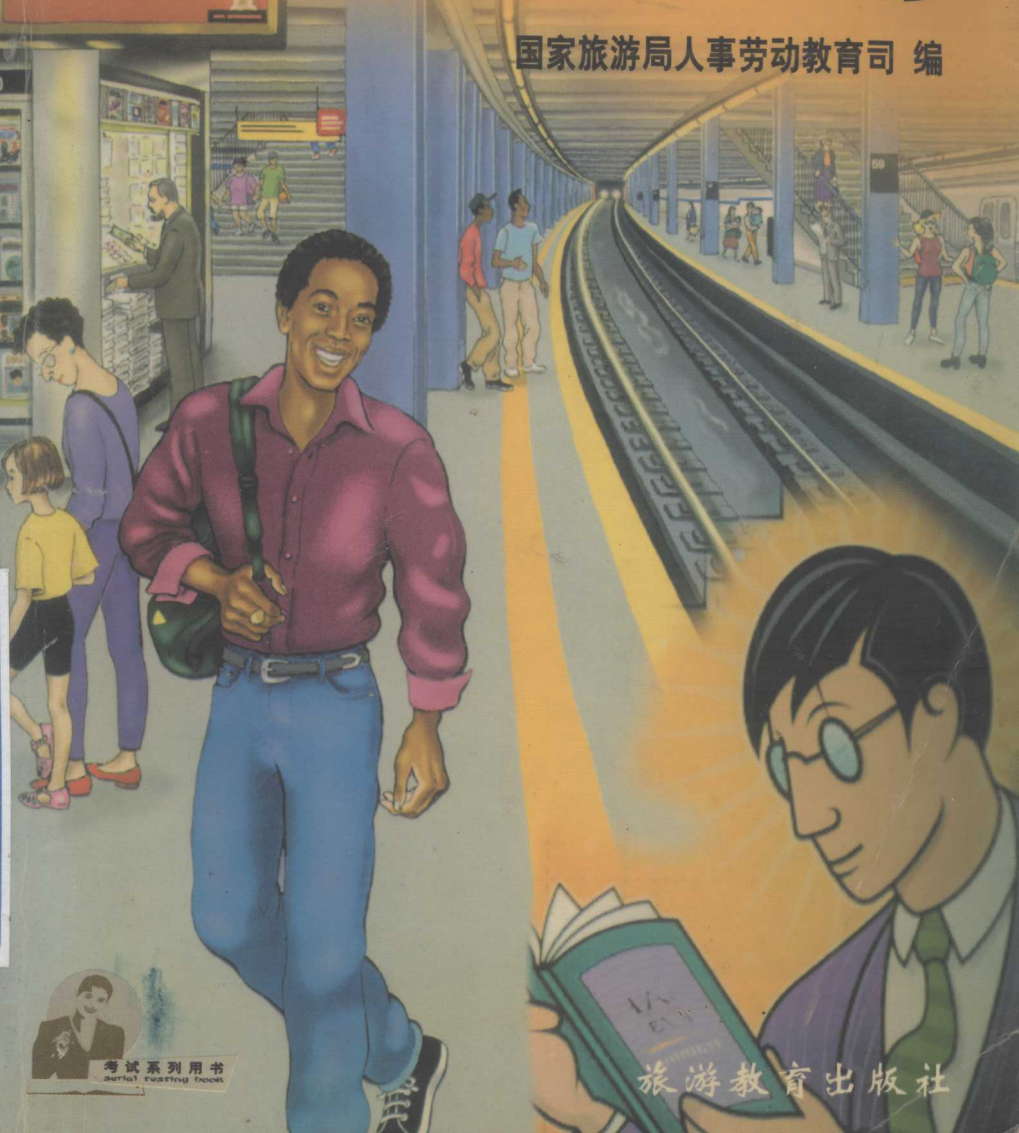


全国导游人员资格考试系列教材

导游业务

国家旅游局人事劳动教育司 编



考试系列用书
Series Reading Book

旅游教育出版社

全国导游人员资格考试系列教材

导 游 业 务

国家旅游局人事劳动教育司 编

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:李立

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/国家旅游局人事劳动教育司编. —北京:旅游教育出版社,1999.7

