

全国导游人员资格考试参考资料·湖北卷

# 导游业务

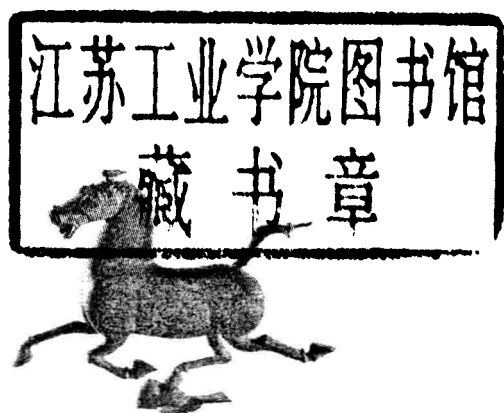
湖北省旅游局人事教育处 编

DAOYOU  
YEWU

华中师范大学出版社

全国导游人员资格考试参考资料·湖北卷

## 导游业务



湖北省旅游局人事教育处编

# 新出图证(鄂)字 10 号

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/湖北省旅游局人事教育处编. —武汉: 华中师范大学出版社, 2006. 9

(全国导游人员资格考试参考资料·湖北卷)

ISBN 7-5622-3059-5

I. 导… II. 湖… III. 导游—资格考核—自学参考资料  
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 112182 号

## 全国导游人员资格考试参考资料·湖北卷 导 游 业 务

---

主编: 湖北省旅游局人事教育处 ©

责任编辑: 刘晓嘉

责任校对: 罗 艺

封面设计: 新视点

编辑室: 第二编辑室

电话: 027-67867362

出版发行: 华中师范大学出版社

社址: 湖北省武汉市珞喻路 152 号

电话: 027-67863040(发行部) 027-67861321(邮购)

传真: 027-67863291

网址: <http://www.ccnap.com.cn>

电子信箱: [hscbs@public.wh.hb.cn](mailto:hscbs@public.wh.hb.cn)

经销: 新华书店湖北发行所

印刷: 华中理工大学印刷厂

督印: 姜勇华

字数: 248 千字

开本: 850mm×1168mm 1/32

印张: 10

版次: 2006 年 9 月第 2 版

印次: 2006 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1—6 600

定价: 27 元

---

敬告读者: 欢迎举报盗版, 请拨打举报电话 027-67861321

全国导游人员资格考试参考资料·湖北卷

编审委员会

主 任：郭玉吉

副主任：潘细汉 胡礼鸣 刘俊刚

黄 晖 陈清银 操福善

委 员：徐 勇 唐昌华 刘 晗 童北京

李 伟 陈 伟 金茂玫 李 涛

全国导游人员资格考试参考资料·湖北卷

# 导 游 业 务

执行主编：熊剑平

副 主 编：袁 俊 周晓梅 李江敏

## 前 言

长江孕育荆楚，自然装扮湖北。沧桑岁月和大自然的鬼斧神工使湖北旅游资源异彩纷呈。纵横交错的河流和星罗棋布的湖泊，构成了“水乡泽国”的绮丽景色。千百年来，景色优美、历史悠久、文化灿烂、物产丰饶、地灵人杰的荆楚大地如一颗明珠镶嵌在祖国的中部，于漫漫岁月里闪烁。湖北以其秀丽的自然景观和丰富的人文景观吸引了无数海内外旅游者。

改革开放以来，我省旅游业取得了长足的发展，发生了显著的变化。尤其是“九五”以来，省委、省政府高度重视旅游业，提出把旅游业作为经济结构调整的战略重点、国民经济的重要产业和新的增长点来培育。国内经济的良好环境、国家旅游产业政策的正确导向以及政府主导旅游发展模式的成功推广，使我省旅游开发呈现出普遍性、层次性、多样性等特征，旅游开发全面推进，产品热点广泛分布，“一江两山”旅游区域的品牌效应正逐步显现，武汉城市圈旅游一体化发展逐渐向前推进。我省旅游产业体系初步建立，产业地位逐步增强，行业规模不断壮大，旅游产出水平大幅提高，旅游业已成为全省国民经济新的增长点和第三产业的龙头。2005 年全省旅游业总收入达 473 亿元，相当于全省国内生产总值的 7%。

