

—★★★—
21世纪
旅游管理专业

21世纪应用型精品规划教材·

旅游管理专业

导游实务

陈洪宏 主 编
刘宏申 张东娜 范 贞 副主编



本套教材内容特色:

- ◆ 既选编必需、够用的理论内容,又融入丰富的案例特色,体现最新的理论思想和应用技术
- ◆ 多样的版块设置,展现创新教材体系,引领课程改革

免费赠送
PPT电子课件
及习题答案



清华大学出版社

21 世纪应用型精品规划教材·旅游管理专业

导 游 实 务

陈洪宏 主 编

刘宏申 张东娜 范 贞 副主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

根据导游员服务的范围不断扩大,工作难度不断的增强,本教材设计地陪导游服务程序、全陪导游服务程序、领队导游服务程序、散客导游服务程序四个服务的流程为主要情境。每个情境下设子情境,并由情境导入、情境分析、相关知识、工学结合四部分帮助学生完成每个部分的学习,同时采用大量的真实案例和案例分析增加学生的知识面以及动手实践操作的能力。

这本教材即可作为高等院校旅游管理专业的核心教材,也可作为导游员考证和自修用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/陈洪宏主编.——北京:清华大学出版社,2014

(21世纪应用型精品规划教材 旅游管理专业)

ISBN 978-7-302-34550-3

I. ①导… II. ①陈… III. ①导游—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 282481 号

责任编辑:曹 坤

封面设计:杨玉兰

责任校对:周剑云

责任印制:刘海龙

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62791865

印 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm

印 张:17.75

字 数:382千字

版 次:2014年3月第1版

印 次:2014年3月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:32.00元

产品编号:051574-01

前 言

本课程是旅游管理专业的必修课程，也是全国导游资格证书的考试科目之一；它在整个旅游管理专业的课程体系中起着承前启后的作用。

为了适应教育教学改革的需要，本书与以往导游业务类教材单纯讲授知识点不同，而是整合全国导游员资格证书考试内容，根据导游员工作岗位的服务流程，以地陪导游服务程序、全陪导游服务程序、领队导游服务程序、散客导游服务程序四个服务的流程为主要情境，以一条主线、两个提高、三个标准为编写思路。一条主线指的是要以导游的工作流程为导向；两个提高是指通过对本教材的学习，提高学生的导游服务技能和导游证通过率；三个标准是编写内容的标准与导游考证标准、旅游行业标准相对接。具有较强综合性、实践性。同时也可作为社会上要报考全国导游员资格证书考试的人员的复习参考资料。

本教材有四大编写原则。

1. 以行业需求为原则

本教材与旅游行业专家能手共同进行开发设计。力求贴近旅游行业需求，适应旅游市场发展，尤其是在《旅游法》颁布后，如何培养合格优秀的导游人才是行业共同需要面对的问题。

2. 以岗位能力为原则

本教材以导游员岗位服务能力培养为课程的切入点，以导游员职业岗位(群)的任职要求为依据，以工作流程为导向，以可持续发展为根本，由简单到复杂依次对学生进行职业能力训练，案例翔实丰富，工作任务清晰明确。

3. 以课证融通为原则

本教材的内容要与全国导游员资格考试的考证标准相接轨，在学习的过程中要注重提升学生的讲解能力和导游词的撰写能力，为学生的可持续发展奠定良好的基础，提高学生导游资格证的通过率。

4. 以技能为主为原则

本教材在编写过程中以学生为主体，促进学生主动学习，培养学生沟通能力及团队协作能力。同时遵循资讯、决策、计划、实施、检查、评估六个步骤，项目安排由易到难，使学生的技能逐步由弱到强得到锻炼，提高学生的带团能力、讲解能力以及应变能力。

