

第一章 导游服务

教学目标：通过本章的学习，使学生对导游服务工作的基本概况有所掌握，包括导游发展简史，导游服务的性质和特点，导游人员的职责、素质、职业道德和管理。在导游发展简史的学习中，引导学生深入了解我国旅游业的发展历程和导游职业的演变。

（思政目标）增强学生对我国旅游文化的自豪感和认同感。同时，通过导游工作对地方文化的传播与弘扬，激发学生的爱国情怀，使其自觉成为中华文化的传承者和传播者。

教学重点：导游服务的性质和特点、导游人员的素质和职业道德。

教学难点：导游人员的检查和监督机制、等级评定制度。

教学方法：讲授法 举例法

学 时：6

教学过程：

第一节 导游服务概述

一、导游服务的概念

1、导游：“引导”+“游览”

2、导游服务：导游员代表被委派的旅行社，接待或陪同旅客旅行、游览、按照组团社合同或约定的内容和标准向游客提供的旅游接待服务。

二、导游服务的内容

1、导游讲解服务

2、旅行生活服务

3、短途交通服务

三、导游服务在旅游服务中的地位和作用

导游服务在旅游接待服务中居主导地位，重要性体现在四方面：

1、枢纽作用 2、标志作用 3、经济作用 4、政治作用

第二节 中国导游发展简史和发展趋势

一、中国古代旅游与导游服务

1、古代旅游活动的类型

- (1) 帝王巡游
- (2) 公务行游
- (3) 商贾周游
- (4) 文士漫游
- (5) 宗教旅游
- (6) 平民郊游

2、古代导游服务的萌芽

二、中国近现代旅游与导游服务

1、中国近现代旅游业的兴起

1923年8月，中国第一家旅行代理机构——上海商业储蓄银行旅行部在上海诞生，标志着中国近代旅游业的兴起。

2、职业化导游服务的产生

- (1) 游客需要导游服务
- (2) 旅游经营者需要导游服务

3、中国现代导游服务发展史略

- (1) 初创时期（1949年11月至1978年11月）

(2) 发展时期 (1978 年 12 月至 1978 年 2 月)

(3) 全面建设时期 (1989 年至今)

三、中国导游服务的发展趋势

(一) 中国旅游活动的发展趋势

- 1、旅游业是朝阳产业
- 2、旅游需求日趋多样化
- 3、旅游市场竞争激烈
- 4、旅游业将重视危机管理
- 5、倡导“洁净旅游”、促进旅游业健康发展

(二) 导游服务的发展趋势

- 1、导游内容的高知识化
- 2、导游手段科技化
- 3、导游方法多样化

第三节 导游服务的性质

一、 社会性

二、 文化性

三、 服务性

四、 经济性

1、 直接创收

2、 间接创收

3、 促销商品

4、 促进经济交流

五、 涉外性

第四节 导游服务的特点

一、 独立性强、

二、 脑体高度结合、

三、 复杂多变、

1、 服务对象复杂

2、 游客需求多种多样

3、 接触的人员多且关系复杂

4、 要面对各种物质诱惑和“精神污染”

四、 关联度高

第五节 导游服务的原则

一、 游客至上的原则

1 规范化服务

2 标准化服务

二、 追求社会效益和经济效益的原则

三、 合理而可能的原则

本章小结

导游服务是随着旅游活动的发展而发展的。本章介绍了导游服务的产生及发展，导游服务的概念、类型、范围、性质、特点、地位、作用，导游服务的发展趋势。使学生对导游服务工作的内涵有更深入的了解，端正择业动机，努力培养适应导游服务工作发展趋势的能力。

第二章 导游人员

教学目标:通过本章的学习,使学生熟悉导游员的概念和分类,掌握导游员的职责和行为规范,明确导游员的素质要求。

(思政目标)引导学生形成正确的职业观、道德观和价值观。让学生理解并认同导游作为文化使者、旅游形象代表的身份,注重培养个人素质修养,树立良好的职业形象,以诚信、专业、热情的态度服务于每一位游客。

教学重点:导游员的概念与分类

教学难点:导游员的职责与行为规范

教学方法:讲授法

学 时: 4

教学过程:

