

全国导游人员资格考试(全国部分)系列教材

导游实务

DAO YOU SHI WU

全国导游人员资格考试教材编写组

编



旅游教育出版社

全国导游人员资格考试(全国部分)系列教材

导游实务

全国导游人员资格考试教材编写组编

旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:李 立

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/全国导游人员资格考试教材编写组编. - 北京:旅游教育出版社, 2001. 4

全国导游人员资格考试(全国部分)系列教材

ISBN 7-5637-0944-4

I. 导… II. 全… III. 导游-资格考核-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 08820 号

全国导游人员资格考试(全国部分)系列教材

导游实务

全国导游人员资格考试教材编写组编

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)
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	7.125
字 数	159 千字
版 次	2001 年 4 月第 1 版
印 次	2001 年 4 月第 1 次印刷
印 数	1~31000 册
定 价	12.50 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

2000年,国家旅游局为适应机构改革和旅游业发展对行业资格认证和考试工作的新要求,对导游人员资格考试进行了改革。为保证全国导游人员资格考试改革工作的顺利进行,提高导游人员从业素质,我社在出版多年的“全国导游人员资格考试系列教材”的基础上,经与部分省市旅游局从事导游培训与考试的有关领导同志协商,组织了一批具有多年导游培训、命题经验的专家学者,成立了全国导游人员资格考试教材编写组,重新编写了全国导游人员资格考试(全国部分)系列教材。

这套教材贯彻了国家旅游局的改革精神,充分考虑到我国目前导游培训与考试工作的现状,认真总结了我国导游工作的经验,注重知识的全面性、权威性与实用性,既是导游人员资格考试(全国部分)的培训教材,也适用于各旅游院校导游专业的师生使用。

全套教材由《导游基础知识》、《旅游法规常识》和《导游实务》三本书组成。《导游实务》由陶汉军(绪论、第二章、第四章、第六章)、张惠芬(第一章、第七章、第八章)、马爱萍(第三章、第五章)三位同志编写。

在这套教材的编写工作中,曾得到国家旅游局有关领导、部分省市旅游局的大力支持,在此一并表示感谢。由于时间和水平所限,本教材难免存在缺点和错误,诚恳希望广大读者指正,以便今后修改。

旅游教育出版社

2001年4月

目 录

绪论	(1)
一、导游服务的性质	(1)
二、导游服务在旅游接待服务中的地位和作用	(4)
三、导游服务的特点	(5)
四、导游服务的基本原则	(8)
五、导游人员的分类及职责	(11)
六、导游人员的职业道德	(16)

第一篇 导游规范服务能力

第一章 团队导游服务	(23)
第一节 团队导游服务人员组成及合作基础	(23)
一、为旅游团队提供导游服务的人员构成与 主要任务	(23)
二、旅游团队导游人员的合作基础	(23)
三、旅游团队导游人员协作共事的方法	(24)
第二节 地陪导游服务程序与标准	(25)
一、服务准备	(26)
二、迎接服务	(29)
三、入店服务	(32)
四、核对、商定节目安排	(33)
五、参观游览服务	(34)
六、其他服务	(37)
七、送站服务	(38)

八、后续工作·····	(42)
第三节 全陪导游服务程序与标准 ·····	(42)
一、服务准备·····	(43)
二、首站接团服务·····	(43)
三、进住饭店服务·····	(44)
四、核对、商定旅游活动日程·····	(44)
五、各站服务·····	(44)
六、离站服务·····	(45)
七、途中服务·····	(46)
八、末站服务·····	(46)
九、后续工作·····	(46)
第二章 散客导游服务 ·····	(47)
第一节 散客导游服务的类型与特点 ·····	(47)
一、散客导游服务的类型·····	(47)
二、散客导游服务的特点·····	(49)
三、散客导游服务的要求·····	(50)
第二节 散客导游服务程序 ·····	(51)
一、接站服务·····	(51)
二、导游服务·····	(54)
三、送站服务·····	(56)
第三章 带团技能 ·····	(59)
第一节 导游人员的自我管理 ·····	(59)
一、导游人员的身体调节·····	(59)
二、导游人员的心理调节·····	(60)
第二节 带团的特点与原则 ·····	(63)
一、导游人员带团的特点·····	(63)
二、导游人员带团的原则·····	(64)
第三节 处理工作内容与环节的技能 ·····	(65)
一、正确引导游客购物·····	(65)

