

DZK 导游业务

国家旅游局人教司编

全国导游人员资格考试培训系列教材



旅游教育出版社



553837

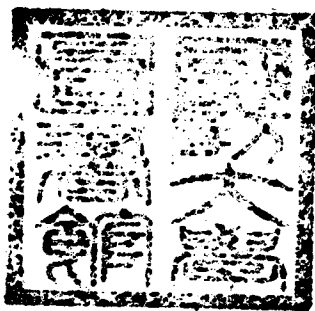
[全国导游人员资格考试培训系列教材]

导 游 业 务

国家旅游局人教司 编

主 编 朱葆琛

副主编 顾维舟



旅游教育出版社

导游业务

[全国导游人员资格考试培训系列教材]

国家旅游局人教司编

主 编 朱葆琛

副主编 顾维舟

*

旅游教育出版社出版
(北京市朝阳区定福庄1号)
北京通县向阳印刷厂印刷
新华书店北京发行所经销

规格：850×1168毫米1/32 6.75印张 160千字

1990年2月第1版 1990年2月第1次印刷

印数：1—10000册 定价：3.10元

ISBN 7-5637-0153-2/C·010

60750
2

出版说明

根据国务院批准的《导游人员管理暂行条例》中“具备一定条件，经考试合格者，办理登记注册手续，方可担任导游工作”的规定，国家旅游局于一九八九年在全国进行了首次导游资格考试。

为配合导游人员考试，国家旅游局原教育司曾于一九八八年二月组织有关人员编写了《全国导游翻译考评辅导复习材料》，这套材料对首次全国导游人员资格考试起了积极的作用。为使导游人员资格考试工作制度化、规范化，使导游考试培训教材更加适应形势发展和导游实际工作的需要，国家旅游局人教司在认真总结全国首次导游人员资格考试工作，广泛听取各省、自治区、直辖市有关单位意见的基础上，委托北京第二外国语学院、北京旅游学院、上海旅游专科学校重新编写了《全国导游人员资格考试培训系列教材》，包括《方针政策》、《导游基础知识》、《导游基础知识分册》、《导游业务》、《英语》、《日语》、《德语》、《法语》、《西班牙语》共九册。这套教材认真总结了我国导游工作的经验，紧密联系导游工作实际，力求融科学性、知识性、实用性于一体，主要用于导游人员资格考试和导游岗位培训，也可用作旅游院校有关专业的教学参考教材。

为了编写好这套书，国家旅游局人教司曾召开教材大纲讨论会和审稿会，邀请了部分长期从事导游工作的同志和旅游院校的学者，对教材编写的原则、体系、结构和内容等进行了充分讨论，在此基础上认真编写和修订。相信本套教材对提高导游人员的水平有积极意义。

参加《导游业务》一书编写工作的有：朱葆琛、顾维舟、王连义、张践等，由朱葆琛任主编，顾维舟任副主编。

本书在编写过程中，曾得到有关单位和同志的大力支持和帮助，最后又经钱炜、李习之、纪福永、魏祖宏等审阅，在此一并表示感谢。

由于时间紧，本套教材难免存在着不少缺点和错误，恳请广大读者提出宝贵意见。

国家旅游局人教司

1990年元月

目 录

第一章 导游工作概论	(1)
第一节 导游工作与旅游业.....	(1)
第二节 我国导游工作史略及传统.....	(4)
第三节 导游工作的性质.....	(10)
第四节 导游工作的经济和政治意义.....	(13)
第五节 我国导游员的历史使命.....	(20)
第二章 导游员	(26)
第一节 导游员和导游.....	(26)
第二节 导游员在旅游接待中的地位.....	(28)
第三节 导游员的条件.....	(30)
第四节 导游员的职责.....	(39)
第五节 导游员的工作特点.....	(42)
第六节 导游员的职业道德.....	(45)
第七节 导游员的守则和纪律.....	(48)
第八节 导游员的礼节和礼貌.....	(50)
第九节 导游员的修养.....	(56)
第十节 导游员的培训和考核.....	(59)
第三章 导游工作程序	(66)
第一节 导游工作的主体.....	(66)
第二节 导游工作程序.....	(80)
第四章 导游方法与技巧	(103)
第一节 导游方法的运用原则.....	(103)
第二节 导游员的语言和体态.....	(107)
第三节 心理学在导游中的运用.....	(114)
第四节 美学在导游中的运用.....	(119)

