

导游系列教材

TOURISM

导游服务技能

● 本书编写组 ●



中国旅游出版社

导游系列教材

导游服务技能

本书编写组

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰

图书在版编目(CIP)数据

导游服务技能/本书编写组. —北京：中国旅游出版社，
2001. 8

ISBN 7-5032-1873-8

I. 导... II. 导... III. 导游—基本知识

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 051218 号

书 名：导游服务技能

编 者：本书编写组

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)

印 刷：河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂

版 次：2001 年 8 月第 1 版

印 次：2001 年 8 月第 2 次印刷

开 本：850×1168 毫米 1/32

印 张：6.75

字 数：150 千字

印 数：11000~15000

定 价：18.00 元

出版说明

我国的导游人员资格考试从1989年实施至今,逐步形成了一套得到旅游主管部门、专家和报考人员认可的学习和考试教材。其间,国家旅游局人事劳动教育司对教材多次进行修订,力求更加有效地指导、帮助考生和院校旅游专业学生学习导游专业知识。2000年,国家旅游局再次提出对导游考试进行改革,要求从提高导游人员从业素质、注重培养导游实际工作能力的目标出发,调整考试教材内容。根据这一要求,我们组织了旅游主管部门同志、高校有关任课教师、旅行社管理人员,以及长期从事导游工作的部分高级导游员,对考试教材和体例进行了重新审定,确定编写《导游服务技能》、《导游基础》、《政策法规与职业道德》作为统考教材,以供导游考试之用。新编写的导游考试教材,重点参考了国家旅游局人事劳动教育司1999年编写的《导游业务》、《导游基础知识》、《汉语言文学知识》、《政策与法规》四本教材。本套书十分注重实用性和可操作性,较好地贯彻了国家旅游局的改革要求。

《导游服务技能》一书由文朋陵任主编,概述、第一、五、六、七、八章由文朋陵编写,第二、三、四章由康泰编写。全书由文朋陵统稿。《导游服务技能》针对导游服务实践性强的特点,对导游人员素质要求,导游服务的程序、内容,质量规范,处理问题、事故的能力等方面作了较全面的介绍,条理清楚,实用性强。

为了做好本次教材的编写工作,我们多次召开座谈会,征求部分旅游业较发达地区旅游局和一些大旅行社的意见,在编写中加以采纳。江苏省旅游系统张涪宁、叶雪挺、孙宅竣、王宗榴、康泰等

同志参与了教材的编写组织工作,并提出了许多很好的建议。在此,谨向关心和支持导游考试教材编写工作的单位和个人表示衷心地感谢。

随着社会发展,对导游人员要求的不断提高,导游资格考试的内容和方式也将不断面临新的改革。今后,我们将进一步征询各方面意见,对教材不断做出修订,力求日臻完善,以有利于培养出更多的优秀导游人才,适应旅游业发展的需要。

编 者

2001 年 6 月

目 录

概 述	(1)
第一节 导游服务的类型与范围	(4)
一、导游服务的概念	(4)
二、现代导游服务的类型	(5)
三、导游服务的范围	(7)
第二节 导游服务的性质和特点	(9)
一、导游服务的性质	(9)
二、导游服务的特点	(11)
三、导游服务的地位和作用	(14)
第三节 导游服务的发展趋势	(17)
一、未来旅游活动发展趋势	(17)
二、导游服务的发展趋势	(18)
第一章 导游人员	(20)
第一节 导游人员的分类	(20)
一、导游人员的概念	(20)
二、导游人员的分类	(21)
第二节 导游人员的职责	(24)
一、导游人员的基本职责	(24)
二、海外领队、全陪、地陪和景点 景区导游人员的职责	(24)
第三节 导游人员的素质	(27)

一、思想进步,品德高尚	(27)
二、涉猎广泛,知识全面	(29)
三、长于协调,富于创新	(32)
四、较高的导游技能	(34)
五、竞争意识和进取精神	(35)
六、身心健康	(35)
七、仪容、仪表	(36)
第二章 导游服务程序与内容	(38)
第一节 地方导游服务程序与内容	(39)
一、服务准备	(40)
二、迎接服务	(43)
三、入住服务	(46)
四、核对商定节目安排	(47)
五、参观游览服务	(48)
六、其他服务	(53)
七、送客服务	(55)
八、后续工作	(58)
第二节 全程导游服务程序与内容	(59)
一、服务准备	(59)
二、首站(入境站)接团服务	(60)
三、进住饭店服务	(60)
四、核对商定日程	(61)
五、各站服务	(61)
六、离站服务	(62)
七、途中服务	(62)
八、末站(离境站)服务	(63)
九、后续工作	(63)

