

# 导游业务

● ● ● The tour guide business ● ● ●



A tropical beach scene with turquoise water, white sand, and a thatched hut. The water is crystal clear, revealing the sandy bottom. A large, smooth, dark rock sits in the shallow water in the foreground. In the background, there are palm trees and a thatched hut on the right. The sky is a vibrant blue with scattered white clouds. The overall atmosphere is serene and idyllic.

# 第一章 导游服务

# 目录 Contents

01

第一节 导游服务的内涵及类型

02

第二节 导游服务的发展历程

03

第三节 导游服务的性质、特点及原则

04


第四节 导游服务的地位及作用



# 学习目标

- 1 熟悉导游服务的内涵及类型
- 2 熟悉导游服务的发展历程
- 3 掌握导游服务的性质、特点及原则
- 4 熟悉导游服务的地位及作用



The background of the slide is a vibrant tropical beach scene. In the foreground, there is a wooden walkway with a metal railing leading down to the water. The water is a clear, bright turquoise color. In the middle ground, several thatched-roof huts are built on stilts over the water. The sky is a clear, bright blue with some light clouds. The overall atmosphere is serene and tropical.

## 第一节 导游服务的内涵及类型



## 2020年全国“金牌导游”风采

不忘初心  
做长城文化的守护者和传播者

秦皇岛市阳光假日国际旅行社导游员 郑伟



郑伟从1991年进入秦皇岛的长城博物馆，开始从事导游服务工作。她立足本职、钻研业务，充分发挥“民间大使”和“义务宣传员”的作用，在导游员的岗位上默默耕耘三十载。为了让游客更详细、更深刻的了解开放的海滨城市秦皇岛，了解历史文化名城山海关，了解世界文化遗产长城，她利用业余时间一方面向长城专家、文物学者、历史教师们虚心请教，一次次的实地考察各个景区；另一方面对长城涉及的地理、历史、宗教、民俗等知识进行深入了解、精心归纳，独特的见解，把自己的原创导游词融入其中，形成了独特的导游风格。

她秉承着导游的匠心，传承着中华的文化。她与中央电视台《军事天地》的节目主持人唐剑一同主持了《军事要塞——山海关》，引起了强烈的反响；她完成了长城博物馆的主题陈列大纲《华夏脊梁》的编撰工作，为改陈工作做出了贡献；她在国家级刊物《中国长城博物馆》《万里长城》等杂志上发表了《明代山海关长城修筑及军事功能》《戚继光与山海关长城》等文章，不遗余力的宣传着河北的长城文化。

她每年有大量的导游接待任务，成为了国家领导人、长城专家、外国元首等贵宾来秦旅游观光考察时的首选导游员，她本人也获得了“巾帼旅游杯先进个人标兵”、国家高级导游员、2006全国优秀导游员等众多荣誉称号，并多次在河北省导游服务技能大赛、各种赛事中获得冠军、季军等奖项。

面对“金牌导游”培养项目，她说，“我要做得更好，更要加倍努力，用自己渊博的知识、热情周到的服务，让各界的朋友更加深刻的了解河北、了解秦皇岛，了解山海关。努力认真的讲好长城文化、讲好中国故事！”。





# 学习内容

## 一、导游服务的内涵

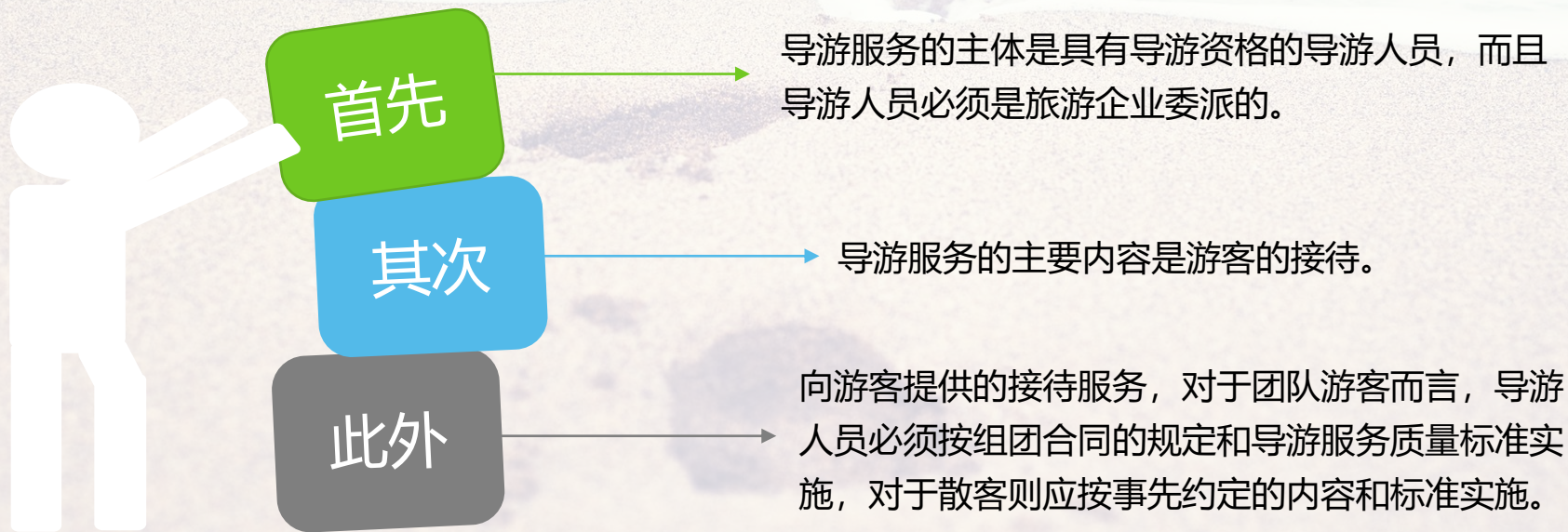
导游服务是指导游人员代表被委派的旅游企业接待或陪同游客进行旅游活动，并按照组团合同或约定的内容和标准向游客提供的旅游接待服务。





