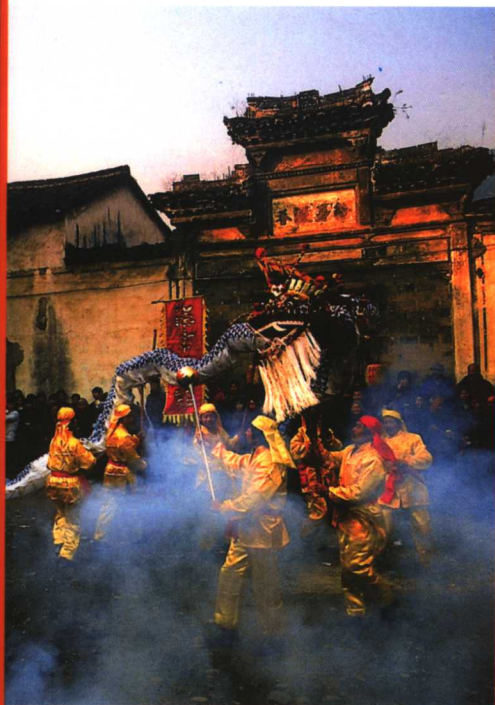


DAOYOU
YEWU

浙江省全国导游人员资格考试教材

导游 业务

浙江省旅游局◎编



中国旅游出版社

DAOYOU
YEWU

浙江省全国导游人员资格考试教材

浙江省全国导游人员资格考试教材
会员委员会

导游业务

浙江省旅游局◎编



中国旅游出版社

责任编辑：付 蓉

装帧设计：缪 惟

责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务/浙江省旅游局编. - 北京: 中国旅游出版社, 2004. 6

ISBN 7 - 5032 - 2371 - 5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 055303 号

书 名：导游业务

作 者：浙江省旅游局

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

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京建筑工业印刷厂印刷

版 次：2004 年 6 月第 1 版 2006 年 1 月第 3 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：7.5

字 数：190 千

定 价：18.00 元

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

浙江省全国导游人员资格考试教材 编辑委员会

主任	纪根立			
副主任	张志顺	姚升厚	方建平	朱红炜
	傅建祥			
委员	李包相	王刚	江巧弟	丁慧琴
	姚孔屏	任国明	陆菊良	刘天宝
	林伟明	胡耀瑛	周明瑶	阮裕仁
	王泉州	祝亚	王克平	佟冰
	丁屹	张建融	沈湛澄	仇向明
	黄仁鹏	周秀春		

序 言

纪根立

“诗画江南，山水浙江”。地处经济发达、交通便捷、长江三角洲经济圈南翼的浙江，自古以来就以悠久的历史、灿烂的文化、秀美的山川、富庶的物产而获得“鱼米之乡、丝茶之府、文物之邦、旅游圣地”的美誉。近几年来，在省委、省政府的正确领导和全省旅游系统的共同努力下，我省的旅游业一路高歌猛进，呈现出持续、快速、全面发展的良好态势。2003年尽管遭受到“非典”疫情的影响，全省仍实现接待入境旅游者180.83万人次，旅游外汇收入8.72亿美元；接待国内旅游者8429万人次，国内旅游收入695.3亿元，分别比上年同期增长5.1%与9.7%。旅游总收入767.7亿元，比上年增长8.1%，相当于全省国内生产总值的8.3%。旅游业已毫无疑问地成为本省国民经济重要的支柱产业。

就业乃民生之本。随着浙江旅游业驶入快车道，旅游业对国计民生的贡献也愈来愈彰显。旅游已成为人们择业的新途径、就业的新渠道、创业的新天地，全省从事旅游业的队伍也随之不断壮大发展。据不完全统计，截至2003年年底，全省从事旅游业的人数已超过45万，居全国第二位，其中仅导游人员就已超过1万多人。

事业要发展，人才是关键。随着经济全球化、信息化进程的加快和我国加入世界贸易组织，我省旅游业正面临着更为激烈的竞争和更大的挑战，实施人才兴旅战略，大力开发旅游人才资源，全面提升旅游队伍的综合素质，对于促进旅游业的持续健康

