

导游实务

DAOYOU SHIWU

主编◎翁莉 李仕敏



国防工业出版社

National Defense Industry Press

导游实务

主 编 翁 莉 李仕敏
副主编 丁 洁 刘明珠

国防工业出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书围绕导游带团的全过程,按照导游人员岗位能力形成的过程,分为第一部分导游职业认识,包括认识导游人员、认识导游工作二个项目;第二部分导游服务程序,包括接团准备、迎接服务、住店服务、商定日程、参观游览、餐饮娱乐购物服务、送站服务、善后工作八个项目;第三部分导游服务技能,包括导游交际沟通技能、导游接待不同团队的服务技能、导游的讲解技能和导游应变技能四个项目;第四部分导游服务技能,包括导游人员所需的交通知识、出入境知识和紧急救护知识三个项目。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等教育、本科院校举办的二级职业技术学院、民办高校和旅游专业自学考试的教材,也可供五年制高职院校、中等职业学校及其他有关人员使用。

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/瓮莉,李仕敏主编. —北京:国防工业出版社,2012.9

高等职业教育旅游类专业“十二五”规划教材

ISBN 978-7-118-08047-6

I. ①导... II. ①瓮... ②李... III. ①导游—高等教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第185897号

※

国防工业出版社出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路23号 邮政编码100048)

国防工业出版社印刷厂印刷

新华书店经售

*

开本 710×960 1/16 印张 12 字数 214 千字

2012年9月第1版第1次印刷 印数 1—500 册 定价 25.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)88540777

发行邮购:(010)88540776

发行传真:(010)88540755

发行业务:(010)88540717

前 言

导游实务是旅游职业院校旅游专业的一门专业核心课程,是学生掌握导游服务的操作技能,养成导游人员基本知识素养的重要课程。本书依据职业教育的培养方向,顺应高职课程改革的要求,以导游人员素质的养成为核心,以导游人员岗位的实践为主线,分项目、分任务地进行知识传授和技能训练。

本书按照导游岗位能力的训练过程以及学生的学习规律,分为四大部分:

第一部分为导游职业认识。通过这部分内容的学习与实训,使学生认识导游岗位,了解导游人员的类别、职责、权利和义务,熟悉成为导游人员的途径及成为优秀导游人员的条件;同时了解未来导游服务的发展趋势和原则,使学生对导游职业有一个全面了解,激发学生对导游岗位的热爱。

第二部分为导游服务程序。按照导游服务的工作过程,将导游工作分为接团准备、迎接服务、住店服务、商定日程、参观游览、餐饮娱乐购物服务、送站服务、善后工作等八个项目,每个工作项目包含有具体的工作任务,通过每一工作任务中有操作规范知识的学习和任务实训的操练,学生基本能够掌握导游服务的流程。

第三部分为导游服务技能。该部分介绍了导游交际沟通技能、导游接待不同团队的服务技能、导游的讲解技能,以及导游面对带团过程中各种特殊情况、突发事件时的综合技能,使学生全面掌握导游服务技能。

第四部分为导游服务知识。该部分介绍了导游人员所需的交通知识、出入境知识和紧急救护知识等,使学生通过了解相关知识,提高和拓展导游服务能力。

本教材层次清晰,内容丰富,操作性强。在“学习项目”前都列有相应的学

习目标,帮助学生明确该项目的学习目的,根据社会热点新闻、导游人员带团实际案例设计带团情境的讨论题,并依据导游人员实际工作场景、真实工作内容设置任务实训项目,使学生通过导游人员带团各种情景的模拟训练,塑造导游人员角色意识,培养导游服务的各项职业能力。

同时,本书基于导游岗位的职业能力要求,立足于地陪工作程序的全过程,通过示例、任务实训、知识链接等形式介绍了各地丰富的旅游资源,帮助学生熟悉地陪工作内容、了解地陪工作重点,从而掌握介绍景点风物、带领旅游团队的实际能力,使学生具备从事地陪工作所需的接待和讲解的能力,为学生胜任各类导游工作,进入导游行业奠定良好的基础。

本书大纲的编写及全书的统稿定稿由天津现代职业技术学院翁莉负责,具体的编写分工:前言、第一部分由翁莉(天津现代职业技术学院)、丁洁(天津现代职业技术学院)编写;第二部分由傅岩(天津交通职业学院)、李雅楠(天津交通职业学院)编写;第三部分由李仕敏(天津现代职业技术学院)、刘明珠(天津现代职业技术学院)、吴超(天津现代职业技术学院)编写;第四部分由王立升(廊坊师范学院)、李肖楠(天津海运职业学院)编写。本书在撰写过程中参阅引用了许多有关的书籍、教材的资料、案例等,在此对被参考和借鉴的书刊资料的作者表示衷心的感谢。

