

大学旅游教材
沈祖祥 主编



导游业务

导游业务

唐德鹏 编著
徐华玉

福建人民出版社

导游业务

唐德鹏 徐华玉 编著



福建人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务/唐德鹏等编著. —福州: 福建人民出版社,
2005. 3

大学旅游教材

ISBN 7-211-04905-7

I. 导… II. 唐… III. 导游—高等学校—教材
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 122939 号

大学旅游教材

导游业务

DAOYOU YEWU

唐德鹏 徐华玉 编著

*

福建人民出版社出版发行

(福州市东水路 76 号 邮编: 350001)

福州市晋安文化印刷厂印刷

(福飞路湖前大井 39 号 邮编: 350012)

开本 850 毫米×1168 毫米 1/32 9.5 印张 2 插页 222 千字

2005 年 3 月第 1 版

2005 年 3 月第 1 次印刷

印数: 1—3000

ISBN 7—211—04905—7

F·314 定价: 15.80 元

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换。

“大学旅游教材”编辑委员会

主 编 沈祖祥

副主编 何海勤 巴兆祥

编 委 (以姓氏笔划为序)

巴兆祥 后志刚 吴 本 何海勤

邹 益 沈祖祥 陈宗海 杨正泰

范见星 赵长华 夏林根 章采烈

储九志 楼嘉军

主编献辞

沈祖祥

月落日升，星移斗转，春去冬来，四季递嬗。就在这年复一年的流淌中，不知不觉，时间老人已悄悄地把我们领进了 21 世纪。

世界旅游组织预言：21 世纪是世界旅游的世纪！且不说这种预言最终能否成为现实，但是至少有一点，我们可以满怀激情并理直气壮地坚信：旅游正以一种全新的生活方式，在经意和不经意之间，主宰着我们这个时代的时尚和潮流，而且在今后相当长的一段时期内，旅游将始终是人类共同关注的话题和焦点。这对我们这些从事旅游教学工作的同仁来说，不啻是一种鼓励，而且更是一种动力和鞭策。

我们从历史中走来。复旦历史系设立旅游专业以来，迄今已历经六七年艰辛而又坎坷的历程。在这不算太长也不算太短的岁月间，尽管我们步履蹒跚，但是，我们始终_下以饱满和旺盛的斗志，进行着艰苦卓绝的努力。

我们感慨过，我们思索过。我们衷心希望，能尽我们自己的所能，为正在建造的光辉灿烂的 21 世纪大厦添砖加瓦，贡献我们的一份绵薄之力。我们终于萌发了将这七年来，我们在旅游教学和研究中的所思、所想，整理爬梳，编辑出版一套“大学旅游教材”丛书的构想，并且迅速付诸实施。

我们不想误人子弟。所以，我们写作并出版这套“大学旅游教材”丛书，力求尽可能地形成自己的风格、自己的特色，做到理论性与应用性并重，学术性与普及性兼顾，稳定性与适应性结合，论点新颖、材料新鲜、信息准确、文字流畅、语言简洁，体现时代的特点。

我们不敢奢谈，也不敢狂谈，这套丛书一定就是一套高层次、高水平的著作。但是，我们愿竭尽全力，避免那种低水平、低层次的运作。

我们的优势在于历史和文化，而且，我们认为，目前我们国家的旅游教学、研究和出版，最显底气不足的也正是文化。所以，我们将尽可能地发挥自己的优势和特长，扬长避短，在编辑出版《旅游学概论》和《旅游心理学》等等这些旅游管理专业必修课程教材的同时，重点和特色放在《旅游文化概论》、《宗教旅游》、《中国旅游史》、《世界旅游史》、《娱乐旅游概论》等等这样一批具有较高文化含量和文化品味，而且又具有一定开拓性质的教材的编写和出版上。

我们坚信，学术性是一切著作的生命。如果离开了学术这一衡量的标准和基础，那么它离粗制滥造、胡编乱语，误人子弟，也就不甚太远了。所以，我们将紧紧把握学术性这一基石，在整体上和局部上保持这套教材的旺盛生命力。

我们并不保守，也并不固步自封。所以，这套教材，虽然以复旦大学同仁为骨干，但是，也相当多地接纳了兄弟院校志同道合者前来加盟。因为我们相信，学问无界限，各有短长，只有优势互补，才能从整体上保证这套丛书的高起点、高质量。

