

海南省旅游教育培训丛书

导游职业规范

编者 李幼伍 张绿敏

南海出版公司



图书在版编目(C I P)数据

导游职业规范/李幼伍,张绿敏编. —海口:南海出版公司,2002.6
(海南省旅游教育培训丛书/陈祎波主编)
ISBN 7-5442-2202-0

I. 导… II. ①李…②张… III. 导游—旅游服务—规范—中国 IV. F592.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 038672 号

DAOYOU ZHIYE GUIFAN 导 游 职 业 规 范

编 者 李幼伍 张绿敏
责任编辑 吴 键
封面设计 林仕阳
出版发行 南海出版公司 电话 (0898)65350227
社 址 海口市蓝天路友利园大厦 B 座 3 楼 邮编 570203
经 销 新华书店
印 刷 海南大中印刷有限公司
开 本 850 × 1168 毫米 1/32
印 张 9.375
字 数 235 千
版 次 2002 年 6 月第 1 版 2002 年 6 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 7-5442-2202-0/F·112
定 价 28.00 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

海南省旅游教育培训丛书编辑委员会

主 任：韩立新

副主任：郭绍明 梁定民 陈耀

委 员：陈祎波 吴长芳 邢浩福 刘金林
冯文海 李幼伍

主 编：陈祎波

副主编：李幼伍

前 言

1988年海南建省办经济特区，在省委省政府的重视和社会各界大力支持下，海南旅游业快速发展，产业规模迅速扩大，对社会和经济发展的贡献率越来越高。海南成为中国的热点旅游地区，海南旅游业成为全省经济的支柱产业和优势产业。

管理和从业人员的良好素质，是旅游业得以持续健康快速发展的重要保证。海南旅游的发展是旅游行业管理和从业人员努力奋斗的结果。但是，海南旅游业的队伍在整体上还不能适应新形势下旅游业快速发展的需求。海南旅游起点较低，包括旅游教育培训在内的很多工作基础也比较薄弱。旅游教育培训缺乏系统的、特别是具有鲜明特点的本土教材。因此，海南省旅游局将旅游教育培训工作放上重要工作日程，组织有关专业人员编写“海南省旅游教育培训丛书”。首批出版《旅游政策与法规》、《导游职业规范》、《全国导游基础知识》、《海南旅游概览》、《模拟导游》5本书，今后还将陆续编写和出版其他有关海南旅游的教材和旅游参考书籍。

为了有效地指导、帮助我省报考全国导游人员资格考试人员学习导游专业知识，2001年，我们根据国家旅游局关于导游人员资格考试的改革精神，在“全国导游人员资格考试系列教材”的基础上，结合海南的实际，组织编写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。随着海南旅游业的发展，对导游人员的要求不断提高，导游人员资格考试的内容和

方式也面临着新的改革。为此，我们在征求各方意见的基础上对教材进行了修订，主要是从提高我省导游人员从业素质，注重导游人员的特点以及导游培训和考试工作的现状，在内容上注重适用性和可操作性，较好地贯彻了国家旅游局的改革要求。

这套书参考了国家旅游局组织编写的有关旅游教材，注意吸收有关媒体和各方面研究海南旅游的成果，我们对所参考的书籍、文章与资料的作者、编者及媒体的有关人员，表示衷心的感谢。这套书在编写中还注重将借鉴文字资料和组织实地调查结合起来，在介绍海南及其旅游业时，努力体现科学、实用、简明和新颖的原则，力求基本满足海南旅游培训尤其是导游员培训的要求，这套书作为海南各类旅游人员、特别是导游员资格和等级考试培训的指定教材，同时也是我省旅游院校和其他院校旅游专业的教学参考书。本套书还可作为旅游行业、社会各界关心海南旅游人士和广大游客了解海南旅游的参考。