发展,推动旅游业积极参与国内、国际竞争,实现我省成为旅游经济强省的目标具有十分重要而深远的意义。导游人员工作在旅游行业的第一线,身上肩负着浙江旅游宣传员、旅游产品营销员和形象大使等诸多职责,导游人员素质的高低直接关系到浙江整体旅游形象的塑造,关系到旅游可持续发展战略的实施,因此,建设一支高素质的导游精英队伍已成为当前和今后一项不可忽视的重要任务。基于此,浙江省旅游局组织有关专家教授,根据国家旅游局公布的相关新规定和新标准,重新编写了《浙江省全国导游人员资格考试教材》。这套教材知识点多、信息量大、实用性强,融理论性、专业性、指导性、操作性于一体,是导游人员升级考试的必备工具书,相信也会成为旅游院校学生和旅游从业者的重要参考资料。

物竞天择,人尽其才。我衷心希望通过这套教材行之有效地教育培训导游人员,也衷心地期望我省涌现出更多受广大海内外游客欢迎的一流导游人才。

目 录

序 言	(i)
第一章 概述	(1)
第一节 导游服务	(1)
第二节 导游人员	(8)
第二章 导游人员的职业道德和礼仪礼貌	(24)
第一节 导游人员的职业道德	(24)
第二节 导游人员的礼仪礼貌	(31)
第三章 旅游团队导游服务程序	(51)
第一节 入境旅游团队导游服务程序	(52)
第二节 国内旅游团队导游服务程序	(84)
第四章 散客旅游的导游服务	(88)
第一节 散客旅游产品	(89)
第二节 旅行社门市业务	(91)
第三节 散客旅游的导游服务	(97)
第五章 导游服务技能	(104)
第一节 导游人员的带团技能	(104)

第二节	导游讲解语言技能	(129)
第三节	导游交际语言技能	(137)
第四节	导游人员的讲解技能	(140)
第六章	旅游者个别要求的处理	(156)
第一节	旅游者个别要求处理的原则	(156)
第二节	旅游者个别要求的处理方法	(157)
第七章	旅游事故	(166)
第一节	旅游事故的类型	(166)
第二节	旅游事故的处理和预防	(171)
第三节	特殊旅游事件的处理	(192)
第四节	旅游者投诉的处理	(196)
第八章	导游业务相关知识	(201)
第一节	旅行社业务知识	(201)
第二节	旅游交通服务知识	(204)
第三节	出入境知识	(208)
第四节	货币知识	(211)
第五节	旅行社行李业务知识	(213)
附录一	《导游服务质量》国家标准	(216)
附录二	导游人员管理实施办法	(226)
主要参考书目	(232)
后 记	(233)

第一章 概述

第一节 导游服务

一、导游服务的性质和特点

(一) 导游服务的性质

导游工作具有明显的政治属性。导游工作的政治属性在世界各国、各地区都是存在的，不同的是导游工作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，其政治属性也不尽相同。

除了政治属性不同，世界各国、各地区的导游服务具有社会性、文化性、服务性、经济性、涉外性的共同属性。

1. 社会性。旅游活动是当今世界上最大规模的社会经济现象，对社会物质文明和精神文明都起着十分重要的作用。在旅游接待活动中，导游人员始终处于旅游接待的中心位置，接待来自世界各国、各地区的旅游者，面对不同职业、性别、年龄、国籍和信仰的旅游者，用自己的服务推动着世界上这一最大规模的社会活动。对于大多数导游人员来说，导游工作是一种谋生手段，同时又是一项社会职业。

2. 文化性。导游服务是向外来旅游者传播当地文化的重要渠道之一。导游人员的讲解和翻译，与旅游者的随意交谈，甚至其仪表仪容、礼貌礼仪、道德观念、价值取向都在影响着旅游者，都是对一个国家（或地区）及其民族文化和现代文明的宣

传。导游人员是通过生动精彩的讲解和翻译给旅游者以知识、乐趣和美的享受，同时吸收各国、各民族的传统和现代文明。因此，导游工作起着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）民族的传统和现代文明的作用，特别是新时期的导游人员更应该是我国先进文化的弘扬者。

3. 服务性。导游服务工作和第三产业的其他服务工作一样，属非生产劳动，它通过提供一定的劳务活动，提供一定的服务产品，创造特定的使用价值，来满足旅游者游览、审美的愿望和安全、舒适的旅行需求。也就是说，旅行社的产品是在服务与消费的同步进行中完成的。所以说，导游服务工作不是一般的简单技能服务，而是一种复杂的、高智能、高技能服务。

4. 经济性。导游服务是导游人员通过向旅游者提供劳务而创造特殊使用价值的劳动。这种劳动通过交换体现价值。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几个方面：

