



旅游管理专业高职高专  
“十一五”部委级规划教材

LUYOU GUANLI ZHUANYE JIAOCAI

DAYOU YEWU SHIYONG JIAOCHENG

冯云艳 主编

# 导游业务 实用教程



中国纺织出版社



旅游管理专业高职高专“十一五”部委级规划教材

# 导游业务实用教程

冯云艳 主 编

编  
委  
会  
名  
单

副主编：李幼龙 焦爱丽

参 编：马丽莉 冯海霞

杨 军 杨丽娜

杨方琳 张 欣

廖 艳

 中国纺织出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

导游业务实用教程/冯云艳主编. —北京:中国纺织出版社,2009.7

(旅游管理专业高职高专“十一五”部委级规划教材)

ISBN 978-7-5064-5633-3

I. 导… II. 冯… 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(2009)第 064964 号

---

策划编辑:向 隽 责任印制:刘 强

封面设计:Z2 书籍装帧工作室

---

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2009年7月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:18

字数:340千字 定价:29.80元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

# 出版者的话

2005年10月,国发[2005]35号文件“国务院关于大力发展职业教育的决定”中明确提出“落实科学发展观,把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”。高等职业教育作为职业教育体系的重要组成部分,近些年发展迅速。编写出适合我国高等职业教育特点的教材,成为出版人和院校共同努力的目标。早在2004年,教育部下发教高[2004]1号文件“教育部关于以就业为导向,深化高等职业教育改革的若干意见”,明确了促进高等职业教育改革的深入开展,要坚持科学定位,以就业为导向,紧密结合地方经济和社会发展的需求,以培养高技能人才为目标,大力推行“双证书”制度,积极开展订单式培养,建立产学研结合的长效机制。在教材建设上,提出学校要加强学生职业能力教育。教材内容要紧密结合生产实际,并注意及时跟踪先进技术的发展。调整教学内容和课程体系,把职业资格证书课程纳入教学计划之中,将证书课程考试大纲与专业教学大纲相衔接,强化学生技能训练,增强毕业生就业竞争能力。

2005年底,教育部组织制订了普通高等教育“十一五”国家级教材规划,并于2006年8月10日正式下发了教材规划,确定了9716种“十一五”国家级教材规划选题,我社共有103种教材被纳入国家级教材规划。在此基础上,中国纺织服装教育学会与我社共同组织各院校制订出“十一五”部委级教材规划。为在“十一五”期间切实做好国家级及部委级高职高专教材的出版工作,我社主动进行了教材创新型模式的深入策划,力求使教材出版与教学改革和课程建设发展相适应,充分体现职业技能培养的特点,在教材编写上重视实践和实训环节内容,使教材内容具有以下三个特点:

(1) 围绕一个核心——育人目标。根据教育规律和课程设

置特点,从培养学生学习兴趣和提高职业技能入手,教材内容围绕生产实际和教学需要展开,形式上力求突出重点,强调实践,附有课程设置指导,并于章首介绍本章知识点、重点、难点及专业技能,章后附形式多样的思考题等,提高教材的可读性,增加学生学习兴趣和自学能力。

(2) 突出一个环节——实践环节。教材出版突出高职教育和应用性学科的特点,注重理论与生产实践的结合,有针对性地设置教材内容,增加实践、实验内容,并通过多媒体等直观形式反映生产实际的最新进展。

(3) 实现一个立体——多媒体教材资源包。充分利用现代教育技术手段,将授课知识点、实践内容等制作成教学课件,以直观的形式、丰富的表达充分展现教学内容。

教材出版是教育发展中的重要组成部分,为出版高质量的教材,出版社严格甄选作者,组织专家评审,并对出版全过程进行过程跟踪,及时了解教材编写进度、编写质量,力求做到作者权威,编辑专业,审读严格,精品出版。我们愿与院校一起,共同探讨、完善教材出版,不断推出精品教材,以适应我国高等教育的发展要求。

