



高职高专“十二五”规划教材
高职高专旅游专业精品教材

导游实务教程

主 编 李 冉

副主编 朱 波 杨中焕 张 莹
罗玉环 郑冬梅 魏 敏

DAOYOU SHIWU JIAOCHENG



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

“十二五”规划教材
高职高专旅游专业精品教材

导游实务教程

主 编 李 冉

副主编 朱 波 杨中焕 张 莹
罗玉环 郑冬梅 魏 敏

DAYOU SHIWU JIAOCHENG



北京师范大学出版集团

BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP

北京师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游实务教程 / 李冉主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2011.10

ISBN 978-7-303-13549-3

I. ①导… II. ①李… III. ①导游—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第 203600 号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 北京易丰印刷有限责任公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 184 mm × 260 mm

印 张: 10

字 数: 210 千字

版 次: 2011 年 10 月第 1 版

印 次: 2011 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 18.00 元

策划编辑: 周光明

责任编辑: 周光明

美术编辑: 高 霞

装帧设计: 国美嘉誉

责任校对: 李 菡

责任印制: 孙文凯

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010—58800697

北京读者服务部电话: 010—58808104

外埠邮购电话: 010—58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010—58800825

前言

导游服务被誉为“旅游业的灵魂”。在旅游接待过程中,导游服务把提供给旅游者的食、住、行、游、购、娱等各个服务环节连接起来,使相应的服务部门和单位的产品和服务销售得以实现,使旅游者在旅游过程中的种种需要得以满足,使旅游目的地的旅游产品得以进入消费。因此,导游服务质量的高低不仅影响到整个旅游服务质量的高低甚至关系着地区旅游业的声誉。随着旅游业的发展,旅游者的旅游知识和经验越来越丰富,对导游服务质量的要求也日益提高。面对旅游需求的新变化,导游人员必须在自身素质、能力、经验等方面向更高的目标努力。鉴于此,我们编写了此书,奉献给读者。

本书针对高职高专教育的特点,遵循科学性、实用性、现代性、规范性的原则,对导游实务的基本理论知识进行全面系统的介绍,对导游人员应具备的素质、导游人员在旅游接待中的职责、行为规范、工作程序与标准以及导游人员的讲解技能、带团技能、问题和事故的预防和处理方法等进行重点阐述,注重提高学生的导游服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力。

全书共分为七章,每一章都包含学习目标、章节内容、典型案例、本章小结、复习思考题、实训题等板块,主要内容有导游概述、团队导游服务程序与规范、散客导游服务程序与规范、导游服务技能、旅游者个别要求的处理、导游服务中常见事故与问题的预防及处理、导游实务相关知识。

本书由多年从事导游实务教学的专业课教师和具有丰富导游实践经验的业界人士编写而成。其中,泰山学院旅游与资源环境学院李冉负责第二章的编写,并负责本书框架的搭建、主要内容的确定和统稿、定稿;山东服装职业学院国贸系杨中焕负责第一章的编写;泰山医学院外国语学院魏敏负责第三章的编写;泰山学院旅游与资源环境学院郑冬梅负责第四章的编写;泰安市旅游局东岳导游服务中心张莹负责第五章的编写;山东服装职业学院国贸系罗玉环负责第六章的编写;山东服装职业学院国贸系朱波负责第七章的编写。

本书可作为高等职业学校、高等专科学校、本科院校高职教育旅游专业学生学习用书,也可作为各级各部门举办的导游人员培训班、成人高等院校、自学考试等教材使用,同时,本书还可作为旅游专业研究和科研人员的参考用书。

本书在编写过程中,参阅了大量有关导游服务方面的书籍和文献资料以及相关案例,在此谨向编著这些著作、资料的专家和学者致以诚挚的感谢!

