

教育部规划教材
中等职业学校旅行社服务与管理专业



导游业务

全国中等职业学校旅行社服务与管理专业教材编写组 编

陈 刚 主编



高等教育出版社

教育部规划教材
中等职业学校旅行社服务与管理专业

导游业务

全国中等职业学校旅行社服务与管理专业教材编写组 编
陈 刚 主编

高等教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务/陈刚主编. —北京: 高等教育出版社,
2000.7
ISBN 7-04-008195-4

I. 导… II. 陈… III. 导游-基本知识
IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 23104 号

导游业务

全国中等职业学校旅行社服务与管理专业教材编写组 编

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街55号 邮政编码 100009
电 话 010—64054588 传 真 010—64014048
网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所

印 刷 化学工业出版社印刷厂

开 本	850×1168	1/32	版 次	2000年7月第1版
印 张	6.875		印 次	2000年7月第1次印刷
字 数	170 000		定 价	9.10 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

内 容 提 要

本书是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校旅行社服务与管理专业教材，是教育部规划教材。

本书根据中等职业学校旅行社服务与管理专业学生的实际需要和导游业务的实际情况，侧重相关业务的讲解，主要内容有：导游绪论、导游工作分析、导游员素质教育、旅游团队导游服务工作程序、导游方法和技能、导游工作中事故的预防和处理、导游服务质量和旅游投诉处理。

本书作为旅游职业高中、中专、技工学校旅行社服务与管理专业的教材外，亦可作为旅行社从业人员自学用书。

前言

21 世纪，中国的旅游业面临着更多的挑战。提高“旅游业灵魂”——导游员的导游业务水平，是中国旅游业发展的重要因素。

导游是一门学问，一门实践性很强的学问；导游还是一门艺术，一门非同寻常、内涵广泛的艺术。作为学科，它还远未呼之欲出；作为学问，对它的理论研究也只有随着旅游业整体的发展而深入，尤其是导游员不断深入的实践、专家们不断深入的探讨，才能得以健康的发展，并进一步服务于实践。现有的适用于大专院校的导游业务教材，带有明显的“涉外”色彩，而本教材是针对中等职业学校旅行社服务与管理专业学生的，主要“涉内”，辅以“兼外”，主要突出易读性、实践性和可操作性，以期培养出的学生既适合国内旅行社，也易于与国际旅行社“接轨”。然而，编写这样的教材是一种挑战，为此，本书的编写作者做了大量工作。本书的主编陈刚是全国特级导游、译审；副主编徐云松是浙江省旅游学校导游教研室主任；其余两位作者分别是浙江大学旅游学院副教授武彬和浙江省国际旅行社国内部经理孙艺。书中不少地方融入了他们的实践、教学心得和探讨导游业务的收获。本书分为七章：第一章为导游绪论，阐述了古今中外的导游的由来和商业性导游的发展；第二章为导游工作分析，讲述了导游工作的概念、类别、范围、原则、性质和特点以及现状和发展趋势；第三章为导游员素质教育，介绍了导游员的分类、职责和素质要求等，强调了导游员的继续教育，并就导游员的地位与作用，以及对导游员的培训、考核和管理进行了论述，同时提出导游管理体制改革的设想，让初学者对中国加入 WTO 后可能

建立的导游市场做一准备；第四章为旅游团队导游服务工作程序，根据旅游团队的不同特点将各类导游服务和规范做了叙述和分析；第五章为导游方法和技能，从新的视角对导游进行了简便易行的分类，并从实践的角度对导游方法和技能加以阐述；第六章为导游工作中事故的预防和处理，不仅讲述对事故的处理，更注重事故的预防；第七章为导游服务质量和旅游投诉处理，主要从“软件角度”出发，对导游中常见的服务质量和投诉处理加以论述。

在教学时，建议用 64 课时学习本书，具体课时分配（仅供参考）见下表：

章 名	内 容	课时数
第一章	导游绪论	4
第二章	导游工作分析	6
第三章	导游员素质教育	8
第四章	旅游团队导游服务工作程序	16
第五章	导游方法和技能	12
第六章	导游工作中事故的预防和处理	10
第七章	导游服务质量和旅游投诉处理	8

