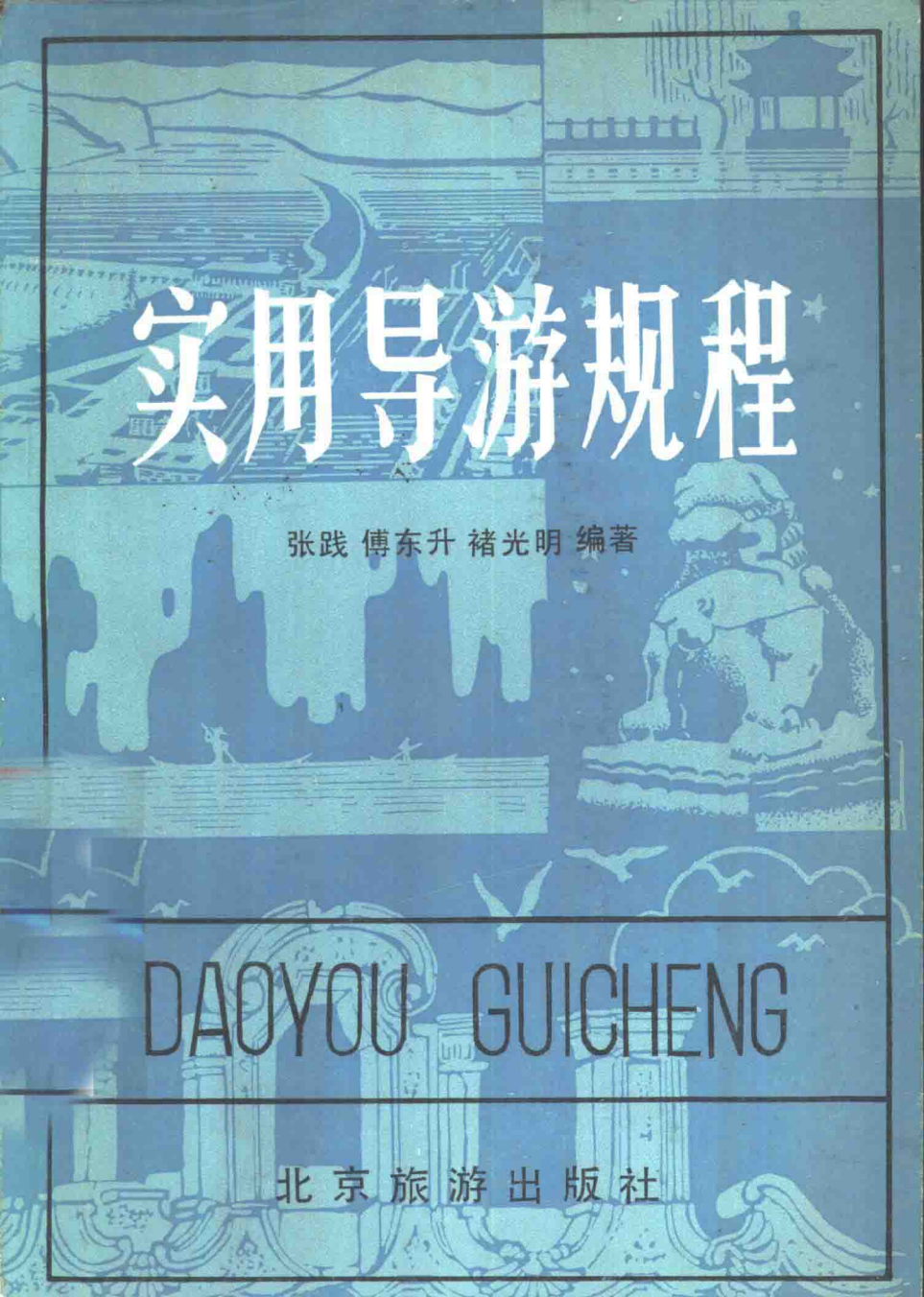


The background of the cover is a collage of various Chinese landscape and architectural illustrations. At the top left, there's a scene with mountains and a winding river. To the right, a traditional pavilion sits on a hill. Below the pavilion, a stone lion statue is depicted. In the lower half, there are stylized clouds and birds. At the very bottom, classical columns and decorative carvings are visible.