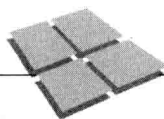
由于编者水平有限,时间仓促,书中如有不足之处,敬请各位专家和读者不吝赐教。

编者

2011年5月20日

目 录

第一章 导游概述	(1)
第一节 导游发展史略与未来	(1)
第二节 导游人员	(4)
第三节 导游服务	(10)
第二章 团队导游服务程序与规范	(16)
第一节 地方陪同导游人员服务程序与规范	(16)
第二节 全程陪同导游人员服务程序与规范	(28)
第三节 海外领队服务程序与规范	(32)
第四节 景区景点导游人员服务程序与规范	(37)
第三章 散客导游服务程序与规范	(41)
第一节 散客旅游概述	(41)
第二节 散客导游服务程序与规范	(46)
第四章 导游服务技能	(57)
第一节 导游语言艺术	(57)
第二节 导游讲解技巧	(61)
第三节 导游带团技能	(78)
第五章 旅游者个别要求的处理	(90)
第一节 旅游者个别要求处理概述	(90)
第二节 旅游行程方面个别要求的处理	(92)
第三节 住宿、餐饮方面个别要求的处理	(94)
第四节 购物、娱乐方面个别要求的处理	(96)
第五节 其他方面个别要求的处理	(97)
第六章 导游服务中常见事故与问题的预防及处理	(102)
第一节 事故预防与处理的原则	(102)
第二节 技术性事故的预防与处理	(104)
第三节 旅游者人身安全事故的预防与处理	(109)
第四节 旅游者财产安全事故的预防与处理	(115)
第五节 突发性事故的预防与处理	(118)
第六节 旅游者越轨言行的处理	(122)
第七章 导游实务相关知识	(127)
第一节 旅行社业务知识	(127)



第二节 社交礼仪知识	(130)
第三节 入出境知识	(132)
第四节 交通与邮电知识	(136)
第五节 货币与保险知识	(141)
第六节 旅游救护与防护知识	(143)
附录 民航乘机旅客须知	(149)
参考文献	(153)

第一章 导游概述

学习目标

- ①了解导游发展的历史与未来的发展趋势。
- ②理解导游人员的概念。
- ③掌握导游人员的类型与职责。
- ④掌握导游人员的素质要求。
- ⑤理解导游服务的概念。
- ⑥掌握导游服务的特点。
- ⑦掌握导游服务的原则。

第一节 导游发展史略与未来

一、导游发展史略

(一)世界导游史略

这里的“导游”指的是商业性导游，指职业化的导游服务或者将导游作为谋生手段的工作人员，是近代以后旅游业发展的产物。

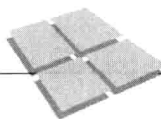
1. 世界上最早有陪同和领队的旅行

世界史上有陪同和领队的旅行的最早记载是《圣经》上的《出埃及记》。它所记载的事，大约发生在公元前14世纪—前15世纪，当时，以色列人离开两河流域移居埃及，在那里大量繁衍，引起埃及人的仇恨，埃及法老(国王)没收他们的财产，强迫他们做苦工，为了控制以色列人口，法老命令他们只许生女孩，生下来的男孩一律被溺死。为了求取生存，以色列人的首领摩西决定带领全族离开埃及，寻找新的居留地。摩西作为上帝的使者，运用自己的勇气和智慧克服了重重困难，经过四十年的长途跋涉，终于带领族人走出埃及，来到迦南地东方约旦河东岸。在整个迁徙过程中，摩西实际上充当了这个团队的领队角色。

旅行团领队是个非常重要的角色，他需具有各种才能和应变的能力。今天的旅行团领队，尽管没有上述领队摩西所面临的种种险境，但也不是轻而易举的。

2. “旅游之父”托马斯·库克

世界公认的第一次商业性旅游是1841年由英国人托马斯·库克(1808—1892)组织的。托马斯库克是宗教信徒，他极力主张禁酒。1841年7月初，在拉夫巴勒要举行一次禁酒大会，为了壮大这次大会的声势，托马斯库克在城中张贴广告，招徕旅游者，包租了一列火车。这次旅行非常成功。在旅行中，托马斯库克做了全面的组织和安排，完全是为信仰所驱使，并非出于个人私利，但他从这次经历中发现，人们乐意别人为他们安排和组织旅游，可以把这种活动作为一种职业，并且他成为了这种职业的开创者。1845年库克创办了世界上第一家旅行社，“为一切旅游公众服务”是他的服务宗旨。



他首创编制旅游手册,派遣陪同或导游为旅行团提供全程服务,推行包价旅游,将集体打折扣的方式引入旅游工作当中,为整个世界旅游业以及旅游业的发展立下了汗马功劳,影响很大。

3. 旅游业的发展需要商业性导游服务

“二战”后,大规模的群众性旅游活动迅速崛起并蓬勃发展。

(1) 旅游者需要导游服务。

由于日常生活的环境比较单调,机械性的劳动容易使人产生厌倦情绪,如果遭遇一些不愉快,心情会更加郁闷,不能自拔。大自然是无私的,它随时敞开胸怀拥抱所有的人,使你忘却烦恼,范仲淹所谓的“登斯楼也,则有心旷神怡,荣辱皆忘,把酒临风,其喜洋洋者矣”就是切实感受。这种愿望的实现,需要靠对旅游地的正确选择和旅游部门的导游服务。