中国纺织出版社  
教材出版中心

# 前言

任何行业都有其代表性的业务,这一代表性业务应具有该行业的典型特征、典型工作方式,并对本行业的发展起到重要影响。导游服务已经成为旅游服务的代表性工作,旅游业的发展离不开导游人员和他们提供的服务。导游在旅游活动中居于主导地位,由旅行社组团的旅游消费活动主要是通过导游的沟通来实现,导游就是这一群体的指导者。导游工作的质量直接影响着旅游者的旅游消费行为,进而关系到旅行社的生存与发展。本教材就是为了适应培养旅行社、景区景点和户外的导游人才的需要,根据多年来从事管理、教学和实践的经验积累编写而成。

本书从理论和实践的结合入手,系统地介绍了导游的基础知识、服务技能及重要的业务工作和流程,并通过一定数量的案例分析,尽可能使读者对导游工作有一个比较真切的体会,使读者在学习导游业务理论的同时,获得对导游工作实际情况的一般了解。针对日益兴起的户外探险游,本书设置了户外领队一章,很具有新颖性和实用性。

本书共分八章:第一、二章主要介绍导游相关的基础知识和技能知识;第四章到第六章重点介绍了导游不同的业务及流程;第七章则介绍了导游在工作中的应变能力;第八章对新兴的户外领队进行了介绍。

为便于提高高等职业学生对导游工作的兴趣和热爱程度,同时响应职业教育“理论够用,重在实践”的教学方针,我们将突出教材的实用性、技能性,将实践性、可操作性作为本书的特色。在编写的过程中,我们选择了许多经典案例作为教学参考,并安排了一些联系实际并可操作的实训项目。同时,为了便于学习,在每章章末我们还提供了案例供大家分析,以便教师组织学生进行模拟实训练习。

本书由四川管理职业学院冯云艳担任主编。编写的具体分工为:第一章、第六章由乌鲁木齐职业大学的李幼龙编写;第二章由四川管理职业学院的冯云艳编写;第三章、第四章由乌鲁木齐时代之旅旅行社散客部经理马丽莉编写;第五章、第七章由吉林工商学院旅游管理分院的焦爱丽编写;第八章由新疆小羊军团户外探险自助旅行网总监杨军编写;全书由冯云艳制订编写大纲,负责全书的统稿、修改并最后定稿。本书从拟定提纲到编写过程中,曾得到了相关领导、专家、教师和旅行社业界朋友的指导、支持和帮助,在此一并致以衷心的感谢。同时在

本教材在编写过程中参考并利用了大量国内外同行的教材、资料和研究成果及有关网站的信息,在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢。但由于这类实践性和可操作性的教材还处于探索阶段,加之时间的仓促和编者水平有限,因此疏漏和不当在所难免,敬请有关专家、同仁和广大读者不吝赐教。我们将在修订时加以完善。

编者

2009年1月30日

本教材在编写过程中参考并利用了大量国内外同行的教材、资料和研究成果及有关网站的信息,在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢。但由于这类实践性和可操作性的教材还处于探索阶段,加之时间的仓促和编者水平有限,因此疏漏和不当在所难免,敬请有关专家、同仁和广大读者不吝赐教。我们将在修订时加以完善。

本教材在编写过程中参考并利用了大量国内外同行的教材、资料和研究成果及有关网站的信息,在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢。但由于这类实践性和可操作性的教材还处于探索阶段,加之时间的仓促和编者水平有限,因此疏漏和不当在所难免,敬请有关专家、同仁和广大读者不吝赐教。我们将在修订时加以完善。

本教材在编写过程中参考并利用了大量国内外同行的教材、资料和研究成果及有关网站的信息,在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢。但由于这类实践性和可操作性的教材还处于探索阶段,加之时间的仓促和编者水平有限,因此疏漏和不当在所难免,敬请有关专家、同仁和广大读者不吝赐教。我们将在修订时加以完善。

