



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

面向 2 1 世纪 课 程 教 材

高等学校旅游管理专业课程教材

# 导游业务

(第二版)

杜 炜 张建梅 编著



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS



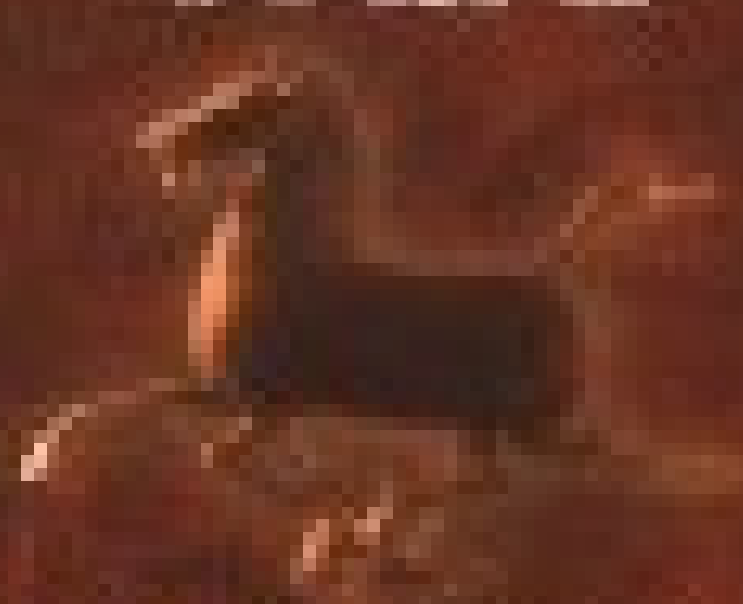
國立臺灣圖書館  
National Library of Taiwan

臺灣省立圖書館館刊

# 導游業務

第二輯

林 豐 楊慶堃 楊國



國立臺灣圖書館  
National Library of Taiwan

普通高等教育“十一五”国家级规划教材  
面向 21 世纪课程教材

高等学校旅游管理专业课程教材

# 导游业务

(第二版)

杜 炜 张建梅 编著



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

## 内容简介

本书是面向 21 世纪课程教材,是普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

全书共分为 4 篇 14 章:基础篇主要阐述导游的由来与发展,导游员的分类、职责和素质要求,导游工作性质和特点,导游服务质量管理;实务篇说明导游的工作程序,对旅游者个别要求及问题的处理,事故的预防和处理;技能篇讨论导游的组织技能,导游的语言技能,导游的个性化服务,导游的审美艺术;常识篇概括了旅行服务必备知识,社交礼仪基本知识,旅游资源及景点基础知识。

本书适用于高等学校旅游管理专业学生使用,也可供高等职业院校作为教学参考书。

为方便教师教学,本书还特别配套了免费赠送教师使用的教学课件。具体的索取方式请参见本书末的教学支持说明。

## 图书在版编目(CIP)数据

导游业务/杜伟,张建梅编著. —2 版. —北京:高等教育出版社,2006. 12

ISBN 7-04-020503-3

I. 导… II. ①杜…②张… III. 导游-高等学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 143979 号

---

|      |                |      |                                                                   |
|------|----------------|------|-------------------------------------------------------------------|
| 出版发行 | 高等教育出版社        | 购书热线 | 010-58581118                                                      |
| 社 址  | 北京市西城区德外大街 4 号 | 免费咨询 | 800-810-0598                                                      |
| 邮政编码 | 100011         | 网 址  | <a href="http://www.hep.edu.cn">http://www.hep.edu.cn</a>         |
| 总 机  | 010-58581000   |      | <a href="http://www.hep.com.cn">http://www.hep.com.cn</a>         |
|      |                | 网上订购 | <a href="http://www.landaco.com">http://www.landaco.com</a>       |
| 经 销  | 蓝色畅想图书发行有限公司   |      | <a href="http://www.landaco.com.cn">http://www.landaco.com.cn</a> |
| 印 刷  | 化学工业出版社印刷厂     | 畅想教育 | <a href="http://www.widedu.com">http://www.widedu.com</a>         |
|      |                | 版 次  | 2002 年 12 月第 1 版                                                  |
| 开 本  | 787×960 1/16   |      | 2006 年 12 月第 2 版                                                  |
| 印 张  | 24.75          | 印 次  | 2006 年 12 月第 1 次印刷                                                |
| 字 数  | 430 000        | 定 价  | 28.40 元                                                           |