二、向游客推荐好的附加旅游项目	(66)
三、灵活调整行程,改变游览时间和线路	(66)
四、选择合理的工作位置	(67)
五、给游客摄影停留的时间	(67)
六、抓住散客导游与团队导游的不同点	(67)
第四节 与游客交往的技能	(68)
一、了解游客的心理	(68)
二、调节游客的情绪	(72)
三、激发游客的游兴	(77)
四、提供个性化服务	(81)
第五节 与其他相关环节协作的技能	(82)
一、与领队的合作	(82)
二、与司机的合作	(84)
三、与其他旅游接待单位的合作	(85)

第二篇 导游讲解能力

第四章 导游语言运用技能	(89)
第一节 口头语言与态势语言	(89)
一、口头语言	(90)
二、态势语言	(94)
第二节 导游语言表达技能	(100)
一、导游语言的准确性	(101)
二、导游语言的逻辑性	(102)
三、导游语言的生动性	(107)
第三节 导游交际语言技能	(111)
一、劝服的语言方式	(111)
二、提醒的语言方式	(113)
三、回绝的语言方式	(114)
四、道歉的语言方式	(116)

第五章 导游讲解技能	(119)
第一节 导游讲解应遵循的原则与要求	(119)
一、导游讲解应遵循的原则	(119)
二、导游讲解的要求	(120)
第二节 导游讲解的技巧与方法	(122)
一、不同场合的导游讲解技巧	(122)
二、常见的导游讲解方法	(123)

第三篇 导游特殊问题处理与应变能力

第六章 游客个别要求的处理	(133)
第一节 游客个别要求处理的原则	(133)
一、努力满足需要的原则	(134)
二、认真倾听、耐心解释的原则.....	(134)
三、尊重游客、不卑不亢的原则.....	(135)
第二节 游客在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	(135)
一、餐饮方面个别要求的处理	(136)
二、住房方面个别要求的处理	(137)
三、文娱活动方面个别要求的处理	(138)
四、购物方面个别要求的处理	(139)
第三节 游客要求自由活动的处理	(140)
一、一般情况下允许游客自由活动	(140)
二、需劝阻游客自由活动的几种情况	(141)
第四节 游客其他个别要求的处理	(142)
一、探视亲友、亲友随团活动要求的处理.....	(142)
二、转递物品要求的处理	(143)
三、要求中途退团或延长旅游期限的处理	(143)
第七章 导游服务中主要问题和事故的预防与处理	(145)
第一节 计划或活动日程变更的处理	(145)

一、旅游团(游客)要求变更计划或活动日程的 处理	(145)
二、客观原因需要变更计划或活动日程的处理	(145)
第二节 漏接、错接、空接的预防与处理	(146)
一、漏接的原因、处理与预防	(146)
二、错接的预防与处理	(148)
三、空接的原因与处理	(148)
第三节 误机(车、船)事故的预防与处理	(149)
一、误机(车、船)事故的原因	(149)
二、误机(车、船)事故的预防	(149)
三、误机(车、船)事故的处理	(150)
第四节 游客丢失证件、钱物、行李的预防与处理	(150)
一、游客丢失证件、钱物、行李的预防	(150)
二、游客丢失证件的处理	(151)
三、游客丢失钱物的处理	(152)
四、游客丢失行李的处理	(153)
第五节 游客走失的预防与处理	(154)
一、游客走失的预防	(154)
二、游客走失的处理	(155)
第六节 游客患病、死亡的处理	(156)
一、游客患病的预防与处理	(156)
二、游客死亡的处理	(158)
第七节 游客越轨言行的处理	(159)
一、对游客攻击和诬蔑言论的处理	(159)
二、对游客违法行为的处理	(160)
三、对游客散发宗教宣传品行为的处理	(160)
四、对游客违规行为的处理	(160)
第八节 旅游安全事故的预防与处理	(161)
一、交通事故的预防与处理	(161)

