



21st CENTURY
规划教材

全国高职高专**旅游专业**规划教材



导游业务

问建军 主编



科学出版社
www.sciencep.com

全国高职高专旅游专业规划教材

导游业务

问建军 主 编

赵 阳 陈晓琴 副主编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

导游服务是旅游服务最重要的组成部分。本书着重阐述了导游服务、导游人员、导游服务程序、导游服务技能、常见问题和事故的预防与处理、旅游者个别要求的处理以及导游服务相关的知识。本书内容实用、资料新颖;在每章之后除了复习思考题外,还提供了实训项目,以便教师组织学生进行模拟导游练习,掌握导游服务技能,适应未来的旅游接待工作。

本书既可作为高职高专旅游专业的教材,也可作为高等院校相关专业的教学参考书,导游从业人员也可以自学阅读。

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/问建军主编.—北京:科学出版社,2005

(全国高职高专旅游专业规划教材)

ISBN 7-03-015959-4

I.导... II.问... III.导游—高等学校:技术学校—教材

IV.F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 081946 号

责任编辑:万国清 许 进 / 责任校对:耿 耘

责任印制:吕春珉 / 封面设计:东方人华平面设计部

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

新 蕾 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2005 年 8 月 第 一 版 开本:BS (720×1000)

2005 年 8 月 第一次印刷 印张:17 1/4

印数:1—3 000 字数:345 000

定价:23.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈环伟〉)

销售部电话 010-62136131 编辑部电话 010-62138978-8222(VF04)

前 言

导游服务是旅游行业具有代表性的工作,它是旅游业的重要组成部分,这已经成为世界各国旅游界人士的共识。随着旅游业的不断发展,对导游服务质量的要求也越来越高,我国旅游业的发展迫切需要培养一支优秀导游员队伍。本书正是为导游人材培养的需要而编写的。

21 世纪,人类正面对一个经济全球化、网络普及化、交通现代化、需求个性化的新环境,旅游市场在不断发生新的变化,对导游服务的规范化、专业化、个性化、多样化等方面有了更高的要求。导游员是导游工作的主体,导游服务的质量高低、效果好坏主要取决于导游员的素质、能力及其经验。随着旅游者的旅游知识和经验越来越丰富、旅游活动内容越来越多样化、旅游信息越来越灵通,要求导游员必须面对新环境的挑战,必须向更高的目标努力,必须在思想、文化、能力、身心等方面具备更高的素质。导游员应该以更加完美、更加生动、更富于个性化、更有人情味的形象展现在旅游者面前。

本书以新世纪旅游市场的特点和导游国际化标准为出发点,力求对导游服务的相关理论进行简单扼要的阐述,对导游操作规程的最新要求作较为详细的介绍,书中提供的导游技能培训注重科学性和实用性。新世纪需要知识化、科技化、专门化、个性化、艺术化的导游员,这一点成为本教材编写的主线。我们按照 50~60 学时编写本书,以便适应我国高职教材的改革。

“导游业务”本身是一门实践性很强的课程,加之我国高职高专教学要求突出教材的实用性、技能性,故将追求具有实操性作为本书的特色。在编写的过程中,我们选择了许多典型案例作为参考,在每章之后除了复习思考题外,还提供了一些实训项目,以便教师组织学生进行模拟导游练习,掌握导游服务技能。本书既可作为高职高专旅游专业的教材,也可作为高等院校相关专业的参考书,导游从业人员也可以自学阅读。

本书内容分为 7 章。第 1 章阐述了导游服务的产生与发展、导游服务的概念、类型、性质、特点、地位、作用以及导游服务的发展趋势;第 2 章介绍了导游员的分类、职责、素质以及导游员的培训与考核;第 3 章系统讲述地陪、全陪、景区景点导游、出境旅游领队以及散客的旅游服务程序;第 4 章详细介绍导游员带团技能、语言技能、导游讲解技能、游客心理服务技能和审美行为调节技能;第 5 章讲述常见问题和事故的预防与处理;第 6 章讲述旅游者个别要求的处理;第 7 章介绍导游服务相关知识。

