

新版 ● 导游人员资格考试教材

# 导游业务




北京市旅游局编

北京燕山出版社

★  
Tourism

# 导游业务

北京市旅游局 编



北京燕山出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

导游业务/北京市旅游局编. —北京:北京燕山出版社,2005.5  
ISBN 7-5402-1710-3

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 042261 号

**责任编辑:马明仁**

---

出版发行:北京燕山出版社

社 址:北京市东城区灯市口大街 100 号

邮 编:100006

经 销:新华书店

印 刷:北京星月印刷厂

开 本:787mm × 1092mm 1/16

字 数:274 千字

印 张:15.625

版 次:2005 年 5 月第 1 版

印 次:2005 年 5 月第 1 次印刷

定 价:31.00 元

---

版权所有 翻印必究

# 导游人员资格考试教材编写委员会

主 任： 于长江

编 委： (以姓氏笔划为序)

孙佳莉	孙仲兰	吕龙根	何 深
郑建平	杨振铎	姚延甲	徐志长
徐怀宝	徐堃耿	袁家方	黄贵宝
蔡宗德			

主 编： 于长江

副 主 编： 孙佳莉 吕龙根

执行主编： 徐堃耿

编 者： 刘劲柳 吴文旭 徐堃耿  
黄贵宝 韩玉灵

# 序

改革开放二十多年来,我国经济蓬勃发展,社会显著进步,旅游逐步成为人们一种新的生活方式。我国已经形成了世界上规模最大的国内旅游市场和发展最快的出国旅游市场,促进了旅游产业不断壮大。我们正向着世界旅游强国的目标开拓前进。

北京是一个有着悠久历史,又极具现代魅力的世界历史文化名城。3000多年的建城史、800多年的建都史,使北京平添了独特的旅游文化内涵。改革开放后奠定的物质基础,使北京旅游业已形成一个相对完整的产业链。2008年奥运会的举办,更是为北京带来了发展旅游业的巨大历史性机遇。我们有理由相信,“东方旅游名城”的美誉一定属于北京,北京旅游业一定会有光辉灿烂的明天。

旅游的本质内容,其实就是体验文化差异。旅游者在旅游的过程中,了解的、吸收的、享受的无一不是民族的、地区的、特定的某种文化。从一定意义上讲,旅游的组织者、旅游过程中的服务者,事实上就是文化的传播者。传播先进文化,用先进文化感染、陶冶我们的旅游者,让旅游者在享受优美的中华文化的过程中,境界得到升华,品位得到提高,这就是我们旅游业的组织者、服务者所应做的于国于民大有益处的事情。

高品位的旅游,需要高品位的旅游产品,更需要高素质的导游。建设一支高素质的导游员队伍,对于发展北京旅游业是不可或缺的。热烈希望广大的青年朋友能积极投身到这个行列中,为北京乃至我国旅游产业的发展贡献自己的力量。

王云  
05年10月2日

# 前 言

为进一步明确导游服务要求,提高导游人员业务水平,以优良的服务迎接2008年北京奥运会,北京市旅游局组织长期从事旅游教育的专家,重新编写了北京地区导游员资格考试教材。全套教材由《导游业务》、《全国导游基础》、《北京导游基础》、《当代北京概况》和《北京主要景点》共五册组成。

在编写过程中,本书充分吸取了以往相关教材编写的经验,在体例、内容、写作特点等方面作了新的调整。从导游员职业特点以及导游员应具备的知识出发,重新设计了体例,力求使整套教材的结构更加合理,突出了初级导游员应该具备的基础知识与基本技能,着眼于职业资格准入的能力培养,强调理论与操作实例相结合,并力求文字简练,增强实用性。在系统介绍北京丰富的旅游资源的基础上,突出了建国以来北京市在经济发展和社会进步各方面的新成就,既注意到我国多民族文明古国的国情,也考虑到首都导游员知识结构的需求,体现北京旅游业的文化特色。