本教材在编写过程中参考并利用了大量国内外同行的教材、资料和研究成果及有关网站的信息,在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢。但由于这类实践性和可操作性的教材还处于探索阶段,加之时间的仓促和编者水平有限,因此疏漏和不当在所难免,敬请有关专家、同仁和广大读者不吝赐教。我们将在修订时加以完善。

**《导游业务实用教程》教学内容及课时安排**

| 章/课时           | 课程性质/课时        | 节      | 课 程 内 容                 |
|----------------|----------------|--------|-------------------------|
| 第一章<br>(6 课时)  | 基础知识部分         |        | · 导游业务基础                |
|                |                | 一      | 导游服务基础知识                |
|                |                | 二      | 导游基础知识                  |
| 第二章<br>(10 课时) | 技能基础<br>知识部分   |        | · 导游服务技能基础与训练           |
|                |                | 一      | 导游带团技能                  |
|                |                | 二      | 导游词创作技能                 |
|                |                | 三      | 导游讲解技能                  |
|                |                | 四      | 导游购物促销技能                |
| 第三章<br>(8 课时)  | 基本导游业务<br>部分   |        | · 地陪业务基础与训练             |
| 一              |                | 地陪业务概述 |                         |
| 二              |                | 地陪业务流程 |                         |
| 第四章<br>(5 课时)  |                |        | · 全陪业务基础与训练             |
|                |                | 一      | 全陪业务概述                  |
|                |                | 二      | 全陪业务流程                  |
| 第五章<br>(5 课时)  |                |        | · 海外领队业务基础与训练           |
|                |                | 一      | 海外领队业务概述                |
|                |                | 二      | 出入境知识                   |
|                |                | 三      | 海外领队业务流程                |
| 第六章<br>(5 课时)  |                |        | · 景点(区)与散客导游业务基础与<br>训练 |
|                |                | 一      | 景点(区)导游服务基础知识           |
|                |                | 二      | 散客导游服务                  |
| 第七章<br>(6 课时)  | 应变能力<br>训练部分   |        | · 导游应变能力训练              |
|                |                | 一      | 特殊问题应变能力训练              |
|                |                | 二      | 特殊团队接待注意事项              |
| 第八章<br>(8 课时)  | 特殊类型导游<br>业务部分 |        | · 户外领队业务训练              |
|                |                | 一      | 户外领队业务概述                |
|                |                | 二      | 户外领队基础知识                |
|                |                | 三      | 户外领队业务流程                |
| 附录             | 自学部分           | 一      | 导游人员管理实施办法              |
|                |                | 二      | 交通运输常识                  |
|                |                | 三      | 卫生常识                    |
|                |                | 四      | 户外领队必备知识                |

