



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

旅游服务与管理专业主干课系列教材

总主编 杜江

导游业务

(第二版)

主编 马伯健



 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

中等职业教育国家规划教材
 全国中等职业教育教材审定委员会审定
 旅游服务与管理专业主干课系列教材

总主编 杜江

导游业务

(第二版)

主 编 马伯健
 责任主审 李 曦
 审 稿 毋建国 许义民

北京理工大学出版社

北京市西城区百万庄大街22号 邮编：100080

总编室：(0411) 84710233

营销中心：(0411) 84710711

网 址：<http://www.dutp.cn>

电子邮箱：dutp@dutp.edu.cn

大连理工大学出版社 北京理工大学出版社

开本：185mm×260mm 字数：140千字 印张：12.14

2008年2月第2版 2008年2月第2次印刷

责任编辑：王 斌 封面设计：李 斌

责任校对：李 斌 印刷：大连理工大学出版社

FE 东北财经大学出版社
 Dongbei University of Finance & Economics Press

大 连

© 马伯健 2008

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务 / 马伯健编著. —2 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2008. 5

(中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材)

ISBN 978 - 7 - 81122 - 303 - 3

I. 导… II. 马… III. 导游 - 专业学校 - 教材 IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 067135 号

(第二版)

马伯健 编 主
李 李 审 主 主 责
另义书 国数田 薛 审

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总 编 室: (0411) 84710523

营 销 部: (0411) 84710711

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连天正华延彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm × 260mm

字数: 140 千字

印张: 12 1/4

2008 年 5 月第 2 版

2008 年 5 月第 3 次印刷

责任编辑: 许景行 王 龙

责任校对: 赵 楠

封面设计: 冀贵收

版式设计: 孙 萍

ISBN 978 - 7 - 81122 - 303 - 3

定价: 15.00 元

大 连



中等职业教育国家规划教材

出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》（教职成〔2001〕1号）的精神，我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从2001年秋季开学起，国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲（课程教学基本要求）编写，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材选用提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司



第二版前言

前言

2008年8月

我国改革开放的大好形势和经济的持续发展促进了旅游业的蓬勃发展。当前随着世博会的即将召开，人们对旅游业提出了更高的要求。旅游业的发展离不开导游人才的培养。因此造就一支优秀的导游人员队伍就成为发展旅游业的当务之急。

《导游业务》是培养导游员的一本专业教材。它紧紧围绕中职教育的目标，即培养第一线岗位所需要的能够直接上岗操作的技能型人才，坚持提高学生整体素质，以能力为本，重点培养学生的操作实践能力和创新能力，因此本书兼顾理论教学和实践教学两个方面。

本书在第一版《导游业务》的基础上进行了较大幅度的修订，充分反映了我国当前市场经济发展的新内容，并考虑与国际市场接轨的要求，贯彻了科学性、实用性、先进性、规范性四项原则，及时反映与国家旅游局、人力资源和社会保障部及其他相关部门新近颁布的全国旅游新规范、新标准要求相一致的内容，把职业资格标准中要求的知识和技能融入于本书之中。本书主要内容包括：导游服务和导游人员；导游工作规范；导游服务技能；旅游责任；导游相关业务。

本书由马伯健主编，参加编写的有：上海商业学校高级讲师马伯健（第1章），上海普雄学校讲师祝季萍（第3、5章），上海戏曲学校讲师张德亮（第2、4章）。全书由上海商业学校高级讲师马伯健总纂。本书在编写过程中得到有关部门和学校的领导、专家、教师的大力支持，在此一并致谢。



为方便教学，本书配制了 PPT 电子教学课件，并为章后和书后习题编写了三个“附录”，即：“附录 1 章后习题参考答案与提示”；“附录 2 综合案例分析提示”；“附录 3 综合实训教学建议”。使用本教材的任课教师可登录东北财经大学出版社网站（www.dufep.cn）查询或下载这些网上教学资源。

