



青海省全国导游人员资格考试教材

QINGHAISHENG QUANGUO DAOYOU RENYUAN ZIGE KAOSHI JIAOCAI

D  
A  
O  
Y  
O  
U  
Y  
E  
W  
U



# 导游业务

本书编写委员会 编

中国旅游出版社

青海省全国导游人员资格考试教材

# 导游业务

本书编写委员会 编



中国旅游出版社

责任编辑：杨志敏

责任印制：闫立中

封面设计：中文天地

---

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务 / 《导游业务》编写委员会编. --北京:

中国旅游出版社, 2015. 1

青海省全国导游人员资格考试教材

ISBN 978 - 7 - 5032 - 5141 - 2

I. ①导… II. ①导… III. ①导游 - 资格考试 - 教材  
IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 292543 号

---

书 名：导游业务

编 者：本书编写委员会

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@ccta. gov. cn

发行部电话：010 - 85166503

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：8. 25

字 数：210 千

定 价：25. 00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5141 - 2

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

# 青海省全国导游人员资格考试教材 编写委员会

主任：吴大伟

副主任：韩国荣 徐浩 赵永武 常红安 张岩  
任雄

委员：张占明 史小波 王忠 陈银邦 喇积元  
郝战军 王多青 方明 张福华 石毓艳  
古志兵 邵军

## 本书编写人员

主编：逯宝峰

副主编：栗惠英 苏晓光

编委：陈志刚 王聚贤 卢瑞旭

# 序

近年来,青海旅游业认真贯彻落实省委、省政府的决策部署,围绕把旅游业培育成推动青海省经济社会发展的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业,全面实施旅游倍增计划,实施“人才强旅”战略,旅游业发展迈出了崭新的步伐,实现了长足的发展。新版“青海省全国导游人员资格考试教材”出版发行,对于全面深化旅游业改革发展、转型升级、提质增效具有重要的推动作用。

导游是旅游业发展的实践者和推动者,是社会主义现代化事业的建设者、先进文化的传播者、中外交流的友好使者。“十二五”以来,青海省着力推动高原旅游名省建设,打造“大美青海”旅游品牌,青海旅游业实现了快速发展。全省旅游人次和总收入实现快速增长,均保持了两位数增长速度。旅游总收入增速高于全省GDP和第三产业发展水平及全国旅游业平均水平。为此,全省广大导游队伍爱岗敬业、诚实守信、业务精湛、服务规范、依法执业,对加快青海旅游业发挥了显著作用,做出了积极贡献。

“合抱之木,生于毫末;九层之台,起于累土。”导游工作涉及方方面面,至关重要。导游既是总协调、设计师,又是服务者、执行者。旅游业是综合性产业,其特点决定了导游工作的特殊性、综合性和重要性。为进一步适应当前青海旅游业快速发展的需求,加强高原旅游名省人才队伍建设,不断加大“大美青海”旅游品牌的魅力,不断释放旅游行业“导游员人才红利”,青海省旅游局联合中国旅游出版社精心策划,重新编撰了“青海省全国导游人员资

格考试教材”，同时面向全社会广泛征集、遴选了一批优秀的导游词和精品自驾车旅游线路解说词，一并付梓出版。新版教材在立足实际，改革创新，充分吸收最新研究成果的基础上，对框架结构进行了合理调整，更加注重系统化、条理化，增强了教材的针对性、实用性和可操作性，既方便导游员学习使用，又利于导游教育培训工作实践。新版系列教材包括《青海导游解说词》、《导游业务》、《导游基础》、《旅游政策法规》、《导游职业道德》五册。

学习是文明传承之途、人生成长之梯、事业发展之基、国家兴盛之要。希望广大导游员树立终身学习的理念，将其作为一种精神、一种追求、一种境界，认真学习新版教材，深化省情认识，内化于心、外化于行，把青海的自然、人文、历史、生态文化更好地推介出去，让生活之树常青，让旅游的品牌更美，成为青海旅游人才队伍中的领军人才、行家里手，为加快建设高原旅游名省、奋力打造“三区”、建设全面小康做出不懈努力。