第一节 导游人员的概念与分类

一、导游人员的概念

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、讲解及其他旅游服务的人员。

二、导游人员的分类

(一)按业务范围划分:海外领队、全陪、地陪、景点景区导游人员。

(二)按职业性质划分:专职导游人员、兼职导游人员。

(三)按使用语言划分:中文导游人员、外语导游人员。

(四)按技术等级划分:初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员、特级导游人员。

第二节 导游员的职责和行为规范

一、导游人员的职责

（一）导游人员的基本职责

按合同或约定的内容为旅游者组织参观、游览并进行导游讲解；安排交通、食宿，保护旅游者安全；解答并处理问题；反映意见和要求，协助安排相关活动。

（二）全陪的职责

实施旅游接待计划；联络工作；组织协调工作；维护安全、处理问题；宣传、调研。

（三）地陪的职责

安排旅游活动；提供组织、联络服务；导游讲解；维护安全；处理问题。

二、导游员的行为规范

- 1、坚持“内外有别”原则
- 2、严格按规章制度办事，执行请示汇报制度
- 3、自觉遵纪守法
- 4、自尊、自爱，不失人格、国格
- 5、注意小节

第三节 导游员的素质

一、导游员的素质

（一）品德端正

要求热爱祖国、热爱社会主义；具有优秀的道德品质；热爱本职工作，尽职尽责；有高尚的情操；遵纪守法。

（二）知识丰富

需掌握语言知识；史地文化知识；政策法规知识；心理学和美学知识；政经和社会知识；旅行知识；国际知识等。

（三）身心健康

要求具有良好的身体素质与心理素质

（四）较高的导游技巧

掌握五要素，缺一不可：组织、交际、协作、讲解、专项技能

（五）形象良好

要求端庄、得体、大方。

本章小结

本章系统阐述了导游员的概念与分类，导游员的基本职责以及全陪、地陪的职责，导游员的素质和修养，导游员的职业道德和行为规范，导游员的培训、考核等内容。只有掌握了这些专业知识，具有导游员的素质，并在旅游接待的过程中，不断锻炼自己，才能成为一名优秀的导游员

第三章 导游服务规程

教学目标：通过本章的学习，考查学生对导游服务程度与服务规范，包括全陪、地陪的服务程序与服务规范的熟练、掌握程度。

（思政目标）培育学生服务意识和责任意识。

教学重点：全陪、地陪的服务程序与服务规范；

教学难点：各级导游人员的服务程序与服务规范。

教学方法： 讲授法 实物教学法；采用比较法，

学 时： 16

教学过程：

第一节 导游服务团队

一、 导游服务团队的组成

1 内宾团的导游服务团队

全陪 地陪

2 外宾团的导游服务团队

海外领队 全陪 地陪

二、 导游服务团队的合作

1 导游服务团队的合作基础

- (1) 共同的工作目标——执行该旅游团队的旅游计划
- (2) 共同的工作对象——同一团队的游客
- (3) 共同的利益——发展中国旅游业
- (4) 共同的工作准绳——中国有关法律、法规和行业标准
- (5) 共同的处事依据——旅游协议