# 目 录

|                        |    |
|------------------------|----|
| <b>第一章 导游业务基础</b>      | 1  |
| 第一节 导游服务基础知识           | 3  |
| 一、导游服务的概念              | 3  |
| 二、导游服务在旅游服务中的地位与作用     | 4  |
| 三、导游服务的类型              | 6  |
| 四、导游服务的特点              | 7  |
| 五、导游服务的范围              | 10 |
| 六、导游服务的原则              | 11 |
| 第二节 导游基础知识             | 13 |
| 一、导游的概念                | 13 |
| 二、导游的基本分类              | 14 |
| 三、导游的职责                | 16 |
| 四、导游人员基本素质             | 20 |
| 五、导游职业的现状与发展           | 25 |
| 本章小结                   | 28 |
| <b>第二章 导游服务技能基础与训练</b> | 31 |
| 第一节 导游带团技能             | 32 |
| 一、导游带团技能概述             | 32 |
| 二、导游带团的特点              | 32 |
| 三、导游带团的原则              | 33 |
| 四、树立良好的导游形象训练          | 33 |
| 五、导游与游客交际技能训练          | 38 |
| 六、导游与其他导游交际技能训练        | 44 |
| 七、导游与司机交际技能训练          | 47 |
| 八、导游与其他协作单位交际技能训练      | 47 |
| 第二节 导游词创作技能            | 48 |
| 一、导游词概述                | 48 |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 二、导游词写作要素 .....            | 50  |
| 三、导游词写作中的注意事项 .....        | 52  |
| 第三节 导游讲解技能 .....           | 59  |
| 一、导游讲解技能概述 .....           | 59  |
| 二、导游口头语言表达训练 .....         | 64  |
| 三、导游态势语言训练 .....           | 66  |
| 第四节 导游购物促销技能 .....         | 68  |
| 一、旅游购物的含义和作用 .....         | 68  |
| 二、导游购物促销的作用 .....          | 69  |
| 三、导游购物促销技巧 .....           | 71  |
| 本章小结 .....                 | 79  |
| <b>第三章 地陪业务基础与训练</b> ..... | 81  |
| 第一节 地陪业务概述 .....           | 82  |
| 一、地陪岗位描述 .....             | 82  |
| 二、地陪与相关部门人员的协作 .....       | 85  |
| 第二节 地陪业务流程 .....           | 87  |
| 一、接团前的准备 .....             | 87  |
| 二、接团过程中的导游工作 .....         | 92  |
| 三、入住饭店服务 .....             | 100 |
| 四、核对商定日程 .....             | 102 |
| 五、参观游览服务 .....             | 103 |
| 六、购物服务 .....               | 106 |
| 七、餐饮服务 .....               | 107 |
| 八、娱乐活动服务 .....             | 108 |
| 九、送站工作 .....               | 108 |
| 十、后续工作 .....               | 111 |
| 本章小结 .....                 | 113 |
| <b>第四章 全陪业务基础与训练</b> ..... | 115 |
| 第一节 全陪业务概述 .....           | 116 |
| 一、全陪岗位描述 .....             | 116 |
| 二、全陪与相关部门人员的协作 .....       | 118 |
| 第二节 全陪业务流程 .....           | 119 |
| 一、接团前的准备 .....             | 119 |

