

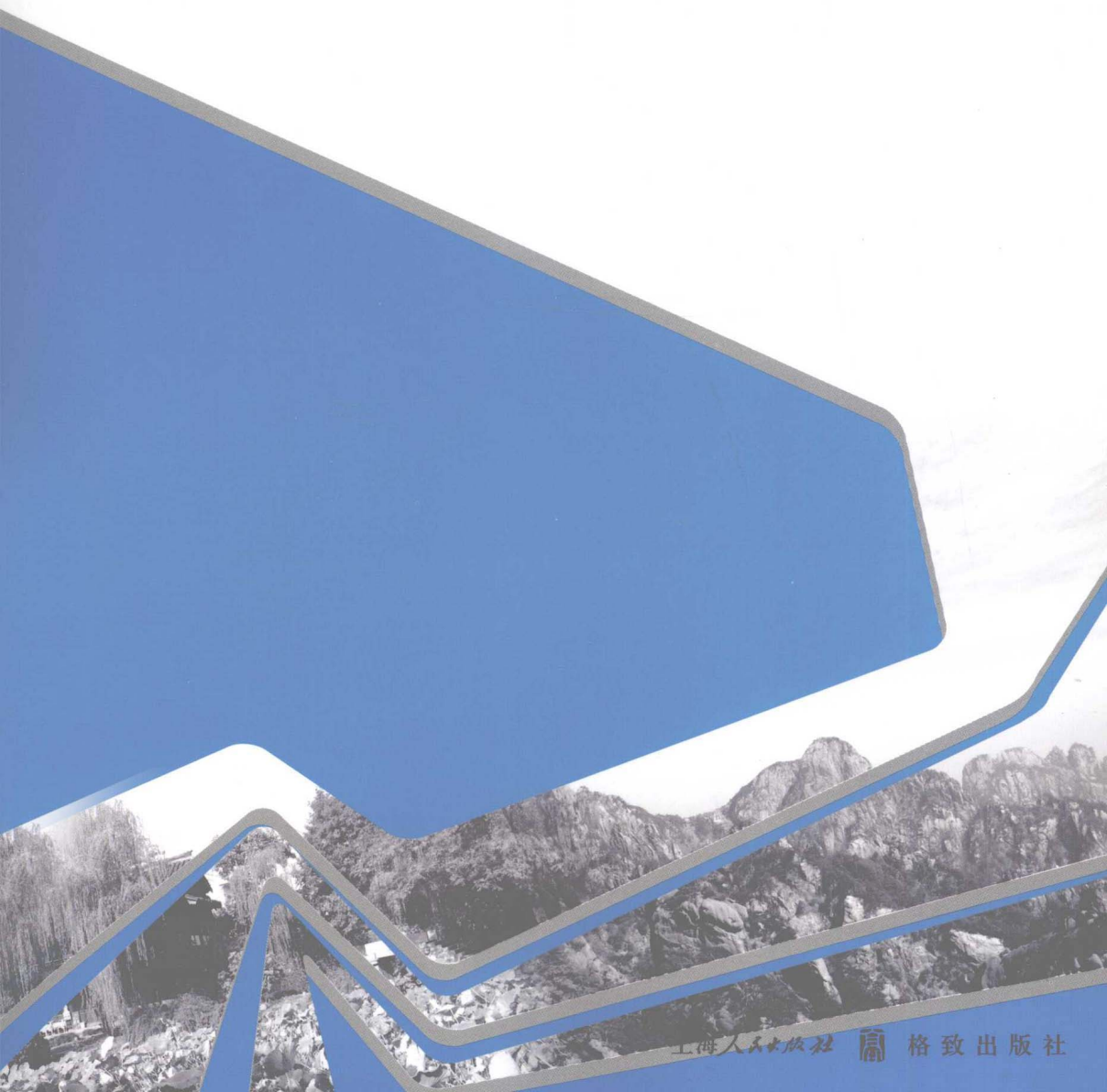
十二五

高等院校旅游学科“十二五”规划教材

夏林根 / 主编

导游服务艺术

唐由庆 编著



上海人民出版社 格致出版社

导游服务艺术

唐由庆 编著

上海人民出版社 格致出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游服务艺术/唐由庆编著. —上海:格致出版社, 2011

