

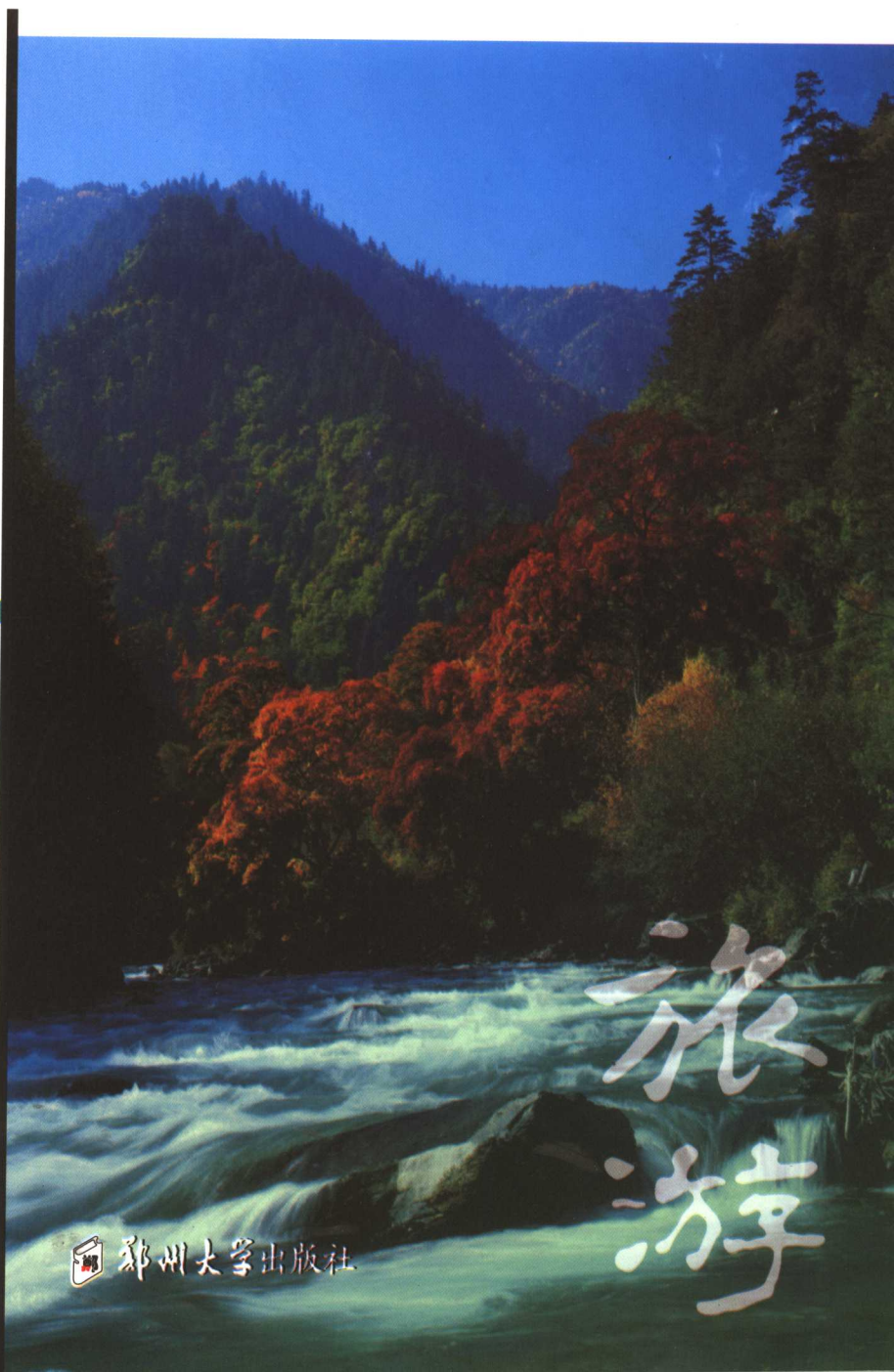
高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材