由于水平所限,编写的时间仓促,书中难免有疏漏和不足之处,敬请读者指正,以臻完善。

编者

目 录

第一部分 导游职业认识..... 1	第一餐..... 56
项目一 认识导游人员..... 1	任务4 宣布当日或次日活动 安排..... 56
任务1 导游人员的分类..... 1	任务5 照顾行李进房..... 56
任务2 导游人员的职责..... 3	任务6 确定叫早时间..... 56
任务3 导游人员的权利和 义务..... 5	任务7 协助处理游客入住后的 各类问题..... 57
任务4 导游人员的素质..... 9	项目六 核对商定日程..... 60
任务5 导游人员的认证..... 13	任务1 理解核对、商定日程的 必要性..... 60
任务6 导游人员的培训..... 14	任务2 核对、商定日程的工作 安排..... 61
项目二 认识导游工作..... 21	任务3 处理核对、商定日程时 出现的情况..... 63
任务1 导游服务的介绍..... 21	项目七 提供参观游览服务..... 65
任务2 导游服务的趋势..... 24	任务1 导游在参观游览前的 服务..... 65
任务3 导游服务的原则..... 25	任务2 导游在参观游览途中的 服务..... 66
第二部分 导游服务程序..... 28	任务3 导游在景点游览时的 服务..... 68
项目三 接团服务准备..... 29	任务4 导游在返程中的工作..... 70
任务1 熟悉接待计划..... 29	项目八 提供餐饮、娱乐、购物等 其他服务..... 73
任务2 落实接待事宜..... 36	任务1 提供餐饮服务..... 73
任务3 其他准备工作..... 38	任务2 提供购物服务..... 77
项目四 做好迎接服务..... 42	任务3 提供娱乐服务..... 79
任务1 旅游团抵达前的业务 准备..... 42	项目九 提供送站服务..... 83
任务2 旅游团抵达后的服务..... 44	
任务3 旅游团在途中的服务..... 46	
项目五 提供入店服务..... 53	
任务1 协助办理住宿手续..... 53	
任务2 介绍饭店设施..... 54	
任务3 带领旅游团用好	

任务1 做好送站前的业务准备	83	任务3 导游讲解的常用技巧 ...	136
任务2 提供离店服务	85	项目十四 导游服务应变技能	151
任务3 提供送行服务	86	任务1 旅游计划、行程变更的处理	151
项目十 做好善后工作	89	任务2 空接、漏接、错接事故的处理	153
任务1 处理遗留问题	89	任务3 误机(车、船)事故的处理	156
任务2 做好收尾工作	90	任务4 游客证件、钱物、行李丢失和游客走失事故处理	157
任务3 做好总结工作	91	任务5 常见旅游安全事故的处理和预防	163
第三部分 导游服务技能	94	任务6 旅游者患病的处理与预防	167
项目十一 导游交际艺术和技能	94	任务7 游客个别要求的处理 ...	169
任务1 导游交际语言技能	94	第四部分 导游服务知识	174
任务2 导游交际协作技能	100	项目十五 出入境知识	174
项目十二 导游接待艺术和技能	105	项目十六 交通知识	179
任务1 散客旅游团队接待技巧	105	项目十七 紧急救护知识	186
任务2 特殊游客接待技巧	112	参考文献	190
项目十三 导游讲解艺术和技能	121		
任务1 导游讲解的语言技能 ...	121		
任务2 导游讲解的引导技巧 ...	131		

第一部分 导游职业认识



项目一 认识导游人员

※ 项目目标

- (1) 通过对导游人员定义、类别、职责的介绍,对导游这个职业有一个较全面和理性的认识;
- (2) 通过对导游人员考核管理的介绍,了解加入导游人员队伍的方式;
- (3) 通过对导游人员素质的介绍,了解成为优秀导游人员的提高途径。

任务1 导游人员的分类

一、导游人员

导游人员是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解服务和生活服务的人员。在实际工作中,简称导游。

