



# 目 录

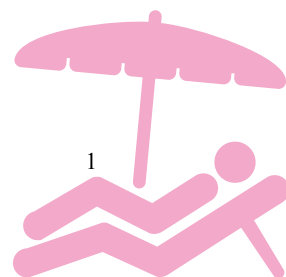
## Contents

### 认知篇

- 项目一 导游人员理论认知 / 2
  - 任务一 导游人员的定义与分类 / 2
  - 任务二 导游人员的素质与职责 / 7
- 项目二 认知导游服务 / 16
  - 任务一 导游服务类型、性质和特点 / 16
  - 任务二 导游服务程序 / 22
- 项目三 认知导游带团基本知识 / 59
  - 任务一 导游带团的特点与原则 / 59
  - 任务二 导游人员带团模式 / 61

### 技能篇

- 项目四 导游人员的带团技能 / 67
  - 任务一 “把握中心，服务全局”技能 / 67
  - 任务二 “控制得法，运筹帷幄”技能 / 72
  - 任务三 “对症下药，有备而战”技能 / 74
- 项目五 引导旅游者观景赏美的技能 / 87
  - 任务一 旅游者审美的基础知识 / 87
  - 任务二 把握旅程行进节奏 / 92
- 项目六 导游人员的组织协调能力 / 95
  - 任务一 导游人员的人际关系协作能力 / 95
  - 任务二 特殊旅游团队的导游服务组织能力 / 97
- 项目七 预防及处理事故的能力 / 106
  - 任务一 常见技术性事故的预防与处理 / 106
  - 任务二 重大旅游安全事故的预防与处理 / 111





项目八 导游才艺技能 / 118

任务一 导游才艺 / 118

任务二 旅途游戏 / 123

项目九 导游急救技能 / 129

任务一 急救技能的重要性 / 129

任务二 常见旅途急救的症状及措施 / 131

## 语言篇

项目十 导游语言基础知识 / 143

任务一 导游语言的概念与基本要求 / 144

任务二 导游语言运用的艺术技巧 / 150

项目十一 因地制宜的导游语言——不同类型景观讲解 / 162

任务一 山体景观讲解 / 162

任务二 植物景观讲解 / 166

任务三 动物景观讲解 / 169

任务四 古建筑景观讲解 / 170

任务五 宗教建筑景观讲解 / 172

任务六 古典园林景观讲解 / 174

任务七 博物馆景观讲解 / 176

项目十二 因人施讲的导游语言 / 180

任务一 按年龄划分讲解对象 / 180

任务二 按旅游者类型划分讲解对象 / 187

任务三 按旅游者身份划分讲解对象 / 188

## 礼仪篇

项目十三 导游个人形象礼仪 / 195

任务一 仪容礼仪 / 195

任务二 仪态礼仪 / 197

任务三 仪表礼仪 / 199





#### 项目十四 导游服务礼仪 / 202

任务一 导游服务礼仪——吃 / 203

任务二 导游服务礼仪——住 / 206

任务三 导游服务礼仪——行 / 208

任务四 导游服务礼仪——游 / 212

任务五 导游服务礼仪——购 / 216

任务六 导游服务礼仪——娱 / 218

#### 项目十五 导游涉外礼仪 / 220

任务一 涉外礼仪的基本原则 / 220

任务二 出国旅行要遵循的礼仪 / 223

#### 项目十六 中外习俗礼仪 / 228

任务一 中外习俗礼仪之差异 / 228

任务二 主要客源国习俗礼仪 / 231

## 心理篇

#### 项目十七 导游服务心理 / 241

任务一 优质导游应具备的心理素质 / 241

任务二 旅游者心理分析 / 246

任务三 导游服务中的心理策略 / 260

#### 项目十八 旅游其他服务心理 / 265

任务一 旅游交通服务心理 / 265

任务二 旅游购物服务心理 / 269

任务三 旅游投诉心理 / 274

附录 国内旅游组团合同范本（试行） / 281

参考文献 / 287







#### ◆ 知识目标

1. 熟悉导游人员的概念以及分类。
2. 掌握导游人员的素质和职责要求。
3. 掌握导游服务的类型以及特点。
4. 掌握导游服务程序。

#### ◆ 素质目标

1. 树立职业意识，增加职业自豪感。
2. 提高对客服务意识。

#### ◆ 能力目标

1. 能够不断提升与时俱进的导游服务技能。
2. 能够明确导游服务的程序与标准。





## 项目一 导游人员理论认知



### 引导案例

小王是朝鲜族人，生长在吉林延边。大学毕业后，通过考试，小王获得了韩语导游证，在上海一家国际旅行社工作。在工作不到半年的时间里他带领很多旅游团去家乡旅游。有一次旅行社接到一个去韩国的旅游团队，小王自告奋勇地向领导申请接待此次去韩国旅游的团队，但遭到领导的拒绝。小王不服气，找领导理论，但领导只说了一句话就让小王无可辩解。

思考：小王为什么遭到拒绝？

小王虽然获得韩语导游证，但他并没有出境旅游领队证，不能带旅游团去韩国旅游，所以小王的申请遭到了拒绝。

人们常常用“上知天文，下知地理”来描述导游，这是很多导游最高的追求目标，也是他们努力的方向。导游是旅行社的门面，是旅行社直接面对客人并为之提供导游服务的职员，导游服务的好坏直接影响旅行社的信誉，甚至旅行社的生存。那么考取了导游资格证就可以成为导游进行带团工作了吗？接下来我们就去寻找答案。

