

DAOYOUYUAN SHIYONG SHOUC

导游员实用手册

游伍洲 晨翔 编著



金盾出版社

JINDUN CHUBANSHE

导游员实用手册

游伍洲 晨 翔 编著

金盾出版社

内 容 提 要

本书主要介绍导游员应知应会的基本知识和技能。内容包括:导游基本知识、导游员服务知识和技能、导游相关知识、导游相关法律法规等。重点介绍导游服务技能、服务规程、导游中问题和事故处理的方法等。

本书内容丰富,通俗易懂,实用性强,是导游人员的必备工具书,适合参加报考导游资格证书人员和自助旅游、知识旅游人员阅读。

图书在版编目(CIP)数据

导游员实用手册/游伍洲,晨翔编著. —北京:金盾出版社,
2004.9

ISBN 7-5082-3232-1

I. 导… II. ①游…②晨… III. 导游-基本知识
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 084203 号

金盾出版社出版、总发行

北京太平路 5 号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 66882412

传真:68276683 电挂:0234

彩色印刷:北京精美彩印有限公司

黑白印刷:北京金盾印刷厂

各地新华书店经销

开本:850×1168 1/32 印张:10.625 彩页:8 字数:260 千字

2005 年 6 月第 1 版第 2 次印刷

印数:11001—17000 册 定价:20.00 元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)



入选导游员合影

十佳导游员合影





比赛现场

评委亮分



导游员演讲比赛

“同里杯”神州导游风采大赛

中央电视台
《旅游黄金线》栏目
《中国旅游报》
同里镇人民政府
全国各大旅行社



同里杯 神州导游风采大赛

中央电视台
《旅游黄金线》栏目
《中国旅游报》
同里镇人民政府
全国各大旅行社



导游员演讲比赛



导游员演讲比赛



导游风采大赛



导游员才艺表演比赛

茶艺表演



吉它弹唱



“同里杯”神州导游风采



葫芦丝吹奏

口琴吹奏





木偶表演

舞蹈表演



舞蹈表演

热烈欢迎参加“同里杯”全国导游风采大赛的领导、

舞蹈表演



“同里杯”神州导游风采大赛



舞蹈表演



舞蹈表演



舞蹈表演

前 言

随着我国旅游业的发展壮大,我国的导游人员迅猛增加,目前全国已有三十多万人从事导游讲解工作。为了提高导游队伍的总体素质和服务水平,掌握导游基本知识和相关政策、法规,我们编写了本书,供广大导游人员阅读参考。

本书的主要特点:一是实用性、可操作性强。本书重点介绍导游人员的素质要求、服务特点、技能技巧、导游艺术、服务规程、问题和事故处理等方面的内容,让读者一看就懂,一学便会;二是知识面广,内容丰富。导游基本知识部分对旅游业知识,旅游城市和各种类型旅游景区情况进行全面介绍,并系统介绍旅游相关法律、法规、规章、标准、规范等,都是导游人员必须熟知的相关知识和经常需要查找的资料。本书特别适合初期进入导游工作岗位的新手和正想步入导游队伍的大、中专院校毕业生学习,同时也适合自助旅游、知识旅游的人群阅读,是导游员及旅游者的必备工具书。

本书在编写过程中,得到国家旅游局人教司有关同志的指导和支持,许多老一辈旅游工作者为编写本书提供了大量资料,在此表示衷心感谢。

作 者

2004 年 6 月

目 录

第一章 导游基本知识	(1)
第一节 旅游业知识	(1)
一、旅游的概念	(1)
二、旅游业的概念	(1)
三、我国发展旅游业的基本方针	(1)
四、旅游活动的种类	(1)
五、旅游业对经济及文化的作用	(2)
六、全国旅游人数、收入、从业人员概况	(2)
七、全国星级饭店概况	(2)
八、全国旅行社概况	(2)
九、旅游市场划分	(3)
十、我国旅游教育与培训	(3)
十一、旅游组织	(4)
第二节 旅游资源	(6)
一、旅游资源概念及特性	(6)
二、旅游资源的分类	(6)
三、我国主要旅游景点介绍	(9)
第三节 优秀旅游城市 and 历史文化名城	(21)
一、旅游城市简述	(21)
二、优秀旅游城市名录	(21)
三、部分优秀旅游城市介绍	(22)
四、历史文化名城名录	(29)
第四节 国家 A 级旅游区和重点风景名胜區	(30)
一、旅游区(点)定义	(30)