青海省旅游局党组书记 局长



2014年8月

# 前 言

近年来,青海省委、省政府高度重视旅游业发展,着力加快高原旅游名省建设,旅游业发展步入了快车道。青海旅游业紧紧围绕生态文明建设,深化改革,加快发展,优化产业结构,提升产业素质,扩大旅游消费,唱响“大美青海”品牌,努力把青海建设成国际型、复合型、四季游的高原生态旅游目的地,为青海经济社会发展做出了积极贡献。

导游被誉为“民间大使”,是旅游业乃至一个国家或地区的窗口,导游的职业素质和水平直接关系到旅游服务质量和游客满意度。按照国务院《关于促进旅游业改革发展的若干意见》,要树立科学旅游观,依法治旅、依法兴旅,转变发展方式,实现旅游产品、旅游开发和旅游服务的转型升级、提质增效,导游的地位和作用就显得十分突出和重要,也对当前和今后一个时期的导游工作提出了新的任务和要求。

为更好地践行“游客为本、服务至诚”的旅游行业核心价值观,培养和造就一大批诚实守信、爱岗敬业、业务精湛、服务规范、执业文明的高素质导游队伍,青海省旅游局根据全省旅游业快速发展的实际,在原版导游人员资格考试系列教材的基础上,借鉴发达地区的先进经验和做法,组织省内外专家学者进行了修订。这套教材包括《青海导游解说词》、《导游业务》、《导游基础》、《旅游政策法规》、《导游职业道德》五册,突出青海特色,集权威性、理论性、指导性、专业性和可操作性,是青海省全国导游人员资格考试指定教材,是导游人员从事导游工作的规范读本,是旅游者和社会

各界了解青海旅游的宣传指南,也是旅游院校广大师生重要的辅导材料。

此次修订工作,得到了省内外资深旅游专家、学者和业界人士的鼎力支持。青海旅游局党组书记、局长吴大伟同志在百忙中抽出时间亲自为本书写序。青海省旅游局各局领导、有关处室和青海旅游协会的同志们也做了大量的工作,在此一并表示诚挚感谢!同时,感谢中国旅游出版社的大力支持,使此书得以付梓出版。

导游知识内容丰富,涉及面广。书中难免有疏漏、不妥之处,敬请批评指正,提出宝贵意见和建议。

编者

2014年10月



# 目 录

第一章 导游服务概论	1
第一节 导游服务概念及其类型	1
一、导游服务的概念	1
二、导游服务工作的类型	2
三、导游服务的内容	3
第二节 导游服务的产生与发展历程	4
一、导游服务的产生与发展	4
二、导游服务的发展趋势	7
第三节 导游服务的性质和特点	10
一、导游服务的性质	10
二、导游服务的特点	12
第四节 导游服务的作用与原则	13
一、导游服务的作用	13
二、导游服务工作的原则	16
第二章 导游员概论	20
第一节 导游员概念、分类及条件	20
一、导游员的概念及其分类	20
二、导游员的条件	22
第二节 导游工作集体与导游职责	24
一、导游工作集体	24
二、导游员的职责	26

第三节 导游员的素质 .....	29
一、导游员的职业道德 .....	29
二、导游员的知识素质 .....	31
三、导游员的能力要求 .....	33
第三章 团队导游服务规范 .....	36
第一节 地方陪同服务程序与质量标准 .....	36
一、服务准备工作与标准 .....	37
二、接待服务工作与标准 .....	42
三、善后总结工作与标准 .....	59
第二节 全程导游服务程序与服务质量 .....	60
一、准备工作 .....	60
二、首站(入境站)接团服务 .....	62
三、入住饭店服务 .....	63
四、核对商定日程 .....	63
五、各站服务 .....	64
六、离站服务 .....	65
七、途中服务 .....	65
八、末站(离境站)服务 .....	66
九、后续工作 .....	66
第三节 出境领队服务程序与服务质量 .....	67
一、准备工作 .....	68
二、全程陪同服务 .....	69
三、后续工作 .....	70
第四章 散客导游服务规范 .....	71
第一节 散客旅游概述 .....	71
一、散客旅游的概念 .....	71
二、OTO 模式对散客旅游的影响 .....	72
三、散客旅游与团队旅游的区别 .....	73