二、导游人员的分类

我国的导游人员按照业务范围、使用语种、职业性质和技术等级将导游人员分成若干类,如表1-1所列。

表1-1 导游人员的分类

分类方式	类别	介绍
按等级分类	初级导游人员	获导游人员资格证书一年后,就技能、业绩和资历对其进行考核,合格者自动成为初级导游人员
	中级导游人员	获初级导游人员资格两年以上,业绩明显,考核、考试合格者晋升为中级导游人员,是旅行社的业务骨干

(续)

分类方式	类别	介绍
按等级分类	高级导游人员	取得中级导游人员资格四年以上,业绩突出、水平较高,在国内外同行和旅行商中有一定影响,考核、考试合格者晋升为高级导游人员
	特级导游人员	取得高级导游人员资格五年以上,业绩优异,有突出贡献,有高水平的科研成果,在国内外同行和旅行商中有较大影响,经考核合格者晋升为特级导游人员
按职业性质分类	专职导游人员	长期受雇于某家旅行社,为企业正式职员的导游人员,亦称“固定职业导游人员”,现时他们是我国导游队伍的主体
	兼职导游人员	亦称“业余导游人员”,是指不以导游工作为主要职业,而是利用空余时间从事导游工作的人员
按工作区域分类	海外领队	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
	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。这里的组团社或组团旅行社是指接受旅游团(者)或海外旅行社预订、制定和下达接待计划,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
	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
	定点导游人员	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
按语言分类	外语导游人员	外语导游人员是指能够运用外语从事导游工作的人员,服务对象主要是入境旅游的外国者和出境旅游的中国公民
	中文导游人员	中文导游人员又可分为普通话导游人员、地方方言导游人员和少数民族语言导游人员。服务对象主要是国内旅游者、港澳台同胞、海外华侨及外籍华人



任务实训 导游人员辨认

【实训内容】情境模拟

同学们按照对以上导游人员分类的理解,分小组扮演不同类别的导游人员,扮演者通过不同的表演手段,突出不同类别导游人员的特点,由其他小组同学进

行分辨。

- (1) 分辨不同职业性质的导游人员；
- (2) 分辨不同工作区域的导游人员；
- (3) 分辨不同语言类别的导游人员。

【要求】准备充分,特点突出。

任务2 导游人员的职责

导游人员的基本职责是指各类导游人员都应履行的共同职责。各类导游人员由于其工作性质、工作对象、工作范围和时空条件各不相同,职责重点也有所区别。但他们的基本职责是共同的,就是为游客提供良好的导游讲解和旅行服务。每位导游人员各司其职、各负其责的共同目的都是为了圆满完成整个旅游团的接待任务。只有目的明确、目标一致,导游人员的职责分工才会服务于接待任务的大局。这样,导游集体的三位成员分工不分家,即既有协作,又有分工;既有共性,又有差异。

一、全程导游人员的职责

全程导游人员是接待方旅行社的代表,是旅游团在华旅游活动的主要决策者,在导游工作集体中处于中心地位,起着主导作用,具体如表1-2所列。

表1-2 全程导游人员的职责及介绍

职责	具体介绍
1. 实施旅游接待计划	(1) 根据旅游合同实施旅游接待计划; (2) 监督、协助各地方接待旅行社落实食、住、行、游、购、娱诸项服务工作
2. 联络工作	(1) 既负责接待方旅行社和派出方旅行社(通过旅游团领队)之间联络的工作,也负责各地方接待旅行社,特别是上下站之间的联络; (2) 做好旅游团移动各环节衔接的相关工作
3. 协调工作	(1) 协调旅游团与地方接待旅行社及地方导游人员之间、领队与地方导游人员之间的关系; (2) 协调旅游团在各地的旅游活动
4. 维护安全、处理问题	(1) 维护游客旅游过程中的人身和财物安全; (2) 转达旅游者的建议和要求,力所能及地处理旅游者的意见、要求乃至投诉
5. 宣传、调研	(1) 宣传中国(家乡),回答旅游者的问询; (2) 了解外国(外地)

二、地方导游人员的职责

地方导游人员是地方接待旅行社的代表,是旅游计划的具体执行者,是当地旅游活动的组织者和领导者,在旅游地游览时责任最大,处理事务最多,具体如表 1-3 所列。

表 1-3 地方导游人员的职责及介绍

职 责	具 体 介 绍
1. 安排游览活动	根据旅游接待计划合理安排旅游团在当地的游览活动
2. 做好接待工作	(1) 具体落实旅游团在当地的食、住、行、游、购、娱等各项服务; (2) 与全陪、领队密切合作,做好旅游接待工作
3. 导游讲解	(1) 负责旅游团在当地参观游览中的导游讲解; (2) 解答游客的问题
4. 处理问题	处理在本地接待旅游团过程中可能出现的问题和事故
5. 维护安全	(1) 维护游客在当地旅游过程中的人身和财物安全; (2) 做好事故防范和安全提示工作