目前，全省共有星级饭店 527 家；旅行社 676 家，其中国际社 42 家；星级游船 17 艘。自 1989 年导游资格考试制度推行以来，已有 10115 人取得了导游资格证书，大批持证导游已成为旅行社的中坚力量。随着我省旅游业的迅猛发展，导游队伍规模加速壮

大,整体实力不断增强,接待水平逐步提高,良好的行业风气逐渐形成。按照省委、省政府的要求,今后5年内,我省要实现从旅游资源大省向旅游经济强省的跨越,完成这一宏伟目标,要靠全省旅游战线广大从业人员持之不懈的努力。

素有“民间大使”美誉的导游,作为传播中华民族优秀文化、社会主义精神文明的使者,承担着向旅游者宣传湖北山川风物、历史文化和今日辉煌的重任,担负着增进旅游者对湖北的了解、扩大湖北知名度的历史使命,是旅游业的灵魂。因此,加强导游队伍建设,从整体上提高导游队伍的素质,是提升湖北旅游形象的一项重要工作。从2002年开始,我省全面启动了“导游队伍建设工程”,争取通过努力,形成与国际旅游市场接轨的竞争、激励、监督相结合的机制。加强旅游文化和专业知识教育,加大导游考试改革力度,强化导游培训考核制度,深入开展“争创全国文明导游员”和全省“争优创佳”活动,树立良好行业风气,实现导游队伍素质提高、规模壮大、流动有序、管理规范、发展合理的目标。

为加强导游队伍的建设,按照国家旅游局的要求,湖北省旅游局根据全国导游人员资格考试改革的需要,组织编写了全国导游人员资格考试(湖北卷)参考资料。该参考资料结合了近几年旅游业发展的新情况、新形势,在原国家旅游局教材的基础上作了进一步的充实,同时还紧密联系导游工作实际,融科学性、知识性、实用性于一体,适合专兼职导游人员、旅游院校学生、旅游爱好者阅读。这套书的出版,对于提高湖北导游队伍素质,增强导游实践能力将起到积极的作用,从而为湖北旅游业的持续、健康、快速发展提供人才保证,促进湖北社会经济的大发展。

本书编审委员会

2006年9月

# 目 录

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| <b>第一章 导游概论</b> .....      | (1)   |
| 第一节 导游服务的内涵及类型.....        | (1)   |
| 第二节 导游人员的内涵及类型.....        | (6)   |
| 第三节 导游服务的发展历程 .....        | (11)  |
| 第四节 导游服务的性质、特点和作用.....     | (19)  |
| 第五节 导游人员的职责 .....          | (34)  |
| 第六节 导游人员的培训、考核和管理.....     | (38)  |
| <b>第二章 团队导游服务程序</b> .....  | (54)  |
| 第一节 地陪规范服务流程 .....         | (54)  |
| 第二节 全陪规范服务流程 .....         | (89)  |
| 第三节 领队规范服务流程.....          | (102) |
| 第四节 典型案例分折.....            | (111) |
| <b>第三章 散客导游服务程序</b> .....  | (114) |
| 第一节 散客旅游概述.....            | (114) |
| 第二节 散客旅游服务流程.....          | (117) |
| 第三节 典型案例分折.....            | (132) |
| <b>第四章 导游人员的带团技能</b> ..... | (135) |
| 第一节 导游带团的特点、原则和模式 .....    | (135) |
| 第二节 导游人员的主导地位和形象塑造.....    | (137) |
| 第三节 导游人员的心理服务技能.....       | (141) |
| 第四节 导游人员的协作技能.....         | (156) |
| 第五节 重点游客的接待工作.....         | (160) |
| <b>第五章 导游人员的语言技能</b> ..... | (167) |
| 第一节 导游语言基本要求.....          | (167) |
| 第二节 导游口头语言表达技巧.....        | (176) |
| 第三节 导游态势语言运用技巧.....        | (181) |
| 第四节 导游交际语言常用技巧.....        | (188) |



