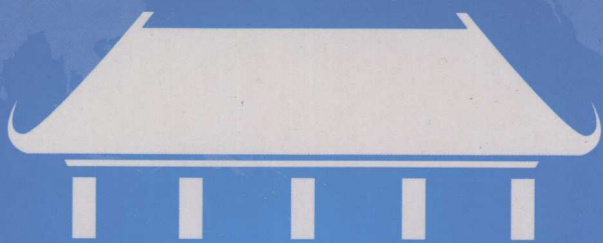


21 世纪大学旅游教材

沈祖祥 主编



DAOYOU YEWU

导游业务

后智钢 主编

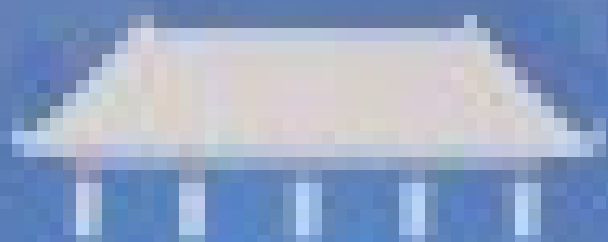


福建人民出版社



教育部推荐教材

第2版



DAOYOU

导游业务

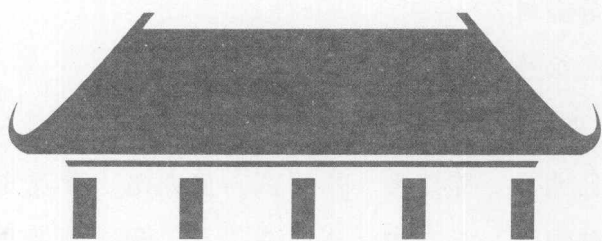
第2版



中国旅游出版社

21 世 纪 大 学 旅 游 教 材

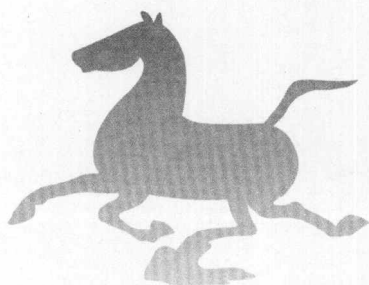
沈祖祥 主编



DAOYOU YEWU

导游业务

后智钢 主编



福建人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务/后智钢主编. —福州: 福建人民出版社, 2007. 5

21 世纪大学旅游教材

ISBN 978-7-211-05495-4

I. 导... II. 后... III. 导游—高等学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 036677 号

21 世纪大学旅游教材

导游业务

DAOYOU YEWU

作 者:后智钢 主编

责任编辑:代媛媛

出版发行:福建人民出版社

电 话:0591-87533169(发行部)

网 址:<http://www.fjpph.com>

电子邮箱:211@fjpph.com

地 址:福州市东水路 76 号

邮政编码:350001

印 刷:福建省三明地质印刷厂

地 址:三明市富兴路 15 号

邮政编码:365001

开 本:730 毫米×990 毫米 1/16

印 张:23.25

插 页:2

字 数:397 千字

版 次:2007 年 5 月第 1 版

印 次:2007 年 5 月第 1 次印刷

印 数:1—2000

书 号:ISBN 978-7-211-05495-4

定 价:35.00 元

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换

版权所有, 翻印必究



后智钢，1963年7月出生，浙江省湖州市人。1980~1984年就读于复旦大学历史学系，毕业后留校工作，并攻读在职硕士和博士研究生。现任复旦大学旅游学系副教授、硕士生导师。主要从事导游学和旅游法、明清经济史的研究和教学工作，同时独立或合作承担国家社科基金项目和自然科学基金项目。曾参与国内若干县市及旅游景点的规划编制工作。先后编著有《旅游法规和政策》、《导游学》等，发表有《中国加入世贸的法律环境准备》、《旅游企业经营中的文化因素》、《国际化进程中中国旅游业法制化建设的若干问题》等学术论文。另发表有《易水寒》、《大漠孤烟》等文学作品若干。

21 世纪大学旅游教材

第一辑

旅游文化学导论

中国民俗旅游（新编）

导游业务

旅游景区管理

旅游服务管理

旅游信息管理

旅游地理学

旅游文学

中国旅游文选

“21 世纪大学旅游教材”编辑委员会

主 任：俞金树

主 编：沈祖祥

委 员：（以姓氏拼音字母为序）

巴兆祥	陈建勤	陈宗海	储九志	董观志	郭英之
何海勤	后智钢	李 萌	林 彬	刘亚忠	楼嘉军
罗兹柏	吴 本	吴国清	沈祖祥	史霄鸿	魏向东
肖江南	徐德宽	俞金树	袁书琪	张 帆	张 捷
张 璟	张文建	章尚正	周作明		

“21 世纪大学旅游教材”总序

沈祖祥

20 世纪世界经济的飞速发展,使人类从以劳动为中心的“工作时代”步入讲究生活品质的“消费时代”。旅游成为一种时尚和热门产业。21 世纪推崇的生活理念更是将旅游的魅力数倍放大。旅游正在渗透着现代社会的每个角落,改变着人们传统的生活观念和价值体系。

改革开放以后,随着中国经济的高速发展,中国的旅游业也进入持续发展的快车道。

顺天时、应地利、聚人和。经过短短 20 多年的发展,中国的旅游教材从无到有,日渐丰富多彩、种类齐全。但是当用“特色”和“水平”这两个坐标体系来给它定位时,我们不得不坦承,中国旅游教材仍处于“摸着石头过河”的阶段,大多还属于“简单积累”,存在着很大的问题。目前,教材技术标准好像很完善、简单,编制也容易,但本质的、决定教材发展的不是教材编写规则,而是旅游发展自身,或者说是社会需求。由于旅游发展总是充满着不确定性,没有太多的规范和标准可以依据,因此,中国旅游教材的编写,也面临着三大难题和三大困惑。

三大难题:

(1) 中国的旅游学术研究与旅游教材编写大体上同步。总体来说,中国的旅游学术研究理论深度不够;学术水平不高,这就使得中国的旅游教材编写缺乏应有的厚实基础;许多理论问题本身还在不断探索和形成之中。

(2) 旅游涉及多学科领域的知识,既要求有较深厚的学术功底、广博的历史文化知识,同时又要求有旅游学、经济学等相关学科的理论知识融入其中,这对于作者的综合学术素养是极大的考验。

(3) 编教材易,写教材难。教材不同于学术著作,不能仅仅是阐述理论和观点,成一家之言,更不能天马行空,有感就发。教材有教材的特点和要求,编写一套特色鲜明的、适合学生学习的旅游教材实为不易。

三大困惑:

(1) 旅游教材要不要创新,能不能创新,如何创新?

(2) 旅游教材编写要不要一定的理论体系、理论水平和学术高度?

(3) 旅游教材到底是旅游各学科的知识构建,还是整体学科构建?

面对这些问题和困惑,我们对整套教材的规划控制和体系做了思考。

首先是对丛书定位做了方方面面的研讨:目前国内有哪几种不同类型和层次的旅游院校或旅游专业?学生各有哪些特点和需求?不同类型和层次的旅游院校是否需要编制不同的旅游教材?不同类型的旅游教材是否存在共同点?它们之间的差异有哪些?核心差异是什么?怎样的旅游教材比较适合我国当前的现状和实际?旅游教材如何体现学术深度和理论高度?怎样的旅游教材模块更适合未来发展的要求?现有各种旅游教材改进的方向在哪里?什么样的旅游教材可以称得上是一套好教材?我们在深入调查和分析、评价的基础上,对这些问题进行多方思考和比较后,对本系列教材明确做出了以高校本科旅游管理专业为主要对象的定位选择。

其次是对教材组成体系有的放矢,做了“精益求精”的调整。在原先“大学旅游教材”这套书的基础上,一方面继续发扬光大和强化“文化”优势与特色,另一方面,由点及线及面,不断强化教材选题的广度和亮点。

第三,对作者队伍进行了重组和扩容,多学科、多学校、多专业整合作者队伍,以期使本教材有更广泛和坚实的“基石”。

通过对教材规划控制体系的构建,我们可以从以下两个方面去着手解决上述的难题和困惑。

一是努力体现“教材特征”,二是努力体现“学术水平”。

努力体现教材特征,是本教材系列的中心思想、突出特色和努力方向。本教材系列明确于教材定位,并且将最大限度地按照教材的要求构建框架体系。

本教材系列的教材特征具体从以下六个方面体现:

(1) 注重信息量。本教材系列有计划、有目的、有系统地收集、记录、整理、分析和总结各相关学科的各种信息,以尽可能减少和规避因旅游基础知识相对不足给学生带来的学习困难。

(2) 注重知识面。本教材系列注重将旅游作为一种知识节点进行学习、传播和推广。

(3) 注重思考力。本教材系列在立足于传递信息和传播知识的基础上,特别注重学生独立思考能力的培养,而不是死读书、读死书式的灌输。

(4) 注重方法论。旅游课题学习归根结底是方法的学习,而不全是知识和理论的学习。本教材立论的核心在于提供一个观察、了解和研判旅游各相关学科事象的方法。

(5) 注重整体性。系统性和完整性是本教材系列的又一显著特征, 不仅注重旅游作为一种知识和理论的完整性和系统性, 而且还特别注重旅游作为一门学科以及作为一个独立的系统的完整性和系统性。

(6) 注重案例法。在具体的体例中, 我们采用了一部分综合性的案例, 试图找到规范学习与启发引导的理想结合点。

没有规矩不成方圆, 但是, 如果为了规矩而使教材变得没有学术价值或降低学术价值, 那是对规矩的曲解和误解。我们按照教学发展规律和学生对象特征, 制定出主要是基于掌握和理解的控制图则, 为教师和学生留下了相当的余地, 但某些基础性知识节点却又很具体、带有强制性。在我们的观念中, 这可能更是一种“底线”。

中国的旅游教材再也不能“摸着石头过河”, 是到了总结、提升的时候了。为我国旅游业的腾飞, 为中国旅游教育的发展, 编写有特色的、适合我国旅游院校学生学习的好教材, 是我们的努力方向。为此, 我们这些参与“21 世纪大学旅游教材”编写的作者, 愿担负起一名教师、一个作者应尽的一点义务和责任。同时, 我们愿与全国各旅游院校的同仁加强交流、学习与合作, 共同努力。我们期待着更多高质量的大学旅游教材面世。

2006 年 7 月

前 言

1978 年中国改革开放以后，旅游业以其独特的行业优势和文化魅力而傲视群业，一跃而为国民经济的三大支柱产业之一，而这其中，被称之为“旅游灵魂”的导游员可谓功不可没，他们在旅游业中不仅承担着宣传中国，介绍中国的重要使命，更是国家的一面镜子和民间大使，并且在创收外汇，引进技术项目等经济领域也做了不少贡献。随着国内民众生活水平的提高，导游员在国内旅游和中国公民自费出国旅游中也扮演着越来越重要的角色。“祖国江山美不美，全靠导游一张嘴”即通俗地说明了导游与旅游业的关系，导游服务已经被公认为是旅游服务中最为重要的核心服务。

导游职业社会认可度随着社会的发展而逐步提高，这一行业也吸引越来越多具有良好教育背景的年轻人投身其中，从全国导游人员资格考试的持续升温即可略窥一二。但是，由于我国长期以来没有真正意义上的导游职业定位，一般只是外事工作的部分，因此，这个行业又非常年轻，许多经验和理论尚在摸索和总结阶段，学者结合实践的进行研究也几乎处于草创阶段。根据我国加入世界贸易组织谈判的承诺，国家旅游局已宣布，自 2007 年 2 月 1 日起，外国的旅行社可以逐渐进入中国旅行社市场，在此大开放的格局下，对导游员职业素质要求将会更高，更全面，这样也对我们培养和培训各级导游员提出了新的要求。本教材就是在这样的背景下吸取同行研究成果的基础上编著的，三位编著者都是在高校多年从事该门课程教学工作的教师，贴近学生，也了解学生的需要。本书不仅可以使学生掌握导游学的相关基础理论，而且注重实践技能的详细分析。此外，我们知道，导游工作的最核心的内容还是文化，因此，教材中将导游员应该掌握的基础知识也做了深入浅出的讲解，可以说是一本集大成的导游学的教材，避免了以前同类教材理论性与实践性不可兼得的缺憾。

本教材是福建人民出版社出版的 21 世纪大学旅游系列教材中的一本，感谢出版社的支持与帮助。由于我们对于导游学的研究处于探索阶段，书中不周及谬误之处肯定存在，恳请方家以及广大读者不吝赐教，如果这本教材能够在导游教育工作和导游培训中发挥一点作用，那是我们最大的欣慰。

目 录

第一章 导游学的理论基础	(1)
第一节 导游学的性质	(1)
一、导游学是一门新兴的学科	(1)
二、导游学是一门跨多门学科的边缘性交叉学科	(2)
三、导游学是一门应用性很强的学科	(2)
第二节 导游学的研究对象	(3)
第三节 导游学的研究结构	(4)
一、导游学的研究结构	(4)
二、导游学研究的主要内容	(5)
第四节 导游学的研究方法	(5)
一、理论与实践相结合的方法	(5)
二、相关学科知识内聚的方法	(6)
三、定性分析与定量分析相结合的方法	(6)
四、借鉴国外经验和本土实践相结合的方法	(6)
第五节 国内外导游学研究	(7)
一、国内外导游的产生和发展	(7)
二、国内外导游学的研究	(13)
第二章 导游服务概述	(15)
第一节 导游服务概念	(15)
一、导游服务的性质	(15)
二、导游服务的范围	(18)
三、导游服务的原则	(19)

第二节 导游服务与旅游业	(20)
一、古代旅行与导游雏形的产生	(21)
二、近代旅游与商业性导游的出现	(22)
三、现代旅游与导游队伍的成长	(23)
第三节 中国导游服务	(24)
第三章 合格导游员	(26)
第一节 导游员概述	(26)
一、导游员的概念	(26)
二、导游员的分类	(27)
第二节 导游员的从业资格	(28)
一、导游人员资格证书的获得	(29)
二、导游从业证书——导游证的申办	(30)
第三节 导游员的工作特点	(32)
一、既有很强的独立性又讲究团体协作	(32)
二、复杂性强, 接触面广	(33)
三、跨文化传播性	(33)
四、直接面对物质诱惑和精神污染	(34)
五、脑体高度结合	(34)
第四节 导游员的职责	(34)
一、按照合同和接待计划安排并组织参观游览、保障旅游活动顺利进行	(35)
二、提升服务价值, 使旅游者得到高品位的文化享受	(35)
三、宣传旅游目的地形象, 促进经济交流与合作	(35)
第五节 导游员的基本素养	(36)
一、高尚的思想品德	(36)
二、广博的知识积累	(36)
三、灵活的应变能力	(37)
四、高超的导游技能	(37)
五、独立的工作能力和创新精神	(37)
六、不断进取的精神	(37)
七、身心健康	(38)

第四章 团队导游服务程序和标准	(39)
第一节 全程导游员服务程序和标准	(40)
一、服务准备	(40)
二、首站服务	(42)
三、各站服务	(44)
四、讲解服务	(44)
五、途中服务	(45)
六、末站服务	(46)
七、后续工作	(46)
第二节 地方导游员服务程序和标准	(46)
一、服务准备	(47)
二、迎接服务	(50)
三、入店服务	(52)
四、商定日程安排	(53)
五、参观游览服务	(54)
六、其他服务	(55)
七、送站服务	(57)
八、后续工作	(58)
第三节 领队服务程序和标准	(58)
一、服务准备	(59)
二、陪同服务	(59)
三、结束工作	(60)
第四节 景点导游员服务程序和标准	(61)
一、服务准备	(61)
二、讲解服务	(61)
三、送别服务	(62)
 第五章 散客导游接待服务规范	 (63)
第一节 散客导游服务概述	(63)
一、散客旅游和散客导游服务	(63)
二、散客导游服务的分类	(64)
三、散客导游服务的特点	(65)
四、散客旅游接待服务质量的提高	(66)

第二节 散客旅游服务程序和规范	(67)
一、服务准备	(67)
二、接待服务	(67)
三、送站服务	(69)
四、散客导游服务技巧和注意事项	(69)
第三节 特种旅游中的散客服务和规范	(70)
一、特种旅游概述	(70)
二、特种旅游的特点	(74)
三、特种旅游中的散客服务规范	(74)
第六章 导游员讲解语言艺术	(76)
第一节 导游员讲解语言概述	(76)
一、导游员讲解语言的概念和分类	(76)
二、导游讲解语言的特点	(78)
三、导游讲解服务的要求	(80)
第二节 导游员讲解服务的语言艺术	(81)
一、导游语言的准确性	(81)
二、导游语言的知识性	(82)
三、导游语言的逻辑性	(85)
四、导游语言的美感性	(87)
五、导游语言的趣味性	(89)
六、导游语言的口语化	(90)
七、导游语言的感染力	(90)
第三节 导游员讲解服务的方法和技巧	(91)
一、简单概述法	(92)
二、分段讲解法	(92)
三、突出重点法	(93)
四、问答法	(94)
五、制造悬念法	(95)
六、触景生情法	(96)
七、“虚”、“实”结合法	(97)
八、类比法	(98)
九、画龙点睛法	(99)

十、借花献佛法·····	(100)
第四节 导游员典型工作场合讲解艺术与技巧·····	(100)
一、自然风景区的导游讲解艺术与技巧·····	(100)
二、历史人文景区的导游讲解艺术与技巧·····	(103)
三、风景名胜区的导游讲解艺术和技巧·····	(107)
 第七章 导游员旅行生活服务技能·····	(109)
第一节 导游员带团技能·····	(110)
一、带团的特点和原则·····	(110)
二、身心的自我调节·····	(111)
三、导游员个人魅力塑造·····	(113)
四、了解旅游者,提供针对性心理服务·····	(115)
五、导游人员带团常用技巧·····	(126)
六、导游人员带团应规避的几个问题·····	(139)
第二节 导游员活动组织管理技能·····	(139)
一、团队组织技巧·····	(140)
二、散客组织技巧·····	(143)
三、景点游览组织技巧·····	(144)
四、调节旅游者的审美行为·····	(146)
第三节 导游员言行举止技能·····	(154)
一、礼貌和礼节·····	(154)
二、人际交往中的礼节·····	(154)
三、人际交往中的待人接物常识·····	(163)
四、常见的不良举止·····	(165)
五、合理使用态势语言·····	(166)
第四节 导游员公共关系调控技能·····	(169)
一、导游人员与领队的关系·····	(169)
二、与全陪或地陪的配合技巧·····	(173)
三、导游人员与司机的关系·····	(174)
四、与接待单位的关系·····	(175)
五、协调好旅游者不同意见的技能·····	(178)
第五节 导游员导购服务技能·····	(179)
一、正确引导游客购物·····	(180)

二、帮助游客制定一个“购物计划”	(181)
三、帮助游客购“唯此地独有”的产品	(181)
四、抓住旅游纪念品的“五大要素”	(182)
五、教会游客“购物避免上当法”	(183)
第八章 导游员应对旅游者特殊要求的技能	(186)
第一节 游客特殊要求处理的原则	(186)
一、坚持“游客至上”，多向旅游者提供超常服务	(186)
二、正确对待旅游者的苛求	(187)
三、冷静对待无理取闹者	(187)
第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	(188)
一、餐饮方面个别要求的处理	(188)
二、住房方面个别要求的处理	(190)
三、文娱活动方面个别要求的处理	(190)
四、购物方面个别要求的处理	(191)
第三节 游客要求自由活动和中途退团或延长旅游期限的处理	(193)
一、一般情况下允许旅游者自由活动	(194)
二、需劝阻旅游者自由活动的几种情况	(194)
三、旅游者要求中途退团	(195)
四、旅游者要求延长旅游期限	(195)
第四节 探亲访友和亲友随团活动要求的处理	(196)
一、旅游者要求探亲访友	(196)
二、旅游者要求亲友随团活动	(197)
第五节 转递物品和信件要求的处理	(197)
一、旅游者要求导游员转递物品	(197)
二、旅游者要求转递信件和资料	(197)
三、要求转递他人委托的物品	(198)
四、收件人是外国驻华使、领馆及其人员	(198)
第六节 其他个别要求的处理	(198)
一、答应游客请求而又失约的情况	(198)
二、宗教旅游团提出要过礼拜	(199)
三、拒绝游客不合理的要求	(199)