(2) 旅游业也需要导游服务。

旅游是一种经济行为,是一种商品交易行为。旅游业经营者所出售的商品是以旅游点为媒介的综合服务,旅游者所得到的是精神上的满足,这种满足在一定程度上取决于导游服务。

市场竞争的需要。从20世纪90年代以来,国际旅游业竞争激烈,各国旅游部门都采取一定措施,加大促销力度。在国际旅游业的竞争中,注重旅游人才的培养,提高服务质量将是重要手段,而至关重要的是提高导游服务的质量。

(二) 中国导游史略

中国出土的最早的一部游记是战国时期的《穆天子传》,记载的是西周国君会见西王母的故事。书中记录了一些有关向导活动。

1. 古代旅行活动的向导

“向导”是对旅游活动中充当导游角色的一些人的称谓,其主要职责是指引道路,避免险情。在古代社会,外出旅行要遭遇很多困难和危险,饥渴劳顿、迷失方向,即使贵为国君,也不能幸免。历代帝王巡幸、出游,都有大批侍臣护卫,这些人负责沿途一切供奉。例如,秦始皇五次出游,都有大批随从,有人专门负责巡游路线,有人充当导游讲解。

2. 商业性导游服务的产生

中国第一代导游人员出现于1923年8月,上海商业储备银行的旅游部组建之时。中国的商业性导游服务,至今经历了四个发展阶段。

(1) 起步阶段(1923~1949年)。

同欧美国家相比,中国近代旅游业起步较晚。20世纪初期,一些外国旅行社在上海等地设立旅游代办机构,总揽中国旅游业务,雇用中国人充当导游。1923年8月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同仁的支持下,在该银行下创设了旅游部。1927年6月,旅游部从该银行独立出来,成立了中国旅行社,这是中国历史上第一家商业性旅行社。与此同时,中国还出现了其他类似的旅游组织,如铁路游历经理处、公路旅游服务社、浙江名胜导游团等。1935年成立中国汽车旅行社,1936年筹组了国际旅游协会,1937年出现友声旅行团、精武体育会旅行部、萍踪旅行团、现代旅行社等。这些旅行社和旅游组织承担了近代中国人旅游活动的组织工作,同时也出现了第

一批中国导游人员。

(2) 开拓阶段(1949~1978 年)。

新中国成立后,第一家旅行社“华侨服务社”于1949年11月在厦门筹建,12月正式营业;1954年4月15日,中国国际旅行社在北京西交民巷4号诞生。

在这个阶段,我国导游人员约有二三百人,工作语言有十几种。他们是中国导游队伍的一支主力军,为我国旅游业的发展做了大量的工作。

① 中国旅行社成立的过程。

1949年11月19日在厦门成立“华侨服务社”。1957年3月,全国各地华侨服务社在北京开会,决定在社名上增加“旅行”二字。同年4月22日在北京成立“华侨旅行服务社总社”。1969年,根据林彪的“一号命令”总社机构被撤消。1972年8月,中央批准恢复总社,鉴于许多华侨已成为外籍华人,不宜再用华侨旅行服务社名义接待。1974年,经国务院批准,正式成立“中国旅行社”。

② 中国国际旅行社成立的过程。

1952年,有关部门首先了解了苏联国际旅行社的情况,1953年决定筹建中国国际旅行社。1953年6月18日呈报政务院,6月20日周总理批示:“同意。请即指导有关方面筹办。”1954年4月15日,“国旅”在北京西交民巷4号正式成立总社。1954年4月28日,政务院通知在天津、上海、南京、广州、杭州、汉口、沈阳、哈尔滨、南宁、安东、大连和满洲里等12个城市成立分社。

(3) 发展阶段(1978~1989 年)。

中国共产党十一届三中全会后,我国实行对外开放政策,大批海外旅游者涌入我国。为适应旅游业的大好形势,中国青年旅行社总社于1980年6月成立,几个中央部委也相继成立了旅行社。1984年后,全国各地纷纷组建旅行社,全国导游人员猛增到二万五千人。他们为我国旅游业的大发展做出了贡献,但由于增长速度过快,一批水平不高的人进入了导游队伍,出现了鱼龙混杂的局面,也有些导游人员被大发展的形势冲昏了头脑,做出了一些有失人格、国格之事,甚至走上了犯罪的道路。