三、海外领队的职责

领队是派出方旅行社的代表,是旅游团的领导者和代言人。他在团结旅游团、调动旅游者的游兴、组织旅游者完成旅游计划方面起着全陪、地陪往往无法起到的作用。他的主要职责如表 1-4 所列。

表 1-4 海外领队的职责及介绍

职 责	具 体 介 绍
1. 全程陪同	(1) 行前向旅游团介绍旅游目的国(目的地)概况及注意事项; (2) 陪同旅游团的全程参观游览活动
2. 落实旅游合同	监督但更要配合旅游目的国(地)的全陪、地陪,安排好旅游计划,组织好游览活动,全面落实旅游合同
3. 团结工作	(1) 关心旅游团,做好旅游团的组织工作,维护旅游团内部的团结; (2) 调动旅游者的积极性,保证旅游活动顺利进行
4. 联络工作	(1) 负责旅游团与接待方旅行社的联络工作,转达旅游者的建议、要求、意见乃至投诉,维护旅游者的正当权益; (2) 遇到麻烦和微妙问题时出面斡旋或解决

四、定点导游人员的职责

定点导游人员的职责如表 1-5 所列。

表 1-5 定点导游人员的职责及介绍

职 责	具 体 介 绍
1. 导游讲解	(1) 负责所在景区、景点的导游讲解; (2) 解答游客的问询
2. 安全提示	提醒游客在参观游览过程中注意安全
3. 宣传环保、文物保护知识	提醒游客在参观游览过程中注意保护景区环境



任务实训 导游人员职责讨论

【实训内容】情境分析

分组讨论、点评以下带团情境中各导游人员的工作是否合格,是否履行了自身的职责。

(1) 某旅行社组织的旅游,前往黄龙风景区游览,全陪王导心想由地陪李导游陪同旅游团游览,应该不会出现什么问题,就没有陪同旅游团上山,自己在山下等候,其中一名游客孙某在下山时不慎摔伤,旅行社和王导有赔偿责任吗?

(2) 王导是四川某旅行社的导游员,带领旅游团从成都前往九寨沟,从成都到九寨的车程需要十多个小时,山路曲折,海拔递增,这对游客和导游员来说都是极大的考验。王导却把这漫长而辛苦的旅程安排得井井有条,他时而讲解,时而停车让大家拍照,时而安排车上休息,适当的时候安排午餐,偶尔唱几曲当地民歌,游客并没有感到很劳累,在预定的时间顺利到达九寨沟。第二天带领游客游览九寨沟时,王导在途径每一个景点时,都如数家珍地向游客介绍,让游客在赞叹九寨沟美景的同时,对王导赞赏有加。

【要求】各组发言人的观点鲜明、语言精炼、内容完整。

任务 3 导游人员的权利和义务

导游人员作为公民的一员,依法享有广泛的政治、经济、文化和社会各种权益。

一、导游人员的权利

(1) 导游人员享有人格尊严不受侵犯权。

(2) 导游人员在旅游活动中享有调整或变更接待计划权。《导游人员管理

条例》第十三条第二款规定：“导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时，经征得多数旅游者的同意，可以调整或变更接待计划，但是应当立即报告旅行社。”

(3) 导游人员对旅游行政行为不服时，依法享有申请复议权。

(4) 导游人员对旅游行政部门的具体行政行为不服时，享有向人民法院提起行政诉讼权。

二、导游人员的义务

(1) 导游人员应当不断提高自身业务素质和职业技能。

(2) 导游人员进行导游活动时，应当佩戴导游证。

(3) 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。

(4) 导游人员进行导游活动时，应当自觉维护国家利益和民族尊严，不得有损害国家利益和民族尊严的言行。

(5) 导游人员进行导游活动时，应当遵守职业道德。着装整洁，礼貌待人，尊重旅游者的宗教信仰、民族习俗和生活习惯。导游人员进行导游活动时，应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况，介绍风土人情和习俗；但是，不得迎合个别旅游者的低级趣味，在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。

(6) 导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划安排旅游者的旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。

(7) 导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示，并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。

