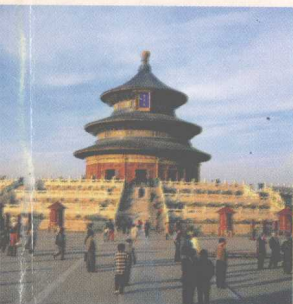


赵湘军 著



导游学原理与实践



湖南人民出版社

导游学原理与实践

赵湘军 著

湖南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游学原理与实践/赵湘军著. —长沙:湖南人民出版社,
2003.10

ISBN 7-5438-3490-1

I. 导... II. 赵... III. 导游-理论

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 090358 号

责任编辑:杨彦

装帧设计:尹文君

导游学理论与实践

赵湘军 著

*

湖南人民出版社出版、发行

(长沙市展览馆路 66 号 邮编:410005)

湖南省新华书店经销 核工业二三〇印刷厂印刷

2003 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:14.375

字数:336,000 印张:1-5,000

ISBN7-5438-3490-1

F·555 定价:23.00 元

前 言

“任何行业都有代表性的业务，在旅游业中就是导游服务”。日本旅游学者土井厚的这句话，既是理论上的分析，更是对导游实践的高度概括。从新中国建立时的蹒跚起步，到改革开放之初的突飞猛进，再到如今的稳步发展，中国旅游业的今天与一代又一代导游员们的努力是分不开的，这些都鲜明地印证了导游服务在旅游业中所具有的突出地位与重要作用。

然而，在我国旅游业不断达到新高度的同时，我国导游队伍自身素质的提高速度却相对滞后。目前，我国十余万导游人员的组成十分复杂，知识水平也参差不齐。其中，相当大一部分的导游人员并没有接受过导游工作的理论教育和业务培训，甚至连许多导游管理人员也没有这方面的专业知识。因此，我国的导游服务长期停留在“经验型”、“应急型”的较低层次上，而理论化、系统化、科学化的导游服务则凤毛麟角。长此以往，导游问题将成为妨碍未来中国旅游业发展的羁绊之一。加强对导游人员的教育培训，尤其是从专业学术的角度来培养导游服务人员，已经到了刻不容缓的地步。

作为“湖南省 21 世纪课程教材”项目的一个课题，本书的写作正是从这样的考虑出发，力求突破简单经验总结的窠臼，从阐述宏观理论入手来分析和研究导游服务。本书首先将导游作为一种学术应用来考察，从中找出与具体的导游实践相关的主要学科理论，如旅游学、管理学、心理学、传播学等，

然后分别结合这些学科的基础理论来介绍和分析导游服务。这样，读者就可以在了解基本导游原理与导游业务的基础之上，还能够深入地掌握一些旅游学、管理学、心理学和传播学等学科的知识，从而进一步提高对导游服务的认识。

作者

2003 年 8 月

目 录

前言.....	(1)
---------	-------

第一章 导游学概述

第一节 导游服务、导游员与导游学	(1)
一、导游服务.....	(2)
二、导游员.....	(3)
三、导游学.....	(4)
第二节 导游学的学科性质	(5)
一、导游学在旅游学中的地位.....	(7)
二、管理学原理在导游学中的运用.....	(8)
三、心理学、传播学和美学原理在导游学中的运用	(9)
四、其他学科在导游学中的运用.....	(11)
第三节 导游学研究的内容与意义	(12)
一、导游学研究的内容.....	(13)
二、研究导游学的意义.....	(14)

第二章 旅游学原理与导游服务

第一节 旅游与导游发展简史	(17)
一、古代旅游与导游服务萌芽	(17)
二、近代旅游与导游	(21)
三、现代旅游与导游	(27)
四、中国近现代导游史略	(30)
五、未来旅游与导游的发展趋势	(32)
第二节 导游服务的性质与特点	(34)
一、旅游服务	(35)
二、导游服务的性质	(37)
三、导游服务的特点	(39)
第三节 导游服务在旅游服务体系中的地位和作用 ..	(42)
一、旅游服务体系	(43)
二、导游服务在旅游服务体系中的地位和作用	(46)
三、导游服务的范围	(48)
第四节 导游服务的原则	(49)
一、游客至上的原则	(49)
二、双效益结合的原则	(50)
三、合理而可能的原则	(51)

第三章 管理学原理与导游管理

第一节 导游人力资源管理	(53)
一、旅游企业的人力资源管理	(53)
二、导游员的类型	(60)
三、导游人员的职责	(68)

四、导游员的素质要求·····	(71)
五、导游员的管理·····	(81)
第二节 导游服务质量控制 ·····	(107)
一、导游服务质量·····	(107)
二、导游服务规程·····	(111)
三、导游故障及其处理·····	(139)
第三节 导游工作团队 ·····	(162)
一、导游工作团队的成员·····	(163)
二、导游工作团队的合作·····	(164)
第四节 导游管理体制 ·····	(166)
一、我国导游管理体制的现状·····	(167)
二、我国导游管理体制的改革·····	(169)