实用导游规程

张践 傅东升 褚光明 编著

DAOYOU GUICHENG

北京旅游出版社

中国旅游出版社

实用导游规程

张 践 傅东升 褚光明 编著

北京旅游出版社

实用导游规程

张 践 傅东升 褚光明 编著

北京旅游出版社出版
(北京崇文门外东兴隆街51号)

新华书店北京发行所发行

北京印刷一厂印刷

787×1092毫米 32开本 5.75印张 112,000字
1983年12月第1版 1983年12月第1次印刷
印数 1—8,000

书号: 7273·1 定价: 0.52 元

编 者 的 话

导游服务是旅游服务中的重要一环。在国际旅游业务中，导游工作不同于一般的翻译和服务工作；在工作要求、工作内容、工作规律和方法上都不同。在我国，也是一门有待探索和发展的新的学科。

我国新兴的旅游事业，迫切需要培养和造就一支又红又专的导游人员队伍；而不断提高导游服务质量和水平，对迅速发展我国的旅游事业具有十分重要的意义。

本书是按照发展中国式的旅游事业这一总的方针，根据我国导游工作的实践经验，并应教学的急需，在较短的时间内编写成的，曾在北京旅游学院（筹备处）导游系作为专业课教材试用。现应广大导游人员的需要，重新修订出版。我们编写这本书，只是一种初步的尝试和探索，内中一定会有不妥之处，希望广大旅游工作者和各界读者给予批评指正。

本书由张践、傅东升、褚光明三同志执笔。在编写过程中，北京市旅游局和周盼同志、中国国际旅行社北京分社、北京中国旅行社、北京华侨旅行社的负责同志和许多有经验的导游人员都曾给予大力支持和帮助，谨此表示谢意。

一九八三年一月

目 录

第一章 导游工作在国际旅游业中的地位·····	1
一、导游工作是国际旅游业中的重要一环·····	1
二、外国导游工作简况·····	2
第二章 导游工作·····	6
一、导游工作的现状·····	6
二、导游工作的性质·····	8
三、导游工作的政治意义·····	9
四、导游工作的经济意义·····	18
第三章 导游员·····	28
一、导游员的作用·····	28
二、导游员的条件·····	30
三、导游员的职责·····	33
四、导游员的纪律·····	33
第四章 导游工作程序·····	36
一、准备工作·····	36
二、迎客·····	44
三、转移·····	47
四、饭店服务·····	51

五、座谈活动日程·····	55
六、日间活动·····	59
七、晚间活动·····	64
八、送客·····	67
九、总结工作·····	72
第五章 特殊问题的处理·····	75
一、事故的处理与预防·····	75
二、对旅游者特殊要求的处理·····	94
三、对旅游者越轨言行的处理·····	103
四、对重点旅游者的接待和服务·····	105
第六章 导游方法与技巧·····	114
一、导游方法的重要性及运用原则·····	114
二、旅游心理活动分析·····	119
三、安排日程与组织活动的方法·····	126
四、语言运用·····	128
五、讲解技巧·····	132
第七章 礼貌礼节常识·····	138
附 录	
一、外国人入境出境过境居留旅行管理条例·····	146
二、进出境旅客办理海关手续须知·····	149
三、国境卫生检疫·····	154
四、时差·····	155
五、中国民航·····	156
六、铁路·····	163
七、公路·····	166

八、水路.....	166
九、邮电.....	169
十、中国货币.....	172

第一章 导游工作在国际 旅游业中的地位

一、导游工作是国际旅游业中的重要一环

旅游业属于第三产业，是综合性的服务行业。在旅游业中，服务的种类很多，如旅行社服务、交通服务、饭店服务（包括服务台、客房、餐厅服务等）和导游服务。这许多不同行业对旅游者的不同服务，构成旅游服务的整体。但是，在旅游服务的整体中，导游服务始终是重要的一环，世界各国的情况大都如此。日本土井厚在其所著《旅游业入门》一书中说：“任何行业都有代表性的业务，在旅游业中，就是导游业务。”日本旅行业协会出版的《添乘业务教本》中写道：“导游业务是旅行业务中最重要的业务，这样说不会言过其实。因为对旅游的评价，常常由导游员决定。”美国尤金·丁·豪勒在其主编的《旅游英语》一书中说：“在整个旅游工作中，最独具特色、最困难的工作大概就算导游了。”由此可见，国际旅游界都非常重视旅游服务中的导游服务工作，并给予很高的评价。

