



浙江省全国导游人员资格考试教材

DAOYOU YEWU

导游业务



浙江省旅游局◎编

中国旅游出版社



教育部职业教育与成人教育司 组织编写

国家职业教育教材改革项目

导游业务

（第2版）

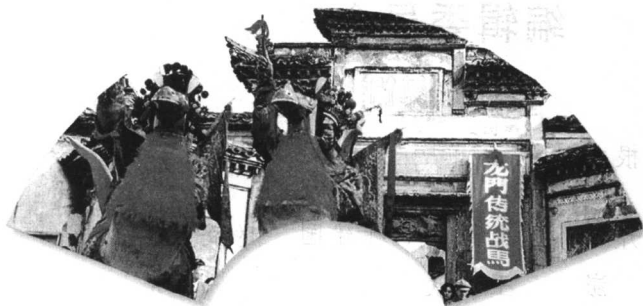
中国旅游出版社



浙江省全国导游人员资格考试教材

DAOYOU YEWU

导游业务



浙江省旅游局◎编

中国旅游出版社

责任编辑：付 蓉
装帧设计：缪 惟 鲁 筱
责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务/浙江省旅游局编. - 北京: 中国旅游出版社,
2004.6 (2007.4 重印)
ISBN 978 - 7 - 5032 - 2371 - 6

I. 导… II. 浙… III. 导游 - 资格考核 - 教材
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 055303 号

书 名：导游业务

作 者：浙江省旅游局
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@cna.gov.cn
发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司
经 销：全国各地新华书店
印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂
版 次：2007 年 4 月第 2 版 2007 年 4 月第 1 次印刷
开 本：880 毫米 × 1230 毫米 1/32
印 张：6.5
字 数：180 千
定 价：20.00 元
I S B N 978 - 7 - 5032 - 2371 - 6

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

浙江省全国导游人员资格考试教材 编辑委员会

主 任 纪根立

副主任 姚升厚 朱红炜 叶建国 赵金勇
许 澎 王昆欣

委 员 诸葛锦花 应伟明 江巧弟 丁慧琴
刘树林 任国明 朱志德 胡耀瑛
杨斐斐 钟永康 陈志伟 陈 明
徐 海 王泉州 祝 亚 王克平
佟 冰 丁 屹 沈湛澄 仇向明
周秀春 黄仁鹏

序 言

“诗画江南，山水浙江”。地处经济发达、交通便捷的长江三角洲经济圈南翼的浙江，自古以来就因历史悠久、文化灿烂、山川秀美、物产丰富而获得“鱼米之乡、丝茶之府、文物之邦、旅游胜地”的美誉。近几年来，在浙江省委、省政府的正确领导和全省旅游业同仁的共同努力下，浙江省的旅游业一路高歌猛进，呈现出持续、快速、全面发展的良好态势。2006 年全省实现接待入境旅游者 426.82 万人次，旅游外汇收入 21.33 亿美元，分别比上年增长 22.65% 和 24.3%，其中入境旅游人次位居全国第四；接待国内旅游者 16149.07 万人次，国内旅游收入 1519.56 亿元，分别比上年增长 26.58% 和 22.58%，其中国内旅游收入位居全国第三；2006 年全省实现国内旅游总收入 1690.12 亿元，同比增长 22.58%；全省旅游总收入相当于国内生产总值的比重达到 10.8%，比 2005 年的 10.3% 高出 0.5 个百分点；旅游经济综合实力位列江苏、广东、北京、上海之后，排在第五位。事实证明，旅游业已令人信服地成为浙江省国民经济的支柱产业之一。

就业乃民生之本。随着浙江省社会经济的持续、快速、全面发展，旅游业对国计民生的贡献也愈益彰显，旅游行业特别是旅游企业已成为人们择业的新途径、就业的新渠道、创业的新天地。浙江省从事旅游业的队伍也随之不断壮大。据有关方面统计，浙江省目前旅游业直接从业人员为 70 万左右，而据《浙江省旅游业“十一五”发展规划》，“十一五”期间，浙江省平均每年新增旅游就业岗位 10 万个，到 2010 年旅游业直接从业人数将超过 100 万人，间接从业人员将达到 400 万人，可见浙江省旅游业从业人员特别是中、

高级旅游人才的缺口还是比较大的。

旅游业要发展，人才是关键。随着信息化和世界经济一体化进程的加快，浙江省旅游业将迎来快速发展的大好机遇和竞争更为激烈的挑战。因此，实施人才兴旅战略、大力开发旅游人才资源、全面提升旅游队伍的综合素质，对于促进浙江省旅游业的持续、健康发展，推动其积极参与国内、国际竞争，实现浙江省成为旅游经济强省的目标，具有十分重要的现实意义和深远的历史意义。

导游人员工作在旅游行业的第一线，肩负着浙江省旅游的宣传员、旅游产品的营销员和旅游形象大使等诸多职责。导游人员素质的高低直接关系到浙江省整体旅游形象的塑造，关系到旅游可持续发展战略的实施。因此，建设一支高素质的导游精英队伍已成为当前和今后一项不可忽视的重要任务。基于此，浙江省旅游局组织有关专家教授，根据国家旅游局公布的相关新规定和新标准，重新修订了浙江省全国导游人员资格考试教材。这套教材知识点多、信息量大、实用性强，融理论性、专业性、指导性和操作性于一体，是导游人员升级考试的必备工具书，也是旅游院校学生和旅游从业者的良师益友。

物竞天择，人尽其才。我衷心希望这套教材通过这次认真、全面、细致的修订，使之更科学、更实用，更符合浙江省导游考试的实际，为浙江省导游人才的教育培训做出新的贡献。最后，我热切期待着在浙江省涌现出更多受广大海内外游客欢迎的一流导游人才，我坚信这一天一定会到来！

是为序。



2004年6月原序

2007年3月改定

目 录

序 言	纪根立 (1)
第一章 导游服务的历史与发展	(1)
第一节 导游服务的产生与发展	(1)
第二节 我国导游服务的发展历程	(4)
第二章 导游人员	(7)
第一节 导游人员的概念与分类	(7)
第二节 导游人员的社会角色	(11)
第三节 导游人员的从业素质	(13)
第四节 导游人员的职业形象	(24)
第五节 导游人员的管理	(35)
第三章 导游工作	(39)
第一节 导游工作概述	(39)
第二节 地陪导游工作程序	(48)
第三节 全陪导游工作程序	(63)
第四章 散客旅游的导游工作	(72)
第一节 散客旅游产品	(73)
第二节 旅行社门市业务	(75)
第三节 散客旅游的导游服务	(85)

第五章 导游服务技能	(87)
第一节 导游人员的带团技能	(87)
第二节 导游人员的语言技能	(94)
第三节 导游人员的讲解技能	(102)
第六章 旅游者个别要求及问题的处理	(116)
第一节 旅游者个别要求的处理原则	(116)
第二节 旅游者个别要求的处理方法	(118)
第三节 旅游者越轨言行的处理	(125)
第七章 旅游事故及其处理与预防	(128)
第一节 旅游事故的类型	(128)
第二节 旅游事故的处理和预防	(132)
第三节 特殊旅游事故的处理	(153)
第四节 旅游者投诉处理	(157)
第八章 导游工作必备常识	(162)
第一节 交通、邮电知识	(162)
第二节 货币、保险知识	(170)
第三节 出入境知识	(173)
第四节 旅行社旅游行李业务知识	(182)
附录一 《导游服务质量》国家标准	(186)
附录二 《导游人员管理实施办法》	(195)
后 记	(200)

第一章 导游服务的历史与发展

旅游业已成为世界第一大产业。据世界旅游组织预计：到2020年，在“全世界十大旅游目的地”排行榜中，中国将名列第一位。中国旅游业的黄金时代已经到来。导游人员是旅游业的灵魂，担任着这个行业中最富代表性的工作，如果已在从事或将从事导游职业的人不了解导游的历史与发展，那就不可能深刻理解导游职业的本质。因此，在本章的学习中，我们以时间为序，从国外到国内对导游服务的产生与发展进行阐述。

第一节 导游服务的产生与发展

一、古代的向导服务

导游服务是旅游服务的一个重要组成部分，它随着旅游活动的发展而发展。早期的导游服务主要是向导服务，它向现代导游服务的转变经历了一个漫长的过程。

人类最早的旅行活动，在原始社会时期就已经开始了。当时专门从事商品交换的商人，为了了解其他地区的生产与需求状况，为了到异地他乡交换产品，就成了最早的旅行者。在公元前16世纪，埃及便已成为闻名世界的旅游胜地。当时埃及与邻国的关系十分密切。据记载，公元前1490年埃及荷赛特女王访问旁特地区（约今天的索马

里), 此行被视为世界上第一次以和平游览观光为目的的旅游活动。在中国, 有文字记载的旅行活动, 可以追溯到商周时代。夏禹被认为是我国最早的探险家和旅行家。周穆王经常外出巡游, 乐而忘归。我国古代旅行, 既有国内旅行, 又有国际旅行, 主要旅行形式有: 以皇帝、君主为代表的帝王巡游; 以文人、学士怀着不同的目的进行的士人漫游, 代表人物如李白、杜甫等; 以治学与旅游相结合的学术考察旅行, 代表人物如司马迁、徐霞客、郦道元等; 有外交公务旅行, 代表人物如张骞(通西域)、郑和(下西洋)等; 有宗教旅行, 代表人物如法显、玄奘、义净、鉴真到国外的取经、学法、传法活动。但古代旅行活动更多的是以商人为核心的商务旅行。

在古代社会, 由于旅途中的安全问题和交通、住宿等设施的简陋和不健全, 出门旅行是艰辛和危险的。出门旅行的人常希望有人当向导, 减少旅行的艰险和辛苦。帝王巡游时, 陪臣、侍从不仅要照料帝王的饮食起居, 还要为帝王探路, 并且讲解沿途的景物。旅行中的这些需求在一定程度上促成了导游的源起。

此时的向导服务对提供者来说是偶然的, 人们不可能以“导游”作为谋生的手段, 游客赏赐的“盘缠”或“酒钱”也不可能作为其收入的主要来源。古代导游没有也不可能成为一种社会化的需要, 导游人员也不会形成一种社会化的职业。因此, 在 1845 年以前, 无论在外国还是在中国, 都从来没有形成过专业向导队伍。

二、近代的导游服务

导游作为一种活动形态已有很长的历史, 但导游作为一种独立的职业却是随着近代旅游业的崛起而出现的。近代时期欧美国家普遍爆发资产阶级革命, 并由此引发世界范围内的产业革命, 有力地推动了近代旅游的发展。

产业革命给各国经济带来繁荣, 也为更多的人外出参与旅游创造了条件。但因缺乏旅游经验、苦于对旅游目的地不了解和语言上的障碍因素, 人们迫切希望有专门的经营旅游活动的组织机构, 提供此方面的服务。英国的托马斯·库克在 1845 年创建了世界上第一家旅行

社——托马斯·库克旅行社，成为世界上第一个专职的旅行代理商。托马斯·库克出生于英格兰一个贫寒的家庭，曾做过书籍推销员，当过牧师。1841年7月5日，他精心安排，利用包租火车的形式组织570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会，每人收费1先令，包括来回交通费、供应一顿午餐和饭后茶点，另派一支乐队演奏。在这次团队旅游中，托马斯·库克既是组织者，又是全程陪同。虽然这是一次非商业性的活动，但已具备了现代旅行社的很多特征。他在1845年组织了首次团队旅游——从莱斯特到利物浦。这次团队旅游属于包价旅游，旅游费用包括分属4家铁路公司的运输费、住宿费和游览途中卡那封城堡和斯诺登山的费用。为了方便这次旅游活动，他不仅自己当导游，而且在卡那封城堡和斯诺登山游览中专门聘请了地方导游。在西方，托马斯·库克的名字与“有导游的旅行”是同义词。托马斯·库克为世界旅游和当代旅行社的发展做出了不可磨灭的贡献，因而被公认为是近代旅游业的创始人。在托马斯·库克成功经验的示范下，英国、欧洲、北美、日本先后组建了不少旅行社或其他旅游组织，招募陪同和导游，不仅促成了导游队伍的形成，而且也使导游服务成为旅行社向旅游团必须提供的一项服务。

上述情况表明，这个时期的导游服务已经分成两种类型，一种是全程陪同服务，另一种是地方游览项目的讲解服务。前者不仅起着向导作用，而且还担负了旅游团的行程和生活照料工作；后者则是对当地游览项目进行导游和讲解。因此，这个时期是导游服务的开创时期，也是现代导游服务的奠基时期，所提供的导游服务在许多方面和现代导游服务是相同的或类似的。其次，旅行社招聘全程陪同和临时雇用当地人员进行导游服务促使了社会中一些人逐渐将导游工作作为一种职业来看待。从托马斯·库克开始组织旅游活动、创办旅行社到雇用导游人员的过程，是导游人员职业化的过程。职业导游人员的出现，使导游活动具有了经济意义，一种独立的社会活动形态就此产生。

三、现代的导游服务

第二次世界大战结束后，世界经济得到恢复，尤其进入 20 世纪 60 年代，和平与发展逐渐成为时代主流。科学技术突飞猛进，生产率极大提高，人们可自由支配的闲暇时间增多，外出旅游的愿望变得强烈。同时，20 世纪初，交通工具的进步也使外出旅游变得更加便利。城市化进程的加快，促进了消遣旅游、度假旅游的普及化、持续化，带薪休假制度的推广，使更多劳动者加入到旅游者的行列，现代旅游日益成为大众化消费。

现代旅游的一大特征是大众旅游。有组织的团体包价旅游的兴盛，使旅行者在旅行社的组织和安排下，依靠各类旅游企业提供的产品和服务，依照预约的时间、路线、活动内容，实现自己的旅游活动计划。这种旅游形式安全便捷、省时省力，因此参与旅游的人越来越多。相应的，对导游服务的依赖性越来越大，职业导游人员的队伍也随之壮大。导游服务在旅游服务中的重要性、导游人员队伍的不断扩大，使世界上许多国家加强对导游人员的执业资格，导游人员的选拔、教育和培训以及导游服务质量的管理。现在世界各地已拥有一支庞大的专业化导游人员队伍，每年举办的世界导游大会在旅游业内颇具影响力，充分展示了职业导游人员对旅游业的重要影响以及导游职业发展的广阔前景。

第二节 我国导游服务的发展历程

我国真正意义上的导游服务经历了三个时期。

第一个时期是 20 世纪初期至中华人民共和国成立以前。这是我国职业导游服务的初始时期。我国职业导游人员的出现同我国旅游业的诞生是同步的。1923 年 8 月，上海商业储备银行总经理陈光甫创办了“上海商业储备银行旅行部”，负责推广文化、经办客务运输和旅

馆食宿。旅游业作为一种独立的行业在我国开始出现。1927年7月,该旅行部独立,更名为“中国旅行社”,代办国内外旅行的各种业务,并创办了中国第一本旅行杂志,介绍各地风光名胜。后来,随着经营业务和经营范围不断扩大,开始在各地开设分社和办事处,其香港分社即为现在香港中旅集团的前身。与此同时,中国还出现了其他类似的旅游组织,如公路旅游服务社、浙江名胜导游团等,这些旅行社和旅游在组织承担近代中国人旅游活动的组织工作的同时,也催生了中国第一批职业导游人员。

第二个时期是中华人民共和国成立以后至改革开放之前。这个时期的导游服务是作为外事接待工作的面貌出现的。1949年,新中国成立后的第一家旅行社——厦门华侨服务社于12月正式对外营业。此后,各地相继建立了华侨服务社,并于1974年统一更名为“中国旅行社”,简称“中旅”,不久又成立了上海、天津、杭州、广州等14家分社。这就是大陆中旅系统的由来。当时,为接待获准来华访问的外国友人,于1954年又在北京成立了中国国际旅行社,后来即演变成长期称雄国内旅游业界的“国旅”系统。由于外事接待工作的对象主要是外国人,所以从事这方面工作的人称为翻译导游人员。这一时期,我国约有翻译导游人员300人,掌握几十种语言,以接待外宾、华侨和港澳台同胞到大陆旅游探亲为主。这批导游人员虽然数量不多,但素质很高,在当时周恩来总理提出的政治、外语、业务知识“三过硬”的要求下,认真完成“五大员”(宣传员、调研员、服务员、安全员、翻译员)的工作任务,刻苦努力,开创了新的导游风格,在国际旅游界为中国旅游业赢得了良好的声誉。在这个时期,导游服务的主要特点是:服从政治需要、不追求经济效益。

第三个时期是改革开放以后。改革开放后,鉴于海外旅游者日益增多,1980年,成立中国青年旅行社,随后春秋、康辉、友谊、天马、邮电、教育、铁路等行业性和地区性旅行社迅速涌现。各地导游人员队伍也迅速扩充,一度达到数万人之多。然而与数量上升形成鲜明反差的是,导游人员素质大不如前,旅游服务质量大幅下降。为此,自1989年年初开始,中国旅游业开始全面建设整顿导游人员队

伍。当年3月，国家旅游局开始在全国范围内进行第一次“全国导游人员资格考试”，并且将之固定下来成为导游人员的执业资格考试。此后，中国各级旅游行政管理部门相继出台多项针对导游从业人员的规范化管理举措，如建立导游人员记录制度、受理导游服务质量投诉等。1995年，国家旅游局开始在全国范围内对导游人员实行等级（初级、中级、高级、特级）评定。目前，导游人员资格考试制度、导游人员年审制度、导游人员等级评定制度已成为中国导游管理的三大主要基石。自2002年起，国家旅游局根据实际情况，决定对导游人员实行计分制监管方式，这标志着我国对导游管理的进一步规范化。这个时期，导游服务的主要特点有：导游服务队伍扩张迅速；导游服务作为旅游服务的一部分构成了旅游产品的重要内容；导游服务程序和服务质量实现了标准化；导游服务管理逐步实现了制度化和法制化。

思考题

1. 为什么说古代的向导服务不是真正意义的导游服务？
2. 请简述托马斯·库克对近代导游服务发展的贡献。
3. 改革开放以后导游服务的主要特点有哪些？
4. 从导游服务的历史与发展中您如何理解导游职业？

第二章 导游人员

导游人员是旅游接待工作的主体，是整个旅游服务的轴心。理解什么是导游人员，导游人员应具备何种素质条件、承担何种社会角色，这对今后从事导游职业有重要意义。因此，在本章的学习中，我们对导游人员的概念与分类、导游人员的社会角色、导游人员应具有从业素质、导游人员的职业形象、导游人员管理等有关知识进行系统的阐述。

第一节 导游人员的概念与分类

一、导游人员的概念

依照我国现行的《导游人员管理条例》，“导游人员是指取得中华人民共和国导游证书，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。”

获得导游证的唯一渠道是考取全国导游人员资格证书，并办理相关的手续。全国导游人员资格证书由国家旅游局统一印制。各省级旅游局将考试合格人员名单及证书编号报国家旅游局，由国家旅游局核发证书。证书在全国有效。

取得全国导游人员资格证书的人员，须与旅行社签定劳动合同或者在导游服务公司登记，方可持所签定的劳动合同或登记证明材料，

向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。取得导游证的导游人员才有资格从事导游工作。导游证的有效期为3年。导游证持有人需在有效期满后继续从事导游活动的，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请办理换发导游证手续。

二、导游人员的分类和职责

由于导游人员的业务范围、业务内容的不同，服务对象和使用语言各异，业务性质和服务方式也不尽相同，所以，目前，世界上还没有公认的分类标准。我国目前的分类标准有四类：业务范围、职业性质、使用语言、技术等级。

（一）按业务范围划分

可分为出境领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员、景区景点导游人员四类。

1. 出境领队

出境领队是指受具有经营出境旅游业务资格的旅行社的委派、全权代表旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。他既是旅行社的代表，也是旅游团的领导和代言人。其主要职责是：

（1）介绍情况，全程陪同。出发前，向旅游团介绍旅游目的地国家或地区的概况及注意事项；全程陪同旅游团的参观游览活动，解答旅游者的询问，协助处理问题和事故。

（2）落实旅游合同，监督旅游计划的实施。在境外，领队应监督和配合旅游目的地国家或地区接待社的导游人员，全面落实旅游合同，保质保量地安排好旅游计划，组织好游览活动。

（3）组织、团结工作。关心旅游者，做好旅游团的组织工作，调动旅游者的积极性，维护好旅游团内部的团结，保证旅游活动的顺利进行。

（4）联络工作。负责做好与旅游目的地国家或地区接待社的联络工作，及时转达旅游者的建议、要求、意见和投诉；维护旅游者的正当权益；遇到麻烦和微妙问题时出面斡旋、解决。

（5）维护旅游者的人身和财物安全。