

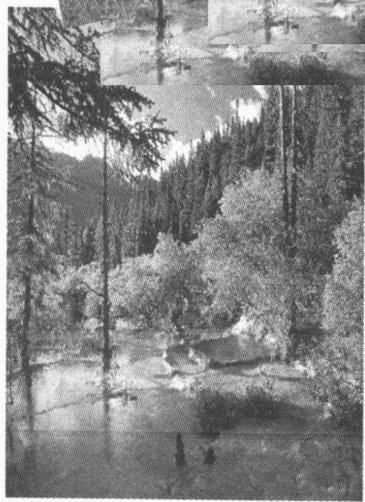
做个 好导游

四川科学技术出版社

主编 严关怀 林杰

ZUO GE HAO DAO YOU ZUO GE HAO DAO YOU

做个好导游



四川科学技术出版社

主编

编委

严关怀
李新静
郑世明
郭明

林杰
张康民
黎明

刘云华
冯成

图书在版编目(CIP)数据

做个好导游/严关怀,林杰主编. — 成都:四川科学技术出版社,2004.1

ISBN 7-5364-5395-7

I. 做… II. ①严… ②林… III. 导游-基本知识
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 100199 号

做个好导游

主 编 严关怀 林 杰
责任编辑 冯建平
封面设计 朱晋蓉
版面设计 朱晋蓉
责任校对 叶 战 王 勤 戴 林
责任出版 邓一羽
出版发行 四川科学技术出版社
成都盐道街 3 号 邮政编码 610012
开 本 850mm × 1168mm 1/32
印张 8 字数 210 千 插页 1
印 刷 四川五洲彩印有限责任公司
版 次 2004 年 1 月成都第一版
印 次 2004 年 1 月成都第一次印刷
印 数 1-3 000 册
定 价 11.00 元
ISBN 7-5364-5395-7

■ 版权所有·翻印必究 ■

■ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

■ 如需购本书,请与本社邮购组联系。

地址/成都市盐道街 3 号

邮政编码/610012

第一章 导游服务基础

- 第一节 导游服务的发展和特征/1
- 第二节 导游服务的方式和范围/5
- 第三节 导游服务的性质和特点/8
- 第四节 导游服务的地位和作用/14
- 第五节 导游服务的原则和发展趋势/17

第二章 导游必备的知识

- 第一节 通晓旅行社业务/25
- 第二节 让游客出入自由/30
- 第三节 邮电交通/35
- 第四节 货币和保险/52
- 第五节 礼貌礼节常识/55
- 第六节 卫生常识及其他/64

第三章 明明白白做导游

- 第一节 导游人员的分类和职责/68
- 第二节 导游人员的素质和修养/74
- 第三节 导游人员的培训和考核/85
- 第四节 导游人员的职业道德和行为规范/91
- 第五节 导游人员的身体和心理调节/96
- 第六节 带团的特点与原则/99
- 第七节 工作的技能/101
- 第八节 游客心理服务/103
- 第九节 导游人员的协作共事技能/115

第四章 导游语言运用技能

第一节 态势、口头语言的运用/118

第二节 表达好导游语言/129

第三节 导游交际的语言方式/138

第五章 讲好导游语言

第一节 导游讲解的原则与要求/145

第二节 导游讲解的技巧与方法/148

第三节 导游词创作原则/153

第六章 做好团队导游

第一节 团队导游简介/160

第二节 做好地陪导游服务/162

第三节 做好全陪导游/177

第四节 做好领队服务/181

第五节 做好景区景点导游/184

第七章 做好散客导游

第一节 散客导游服务简介/185

第二节 散客导游服务的类型和要求/189

第三节 散客导游服务程序/191

第八章 游客个别要求的处理

第一节 处理游客个别要求的原则/198

第二节 游客常见的个别要求/200

第三节 游客要求自由活动的处理/205

第四节 其他个别要求的处理/207

第九章 预防和处理旅游事故

- 第一节 计划被改变的处理/210
- 第二节 接待游客出错的预防和处理/212
- 第三节 延误乘坐交通工具的预防和处理/215
- 第四节 物品丢失的预防和处理/216
- 第五节 游客走失的预防与处理/221
- 第六节 游客患病的预防与处理/223
- 第七节 怎样处理越轨言行/225
- 第八节 安全事故的预防和处理/227
- 第九节 重大旅游安全事故处理方法/231

第十章 旅游安全防范指南

- 第一节 旅游交通工具安全指南/233
- 第二节 住宿场所安全防范常识/238
- 第三节 住宿场所抢劫犯罪的预防/243
- 第四节 旅游购物安全防范/250