世界许多国家的旅游界学者和旅游专家还认为，导游工作决不只是导游员个人谋生的职业，从一定意义上说，应视

为国家的代表。埃及一位阿斯旺首席古迹视察员，年老退休后自愿从事导游工作。他说：导游是祖国的一面镜子，是祖国的代表，各国朋友是通过导游来了解埃及的。他的言谈举止都给人留下印象，所以，导游员必须严以律己，无愧于担负这一重任。新加坡旅游促进会编写的《导游员训练手册》中称导游员是“非官方大使”，说“作为我国的非官方大使，你必须维护新加坡的良好名誉。”“旅游者对一个国家和人民的印象会受到他接触的导游员很大影响。”“所以，一个合格的、有能力的导游员的重要性，无论怎样强调都不为过分。”加拿大一旅行社的女经理，曾多次亲自带领旅游团来中国旅游。据她介绍，她第一次来中国时遇见了一位好导游，这位导游热情友好，并向她介绍了中国的历史、文学、诗歌，使她爱上了中国。她说，她的第一祖国是希腊（本人原希腊籍），第二祖国就是中国。

正因为导游服务工作和导游员在整个旅游服务中有这样重要作用，所以各国不但对导游员给予很高的评价，而且提出很高的要求。

二、外国导游工作简况

从导游员的类型来看，资本主义国家的导游一般分为固定职业导游、自由职业导游和业余导游三种。所谓固定职业导游，是长期受雇于某私人或政府的旅游公司（旅行社），为该公司的一名正式职员。自由职业导游不属于和固定于某公司，而是同时为几家公司服务。业余导游是不以导游工作为主要职业，而是出于个人爱好或是为增加个人经济收入，利

用业余时间担任导游工作的。

根据导游工作的范围和职责的区别，又可分为三种：1. 国际导游(跨国导游)，负责本国、本地区的旅游者到国外旅游的全程的事务性工作，亦称旅游团领队；2. 全程导游，负责旅游者在其国内旅游全程的事务性工作 及 导游工作，从机场接客一直到送游客离境，但在途中遇有城市或重点旅游胜地，导游工作由地方导游负责，这种导游也有称为领队的；3. 城市(地方)导游，只负责某城市的定点导游，一般白天工作，不负责到机场迎送游客，也不负责游客食、宿等事务性工作。总之，外国的导游种类繁多，分工较细，职责也较明确。

以日本国内的导游接待工作为例。日本有个大旅行社叫近畿旅行社。该旅行社招徕的外国旅游团(者)进入日本后，统一由该社驻东京、京都两接待中心负责，并派全程翻译导游。人数多的团，加派添乘员，协助办理票据、行李、住房分配直至钥匙保管等具体工作，类似我国后勤人员。人数少的团，只派翻译导游，不派添乘员。但近畿旅行社本身并没有翻译导游人员，所需的翻译导游，均向日本翻译导游协会雇用，按天付给工资。车上导游，则是由旅游汽车公司的导游小组负责或雇用民间导游人员，这些人都不是近畿的固定职工。翻译导游多是民间的。导游要经过考试合格并取得导游资格证书方可从事导游工作，技术都很熟练。

随着世界旅游业的迅速发展，导游工作的重要性及其地位越来越受到社会的重视，有些国家，导游被视为时髦的职业。美国就有不少大学教授、专家、硕士、博士等，长期担

任业余导游员。意大利的许多导游员，在文化艺术修养方面有着很深的造诣，素为各国游客所敬慕。我国去美国参观访问的一个团体，在美国期间曾遇到三位翻译导游员，他们对客人都很热情，每到一地，立即为客人联系访问单位，找好有关材料，出门为客人驾车，其它如兑换银行支票，办理旅行保险，购买飞机票、火车票以及招呼吃饭，提取行李等生活琐事，全由他们负责。他们三人都会说一口流利的中国话，而且知识异常丰富。我国同志赞叹他们的导游确有水平。后来才知道，他们根本不是专职导游。三人之中，两位是博士，一位是硕士。他们的社会职业，一位是学者，一位是国务院官员，一位是大学教师，都是利用余暇时间做导游。两位博士中，一位是中国古代哲学博士，懂德、法、中、日、英五国文字。一九七一年发表了论述中国东晋葛洪的名著《抱朴子》外篇的论文，获哲学博士学位。他是一个专业学者，出版过有关《左传》的著作，后又翻译了《吕氏春秋》，他是利用书稿交付排印的空闲时间出来当导游的。另一位是美国历史学博士，对美国各地的古迹文物、风土人情，了如指掌。第三位是美籍华人，陪我国同志访问夏威夷。她原在夏威夷大学读书，获文学硕士学位，当时在夏威夷空军基地一所大学教中文。