2 导游服务团队的合作方法

- (1) 主动争取各方的配合
- (2) 尊重各方的权限和利益
- (3) 建立互信的友情关系

第二节 地方陪同导游人员的服务规程

一、服务准备

熟悉接待计划；落实接待事宜；物质准备；语言 and 知识准备；形象准备；心理准备。

二、迎接服务

分三种情况：旅游团抵达前的服务、旅游团抵达后的服务、赴饭店途中服务。

三、入店服务

协助办理住店手续；介绍饭店设施；带领旅游团用好第一餐；宣布当日或次日的活动安排；照顾行李进房；确定叫早时间。

四、核对、商定节目安排

当出现不同情况时，地陪要采取相应措施。

五、参观游览服务

做好出发前的各项准备；途中导游；景点导游讲解；参观活动；返程中的工作。

六、其他服务

餐饮服务；住宿服务；文娱活动；购物服务

七、送客服务

送行前的业务；离店服务；送行服务。

八、后续工作

处理遗留问题；结账；总结工作。

第三节 全程陪同导游人员的服务规程

一、外宾团的全程服务规程

1 前期准备

熟悉团队卷宗

知识准备

心理准备

物质准备

首站联系

2 首站地接站服务

3 饭店内服务

4 核对日程

5 各站服务

(1) 监督、协助各站地陪的工作

(2) 保护游客的安全

(3) 做好联络工作

6 各站转移服务

7、末站送站服务

8 善后工作

二、内宾团的全程服务规程

1 出团前的准备工作

(1) 接受带团任务

(2) 开好行前说明会

2 起程服务

(1) 出发前的集合

(2) 出发工作

3 各站服务

(1) 抵达机场

(2) 全陪与地陪的工作配合

4 各站转移服务

5 返程服务

- (1) 确认返程交通票据
- (2) 联系国内组团社的相关部门
- (3) 全陪总结致辞

6 善后工作

- (1) 与计调人员进行工作交接
- (2) 财务结算工作
- (3) 保持与团员的联络

第四节 非团队导游服务规程

一、非团队导游服务

特殊性：

- 1、服务项目少且比较单一
- 2、服务周期短，周转较快
- 3、服务难度较大
- 4、游客自由度高，变化大

二、非团队导游服务的要求

- 1、高效率的接待服务
- 2、高质量的导游服务
- 3、较强的独立工作能力和语言表达能力

三、非团队导游服务规程

1、接站服务

服务准备；接站服务；沿途导游；入店服务；后续工作。

2、导游服务

出发前的服务；沿途导游服务；现场导游讲解；其他服务；后续工作。

3、送站服务

服务准备；到饭店接运客人；到站送客。

本章小结

导游服务规程是导游服务标准化的具体实施过程，是导游服务规范的表现和要求，为导游人员的服务操作提供了依据。本章从导游接团准备、首站迎接、沿途讲解、住店服务、游览讲解与服务、离站服务、送站后的后续工作等方面详细阐述了导游带团的具体操作步骤。掌握导游服务程序是确保导游服务质量的重要保证。