主要参考文献



第一章 导游服务基础

第一节 导游服务的发展和特征

一、导游服务的发展历程

导游服务是随着消遣性旅游活动的出现而产生的。在人类历史上,人类有意识的外出旅行是由于产品或商品交换引起的,当商业从农牧业和手工业中分离出来后,便出现了专门从事商品交换的商人,他们以经商为目的,周游于不同的部落之间。从而开创了人类旅游活动的先河,但在当时还没有产生导游服务。

当人类社会由原始社会进入奴隶社会后,生产力的发展使奴隶主剥削了更多的剩余价值,他们在生活起居上已经能够得到充分的满足,所以开始了以巡视、巡游为名义的享乐旅行。在旅行中,其臣仆簇拥前后,除随时侍奉外,实际上也起着旅行向导的作用。

到了封建社会,随着经济的发展和交通条件的改善,不但有帝王将相的巡游,还出现了士人、学子的漫游,到了封建社会的中后期,便出现了以求学为目的的教育旅行、以保健为目的的疗养旅行、以探险为目的的航海旅行、以经商为目的的跨国旅行等。在这些旅行活动中,往往配有熟悉路途的人做向导,他们不仅引路,还能介绍沿途的名胜、景点和当地的风俗民情。他们提供的服务在某些方面已有些类似于现代的导游服务。虽然在那时已经出现了向导,提供了初期的导游服务,但是其偶然性的成分很大,难以产生向导队伍。

在资本主义社会,随着产业革命的进行,出现了一批新兴的、富有的资产阶级,使大量农村人口流入城市成为雇工;另外,科学技术在工业中的应用,特别是蒸汽机技术在交通运输中的应用,出现了



速度快、装载量大的火车和轮船，从而使这个时期的旅游活动获得了突破性的发展。

第二次世界大战后，大规模的群众性旅游活动崛起并得到发展，使导游队伍迅速扩大。到目前，几乎世界各国都拥有一大批数量不等的专职和兼职导游队伍。由此可见，专业导游队伍是在旅行社产生之后逐步形成和发展起来的。

同欧美国家相比，中国近代旅游业起步较晚，其主要发展历程如下：

20 世纪初期，一些外国旅行社，如英国的通济隆旅游公司、美国的运通旅游公司开始在上海等地设立旅游代办机构，总揽中国旅游业务，雇佣中国人充当向导。

1923 年 8 月，上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同仁的银行下创设了旅游部。1927 年 6 月，旅游部从该银行独立出来，成立了中国旅行社，其分支社遍布华东、华北、华南等 15 个城市。

1935 年中外人士组成中国汽车旅行社，1936 年筹组了国际旅游协会，1937 年出现友声旅行团、精武体育会旅行部、现代旅行社等。这些旅行社和旅游组织承担了近代中国人旅游活动的组织工作，同时也出现了第一批中国导游人员。

1949 年 11 月 19 日，厦门有关部门接管了旧“华侨服务社”，创立了新中国第一家华侨服务社。此后几年，又相继在泉州、广东等地成立了华侨服务社。

1954 年 4 月 15 日成立了中国国际旅行社总社，并在上海、天津、广州等地成立了 14 家分社。

1957 年各地华侨服务社在北京召开专业会议，决定统一全国华侨服务社名称，增加“旅行”二字，并于 4 月 22 日成立华侨旅行服务社总社。

1974 年经国务院批准，成立了中国旅行社，并与华侨旅行社合署办公，统称中国旅行社。



1979年11月16日成立了全国青联旅游部,1980年6月27日国务院正式批准中国青年旅行社成立。

上世纪90年代后期,国际旅行社和国内旅行社像雨后春笋般地涌现,目前已达到几千家,各类专职和兼职导游人员达到几万人。

二、导游服务发展的特征

就导游服务本身而言,导游服务发展呈现出以下主要特征。

(一)导游服务的社会属性逐渐改变

导游服务是从社会中的一件偶然行为发展为一种社会行为,在古代旅行活动中,由于旅行的人数很少,向导只是一种偶然的、临时性工作,不可能以此谋生。随着旅游活动的发展,旅游业成为社会经济中的一个行业,以向导、陪同、接待员、讲解员等身份出现的专业人员和导游队伍便产生了,并逐渐成为一种职业。

在20世纪70年代,西方一些发达国家就把导游这一职业列入其社会职业分类词典之中,并将导游分为旅行导游、观光导游和机构访问向导三种。在我国劳动和社会保障部组织编写的《中国职业分类大典》中,也将导游作为一种职业列在“商业与服务业”之中。