全国导游人员资格考试系列教材

ISBN 7-5637-0842-1

I. 导… II. 国… III. 导游-资格考试-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 24948 号

全国导游人员资格考试系列教材

导游业务

国家旅游局人事劳动教育司编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	10.25
字 数	222 千字
版 次	1999 年 7 月第 2 版
印 次	1999 年 7 月第 2 次印刷
定 价	14.80 元

修订说明

为配合全国导游考试,国家旅游局人教司曾于1994年组织编写了全国导游考试系列教材。这套教材共15本,其中资格考试13本,等级考试两本。这套教材问世后,对规范和辅助全国导游考试,指导、帮助考生和旅游院校学生学习导游专业知识起到了积极的作用。经过5年的使用,这套教材的缺点也有所显露,特别是随着我国旅游业的发展,一些新的知识和内容有待补充。为此,国家旅游局人教司于1998年年底组织专家,对教材进行修订。

本次修订以1994版教材为基础,修订的书目有《政策与法规》、《导游基础知识》、《导游业务》、《汉语言文学知识》(资格)四种,其余教材暂未涉及。修订后的教材结构更趋合理,内容更为充实、准确,实用性更强。应该说,比1994年版教材有较大进步。

原《导游业务》主编:徐堃耿,编者:曹维存,审稿:王连义、陈蔚德、顾晓祖、姚宝荣、蒋国泰;修订者:陶汉军(主编)、张惠芬。

为做好本次修订工作,我们多次召开座谈会,书面征求考生、培训教师、旅行社和各地旅游行政管理部门的意见,集思广益,在修订中加以采纳。在此,谨向关心和支持导游考试教材修订工作的单位和个人表示衷心的感谢。

教材的修改完善是一个不能终结的过程。经过修订后的本套教材难免存在不足之处,诚恳希望广大读者指正,以便今后再作修改。

国家旅游局
人事劳动教育司
1999年6月

目 录

第一章 导游服务	(1)
第一节 导游服务的产生和发展	(1)
一、导游服务产生和发展的历程.....	(1)
二、导游服务发展的主要特征.....	(4)
第二节 导游服务的类型与范围	(6)
一、导游服务的概念.....	(6)
二、现代导游服务的类型.....	(6)
三、导游服务的范围.....	(9)
第三节 导游服务的性质和特点	(12)
一、导游服务的性质.....	(12)
二、导游服务的特点.....	(17)
三、导游服务在旅游服务中的地位和作用.....	(19)
第四节 导游服务的原则	(22)
一、“宾客至上”原则.....	(23)
二、维护游客合法权益原则.....	(23)
三、规范化服务与个性化服务相结合原则.....	(25)
第五节 导游服务的发展趋势	(27)
一、未来旅游活动发展趋势.....	(27)
二、导游服务的发展趋势.....	(29)
第二章 导游人员	(32)
第一节 导游人员的分类	(32)
一、导游人员的概念.....	(32)

二、导游人员的分类·····	(33)
三、游客心目中的导游人员·····	(36)
第二节 导游人员的职责·····	(37)
一、导游人员的基本职责·····	(37)
二、海外领队、全陪、地陪和景点景区导游人员的职责·····	(37)
第三节 导游人员的素质·····	(40)
(1) 一、良好的思想品德·····	(40)
(1) 二、渊博的知识·····	(42)
(1) 三、较强的独立工作能力和创新精神·····	(46)
(1) 四、较高的导游技能·····	(48)
(1) 五、竞争意识和进取精神·····	(49)
(1) 六、身心健康·····	(50)
(1) 七、仪容、仪表·····	(51)
第四节 导游人员的修养·····	(51)
(1) 一、情操修养·····	(52)
(1) 二、道德修养·····	(53)
(1) 三、学风修养·····	(58)
(1) 四、文化修养·····	(60)
第五节 导游人员的培训、考核与管理·····	(61)
(1) 一、导游人员的培训·····	(61)
(1) 二、导游人员的考核·····	(65)
(1) 三、导游人员的管理·····	(68)
第三章 旅游团队导游服务程序与服务质量·····	(70)
(1) 第一节 旅游团队导游服务集体·····	(70)
(1) 一、旅游团队导游服务集体的组成与任务·····	(70)
(1) 二、旅游团队导游服务集体协作共事的基础·····	(70)
(1) 三、旅游团队导游服务集体协作共事的方法·····	(71)