第五节	常用导游方法和技巧.....	(142)
第五章	问题和个别要求的处理.....	(156)
第一节	处理问题的原则.....	(156)
第二节	处理问题中的旅游心理学知识.....	(161)
第三节	处理问题中的旅游法规知识.....	(170)
第四节	一般问题处理.....	(176)
第五节	特殊问题处理.....	(187)
第六节	事故的预防.....	(195)
第七节	关于旅游者特殊要求的处理.....	(198)
第八节	关于旅游者越轨言行的处理.....	(208)

第一章 导游工作概论

第一节 导游工作与旅游业

旅游业是一种第三产业，是一项综合性的服务行业。其实，旅游业所包含的内容还要多得多。美国威斯康星大学查尔斯·梅特尔卡教授在他所著的《旅游业词典》中称：“旅游业乃是向离家的人们提供他们希望获得的各种产品和服务的下述机构之总称：餐厅、住宿、活动、天然及人工景点、旅行社、政府部门和交通设施。旅游业还包含与这众多产品和服务密切相关并相互依赖的人们的旅游意识。”“旅游业系指满足并经营旅游者的需求和欲望的政府和商业活动的整个范畴，包括促进旅游业的机构和团体、旅游目的地的居民和旨在培养该行业合格人才的教育机构。”这位教授把“人们的旅游意识”、“旅游目的地的居民”和“培养该行业合格人才的教育机构”也包括进旅游业的“大旅游”（宏观旅游）的论点，十分有见地，它把人的因素置于重要地位，这和那种把旅游业简单视为盖饭店、搞硬件的观点大相径庭。

旅游活动早在古代的中国、埃及、印度、希腊、罗马等文明国度里就已开始，但旅游业作为社会生活中的一种常见现象，作为一项行业，却是在资产阶级工业革命之后才出现的经济活动。1841年7月5日英国人托马斯·库克组织了540人乘火车旅行，参加一次禁酒会，这是公认的近代第一次商业旅游活动。1846年他在组织350人赴苏格兰集体旅游时，专门安排了旅游向导，这可算是近代最早的导游员。

世界旅游组织规定：“旅游者系为休假或公务目的暂时赴一国访问，至少在24小时以上者。”世界各国关于旅游者的定义大同小异，分析起来大致有三层含义：一是异地性，即离开居住地（国），来到另一地（国）；二是目的性，即旅行的目的是观光、度假、探亲等休闲性目的，或商务、学术及其它公务性目的；三是暂时性，即一般不打算迁居或永久性离开原居住地（国）。我国对旅游者的统计分“来华旅游入境人数”和“有组织接待的来华旅游者人数”两种指标。来华旅游入境人数（也称来华国际旅游人数）是指来我国探亲访友、度假、观光、参加会议或从事经济、文化、体育、宗教活动的外国人、华侨、港澳同胞人数，包括过夜人数和不过夜人数。统计时旅游者每入境一次统计一次。有组织接待的来华旅游者人数系指经过旅行业、旅游公司、饭店等旅游接待单位及政府部门、群众团体等企、事业单位组织的旅游者人数，包括来华旅游入境的所有外国人、华侨、经过上述部门接待的港澳台同胞。不论是公务性或休闲性的旅游者，在旅游期间都需要各项服务，如饭店服务、餐饮服务、交通服务、旅行社服务、导游服务、商店服务及文化娱乐服务等，即我们通常归纳的行、住、吃、游、购、娱六大方面的服务。当然仔细推敲起来又何止这几项，如会议、专业等特种旅游均有许多特殊的服务；阔别祖国大陆几十年的台湾旅游者更有其特殊的服务内容，包括回乡探亲访友、祭祖、婚姻、财产等社会家庭事务，也需要为他们联系或提供方便。