## 任务一 导游人员的定义与分类



### 任务描述

人们常常以“上知天文，下知地理”来描述导游人员，这是很多导游人员对知识面的最高追求，也是其努力的方向。导游职业认知是了解导游行业职业运行现状与走向的重要方面，了解旅游行业要从最基本的导游人员的认知开始。



## 任务探究

旅游业中最具有代表性的工作无疑是导游工作。导游人员是旅游接待工作第一线的关键人员，是旅行社中一支最基本也是最庞大的队伍。

### 一、导游人员的定义

什么是导游人员？简单来说，为旅游者提供导游服务的人称为导游人员。导游人员的概念有狭义和广义之分。狭义上是指取得导游证，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。广义上是指非旅行社行业的，在社会生活、活动和人际关系中对充当向导及引路、指导和解说工作的人员，泛称为导游。

导游，即旅行社按照合同或约定的内容和标准向旅游团（者）提供旅游接待服务，包括旅游向导、讲解、翻译及生活服务等，导游强调的是服务。导游人员，是导游服务工作的从业人员，指已经取得导游证，接受旅行社委派，向旅游者提供向导、讲解、翻译及相关旅游服务的人员。

## 知识链接

### 中国将放开导游自由执业

国家旅游局局长李金早在 2016 年全国旅游工作会议上表示，要深化导游管理体制改革，从行政化、非流动、封闭式管理向市场化、自由化、法制化管理转变，取消“导游必须经旅行社委派”的政策规定。

国家旅游局将陆续开展改革试点，放开导游自由执业，取消“导游必须经旅行社委派”的政策规定，拓宽导游执业途径，建立导游服务预约平台；旅游者既可通过线上平台预约导游，也可线下自主联系，实现交易方式完全放开；改革导游管理模式，取消“获得资格证 3 年未从业的，资格证自动失效”的政策规定，导游资格证终身有效，导游证全国通用；取消导游年审制度，用信息化手段实现对导游的常态管理，实行动态进出机制。

### 二、导游人员的分类

#### （一）按业务范围分类

导游人员按业务范围可分为海外领队（领队）、全程陪同导游人员（全陪）、地方陪同导游人员（地陪）和景点景区导游人员。



### 1. 海外领队（领队）

海外领队（简称领队）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。特别提示，中国旅游团到外国和我国港澳台地区都属于出境旅游。

### 2. 全程陪同导游人员（全陪）

全程陪同（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从事旅游活动的工作人员。

### 3. 地方陪同导游人员（地陪）

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。这里的接待社或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。

### 4. 景点景区导游人员

景点景区陪同亦称讲解员，是指在旅游景区景点，如博物馆、自然保护区等为旅游者进行导游讲解的工作人员。

## （二）按职业性质分类

导游人员按职业性质可划分为专职导游人员和兼职导游人员。

### 1. 专职导游人员

专职导游人员是指在一定时期内以导游工作为主要职业与旅行社签订了劳动合同的人员，是旅行社的正式员工。

### 2. 兼职导游人员

兼职导游人员主要有以下三类：一是通过了国家导游资格统一考试取得导游证；利用业余时间从事导游工作的人员；二是因具有特定语种语言能力受聘于旅行社，领取临时导游证而临时从事导游工作的人员；三是西方国家，他们以导游为主要职业，但并不受雇于固定的旅游企业，而是通过签订合同服务于多家旅行社，是标准的“自由职业导游人员”。



### (三) 按使用语言分类

导游人员按使用语言分类可划分为中文导游人员和外语导游人员。

#### 1. 中文导游人员

中文导游人员是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言，从事导游业务的人员。目前，这类导游人员的主要服务对象是国内旅游中的中国公民和入境旅游中的港、澳、台同胞。

#### 2. 外语导游人员

外语导游人员是指能够运用外语从事导游业务的人员。目前，这类导游人员的主要服务对象是入境旅游的外国旅游者和出境旅游的中国公民。

### (四) 按技术等级分类

导游人员按技术等级分类可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。

#### 1. 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。

#### 2. 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。

#### 3. 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。

#### 4. 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。



## 国际入境与出境旅游导游

在国外，特别是旅游业高度发达的国家，导游人员的管理体制已进入制度化或法律化。他们按工作性质把导游人员分为国际入境旅游导游与国际出境旅游导游两大类。

### 1. 国际入境旅游导游

按职业性质区分，国际入境旅游导游又可分为以下四种。

#### (1) 专业导游人员。

专业导游人员是指以导游工作为职业，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人员。

#### (2) 业余导游人员。

业余导游人员又称兼职导游人员。他们不以导游工作为主要职业，利用业余时间兼职导游工作。

#### (3) 旅游景点导游人员。

旅游景点导游人员是指被博物馆或景点管理部门雇用，专职从事本景点导游讲解工作的人员。他们在所有导游人员中，是水平、级别最高的。

#### (4) 义务导游人员。

义务导游人员，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，不计报酬。

### 2. 国际出境旅游导游

国际出境旅游导游，我们习惯上称其为领队。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，以此作为谋生的职业；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出来的，他们既是旅游者，又义务为大家服务，从而可享受某些优惠待遇。