高等院校旅游学科“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5432-2030-0

I. ①导… II. ①唐… III. ①导游-旅游服务-高等学校-教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 223293 号

责任编辑 王亚丽

美术编辑 路 静

高等院校旅游学科“十二五”规划教材

导游服务艺术

唐由庆 编著

出版 世纪出版集团 格致出版社
www.ewen.cc www.hibooks.cn
上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988

市场部热线 021-63914081

发行 世纪出版集团发行中心
印刷 上海图宇印刷有限公司
开本 787×1092 毫米 1/16
印张 19.25
插页 2
字数 317,000
版次 2012 年 1 月第 1 版
印次 2012 年 1 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-5432-2030-0/F·489
定价 34.00 元

编委会

主 编

夏林根 上海市旅游教育分会高校专业委员会秘书长，复旦大学教授，杉达学院旅游系主任

编 委

肖潜辉 国家旅游局人事教育司原司长，上海春秋国际旅行社总经理，教授

何健民 联合国世界旅游组织专家，上海财经大学旅游系主任、教授、博导

杨卫武 中国旅游教育分会副会长，上海师范大学旅游学院院长、教授

许长仁 全国十大旅游营销人物，河南省焦作市旅游局原局长，华山旅游集团总经理

郭鲁芳 浙江省高校旅游学科带头人，浙江工商大学旅游系主任、教授

全 华 国家自然科学基金委员会评审专家，上海财经大学旅游系教授、博导

田 勇 中国旅游未来研究会常务理事，江西师范大学旅游学院副院长、教授

梁玉社 天津商业大学酒店管理系主任、教授，天津市商委商业专家

徐文燕 南京财经大学旅游管理系主任、教授

王秦伟 上海世纪出版集团格致出版社

► 作者简介

唐由庆，上海市国家导游资格考试专家，北京师范大学出版社特聘课程教材改革专家，中国炎黄文化出版社特约编审。主编《导游业务》、《旅游服务语言艺术》、《景区导游》，参编《旅游经营管理》、《现场导游实务》、《魅力上海》等，发表论文40余篇。完成教育部《模拟导游》网络课程开发等多项国家级和上海市的课题研究，科研成果多次在全国及上海市获一、二等奖。

► 内容提要

本书追踪旅游行业发展的新态势和新热点，重点阐述导游服务艺术，内容包括导游服务概述、导游人员、导游服务相关知识、导游服务规范、导游带团艺术、导游服务语言艺术、导游服务事故的处理和预防、旅游安全事故的处理和预防、游客问题的处理和预防、游客投诉的处理等十个方面。既可作为旅游管理专业的教材，也可作为导游人员自学和导游资格考试用书。

经过两年多的努力,“高等院校旅游学科‘十二五’规划教材”(以下简称“旅游规划教材”)终于付梓了!

改革开放以来,我国旅游业持续快速发展,产业规模不断扩大,产业体系日趋完善。据国家旅游局统计,“十一五”期间,国内旅游人数年均增长12%,入境过夜旅游人数年均增长3.5%,出境旅游人数年均增长19%,旅游业总收入年均增长15%,居民人均出游率达1.5次,旅游消费对社会消费的贡献超过10%。2010年,国内旅游人数21亿人次,国内旅游收入1.26万亿元;公民出境旅游目的地国家和地区141个,出境旅游人数5739万人次;入境旅游人数13376.22万人次,其中过夜旅游人数5566万人次,外国游客人数2612.69万人次,实现旅游外汇收入458亿美元;全国共有星级饭店13652家,纳入统计范围的旅行社22142家,各类旅游景区景点2万多个,最佳旅游城市3座,优秀旅游城市307座,旅游强县17个;导游IC卡持有人数590181人,持有导游资格证的人数近70万人,景区、展馆讲解人员逾30万人;全国旅游直接就业1350多万人,间接就业7000多万人,约占全社会就业总人数的8%;旅游业总收入1.57万亿元。我国已经位居全球第三大入境旅游接待国和第四大出境旅游消费国,形成了全球最活跃的国际旅游市场和规模最大的国内旅游市场,已经由旅游资源大国发展成为世界旅游大国。

