

安/徽/省/导/游/人/员/资/格/考/试/参/考/教/材

导游 业务

安徽省旅游局 / 编写

旅游政策与法规

导游业务

全国导游基础知识

安徽导游基础知识

旅游文学知识

走遍安徽



安徽人民出版社

前 言

本教材由安徽省旅游局导游资格考试指导委员会组织编写,作为导游人员资格考试的参考教材。

本教材为系列读本,包括《旅游政策与法规》、《导游业务》、《全国导游基础知识》、《安徽导游基础知识》、《旅游文学知识》和《走遍安徽》,共六册。本教材具体阐述了党和国家关于发展旅游业的方针政策,注重适应旅游经济发展的实际,考虑到从事旅游工作的专业要求和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,重视基础知识的掌握、突出重点,强调应用。

本套教材适用的范围主要是:社会上具有高中和高中以上学历(包括高中或高中以上同等学力),参加导游人员资格考试培训的人员。同时可以作为中、高等职业教育和高等教育相关专业的教学用书或参考资料。也是旅游爱好者及其他读者的通俗读物。

在本教材中,《旅游政策与法规》、《导游业务》、《全国导游基础知识》三册的编写,依据国家旅游局人事劳动教育司编写的全国导游人员考试系列教材,结合安徽省旅游业的实际,对其内容进行了适当增补和删节。《安徽导游基础知识》、《旅游文学知识》和《走遍安徽》三册,则着重介绍了安徽丰富的旅游资源和厚重的旅

游文化,目的在于增强培训工作的针对性和专业性。

本教材在编写中,得到了国家旅游局人事劳动教育司领导的指导,得到了安徽师范大学旅游学院以及其他有关方面的专家学者所给予的积极支持。各相关市、县(区)旅游局为教材的编写提供了许多富有价值的资料。在此,一并致以诚挚的谢意。

编 者

2006 年 6 月

目 录

第一章 导游服务与导游人员	(1)
第一节 导游服务	(1)
一、导游服务的内容	(2)
二、导游服务的特点	(3)
三、导游服务的作用	(5)
四、导游服务的原则	(8)
第二节 导游人员	(12)
一、导游人员的概念.....	(12)
二、导游人员的分类.....	(13)
三、导游人员的基本职责.....	(15)
四、导游人员的素质.....	(18)
第三节 导游人员的修养与职业道德	(29)
一、情操修养.....	(29)
二、道德修养.....	(30)
三、学风修养.....	(35)
四、文化修养.....	(38)
第二章 导游服务程序与服务规范	(39)
第一节 领队工作程序与规范	(39)
一、准备工作.....	(39)
二、开好出境前说明会.....	(40)
三、办理出境手续.....	(44)
四、办理国外入境手续.....	(45)

五、落实境外旅游接待·····	(46)
六、做好境外各环节服务工作·····	(47)
七、办理国外离境手续·····	(50)
八、办理回国入境手续·····	(51)
九、散团及其他事宜·····	(52)
第二节 全程陪同服务程序与规范·····	(54)
一、服务准备·····	(54)
二、首站(入境站)接团服务·····	(55)
三、入住饭店服务·····	(55)
四、核对商定日程·····	(56)
五、各站服务·····	(56)
六、离站服务·····	(57)
七、途中服务·····	(58)
八、末站(离境站)服务·····	(58)
九、后续工作·····	(58)
第三节 地方陪同服务程序与规范·····	(59)
一、服务准备·····	(59)
二、迎接服务·····	(62)
三、入店服务·····	(65)
四、核对、商定节目安排·····	(66)
五、参观游览服务·····	(67)
六、其他服务·····	(70)
七、送客服务·····	(72)
八、后续工作·····	(75)
第四节 景点导游服务程序与规范·····	(76)
一、服务准备·····	(76)
二、导游服务·····	(76)
三、送别服务·····	(77)