## 任务实训

课后按实训小组布置任务，各小组成员探讨分享对导游人员的新认识。



## 任务二 导游人员的素质与职责

### 引导案例

来自内地的 20 名旅游者去香港游玩，因为几名旅游者在购物点未购物，遭到导游的辱骂和威胁。该导游后来遭到了旅游者的举报投诉，当地旅游局勒令该导游召开记者招待会，并公开向旅游者道歉和承认自己的过失。

思考：该导游除了辱骂旅游者之外，还犯有什么过失呢？

上述案例中，导游人员不讲文明礼仪，辱骂旅游者；并且针对旅游者强买强卖，损害旅游者的经济利益和身心健康。

### 任务描述

导游人员肩负着为旅游者游览和生活服务的责任，应自觉地遵纪守法、维护职业道德，这是对导游人员的基本素质要求。

### 任务探究

“祖国的一面镜子”“民间大使”“旅客之友”“游人之师”“旅行社代表”等称呼都是对导游人员的美誉，导游服务是旅游服务的一个重要组成部分，它贯穿于旅游的全过程，是旅行社服务质量的首要代表，因而提升自身的综合素质尤为重要。

### 一、导游人员的素质

导游人员的基本素质是指导游人员所应具有的良好个人品质，这是导游人员胜任旅游接待工作的必要条件。合格的导游人员或优秀导游人员的综合素质主要表现为良好的道德素质，广博合理的知识结构，杰出的组织能力、人际交往能力、自控力以及高超的语言表达能力，健康的心理和体质等。

#### (一) 良好的道德素质

在任何时代、任何国家，人的道德品质总是处于最重要的地位。导游人员的道德素质主要表现在下述几个方面。



### 1. 爱国主义意识

导游人员首先应是一名爱国主义者，在为旅游者提供热情、友好服务的同时，要维护国家的利益和民族的自尊，热爱人民和大好河山，热爱家乡。面对四海宾朋介绍自己国家的悠久历史、灿烂文化、壮丽河山、现代成就，如果导游人员没有对祖国强烈的爱，就很难通过导游讲解使旅游者了解并产生美好的印象。

### 2. 遵守职业道德

导游人员的职业道德规范是导游人员在其职业活动中应该遵循的、与其职业活动相适应的道德规范以及由此形成的道德理念、道德精神和道德品质等，是人们评价和判断导游人员职业道德行为的标准。导游人员应遵守的职业道德表现为爱国爱企，自尊自强；热情友好，宾客至上；公私分明，诚实善良；文明礼貌，优质服务；不卑不亢，一视同仁；团结协作，顾全大局；遵纪守法，廉洁奉公；钻研业务，提高技能。

### （二）广博的知识

知识是导游的基础，这种知识必须是有根据的、经过选择的，而且能很好地表达出来的。导游人员应掌握的知识包括语言知识，史地文化知识，专业基础知识和相关理论知识，政策法规知识，心理学和美学知识，政治、经济、社会知识，旅行常识以及国际知识等。

### 导游故事

小李作为地陪带团游览黄浦江，一位当地客人问小李“上海黄浦江和苏州河的水分别是国家几类水质？”一下子把小李问愣了，小李凭着记忆中的认识，告诉客人黄浦江是IV类，而苏州河经过治理后是V类，下团后小李查对了有关资料，黄浦江中、下游水质按功能应符合国家地面水环境质量标准IV类水要求，但实际只能达到V类，苏州河中、下游，水质劣于V类水水质标准。有时回答客人疑问时，可以做出记忆中的判断，但是对与错则取决于导游的知识面，决不能瞎猜，不懂装懂，更不能欺骗客人。

### 情景模拟

导游词承担着向旅游大众传播中华文明、传递审美信息的功能，导游小李在解释客人问题时做到有根有据，这是合格导游的最为基本的要求。



学生模拟地陪导游人员接团，组织部分同学从不同的学科角度向其提问求解，看看学生如何应对？模拟结束后进行自评与互评，教师总结。

### （三）身心健康

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，体力消耗大，而且工作对象复杂，诱惑性大。因此，导游人员必须是一个身心健康的人，否则难胜任工作。身心健康包括身体健康、心理平衡、头脑冷静和思想健康四个方面。

### （四）较高的导游技能

#### 1. 带团技能

带团技能是指导游人员根据旅游接待计划和实地情况，合理、灵活地安排参观游览活动，与领队相互协作，与旅游者成为伙伴，使旅游过程愉快的能力。导游人员要带好一个旅游团队十分不易，因为旅游者在年龄、职业、爱好、性格、地位等方面存在很大的差异，形成了错综复杂的服务对象。他们在不同的地点、时间和环境下又会产生不同的需求。如果导游人员不能灵活机动地安排活动内容，不能正确处理与领队的关系以及不具备丰富的知识经验，就会面临“砸团”的可能。

#### 2. 讲解技能

讲解技能是指导游人员触景生情、因人而异，将知识典故融会贯通，进行生动精彩地、讲解的能力。导游人员要根据旅游者的兴趣和需要，进行有针对性的讲解，激发兴趣、诱发联想、感染情绪、满足愿望；要善于控制时间，尽可能精炼简洁、恰到好处。

