

福建省导游人员资格考试辅导教材

导游服务

福建省旅游局导游考试办公室

福建科学技术出版社

FUJIAN SCIENCE & TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

福建省导游人员资格考试辅导教材

导游服务

福建省旅游局导游考试办公室



福建科学技术出版社

FUJIAN SCIENCE & TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

导游服务 / 福建省旅游局导游考试办公室编.
—2 版. —福州:福建科学技术出版社, 2006. 8
(福建省导游人员资格考试辅导教材)
ISBN 7-5335-2661-9

I. 导... II. 福... III. 导游 - 旅游服务 - 资格考
核 - 自学参考资料 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 085028 号

- 书 名 导游服务
福建省导游人员资格考试辅导教材
- 作 者 福建省旅游局导游考试办公室
- 出版发行 福建科学技术出版社(福州市东水路 76 号, 邮编 350001)
- 网 址 www.fjstp.com
- 排 版 福州大学校办工厂产品经营部
- 印 刷 福州格致印刷厂
- 开 本 890 毫米 × 1240 毫米 1/32
- 印 张 9
- 字 数 232 千字
- 版 次 2006 年 8 月第 2 版
- 印 次 2006 年 8 月第 2 次印刷
- 书 号 ISBN 7-5335-2661-9
- 定 价 18.00 元

书中如有印装质量问题,可直接向本社调换

前 言

为了能及时地在导游人员资格考试教材中反映我国及福建省旅游发展的新成果、新目标及新要求,进一步规范、指导和帮助全省考生参加导游人员资格考试,我们特组织有关专业人员,对原有的导游人员资格考试辅导资料进行修订,并正式出版。

本套教材是福建省导游人员资格考试系列辅导教材,包括《导游基础知识》、《导游服务》、《政策与法规》、《中国台湾问题导游读本》共4册。本次修订在保留原辅导资料中已为广大读者认可的体例、结构和部分内容的基础上,进行了必要的补充和删改,调整了章节。既注重贯彻党和国家的方针政策,体现改革和发展的要求,又考虑到导游工作的实际需要,着眼于资格准入的基本素质和综合能力,加强了导游人员所需知识的系统性和时代性,突出重点,强调应用。

本次教材修订参阅了国家旅游局、各兄弟省市的同类教材,得到了相关行政管理部门及旅游院校的大力支持。在此,对参加修订工作的同志所付出的辛勤劳动表示诚挚的谢意!对提出修改意见和提供资料的单位和个人表示衷心的感谢!

这套教材除了可供福建省导游人员资格考试考生作复

习、参考资料外,也可以作为高、中等职业教育的教学参考资料。

由于时间仓促,在修订过程中难免还有疏漏之处,敬请广大读者批评指正。

福建省旅游局导游考试办公室

2006年8月

目 录

第一章 导游服务	(1)
第一节 导游服务	(1)
一、导游服务的概念	(1)
二、导游服务的类型	(2)
三、导游服务的内容	(4)
四、导游服务的特点	(6)
五、导游服务的性质	(9)
六、导游服务的地位和作用	(13)
第二节 导游服务的发展	(17)
一、导游服务的产生和发展历程	(17)
二、导游服务发展的主要特征	(20)
第三节 导游服务的原则	(22)
一、“宾客至上”原则	(22)
二、维护游客合法权益原则	(23)
三、规范化服务与个性化服务相结合原则	(24)
第二章 导游人员	(26)
第一节 导游人员的概念与分类	(26)
一、导游人员的概念	(26)
二、导游人员的分类	(27)
第二节 导游人员职责	(31)
一、基本职责	(31)
二、全程陪同导游人员职责	(31)