# 学习内容

导游服务的内涵，具体来说包括以下几层含义：



# 学习内容

## 二、导游服务的类型



图文声像导游



实地口语导游



# 学习内容

## (一) 图文声像导游



图文声像导游亦称物化导游，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。

[河南旅游宣传片](#)

01

图册类

02

纪念品类

03

声像类

04

语音导览器

05

智慧旅游

# 学习内容

## （二）实地口语导游

实地口语导游亦称讲解导游，包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈问题解答等导游活动，以及在参观游览中所做的导游讲解。



导游服务对象是有思想和目的的游客，需要导游人员提供有针对性的导游服务。



现场导游情况复杂多变，需要导游人员灵活、妥善处理。



旅游是一种人际交往和情感交流活动，需要导游人员的参与和沟通。



## 三、导游服务的范围

### (一) 导游讲解服务



导游讲解服务包括游客在目的地旅行时导游人员所做的沿途讲解、参观游览地的导游讲解，以及座谈、访问和某些参观点的口译服务等。

导游讲解服务有助于传播文化、增进了解和陶情怡性。

# 学习内容

## （二）旅行生活服务

旅行生活服务包括游客入出境迎送、旅途生活照料、安全服务以及上下站联络等。

旅行生活服务是目的地旅游接待工作中不可缺少的环节，也是导游服务的重要内容。





# 学习内容

## （三）市内交通服务

市内交通服务是指导游人员同时兼任驾驶员为游客在市内和市郊旅行游览时提供的驾车服务。

这种服务在西方旅游发达国家比较普遍，目前我国还处于萌芽状态。



# 学习内容



## （四）导游讲解服务、旅行生活服务与旅游接待服务的关系

导游人员向游客提供的导游讲解服务和旅行生活服务是旅游接待服务的重要组成部分。







## 第二节 导游服务的发展历程

# 学习内容



导游服务是旅游服务的一个组成部分，是旅游活动发展到一定阶段的产物，伴随着旅游活动的发展而发展。



# 学习内容

## 一、导游服务的起源



### (一) 古代社会的非商业性导游



原始社会末期，产生了最早的以经商为目的的旅游活动，但它仅限于单一的商务旅行活动，奴隶社会和封建社会时期，人类的旅游活动有了一定的发展，但旅游活动仍处于一种小规模、无组织、无领导的状态。

# 学习内容

## (二) 商业性导游服务的产生



18世纪60年代后，以英国为代表的西方国家开始进入工业革命时期。随着生产力的迅速发展，旅游活动产生了本质性的变化，其最突出的标志是近代旅游业的诞生和商业性导游服务的产生。



## 二、我国导游服务的演变历程

### （一）起步阶段（1923~1949年）

- ◆ 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，其分支社遍布华东、华北、华南等15个城市。



# 学习内容

## （二）开拓阶段（1949~1978年）



1949年11月第一家旅行社“华侨服务社”在厦门正式营业。

1954年4月15日，中国国际旅行社在北京西交民巷4号诞生。其后又在各地设立分支社，但不承担自费旅游的接待业务。

1956年，来华旅游者逐渐增多，旅行社开始接待自费游客。

1964年6月，国务院批准成立“中国旅行游览事业管理局”作为国务院直属机构，加强对旅游事业的组织和领导。



# 学习内容

## (三) 发展阶段 (1978~1988年)



- ◆ 1978年，各省、市、自治区都设立相应的旅游局。
- ◆ 1980年6月，中国青年旅行社成立，几个中央部委如邮电、教育等也相继成立旅行社。
- ◆ 1984年，旅行社外联权下放，旅行社迅速发展。
- ◆ 到1988年底，全国形成了以国旅、中旅、青旅为主要框架的近1600家旅行社体系，导游人数迅速扩大。