第二节	地方导游服务程序与服务质量	(72)
(001)	一、服务准备	(73)
(001)	二、迎接服务	(76)
(001)	三、入店服务	(79)
(001)	四、核对、商定节目安排	(80)
(001)	五、参观游览服务	(81)
(001)	六、其他服务	(84)
(001)	七、送客服务	(86)
(001)	八、后续工作	(89)
第三节	全程导游服务程序与服务质量	(90)
(001)	一、服务准备	(90)
(001)	二、首站(入境站)接团服务	(91)
(001)	三、进住饭店服务	(92)
(001)	四、核对商定日程	(92)
(001)	五、各站服务	(92)
(001)	六、离站服务	(93)
(001)	七、途中服务	(94)
(001)	八、末站(离境站)服务	(94)
(001)	九、后续工作	(94)
第四节	领队服务程序与服务质量	(95)
(001)	一、服务准备	(95)
(001)	二、全程陪同服务	(96)
(001)	三、后续工作	(98)
第五节	景区景点导游服务程序和服务质量	(98)
(001)	一、服务准备	(98)
(001)	二、导游服务	(98)
(001)	三、送别服务	(99)
第四章	散客旅游服务	(100)

第一节 散客旅游服务概述	(100)
一、散客旅游概念	(100)
二、散客旅游是当今旅游活动的主要形式	(100)
三、散客旅游的特点	(102)
四、散客旅游接待要求	(103)
第二节 散客旅游服务的类型	(104)
一、单项委托服务	(104)
二、旅游咨询服务	(106)
三、选择性旅游服务	(107)
第三节 散客旅游服务程序与服务质量	(109)
一、接站服务	(109)
二、导游服务	(112)
三、送站服务	(113)
第五章 旅游接待中一些主要问题和事故的预防	
与处理	(116)
第一节 旅游活动计划和日程变更的处理	(116)
一、旅游团(者)要求变更计划行程	(116)
二、客观原因需要变更计划和日程	(117)
第二节 漏接、空接、错接的处理和预防	(118)
一、漏接的原因、处理及预防	(118)
二、空接的原因及处理	(120)
三、错接的预防及处理	(120)
第三节 误机(车、船)事故的处理和预防	(121)
一、误机(车、船)事故的原因	(121)
二、误机(车、船)事故的处理	(122)
二、误机(车、船)事故的预防	(122)
第四节 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理	(123)
一、丢失证件、钱物、行李的预防	(123)

二、丢失证件的处理	(123)
三、丢失钱物的处理	(125)
四、行李遗失的处理	(125)
(第五节) 旅游者走失的处理和预防	(127)
一、旅游者走失的处理	(127)
二、旅游者走失的预防	(129)
(第六节) 旅游者患病、死亡问题的处理	(130)
一、旅游者患病的预防和处理	(130)
二、旅游者因病死亡的处理	(132)
(第七节) 旅游者越轨言行的处理	(133)
一、对攻击和诬蔑言论的处理	(133)
二、对违法行为的处理	(134)
三、对散发宗教宣传品行为的处理	(134)
四、对违规行为的处理	(134)
(第八节) 旅游安全事故的处理与预防	(135)
一、交通事故	(135)
二、治安事故	(136)
三、火灾事故	(138)
四、食物中毒	(139)
第六章 旅游者个别要求的处理	(140)
(第一节) 旅游者个别要求处理的基本原则	(140)
一、“合理而可能”的原则	(140)
二、认真倾听、耐心解释的原则	(141)
三、尊重旅游者不卑不亢的原则	(141)
(第二节) 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求	(142)
一、餐饮方面个别要求的处理	(142)
二、住房方面个别要求的处理	(144)