(二)导游服务的内容逐渐增加

在导游服务中,导游人员的工作从最初的为游客当向导发展为向导与讲解相结合,最后发展为向导、讲解与生活照料或开车集于一身。导致导游服务的内容增加的原因主要有以下两点:

1. 游客的要求越来越多

随着人们收入水平的提高、生活条件的改善,人们出游的目的不再满足于一般的漫游,而是为了开拓视野、增长知识或得到享受,因而对旅游服务提出了更多、更高的要求,要求在异国他乡的旅游活动既舒适安全又能获取更多的知识。

2. 旅行社为了提高导游的工作效率

因为旅游活动作为商业来经营,旅行社为了降低成本,提高经济效益,全权委托导游人员代表旅行社处理游客旅游过程中的各种



需求,使导游人员逐渐将向导、讲解与生活照料或开车集于一身,这样可以大大提高效率。

三、导游服务的类型逐渐变化

导游服务从单纯地依靠体能发展到体能与图文声像相结合,这里的体能是指导游人员的身体素质和将所掌握的知识转化为语言的能力。

最初,导游人员主要是依靠自身的身体条件,凭借体力引导游客旅行。但随着消遣性旅游活动的开展,游客已不再满足于导游的单纯向导作用,需要导游人员给他们介绍途中和所到之地的有关情况,如景物、名胜和风土人情等。所以导游人员除起向导作用外,还需要运用语言能力向游客进行介绍和讲解。

当现代大众旅游兴起之后,导游人员接待的游客越来越多,接待的频率在不断提高,完全依靠体能已不能适应蓬勃发展的旅游活动的需要,而且导游人员的体能也是有极限的。因此,以图文声像作为辅助手段进行导游服务已成为必需,它不仅可以减轻导游人员的体能消耗,而且也是游客所期盼的。

四、导游服务的语种逐渐增多

导游语言从单一语种发展为多种语言。这种发展的主要原因是大众旅游已普及到世界各地。为了能向众多国家和地区的游客提供导游服务,导游队伍必须由会多种语言的人员组成,以满足不同国家或地区游客的需要。



第二节 导游服务的方式和范围

一、导游服务的方式

导游服务的类型是指导游人员向游客介绍所游地区或地点情况的方式。现代导游服务方式大致可分为实地口语导游方式和图文声像导游方式两类。

(一) 实地口语导游方式

实地口语导游又称讲解导游，它主要包括导游人员在游客旅行、游览途中所作的介绍、交谈和问题解答等导游活动，以及在参观游览现场所作的介绍和讲解。

随着科学技术的进步，虽然图文声像导游方式形象生动、便于携带和保存的优势将会进一步发挥，其作用会进一步加强。但是同实地口语导游方式相比，始终处于从属地位，只能起着减轻导游人员负担、辅助实地口语导游方式的作用。

实地口语导游方式不仅不会被图文声像导游方式所替代，而且将永远在导游服务中处于主导地位，其主要原因有以下几点：

1. 能适应游客的需要

由于不同游客的社会背景和旅游动机不同，出游的想法和目的也会有所不同，有的人会直接表达出来，有的人比较含蓄，还有的人可能缄默不言。如果只依靠图文声像这千篇一律的介绍旅游景点，不可能满足不同游客的需要。

导游人员可以通过实地口语导游方式观察游客的举止行为，同游客进行接触和交谈，了解不同游客的想法和出游目的，然后根据游客的不同需要，在对参观游览的景物进行必要的介绍的同时，有针对性、有重点地进行讲解。

2. 能适应复杂多变的情况



在导游人员对参观游览的景物进行介绍和讲解时,游客中有的人会专心致志地听讲,有的人会借题发挥,有的人则满不在乎,有的人会提出各种稀奇古怪的问题。这些情况都需要导游人员在讲解过程中能沉着应付、妥善处理。

处理时,在不降低导游服务质量的前提下,不但要满足那些确想了解参观游览地景物知识的游客的需要,还要想方设法调动那些对参观游览地不感兴趣的游客的游兴,对提出古怪问题的游客做必要的解释等。这些复杂多变的情况是不可能通过图文声像来解决,只有实地口语导游,才能适应这种变化。

3.能增加人际交往和情感交流

实地口语导游可使游客通过对目的地社会文化的了解来接触目的地的人民,实现不同国度、地域、民族之间的人际交往,建立友谊。

通过导游人员的介绍和讲解,游客不仅可以了解目的地的文化,增长知识,陶冶情操,而且通过接触目的地的居民,特别是与其相处时间较长的导游人员,会自然而然地产生一种情感交流。