四、散客导游服务的特点和要求	74
五、散客旅游服务的类型	76
第二节 散客旅游服务程序及要求	80
一、接站服务	81
二、导游服务	84
三、送站服务	85
<b>第五章 导游服务带团技能</b>	<b>88</b>
第一节 导游员带团技能概述	88
一、导游员带团的特点	89
二、导游员带团的原则	90
三、导游员带团模式	93
第二节 导游语言技能	94
一、导游语言概述	95
二、导游语言运用的八有原则	95
三、导游口头语言及运用	96
四、导游态势语言及运用	98
五、导游讲解技能	105
第三节 导游交际技能	121
一、导游交际的原则	121
二、导游交际的作用	122
三、导游交际技能的培养	124
第四节 调节旅游者审美行为的技能	135
一、旅游审美对象的美感分析	135
二、旅游者的审美动机	137
三、调节旅游者的审美行为	138
第五节 导游员的主导地位和形象塑造	142
一、确立导游员在旅游团中的主导地位	143
二、树立良好的导游形象	144
第六节 导游员的心理服务技能	146

一、把握心理服务的要领 .....	147
二、了解游客的心理 .....	150
三、调整游客的情绪 .....	155
四、激发游客的游兴 .....	157
第七节 对特殊旅游者的导游服务技巧 .....	158
一、有特殊身份和社会地位旅游者的导游服务 .....	159
二、对儿童的接待 .....	160
三、对高龄游客的接待 .....	161
四、对残疾游客的接待 .....	163
五、对宗教界旅游者的导游服务 .....	165
<b>第六章 导游服务中问题与事故的处理</b> .....	<b>167</b>
<b>第一节 常见问题与事故的处理</b> .....	<b>167</b>
一、计划和日程变更的处理 .....	167
二、漏接、空接、错接的处理 .....	169
三、误机(车、船)事故的预防和处理 .....	173
四、旅游者物品丢失的预防与处理 .....	174
五、旅游者走失的预防和处理 .....	179
六、入境旅游团人数变更的处理 .....	181
<b>第二节 旅游者患病、死亡的处理</b> .....	<b>182</b>
一、旅游者患病的预防原则 .....	182
二、旅游者一般疾病的处理原则 .....	182
三、旅游者患重病的处理 .....	183
四、旅游者因病死亡的处理 .....	184
五、旅游者常见疾病及其具体防治措施 .....	185
<b>第三节 旅游者越轨行为的处理</b> .....	<b>189</b>
一、对旅游者攻击污蔑言论的处理 .....	190
二、对旅游者违法行为的处理 .....	190
三、对旅游者散发宗教宣传品行为的处理 .....	190
四、对违规行为的处理 .....	191

第四节 旅游者个别要求的处理	191
一、处理旅游者个别要求的原则	192
二、旅游者生活服务方面个别要求的处理	193
三、旅游者观光游览方面个别要求的处理	199
四、旅游者要求延长旅游期或中途退团的处理	200
五、旅游者要求探视亲友或要求亲友随团活动的处理	202
六、旅游者要求转递物品和信件的处理	203
第五节 旅游安全事故的预防和处理	204
一、交通事故的预防与处理	204
二、治安事故的预防与处理	206
三、火灾事故的预防与处理	207
四、食物中毒的预防与处理	208
第七章 智慧旅游与导游服务	210
第一节 智慧旅游概论	210
一、智慧旅游的概念	210
二、智慧旅游的主要功能	210
三、智慧旅游的基本构架	213
四、智慧旅游的表现	214
第二节 智慧旅游对导游工作的影响及应对	215
一、智慧旅游时代对导游工作的影响	215
二、智慧旅游时代导游的应对措施	216
第八章 导游相关知识	219
第一节 旅行社业务知识	219
一、旅行社的基本业务	219
二、旅行社的类型及其业务	221
三、旅行社产品	222
第二节 货币、保险知识	223
一、货币知识	223