导游业务

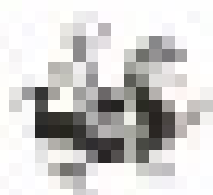
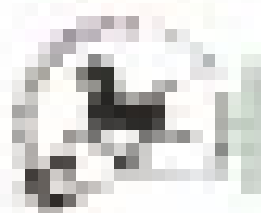
DAOYOU YEWU

主编 李瑞玲

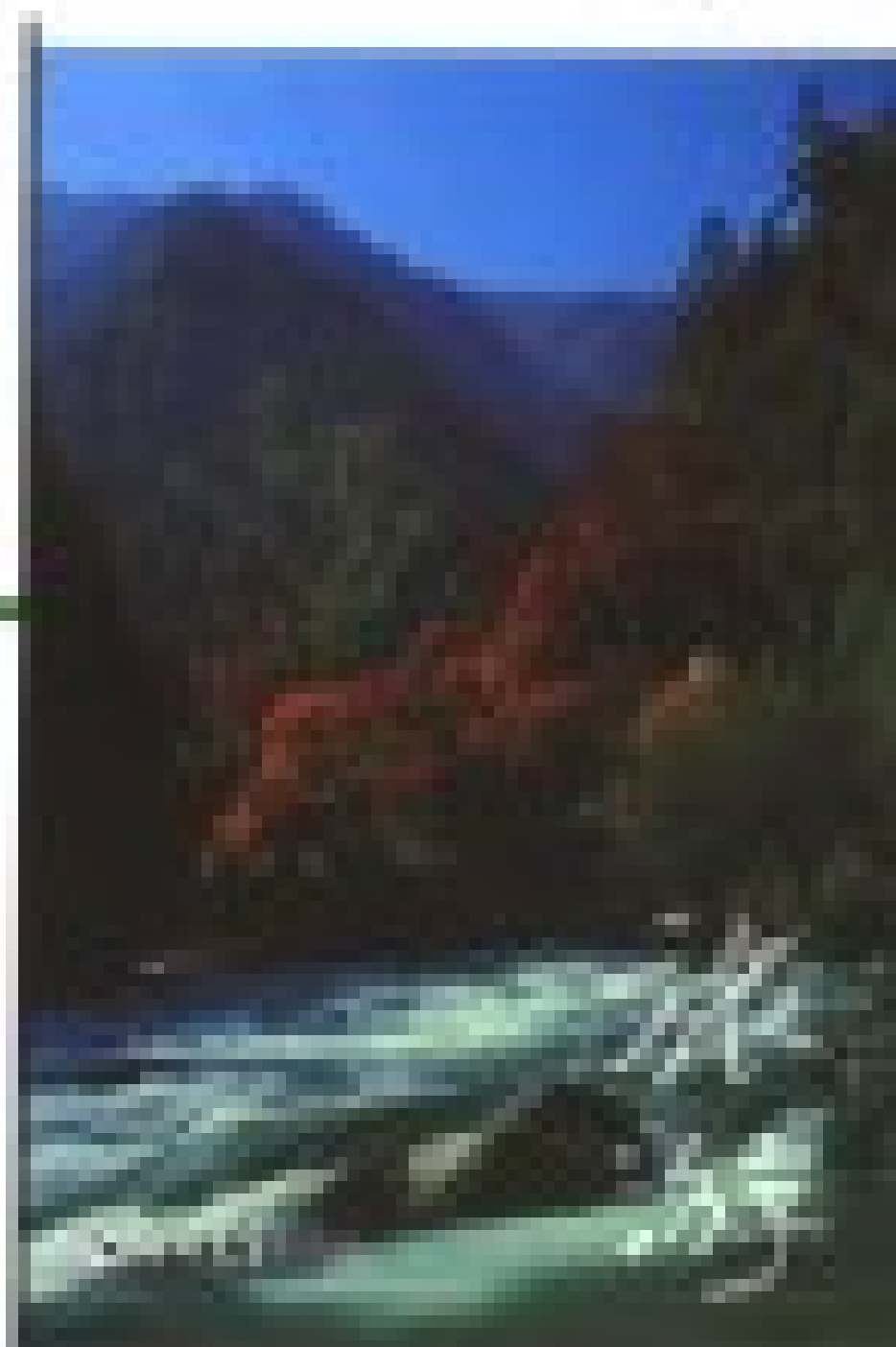


郑州大学出版社

THE UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS



THE UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS





高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材

导游业务

主 编 李 瑞 玲

 郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/李瑞玲主编. —郑州:郑州大学出版社,
2006.6

(高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材)

ISBN 7-81106-280-1

I. 导… II. 李… 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 053215 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:邓世平

全国新华书店经销

郑州文华印务有限公司印制

开本:710 mm × 1 010 mm

印张:14.5

字数:308 千字

版次:2006 年 6 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

1/16

印数:1~3 100

印次:2006 年 6 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7-81106-280-1/F·73 定价:22.00 元

本书如有印装质量问题,请向本社调换



编委会名单

主 任	杨盛道 河南省旅游局局长 贾修国 河南省教育厅高教处处长
副主任单位	郑州大学旅游管理学院 河南大学历史文化学院旅游系 河南财经学院旅游系 中州大学旅游与经贸学院 洛阳师范学院历史文化学院旅游系 安阳师范学院地理学系 信阳师范学院经济管理学院 河南商业高等专科学校旅游管理系
