	113
第五节 带团的管理技能	125
第六节 带团的公关技能	129
第六章 语言技能	134
第一节 导游语言的运用原则	134
第二节 导游语言的表达技能	142
第三节 导游交际的语言技能	149
第七章 讲解技能	157
第一节 导游讲解的原则	157
第二节 导游讲解的要求	161
第三节 导游词的创作	167
第四节 讲解的艺术	172
第五节 常用的导游讲解方法	174
第八章 特殊旅游团的导游服务	185
第一节 高龄旅游团的导游服务	185
第二节 家庭旅游团的导游服务	188
第三节 会议旅游团的导游服务	190
第四节 自驾车旅游团的导游服务	192
第九章 游客个别要求的处理	195
第一节 游客个别要求处理的原则	195
第二节 游客生活方面个别要求的处理	197



第三节	游客自由活动要求的处理	202
第四节	游客其他要求的处理	204
第十章	问题和事故的预防与处理	207
第一节	计划或活动日程变更的处理	207
第二节	漏接、错接、空接的预防与处理	208
第三节	误机（车、船）事故的预防与处理	210
第四节	游客走失的预防与处理	212
第五节	游客丢失财物的预防与处理	213
第六节	游客患病、死亡的处理	216
第七节	旅游安全事故的预防与处理	218
第八节	游客越轨言行的处理	221
第十一章	带团过程中易发问题的处理	224
第一节	交通方面	224
第二节	住宿方面	227
第三节	游览方面	229
第四节	投诉方面	230
第十二章	导游服务相关知识	234
第一节	旅行社业务知识	234
第二节	人出境知识	239
第三节	旅行知识	245
第四节	礼貌礼节常识	254
第五节	卫生常识	260

第一章 导游与导游人员

学习要点:

通过本章的学习,了解导游与导游人员的基本概念和导游人员的分类;明确全陪、地陪及出国领队导游人员的基本职责及其在旅游团接待中各自的作用;理解导游人员在旅游中的各项作用;理解导游人员树立良好形象的必要性及途径;熟悉导游人员应具备的种种意识。

第一节 导游的概念

导游,就其字面来看,包含了“导”与“游”两层含义。“导”的字义为引导、导向、开导。“游”的字义有三层:一是游玩、游览、观赏;二为移动、行走、求知、增加阅历;三为交际、交往、交游。可见,“导游”二字包含了引导人们游览、观赏、求知、交往的丰富内涵。随着旅游业的发展,“导游”的内涵也在不断地变化和发展。

在旅游活动中,人们对导游一词的理解也不尽相同。有人理解为导游是一种活动,是与旅游者的旅行游览活动相对应的活动,如“没有导游的旅游是没有灵魂的旅游”,显然,这里所说的“导游”与“旅游”都是指活动;有人理解为导游是一种行为,是一种动作,如“小李在五台山的导游很精彩”,显然这个评价针对的是行为表现;有人还理解为导游是一种职业,如“我是做导游的”,同“我是教书的”、“我是开车的”分别指教师和驾驶员职业一样。还有人将导游服务和导游人员简称为导游。就导游服务而言,导游是指为他人引路并作讲解,帮助旅游者参观游览的接待工作;就导游人员而言,导游是指为旅游者在旅行游览活动中提供向导、讲解服务和生活服务的人员。

其实,人们对导游含义的理解都有一定的道理,只是角度不同而已。这也为我们对导游及导游服务的认识开拓了思路。



一、导游是一种行为

所谓行为,是指人的言语及行动。导游人员带领团队或游客参观游览的过程,是向游客提供服务的过程,同时也是导游行为体现的过程。

导游行为,对于导游人员而言具有明显的目的性,为达到一定的带团效果而做出种种表现;对于游客而言具有充分的选择性,可以根据个人的好恶对导游行为作出欣赏并接受或反感并排斥的选择。

导游行为是一种客观实践,要接受每一次带团过程的检验。带团效果的好坏、质量的高与低都离不开导游行为的作用。

导游行为是可以调节的,既可以有意识地强化为游客期望的行为,也可以有意识地避免负效应行为。

导游行为是一种职业行为,具有强烈的责任感,每一个导游人员既可以享受行为所带来的成功喜悦,又必须承担行为所产生的失败后果。

二、导游是一项工作

工作是一种劳动,导游工作是一种复杂的、高智能、高技能的服务性劳动。在一般人看来很风光的导游工作,实际上却是一项需要付出很多努力的劳动。旅游是一项轻松愉快的活动,旅游者可以也应该尽情地享受旅游的乐趣。导游人员却要为了给游客带来乐趣而努力、辛勤地工作。有一段顺口溜“起得比鸡早,干得比牛多……”就是对导游工作的写照,虽然是一种戏谑,但也不是毫无根据。