大力发展旅游业是我国的一项基本国策。旅游业是战略性产业,资源消耗低,带动系数大,就业机会多,综合效益好,对提高国民素质、传播

中华民族先进文化和文明成果、推进和谐世界建设具有积极作用。当前我国正处于工业化、城镇化快速发展时期,改革开放稳步推进,经济社会持续发展,综合国力不断提升,日益增长的大众化、多样化消费需求为旅游业发展提供了新的机遇。与此同时,也面临着市场环境复杂多变、市场竞争日趋激烈、保持旅游市场快速增长的困难加大等新情况和新挑战。2009年12月国务院颁布《关于加快发展旅游业的意见》,提出了未来十年我国旅游业发展的战略目标:到2015年,旅游市场规模进一步扩大,国内旅游人数达33亿人次,年均增长10%;入境过夜游客人数达9000万人次,年均增长8%;出境旅游人数达8300万人次,年均增长9%;旅游消费稳步增长,城乡居民年均出游超过2次,旅游消费相当于居民消费总量的10%;经济社会效益更加明显,旅游业总收入年均增长12%以上,旅游业增加值占全国GDP的比重提高到4.5%,占服务业增加值的比重达到12%;每年新增旅游就业50万人;旅游服务质量明显提高,市场秩序明显好转,可持续发展能力明显增强;力争到2020年旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平。完成国家发展旅游业的战略目标,需要包括旅游行业、旅游院校在内的社会各界的坚持不懈的共同努力。

大力发展旅游产业,人才队伍建设是关键。旅游业的快速发展,对旅游人才的素质提出了新的更高的要求。目前我国旅游界的人才现状与旅游业的发展需要还有相当大的差距,旅游管理人员的数量和管理水平,旅游院校的培养模式、培养体制,还难以与迅速发展的旅游业相适应。整合旅游教育资源,加强学科建设,优化专业设置,深化教学改革,提高教育水平,为旅游行业输送更多的高素质人才,这是旅游院校的基本任务,也是促进旅游业持续快速健康发展,实现世界旅游强国宏伟目标的战略措施之一。

草创于改革开放初期的我国旅游教育事业,蓬勃发展。2009年末,全国共有旅游院校1733所,在校学生95.24万人,其中高等旅游院校及开设旅游专业的普通高等院校852所,在校学生49.84万人;中等旅游职业学校881所,在校学生45.4万人;全行业在职人员培训总量达397.11万人次。我国已经形成了研究生教育、本科教育、专科教育、中等职业教育四个层次,全日制教育、业余教育、远程教育三种方式相结合的旅游教育体系,并呈现出院系(专业)数量迅速增长、办学规模不断扩大的趋势。旅游从业人员的培训工作,正朝着规范化、制度化的方向发展。但是,旅游院校在办学结构、办学特色、课程设置、实践环节等方面,还有不少亟待研

究解决的问题。

教材建设是高等院校的一项基本任务,加强旅游学科教材建设是改善提高旅游教育的当务之急。我们既要有一支具有相当学术水平的师资队伍,又要有若干套有所创新、有所超前、体现时代特色的旅游教材,才有可能培养出适应社会需要、为行业所欢迎的旅游人才。这套“旅游规划教材”正是为此目标而设计编纂的。

“旅游规划教材”作为高等院校旅游学科的通用教材,力求学术性与普及性并重,开拓性与稳定性结合,理论性与应用性兼具。作者们站在世界旅游学科的前沿,吸收国内外最新研究成果,关注旅游产业的最新动态,系统、准确、简明地阐述相关基础理论,设置“学习要点”、“案例点评”、“练习思考”、“实训练习”等模块,征引大量案例,适当描述相关的操作程序和方法,并配置相应的教学课件,突出了旅游学科应用性、实践性的专业特点。

高等院校的课程设置,体现高校各自的办学思想和办学特色。不同的高校可以有不同的课程体系。“旅游规划教材”计划出版三十余种,选题既包括旅游管理、酒店管理、会展经济等旅游学科的专业基础课和必修课,也包括相关专业主要的选修课,将成为目前国内规模最大、种类最多、涵盖面最广的一套旅游专业教材。