但愿我们的这些看法和希望，能够得到朋友们的认同！

目 录

第一章 导论	(1)
第一节 导游服务的产生和发展	(1)
一、古代的向导服务	(1)
二、近代的导游服务	(2)
三、现代的导游服务	(3)
四、我国导游服务的发展历程	(7)
第二节 导游服务的内容、特点和性质	(9)
一、导游服务的概念	(9)
二、导游服务的内容	(10)
三、导游服务的特点	(11)
四、导游服务的性质	(13)
第三节 导游服务的地位和作用	(17)
一、导游服务的地位	(17)
二、导游服务的作用	(18)
第四节 导游服务的原则	(20)
一、“宾客至上”原则	(21)
二、维护游客合法权益原则	(21)
三、规范化与个性化相结合原则	(24)
四、“服务至上”原则	(25)
五、“合理而可能”原则	(25)
第二章 导游人员的社会角色和从业规范	(27)
第一节 导游人员的社会角色	(27)

一、角色的含义·····	(27)
二、导游人员的分类及角色定位·····	(28)
三、导游人员角色学习和认知·····	(36)
第二节 导游人员的从业素质·····	(37)
一、良好的思想品德·····	(38)
二、合理的知识结构·····	(39)
三、较强的业务能力·····	(42)
四、健康的身心·····	(43)
第三节 导游人员的修养·····	(44)
一、情操修养·····	(44)
二、道德修养·····	(45)
三、学风修养·····	(50)
四、文化修养·····	(53)
第四节 导游人员的职业形象·····	(54)
一、仪容、仪表·····	(54)
二、仪态·····	(55)
三、礼貌、礼节·····	(57)
第三章 导游服务程序与服务规范 ·····	(60)
第一节 出入境领队工作程序与规范·····	(60)
一、准备工作·····	(61)
二、开好出境前说明会·····	(62)
三、办理出境手续·····	(66)
四、办理国外入境手续·····	(66)
五、落实境外旅游接待·····	(68)
六、做好境外服务工作·····	(68)
七、办理国外离境手续·····	(72)
八、办理回国入境手续·····	(72)

九、散团及其他事宜	(73)
第二节 全程陪同服务程序与规范	(74)
一、服务准备	(74)
二、首站（入境站）接团服务	(76)
三、进住饭店服务	(76)
四、核对商定日程	(76)
五、各站服务	(77)
六、离站服务	(78)
七、途中服务	(78)
八、末站（离境站）服务	(78)
九、后续工作	(79)
第三节 地方陪同服务程序与规范	(79)
一、服务准备	(79)
二、迎接服务	(82)
三、入店服务	(85)
四、核对、商定节目安排	(86)
五、参观游览服务	(87)
六、其他服务	(90)
七、送客服务	(91)
八、后续工作	(95)
第四节 景点导游服务程序与规范	(95)
一、服务准备	(95)
二、导游服务	(96)
三、送别服务	(96)
第五节 散客旅游服务程序与规范	(96)
一、接站服务	(97)
二、导游服务	(100)

三、送站服务	(101)
第四章 导游人员带团技能	(104)
第一节 导游人员带团要领	(104)
一、确立在旅游团中的主导地位	(104)
二、换位思考, 宽以待人	(105)
三、个性化服务与细微服务	(105)
四、树立良好形象	(106)
第二节 带团导游人员对各种关系的处理	(109)
一、导游集体的分工协作	(109)
二、导游人员同游客交往的艺术	(114)
三、导游人员与接待单位的协作艺术	(125)
四、对特殊游客的接待服务	(127)
第三节 向旅游者提供心理服务	(132)
一、心理服务的基本要求	(132)
二、心理服务要有针对性	(135)
第四节 调节游客的审美行为	(142)
一、传递正确的审美信息	(143)
二、激发游客的想象思维	(144)
三、帮助游客保持审美状态	(145)
四、引导游客观景赏美	(148)
第五章 导游讲解艺术	(153)
第一节 导游语言艺术	(153)
一、导游语言的概念与特点	(154)
二、导游语言的形式	(156)
三、导游语言的基本要求	(161)
四、导游交际语言技能	(178)
第二节 导游讲解艺术	(185)

一、导游讲解的属性	(185)
二、导游讲解应遵循的原则	(187)
三、导游讲解的方法与技巧	(189)
第六章 旅游者个别要求与个性化服务	(199)
第一节 处理旅游者个别要求的原则	(199)
一、合理而可能的原则	(199)
二、认真倾听、耐心解释的原则	(200)
三、不卑不亢为大家服务的原则	(201)
第二节 旅途生活中个别要求的处理	(202)
一、餐饮方面个别要求的处理	(202)
二、住房方面个别要求的处理	(203)
三、文娱活动方面个别要求的处理	(204)
四、购物方面个别要求的处理	(205)
第三节 要求自由活动的处理	(207)
一、一般情况允许旅游者自由活动	(207)
二、须劝阻旅游者自由活动的情况	(208)
第四节 探视亲友和亲友随团活动要求的处理	(208)
一、旅游者要求探视亲友	(208)
二、旅游者要求亲友随团活动	(209)
第五节 转递物品和信件要求的处理	(210)
一、旅游者要求转递物品	(210)
二、旅游者要求转递信件和资料	(210)
三、收件人是外国驻华使、领馆及其人员	(211)
第六节 要求中途退团或延长旅游期限的处理	(211)
一、旅游者要求中途退团	(211)
二、旅游者要求延长旅游期限	(212)
第七章 常见问题和突发事件的预防及处理	(213)

