

DAOYOU LILUN YU SHIWU

高等院校旅游教材

导游 理论与实务

生延超 范保宁 主编

中国旅游出版社

中国书画函授大学肇庆分校建校二十周年纪念册



理论与实务

中国书画函授大学肇庆分校建校二十周年纪念册

导游理论与实务

生延超 范保宁 主编

中国旅游出版社

责任编辑：谭 燕
责任印制：冯冬青
封面设计：海马书装

图书在版编目 (CIP) 数据

导游理论与实务/生延超, 范保宁主编. —北京: 中国旅游出版社, 2007. 5

ISBN 978-7-5032-3162-9

I. 导... II. ①生... ②范... III. 导游—基本知识
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 062591 号

书 名：导游理论与实务

主 编：生延超 范保宁

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话：010—85166507 85166517

排 版：北京永峥印刷有限责任公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京建筑工业印刷厂

版 次：2007 年 6 月第 1 版 2007 年 6 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米×970 毫米 1/16

印 张：24

印 数：1—5000 册

字 数：400 千

定 价：35.00 元

ISBN 978-7-5032-3162-9

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

责任编辑：谭 燕
责任印制：冯冬青
封面设计：海马书装



前 言

随着旅游业的迅速发展,我国旅游业的“硬件”建设在不断增加和完善,但是旅游业的“软件”建设则显得十分薄弱,如导游员素质较低、管理水平不高、旅游理论研究严重滞后等,这些都严重地阻碍了旅游经济的发展。作为培养旅游专业人才的高等院校,尽管为国家旅游业的发展做出了相当大的贡献,但不能否认,高等院校的旅游教育与研究在长足发展的同时也面临着极大的缺陷,比如理论严重滞后于实践,教条式说教过多,理论比较抽象、空洞,在旅游日益发展的今天,显得有些力不从心。旅游业的发展要求旅游教育要从理论上跟踪、总结旅游业的成败与得失,并及时反映到教学研究中来。目前急需一批能适应旅游业发展、反映旅游学最新理论与研究动态的教材,这也是我们组织编写这本教材的宗旨。但限于我们的水平,这个目的可能难以充分实现。

在教材编写过程中,我们力图根据教育部教育教学改革的要求,紧紧围绕理论与实践相结合这一主题,致力于体现教学改革最新理念,争取在结构、内容等方面有所创新,希望能给学生提出更多、更新、更系统、更具指导意义的基本理论和知识,以便使学生更好地了解 and 掌握导游理论的基本知识和基本技能。本教材具有以下一些特色:

一是充分吸收先进理论。我国虽然拥有丰富的旅游资源,但旅游服务一直是制约我国旅游业由旅游大国向旅游强国转变的障碍,因此借鉴国外导游理论及实务,能够很好地为我国导游队伍的发展和完善起到借鉴作用。本教材同时也吸收国内有关导游业务方面的诸多教材,吸收各位作者的思想 and 观点,力争体现旅游学科深厚的理论基础。

二是重视理论与实践的紧密结合。旅游是一门学科也是一种产业,导游服务又是旅游业发展的关键,它拒绝空洞的说教,而注重理论与实践的结合,注重把理论运用于实践,通过实践来不断地修正理论、完善理论。本教材为了贴近现实,体现实务,精选各类案例,尽力体现导游学的实践性、现实性和务实性,在内容上尽可能利用简明案例和操作实务把理论与实践紧密结合,使读者学有所获,学以致用。

三是体例灵活,结构严谨。旅游教学尤其重视触类旁通和学以致用,在教



师“教”的过程中,传授的不仅是知识,还应该包括实践经验、具体的操作方法以及一种对旅游行业发展的把握能力、观察能力和独立思考能力;学生在“学”的过程中,不仅要把握本教材的主旨,还要把握过程和方法。本教材每一章都以确切的案例与分析作为引子,提出学习目的、主要内容,开门见山,直奔主题,中间又穿插大量的小思考、案例及分析、知识窗等,力争使学生和老师都能全面把握,运用案例,穿插经验,生动教学,趣味学习,张扬师生的个性,形成良好的互动,领悟导游理论与实务的精华。