#### 3. 应变技能

所谓应变，是指在导游活动中，临时出现了未预料到的各种情况，如遗失物品、变更计划、突发性事故等，导游人员均能镇定沉着、及时冷静地处置。导游工作的难度就在于工作的灵活性和问题出现的随机性、突发性。因此，导游人员应具备处理错综复杂问题的应变能力和处变不惊的思维能力和准确的判断能力，凭借智慧和 Service 取胜的能力。

#### 4. 语言技能

语言技能是指导游人员的语言表达能力。语言是导游人员最重要的基本功，是导游服务的工具。导游人员若没有过硬的语言能力，根本谈不上优质服务。导游人



员要“一句话能把人说笑”，要有高超的驾驭语言的能力，做到词汇丰富、表达流畅、发音准确、口齿清晰、语法无误、翻译精准。

### 5. 才艺技能

一名优秀的导游人员既要有指挥家的水平，又要有演员的本领。作为一名高明的指挥家，一上台就能把整个乐队带动起来并能调动全体听众的情绪，导游人员要有能力随时调动游客的积极性，使他们顺着你的导游思路去分析、判断、欣赏、认识，从而获得旅游的乐趣和美好的享受；作为演员，导游人员要熟练地运用丰富的知识、幽默的语言、抑扬顿挫的语调、引人入胜的讲解以及有节奏的导游活动来感染游客，使他们沉浸在欣赏美的愉悦之中。也就是说，作为一名导游人员不仅要有良好的组织能力，还要有文化、体育、音乐方面的才艺和表演能力，才能与旅游者同游同乐。作为导游人员应具备演唱、猜谜语、脑筋急转弯、体育游戏等方面的技能，尤其是唱歌，最能活跃气氛，增进团队内的情谊。

### 6. 其他技能

导游人员还应掌握一些实用的操作技能，如摄影、急救、驾驶等。现代旅游团中的导游人员是一名“杂家”，不仅要动口，还能动手。当客人需要摄影时，导游人员要做一名出色的“摄影师”；当客人遇到事故时，导游人员要做一名“医生”，懂得医药常识、急救常识；当客人需要司机时，导游人员还要兼职司机。总之，导游人员要成为一名“多面手”，才能更好地为旅游者服务。



## 知识链接

### 旅途常见急救常识

#### 1. 关节扭伤

勿用手揉搓，取冷水或冰块敷 15 分钟后用手帕包扎。也可就地取材，用蒲公英、马齿苋捣烂后外敷。

#### 2. 外伤出血

用干净的水冲洗伤口，然后用手巾包扎。若仍出血不止可采用压迫止血法，1 小时过后每隔 10 分钟左右松开一下，以保障血液循环。

#### 3. 毒蛇咬伤

在野外旅游者被毒蛇咬伤，导游这时要迅速用布条将伤口上部扎紧，防止毒素通过血液循环扩散，然后用消过毒的刀在伤口处划一个长约 1 厘米、深 0.5 厘米的刀口，将毒液挤出。



#### 4. 晕倒昏厥

一旦发生，不宜随意搬动，可轻拍患者将其弄醒。严重者，要采用人工呼吸和心脏按压的方法进行急救。若是心肌梗死，则应立即口服硝酸甘油片。

#### 5. 骨折

骨折或脱臼时，用夹板或木条将伤处固定，再用冰或凉水冷敷。若是从高处摔下伤到脊椎时，将患者放在平坦的担架上，并固定。不要让身体晃动，然后送往医院。

### （五）良好的礼仪规范

#### 1. 守时守信

遵守时间是导游人员应遵循的最为重要的礼仪规范。由于旅游者参观游览活动都是有一定的行程安排并具有较强的时间约束，因此为了确保团队活动的顺利进行，导游人员必须尽早将每天的日程安排，明白无误地告知给每位旅游者，并且随时提醒。同时，应按照规定的时间提前到达集会地点，按约定的时间与旅游者会面。如有特殊情况，必须耐心地向旅游者解释，以取得谅解。此外，导游人员还应该做到诚实守信，答应旅游者办理的事情，必须尽力帮助处理并及时告知处理结果。

#### 2. 尊重旅游者

导游人员在带团过程中，应尊重旅游者的宗教信仰、风俗习惯，特别注意他们的宗教习惯和禁忌。对旅游者应一视同仁，不厚此薄彼，但对于旅游团中的长者、女士、幼童及残疾旅游者等特殊人员应给予更多的关照，做到体贴有加而非同情、怜悯。对重要客人的接待服务应把握好分寸，做到不卑不亢。对随团的其他工作人员（如领队或全陪）也应给予应有的尊重，遇事多沟通，多主动听取意见，以礼待人。

#### 3. 互敬互谅

导游工作只是整体旅游接待工作的一个组成部分。如果没有其他相关人员，尤其是随团的汽车司机、旅游景点、购物商场以及酒店等一系列为旅游者提供直接和间接服务的工作者的大力支持与通力合作，导游服务接待工作就无法圆满完成。为此，尊重每位旅游服务工作者，体谅他们的工作处境与困难，积极配合他们的工作，是做好导游服务工作的前提保障，也是导游人员良好礼仪素养的又一体现。



