

# 导 游 学

理论·方法·实践

熊剑平  
李志飞  
张贞冰  
著



科学出版社

[www.sciencep.com](http://www.sciencep.com)

# 导 游 学

理论·方法·实践

熊剑平 李志飞 张贞冰 著

科学出版社

北 京

## 内 容 简 介

本书是国内第一本系统构建导游学学科理论体系和方法体系的学术著作。全书一共分为三篇十三章。第一篇是理论篇,系统构建了导游学学科的理论体系;第二篇是方法篇,系统总结了导游学的方法体系;第三篇是实践篇,创新性地采用情景模拟的方式描述了导游工作的整个流程和过程中可能遇到的各种问题。该书博采众长,坚持理论与实践相结合,具有很强的理论创新性、前瞻性和实用性。

本书可作为高等院校旅游专业本科生和研究生教学用书,也可供相关科研人员及企业界人士参考。

### 图书在版编目(CIP)数据

导游学:理论·方法·实践/熊剑平,李志飞,张贞冰著.—北京:科学出版社,2007

ISBN 978-7-03-019472-5

I.导… II.①熊…②李…③张… III.导游—基本知识 IV.F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第114101号

责任编辑:江 兰/责任校对:董 丽

责任印制:高 嵘/封面设计:宝 典

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

湖北新华印务有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2007年8月第一版 开本:B5(720×1000)

2007年8月第一次印刷 印张:21

印数:1—3 000 字数:403 000

定价:36.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

# 前 言

从1987年湖北大学创办旅游专业至今,我在导游教育和研究岗位上已经走过了整整20年。从初生之犊到不惑之年,一路走来,有太多的感慨。导游教育和研究于我,早已不仅仅是一份养家糊口的职业,而是我深深眷恋和将为之奋斗终生的事业。

20年来,中国的旅游业发生了翻天覆地的变化,作为旅游业的先锋兵,导游日益走进几乎每一个中国人的视野,成为一支日具规模却极富争议的群体,成为无数青年学子的职业梦想,却又似乎夹杂着围城里的一声叹息。我不禁深深地思考:导游的原本是什么?我们需要培养什么样的导游?

余秋雨说过,人类最大的精神悲剧是坐井观天。因此,历来总有不少勇士用铁蹄长剑开拓生命空间,结果,反而扩大了悲剧。到了19世纪,西方终于建立了一个事业,鼓励人们以和平的方式纵横四海,这就是现代旅游业。而带领着人们去纵横四海的那个人,不是将军,而是导游。钱钟书先生又说,旅行,是叫人本相毕现的时候。本相毕现恰是真性情,是走出井之外难得的精神体验,所以导游就应该用自己的专业知识和技能去真诚地对待和引导那些渴望在纵横四海的过程中寻求别样体验的人们,共同去品味那井之外的大千世界。

因此,早有写一本《导游学》的念头了,一来是想把我这20年来的积累做一个总结,这也是许多业界朋友的建议;二来是我之前曾主编了好几个版本的《导游业务》,发现总是在阐述应该怎么做,而没有仔细去讨论为什么要这样做;三就是我觉得有必要建立一个相对完整的导游学的理论和方法体系。纵观任何一门学科的发展,都离不开自己的理论体系,而导游学在这一方面尚很欠缺。所以我希望搭建一个这样的平台,让后来人不断去充实和完善它,以使我们站得更高、看得更远。

于是我邀请了湖北大学旅游与酒店管理系的李志飞博士和张贞冰硕士,他们两位都是非常优秀的青年旅游学者,也是导游行业的兼职从业者,一直和我共同参与企业咨询和导游培训工作,具有比较丰富的理论和实践经验,我们共同组成了写作团队。

本书共分为三篇十三章。第一篇是理论篇,系统构建了导游学学科的理论体系,包括导游学的概念体系、学科体系、前沿理论、历史沿革、国别比较、评价模型等六章;第二篇是方法篇,系统总结了导游学的方法体系,包括导游人员的语言技能、带团技能、讲解技能、导游辞创作技能等四章;第三篇是实践篇,该篇一改以往的条文式的阐述方式,创新性地采用情景模拟的方式描述导游工作的