(1) 创收外汇，回笼货币。在创汇的意义上，接待国际入境旅游者同向海外出口商品一样能增加外汇收入。因此，经营国际入境旅游也被看作一种出口，通常被称之为“旅游出口”。海外旅游者在旅游目的地游览的过程中，导游人员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，旅游企业可收取一定的服务费、导游费等。在经营国内旅游的过程中，良好的导游服务能激发旅游者参加各种旅游消费活动。综上所述，导游服务本身就可以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。旅游者是旅游业的主体，没有旅游者，旅游业就无从谈起，导游人员也就没有了服务对象。优秀的导游人员通过自己的努力工作，不仅使旅游者获得旅游需求

的满足，而且可以起到很好的宣传、招徕作用，留下良好的口碑。与广告宣传相比，这种“口头宣传”不仅向旅游者周围的人传播了旅游目的地的旅游信息，提高了旅游目的地的知名度，而且在一定程度上会对其他旅游者今后的旅游流向产生影响。许多旅游者之所以到某地去游览，就是受到了亲友的影响而成行的。研究表明，一个满意的旅游者将把他的美好经历告诉其他3个人，而一个不满意的旅游者将把他的失望经历告诉其他11个人。所以，导游人员通过良好的服务，可以在招徕回头客，扩大新客源，创造间接收入等方面起着不可忽视的作用。

(3) 促销商品。旅游商品和旅游纪念品的开发、生产与促销是发展旅游业的重要组成部分，也是重要的旅游吸引物。在促销商品的过程中，导游人员可以通过向客人介绍商品和帮助客人选择商品达到促销的目的。

(4) 促进经济交流。中国正在进行大规模的社会主义经济建设，各行各业都需要引进资金和先进的科学技术。海外旅游者和国内旅游者中，不乏专家和经济界人士，他们中有人希望借旅游之机与各地同行进行接触，相互交流信息，或想通过参观访问了解合作的可能性和投资环境，也可能有投资、捐赠的意向。导游人员在服务中了解到他们的美好愿望，及时向旅行社或有关部门通报，起到牵线搭桥的作用，可以为中外及地区间的科技、经济交流，为我国的社会主义经济建设做出应有的贡献。

5. 涉外性。发展入境旅游是中国旅游业的长期方针。入境旅游也一直被看作是民间外事活动的一部分。随着改革开放的不断深入，城乡人民生活水平的不断提高，我国公民出国旅游发展迅速。作为导游人员，不论是为海外入境旅游者提供导游服务，还是为本国公民提供出境陪同服务，其工作都有明显的涉外性。这一涉外性具有不可低估的政治意义与民间外交的作用。

(1) 宣传中国。导游服务的政治意义就在于宣传社会主义

中国。大多数来华旅游者都希望了解中国，了解中国的社会制度，了解中国社会主义市场经济的发展情况，了解中国各族人民生活。帮助海外来华旅游者正确认识中国是导游人员不可推卸的责任。同样，导游人员陪同中国公民出境旅游，旅游目的地的人们也希望从导游人员那里了解中国的情况。所以，导游人员的讲解，甚至一举一动，都在有意无意地宣传中国。作为新世纪的导游人员，在进行涉外导游时，应持有鲜明的政治态度，努力将对外宣传寓导游讲解、日常交流和游览娱乐之中，对于那些希望了解中国的旅游者及其他国家和地区的人们，更应不失时机地进行宣传。宣传的原则是：积极主动、因势利导，实事求是、保守秘密，不卑不亢、求同存异，有的放矢、自然生动。

(2) 民间大使。导游人员应发挥民间大使的作用。旅游活动是当今世界规模最大的民间外交活动，旅游促进了国家之间、地区之间的人际交往，缩短了各国、各地区、各族人民之间的距离，消除了因相互隔离而造成的误解、猜忌，对加强世界各国人民的团结，维护国家安全和世界和平有重大的意义。在旅游者的心目中，导游人员是人民的友好使者，是“民间大使”。导游人员可根据旅游活动群众性的特点，广交朋友，联络感情。

(二) 导游服务的特点

导游服务是一项高智能、高技能的服务工作，是面对旅游者的全方位的服务。导游服务是以语言为主要表达方式，配合和集中多种服务行为的活动，而且贯穿于整个旅游活动的过程中。同时，导游人员的工作始终围绕着旅游者进行，因而是旅游服务中最具代表性的服务。导游服务具有与服务行业中其他服务不同的特点，归纳起来有如下几点：

1. 关联度高，工作量大。导游服务涉及旅游者的吃、住、行、游、购、娱等方面，工作量大，而且变化不定，包括来往迎送、翻译讲解、参观导游、生活服务、调研宣传、安全保卫甚至

