



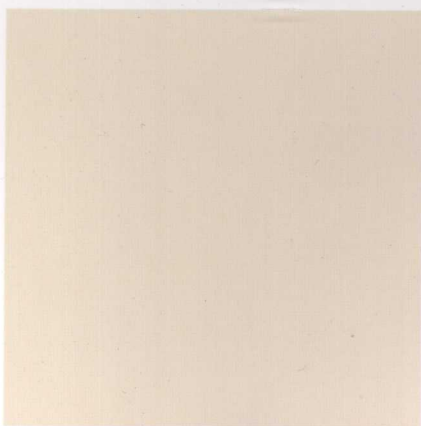
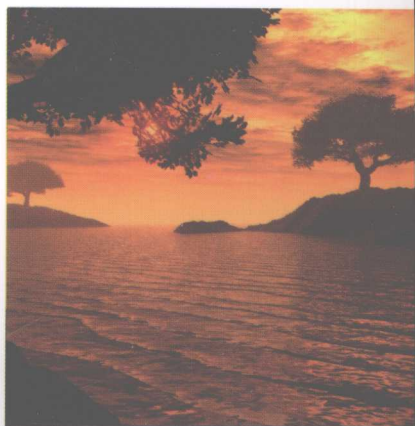
湖北高职“十一五”规划教材

湖北省高教学会高职专委会研制

导游业务

Daoyou Yewu

主编 袁俊 夏绍兵



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



湖北高职“十一五”规划教材
HUBEI GAOZHI “SHIYIWU” GUIHUA JIAOCAI

总策划 李友玉 策划 屠莲芳

导游业务

主 编 袁 俊 夏绍兵

副主编 鲁建平 袁 春 马艳平

教材研制人员：(以姓氏笔画为序)

刘 娟 刘 勤 刘小红

吴 筠 陈雪岚 章 晴

蒋永业



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/袁俊,夏绍兵主编. —武汉: 武汉大学出版社, 2008. 8
湖北高职“十一五”规划教材
ISBN 978-7-307-06443-0

I. 旅… II. ①袁… ②夏… III. 导游—高等学校: 技术学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 110020 号

责任编辑: 卢伟 责任校对: 刘欣 版式设计: 马佳

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: wdp4@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 湖北省京山德兴印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 19 字数: 357 千字 插页: 2 插表: 1

版次: 2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-06443-0/F · 1183 定价: 29.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。



湖北高职“十一五”规划教材·旅游系列

总策划 李友玉

策 划 屠莲芳

编 委 会

主 任 袁 俊 武汉航海职业技术学院
谢 苏 武汉职业技术学院

副主任 (以下按姓氏笔划排序)
王 斌 湖北经济学院
余远国 湖北三峡职业技术学院
阚如良 三峡大学

委 员 万 雯 湖北交通职业技术学院
王 斌 湖北经济学院
刘长洪 荆州职业技术学院
吕建东 长江职业学院
余远国 湖北三峡职业技术学院
余明学 恩施职业技术学院
吴 筠 武汉铁路职业技术学院
张树坤 湖北职业技术学院
张菊芳 襄樊职业技术学院
杨万娟 湖北国土资源职业学院
夏绍兵 武汉船舶职业技术学院
徐 迎 湖北财税职业学院
袁 俊 武汉航海职业技术学院
郭志敏 三峡电力职业技术学院
梁 颖 随州职业技术学院
谢 苏 武汉职业技术学院
谭志明 咸宁职业技术学院
阚如良 三峡大学

内 容 提 要

本教材是湖北高职“十一五”规划教材，是在湖北省教育厅立项的湖北省教育科学“十一五”规划专项资助重点课题《高职旅游专业学生综合素质培养研究》（湖北高职“四个建设”系列规划课题）的成果基础上合作研制而成的。