本书由陈洪宏任主编，刘宏申、张东娜、范贞任副主编，徐秋、杨雪松任参编。具体



编者

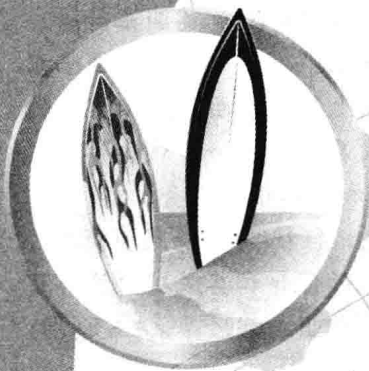
目 录

情境一 地陪导游接待服务	1	一、情境导入	68
子情境一 导游服务的历史	2	二、情境分析	69
一、情境导入	2	三、相关知识	69
二、情境分析	2	子情境四 核对、商定日程	72
三、相关知识	3	一、情境导入	72
子情境二 导游员知识认知	19	二、情境分析	72
一、情境导入	19	三、相关知识	72
二、情境分析	19	子情境五 参观服务	73
三、相关知识	20	一、情境导入	73
子情境三 导游员相关知识的识记	31	二、情境分析	73
一、情境导入	31	三、相关知识	74
二、情境分析	32	子情境六 导游讲解服务	98
三、相关知识	32	一、情境导入	98
子情境四 地陪导游员服务准备	48	二、情境分析	98
一、情境导入	48	三、相关知识	98
二、情境分析	48	子情境七 餐饮服务	117
三、相关知识	48	一、情境导入	117
情境二 地陪导游带团服务	57	二、情境分析	117
子情境一 接站服务	58	三、相关知识	117
一、情境导入	58	子情境八 购物服务	122
二、情境分析	58	一、情境导入	122
三、相关知识	58	二、情境分析	122
子情境二 赴饭店途中服务	61	三、相关知识	122
一、情境导入	61	子情境九 文娱和社交服务	127
二、情境分析	62	一、情境导入	127
三、相关知识	62	二、情境分析	127
子情境三 入住酒店服务	68	三、相关知识	127



三、相关知识	202
情境六 领队导游服务	205
子情境一 接待准备	206
一、情境导入	206
二、情境分析	206
三、相关知识	206
子情境二 带团服务	228
一、情境导入	228
二、情境分析	228
三、相关知识	228
子情境三 问题与事故的处理及预防	233
一、情境导入	233
二、情境分析	233
三、相关知识	233
子情境四 送行服务	234
一、情境导入	234
二、情境分析	235
三、相关知识	235
情境七 散客导游服务	237
子情境一 服务准备	238
一、情境导入	238
二、情境分析	238
三、相关知识	238
子情境二 带团服务	242
一、情境导入	242
二、情境分析	243
三、相关知识	243
子情境三 送行服务	246
一、情境导入	246
二、情境分析	247
三、相关知识	247

附录一 中华人民共和国国家标准 ——导游服务质量	249	附录五 中华人民共和国公民出境入境 管理法实施细则	265
附录二 导游人员管理条例	256	附录六 中国公民出国旅游管理办法	269
附录三 导游人员管理实施办法	259	参考文献	273
附录四 导游证管理办法	263		



情境一

地陪导游接待服务



【学习目标】

- 了解导游服务发展的历史和导游服务的性质和特点，明确导游服务工作的基本原则以及工作范围；
- 掌握导游人员的概念及分类，掌握导游人员必备的基本条件和职责；
- 掌握地方陪同导游人员的接待服务及服务质量要求。

【关键词】

导游服务 导游员 地陪导游服务





子情境一 导游服务的历史

一、情境导入

现代旅游之父——托马斯·库克

托马斯·库克(Thomas Cook, 1808年11月22日—1892年7月18日), 英国旅行商, 出生于英格兰的墨尔本镇, 是现代旅游的创始人, “近代旅游业之父”。第一个组织团队旅游的人, 也组织了世界上第一例环球旅游团。编写并出版了世界上第一本面向团队游客的旅游指南——《利物浦之行指南》, 创造性推出了最早具有旅行支票雏形的一种代金券。库克组织了欧洲范围内的自助游, 向自助旅行的游客提供旅游帮助和酒店住宿服务。19世纪中期, 托马斯·库克创办了世界上第一家旅行社——托马斯·库克旅行社(即通济隆旅行社), 标志着近代旅游业的诞生。19世纪下半叶, 在托马斯·库克本人的倡导和其成功的旅游业务的鼓舞下, 首先在欧洲成立了一些类似于旅行社的组织, 使旅游业成为世界上一项较为广泛的经济活动。

托马斯·库克是近代旅游业之父, 又被称为“监护旅游之父”, 为旅游业的发展做出重大贡献, 是旅游界的伟人。120年前的1892年, 这位先驱者离开了人间, 终年84岁。因为他对世界的贡献, 英国出了两篇评论, 他伟大之处就是发现一个需求, 并且加以满足。这种需求不言而喻叫旅游, 这种满足明明白白告诉我们, 是按照市场的需求研究产品, 这位经营一辈子旅游业的库克先生, 以他伟大的业绩给我们提供了契机, 就是旅游从业人员必须不间断地发现游客的新兴趣, 提出有特色的新服务。托马斯·库克一生创造性地经营着新兴的旅游业, 在世界旅游史上创造了许多项第一。托马斯·库克作为世界近代旅游业的创始人, 他的名字已成为旅游的代名词。今天, 身背印有托马斯·库克标记的各式旅行包的旅游者的足迹已遍及世界各地。托马斯·库克的名字将永载旅游史册。

(资料来源: 百度百科 <http://baike.baidu.com/view/1100123.htm>.)