本书作为导游员资格考试教材,也可作为中、高等院校相关专业的参考教材。同时我们希望本书也能成为广大旅游爱好者的有益读物。

考生使用本教材参加导游资格考试时,要注意结合北京市导游资格考试委员会编写的“考试大纲”,学习备考。

为了保证教材的质量,我们诚意邀请了部分专家学者参加本书的审阅工作。参加审阅工作的专家有:于书平、于劭力、王灿炽、王衍用、朱祖希、李文芬、邹统钎、张培根、张惠芬、吴燮煦、杨振铎、呼建梅、胡汉生、徐志长、徐维洪、袁家方、曹维存、程新造、焦承华等。我们对他们认真负责的工作精神表示敬意,对他们付出的辛勤劳动表示衷心的感谢。

本套教材编写和审订过程中,得到了国家旅游局相关司室的直接指导,得到了北京燕山出版社的大力支持,北京市旅游业培训考试中心许宏隽老师承担了繁重的编务工作,在此表示真诚的感谢。

由于时间仓促,本套教材还会有许多不足之处,恳请广大读者批评指正。

北京市旅游局  
二〇〇五年四月

# 目 录

<b>第一章 旅游业基础知识</b> .....	( 1 )
第一节 旅游活动 .....	( 1 )
一、旅游业发展简述 .....	( 1 )
二、旅游的概念 .....	( 2 )
三、旅游活动的种类 .....	( 2 )
四、旅游客源地和旅游目的地 .....	( 3 )
第二节 旅游活动的主体和客体 .....	( 4 )
一、旅游活动的主体——游客 .....	( 4 )
二、旅游活动的客体——旅游资源 .....	( 5 )
第三节 旅游业 .....	( 5 )
一、旅游业的概念 .....	( 5 )
二、旅游业的构成 .....	( 6 )
三、中国旅游业发展概述 .....	( 7 )
第四节 旅行社 .....	( 8 )
一、旅行社的经营 .....	( 8 )
二、旅行社的经营规则 .....	( 9 )
三、旅游产品 .....	( 9 )
第五节 旅游组织及其他 .....	( 11 )
一、国际性旅游组织 .....	( 11 )
二、中国的旅游组织 .....	( 11 )
三、六大旅游区 .....	( 12 )
四、世界旅游日 .....	( 12 )
<b>第二章 导游服务</b> .....	( 13 )
第一节 导游服务的概念和服务范围 .....	( 13 )
一、导游服务的概念 .....	( 13 )
二、现代导游服务类型 .....	( 13 )





三、导游服务范围 .....	(14)
第二节 导游服务的性质和特点 .....	(15)
一、导游服务的性质 .....	(15)
二、导游服务的特点 .....	(16)
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 .....	(17)
第四节 导游服务原则 .....	(19)
一、“游客至上”原则 .....	(19)
二、“履行合同”原则 .....	(19)
三、“安全第一”原则 .....	(20)
四、“合理而可能”原则 .....	(20)
第五节 导游服务集体 .....	(20)
一、导游服务集体 .....	(20)
二、导游服务集体的任务 .....	(20)
三、导游服务集体成员之间的关系 .....	(21)
四、导游服务集体协作共事的基础 .....	(21)
<b>第三章 导游人员 .....</b>	<b>(23)</b>
第一节 导游人员的概念和分类 .....	(23)
一、导游人员的概念 .....	(23)
二、导游人员资格考试和导游证 .....	(23)
三、导游人员的类别 .....	(25)
第二节 导游人员的职责 .....	(26)
一、导游人员的基本职责 .....	(26)
二、全陪和地陪的职责 .....	(27)
第三节 导游人员的素质 .....	(28)
一、树立新的服务观念 .....	(28)
二、导游人员的基本素质 .....	(28)
第四节 导游人员的权利和义务 .....	(33)
一、导游人员的权利 .....	(33)
二、导游人员的义务 .....	(34)
三、导游人员违规的法律责任 .....	(35)
第五节 导游人员的管理 .....	(36)