第三章 散客旅游服务	(64)
第一节 散客旅游的特点和要求	(65)
一、散客旅游的特点	(65)
二、散客旅游接待要求	(66)
第二节 散客旅游服务的类型	(67)
一、单项委托服务	(67)
二、旅游咨询服务	(69)
三、选择性旅游服务	(71)
第三节 散客旅游服务程序	(72)
一、接站服务	(72)
二、导游服务	(75)
三、送站服务	(76)
第四章 导游在带团中应规避的问题	(79)
第一节 导游中应该规避的问题	(79)
一、涉及政治内容要得体	(79)
二、处理好宗教与迷信的关系	(80)
三、力戒黄段油滑	(80)
四、避免缄默冷淡	(81)
第二节 服务中应规避的问题	(81)
一、不得迟到早退	(81)
二、不得擅自离团	(82)
三、不得有欺骗行为	(82)
第三节 容易引发游客不满情况的规避	(83)
一、在餐饮方面	(83)
二、在住店方面	(83)
三、在交通方面	(84)
四、在气候方面	(84)

第五章 导游对突发问题和事故的处理	(86)
第一节 旅游活动计划和日程变更的处理	(87)
一、旅游团(者)要求变更计划行程	(87)
二、客观原因需要变更计划和日程	(87)
第二节 漏接、空接、错接的处理和预防	(89)
一、漏接的处理及预防	(89)
二、空接的原因及处理	(90)
三、错接的预防及处理	(91)
第三节 误机(车、船)事故的处理和预防	(92)
一、误机(车、船)事故的原因	(92)
二、误机(车、船)事故的处理	(92)
三、误机(车、船)事故的预防	(93)
第四节 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理	(93)
一、丢失证件、钱物、行李的预防	(93)
二、丢失证件的处理	(94)
三、丢失钱物的处理	(96)
四、行李遗失的处理	(96)
第五节 旅游者走失的处理和预防	(98)
一、旅游者走失的原因	(98)
二、旅游者走失的处理	(98)
三、旅游者走失的预防	(100)
第六节 旅游者患病、死亡问题的处理	(101)
一、旅游者患病的预防和处理	(101)
二、旅游者因病死亡的处理	(103)
第七节 旅游者越轨言行的处理	(104)
一、对攻击和诬蔑言论的处理	(105)
二、对违法行为的处理	(105)

三、对散发宗教宣传品行为的处理	(105)
四、对违规行为的处理	(106)
第八节 旅游安全事故的处理和预防	(106)
一、交通事故	(106)
二、治安事故	(108)
三、火灾事故	(109)
四、食物中毒	(110)
五、伤亡疾病	(111)
第六章 导游人员对旅游者特殊要求的处理	(114)
第一节 餐饮、住房、娱乐、购物方面	
个别要求的处理	(115)
一、餐饮方面个别要求的处理	(115)
二、住房方面个别要求的处理	(116)
三、文娱活动方面个别要求的处理	(117)
四、购物方面个别要求的处理	(118)
第二节 要求自由活动的处理	(120)
一、一般情况下允许旅游者自由活动	(120)
二、需劝阻旅游者自由活动的几种情况	(120)
第三节 探亲访友和亲友随团活动要求的处理	(121)
一、旅游者要求探亲访友	(121)
二、旅游者要求亲友随团活动	(122)
第四节 转递物品和信件要求的处理	(123)
一、旅游者要求转递物品	(123)
二、旅游者要求转递信件和资料	(123)
三、收件人是外国驻华使、领馆及其人员	(123)
第五节 要求中途退团或延长旅游期限的处理	(124)
一、旅游者要求中途退团	(124)

二、旅游者要求延长旅游期限	(124)
第七章 导游业务相关知识	(126)
第一节 旅行社业务知识	(126)
一、旅行社的类型及其业务	(126)
二、旅游产品	(129)
三、旅游宣传与推销	(132)
第二节 入出境知识	(134)
一、持有效证件入境	(134)
二、外国游客在中国境内的权利和义务	(140)
三、持有效证件出境	(140)
第三节 交通、邮电知识	(142)
一、交通知识	(142)
二、邮电通讯知识	(147)
第四节 货币、保险知识	(150)
一、货币知识	(150)
二、保险知识	(153)
第八章 导游服务能力的养成	(154)
第一节 导游人员带团能力的养成	(154)
一、良好的自身形象是带好团的前提	(155)
二、搞好与领队的关系十分重要	(157)
三、适时向游客提供心理服务	(160)
四、注意调节游客的审美行为	(163)
五、处理好一些关系	(169)
第二节 导游人员的语言能力	(170)
一、导游语言的运用原则	(171)
二、导游语言的艺术	(174)
第三节 导游人员的导游讲解能力	(176)