(4) 全面建设导游队伍阶段(1989 年至今)。

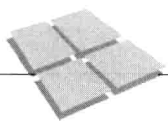
为了整顿导游队伍,使导游服务水平适应我国旅游业的大发展,1989年3月,国家旅游局在全国范围内进行了一次规模空前的导游资格考试;同年,《中国旅游报》等单位发起了“春花杯导游大奖赛”。这些活动标志着我国开始迈入全国建设导游队伍的阶段。

1994年,国家旅游局决定对全国持有导游证的专职及兼职导游人员分等定级(初级、中级、高级、特级),进一步加强导游队伍建设。

2002年,国家旅游局开展整顿和规范旅游市场秩序活动,把全面清理整顿导游队伍作为三个重点环节之一来抓,明确提出严厉查处乱拿私受回扣、打击非法从事导游活动、坚决清理一批政治、道德、业务素质不合格的导游人员、建立和完善“专职导游”和“社会导游”两套组织体系和教育管理体系、全面推行导游记分制管理和IC卡管理等举措。促进了导游工作的规范化和导游队伍的建设。

二、导游服务的发展趋势

随着我国经济的进一步发展,人民生活水平不断提高,旅游需求将不断扩大,我



国旅游业发展前景看好。未来旅游活动的发展趋势对导游服务产生影响并提出新的要求。

（一）导游内容的高知识化

导游服务是一种知识密集型的服務，即通过导游人员的讲解来传播文化、传递知识，促进世界各国、地区间的文化交流。随着人们文化修养的提高，对知识的更新更加重视，文化旅游、专业旅游、生态旅游、科研考察旅游将越来越多，必将对导游工作提出更高的知识要求。

（二）导游手段的科技化

随着科技的发展，出现了各种先进的移动视听手段，将来还会有更先进的科技手段运用到导游工作中来。导游人员必须学会使用这些先进的设施，在游前导、游时导和游后导中运用自如，与实地导游讲解密切配合。

（三）导游方法的多样化

旅游动机的多样性与复杂性决定了旅游活动形式的多元化发展。如参与性旅游活动的发展，就意味着人们追求自我价值实现的意识在不断增强。在旅游活动中，旅游者参与各类竞赛，参加各类民俗节庆活动，与当地居民一起活动、生活，还在旅游目的地学习语言、各种手艺和技能，甚至参加探险活动等。这要求导游人员不仅会讲解，还要能动手演示，与旅游者一起参加各种活动。导游方法的多样化要求导游人员不仅有强健的体魄，吃苦耐劳的精神，还要多才多艺，勇敢机智。

（四）导游服务的个性化

旅游者由于组成结构的复杂性，在旅游这一特定的情况下，个人的兴趣特点存在差异。接待时应考虑旅游者的心理，因人而异地安排活动内容，为客人提供个性化服务。

（五）导游职业的自由化

在旅行社业迅速发展的今天，我国的导游人员就业环境、工作环境发生了根本性的变化，由旅行社的专职导游人员向导游职业自由化迈进。我国旅游业的迅速发展，旅行社数量的不断增加，是导游队伍迅速壮大的根本原因，也是导游职业自由化趋势的根本原因。



第二节 导游人员

导游人员是导游服务的主体，是一个国家和地区形象的代表，是民间交流的友好使者，是旅游服务的忠实实践者。导游人员素质的高低与能力的强弱直接影响着导游服务的质量，影响着旅游者对其“游历质量”的满意程度。

一、导游人员的概念

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，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

由这个概念可见，导游人员的概念包括三个层次：导游人员是指按规定取得导游证的人员；是接受旅行社委派的人员；是为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

《导游人员管理条例》规定导游人员必须持证并经旅行社委派上岗；在进行导游活动时，应当佩戴导游证，以便接受旅游行政管理部门的管理和旅游者的监督。

二、导游人员的类型与职责

(一)导游人员的分类

1. 国外导游人员的分类

(1)国际入境旅游导游。

按职业性质区分，国际入境导游分为以下四种：

专业导游。专业导游人员以导游工作为职业，受雇于旅行社或其他旅游企业，领取固定工资，专门从事导游接待服务的工作。有的国家组建有翻译导游协会之类的半官方性质的组织，接受政府授权，享有招考、培训导游人员，颁发导游执照的权限。经该协会培训、考核合格并领取执照者，即为会员。一些无固定专业导游人员或导游人员不足的旅行社，需要时可向这类协会雇佣。在西方国家，还有一批真正意义上的“自由职业导游人员”。他们以导游为主要职业，但并不受雇于固定的旅行社或其他旅游企业，而是通过签订合同为多家旅行社服务。这类导游人员在西方国家的导游队伍中，占较大的人数比例。