(8) 导游人员进行导游活动时，不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品，不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费。

(9) 导游人员进行导游活动，不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。



知识链接 导游人员管理实施办法

依据《导游人员管理实施办法》的规定，将导游人员扣分的违规行为归纳为27种，如表1-6所列。

表 1-6 导游人员扣分的违规行为

处 罚	具 体 行 为
扣除 10 分	1. 有损害国家利益和民族尊严的言行
	2. 诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目
	3. 有殴打或谩骂旅游者行为
	4. 欺骗、胁迫旅游者消费
	5. 未通过年审继续从事导游业务
	6. 因自身原因造成旅游团重大危害和损失
扣除 8 分	7. 拒绝、逃避检查,或欺骗检查人员
	8. 擅自增加或者减少旅游项目
	9. 擅自终止导游活动
	10. 讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容
	11. 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
扣除 6 分	12. 向旅游者兜售物品或购买旅游者物品
	13. 以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费
	14. 因自身原因漏接漏送或误接误送旅游团
	15. 讲解质量差或不讲解
	16. 私自转借导游证供他人使用
	17. 发生重大安全事故不积极配合有关部门救助
扣除 4 分	18. 私自带人随团游览
	19. 无故不随团活动
	20. 在导游活动中未佩戴导游证或未携带计分卡
	21. 不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗
扣除 2 分	22. 未按规定时间到岗
	23. 10 人以上团队未打接待社社旗
	24. 未携带正规接待计划
	25. 接站未出示旅行社标识
	26. 仪表、着装不整洁
	27. 讲解中吸烟、吃东西

导游人员在 10 分分值被扣完后,原则上要求暂停从事导游业务,并由最后扣分的旅游行政执法机构暂时保留其导游证,但要出具保留导游证证明,且需于 10 日内通报该导游人员所在地旅游行政管理部门和登记注册单位。须说明的

是,如果是正在带团过程中的导游人员,可持旅游执法部门开具的保留证明完成团队剩余行程。事后必须接受旅游行政管理部门的培训,经考核合格方能继续从事导游业务。导游人员如一次性被扣 10 分,须接受旅游行政管理部门的相应规定处罚。



任务实训 导游人员权利义务的认识

【实训内容】情境分析

(1) 1998 年 7 月,北京某国内旅行社组织接待了从外地某市来北京旅游的一行 34 人的团队,在参观游览过程中,作为地陪的高某为了节省时间并增加计划以外的游览项目,私自减少了两个计划景点,并一再对游客说,大家到北京来一次不容易,既然来了就应多看一些景点。在征得大多数游客同意并对每位游客加收了 50 元钱的基础上,增加了四个景点(包括高某私自从计划中减去的两个景点)。在团队活动其间,高某还向游客兜售了纪念邮票册 8 套。由于夏天气候炎热,加上团队老人较多,故此,许多游客感到在计划景点的参观时间太少、太仓促,并对高某额外增加景点的行为表示不满。旅游结束后,该团游客集体签名向旅游行政管理部门投诉,并要求对导游员高某进行处罚。

请依据有关的法律法规说明:

- ① 导游员高某的行为违反了哪些规定?
- ② 应给予该导游员及委派的旅行社怎样的处罚?

(2) 1997 年某国际旅行社导游人员王某因犯过失伤害被人民法院审理,因其行为情节轻微,被判处免于刑事处罚。1998 年因该导游人员在带团过程中胁迫旅游者消费,情节严重,被旅游行政管理部门依法吊销导游证。1999 年,王某又参加导游人员资格考试并成绩合格,取得导游人员资格证书。但当其向旅游行政管理部门申请领取导游证时,被旅游行政管理部门拒绝。王某对旅游行政管理部门的这一具体行政行为不服,依法向上一级旅游行政机关申请复议。

请你运用所学法律知识,回答下列问题。

- ① 王某是否可以就旅游行政管理部门拒绝对其颁发导游证的行为向上一级旅游行政机关申请复议? 其法律依据是什么?
- ② 旅游行政机关拒绝对王某颁发导游证的行为是否正确? 其法律依据是什么?