## 二、导游人员的基本职责

导游人员的基本职责可概括为以下几点：根据旅行社与旅游者签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织旅游者参观、游览；负责为旅游者导游、讲解，介绍中国（地方）文化和旅游资源；配合和督促有关单位安排旅游者的交通、食宿等，保护旅游者的人身和财物安全；耐心解答旅游者的问询，协助处理旅途中遇到的问题；反映旅游者的意见和要求，协助安排旅游者会见、会谈活动。因为业务范围不同，导游人员的职责有所区别。

### （一）全程陪同导游人员的职责

全程陪同导游人员受组团社委派，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）提供全程的陪同服务。

#### 1. 督促检查计划实施情况

全陪应负责督促、检查各接待社落实接待计划的情况，如发现有降低质量标准和减少游览项目等违反合同的情况发生，全陪要及时指出，要求改正或弥补，必要时报告组团社。

#### 2. 做好协调联络工作

旅游团在各站间移动时，全陪要做好上下站之间的联络，特别是遇有离站的交通工具更改或班次变更时，全陪应及时通知下一站接待社。全陪要协调旅游团在各地的旅游活动，避免活动内容重复，及时将旅游者和领队的愿望、要求和意见传达给各站地陪，使旅游团活动顺利进行。

#### 3. 导游讲解

全程旅游活动开始前，全陪要向全团旅游者讲清所要注意的事项；对整个行程做概要性的介绍；在站与站间移动中，全陪应做好沿途的讲解，回答旅游者的问询，并做好安全工作。

#### 4. 维护安全、处理问题

全陪应维护旅游者旅游过程中的人身和财物安全，转达或处理旅游者的意见、建议和要求，依靠、协同各地方接待社和地陪妥善处理旅游过程中发生的问题和事故并向组团社报告。





 知识链接

### 文明旅游行为准则

营造文明、和谐旅游环境，关系到每位旅游者的切身利益，做文明旅游者是我们大家的义务。请您遵守以下准则：

1. 维护环境卫生，不随地吐痰和口香糖，不乱扔废弃物，不在禁烟场所吸烟。
2. 遵守公共秩序，不喧哗吵闹，不在公共场所高声交谈。
3. 保护生态环境，不踩踏绿地，不摘折花木和果实；保护水源清澈，不往河中乱扔杂物。
4. 爱惜公共设施，不污损，不破坏。节约用水用电。
5. 尊重他人，不强行和外宾合影，不对着别人打喷嚏，不长期占用公共设施，尊重他人民族宗教习俗。
6. 以礼待人，衣着整洁得体，不在公共场所袒胸赤膊；礼让老幼病残，礼让女士；不讲粗话。
7. 健康娱乐，抵制封建迷信活动，拒绝黄、赌、毒。
8. 倡导文明旅游，自觉遵守《中国公民国内旅游文明行为公约》。

#### (二) 地方陪同导游人员的职责

地方陪同导游人员接受接待旅行社的委派，作为接待社的代表，实施接待计划，为旅游团（者）提供当地活动的安排、讲解、翻译等服务。

##### 1. 安排落实本站旅游活动

地陪应严格按照接待社下达的接待计划，科学、合理地安排组织旅游团（者）在本站的旅游活动；做好旅游团（者）在本站的迎送工作并落实与该旅游团（团）在食、住、行、游、购、娱六方面相关的接待服务工作。

##### 2. 导游讲解

地陪应做好旅游团（者）在本站参观游览过程中的导游讲解工作，并解答旅游者的问题，积极介绍和传播本国（地区）文化和旅游资源。

##### 3. 保护旅游者安全

地陪应维护旅游者的权益，为保证旅游团（者）的人身、财产安全，应做好事故防范和安全提示工作。



#### 4. 处理问题

旅游团（者）在本站旅游期间出现问题和事故时，地陪应及时请示接待社，配合有关部门及领队、全陪妥善处理。

#### 导游故事

地陪小张带领旅游团游览某一山区景点，正逢天下小雨，因而不断提醒客人注意安全。下雨路滑，尤其是山里的虫子特别多，客人游玩过于兴奋，没有注意小张说的安全提示。中午在山上吃饭的时候，小张看到一个女士的脚脖子上趴着一个黑东西，于是小张就提醒她脚上有东西，旅游者一看是只蚂蟥吓坏了，连忙把蚂蟥弄掉，可是那东西已经趴在她脚脖子上较长时间，吸了好多血。小张赶快用学到的急救知识把里面的血挤出来，挤出来的血都已成黑色，旅游者吓坏害怕中毒，小张利用医学知识解释，只要把伤口处的血全部挤出来就没有问题，但是该女士依然不放心。晚上回到酒店后，该女士害怕蚂蟥的毒素没有清理干净，于是就想去医院看看，当时已经晚上10点多了，考虑到她对当地环境不熟悉，于是小张陪同前往。医生检查后要求输液，旅游者输完已经是凌晨一点多了，其间小张不停地安慰她没事的，让她放心，对于小张的陪同旅游者非常感动。

