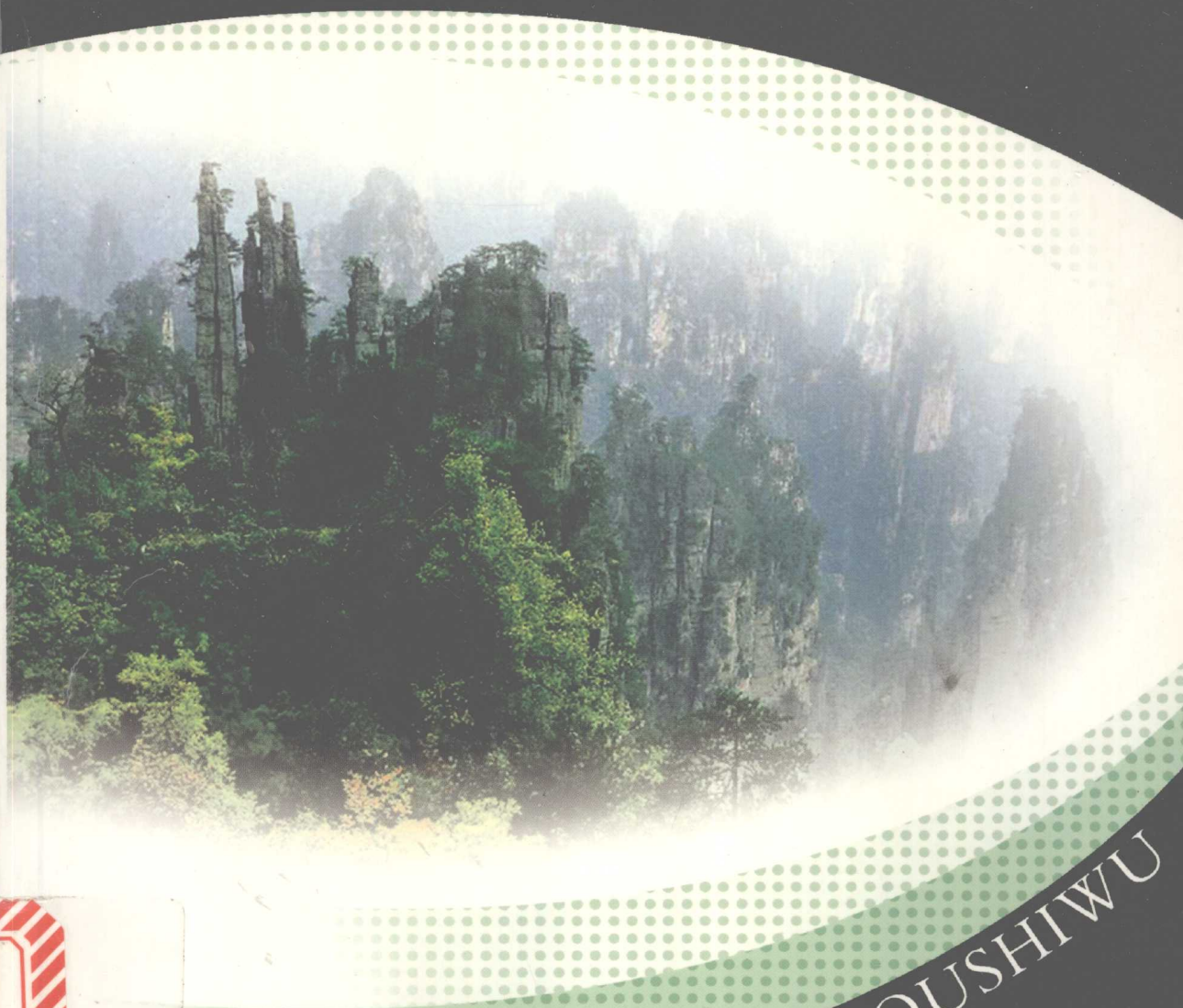


21世纪高职高专旅游与饭店管理专业规划教材



导游实务



DAOYOUSHIWU

中南大学出版社

21世纪高职高专旅游与饭店管理专业规划教材

导游实务

主 编/彭蝶飞

副主编/(按姓氏笔画排序)