三、文娱活动方面个别要求的处理	(145)
四、购物方面个别要求的处理	(146)
第三节 要求自由活动的处理	(147)
一、一般情况下允许旅游者自由活动	(147)
二、需劝阻旅游者自由活动的几种情况	(148)
第四节 探视亲友或亲友随团活动要求的处理	(148)
一、旅游者要求探视亲友	(148)
二、旅游者要求亲友随团活动	(149)
第五节 转递物品和信件要求的处理	(150)
一、旅游者要求转递物品	(150)
二、旅游者要求转递信件和资料	(150)
三、收件人是外国驻华使、领馆及其人员	(151)
第六节 要求中途退团或延长旅游期限的处理	(151)
一、旅游者要求中途退团	(151)
二、旅游者要求延长旅游期限	(152)
第七章 导游业务相关知识	(153)
第一节 旅行社业务知识	(153)
一、旅行社的类型及其业务	(153)
二、旅游产品	(156)
三、旅游宣传与推销	(159)
第二节 入出境知识	(162)
一、持有效证件入境	(162)
二、外国游客在中国境内的权利和义务	(167)
三、持有效证件出境	(168)
第三节 交通、邮电知识	(169)
一、交通知识	(169)
二、邮电通讯知识	(176)
第四节 货币、保险知识	(181)

一、货币知识	(181)
二、保险知识	(183)
第五节 礼节礼貌常识	(187)
一、礼貌和礼节	(188)
二、人际交往中的礼节	(189)
第六节 卫生常识及其他	(199)
一、卫生常识	(199)
二、其他常识	(201)
第八章 导游服务技能	(204)
第一节 导游人员的带团技能	(205)
一、树立良好形象	(205)
二、搞好与领队的关系	(209)
三、向游客提供心理服务	(211)
四、调节游客的审美行为	(221)
五、处理好一些关系	(230)
第二节 导游人员的语言技能	(232)
一、导游语言的运用原则	(232)
二、导游语言的音、调和节奏	(237)
第三节 导游人员的导游讲解技能	(238)
一、导游方法的运用原则	(238)
二、常用的导游方法和技巧	(240)

附录

I. 旅游救援工作指南	(251)
I ₁ . 旅游质量监督管理所及投诉电话	(258)
I ₂ . 全国省级旅游质监所及投诉电话	(259)
II. 民航旅客须知	(261)
IV. 机型、机舱等级符号及缩写	(270)
V. 国内、国外主要航空公司	(272)

(18VI. 铁路旅行常识摘要	(277)
(18VII. 国际及港、澳、台地区邮件资费简表	(290)
(18VIII. 国际及港、澳、台特快专递邮件收寄资费表	(292)
(18IX. 中国海关旅客须知(部分)	(294)
(18X. 中国与外国签订互免签证协议情况一览表	(298)
(18XI ₁ . 我国主要城市长途直拨电话区号与邮政编码	(302)
(18XI ₂ . 部分国家和地区国际长途电话代码、价目	(305)
(18XI ₁ . 世界主要城市时差表	(309)
(18XI ₂ . 北京与世界主要城市时差表	(311)
(18XII. 度量衡换算表	(312)

参考书目..... (315)

(1898)
(1819)
(1821)
(1830)
(1832)
(1833)
(1837)
(1838)
(1838)
(1840)
(1821)
(1822)
(1823)
(1824)
(1825)
(1826)
(1827)
(1828)
(1829)
(1830)
(1831)
(1832)
(1833)
(1834)
(1835)
(1836)
(1837)
(1838)
(1839)
(1840)

第一章 导游服务

第一节 导游服务的产生和发展

一、导游服务产生和发展的历程

导游服务是旅游服务的一个组成部分,是在旅游活动的发展过程中产生的,随旅游活动的发展而发展。

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,即第三次社会大分工使商业从农牧业和手工业中分离出来,出现了专门从事商品交换的商人。正是他们在原始社会末期开创了人类旅游活动的先河,他们以经商为目的,周游于不同的部落之间。很显然,在这个时期,导游服务还没有产生。