委员单位	中央民族大学历史系 华东师范大学历史系 山东科技大学文法学院 桂林旅游学院 郑州航空工业管理学院工商管理系 河南工业大学管理学院 河南农业大学林学院园艺学院 河南师范大学外国语学院旅游系 南阳师范学院旅游与环境科学系 郑州大学升达经贸管理学院企业管理系 郑州大学西亚斯国际学院工商管理系 郑州大学体育学院体育系 许昌学院历史文化与旅游学院 洛阳工业高等专科学校经济管理系 平顶山工学院管理系 河南机电高等专科学校管理系 中原工学院 河南科技大学经济与管理学院



《导游业务》作者名单

主 编	李瑞玲
副主编	毛安福 林梅英
编 委	(以姓氏笔画为序)
	毛安福 孙江虹 李 梅
	李伟丽 李瑞玲 林梅英
	赵 娇 潘 利



内容提要

本书为高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材之一,系统地阐述了合格的导游员应具备的素质、知识和技能。全书分三大部分:第一章与第二章为基础理论,主要介绍导游服务、导游人员的基本概念;第三章至第九章为导游实务,主要内容为导游工作程序、带团技能、心理服务技能、导游语言、模拟讲解、常见问题和事故的应对以及旅游者个别要求的处理;第十章为导游业务相关知识。

作为旅游管理专业的教材,本书在编写过程中,既注重专业要求,又结合教学特点,力争做到理论联系实际,强调应用与创新。本书既可作为高等院校旅游管理专业教材,也可作为旅游行业培训教材,以及导游人员的参考用书。



编写说明

“高等教育旅游管理专业统编教材”自 2002 年出版以来,得到了旅游管理专业广大师生的热情支持,使用该系列教材的高校旅游专业院系已遍布全国各地。这一方面说明了全国高校旅游管理专业的广大师生对编者工作的一种认可,同时,也反映了各地高校旅游管理专业的广大师生对高质量教材的一种期盼。我们在心存感激的同时,也深深地感到了自己的责任。

随着我国旅游业的迅速发展,旅游高等教育又面临着一些新的情况和变化,为了满足旅游教育事业的发展需要,在郑州大学出版社的大力支持下,“高等教育旅游管理专业‘十一五’规划教材”编写委员会组织全国近 30 所高校的旅游院系及部分实业界人士,对原出版教材进行了审订和重新编写。本次教材修订工作主要体现在以下几个方面:

首先,为了保证教材的高质量和高水平,严格遴选主编、副主编及参编人员。在确定每部教材的主编、副主编及参编人员时,采取先由参编院校推荐,编委会根据推荐人员的教学经验、科研水平及其在本学科的学术地位来初步选定两名以上主编人选,最后由编委会对申报主编者进行考核、答辩,确定主编人选,并在此基础上确定其他参编人员,从而保证参编人员,尤其是主编具有真正的实力和学术水平。

其次,根据国家教育部高教司最新颁布的《普通高等学校本科专业目录和专业介绍》对系列教材种类重新进行研究确定。近年来,旅游业不断发展,高等教育旅游专业学科发展更加完善,师资队伍更加整齐,课程体系也需不断调整和充实。因此,我们对原有的教材进行了研究论证,个别学科的教材由于教学计划的调整,

就不再进行修订,另外增加了《旅游景区经营与管理》、《餐饮管理》、《中国旅游地理》、《中国旅游史》、《旅游美学》、《公共关系与商务礼仪》等新编教材,完善了教材体系,使之更加完整、科学。

再次,为了使教材更能适合当前高校旅游管理专业教学需要,体现出精练、简明的风格,并减轻学生的经济负担,在保证教材质量不断提高的前提下,对每一部教材的总体字数进行了控制,体现出质量第一、锻造精品的要求。

其四,保持原有教材的特色和风格,严格遵守编写程序和要求,对于每一部教材的编写大纲,在参编人员集体讨论研究的基础上,向编委会汇报,由编委会及有关专家进一步审议把关,不断修改完善,以求尽量完美。

其五,克服目前高校旅游教材内容陈旧、体系结构不合理、理论脱离实际等弊病,吸收了旅游教学研究最新成果,从旅游行业自身性质出发,充分利用各种数据、表格、图形及典型案例分析方法,增强其实用性、可读性和新颖性。

本次修订和新编系列教材包括《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游法教程》、《旅游市场营销学》、《旅游规划开发》、《旅行社经营管理》、《导游业务》、《旅游心理学》、《旅游会计学》、《饭店管理》、《中国旅游文化》、《旅游企业财务管理》、《中外民俗》、《旅游服务礼仪》、《旅游美学》、《旅游景区经营与管理》、《中国旅游史》、《中国旅游地理》、《餐饮管理》、《公共关系与商务礼仪》、《旅游饭店前厅客房服务与管理》。涵盖了旅游管理学科7门核心课程以及学科全部主干课程,内容全面,覆盖面广,更加适合高校旅游管理专业各专业方向的教学需要,同时也适合作为相关管理专业的选修课教材使用。

本系列教材的修订及新编工作得到了河南省旅游局规划处和河南省教育厅高教处有关领导的支持和指导,同时也得到省外兄弟院校,如中央民族大学、华东师范大学、山东科技大学、桂林旅游学院等的积极响应,在此表示深深的谢意。

郑州大学出版社的领导及郑州大学出版社社科图书策划部为本系列教材的修订和新编工作倾注了大量的心血,在此表示不尽的谢意。

对于本系列教材编写中所出现的不尽如人意之处,敬请各位专家和读者继续给予批评指正。

高等教育旅游管理专业
“十一五”规划教材编写委员会
2006年2月10日



前 言

旅游已成为现代人的生活需求,高品位的旅游,要求有高素质的导游人员。改革开放以来,我国的导游员队伍不断发展壮大,他们用自己的聪明才智和辛勤的劳动为旅游事业的发展作出了应有的贡献。但是,相对于旅游业的高速发展,导游员队伍的整体素质,无论是服务理念、知识水准还是业务技能,都远远滞后于旅游业发展的需求。

导游人员是旅游业的灵魂,是一个国家和地区的形象代表,时代呼唤更多的有识之士加入到这支队伍中来。为此,我们总结自己的课堂教学经验,以及实际操作和带领学生实习的切身体会,承担了本书的编写与修订任务。