第五节 散客旅游服务程序与规范	(77)
一、接站服务	(78)
二、导游服务	(80)
三、送站服务	(82)
第三章 导游服务基本技能	(84)
第一节 导游集体分工协作	(85)
一、旅游团队导游服务集体的组成与任务	(85)
二、旅游团队导游服务集体协作共事的基础	(85)
三、旅游团队导游服务集体协作共事的方法	(86)
第二节 导游人员的带团技能	(87)
一、树立良好的形象	(88)
二、搞好与领队的关系	(91)
三、向游客提供心理服务	(93)
四、调节游客的审美行为	(102)
五、处理好一些关系	(112)
第三节 导游人员的语言技能	(113)
一、导游语言的运用原则	(114)
二、导游语言的音、调和节奏	(118)
第四节 导游人员的讲解技能	(119)
一、导游方法的运用原则	(119)
二、常用的导游方法和技巧	(121)
第四章 旅游者个别要求与个性化服务	(132)
第一节 旅游者个别要求处理的基本原则	(132)
一、合理而可能的原则	(132)
二、认真倾听、耐心解释的原则	(133)
三、尊重旅游者不卑不亢的原则	(133)
第二节 旅途生活方面个别要求的处理	(134)
一、餐饮方面个别要求的处理	(134)

二、住房方面个别要求的处理	(136)
三、文娱活动方面个别要求的处理	(137)
四、购物方面个别要求的处理	(138)
第三节 要求自由活动的处理	(139)
一、一般情况下允许旅游者自由活动	(139)
二、需劝阻旅游者自由活动的几种情况	(140)
第四节 探视亲友和亲友随团活动要求的处理	(140)
一、旅游者要求探视亲友	(140)
二、旅游者要求亲友随团活动	(141)
第五节 转递物品和信件要求的处理	(142)
一、旅游者要求转递物品	(142)
二、旅游者要求转递信件和资料	(142)
三、收件人是外国驻华使、领馆及其人员	(143)
第六节 要求中途退团或延长旅游期限的处理	(143)
一、旅游者要求中途退团	(143)
二、旅游者要求延长旅游期限	(144)
第五章 常见问题和事故预防及处理	(145)
第一节 常见问题的预防与处理	(145)
一、旅游活动计划和日程变更的处理	(145)
二、旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理	(147)
三、旅游者越轨言行的处理	(151)
四、旅游者患病的处理	(153)
五、旅游者因病死亡的处理	(155)
第二节 业务事故的预防与处理	(156)
一、漏接的原因、处理及预防	(156)
二、空接的原因及处理	(157)
三、错接的预防及处理	(158)
四、误机(车、船)事故的处理和预防	(158)

五、旅游者走失的预防和处理	(160)
第三节 安全事故的预防与处理	(162)
一、交通事故的预防与处理	(162)
二、火灾事故的预防与处理	(164)
三、治安事故的预防与处理	(165)
四、食物中毒	(166)
第六章 导游业务相关知识	(168)
第一节 旅行社责任保险	(168)
一、旅行社责任保险的投保范围	(168)
二、保险期限和保险金额	(169)
三、投保和索赔	(169)
四、责任免除	(170)
五、投保人、被保险人义务	(171)
六、赔偿处理	(172)
第二节 交通常识	(173)
一、航空客运	(173)
二、铁路客运	(184)
三、水路客运	(189)
第三节 外汇知识	(190)
一、外汇的概念	(190)
二、在我国境内能兑换的外币	(190)
三、外汇兑现	(191)
四、信用卡	(191)
五、旅行支票	(192)
第四节 入出境知识	(193)
一、入出中国国境应持有有效证件	(193)
二、海关知识(1999年)	(196)
三、边防检查、安全检查和卫生检疫知识	(200)

第五节 卫生知识.....	(202)
一、旅游常见疾病的防治	(202)
二、旅游常见急症的防治	(204)

第一章 导游服务与导游人员

第一节 导游服务

导游服务是导游人员代表委派的旅行社,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。

首先,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。

其次,导游人员的主要业务是从事游客的接待。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,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,他们提供的同样是接待服务。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。

最后,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维护所代表的旅行社的形象和信誉;另一方面,也要维护游客的合法权益。

一、导游服务的内容

(一)导游讲解服务、旅行生活服务

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、参观游览现场的讲解服务以及座谈、访问和在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入出境迎送、旅途生活照料、安全服务及上下站联络等。

(二)导游讲解服务、旅行生活服务同旅游接待服务的关系

导游人员向游客提供的导游讲解服务和旅行生活服务都是旅游接待服务的重要组成部分。

首先,从导游讲解服务来说,游客到旅游目的地来主要是为了增加对目的地社会、文化等方面的了解,获取在目的地的旅游经历。旅游目的地的旅游接待工作就是要满足游客的这种需要,满足的办法则是安排游客在目的地参观游览;而导游人员带领游客参观游览,并对参观游览的内容及相关知识进行讲解或翻译是实现游客需要的主要途径。通过导游人员的介绍、讲解或翻译,帮助游客认识一个国家(或地区)和其民族的历史文化、传统风俗、生活方式和现代文明,进而了解他们的精神面貌、价值观念和道德水准,这会使游客对所访目的地的社会、文化和精神风貌有切身的体验。