我们把众多的旅游服务（产品）加以分析，可获得以下认识：

一、从旅游服务的时间和过程看，从旅游者进行问讯、准备旅游到旅游结束，整个过程是一个统一整体。行、住、吃、游、购、娱六大要素，旅游者的旅游目的虽然不同，一般都缺一不可。从这个意义上讲，旅游业的的确确是一个综合性的服务行

业，每一项旅游服务都是重要的。

二、从旅游服务的形态看，既有有形的、物质的，又有无形的、非物质的，而绝大多数都是物化的劳动。旅游结束后，旅游者中有些人带回去一些旅游纪念品、旅游宣传品、照片或录像等声象材料，这些都是实物，但大量带回去的却是旅游中他们的感官所吸收进大脑的印象。可见非物质的、无形的服务，包括前面所述的“人们的旅游意识”，对旅游印象的好坏、深浅起着主导的作用。

三、从影响旅游者印象的诸因素看，人是首要因素。旅游目的地的居民，特别是旅游业从业人员是否热情友好，服务周到，较之服务条件更为重要。而在各项人的服务中，导游服务工作由于与旅游者的交往和接触最直接，时间长，有共同语言之便，往往对旅游者的影响最大。从这个意义上说，导游服务乃是最重要的一项旅游服务工作。

当然，谈及导游工作的重要性要恰如其分，也不可言过其实。这里有几种情况需要考虑到：

一、旅游业固然是一种服务行业，但又是一项经济事业。旅游业的成败不仅有赖于服务水平，也取决于战略决策、市场营销、资源开发、人才培养等多方面的经营决策。我们一方面要充分估计导游工作在旅游业中的极端重要性，同时也要认识到经营决策的其它方面，要把导游工作放在整个旅游业中有机地加以重视。

二、导游工作大致可分为文字声象导游和实地的口语导游两大类。文字声象导游包括不同文字的导游图、交通图、旅游指南、景点介绍、画册等印刷资料，以及录音带及影片、幻灯片等，作为旅游者成行前、旅行期间的旅游指导，但也是招徕宣传品和旅游纪念品。在伦敦的车站、机场、码头，到处都设有“旅游问讯服务中心”，除出售或免费提供文字声象导游材料外，还解

答旅游问讯；有些地方还利用电脑、激光、音象、声象等新技术制成生动、形象的宣传器具，十分引人注目；在旅游胜地夏威夷的檀香山，由广告费提供的精美旅游印刷品与售报机放在一起，满街都是，游人可以随意取用；北京故宫的录音导游亦属声象导游。本书重点讨论的实地口语导游，在下面将详细叙述。

三、必须明白，凡是符合世界旅游组织关于旅游者定义的出游人员均算旅游者，均在各国旅游统计之列，但并非每位旅游者均需要得到口语导游服务。1985年美国出游2,800万人次，其中外出度假者略超过半数，经理人员及专业人员占55%；同年美国接待外国来访者刚近2,100万人次，其中度假者略低于半数，经理人员及专业人员也占55%。显而易见，度假者中有相当一部分人不用导游，公务旅游者中使用导游服务者则更少。在我国，由于重点是接待入境游客，同时目前仍以观光游览团组为主，加之语言等方面的障碍，因此，旅游者使用口语导游的比例则要比许多国家高得多，导游工作的重要性也相应更为突出。

第二节 我国导游工作史略及传统

如果我们把英国人托马斯·库克将近一个半世纪前组织赴苏格兰集体旅游时使用专门旅游向导作为近代旅游业中首次出现导游员，我国导游工作的起始则缺乏可靠的考证。但可以肯定地说，我国导游员的产生和发展与世界各国一样，是随着旅游业特别是入境旅游的发展而发展壮大起来的。

