

全国导游人员资格等级考试系列教材

导游业务

国家旅游局人事劳动教育司编



旅游教育出版社

全国导游人员资格等级考试系列教材

导游业务

(资格考试)

国家旅游局人事劳动教育司编

旅游教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/国家旅游局人事劳动教育司编. -北京:
旅游教育出版社, 1995. 8

全国导游人员资格等级考试系列教材

ISBN 7-5637-0620-8

I. 导… II. 国… III. 导游-基本知识-技术等级标准-
考试-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 12773 号

全国导游人员资格等级考试系列教材

导游业务

(资格考试)

国家旅游局人事劳动教育司编

*

旅游教育出版社出版

(北京第二外国语学院内)

中国科学院印刷厂印刷

开本: 850×1168 毫米 1/32 9.375 印张 198 千字

1995 年 8 月第 1 版 1995 年 10 月第 3 次印刷

印数: 22001-28000 册 定价: 12.00 元

导 游 业 务

(资格考试)

主编:徐莹耿

编者:曹维存

审稿:王连义、陈蔚德、顾晓祖

姚宝荣、蒋国泰

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人员资格考试。之后,为了使导游人员资格考试制度化、规范化,我局于一九九

年在认真总结首次导游人员资格考试的基础上,组织有关院校编写了《全国导游人员资格考试培训系列教材》共九册。这套教材在历年全国导游人员资格考试中已连续使用了五年,对规范导游资格考试,提高导游的政治、业务素质,都起到了积极的作用。

为了适应新形势下旅游业的发展和导游人员工作实际的需要,根据国家旅游局《关于改革和完善全国导游人员资格考试工作的意见》、《关于对全国导游员实行等级评定的意见》,在一九九〇年出版的《全国导游人员资格考试培训系列教材》和一九九五年出版的《全国导游人员资格等级考试复习大纲(试用)》的基础上,我局又组织全国旅游行业和旅游院校的专家共同编写了《全国导游人员资格等级考试系列教材》。这套教材共13本,约260万字,教材名称为:

资格考试(共11册):《政策与法规》、《导游业务》、《全国导游基础知识》、《汉语言文学知识》、《英语》、《日语》、《德语》、《法语》、《西班牙语》、《俄语》、《朝鲜语》。

等级考试(中级)(共2册):《全国导游基础知识》、《汉语言文

学知识》。

这套教材认真总结了我国导游工作的经验,充分考虑导游员的等级标准和要求,特别注意从质量上把关,中文由专家集体审稿,外文由外国专家个人审定,力求体现科学性、实用性和先进性,主要作为导游人员资格和等级考试的指定教材,也可作为旅游院校有关专业的教学参考用书。

参加这套教材编写和审定的人员有:

《政策与法规》

主编:胡金元

编者:张坚钟、焦承华、韩玉灵

审稿:梁中义

《导游业务》

主编:徐堃耿

编者:曹维存

审稿:王连义、陈蔚德、顾晓祖、姚宝荣、蒋国泰

《全国导游基础知识》

主编:戴松年

编者:范能船、吕龙根、王柯平、吴正平、蔡宗德

审稿:孟兆祯、郑天星、卢云亭、曹大为、庞规荃

《汉语言文学知识》

主编:刘兰英

编者:赵桂藩、韩荔华、程国富

审稿:彭庆生、张炼强

《英语》

主编:陆志宝

编者:马秀芳、王军、张坚、孙宏羽、菊莹

审定:EDGHANMAC CARTHAIGH

《日语》

主编:铁军

编者:李翠霞、崔亚菲

审定:卢友络、中泽谦介

《德语》

主编:王志佑

编者:郑华汉

审定:UWE KREISEL

《法语》

主编:冯百才

编者:黄玉山、张洁敏、鲍刚、杨刚

审定:Roger REINBOLD

《西班牙语》

主编:孙家堃

编者:武沪信、李建忠、王鸽平、黄才珍

审定:FELIPE RUFES

《俄语》

主编:刘廷璋

编者:李淑英、赵功彦

审定:A. C. Крушинский

《朝鲜语

主编:林从纲

编者:权赫哲、尹敬爱、王 辉

审定:安永万

在这套教材编写的过程中,我司肖潜辉、成人教育处张润生、孙哲英、刘小军四位同志自始至终参加了教材的组织工作,其中具体工作由张润生同志负责。

这套教材在编写过程中,曾得到了有关单位和中外专业人士的大力支持和帮助,在此一并表示感谢。由于时间和水平所限,本套教材难免尚存不少缺点和错误,恳请广大读者提出宝贵意见。