地陪在客人出现问题的时候千万不要慌张，履行好自身的职责，细节方面要做到人性化的服务。

#### 情景模拟

因旅途劳累、气候变化、水土不服或饮食起居等生活习惯的变化，难免会造成旅游者旅游期间受伤情况的发生。导游人员要时刻关心旅游者，尽量避免因为自己的安排失当致使旅游者生病、受伤，导游人员要沉着应对，正确处理。

学生模拟地陪导游人员接团，老师制造几个带团突发事故，看看学生如何应对？模拟结束后进行自评与互评，教师总结。

#### （三）领队的职责

领队，即海外领队，我国的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。领队既是旅游团雇佣的服务工作人员，也是旅游团的代言人和领导，起着沟通旅行社，旅游者和全陪及地陪之间的桥梁作用，监督接待旅行社落实旅游合同计划，在旅游过程中积极协助全陪与地陪落实各项接待服务，共同完成接待工作。



### 1. 介绍情况、协助通关、提供翻译、全程陪同

出发前，领队应向旅游团介绍旅游目的地概况及注意事项，协助游客办理通关手续，并提供翻译服务，全程陪同旅游团的参观游览活动。

### 2. 全面落实旅游合同

领队应代表组团社，监督和配合旅游目的地国家地区的全陪、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. 维护旅游团的团结

领队应维护旅游团团结，协调旅游者之间关系，妥善处理矛盾；处理好旅游者和地陪、全陪之间的关系，处理好本人与地陪、全陪的关系，以大局为重，积极消除矛盾，努力保持整个大集体团结和谐的氛围，共同完成接待工作。

### 4. 做好多方联络工作

领队应负责与组团社和接待社的联络与沟通，转达旅游者的意见、要求、建议乃至投诉，维护旅游者的合法权益，必要时出面和相关部门磋商以求解决。

## （四）景区导游人员的职责

### 1. 导游讲解

负责所在景区、景点的导游讲解，解答旅游者的问询。

### 2. 安全提示

提醒旅游者在参观游览过程中注意安全，并给予必要的协助。

### 3. 宣传知识

结合景物向旅游者宣讲环境、生态和文物保护等相关方面的知识。

### 4. 反映游客意见及要求

接受游客的意见和建议，及时向主管部门反馈，促进景区管理和服务工作质量的提升。

## 任务实训

课后按实训小组布置任务，各小组成员拟定一份旅行社招聘新导游人员的招聘信息。



## 项目二 认知导游服务

### 任务一 导游服务类型、性质和特点

#### 任务描述

随着人们出游需求的日益多样化、丰富化，导游人员也越来越受到关注。国家旅游部门近年来提出“深化导游体制改革”，途牛旅游网评选金牌导游正是响应国家旅游部门的号召，不仅积极探索了导游服务管理的长效机制，也为旅游者带来了更好的出游体验。那么何谓优质的导游服务？让我们从认识导游服务开始。

#### 任务探究

导游服务是指导游人员按组团合同或协议书约定的内容和标准为旅游者提供向导、讲解和相关的旅游接待服务。现代导游服务类型是指导游人员向旅游者介绍他们所旅行游览的地区或地方情况的方式。

#### 一、导游服务类型

##### （一）物化导游

物化导游，是指作为旅游者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。随着科技发展，智慧旅游的兴起，物化导游形式更加丰富多样，目前包括图文、声像导游方式和多媒体导游三种。

图文导游方式包括导游图，交通图，旅游指南，景点介绍页，画册，旅游产品目录，有关旅游产品介绍、专项旅游活动的宣传品、广告、招贴等印刷资料。声像导游方式包括有关国情、景点介绍的录音带、录像带、电影片、光盘、幻灯片、自动导游讲解机等。在有的景点内设有录像室及声光模拟实物，帮助旅游者了解点的历史、布局等。多媒体导游方式是一种利用计算机和现代信息技术开发的导游方式。因特网上众多的旅游网站就是非常不错的多媒体导游系统。



 知识链接

### 图文声像导游方式

在旅游发达的国家和地区，图文声像导游受到普遍重视。许多旅游城市由政府出面印制大量精美的旅游宣传资料、旅游指南和风光影视片，以引导和刺激旅游消费，扩大市场，方便自助旅游者。在许多历史文化厚重的旅游景点，为了帮助旅游者理解其文化价值，会印制景点宣传资料供旅客取用，也有提供自动讲解机供旅游者租用。旅游者可以不借助口语导游，就能了解基本的景点知识。很多旅行社或电视台定期向公众放映有关旅游目的国（地）的录像片，来影响潜在的旅游者。组团旅行社一般在旅游团集合后、出发前都要为旅游者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，领队向团员介绍目的地的风俗民情及注意事项，帮助旅游者对即将前往游览的目的地有一个基本了解。很多博物馆、教堂和重要的旅游景点装备有先进的声像设施，方便游人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，又称讲解导游，包括导游人员在旅游过程中向旅游者所做的介绍、交谈和问题回答以及在游览现场的导游讲解。

随着时代的发展，科学技术的进步，导游服务方式将向多样化、高科技化方向发展。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将会进一步加强。然而，实地口语导游方式的优越性也非物化导游方式所能比拟或代替的。特别在我国，相当长的时间内，实地导游方式将仍处于主导地位，两种导游方式相互补充，取长补短，使旅游者在旅游过程中获得完美的导游服务。