导游服务是随着消遣性旅游活动的出现而产生的。随着人类社会由原始社会进入奴隶社会,生产力的发展所带来的劳动剩余物归奴隶主占有,他们已不再满足生活起居上的享乐,而开始了以巡视、巡游为名义的享乐旅行。在旅行中,其臣仆簇拥前后,除随时侍奉外,实际上也起着旅行向导的作用。到了封建社会,经济的进一步发展和交通条件的改善,除帝王将相的巡游外,还出现了士人、学子的漫游,特别是在封建社会的中后期,以求学为目的教育旅行、以保健为目的疗养旅行、以探险为目的航海旅行、以经商为目的跨国旅行等发展了起来。在这些旅游活动中,往往配有熟悉路途的人做向导,他们不仅引路,还能介绍沿途的名胜、景点

和当地的风俗民情。他们提供的服务在某些方面已有些类似于现代的导游服务。不过,由于那时参加旅游活动的人数不多,旅游活动的规模不大,人们当向导的机遇很少,所以那些当向导的人不可能以此为生,他们收受的只不过是游客赏赐的“盘缠”和“酒钱”(类似于现代的“小费”),最多只够作家庭补贴之用。总之,在古代的旅游活动中,虽然产生了向导,提供了初期的导游服务,但是其偶然性的成分很大,难以产生向导队伍。

随着资本主义生产关系的建立,特别是18世纪60年代英国开始的产业革命以及随后美、法、德、日在19世纪完成的产业革命,大大促进了生产力的发展和经济的繁荣。产业革命一方面带来了阶级关系的变化,产生了一批新兴的、富有的资产阶级,使大量农村人口流入城市成为雇工;另一方面加速了科学技术在工业中的应用,特别是蒸汽机技术在交通运输中的应用,出现了速度快、运载量大的火车和轮船,从而使这个时期的旅游活动获得了突破性的发展。1841年7月5日,英国人托马斯·库克包租了一列火车,运送了570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会,往返行程22英里,团体收费每人一先令,免费提供带火腿肉的午餐及小吃,还有一个唱赞美歌的乐队跟随,成为公认的近代旅游活动的开端。在这次旅游活动中,库克自始至终随团陪同照顾,可以说是现代旅行社全程陪同的最早体现。1845年,库克又组织了350人从莱斯特到利物浦的包价旅游,包括火车票、住宿费和途中游览卡那封城堡和斯诺登山的费用。为组织好这次旅游,库克给每个人分发了导游资料。这次旅游也是库克亲自带队。自1855年起,库克组织了一系列的旅游团并提供全程导游。

到1864年,经托马斯·库克组织的参加旅游的人数已累计达100多万,他的名字也成了旅游的代名词在欧美地区家喻户晓。后来欧洲及北美诸国和日本纷纷仿效库克组织旅游活动的成功模式,先后组建了旅行社或类似的旅游组织,招募陪同或导游,带团

在国内外参观游览。这样,在世界上逐渐形成了导游队伍。第二次世界大战后,大规模的群众性旅游活动崛起并得到发展,使导游队伍迅速扩大。到目前,几乎世界各国都拥有一大批数量不等的专职和兼职导游队伍。由此可见,专业导游队伍是在旅行社产生之后逐步形成和发展起来的。

同欧美国家相比,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(前身即托马斯·库克父子旅游公司)、美国的运通旅游公司开始在上海等地设立旅游代办机构,总揽中国旅游业务,雇佣中国人充当向导。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,其分支社遍布华东、华北、华南等15个城市。与此同时,中国还出现了其他类似的旅游组织,如铁路游历经理处、公路旅游服务社、浙江名胜导游团等。社会团体方面也相继成立了旅游组织,1935年中外人士组成中国汽车旅行社,1936年筹组了国际旅游协会,1937年出现友声旅行团、精武体育会旅行部、萍踪旅行团、现代旅行社等。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,同时也出现了第一批中国导游人员。

1949年10月1日,中华人民共和国成立。同年11月19日,厦门有关部门接管了旧“华侨服务社”,创立了新中国第一家华侨服务社。此后几年,又相继在泉州、广东等地成立了华侨服务社。经周恩来总理提议和当时政务院的批准,1954年4月15日成立了中国国际旅行社总社,并在上海、天津、广州等地成立了14家分社。1957年各地华侨服务社在北京召开专业会议,决定统一全国华侨服务社名称,增加“旅行”二字,并于4月22日成立华侨旅行服务社总社。1974年经国务院批准,成立了中国旅行社,并与华侨旅行社合署办公,统称中国旅行社。1979年11月16日成立了全国青联旅游部,1980年6月27日国务院正式批准中国青年旅行