一、加强培训和考核,确保导游人员的素质 .....	(36)
二、实行合同管理,强化导游人员的责任感 .....	(36)
三、强化导游人员的检查、监督机制 .....	(37)
四、落实导游人员等级评定制度 .....	(38)
<b>第四章 导游人员的职业道德和行为规范 .....</b>	<b>(39)</b>
第一节 导游人员的职业道德 .....	(39)
一、道德 .....	(39)
二、导游人员的职业道德 .....	(40)
第二节 导游人员的行为规范 .....	(44)
一、导游人员的纪律和守则 .....	(44)
二、导游人员的仪容、仪表、仪态 .....	(46)
三、导游人员的礼节礼貌 .....	(49)
<b>第五章 导游服务程序 .....</b>	<b>(57)</b>
第一节 地陪导游服务程序 .....	(57)
一、服务准备 .....	(57)
二、接站服务 .....	(59)
三、入住饭店服务 .....	(62)
四、核定活动日程安排 .....	(62)
五、参观游览服务 .....	(64)
六、其他服务 .....	(66)
七、送站服务 .....	(68)
八、后续工作 .....	(72)
第二节 全陪导游服务程序 .....	(75)
一、服务准备 .....	(75)
二、全程陪同服务 .....	(76)
三、后续工作 .....	(78)
第三节 散客导游服务 .....	(80)
一、接站服务 .....	(80)
二、参观游览时的导游服务 .....	(81)
三、送站服务 .....	(82)
<b>第六章 导游服务技能 .....</b>	<b>(85)</b>
第一节 服务技能 .....	(85)



一、树立良好形象 .....	( 85 )
二、人际关系的处理 .....	( 86 )
三、正确处理几种关系 .....	( 94 )
四、特殊旅游者的接待 .....	( 95 )
第二节 语言技能 .....	( 100 )
一、导游语言 .....	( 101 )
二、应对技能 .....	( 105 )
三、导游讲解技能 .....	( 110 )
<b>第七章 旅游者个别要求的处理 .....</b>	<b>( 119 )</b>
第一节 处理旅游者个别要求的一般原则 .....	( 119 )
一、满足旅游者的正当要求 .....	( 120 )
二、正确对待旅游者的苛求 .....	( 120 )
第二节 餐饮、住宿、娱乐方面个别要求的处理 .....	( 121 )
一、餐饮方面个别要求的处理 .....	( 121 )
二、住房方面个别要求的处理 .....	( 123 )
三、娱乐方面个别要求的处理 .....	( 124 )
第三节 购物方面个别要求的处理 .....	( 126 )
一、要求增加购物时间或单独外出购物 .....	( 126 )
二、要求购买古玩和仿古艺术品 .....	( 126 )
三、要求再去商店购买相中的商品 .....	( 127 )
四、要求退换商品 .....	( 127 )
五、要求代为购买、托运物品 .....	( 128 )
第四节 自由活动要求的处理 .....	( 129 )
一、劝阻旅游者自由活动的几种情况 .....	( 130 )
二、允许旅游者自由活动时导游人员的工作 .....	( 131 )
第五节 探视亲友、亲友随团活动要求的处理 .....	( 132 )
一、要求探视亲友 .....	( 132 )
二、要求在华亲友随团活动 .....	( 133 )
第六节 中途退团、延长旅游期要求的处理 .....	( 134 )
一、要求中途退团 .....	( 134 )
二、要求延长旅游期 .....	( 136 )
第七节 转递物品要求的处理 .....	( 137 )
一、处理转递物品要求的一般过程 .....	( 137 )