第四章 导游员的带团技能

教学目标：通过本章的学习，使学生掌握导游服务中导游服务集体协作共事的技能、导游人员的带团技能以及导游语言的运用技能。

（思政目标）引导学生树立正确的职业观，培育学生服务意识和责任意识。

教学重点：导游服务集体的组成与服务；导游服务集体协作共事的方法及与领队的合作方法；导游人员带好团队的技能；导游语言的音、调和节奏。

教学难点：导游人员带好团队的若干技能。

学 时：8

教学方法：采用虚实结合法授课，激发学生的学习兴趣。

第一节 导游人员的组织技能

一、把握游客的个性差异

二、调整旅游活动的节奏

- 1 日程安排张弛有度
- 2 行进速度缓急结合
- 3 善于协调多数游客和少数游客之间的矛盾

三、合理引导游客审美

- 1 旅游景点的美
- 2 导游员引导游客审美的方式方法

四、正确开展导购促销

- 1 导购旅游商品
- 2 推荐自费项目
- 3 促销其他旅游线路

第二节 交际技能

一、树立并维护良好的个人形象

- 1、树立良好的第一印象
- 2、强化可信赖度
- 3、注重日常细节
- 4、即时弥补受损形象

二、了解游客的心理

- 1、从人口统计因素的角度了解游客心理
- 2、从旅游动机的角度了解游客心理
- 3、从游客个性的角度了解游客心理
- 4、从游客活动阶段的角度了解游客的心理

三、与所有游客保持等距离伙伴关系

- 1、等距离交往

2、伙伴关系

四、尽力提供个性化服务

五、正确对待游客的口头意见

1、耐心倾听

2、冷静分析

3、核实情况

4、必要是请求协助

第三节 协作技能

一、与外宾团的协作

1 尊重领队权限，努力支持其工作

2 多同领队协商，主动争取其配合

3 多个领队荣誉，调动其积极性

4 坚持原则立场，拒绝其过分要求

二、一相关旅游接待人员的协作

1 密切联系，及时沟通信息

2 彼此尊重，认真听取建议

3 互相帮助，提供必要支持

4 严守合同，维护旅行社和游客的利益

第四节 讲解技能

一、导游讲解应遵循的原则

三个原则：以客观现实为依托；针对性；灵活性。

二、导游讲解的基本要求

表述准确；传播清晰；内容生动；灵活多变；

三、常见的导游讲解方法

分段讲解法；突出重点法；触景生情法；虚实结合法；问答法；制造悬念法；类比法；画龙点睛法。

三、合理控制环节和节奏

强和弱的关系；多数和少数的关系；劳和逸的关系。

四、正确处理与各方的合作关系

与司机的合作；与其他旅游接待单位的合作。

本章小结

本章重点阐述了导游员的带团技能，游客心理服务技能，旅游者审美行为调节技能，导游员的语言技能以及导游讲解技能等内容。要求导游员掌握这些专业理论知识，具有高超的导游服务技能，并在导游实践中不断丰富和提高自己的导游服务技能。只有这样，才能取得较好的导游效果。

第七章 游客特殊要求处理

教学目标：通过本章的学习，使学生掌握对旅游者个别要求的处理情况。

（思政目标）引导学生坚守职业道德，尊重旅游者差异，强化服务意识。

教学重点：处理旅游者个别要求的原则；对生活娱乐方面个别要求的处理。

教学难点：对各种个别要求的具体处理。

学 时：10

教学方法：案例分析法；模拟教学法

第一节 处理旅游者个别要求的基本方法

- 一、合理而可能的个别要求
- 二、合理但不可行的个别要求
- 三、不合理的要求

第二节 游客在餐饮、住宿、娱乐、购物方面个别要求的处理

一、餐饮方面个别要求的处理

特殊的饮食要求；要求换餐；要求单独用餐；要求提供客房内用餐服务；要求自费品尝风味；要求推迟晚餐时间

二、住宿方面的个别要求

要求调换房间；要求住更高标准的客房；要求住单间；要求购买房中摆设。

三、娱乐方面个别要求的处理

调整计划内的文娱活动；费观赏文娱活动；往不健康的娱乐场所

四、购物方面个别要求的处理

要单独外出购物；要求退换商品；要求再去商店购买相中的商品；要求购买古玩或仿古艺术品；要求购买中药材；要求代为托运。

第三节 游客要求自由活动的处理

一、允许游客自由活动的处理

- 1 要求不随团活动
- 2 景区游览时要求自由活动

二、需要劝阻游客自由活动的几种活动

- 1 影响旅游活动计划顺利进行
- 2 存在安全问题
- 3 要求去不对外开放的地区，机构参观游览
- 4 旅游团即将离开本地时

第四节 游客其他个别要求的处理

一、旅游者要求探视亲友

应设法予以满足。应注意的是：导游员一般不参加会见，没有但当翻译的义务。

二、旅游者要求亲友随团活动

应根据不同情况处理

三、要求转递物品的处理

旅游者要求转递信件和资料，或其他物品，一般来说，导游人员应婉言拒绝，但可提供必要的协助。如一旦答应了要求，则应根据规定办事。

四、要求中途退团或延长旅游期限处理

旅游者要求中途退团,应注意费用的退还问题;要求延长旅游期限,分两种情况加以处理:一是不需延长签证;二是需延长签证。

本章小结

本章详细列举了旅游者在旅游过程中针对住房、餐饮、游览、文娱以及购物等方面提出的各种各样的特殊要求,导游人员的正确处理方式和应该遵循的基本原则。掌握正确处理旅游者的个别要求是有针对性地向旅游者提供导游服务的关键,也是保证每一位旅游者对旅游活动达到满意的重要内容。

第八章 旅游中常见问题的预防及处理

教学目标: 通过本章的学习,使学生掌握导游服务中对主要问题及事故的预防及处理。

(思政目标) 引导学生树立责任意识和服务意识,确保游客安全。

教学重点: 旅游活动计划和日程变更的处理;错接、漏接、空接的预防和处理;误机(车、船)事故的预防及处理;旅游者走失的预防及处理;旅游者丢失证件、行李、钱物的预防和处理;旅游者患病、死亡问题的处理;旅游者越轨言行的处理;旅游安全事故的预防及处理。