本书由问建军(杨凌职业技术学院)担任主编,并负责全书的大纲编写和统稿工作。参加本书编写的有陈晓琴(第 1 章、第 3 章)、问建军(第 2 章、第 4



章)、赵阳(第5章、第6章)、汶录凤(第7章)。

本书的配套课件可在科学出版社的网站免费下载(<http://www.sciencep.com>)。

在本书编写的过程中,参阅了大量国内外相关研究资料(见参考文献),在此向这些尊敬的作者们表示衷心的感谢。

由于时间和水平所限,书中如有疏漏与不当之处,望广大读者不吝赐教。

目 录

第1章 导游服务	1
1.1 导游服务的产生和发展	1
1.1.1 古代旅行中向导服务的产生	1
1.1.2 托马斯·库克与导游服务的产生和发展	2
1.1.3 我国导游队伍的产生和发展	3
1.1.4 导游服务发展的主要特征	4
1.2 导游服务的概念、类型和范围	5
1.2.1 导游服务的概念和理解	5
1.2.2 现代导游服务的类型	6
1.2.3 导游服务范围	8
1.3 导游服务的性质、特点、地位和作用	9
1.3.1 导游服务的性质	9
1.3.2 导游服务的特点	12
1.3.3 导游服务的地位和作用	14
1.4 导游服务的发展趋势	17
1.4.1 未来旅游活动发展趋势	17
1.4.2 导游服务的发展趋势	18
本章小结	19
思考题	19
阅读资料	20
第2章 导游员	22
2.1 导游员的概念与分类	22
2.1.1 导游员的概念	22
2.1.2 导游员的分类	23
2.2 导游员的职责	26
2.2.1 导游员的基本职责	27
2.2.2 境外领队、全陪、地陪和景区景点导游员的职责	27
2.3 导游员的素质和修养	29
2.3.1 导游员的素质	30
2.3.2 导游员的修养	38
2.4 导游员的职业道德和行为规范	40
2.4.1 导游员的职业道德	41



2.4.2 导游员的服务态度	44
2.4.3 导游员的行为规范	45
2.5 导游员的培训与考核	47
2.5.1 导游员的培训	47
2.5.2 导游员的考核	51
本章小结	54
思考题	54
阅读资料	54
第3章 导游服务程序	59
3.1 导游服务规范的必要性	59
3.1.1 导游服务规范化的必要性	59
3.1.2 国家对导游服务加强管理的举措	60
3.2 导游服务集体	63
3.2.1 导游服务集体的任务	64
3.2.2 导游服务集体的协作共事	64
3.2.3 导游服务集体协作共事的原则	64
3.3 地方陪同导游服务程序	65
3.3.1 服务准备	66
3.3.2 迎接服务	70
3.3.3 入店服务	75
3.3.4 核对、商定日程	76
3.3.5 参观游览服务	77
3.3.6 其他服务	79
3.3.7 送站服务	81
3.3.8 后续工作	85
3.4 全程陪同导游服务程序	87
3.4.1 服务准备	87
3.4.2 首站（入境站）接团服务	90
3.4.3 进住饭店服务	91
3.4.4 核对商定日程	91
3.4.5 各站服务	92
3.4.6 离站服务	93
3.4.7 途中服务	93
3.4.8 末站（离境站）服务	94
3.4.9 后续工作	95