二、治安事故的预防与处理	(162)
三、火灾事故的预防与处理	(163)
四、食物中毒的预防与处理	(164)
第八章 导游服务相关知识	(166)
第一节 旅行社业务知识	(166)
一、旅行社的类型及其业务	(166)
二、旅游产品	(167)
三、旅游宣传与推销	(169)
第二节 入出境知识	(172)
一、入境	(172)
二、外国游客在中国境内的权利和义务	(175)
三、出境	(176)
四、中国海关的有关规定	(177)
第三节 交通、邮电知识	(180)
一、交通知识	(180)
二、邮电通讯知识	(198)
第四节 货币、保险知识	(200)
一、货币知识	(200)
二、保险知识	(202)
第五节 礼貌礼节常识	(202)
一、礼貌和礼节	(202)
二、人际交往中的礼节	(203)
第六节 卫生常识及其他	(210)
一、卫生常识	(210)
二、其他常识	(212)
主要参考书目	(215)

绪 论

导游服务从旅游业形成和发展初期的向导服务发展到今天集向导服务、导游讲解和生活照料于一身的综合服务,经历了一个漫长的历程。在旅游业形成和发展初期,导游服务随着消遣性旅游活动的出现而产生;在现代,导游服务随着大众旅游活动的兴起而发展。

现代导游服务是导游人员代表被委派的旅行社,接待或陪同游客旅行、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。

一、导游服务的性质

导游服务的性质在不同的国家和地区,由于社会制度、意识形态和民族文化的不同,其政治属性也不同。

除政治属性外,世界各国的导游服务还具有以下共同的属性:

(一) 社会性

导游服务的社会性来源于旅游活动的社会性。旅游活动是一种社会活动,一方面它是人类社会经济发展到一定阶段的产物,并随着社会经济的发展而发展;另一方面,它的开展又涉及现代社会的许多方面,从而对社会经济的发展起着促进作用。导游服务从事的是对旅游活动的主体——游客的接待服务。为满足游客的需要,在服务过程中,导游人员不仅同游客保持经常接触,而且要同社会诸多方面发生社会关系。所以,导游服务本身就是一种社会服务。今天,导游服务已被世界许多国家列为各种社会职业中的一种职业,成为社会中一部分人谋生的手段。

(二)文化性

导游服务的文化性产生于游客对异国他乡知识和文化品位的追求。无论导游人员的仪容仪表、行为举止,还是导游讲解以及同游客的日常交谈,无不直接、间接地表达或渗透着旅游目的地国家或地区民族的传统文化和现代文明。导游人员为来自世界各国、各民族的游客服务,通过引导和生动、精彩的讲解使游客获得知识、乐趣和美的享受,同时还吸收着各国、各民族的传统和现代文明,并有意无意地传播着异国文化。因此,导游服务起着双向沟通和传播精神文明、为人类创造精神财富的作用,直接或间接地起着传播一个国家(或地区)民族的传统文化和现代文明的作用。

(三)服务性

导游服务,顾名思义是一种服务工作,它与第三产业的其他服务一样,属于非生产性劳动,是一种通过提供一定的劳务活动,如翻译、导游讲解、旅行生活服务,来满足游客游览、审美的愿望和安全、舒适旅行的需求。然而,导游服务又不同于一般的、简单的技能服务,它是一种复杂的、高智能、高技能服务,因而是高级的服务。

(四)经济性

导游服务是导游人员通过向游客提供劳务而创造特殊使用价值的劳动。在商品经济条件下,这种劳动通过交换而具有交换价值,在市场上表现为价格。因此,导游服务具有经济属性。导游服务的经济性主要表现在以下诸方面。

1. 直接创收

导游人员直接为游客服务,为他们提供语言翻译服务、导游讲解服务、旅行生活服务以及各种代办服务,收取服务费和手续费。由此可见,导游工作本身就可为国家建设创收外汇、回笼货币、积累资金。

2. 扩大客源,间接创收

游客是旅游业生存和发展的先决条件,没有游客,发展旅游业

就无从谈起,导游人员也就没有了服务对象。所以,世界许多国家和地区政府为支持旅游业的发展,不惜投入大量资金和人力在国内外进行大规模的广告宣传和促销活动以招徕游客。

然而,与广告宣传相比,另一种更为有效的宣传方式则是游客的“口头宣传”(word of mouth),即游客在旅游目的地参观访问之后,回去向亲朋好友讲述在旅游之地所受到的接待、旅游经历和体验。这种“口头宣传”不仅向游客周围的人传播了旅游目的地的旅游信息,提高了旅游目的地和旅行社的知名度,而且在一定程度上会对其他游客今后的旅游流向产生影响。因为,游客的亲身体验比任何广告宣传更可靠,更令人信服。所以,导游人员向游客提供优质的导游服务,在招徕回头客、扩大新客源、间接创收方面起着不可忽视的作用。