教学难点: 各类问题和事故的预防及处理。

学 时: 10

教学方法: 讲授法;案例分析法;模拟教学法

第一节 旅游计划变更的处理

一、旅游计划变更的原因

1、旅游团(者)主观要求变更

原则上应按照合同执行，若有特殊情况上报组团社，按指示做好工作。

2、客观原因需要变更计划和日程

一般有三种情况

缩短或取消在一地的游览时间；延长在一地的游览时间；在一地的游览时间不变，取消某一活动，由另一活动代替。

3、主观原因导致变更

制定应变计划上报旅行社；做好旅游者的工作；适当给与物质补偿。

二、旅游计划变更的处理

1、拟定应变计划并报告旅行社

2、征得多数游客的同意

3、旅游计划变更的实施

(1) 路线变更的实施

(2) 日程变更的实施

(3) 旅游活动项目变更的实施

第二节 接送故障的预防和处理

一、漏接的预防和处理

(一) 漏接的原因分析

主观原因：

- 1、未按预定的时间抵达接站地点；
- 2、工作疏忽，将接站地点搞错；
- 3、班次变更，旅游团提前抵达，但导游员仍按原计划去接团；
- 4、新旧时刻表交替，仍按旧时刻表时间接团。

客观原因：

1、交通部门的原因；2、时间变更后没有及时通知导游人员。

（二）漏接的预防

认真阅读计划；核实时间；提前抵达接站地点。

（三）漏接的处理

由于主观原因造成的漏接，要实事求是地向旅游者说明情况，赔礼道歉，用实际行动争取旅游者的谅解。采取弥补措施，高质量地完成计划内的全部活动内容。

由于客观原因造成的漏接，要立即查明原因，向旅游者耐心解释；采取弥补措施，努力完成接待计划，使旅游者的损失减少到最低；必要时旅行社领导出面赔礼道歉，或酌情给予物质补偿。

二、错接的预防及处理

（一）错接的原因

（1）没有准备足够的时间，仓促出发

（2）导游员责任心不强，接到旅游团后不认真核实

（二）错接的预防

提前抵达接站地点；认真核实相关事务；提高警惕，防止他人非法接走旅游团。

（三）错接的处理

可分成两种情况：发生在同一家旅行社、发生在不同家旅行社。若应接团队还在机场、车站、码头，应立即报告旅行社安排接站。

三、空接的原因及处理

1、造成空接的原因：天气原因、班次变更后无人通知。

2、空接的预防：及时通知下一站，主动与上一站联系；做好再次的核实工作。

3、对空接的处理：查明原因，如等待时间较短可原地等候；时间较长则重新安排接团事宜。

四、误机（车、船）事故的预防和处理

1、误机（车、船）事故的原因

分两种情况：非责任事故、责任事故。

2、误机（车、船）事故的预防

注意提前抵达离站地点的时间：乘国内航班提前 1、5 小时；乘国际航班出境或去沿海城市：提前 2 小时；乘火车：提前 1 小时。

3、误机（车、船）事故的处理

请求旅行社的协助；争取让旅游者乘最近班次的交通工具离开本站，或采取包机（车厢、船）或改乘其它交通工具前往下一站。稳定旅游者情绪，安排好相关事宜。及时通知下一站，对日程作相应的调整。