(二)图文声像导游

图文声像导游又称物化导游,它主要包括以下几方面:

(1)有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告、招画贴以及旅游纪念品等。

(2)有关国情介绍、景点介绍的录音带、录像带、电影片、幻灯片等。

(3)导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录等。

在旅游业发达国家,对图文声像导游极为重视,主要表现在以下几方面:

(1)各大中城市,旅游景点以及机场、火车站、码头等处都设有“旅游服务中心”或“旅游问讯处”,那里摆满了各种印制精美的旅游



宣传资料,人们可随意翻阅,其中大部分供问询者自由取走;工作人员还热情、耐心地解答有关旅游活动的种种问题,并向问询者提供建议。

(2) 组团旅行社一般在旅游团集合后、出发前都要为旅游者放映有关旅游目的地的电影、录像或幻灯,散发《旅游指南》等材料,领队向团员介绍目的地的风俗民情及注意事项,帮助旅游者对即将前往游览的目的地有基本了解。

(3) 博物馆、教堂和重要的旅游景点装备有先进的声像设施。方便游人参观游览并帮助他们比较深刻、全面地理解重要景观内含的深奥寓意和艺术价值,从而获得更多美的享受。

(4) 旅游公司定期向公众放映有关旅游目的国(地)的电影或录像,举办展览会等来影响潜在的旅游者。

二、导游服务的范围

导游服务范围是指导游人员向游客提供服务的领域,即导游人员业务工作的内容。在旅游接待工作中,导游服务大体可分为如下三大类:

(一) 导游讲解服务

导游讲解服务主要包括游客在目的地旅行期间的沿途讲解服务、参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问和某些参观点的口译服务。

游客到旅游目的地来主要是为了增加对目的地社会文化等方面的了解,获取在目的地的旅游经历。而导游人员带领游客参观游览并对参观游览的内容及相关知识进行讲解或翻译是实现游客需要的主要途径。通过导游人员的介绍、讲解或翻译,帮助游客认识一个国家(或地区)和其民族的历史文化、传统风俗、生活方式和现代文明,进而了解他们的精神面貌、价值观念和道德水准,使游客对所访目的地的社会文化和精神风貌有切身的体验。

(二) 旅行生活服务



旅行生活服务主要包括游客出入境迎送、旅途生活照料、安全服务及上下站联络等。

旅行生活服务是目的地旅游接待工作不可缺少的一环。在现代,游客以实现享受需要为其出游的主要目的之一。导游人员是做好游客旅行生活服务的重要环节,除了迎送游客、帮助游客住店离店、安排行李运送、注意保护游客安全等项事宜外,还要与饭店、餐馆、商店提供的住宿、餐饮、购物等服务进行必要的沟通,使游客在旅游期间的生活顺利、愉快,这不仅有利于游客增加对目的地的认识 and 了解,提高游客的满意程度,而且也有利于激发游客对目的地旅游的兴趣,增加对导游人员为其提供各项服务的好感和信赖。

(三)市内交通服务

市内交通服务是指导游人员同时兼任驾驶员为游客在市内和市郊旅行游览时提供的开车服务。这种服务在西方旅游发达国家比较多见,在我国还极为少见。

第三节 导游服务的性质和特点

一、导游服务的性质

导游服务的性质在不同的国家和地区,由于社会制度、意识形态和民族文化的不同,其政治属性也不同。导游服务的政治属性在世界各国或各地区都是存在的,区别是在不同的社会制度下,政治性质不同而已。

在资本主义制度下导游人员由于生长在资本主义社会环境中,长期受资本主义思想意识的熏陶,在向游客提供导游服务时,往往会自觉或不自觉地传播资本主义的人生观、价值观和伦理道德观,使导游服务有形或无形地带带有资本主义色彩。



在社会主义制度下中国的导游人员在向国内外游客提供导游服务时,无论是介绍山川的秀美,还是讲解历史文化,都应树立主人翁意识,充满爱国主义的热情,坚持四项基本原则,宣传党的方针、政策和社会主义现代化的建设成就。

无论是在资本主义社会还是社会主义社会,导游服务都具有以下共同属性:

(一)社会性

旅游活动是一种社会现象,在促进社会物质文明和精神文明建设中起着十分重要的作用。在旅游活动中,导游人员则处于旅游接待工作的中心位置,迎接五湖四海的游客,对这种社会活动具有推动作用,所以导游人员所从事的工作本身就具有社会性。