其次,从旅行生活服务来说,它也是目的地旅游接待工作不可缺少的一环。在现代,游客以实现享受需要为其出游的主要目的之一。因此,认真做好游客的旅行生活服务显得十分重要。在这方面,导游人员是做好游客的旅行生活服务的重要环节,除了迎送游客、帮助游客住店离店、安排行李运送、注意保护游客安全等项事宜外,还要与饭店、餐馆、商店就其所提供的住宿、餐饮、购物服

务等进行必要的沟通,使游客在旅游期间的生活顺利愉快。这不仅有利于游客增加对目的地的认识 and 了解,提高游客的满意程度,而且也有利于激发游客对目的地旅游的兴趣,增加对导游人员的好感和依赖。总之,做好游客的旅行生活服务会给游客留下美好的印象。

二、导游服务的特点

导游服务是一种高智商、高技能的服务工作,它贯穿于旅游活动的全过程,即从游客入境(或出境)起,一直到游客出境(或入境)止,导游服务始终陪伴游客,因而是旅游服务中最具代表性的服务。导游服务与服务行业中其他服务不同之处,归纳起来有如下几点:

(一)独立性强

导游人员在接受了旅行社委派的任务后,带团外出旅游过程中往往要独当一面。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。

(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。一方面,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。导游人员需要有很广的知识面,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和智慧来应对,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。

(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,这又是一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旅游过程中的行、游、住、食、购、娱等基本活动外,还有责任满足或帮助满足游客随时会提出的各种个别要求,以及解决或处理旅游中随时会出现的问题和情况,如会见亲友、传递信件、转递物品、游客患病、游客走失等,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、准确判断并妥善处理。

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要与饭店、餐馆、游览点、商店、娱乐、交通等部门和单位的人员接洽,而且还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,但是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,有时还会面对着金钱、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,能始终保持清醒头脑,自觉抵制“精神污染”。

(四)跨文化性

导游服务工作是传播文化的重要渠道。然而,世界各国(各地区)之间的文化传统、风俗民情、禁忌习惯不同,游客的思维方式、价值观念、思想意识各异,这就决定了导游服务工作的跨文化性。导游人员在各种文化的差异中,甚至在各民族、各地区文化的碰撞中工作,应尽可能多地了解中外文化之间的差异,圆满完成传播文化的重任。

三、导游服务的作用

(一)纽带作用

导游服务是旅游接待服务的核心和纽带。正是通过导游服务,才把旅游接待服务中的其他各项服务联系起来,使之相互配合,协同完成旅游接待任务。导游服务在各项旅游服务中起纽带作用具体表现为如下几个方面:

1. 承上启下

导游人员是国家方针政策的宣传者和具体执行者,代表旅行社执行旅游计划,为游客安排和落实食、住、行、游、购、娱等各项服务并处理旅游期间可能出现的各种问题。同时,游客的意见、要求、建议乃至投诉,其他旅游服务部门在接待工作中出现的问题及

他们的建议和要求,一般也通过导游人员向旅行社转递直至上达国家最高旅游行政管理部门。

2. 连接内外

导游人员既代表接待旅行社的利益,要履行合同,实施旅游接待计划,又肩负着维护游客合法权益的责任,代表游客与各旅游接待部门进行交涉,提出合理要求,对违反合同的行为进行必要的干预,为游客争取正当利益;导游人员有责任向游客介绍中国,帮助他们尽可能多地了解我们的国家、人民、社会、文化和风俗民情以及国家的有关政策、法令等,同时多与游客接触,进行调查研究,了解外国,了解游客。

3. 协调左右

导游服务与其他各项旅游服务的服务对象是共同的,从而在根本利益上是一致的。然而,在服务内容上又各有区别,各部门、各单位又有各自的利益。这种情况决定了它们之间既有相互依存、相互合作的一面,又有相互制约、相互牵制的一面。导游人员作为旅行社派出的代表,对饭店、餐馆、游览点、交通部门、商店、娱乐场所等提供的服务在时间上、质量上起着重要的协调作用。因为旅游服务中任何一个环节出了问题,都会影响到整个旅游服务质量。导游人员既有义务协助有关旅游服务的提供者,同时也有责任对这些部门的服务提出意见和建议,以使游客与旅行社签订的旅游合同得到落实。