欢迎各界、特别是旅游行业人士对本套书提出修改意见和建议，以使本套书在重印或再版时，能够进一步提高质量。

海南南海出版公司为本套书的正式出版提供了大力支持和付出了辛勤劳动，我们在此深表谢意！

海南省旅游教育培训丛书编委会
2002年6月

目 录

第一章 旅游与导游服务.....	1
第一节 旅游业与导游服务.....	1
第二节 导游服务的类型与范围.....	8
第三节 导游服务的性质和特点	12
第四节 导游服务的发展趋势	20
第二章 导游员概述	23
第一节 导游员的概念和分类	23
第二节 导游员的地位与作用	26
第三节 导游员的职责	28
第四节 导游员的职业道德	31
第五节 导游员的培训与考核	34
第三章 导游服务程序规范	40
第一节 团队旅游地陪服务程序规范	40
第二节 团队旅游全陪服务程序规范	57
第三节 团队旅游领队服务程序规范	62
第四节 散客旅游导游服务程序规范	67
第五节 景区讲解服务程序规范	74
第四章 导游带团技能	77
第一节 导游带团的特点与原则	77
第二节 导游员自我调节能力	79
第三节 组织引导游客的技能	85

第四节	引导游客观景赏美	92
第五节	旅游服务协作的技能	99
第六节	导游带团技巧	107
第五章	导游心理服务	118
第一节	游客常见旅游心理	118
第二节	游客购物心理与投诉心理	126
第三节	正确提供心理服务	133
第四节	导游员职业心理素质	138
第六章	导游讲解能力	142
第一节	导游语言的种类	142
第二节	导游语言的运用	149
第三节	常用导游讲解的方法	160
第四节	导游讲解技巧	168
第七章	旅游者个别要求的处理	172
第一节	旅游者个别要求处理的基本原则	173
第二节	餐饮、住房、娱乐方面个别要求的处理	176
第三节	购物方面个别要求的处理	180
第四节	自由活动要求的处理	184
第五节	探视亲友、亲友随团活动要求的处理	186
第六节	转递物品和信件要求的处理	189
第七节	中途退团或延长旅游期要求的处理	191
第八章	意外事故和特殊服务问题的预防和处理	194
第一节	计划或活动日程变更的处理	194
第二节	漏接、错接、空接的预防与处理	195
第三节	误机(车、船)事故的预防与处理	198
第四节	游客丢失证件、钱物、行李的预防与处理	200
第五节	游客走失的预防与处理	204
第六节	游客患病、死亡的处理	206

第七节	游客越轨言行的处理·····	210
第八节	旅游安全事故的预防与处理·····	212
第九章	带团服务常识·····	218
第一节	出入境常识·····	218
第二节	交通常识·····	228
第三节	邮电通讯常识·····	236
第四节	货币、保险常识·····	240
第五节	礼仪常识·····	244
第六节	卫生常识·····	249
第七节	安全常识·····	253
第八节	饭店入往常识·····	257
附 录	·····	261
	旅游救援工作指南·····	261
	民航旅客须知(部分)·····	268
	铁路旅行常识(摘要)·····	277
	中国海关旅客须知(部分)·····	281
后 记	·····	286

第一章 旅游与导游服务

第一节 旅游业与导游服务

一、中西方旅游与旅游业的发展

旅游的发展与整个社会的生产力发展水平是紧密相关的。原始社会时期，人们出于生存的需要进行的迁徙活动，带有较强的被迫性和求生性，尚不能称之为我们今天意义上的旅行或旅游。在奴隶制社会时期，以奴隶主的消遣享乐为目的旅行开始出现，我国的《易经》上曾有“观国之光”一语，即为今日所用“观光”一词，但这种旅行只是极少数人的活动，也不是今天广泛意义的旅游。到了封建社会时期，社会经济一度繁荣，使少数人的旅行活动从帝王贵族、文人士子的游山玩水扩大到了一定范围的百姓平民，其间，出现了僧侣们的宗教朝圣旅行、商人的经济性质的旅行、家庭为受教育的“行万里路”的求学访师之旅等，但就消遣性质的旅游活动而言，仍是少数人的特权。旅游的这一发展特点中西方都较为相似，直至 19 世纪产业革命后，生产力和生产关系的巨大变革使大规模的人员旅行成为可能。

可以说，旅游业的真正发展始于近代。随着交通技术的不断提高，城市化进程的加快，一定规模的旅行成为可能。人们从一地到另一地旅游有诸多不便，导游逐渐形成为一种职业应运而生，从早期的“舌人”（语言翻译）、“向导”进一步发展成专业