【要求】各组发言人的观点鲜明、语言精炼、内容严谨。

任务4 导游人员的素质

导游人员是不同国家和地区的文化交流使者,也是一个国家和地区的形象代表,导游人员的素质直接影响到旅游者是否能完成一次美好的旅游体验,也关系着旅游企业及至旅游目的地的发展。导游工作的性质和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,并非任何人都能胜任,要成为一名合格的导游人员必须具备以下素质。

一、具备良好的道德素质

(一) 强烈的爱国意识

“爱国”是世界各国伦理道德的核心,“爱国”是成为合格导游人员的首要条件。只有热爱祖国,才会对自己的祖国有深刻的了解,才会以自己热情的导游服务感染旅游者。

导游人员不仅要热爱祖国,还要热爱自己的家乡。这是因为导游人员的一言一行都与祖国(家乡)的荣辱息息相关,与为之奋斗的旅游业的兴衰息息相关。

(二) 良好的职业品质

长期以来,通过广大导游人员的工作实践和经验积累,在导游工作中已形成适合社会主义旅游业的导游职业道德和行为规范。

导游人员热爱本职工作,精力充沛地投入工作,积极发挥自己的聪明才智和主观能动性,热忱地为旅游者提供高质量的导游服务。导游人员应将全心全意为人民服务的思想与“宾客至上”、“服务至上”的旅游服务宗旨紧密结合起来,热情为国内外旅游者服务。

每位导游人员必须把本企业的声誉、导游人员的名声放在首位。导游人员既要对本企业利益负责,更要对旅游者负责,维护旅游者利益,收费公道,货真价实。

导游人员对来自不同国度、不同民族、不同肤色、不同阶层的旅游者都同样友好相待,一样尊重他们的人格。旅游业是一个综合性行业,导游人员应正确处理同仁之间、部门之间、企业之间、行业之间的内在关系,以团结协作为工作的出发点,反对本位主义。

二、具有良好的知识素质

实践证明,丰富的知识是做好导游服务工作的前提。一名导游的知识面越广,信息量越多,就越有可能把导游工作做得有声有色、不同凡响,就会在更大程度上满足旅游者的要求,从而就有可能成为一名优秀的导游人员。

（一）语言知识

语言知识是导游人员最重要的基本功,是导游服务的工具,导游人员若没有扎实的语言功底,就不可能顺利地进行文化的交流,也就不可能完成导游工作的主要任务。这里所说的语言知识包括外语知识和汉语知识(或少数民族语言知识),在扎实的语言功底上,灵活运用、掌握导游语言技巧。

（二）史地文化知识

史地文化知识包括历史、地理、宗教、民族、风俗民情、风物特产、文学艺术、古建园林等诸方面的知识。这些知识都是导游讲解的素材,是导游服务的“原料”,是导游人员的看家本领。导游人员要努力学习,力争使自己上知天文、下晓地理,对本地及邻近省、市、地区的旅游景点、风土人情、历史掌故、民间传说等了如指掌,并对国内外的主要名胜亦应有所了解,还要善于将本地的风景名胜与历史典故、文学名著、名人轶事等有机地联系在一起。总之,对史地文化知识的综合理解并将其融会贯通、灵活运用,这对导游人员来说是具有特别重要的意义,它是一名合格导游人员的必备条件。

（三）专业基础知识和相关理论知识

导游人员应精通业务,首先要精通各种业务程序和导游工作程序,如安排旅游者的饮食起居、了解景点景区和最佳浏览路线等。此外,导游人员还应学习旅游学概论、饭店概况、旅行社动作、公关常识、管理学、心理学、美学、传播学等相关知识,具备了这些基础知识,在与相关方面合作时心中会更有底,工作会更有效,导游服务质量也会大大提高。

（四）政策法规知识

导游人员是国家政策的具体执行者。对旅游活动中出现的种种问题,导游人员要以有关的法律、法规为准绳予以正确处理;处理旅游者的要求和投诉时要合情、合理、合法。导游人员本人的一言一行都应证明自己是一名遵纪守法的好公民。

（五）政治、经济、社会知识

由于旅游活动具有广泛的群众性、社会性,各类问题都有可能反映到旅游活动中来,旅游者所提的问题往往涉及社会、政治和经济知识,因为他们很想知道旅游目的地的政治制度、经济体制、风土民情、禁忌习俗、社会生活以及当前的热门话题。所以导游人员要掌握相关的社会学知识,熟悉国家的社会、政治、经济体制,关心国家和世界大事,了解中国各民族以及身边的现实社会很有必要。

（六）国际知识

了解世界大事,熟悉客源国概况,尤其是客源国的文化、风土民情、礼俗禁忌、思维方式等,是导游人员做好服务工作的必备知识。如果导游员熟悉旅游者