社成立。自此,国旅、中旅、青旅三大全国性旅行社承担了绝大部分海外来华游客的招徕和接待工作,以及国内游客的旅游业务,随之导游人员的队伍也迅速壮大。1984年以后,随着中国旅游业的快速发展,旅游社的数量增长很快,特别是进入90年代,国际旅行社和国内旅行社像雨后春笋般地涌现,目前已达到几千家,各类专职和兼职导游人员达到几万人。

二、导游服务发展的主要特征

导游服务的发展除了导游人员数量随着大众旅游活动的发展不断扩大外,就导游服务本身而言,还呈现出如下主要特征。

(一)从导游服务的社会属性来说,它从社会中的一件偶然行为发展为一种社会行为,即从其非职业性发展为职业性。在古代旅游活动中,由于旅游的人数很少,充当游客*的向导只是一种偶然的、临时性工作,不可能以此谋生。随着旅游活动的发展,旅游业成为社会经济中的一个行业,以向导、陪同、接待员、讲解员等身份出现的专业人员和导游队伍便产生了,并逐渐成为社会诸职业中的一种职业。早在20世纪70年代,西方一些发达国家就把导游这一职业列入其社会职业分类词典之中,并将导游分为旅行导游、观光导游和机构访问向导三种。由我国劳动和社会保障部组织编写的《中国职业分类大典》,也将导游作为一种职业列在第四大类“商业与服务”之中。

(二)从导游服务的内容来说,导游人员的工作从为游客当向导发展为向导与讲解相结合,最后发展为向导、讲解与生活照料或开车集于一身。导游服务内容的这种演变虽然难以按照旅游活动

* 根据世界旅游组织1993年的规定,游客包括旅游者和一日游游客,后者在当今世界旅游人数中占大多数。我国包括一些旅游法规文件都习惯称为旅游者。本书凡为旅游者之处均为游客。

发展的阶段进行区分,甚至在同一旅游发展阶段,也存在着导游服务在内容上的交叉。然而,导游服务内容的这种发展趋势在客观上是存在的,推动导游服务内容这种变化的因素首先是游客需求的变化。随着人们收入水平的提高、生活条件的改善,人们出游的目的不再满足于一般的漫游,而是为了开拓视野、增长知识或得到享受,因而对旅游服务提出了更多、更高的要求。要求在异国他乡的旅游活动既舒适安全又能获取更多的知识。导游服务内容的这种演变正是游客需求变化的反映。其次是旅行社提高经济效益的需要。自旅行社产生以来,旅游活动便作为商品来经营。旅行社为了降低成本,提高经济效益,全权委托导游人员代表旅行社处理游客旅游过程中的各种需求,使导游人员逐渐将向导、讲解与生活照料或开车集于一身,这样可以大大提高劳动生产率。

(三)从导游服务的类型来说,从单纯地依靠导游人员的体能发展到体能与图文声像相结合。导游人员的体能包括身体素质和将所掌握的知识转化为语言的能力。最初,导游人员主要是依靠自身的身体条件,在交通极不发达的情况下凭借体力引导游客旅行。随着消遣性旅游活动的开展,游客已不再满足于导游的单纯向导作用,需要导游人员给他们介绍途中和所到之地的有关情况,如景物、名胜和风土人情等。这样,导游人员除起向导作用外,还需要运用语言能力向游客进行介绍和讲解。在现代大众旅游兴起之后,导游人员接待的游客越来越多,接待的频率在不断提高,完全依靠体能已不能适应蓬勃发展的旅游活动的需要;而且导游人员的体能也是有极限的。因此,以图文声像作为辅助手段进行导游服务已成为必需。它不仅减轻导游人员的体能消耗,而且也是游客所期盼的。现代导游服务中,导游人员的口头讲解与图文声像结合的基础是科学技术的进步。

(四)从导游服务的语种来说,现已从单一语种发展为多种语言。这种发展的基础是大众旅游已普及到世界各地。为了能向众