本书的前言、第五章由陈刚编写，第一章、第二章、第三章由武彬编写，第四章、第七章由徐云松编写，第六章由孙艺编写。本书由著名旅游专家钱炜主审。

对教材中存在的疏漏与不当之处，敬请广大读者不吝赐教。

作者

1999 年 12 月于杭州西子湖畔

责任编辑	李爱华
封面设计	李卫青
版式设计	周顺银
责任校对	夏 晔
责任印制	张泽业

目 录

第一章 导游绪论	(1)
第一节 导游的由来	(1)
第二节 商业性导游的发展	(4)
第二章 导游工作分析	(13)
第一节 导游工作原理	(13)
第二节 导游工作分析	(23)
第三节 导游工作的发展趋势	(35)
第三章 导游员素质教育	(42)
第一节 导游员职责	(42)
第二节 导游员素质培养	(51)
第三节 导游员素质继续教育	(62)
第四节 导游员管理	(73)
第四章 旅游团队导游服务工作程序	(89)
第一节 地陪、全陪和领队的概念及相互关系	(89)
第二节 地陪导游服务工作程序	(91)
第三节 全陪导游服务工作程序	(108)
第四节 领队导游服务工作程序	(115)
第五章 导游方法和技能	(121)
第一节 导游分类	(121)
第二节 导游方法	(132)
第三节 导游技能	(140)
第四节 上团初阶	(147)
第六章 导游工作中事故的预防和处理	(157)
第一节 旅游活动计划和行程变更的处理	(158)
第二节 漏接、空接、错接的预防和处理	(160)
第三节 误机(车、船)事故的预防和处理	(162)

第四节	旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理	(164)
第五节	旅游者患病或死亡问题的处理	(168)
第六节	旅游者走失的预防和处理	(171)
第七节	旅游安全事故的预防和处理	(172)
第八节	旅游者越轨言行的处理	(177)
第七章	导游服务质量和旅游投诉处理	(182)
第一节	导游服务质量	(182)
第二节	旅游服务缺陷	(188)
第三节	旅游投诉的处理	(191)
附 录		(197)
	导游服务质量	(197)
	旅行社国内旅游服务质量要求	(206)

第一章

导游绪论

旅游起始于旅行。腓尼基人是公认的世界最早的旅行者，他们因贸易活动而周游列国。中国和印度等东方国家的旅行活动也是随着贸易的出现而兴起的。在中国，有文字记载的旅行活动可以追溯到公元前 2250 年。传说中的大禹可以算是我国最早的知名探险家和旅行家。19 世纪初“旅游”一词开始出现，随着有组织的旅游活动的开展，导游成为 19 世纪的一门新的职业，由此使人类的旅游活动迈进了新纪元。

第一节 导游的由来

导游是旅游活动的一个组成部分，它在旅游活动的过程中产生并且随着旅游活动的发展而发展。导游职业的由来可以从以下几个方面得以体现。

一、古代旅行活动的向导

随着人类社会由原始社会进入奴隶社会，生产力的发展所带来的劳动剩余物归奴隶主占有。但奴隶主们已不再满足生活起居上的享乐，而开始了以巡视、巡游为名义的享乐旅行。在旅行中，臣仆簇拥前后，除随时侍奉外，实际上也起着旅行向导的作用。到了封建社会，经济的进一步发展和交通条件的改善，除帝王将相的巡游外，还出现了士人、学子的漫游。特别是在封建社会的中后期，以求学为目的教育旅行、以保健为目的的疗养旅行、以探险为目的的航海旅行、以经商为目的的跨国旅行等发展了起来。在这些旅行活动中，往往配有熟悉路途的人做向导，他们不仅引路，还能介绍沿途的名胜、景点和当地的风俗民情。他们提供的服务在某些方面已有些类似于现代的导游。不过，由于那时参加旅游活动的人数不多，旅游活动的规模不大，人们当向导不仅机遇很少，而且偶然性很强，可谓是“可遇而不可求”。所以，古代的旅行活动虽然产生了向导，但并没有为之形成一种职业的条件和环境。