向旅游者道歉，写出事故报告，查清事故原因和责任。

第三节 丢失事故的预防及处理

一、丢失事故的预防

多提醒；用到证件由领队收取；做好每次行李的清点、交接工作；提醒司机清车、关窗，并锁好车门。

二、丢失证件的处理

常见的证件有：外国护照和签证；团队签证；中国护照和签证；港澳居民来往内地通行证；台湾同胞旅行证明；中华人民共和国居民身份证。

三、丢失财物的处理

了解基本情况帮助寻找；若是复带出境物品，还要到当地公安局开具遗失证明；协助索赔；安慰失主

四、丢失行李的处理

来华途中丢失行李；在中国境内丢失行李。

第四节 走失事故的预防和处理

一、游客走失的原因

1、导游员对旅游线路或集合的时间、地点和停车的位置未讲清，或未做好必要的提醒工作。

2、地陪讲解欠佳

3、游客自己的主观原因走失

4、游客自由活动是走失

二、旅游者走失的预防

做好提醒工作；做好各项安排的预报；时刻和旅游者一起；经常清点人数；各方做好配合工作；讲解好吸引旅游者。

三、旅游者走失的处理

1、游览活动中走失

了解情况，迅速寻找；向有关部门报告；与饭店联系；向旅行社报告；做好善后工作；写出事故报告。

2、自由活动时走失。

立即报告旅行社；做好善后工作；若出现其他情况，应视具体情况作为治安事故或其他事故处理。

第五节 旅游者患病、死亡问题的处理

一、旅游者伤病事故的预防

1、游客患病的预防

合理制定计划；注意饮食卫生；做好提起预报工作；多喝水，多吃水果。

2、对医疗费用纠纷的预防

二、游客伤病事故的处理

1、患一般疾病的处理

及早就医多休息；关心其病情；看病费用自理；严禁导游人员给旅游者擅自用药。

2、患重病的处理

就地或送往医院抢救；如病危，在抢救过程中，领队或患者亲友必须在场。领队应及时通知患者亲属。

3、游客患特殊疾病的处理

详细弄清患者的健康状况；及时对游客进行防疫检查；加强对传染疾病游客的处理；及时通知；领队与所属国驻华使馆通报情况；患传染病的游客应提前出境；将详细情况用书面形式向旅行社和有关部门汇报

三、旅游者因病死亡的处理

立即向当地接待社报告，按当地接待社领导的指示做好善后工作；稳定其他旅游者的情绪，继续做好旅游团的接待工作。

第六节 外籍游客越轨言行的处理

一、不当言论的处理

多做工作，求同存异

二、不当行为的处理

1、对旅游者散发宗教宣传品行为的处理

（予以劝阻）

2、对异性的越轨行为；走私、贩毒等

3、对酗酒闹事者的处理

三、违法行为的处理

第七节 旅游安全事故的预防与处理

一、交通事故的预防和处理

（一）预防

检查车辆；活动安排留余地；注意天气；不要酒后驾车。

（二）处理

抢救；报案；汇报；安抚；写书面报告。

二、治安事故的预防和处理

遇到坏人行凶、诈骗、偷窃、抢劫，导致旅游者身心及财物受到不同程度的损害，通称治安事故。

三、火灾事故的预防和处理

导游人员必须明确酒店的太平门、安全出口、安全楼梯的位置及安全转移路线，牢记火警电话，掌握领队和旅游者所住房间的号码。

第八节 交通事故的预防与处理

一、造成交通事故的原因

- 1、因交通工具导致的交通事故
- 2、因意外因素导致的交通事故

二、交通事故的预防

- 1、提醒旅游车司机检修车辆
- 2、掌握本地交通规律
- 3、了解气象信息

三、交通事故的处理

- 1、了解故障原因
- 2、迅速报告旅行社
- 3、安定游客情绪
- 4、调整后续行程

本章小结

本章主要阐述了旅游活动过程中容易发生的问题和事故的预防和处理，如计划变更、接送故障、走失事故、丢失事故、游客患病旅游安全、交通事故等问题和事故。导游员必须要掌握在发生意外事故情况下和正常情况下导游服务工作有何区别，同时也要了解预防和处理问题应遵循的基本原则，这样才能在以后的实际带团工作中应付自如。

第十一章 导游业务相关知识

教学目标：通过本章的学习，使学生掌握导游服务的相关知识。

（思政目标）培养学生具备全面、专业的职业素养，增强文旅自信。

教学重点：近现代旅游产生的时间、条件、标识及主体构成；旅游业经营特点；旅游的概念；旅游的本质、基本属性、特征；旅游活动的类型和现代旅游活动的基本要素；旅游三部分的内容；入出境知识；交通邮电知识。

教学难点：对各类知识的运用。

学 时：6

教学方法：讲授法；多媒体教学法。

第一节 旅行社业务知识

一、旅行社的性质与职能

提供与旅行有关的服务是旅行社的主要职能；以赢利为目的决定了旅行社的企业性质。

职能：生产职能；销售职能；组织协调职能；分配职能；提供信息职能。

二、我国旅行社的分类

国际旅行社、国内旅行社

三、旅行社的旅游产品

（一）概念

旅游产品又叫旅游服务产品，由实务和服务综合构成，向游客销售的旅游项目。

（二）类型

- 1、按旅游产品组成状况分：整体旅游产品、单向旅游产品
- 2、按产品形态分：团体包价旅游、散客包价旅游、半包价旅游、小包价旅游、零包价旅游、组合旅游、单项服务。