3.5 景区景点导游服务程序	95
3.5.1 服务准备	95
3.5.2 导游服务	95
3.5.3 送别服务	96
3.6 出境旅游领队服务程序	97
3.6.1 准备工作	97
3.6.2 接待工作	98
3.6.3 后续工作	99
3.7 散客旅游服务程序	100
3.7.1 散客旅游服务类型	100
3.7.2 散客旅游服务程序	101
本章小结	102
思考题	102
实训项目	103
阅读资料	104
第4章 导游服务技能	109
4.1 导游员的带团技能	109
4.1.1 导游员带团的特点与原则	110
4.1.2 塑造良好的导游员形象	111
4.1.3 导游员与领队、司机及其他旅游接待单位的合作	114
4.1.4 导游员带团时应注意的几个问题	116
4.2 对客心理服务技能	119
4.2.1 提供心理服务的必要性	119
4.2.2 了解旅游者提供心理服务的前提	120
4.2.3 提供心理服务的一些主要方面	126
4.3 旅游者审美行为调节技能	129
4.3.1 传递正确的审美信息	129
4.3.2 激发旅游者的想象思维	130
4.3.3 帮助旅游者保持最佳审美状态	131
4.3.4 灵活运用观景赏美方法	133
4.4 导游员的语言技能	139
4.4.1 运用导游语言的基本要求	139
4.4.2 导游语言的运用原则	142
4.4.3 导游交际中的语言方式	144
4.5 导游员的导游讲解技能	149



4.5.1 导游讲解时应遵循的原则	149
4.5.2 不同场合的导游讲解技巧	150
4.5.3 常用的导游方法和技巧	152
4.5.4 导游讲解时应注意的几个问题	161
本章小结	165
思考题	165
实训项目	166
阅读资料	166
第5章 常见问题和事故的预防与处理	170
5.1 漏接、错接、空接的预防与处理	170
5.1.1 漏接的预防与处理	170
5.1.2 空接的预防与处理	172
5.1.3 错接的预防与处理	173
5.2 误机(车、船)事故的预防与处理	174
5.2.1 误机(车、船)事故的原因	174
5.2.2 误机(车、船)事故的预防	175
5.2.3 误机(车、船)事故的处理	175
5.3 旅游者丢失物品的预防与处理	177
5.3.1 旅游者丢失物品的预防	177
5.3.2 旅游者丢失证件的处理	177
5.3.3 旅游者丢失钱物的处理	179
5.3.4 旅游者行李丢失、损坏的处理	180
5.4 旅游者走失的预防和处理	181
5.4.1 旅游者走失的原因	181
5.4.2 旅游者走失的预防	182
5.4.3 旅游者走失的处理	183
5.5 旅游者患病、死亡的处理	184
5.5.1 旅游者患病的预防	184
5.5.2 旅游者患一般疾病的处理	185
5.5.3 旅游者突患重病的处理	186
5.5.4 旅游者因病死亡的处理	187
5.6 旅游安全事故的预防与处理	188
5.6.1 交通事故的预防和处理	189
5.6.2 治安事故的预防和处理	189
5.6.3 火灾事故的预防与处理	191



5.6.4 食物中毒的预防与处理	192
本章小结	193
思考题	193
实训项目	194
第6章 旅游者个别要求的处理	195
6.1 旅游者个别要求的处理原则	195
6.1.1 努力满足需要的原则	195
6.1.2 认真倾听、耐心解释的原则	196
6.1.3 尊重旅游者和不卑不亢的原则	196
6.2 要求变更计划或活动日程的处理	197
6.2.1 旅游团(者)要求变更计划或活动日程的处理	197
6.2.2 客观原因要求变更计划或活动日程的处理	197
6.3 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	200
6.3.1 餐饮方面个别要求的处理	200
6.3.2 住房方面个别要求的处理	201
6.3.3 文娱活动方面个别要求的处理	202
6.3.4 购物方面个别要求的处理	203
6.4 旅游者要求自由活动的处理	205
6.4.1 一般情况下允许旅游者自由活动	205
6.4.2 需劝阻旅游者自由活动的几种情况	206
6.5 旅游者其他个别要求的处理	206
6.5.1 要求探亲亲友、让其亲友随团活动的处理	206
6.5.2 要求为其转递物品的处理	207
6.5.3 要求中途退团或延长旅游期限的处理	208
6.6 旅游者越轨言行的处理	209
6.6.1 对攻击和诬蔑言论的处理	210
6.6.2 对旅游者违规行为的处理	210
6.6.3 对旅游者违法行为的处理	212
6.6.4 对旅游者散发宗教宣传品的处理	212
6.7 对敏感话题的回答原则	212
6.7.1 旅游宣传应该遵循的原则	212
6.7.2 旅游宣传的主要内容	213
6.7.3 几个敏感话题的回答原则	214
本章小结	218
思考题	218