李先跃 易伟新 邹伏霞

F590.63

PDF

F590.63
PDF

DAOYOU SHIWU

中南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/彭蝶飞主编. —长沙:中南大学出版社,2005.7
ISBN 7-81105-081-1

I. 导... II. 彭... III. 导游—基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 067964 号

导 游 实 务

主 编 彭蝶飞

☐责任编辑 周兴武

☐责任印制 汤庶平

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路

邮编:410083

发行科电话:0731-8876770

传真:0731-8710482

☐印 装 湖南大学印刷厂

☐开 本 730×960 1/16 ☐印张 24 ☐字数 488 千字

☐版 次 2005 年 7 月第 1 版 ☐2005 年 7 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 7-81105-081-1/G·010

☐定 价 32.00 元

图书出现印装问题,请与经销商调换

湖南省旅游学会旅游教育专业委员会组编

21 世纪高职高专旅游与饭店管理专业规划教材

编审委员会

主 任 刘绵松

副主任 郑 焱 温庆福 阎友兵 邓新华

委 员 (按姓氏笔画排序)

尹华光 江 波 伏六明 刘韵琴 余卫平

肖自心 李映辉 李细平 吴敏良 周大庆

周志宏 周丽洁 周静波 郑 敏 孟迪云

杨根培 杨美霞 袁正新 聂建波 曹 红

郭定芹 彭蝶飞 覃业银 曾力生 魏 敏





总序

随着我国加入 WTO, 旅游业作为服务贸易的一个重要组成部分, 迎来了空前的发展机遇。目前, 旅游业已成为我国经济三个新的增长点之一, 共有二十多个省、市、自治区将旅游业作为支柱产业或先导产业。但与此同时, 我国的旅游业也面临着许多严峻的挑战, 外国资本正大量进入, 市场竞争与人才竞争越演越烈。为了应对这种挑战, 我国旅游业急需充实一大批高素质的应用型、外向型人才, 以提高参与国际竞争的能力。与之相适应, 近年来, 我国旅游高职高专教育发展迅猛, 2004 年全国高职高专院校旅游专业招生人数、在校生规模、毕业学生人数等指标都达到了历史最高水平。但在旅游高职高专教育迅速发展的同时, 既具有前瞻性、时代性, 又体现应用性、技能性等职业教育特点的教材却非常缺乏, 因此出版一套适合现代旅游高职高专教育的专业教材势在必行。

为此, 湖南省旅游学会旅游教育专业委员会、湖南省旅游局培训中心与中南大学出版社共同策划开发了一套“旅游与饭店管理”专业系列教材, 教材的编委会由业内权威专家组成, 作者均为有着丰富教学经验及旅游企业管理经验的教授、学者和骨干教师, 编委会对每本书的大纲、内容进行了严格的审定, 确保了教材的权威性与专业性。

根据高职高专应用型人才培养目标, 这套教材既具有高等教育的知识内涵, 又具有职业教育的职业能力内涵, 主要体现了以下特点:

第一, 以综合素质为基础, 以能力为本位。

本套教材把提高学生的能力放在突出的位置, 符合教育部旅游高职高专教育的教学要求和人才培养目标。理论联系实际, 注重创新能力和综合素质培养, 力求把学生培养成为旅游企业一线迫切需要的高素质人才。突出了应用性、实践性等高等职业教育特色。