一、导游方法的运用原则	(176)
二、常用的导游方法和技巧	(178)

概 述

由于人类社会需求层次的不断提高,产生了旅游活动。人们从一地到另一地旅游有诸多不便,导游这一职业便应运而生,进而出现专门为人们出游服务的旅行社。可以说,导游服务是随着消遣性旅游活动的出现而产生,随着旅游业的不断兴旺发达而日趋成熟。

1841年7月5日,英国人托马斯·库克包租了一列火车,组织运送了570人,从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会,往返行程22英里,团体收费每人1先令,免费提供带火腿肉的午餐及小吃,随团还有一个唱赞美歌的乐队,后来成为人们公认的近代旅游活动的开端。在这次旅游活动中,库克自始至终随团陪同照顾,可以说是现代旅行社全程陪同的最早体现。1845年,库克又组织了350人从莱斯特到利物浦的包价旅游,旅游费包括火车票、住宿费和途中游览卡那封城堡和斯诺登山的费用。为了组织好这次旅游,库克给每个人分发了导游资料。这次旅游也是库克亲自带队。自1855年起,库克组织了一系列的旅游团并提供全程导游。

到1864年,参加托马斯·库克组织的旅游的人数已累计达一百多万。在欧美,他的名字也成了旅游的代名词。后来欧洲及北美诸国和日本纷纷仿效库克组织旅游活动的成功模式,先后组建了旅行社或类似的旅游组织,招募陪同或导游,带团在国内外参观游览。这样,在世界上逐渐形成了导游队伍。第二次世界大战后,大规模的群众性旅游活动崛起并得到发展,使导游队伍迅速扩大。到目前,几乎世界各国都拥有一大批数量不等的专职和兼职导游队伍,由此可见,专业导游队伍是在旅行社产生之后逐步形成和发展起

来的。

与欧美等国家相比,中国近代旅游业起步较晚。20 世纪初期,一些外国旅行社,如英国的通济隆旅游公司(前身即托马斯·库克父子旅游公司)、美国的运通旅游公司开始在上海等地设立旅游代办机构,总揽中国旅游业务,雇佣中国人充当向导。1923 年 8 月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同仁的支持下,在该银行下创设了旅游部。1927 年 6 月,旅游部脱离该银行独立出来,成立了中国旅行社。其分支社遍布华东、华北、华南等 15 个城市。与此同时,中国还出现了其他类似的旅游组织,如铁路游历经理处、公路旅游服务社、浙江名胜导游团等。社会团体方面也相继成立了旅游组织,1935 年中外人士组成中国汽车旅行社,1936 年筹组了国际旅游协会,1937 年出现友声旅行团、精武体育会旅行部、萍踪旅行团、现代旅行社等。这些旅行社和旅游组织承担了近代中国人旅游活动的组织工作,同时也出现了第一批中国导游人员。

1949 年 10 月 1 日,中华人民共和国成立。同年 11 月 19 日,厦门有关部门接管了旧“华侨服务社”,创立了新中国第一家华侨服务社。此后几年,又相继在泉州、广东等地成立了华侨服务社。经周恩来总理提议和当时政务院的批准,1954 年 4 月 15 日,在北京成立了中国国际旅行社总社,并在上海、天津、广州等地成立了 14 家分社。1957 年,各地华侨服务社在北京召开专业会议,决定统一全国华侨服务社名称,增加“旅行”二字,并于 4 月 22 日成立华侨旅行服务社总社。1974 年,经国务院批准,成立了中国旅行社,并与华侨旅行社合署办公,统称中国旅行社。1979 年 11 月 16 日,成立了全国青联旅游部。1980 年 6 月 27 日,国务院正式批准中国青年旅行社成立。自此,国旅、中旅、青旅三大全国性旅行社承担了绝大部分海外来华游客的招徕和接待工作,以及国内游客的旅游业务,随之导游人员的队伍也迅速壮大。1984 年以后,随着中国旅游业的快速发展,旅行社的数量增长很快,特别是进入 20 世纪 90 年