---

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 20503-00

# 总 前 言

当代旅游业已经发展为世界上产业规模最大和发展势头最强劲的产业,旅游业发展之快,产业带动力之强,使许多国家和地区都纷纷把旅游业作为经济发展的重点产业和先导产业。伴随着全球经济的不断发展,人们收入和闲暇时间的增多,交通和通信技术的不断进步,以及冷战结束后政治隔障的消除等因素,全球旅游产业的规模正加速扩大,参加旅游的人数还将继续增加。据世界旅游组织预测:到2010年,全球旅游者将达到100亿人次,其中国际旅游者将达到10亿人次;到2020年,全球旅游者将达到160亿人次,其中国际旅游者将达到16亿人次。大众化旅游时代的到来,使旅游日益成为现代人类社会主要的生活方式和社会经济活动,旅游业也以其强劲的发展势头而成为全球经济产业中最具活力的“朝阳产业”。

在近二十年的发展历程中,中国旅游业取得了令人瞩目的成就,由传统的接待事业一跃转变为国民经济新的增长点,并由过去单一的观光型旅游发展成为集观光、度假、商务、会展、研修等多功能于一体的复合型旅游。中国旅游业的综合实力已被列为世界第五。按照世界旅游组织的预测:到2020年,中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大旅游出境国。专家们预测:“21世纪,中国将成为世界主要的旅游中心。”中国旅游业持续高速增长,既依托于旅游教育整体水平的提高,也有力地推动了旅游教育的迅速发展。截止到2001年,全国高等旅游院校和已开办旅游专业的院校已发展到200多所,形成了培训、职高、大专、本科、硕士、博士层次完备的旅游教育体系,教育服务旅游、旅游促进教育的旅游与教育互促相长的格局已经形成。然而,瞬息万变的旅游活动实践和丰富多样的旅游形式,对与之相配套的旅游教育教材提出了新的要求,更新教材体系,丰富时代内容,注入新的成分,就成为旅游高等教育教材建设的当务之急,因而也成为2001年3月在海南大学召开的“新世纪高

等学校旅游管理专业教育与发展战略研讨会”的重要议题之一。

这次会议由面向 21 世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组、高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)、教育部高教司和国家旅游局人教司联合召开。为了保证旅游管理专业人才培养的基本规格,为了给该专业提高教学质量提供课程和教材支撑,会议在项目研究的基础上,审议确定了 7 门课程作为旅游管理专业的主干课程,并面向全国遴选主编,组编了与主干课程对应的教材,这 7 门主干课程教材是:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游市场营销学》、《旅游心理学》、《旅游规划与开发》、《旅行社管理》、《饭店管理》。同时,为拓展教学内容,适应旅游专业对其他专业课程教材的需求,高等教育出版社在前期调研的基础上,依托工商管理教学指导委员会,在教育部高教司的支持下,组织编写了非主干课程的 7 门其他专业课程教材供旅游专业选用,它们是:《旅游法教程》、《旅游管理信息系统》、《旅游管理专业英语》、《前台与客房管理》、《餐饮管理》、《旅游行政管理》、《导游业务》。这 14 本系列教材后来又经过立项评审,大部分被列为“十五”规划国家级教材。这套系列教材在总体策划和编写中突出了系统性、创新性、实用性三大特色。系统性,指系列教材较全面、系统地反映现代旅游的最新发展状况,多角度透视旅游这一特殊的社会现象和经济现象;创新性,指系列教材既注重历史内容的沉淀又关注当代旅游研究的最新成果,把普及与提高、理论与实践有机融合起来,突出教材的时代性;实用性,指系列教材具有较强的可读性和自学指导性,既有理论分析,又有案例剖析,注重方法的训练和技能的培养。因而,较适合于旅游高等院校、旅游研究机构、高等职业教育、自学考试的人员作为教材,也适合于旅游行业管理、旅游职业培训使用,对理论研究、学历教育、职业培训以及实际工作都具有实用性和参考价值。

参与此套系列旅游教材编写的单位有:南开大学、中国旅游学院、浙江大学、西安交通大学、湖北大学、云南大学、上海大学、北京旅游学院、暨南大学、海南大学、安徽师范大学、广州财贸管理干部学院等院校。在教材编写过程中,邀请了中国旅游教育界知名的教授和专家对此套教材进行了严格的审定。借此对支持和参与这套系列教材编、审工作的专家、学者表示感谢。