业余导游。亦称兼职导游人员。他们不以导游工作为主要职业，利用业余时间，他们也需要经培训、考核，管理部门领取导游执照，与单位签订合同，以接待旅游者的人数和活动时间计酬。在西方旅游业发达的国家中，大学师生、政府公务员与其他自由职业者，从事这种业余导游工作的人很多。

义务导游。这些人大多是业余旅游活动的爱好者，他们参与导游工作完全出于个人爱好和自愿，不计较报酬。当然，他们也必须经过有关部门考核，取得从事这项工作的资格。

景点导游。又称旅游景点讲解员。这是被博物馆或景点管理部门雇佣，专职从事本景点导游讲解工作的人员。他们在所有的导游中，是水平、级别最高的。对重要的博物馆和景点(如英国的大英博物馆、西敏寺等)导游人员的考试极为严格。只有水平最高的导游人员，才能获取在这些景点从事讲解的资格。这是为了导游质量，不致因为导游讲解质量差而有损珍贵文物的价值。

以上四种国际入境旅游导游人员，通常在他们领取的导游执照上，均注明他们的活动范围，如可在全国范围活动或只能在某一特定范围内活动等。这是由签发执照的旅游管理部门，对他们的水平、能力进行考核后确定的。

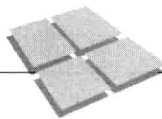
(2)国际出境旅游导游。

国际出境旅游导游，我们习惯上把他们称为领队。他们由所在国旅行社雇用，带领旅游团出国旅游，既对组团旅行社负责，又代表该旅行社与接待国进行业务联系，随团活动，伴随始终。领队也分为职业、业余、义务三种：

职业领队受雇于旅行社，领取固定工资，以此作为谋生职业。

业余领队则是旅行社临时雇用的人员，他们多半因为熟悉接待国的情况或语言而被临时雇用。

义务领队是从旅游团成员中选择的，他们既是旅游者，又义务为大家服务，从而可享受到某些优惠待遇。他们多出现在单位或民间团体组织的旅游团中，原本就是单



位、团体的领导人或有威信的工作人员。

2. 我国导游人员的分类

(1) 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。

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队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。

地方陪同人员：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。

景区景点导游人员：亦称讲解员。是指在旅游景区、景点，如博物馆、游览参观点、景区景点等为旅游者进行导游讲解的工作人员。景区景点的范围包括风景区、自然保护区、博物馆、纪念馆、名人故居、著名宗教建筑等。

总之，从工作区域看，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率领海外来华旅游者或国内旅游者在中国境内旅游并为其提供全程导游服务的工作人员；地方陪同导游人员是接待海外来华旅游者或国内旅游者在其工作的地区旅游并为其提供全程导游服务的工作人员；景区景点导游人员是接待海外来华旅游者或国内旅游者在其工作的景区、景点旅游，并为其提供全程导游服务的工作人员。前两类导游人员的主要任务是进行旅游活动的组织和协调。第三类导游人员既有当地导游活动的组织、协调任务，又有进行导游讲解或翻译的任务。第四类导游人员的主要任务是从事所在景区、景点的导游讲解。

(2) 按职业性质划分。

导游人员分为专职导游人员、兼职导游人员和自由职业导游人员。

专职导游人员：是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员。

兼职导游人员：亦称业余导游人员。是指不以导游工作为其主要职业，而是利用业余时间从事导游工作的人员。

自由职业导游人员：是指以导游为主要职业，但并不受雇于固定的旅行社或其他旅游企业，而是通过签订合同为多家旅行社服务的导游人员。

(3) 按导游使用的语言划分。

导游人员分为中文导游人员和外语导游人员。

中文导游人员：指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言，从事导游业务的人员。

外语导游人员：是指能够运用外语从事导游业务的人员。

(4) 按技术等级划分。

国家旅游局于1994年颁布《导游人员职业等级标准》，将导游人员按技术等级划分为初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。

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，他们是旅行社的业务骨干。

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，在国内国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。