整个流程和过程中可能遇到的各种问题，包括团队导游实务、散客导游实务、典型案例评析等三章。

任何理论体系的构建都是建立在大量前人研究的基础之上，此书亦不例外。为此，我们希望穷尽之前所有的研究成果。我们阅读和参考了所能搜集到的图书和学术论文，采编了54个案例，这对我们启发很大。在书中对引用了的前人研究成果以脚注形式进行了详细标注，一来是对他们表示尊重，二来是对其致以感谢。

谨慎起见，在本书初稿完成之际，我们召开了书稿的专家意见征询与论证会。我们荣幸邀请到了官、产、学界六位资深专家：国家高级导游员、湖北省海外旅游集团总公司常务副总经理董继武先生，全国优秀导游员、武汉大学旅行社总经理陈雪岚女士，中国地质大学(武汉)旅游系鄢志武教授，武汉职业技术学院旅游学院院长谢苏教授，湖北省旅游局人事教育处副处长陈伟女士，湖北省旅游协会旅游教育分会秘书长袁俊副教授。这六位专家在充分肯定了本书的开创性工作的同时，提出了许多中肯的和极具价值的意见和建议，使本书得到了进一步完善，在此我们致以深深的谢意。

同时，我还要感谢湖北大学旅游与酒店管理系的颜琪和邹磊，他们为本书做了大量的资料整理工作，亦对本书的出版做出了贡献。

书稿付梓，确有“衣带渐宽终不悔”的感慨，不知要过多少年，才能领略到“蓦然回首，那人却在灯火阑珊处”的境界。也许，这只是一个起点，让我“而今迈步从头越”吧！

熊剑平

2007年5月6日于湖北大学沙湖寓所

# 目 录

前 言	i
-----	---

## 理 论 篇

第一章 导游学的概念体系	3
第一节 导游	3
一、导游概念及相关表述	3
二、导游概念的解释	3
三、导游服务对象辨析	5
第二节 导游人员	8
一、导游人员的概念及相关表述	8
二、导游人员概念的解释	9
三、导游人员的分类	10
第三节 导游业	12
一、导游业的相关概念及表述	12
二、导游业概念的解释	13
第四节 导游学	14
一、导游学的概念及相关表述	14
二、导游学概念的解释	15
第二章 导游学的学科体系	17
第一节 导游学的学科树	17
第二节 核心层	18
一、导游业务	18
二、导游基础知识	20
三、旅游政策法规	20
四、导游职业道德	21
第三节 基础层	21
一、导游学与美学	21
二、导游学与历史学	24
三、导游学与心理学	27
四、导游学与地理学	28
五、导游学与服务营销学	32

第四节 关联层	34
一、导游学与管理学	34
二、导游学与经济学	34
三、导游学与传播学	35
四、导游学与公共关系学	36
五、导游学与社会学	39
六、导游学与文学	39
七、导游学与哲学	40
第三章 导游学前沿理论研究	41
第一节 服务供给与消费者行为	41
一、概述	41
二、社会各界观点	42
三、国内学术界研究动态	44
四、小结	47
第二节 薪酬管理	47
一、概述	47
二、社会各界观点	48
三、国内学术界研究动态	51
四、小结	53
第三节 需求层次演进与职业生涯构建	53
一、概述	53
二、社会各界观点	54
三、国内学术界研究动态	56
四、小结	61
第四节 道德风险和社会责任	61
一、概述	61
二、社会各界观点	62
三、国内学术界研究动态	65
四、小结	70
第五节 三维素质理论	71
一、概述	71
二、社会各界观点	71
三、国内学术界研究动态	72
四、三维素质理论模型	76
五、成功导游的五项修炼	78
六、小结	81