此套系列教材于 2002 年秋出版发行,欢迎全国有关院校师生和专业人士选用,并提出宝贵意见,以便逐步完善。

面向 21 世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组  
教育部高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)

2002 年 4 月

## 第二版前言

《导游业务》(第一版)是教育部“高等教育面向 21 世纪教学内容和课程体系改革计划”的研究成果,也是高等教育“十五”国家级规划教材。该书自 2002 年 12 月出版以来,已经累计印刷 7 次,被广泛采用,成为很多旅游院校或相关专业的首选教材,也成为导游培训课程的主要教材之一,在有些导游业务精品课程中亦将此教材作为首选教材。

旅游业和旅游市场的发展速度很快,迫切需要我们进一步提升导游教育和培养水平。我们认为,导游业务课程的教学目的不仅仅在于传授导游业务知识,而应该设立更高的教学目标,即通过充分发挥该课程涉及面广、时代感强、灵活形象的特点,使之成为培养旅游专业学生及导游人员综合素质的一条途径。因此,针对旅游环境的变化、教学改革的需要以及来自于教学实践的反馈,我们对《导游业务》教材进行了修订,力求做到精益求精,使之更加完善。

本书保留了第一版的总体结构和基本风格,对部分内容和形式进行了调整。在内容上,本书主要调整了以下几方面的内容:充实出境领队业务、散客服务、危机应对措施等方面的知识,提供导游业务有关方面的最新信息,增加和调整部分案例。在形式上,本书在每章开始列出本章学习目标,针对每一则案例提出了相应的讨论题,以启发学生自主学习,促进课堂的互动教学。我们还为主讲教师提供了与本教材相对应的教学支持资源(光盘),便于实施多媒体教学。

参加本书修订工作的有南开大学商学院旅游学系教师杜炜(全书的大纲、修改及定稿,并撰写第 1、6、7、10、11、12、13、14 章)、天津师范大学历史文化学院旅游学系教师张建梅(撰写第 2、3、4、5、8、9 章)及南开大学旅游管理

专业研究生张洁、胡慧莲、赵雅波(部分案例的整理工作)。

在本教材的编写过程中参阅了自 20 世纪 80 年代以来国内外相关研究资料(见参考文献),在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢。此外,本书荣幸地被列为高等教育“十一五”国家级规划教材,在此对教育部和高等教育出版社的大力支持表示衷心的感谢。

本书的修订得益于广大读者提出的各种宝贵建议,真诚地希望继续得到读者的大力支持和帮助,对于本书的不足之处,请不吝赐教。

杜炜

2006 年 7 月

于南开大学



# 第一版前言

---

21 世纪是一个充满机遇和挑战的世纪。在新世纪,我国旅游业发展前景广阔,但所面临的国际、国内竞争也将更加激烈。旅游服务质量是旅游业竞争力的重要因素,导游服务是其中最重要的环节之一,直接关系到旅游业的整体形象。为此,培养具有国际水平的优秀导游员队伍已经成为我国旅游业发展的迫切需要。这是我国高等院校旅游管理教育的重要任务之一,也是本教材编写的最高目标。

导游是旅游业中最具代表性的工作。导游随着旅游活动的产生而出现,随着旅游活动的发展而成长,同时,也因其对旅游者和旅游业所发挥的独特作用,而获得“旅游业之灵魂”的称号。21 世纪,人类正面对一个经济全球化、网络普及化、交通现代化、需求个性化的新环境,旅游市场在不断发生新的变化,对导游服务的规范化、专业化、个性化、多样化有了更高的要求。

导游员是导游工作的主体。导游服务的质量高低、效果好坏主要取决于导游员的素质、能力及其经验。随着旅游者的旅游知识和经验越来越丰富、旅游活动内容越来越多样化、旅游信息越来越灵通,要求导游员必须面对新环境的挑战,必须向更高的目标努力,必须在思想、文化、能力、身心各方面具备更高的素质。导游员应该以更加完美、更加生动、更富于个性化、更有人情味的形象展现在旅游者面前。

作者充分认识到这种变化和 demand,根据多年旅游教学和导游工作实践以及对国内外相关工作的考察,以新世纪旅游市场的特点和导游国际化标准为出发点,力求对导游服务的相关理论进行全面深入的阐述,对导游操作规程的最新要求作全面系统的介绍,在导游技能培养方面注重科学性、实用性和现代