为了提高导游服务质量，增强旅游业的竞争能力，招徕更多的国外游客，凡是旅游业比较发达的国家和地区，都非常重视导游人材的选拔和培养。许多国家都专门成立旅游协会、导游协会或导游公司，负责培养训练各种导游人员。例如，英国伦敦的旅游协会举办为期六个月的训练班，在六个

月里，学生要学习旅游心理学、伦敦城市历史、地理，要攻读博物馆和美术馆专业，还要学习一般急救知识。学习期满后，要经过严格的笔试和口试，考试合格后，授予导游证章或证书，方可成为正式的导游员。在几年当中，曾有四百人申请做伦敦城市导游，只有四十人被录取，而这四十人当中，只有一半人能通过最后的考试，成为正式的导游员。象英国伦敦的某些博物馆、美术馆，必须持有旅游协会颁发的正式导游证章或证书，方准许导游员为外国游客讲解。可见，在英国当一名合格的导游员并不容易。

不少国家和地区还专门成立导游学校，或在大学里设立旅游系导游专业，培养高级导游人才。

资本主义国家的导游工作有很多成功的经验，如对导游人才的严格训练和培养，导游员周到热情的服务精神，多种多样的导游方法等等，可以作为借鉴来学习。但是，应该看到，资本主义国家的导游工作也和他们的旅游业一样有着它的局限性，无论在导游人员的培养，还是在导游员的接待工作方面，都不可避免地显示出私有制社会的特征和弊病，主要是雇佣观点较重。所以我们在发展中国式的旅游事业中，更重要的是要摸索出一套中国式的导游标准、导游风格和导游艺术。

第二章 导游工作

一、导游工作的现状

我国的导游业务可分为两个方面：一方面是由各有关部门编写出版旅游指南、地图、游览图，作为中外旅游者的旅游指导；再有就是实地导游。这里只介绍实地导游工作的基本情况。

我国目前的导游员，从语言类别上可以划分为三种：外语导游、地方语导游、普通话导游。三者使用的语言不同、对象不同、工作部门不同，在接待方式、方法上也存在着差别。

地方语导游是以中国地方方言，如客家、广东、福建、潮州话为语言工具，对来自港澳、台湾、海外侨胞中的归国观光的游客做导游工作。地方语的导游员，一般都在我国的华侨旅行社、中国旅行社工作。

普通话导游是指专门负责国内旅游者的导游工作。导游员一般属于某旅游社或某汽车公司。

外语导游即翻译导游，大多数是历年来外语院校或大专院校外语专业的毕业生，由国家统一分配到各地国际旅行社从事翻译导游工作。他们和其它专业的大、专毕业生一样，都

是国家的专业技术干部，并享有同等的政治、经济待遇。我国目前的翻译导游有英、法、日、德、意、西、俄、泰、越、阿拉伯、朝等语种。

按工作范围，导游工作还可分为两种：一是全程导游，负责游客在华旅行全程的衣、食、住、行的组织和导游工作。全程导游一般由与外国旅行社或旅游者直接签订合同的旅游接待部门委派。二是地方导游，由某一省市旅游部门派出，只负责旅游者在本地区、本城市旅行期间的衣、食、住、行的组织和翻译导游工作。前者和后者是分工协作的关系。原则上，旅游者到了某一省、市，导游工作应以当地的导游员为主进行，但是涉及到全局和全部旅行的事项，则由全程导游员为主处理。

我国的翻译导游人员，如上所述，多为历年大专院校外语专业毕业生，其中早期从事翻译导游工作的，积累了较丰富的导游工作经验。他们不仅具备较高的导游工作水平，能够完成难度较大的翻译、导游任务，而且在新导游员的培训、考核等项工作中，为我国旅游事业的发展和导游队伍的建设做出了有益的贡献。他们是我国目前翻译导游队伍的骨干力量。

七十年代以来，我国旅游事业有了一个较大的发展，翻译导游队伍也不断扩大。我国的新老导游员长年工作在旅游接待的第一线，为发展我国的旅游事业，增进中国人民与世界各国人民的友谊和了解，为祖国的社会主义建设做出了成绩。