## 二、导游服务的性质

由于社会制度、经济发展水平、思想意识、民族文化及旅游业发展阶段的差异，世界各国对旅游业的认识不尽相同，因而对导游服务性质的看法也有较大的差异，但是世界各国的导游服务还是具有以下共同属性。

#### （一）服务性

导游服务与第三产业的其他服务工作一样，属于非生产性劳动，是一种通过提



供一定的劳务活动，例如翻译、导游讲解等，来满足旅游者游览、审美的愿望和安全、舒适旅行的需求。然而，旅游服务不同于一般的、简单的服务，而是一种复杂的、高智能、高技能的服务工作，因而是高层次的服务。

### （二）文化性

导游服务是传播文化的重要渠道。导游人员向来自世界各地、各民族的旅游者宣传中华文明，通过引导和生动、精彩的讲解给旅游者以知识、乐趣和美的享受。同时还吸收着各国、各民族的文化，并有意无意地传播着异国文化。因此，导游服务起着沟通和传播精神文明、为人类创造精神财富的作用，直接或间接起着传播一个国家（地区）民族的传统文化和现代文明的作用。

然而世界各国、各地区之间的传统文化、风俗民情、禁忌习俗不同，旅游者的思维方式、价值观念、思想意识迥异，导游人员要在各种文化的差异中，甚至在各民族各地区文化的碰撞中工作，所以要求导游人员努力了解中外文化的差异，力争胜利完成传播文化的重任。

### （三）社会性

旅游活动是一种社会现象，在促进社会物质文明和精神文明建设中起着重要作用。导游人员接待四海宾朋、八方旅游者，推动着这一规模庞大的社会活动。所以，导游人员所从事的工作本身就是一种社会职业，对大多数导游人员来说，它是一种谋生的手段。

### （四）经济性

导游人员通过向旅游者提供导游服务从而创造特殊使用价值而获取报酬；旅游经营者通过导游服务工作使旅游者的正当要求得到满足，使旅游产品的消费价值最终得以实现，从而获得盈利；国家则通过导游人员的努力促销商品，促进科技交流，从而创收外汇，回笼货币，积累建设资金，发展经济。其中，为了更有效地促销商品，最大限度的满足旅游者的购物需求，导游人员应思想重视、态度积极；熟悉商品、热情宣传；了解对象、因势利导；掌握推销原则，从旅游者的购物需要出发，因势利导，实事求是，维护信誉。

导游人员应树立商品经济的观念，把提高服务质量与创收、创汇、提高经济效益结合起来，为国家建设做出应有的贡献。



### （五）涉外性

国际旅游活动是当今世界规模最大的民间外交活动。为旅游者服务的导游人员的工作，在民间交往活动中，起着不可忽视的作用。在社会主义的中国，导游工作的民间外交作用主要表现在三个方面：一是宣传中国；二是了解外国；三是当好民间友好大使。导游人员在讲解和宣传时应遵循如下原则：积极主动、因势利导；实事求是、内外有别；有的放矢、生动自然；不卑不亢、求同存异。

每位导游人员，在对外宣传时，要讲成绩、讲社会进步、讲社会主义建设的成就，不仅要纵向比较，即与中国的过去比较，也要进行横向比较，即与经济发达的国家比较。还要讲缺点，不掩盖问题，要诚恳地征求旅游者的意见甚至批评。这样做，是向外国旅游者显示中国人民实事求是的精神和作风，反映出中国人民对自己的事业充满信心。

但是，保守国家机密是每个公民的责任，“内外有别”是涉外工作人员必须遵守的工作纪律，泄露国家机密为国法所不容，政纪所不许，国内外皆然。导游人员必须对此有清醒的认识，并在与旅游者交往时严格遵守政纪、国法，坚持“友好归友好，保密归保密”的原则。

## 三、导游服务的特点

导游服务是一种复杂的、高智能、高技能的服务工作，贯穿于旅游活动的全过程，具有与旅游服务行业中其他服务不同的特点，而且随着社会的进步和旅游业的发展，其特点也将会发生变化。目前，导游服务的特点基本上可归纳为四个方面：独立性强、脑体高度结合、复杂多变和诱惑性大。

### （一）独立性强

导游服务是能独当一面的工作。导游人员带领旅游团队外出旅游，在整个旅游活动过程中，往往只有导游人员与旅游者终日相处，导游服务的完成是在没有他人帮助下独立进行的，因而导游服务是一种流动的、单兵作战的工作方式。导游人员必须具备较强的独立工作能力，才能够圆满地完成旅游团队的导游服务工作。导游服务的独立性主要表现在独立宣传、执行国家政策；独立组织、协调旅游活动；独立解决各种矛盾和突发性事件；导游讲解具有相对的独立性。



## 引导案例

导游小宋带领一群老年大学的旅游者共 20 人从南昌到三清山旅游，上山道路由于弯道比较多，小王晕车比较厉害。到了景区后，按照安排先坐缆车上山，但坐缆车也不能到达山顶，需要爬台阶。导游小宋与客人同行，但爬了半小时后，就气喘吁吁，被客人远远地甩在了后面。于是客人开玩笑地说：“导游，你一个年轻女孩，还不如我们一群老年人呢！你看，都是我们等你，为你服务了！”听了这些话后，小宋深感惭愧。