性。新世纪需要知识化、科技化、专门化、个性化、艺术化的导游员,这一点成为本教材编写的主线。

本书共分四篇十四章。基础篇主要阐述导游的基本概念,导游的发展历史和未来趋势,导游员的分类、职责、素质要求及其培养,导游工作的性质、价值和特点,导游服务质量管理的相关问题。实务篇主要说明导游工作规范化的操作程序,导游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。技能篇主要讨论导游的组织技能、语言技能、导游的个性化服务和审美艺术等方面的内容。常识篇概括介绍导游必备的旅行服务知识、社交礼仪知识和文化景点知识。

“导游业务”是一门实践性很强的课程,针对这一特点,本书提供了 30 则典型案例供参考,在每章之后除了复习思考题外,还提供了模拟操作题,便于主讲教师组织学生进行课堂演习或实地模拟练习。本书亦可作为导游员的参考用书。

本教材由南开大学国际商学院旅游学系杜炜副教授和天津师范大学历史文化学院旅游学系张建梅讲师合作完成,其中张建梅讲师撰写第 2、3、4、5、8、9 章,杜炜副教授撰写第 1、6、7、10、11、12、13、14 章。全书的大纲和统稿由杜炜副教授负责。

在本教材的编写过程中参阅了自 20 世纪 80 年代以来国内外相关研究资料(见参考文献),在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢。此外,本书荣幸地被列为高等教育“十五”国家级规划教材,这是我国第一次组织编写《导游业务》本科教材。在此对教育部和高等教育出版社的大力支持表示衷心的感谢。

书中如有疏漏不当之处,敬请广大读者不吝赐教。

杜炜

2002 年 8 月

于南开大学

## 教学支持说明

### (教学课件)

建设立体化精品教材,向高校师生提供整体教学解决方案和教学资源,是高等教育出版社(集团)“服务教育”的重要方式。

为支持相应课程的教学,我们配套出版了本书的教学课件,向采用本书作为教材的教师免费提供。为保证该课件仅为教师获得,烦请授课教师清晰填写如下开课情况证明并寄(传真)至下列地址,我们将在收到证明后 48 小时内寄出课件。

教师如想享受个性化贴身服务,可到 <http://www.hepglx.com.cn> 或 <http://gl.hep.com.cn>“下载中心”旅游管理专业课程教材栏目中下载“旅游管理专业教师资源库”入库信息表与此一并寄(传真)至:

联系方式:

地址:北京朝阳区惠新东街 4 号富盛大厦 21 层

高等教育出版社 文科出版中心 管理分社

邮编:100029

电话:(010)58581968 58581414(传真)

E-mail:qiwj@hep.com.cn

## 证 明

兹证明 \_\_\_\_\_ 大学 \_\_\_\_\_ 院 \_\_\_\_\_ 系  
\_\_\_\_\_ 专业第 \_\_\_\_\_ 学年开设的 \_\_\_\_\_ 课程,采用高等教育出版社出版的 \_\_\_\_\_ (书名、作者)作为本课程教材,授课教师为 \_\_\_\_\_ 班共 \_\_\_\_\_ 个、学生共 \_\_\_\_\_ 人。

授课教师需要与本书配套的教学课件。

联系人: \_\_\_\_\_

通信地址: \_\_\_\_\_ 邮编: \_\_\_\_\_ 电话: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

系/院主任: \_\_\_\_\_ (签字)

(系/院办公室盖章)

200 \_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日

# 目 录

## 第一篇 基 础 篇

|                      |    |
|----------------------|----|
| 第 1 章 导游的由来与发展 ..... | 3  |
| 第一节 导游的概念 .....      | 4  |
| 第二节 导游的历史沿革 .....    | 5  |
| 第三节 21 世纪的导游 .....   | 14 |
| 关键术语 .....           | 18 |
| 思考题 .....            | 18 |
| 模拟操作 .....           | 18 |
| 第 2 章 导游员 .....      | 19 |
| 第一节 导游员的概念与分类 .....  | 20 |
| 第二节 导游员的职责 .....     | 24 |
| 第三节 导游员的素质 .....     | 27 |
| 第四节 导游员资格获取 .....    | 38 |
| 第五节 导游员的培训 .....     | 40 |
| 关键术语 .....           | 45 |
| 思考题 .....            | 45 |
| 模拟操作 .....           | 46 |
| 第 3 章 导游工作 .....     | 47 |
| 第一节 导游工作的性质 .....    | 48 |
| 第二节 导游工作的价值 .....    | 51 |
| 第三节 导游工作的特点 .....    | 56 |
| 第四节 导游职业准则 .....     | 61 |