另外,导游工作又是一种社会职业,对大多数导游人员来说,是一种谋生的手段。

(二)文化性

导游人员的导游讲解、与游客的日常交谈,甚至一言一行都在影响着游客,都在扩大着一个国家(或地区)和其民族的传统文化和现代文明的影响。

导游人员为来自世界各国、各民族的游客服务,通过生动活泼的讲解给游客以知识、乐趣和美的享受,同时还吸收着各国、各民族的传统文明和现代文明,并传播着异国文化。因此,导游服务起着沟通和传播精神文明、为人类创造精神财富的作用。

(三)服务性

导游服务与第三产业的其他服务一样,属于非生产劳动,是一种通过提供一定的劳务活动来满足游客游览、审美的愿望和安全、舒适旅行的需求。但导游服务不同于一般的、简单的技能服务,它是一种复杂的、高智能、高技能服务。

(四)经济性

因为导游服务是导游人员通过向游客提供劳务而创造特殊使



用价值的劳动,所以导游服务具有经济属性。导游服务的经济性主要表现在以下几个方面:

1. 创造经济效益

导游人员直接为游客提供语言翻译服务、导游讲解服务、旅行生活服务以及各种代办服务,收取服务费和手续费。由此可见,导游工作本身就可为国家建设创收外汇、回笼货币、积累资金。

2. 促进经济交流

我国正在进行大规模的社会主义经济建设,各地都需要资金和先进的科学技术。在来中国旅游的海外人士及在国内旅游的人中,有科学家、教授以及其他方面的专家学者,他们中有人希望借旅游之机与各地的同行接触,相互交流信息;或想通过参观访问,了解合作的可能性以及投资的环境,也可能有贷款、捐赠的意向。

导游人员在与游客交往过程中要设法了解他们的愿望,并不失时机地向旅行社报告,积极牵线搭桥,促进中外及地区间的科技、经济技术交流,为我国的社会主义建设作出应有的贡献。

3. 扩大游客来源

游客是旅游业生存和发展的先决条件,所以,世界许多国家和地区的政府为支持旅游业的发展,投入大量人力物力在国内外进行大规模的广告宣传和促销活动以招揽游客。

虽然大规模的广告宣传和促销活动能招揽游客,增加游客来源,但更为有效的宣传方式是游客的“口头宣传”。

“口头宣传”不仅向游客周围的人传播了旅游目的地的旅游信息,提高了旅游目的地和旅行社的知名度,而且在一定程度上会对其他游客今后的旅游流向产生影响。所以,导游人员向游客提供优质的导游服务,能够在招徕回头客、扩大新客源,间接创收方面起着不可忽视的作用。

4. 促销旅游商品

如今各国、各地对商品和旅游纪念品的开发、生产和促销都非



常重视,并将其作为争夺游客的其中一个重要因素和增加旅游收入的手段。而在促销商品的过程中,导游人员又起着举足轻重的作用。

(五)涉外性

旅游活动是当今世界规模最大的民间外交活动,旅游促进了国家之间、地区之间的人际交往,增进了各国、各地区、各民族人民之间的相互了解和友谊,消除因相互隔绝而造成的误解、猜忌,对加强世界各国人民的团结,维护国家安定和世界和平具有重要意义。在这一方面,导游人员起着极为重要的作用。

在游客心目中,导游人员是一个国家(或地区)的代表,是人民的友好使者,是“民间大使”。导游人员可利用旅游活动的群众性、广泛性的特点广交朋友;可利用接触游客面广、机会多、时间长、无语言障碍又比较熟悉外国和游客等有利条件与游客进行广泛接触,进行感情上的交流。所以导游人员在某种意义上又担任着“民间大使”的职责。

二、导游服务的特点

因为导游服务是一种高智能、高技能的服务,它贯穿于旅游活动的全过程,是旅游服务中最具代表性的服务。导游服务具有与服务行业中其他服务不同的特点,其主要特点如下:

(一)具有较强的独立性

当导游人员在接受了旅行社委派的任务后,在带团外出旅游中要独立地宣传、执行国家政策,要独立地根据旅游计划组织活动、带旅游团参观游览,在出现问题时,导游人员还需独立地、合情合理地进行处理;在导游讲解时,要根据不同游客的文化层次和审美情趣进行有针对性的导游讲解,以满足他们的精神享受需求。这些都是导游人员的主要任务,每位导游人员都应独立完成,别人无法代替。

(二)脑力与体力高度结合

导游服务是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务。在游客中,各种社会背景、文化水平的都有,导游人员需要有渊博的知