|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| <b>第六章 导游人员的讲解技能</b> .....            | (197) |
| 第一节 导游讲解的原则和要求 .....                  | (197) |
| 第二节 实地导游讲解常用技法 .....                  | (201) |
| <b>第七章 常见问题和事故的处理</b> .....           | (218) |
| 第一节 导游服务中的事故类型 .....                  | (218) |
| 第二节 漏接、空接和错接的处理 .....                 | (219) |
| 第三节 旅游计划和日程变更的处理 .....                | (223) |
| 第四节 误机(车、船)事故的处理 .....                | (225) |
| 第五节 遗失问题的处理 .....                     | (227) |
| 第六节 游客走失的处理 .....                     | (232) |
| 第七节 游客患病、死亡问题的处理 .....                | (234) |
| 第八节 旅游安全事故的处理 .....                   | (240) |
| 第九节 游客越轨言行的处理 .....                   | (246) |
| 第十节 典型案例分析 .....                      | (248) |
| <b>第八章 游客个别要求的处理</b> .....            | (251) |
| 第一节 游客个别要求处理的原则 .....                 | (251) |
| 第二节 游客在餐饮和住房方面个别要求的处理 .....           | (253) |
| 第三节 游客在购物和娱乐方面个别要求的处理 .....           | (257) |
| 第四节 游客要求自由活动和代为转递物品的处理 .....          | (259) |
| 第五节 游客要求亲友随团活动、中途退团和延长旅游的<br>处理 ..... | (262) |
| 第六节 典型案例分析 .....                      | (265) |
| <b>第九章 导游服务相关知识</b> .....             | (268) |
| 第一节 旅行社业务知识 .....                     | (268) |
| 第二节 出入境知识 .....                       | (271) |
| 第三节 交通知识 .....                        | (281) |
| 第四节 货币、保险知识 .....                     | (295) |
| 第五节 旅游卫生保健、安全知识 .....                 | (300) |
| 第六节 其他知识 .....                        | (306) |
| 第七节 典型案例分析 .....                      | (308) |

# 第一章 导游概论

## 第一节 导游服务的内涵及类型

### 一、导游服务的内涵

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。导游服务的内涵,具体来说包括以下几层含义:

1. 提供导游服务的导游人员是旅行社委派的,未受旅行社委派的导游人员,不得私自接待游客。

2. 导游人员的主要业务是接待或陪同游客旅行、游览。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的,但是也有些导游人员是在旅行社设置的不同地点的柜台前接待客人,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,前者是在出游中提供接待服务,后者是在出游前提供接待服务。

3. 导游人员向游客提供的接待服务,对于团队游客必须按组团合同的规定和导游服务质量标准实施,对于散客则应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注意维护所代表的旅行社的形象和信誉,另一方面要注意维护游客的合法权益。对于参加旅行社组织的旅游活动的游客而言,导游服务工作是其顺利完成游程的主要依托。

因此,导游服务是整个旅游过程中的服务灵魂,导游人员在旅游过程中的服务艺术、服务技能、服务效果和组织能力对游客综合旅游感受会形成最直接的影响。不仅如此,导游服务工作的优劣,

还会直接影响到整个旅游行业的信誉,对旅游经济的发展产生直接或间接的影响。

## 二、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览地区或地点情况的方式。导游服务的范围极广,内容相当复杂,不过就现代导游服务方式而言,大致可分为两大类:图文声像导游和实地口语导游。

### (一)图文声像导游

图文声像导游,亦称物化导游,是指作为游客旅游指导的招徕宣传品和旅游纪念品,包括多种不同形式的图文印刷资料和声像制品。具体包括:

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、招贴以及旅游纪念品等;
3. 有关国情介绍、景点介绍的录像带、录音带、电影片、幻灯片和 CD、VCD 光盘等。

