

全国旅游管理专业  
应用型本科规划教材

张琼霓◎主 编  
陈丽芳◎副主编

# 导游业务

## GUIDE SERVICE

国家质量工程项目：旅游管理人才培养与行业互动创新实验区教材  
中国旅游协会旅游教育分会推荐教材



旅游教育出版社

全国旅游管理专业应用型本科规划教材

# 导游业务

张琼霓 主 编  
陈丽芳 副主编



旅游教育出版社  
· 北 京 ·

责任编辑:陈 志

## 图书在版编目(CIP)数据

导游业务/张琼霓主编. -北京:旅游教育出版社,2011.1  
全国旅游管理专业应用型本科规划教材  
ISBN 978-7-5637-2019-4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 139428 号

国家质量工程项目:旅游管理人才培养与行业互动创新实验区教材  
全国旅游管理专业应用型本科规划教材

### 导游业务

张琼霓 主 编 陈丽芳 副主编

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
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www tepcb.com
E-mail	tepx@163.com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	880×1230 1/32
印 张	12
字 数	299 千字
版 次	2011 年 1 月第 1 版
印 次	2011 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1-5000 册
定 价	25.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

# 前 言

20世纪70年代以来,我国旅游业的发展经历了一个从无到有、从小到大的历程。21世纪将是我国旅游业大发展的黄金时代,我国已确立了实现世界旅游强国的宏伟目标,即到2020年要实现由亚洲旅游大国到世界旅游强国的历史性跨越。实现世界旅游强国的目标,一方面为中国旅游高等教育的发展提供了良好的契机和广阔的舞台;另一方面也提出了新的更高的要求,即旅游高等教育必须尽快适应旅游业快速发展的新形势、新要求,培养出具有创新意识、创新精神和创新能力的高质量的旅游管理人才。培养高质量旅游人才的重任要求旅游教育要从理论上跟踪、总结旅游业发展的成败与得失,并及时将研究成果反映到教学科研中来。正是基于这样的想法,我们组织编写了这本教材。

在编写过程中,我们立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力,围绕理论与实践相结合这一主题,在把握理论科学性、先进性的同时,注重理论的实用性和可操作性。同时,在内容和形式上也进行了创新尝试。全书力求结构严谨、简明扼要、深入浅出、生动实用,既适合旅游专业本科教学的需要,也能满足不同层次旅行社经营管理人员的实践需要。

本书由张琼霓担任主编并负责制定大纲、统稿、定稿。各章具体执笔人员如下:第一章:刘智;第二章:刘智;第三章:生延超;第四章:张琼霓;第五章:张琼霓;第六章:刘智、陈丽芳;第七章:张琼霓、陈丽芳;第八章:张琼霓;第九章:生延超;第十章:生延超、张琼霓;第十一章:张琼霓;第十二章:张琼霓;第十三章:生延超;第十四章:刘智。

本书在编写过程中,得到了有关学校领导和学者、专家以及旅游企业的大力支持,参阅了许多学者、专家的论著和文献,他们的研究为本书的编写提供了思路和资料方面的借鉴。除了书后列出的参考书目外,其他参阅的文献资料篇目恕未一一列出。在此,我们向上述所有论著的作者表示真诚的谢意和敬意!

本书在编写过程中,还得到了旅游教育出版社的鼎力支持,在此,我们致以衷心的感谢!

由于我们的学术水平和实践经验所限,加之编写时间仓促,书中的错漏之处在所难免,恳请专家和读者不吝赐教。

作者

2010年4月

# 目 录

## 第一编 导游服务理论

第一章 导游服务 .....	3
引 言 .....	3
本章学习目标 .....	3
第一节 导游服务的产生与发展 .....	4
一、世界导游服务的产生历程 .....	4
二、中国导游服务的发展历程 .....	6
三、中国导游服务的发展趋势 .....	8
第二节 导游服务的类型与内容 .....	9
一、导游服务的内涵 .....	9
二、导游服务的类型 .....	10
三、导游服务的内容 .....	12
第三节 导游服务的地位与作用 .....	12
一、导游服务的地位 .....	12
二、导游服务的作用 .....	13
第四节 导游服务的性质与特点 .....	16
一、导游服务的性质 .....	16
二、导游服务的特点 .....	20
第五节 导游服务的基本原则 .....	22
一、游客至上原则 .....	22
二、经济效益和社会效益相结合的原则 .....	23
三、合理而可能的原则 .....	24
思考与练习 .....	24