(二)标志作用

导游服务质量对旅游服务质量的高低起标志性作用。导游服务质量包括导游讲解质量、为游客提供生活服务的质量以及各项旅游活动安排落实的质量。导游人员与游客朝夕相处,因此游客对导游人员的服务接触最直接,感受最深切,对其服务质量的反应最敏感。旅游服务中其他服务质量虽然也很重要,对游客的旅游活动也会有影响,但除特殊情况外,由于接触时间短,游客的印象

一般不如对导游服务质量印象深刻。一般来说,如果导游服务质量高,可以弥补其他旅游服务质量的某些欠缺,而导游服务质量低劣却是无法弥补的。因此,游客旅游活动的成败更多地取决于导游服务质量。导游服务质量的好坏不仅关系到整个旅游服务质量的高低,甚至关系着国家或地区旅游业的声誉。

(三)反馈作用

在消费过程中,游客会根据自己的需要对旅游产品的型号、规格、质量、标准等作出这样或那样的反映。而导游人员在向游客提供导游服务过程中,由于处在接待游客的第一线,同游客交往和接触的时间最长,对游客关于旅游产品方面的意见和需求甚为了解。导游人员可充分利用这种有利条件,根据自己的接待实践,综合游客的意见,反馈到旅行社有关部门,促使旅游产品的设计、包装、质量得到不断改进、完善,更好地满足游客的需要。

(四)扩散作用

如前所述,导游服务质量对旅游服务质量起着标志性作用,因而导游服务质量的高低在很大程度上决定着旅游产品的使用价值。游客往往通过导游人员带领进行旅游活动的情况来判断旅游产品的使用价值。如果导游服务质量高,令游客感到满意,游客会认为该旅游产品物有所值,而且在满载而归后,以其亲身体验向亲朋好友进行义务宣传,从而扩大了旅游产品的销路。反之,若导游服务质量不高,则会导致游客抱怨和不满,并间接影响其周围的人,从而阻碍了旅游产品的销路。由此可见,无论导游服务质量是高还是低,都会对旅游产品的销售起扩散作用。不同的是,质量高时起促销作用,质量低时则起滞销作用。

应当指出的是,我们着重叙述导游服务在旅游服务中的地位和作用,并不意味着其他各项旅游服务就不重要,只是不属于本书论及的范围而已。实际上,旅游服务是一项综合性服务,导游服务只是旅游服务链条中的一个环节,没有其他各项旅游服务的配合,

导游服务也无法做好,旅游产品的价值就不可能实现。

四、导游服务的原则

要做好导游服务工作,导游人员应遵循的基本原则有:“宾客至上”的原则,维护游客合法权益的原则,以及规范化服务与个性化服务相结合的原则。

(一)“宾客至上”原则

“宾客至上”是服务行业的座右铭,它不仅是一句招徕顾客的宣传口号,更是服务行业的服务宗旨,服务人员的行动指南,也是服务工作中处理问题的出发点。

首先,“宾客至上”意味着“顾客第一”,即在顾客与服务行业的关系中,顾客是第一位的,是矛盾的主要方面。没有顾客,服务行业便没有服务对象;没有顾客的购买,服务行业生产的产品的价值就不能实现,服务人员的劳动就失去了对象,失去了存在的意义。同样,导游服务也是如此,没有游客,导游人员服务的价值就无从体现,旅游产品就销不出去,旅行社的收益更无从谈起,也无法生存。

其次,“宾客至上”表现在服务人员与顾客关系上要尊重顾客,全心全意地为顾客服务。顾客是买方,是上帝;服务人员是卖方,卖方要为买方服务。以此类比,导游服务也是如此。不同的是,导游人员提供的不是有形的商品,而是服务(劳务)。如果导游人员陪同游客走了一圈,导游服务做得不好,使游客没有享受到应得到的服务,这就是对游客不尊重。

最后,“宾客至上”表现在导游人员在处理某些问题时要以游客利益为重,不能过多地强调自己的困难,更不能以个人的情绪来对待或左右游客,而应尽可能地满足游客的合理要求。

(二)维护游客合法权益原则

1985年9月17日—26日在索菲亚举行的第六届世界旅游组