“旅游规划教材”的作者来自全国各地,他们大多是教育部、省级或校级特色专业或重点专业的教授和副教授,执教的课程不少是教育部、省级或校级的精品课程或重点课程,多年研究讲授某一门课程,积累了丰富的教学经验和资料。此外,还有一些长期任职于旅游主管部门以及大型旅游企业的领导,他们具有丰富的旅游管理实践经验。高等院校教师、行业主管部门专家和大型企业领导三方面的人才相互通力合作,将使用多年获得好评的讲义和多年的管理实践经验整理成书,这是编纂高等院校教材的一种新尝试,也将使这套“旅游规划教材”更贴近旅游界的现实,更具权威性。

“旅游规划教材”主要是为普通高等院校旅游学科,包括旅游管理、酒店管理、会展经济及相关专业的本科教学编写的,同时兼顾了民办高校、夜大学、网络教育、自学考试相关专业的教学需要,还可作为旅游企业高级管理人员进修培训教材、高职高专院校教学参考用书。我们真诚地希望旅游教育界的专家学者、使用这套教材的老师和学生及时提出批评建议,使其能够不断完善,更适应旅游教育改革的

需要。

“旅游规划教材”的编纂出版,得到了上海世纪出版集团格致出版社的大力支持。从选题的确定到书稿的修改,格致出版社提出了许多很有见地的建议,也得到了有关专家学者的鼎力相助,在此深表谢意!

夏林根

于复旦大学光华楼

第一章 导游服务概述 001

第一节 导游服务的产生与发展 001

第二节 导游服务的性质和特点 009

第三节 导游服务的原则 012

第四节 导游服务质量 015

第五节 导游服务的发展趋势 019

第二章 导游人员 022

第一节 导游人员的条件 023

第二节 导游人员的类型与职责 030

第三节 导游人员的职业道德修养 034

第四节 导游人员的管理与权益保障 043

第三章 导游服务相关知识 050

第一节 出入境知识 050

第二节 交通与邮电知识 057

第三节 旅游现场救护与救援知识 067

第四节 货币、保险与财务结账知识 073

第四章 导游服务规范 080

第一节 地陪导游服务规范 082

第二节 全陪导游服务规范 111

第三节 景点导游服务规范 119

第四节 出境领队服务规范 120

第五节 散客导游服务规范 126

第五章 导游带团艺术 139

第一节 树立正确的服务理念 140

第二节 协调导游服务链的关系 151

第三节 把握旅游活动节奏 158

第四节 做好特殊游客的服务工作 164

第五节 调适导游服务中的文化差异 167

第六节 带团服务中应规避的问题 174

第六章 导游服务语言艺术 178

第一节 导游服务语言概述 179

第二节 导游服务语言运用原则 182

第三节 导游服务语言风格 189

第四节 导游服务讲解技巧 193

第五节 导游交际语言技巧 201

第七章 导游服务事故的处理和预防 218

第一节 导游服务事故的界定 219

第二节 导游服务事故处理的一般原则 223

第三节 漏接、空接、错接事故的处理和预防 226

第四节 误机、误车、误船事故的处理和预防 229

第八章 旅游安全事故的处理和预防 235

第一节 旅游安全事故处理的一般原则和程序 235

第二节 旅游交通事故的处理和预防 238

第三节 旅游火灾事故的处理和预防 240

第四节 旅游治安事故的处理和预防 242

第五节 游客食物中毒事故的处理和预防 243

第六节 游客意外伤害事故的处理和预防 244

第九章 游客问题的处理和预防 248

第一节 游客丢失证件、行李、财物的处理和预防 248

第二节 游客走失的处理和预防 255

第三节 游客患病的处理和预防 259

第四节 游客死亡的处理和预防 262

第五节 游客越轨言行的处理和预防 265

第六节 游客个别要求的处理 267

第十章 游客投诉的处理 280

第一节 旅游投诉概述 281

第二节 游客投诉心理与投诉成因分析 284

第三节 游客投诉处理的一般原则和程序 290

第四节 旅游投诉的处理 291

参考文献 296

后记 298

第一章

导游服务概述

学习目标

领会什么是导游服务；了解导游服务产生与发展的历史轨迹，以及改革开放后我国导游制度建设所取得的成就；理解导游服务的性质、特点与原则；熟知导游服务质量要求；把握导游服务的发展趋势。