财务统计等。在整个服务过程中要与不同部门、不同身份和不同国家和地区的人们打交道，每天工作时间从不固定，当出现突发事件和意外事故时更要及时处理。所以说，导游工作关联度高，工作量大。

2. 独立性强。导游人员接受了旅行社委派的任务后，无论作为地陪、全陪或领队，带团外出旅游都要独当一面。首先，导游人员要独立地宣传、执行国家政策。虽然今天的导游服务具有越来越强的经济性，不再是纯粹的政治接待任务，但是导游人员还是应该具备了解并且贯彻执行国家政策的能力。在导游工作中，要利用合适的机会，以恰当的方式，把我国的方针政策向旅游者进行宣传。其次，导游人员需要在工作中协调与许多相关部门的关系，主动争取这些部门的支持和配合，同时还要协调好导游服务集体成员之间的关系及旅行团全体成员间的关系，安排好旅游者的各项活动。再次，导游人员要根据不同旅游者的文化层次和审美情趣进行有针对性的独立讲解，以满足旅游者的精神需求。最后，在旅游活动中如出现问题，导游人员还要独立地、合情合理地进行处理。这就要求导游人员头脑清醒、处惊不乱，运用各种手段和技能化解矛盾，解决问题。

3. 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工作。一方面，要求导游人员具有广博的知识和综合运用知识的能力，以满足不同旅游者求知、求新的要求，这是一种艰苦而复杂的脑力劳动。另一方面，导游的工作性质要求导游人员具有良好的身体素质。导游人员在为旅游者提供的服务中，常常跋山、涉水、步行、钻洞，有时还要带团到自然条件恶劣的环境中去。到了旅游旺季，导游人员往往连续工作，无法正常休息，脑力和体力消耗都很大。

4. 工作难度大。导游人员直接面对旅游者，而每个旅游者由于其年龄、性别、国籍、文化程度、支付能力、宗教信仰等不

同，其对服务的要求也不同。所以，无论导游人员工作经验如何丰富，也会遇到各种新的问题，这就增加了工作的难度。此外，由于基本国情和文化差异的存在，不同国家的旅游者对服务质量的理解也不同，再加之旅游者之间的相互影响（“背景顾客”与“中心顾客”之间的相互影响），也给导游服务增加了难度。

5. 面对物质诱惑和精神污染。在向旅游者提供服务的过程中，导游人员随时随地都在同各种各样的人打交道，也会受到一些不健康的思想意识和生活作风的影响，有时还会面临金钱、名利、色情等不良因素的诱惑，有意无意地经受着各种思想与生活方式的熏染。处于这种环境中的导游人员需要有较高的道德修养、坚定的意志和高度的思想觉悟，能自觉抵制各种不健康思想的侵蚀。

6. 跨文化性。导游工作是传播文化的重要渠道。然而，世界各国、各地区文化传统、风俗民情、禁忌习惯不同，旅游者的思维方式、价值观念、思想意识各异，这就决定了导游工作的跨文化性。这一特点要求导游人员在提供导游讲解时，应力求内容广泛、合理对比。由于导游人员处于旅游接待工作的最前线，在各种文化的差异中工作，甚至在各民族、各地区文化的碰撞中工作，所以，导游人员还应尽可能地了解中外文化之间的差异，以适应各种旅游者的需求，担当起文化传播的重任。

二、导游服务的一般原则

导游人员要向旅游者提供高效优质的服务，应该遵循的基本原则是：宾客至上的原则；维护旅游者合法权利的原则；规范化服务与个性化服务相结合的原则；等距离服务的原则。这些基本原则都符合我国的国情，对导游工作具有指导和规范的作用。

（一）宾客至上的原则

宾客至上是服务行业的座右铭，它不仅是宣传招徕的口号，

而且也是服务行业的服务宗旨、行为指南，是处理问题的出发点。宾客至上意味着“顾客第一”，旅游者旅游活动的主体，而旅行社是作为旅游媒介向旅游者提供服务的。导游人员作为旅行社的代表，处于第一线直接面对旅游者。没有旅游者，导游工作就没有服务对象；没有旅游者的消费，旅游产品的价值就不能实现，导游人员也就失去了存在的意义。作为导游人员只有充分认识到这一点，才能真心实意地为旅游者服务。