作为一个文明古国，我们古代旅游对于当时社会的经济、政治、文化及对外关系的发展都产生过积极的作用。“周行天下”的周穆王、我国学术考察旅行的鼻祖司马迁、西汉通西域的张骞，乃至李白、法显、玄奘、徐霞客，他们的旅行活动均离不开向导或翻译的指点和协助，但是近代意义的导游员是在近代旅游

业在我国出现后才有的。

本世纪初，为了满足西方一些冒险家、政客及高层人士探索东方文明的好奇心，英国通济隆旅行社（即托马斯·库克旅行社）等外国旅行社在中国组织旅游，从而出现了我国最早的受外国人雇佣的向导。但他们无此类职业的保障，工作有很浓的殖民地色彩。

在中国民族经济取得一定发展的形势下，在本世纪20年代开始出现一种新兴民旅经济事业——旅游业。1923年8月，上海商业银行总经理陈光甫，在同仁支持下倡设旅行部，推进文化，经办客务运输和旅游旅馆。1927年7月，该旅行部独立，更名为“中国旅行社”。这是旧中国第一家旅行商社。该社业务包括代订旅馆、车船票据及团体旅行、避暑地服务站、短程游览团、赴杭游览专列、海宁观潮专车等。中国旅行社使用的向导可算是我国最早的导游人员。

中国旅行社到1931年以后发展较快。此后，中国一些主要城市相继成立了不少其他旅行社和旅游组织，开始出现我国第一代的导游队伍。但旅行社和导游队伍的发展在旧中国，在半殖民地半封建的社会制度下，受到极大的限制，只是到了新中国的成立，特别是1978年中国共产党十一届三中全会召开之后，才呈现出蓬勃发展的繁荣前景。

全国解放后，新中国第一家旅行社是1949年在厦门成立的。当时由于美国和国民党军队的封锁，厦门的海空交通陷入停顿，在香港候轮返内地和滞留厦门难以出境的华侨、侨眷均达上千人，一些应运而生的私人旅行社则对盘缠告罄的华侨、侨眷进行盘剥。为了保护华侨、侨眷的正当权益，便利他们入出境，厦门市有关部门接管了旧“华侨服务社”，整顿后，新中国第一家旅行社——华侨旅行社在同年12月正式营业。这就是现在的中国旅行社的前身。

50年代，在探亲旅游和侨务工作的基础上，闽粤两省相继成立了一批华侨服务社。1957年8月在华侨服务社北京专业会议上决定在社名上增加“旅行”二字，一律叫“华侨旅行服务社”，并冠以所在省、市名称，如“北京华侨旅行服务社”等。这一名称的改变，即从“华侨服务”改为“华侨旅行服务”，标志着该社任务的扩展，确认了“旅行”服务的中心地位，且表明该社导游工作在全部工作中的重要性也随之提高。同年4月22日，华侨旅行服务总社正式成立。1969年，根据林彪的“第一号命令”总社机构被撤销，到1972年8月中央批准恢复总社。鉴于华侨中许多人已加入所在国国籍，成为外籍华人，他们到中国探亲旅游以及港澳台同胞回内地探亲旅游，都不宜用华侨旅行社名义接待，1974年经国务院批准，成立了中国旅行社，后与华侨旅行社合署办公。

新中国的旅游业，由于本国公民当时还不普遍具有国内旅游所必需的可随意支配的收入和业余时间，往往是以经营国际旅游业务开始的，因此旅行社中各种语种的导游员（当时叫翻译导游）的作用就日趋重要。

1954年4月15日，中国国际旅行社在首都北京诞生。这是新中国第一家面向外国来华旅客开展国际旅游业务的旅行社。它的成立标志着新中国国际旅游事业的拓展，也标志着我国导游员队伍开始成为国际导游员队伍中一支后起的劲旅。