第二, 以社会需求为基本依据, 以就业为导向。

适应社会需求是职业教育生存和发展的前提, 也是职业教育课程设置的出发点。本套教材以旅游企业的工作需求为依据, 探索和建立根据企业用人“订

单”进行教育与培训的机制，既具有针对性，又兼顾适应性，既使学生具有较强的就业岗位实际能力，又有一定的相关岗位的适应能力和可持续发展职业基础。

第三，关注旅游专业的最新发展趋势，体现前瞻性、新颖性、时代性。

本套教材充分反映了旅游行业的最新发展和最新研究成果，反映了旅游业中的新知识、新方法、新理念，采用了最新的行业法规及最新的资料与数据。

第四，贯彻学历教育与职业资格证考试相结合的精神。

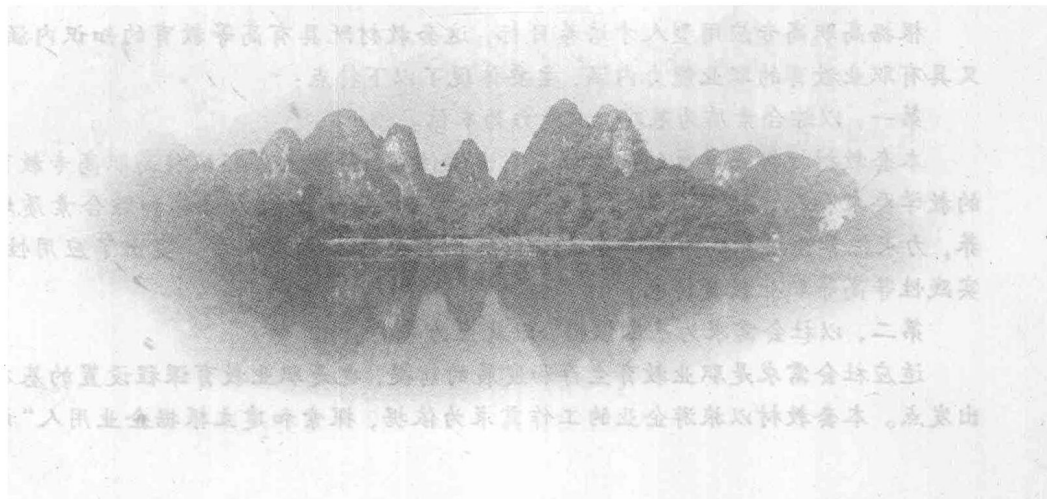
本套教材把职业资格证考证的知识点与教材内容相结合，将实践教学体系和行业职业资格鉴定标准实行捆绑，设计了与报考导游资格证、职业经理人资格证等基本相同的课程体系和标准版块，学生在获得学分的同时，也能获得职业资格证书考核的相关知识。

“百年大计，教育为本”，我曾经当过多年高校教师，深感教育事业的崇高与责任。当知识经济时代拂面而来，当 WTO 真实地走进了我们的生活，人才竞争已经成为一个国家、一个产业的关键。现在，我国旅游业面临着极好的发展机遇，而旅游从业人员的素质高低，关系到旅游产业的兴衰成败，编写好的教材，培养高素质人才比以往任何时候都显得更为重要。我诚恳地希望和期待旅游院校的老教师们和旅游业的全体同仁，奋发图强，再接再厉，努力培养高素质的旅游人才。同时，也恳切希望这套吸纳国内旅游学者最新研究成果、凝聚众多旅游专家心血的教材的出版，能为我国旅游教育事业的发展作出贡献。

刘锦松

2005 年 6 月于长沙

(序作者为湖南省旅游局副局长、湖南省旅游学会副会长)





前言

旅游已成为现代人生活中一道亮丽的风景,而导游是旅游业中最具有标志性的工作,它随着旅游活动的产生而出现,随着旅游活动的发展而成长。中国加入 WTO 后,旅游业的竞争更趋激烈。旅游业的竞争归根到底是旅游人才的竞争,而导游被称为“旅游业的灵魂”,直接关系到旅游业的整体形象。因此,培养具有德智体美全面发展能顺应现代旅游业发展的高级应用性和技术性导游人才便迫在眉睫。

《导游实务》是高职院校旅游类专业的必修课程及专业课中的核心课程,也是全国导游人员资格笔试和面试的必考科目,而“导游人员资格证”是旅游类专业毕业生获得上岗资格的前提。因此,我们以就业为导向,把获得“导游人员职业资格证书”的知识、能力、素质要求作为教材体系的一部分,把涉及导游人员资格考试的知识点穿插在教材中,把教材和资格鉴定实行“捆绑”,尽量仿真资格证鉴定标准中的模块,有利于提高学生参与导游人员资格证考试的通过率,激发其学习的积极性和主动性,并提高其就业竞争力和社会适应性。