二、托马斯·库克与近代导游职业的诞生

随着资本主义生产关系的建立，特别是 18 世纪 60 年代英国开始的产业革命，以及随后美、法、德、日在 19 世纪完成的产业革命，大大促进了生产力的发展和经济的繁荣，越来越多的科学技术在工业生产中获得应用。特别是蒸汽机技术在交通运输中的应用，世界上出现了速度快、运载量大的火车和轮船，从而使这个时期的旅游活动获得了突破性的进展。人们可以去朝拜地中海的神庙，去参观埃及金字塔，去希腊参加奥林匹克运动会，去矿泉浴场疗养，去海滨度假等。旅游成为当时人们生活时尚之一。

说起近代世界旅游业的发展历史，就不能不提到英国人托马

斯·库克。托马斯·库克被公认为是世界旅行社行业的创始人，是世界导游之父。

1841年7月5日，库克包租了一列火车，运送570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加戒酒大会，往返行程22英里，团体收费每人1先令，他所组织的此次旅行揭开了世界近代旅游活动的序幕。为组织好这次旅行活动，他不仅做了大量的准备工作，而且自始至终跟团陪同，指点沿途景物，满足旅行者的需求。在以后他所组织的历次旅游活动中，他都积极准备，踏看路线，编写旅游指南，直至陪同旅游，他不仅创办了世界上第一家旅行社——托马斯·库克旅行社（中文叫通济隆旅行社），而且他也是世界上第一位导游员。

从1855年起，库克组织了一系列的旅游团并提供全程导游，到1864年，参加他所组织的旅行团旅游的人数已累计达100多万，他的名字成了家喻户晓的旅游代名词，人们创造了英文单词“cooktour”，并收录在字典里。

托马斯·库克旅行社业务遍布世界各地，致使欧洲、北美各国及日本纷纷建立起了旅行社，仿效库克组织旅游活动。他们开辟线路，编制旅游指南，招募陪同或导游，带领旅游者在国内外参观游览。至此，旅行社出现在世界经济舞台上，并逐渐培养出了职业导游。第二次世界大战后，大众旅游活动的崛起和发展，使导游队伍迅速扩大。目前，世界各国几乎都拥有许多专职和兼职导游队伍。

三、中国导游员的出现

中国地域辽阔、历史悠久，旅行活动很早就有记载。在中国的古代，帝王巡遊时有陪臣、侍从簇拥前后，士人漫游时有熟悉当地情况的僧侣、樵夫、马夫、店小二等做向导，外国人在中国游历有“译官”等陪随左右。这些陪同、向导不仅引路，还给他们介绍沿途风光景点和当地的风俗民情。

20 世纪初，一些外国旅行社，如英国的通济隆旅游公司（前身即托马斯·库克父子旅行社）、美国的运通旅游公司等开始在上海等地设立旅游代办机构，总揽中国旅游业务，雇佣中国人当向导。1927 年 6 月，陈光甫创办了中国历史上的第一家旅行社——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，其他一些旅行社或类似的旅游组织也开始出现，如 1935 年中外人士组成的中国汽车旅行社，1936 年筹组的国际旅游协会，1937 年出现的友声旅行团、精武体育会旅行部、萍踪旅行团、现代旅行社等。这些旅行社和旅游组织承担了现代中国人旅游活动的组织工作，同时也是中国（历史上最早的）现代导游员的先驱。

第二节 商业性导游的发展

旅游是一定社会经济形态的产物，旅游是人们的一种有目的的社会活动，不论是观光、探险，还是探亲访友、科学考察，都是为了达到一定的目的而在异地做临时性的停留。随着社会分工的产生、车船的发明，人们前往异地参观交流不仅成为必要，而且也成为可能。旅游的发展史表明，古代只有少数人能够出门旅行，而且旅行范围有限；近代富裕国家的中上层人士能够出门旅行度假、消遣；到了第二次世界大战以后，大众旅游活动才迅速崛起并蓬勃发展。今天，外出旅行已成为一项全球性的活动，人们旅行比以前速度快、乐趣大、安排更加容易。这一切得益于职业化、专业化的旅游活动组织，其中导游扮演着不可或缺的重要角色。