三、地方陪同导游人员职责	(32)
四、景区景点导游人员职责	(33)
第三节 导游人员的素质要求	(33)
一、良好的思想品德	(34)
二、渊博的知识	(36)
三、较强的独立工作能力和创新精神	(39)
四、娴熟的导游技能	(41)
五、竞争意识和进取精神	(42)
六、身心健康	(43)
七、良好的仪容、仪表	(44)
第四节 导游人员职业道德	(44)
一、旅游职业道德	(44)
二、导游人员职业道德	(49)
第三章 导游服务规程	(56)
第一节 导游服务集体	(56)
一、导游服务集体的组成与任务	(56)
二、导游服务集体协作共事的基础	(57)
三、导游服务集体协作共事的原则	(58)
第二节 地陪导游服务规程	(59)
一、服务准备	(59)
二、迎接服务	(62)
三、入住服务	(65)
四、核对、商定日程安排	(66)
五、参观游览服务	(68)
六、其他服务	(71)
七、送站服务	(72)
八、后续工作	(76)

第三节 全陪导游服务规程	(76)
一、服务准备	(77)
二、首站(入境站)接团	(78)
三、入住饭店	(78)
四、核对、商定旅游活动日程	(79)
五、各站服务	(79)
六、离站服务	(80)
七、途中服务	(80)
八、末站服务	(81)
九、后续工作	(81)
第四节 景区景点导游服务规程	(82)
一、服务准备	(82)
二、导游服务	(82)
三、送别服务	(83)
第五节 散客导游服务规程	(83)
一、散客旅游的涵义	(83)
二、散客旅游的特点	(84)
三、散客导游服务的要求	(85)
四、散客导游服务规程	(86)
第四章 导游服务技能	(93)
第一节 导游人员团队组织技能	(94)
一、导游人员带团特点	(94)
二、导游人员带团原则	(94)
三、导游人员团队组织技能要求	(95)
第二节 导游人员语言运用技能	(102)
一、导游语言运用原则	(103)
二、导游语言表达的基本要求	(107)

第三节 导游人员讲解技能	(109)
一、导游方法的运用原则	(110)
二、导游讲解的综合技能	(112)
三、重点游客的接待	(117)
四、常用的导游方法	(122)
第四节 导游人员心理服务技能	(133)
一、旅游动机	(134)
二、游客的心理特征	(138)
三、游客各阶段的心理活动	(140)
四、导游人员提供心理服务的一般方法	(145)
第五节 导游人员审美引导技能	(149)
一、传递正确的审美信息	(149)
二、激发游客的想像思维	(150)
三、帮助游客保持最佳审美状态	(151)
四、灵活掌握观景赏美方法	(154)
第五章 游客个别要求的处理	(159)
第一节 处理游客个别要求的基本原则	(159)
一、坚持“宾客至上”、“服务至上”的原则	(159)
二、坚持“合理而可能”的原则	(160)
三、坚持为大家服务与个性化服务相结合的原则	(160)
四、认真倾听、耐心解释的原则	(161)
五、沉着冷静、不卑不亢的原则	(161)
第二节 旅游生活方面要求的处理	(162)
一、餐饮方面个别要求的处理	(162)
二、住宿方面个别要求的处理	(163)
三、文娱活动方面个别要求的处理	(165)
四、购物方面个别要求的处理	(166)

第三节 计划外活动要求的处理	(168)
一、要求自由活动	(168)
二、要求中途退团或延长旅游期限	(169)
三、要求探访亲友及让其亲友随团	(170)
四、要求转递物品和信件	(172)
五、其他方面的要求	(173)
第六章 导游服务中主要问题和事故的预防与处理	(175)
第一节 旅游计划变更的处理	(176)
一、旅游团(者)要求变更计划行程	(176)
二、客观原因需要变更计划行程	(176)
第二节 丢失问题的预防与处理	(178)
一、丢失问题的预防	(178)
二、丢失证件的处理	(178)
三、丢失钱物的处理	(180)
四、行李遗失的处理	(180)
第三节 游客患病、死亡问题的处理	(182)
一、游客患病的预防	(182)
二、游客患一般疾病的处理	(183)
三、游客突患重病和病危的处理	(183)
四、游客因病死亡的处理	(184)
第四节 游客越轨言行的处理	(185)
一、对攻击和诬蔑言论的处理	(186)
二、对违法行为的处理	(186)
三、对散发宗教宣传品行为的处理	(187)
四、对违规行为的处理	(187)
第五节 漏接、错接、空接的预防与处理	(187)
一、漏接的原因、预防及处理	(187)