作为导游人员,面对自己的工作,应该持有正确、积极的工作态度,树立强烈的角色意识,培养良好的职业习惯。在带团过程中时刻提醒自己:“我在工作”,完全进入工作状态;“我要工作”,保持旺盛的工作热情;“我应该工作”,提高工作主动性。

三、导游是一种职业

目前,导游仍然是人们谋生的一种手段。通过从事导游服务工作,导游人员可以获取赖以生存和发展的物质利益并为企业实现利润,进而为当地乃至一国的经济发展作出贡献。截止到2005年年底,我国获得导游资格证的导游人员已达20万余人,基本上形成了一支由专职导游和兼职导游组成的专业队伍。在我国,1978年以后,30年来导游人员的队伍不断扩大,现在已经成



为旅游产业中一股不可忽视的重要力量。

随着旅游业的发展,导游已经成为一项需要专门知识、专门技能来完成的职业,区别于一般意义上的向导。导游的主体是符合职业标准要求的人员;导游有专门的工作对象,即旅游者;导游有专门的工作手段,即经过专门教育和培训所获得的导游知识和技能;导游有特定的工作内容,是向旅游者提供向导、讲解和生活服务等相关旅游服务;对导游的工作实行专门的考核标准和考查办法。可以说,从各个方面都充分体现了导游的完全职业化特点。

第二节 导游人员

一、导游人员的概念

导游人员,是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

具有高级中学、中等专业学校或者以上学历,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,可以参加导游人员资格考试;考试合格的,由国务院旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。

取得导游人员资格证书的,经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记,方可持所订立的劳动合同或者旅游服务公司的登记证明材料,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门或者其委托的所在地(市级以上)旅游行政管理部门申请领取导游证。

具有特定语种语言能力的人员,虽未取得导游人员资格证书,但旅行社需要聘请临时从事导游活动的,由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取临时导游证。

取得了导游人员资格证书,才有资格成为导游人员。取得了导游证并在导游证的有效期限内,才能成为导游人员,才有资格从事导游活动。

导游人员从事导游活动,必须经旅行社委派;未经旅行社委派,不得从事导游活动。

导游人员进行导游活动时,应当佩戴导游证。无导游证从事导游活动的,依据国务院发布的《导游人员管理条例》的有关规定给予处罚。



二、导游人员的分类

导游人员由于业务范围、业务内容的不同,服务对象和使用的语言各异,其业务性质和服务方式也不尽相同。即使是同一个导游人员,由于从事的业务性质不同,所扮演的社会角色也随之变换。根据中国目前的实际情况,导游人员可以从不同的角度进行分类。

(一) 按业务范围划分

导游人员分为领队、全程陪同导游人员和地方陪同导游人员。

领队又称出国旅游领队,是指接受经国务院旅游行政部门批准可以经营出国(境)旅游业务的国际旅行社的委派,全权代表该旅行社带领旅游团从事出国(境)旅游活动的导游人员。

全程陪同导游人员(以下简称全陪),是指受组团旅行社委派,作为组团旅行社的代表,在海外领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划,为旅游团(游客)提供全程陪同服务的导游人员。组团旅行社是指接受旅游团(游客)或海外旅行社预订,制订和下达接待计划,并可提供全陪的旅行社。海外领队是指受海外旅行社委派,全权代表该旅行社带领海外旅游团来中国内地从事旅游活动的工作人员。

地方陪同导游人员(以下简称地陪),是指受接待旅行社委派,代表接待旅行社实施接待计划,为旅游团(游客)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。接待旅行社是指接受组团旅行社的委托,按照接待计划委派地陪负责组织安排旅游团(游客)在当地参观游览等活动的旅行社。

担任领队、全陪的导游人员的主要业务是进行旅游活动的组织和协调。担任地陪的导游人员既有当地旅游活动的组织、协调任务,又有进行导游讲解或翻译的任务。

(二) 按职业性质划分

导游人员分为专职导游人员、兼职导游人员和职业导游人员。

专职导游人员是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员。目前,这类导游人员一般为旅行社的正式职员。

兼职导游人员亦称业余导游人员,是指不以导游工作为其主要职业,而是利用业余时间从事导游工作的人员。

职业导游人员是指除旅行社专职导游人员之外的在当地的导游服务公司



登记注册,签订合同,由导游服务公司与旅行社签订合同后派遣到旅行社从事导游服务的导游人员。这类人员在一定时期内是专职导游人员,以每次为受雇的旅行社带团赚取的收入为主要的收入所得。这是目前中国导游人员队伍的一个发展趋势。这类导游人员的出现,受到旅行社的欢迎,使旅行社可以降低营业成本,减少管理环节。但是,由于人员的水平参差不齐,又缺少相互制约的机制,还有待于进一步完善。

(三) 按导游使用的语言划分

导游人员分为中文导游人员和外语导游人员。

中文导游人员是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言从事导游服务的人员。目前,这类导游人员的主要服务对象是国内旅游中的中国公民和入境旅游中的港澳台同胞。