本书在编写过程中，难免有疏漏和行文不妥之处，敬请有关同仁和广大读者不吝赐教，以便修订完善。

编者
2008 年 3 月



大凡及二同关音音静，似之要不文行麻属麻音尚中许，到合回和巨康千由
。善宗禁日之勇，百着于勤以，薄御客不善到

告 讫

日 7 年 2005

第一版前言

随着改革开放的不断深化和经济的持续发展，在我国入世以后大好的经济形势和激烈的市场竞争下，旅游业的发展必须融入新的竞争机制和创新意识。旅游业的发展离不开旅游业人才的培养，这样，造就一支高、中、初级配套的生气勃勃的具有实力的旅游专业队伍就成为当务之急。

《导游业务》是培养初级旅游人才的一门业务课程，也是培养初级导游员的一本专业教材。它与中等专业（职业）学校旅游服务与管理专业的其他教材一样，坚持面向 21 世纪，适应中国入世后的经济形势，适应于我国社会主义市场经济发展的需求，立足于使学生掌握基本的专业知识和技能，提高学生的整体素质，培养学生的综合能力。其内容和形式都有所创新。

本书贯彻了科学性、实用性、先进性、规范性四项原则，吸取了国内外有关导游员和导游服务的最新知识和技能，注意知识的应用性和可操作性。其主要内容包括：导游服务和导游人员；导游工作规范；导游服务技能；旅游责任；导游相关业务。

本书由马伯健、范能船主编，参加编写的有：上海商业学校高级讲师马伯健（第 1 章），上海普雄学校讲师祝季萍（第 3、5 章），上海戏曲学校讲师张德亮（第 2、4 章），全书由上海商业学校高级讲师马伯健、上海师范大学旅游发展研究中心主任范能船教授总纂。本书在编写过程中参阅了众多专著和论文，得到了有关部门和学校的领导、专家、教师的大力支持，在此一并致谢。



由于编写时间仓促，书中尚有疏漏和行文不妥之处，敬请有关同仁及广大读者不吝赐教，以便于修订，使之日臻完善。

编者
2002年7月

策一编前言

党的十五大提出，要积极推进农业产业化经营，逐步实现农村经济结构的战略性调整，大力发展乡镇企业，壮大县域经济，多渠道增加农民收入。要积极推进农业产业化经营，逐步实现农村经济结构的战略性调整，大力发展乡镇企业，壮大县域经济，多渠道增加农民收入。

《导游业务》一书是旅游专业的一门必修课，也是旅游行业从业人员上岗前的必读书。本书在编写过程中，力求做到概念清晰、重点突出、由浅入深、循序渐进。本书共分八章，第一章为绪论，第二章为导游服务概述，第三章为导游服务规范，第四章为导游服务技能，第五章为导游服务礼仪，第六章为导游服务心理，第七章为导游服务投诉处理，第八章为导游服务案例分析。

本书在编写过程中，参考了国内外有关导游业务的书籍和资料，力求做到概念清晰、重点突出、由浅入深、循序渐进。本书共分八章，第一章为绪论，第二章为导游服务概述，第三章为导游服务规范，第四章为导游服务技能，第五章为导游服务礼仪，第六章为导游服务心理，第七章为导游服务投诉处理，第八章为导游服务案例分析。

本书在编写过程中，参考了国内外有关导游业务的书籍和资料，力求做到概念清晰、重点突出、由浅入深、循序渐进。本书共分八章，第一章为绪论，第二章为导游服务概述，第三章为导游服务规范，第四章为导游服务技能，第五章为导游服务礼仪，第六章为导游服务心理，第七章为导游服务投诉处理，第八章为导游服务案例分析。