二、情境分析

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, 随着旅游活动的发展而发展。导游服务是整个旅游过程中的服务灵魂, 导游人员在旅游过程中的服务艺术、服务技能、服务效果和组织能力对游客综合旅游感受会形成最直接的影响。不仅如此, 导游服务工作的优劣, 还会直接影响到整个旅游行业的信誉, 对旅游经济的发展产生直接或间接的影响。那么导游服务究竟在历史上经历过哪几个阶段? 导游员又是何时产生

的呢？导游服务的类型又是怎样的呢？

三、相关知识

(一)导游服务的产生

1. 古代旅游活动

在人类历史上，人类有意识地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。显然，在这个时期，导游服务还没有产生。

古代旅游充满艰苦性、冒险性。除了交通工具落后外，没有向导是其重要的原因。事实证明，有组织、有领导的旅游成功性大；反之，则很难达到预期目的。近代旅游成为人们愉快的活动，专职导游随之而产生，在人类社会上掀起了新的一页。



知识拓展 1-1

中国古代的多种旅游形式

古代帝王旅游。中国古代社会是重视儒家伦理等级的社会，统治阶级与庶民百姓的旅游风尚存在差别，而封建帝王出游规模之宏大、排场之奢华又堪称之最。据载，黄帝打败炎帝后巡游天下，“东至于海，登丸山，及岱宗。西至于空桐，登鸡头。南至于江，登熊、湘，北逐荤粥，合符釜山，而邑于琢鹿之阿，迁徙往来无常处……”此可视为中国帝王的早期旅游。秦始皇统一全国后，为巩固统一局面，先后进行了 5 次大规模的巡游。西汉武帝在位期间，为了宣扬其文治武功，东巡 13 次，沿途经过西岳华山、中岳嵩山和东岳泰山等著名旅游胜地，遍及许多重要地区。

古代商人的商务旅游。中国历史上的商务旅游活动开展得很早。史书所载的“肇牵车牛远服贾”（《尚玉酒浩》）就属于殷末周初商人的商务旅游活动。在《周易》中有许多围绕商务旅行的内容：如“复卦”中的第二个爻辞说：“休复，吉”，意思是商旅美满地归来。李白的《长干行》所反映的就是商人的出门之久和行程之远，以及由此导致的家人对远行经商之人的切切思念。白居易的《琵琶行》中的“商人重利轻别离，前月浮梁买茶去”，也是歌女对其行商夫君的抱怨。此外，古代社会交通不便，山林草泽密布，社会服务业不发达，所以出门在外风险不少，这造成了中国古代商务旅游的诸多艰难。

文人和士大夫的游学、游玩。荀子说：“不登高山，不知天之高也；不临深溪，不知地之厚也。”这说的是学习必须深入实地，联系实际。而要做到这一点，就必须出游考察。司马迁说：“异时诸侯并争，厚招游学。”（《荀子劝学》）这里的“游学”特指文人的外出求学



活动,同时指旅游者在旅途中的行为。司马迁本人就是游历祖国名山大川、深入实地进行学习考察的杰出代表。在士大夫中,喜欢旅游者也很多。如唐代陈子昂曾任右拾遗,他写下的《登幽州台歌》中就有“前不见古人,后不见来者”千古之绝句。唐代柳宗元被贬谪永州、柳州后,写出了许多脍炙人口的游记散文。

平民旅游。中国古代的下层社会成员,有着自己特定的旅游方式及风俗。古语云:父母在,不远游,游必有方。再加上受古代意识里的旅行遇怪、遇险等观念的影响,因此近游方式相对较多。传统的旅游活动有踏青、端午节划龙舟、重阳节登高等。

(资料来源: 齐鲁晚报热点专题, 2012 年 08 月 31 日)