基本概念

导游服务、导游服务产生与发展、导游服务性质、导游服务特点、导游服务原则、导游服务质量、导游服务发展趋势

导游服务是随着社会生产力不断发展、社会文明不断进步、经济收入不断提高、交通工具不断改善、旅游活动规模不断扩大而形成和发展的。今天，导游服务已经形成了一个完整的服务体系和一套完整的服务规范，并确立了在旅游业中不可动摇的地位与作用，被人们誉为“旅游活动的灵魂”。

第一节 导游服务的产生与发展

一、导游服务概念

“导游”一词来自于英语 Tour Guide，其中 Guide 一词既可作为名词，也可作为

动词。按《牛津词典》解释,作为名词,其含义是“指路的人”;作为动词,即为“引导”。按美国威斯康星大学哲学博士查理斯·梅特卡编著的《住宿、旅行和旅游辞典》的解释,Tour Guide 是“领有执照并受雇带领游客在当地观光旅行的人”。在现实生活中,“导游”包含两层含义:一是指导游人员,二是指导游活动。日常生活中所说的导游员、导游人员、翻译导游、导游工作者等是指导游人员,而导游业务、导游工作、导游接待服务等则是指导游活动。

国际标准化组织和我国国家技术监督局制定国家标准 GB/T 16766—1997《旅游服务基础术语》对“服务”一词所下的定义是:“为满足顾客的需要,供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果。”在旅游活动中,服务是作为旅游产品供方的旅游企业与作为旅游产品需求方的游客所接触的所有活动。

服务的内涵,包括微笑、出色、准备、看待、征询、创造和关注等方面。

微笑是人类最美妙的语言,地球上任何一个角落的人都能解读它。对于服务行业来说,微笑是“投入少,见效快”的优质产品,更是“宾客至上,服务第一”的生动体现。所以,几乎所有的服务性企业都把微笑作为自己赢得顾客的法宝。

出色是创立服务品牌的秘方。服务中“出色”包括三个方面,即“基本功”的出色、按程序操作的出色和个性服务的出色。基本功的出色意味着旅游服务人员具备良好的仪容仪表,温文尔雅的礼仪礼节和娴熟高超的业务能力;按程序操作的出色则要求每一位员工不管在任何时候、任何地点、任何场合都要各司其职,各尽所能,一丝不苟地完成任务;个性服务的出色要求在细微之处见真情,处处体现服务的热心、细心和耐心。

准备是保障服务效果的后盾。“不打无准备之仗”。对于一名旅游服务人员,服务准备一般包括接待计划准备、落实接待计划、物质准备、语言和知识准备、形象准备和心理准备。只有准备到位才能在接待和服务中得心应手,确保最佳的服务效果。

看待是诠释服务风格的宝典。优质的服务应一视同仁,即不分地位、服饰、肤色、语种和风俗习惯,对每一位现在的、潜在的游客都应在服务态度和礼貌礼节上规范统一,这既是旅游服务人员起码的职业道德,也是旅游服务风范的基本要求。

征询是改进服务的捷径。征询的内容与方式主要包括:服务项目和服务满意度,重点对象为长住户、VIP 和会议组织者、领队、陪同等,因为他们的意见往往最能反映游客的迫切要求,最具代表性;向同行和旅游行业专家征询,他们的意见往

往一语中的,击中服务弊端的要害。征询是使服务走向成熟的第一步。

创造是提高服务效率的发动机。创造性的思维定势,创造性的方法与作风,不仅能够使各种旅游服务独具特色,还能提高工作效率,节省劳动成本。因此,它被越来越多的旅游服务企业视为“最优质的服务”。有了创造企业就有了活力,有了创造就能够满足游客个性化的要求。

关注是完善服务的点睛之笔。导游人员应以热情友好的目光始终留意游客,揣摩游客心态,预测游客要求,及时提供有效的服务,即必须学会察言观色。游客一旦有需求,服务就要立即到位,这是服务的至高境界,也是优质服务的精髓所在。