第六节 信息化对导游活动的影响	81
一、概述	81
二、社会各界观点	82
三、国内学术界研究动态	85
四、小结	86
第四章 导游业的历史沿革	88
第一节 古代导游活动的产生	88
一、古代旅游活动的产生	88
二、古代导游活动的产生	89
第二节 近代商业性导游服务的产生和发展	90
一、近代商业性导游服务的产生	90
二、商业性导游服务产生的原因	91
三、我国商业性导游服务的产生与发展	92
第三节 导游服务的发展展望	95
一、导游服务面临新的挑战	95
二、导游服务的发展趋势	95
第四节 导游学的产生与发展	97
第五章 导游业的国别比较研究	99
第一节 与日本导游业的比较	99
一、日本旅游管理体制对我国的启示	99
二、日本与我国导游管理体制的比较	101
第二节 与法国导游业的比较	105
一、法国与我国导游人员考核的比较	105
二、法国导游考核制度对我国导游业的启示	106
第三节 与英国和德国导游业的比较	107
一、英国和德国的导游管理体制	107
二、英国和德国导游管理的特征及其产生原因	109
三、英国和德国导游管理对我国的启示	111
第六章 导游综合评价模型构建	113
第一节 概述	113
第二节 导游人员综合评价指标体系	113
一、导游人员综合评价的基本思路	113
二、导游人员综合评价指标体系构建	114
第三节 导游人员综合评价方法	115
一、数据采集与处理	115
二、综合评价模型	117



三、结果解释	118
四、小结	119

## 方法篇

<b>第七章 导游人员的语言技能</b>	123
<b>第一节 导游语言的基本要求</b>	123
一、导游语言的准确性	124
二、导游语言的逻辑性	125
三、导游语言的生动性	128
<b>第二节 导游口头语言表达技巧</b>	130
一、口头语言的基本形式	131
二、口头语言表达的要领	132
三、口头语言表达方法	134
<b>第三节 导游态势语言运用技巧</b>	135
一、首语	135
二、表情语	136
三、目光语	137
四、服饰语	138
五、姿态语	138
六、手势语	139
<b>第四节 导游交际语言运用技巧</b>	141
一、称谓的语言技巧	142
二、自我介绍的语言技巧	142
三、交谈的语言技巧	143
四、劝服的语言技巧	145
五、提醒的语言技巧	147
六、回绝的语言技巧	147
七、道歉的语言技巧	149
八、答问的语言技巧	150
<b>第八章 导游人员的带团技能</b>	152
<b>第一节 导游人员带团的特点、原则和模式</b>	152
一、导游人员带团的特点	152
二、导游人员带团的原则	152
三、导游人员带团的模式	153
<b>第二节 导游人员的主导地位和形象塑造</b>	154
一、确立在旅游团中的主导地位	154

二、树立良好的导游形象·····	155
第三节 导游人员的心理服务技能·····	156
一、导游人员应具备的心理品质·····	157
二、导游人员的心理服务技能·····	157
第四节 导游人员的协作技能·····	163
一、导游人员与领队的协作·····	164
二、导游人员与司机的协作·····	165
三、导游人员与全陪或地陪的协作·····	165
四、导游人员与旅游接待单位的协作·····	166
五、导游人员改善人际关系的方法·····	166
第五节 导游人员的组织协调能力·····	168
一、灵活搭配活动内容·····	168
二、合理安排游客饮食·····	169
三、尽快安排游客入住·····	169
四、注意旅行服务技巧·····	170
五、引导游客理性购物·····	171
第六节 重点游客的接待技巧·····	172
一、儿童的接待技巧·····	172
二、高龄游客的接待技巧·····	173
三、残疾游客的接待技巧·····	174
四、宗教界人士的接待技巧·····	175
五、有特殊身份和地位游客的接待技巧·····	176
第九章 导游人员的讲解技能·····	177
第一节 导游讲解的原则和要求·····	177
一、导游讲解应遵循的原则·····	177
二、导游讲解应符合的要求·····	179
第二节 实地导游讲解常用技法·····	180
一、概述法·····	180
二、分段讲解法·····	181
三、突出重点法·····	182
四、问答法·····	183
五、虚实结合法·····	184
六、触景生情法·····	185
七、制造悬念法·····	186
八、类比法·····	187
九、妙用数字法·····	187