# 学习内容

## （四）全面建设导游队伍阶段（1988年至今）

1994年，国家旅游局决定对导游人员分等定级，划分为初级、中级、高级、特技四个级别。

2001年，国家旅游局在全国范围内推行导游电子信息网络化管理。2002年，国家旅游局开展整顿和规范旅游市场秩序活动。

2013年10月1日，《中华人民共和国旅游法》正式施行。





## 三、导游服务的发展趋势

### （一）旅游活动的发展趋势

1. 世界旅游业的未来发展增速虽然放缓，但仍将持续增长。
2. 我国居民出游势头强劲。



# 学习内容

在21世纪第二个10年中，中国居民的国内旅游和出境旅游将继续发展，其消费水平会进一步提高，这是因为：

## 第一

国民经济的发展速度今后虽然可能放缓，但仍居于世界各国的前列，随着经济的发展，我国国力将不断增强。

## 第二

随着城镇化的发展，城市人口将不断增加，城市居民的实际收入水平将进一步提高。

## 第三

双休日假期的实行、公共假期的延长和带薪休假的逐步落实为人们出游提供了条件。



# 学习内容

## (二) 导游服务的发展趋势

未来旅游活动的发展趋势对导游服务将会产生直接影响并提出新的要求。导游服务在未来将出现如下五种趋势。





### 第三节 导游服务的性质、特点及原则



# 学习内容

## 一、导游服务的性质

### (一) 社会性



在旅游活动中，导游人员处于旅游接待工作的中心位置，导游人员所从事的工作本身就具有社会性。同时，导游服务又是一种社会职业，对大多数导游人员来说，它是一种谋生的手段。

# 学习内容

## (二) 文化性



1. 导游服务是传播文化的重要渠道

2. 导游服务是审美和求知的媒介



# 学习内容

## (三) 服务性



导游服务不是一般的简单服务，它围绕游客展开，采取翻译、讲解、组织活动等形式，工作内容涉及旅途中的交通、住宿、饮食、娱乐等各方面，给游客提供全方位、全过程的服务。

1. 导游服务可以提高旅途生活的质量。
2. 导游服务可以满足游客心理需求。

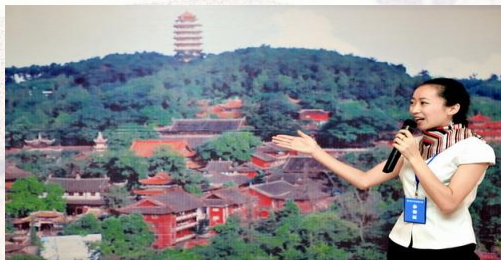


# 学习内容

## (四) 经济性

01

优质服务，直接创收



02

扩大客源，间接创收

03

因势利导，促销商品



04

增进了解，促进经济交流

要  
感。



# 学习内容

## （五）涉外性

发展入境旅游是我国旅游业的长期方针，也是一项战略任务。根据《中华人民共和国旅游法》，我国合法设立的旅行社均可从事入境旅游接待服务，理论上都具有涉外性。



## 二、导游服务的特点

### (一) 独立性强



导游服务工作独当一面。在游客整个旅游活动过程中，导游人员要独立地提供各项服务，特别是在回答游客政策性很强的问题或处理突发性事故时，要当机立断、独立决策，事后才能向领导和有关方面汇报。



# 学习内容

## （二）脑体高度结合

导游服务是一项脑力劳动与体力劳动高度结合的服务性工作。

由于旅游活动涉及面广，要求导游人员具有丰富而广博的知识，只有这样才能使导游服务工作做到尽善尽美、精益求精。



# 学习内容

## (三) 客观要求复杂多变

旅游服务具有较强的规范性和可操作性。



1. 服务对象复杂



2. 游客要求多样



3. 人际关系复杂



4. 直面“精神污染”



# 学习内容

## （四）跨文化性

游客来自不同的国家和地区，民族习性不同，文化背景各异。导游人员必须在各种文化的差异中，甚至在不同民族、不同地域文化的碰撞中工作，架设不同文化间沟通的桥梁，找到不同文化之间的共同语，减少文化接触中的负面冲撞，增加文化交融互补的机会，尽可能多地了解不同文化之间的差异，圆满地完成文化传播的任务。