1952年起，国家为了解决日趋增多的邀请外宾食、住、行、游等招待任务，打算改变由各地国际活动指导委员会（简称“指委会”）临时调集各单位人员突击完成的办法，开始注意苏联在外事接待方面的经验。1952年，中国人民银行行长、中国国际贸易促进委员会主席南汉宸和中国保卫世界和平委员会委员刘贯一先后赴莫斯科开会，均接触到苏联国际旅行社的工作，了解了该社的情况。次年，“指委会”决定筹建中国国际旅行社（简称

“国旅”），于6月18日向政务院呈筹组报告，6月20日周恩来总理在报告上批示：“同意。请即指导有关方面筹办。”

经过一段紧张的筹办，1954年4月15日，经政务院批准，中国国际旅行社在北京西交民巷4号正式成立总社。参照苏联的经验，国旅的性质是政务院领导下的一个国营企业，任务是承办除政府代表团以外的所有其他单位委托的外宾的食、住、行、游等生活接待，并办理我国铁道部与苏联政府签订的国际铁路旅客联运业务。4月28日，政务院向天津、上海、南京、杭州、广州、南宁、汉口、沈阳、哈尔滨、安东、满州里和大连等12个城市发出通知，要求各地成立国旅分社。鉴于国旅是直接对外、接待外宾的企业，不同于闽粤两省当时的华侨服务社，因此国旅总社和各地分社一成立就调配了一批年青干部和大学毕业生担当翻译导游。他们是新中国成立后真正意义上的第一批导游员。他们中有不少人现在还是旅游业和其他涉外部门的骨干力量。

但是，国旅成立初期，主要业务是发售国际铁路联运客票（苏联、东欧、蒙古、越南等），1955年起业务才逐渐扩大，开始承接外宾任务。1956年1月中国国际旅行社与苏联国际旅行社签订了互换自费旅行者合同，同年又开始有限度地接待西方国家游客。1956年至1957年上半年，国旅共接待自费旅游者3277人，其中社会主义国家旅游者2814人，西方国家自费旅游者413人。1957年2月法国摩尼旅行社经理格列马尔和秘书长马良先生抵达北京，这是西方旅行社与国旅首次建立旅游业务关系。此后，国旅总社和各地分社的俄语、英语等语种的导游翻译人数逐年有所增加。

以上简述了我国成立最早的中国旅行社和中国国际旅行社的发展经过，从中可以说明我国导游员队伍的产生和发展是和旅游业特别是旅行社的发展相联系的，我国导游工作是旅行社中一项主要工作，导游员是旅行社的工作人员、国家干部，不象西方国

家那样是一项自由职业。在相当长时期内，我国也没有业余导游员或兼职导游员。这是我国导游工作区别于国外许多国家的第一个传统和特点。

我国导游工作的第二个传统和特点是它的涉外工作性质。从上述情况可以看出，最早成立旅行社是为了完成侨务、外宾接待、服务工作，首先是完成政治任务，初期根本不强调经济作用。文化大革命前，旅游业工作的经济意义在一些会议和文件上也已提及，如1956年，国旅接待了1300余名苏联自费旅游者，平均每人收入1200余卢布，相当于进口3吨钢或出口3吨猪肉或6吨花生的外汇；接待一个西方自费游客，国家可收入127英镑（约300美元）。但后来实际工作中对为国家积累外汇资金这项重大任务贯彻不够有力。导游工作在相当长时期内，单纯被视为一项外事工作、政治工作。在这种思想指导下，对于一些大的或重要的旅游团组，除配备导游翻译人员外，往往还加派陪同干部，导游员除直接导游讲解外，与旅游者（当时称外宾或自费外宾）交谈问题，均尽可能由陪同干部出面，导游员充任译员。那种把旅游业作为一项经济事业但又不是纯粹的经济事业，而是一项涉外的经济、政治、文化活动的认识是在1978年中国共产党十一届三中全会以后才逐步确立的。