二、注意事项 .....	(137)
<b>第八章 常见问题和突发事件的预防和处理 .....</b>	<b>(139)</b>
<b>第一节 漏接、空接、错接与入境旅游团人数变更的处理 .....</b>	<b>(139)</b>
一、漏接的预防和处理 .....	(139)
二、空接的原因和处理 .....	(140)
三、错接的预防和处理 .....	(142)
四、入境旅游团人数变更的处理 .....	(142)
<b>第二节 旅游活动计划和日程变更的处理 .....</b>	<b>(144)</b>
一、旅游者要求改变活动计划和日程 .....	(144)
二、客观原因造成计划和日程的变更 .....	(144)
三、活动内容变更的处理 .....	(146)
<b>第三节 误机、误车事故的预防和处理 .....</b>	<b>(146)</b>
一、误机、误车事故的原因 .....	(146)
二、误机、误车事故的处理 .....	(147)
三、误机、误车事故的预防 .....	(148)
<b>第四节 证件、行李、物品遗失的预防和处理 .....</b>	<b>(149)</b>
一、遗失证件、物品的预防 .....	(149)
二、旅游者遗失证件的处理 .....	(150)
三、旅游者丢失财物的处理 .....	(151)
四、旅游者行李遗失、损坏的处理 .....	(152)
<b>第五节 旅游者走失的预防和处理 .....</b>	<b>(154)</b>
一、旅游者走失的原因 .....	(154)
二、旅游者走失的预防 .....	(154)
三、旅游者走失的处理 .....	(155)
<b>第六节 旅游者患病、死亡的处理 .....</b>	<b>(156)</b>
一、旅游者患病的预防 .....	(156)
二、旅游者患一般疾病的处理 .....	(157)
三、旅游者中暑、食物中毒的预防和处理 .....	(158)
四、旅游者患重病的处理 .....	(159)
五、旅游者死亡的处理 .....	(161)
<b>第七节 突发事件的处理 .....</b>	<b>(161)</b>
一、交通事故的预防和处理 .....	(161)
二、治安事故的预防和处理 .....	(163)



三、火灾事故的预防和处理 .....	(164)
四、旅游者受伤、骨折的预防和处理 .....	(165)
五、旅游者溺水的预防和处理 .....	(166)
六、天灾逃生常识 .....	(166)
第八节 旅游者越轨言行的处理 .....	(168)
一、攻击和污蔑言论的处理 .....	(169)
二、违法行为的处理 .....	(169)
三、宗教活动的处理 .....	(169)
四、违规行为的处理 .....	(170)
<b>第九章 旅游安全和保险 .....</b>	<b>(173)</b>
第一节 旅游安全管理制度 .....	(173)
一、旅游安全管理工作方针 .....	(173)
二、切实执行“安全第一,预防为主”的方针 .....	(173)
第二节 旅游安全事故的处理 .....	(174)
一、旅游安全事故的概念及等级 .....	(174)
二、旅游安全事故的处理 .....	(174)
第三节 旅游保险 .....	(177)
一、旅游保险的概念和特点 .....	(177)
二、旅行社责任保险 .....	(177)
三、旅游意外保险 .....	(178)
<b>第十章 旅游者权益保障 .....</b>	<b>(181)</b>
第一节 旅游者的权益 .....	(181)
一、概述 .....	(181)
二、旅游者的权利 .....	(181)
三、旅游者权益的保护 .....	(185)
第二节 旅游投诉及处理 .....	(187)
一、旅游投诉的相关知识 .....	(187)
二、旅游者投诉心理 .....	(188)
三、旅游投诉的处理 .....	(189)
四、被投诉者的义务和权利 .....	(189)
<b>第十一章 导游业务相关知识 .....</b>	<b>(191)</b>
第一节 交通知识 .....	(191)