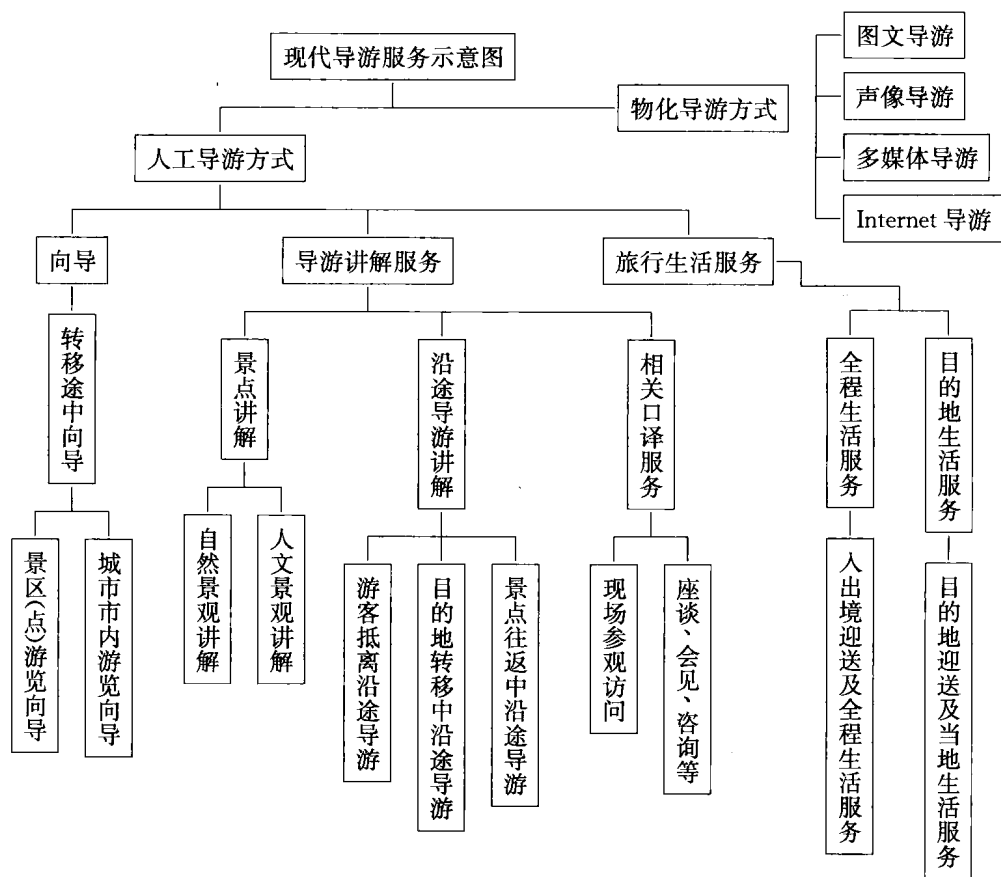


图 1.1 现代导游服务示意图

在我国,导游服务是指被委派的导游人员代表旅行社,按照组团合同或约定的内容标准,为游客提供向导、讲解及相关的旅游服务。首先,从事导游服务的人员

必须通过导游资格考试,获得旅游行政管理部门颁发的导游资格证和导游证。无证上岗的是非法导游,行业主管部门将依法取缔。其次,依照《导游人员管理条例》规定,导游人员进行导游活动,必须经旅行社委派。导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动。最后,导游服务主要是为游客提供向导、讲解及相关的旅游服务,服务的基本依据是旅游合同或与游客约定的内容(散客)。导游人员要不折不扣地执行与游客签订的旅游合同,不折不扣地执行旅行社下达的接待计划,不折不扣地执行导游服务的国家标准和行业标准。导游人员无权擅自增加、减少或取消合同规定和事先约定的服务项目。

二、古代:原始导游服务

导游随近代旅游而问世,随现代旅游而不断发展。在古代,不存在现代意义的旅游,也就不存在现代意义的导游。但是,导游也有其早期的表现形式,这就是“向导”、“陪臣”、“书童”、“家人”和“仆从”。这一类早期的导游形式可以称为原始导游服务。

原始导游服务是导游服务的最初形态,为旅行者当“向导”即可视为导游的最初形态。如《孟子·离娄下》篇中就有“有故而去,则君使人导之出疆”之记载。当时,充当“向导”者一般都是同游客邂逅的车夫、当地居民和客店堂倌,没有雇佣关系,一般以“盘缠”和“酒钱”的形式,由“问者”根据路途的长短酌情支付。后来,随着参与旅行人数的不断增多,“向导”也越来越多,而且行程也越来越远。姚奎《游石屋记》中曾记述道:“命道士为前导,行三四里。”徐霞客能写成不朽的《徐霞客游记》,与当地“向导”的帮助是分不开的。后来古书上出现的“导者”,可能就是早期的职业导游,因为这些“导者”大都集中在通都大邑、交通要道、名胜古迹的地方,实行有偿服务,并以此为生。