旅游业发达的国家对图文声像导游极为重视,各大中城市、旅游景点以及机场、火车站、码头等处都设有摆放着各种印制精美的旅游宣传资料的“旅游服务中心”或“旅游问讯处”,人们可以随意翻阅,自由索取;工作人员还热情、耐心地解答有关旅游活动的各种问题并向问询者提供有参考价值的建议。很多旅游公司通过定期向公众放映有关旅游目的国(地)的电影或录像,举办展览会等手段来影响潜在的游客。组团旅行社通常在旅游团集合后、出发前,在领队向团员介绍目的地的风俗民情及旅游注意事项的同时,都要为游客放映有关旅游目的地的电影、录像或幻灯片,散发《旅游指南》等材料,帮助游客对即将前往游览参观的目的地有一些基本了解。此外,许多博物馆、教堂和重要的旅游景点装备有先进的声像设施,方便游客参观游览并帮助他们比较深刻、全面地理解重

要景观内含的深奥寓意和艺术价值,从而获得更多美的享受。

## (二)实地口语导游

实地口语导游,亦称讲解导游,它包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动,以及在参观游览途中所做的介绍和讲解。

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。图文声像导游形象生动、便于携带和保存的优势将会进一步发挥,在导游服务中的作用会进一步加强。然而,同实地口语导游相比,它仍然处于从属地位,只能起到减轻导游人员负担、辅助实地口语导游的作用。实地口语导游不仅不会被图文声像导游所替代,而且将永远在导游服务中处于主导地位。这是因为:

### 1. 导游服务的对象是有思想和目的的游客。

由于社会背景和旅游动机的不同,不同的游客出游的想法和目的也不尽相同,有的人会直接表达出来,有的人比较含蓄,还有的人可能缄默不语。单纯依靠图文声像一类千篇一律的固定模式介绍旅游景点,是不可能满足不同社会背景和出游目的的游客需求的。导游人员可以通过实地口语导游掌握游客对旅游景点的喜好程度;在与游客接触和交谈中,了解不同游客的想法和出游目的,然后根据游客的不同需求,在对参观游览的景物进行必要的介绍的同时,有针对性、有重点地进行讲解。

### 2. 现场导游情况复杂多变。

现场导游情况纷繁复杂,在导游人员对参观游览的景物进行介绍和讲解时,有的游客会专心致志地听,有的则满不在乎,有的还会借题发挥,提出各种稀奇古怪的问题。这些情况都需要导游人员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。在不降低导游服务质量标准的前提下,一方面满足那些确实想了解参观游览地景物知识的游客的需求,另一方面要想方设法调动那些对参观游览地不感兴趣的游客的游兴,还要对提出古怪问题的游客做必要的解释,以

活跃整个旅游气氛。此类复杂情况也并非现代科技导游手段可以做到,只有高水平的导游人员才能得心应手地应对这种复杂多变的情况。

### 3. 旅游是一种人际交往和情感交流关系。

旅游是客源地的人们到旅游目的地的一种社会文化活动,通过对目的地社会文化的了解来接触目的地的人民,实现不同国度、地域、民族之间的人际交往,建立友谊。导游人员是游客首先接触而且接触时间最长的目的地的居民,导游人员的仪容仪表、言谈举止和讲解方式都会给游客留下难以泯灭的印象。通过导游人员的介绍和讲解,游客不仅可以了解目的地的文化,增长知识,陶冶情操,而且通过接触目的地的居民,特别是与其相处时间较长的导游人员,会自然而然地产生一种情感交流,即不同国度、地域、民族之间的相互了解和友谊。这种游客与导游之间建立起的正常的人与人之间的情感关系是提高导游服务质量的重要保证。这同样是高科技导游方式难以做到的。