一、航空客运知识 .....	(191)
二、铁路客运知识 .....	(194)
三、公路客运知识 .....	(195)
四、水上客运知识 .....	(195)
第二节 住宿、餐饮、娱乐方面的法规知识 .....	(196)
一、住宿方面的法规知识 .....	(196)
二、餐饮方面的法规知识 .....	(198)
三、娱乐方面的法规知识 .....	(198)
第三节 人出境知识 .....	(199)
一、入境 .....	(199)
二、外国旅游者在中国境内的权利和义务 .....	(204)
三、出境 .....	(204)
第四节 货币常识及其他 .....	(205)
一、货币常识 .....	(205)
二、其他常识 .....	(206)
第五节 法定标识 .....	(208)
一、国旗、国徽和国歌 .....	(208)
二、中国共产党党旗、党徽 .....	(209)
三、中国人民政治协商会议会徽 .....	(210)
四、中国人民解放军军旗、军徽 .....	(210)
五、旅游徽志 .....	(211)
六、第 29 届奥林匹克运动会组织委员会徽记暨北京 2008 年奥运会会徽 .....	(211)
七、中国部分航空公司徽志 .....	(212)
<b>第十二章 导游服务中涉及的政策问题 .....</b>	<b>(215)</b>
第一节 基本理论 .....	(215)
一、人民代表大会制度 .....	(215)
二、有中国特色的社会主义 .....	(216)
三、邓小平理论 .....	(217)
四、三个代表 .....	(217)
五、一国两制 .....	(217)
六、面向现代化、面向世界、面向未来 .....	(218)
七、社会主义初级阶段 .....	(218)
八、三个有利于 .....	(218)
九、社会主义市场经济 .....	(219)



十、改革开放 .....	(219)
十一、科学发展观 .....	(220)
十二、构建和谐社会 .....	(221)
第二节 方针政策 .....	(221)
一、民族政策 .....	(221)
二、宗教政策 .....	(222)
三、对台政策 .....	(222)
四、反分裂国家法 .....	(223)
五、计划生育 .....	(223)
六、西部开发 .....	(223)
七、非公有制经济 .....	(224)
主要参考书目 .....	(227)
后 记 .....	(229)

# 第一章 旅游业基础知识

## 第一节 旅游活动

### 一、旅游业发展简述

#### (一) 古代旅游活动

旅游是人类最古老的活动之一,是社会经济发展到一定阶段的产物。原始社会末期,私有制产生,出现了剩余产品,有了进行商品交换的必要,于是就有人外出旅行经商。随后又出现了非经济性的旅行活动,例如,中国古代的帝王巡游、策士们的政治游说、学者们的学术考察、士子们的漫游以及宗教旅行、航海活动等。由于经济落后、交通不便、社会治安等因素的限制,古代旅游活动的规模有限,参加人数很少,活动范围不大,而且“游”还不占主要地位,因而还不能称之为严格意义上的“旅游”。

#### (二) 近代旅游活动

18世纪末,英国的产业革命使人类社会的经济生活发生了巨大变化。19世纪上半叶相继出现了轮船和火车,从而使人类旅游活动的规模、范围和内容出现了前所未有的变化。

1841年7月5日,英国传教士出身的托马斯·库克(1808—1892)以包租火车的形式组织了一次团体旅游活动,因其具有广泛的公众性,被世界公认为是一次划时代的旅游活动。近代旅游活动就此开始。

1845年,托马斯·库克旅行社在英国莱斯特正式挂牌营业,这是世界上第一家旅行社,标志着近代旅游业的诞生。

托马斯·库克为后人创下了许多组织旅游活动的成功模式,世人公认他是世界近代旅游业的创始人。

#### (三) 现代旅游活动

第二次世界大战结束以后,国际政局相对稳定,各国经济迅速恢复、发展,国民收入增加,带薪假期增多,交通工具迅速现代化,旅游活动进入了“现代旅游”新阶段。

现今,旅游已是人民大众的社会活动,旅游业已成为世界第一大产业,成为经济领域内的重要支柱产业,旅游活动的形式广泛多样,内容日益丰富,范围扩及





全球。

## 二、旅游的概念

### (一) 旅游的定义

1991年6月25日,世界旅游组织在加拿大召开的“旅游统计国际大会”上就旅游基本概念作出了新的定义:旅游是指“人们为了休闲、商务和其他目的,离开惯常环境,到其他地方访问或停留,但连续时间不超过一年的活动”。