但是，我国的翻译导游队伍还是一支比较年青的队伍，

大多数的导游员均未经过导游专业的严格训练，业务水平、文化修养和外语水平都不高。因此，进一步提高导游员的素质和工作质量，使我国导游工作质量能有较大的提高，加强导游员的思想建设，增强抵制资产阶级思想腐蚀的能力，乃是迫切需要解决的课题。

二、导游工作的性质

世界各国对导游工作的性质所下的定义和概念不尽相同，不过，导游工作作为一种社会职业，被认为是一种服务行业却是一致的，都把为旅游者提供优质服务做为导游工作的主要任务。

但是，由于社会制度不同，兴办旅游业的指导思想不同，导游员在不同国家的地位、作用也不尽相同。

在私有制的资本主义国家里，旅游业主要由私人经营，从事导游工作的人员，大多数受雇于某旅游公司或旅行社。他们的工作积极性大都建筑在维护自己的职位和增加个人经济收入上。西方的导游员也努力钻研业务，不断地提高服务质量和导游艺术，主要是为了在尖锐的职业竞争中不被淘汰。在这些国家里也有为数不少的知识广博、训练有素、作风严谨的导游员，但都不免带有较浓厚的雇佣观点。资本主义国家的导游工作，归根到底是一种个人谋生的职业，导游员和企业主的关系是雇佣关系。

在社会主义的中国，从职业性质讲，我国的导游工作也是一种服务性工作。但是，我国的旅行社是国家的企业，导游员是国家的干部，企业与导游员的关系不是雇佣关系。因

此，在没有阶级剥削的社会主义中国，导游员与全国人民一样，都是国家的主人。为旅游者服务是工作的需要。因此，我国的导游员是以主人的身份向旅游者提供服务。许多来华的有识之士，他们在中国导游员身上看不到资本主义国家的导游员常有的商人习气，却发现了一种新的气质，这就是国家主人翁感和民族自尊心。

由于我国的旅游事业担负着政治、经济方面的双重任务，也就是说它不仅是经济事业，也是外事工作的一部分。因此，我国的导游员的工作除了服务性工作之外，还担负着增进同各国人民友谊和了解的政治任务。这是与资本主义国家导游员单纯地为旅游者服务的又一根本区别。

依据上述分析，我们可以给我国国际旅游的导游工作的性质下一个这样的定义：它是一项以来华旅游者为主要工作对象，以指导参观游览活动为主要工作方式，以增进相互了解为目的的服务工作。从这个定义出发，我国导游工作的宗旨是向来华的旅游者提供最佳服务，尽可能地满足游客的精神上和物质上的要求，同时，又要以国家主人翁的姿态，积极贯彻国家的方针、政策，最大限度地体现出我国社会主义的精神文明和物质文明，增进各国人民之间的相互了解，广交朋友，扩大对外影响。

三、导游工作的政治意义

世界上有二百多个国家和地区，其中，与我国有贸易和文化往来的有一百七十多个；与我国正式建立外交关系的国家有一百二十五个。建国三十余年来，我国国际威望日益提

高，十亿人口的中华人民共和国已成为国际事务中举足轻重的力量。因此，了解中国，认识中国，加强与中国的交往，已成为当今世界各国人民和各界人士的共同愿望。

导游工作是一项直接与世界各国来华旅游者交往的工作，它担负着进行对外宣传和开展民间交往的光荣任务，具有重要的政治意义。

（一）对外宣传

1. 对外宣传的内容

导游员对外宣传的根本任务是宣传党和国家的路线、方针、政策，介绍我国的国情、文化、历史和风土人情，增强国外旅游者对我国情况的了解，增进我国与各国人民之间的友谊。就宣传内容讲，有两个方面，一是政治性宣传，二是业务性宣传，这是内容不同的两种宣传，但又是互为因果、相辅相成的。

（1）政治性宣传

八十年代，我国的中心任务有三项：第一，反对霸权主义，维护世界和平；第二，争取台湾回归祖国，实现国家统一；第三，加紧四化建设，改善人民生活，建设社会主义的精神文明和物质文明。导游员应围绕这些中心任务进行宣传。

但是，对外宣传不能是空洞的说教。必须针对外国游客想了解中国的真实情况这一心情和愿望出发，帮助他们了解中国，用事实介绍中国，增进各国人民对我国的正确了解。要让旅游者通过自己所见所闻和导游员的讲解介绍，得出自己的结论，体会到社会主义制度的优越性。实践是检验真理