2. 商业性导游服务的产生

1) 早期的旅行活动

世界上有领队和陪同的旅行的最早记载是《圣经》上的《出埃及记》。它所记载的事,大约发生在公元前 14—前 15 世纪。以色列人的首领摩西带领全族离开埃及,寻找新的居留地。摩西作为上帝的使者,运用自己的智慧和勇气,克服了重重困难,经过 40 年的长途跋涉终于走出埃及,来到迦南地东面的约旦河东岸。

2) “旅游业之父”托马斯·库克

世界公认的第一次商业性旅游是 1841 年由英国人托马斯·库克(Thomas Cook)组织的。由于宗教信仰的原因,他极力主张禁酒。1841 年 7 月初,在他居住的莱斯特城不远的拉夫巴勒要举行一次禁酒会。为了壮大这次大会的声势,托马斯·库克在莱斯特城张贴广告、招徕游客,组织了 570 人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会。他向每位游客收费 1 先令,为他们包租了一列火车,这次短途旅行十分成功。这次旅行成为公认的近代商业性旅游活动的开端。

1845 年,托马斯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。他在英格兰的莱斯特城创办了世界上第一家商业性旅行社,“为一切旅游公众服务”是它的服务宗旨。1846 年,托马斯·库克亲自带领一个旅行团乘火车和轮船到苏格兰旅行。旅行社为每个成员发了一份活动日程表,还为旅行团配置了向导。这是世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动。1865 年托马斯·库克与儿子约翰·梅森·库克(John Mason Cook)成立父子公司(即通济隆旅游公司),迁址于伦敦,并在美洲、亚洲、非洲设立分公司。此后,托马斯·库克又组织了到法国等地的旅游活动。1872 年他本人亲自带领一个 9 人旅游团访问纽约、华盛顿、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。这次环球旅行声名远播,产生了极大的影响,使人们“想到旅游,就想到库克”。此外,托马斯·库克在 1892 年还创造性发明了一种流通券。凡持有流通券的国际旅游者可在旅游目的地兑换等价的当地货币,即旅行支票,更加方便了旅游者进行跨国和洲际旅游。

后来欧洲和北美诸国及日本纷纷仿效托马斯·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。

(二)中国导游服务的发展

同欧美国家相比,中国近代旅游业起步较晚,第一代导游员出现于1923年8月,上海商业储备银行的旅游部组建之时。至今经历了四个发展阶段。

1. 起步阶段(1923—1949年)

20世纪初期,一些外国旅行社,如美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,雇用中国人当导游。1923年8月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同人的支持下,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。社会团体方面他也相继成立了旅游组织。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,同时也出现了第一批中国导游人员。



知识拓展 1-2

美国运通公司(American Express)

美国运通于1850年在纽约州水牛城成立,最早是由三间不同的快递公司股份合并组成,分别是亨利·威尔士(Henry Wells)、威廉·法格(William Fargo)和约翰·巴特菲尔德(John Butterfield)所拥有。美国运通公司总部设于纽约市。主要通过其三大分支机构营运:美国运通旅游有关服务,美国运通财务顾问及美国运通银行。美国运通旅游有关服务(American Express Travel Related Services),是世界最大的旅行社之一,在全球设有1700多个旅游办事处。美国运通旅游有关服务向个人客户提供签账卡,信用卡以及旅行支票,同时也向公司客户提供公司卡和开销管理工具,帮助这些公司管理公干旅行、酬酢以及采购方面的开支,公司同时还向世界各地的个人和公司提供旅游及相关咨询服务。

(资料来源:百度百科 <http://baike.baidu.com/view/409176.htm?fromId=1259991>)

2. 开拓阶段(1949—1978年)

新中国成立后,我国旅游事业有了进一步发展。第一家旅行社“华侨服务社”于1949年11月在厦门筹建,12月正式营业。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支社,主要负责接待外宾,为外国人来华旅游提供方便,但



月国务院颁发的《导游人员管理条例》(见附录二)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》(见附录三),决定启用新版导游证,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、私授回扣、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,制定并实行了导游证管理办法(见附录四),促进了导游工作的规范化和导游队伍的建设。

案例 1-1

数百名导游援藏十年 助推西藏旅游发展

自2003年开始,中国国家旅游局组织全国导游力量援藏,计划用10年左右的时间,每年从内地选派导游,在西藏旅游旺季时赴藏开展导游援藏。邵琪伟介绍,10年间,共有570名外语导游进藏工作,为西藏培养旅游本科生440人,培训各类旅游人才一万多人次,有效解决了西藏旅游旺季导游短缺问题,促进了西藏旅游人才队伍建设,提升了西藏旅游业的整体服务水平。