2



4.1	工作事故的处理和预防	108
4.2	安全事故的处理和预防	118
4.3	个人事故的处理和预防	124
■	本章小结	149
■	主要概念和观念	150
■	基本训练	150
■	观念应用	152
第5章	导游相关业务	154
■	学习目标	154
5.1	导游业务必需的知识	155
5.2	导游业务相关业务知识	167
■	本章小结	177
■	主要概念和观念	178
■	基本训练	178
■	观念应用	179
	综合案例	180
	综合实训	181
	主要参考书目	183
82	8.5
83	4.5
86	■
86	■
87	■
88	■
89	章6第
90	■
97	1.8
97	2.8
98	8.8
99	4.8
101	■
101	■
101	■
102	■
107	章4第
107	■

第 1 章

导游服务和导游人员

■ 学习目标

1.1 导游服务

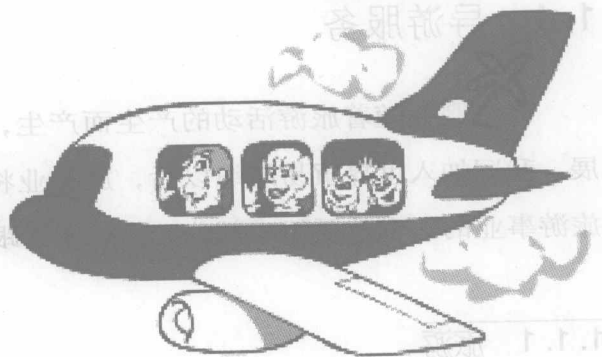
1.2 导游人员

■ 本章小结

■ 主要概念和观念

■ 基本训练

■ 观念应用



学习目标

知识目标：了解在 21 世纪导游与旅游的关系，充分理解导游在旅游中的作用，熟悉导游工作的性质和特点，认识导游工作的重要性。

技能目标：根据导游服务的要求，熟悉各类导游员职责和必备条件，较好地掌握导游服务各项技能。

能力目标：能独立完成导游服务中的各项任务，妥善解决导游服务中产生的各种问题。



引例

我们到黄山去旅游，不仅需要健康的体魄，而且还需要具备各种知识（自然知识、社会科学知识以及社会生活的各种常识）。通过旅游，我们不仅可以获得知识，而且还可以提高克服困难解决问题的能力，培养吃苦耐劳，勇于攀登的品格。实践证明旅游是集科学、文化、教育为一体的知识性很强的综合性活动。而导游是旅游中不可缺少的重要组成部分。如在黄山旅游中导游员不仅要为旅游者安排好食、住、行、游、娱、购六大要件，而且要做旅游者的宣讲员、向导员，帮助旅游者解决在旅游中出现的各种问题。导游对提高旅游的文化含量和科技含量起着十分重要的作用。

1.1 导游服务

导游服务随着旅游活动的产生而产生，随着旅游事业的发展而发展。我国加入世界贸易组织以后，旅游业将更加开放。导游服务作为旅游事业的一个重要组成部分，势必要紧跟形势不断发展、提高。

1.1.1 旅游

旅游是社会经济和文化发展到一定程度而出现的一项人类活动，它不仅是一项以游览娱乐为主要目的旅行活动，而且是一项综合性的学习活动。通过旅游，我们不仅可以获得社会科学和自然科学的各种知识，而且可以提高解决问题、克服困难的能力，培养吃苦耐劳的品格和爱国主义情操。如果一个旅游者把旅游活动同自己的事业结合起来，那旅游将更具有现实意义。历史上此类例子不胜枚举。