（二）导游人员的职责

1. 导游人员的基本职责

1987年11月30日国家旅游局经国务院批准，发布了《导游人员管理暂行规定》，其中第五条规定了导游人员的基本职责：

- （1）接受旅行社分配的导游任务，按照接待计划，安排和组织旅游者参观和游览；
- （2）负责向旅游者导游、讲解，传播中国文化；
- （3）配合和督促有关部门安排旅游者的交通、住宿，保护旅游者的人身和财物安全等事项；
- （4）反映旅游者的意见和要求，协助安排会见、座谈等活动；
- （5）耐心解答旅游者的问询，协助处理旅途中遇到的问题。

2. 海外领队的职责

海外领队是经国家旅游行政主管部门批准组织出境旅游的旅行社的代表，是出境旅游团的领导者和代言人。其主要职责是：

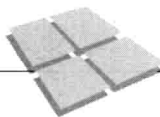
- （1）全程服务，旅途向导。出发前，向旅游团介绍旅游目的地概况及注意事项，全程陪同旅游团进行参观游览活动。
- （2）落实旅游合同。代表组团社，监督和配合旅游目的地全陪、地陪全面落实旅游合同，安排好旅游计划，组织好旅游活动。
- （3）做好组织和团结工作。维护旅游团团结，协调旅游者之间的关系，妥善处理矛盾。
- （4）协调联络，维护权益，解决难题。

3. 全程陪同导游人员的职责

全程陪同导游人员又称全陪，是组团社的代表，对所率领的旅游团（者）的旅游活动负有全责，因而在整个旅游活动中起着主导作用。其主要职责是：

- （1）实施旅游接待计划。按旅游合同或约定，实施组团社的接待计划，监督各地接待旅行社执行计划的情况和接待服务质量。
- （2）联络工作。负责旅游过程中组团社和各地接待社之间的联络，做好旅行各站之间的衔接工作。
- （3）组织协调工作。协调导游服务集体各成员之间的合作关系，督促、协助各地方接待旅行社安排、落实各项旅游活动，照顾好旅游者的旅行生活。

- （4）维护安全、处理问题。在旅游过程中维护旅游者的人身、财物安全，处理突发事件。



(5)宣传、调研工作。宣传中国(地方)文化,解答旅游者的问询;了解外国(外地)文化,转达旅游者的意见、建议和要求。

4. 地方陪同导游人员的职责

地方陪同导游人员又称地陪,是地方接待旅行社的代表,是旅游计划在当地的执行者,是当地旅游活动的组织者。其主要职责是:

(1)安排旅游活动。根据旅游接待计划,科学、合理地安排旅游团(者)在当地的旅游活动。

(2)做好接待工作。认真落实旅游团(者)在当地的迎送工作和食、住、行、游、购、娱等各项服务;在全陪、领队的配合下,做好当地旅游接待工作。

(3)导游讲解。做好旅游团(者)在当地参观游览中的导游讲解和翻译工作,耐心解答旅游者的问题。

(4)维护安全。维护旅游者的安全,做好事故防范和安全提示工作。

(5)处理问题。妥善处理当地各相关服务单位之间的协作关系,以及旅游团(者)在本站旅游过程中可能出现的各类问题。

5. 景区景点导游人员的职责

(1)导游讲解。

(2)安全提示。

(3)结合景物向旅游者宣讲环境、生态和文物保护知识。

三、导游人员的素质

一个国家、一个民族的兴衰在一定程度上取决于她的国民素质,一个企业的成功与否取决于它的核心决策层的素质与企业员工的素质,一个人的命运沉浮取决于他的自身素质。对任何一个组织中的群体或个体,素质是第一要求。

(一)良好的职业道德

1. 热爱祖国、热爱社会主义

2. 优秀的道德品质

导游人员应具有优秀的道德品质和高尚的情操,遵守公德、尽职尽责。要发扬全心全意为人民服务的精神,并把这一精神与“宾客至上”的旅游服务宗旨紧密结合起来,热情地为国内外旅游者服务。

3. 热爱本职工作、尽职尽责

作为一名合格的导游人员,不管服务的旅游者是什么样的群体,都应该以最好的态度对待每一位顾客,旅游途中,不管遇到什么麻烦或者困难,都应该把旅游者放在第一位,每时每刻都要把自己的工作做好。

4. 高尚的情操(“财贿不足以动其心,爵禄不足以移其志”)