本次修订,在原高等教育旅游管理专业统编教材基础上,按照教学改革的需要,突出了教材的系统性、创新性与实用性,力争实现内容与形式的更新。本教材新增两章内容:考虑到导游这一职业的特殊性,我们增加了“心理服务技能”一章;考虑到高校教学的特点,我们增加了“模拟讲解”一章。另外,接受第一版使用者的反馈意见,增加了“附录”,共两份资料:一是《导游人员管理条例》,二是《导游人员管理实施办法》。我们的宗旨是:按照专业要求和行业需要,力求理论联系实际,巩固基础,强调应用;同时,考虑到导游资格考试的要求,尽可能与资格考试教材相一致。

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和支持,以及郑州大学出版社领导和编辑同志的帮助,在此,表示深深的感谢。

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的行业动态和理论成果,但疏漏之处依然难免,恳请读者不吝赐教。

编 者

2006 年 1 月



目 录

1	导游服务	/1
1.1	导游服务的产生与发展	/1
1.1.1	世界导游服务的产生与发展	/1
1.1.2	中国导游服务发展史略	/3
1.2	导游服务的地位与作用	/5
1.2.1	导游服务在旅游服务中的地位	/6
1.2.2	导游服务在旅游服务中的作用	/7
1.3	导游服务的概念、类型与范围	/8
1.3.1	导游服务的概念	/8
1.3.2	导游服务的类型	/9
1.3.3	导游服务的范围	/10
1.4	导游服务的性质	/11
1.4.1	服务性	/11
1.4.2	社会性	/11
1.4.3	文化性	/12
1.4.4	经济性	/12
1.4.5	涉外性	/13
1.5	导游服务的特点	/14
1.5.1	独立性强	/14
1.5.2	脑体高度结合	/15
1.5.3	复杂多变	/15
1.5.4	关联度高	/16

1.6	导游服务的基本原则	/17
1.6.1	满足游客需求的原则	/17
1.6.2	维护旅游者合法权益的原则	/18
1.6.3	经济效益和社会效益相结合的原则	/19
2	导游人员	/22
2.1	导游人员的概念与分类	/22
2.1.1	导游人员的概念	/22
2.1.2	导游人员的分类	/23
2.2	导游人员的职责	/24
2.2.1	导游人员的基本职责	/24
2.2.2	不同岗位导游人员的职责	/25
2.3	导游人员的素质	/26
2.3.1	良好的思想品质	/26
2.3.2	渊博的知识	/31
2.3.3	较强的独立工作能力和创新精神	/33
2.3.4	较高的导游技能	/34
2.3.5	身心健康	/34
2.3.6	仪容、仪表	/35
2.3.7	导游人员的行为规范	/35
2.4	导游人员的培训与考核	/36
2.4.1	导游人员的培训	/36
2.4.2	导游人员的考核	/42
3	导游服务程序	/46
3.1	地方导游服务程序	/46
3.1.1	服务准备	/46
3.1.2	迎接服务	/48
3.1.3	入住饭店服务	/50
3.1.4	核对、商定日程	/51
3.1.5	参观游览服务	/52

3.1.6	其他服务	/53
3.1.7	送站服务	/55
3.1.8	后续工作	/56
3.2	全程导游服务程序	/57
3.2.1	服务准备	/57
3.2.2	首站接团服务	/58
3.2.3	进住饭店服务	/58
3.2.4	核对商定日程	/58
3.2.5	各站服务	/58
3.2.6	离站服务	/59
3.2.7	途中服务	/59
3.2.8	末站服务	/59
3.2.9	后续工作	/59
3.3	领队服务程序	/59
3.3.1	服务准备	/60
3.3.2	全程陪同服务	/60
3.3.3	后续工作	/61
3.4	景区景点导游服务程序	/61
3.4.1	服务准备	/61
3.4.2	导游服务	/61
3.4.3	送别服务	/62
3.5	散客导游服务程序	/62
3.5.1	接站服务	/62
3.5.2	导游服务	/64
3.5.3	送站服务	/65
4	带团技能	/68
4.1	导游人员的自我定位与调节	/68
4.1.1	角色定位	/68
4.1.2	形象定位	/69