国家旅游局人事劳动教育司

一九九五年六月

目 录

第一章 导游工作	(1)
第一节 导游工作.....	(1)
一、商业性导游服务的出现是旅游活动发展之必然	(2)
二、导游服务类别	(5)
三、导游服务范围	(7)
第二节 导游工作的性质和特点.....	(9)
一、导游工作的性质	(9)
二、导游工作的特点.....	(19)
第三节 导游服务原则	(22)
一、“宾客至上”原则.....	(22)
二、“服务至上”原则.....	(23)
三、“为大家服务”原则.....	(23)
四、AIDA 原则	(24)
五、“合理而可能”原则.....	(25)
第四节 导游工作的发展趋势	(25)
一、未来的旅游活动.....	(25)
二、导游工作的发展趋势.....	(27)
第二章 导游员	(30)
第一节 导游和导游员	(30)
一、什么是导游.....	(30)
二、什么是导游员.....	(30)
三、导游员的分类.....	(31)

四、旅游者心目中的导游员	(33)
第二节 导游员在旅游服务中的地位 and 作用	(34)
一、导游服务是旅游各项服务中最为重要的服务	(35)
二、导游服务是旅游服务质量高低的最为敏感的 标志	(36)
三、导游工作是各项旅游服务的联系纽带和中间 桥梁	(36)
四、导游员的工作质量影响东道国旅游产品的销售	(37)
第三节 导游员的职责	(39)
一、导游员的职责	(39)
二、全陪、地陪、领队的职责	(41)
第四节 导游员的条件	(43)
一、良好的思想品德	(43)
二、渊博的知识	(45)
三、较强的独立工作能力和创新精神	(50)
四、较高的导游技能	(52)
五、竞争意识和进取精神	(53)
六、身心健康	(54)
第五节 导游员的修养	(55)
一、情操修养	(56)
二、道德修养	(57)
三、学风修养	(62)
四、文化修养	(65)
第六节 导游员的培训和考核	(66)
一、中国导游史略	(66)
二、中国导游员的历史使命	(67)
三、导游员的培训和考核	(71)
第三章 导游工作程序	(76)

第三章 导游工作程序	(76)
第一节 导游工作集体	(76)
一、协作共事	(77)
二、协作共事的基础	(77)
三、怎样建立良好的协作关系	(79)
第二节 地方导游工作程序	(80)
一、准备工作	(80)
二、迎接工作	(83)
三、首次导游工作	(84)
四、饭店内服务	(85)
五、商定日程	(86)
六、参观游览活动	(87)
七、其它活动	(90)
八、送别	(92)
九、结束工作	(94)
第三节 全程导游工作程序	(94)
一、准备工作	(94)
二、迎接工作	(95)
三、全程陪同工作	(96)
四、送行工作	(97)
五、结束工作	(98)
第四节 领队工作程序	(98)
一、前期工作	(98)
二、陪同工作	(99)
三、结束工作	(101)
第五节 散客接待工作	(102)
一、前期工作	(103)
二、接待工作	(103)

三、结束工作	(104)
第四章 导游技能	(105)
第一节 导游员的带团技能	(105)
一、导游员要树立良好的形象	(106)
二、搞好与领队的关系	(108)
三、提供心理服务	(110)
四、调节旅游者的审美行为	(122)
第二节 导游员的语言技能	(134)
一、导游语言的运用原则	(135)
二、导游语言的音、调和节奏	(139)
第三节 导游员的导游讲解技能	(141)
一、导游方法的运用原则	(141)
二、常用的导游方法和技巧	(144)
第五章 问题和事故的预防及处理	(154)
第一节 旅游者的权利和旅行社的职责	(154)
一、旅游者的权利和旅行社的职责	(154)
二、旅游服务缺陷和旅游者的投诉	(155)
三、事故的性质	(158)
第二节 事故的预防	(159)
一、牢记导游服务宗旨	(159)
二、周密计划	(159)
三、日程安排留有余地	(159)
四、做好预报、提醒工作	(160)
五、游览中时刻不离旅游者	(161)
六、严格按规章制度办事	(161)
第三节 旅游活动日程和计划变更问题的处理	(162)
一、一般的应变措施	(163)
二、具体措施	(163)

第四节	漏接、错接和误机(车、船)事故的处理	(164)
一、漏接事故		(164)
二、错接事故		(164)
三、误机(车、船)事故		(165)
第五节	证件、行李和物品丢失问题的处理	(166)
一、证件丢失		(167)
二、行李丢失		(168)
三、财物丢失		(169)
第六节	旅游者走失事故的处理	(170)
一、游览活动中旅游者走失		(170)
二、自由活动时旅游者走失		(171)
第七节	交通事故、治安事故和火灾事故的处理	(171)
一、交通事故		(172)
二、治安事故		(173)
三、火灾事故		(174)
第八节	旅游者患病或死亡问题的处理	(176)
一、一般疾病		(176)
二、旅游者患重病		(177)
三、旅游者死亡		(178)
第九节	旅游者越轨言行的处理	(179)
一、攻击和诬蔑言论		(179)
二、违法行为		(180)
三、散发宗教宣传品		(180)
四、与中国人不正常交往		(180)
五、对异性越轨行为		(180)
六、酗酒闹事		(181)
第六章	旅游者个别要求的处理	(182)
第一节	处理旅游者个别要求的一般原则	(182)