本书以导游活动为主线，分基础篇、实务篇、技能篇三个部分展开，对导游工作的内在规律、规范流程和专业技能进行了全面系统的阐述。本书在编写过程中，顺应了旅游业的发展要求，充分考虑到导游培训与考试工作的现状，突出了基础性、实用性、针对性。另外，教材增加了一些操作性较强的小技巧和可读性较强的小知识，每章设立了课堂实训项目和思考题，同时在实务篇中对一些导游工作中的服务流程采用流程图的形式进行展示。全书图文并茂，贴近导游工作的实际，既可作为高职高专的专业教材，又可作为旅游从业人员和旅游爱好者的参考资料。

凝聚集体智慧 研制优质教材

教材是教师教学的脚本，是学生学习的课本，是学校实现人才培养目标的载体。优秀教师研制优质教材，优质教材造就优秀教师，培育优秀学生。教材建设是学校教学最基本的建设，是提高教育教学质量最基础性的工作。

高职教育是中国特色的创举。我国创办高职教育时间不长，高职教材存在严重的“先天不足”，目前使用的教材多为中专延伸版、专科移植版、本科压缩版等，这在很大程度上制约着高职教育教学质量的提高。因此，根据高职教育培养“高素质技能型专门人才”的目标和教育教学实际需求，研制优质教材，势在必行。

2005年以来，湖北省高教学会高职高专教育管理专业委员会（简称“高职专委会”）高瞻远瞩，审时度势，深刻领会国家关于“大力发展职业教育”和“提高高等教育质量”之精神，准确把握高职教育发展之趋势，积极呼应全省高职院校发展之共同追求；大倡研究之风，大鼓合作之气；组织全省高职院校开展“队伍建设、专业建设、课程建设、教材建设”（简称“四个建设”）的合作研究与交流，旨在推进全省高职院校进一步全面贯彻党的教育方针，创新教育思想，以服务为宗旨，以就业为导向，工学结合、校企合作，走产学研结合发展道路；推进高职院校培育特色专业、打造精品课程、研制优质教材、培养高素质的教师队伍，提升学校整体办学实力与核心竞争力；促进全省高职院校走内涵发展的道路，全面提高教育教学质量。

湖北省教育厅将高职专委会“四个建设”系列课题列为“湖北省教育科学‘十一五’规划专项资助重点课题”。全省高职院校纷纷响应，几千名骨干教师和一批生产、建设、服务、管理一线的专家，一起参加课题协同攻关。在科学研究过程中，坚持平等合作，

相互交流；坚持研训结合，相互促进；坚持课题合作研究与教材合作研制有机结合，用新思想、新理念指导教材研制，塑造教材“新、特、活、实、精”的优良品质；坚持以学生为本，精心酿造学生成长的精神食粮。全省高职院校重学习研究、重合作创新蔚然成风。

这种以学会为平台，以学术研究为基础开展的“四个建设”，符合教育部关于提高教育教学质量的精神，符合高职院校发展的需求，符合高职教师发展的需求。

在湖北省教育厅和湖北省高教学会领导的大力支持下，在湖北省高教学会秘书处的指导下，经过两年多艰苦不懈的努力和深入细致的工作，“四个建设”合作研究初见成效。高职专委会与长江出版传媒集团、武汉大学出版社、复旦大学出版社等知名出版单位携手，正陆续推出课题研究成果：“湖北高职‘十一五’规划教材”，这是全省高职集体智慧的结晶。