## 三、导游服务的范围

### (一) 导游讲解服务、旅行生活服务与市内交通服务

导游服务范围是指导游人员向游客提供服务的领域,即导游人员业务工作的内容。导游服务工作繁重纷杂,服务范围很广,食、住、行、游、购、娱,出入境迎送,上下站联络,邮电通讯,医疗等,几乎无所不包(见图 1-1)。但归纳起来,导游服务大体可分为三大类,即导游讲解服务、旅行生活服务和市内交通服务。

#### 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、参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问和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出入境迎送、旅途生活照料、邮电通讯、安全服务以及上下站联络等。

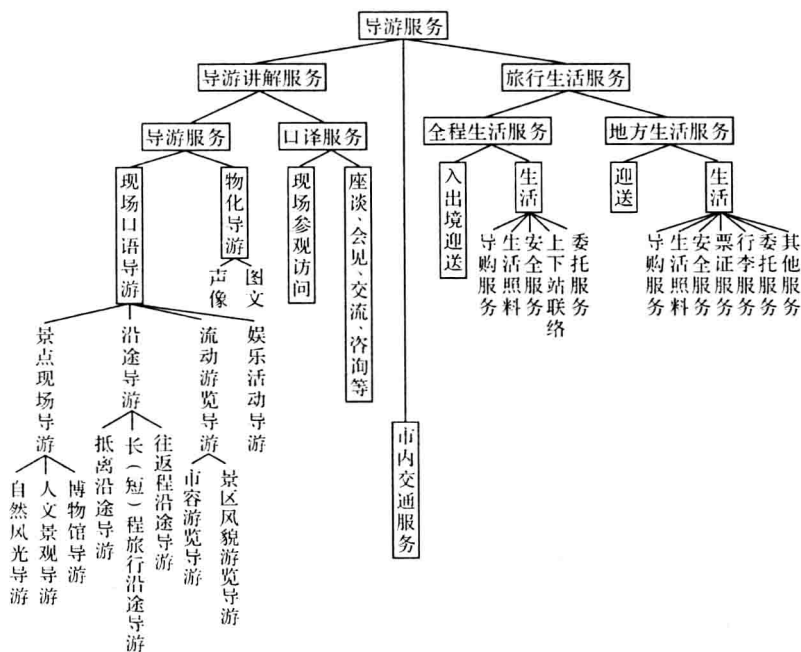


图 1-1 导游服务示意图

3. 市内交通服务。市内交通服务是指导游人员同时兼任驾驶员为游客在市内和市郊旅行游览时提供的开车服务。这种服务在西方旅游发达国家比较普遍,目前在我国还不多见。

## (二) 导游讲解服务、旅行生活服务与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是旅游接待服务的重要组成部分。

### 1. 导游讲解服务有助于传播文化、增进了解和陶情怡性。

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)及其民族的历史文化、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,使游客对游览地的社会文化和精神风貌有切身体验,获得在旅游目的地的一次难

忘经历和美好的回忆。高质量的导游讲解服务有助于加深游客对游览地的了解和对自然景观、人文景观的认识,从而使他们增长知识,获得更多的旅游乐趣和精神享受,还可以在某种程度上弥补生活服务中的某些不足,消除因生活服务的不尽如人意而造成的不愉快。

## 2. 旅行生活服务是目的地旅游接待工作不可缺少的环节。

在现代旅游中,游客以实现享受需求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旅行生活服务的重要环节。首先,导游人员除了处理迎送游客、帮助游客住店离店、安排行李运送、注意保护游客安全等日常事务外,还负责与饭店、餐馆、商店等提供旅游接待服务的相关部门进行必要的协调、沟通,使游客在旅游期间的生活顺利、愉快。其次,提供令人满意的旅行生活服务,可使游客对导游人员产生信赖感,逐渐消除初见时的隔膜和距离。同时,提供热情周到的旅行生活服务,可使旅游生活丰富多彩,游客精神轻松愉快、游兴浓郁,客、导之间关系融洽,有利于游客集中精力倾听导游人员的讲解,从而使导游讲解服务取得良好的效果。