对于导游工作的性质的认识带有各个历史时期的历史色彩，这是符合历史发展的认识史观的。随着历史的发展，我们的认识也还会继续发展。对于五、六十年代强调导游工作的涉外性质要作实事求是的分析；对于八十年代导游工作中某些违反导游员职业道德、非政治的倾向，我们也要认真纠正。

重视对导游人员的培养、教育，坚持高标准，是我国导游工作的第三个特点和传统。鉴于苏联和东欧社会主义国家十分重视培训外事接待队伍，1957年在捷克召开的第一届社会主义国家旅行社代表会议要求各国将服务质量提高到国际水平，国旅为了促

进自身的发展在1958年的全国交际接待工作会议上提出“提高服务质量、加强外宾接待工作队伍”的问题，提出“首先是提高翻译导游人员的政治水平、业务水平、服务质量和增加翻译力量”，

“外宾接待和旅行导游工作，一切都要通过翻译。旅行社的工作对外宾所起作用的大小和成效的好坏，很大程度上取决于翻译人员。因此，就需要导游翻译人员加强学习，不断提高政策水平、外语水平，丰富历史、文化、艺术、科学、政治、经济等方面广博的知识，达到理想的标准。”

国旅培养、提高导游员的一种主要方式是召开全国导游翻译会议。一般安排在年初淡季，会期近20天。内容包括国际形势、政策，端正对翻译导游工作的认识，交流工作经验，制订有关规章制度等。国旅系统共召开过6次全国翻译导游工作会议，对于提高这支队伍的政治、业务素质起过很重要的作用。历次翻译导游会议情况如下表：

次 序	会 期	与会旅行社数	代表人数	翻译人数(语种)
1	59.1.12~2.3	32	61	
2	61.3.1~3.18	27	71	127(7)
3	63.4.3~4.17	28	79	
4	65.2.8~2.27	31	152	237(11)
5	66.2.15~3.10	23	160	
6	84.1.9~1.17	40	332	3000(22)

国旅在导游工作上注意高标准、严要求。早在1959年就提出导游工作“应以介绍为主”，“我们旅行社有民间性的特点，我们要用这一特点，按客人的要求介绍我国各方面的实际情况”。1961年即提出导游讲解工作是导游人员的中心任务。在1965年召开的第四次会议，把导游工作的方法总结归纳为：看谈结合，

以看为主；就实论虚，画龙点睛；新旧对比，古为今用；点面结合，以点带面；由浅入深，由近及远；由生活到政治、经济等。

特别值得提及的是1963年第三次翻译导游会议根据周恩来总理对外事翻译人员的要求向翻译导游人员提出的要求，即广为人知的“三过硬”和“五大员”。

“三过硬”是指一个好的导游员要在思想、外语和业务三个方面过得硬。这是第一次概括地提出导游工作的要求，为导游员指明了努力方向。

“五大员”则是对导游员任务的概括：通过导游、陪同工作，宣传新中国的建设成就、方针政策和人民道德风尚，了解有关情况，做好旅行服务和安全工作。导游工作的任务形象地归纳为：宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员。

我国的旅游业，近年来兴旺发达，迅猛发展：1979年中国青年旅行社创办；1984年前，中央几个部门成立旅行社；1984年后，下放外联权后各类旅行社如雨后春笋般发展起来，到1988年，全国已有旅行社1,573家，其中有外联权的一类社44家，有接待国内外旅游者权限的二类社811家，只接待国内旅客的三类旅行社718家，导游员已发展到2.3万人。相信随着我国旅游事业的发展，我国导游工作的发展进程将会呈现出很多新的、健康的特征，把导游工作推向新的高度。

第三节 导游工作的性质

世界各国由于社会制度、历史发展阶段、经济水平及思想文化的不同，对于旅游业的性质的认识各不相同，对于作为旅游业中一项重要内容的导游工作的性质的认识也随之各异。

在西方资本主义国家里，旅游企业的私人占有决定了专业或兼职、业余导游与雇主之间的雇佣与被雇佣关系，亦即剥削和被