# 学习内容

## 三、导游服务的原则

### (一) 满足游客合理需要的原则



对旅游目的地和旅游企业来说，对游客就要竭诚服务，要在合理而可能的基础上努力满足游客的需要作为服务的准则。

1. 以“宾客至上”为主旨
2. 认真落实接待计划
3. 规范化服务与个性化服务相结合



# 学习内容



## 合法权益的维护原则 (二) 维护游客

1. 旅游自由权
2. 旅游服务自主选择性
3. 旅游公平交易权
4. 旅游服务内容知悉权
5. 依约享受旅游服务权
6. 人身和财产安全权
7. 医疗、求助权
8. 求偿权和寻求法律救援权

# 学习内容

## （三）注重经济和社会效益的原则

导游服务既是一种文化传播的社会活动，又是一种可以获取经营收入的经济活动。前者的主旨在于扩大影响，提高社会效益；后者的目标在于增加经营收入，提高经济效益。在导游服务中，要同时注重经济效益和社会效益的提高，二者不能偏废，这也是导游服务中应遵循的一项基本原则。





# 学习内容

## 案例1-1：菜肴中有一条虫子

XX国际旅行社的导游员小李带一个境外团赴B城海滨旅游度假，下榻某饭店。这天中午，当游客们兴致勃勃地从海滨浴场回来用餐时，一位游客发现所上菜肴中有一条虫子。顿时一桌游客食欲全无，有的还感到恶心。游客当即找到导游员小李，气愤地向他投诉，要求换家餐厅用餐。面对愤怒的游客，小李首先代表旅行社和饭店向全体游客表示歉意，然后很快找来饭店餐饮部经理，向他反映了情况，并提出解决问题的建议。餐饮部经理代表饭店向游客做出了诚恳道歉。同时，让服务员迅速撤走了这盘菜，为了表示歉意，还给游客加了一道当地风味特色菜。面对导游员小李和餐饮部经理真诚、积极的态度，游客们谅解了饭店餐厅的失误，也不再提出换餐厅的要求。

问题：简要评价案例中导游小李的做法，导游应如何做好对客服务？

# 学习内容

## 案例分析

在案例中，导游小李面对突然出现的问题，沉着冷静，及时和饭店餐饮部经理协商，妥善处理了问题，赢得了游客的谅解。

旅行社同酒店、餐厅的合作关系通常都是经过了解、协商，然后通过合同的形式确定下来的，一般情况下不会出现什么问题，但也不排除偶尔发生一些意外情况。因此，导游员有责任对餐厅的服务员进行监督，比如，用餐环境、饭菜质量、所提供餐标准等，确保团队客人用餐时不会食用变质或不干净的食物，如发现食物、饮料不卫生或有异味变质的情况，应当要求负责人道歉，必要时向旅行社领导汇报。







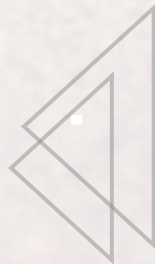
## 第四节 导游服务的地位和作用

# 学习内容

## 一、导游服务的地位

(一) 从旅行社的角度来讲，导游服务是旅行社核心竞争力的重要组成部分

1. 导游服务体现旅行社的服务水平和质量
2. 导游服务在旅行社业务中具有核心地位
3. 导游服务是旅行社之间相互竞争的焦点
4. 导游服务是旅行社改进产品的主要途径





# 学习内容

(二) 从游客角度讲，导游服务是游客顺利完成旅游活动的根本保证

1. 导游服务是游客了解旅游目的地文化的桥梁
2. 导游服务是旅游活动顺利开展的前提和保证



# 学习内容

## 二、导游服务的作用

### （一）纽带作用

导游服务是旅游接待服务的核心和纽带。导游人员在旅游服务各环节中对沟通上下、连接内外、协调左右关系方面起着举足轻重的作用。



### （二）标志作用

导游服务质量是旅游服务质量高低的最敏感的标志。包括导游讲解质量、为游客提供生活服务质量和各项旅游活动安排落实的质量。





# 学习内容

## （三）信息反馈作用

在旅游消费过程中，游客会根据自己的需要对旅游产品的型号、规格、质量、标准等做出这样或那样的反映。导游人员应根据自己的接待实践，综合游客的意见，反馈到旅行社有关部门，促使旅游产品的设计、包装和质量得到不断改进和完善，更好地满足游客的需要。



# 学习内容

## (四) 扩散作用

优质的导游服务能对旅游目的地的旅游产品和旅行社形象起到扩散或传播作用。如果导游服务质量高，游客往往会以其亲身体会向亲朋好友进行义务宣传，从而扩大旅游产品的销路。







结束