在编写本教材的过程中,我们在湖南商学院、湖南大学、吉首大学等相关院校旅游院系学生中进行了认真细致的调研,立足学生要求,考虑教学一线教师的感受,整合学生和教师中比较合理的意见,希望在内容上不仅涵盖传统成熟的理论知识,又要增加大量的实践知识,以贴近旅游管理的现实;在体例上摆脱传统教材呆板的形式,以活跃的特色、醒目的版式出现,而不拘泥于固定形式。这不仅避免了教材单纯说教的单调性,还增强了连贯性和系统性。但也正是这样的尝试,使本教材还面临着诸多不足,希望读者提出宝贵意见,以便今后改进。

《导游理论与实务》一书是集体智慧的结晶,是湖南商学院、湖南大学、中南大学、吉首大学、湖南文理学院等教学一线的多位老师通力合作、共同努力的成果。具体分工如下:第一章:生延超;第二章:生延超,范保宁;第三章:尹元元;第四章:吴忠才;第五章:袁正新;第六章:余勇;第七章:姚小云;第八章:姚小云;第九章:姚小云;第十章:生延超;第十一章:姚小云;第十二章:刘水良;第十三章:伍孝勇;第十四章:伍孝勇;第十五章:伍孝勇。生延超负责编写提纲、统稿定稿工作。

在本书的编写过程中,我们深深地感谢陈福义教授对后学晚辈的鼓励、支持和帮助,教材提纲的确定、编写过程的审定和最后的校稿,都离不开陈教授的悉心指导,在此,我们谨向陈老师表示谢意!

本教材在编写过程中,得到中国旅游出版社的大力支持,在此,我们致以衷心的感谢!同时,在本教材编写过程中,我们吸收和借鉴了旅游学研究最新的成果和国内同类教材的编写经验,参阅了许多同志的著作、文章和消息报道,参阅了大量的统计资料,除去本书已注明的参考书目外,其他参阅的资料篇目恕不一一列出。在此,我们向所有这些论著的作者表示真诚的谢意!

限于我们的学识水平和实践经验,书中错漏在所难免,恳请各位同人批评赐教。

作者

2007年1月



目 录

第一编 导游及导游服务的相关概念

第一章 导游和导游学	(3)
第一节 导游的起源与发展	(4)
一、古代导游的萌芽时期	(4)
二、近代导游的产生时期	(5)
三、现代导游的发展时期	(6)
第二节 导游学研究及其相关理论	(7)
一、导游及导游学的概念	(7)
二、导游学研究的意义	(8)
三、导游学的研究对象及任务	(10)
四、导游学的研究方法	(13)
五、导游学的相关学科	(13)
第二章 导游服务	(19)
第一节 导游服务的产生与发展	(20)
一、导游服务的概念	(20)
二、世界导游服务的产生与发展	(20)
三、我国职业导游员的出现和发展	(23)
四、新形势下对我国导游员的要求	(26)
第二节 导游服务的地位及作用	(27)
一、导游服务的地位	(27)
二、导游服务的作用	(28)
第三节 导游服务的类型与范围	(31)
一、导游服务的类型	(31)
二、导游服务的范围	(33)
第四节 导游服务的性质、特点与原则	(35)
一、导游服务的性质	(35)



二、导游服务的特点	(38)
三、导游服务的原则	(40)
第三章 导游人员	(46)
第一节 导游人员概述	(47)
一、导游人员的概念	(47)
二、中国导游人员的分类	(48)
三、国际导游人员的分类	(50)
第二节 导游人员的职责	(52)
一、导游人员的基本职责	(52)
二、海外领队、全陪、地陪和景区景点导游人员的职责	(52)
第三节 导游人员的职业素质	(54)
一、优良的道德品质	(54)
二、深厚的知识底蕴	(60)
三、多样化的工作能力	(62)
四、一定的创新能力	(65)
五、良好的身体素质和心理素质	(65)
第四节 导游人员的职业形象	(66)
一、导游人员的仪容、仪表及仪态	(66)
二、导游人员的行为举止	(71)

第二编 导游规范服务能力

第四章 旅游消费行为及导游服务策略	(81)
第一节 旅游消费行为	(82)
一、游客的需求	(82)
二、个体游客的需求差异	(83)
三、游客消费行为	(85)
第二节 影响旅游消费行为的因素	(88)
一、心理因素	(88)
二、社会环境因素	(101)
第三节 旅游服务营销策略	(103)
一、旅游活动各阶段游客的心理特征	(104)
二、旅游服务营销策略选择	(105)