十、画龙点睛法	188
<b>第十章 导游辞的创作技能</b>	189
<b>第一节 导游辞的基本类型</b>	189
一、漫谈型	189
二、混合型	190
三、知识型	190
四、比较型	191
<b>第二节 导游辞的内容结构</b>	191
一、欢迎辞	191
二、沿途讲解辞	194
三、景点讲解辞	195
四、欢送辞	196
<b>第三节 导游辞的创作技巧</b>	198
一、把握选题原则	198
二、确立创作主题	200
三、善于借题发挥	203
四、注意创作要求	204

## 实 践 篇

<b>第十一章 团队导游实务</b>	211
<b>第一节 境内旅游</b>	212
一、领队、全陪和地陪的准备工作	212
二、全陪与地陪的接站服务	219
三、入住酒店服务	224
四、核对商定日程	229
五、参观游览服务	230
六、返程中以及返程后的工作	237
七、地陪(全陪)的送(离)站服务	241
八、全陪途中服务	245
九、全陪抵站服务	246
十、第二站的导游服务	247
十一、第三站的导游服务	254
十二、第四站的导游服务	257
十三、最后一站的导游服务	260
<b>第二节 出境旅游——海外领队工作程序</b>	264
一、出境前的服务工作	264

二、境外旅游服务工作	267
三、回国阶段服务工作	268
<b>第十二章 散客导游实务</b>	<b>271</b>
<b>第一节 散客旅游概述</b>	<b>271</b>
一、散客旅游的概念	271
二、散客旅游与团队旅游的区别	271
<b>第二节 散客旅游服务流程</b>	<b>272</b>
一、接站服务	272
二、导游服务	277
三、送站服务	282
<b>第十三章 典型案例评析</b>	<b>286</b>
<b>第一节 导游服务规范案例评析</b>	<b>286</b>
一、团队导游服务规范	286
二、散客导游服务规范	291
<b>第二节 常见问题、事故和突发事件处理案例评析</b>	<b>294</b>
一、旅游计划和日程调整	294
二、导游员接团和送团	298
三、事故和突发事件	300
<b>第三节 游客个别要求处理案例分析</b>	<b>308</b>
一、餐饮和住房	308
二、购物和娱乐	312
三、代为转递物品	314
四、亲友随团活动	314
五、中途退团和延长旅游	315
<b>参考文献</b>	<b>317</b>

# 图 目 录

图 1-1	导游服务示意图	6
图 1-2	旅行者、游客与旅游者之间的关系	7
图 2-1	导游学的学科树	18
图 2-2	长江三峡的形成	29
图 3-1	旅游消费的行为-动机演进模型	46
图 3-2	工作倦怠与影响因素及结果变量之间的路径图	57
图 3-3	导游人员职业生涯管理	59
图 3-4	传统的导游薪酬模型	60
图 3-5	导游人员的生态素质培育机制	74
图 3-6	导游服务质量综合评价指标体系	75
图 3-7	导游人员三位素质体系	76
图 6-1	导游人员综合评价坐标系	118
图 12-1	团队导游服务流程图	211

# 表 目 录

表 1-1	按业务范围划分不同导游人员的区别	11
表 2-1	导游学和导游业务之间的关系	20
表 2-2	楚文化与中原文化的区别	26
表 3-1	三类典型的旅游消费心理及行为趋向	46
表 3-2	导游人员道德风险行为模型	66
表 3-3	指标与道德风险行为发生可能性的关系表	66
表 3-4	导游类型表	74
表 3-5	电子导游方式与人工导游方式的差别	86
表 6-1	导游人员综合评价指标体系	114
表 7-1	不同类型游客的待客方法	146
表 11-1	旅行社出游团队名单与分房表	214
表 11-2	旅游团队计划书	215
表 11-3	旅行社旅游任务派遣书	216
表 11-4	国内旅游游客意见表	244
表 11-5	全陪日志	263
表 11-6	旅行社出境旅游团队名单与分房表	266
表 11-7	出境旅游团领队日志	270