<b>第二章 导游员</b> .....	26
引 言 .....	26
本章学习目标 .....	27
<b>第一节 导游员的概念与分类</b> .....	27
一、导游员的概念 .....	27
二、导游员的分类 .....	28
<b>第二节 导游员的职责与行为规范</b> .....	31
一、导游员的职责 .....	31
二、导游员的行为规范 .....	34
<b>第三节 导游员的职业素质</b> .....	35
一、品德端正 .....	36
二、知识广博 .....	39
三、身心健康 .....	41
四、形象良好 .....	45
五、技能全面 .....	45
六、自主创新 .....	47
思考与练习 .....	47
模拟操作题 .....	48
<b>第三章 导游服务质量与导游管理</b> .....	49
引 言 .....	49
本章学习目标 .....	50
<b>第一节 导游服务质量及其管理</b> .....	50
一、导游服务质量的内涵 .....	50
二、导游服务质量的构成要素 .....	51
三、导游服务质量评估标准 .....	53
四、导游服务质量管理 .....	54
<b>第二节 导游管理</b> .....	58
一、导游管理的内容与模式 .....	58
二、导游激励管理 .....	62
三、导游培训管理 .....	65

思考与练习 .....	71
模拟操作题 .....	71

## 第二编 导游服务实务

<b>第四章 团队导游服务规程</b> .....	75
引 言 .....	75
本章学习目标 .....	76
<b>第一节 导游服务团队</b> .....	76
一、导游服务团队的构成 .....	76
二、导游服务团队的协作效应与方法 .....	77
<b>第二节 地方导游服务规程</b> .....	80
一、服务准备 .....	80
二、迎接服务 .....	84
三、入住服务 .....	88
四、核定日程 .....	89
五、游览服务 .....	90
六、其他服务 .....	93
七、送站服务 .....	96
八、善后工作 .....	98
<b>第三节 全程导游服务规程</b> .....	99
一、服务准备 .....	100
二、首站服务 .....	101
三、饭店服务 .....	102
四、核定日程 .....	102
五、各站服务 .....	102
六、离站服务 .....	103
七、转移服务 .....	104
八、抵站服务 .....	104
九、末站服务 .....	104



## 4 导游业务

十、善后工作·····	105
<b>第四节 领队服务规程</b> ·····	105
一、服务准备·····	106
二、全程陪同服务·····	109
三、善后工作·····	112
<b>第五节 景区景点导游服务规程</b> ·····	112
一、服务准备·····	113
二、接待服务·····	113
三、送别服务·····	114
<b>思考与练习</b> ·····	114
<b>模拟操作题</b> ·····	114
<b>第五章 散客导游服务规程</b> ·····	116
<b>引 言</b> ·····	116
<b>本章学习目标</b> ·····	117
<b>第一节 散客导游服务概述</b> ·····	117
一、散客旅游概念·····	117
二、散客旅游的特点·····	118
三、散客导游服务的特点·····	119
四、散客导游服务的要求·····	120
<b>第二节 散客导游服务规程</b> ·····	121
一、接站服务·····	121
二、游览服务·····	123
三、送站服务·····	125
<b>思考与练习</b> ·····	127
<b>模拟操作题</b> ·····	127
<b>第六章 旅游者个别要求及问题的处理</b> ·····	128
<b>引 言</b> ·····	128
<b>本章学习目标</b> ·····	128
<b>第一节 旅游者个别要求处理的原则与方法</b> ·····	129