实训项目	218
第7章 导游服务相关知识	219
7.1 旅行社知识	219
7.1.1 旅行社的性质	219
7.1.2 旅行社的分类	220
7.1.3 旅行社在旅游业中的作用	221
7.1.4 旅行社的主要业务及其特点	222
7.1.5 旅游产品的种类	224
7.2 旅行证件及中国海关的有关规定	227
7.2.1 有效证件	227
7.2.2 出入境手续	230
7.2.3 不准出境的几种人	231
7.2.4 对进出境物品的有关规定	232
7.3 导游服务中的礼仪	234
7.3.1 导游人员的礼貌、礼节	234
7.3.2 导游人员的仪表、仪容、仪态	237
7.4 交通知识	241
7.4.1 航空客运知识	241
7.4.2 铁路客运知识	245
7.4.3 水路旅行知识	249
7.5 邮电通信、货币、保险知识	250
7.5.1 邮电通信知识	250
7.5.2 货币知识	252
7.5.3 保险知识	253
7.6 卫生救护常识及其他知识	255
7.6.1 卫生救护常识	255
7.6.2 其他常识	258
本章小结	260
思考题	260
实训项目	261
阅读资料	261
参考文献	264

第1章 导游服务

【学习目标】

通过本章的学习，了解导游服务的产生、发展及其发展趋势，掌握导游服务的概念、类型、范围、性质、特点、地位和作用等知识，对导游服务有一个系统的认识。

导游服务是近代旅游业发展的产物，它是伴随着人类的旅行活动而萌芽的。随着旅游业的不断发展，人们对导游服务质量的要求越来越高。导游服务就其特征来说属于服务接待型，它自己的工作类型、服务范围、工作性质和特点，因此也有其独特的地位、作用和发展趋向。

1.1 导游服务的产生和发展

导游服务是旅游服务的一个组成部分，是在旅游活动的发展过程中产生的，随着旅游活动的发展而发展，并在发展的过程中，呈现出独特的发展特征。

1.1.1 古代旅行中向导服务的产生

1. 人类旅行活动先河的开创

在人类历史上，人类有意识的外出旅行是由于产品或商品交换引起的，第三次社会大分工使商业从农、牧、手工业中分离出来，从而出现了专门从事商品交换的商人。他们以经商为目的，周游于不同的部落之间。正是商人开创了人类旅行活动的先河。然而，在这个时期，导游服务并没有产生。

2. 向导服务的产生

随着人类社会由原始社会进入奴隶社会，生产力的发展所带来的劳动剩余产品归奴隶主占有，他们不再满足生活起居上的享乐，开始了以巡视、巡游为名义的享乐旅行。在旅行中，其臣仆簇拥前后，除日常侍奉外，实际上也起着旅行向导的作用。到了封建社会，经济的进一步发展和交通条件的改善，除帝王将相的巡游外，还出现了文人墨客的漫游、学者的科学考察等。在这些旅行活动中，往往会请一些当地熟悉路途的人做向导，他们不仅引路，还能介绍沿途的名胜、景



点和当地的风俗民情。他们提供的服务在某些方面已有些类似于现代的导游服务。不过,由于那时参加旅行活动的人数不多,人们当向导的机会很少,而且具有较强的偶然性,所以那些当向导的人不可能以此为生。可以说,随着古代旅行活动发展,虽然产生了向导,提供了初期的导游服务,但向导作为一种职业还没有形成。