---

二、保险知识 .....	225
第三节 导游礼仪知识 .....	228
一、导游员基本服务礼仪 .....	228
二、导游员个人礼仪规范 .....	231
第四节 旅游突发事件应急处置知识 .....	234
一、地震应急处置 .....	235
二、洪水应急处置 .....	237
三、次生灾害应急处置 .....	239
四、雷击应急处置 .....	240
五、大雾天气的应急处置 .....	241
六、高温天气的应急处置 .....	241
七、雪灾的应急处置 .....	242
八、风灾的应急处置 .....	243
后 记 .....	245

# 第一章 导游服务概论

## 第一节 导游服务概念及其类型

### 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,接待或陪同旅游者旅行、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。导游服务的内涵包括三层含义。

1. 接受旅行社委派:导游员是旅行社委派的,可以是专职的,也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游员,不得私自接待旅游者。

2. 为旅游者提供服务:导游员的主要业务是从事对旅游者的接待工作。一般说来,多数导游员是在陪同旅游者旅行、游览的过程中向其提供导游服务的,但是也有些导游员是在旅行社设在不同地点的柜台前接待客人,向客人提供旅游咨询服务,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. 按照事先约定完成服务:导游员向旅游者提供的接待服务,对于团体客人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

加自费项目或减少甚至取消约定的旅游项目,也不得降低导游服务质量标准,而应该努力维护旅游者的合法权益。

## 二、导游服务工作的类型

导游服务工作的类型是指向旅游者介绍旅游目的地情况及相关背景信息的方式。导游服务的范围极广,内容极其复杂,单就现代导游工作的方式来讲,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,也称物化导游方式,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。它包括:

1. 图表类: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. 宣传纪念品类: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、景点介绍的音频、视频及其他多媒体方式。

所有旅游业发达的国家或地区都对图文声像导游极为重视,各大中城市、旅游景点以及机场、车站、码头等处都设有“旅游服务中心”或“旅游问讯处”,提供各种印刷精美的旅游宣传资料,供人们随意翻阅,自由索取。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旅游者。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。

### (二) 实地口语导游方式,也称讲解导游方式

导游服务的核心是为旅游者提供现场的导游讲解服务,它包括导游员在旅游者旅行、游览途中所作的介绍、交谈和问题解答等导游活动,以及在参观游览现场所作的介绍和讲解。



旅游的大众化和普及化,科技的发展和进步促使导游服务方式将越来越多样化、高科技化,图文声像方式形象生动、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,同实地口语导游方式相比,图文声像导游方式仍旧处于从属地位,只能起到减轻导游员负担、辅助实地口语导游方式的作用。实地口语导游方式不仅不会被图文声像导游方式替代,而且将永远在导游服务中处于主导地位。究其原因,可归纳为:

1. 图文声像导游不能因人而异,旅游者的社会背景和旅游动机不同,出游的想法和目的不尽相同。使用图文声像这种千篇一律的固定模式介绍旅游资源,难以满足旅游者的多种需要。

2. 图文声像导游不能满足旅游需求的多样化和变化性,现场导游情况纷繁复杂,需要导游员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。

3. 情感服务因素是提高导游服务质量的重要保证。情感服务的核心是导游员与旅游者建立起正常的人与人的情感关系,是保证旅游服务质量的前提,这是无生命的科技导游手段所不能代替的。

### 三、导游服务的内容

导游服务的内容是指导游员向旅游者提供服务的领域及其组成。从广义上来说,旅游服务的各个侧面,与导游工作都有或多或少和直接或间接的联系。但就导游主体来说,它一般由四部分组成,即讲解游览服务、旅行生活服务、市内交通服务及购物介绍引导服务。

#### (一) 讲解游览服务

这是导游服务内容的核心部分,也是旅游者评价和衡量导游水平的主要方面。导游员在计划的时间与费用标准内,通过讲解服务和引导服务,使旅游者充分地游览、观赏,达到旅行游览的目的。