一、处理原则	129
二、处理方法	130
第二节 餐饮、住宿、娱乐、购物方面个别要求的处理	132
一、餐饮方面个别要求的处理	132
二、住宿方面个别要求的处理	135
三、娱乐方面个别要求的处理	136
四、购物方面个别要求的处理	137
第三节 旅游者自由活动要求的处理	138
一、允许旅游者自由活动的几种情况	139
二、需要劝阻旅游者自由活动的几种情况	139
第四节 旅游者其他个别要求的处理	140
一、要求探视亲友和亲友随团活动的处理	140
二、要求转递物品和信件的处理	141
三、要求中途退团或延长游期的处理	142
思考与练习	143
模拟操作题	144
第七章 常见问题和事故的预防与处理	145
引 言	145
本章学习目标	145
第一节 常见旅游事故的类型与特征	146
一、旅游事故的类型	146
二、旅游事故的特征	147
第二节 旅游事故的处理原则与程序	148
一、旅游事故的处理原则	148
二、处理旅游事故的一般程序	149
第三节 各种旅游事故的预防与处理	149
一、旅游活动计划和日程变更的处理	149
二、漏接、空接、错接的预防与处理	151
三、误机(车、船)事故的预防与处理	155
四、旅游者证件、钱物、行李遗失的预防与处理	156

五、旅游者走失的预防与处理	160
六、旅游者患病或死亡的预防与处理	162
七、旅游安全事故的预防与处理	165
八、旅游者越轨言行的处理	169
第四节 旅游投诉及其处理	172
一、旅游投诉的含义	173
二、旅游投诉的处理技巧	173
思考与练习	177
模拟操作题	178

### 第三编 导游服务艺术

第八章 导游带团艺术	181
引言	181
本章学习目标	182
第一节 导游带团的特点与理念、风格与模式	182
一、导游带团的特点	182
二、导游带团的理念	183
三、导游带团的风格	184
四、导游带团的模式	185
第二节 导游组织艺术	187
一、树立良好的导游员个人形象	187
二、把握旅游者个性的差异	189
三、调整旅游活动的节奏	190
四、协调处理好某些关系	192
五、合理安排、灵活调整相关旅游活动	193
第三节 导游交际艺术	194
一、尊重旅游者,提供热情接待服务	194
二、了解旅游者的需求心理	195
三、善于抓住旅游团的中心人物	200

四、建立良好的伙伴关系 .....	201
五、调节旅游者的情绪 .....	202
六、善于运用“情商” .....	205
七、提供优质的个性化服务 .....	206
<b>第四节 导游协作艺术</b> .....	207
一、导游员与旅游团领队的协作 .....	207
二、导游员与旅游车司机的协作 .....	209
三、导游员与全陪或地陪的协作 .....	210
四、导游员与其他旅游接待单位的协作 .....	210
<b>第五节 导游导购服务艺术</b> .....	211
一、导购服务的意义 .....	212
二、导购服务策略 .....	213
<b>思考与练习</b> .....	219
<b>模拟操作题</b> .....	219
<b>第九章 导游语言艺术</b> .....	220
<b>引 言</b> .....	220
<b>本章学习目标</b> .....	220
<b>第一节 导游语言的特点与功能</b> .....	221
一、导游语言的含义及表达形式 .....	221
二、导游语言的特点 .....	222
三、导游语言的功能 .....	223
<b>第二节 导游语言艺术的运用</b> .....	225
一、导游语言艺术的运用原则 .....	225
二、导游口头语言运用艺术 .....	226
三、导游交际语言运用艺术 .....	228
四、导游态势语言运用艺术 .....	239
<b>思考与练习</b> .....	249
<b>模拟操作题</b> .....	250