# 案例目录

案例 2-1	楚国兴衰史与楚文化特征	24
案例 2-2	长江三峡与河谷地貌	28
案例 2-3	桂林山水与喀斯特地貌	30
案例 2-4	武夷山与丹霞地貌	31
案例 2-5	匡庐奇秀与断裂地貌	31
案例 2-6	导游学与文学	39
案例 3-1	产品变革：让游客决定行程	42
案例 3-2	“零团费”惹祸 香港游质量整体下滑	42
案例 3-3	“薪酬”乎？“回扣”乎？	48
案例 3-4	导游的委屈与旅行社的困境	54
案例 3-5	专业人士提醒消费者：做一个理性成熟的游客、不要过度追求低价	62
案例 3-6	用 MBA 方法指导“黑导游”坑蒙拐骗工作	63
案例 3-7	导游情绪失控在云南丽江砍伤 20 人	64
案例 3-8	雅虎推出“电子导游”	82
案例 13-1	接团不慎遭投诉	286
案例 13-2	旅游计划需仔细	287
案例 13-3	临时有变未通知 游客等候怨气生	287
案例 13-4	地陪工作不到位触怒游客	288
案例 13-5	未依计划另加活动 导游丧失机会	288
案例 13-6	送站迟到 导游行为不合规范	289
案例 13-7	细致 周到 导游工作的核心精神	290
案例 13-8	全陪就要全程陪同	290
案例 13-9	融洽关系 做好导游工作	290
案例 13-10	不顾游客感受 导游遭到批评	291
案例 13-11	准时接站 导游必须无条件服从	292
案例 13-12	导游未按要求接站遭投诉	292
案例 13-13	服务不周到导致投诉	293
案例 13-14	怠慢游客遭投诉	293
案例 13-15	安排不合理触怒游客	294
案例 13-16	调整行程 为游客服务	295

案例 13-17	导游:你怎么应对空接	295
案例 13-18	行程缩短 导游接受挑战	296
案例 13-19	提前离站 导游应该安排好时间	296
案例 13-20	票务疏忽 导游遭投诉	296
案例 13-21	航班延误 导游要做好突发事件应急措施	297
案例 13-22	做好安排 满足游客的特殊要求	297
案例 13-23	仔细工作 预防错接	298
案例 13-24	督促协助游客 更好对客服务	298
案例 13-25	时间安排不合理 游客乘车误点	299
案例 13-26	导游工作不细致导致游客物品遗失 如何解决?	299
案例 13-27	工作不慎 照顾不周 导游失职	300
案例 13-28	陪同游览 导游天职	301
案例 13-29	物品遗失 导游应该尽力协助	301
案例 13-30	贵重物品遗失 导游怎么处理?	301
案例 13-31	行李混淆 导游应及时寻回	302
案例 13-32	应急抢救 导游必会技能	302
案例 13-33	导游如何帮助受伤游客	303
案例 13-34	死亡事件 挑战导游工作	304
案例 13-35	小病及时治疗 游客安全保证	304
案例 13-36	安全事故 导游确保游客安全	305
案例 13-37	冷静应对 突发事件不畏惧	305
案例 13-38	帮助游客 找会失物 履行职责	306
案例 13-39	人关应守法 游客要注意	307
案例 13-40	导游应进一步完善宗教知识	307
案例 13-41	游客合理要求 导游尽量满足	308
案例 13-42	特殊饮食者 导游要关心	309
案例 13-43	胃口不好要换餐 导游及时帮助他	309
案例 13-44	改变用餐环境 满足游客要求	310
案例 13-45	态度——导游素质的关键	310
案例 13-46	优秀导游 服务周到	311
案例 13-47	协助游客购物 履行导游职责	312
案例 13-48	购物要协助 服务要周到	312
案例 13-49	娱乐活动应符合游客的胃口	313
案例 13-50	按规定办事 避免不必要纠纷	314
案例 13-51	亲友要随团 导游要协助	314
案例 13-52	儿子工作在领事馆 接待工作也要按规定	315



案例 13-53	中途退团	导游要协调	.....	315
案例 13-54	延长旅游	尽量帮助游客	.....	316