西汉时期伟大的历史学家、文学家司马迁一生遍游中华各地，不畏艰险，搜集了大量生动具体的资料，写就了被鲁迅誉为“史家之绝



唱，无韵之离骚”的不朽著作《史记》。

西汉著名科学家张衡，17岁就离开家乡，遍游关中各地，走览名山大川，考察当地经济文化，写下了名著《二京赋》。

北魏著名地理学家、文学家郦道元不辞辛劳，跋山涉水，写下了《水经注》。

我国历史上第一位伟大的航海家郑和先后率领我国船队七下西洋，历时30余载，访问了亚洲、非洲等30多个国家，打开了亚非之间的水上通道。

明代伟大的旅行家、地理学家徐霞客被誉为“天下第一奇才”，他从青年时期开始一直在周游名山大川，写下了《徐霞客游记》。

在世界历史上，举世闻名的旅行家也大有人在，如马可·波罗、哥伦布、麦哲伦等，都是名垂青史的杰出人物。

随着我国改革开放的进行和经济的持续发展，旅游已成为人们生活中一个不可缺少的组成部分，国外旅游业的介入也促进了我国旅游业的发展。有专家预计，21世纪将是健康业、文化业、娱乐业、旅游业、绿色产业等闲暇消费和闲暇产业得到全面发展的世纪，这是我国旅游业大展宏图的极好时机。



小知识 1—1

要关注闲暇消费和闲暇产业的发展

当前，我国需要通过加强内需来促进经济的增长，我以为其中一个值得关注的问题是如何推动闲暇消费和闲暇产业的发展……因此，在激活内需方面除了要大力推进公民特别是城市居民的住、行消费之外，关注和促进闲暇消费和闲暇产业的发展，有理由成为未来我国经济增长和社会发展的重要方面。

(由诸大健《要关注闲暇消费和闲暇产业的发展》一文整理而成)



1.1.2 导游服务

导游服务是指组织旅游者进行旅游活动的一项专门工作。它组织协调旅游活动,引导旅游者参观、访问、游览,宣传讲解各种自然景观和人文景观,传播相关的知识,安排旅游者的生活及其他活动,解决旅游中产生的种种问题。从事导游服务这项工作的导游员常常被旅游者简称为“导游”。

尽管 21 世纪给旅游事业的发展带来了机遇,但也同时带来了挑战。随着国内、国际旅游市场竞争的加剧,新型旅游活动模式的出现对旅游事业和导游服务提出了越来越高的要求,因此 21 世纪的导游服务工作必须做到以下三个方面:

(1) 导游工作必须增加科技含量

随着旅游事业的不断发展,导游服务工作中出现了一些新的辅助资料和辅助手段,如旅游图、旅游景点指南、导游图、导游宣传手册、扩音器、手机、幻灯片、录音带、录像带、碟片、电影等,这使导游服务工作的质量有了一个飞跃。这些辅助资料和辅助手段使旅游者能更好地看到旅游景点的现状和历史沿革及相关背景。但是随着 21 世纪高科技的发展,导游服务工作必须增加高科技含量,如网络旅游、网络导游、同步摄像放像等。

(2) 导游工作必须增加知识含量

导游服务工作必须要增加知识含量。这是指在导游宣传讲解中要增加新的知识、新的信息,在导游服务中提供新的知识性的服务,这就要求导游员必须具有较为广博的知识。

(3) 导游工作必须有一体化意识

一名称职的导游员必须要有同旅游者一体化的意识,也就是说导游员就是旅游团队这个临时大家庭中的一员,他不仅要尽到导游员的



职责，而且要跟旅游者一起参与旅游过程中的各种活动（如娱乐活动、竞赛活动、参观活动、游园活动等）。一体化的主要内涵就是要求导游员与旅游者在旅游过程中自始至终融为一体，使旅游者产生一种家庭式的温馨感、亲切感。导游员也必须要有同当地旅游景点一体化的意识，具体是指导游员必须懂得或学会当地的一些方言土语，而且要了解当地的一些风俗民情，把自己跟整个旅游团队融入到当地旅游景点这一大环境中去。

1.1.3 导游服务的产生和发展

导游服务工作的产生和发展经历了一段较为漫长的时间。1845年，英国人托马斯·库克在英国莱斯特创办了世界上第一个商业性旅行社——托马斯·库克旅行社。1846年，托马斯·库克亲自带队旅游，并第一次配置向导，组织了世界上第一次有商业性导游员参与工作的旅游活动。