<b>第十章 导游讲解艺术</b> .....	251
引言 .....	251
本章学习目标 .....	252
<b>第一节 导游讲解的原则与要求</b> .....	252
一、导游讲解应遵循的原则 .....	252
二、导游讲解的基本要求 .....	254
<b>第二节 导游讲解艺术手法</b> .....	257
一、分段讲解法 .....	257
二、突出重点法 .....	257
三、虚实结合法 .....	259
四、触景生情法 .....	260
五、问答法 .....	260
六、制造悬念法 .....	262
七、画龙点睛法 .....	262
八、类比法 .....	262
<b>第三节 导游词的创作与讲解艺术</b> .....	263
一、导游词的基本类型 .....	263
二、导游词的特点与功能 .....	264
三、导游词的结构 .....	266
四、导游词的写作要求 .....	266
五、导游词的创作要领与讲解 .....	269
思考与练习 .....	280
模拟操作题 .....	280
<b>第十一章 导游审美艺术</b> .....	281
引言 .....	281
本章学习目标 .....	282
<b>第一节 导游审美的综合效应</b> .....	282
一、调节旅游者的心境,缓解压力 .....	282
二、净化旅游者的灵魂,提升境界 .....	283
三、丰富旅游者的知识,增长见闻 .....	283

四、提高旅游者的审美能力,增强审美体验 .....	284
第二节 旅游者的审美需求与美感层次 .....	284
一、旅游者的审美需求与审美类型 .....	284
二、旅游者的审美感受层次 .....	288
第三节 旅游者审美行为的引导与调节 .....	291
一、向旅游者传递正确的审美信息 .....	291
二、分析旅游者的审美趋向 .....	292
三、尊重旅游者的审美习惯 .....	292
四、帮助旅游者理解中国人的审美观 .....	293
五、帮助旅游者保持最佳审美心态 .....	294
六、激发旅游者的想象思维 .....	294
七、掌握和运用观景赏美的原理 .....	295
八、提高旅游者自身的审美鉴赏能力 .....	296
思考与练习 .....	296
模拟操作题 .....	296
第十二章 导游个性化服务艺术 .....	297
引 言 .....	297
本章学习目标 .....	298
第一节 导游的个性化服务原则与策略 .....	298
一、规范化服务与个性化服务 .....	298
二、个性化服务的基本原则 .....	300
三、个性化服务的策略 .....	301
第二节 特殊旅游者(团)的接待艺术 .....	303
一、对高龄旅游者(团)的接待 .....	303
二、对儿童旅游者(团)的接待 .....	306
三、对宗教界人士的接待 .....	307
四、对残疾旅游者(团)的接待 .....	308
五、对有特殊身份与地位的旅游者的接待 .....	309
思考与练习 .....	310
模拟操作题 .....	311

## 第四编 导游服务常识

<b>第十三章 旅行服务必备知识</b> .....	315
<b>引 言</b> .....	315
<b>本章学习目标</b> .....	315
<b>第一节 出入境知识</b> .....	316
一、有效证件 .....	316
二、出入境手续 .....	319
三、不准入出境的几种人 .....	319
四、对出入境违法行为的处罚 .....	320
五、对进出境物品的有关规定 .....	321
<b>第二节 交通知识</b> .....	323
一、航空客运知识 .....	323
二、铁路客运知识 .....	326
三、水路客运知识 .....	331
<b>第三节 邮政、通信、货币、保险知识</b> .....	333
一、邮政知识 .....	333
二、通信知识 .....	334
三、货币知识 .....	335
四、保险知识 .....	338
<b>第四节 旅游安全、卫生保健与救护常识</b> .....	340
一、旅游安全知识 .....	340
二、旅游保健知识 .....	344
三、常见病的防治 .....	345
四、突发病的防治 .....	347
五、受伤的救护 .....	350
六、人工呼吸救助法 .....	350
<b>思考与练习</b> .....	352
<b>模拟操作题</b> .....	352

第十四章 社交礼仪基本知识 .....	353
引 言 .....	353
本章学习目标 .....	353
第一节 社交礼仪常识 .....	354
一、形象礼仪 .....	354
二、见面礼仪 .....	355
三、语言礼仪 .....	357
四、拜访礼仪 .....	358
第二节 国外礼俗概述 .....	358
一、亚洲国家礼俗 .....	358
二、欧美国家礼俗 .....	361
思考与练习 .....	362
附录 导游人员管理条例 .....	363
参考文献 .....	367



# 第一编

## 导游服务理论