3. 促销商品

商品和旅游纪念品的开发、生产和促销是发展旅游业的重要组成部分,各国、各地区对此都非常重视,并将其视作争夺游客的魅力因素和增加旅游收入的重要手段。据统计,在国际旅游总消费中,用于购物的部分约占 50%,在新加坡、香港等国家和地区的旅游总收入中,销售商品和纪念品的收入甚至已超过了上述比例。在促销商品过程中,导游人员的作用举足轻重。

4. 促进经济交流

我国正在进行大规模的经济建设,各地都需要资金和先进的科学技术。在来中国旅游的海外人士及在国内旅游的人中,不乏方方面面的专家和经济界人士,他们中有人希望借旅游之机与各地的同行接触,相互交流信息;或想通过参观访问,了解合作的可能性以及投资的环境,也可能有贷款、捐赠的意向。导游人员在与游客交往过程中要做一个有心人,设法了解他们的愿望,并不失时机地向旅行社报告,在领导的指示下积极牵线搭桥,促进中外及地区间的科技、经济交流,为我国的社会主义建设作出应有的贡献。

(五) 涉外性

导游人员为外国游客提供的导游服务具有明显的涉外性。这时,导游人员不仅是被委派旅行社的代表,而且是旅游目的地国家或地区形象的代表。因此,导游人员在向外国游客提供导游服务的过程中,不仅担负着向他们宣传社会主义中国物质文明和精神文明的职责,使之对我国的历史、文化、社会制度和建设成就有较深入地了解,消除他们中某些人的无知、误解和疑虑,而且起着沟通他们同我国人民之间相互了解和友谊的桥梁作用。导游人员应该充分利用接触外国游客面广、机会多、时间长、无语言障碍等有利条件,同他们进行广泛的接触,并帮助他们与我国人民之间进行有效的沟通,以实现相互理解和感情上的交流。从这个意义上说,导游人员向外国游客提供导游服务的同时又肩负着“民间大使”的重任。

二、导游服务在旅游接待服务中的地位和作用

导游服务的上述性质决定了导游服务在旅游接待服务,乃至旅游业中的地位和作用。旅游接待服务是旅游目的地向游客实际提供各项旅游服务的过程,也是旅游目的地向游客销售的旅游产品价值最终实现的过程。如果我们把旅游接待过程看做是一条环环相扣的链条(从迎接游客入境开始,直到欢送游客出境为止),那么,向游客提供的住宿、餐饮、交通、游览、购物、娱乐等服务分别是这根链条中的一个个环节。正是导游服务把这些环节连接起来,使相应服务的部门和单位的产品和服务的销售得以实现;使游客在旅游过程的种种需要得以满足;使旅游目的地的旅游产品得以进入消费,最终实现其价值。所以,导游服务虽然只是旅游接待服务中的一种服务,然而与旅游接待服务中的其他服务如住宿服务、餐饮服务、购物服务相比,无疑居于主导地位。因此,导游服务的质量不仅关系到游客的满意程度,而且关系到这些部门和单位提供的产品和服务的价值的顺利实现,从而关系到旅游目的地旅游业的健康发展。

三、导游服务的特点

导游服务的这种地位和作用使得它同旅游接待服务中的其他服务相比,具有明显的不同特点。

(一) 独立性强

导游人员在接受了旅行社委派的任务后,带团外出旅游中往往要独当一面。导游人员要独立地宣传、执行国家政策,要独立地根据旅游计划组织活动、带旅游团参观游览,尤其是在出现问题时,导游人员还需独立地、合情合理地进行处理。

导游人员的导游讲解也具有相对的独立性。导游人员要根据不同游客的文化层次和审美情趣进行有针对性的导游讲解,以满足他们的精神享受需求。这是导游人员的主要任务,每位导游人员都应独立完成,其他人无法替代。