交流出水平，研究出智慧，合作出成果，锤炼出精品。凝聚集体智慧，共创湖北高职教育品牌——这是全省高职教育工作者的共同心声！

湖北省高教学会高职专委会主任

黄木生

2008年5月

前 言

迈入 21 世纪, 旅游业所表现出来的强劲的经济增长趋势和产业带动能力举世瞩目, 中国的旅游业也以饱满的热情树立了世界旅游大国的鲜明形象, 并据估计将会在 2020 年左右成为世界上第一大旅游接待国和第四大旅游出境国。随着我国旅游业不断攀升的发展势头, 导游队伍也在快速增长。为加快导游技能型人才培养, 满足旅游业发展的需要, 在湖北省高等教育学会高职高专教育管理专业委员会的组织下, 我们编写了这本教材, 以满足高等职业院校旅游专业学生及爱好者的需要。本书由武汉航海职业技术学院袁俊、武汉船舶职业技术学院夏绍兵任主编, 湖北三峡职业技术学院鲁建平、湖北恩施职业技术学院袁春、湖北三峡电力职业技术学院马艳平任副主编。其中第一章由夏绍兵编写; 第二、六由袁俊编写; 第三章由刘小红(武汉航海职业技术学院)编写; 第四章由刘娟(湖北荆州职业技术学院)编写; 第五章由马艳平编写; 第七章由吴筠(武汉铁路职业技术学院)编写; 第八、九章由章晴(武汉航海职业技术学院)编写; 第十章由鲁建平、刘勤(湖北三峡职业技术学院)编写; 第十一章由陈雪岚(武汉大学旅行社总经理)、袁俊编写; 第十二章由刘勤编写; 第十三章由袁春编写; 第十四章由蒋永业(武汉职业技术学院)、袁俊编写。全书由袁俊、夏绍兵、章晴、刘小红统稿, 袁俊定稿。本书在编写过程中, 参阅了大量国内外相关研究资料(见参考文献), 在此向他们表示衷心的感谢和深深的敬意。未标明出处的资料, 为编写组共同创作总结的结晶。由于时间和水平所限, 书中不乏疏漏与不当之处, 敬请旅游界同仁和广大读者批评指正。此外, 本教材发起、组织以及撰写过程中得到了湖北省高等教育学会副秘书长李友玉研究员、湖北省高教学会高职专委会秘书长屠莲芳教授、湖北三峡职业技术学院余远国主任的大力支持, 湖北大学旅游系主任熊剑平教授在全书编写过程中提出了极具价值的意见和建议, 使本书得到了进一步完善, 在此一并致谢。

编 者

目 录

基础篇

第一章 导游服务

3

- 第一节 导游服务的发展历程 3
- 第二节 导游服务的内涵和类型 6
- 第三节 导游服务的性质、特点和作用 10
- 第四节 导游服务的发展趋势 17

第二章 导游人员

21

- 第一节 导游人员的概念及分类 21
- 第二节 导游人员的素质要求 24
- 第三节 导游人员的职责和纪律要求 30
- 第四节 导游人员的职业道德和修养 34
- 第五节 导游人员的培训、考核与管理 38