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| 二、首站接团服务 .....                     | 121        |
| 三、入住饭店服务 .....                     | 124        |
| 四、核对日程 .....                       | 125        |
| 五、各站参观游览服务 .....                   | 130        |
| 六、离站服务 .....                       | 132        |
| 七、途中服务 .....                       | 132        |
| 八、末站送团服务 .....                     | 133        |
| 九、后续工作 .....                       | 134        |
| 本章小结 .....                         | 135        |
| <b>第五章 海外领队业务基础与训练 .....</b>       | <b>137</b> |
| 第一节 海外领队业务概述 .....                 | 138        |
| 一、海外领队的定义 .....                    | 138        |
| 二、海外领队的资格 .....                    | 138        |
| 三、海外领队的基本素质 .....                  | 139        |
| 四、海外领队的工作职责 .....                  | 141        |
| 五、海外领队的职业意识 .....                  | 142        |
| 六、海外领队的应知应会 .....                  | 143        |
| 七、海外领队的服务要求 .....                  | 145        |
| 第二节 出入境知识 .....                    | 147        |
| 一、证件知识(有效证件) .....                 | 147        |
| 二、海关知识 .....                       | 149        |
| 三、我国的出入境规定 .....                   | 152        |
| 第三节 海外领队业务流程 .....                 | 153        |
| 一、出境前的准备工作 .....                   | 153        |
| 二、办理出境手续 .....                     | 157        |
| 三、办理国外入境手续 .....                   | 158        |
| 四、落实境外旅游接待 .....                   | 159        |
| 五、办理国外离境手续 .....                   | 160        |
| 六、办理回国入境手续 .....                   | 160        |
| 七、散团及其他事宜 .....                    | 160        |
| 本章小结 .....                         | 162        |
| <b>第六章 景点(区)与散客导游业务基础与训练 .....</b> | <b>165</b> |
| 第一节 景点(区)导游服务基础知识 .....            | 167        |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 一、景点(区)导游的工作内容 .....         | 167        |
| 二、景点(区)导游的工作程序 .....         | 167        |
| 第二节 散客导游服务 .....             | 169        |
| 一、散客旅游概述 .....               | 170        |
| 二、散客旅游服务流程 .....             | 173        |
| 三、散客旅游团队服务的突出难点 .....        | 176        |
| 四、散客旅游团队接待技巧 .....           | 178        |
| 本章小结 .....                   | 181        |
| <b>第七章 导游应变能力训练 .....</b>    | <b>183</b> |
| 第一节 特殊问题应变能力训练 .....         | 184        |
| 一、训练一:常见旅游者个别要求处理 .....      | 184        |
| 二、训练二:改变旅游行程计划的处理 .....      | 192        |
| 三、训练三:旅游者投诉的处理 .....         | 193        |
| 四、训练四:接送旅行团中常见事故的处理与预防 ..... | 195        |
| 五、训练五:旅游者丢失证件、行李的处理与预防 ..... | 198        |
| 六、训练六:旅游者走失的处理与预防 .....      | 202        |
| 七、训练七:旅游者患病、死亡的处理 .....      | 203        |
| 八、训练八:旅游者安全事故的处理与预防 .....    | 203        |
| 九、训练九:旅游者越轨言行的处理 .....       | 206        |
| 第二节 特殊团队接待注意事项 .....         | 208        |
| 一、对老龄旅游者的服务 .....            | 208        |
| 二、对儿童旅游者的服务 .....            | 210        |
| 三、对残疾旅游者的服务 .....            | 211        |
| 四、对宗教界人士的服务 .....            | 211        |
| 五、对特殊身份、地位旅游者的处理 .....       | 212        |
| 本章小结 .....                   | 213        |
| <b>第八章 户外领队业务培训 .....</b>    | <b>215</b> |
| 第一节 户外领队业务概述 .....           | 216        |
| 一、户外行业概述 .....               | 216        |
| 二、户外领队工作任务及能力要求 .....        | 219        |
| 三、户外领队的工作步骤 .....            | 219        |
| 第二节 户外领队基础知识 .....           | 220        |
| 一、户外探险游团队与常规旅游团的差异 .....     | 220        |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 二、户外运动与网络的关系 .....            | 220 |
| 三、GPS 与地图、指南针和电子地图的配合使用 ..... | 221 |
| 四、户外领队的领导艺术 .....             | 223 |
| 五、户外领队的工作技巧 .....             | 224 |
| 六、户外安全与救援 .....               | 225 |
| 七、户外装备 .....                  | 227 |
| 第三节 户外领队业务流程 .....            | 233 |
| 一、制订组团计划与规划线路 .....           | 233 |
| 二、发布组团信息 .....                | 236 |
| 三、线路勘察及物资准备 .....             | 240 |
| 四、接团服务与行前准备会 .....            | 241 |
| 五、团队出发和行车途中 .....             | 244 |
| 六、徒步过程的组织管理 .....             | 246 |
| 七、餐饮管理 .....                  | 247 |
| 八、娱乐组织 .....                  | 248 |
| 九、骑马的组织管理 .....               | 248 |
| 十、意外事件处理 .....                | 250 |
| 十一、环保管理 .....                 | 251 |
| 十二、营地管理 .....                 | 251 |
| 十三、大团队的管理 .....               | 253 |
| 十四、到达景区后的组织管理 .....           | 254 |
| 十五、散团和送团 .....                | 255 |
| 十六、后续工作 .....                 | 256 |
| 本章小结 .....                    | 256 |
| <b>参考文献</b> .....             | 258 |
| <b>附录一 导游人员管理实施办法</b> .....   | 261 |
| <b>附录二 卫生常识</b> .....         | 265 |
| <b>附录三 户外领队必备知识</b> .....     | 269 |