外语导游人员是指能够运用外国语从事导游服务的人员。目前,这类导游人员的主要服务对象是入境旅游的外国游客和出境旅游的中国公民。

(四) 按技术等级划分

导游人员分为初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。

1. 初级导游人员。获导游人员资格证书并从事导游工作满一年后,由本人申请,由当地旅游行政管理部门就技能、业绩和资历对其进行考核,合格者自动成为初级导游人员。

2. 中级导游人员。获初级导游人员资格两年以上,业绩明显,考核、考试合格者晋升为中级导游人员。中级导游人员是旅行社的业务骨干。

3. 高级导游人员。取得中级导游人员资格四年以上,业绩突出、水平较高,在国内外同行和旅行商中有一定影响,考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

4. 特级导游人员。取得高级导游人员资格五年以上,业绩优异,有突出贡献,有高水平的科研成果,在国内外同行和旅行商中有较大影响,考核合格者晋升为特级导游人员。



三、导游人员的职责

（一）导游人员的基本职责

根据当前我国旅游业发展的实际和各类导游人员的服务对象,导游人员的基本职责可概括如下:

1. 根据旅行社与游客签订的合同或约定,按照接待计划安排和组织游客参观、游览。
2. 负责向游客导游讲解,介绍中国(地方)文化和旅游地点的人文、自然和社会情况。
3. 配合和督促有关单位安排游客的交通、食宿等,保护游客的人身和财物安全。
4. 耐心解答游客的问询,协助处理旅途中遇到的问题。
5. 反映游客的意见和要求,协助安排游客会见、座谈等活动。

（二）领队的职责

领队是经国务院旅游行政部门批准组织旅游者出境旅游的旅行社的代表,是出境旅游团的领导者和代言人。因此,领队在团结旅游团全体成员、组织游客完成旅游计划方面起着全陪、地陪往往难以起到的作用。其主要职责是:

1. 介绍情况、全程陪同。出发前向旅游团介绍旅游目的地国家或地区的概况及注意事项;陪同旅游团的全程参观游览活动。
2. 落实旅游合同。监督和配合旅游目的地国家或地区的全陪、地陪全面落实旅游合同,安排好旅游计划,组织好旅游活动。
3. 组织和团结工作。关心游客,做好旅游团的组织工作,维护旅游团内部的团结,调动游客的积极性,保证旅游活动顺利进行。
4. 联络工作。负责旅游团与旅游目的地国家或地区接待旅行社的联络与沟通,转达游客的意见、要求与建议乃至投诉,维护游客的合法利益,必要时出面斡旋或帮助解决。

（三）全陪的职责

全陪是组团旅行社的代表,对所率领的旅游团(游客)的旅游活动负有全责,因而在整个旅游活动中起主导作用。其主要职责是:



1. 实施旅游接待计划。按照旅游合同或约定实施组团旅行社的接待计划, 监督各地接待单位的执行情况和接待质量。

2. 联络工作。负责旅游过程中同组团旅行社和各地方接待旅行社的联络, 做好旅行各站的衔接工作。

3. 组织协调工作。协调海外领队、地陪、司机等各方面旅游接待人员之间的合作关系; 配合、督促地方接待单位安排好旅游团(游客)的行、游、住、食、购、娱等旅游活动, 照顾好游客的旅行生活。

4. 维护安全、处理问题。维护游客旅游过程中的人身和财物安全, 处理好各类突发事件; 转达或处理游客的意见、建议和要求。

5. 宣传调研。耐心解答游客的问询, 介绍旅游地的人文、自然和社会情况; 开展市场调研, 协助开发、改进旅游产品的设计和市场促销。

(四) 地陪的职责

地陪是接待旅行社的代表, 是旅游接待计划在当地的执行者, 是当地旅游活动的组织者。其主要职责是:

1. 安排旅游活动。根据旅游接待计划, 合理安排旅游团(游客)在当地的旅游活动。

2. 做好接待工作。认真落实旅游团(游客)在当地的接送服务和行、游、住、食、购、娱等服务; 与领队、全陪密切合作, 做好当地旅游接待工作。

3. 导游讲解。负责旅游团(游客)在当地参观游览中的导游讲解, 解答游客的问题, 积极介绍旅游地的人文、自然和社会情况。

4. 维护安全。维护游客在当地旅游过程中的人身和财物安全, 做好事故防范和安全提示工作。

5. 处理问题。妥善处理旅游相关服务各方面的协作关系以及游客在当地旅游过程中发生的各类问题。

四、导游人员的作用

导游工作处于旅游服务的中心地位, 而导游人员又是导游工作的主体。日本土井厚在其所著《旅游业入门》中说: “任何行业都有其代表性的业务, 在旅游业中, 就是导游业务。……决定旅游产品好坏的关键在于导游人员……”世界各国的旅游专家对导游工作给予了高度的评价, 有的还将导游列为除饭店、交通、饮食之外的旅游接待服务的第四要素, 有的称导游为“旅