1.1.2 托马斯·库克与导游服务的产生和发展

1. 产业革命对近代旅游发展的影响

随着资本主义生产关系的建立,特别是18世纪60年代英国开始的产业革命以及随后美、法、德、日等国在19世纪完成的产业革命,大大促进了生产力的发展和社会经济的繁荣。产业革命对近代旅游发展的影响表现在以下方面:

- 1) 产业革命带来了阶级关系的变化,产生了一批新兴的、富有的资产阶级,扩大了有财力外出旅游的人数。
- 2) 产业革命使大量的农村人口流入城市成为雇工,使很多人的工作生活地点从农村转移到工业城市,生活地点和工作方式的变化刺激人们产生外出旅游的需求。
- 3) 产业革命加速了科学技术在工业中的应用,特别是蒸汽机技术在交通运输中的应用,出现了速度快、运载量大的火车和轮船,使大规模人员流动成为可能。

这些原因都使得这个时期的旅游活动获得了突破性的发展。

2. 托马斯·库克与导游服务的产生

(1) 近代旅游产生的背景

产业革命的发展带来了社会经济的繁荣和科学技术的进步,为更多的人外出旅游提供了机会。但是,由于当时绝大多数人,包括新兴资产阶级在内,都没有旅行的经验和传统,对异国他乡的情况及有关旅行的手续不大了解,语言及货币方面的障碍也是人们计划外出旅游时所担心的问题,因此,虽然社会经济和旅行条件的变化使得希望或有可能外出旅游的人数大大增加,但其中相当多的人由于上述情况的限制实际上不能出游。在这种情况下,就需要有人提供这些方面的帮助,这并非是某些个别人的需要,而是体现了一种社会需要。

(2) 托马斯·库克与导游服务的产生

托马斯·库克正是认识到了这些问题和社会需要而开始了他在近代旅游史上的活动。1841年7月5日,英国人托马斯·库克包租了一列火车,运送了570人从莱斯特前往洛赫伯勒参加禁酒大会,往返行程24英里,团体收费每人一先令,



免费提供带火腿肉的午餐及小吃,还有一个唱赞美歌的乐队跟随,这次旅游活动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、住宿费和途中游览景点的费用。为组织好这次旅游,库克给每个人分发了旅游指南,本人担任旅行团的陪同和导游,而且在沿途一些地方还聘请了地方导游。自1855年起,库克又组织了一系列的旅游团并提供全程导游。

3. 导游服务的发展

到1864年,经托马斯·库克组织的参加旅游的人数已累计达100多万,他的名字也成了旅游的代名词,在欧美地区家喻户晓。后来欧洲及北美各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,开辟旅游线路,编制旅游指南,招募陪同或导游,带领旅游者在国内外参观游览。至此,旅行社出现在世界经济的舞台上,并逐渐培养出了职业导游。第二次世界大战后,大众化旅游活动蓬勃发展,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、兼职导游队伍。由此可见,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而日趋成熟。

1.1.3 我国导游队伍的产生和发展

1. 近代中国导游人员的产生

同欧美国家相比,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,旅游部从该银行独立出来,更名为中国旅行社。这是旧中国第一家旅行社,其业务包括预订酒店、机票及团体旅行等,其分支社遍布华东、华北、华南等15个城市。从此,中国人的旅游活动开始由自己来组织,同时也出现了第一批中国导游员。此后,其他一些旅行社或类似的旅游组织也相继成立,如1935年中外人士组成的中国汽车旅行社,1936年筹组的国际旅游协会,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。

2. 新中国旅行社业和导游队伍的发展

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。1954年4月15日中国国际旅行社总社成立，总部设在北京，并在上海、天津、广州等地成立了14家分社。1957年初，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旅游者的招徕和接待工作及国内游客的旅游业务，随之导游员队伍也迅速壮大。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90年代，国际旅行社和国内旅行社像雨后春笋般地涌现，截止2003年底，全国旅行社的总数已达13361家，各类专、兼职导游人员达几万人。