职业教育的客观规律决定了它必须突出实践性教学,必须把培养学生的能力放在首位。因此在教材编著中,一方面以培养学生职业综合能力和职业综合素质为主线贯穿整个教材体系的设计,为此,我们将导游人员的综合素质与能力分成德智体美全面发展四个部分:高尚的道德品质、娴熟的业务技能、健康的身心素质及得体的职业形象,以适应社会对人才培养的整体需求和适应自身可持续发展的需要。另一方面我们更

多地从学生学习的角度去考虑教材开发,每章附有相关案例、阅读材料、本章小结、关键概念、思考题、案例综练及情景模拟等,强调学生的参与及互动,做到既有利于教师教,又便于学生学,达到教与学的和谐统一,使教材既是教本,又是学本,即学生自学之本。让广大学生能读懂,并能从中学到学习方法,提高其自学能力。本书亦可作为导游员的参考用书。

按突出导游知识的基础性、广博性和导游服务工作的程序性、艺术性,整个理论教材体系的设计强调前瞻性、科学性和新颖性,将理论教材内容整合为三大模块:基础篇、实务篇和常识篇。基础篇让学生全面了解完整的现代导游概念、感受导游的历史演变,通过剖析现在能顺应未来导游的发展趋势;着重介绍导游员的概念、分类及其基本职责,以及导游人员的职业道德、必备素质要求,以及在导游工作规范化发展条件下如何跨过资格考试门槛、获取导游证和培训管理;让学生初步掌握导游服务工作的性质、价值、特点和服务准则。实务篇共三部分即规范操作、服务技能和旅游意外,循序渐进地完整讲解团队和散客导游服务规范化的操作程序(包括从地陪起步、开始做全陪、转向领队和不妨带散客),让学生对导游工作的具体环节有个系统的学习;引导养成正确的带团理念,并培养组织、交际及协作等技能;传授导游语言艺术的标志和导游语言的运用技巧,摸索导游讲解方法并有意识地探索个人讲解艺术风格;提高性地让学生掌握导游的个性化服务的原则、策略和审美艺术;让学生学习导游人员对旅游者个别要求的处理办法以及导游过程中各类事故的预防和处理措施。常识篇即“旅行服务的必备知识”全面讲授有关出入境、交通、邮电、金融、保险、礼仪、摄影摄相、卫生救护等方面的有关知识,拓展学生的视野,丰富学生的知识储备,提高学生的理论素养。一方面理顺相关课程教材(旅游礼仪、旅游概论、旅游美学、旅游心理学、旅游文化、旅游景观等课程)之间的接口关系,教材中理论基础知识和专业应用知识材料的选择注意教学顺序先后之间的有机衔接,既注意先开课与后续课的接口关系,还注意横向课程知识点的接口关系,避免知识支撑的脱节和教材内容之间不必要的多次重复;另一方面理顺汲取与创新的关系,在教材开发时,我们研究了国内外同类教材近20本,汲取有用的养料,坚持汲取与创新相结合的原则,根据旅游

人才动态培养的实际需要,适当介绍相关科学的新态势、新规范、新方法,如未来导游服务的发展预测、散客导游服务、导游人员的促销艺术等,对传统教材以满足职业能力要求为前提,进行一定的重组、归纳、融合,并力求创新。

