

第八版



全国导游资格考试统编教材
QUANGUO DAOYOU ZIGE KAOSHI TONGBIAN JIAOCAI

导游业务

D A O Y O U Y E W U

全国导游资格考试统编教材专家编写组 编



关注公众号验正版 享受免费增值服务



中国旅游出版社

目 录

业务基础篇

第一章 导游服务	1
第一节 导游服务的内涵及类型	1
第二节 导游服务的发展历程	7
第三节 导游服务的性质、特点及原则	17
第四节 导游服务的地位及作用	26
第二章 导游	30
第一节 导游的内涵及类型	30
第二节 导游的从业素质和职责要求	34
第三节 导游的职业道德与修养	44
第三章 导游礼仪	51
第一节 导游的仪容仪表礼仪	51
第二节 导游的言谈举止礼仪	57
第三节 导游的人际交往礼仪	62



服务规范篇

第四章 地方导游服务程序与服务质量	70
第一节 准备工作	70
第二节 接站服务	77
第三节 进住饭店服务	81
第四节 核对商定日程	82
第五节 参观游览服务	84
第六节 食、购、娱服务	87
第七节 送站服务	90
第八节 后续工作	94
第五章 全程导游服务程序与服务质量	96
第一节 准备工作	97
第二节 首站接团服务	100
第三节 进住饭店服务	101
第四节 核对商定日程	102
第五节 沿途各站服务	103
第六节 离站、途中、抵站服务	106
第七节 末站服务	108
第八节 后续工作	110
第六章 景区导游服务程序与服务质量	112
第一节 准备工作	112
第二节 导游讲解服务	114
第三节 后续工作	117
第七章 散客旅游服务程序与服务质量	118
第一节 散客旅游的内涵和特点	118



第二节 散客旅游规范服务流程	121
第八章 导游领队引导文明旅游规范	128
第一节 引导文明旅游的基本要求与主要内容	128
第二节 引导文明旅游的具体规范与总结反馈	131
导游技能篇	
第九章 导游的语言技能	136
第一节 导游语言的内涵及特性	136
第二节 导游口头语言表达技巧	145
第三节 导游态势语言运用技巧	150
第四节 导游语言的沟通技巧	155
第十章 导游的带团技能	166
第一节 导游带团的特点与原则	166
第二节 导游的主导地位和形象塑造	168
第三节 导游提供心理服务的技巧	171
第四节 导游引导游客审美的技巧	179
第五节 导游组织和协调的技巧	184
第六节 导游接待不同类型游客的技巧	191
第十一章 导游的讲解技能	195
第一节 导游讲解的原则和要求	195
第二节 实地导游讲解常用技法	200
第三节 实地导游讲解的要领	211



应变处理篇

第十二章	游客个别要求的处理	216
第一节	游客个别要求的处理原则	216
第二节	游客个别要求的处理方法	218
第三节	游客意见和建议的处理	227
第十三章	问题、事故和自然灾害的处理	230
第一节	常见问题和事故的预防与处理	230
第二节	旅游安全事故的预防与处理	248
第三节	自然灾害的避险方法	256

相关知识篇

第十四章	旅行社饭店景区知识	261
第一节	旅行社知识	261
第二节	旅游饭店知识	271
第三节	旅游景区知识	275
第十五章	入出境知识	278
第一节	入出境所持的证件	278
第二节	入出境手续的办理程序	285
第三节	海关对入出境游客所携物品的规定	289
第十六章	交通知识	293
第一节	航空客运知识	293
第二节	铁路客运知识	302
第三节	水路客运知识	308



第十七章 其他相关知识.....	310
第一节 货币知识.....	310
第二节 保险知识.....	314
第三节 卫生常识.....	317
第四节 安全常识.....	320
第五节 时差和度量衡换算.....	324
参考文献.....	330
第八版修订补记.....	332

第一节 导游服务的内涵及类型

一、导游服务的内涵

导游服务是指导游代表被委派的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。

导游服务的内涵，具体来说包括以下几层含义。

首先，导游服务的主体是具有导游资格的导游，而且导游必须是旅游企业（包括线上和线下旅游企业或景区景点）委派的。

其次，导游服务的主要内容是游客的接待。一般来说，多数导游是在陪同游客旅行、游览的过程中向其提供导游服务的；但是也有些导游是在旅行社设置的不同地点的柜台迎接游客，向客人提供旅游咨询服务，帮助客人联系和安排各种旅游事宜。他们同样提供的是接待服务。所不同的是，前者是在游客行程中提供接待服务，后者则是在出游前提供接待服务。