宾客至上的原则要求导游人员在处理某些问题时要以旅游者的利益为重，不能过多地强调自己的困难，更不能以个人的情绪和喜好来对待和支配旅游者，而应尽可能地满足旅游者合理而可能的要求。在与旅游者交往和为旅游者提供服务的过程中，尊重旅游者，关心旅游者，永远把旅游者放在心中，全心全意为旅游者服务，始终把旅游者的事情当作自己的事情。这也是导游人员职业道德的具体体现。

（二）维护旅游者合法权利的原则

世界旅游组织在1988年9月通过了《旅游权利法案》，对旅游者的权利和旅游目的地应受到的保护作出了规定。中国国家旅游局在2002年发布的《旅行社管理条例实施细则》中，专门对保护旅游者的权益作出了规定。作为导游人员必须熟悉并牢记这些规定，避免有侵犯旅游者合法权益的行为发生，同时还应根据规定对相关旅游服务的提供进行监督，处理旅游接待过程中的有关问题。概括起来，旅游者的合法权益主要有：旅游自由权，旅游服务自主选择权，旅游知情权，旅游公平交易权，依法享受旅游服务权，人身和财物安全权，医疗、求助权，求偿权和寻求法律救援权。

（三）规范化服务与个性化服务相结合的原则

规范化服务又称标准化服务，它是由国家质量技术监督管理部门和国家旅游局制定并发布的某项服务应达到的统一标准，要求从事该项服务的人员必须在规定的时间内按标准进行服务。规

范化服务类似于法规，具有约束力。为了规范导游服务，国家已发布了两个标准，一个是1995年发布的《导游服务质量》国家标准，一个是1997年发布的《旅行社国内旅游服务质量要求》行业标准。这两个标准都规定了导游服务的质量要求，提出了导游服务过程中若干问题的处理原则，它们是当前指导中国导游工作的权威性文件，也是导游人员向旅游者提供服务的工作指南。每个导游人员都应该自觉认真贯彻执行这两个标准。然而，按照这两个标准开展导游工作，并不等于导游工作就会很出色，因为这两个标准对导游服务质量提出的要求只是基本要求，也就是说，国家标准或行业标准只是导游服务质量必须达到的起码要求。导游人员应当在圆满实施这两个标准要求的基础上增加个性化服务。个性化服务一般是针对旅游者的个别要求而提供的，它是导游人员在执行两个标准规定的要求和旅行社与旅游者之间的约定的基础上，按照旅游者的合理要求而提供的服务。

（四）等距离服务的原则

导游人员面对的是全体旅游者，必须为全体旅游者服务。若不按这一原则提供服务，偏爱和亲近团里的一部分人，冷落另一部分人，厚此薄彼，其结果会使旅游团内部关系紧张，有可能造成某种冲突，就会给自己的工作带来困难。因此，导游人员应当明白，旅游团内每个成员都是客人，都是导游人员的服务对象，他们缴纳了相同的旅游费用，理应享受到相同的服务。等距离服务原则的一个基本点是：导游人员必须对旅游团内的每个成员保持同等距离，一视同仁。

第二节 导游人员

一、导游人员的概念

依照我国现行《导游人员管理条例》（以下简称《条例》），

导游人员是指按本条例规定取得中华人民共和国导游资格证书，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解和相关旅游服务的人员。

参加全国导游人员资格考试的人员必须符合以下条件：遵守宪法，热爱祖国，坚持四项基本原则，具有高级中学、中等专业学校或者以上学历，身体健康，具有适应导游工作需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民。

根据2000年9月27日国家旅游局颁布实施的《关于改革导游人员资格考试、等级考核及旅行社经理资格认证工作的意见》，全国导游人员资格证书由国家旅游局统一印制。各省级旅游局将考试合格人员名单及证书编号报国家旅游局，由国家旅游局核发证书。证书在全国有效。

取得全国导游人员资格证书的，须与旅行社签订劳动合同或者在导游服务公司登记，方可持所签订的劳动合同或登记证明材料，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。取得导游证的导游人员才有资格从事导游工作。导游证的有效期为3年。导游证持有人需在有效期满后继续从事导游活动的，应向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请办理换发导游证手续。

《条例》还规定，具有特定语言能力的人员，虽未取得导游资格证书，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管理部门申请领取临时导游证。临时导游证有效期不超过3个月，并不得延期。

二、导游人员的类型和职责

由于导游人员的业务范围、业务内容的不同，服务对象和使用语言各异，业务性质和服务方式也不尽相同，所以，目前世界上还没有公认的分类标准。从我国旅游业的实际情况出发，可从