提供旅游服务的人员。而相应出现的专门为人们出游服务的旅行社，则培养和雇佣导游员，使导游队伍不断扩大和职业化。可以说，导游服务是随着消遣性大规模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。而对于近代旅游业的发展和旅行社这种功能性职业机构的产生做出了重大贡献的人，不能不提到托马斯·库克。在西方，他被誉为“旅行社的鼻祖”。

1841年7月5日，英国人托马斯·库克，当时是一名牧师，他包租了一列火车，组织运送570人，从莱斯特前往洛赫伯勒参加禁酒大会，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。由于这次活动规模空前，参与者来自各行各业，具有较强的公众性，成为后来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费用。为了组织好这次旅游，库克给每个人分发了导游资料，由库克亲自带队，沿途还聘雇了一些地方导游。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职业机构，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该银行下创设了旅游部。1927年6月，旅游部改称中国旅行社，独立挂牌经营，其分支社遍布华东、华北、华南等15个城市，还在马来西亚、印度、越南、缅甸、菲律宾、美国、新加坡、香港等地设有办事处。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员。

1949年10月1日，中华人民共和国成立。厦门解放后，厦门军管会接管整顿旧“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4月22日成立华侨旅行服务社总社，使华侨旅行服务社在全国初步形成了一个统一的服务网络。1974年，经国务院批准，中国旅行社成立，并与华侨旅行社合署办公，统称中国旅行社。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。导游员的队伍也迅速壮大，早在1959年—1966年期间，在北京共召开了五次全国翻译导游会议，强调在政治思想、知识水平和外语能力等方面的提高。80年代后期，随着我国旅

游业的快速发展，旅行社的数量迅速增长，旅游教育在各地蓬勃兴起，大量的专、兼职导游员活跃在全国各地的旅游战线上，国家旅游局开始实行导游资格统一考试以规范和提高导游员的素质和工作能力。

二、导游服务的发展

导游服务在不断提高的过程中，主要呈现出如下特征：

导游服务的社会属性变化，它从社会偶然行为发展为一种社会专业行为，即从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，现代旅游业的规模性、大众化、持续性、普遍性等特点使之当之无愧地成为社会经济中的一部分，导游工作则以向导、陪同、接待员、翻译、讲解员等身份逐渐成为社会百行中的一种职业。

导游服务的内容变化，导游员的工作职责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、讲解与生活照料或交通驾驶集于一身。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，人们将出游作为开阔视野、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，全权委托导游员代表旅行社处理游客旅游过程中的各种需求，使导游员逐渐将向导、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。

导游服务的类型变化，从单纯地依靠导游员的体能发展到体能与图文声像相结合。导游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，导游员除了起向导作用外，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，导游员的口头讲解与图文声像结合的基础是科学技术的进步。

导游服务的语种变化，现已从单一语种队伍发展为多种语言队伍的组合。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，导游员队伍必须由会多种语言的人员组成。

三、现代旅游与旅游业

二战结束后，各国都致力于经济建设，政府对旅游业多持鼓励态度，加之以西方国家为主的社会富裕程度的增加，在迅速扩大的交通网络和科技力量的支持下，旅游活动普及扩展到社会大众。现代旅游即指 60 年代以来普及于世界各地的社会化大众旅游。它的最根本的特征就是大众化，旅游活动的参加者不再是社会上层的少数人，而是普通的劳动大众，具有广泛的代表性和规模，旅游度假成为了人们现代生活的一部分。随着旅游的有组织的固定模式的相关企业越来越多的参与，旅游活动的经济价值和社会意义日益受到人们及各国政府的重视，旅游业成为国民经济中的重要组成部分。

在我国，旅游被界定为“人们为了休闲、商务和其他和平的

目的，离开常住地，到异地旅行或停留，但连续停留时间不超过一年的活动”。这个概念包括3个要素：离开常住地的旅行距离；停留时间不超过一年；旅行目的不是就业和移民。那么，旅游者就是暂时离开常住地，基于非就业和非定居的原因前往异地访问的人，也可称为游客。根据旅游的组织形式划分，旅游者有团队旅游者和散客；根据旅游的出境与否，可分成国际旅游者和国内旅游者；根据旅游的动机不同，又可划分为度假消遣型旅游者、会议商务型旅游者、文化交流和传播型旅游者等等多种。