导游服务的这一特点要求导游人员要勇于向困难挑战,在战胜困难的过程中提高自己的各种能力。

(二) 脑体高度结合

导游服务是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作。导游人员接待的游客中,各种社会背景、文化水平的都有,其中不乏专家和学者。导游人员需要很广的知识面,古今中外、天文地理、政治、经济、社会、文化、医疗、卫生、宗教、民俗等均需涉猎。导游人员进行景观讲解、解答游客的问题时,都需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。另一方面,导游人员的工作量也很大,除了在旅行游览过程中进行介绍、讲解之外,还要随时随地应游客的要求,帮助解决问题,事无巨细,也无分内分外之分。尤其是旅游旺季时,导游人员往往连轴转,整日、整月陪同游客,无论严寒酷暑长期在外作业,体力消耗大,又常常无法正常休息。

导游服务的这一特点要求导游人员具有广博的知识和健康的体魄,以便能随时随地向游客提供所需要的服务。

(三)复杂多变

导游服务工作不仅繁杂,且变化较大,其复杂性主要表现在如下几个方面。

1. 服务对象复杂

导游服务的对象是游客,他们来自五湖四海,不同国籍、民族、肤色的人都有,职业、性别、年龄、宗教信仰和受教育的情况也各异,至于性格、习惯、爱好等更是千差万别。导游人员面对的就是这么一个复杂的群体,而且由于接待的每一批游客都互不相同,这又是个不断变化着的复杂群体。

2. 游客需求多种多样

导游人员除按接待计划安排和落实游客旅游过程中的行、游、住、食、购、娱基本活动外,还有责任满足或帮助满足游客随时提出的各种个别要求,以及解决或处理旅游中随时出现的问题和情况,如会见亲友、传递信件、转递物品、游客患病、游客走失、游客财物被窃与证件丢失等,而且由于对象不同、时间场合不同、客观条件不同,同样的要求或问题也会出现不同的情况,需要导游人员审时度势、判断准确并妥善处理。

3. 接触的人员多,人际关系复杂

导游人员除天天接触游客之外,在安排和组织游客活动时还要同饭店、餐馆、旅游点、商店,以及娱乐、交通等部门和单位的人员接洽,而且也要处理导游人员中全陪、地陪与外方领队的关系。虽然导游人员面对的这些方方面面的关系是建立在共同目标基础之上的合作关系,然而每一种关系的背后都有各自的利益,落实到具体人员身上,情况可能更为复杂。导游人员一方面代表被委派的旅行社,要维护旅行社的信誉和利益;另一方面,又代表游客,要维护游客的合法权益,还要以双重代表的身份与有关各方交涉。导游人员正是处在这种复杂的人际关系网的中心。

4. 要面对各种物质诱惑和精神污染

导游人员在同国外游客的正常交往中,常常会受到一些不健

康的思想意识和生活作风的影响,有时还会面临着金钱、色情、名利、地位的诱惑。处在这种氛围中的导游人员需要有较高的政治思想水平、坚强的意志和高度的政治警惕性,能始终保持清醒的头脑,自觉抵制精神污染。

导游服务的这一特点要求导游人员要有高度的责任感和敬业精神,以及较强的心理自控能力,从而能沉着冷静地处理各种变化了的情况和问题。

(四)关联度高

向游客进行导游讲解除了取决于导游人员的水平和能力之外,导游人员的其他各项服务都需要得到旅游接待服务中其他相关部门和单位的配合和支持,如旅行社接待部门,住宿单位,交通部门,游览、娱乐单位等,它们提供的服务对游客的旅游活动来说不仅是必不可少的,而且是环环相扣的,任何一个环节的服务出现偏差都会对旅游活动产生影响,会使导游服务黯然失色,也会对游客产生心理压力。导游人员若对上述环环相扣的服务因安排不当、考虑不周而出现差错,也会影响整个旅游活动的顺利进行。如误机事故的发生,既使游客被迫延长在一地的停留时间,又势必缩短甚至取消下一地的游程,使两地已安排妥当的住宿、交通、游览项目等发生变更,不仅会引起游客的不满,而且会给旅行社带来重大的经济损失。可见,导游服务中任何一个环节出现问题都会牵涉到其他方面,都会对全局产生影响。

导游服务的这一特点要求导游人员要有全局观念,在工作中要头脑清醒,思维缜密,有较强的协调能力和公关能力,以保证游客的旅游活动按计划顺利进行。

导游服务的上述特点表明,导游服务不同于一般的简单操作,而是一种建立在具有较高个人素质基础上并影响面较广的高智能服务。