(资料来源:国际在线 <http://gb.cri.cn/27824/2012/08/30/6651s3831427.htm>)

在旅游人才培养方面,全国已初步建立了一个具有一定层次和门类的旅游学校体系。截至2012年年底,全国旅游院校(包括完全的旅游院校和设旅游相关院系或旅游相关专业的院校)共计2236所,其中旅游高等院校在校生数为57.62万人;旅游中等职业学校在校生数为49.72万人。经过几十年的努力,导游的职业队伍已经形成。至今有七十多万人获得了国家旅游局颁发的“导游资格证书”。我国已形成了一支由职业导游和兼职导游组成的专业队伍。从总体上来看,具有较高的文化素质和较大的工作热情。他们主要从事国际旅游接待,为旅游业的发展做出了贡献。

(三)导游服务的概念和类型

1. 导游服务的概念

导游服务是导游人员代表被委派的旅行社,按照组团合同或约定的内容和标准,向游客提供接待或陪同游客旅行、游览的旅游接待服务。其可以从以下几层含义来理解。

第一,导游人员必须是旅行社委派的,可以是专职的,也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游人员,不得私自接待游客。



第三, 导游人员向游客提供的接待服务必须按组团合同的规定和约定的内容和标准实施。导游人员不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目, 也不得降低导游服务质量标准。

故宫藏历代书画长期以来一直是故宫博物院的重点展览内容。据介绍,故宫博物院收藏有除帝后书画外的历代绘画作品 45 000 余件,历代书法作品 50 000 余件,囊括了自两晋到明清近两千年不同时期的优秀佳作。刚刚在修缮一新的武英殿绘画馆展出的《故宫藏历代书画展》,则是通过中国美术史的脉络来展示故宫院藏古代书画,所选展品均为美术史上经典之作。“但是中国画特有的表现方式给当代人在博物馆中欣赏作品带来一定障碍。”故宫古书画部负责人曾女士告诉记者,刚刚设置的这种数字化辅助展示系统方便了人们对古书画的欣赏。观众朋友可以在每一幅作品前,通过触摸屏了解到每一件展品的历史背景、艺术风格、书画家小传等详细信息。

通往故宫三大殿区域的重要通道即太和殿两侧的中左门、中右门,保和殿两侧的后左门、后右门,竖立了 16 块大型触摸屏,开始为观众提供“故宫数字导览”信息和相关“故宫瑰宝”、“故宫大修”、“龙在故宫”等方面的内容,帮助观众了解故宫、了解故宫正在进行的维修工程以及正在展出的各类文物。

(资料来源:北京青年报,2008 年 7 月 17 日)

2) 实地口语导游方式

实地口语导游方式,亦称讲解导游方式,它包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动,以及在参观游览途中所做的介绍和讲解。

图文声像导游方式形象生动、便于携带和保存,然而,同实地口语导游方式相比,仍然处于从属地位,只能起着辅助实地口语导游方式的作用。其主要原因包括以下几点。

(1) 导游服务的对象是有思想和目的的游客。由于社会背景和旅游动机的不同,不同的游客出游的想法和目的也不尽相同,单纯依靠图文声像千篇一律地固定模式介绍旅游景点,是不可能满足不同社会背景和出游目的的游客的需求的。导游人员可以通过实地口语导游方式在与游客接触和交谈中,有针对性、有重点地进行讲解。

(2) 现场导游情况复杂多变。现场导游情况纷繁复杂,在导游人员对参观游览的景物进行介绍和讲解时,有的游客会专心致志地听,有的则满不在乎,有的还会借题发挥,提出各种稀奇古怪的问题。这些情况都需要导游人员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。

(3) 旅游是一种人际交往和情感交流关系。旅游是客源地人到旅游目的地的一种社会文化活动,通过对目的地社会文化的了解来接触目的地的人们,实现不同国度、地域、民族之间的人际交往,建立友谊。导游人员是游客首先接触而且接触时间最长的目的地的居民,导游人员的仪容仪表、言谈举止和导游讲解方式都会给游客留下难以泯灭的印象。通过导游人员的介绍和讲解,游客不仅可以了解目的地的文化,增长知识,陶冶情操,而且通过接触目的地的居民,特别是与其相处时间较长的导游人员,会自然而然地产生一种情感交流,这同样是高科技导游方式难以做到的。