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| 关键术语 .....                | 67        |
| 思考题 .....                 | 67        |
| 模拟操作 .....                | 68        |
| <b>第4章 导游服务质量管理 .....</b> | <b>69</b> |
| 第一节 导游服务质量 .....          | 70        |
| 第二节 导游服务质量标准 .....        | 72        |
| 第三节 导游服务质量管理 .....        | 80        |
| 关键术语 .....                | 89        |
| 思考题 .....                 | 89        |
| 模拟操作 .....                | 89        |

## 第二篇 实 务 篇

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| <b>第5章 导游工作程序 .....</b>           | <b>93</b>  |
| 第一节 地方导游工作程序 .....                | 94         |
| 第二节 全程导游工作程序 .....                | 113        |
| 第三节 出境领队工作程序 .....                | 118        |
| 第四节 景区(点)导游工作要领 .....             | 128        |
| 第五节 散客导游工作要领 .....                | 130        |
| 关键术语 .....                        | 136        |
| 思考题 .....                         | 136        |
| 模拟操作 .....                        | 137        |
| <b>第6章 对旅游者个别要求及问题的处理 .....</b>   | <b>138</b> |
| 第一节 处理旅游者个别要求的基本原则 .....          | 139        |
| 第二节 对旅游者个别要求的处理 .....             | 142        |
| 第三节 对旅游者越轨行为的处理 .....             | 153        |
| 关键术语 .....                        | 156        |
| 思考题 .....                         | 156        |
| 模拟操作 .....                        | 156        |
| <b>第7章 事故的预防和处理 .....</b>         | <b>157</b> |
| 第一节 事故的预防和处理原则 .....              | 158        |
| 第二节 技术性事故的预防与处理 .....             | 162        |
| 第三节 旅游者人身安全事故的预防与处理 .....         | 169        |
| 第四节 旅游者财产安全事故的预防与处理 .....         | 173        |
| 第五节 交通事故、火灾事故、治安事故等的应急措施及处理 ..... | 177        |
| 关键术语 .....                        | 182        |
| 思考题 .....                         | 182        |

|            |     |
|------------|-----|
| 模拟操作 ..... | 182 |
|------------|-----|

### 第三篇 技能篇

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>第8章 导游的组织技能 .....</b>   | <b>187</b> |
| 第一节 导游员的吸引力和形象塑造 .....     | 188        |
| 第二节 安排日程与组织活动方法 .....      | 194        |
| 第三节 团队组织技巧 .....           | 196        |
| 第四节 散客组织技巧 .....           | 202        |
| 第五节 景区(点)游览组织技巧 .....      | 204        |
| 关键术语 .....                 | 207        |
| 思考题 .....                  | 207        |
| 模拟操作 .....                 | 207        |
| <b>第9章 导游的语言技能 .....</b>   | <b>208</b> |
| 第一节 导游语言的魅力 .....          | 209        |
| 第二节 导游语言的运用技巧 .....        | 216        |
| 第三节 导游讲解技巧 .....           | 220        |
| 关键术语 .....                 | 232        |
| 思考题 .....                  | 232        |
| 模拟操作 .....                 | 232        |
| <b>第10章 导游的个性化服务 .....</b> | <b>233</b> |
| 第一节 导游个性化服务的优势及原则 .....    | 234        |
| 第二节 旅游者的心理分析 .....         | 238        |
| 第三节 导游的个性化服务策略 .....       | 247        |
| 关键术语 .....                 | 253        |
| 思考题 .....                  | 254        |
| 模拟操作 .....                 | 254        |
| <b>第11章 导游的审美艺术 .....</b>  | <b>255</b> |
| 第一节 旅游者的审美心理 .....         | 256        |
| 第二节 旅游审美对象的美感分析 .....      | 261        |
| 第三节 旅游审美行为的引导与调节 .....     | 268        |
| 关键术语 .....                 | 275        |
| 思考题 .....                  | 276        |
| 模拟操作 .....                 | 276        |

### 第四篇 常识篇

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>第12章 旅行服务必备知识 .....</b> | <b>279</b> |
|----------------------------|------------|