导游人员应培养自我控制的能力,自觉抵制形形色色的精神污染,力争做到“出淤泥而不染”,不要有贪念,不要有私心,不能为了一点小便宜而动摇自己的信念而在旅游者心中贬低了自己的人格,要始终保持高尚的情操,给旅游者留下最好的一面。同时,也为自己在以后的服务中打下了很好的基础。

5. 遵纪守法

遵纪守法是每个公民的义务。导游人员是旅行社代表,更应该树立高度的法纪观

念,自觉地遵守国家的法律、法令,遵守旅游行业的规章,严格执行导游服务质量标准,严守国家机密和商业秘密,维护国家和旅行社的利益。

(二)渊博的知识

丰富的知识是做好导游工作的前提,以下是导游人员必须掌握的一些主要方面的知识。

1. 语言知识

语言是导游人员最重要的基本功,是导游服务的沟通交流工具。导游语言的八要素为:言之有物、言之有据、言之有理、言之有情、言之有礼、言之有神、言之有趣、言之有喻。导游人员要讲一口标准的普通话,说话要吐字清晰,咬字准确。

2. 史地文化知识

“上知天文,下知地理”是导游人员的看家本领,导游人员必须要有历史、地理、宗教、民族、风俗民情、风物特产、文学艺术、古建园林等诸多方面的知识。具备丰富的知识,在导游过程中对旅游者提出的问题才能给予精彩的解答,出现错误的机率才会更小甚至是没有,旅游者才能感觉到导游的真材实学。

3. 政策法规知识

导游人员应该牢记国家的现行方针政策,掌握有关的法律法规知识,了解外国旅游者在中国的法律地位以及他们的权利和义务。在导游讲解、回答旅游者对有关问题的问询或同旅游者讨论有关问题时,必须以国家的方针政策和法规作指导。对旅游过程中出现的有关问题,导游人员要以国家的政策和有关的法律和法规予以正确处理。导游人员自身的言行更要符合国家政策法规的要求,遵纪守法。

4. 心理学知识

导游人员的工作对象主要是形形色色的旅游者,而且往往是与之短暂相处,因而掌握必要的心理学知识具有特殊的重要性。导游人员要随时了解旅游者的心理活动,有的放矢地做好导游讲解和旅途生活服务工作,有针对性地提供心理服务,从而使旅游者在心理上得到满足,在精神上获得享受。

5. 美学知识

旅游活动是一项综合性的审美活动。导游人员的责任不仅要向旅游者传播知识,也要传递美的信息,让他们获得美的享受。

6. 政治、经济、社会知识

导游人员应掌握必要的社会、政治、经济相关知识,要对当地的人文、政治、历史、经济有所了解,并且避免出现政治、历史纠纷。

7. 国际知识

导游人员还应掌握必要的国际知识,要了解国际形势和各时期国际上的热点问题,以及中国的外交政策和对有关国际问题的态度;要熟悉客源国或出游接待国的概况,知道其历史、地理、文化、民族、风土民情、宗教信仰、礼俗禁忌等。

8. 旅行知识

导游人员掌握必要的旅行知识,对旅游活动的顺利进行显得十分重要。旅行知识有交通知识、通讯知识、货币保险知识、卫生防病知识、旅游业知识等。

总之,我们要求导游人员必须是“杂家”,必须要知道各方面的知识,才能更好地



完成每一次旅程。

（三）较强的独立工作能力和创新精神

导游人员要具有独立执行政策和独立进行宣传讲解的能力，以及良好的组织协调能力和在工作中，能够运用灵活的工作方法，善于和各种人打交道，具有竞争意识和进取精神；在遇到问题时，能够独立分析、解决问题。

（四）较高的导游技能

导游人员的服务技能与他的工作能力和掌握的知识有很大的关系，需要在实践中培养和发展。因此，导游人员要在掌握丰富知识的基础上，努力学习导游方法、技巧，并不断总结、提炼，形成适合自己特长的导游方法、技巧及自己独有的导游风格。

（五）健康的身心

1. 身体健康

“身体是革命的本钱。”导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的工作，工作纷繁，量大面广，流动性强，体能消耗大，而且工作对象复杂。所以，导游人员必须要有一个健康的体魄，才能作好每一步工作。