第五章 团队导游服务程序	(112)
第一节 地方导游服务程序	(113)
一、服务准备	(114)
二、迎接服务	(116)
三、入住饭店服务	(119)
四、核对、商定日程	(120)
五、参观游览服务	(121)
六、其他活动服务	(123)
七、送客服务	(124)
八、后续工作	(126)
第二节 全程服务程序	(127)
一、服务准备	(127)
二、首站(入境)接团服务	(128)
三、进住饭店服务	(128)
四、核定日程	(129)
五、各站服务	(129)
六、离站服务	(130)
七、途中服务	(130)
八、末站(离境)服务	(130)
九、后续工作	(130)
第三节 景区景点导游服务程序	(131)
一、服务准备	(131)
二、导游服务	(131)
第四节 领队服务程序	(132)
一、服务准备	(132)
二、全程陪同服务	(133)
三、善后工作	(136)
第六章 散客导游服务程序	(138)
第一节 散客服务概述	(139)
一、散客旅游概念	(139)
二、散客旅游兴起的原因	(140)
三、散客旅游的特点	(141)
四、散客旅游接待要求	(142)



第二节 散客导游服务的类型与特点	(142)
一、散客导游服务的类型	(142)
二、散客导游服务的特点	(145)
三、散客导游服务的要求	(146)
第三节 散客导游服务程序	(147)
一、接站服务	(147)
二、导游服务	(149)
三、送别服务	(150)

第三编 导游服务技能

第七章 导游带团技能	(155)
第一节 导游带团的特点与理念	(156)
一、导游带团的特点	(156)
二、导游带团的理念	(157)
三、导游带团的风格	(158)
第二节 组织技能	(160)
一、树立良好的形象	(160)
二、把握旅游节奏	(161)
三、强化游客的集体观念和时间观念	(162)
四、处理好一些关系	(162)
五、正确处理工作内容	(163)
第三节 交际技能	(164)
一、尊重游客, 热情接待	(164)
二、多角度了解游客	(165)
三、善于抓住旅游团“中心人物”	(169)
四、建立伙伴关系	(169)
五、调节游客情绪	(170)
六、提供个性化服务	(172)
第四节 协作技能	(172)
一、与领队的协作	(173)
二、与司机的合作	(174)
三、与其他旅游接待单位的协作	(174)



第八章 导游语言技能	(177)
第一节 导游语言的特点与要求	(178)
一、导游语言的特点	(178)
二、导游语言的要求	(181)
第二节 导游口头语言技能	(183)
一、口头语言运用原则	(183)
二、善于使用“副语言”	(185)
三、口头语言表达技能	(187)
第三节 导游态势语言技能	(196)
一、体态语言	(196)
二、手势语言	(198)
三、表情语言	(199)
四、方位语言	(202)
第九章 导游讲解技能	(206)
第一节 导游讲解的基本准则	(207)
一、对讲解内容喜爱	(207)
二、对游客热情	(208)
三、语言丰富多彩	(208)
四、重视不断的学习	(208)
第二节 欢迎词、欢送词和沿途导游词的撰写与讲解	(209)
一、致欢迎词	(209)
二、致欢送词	(210)
三、沿途导游讲解	(211)
第三节 景区景点导游词的撰写与讲解	(214)
一、景区景点导游词的结构与内容	(214)
二、景区景点讲解的特点与要求	(219)
第四节 导游讲解的常用方法	(220)
一、分段讲解法	(220)
二、突出重点法	(220)
三、虚实结合法	(221)
四、触景生情法	(222)
五、问答法	(223)
六、制造悬念法	(224)



七、画龙点睛法	(224)
八、类比法	(224)
第五节 讲解自然景观	(225)
一、讲解角度	(225)
二、讲解方法	(229)
三、引导观赏	(230)
第六节 讲解人文景观	(231)
一、讲解内容的把握	(232)
二、灵活运用多种讲解方法	(234)
第十章 导游业务相关知识	(236)
第一节 出入境知识	(237)
一、护照与签证	(237)
二、出入境手续	(239)
三、不准入出境的几种人	(240)
四、对出入境违法行为的处罚	(241)
第二节 交通知识	(242)
一、铁路客运知识	(242)
二、乘坐飞机常识	(246)
三、水路客运知识	(249)
第三节 通信、邮政、外汇知识	(251)
一、通信知识	(251)
二、邮政知识	(252)
三、外汇知识	(252)
第四节 旅游中的护理和急救知识	(254)
一、水土不服	(255)
二、中暑	(255)
三、晕厥	(256)
四、骨折	(256)
五、急性心肌梗塞	(257)
六、脑栓塞和脑出血	(257)
七、食物中毒	(258)
八、预防腰肌劳损	(258)
九、预防暴晒	(259)