第一节	常见问题和事故处理的步骤和防范措施	(213)
一、	常见问题和事故的类型	(213)
二、	常见问题和事故处理的一般步骤	(214)
三、	预防问题和事故发生应做的工作	(215)
第二节	具体问题的预防与处理	(218)
一、	旅游活动计划和日程变更的处理	(219)
二、	旅游者丢失物品的预防与处理	(221)
三、	旅游者越轨言行的处理	(225)
四、	旅游者患病的处理	(227)
五、	旅游者因病死亡的处理	(229)
第三节	业务事故的预防与处理	(230)
一、	漏接的原因、处理与预防	(230)
二、	空接的原因与处理	(231)
三、	错接的预防与处理	(232)
四、	误机(车、船)事故的处理与预防	(232)
五、	旅游者走失的预防与处理	(234)
第四节	安全事故的预防与处理	(236)
一、	交通事故的预防与处理	(236)
二、	火灾事故的预防与处理	(237)
三、	治安事故的预防与处理	(238)
第八章	导游服务相关知识	(241)
第一节	旅游法律法规知识	(241)
一、	旅行社管理知识	(241)
二、	导游人员管理知识	(245)
三、	旅游投诉管理知识	(255)
四、	旅游入出境管理知识	(258)
第二节	交通知识	(263)

一、航空知识	(263)
二、铁路知识	(272)
三、水路知识	(276)
第三节 金融知识	(277)
一、外汇的概念	(277)
二、外汇兑换	(278)
三、信用卡	(278)
四、旅行支票	(279)
第四节 卫生知识	(280)
一、旅游常见疾病的防治	(280)
二、旅游常见急症的防治	(282)
主要参考文献	(289)
后 记	(290)

第一章 导 论

导游服务是旅游服务不可缺少的组成部分。旅游消费活动主要是通过导游的沟通来实现的，导游是旅游活动的指导者，导游工作的质量直接影响着旅游者的消费行为。由于导游工作的特殊性，导游时常处于复杂而活跃的环境之中，他们不仅面临着各种不同的旅游情境，还要与各种不同类型的旅游者打交道。从某种意义上来说，导游人员的行为体现了一个国家的形象。本章从基本概念的角度，阐述导游服务的起源与发展、导游服务的含义与内容、导游服务的地位与作用等关于导游服务的基本理论问题。

第一节 导游服务的产生和发展

导游服务的产生和发展是和旅游活动的产生与发展密切相关的。随着导游服务从旅游活动产生初期的向导服务发展到现代的导游服务，导游服务的内容和方式都发生了深刻的变化。

一、古代的向导服务

旅行活动早在原始社会时期便已开始，但这段历史时期需要向导服务的条件还未形成。随着社会的发展，非经济目的的消遣旅行开始出现，并且产生了向导。在中国，奴隶社会有奴隶主的享乐旅行；封建社会有李白、杜甫的士人漫游，张骞、郑和的公务旅行，玄奘、鉴真的宗教旅行，还有隋炀帝、乾隆的帝王巡游等。在国外，五千年前的埃及已开始有组织朝圣者去参拜圣地的

朝圣旅行；古希腊时代，有组织参加、观看奥林匹克运动会的体育旅行。不管提供这种服务的人的身份是独立的，还是附属于其主人，他们在旅行中所起的向导作用是毋庸置疑的。

不过，古代的向导服务并不具有普遍的社会意义。首先，在古代，整个社会生产力水平是低下的，旅行活动只是社会中极少数人的行为，不仅参加旅行活动的人数很少，而且不少旅行活动对社会没有经济上的重要性。其次，这时的向导服务对提供者来说，也是偶然的，人们不可能以此作为谋生的手段，也未形成固定的职业。因此，古代的向导服务受到社会条件的很大制约，不可能形成向导队伍，同具有社会独立形态的现代导游服务存在着很大差别。