中国古代原始导游服务的另一种类型就是“陪臣”、“书童”、“家人”和“仆从”。他们的共同特点是有固定的服务对象,对主人的旅行全程陪同,实行全方位的私家旅行生活服务。据《穆天子传》记载,周穆王西行,按今天的地理方位,大致自陕西启程入河南,往北经山西渡黄河,出雁门关到达河套以北内蒙;再沿黄河北岸向西经宁夏达甘肃,过青海乐都、积石,由柴达木盆地的西夏氏再向西入新疆;然后跨过昆仑山,越过葱岭(旧称帕米尔高原和昆仑山西部诸山)到达中亚细亚巴基斯坦的瓦罕,顺黑火(锡尔河)向北1 000千米至北大旷原,取道黎利河经天山北路东归,行

程约 17 500 千米。周穆王能够实现人类历史上早期旅行的壮举,其中一个重要因素就是有地理通伯夭作为陪臣负责向导工作。春秋战国时期,楚怀王、楚襄王出游时都率领大批人马。宋玉就曾充当过“文学侍从”,沿途为帝王解答释疑,陪侍吟诗作乐。凡帝王巡游,都有大批陪臣前往,他们的主要任务就是为帝王当好向导,照顾帝王的日常起居。

孔子是春秋后期兴起的游说之旅的最早实践者。他一生中进行了两次游说活动,其中影响最大的是第二次。这次游说从他 56 岁开始直到 70 岁才结束,历时约 14 年,踏遍现在的山东、河南、安徽、湖北等地。孔子出游,有大量的弟子相伴,形成一个颇具规模的“旅行团”。旅行中,弟子们扮演不同的角色,其中“向导”是最重要的一项工作。

随着社会生产力的进一步提高,交通条件有了新的改善,各种形式的旅行活动不断创新,在原来商务旅行和帝王巡游的基础上,出现了士人漫游,特别是到封建社会的中后期,旅行形式更是多样化:有以朝圣为目的的宗教旅行;以求学为目的的教育旅行;以健康为目的的娱乐休闲和保健旅行;以探险为目的的航海旅行;以考察和经商为目的的跨国旅行等。秦始皇于公元前 221 年登上皇帝的宝座,在位 12 年,先后进行了 5 次巡游,行程 14 000 多千米。其中最具影响力的是秦始皇称帝第三年(公元前 219 年)的泰山封禅。但时间最长、路程最远、游览最广的是公元前 210 年的最后一次巡游,即第五次巡游,这次巡游先后到了现在的湖南、安徽、浙江、江苏、广西、山东、河北、内蒙古等地,行程约 5 000 多千米。在秦始皇的每次出巡中,都有大批侍从,有人专司巡游路线,有人充当讲解,随时回答皇帝问询。随着历史的推移,陪臣的“向导”水平越来越高,服务内容不断深化。他们不仅当向导,照料帝王的日常起居,为帝王讲解沿途景物,有时还舞文弄墨,写诗作画。清代纪晓岚在陪同乾隆皇帝出游时就常常以诗文助游,博得乾隆皇帝的赏识,并留下了“万里长空一鹤飞,朱砂为顶雪为衣。只因觅食归来晚,误入羲之蓄墨池”的佳句。此外,我国历朝的新官上任、官吏的调动或被贬返归故里、学子赴京赶考、文人骚客、富庶商人出游或他们的子弟出门读书,也都有“书童”、“家人”和“仆从”等全程陪同,照料他们的旅途生活起居,而外国人在中国游历则有“译官”相随。

唐朝是中国封建时期旅行的高峰,涌现了李白、杜甫、玄奘、鉴真等一大批旅行家,而且出现了当时被称为“图经”和“地经”的导游图。唐代著名文学家韩愈南迁经过韶州时,曾赋诗曰:“曲江山水闻来久,恐不知名访倍难。愿借图经将入界,每