二、国家 4A 级旅游区概况	(30)
三、国家 4A 级旅游区名录	(31)
四、国家重点风景名胜区概况	(41)
五、国家重点风景名胜区名录	(41)
第五节 世界遗产和世界生物圈保护区	(43)
一、世界遗产的定义与保护	(43)
二、中国的世界遗产名录	(44)
三、中国预备申请的世界遗产名录	(45)
四、中国部分世界遗产介绍	(45)
五、中国被列入世界生物圈保护区名录	(50)
第六节 国家森林公园和地质公园	(50)
一、国家森林公园	(50)
二、国家地质公园	(55)
第七节 国家级自然保护区和旅游度假区	(58)
一、国家级自然保护区概述	(58)
二、主要国家级自然保护区名录	(59)
三、国家旅游度假区	(61)
第八节 主要博物馆和文物保护单位	(61)
一、全国主要博物馆	(61)
二、文物保护范围及管理	(61)
三、全国重点文物保护单位各批次数量	(62)
四、第一批全国重点文物保护单位	(64)
第二章 导游服务知识和技能	(72)
第一节 导游和导游服务	(72)
一、旅游服务的涵义	(72)
二、旅游服务质量的涵义	(72)
三、导游服务技能的涵义	(72)
四、导游服务的涵义	(72)
五、导游服务的特点	(72)

六、导游服务的性质·····	(73)
七、导游服务的作用·····	(73)
八、导游服务的发展趋势·····	(73)
九、导游服务的原则·····	(73)
第二节 导游人员 ·····	(74)
一、我国导游队伍状况·····	(74)
二、提高导游队伍整体水平措施·····	(75)
三、导游人员的涵义·····	(75)
四、导游人员分类·····	(76)
五、导游人员职责·····	(76)
六、导游人员的素质要求·····	(76)
七、导游人员的作用·····	(76)
八、导游人员管理模式·····	(77)
第三节 导游服务技能技巧 ·····	(79)
一、团队组织技能·····	(79)
二、语言运用技能·····	(80)
三、心理服务技能·····	(80)
四、审美引导技能·····	(82)
五、导游讲解技巧·····	(82)
六、外语导游讲解技巧·····	(87)
七、导游员演讲比赛技巧·····	(88)
八、提高导游水平的途径·····	(90)
九、导游讲解水平自测标准·····	(91)
第四节 导游艺术 ·····	(92)
一、导游员的服务艺术·····	(92)
二、处理与游客关系的艺术·····	(94)
三、导游员的促销艺术·····	(94)
四、导游讲解艺术·····	(95)
五、导游的幽默艺术·····	(96)

第五节 地陪导游服务规程	(99)
一、地陪服务和规程的概念	(99)
二、地陪迎前业务准备	(99)
三、地陪迎前物质准备	(100)
四、地陪迎前知识准备	(100)
五、地陪迎前形象准备	(100)
六、地陪迎前心理准备	(101)
七、地陪迎前落实接待事宜	(101)
八、地陪旅游团抵达前的安排	(102)
九、地陪接团抵达后的服务	(102)
十、地陪接团首次导游服务	(103)
十一、地陪接旅游团入住服务	(103)
十二、地陪核对商定日程安排	(104)
十三、地陪游览出发前准备	(105)
十四、地陪游览途中导游	(106)
十五、地陪景点导游讲解	(106)
十六、地陪组织参观活动	(107)
十七、地陪游览返途中的导游	(107)
十八、地陪的其他服务	(107)
十九、地陪送行前的业务	(109)
二十、地陪的离店服务	(110)
二十一、地陪的送行服务	(111)
二十二、地陪接团后续工作	(112)
第六节 全陪导游服务规程	(112)
一、全陪导游的作用	(112)
二、全陪迎前熟悉团队情况	(112)
三、全陪物质准备与联系	(113)
四、全陪首站(入境)接团	(113)
五、全陪办理入住饭店	(114)

六、全陪要与领队核对日程	(114)
七、全陪负责各站服务	(114)
八、全陪的离站服务	(115)
九、全陪的途中服务	(115)
十、全陪的末站服务	(115)
十一、全陪的后续工作	(116)
第七节 出国领队服务规程	(116)
一、领队及领队的作用	(116)
二、出国领队行前准备	(116)
三、出国领队通关服务	(117)
四、领队境外旅游服务	(118)
五、出国领队后续工作	(119)
第八节 定点导游服务规程	(119)
一、定点导游概念及要求	(119)
二、定点导游服务准备	(119)
三、定点导游的导游服务	(119)
四、定点导游的送别服务	(120)
第九节 散客旅游服务	(120)
一、散客旅游的涵义	(120)
二、散客旅游的特点	(120)
三、散客服务要求及类型	(120)
四、散客旅游服务程序	(121)
第十节 导游服务质量	(121)
一、提高导游服务质量的重要性	(121)
二、游客的权利	(122)
三、旅行社的职责	(122)
四、旅游服务缺陷	(122)
五、游客的投诉	(123)
六、服务质量的监督与检查	(123)