第二节 旅游交通知识

一、航空交通知识

1、机票

外国旅游团抵达后，导游员要核实机票：是否有国内段国际机票，有无返程、出境机票；要弄清出境机票是OK票还是OPEN票。所谓OK票，即已订妥日期、航班和机座的机票。持OK票的旅客若在该联程或回程站停留72小时以上，国内机票须在联程或回程航班机起飞前两天中午12时以前，国际机票须在72小时前办理座位再证实手续，否则，原定座位不予保留；OPEN票则是不定期机票，旅客乘机前须持机票和有效证件（护照、身份证等）去民航办理订座手续。国内、国际机票的有效期均为一年。

2、铁路客运

车票是旅客乘车的凭证，中国境内的火车票有三种：客票（硬座、软座），加快票（普通加快、特别加快）和卧铺票（软卧、硬卧）。旅客须持车票乘车旅行，无票乘车或持失效车票乘车者要加倍交费；使用伪造或涂改的车票乘车，旅客不仅要加倍交费，还得承担刑事责任。

身高1.10—1.40米的儿童乘车，需购买半价票，并照购加快票及空调票；超过1.40米的儿童买全票；身高1.10米以下的儿童乘车免票，

但一个大人只准携带一名免票儿童，超过一名时，超过的人数应购小孩票。

3、水路客运

旅客在乘船前丢失船票，应另行购票；上船后旅客丢失船票，如能提出足够的证明，经确认后无需补票；无法证明时，按有关规定处理。

4、公路客运

第三节 导游服务礼仪知识

一、礼貌和礼节

礼节、礼貌是一个人内心世界的外在表现和真实感情的自然流露，体现出人的文化层次、情操、志趣和道德修养。其核心是尊重人。

二、人际交往中的礼节

接待礼节（介绍、见面礼节、称谓）；交谈时的礼节和语言；赴宴时的礼节；异性交往中的礼节。

第四节 旅游急救知识

（一）晕车（机、船）

晕车、晕机、晕船者旅行前不应饱食，需服用药物；可能时让其坐在较平衡的座位上；长途旅行中旅客晕机（车、船），导游员可请乘务员协助。

（二）中暑

要注意劳逸结合。若有人中暑，可置患者于阴凉通风处，平躺，解开衣领，放松裤带；可能时让其饮用含盐饮料，对发烧者要用冷水或酒

精擦身散热，服用必要的防暑药物；缓解后让其静坐（卧）休息。严重中暑者作必要治疗后立即送医院。

（三）食物中毒

发现旅游者食物中毒，让其多喝水缓解毒性，严重食物中毒者立即送医院抢救。食物中毒都由饮食不卫生引起，导游员要随时提醒旅游者不要食用摊上的食品。

（四）骨折

旅游者骨折，须及时送医院救治，但在现场，导游员应作力所能及的初步处理：

1. 止血。2. 包扎。3. 上夹板。

（五）心脏病突发

旅游者心脏病突发，切忌急着将患者抬或背着去医院，而应让其就地平躺，头略高，由患者亲属或领队或旅游者从患者口袋中寻找备用药物，让其服用；同时，地陪跑到附近医务所找医生前来救治，病情稍稳定后送医院。

（六）蝎、蜂蜇伤

若旅游者被蝎、蜂蜇伤，导游员要设法将毒刺拔出，用口或吸管吸出毒汁，然后用肥皂水，条件许可时用 5% 苏打水或 3% 淡氨水洗敷伤口，服用止痛药。导游员、旅游者如识中草药，可用大肖叶、药荷叶、两面针等捣烂外敷。严重者要送医院抢救。

第五节 其它知识

国际时差、度量衡换算、温度换算

本章小结

本章阐述了旅行社知识，旅行证件及中国海关的有关规定，导游服务中的礼仪，交通知识，货币、卫生救护常识等内容。导游员只有掌握这些相关知识，并在导游服务的过程中，不断积累相关知识，工作才能得心应手，各种问题就能迎刃而解。