## 第二节 导游人员的内涵及类型

### 一、导游人员的内涵

人们常说,导游是旅游业的“灵魂”。“导游”一词有两层含义,既可指导游工作、导游业务、导游接待服务,也可用作对导游工作人员的简称。

与近代旅游业首先在西方国家兴起一样,导游这项社会职业也是首先在西方国家出现的。因此我们对导游人员的理解,难免不受到西方的一些影响。如加拿大用“旅游团领队”指代导游人员,并要求:“他是受过高等教育和培训的人,他有能力进行研究,为一次旅游做准备,带领团队旅行、做旅游讲解,因而能使一次旅

游成为一次异乎寻常、难以忘却的经历。”美国则是这样表述导游人员的：“他是首要的代理人和各种服务的供应商，直接与旅行者打交道，保证提供承包的服务项目，实现承诺，使游客满意，此人就是陪同或旅游团领队，通常称为导游。”

在我国，导游人员是指按照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为游客提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

对导游人员内涵的理解要注意从以下几方面去考虑：

第一，现代旅游活动中，游客远离常住地，来到异国他乡，通过食、住、行、游、购、娱等活动，追求物质与精神生活的满足。他们的活动空间极其广阔，活动内容十分复杂。因此，有了导游人员的参与，游客的旅游活动才能更为顺利和圆满。

第二，导游人员的工作范围，并不像有些人所理解的那样，仅限于对参观游览对象的讲解。他要指导参观游览、沟通思想；在提供讲解服务之外，还要提供生活服务，落实安排游客的食、住、行、游、购、娱等活动。因此，导游人员为游客提供的服务是智力与操作兼而有之的综合性劳务服务。

第三，旅游是当今世界上最大规模的民间交往活动。在旅游活动中，导游人员通过自己的辛勤劳动，增进了各国、各地区、各民族人民之间的相互了解与友谊，并为国家建设积累资金。这不仅是导游工作的主要目的，也是发展旅游业的主要目的。

第四，导游工作的性质、任务决定了从事这项工作的人，必须具备一定的资格和条件，因而绝非任何人都能胜任。他应通过旅游管理部门的审查、考核后获取资格证书，并在工作中不断提高自己的业务水平，坚持学习，更新知识，方可成为一名合格的导游人员。

## 二、导游人员的分类

导游人员由于业务范围与内容的不同，服务对象和使用的语言各异，其业务性质和服务方式也不尽相同，即使是同一个导游人



员,由于从事的业务性质不同,所扮演的社会角色也随之变换。而且,世界各国对导游人员分类方法也不相同,因而很难用一个世界公认的统一标准对导游人员进行分类。

根据我国目前的旅游市场现状以及未来旅游业的发展趋势,借鉴国外成功的经验和我国旅游业特定的运转规律,我们可从不同的角度对我国导游人员进行分类。

(一)按业务范围划分,导游人员分为海外领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景点景区导游人员

1. 海外领队:是指经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派,全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

2. 全程陪同导游人员:简称全陪,是指受组团旅行社委派,作为组团社的代表,在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划,为旅游团(者)提供全程陪同服务的工作人员。

这里的组团旅行社(简称组团社)是指接受旅游团(者)或海外旅行社预订,制订和下达接待计划,并可提供全程陪同导游服务的旅行社;这里的领队是指受海外旅行社委派,全权代表该旅行社带领旅游团队从事旅游活动的工作人员。

3. 地方陪同导游人员:简称地陪,是指受接待旅行社委派,代表接待旅行社实施接待计划,为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员。

这里的接待旅行社(简称接待社)是指接受组团社的委托,按照接待计划委派地方陪同导游人员负责组织安排旅游团(者)在当地参观游览等活动的旅行社。

4. 景点景区导游人员:亦称讲解员,是指在旅游景点景区,如博物馆、自然保护区等为游客进行导游讲解的工作人员。他们只负责讲解而不涉及其他事务。

总之,从业务范围看,海外领队是率领中国公民到海外旅游并为其提供全程导游服务的工作人员;全程陪同导游人员是带领海