# 基础知识部分

## 第一章 导游业务基础

**本章内容：** 导游服务基础知识  
导游基础知识

**教学要求：** 通过本章学习，要求同学们能够了解导游服务的作用、类型、原则和特点，了解不同类型的导游在工作中的各种职责，了解一名优秀导游应该具备的素质，了解导游职业的现状与发展趋势，并结合自身特点，对自己的导游职业生涯进行合理规划。

**教学课时：** 6 课时

### 【案例导入】

曹景洲先生是北京市的资深法语导游,也是北京市导游资格考试的评委,他经历了我国导游行业二十多年的发展过程,对导游及其职业发展有着深刻的体会和感悟。《职业》杂志特邀曹景洲先生对导游职业进行了深入解读,同学们可以通过曹景洲先生对相关问题的解答来初步了解导游职业。

疑问一:外行看这个职业很风光,内行看这个职业很辛苦,导游到底是个什么样的职业?

曹景洲:“风光”一词,用来形容我二十多年前刚入导游行业时的状态比较合适。那个时候,翻译导游主要承担的工作是政治接待、外交接待和民间专业访问团体的接待,出入高级宾馆、剧院,社会地位比较高,收入也比较高,让人羡慕,可以说很风光。

随着旅游业的发展,导游的职业功能和职业定位也在发生变化。第一层含义,导游是一个凭知识和技能服务于客户的专业人员,所以一个导游首先应该是一个博学的人。第二层含义,导游是服务行业的从业人员,旅途中,不仅身系个人安危,还必须尽心尽力地为客户提供舒适愉快的旅游服务,这样一个兼容性非常强的职业,意味着你要不断充电,不断牺牲自我,在节假日不能和家人朋友团聚,对自己团里的任何事都必须做到事必躬亲、事无巨细。我最高的纪录是一年跑了212天,还不包括上下团的衔接时间。这样的职业不一定每个人都做得好。

疑问二:做导游,什么最重要?

曹景洲:文化底蕴最重要,悟性最重要。口才是基本功,要不断锤炼。灵活多变的悟性主要包括应对突发事件的预感能力和对细节的敏感性,它一部分是先天的,一部分是在工作中积累的。导游就是一个团队的领导,必须有应对突发事件的能力,能在关键时刻有决断。例如下车时提醒游客脚要踩稳,进溶洞时提醒游客避免磕碰,看到游客鞋带松了也要提醒,这样的眼力要实践积累。做导游,还有最重要的一点,就是一定要有极强的心理承受能力和“忘我”的胸怀。要敢于担负起几十人甚至上百人的安危的重担,还要不拿客人的“刁难”当回事。如果有客人嫌酒店离市中心远,煽动其他客人把行李搬下旅行车,你该怎么办?如果碰到外国客人和你争论意识形态的问题,你又该怎么办?做导游,时刻都得面对这些挑战,良好的心理素质能保证你沉着应对,处之泰然。

无论你是因为什么原因而选择了导游这个职业,都必须以热爱它为前提,由热爱到忠诚,有忠诚才能有坚持下去的热情,才能发现这份职业的闪光点。人们常说导游是朝阳行业,我说,导游是朝阳的光辉。

疑问三:只要通过了导游资格考试,就可以成功转行做导游吗?

曹景洲:导游人才是一种专业人才,需要有扎实的功底和系统的专业培训,我比较认同参加专业院校学习的成长模式。中国正处于经济快速发展期,与国外多是博物馆馆员、文科教师等相近专业转行做导游不同,我国各个行业都有不

少人想转行做导游。目前我国的导游培训班都是些速成的,所以即使通过了导游资格考试,也只是迈进了这个门槛,离做好一名职业导游还差得很远。如果想进入导游行业,最好趁年轻的时候,因为年轻时学习能力、反应能力和体力都会好一些。

导游是一个高投入、高产出的职业,但很多人没看到高投入,或是没看到不是每个导游都高产出,没有做好充分的心理准备就盲目转行,这样的转行是难以成功的。即使转了进来,也是不可能持久的。

疑问四:导游人才市场是供不应求还是供过于求?