4.1.3	性格定位	/72
4.1.4	自我调节	/73
4.2	导游服务集体的合作共事	/74
4.2.1	导游服务集体的概念	/74
4.2.2	导游服务集体的合作	/74
4.3	导游人员与旅游接待单位的协作	/76
4.3.1	及时沟通	/77
4.3.2	争取帮助	/77
4.3.3	摆正位置	/77
4.4	调节旅游者的审美行为	/78
4.4.1	了解旅游者的审美需求	/78
4.4.2	传递审美信息	/79
4.4.3	激发想象思维	/81
4.4.4	掌握观赏原理	/81
4.4.5	提高导游中的再创造能力	/84
5	心理服务技能	/87
5.1	旅游者的旅游动机	/87
5.1.1	旅游者的求补偿动机	/87
5.1.2	旅游者的求解脱动机	/88
5.1.3	旅游者的求平衡动机	/89
5.2	提高旅游者的游兴	/89
5.2.1	关于兴趣	/89
5.2.2	提高旅游者游兴的方法	/90
5.3	调整旅游者的情绪	/91
5.3.1	关于情绪	/91
5.3.2	调整旅游者情绪的方法	/92
5.4	游客在不同旅游阶段的心理特征及服务策略	/94
5.4.1	旅游初始阶段	/94

5.4.2	旅游中间阶段	/95
5.4.3	旅游终结阶段	/97
5.5	重点旅游者的接待	/97
5.5.1	对儿童的接待	/98
5.5.2	对老龄旅游者的接待	/98
5.5.3	对残疾旅游者的接待	/100
5.5.4	对宗教界人士的接待	/101
5.5.5	对有特殊身份与地位的旅游者的接待	/102
5.5.6	对女性旅游者的接待	/102
6	语言技能	/105
6.1	导游语言	/105
6.1.1	导游语言的概念	/105
6.1.2	导游语言的基本要求	/106
6.2	口头语言	/108
6.2.1	口头语言的基本要求	/109
6.2.2	口头语言的表达形式	/110
6.2.3	口头语言的表达技巧	/111
6.2.4	克服不良的口语习惯	/116
6.3	体态语言	/117
6.3.1	表情语	/117
6.3.2	姿态语	/119
6.3.3	手势语	/120
6.3.4	服饰语	/121
6.3.5	界域语	/122
7	模拟讲解	/126
7.1	导游词的撰写	/126
7.1.1	重在开头	/127
7.1.2	妙在结尾	/129
7.1.3	关键在中间	/129

7.2	市容导游	/131
7.2.1	市容特色和历史沿革	/131
7.2.2	经济、文化概述	/131
7.3	自然景观讲解	/132
7.3.1	自然景观讲解要点	/132
7.3.2	山地景观讲解	/133
7.3.3	水体景观讲解	/134
7.3.4	动植物景观讲解	/135
7.4	人文景观讲解	/137
7.4.1	中国古代建筑讲解	/137
7.4.2	宗教建筑讲解	/139
7.4.3	园林讲解	/140
7.4.4	博物馆讲解	/141
7.4.5	民风民俗讲解	/142
7.5	导游讲解常用方法	/143
7.5.1	简单概述法	/143
7.5.2	分段讲解法	/143
7.5.3	突出重点法	/144
7.5.4	问答法	/145
7.5.5	虚实结合法	/146
7.5.6	制造悬念法	/146
7.5.7	类比法	/147
7.5.8	画龙点睛法	/147
8	常见问题与事故的处理	/151
8.1	活动计划与日程变更的处理	/151
8.1.1	旅游团(者)要求变更计划行程的处理	/151
8.1.2	客观原因需要变更计划和日程的处理	/151
8.2	漏接、错接、空接	/153
8.2.1	漏接	/153