代,国际旅行社和国内旅行社像雨后春笋般地涌现,同时形成了一支覆盖全国的专职和兼职导游队伍。

随着大众旅游活动的发展导游人员的队伍不断扩大,导游服务不断提高,主要呈现出如下特征:

(1)从导游服务的社会属性来说,它从社会中的一件偶然行为发展为一种社会行为,即从其非职业性发展为职业性。在古代旅行活动中,由于旅行的人数很少,为游客充当向导只是一种偶然的、临时性工作,不可能以此谋生。随着旅游活动的发展,旅游业成为社会经济中的一个行业,以向导、陪同、接待员、讲解员等身份出现的专业人员和导游队伍便产生了,并逐渐成为社会诸职业中的一种职业。

(2)从导游服务的内容来说,导游人员的工作从为游客当向导发展为向导与讲解相结合,最后发展为向导、讲解与生活照料或开车集于一身。导游服务内容的这种演变是随着游客需求而发展的。随着人们收入水平的提高、生活条件的改善,人们将出游作为开拓视野、增长知识和陶冶生活的一种享受,因而对旅游服务提出了更多、更高的要求。要求在异国他乡的旅游活动既舒适安全又能获取更多的知识。其次是旅行社提高经济效益的需要。旅行社将旅游活动作为商品来经营。旅行社为了降低成本,提高经济效益,全权委托导游人员代表旅行社处理游客旅游过程中的各种需求,使导游人员逐渐将向导、讲解与生活照料或开车集于一身,这样可以大大提高劳动生产率。

(3)从导游服务的类型来说,从单纯地依靠导游人员的体能发展到体能与图文声像相结合。导游人员的体能包括身体素质和将所掌握的知识转化为语言的能力。起初,导游人员主要是依靠健康的身体条件,在交通极不发达的情况下凭借体力引导游客旅行。随着旅游活动的开展,单纯的向导式导游已不能满足游客的需要。游客需要导游人员给他们介绍途中和所到之地的有关情况,如景物、

名胜和风土人情等。这样,导游人员除起向导作用外,还需要丰富的知识和运用语言能力向游客进行介绍和讲解。在现代大众旅游兴起之后,导游人员接待的游客越来越多,接待的频率在不断提高,完全依靠体能已不能适应蓬勃发展的旅游活动的需要,而且导游人员的体能也是有极限的。因此,以图文声像作为辅助手段进行导游服务已成为必需。它不仅减轻导游人员的体能消耗,而且也是游客所期盼的。现代导游服务中,导游人员的口头讲解与图文声像结合的基础是科学技术的进步。

(4)从导游服务的语种来说,现已从单一语种发展为多种语言。这种发展的基础是大众旅游已普及到世界各地。为了能向众多国家和地区的游客提供导游服务,导游人员队伍必须由会多种语言的人员组成。

第一节 导游服务的类型与范围

一、导游服务的概念

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。

第一,导游人员应是旅行社委派的,既可以是专职的,也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游人员,不得私自接待游客。

第二,导游人员的主要业务是从事游客的接待。多数导游人员提供导游服务是在陪同游客旅行、游览的过程中,但是也有些导游人员是在旅行社在不同地点设立的柜台前接待客人,向客人提供旅游咨询,帮助客人联系和安排各项旅游事宜,他们同样提供的是接待服务。不同的是,前者是在出游中提供接待服务,后者是在出

游前提供接待服务。

第三,导游人员向游客提供的接待服务,对于团体游客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。导游人员不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目,也不得降低导游服务质量标准。一方面,导游人员在接待过程中要注意维护所代表的旅行社的形象和信誉,另一方面也要注意维护游客的合法权益。

二、现代导游服务的类型

导游服务的类型,是指导游人员向游客介绍所游地区或地点情况的方式。现代导游服务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。

(一)图文声像导游方式

图文声像导游方式,亦称物化导游方式,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、VCD 等。

在旅游业发达的国家和地区,人们极为重视图文声像导游。在各大中城市、旅游景点以及机场、火车站、码头等处都设有“旅游服务中心”或“旅游问讯处”,那里摆满了各种印制精美的旅游宣传资料,人们可随意翻阅,其中大部分供问询者自由取走;对游客提出的有关旅游活动的种种问题,工作人员还热情、耐心地解答并向问询者提供很有价值的建议。很多旅游公司定期向公众放映有关旅游目的地(国)的电影或录像,举办展览会等来影响潜在的旅游者。组团旅行社一般在旅游团集合后、出发前都要为旅游者放映有关