实务篇

第三章 全陪导游服务流程

49

- 第一节 全陪导游工作流程图 49
- 第二节 全陪导游的服务程序 51

第四章 地陪导游服务流程

65

- 第一节 地陪导游工作流程图 65
- 第二节 地陪导游的服务程序 65

第五章 景区(点)导游服务流程

91

- 第一节 景区(点)导游工作流程图 91
- 第二节 景区(点)导游的服务程序 93

第六章 海外领队服务流程

101

- 第一节 海外领队工作流程图 101
- 第二节 海外领队的服务程序 103

第七章 散客导游服务流程

117

- 第一节 散客旅游概述 117
- 第二节 散客导游服务的类型与特点 119
- 第三节 散客导游服务程序 122

第八章 旅行社其他岗位的服务流程

133

- 第一节 门市接待服务流程 133
- 第二节 外联服务流程 142
- 第三节 计调服务流程 148

第九章 导游辞的创作

156

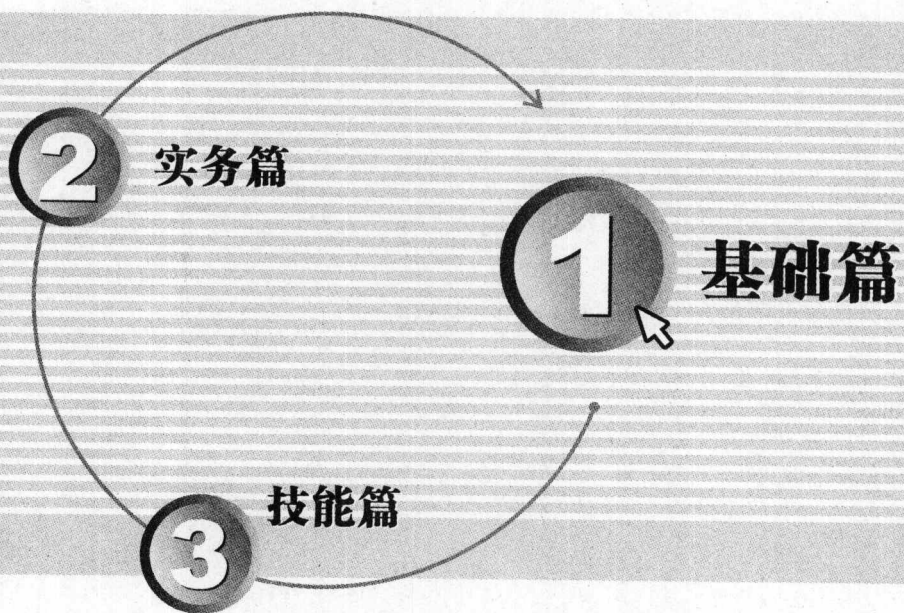
- 第一节 导游辞的基本类型 156
- 第二节 导游辞的内容形式 158
- 第三节 导游辞的创作要领 162
- 第四节 示范导游辞 169

技能篇**第十章 导游人员的带团技能**

179

- 第一节 导游人员的带团要领 179
- 第二节 各种关系的处理技巧 183
- 第三节 对客心理服务技巧 186

第四节	重点游客的接待技巧	193
第十一章	导游人员的语言技能	199
第一节	导游语言的基本要求	199
第二节	导游口头语言表达技巧	205
第三节	导游态势语言运用技巧	210
第四节	导游交际语言运用技巧	215
第十二章	导游人员的讲解技能	225
第一节	导游讲解的原则和要求	225
第二节	常用导游讲解方法和技巧	228
第十三章	导游人员的应变技能	242
第一节	应变处理的基本原则	242
第二节	个别要求的应变技能	244
第三节	常见事故的应变技能	252
第十四章	导游服务的其他技能	271
第一节	导游器材的使用技能	271
第二节	处理旅游常见疾病的技能	276
第三节	旅游交通的相关技能	279
第四节	换算技能	285
主要参考文献	289



第一章 导游服务

【学习目标】

- ◆ 了解导游服务产生和发展的历程
- ◆ 理解导游服务的概念和服务范围
- ◆ 熟悉导游服务的性质和特点
- ◆ 明确导游服务在旅游业中的地位和作用

第一节 导游服务的发展历程

一、导游服务的产生

导游服务是旅游服务的一个组成部分，是旅游活动发展到一定阶段的产物。

(一) 古代社会的非商业性导游

在人类历史上，人类有意识的外出旅行是由于产品或商品交换引起的。在原始社会末期，随着生产力的发展，出现了第三次社会大分工，商业从农牧业和手工业中分离出来，社会上出现了专门从事商品交换的商人。他们以经商为目的，周游于不同的部落之间，于是产生了最早的以经商为目的的旅游活动，但它仅限于单一的商务旅行活动，是人类早期旅游活动的一种雏形，还没有产生导游服务。

奴隶社会和封建社会时期，人类的旅游活动有了一定的发展，外出旅游的人增多，旅游的目的也不再单一，但人类旅游活动仍处于一种小规模、无组织、无领导的状态。虽然已有人在旅行时聘请当地熟悉路途的人做向导，但是这些向导都只是临时性的，其作用仅是为旅行者指引道路而已，不是我们现代意义上的导游。商业性质的职业导游，是到了近代才产生的。