一、旅游业的发展需要有商业性导游

旅游是一种人际交往活动，是现代人的一种高级的新颖消费形式，是人类的一项“求和、求新、求奇、求异、求乐”的综合性审美活动。人们通过旅游活动获取教益，增长阅历，陶冶情操，振奋精神，增进与异国、异地居民的相互了解和友谊。旅游业是一项带有浓郁文化色彩的经济事业，在这一特殊经济事业的发展过程中，导游员起着特殊的作用。

可以从两个方面来分析为什么旅游业的发展需要有商业性的导游。

（一）旅游者需要导游

旅游的基本内容是“游览观光”，这里既泛指自然风光，也指人文景观。自然风光可使人忘却烦恼、忘记荣辱；使人重新振作，产生自尊，恢复灵性，增加前进的力量。人文景观包括历史遗迹、建筑园林、绘画雕刻、音乐舞蹈、社会风尚、多彩服饰、美味佳肴等，是人类创造的物质财富和精神财富，可以娱悦耳目，净化情感，陶冶情操，提高文化素养。所以说，旅游是一种对美好事物的追求，使旅游者在一系列寻美探美的活动中，达到自我调节的目的，以缓和心理的冲突，维系心理平衡，提高生存质量。

旅游者需要导游员。旅游者初到一地一般都会产生茫然感，需要他人为其引路、指点，为其解决语言不通的问题，以求避免因不明当地习俗而造成误会和不愉快，避免因语言不通带来的种种困难；旅游者初到一个人生地不熟的地方，常会出现拘谨心理、孤独感和不安全感，需要有熟悉当地情况的人陪伴，帮助解决食宿、旅行和日常生活中出现的种种问题，帮助其获得新的心理平衡从而精力充沛地投入到旅游活动中去；旅游者初到一个陌生的地方，若无人指点，旅游者往往不知道从哪儿开始游览，因

而很可能会进行盲目的旅游活动，甚至疲于奔命，这样不仅达不到修身养性的目的，很可能破坏游兴，有损于身心健康。旅游者到异国他乡旅游时需要为其解决种种困难的人应该是导游员。有导游员为旅游者科学地安排生活和旅游活动，他们就会获得事半功倍的旅游效果。

人们出门旅行游览时需要导游，导游员的工作职责具体体现在以下三个方面：

1. 合理安排旅行生活

凡是旅游过的人都可能遇到过心烦意乱的事，如旅途中丢失行李，到达旅游地后饭店客人已满等，这种破坏情绪的经历，常使人对以后的旅行失去兴趣。再者，一个人初到异乡，总有一种陌生感和恐惧感，感到很不舒服，有了导游，这些担心就不会有了。生活服务是整个导游的重要组成部分，其中食、宿、行服务又是生活服务的主要内容；还包括旅途中需要的各种特殊服务，如安排新婚夫妇的单间客房，对有特殊生活习惯的少数民族和年老体弱的旅游者的照顾等，使旅游者可以解除一切后顾之忧，一心一意地游览。导游员对旅游地的风俗民情了如指掌，在向旅游者做了具体的介绍以后，可以使旅游者消除陌生感。对于游览顺序，导游也能做科学的安排，避免旅游者盲目奔波和做无谓的体力消耗，旅游者有充分的时间和精力去观赏和游览，使旅游效果最佳。

2. 最大的心理满足

对于旅游者来说，选择旅游观赏物是一个重要问题，但有些旅游宣传的描述往往言过其实，使旅游者身临其境时大失所望。有导游的旅游团，在游览路线中仅参观有价值的参观点，通过导游员的讲解，能使旅游者在心理上得到最大的满足。

从认识观赏事物的顺序看，旅游者需要导游讲解。不同民族的审美观存在着程度不同的差异，甚至有天渊之别，若无人指点迷津，旅游者往往无从欣赏那具有异国情调的自然美、社会美和