一、多向旅游者提供超常服务	(182)
二、坚持“为大家服务”的原则	(183)
三、正确对待旅游者的苛求	(183)
四、冷静对待无理取闹者	(183)
第二节 餐饮、住房、娱乐方面的个别要求	(184)
一、餐饮方面的个别要求	(184)
二、住房方面的个别要求	(186)
三、娱乐方面的个别要求	(187)
第三节 购物方面的个别要求	(188)
一、要求单独外出购物	(188)
二、要求退换商品	(188)
三、要求再去商店购买相中的商品	(188)
四、要求购买古玩或仿古艺术品	(188)
五、要求购买中药材	(189)
六、要求代为托运	(189)
第四节 要求自由活动	(189)
一、一般情况下允许旅游者自由活动	(189)
二、有时要劝阻旅游者自由活动	(190)
第五节 要求探视在华亲友,要求让在华亲友随团 活动	(191)
一、在华亲友是中国公民	(191)
二、在华亲友是外国人	(192)
第六节 要求转递物品和信件	(193)
一、要求导游员转递物品	(193)
二、要求转递信件	(193)
三、要求转递他人委托的物品	(193)
四、收件人是外国驻华使、领馆及其人员	(194)
第七节 要求中途退团或延长旅游期	(194)

一、要求提前离开中国	(194)
二、要求延长旅游期	(195)
第七章 导游员须知的常识	(196)
第一节 入出境知识	(196)
一、持有效证件入境	(196)
二、外国旅游者在中国境内的权利和义务	(200)
三、持有效证件出境	(201)
第二节 交通、邮电知识	(202)
一、交通知识	(202)
二、邮电通讯知识	(206)
第三节 货币、保险知识	(208)
一、货币知识	(208)
二、保险知识	(210)
第四节 礼貌礼节常识	(213)
一、礼貌和礼节	(213)
二、人际交往中的礼节	(215)
三、人际交往中的待人接物常识	(224)
第五节 卫生常识及其它	(226)
一、卫生常识	(226)
二、其它常识	(228)

附 录

I. 导游员年审报告	(231)
II. 征求意见表	(237)
III ₁ . 旅游救援工作指南(1994.7)	(239)
III ₂ . 旅游质量监督管理所及投诉电话	(246)
IV. 民航旅客须知(1995)	(255)
V. 机型及机舱等级符号	(261)
VI. 中国海关旅客须知(部分)(1995)	(263)

VII.	国际直拨电话、用户电报部分	
	国家和地区代码	(268)
VIII ₁ .	世界主要城市时差表	(271)
VIII ₂ .	北京与世界主要城市时差表	(273)
IX.	度量衡换算表	(274)
X.	国内、国外主要航空公司	(277)
	参考书目	(281)

第一章 导游工作

第一节 导游工作

旅游活动自古有之。随着人类社会的发展,旅游活动越来越普及,参加旅游的人越来越多,旅游活动的范围越来越广,规模越来越大,现已成为人类社会规模最大的社会活动。

然而,纵观历史,旅行大多出于经济原因。可以这么说,旅行是随着商贸活动的开展而出现并逐渐发展起来的。最初,由于经济和交通工具的限制,古代旅行总是与艰苦和危险联系在一起的,19世纪初出现的旅行 Travel 这个词就源自英文的艰辛 Travail。只是在人类历史的近期,旅行才与愉快和游乐联系在了一起。

有了旅游活动,随之就出现了为旅游者服务的“向导”。我们姑且不谈帝王巡幸时陪臣、侍从簇拥前后,外国使臣在中国游览时“译官”等陪随左右的情景,就是士人、学子漫游时也往往有熟悉当地情况的僧侣、樵夫、马夫、店小二等作向导。他们不仅引路,还就其所能介绍游览的景点和当地的风俗民情,他们所提供的服务在某些方面已近似现代导游员的工作了。不过,由于古代参加旅游活动的人数不多,旅游活动的规模不大,旅游的范围不广,向导没有、也不可能靠此谋生,游客赏赐的“盘缠”以及“酒钱”(类似现代的“小费”)或多或少,供他们补贴家用。1846年前,无论在外国还是在中国,均未形成专业的向导队伍。