---

|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| 第一节 人出境知识 .....                 | 280        |
| 第二节 交通、邮电知识 .....               | 288        |
| 第三节 货币、保险知识 .....               | 296        |
| 第四节 卫生救护常识及其他常识 .....           | 299        |
| 关键术语 .....                      | 305        |
| 思考题 .....                       | 305        |
| 模拟操作 .....                      | 305        |
| <b>第 13 章 社交礼仪基本知识 .....</b>    | <b>306</b> |
| 第一节 社交礼仪常识 .....                | 307        |
| 第二节 不同国家风俗习惯概况 .....            | 317        |
| 第三节 我国部分少数民族待客礼仪 .....          | 325        |
| 关键术语 .....                      | 330        |
| 思考题 .....                       | 330        |
| 模拟操作 .....                      | 330        |
| <b>第 14 章 旅游资源及景点基础知识 .....</b> | <b>331</b> |
| 第一节 自然旅游资源与景点基础知识 .....         | 333        |
| 第二节 人文旅游资源与景点基础知识 .....         | 345        |
| 关键术语 .....                      | 354        |
| 思考题 .....                       | 354        |
| 模拟操作 .....                      | 355        |
| <b>附录一 .....</b>                | <b>356</b> |
| <b>附录二 .....</b>                | <b>360</b> |
| <b>附录三 .....</b>                | <b>362</b> |
| <b>附录四 .....</b>                | <b>365</b> |
| <b>附录五 .....</b>                | <b>369</b> |
| <b>附录六 .....</b>                | <b>371</b> |
| <b>附录七 .....</b>                | <b>373</b> |
| <b>参考文献与网站 .....</b>            | <b>378</b> |

## 本书案例目录

|       |                       |     |
|-------|-----------------------|-----|
| 案例 1  | 一位轮椅老人的经历 .....       | 28  |
| 案例 2  | 学海无涯 .....            | 31  |
| 案例 3  | 圆梦 .....              | 34  |
| 案例 4  | 日本的导游小姐 .....         | 37  |
| 案例 5  | 买湖笔 .....             | 51  |
| 案例 6  | 最大的“人”字 .....         | 54  |
| 案例 7  | 送手帕 .....             | 60  |
| 案例 8  | 几个西瓜 .....            | 71  |
| 案例 9  | “五心”级导游 .....         | 79  |
| 案例 10 | 自作主张的后果 .....         | 88  |
| 案例 11 | “Aloha” .....         | 100 |
| 案例 12 | “十年修得同车行” .....       | 100 |
| 案例 13 | 快乐地说再见 .....          | 111 |
| 案例 14 | 我在长江头,君在长江尾 .....     | 111 |
| 案例 15 | “多走一里路者”优 .....       | 142 |
| 案例 16 | 中国的西餐也妙极了 .....       | 143 |
| 案例 17 | 导游安排单人房,是否要补房差? ..... | 152 |
| 案例 18 | 教育游客 .....            | 154 |
| 案例 19 | 疏忽铸大错 .....           | 162 |
| 案例 20 | 夜访兵马俑 .....           | 168 |
| 案例 21 | 一起投诉引起的思考 .....       | 173 |



---

|       |                      |     |
|-------|----------------------|-----|
| 案例 22 | 真诚的效应 .....          | 177 |
| 案例 23 | 海啸中的胜利者 .....        | 181 |
| 案例 24 | 巧用幽默 .....           | 189 |
| 案例 25 | 一位游客讲述的亲身经历 .....    | 193 |
| 案例 26 | 寒山寺的导游 .....         | 205 |
| 案例 27 | 事与愿违 .....           | 206 |
| 案例 28 | 尼罗河的故事 .....         | 224 |
| 案例 29 | 虎丘塔的悬念 .....         | 226 |
| 案例 30 | 青岛的夏天 .....          | 229 |
| 案例 31 | 意外的批评 .....          | 235 |
| 案例 32 | 100 元的故事 .....       | 239 |
| 案例 33 | 日本小游客的“欧吉 - 桑” ..... | 245 |
| 案例 34 | 导游员在讲解,游客却在聊天 .....  | 250 |
| 案例 35 | 景泰蓝项串的故事 .....       | 253 |
| 案例 36 | 园林导游 .....           | 270 |
| 案例 37 | 外滩百年 .....           | 272 |