20世纪初，英国“通济隆旅行社”（其前身为“托马斯·库克父子旅行社”）、“运输旅游公司”以及一些外国旅行社为满足一些冒险家、政客及高层人士探索东方文明的好奇心，开始在中国开设办事处，组织旅游活动，并雇用一些中国人充当向导，这就是在我国最早出现的、受外国人雇用的导游员。

在我国，上海商业储备银行总经理陈光甫于1923年在同仁们的支持下开设了旅行部，成为我国第一家旅行社。与此同时，该社出现了第一批导游员。此后中国其他一些重要城市也相继成立了旅行社和旅游组织。

新中国成立后，“中国国际旅行社”和“中国旅行社”（前身为“厦门华侨旅行社”）先后成立。改革开放以来，随着我国经济的迅速发展，旅行社也迅猛发展起来。仅据1999年年末统计，全国旅行社



已有 7 326 家。其中，国际旅行社有 1 256 家，国内旅行社 6 070 家。旅行社的迅速发展也造就了一大批富有创新精神的高素质的导游员。

21 世纪是知识信息世纪，因此旅游事业和导游服务工作的发展前景是极为振奋人心的，这是因为：

(1) 经济的发展和人民生活水平的不断提高促进了旅游事业的高速发展

旅游已经成为家庭生活中一个必不可少的组成部分。据世界旅游组织预测：到 2010 年，国际旅游者将达 10 亿多人次。我国是亚太地区幅员辽阔的国家，文化历史悠久，游览景点众多，游览资源丰富，这将吸引众多的旅游者。同时，随着我国人民生活水平的不断提高，将有更多的人加入国内旅游和出国旅游的行列。因此，导游服务工作具有极为广阔美好的前景。

(2) 历史事实证明，旅游还是一项与自己事业紧密联系在一起的科学教育文化活动

随着 21 世纪高科技的迅速发展，旅游活动跟科学技术、社会经济、教育文化、历史考古、人文地理、环境保护结合得越来越紧密。因此，带有专项目标的旅游活动就应运而生（如生态旅游、文化旅游等）。这又给导游服务工作提出了一个新的课题。



21 世纪的闲暇消费和闲暇产业指的是什么？

答：闲暇消费和闲暇产业指的是健康业、文化业、娱乐业、旅游业、绿色产业等。

小思考 1—1

1.1.4 导游服务的性质和特点

一名导游员首先要正确认识导游服务的性质和特点，把握好某些必须遵循的原则，在这个前提下，通过娴熟的技能做好导游服务工作。



1) 导游服务的性质

导游服务的性质在不同的国家里有不同的提法。当前世界各国对导游服务认识基本一致的是导游服务具有社会性、文化性、服务性和涉外性这四个方面。

(1) 社会性

旅游活动是一种社会现象。导游员要接待来自五湖四海旅游者，并为他们提供各种服务，这本身就是一项社会面很广的工作，而导游服务的优劣会直接影响社会的各个层面。因此，导游服务具有社会性。

(2) 文化性

导游服务是一项文化含量很高的工作。导游员必须具备多方面的文化素养，并以娴熟的技巧、广博的知识、生动的讲解与旅游者进行文化沟通与交流，当好文化使者。

(3) 服务性

导游服务本身是一项服务性很强的工作。导游员是通过一系列服务（如讲解翻译，旅行安排，生活服务等）来创造价值的，而这些服务是集高智能、高技能为一体的一种复杂而高级的服务。通俗地说，导游员就是一名服务员。

(4) 涉外性

随着我国的人世，我国旅游业国际性的特点逐渐凸现出来，同时由于亚太地区的经济发展，亚太地区已经成为闲暇消费和闲暇产业最有前景的市场。目前，我国导游服务的涉外性包括以下几个方面：

① 做好宣传讲解工作

导游员在涉外性的旅游活动中要积极宣传中国。在宣传中国的风景、地貌、人文、历史的同时，要宣传中国改革开放以来的巨大变化，宣传中国人世以后的大好形势，并努力把这种宣传融于娱乐休闲之中。