### (二) “旅”和“游”之间的关系

旅游是旅行和游览两者相结合的活动,一般而言,游览是旅游的目的,旅行则是达到目的的手段。处理两者关系的正确原则应是“旅速游缓”。

### (三) 旅游和旅行

旅游和旅行之间的区别有二:一是旅游必须离开惯常住地,而旅行则无此规定;二是旅行的主体一般在访问地通过活动获取报酬,而旅游的主体不以此为目的。

旅行的主体为旅行者,旅游的主体则为游客,旅行者包括游客和非游客。

## 三、旅游活动的种类

旅游活动的分类方式多种多样,下文只就三种分类方式作简单介绍。

### (一) 按地理范围分类

按旅游者到达目的地的地理范围划分,旅游活动可分为国际旅游和国内旅游。

#### 1. 国际旅游

国际旅游是指跨越国界的旅游活动,分为入境旅游和出境旅游。

入境旅游是指他国公民到本国进行的旅游活动,出境旅游是指本国公民到他的旅游活动。

#### 2. 国内旅游

国内旅游是指人们在居住国内进行的旅游活动,包括本国公民在国内的旅游活动,也指在一国长期居住、工作的外国人在该国内进行的旅游活动。

从旅游发展的历程看,国内旅游是一国旅游业发展的基础,国际旅游是国内旅游的延伸和发展。

### (二) 按旅游性质和目的分类

按旅游性质和人们出游的目的划分,旅游活动可分为六大类:

#### 1. 休闲、娱乐、度假类

属于这一类旅游活动的有观光旅游、度假旅游、娱乐旅游等。







## 2. 探亲、访友类

这是一种以探亲、访友为主要目的的旅游活动。

## 3. 商务、专业访问类

属于这一类的旅游活动有商务旅游、公务旅游、会议旅游、修学旅游、考察旅游、专项旅游等,也可将奖励旅游归入这一类,因为奖励旅游与游客个人职业及所在单位的经济活动存在紧密关系。

## 4. 健康医疗类

主要是指体育旅游、保健旅游、生态旅游等。

## 5. 宗教朝圣类

主要是指宗教界人士进行的以朝圣、传经布道为主要目的的旅游活动。

## 6. 其他类

上述五类没有包括的其他旅游活动,例如探险旅游等。

### (三) 按人数分类

按参加一次旅游活动的人数划分,旅游活动可分为团队旅游和散客旅游。

#### 1. 团队旅游

团队旅游是经由旅行社或旅游中介机构将购买同一旅游线路或旅游项目的10名以上(含10名)游客组成旅游团进行集体活动的旅游形式。团队旅游一般以包价形式出现,具有方便、舒适、相对安全、价格便宜等特点,但游客的自由度小。

#### 2. 散客旅游

散客旅游是由旅行社为游客提供一项或多项旅游服务,而由游客自行安排旅游行程,零星现付各项旅游费用的旅游形式。散客旅游的特点是预订期短、规模小、要求多、变化大、自由度高,但费用较高,游客较辛苦。

还有,人们不经过旅行社,完全由自己安排旅游行程,按个人意愿进行活动的旅游形式,例如背包旅游。这是一种真正意义上的自助旅游,特点是自由、灵活、丰俭由人,但更为辛苦。

## 四、旅游客源地和旅游目的地

### (一) 旅游客源地

旅游客源地是指产生游客的地区或游客居住地区,在国际旅游中则称旅游客源国。

旅游客源地大多是经济发展水平高的国家和地区。

### (二) 旅游目的地

旅游目的地是指游客到访地区或旅游接待地区,在国际旅游中则称为旅游目的的地国。