1.1.4 导游服务发展的主要特征

导游服务的发展除了导游人员数量随着大众旅游活动的发展不断扩大外，就导游服务本身而言，还呈现出如下主要特征。

1. 导游服务职业化

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，为旅行者充当向导只是一种偶然的、临时性的工作，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，导游也逐渐成为社会众多职业中的一种职业。早在20世纪70年代，西方一些发达国家就把导游这一职业列入社会职业分类词典之中，并将导游分为旅行导游、观光导游和机构访问向导三种。由我国劳动和社会保障部组织编写的《中国职业分类大典》，也将导游作为一种职业列在第四大类“商业与服务业”之中。

2. 导游服务全能化

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服务集于一身。推动导游服务全能化的原因表现在两个方面：

1) 随着人们收入水平的提高、生活条件的改善，人们出游的目的不再满足于一般的观光旅游，而是为了开阔视野、增长知识或得到享受，因而对旅游服务提出了更多、更高的要求。人们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。导游服务内容的这种演变正是游客需求变化的反映。

2) 这种演变也是旅行社提高经济效益的需要。自旅行社产生以来, 旅游活动便作为产品来经营。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服务集于一身, 这样可以大大提高劳动生产率。

3. 导游服务类型多样化

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。最初, 向导人员主要是依靠自身的身体条件, 在交通极不发达的情况下凭借体力为游客引路。随着消遣性旅游活动的开展, 游客已不再满足于这种单纯的向导作用, 需要导游人员给他们介绍途中和所到之地的有关情况, 如风景、名胜、风土人情等。这样, 导游人员除了起向导作用外, 还需要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, 且导游人员的体能也是有极限的。因此, 图文声像方式导游已成为导游服务的重要辅助。

4. 导游服务语种多样化

从导游语种来看, 导游服务已由单一语种发展为多种语种。

这种语种多样化发展的原因是大众旅游已普及世界各地, 同时许多国家和地区都在向既是旅游客源地又是旅游目的地方向发展。为了能向众多国家和地区的旅游者提供导游服务, 导游员必须由会多种语言的人来担任。

1.2 导游服务的概念、类型和范围

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, 除了实地口语导游方式外, 图文声像导游方式将在导游服务中的作用进一步加强。同时导游服务的内容涉及到旅游者的食、住、行、游、购、娱等多个方面, 任何环节的失误都会影响旅游者对整体旅游接待服务的评价。

1.2.1 导游服务的概念和理解

1. 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。

2. 导游服务概念的理解

1) 导游人员必须是受旅行社委派。导游人员可以是专职的,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、承揽导游业务。

2) 导游人员提供的导游服务的主要内容是接待游客、陪同游客旅行和游览。

- 在旅行社的门市柜台前接待客人,向客人提供旅游咨询,帮助客人联系和安排各项旅游事宜或单项委托事宜。

- 受旅行社委派,陪同旅游者旅行、游览,为旅游者提供旅行、游览过程中的导游讲解服务及旅行生活服务等。

3) 导游人员向游客提供的接待服务,必须符合组团合同或约定的内容和标准。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,同时也要注意维护游客的合法权益,因此导游人员必须按照组团合同或约定的内容和标准为游客提供接待服务,不得擅自增加、减少甚至取消旅游项目,也不得降低导游服务质量标准。

1.2.2 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景点的方式。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。

1. 图文声像导游方式

图文声像导游方式,亦称物化导游方式,它包括以下内容:

1) 导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、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、幻灯片等。

旅游业发达国家都非常重视图文声像导游方式,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”,在这些地方放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免费取走;工作人员还会热情、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)的电影或录像,举办展览会等来招徕旅游者。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,帮助旅游者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,方便游人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