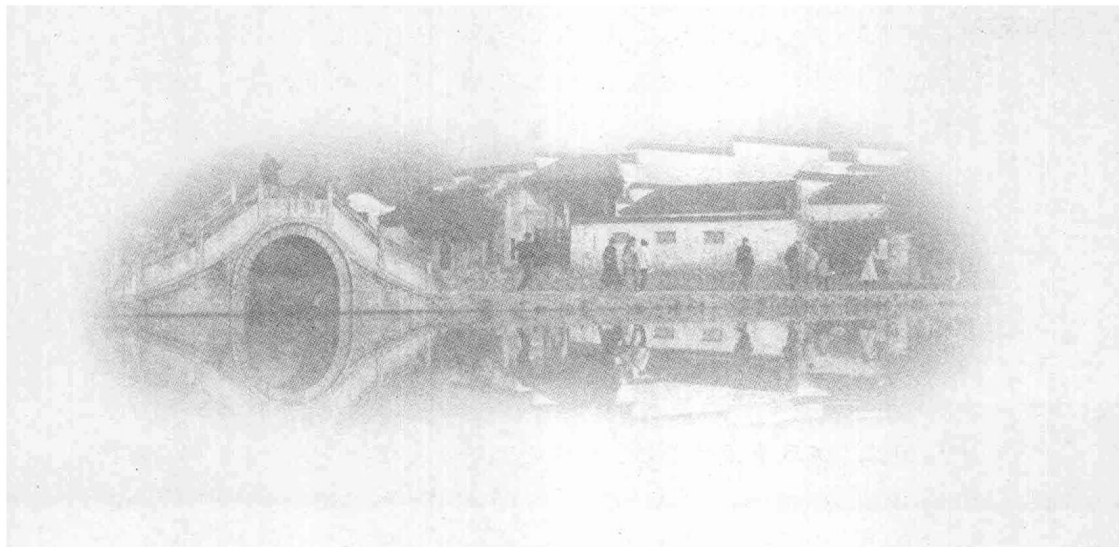
本教材编著其具体分工如下:第一章:易伟新;第二章:易斌;第三章:谢浏;第四章:李先跃;第五章:郭鹏;第六章:姚小云;第七章:彭蝶飞;第八章:陈莉;第九章:邹伏霞;第十章:彭晓玲;第十一章:伍欣;第十二章:李蓉。全书的大纲和统稿由彭蝶飞负责。

在本书的编写过程中,我们参阅了已有的同类教材和研究成果,得到了行业内许多领导和专家的热情关注与支持,以及中南大学出版社的鼎力相助。在此,我们表示衷心的感谢。

旅游业是一个不断发展、变化的行业,尽管我们力求反映最新行业动态和理论成果,但疏漏不当之处在所难免,敬请读者不吝赐教。

编 者

2005 年 5 月





目录

基础篇

第一章 导游的发展简史与发展趋势	1
第一节 导游基本概念	2
第二节 中国导游发展简史	6
第三节 新世纪 新旅游 新导游	20
本章小结	27
关键词	27
思考题	27
第二章 导游人员	28
第一节 导游人员职业资格的获取	28
第二节 导游人员的分类与职责	32
第三节 导游人员的职业道德	37
第四节 导游人员的素质与能力	44
第五节 导游人员的培训与管理	53
本章小结	58
关键词	58
思考题	59
案例综合演练	59

第三章 导游服务	60
第一节 导游服务的性质	60
第二节 导游服务的特点	64
第三节 导游服务的原则	67
第四节 导游服务质量	69
本章小结	74
关键词	74
思考题	74
案例综合演练	75

实 务 篇

规范操作部分

第四章 旅游团队导游服务	76
第一节 团队导游工作集体	76
第二节 地陪服务规程	79
第三节 全陪服务规程	101
第四节 领队服务程序与标准	109
第五节 景区景点导游服务程序	117
本章小结	119
关键词	119
思考题	119
案例综合演练	120
模拟实训	121
第五章 散客导游服务	122
第一节 散客导游服务的特点与要求	122
第二节 散客导游服务程序	128
本章小结	135

关键词	135
思考题	135
案例综合演练	136

服务技能部分

第六章 带团技能	137
第一节 带团的特点与理念	137
第二节 组织技能	141
第三节 交际技能	145
第四节 协作技能	155
第五节 针对性导游服务	157
本章小结	164
关键词	164
思考题	164
案例综合演练	165
第七章 导游语言艺术	166
第一节 导游语言艺术概述	166
第二节 书面导游语言——导游词	172
第三节 导游态势语言	184
第四节 导游交际语言技巧	202
第五节 导游讲解语言技巧	216
第六节 导游语言艺术的风格	234
本章小结	239
关键词	240
思考题	240
案例综合演练	241
第八章 导游人员审美艺术	242
第一节 旅游审美聚谈	242
第二节 旅游审美行为的引导与调节	249