思考：如果你是小宋，你将为导游服务提前做好哪些准备？

导游是一项脑体高度结合的工作，作为导游不仅要博闻强识，还应该拥有健康的体魄、随机应变的能力。

### （二）脑体高度结合

导游服务并不像有些人认为的那样是“游山玩水”、轻松愉快的，而是一项复杂、烦琐、脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作。一方面，导游人员在讲解服务过程中必然会涉及许多方面的知识，这就要求导游人员博闻强识，掌握古今中外、天文地理、政治、经济、文化、教育、医疗卫生、法律、宗教、民俗等方面丰富的知识，对音乐、美术、建筑、心理学、美学等也需涉猎；另一方面，导游服务流动性强、工作量大、体力消耗大，在旅游过程中，导游人员要带领旅游者一起游览并进行讲解和介绍，还要随时随地帮助旅游者解决出现的各种问题，尤其在旅游旺季时，导游人员工作“连轴转”，工作难度增强，体力消耗大，往往无法正常休息。这种智力与体力相结合的服务特点在其他行业是很少见的。导游人员需要具有高度的事业心和健康的体质才能胜任工作。



## 导游故事

导游小邓带队由济南赶去蓬莱，旅游车行经栖霞路段时突然无法供油，车子被迫停在路边，因为已是下午 1 时 30 分，团队本该赶到蓬莱用午餐，而车外的气温已高达 36 摄氏度，客人情绪非常大，小邓在做了安抚和解释工作之后，决定去给客人买些吃的。客人劝说导游路途遥远不要去了，但小邓考虑不确定车子什么时候才能修好，不能让客人饿着肚子等在这里，步行一个多小时后，导游冒着中午毒辣的太阳终于给客人买回来了香肠、八宝粥和牛奶。





### 情景模拟

导游组织旅游活动的时候，要步行、要爬山、要连续不断地工作，还要适应气候的差异、饮食的不同，身体是革命的本钱！做好一名导游，健康的体魄是必不可少的。

学生模拟全陪导游前往拉萨旅游，说说需要做哪些身体上的准备和应对高原反应的措施？模拟结束后进行自评与互评，教师总结。

#### （三）复杂多变

导游服务是按照一定程序进行的，但在实际服务过程中却需要面对许多不确定的因素，这使导游服务工作经常繁杂多变。导游服务的复杂多变通常表现为服务对象复杂；旅游者需求多种多样；需要协调的关系复杂；直接面对多种诱惑。

#### （四）诱惑性大

导游人员的工作流动性大、活动范围广，可周游全国，甚至全世界；导游人员工作时，接触人多、面广，可认识各式各样的人并与之交往；在带旅游团（者）旅游过程中，又可广交朋友，可经风雨见世面，可开阔眼界、增长知识，这对充满活力、求知欲强、渴望认识世界的年轻人具有很强的诱惑力。

另一方面，旅游活动的发展有利于各民族之间的相互了解，促进各种文化的交流；与此同时，也会产生不健康的“精神污染”，即一个国家（地区）在发展旅游业的同时往往会“引进”不良的思想意识、处世方式和生活作风。导游人员直接面对这种“精神污染”的机会大大多于常人，于是一些意志不坚、抵制能力不强的导游人员会或多或少受各种不良思想的影响，有的甚至沦为其“俘虏”。面对伴随部分海外旅游者而来的物质诱惑和“精神污染”，每个导游人员在思想上都应给予足够的重视，千万不要掉以轻心。

### 任务实训

旅游活动的新特征要求导游服务要有相对应的变化发展，小组成员组织讨论并进行辩论，谈谈导游服务的发展趋势及重要性。



导游工作程序

## 任务二 导游服务程序



### 引导案例

导游带团到一个景区游览，最烦琐的是排队买票和旅行社之间的对账报销程序。为让导游摆脱这种“烦扰”，2016年黄龙洞景区开发出属于导游自己的掌上APP，用手机可在酒店、行进途中或等待旅游者的间隙，轻松在手机上搞定团队旅游者购票支付，无须到售票窗口购票或换票。所有购票验票数据直接通过后台传送给所在景区和导游所效力的旅行社。

地陪小徐不了解此信息便带着旅游者前往黄龙洞旅游，因为小徐不熟悉这种新开发的支付方式，致使旅游团队的客人等候买票进园超过1小时，让本该12点在酒店用中餐的客人饿着肚子等到下午2点半，客人们尤为生气向接待社投诉小徐，小徐觉得很委屈。

思考：请问小徐错在什么地方？

地陪接团，需要从各方面做好准备：知识准备、业务准备、语言准备、心理准备等。案例中旅游景区高效智慧旅游更新，导游应与时俱进把控其新动向，导游的能力需要不断更新，才能把控好服务程序中的每一步，让旅游者满意而归。



### 任务描述

由上述案例可以得知，作为导游人员只有掌握好导游角色的服务程序，才会产生良好的工作效果，做到标准化服务和个性化服务的和谐统一。



### 任务探究

导游带团是一项工作，同时也是一门艺术。作为地陪，从接团前的准备到送团的全部过程，每个细节都要处理得当，才能得到各方面的肯定；处理不得当，可能会遭到投诉，甚至造成自己的经济损失。因而把握好导游服务程序尤为重要。