艺术美，也就领略不到融会在风景名胜中的一国（一地）古今文化的真谛了。为了在短时间内了解到异国他乡的自然风光和人文景观的深奥寓意和艺术价值，旅游者不仅需要导游员帮助其懂得异国他乡民族的审美观，也需要他们合理地安排游览活动，还需要他们在旅游景点做生动精彩的导游讲解。

3. 满足游人求知欲的需要

人们旅游的一个重要目的是为了增长知识。许多旅游者喜欢更多地了解他们所游览的地区，而不仅是宣传小册子上的简单介绍，但又不可能都去亲自探索和研究。对于多数人来说，阅读有关地区的文献资料，不如倾听一位经验丰富的导游做讲述那样有趣生动。一些传说和传奇故事在发生地讲述，就显得特别令人激动；在有关地点讲述历史，有助于更好地了解和记住历史。

人文景观的美很多是内在的，如巴黎圣母院的卡西莫多、汉昭烈庙的张飞，需要导游员的讲解才能使游人产生感情上的共鸣。自然景观的美是外在的，必须选择观赏的位置，把握观赏时机，才能收到最佳观赏效果。如昆明滇池的西山俗称“睡美人山”，必须从一定的距离和角度，才能欣赏到“睡美人”那静穆、秀美、飘逸的空间意象。对于十分熟悉风景点的导游员来说，在观赏现场帮助旅游者找到最佳位置是比较容易的，这样可以避免观赏的盲目性，以便迅速捕捉目标景观，使游人一饱眼福。

总之，旅游者需要导游员的帮助和指点。无论是为了获得物质上、精神上美的享受，还是为了达到求知、加深阅历的目的，旅游者都离不开导游。

（二）旅游业也需要导游

导游队伍随着旅游业的形成而逐渐形成，随着旅游业的发展而日益壮大。同时，导游的出现和导游服务质量的提高又大大促进了旅游业的发展。导游员已成为旅游接待第一线的关键人员，导游已成为旅游服务的代表性职业，旅游业的发展离不开导游员

及其服务。

1. 满足旅游者需求的需要

旅游业是一项经济事业，旅游经营者组合的产品主要是以无形的物化劳动出现，提供的服务是综合性的，旅游产品的销售是多次性的、贯穿于旅游活动的全过程，通常是通过导游员的工作来实现的。就是说，旅游经营者主要是通过向旅游者提供高质量的旅游服务，特别是向旅游者提供优质导游员来实现其经营目标的。旅游经营者所出售的商品是以旅游点为媒介的综合服务，旅游者所得到的是精神上的满足。这种满足在一定程度上取决于导游员的优良素质。

加拿大旅游学家帕特里克·克伦说：“吸引人们参加有陪同旅游的重要因素，当然是旅游团领队。他使旅游者无忧无虑，聆听解说、了解奇风异俗；他作为主人，把素昧平生的一些人融合为一个友好团体；他精通史地，在他的讲解下，旅游者对闻所未闻，见所未见的事茅塞顿开……”可见，导游是旅行社出售的综合服务的关键一环。有好的导游，旅游者就可享受到真正快乐的旅游。

2. 获取竞争优势的需要

在 21 世纪里，国际、国内旅游市场竞争更加激烈，各国旅游部门都在采取一切措施，加大促销力度。另一方面，应加强对旅游人才的培养，提高服务质量，首当其冲的是提高导游质量。受到旅游者好评的导游，不仅能够吸引来更多的回头客，节约宣传促销的费用，而其所带来的综合经济效益更为可观。

看一个国家（地区）的旅游业能否发展，就得看是否拥有很强的竞争能力，是否有很高的信誉，而保持、提高竞争力和信誉的最有效手段是充分发挥旅游工作者、特别是导游员的主观能动性，向旅游者提供高质量的、魅力常有常新的旅游服务，尤其是优质导游，以求对潜在旅游者产生最大限度的吸引力。因此，可以说，一个国家（地区）旅游业的生存和发展，在很大程度上取