二、近代的导游服务

18世纪60年代，英国出现了产业革命，随后美国、法国、德国等西欧国家也相继于19世纪完成了产业革命。产业革命的结果：一方面产生了一批新兴的资产阶级和大量的雇用工人，使资产阶级的统治地位最终确定；另一方面新技术的应用大大推进了社会生产力的发展、商业贸易的繁荣、城市的兴起和交通工具的革新。一批新兴的资产所有者聚敛了大量资财，他们除了从事生产经营活动外，常常外出，产生了出外旅游享乐的需要；生产的发展，原材料供应和产品销售促使不同地区、不同国家之间贸易的蓬勃发展和人员往来的增加；交通工具的革新，火车、轮船的出现，不仅运输速度快、运载量大，而且比马车时代更加舒适；城市的兴起，城市旅馆、铁路旅馆、餐馆、咖啡馆的发展既方便了当地居民，更方便了过往客商。这一切均为旅游活动的开展创造了有利条件。

正是在这种背景下，英国人托马斯·库克率先开始了对旅游

活动的组织。1841年7月5日托马斯·库克包租了一列火车，运送570人从莱斯特赴拉夫巴勒参加禁酒大会。随后他又组织了数次这样的活动，每次都亲自陪同。1845年托马斯·库克创办了人类历史上第一家专门为旅游活动服务的旅行社，并于当年组织了350人从莱斯特到利物浦进行包价旅游。为了方便这次旅游活动，库克不仅亲自陪同，而且在卡那封城堡和斯诺登山游览中聘请了地方导游。此后，他又组织了一系列从英国赴欧洲、北美、非洲的环球旅游活动，在这些活动中均配有全程导游服务。

托马斯·库克开创了近代旅游业的先河，为人们提供了众多成功的模式。在库克成功经验的示范下，英国、欧洲、北美、日本先后组建了不少旅行社或其他旅游组织，招募陪同和导游。随着旅游活动的不断开展，导游服务成为旅行社向旅游团必须提供的一项服务，导游队伍逐步形成。

这个时期的导游服务已经分成两种类型，一种是全程陪同服务，另一种是地方游览项目的讲解服务。前者不仅起着向导作用，而且还负责安排旅游团的行程和生活照料工作；后者则是对当地游览项目进行导游和讲解。因此，这个时期是导游服务的开创时期，也是现代导游服务的奠基时期，所提供的导游服务在许多方面和现代导游服务是相同的或类似的。这个时期旅行社招聘全程陪同和临时雇用当地人员作导游，促使了社会中一些人逐渐将导游工作作为一种职业来对待。所以，这个时期也是导游服务逐步走向职业化的时期。

三、现代的导游服务

第二次世界大战之后，世界经济的稳定增长，居民收入的不断增多，新的科学技术在旅游业中的应用，各国政府对发展旅游业的重视，均为旅游活动的蓬勃发展创造了十分优越的条件，使

旅游活动开始进入千家万户。随着大众旅游的兴起，旅游对社会经济的影响也越来越大，旅游业已成为世界经济中一个重要的产业部门，为旅游者提供服务的导游人员队伍不断扩大。

导游服务不仅为游客旅游活动的顺利进行提供了安全、可靠和便利的条件，而且也成为一个国家或地区旅游产品从生产至消费转化中的重要一环。旅游消费不同于一般物质产品的消费，游客只能亲自到旅游目的地来消费，消费的是带有综合性的无形服务。这种消费，不借助导游人员的帮助是困难的，从而使导游服务在旅游业的各种接待服务中占有重要的位置。正如旅游界许多人士所认为的那样，“导游服务是旅游服务中最为重要的服务”，导游人员是“民间大使”，他“沟通了不同地区、不同国家人民之间的友谊”。

导游服务在旅游服务中的重要性，使许多国家对导游人员的执业资格、导游人员的选拔和培训以及导游服务质量加强了管理，从而使现代导游服务呈现出如下一些主要特点：

1. 导游服务职业化

随着世界旅游业的不断发展，旅游人数的大量增加，旅游区域的不断扩大，旅游服务项目的日益复杂，旅游设施的现代化，旅游的社会影响日益加深。只靠少数兼职或业余导游人员，已无法满足市场实际需要，于是相应地逐步形成了一支有一定数量、受过专业训练、以导游工作为职业的行业队伍。导游人员队伍的迅速扩大，导游服务在旅游服务中的重要性使得导游服务的地位逐步为社会所确认，即导游服务成了社会诸种职业中的一种职业。20世纪70年代，西方一些发达国家已开始将导游作为一种职业列入社会职业分类词典之中。我国劳动和社会保障部1999年颁发的《中国职业分类大典》第四大类“商业与服务业”也将导游列为一种职业。不同的是，鉴于目前我国的具体情况，导游