旅游活动包括国内旅游和国际旅游，其根本的区别在于是否跨越国界。旅行者的访问地在其居住国的政治疆域内的旅游称为国内旅游，如果旅行者的旅游活动超出了国境，这一活动即是国际旅游。故国际旅游又可分为入境旅游和出境旅游。发展国际旅游，可以为本国经济建设赚取外汇，平衡国际收支，还可以增进与各国人民之间的了解和友谊，扩大民间往来，吸引外资等。而国内旅游则因消费低、出游便利、在异地停留时间短等特点在全球旅游活动中占有绝大比重。

旅游业的综合性很明显，可以说，旅游业是为旅游者进行游览活动提供各种产品和服务的行业，它依靠旅游资源为凭借，以旅游设施为条件，通过不同的部门的组合为旅游者提供一系列相关的产品与服务。在旅游服务中的导游服务，则被称为旅游业的灵魂。所提供各种服务的众多部门和相关行业主要涉及餐饮业、住宿业、交通业、旅行观光业、零售业、娱乐业等，可用“食、宿、行、游、购、娱”六字以蔽之，即通常所称的旅游的“六要素”。其中，起骨干作用的是旅行社、旅游交通和旅游饭店，它们被称为旅游业的三大支柱。

四、我国旅游业的发展和管理

我国旅游业起步较晚，起点较低，改革开放前以外事接待和

民间友好往来为主，规模和收入极小，不完全属于产业范畴。我国旅游业真正起步是在 1978 年改革开放之后，经过 20 年来的持续快速发展，现在已成为我国国民经济中发展速度最快的行业之一，表现出明显的国际竞争优势。

1978 年，来华旅游入境人数仅 180.9 万人次，位居世界第 48 位，其中外国人 23 万人次；旅游创汇 2.63 亿美元，位居世界第 41 位。到 1998 年，我国入境旅游接待达到 6347.84 万人次（其中外国人 710.77 万人次），旅游创汇 126.02 亿美元，分别是 1978 年的 35 倍和 48 倍，世界排名分别跃升至第 6 位和第 7 位；国内旅游人数 6.94 亿人次，旅游收入 2391.18 亿元人民币；国际国内旅游总收入达 3438.64 亿元人民币，比上年增长 10.5%，相当于占 GDP 的 4.32%，对国民经济的贡献程度大大提高。同时，旅游业成为安置社会就业和再就业的重要渠道。截至 2000 年底，旅游业直接从业人数 564.45 万人，间接从业人数约为 2800 万人。旅游业还促进了中西部地区的脱贫致富，直接受益人口多达 400 多万人；在旅游经济的带动下，交通、建筑、通讯等相关产业及配套环境的建设也得到了发展。特别是近几年来，我国旅游业坚持“大力发展入境旅游，积极发展国内旅游，适度发展出境旅游”的发展方针，取得了举世瞩目的成绩。与世界上其他一些旅游较发达的国家不同，我国旅游业走的是优先发展入境旅游的道路。直至 90 年代，国内旅游才蓬勃兴起，并迅速成为旅游业的主要市场。目前主要经营国内旅游的国内旅行社已达 9000 多家，一支从事旅游工作的队伍已经形成并不断发展。

我国的国家旅游管理机构是国家旅游总局，设在北京，其前身是 1964 年设立的中国旅行游览事业管理局。在各省市县分别设有地方旅游管理机构，负责地方旅游事务的管理。

我国在 1983 年加入世界旅游组织，成为该组织的正式成员。

第二节 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员，不得私自接待游客。

第二，导游员的主要业务是从事游客的接待。多数导游员提供导游服务是在陪同游客旅行、游览的过程中，但是也有些导游员是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，前者是在出团中提供接待服务，后者是在出团前提供接待服务。

第三，导游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旅游目的地电影、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，方便游人参观浏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，从而获得更多更美的享受。

（二）实地口语导游方式

实地口语导游方式，亦称讲解导游方式，它包括导游员在游客旅行、浏览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动，以及在参观、浏览现场所做的介绍和讲解。

实地口语导游在导游服务中占主导地位。无论导游服务方式如何多样化、高科技化，图文声像导游方式有如何形象生动、便于携带和保存的优势，然而，同实地口语导游方式相比，仍将处