二、错接的原因、预防及处理	(189)
三、空接的原因及处理	(190)
第六节 误机(车、船)事故的预防与处理	(190)
一、误机(车、船)事故的原因	(191)
二、误机(车、船)事故的预防	(191)
三、误机(车、船)事故的处理	(191)
第七节 游客走失的预防与处理	(192)
一、游客走失的原因	(192)
二、游客走失的预防	(192)
三、游客走失的处理	(193)
第八节 安全事故的预防与处理	(194)
一、交通事故的预防与处理	(194)
二、治安事故的预防与处理	(196)
三、火灾事故的预防与处理	(197)
四、食物中毒的预防与处理	(199)
第七章 导游服务相关知识	(200)
第一节 旅行社业务知识	(200)
一、旅行社的类型及其业务范围	(200)
二、旅行社产品	(201)
第二节 入出境知识	(203)
一、入境有关知识	(203)
二、出境有关知识	(207)
三、我国禁止入出境的物品	(208)
第三节 海关知识	(209)
一、出入口岸	(209)
二、进出境游客通关	(209)
三、部分限制进出境的物品	(211)

第四节 交通知识	(213)
一、航空客运	(213)
二、铁路客运	(216)
三、公路客运	(217)
四、水上客运	(217)
第五节 货币知识	(218)
一、外汇	(218)
二、旅行支票	(219)
三、信用卡	(220)
第六节 礼貌礼节常识	(221)
一、接待礼节	(221)
二、见面礼节	(222)
三、交谈礼节	(224)
四、赴宴礼节	(227)
五、与异性交往中的礼节	(230)
第七节 医疗救护常识	(231)
一、晕车(机、船)	(231)
二、中暑	(231)
三、骨折	(231)
四、心脏病猝发	(232)
五、蝎、蜂蜇伤或蛇咬伤	(232)
六、抽筋	(232)
第八节 其他常识	(233)
一、国际时差	(233)
二、度量衡换算	(234)
三、摄氏度与华氏度换算	(235)
附录	(236)

附录 I	旅游突发公共事件应急预案(简本,国家旅游局 2005.7)·····	(236)
附录 II	民航《游客须知》(1999 年)·····	(241)
附录 III	机型、机舱等级符号及缩写·····	(248)
附录 IV	国内、国外主要航空公司·····	(250)
附录 V	铁路旅行常识(摘要)·····	(253)
附录 VI	中国海关旅客须知(部分)(1995 年)·····	(266)
附录 VII	我国主要城市长途直拨电话区号与邮政编码·····	(270)
附录 VIII	度量衡换算表·····	(273)

第一章 导游服务

第一节 导游服务

导游服务是旅游服务的一个专项服务环节,它有旅游服务的一般共性,必须遵循旅游服务的基本质量原则,它又有其特殊的个性,具有与其他旅游服务所不同的活动方式和活动内容,必须遵循其特有的服务准则。

一、导游服务的概念

导游服务是指导游人员接受旅行社的委派,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游客提供的旅游接待服务。

就现代旅游的角度,导游服务包含了三层涵义。

其一,从事导游服务的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,不得私自接待游客。

其二,导游服务是涵盖旅行社旅游产品销售前、销售中和销售后全过程的。一般说来,多数导游人员是在陪同游客旅行、游览的过程中向其提供导游服务的,但是也有些导游人员是在旅行社于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;还有的是向游客提供善后服务,质量回访。再销售服务提供的同样是旅行社的服务,这是导游服务概念的延伸。

其三,导游服务是按合同约定和标准要求提供的。导游人员向游客提供的服务,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、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览的旅游区(点)的情况的方式。现代导游服务方式大致可分为两大类:图文声像导游和实地口语导游。

(一)图文声像导游

图文声像导游,是指利用导游图、旅游宣传品以及各类音像制品进行的导游活动,亦称物化导游方式,它包括三种类型:

一是导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册、旅游画册、旅游产品目录等。

二是有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告、招贴画以及旅游纪念品等。

三是有关国情介绍、景点介绍的录音带、录像带、电影片、幻灯片等。

图文声像导游,具有形象、生动、便于携带的优点。而且由于图文声像一般是由专家撰写、正规出版社出版的,内容规范,所以不受导游人员个体水平差异的影响。

在旅游业发达国家,对图文声像导游极为重视,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、查找,其中大部分可供问询者自由取走;工作人员还热情、耐心地解答有关旅游活动的种种问题,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国(地区)的电影或录像,举办展览会等来影响潜在的游客。组团旅行社一般在旅游团集合后、出发前都要为游客放映有关旅游目的地的电影、录像或幻灯,散发《旅游指南》

等材料,领队向团员介绍目的地的风俗民情及注意事项,帮助游客对即将前往游览的目的地有一个基本了解。很多博物馆、教堂和重要的旅游景点装备有先进的声像设施,如:触摸式视屏显示器等,方便游客参观游览,并帮助他们比较深刻、全面地理解重要景观内含的深奥寓意和艺术价值,从而获得更多美的享受。

(二)实地口语导游

实地口语导游,亦称讲解导游方式,它包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动,以及在参观游览旅游区(点)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,图文声像导游方式形象生动、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,仍将处于从属地位,只能起着减轻导游人员负担、辅助口语导游的作用。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。这是因为:

(1)导游服务的对象是有思想和目的的游客。不同的游客,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,有的人会直接表达出来,有的人比较含蓄,还有的人可能缄默不言。单纯依靠图文声像这千篇一律的固定模式介绍旅游景点,不可能满足具有不同社会背景和出游目的游客的需要。导游人员可以通过实地口语导游方式观察游客的举止行为和即时的反应,同游客进行接触和交谈,了解不同游客的想法和出游目的,然后根据游客的不同需要,在对参观游览的景物进行必要的介绍的同时,有针对性、有重点地进行讲解。

(2)现场导游情况纷繁复杂,在导游人员对参观游览的景物进行介绍和讲解时,游客中有的人会专心致志地听讲,有的人则满不在乎,有的人还会借题发挥,提出各种稀奇古怪的问题。这些情况都需要导游人员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。一方面在不降低导游服务质量标准的前提下,满足那些确想更深入了解有关知识的游客的需要,

另一方面想方设法调动那些对参观游览地不感兴趣的游客的游兴,对提出古怪问题的游客做必要的解释,以活跃整个旅游气氛。此类复杂情况也并非现代科技导游手段可以做到的。

(3)旅游是一种人际交往和情感交际的活动。旅游是客源地的人们到旅游目的地的一种社会文化活动,通过对目的地社会文化的了解来接触目的地的人民,实现不同国度、地域、民族之间的人际交往,建立友谊。导游人员是游客首先接触而且接触时间最长的目的地的居民,导游人员的行为举止、言谈话语及讲解方式都会给游客留下十分深刻的印象。通过导游人员的介绍和讲解,游客不仅可以了解目的地的文化,增长知识,陶冶情操,而且通过接触目的地的居民,特别是与其相处时间较长的导游人员,会自然而然地产生一种情感交流,即不同国度、地域、民族之间的相互了解和友谊。虽然这种友谊不一定用语言表达出来,但对游客和导游人员来说都是十分宝贵的。这同样是高科技导游方式难以做到的。

三、导游服务的内容

(一)导游服务的工作内容

导游服务范围是指导游人员向游客提供服务的领域,换句话说,就是导游人员业务工作的内容。在旅游接待工作中,向游客提供的服务是多方面的,包括食、宿、行、游、购、娱、邮电通讯、人出境、医疗等,其中导游人员提供的服务虽是其中的一部分,然而却是最重要的,涉及上述诸多方面。归纳起来,导游服务大体可分为如下三大类:

1. 导游讲解服务

导游讲解服务包括游客在目的地旅行期间的沿途讲解服务、参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问和某些参观点的口译服务。

2. 旅行生活服务

旅行生活服务包括游客人出境迎送、旅途生活照料、安全服务及上下站联络等。