2. 心理平衡

“客人吃着你看着，客人玩着你干着。”这从一个侧面反映导游人员不能同旅游者一起“享受”而产生的不平衡心理。导游人员必须具有良好的心理素质，时刻明白自己的角色——服务员，自己的任务——提供服务，旅游者就是享受服务的，导游人员与旅游者的关系是一种提供服务与接受服务的关系。导游人员要很快进入“角色”并且能始终不受任何外来因素的影响，在旅游者面前显示出良好的精神状态。

3. 头脑冷静

旅游过程中，导游不仅要控制好自己的情绪，还要善于调整旅游者的情绪，因为在旅游期间，旅游者往往处于既兴奋又紧张的状态之中。紧张感容易使旅游者疲劳，影响游兴，旅游活动就不可能顺利达到预期目的。因此，导游人员要有调节旅游者情绪的能力，保持并提高其游兴是对导游人员的工作能力和导游才能的重要考验，也是导游活动成功与否的一个重要标志。

4. 思想健康

导游人员应具有很强的的是非观念和自控能力，能够抵制形形色色的物质诱惑和精神污染。

▶ 第三节 导游服务

导游服务是旅游服务中的一个重要的组成部分，从旅游业形成和发展初期的向导服务发展到今天集向导、导游讲解和生活照料于一身的综合服务，经历了一个漫长的历程。

一、导游服务的概念

导游服务是导游人员代表委派他的旅行社，以提高游历质量为宗旨，以指导参观游览、沟通思想情感为方式，按照组团合同或约定的内容和标准向旅游团（者）提供的旅游接待服务。这一定义包括以下含义：

导游服务的主体是导游人员,没有导游人员参与的服务不能称之为“导游服务”。从事导游服务的人员必须通过导游资格考试,获得旅游行政部门颁发的导游资格证,才能从事导游服务。

导游服务是旅行社委派导游人员提供的一项旅游接待业务,未获旅行社委派的陪同参观、游览的服务(如所谓“陪游”“伴游”等),不属于导游服务。导游服务的宗旨是提高旅游者的“游览质量”,即提高旅游者对其旅游经历的满意度,其中包含了主、客观两方面的因素,因此,导游服务应包括功能服务与心理服务。向旅游者介绍名胜古迹、告知餐厅位置、办理入住手续等程序式服务属于功能服务,而对旅游者所显示的态度与表露的情感则属于心理服务。

导游服务必须按照组团合同或事前约定的内容和国家颁布的质量标准实施。导游人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,而应该努力维护旅游者的合法权益。

二、导游服务的特点

导游服务是一种高智力、高技能的服务工作,贯穿于旅游活动的全过程,因而是旅游服务中最具代表性的服务。导游服务有着与其他服务不同的特点。

(一) 独立性强

导游人员在接受了旅行社委派的任务后,带团外出旅游时往往要独挡一面。导游人员要独立地宣传、执行国家政策,要独立地根据旅游接待计划组织活动、带旅游团参观游览,尤其是出现问题时,导游人员还须独立地、合情合理地进行处理。

导游人员的导游讲解也具有相对的独立性。导游人员要根据不同旅游者文化层次和审美情趣进行有针对性的导游讲解、以满足他们的精神享受需求。这是导游人员的主要任务,每位导游人员都应独立完成,其他人无法代替。

导游服务的这一特点要求导游人员要勇于向困难挑战,在战胜困难的过程中提高自己的各种能力。

(二) 脑体高度结合

导游服务是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的工作。导游人员接待的旅游者中,各种社会背景、文化水平的都有,因此导游人员需要很广的知识面,古今中外、天文地理、政治、经济、社会、文化、医疗、卫生、宗教、民俗等均需涉猎。导游人员在进行景观讲解、解答旅游者的问题时,需要运用所掌握的知识和智慧来应对,这是一种艰苦而复杂的脑力劳动。另一方面,导游人员经常要爬山涉水、远距离行路,还要不晕车(机、船)和适应各地的水土与饮食。除了在旅行社游览过程中进行介绍、讲解之外,还要随时随地应旅游者的要求,帮助解决问题,事无巨细,也无分内分外之分。尤其是旅游旺季时,导游人员往往连轴转,整日、整月陪同旅游者,无论严寒酷暑,长期在外工作,体力消耗大,又常常无法正常休息。

导游服务的这一特点要求导游人员具有广博的知识和健康的体魄,以便能随时随地向旅游者提供所需要的服务。

(三) 复杂多变

导游服务涉及食、住、行、游、购、娱各个方面,不仅繁杂,且变化很大,其复杂性主要表现在如下几个方面: