



高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材

导游实务

DAOYOU SHIWU

主编 林梅英

 郑州大学出版社



高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材

导游实务

DAOYOU SHIWU

主编 林梅英

郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/林梅英主编. —郑州:郑州大学出版社,
2006.9
(高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材)
ISBN 7-81106-299-2

I. 导… II. 林… III. 导游-高等学校:技术学
校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 093152 号

郑州大学出版社出版发行
郑州市大学路 40 号
出版人:邓世平
全国新华书店经销
河南第二新华印刷厂印制
开本:710 mm × 1 010 mm
印张:15.25
字数:324 千字
版次:2006 年 9 月第 1 版

邮政编码:450052
发行部电话:0371-66966070
1/16
印数:1~3 100
印次:2006 年 9 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7-81106-299-2/F·84 定价:23.00 元

本书如有印装质量问题,请向本社调换



编委会

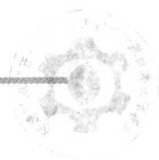
■ 主 任 杨盛道 贾修国

■ 副主任单位 郑州旅游职业学院
河南职业技术学院烹饪系
开封大学管理科学学院
郑州航院信息统计职业学院
河南经贸职业学院外语旅游系
郑州经济管理干部学院经贸系
焦作大学经济管理系

■ 委员单位 洛阳大学工商学院
黑龙江旅游职业学院
黄河水利职业技术学院管理系
秦皇岛职业技术学院旅游系
郑州华信职业技术学院管理系
鹤壁职业技术学院经管系
三门峡职业技术学院旅游管理教研室
商丘职业技术学院经贸系
许昌职业技术学院人文艺术教育系
济源职业技术学院经贸系
河南省旅游职业教育集团
海天大酒店

■ 办公室主任 杨秦予

作者名单



主 编

林梅英

副主编

陈凌凌 任焕琴

编 委(以姓氏笔画为序)

王 启 任焕琴 齐天峰

张海洪 陈凌凌 范方舟

林梅英 解培红

旅 游

内 容 提 要

本书是高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材之一,为国家级规划教材。本书分三大部分:第一部分为基础理论,主要阐述导游服务、导游人员的基本概念,导游服务的性质和特点以及基本原则,导游人员的分类、职责和素质要求,导游人员的职业道德;第二部分为导游实务,主要说明导游服务规范化的操作程序、导游人员的带团技能、导游讲解技能、游客个别要求的处理、常见问题和事故的预防与处理等;第三部分为导游业务相关知识。

本书的编写充分考虑到高等职业教育对旅游管理专业人才培养目标的要求,注重在具有一定理论深度的基础上,对学生进行实际操作技能的训练。本书可作为高等职业院校旅游管理专业教材,也可以作为导游人员的参考用书,同时又可作为旅游行业的培训教材。

旅
游

瑞士旅游专家塞伊杜博士说：“接待是旅游业的本质，是旅游业中唯一的人文因素。”正是导游人员，安排、协助完成旅游接待的全过程，保证接待服务质量，集中体现了接待社对旅游者高度的人文关怀。因此，导游人员是旅游业最活跃的生产力，导游人员的素质决定着旅游的接待服务质量。全世界的旅游者都认为，遇到一位好导游，就意味着一次成功的旅行；遇到一位不好的导游，就意味着一次不成功甚至失败的旅行。因此，发展旅游业，就必须关注导游人员素质和水平的提高。而教材，就是提高导游人员素质重要的一环。

改革开放以来，中国的旅游业有了飞速的发展。在世界旅游的排名中，中国已经从1978年的第41位上升到2004年的第4位。世界旅游组织预计，只要中国的旅游业每年不低于8%的发展速度，到2020年，中国将成为世界第一旅游大国。到那时，中国每年接待的入境旅游者将达到1.37亿人次，国内游客将达到30亿人次。这需要多少适应旅游业发展的合格导游人员啊！

中国入世以后，旅游业面临着一个转型时期。外国资本逐渐进入中国旅游业，会带来中国旅游业的震荡；2005年，中国的GDP已经达到159 878亿人民币，全国人均GDP已经超过1 300美元，北京已经超过4 000美元，上海突破了5 500美元，广东省普遍突破了3 000美元，大中城市已经达到2 500美元。中国旅游正在从观光型向休闲度假型并举发展。这些，都对我们旅游业和导游人员提出了更新、更高的要求。导游人员的接待是为了触动游客的感情，旨在建立第一流的人际关系而实行的行为、语言和技巧的总和，目的是满足游客的好奇心、需求、情趣和愿望，最终造成人与人之间的真诚

交流与合作,使游客从旅游活动中,得到一种愉快的、美的享受。这是传统的“好客”适应现代社会的产物。导游人员的导游目标和游客的出行动机是统一的,导游目标的实现,就是游客对接待服务质量的满意或超意料的满意。

旅游业是一个实践性很强的服务型产业,导游实务应该具有实践性和可操作性。本书在这方面进行了一些有益的探索和尝试,这种探索会随着导游实践的日益丰富而永远没有止境。必须指出,一切导游教材,都只能讲共性的东西;导游人员的个性和个人风格,需要导游人员在自己长期的导游实践中,学习、思考、总结、完善、提高,而逐渐形成。等到导游人员都在对自己的导游风格自觉地、主动地进行探索、尝试和总结的时候,就是中国导游界百花齐放的春天!

我真诚地向广大读者推荐这本书。

陈蔚德

2006年6月29日

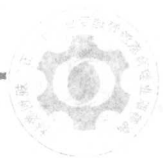


旅游高等职业教育是旅游学科高等教育的重要组成部分,是近年来适应旅游行业的迅速发展需要,在我国旅游学科高等教育中发展最快、适应性最强、所培养的人才最受欢迎的高级专门人才的培养形式。旅游业的主要任务是向游客提供食、住、行、游、购、娱等各项旅游服务产品,在为游客提供旅游服务的每一个环节上,都有非常严格的要求和规定。因此,旅游从业者必须具有十分熟练的服务技巧和满腔热情的敬业精神。旅游高等职业教育以就业为导向,以能力为中心,以职业技能培训为主要学习内容,以培养具有专业文化知识和能力的高级技术型、应用型人才为目标,是我国目前旅游高等教育中重要的旅游人才培养形式。河南是旅游资源大省,同时又是我国人口最多的省份。近年来河南旅游业发展非常迅速,对于应用型职业旅游人才的需求越来越迫切,加快旅游高等职业教育的教学、教材建设的任务也越来越重要。

郑州大学出版社按照国家教育部关于高等职业教育教材改革的要求,从当前高等职业教育的特点和我国旅游行业对职业技能教育所提出的要求出发,组织一批具有丰富高等职业教育经验的高水平专家学者,经过多次论证和研究,组织编写了“高等职业教育旅游管理专业‘十一五’规划教材”。

本套规划教材共计 17 种,包括专业核心课程(10 种):《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游市场营销》、《旅游资源开发》、《旅游法规实务》、《饭店管理》、《旅行社经营管理》、《旅游企业会计学》、《导游实务》、《旅游景区经营与

2 编写说明



管理》;专业基础课程(7种):《旅游饭店前厅客房服务与管理》、《旅游饭店餐饮服务与管理》、《旅游服务礼仪》、《旅游心理学》、《旅游文化》、《中外民俗》、《旅游地理》。

“高等职业教育旅游管理专业‘十一五’规划教材”以就业为导向,将实践教学落到实处;与“双证制”紧密衔接,打破原有的学科体系,建立以技能为本位的符合岗位需要的专业知识体系,凸显以下特色:

1. 教材名称和专业目录完全对应

本套教材名称以国家教育部最新颁布的《普通高等学校高职高专教育指导性专业目录(试行)》为依据,参照专业简介及课程设置制定和专业目录完全对应的教材名称。

2. 以理论够用为度,加强实践环节

克服以往高职高专教材理论知识讲授过多,缺乏实践教学环节的弊端,对理论教材进行“瘦身”,加强实践教材的建设,打造出真正具有高职高专特色的教材。

3. 以就业为导向,与“双证制”紧密衔接

“双证制”是高职教育的特色所在,它的实施要求学生不仅要获得学历证书,而且要取得相应的专业技术技能等级证书。但目前高职教材的编写与劳动部门颁发的职业资格证书或技能鉴定标准缺乏有效衔接。本套教材紧密贴近市场,以满足教师教学与人才培养的需要,尤其是在实践教材的开发上下大力气,做出了自己的特色。

4. 增加实训内容,校企合作编写

旅游高等职业教育培养的是具有创新精神的技能型高素质劳动者,为此,本套教材编写队伍由旅游院校的专业教

师、旅游饭店和旅行社中高层管理者组成,创造了校企合作编写教材的新模式。

5. 教材内容体现“五性”和“五个结合”

本套教材充分体现了先进性、前瞻性、新颖性、职业性、科学性,做到“与实际部门结合、与证书考试结合、与升学考试结合、与就业需求结合、与市场需求结合”。

本套教材的编写在继承原有高职高专和成人高等学校教材建设成果的基础上,充分体现了全体编者对旅游管理专业高等职业教育的规格、层次、教育对象的特点的把握,对职业教育与普通学科教育的区别以及对发达国家职业教育的借鉴。同时,独特而新颖的教材编写思路,最终通过在教材形式建设上颇具匠心的处理而进一步得以体现,使这套教材适合我国旅游高等职业教育所具有的学科特点和需求指向,对目前我国高职高专旅游专业教育、教材工作的发展发挥积极的推动作用。

由于旅游行业发展速度较快,加上编写时间比较仓促,本系列教材的疏忽和不足之处在所难免,恳请各位专家、读者不吝赐教,以便使之更加完善。

高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划

教材编写委员会

2005年9月

前言

随着社会经济的快速发展,旅游活动已成为人们必需的生活方式。游客对旅游消费的需求日益多样化、个性化,对旅游服务质量的要求也越来越高。导游服务作为旅游服务中的标志性服务,其服务质量的高低直接影响到游客对旅游产品的满意度,甚至影响到游客对旅游目的地的印象。而导游服务质量的高低,取决于导游人员的素质。因此,培养一支高素质、高水平的导游队伍,是我国旅游业持续兴旺发展的重要保证。本书旨在为培养导游人才提供一本适用教材。

我国的旅游高等职业教育发展很快,为旅游企业培养具有一定理论基础的实用性人才是旅游高等职业教育的培养目标。本书在编写过程中,力求突出高等职业教学特色,在教学内容的选择、结构的安排上,注重从导游工作的实际需要出发,一方面进行适度的理论阐述与提升,使教材具有一定的理论深度;另一方面,注重学生实际工作能力的培养,突出实用性和可操作性,每章中所设的实训项目,可以使学生对所学基本理论、服务规范与技能等几方面的内容分别进行模拟训练。通过对本教材的学习,能够让学生掌握一定的基本理论,树立正确的导游服务理念,掌握导游服务的基本程序、方法和服务技能,熟悉导游服务的各个环节,从而达到理论与实践的有机结合,为学生将来从事导游工作奠定坚实的基础。