本章小结	255
关键词	256
思考题	256
案例综合演练	256

第九章 导游人员促销服务 257

第一节 导游人员购物促销服务	257
第二节 导游人员新点促销服务	268
本章小结	274
关键词	274
思考题	274
模拟实训	274

旅游意外部分

第十章 旅游者个别要求及问题处理 275

第一节 游客个别要求的处理原则	275
第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	279
本章小结	288
关键词	288
思考题	288
案例综合演练	289

第十一章 问题和事故的预防与处理 290

第一节 问题和事故的预防与处理的原则	290
第二节 日程变更问题的处理	293
第三节 接送故障的预防与处理	295
第四节 丢失事故的预防和处理	299
第五节 走失事故的预防和处理	302
第六节 游客患病的处理	305
第七节 游客越轨言行的处理	308
第八节 旅游安全事故的预防和处理	310

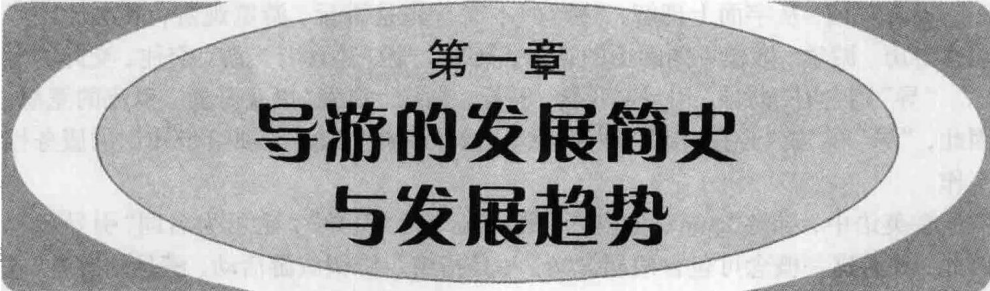
第九节 旅游口头投诉的处理	313
本章小结	319
关键词	319
思考题	319
案例综合演练	320

常 识 篇

第十二章 导游实务相关知识	321
第一节 旅行社业务知识	321
第二节 人出境知识	326
第三节 交通知识	335
第四节 通讯知识	353
第五节 金融、保险知识	355
第六节 旅游摄影知识	357
第七节 旅游保健知识及其他常识	360
本章小结	365
关键词	366
思考题	366
参考文献	367

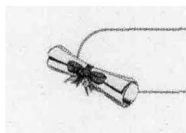


基础篇



第一章 导游的发展简史 与发展趋势

旅游业是综合性的服务行业,其服务的种类很多,如旅行社服务、交通服务、饭店服务和景区(点)服务等,它们共同构成了旅游服务的整体。而在这个旅游服务体系中,导游服务始终是重要的一环,其工作的质量直接关系到对旅游服务的品评。世界各国旅游界对导游服务和导游人员都很重视并有很高的评价,在日本,导游人员被称为“无名大使”,旅游学者土井厚认为“任何行业都有代表性的业务,在旅游业中,就是导游服务”。美国的尤今·丁·豪勒在其主编的《旅游英语》一书中也写到:“在整个旅游工作中,最独具特色、最困难的工作大概就算导游了。”同时,许多旅游界的学者和专家认为,导游工作不仅仅只是导游人员个人谋生的职业,从一定意义上说,应视为国家的代表。英国伦敦旅游局称导游人员为“伦敦大使”。埃及一位首席古迹视察员称导游人员是“祖国的一面镜子”。新加坡也认为导游人员是“非官方大使”,“旅游者对一个国家和人民的印象会受到他接触的导游人员很大影响”,“所以,一个合格的、有能力的导游人员的重要性,无论怎样强调都不为过分”。由此可见,导游服务工作在整个旅游服务中有着非常重要的地位。



第一节 导游基本概念

一、导游服务与导游人员

(一) 导游概述

导游一词,从字面上理解,“游”的本义首先是游玩、游览观赏;其次,“游”包含游历、游学、增长见闻阅历的意思;其三,“游”还含有交游、交往、交际的意思。“导”则含有“向导、引导、开导、教导、领导、启发”以及开通、引流的意思。因此,“导”和“游”合在一起,即为组织、指导旅游。这是一项给予知识的服务性工作。