(二) 商业性导游服务的产生

1841年7月，英国人托马斯·库克(Thomas Cook)组织了570人，利用包租火车的方式，从莱斯特城到拉夫巴勒参加禁酒大会。虽然这次活动不是一次纯粹的商业性活动，但它却成了近代旅游产生的标志。更重要的是托马斯·

库克从中看出了巨大的商机,1845年,托马斯·库克又组织了一次350人的团体消遣性旅游活动,从莱斯特到利物浦,为期一周。为组织这次活动,托马斯·库克做了大量的先期准备工作,印制了世界上最早的旅游指南《利物浦之行手册》,自己全程陪同,可以说这是世界上第一次大规模的、有组织的、纯粹以商业赢利为目的的旅游活动。此后,托马斯·库克放弃了原来的工作,开始专门从事旅游代理业务,成为世界上第一位专职的旅行代理商。

1846年,托马斯·库克亲自带领一个旅行团到苏格兰旅行。旅行社为每个成员发了一份活动日程表,还为旅行团专门配置了导游,这是世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动,导游作为一个职业正式开始。

1865年托马斯·库克成立了托马斯·库克父子公司(即后来的通济隆旅游公司),迁址于伦敦,并在美洲、亚洲、非洲设立分公司。1872年他本人亲自带领一个9人旅游团访问纽约、南北战争战场、尼亚加拉大瀑布、多伦多等地,把旅游业务扩展到了北美洲。这是第一次由旅行社组织的环球旅行,产生了极大的影响。

此外,托马斯·库克在1892年还创造性地发明了一种流通券。凡持有流通券的国际游客可在旅游目的地兑换等价的当地货币,更加方便了游客进行跨国和洲际旅游。这种流通券就是后来的旅行支票。

后来,欧洲及北美诸国和日本纷纷仿效。第二次世界大战后,由于世界范围的和平与发展,大众化旅游活动迅速发展,导游队伍得以壮大。

二、我国导游服务发展历程

我国导游服务最早起步于1923年8月的上海,至今经历了四个发展阶段。

(一) 起步阶段(1923—1949年)

同欧美国国家相比,中国近代旅游业起步较晚。20世纪初期,一些外国旅行社,如英国的通济隆旅游公司,美国的运通旅游公司等开始在上海等地设立旅游代办机构,总揽中国旅游业务。

1923年8月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同仁的支持下,在该银行下创设了旅游部。1927年6月,旅游部从该银行独立出来,成立了中国旅行社,其分社遍布华东、华北、华南等地区的15个城市。与此同时,中国还出现了其他类似的旅游组织。这些旅行社和旅游组织承担了近代中国人旅游活动的组织工作,同时也产生了第一批导游人员。

(二) 开拓阶段(1949—1978年)

中华人民共和国成立后,我国旅游事业有了进一步发展。中华人民共和国成立后第一家旅行社“华侨服务社”于1949年12月在厦门正式营业。1954年4月15日,中国国际旅行社在北京西交民巷4号诞生,其后又在各地设立

分社，主要负责接待外宾，为外国人来华旅游提供方便，但不承担自费旅游的接待业务。到1956年，由于华侨、港澳同胞回国观光探亲的越来越多，旅行社开始接待自费游客。1964年6月，国务院批准成立“中国旅行游览事业管理局”作为国务院直属机构，加强对旅游事业的组织和领导。在此期间导游队伍逐渐形成，规模约有二三百人，近十几种语言导游。这一时期导游服务是以外事接待工作的面貌出现的，因此，从事导游服务的工作人员均称为翻译导游人员。

【小资料】中国旅行社成立过程(“中旅”CTS)

1949年11月19日，厦门有关部门接管了旧的“华侨服务社”，创立了新中国第一家华侨服务社。1957年3月，全国各地华侨服务社在北京开会，决定在社名上增加“旅行”二字，并于4月22日在北京成立“华侨旅行服务社总社”。1969年因各种原因被短期撤销。1972年8月，中央又批准恢复总社，1974年经国务院批准，成立了中国旅行社，并与华侨旅行服务社合署办公，统称中国旅行社。