本书除作为高等职业教育旅游专业教材外,还可作为导游培训教材,同时也可作为在职导游人员的参考书。

虽然本书的编写者投入了极大的精力和努力,但不足之处仍在所难免,敬请各位读者多提宝贵意见。

编者

2006年6月

1 导游服务概述 /1

1.1 导游服务的产生与发展 /2

1.1.1 古代的向导服务 /2

1.1.2 近代的导游服务 /3

1.1.3 现代的导游服务 /5

1.2 导游服务在旅游服务中的地位和作用 /6

1.2.1 导游服务在旅游服务中的地位 /6

1.2.2 导游服务在旅游服务中的作用 /7

1.3 导游服务的类型与范围 /9

1.3.1 导游服务的含义 /9

1.3.2 导游服务的类型 /9

1.3.3 导游服务的范围 /11

1.4 导游服务的性质和特点 /11

1.4.1 导游服务的性质 /11

1.4.2 导游服务的特点 /14

1.5 导游服务的基本原则 /17

1.5.1 满足游客需求的原则 /17

1.5.2 维护游客合法权益的原则 /18

1.5.3 经济效益和社会效益相结合的原则 /19

2 导游人员 /23

2.1 导游人员的概念与分类 /24

2.1.1 导游人员的概念 /24

2.1.2 导游人员的分类 /24

2.2 导游人员的职责 /26

2.2.1 导游人员的基本职责 /26

2 目 录

2.2.2	出境领队、全陪、地陪和景区景点导游人员的职责 /27	1
2.3	导游人员的素质要求 /28	
2.3.1	良好的思想品德 /29	
2.3.2	广博的知识 /30	
2.3.3	较强的独立工作能力和创新精神 /33	
2.3.4	较高的导游技能 /34	
2.3.5	竞争意识和进取精神 /34	
2.3.6	身心健康 /35	
2.3.7	注重仪容、仪表和仪态 /36	
2.4	导游人员的职业道德 /37	
2.4.1	导游人员职业道德的主要内容 /37	
2.4.2	导游人员的行为规范 /40	
3	导游服务程序 /44	
3.1	地方导游服务程序 /45	
3.1.1	服务准备 /45	
3.1.2	迎接服务 /47	
3.1.3	入店服务 /49	
3.1.4	核对、商定日程安排 /50	
3.1.5	参观游览服务 /51	
3.1.6	其他服务 /53	
3.1.7	送站服务 /54	
3.1.8	后续工作 /57	
3.2	全陪导游服务程序 /57	
3.2.1	服务准备 /58	
3.2.2	首站(入境站)接团服务 /58	
3.2.3	入住饭店服务 /59	

3.2.4	核对、商定日程	/59
3.2.5	各站服务	/59
3.2.6	离站服务	/60
3.2.7	途中服务	/60
3.2.8	末站服务	/61
3.2.9	后续工作	/61
3.3	出境领队服务程序	/62
3.3.1	服务准备	/62
3.3.2	全程陪同服务	/63
3.3.3	后续工作	/64
3.4	景区景点导游服务程序	/64
3.4.1	服务准备	/64
3.4.2	导游服务	/64
3.4.3	送别服务	/65
3.5	散客导游服务	/65
3.5.1	散客导游服务的类型	/65
3.5.2	散客旅游与团队旅游的区别	/66
3.5.3	散客导游服务程序	/66
3.6	导游服务程序实训	/70
3.6.1	迎接服务实训	/70
3.6.2	参观游览服务实训	/73
3.6.3	导游服务综合实训	/76

4 目 录

4 导游带团技能 /81

4.1 树立良好的形象 /82

4.1.1 重视第一印象 /82

4.1.2 维护良好形象 /83

4.1.3 注意最后印象 /84

4.2 处理好各种合作关系 /84

4.2.1 导游服务集体的合作 /84

4.2.2 导游人员与相关接待单位的协作 /86

4.3 与游客交往的技能 /87

4.3.1 了解游客 /87

4.3.2 尊重游客 /90

4.3.3 引导游客 /92

4.4 导游促销技巧 /95

4.4.1 导游促销的重要性 /95

4.4.2 旅游购物促销技巧 /96

4.4.3 旅游美食促销技巧 /97

4.4.4 附加旅游项目促销技巧 /98

4.5 特殊游客的服务 /99

4.5.1 对老年游客的服务 /99

4.5.2 对儿童游客的服务 /100

4.5.3 对残疾游客的服务 /101

4.5.4 对宗教界游客的服务 /102

4.5.5 对有特殊身份和社会地位游客的服务 /102

4.6 导游带团技能实训 /103

4.6.1 途中活跃气氛 /103

4.6.2 心理服务技能 /105

5 导游讲解技能 /110

5.1 导游语言 /111

5.1.1 导游语言的含义 /111

5.1.2 导游语言的基本要求 /111

5.2 口头语言 /115

5.2.1 口头语言的表达形式 /115

5.2.2 口头语言的表达技巧 /116

5.3 体态语言在导游服务中的作用 /119

5.3.1 表情语 /119

5.3.2 姿态语 /120

5.3.3 手势语 /121

5.3.4 服饰语 /122

5.3.5 界域语 /123

5.4 交际语言在导游服务中的运用 /123

5.4.1 见面 /124

5.4.2 交谈 /125

5.4.3 道歉 /125

5.4.4 提醒 /126

5.4.5 拒绝 /127

5.5 导游讲解常用方法 /128

5.5.1 简单概述法 /128

5.5.2 分段讲解法 /129

5.5.3 突出重点法 /129

5.5.4 问答法 /130

5.5.5 虚实结合法 /130

5.5.6 类比法 /131

5.5.7 制造悬念法 /132

5.5.8 画龙点睛法 /132

旅 游