曹景洲:一方面,国内的旅游消费和旅游需求在不断增长;另一方面,导游行业的竞争日益激烈。我国导游队伍呈现年轻化、平均学历偏低状况,高级导游和专家型导游人才少之又少,与海内外游客市场对导游的知识和阅历要求明显不相适应。目前我国最缺俄语、韩语、西班牙语、法语和一些小语种的导游,中文导游基本饱和,但在旅游旺季会出现短暂性的短缺。

——节选自 曹景洲《不是任何人都能做导游》

## 第一节 导游服务基础知识

### 一、导游服务的概念

#### (一) 服务的概念

由国家旅游局、上海社会科学旅游研究中心起草并制定的国家标准 GB/T16766-1997《旅游服务基础术语》中对“服务”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,服务就是旅游产品供方在同游客的接触中使其需要得到满足的活动。

#### (二) 导游服务的概念

导游服务是导游人员代表所在旅行社,接待或陪同游客旅行、游览,按照组团合同所约定的内容和标准向其提供向导、讲解及其他相关的旅游服务。

导游服务的内涵,具体包括以下三点。

(1) 持证上岗。从事导游服务的导游人员必须是通过导游资格考试,获得旅游行政部门颁发的导游资格证书和导游证。

(2) 接受委派。依据《导游人员管理条例》第十九条的规定:“导游人员未经旅行社委派,私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正,处1000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。”

(3)标准服务。导游服务主要是导游人员为游客提供向导、讲解及相关服务,服务的依据是旅游合同或与游客约定的内容。导游人员不得擅自增加、减少或取消合同规定和事先约定服务项目。否则,既损害了游客的合法权益,又损害了旅行社的利益和国家的形象。

## 二、导游服务在旅游服务中的地位与作用

### (一) 导游服务在旅游服务中的地位

旅游服务是指组成旅游产品的供方,即旅游目的地的交通部门、旅行社及住宿、餐饮、娱乐、商品零售、邮电通信等部门向游客提供他们在旅游活动中所需的行、游、住、吃、购、娱等方面的服务。其中旅行社提供的导游服务主要有两个方面,一方面是旅游活动的组织安排,另一方面是导游服务。由此可见,导游服务只是旅游接待过程中多种服务中的一种服务,然而又是多种服务中居于核心位置的服务。

旅游产品不同于物质产品,在销售之后并不发生所有权的转移,所以游客购买了旅游产品后,只能亲自到目的地才能实现对产品的消费,其消费的过程也就是旅游接待服务的提供过程。而在这过程中,旅行社提供的导游服务得以使整个过程顺利完成以实现游客的消费过程。因此,导游服务不仅是旅游产品生产和再生产的重要环节,而且在所有旅游服务中始终处于主导地位。

### (二) 导游服务在旅游服务中的作用

导游服务在旅游服务中的作用主要表现在四个方面。

#### 1. 纽带作用

导游服务是各项旅游服务的联系纽带和中间桥梁,旅行社与旅游者之间、旅行社与其他旅游企业之间联系是通过导游人员,他们在旅游服务各环节之间相互协调、顾全大局。在沟通上下、内外、左右的关系方面,导游人员的作用是显而易见的。

(1)承上启下。导游人员代表旅行社执行旅游计划,为游客安排和落实行、游、住、吃、购、娱等各项服务,并处理旅游期间出现的各种问题。同时,游客的意见、要求、建议乃至投诉与其他旅游服务部门在接待工作中出现的问题等一般也会通过导游人员向旅行社传递直至上述国家最高旅游管理部门。

(2)连接内外。导游人员既代表旅行社的利益,履行合同、落实旅游计划,又肩负着维护游客合法权益的责任。导游人员有责任向国外游客介绍中国,帮助他们尽可能多地了解我们的国家、社会、人民、文化和风俗以及有关政策、法规等,同时也要进行调查研究,从游客那里了解国外风情。

(3)协调左右。导游与旅游服务中其他各项服务的服务对象是共同的,因而在目标上、在根本利益上是一致的。然而,在具体服务内容上又各不相同,各