【小资料】中国国际旅行社成立过程(“国旅”CITS)

1952年我国成立“国际活动指导委员会”，1953年南汉宸和刘贯一了解苏联国际旅行社情况后，决定筹建中国国际旅行社，并于1953年6月18日呈报政务院。1954年4月15日“中国国际旅行社”在北京西交民巷4号正式成立总社。同年在天津、上海、南京、广州、杭州、武汉、沈阳、哈尔滨、南宁、安东、大连和满洲里等12个城市成立分社。

(三) 发展阶段(1978—1989年)

中国共产党十一届三中全会后，我国实行对外开放政策，吸引了大批海外游客涌入我国，国内旅游也蓬勃发展。1978年，“中国旅行游览事业管理局”改名为“中国旅行游览事业管理总局”，各省、市、自治区都设立相应的旅游局。1980年6月，中国青年旅行社总社成立，几个中央部委如邮电部、教育部、铁道部等也相继成立了旅行社。1984年后旅行社外联权下放，全国各行业和地区性旅行社迅速发展。到1988年底，全国形成了以中旅、国旅、青旅为主干框架的近1600家旅行社体系，全国导游人员迅速扩大到25000多人。但由于增长速度过快，导游队伍中出现了鱼龙混杂的局面。

【小资料】中国青年旅行社成立过程(“青旅”CYTS)

1979年11月16日成立了全国青联旅游部，1980年6月27日经国务院正

式批准，中国青年旅行社成立。

(四) 全面建设导游队伍阶段(1989年至今)

为了整顿导游队伍，使导游服务水平适应我国旅游业发展的需要，1989年起，国家旅游局每年举行一次全国性的导游资格考试；同年，《中国旅游报》等单位发起了“春花杯导游大奖赛”，此后又举办了多次全国导游大奖赛，对提高我国的导游服务水平、推进导游工作规范化的进程做出了贡献，同时也标志着我国开始迈入全面建设导游队伍的阶段。

为进一步规范导游服务、加强导游管理，1994年国家旅游局决定对全国持有导游证的专职及兼职导游人员分等级，划分为初级、中级、高级、特级四个级别，进一步加强导游队伍建设。同年，国家旅游局联合国家技术监督局发布了《导游人员职业等级标准(试行)》，1995年发布《中华人民共和国国家标准导游服务质量》。1999年5月国务院颁发的《导游人员管理条例》标志着我国导游队伍的建设迈上了法律进程。

2001年，国家旅游局颁发《导游人员管理实施办法》，决定启用IC卡导游证，实行导游计分制管理，并运用现代科学技术手段建立导游数据库，在全国范围内推行导游电子信息网络化管理。2002年，国家旅游局开展整顿和规范旅游市场秩序活动，把全面清理整顿导游队伍作为三个重点环节之一来抓，明确提出严厉查处乱拿、私收回扣等不良行为，打击非法从事导游活动，坚决清理一批政治、道德、业务素质不合格的导游人员，建立和完善“专职导游”和“社会导游”两套组织体系和教育管理体系，全面推行导游计分制管理和IC卡管理等举措，促进了导游工作的规范化和导游队伍的建设。2003年起，为了支持我国西部地区旅游事业的发展和导游队伍的建设，还开展了“百名导游援藏”行动。

由于国家重视旅游人才的培养，导游的职业队伍已经形成。经过几十年的努力，截至2007年底，全国已有470133人获得了国家旅游局颁发的“导游资格证书”，其中办理IC卡的导游有395786人。

第二节 导游服务的内涵和类型

一、导游服务的概念

导游服务是指导游人员代表旅游企业接待或陪同游客进行旅游活动，并按照组团合同或约定的内容和标准向游客提供一整套旅游接待服务。

导游服务的内涵，具体来说包括以下几层含义：