十、其他注意事项	(260)
----------------	-------

第四编 特别问题处理与应变能力

第十一章 游客个别要求的处理	(265)
----------------------	-------

第一节 游客个别要求处理的原则和程序	(266)
--------------------------	-------

一、处理原则	(266)
--------------	-------

二、处理程序	(267)
--------------	-------

第二节 餐饮、住宿、娱乐、购物方面个别要求的处理	(269)
--------------------------------	-------

一、餐饮方面的个别要求	(269)
-------------------	-------

二、住宿方面的个别要求	(270)
-------------------	-------

三、娱乐方面的个别要求	(272)
-------------------	-------

四、购物方面的个别要求	(273)
-------------------	-------

五、行车方面的个别要求	(275)
-------------------	-------

第三节 游客要求自由活动的处理	(275)
-----------------------	-------

一、允许游客自由活动的情况	(275)
---------------------	-------

二、需要劝阻游客自由活动的几种情况	(276)
-------------------------	-------

第四节 游客其他个别要求的处理	(276)
-----------------------	-------

一、要求探视亲友和亲友随团的处理	(276)
------------------------	-------

二、转递物品和信件要求的处理	(278)
----------------------	-------

三、游客要求中途退团或延长旅游期限的处理	(279)
----------------------------	-------

第十二章 常见旅游事故的预防与处理	(283)
-------------------------	-------

第一节 常见事故的特点与种类	(284)
----------------------	-------

一、旅游事故的特点	(284)
-----------------	-------

二、旅游事故的种类	(285)
-----------------	-------

第二节 旅游事故处理的原则与要求	(286)
------------------------	-------

一、处理旅游事故的原则	(286)
-------------------	-------

二、处理旅游事故的要求	(286)
-------------------	-------

第三节 若干旅游事故的处理	(287)
---------------------	-------

一、计划或活动日程变更的预防与处理	(287)
-------------------------	-------

二、漏接、空接、错接的预防与处理	(288)
------------------------	-------

三、误机(车、船)的预防与处理	(290)
-----------------------	-------

四、游客证件、钱物、行李遗失的预防与处理	(291)
----------------------------	-------

五、游客走失的预防与处理	(294)
--------------------	-------



六、游客患病或死亡的预防与处理	(295)
七、旅游安全事故的预防与处理	(298)
八、游客越轨言行的处理	(301)
第四节 游客投诉及其处理	(302)
一、游客投诉的含义	(302)
二、游客投诉处理技巧	(303)

第五编 导游服务规范与管理

第十三章 导游服务模式与规律性	(309)
第一节 导游服务模式	(310)
一、导游服务模式的含义	(310)
二、导游服务模式的类型与特征	(310)
第二节 导游服务的规律性	(313)
一、导游服务规律的含义	(313)
二、导游服务的规律性	(314)
第十四章 导游服务质量评估与管理	(318)
第一节 导游服务质量的概念与构成要素	(319)
一、导游服务质量的内涵	(319)
二、导游服务质量的构成要素	(320)
第二节 导游服务质量评估	(321)
一、导游服务质量评估标准	(321)
二、导游服务质量评估模式	(322)
第三节 导游服务质量管理	(325)
一、导游服务质量管理的必要性	(325)
二、导游服务质量管理的特点	(326)
三、导游服务质量的监控体系	(327)
第十五章 导游管理	(331)
第一节 导游管理的内容与模式	(332)
一、导游管理的主要内容	(332)
二、导游管理的模式	(333)
第二节 导游激励	(335)
一、导游激励的原则	(335)
二、导游激励的方式	(336)



第三节 导游培训	(338)
一、导游培训的原则	(338)
二、导游培训的主要内容	(340)
三、导游培训工作的实施	(342)

附 录

附录一 综合案例分析题	(347)
附录二 导游人员管理条例	(350)
附录三 导游员职业等级标准（试行）	(353)
附录四 中华人民共和国海关关于进出境旅客通关的规定	(363)
参考文献	(366)

第一编

导游及导游服务的 相关概念

- 第一章 导游和导游学
- 第二章 导游服务
- 第三章 导游人员