在英语中,导游“guide”的解释,既可是动词“引导”,也可为名词“引导者”。因此,导游这一概念可包含两层含义:一是指组织协调旅游活动、满足旅游者“求知、求新、求奇、求乐”愿望的导游服务;一是指导游人员。

(二) 导游服务

1. 概念

就中国现阶段而言,导游服务是导游人员代表被委派的旅行社,接待或陪同游客旅行、游览,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。

2. 概念内涵

在这个概念中,首先,导游人员提供的旅游服务必须是经过旅行社的委派,未经旅行社委派的导游人员不得私自接待游客。其次,导游服务既指在游览过程中的接待,也包括出游前的咨询、联系和善后处理等事宜。其三,导游人员必须按照合同或事先的约定来提供服务,不得擅自减少或增加、取消旅游项目,也不得降低服务标准。其四,在导游服务过程中,导游人员在旅途中为旅游者提供生活服务和讲解服务,这既是一项近似口头文学的语言艺术,又是一项内容广泛的服务工作。它通过生活上的周密安排、游览中的生动讲解、旅途中的代办服务,帮助旅游者度过愉快的旅行生活,实现其休息、娱乐和了解异地风情的目的,保证旅游者的旅游活动顺利进行。

(三) 导游人员

1. 概念

在现实生活中,人们往往习惯于将导游人员简称为导游。

我国国家旅游局于1995年发布的《导游员职业等级标准》(试行)认为导游人

员是“运用专门知识和技能为旅游者组织、安排旅行和游览事项,提供向导、讲解和旅途服务的人员”。但还有一些相应条件,即根据《中华人民共和国国家标准导游服务质量》(G16/T15971—1995)规定,“导游人员”必须“持有中华人民共和国导游资格证书、受旅行社委派、按照接待计划”,从事陪同旅游团(者)参观、游览等工作。

简而言之,导游人员的定义就是,依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证,接受旅行社的委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

2. 概念内涵

对这个概念的理解,必须注意几点:第一,从事导游工作的人,必须具备一定的资格和条件,而非任何人都可以胜任。他必须要通过旅游行政管理部门的审查、考核,获得资格证书,才有可能成为一名导游人员。第二,导游人员是以旅游者作为工作对象,以组织指导参观游览、沟通思想为主要工作方式,以安排旅游者的食、宿、行、游、购、娱等各项活动为主要任务,以增进相互了解和友谊、为国家 and 地方建设积累资金为目的的旅游接待服务人员,也是进行民间交往和地区间横向联系的第一线工作人员。第三,导游人员是为旅游者提供导游生活服务和讲解服务的人员,不是一般的翻译工作者,是旅行社的代表,对外国旅游者来说,也是一个国家的代表。

二、导游服务在旅游服务体系中的地位和作用

旅行社在现代旅游接待业的三大要素(旅行社、饭店、交通)中处于核心地位,而导游人员则是旅行社接待工作中处在第一线的关键人物。在实际接待工作中经常出现这样的情况:在同样的接待条件下、来自同一客源地的游客、参观游览同一景点,由于不同的导游服务就可能会出现截然不同的接待效果。好的导游服务,旅游进行顺利,人人都很满意;不负责任、水平差的导游人员带的团,客人牢骚很多,甚至旅行难以进行下去。曾有一位多次来华的英国领队这样说:“每到一个地方,下飞机或火车时,我都怀着忐忑不安的心情。当我看到一位熟悉的有能力的地陪时,我的心一下子放下了。经验告诉我,遇到一个好地陪,一切都会好的,出现了麻烦,他也可以解决。”从这些话语中,可以体味出导游人员在旅游接待中的重要作用。

(一) 导游服务处于旅游接待服务体系的中心地位

旅游接待服务体系范围非常广泛,几乎涵盖了旅游目的国(目的地)的所有方面。其中与旅游者联系最为密切的有旅行社、饭店、航空公司、游船公司、旅游车队、旅游景点和旅游行政管理部门等。在这其中,旅行社、饭店和交通是现代旅游接待业的三大支柱,旅行社处于核心地位。