第四章 心理学原理与导游带团技能

第一节 导游带团的特点、理念和模式 ·····	(172)
一、带团的特点·····	(173)
二、带团的理念·····	(173)
三、带团的模式·····	(175)
第二节 旅游者的个体心理 ·····	(177)
一、旅游动机·····	(177)
二、旅游认知·····	(184)
三、旅游者个性·····	(191)
四、游兴·····	(205)
第三节 旅游者的群体心理 ·····	(209)
一、旅游团对旅游者行为的影响·····	(209)
二、导游带团的层面·····	(212)
第四节 导游服务心理 ·····	(216)

一、导游需要·····	(217)
二、导游注意·····	(220)
三、导游员的情感·····	(224)
四、导游员的意志·····	(226)
第五节 导游协作技能 ·····	(229)
一、与领队的协作·····	(229)
二、与司机的协作·····	(231)
三、与其他旅游接待单位的协作·····	(232)

第五章 传播学原理与导游语言艺术

第一节 导游语言传播 ·····	(234)
一、导游语言的基本传播要素·····	(234)
二、导游语言的类型·····	(238)
三、导游语言的传播模式·····	(245)
四、影响导游语言传播效果的因素·····	(248)
五、导游员与导游语言的关系·····	(249)
第二节 书面导游语言 ·····	(251)
一、书面导游语言的种类·····	(251)
二、书面导游语言的作用·····	(258)
三、欢迎词·····	(260)
四、讲解词·····	(266)
五、欢送词·····	(281)
第三节 导游讲解语言 ·····	(287)
一、导游讲解语言的特点·····	(288)
二、导游讲解语言的基本要求·····	(293)
三、常用导游讲解方法·····	(297)
四、导游讲解语言的变化·····	(305)

第四节 导游交际语言	(309)
一、问候	(309)
二、交谈	(312)
三、问答	(318)
四、劝慰	(324)
五、道别	(335)
第五节 导游态势语言	(336)
一、服饰语言	(336)
二、体态语言	(341)
三、手势语言	(344)
四、表情语言	(346)
五、方位语言	(350)
第六节 物化导游语言	(353)
一、静态图文导游语言	(355)
二、有声资料导游语言	(357)
三、动态音像导游语言	(358)

第六章 美学原理与导游审美

第一节 旅游审美	(360)
一、旅游审美的对象	(361)
二、旅游审美的基本特质	(365)
三、旅游者的审美过程	(367)
第二节 导游服务与美的塑造	(372)
一、导游服务在旅游审美中的作用	(372)
二、导游员对美的塑造	(375)
第三节 导游审美的方法	(381)
一、客观审美方法	(382)

二、主观审美方法·····	(388)
---------------	-------

第七章 导游工作相关知识

第一节 旅行社业务知识·····	(392)
一、旅行社的类型及其业务·····	(392)
二、旅游产品·····	(395)
三、旅游宣传与推销·····	(396)
第二节 出入境知识·····	(400)
一、入境·····	(400)
二、外国游客在中国境内的权利和义务·····	(406)
三、出境·····	(407)
第三节 交通知识·····	(408)
一、航空客运·····	(408)
二、铁路客运·····	(410)
三、公路客运·····	(412)
四、水上客运·····	(413)
第四节 通讯知识·····	(413)
一、邮政·····	(413)
二、电讯·····	(417)
三、网络·····	(419)
第五节 金融知识·····	(422)
一、外汇·····	(422)
二、信用卡·····	(423)
三、旅行支票·····	(423)
四、保险·····	(424)
第六节 礼仪知识·····	(424)
一、日常礼仪·····	(424)

二、交往礼仪·····	(427)
三、语言礼节·····	(430)
四、宴请礼节·····	(433)
第七节 卫生知识及其他常识 ·····	(435)
一、卫生知识·····	(435)
二、其他常识·····	(437)
主要参考文献 ·····	(441)
后记 ·····	(443)

第一章 导游学概述

随着旅游成为当今最大规模的社会活动，旅游的观念已经深入人心。旅游活动的发展促进了旅游业的发展，而在各项现代旅游接待服务门类中，导游服务非常重要，是旅游者和旅游企业经营者都十分重视的一项服务工作。

任何实践活动的发展都需要理论的总结和支持，伴随着实践中导游服务的不断成熟和规范，关于导游理论的研究也逐渐出现、发展起来，并不断向系统化、综合化方向深入，一门新的旅游分支学科——导游学正在逐渐创建之中。

第一节 导游服务、导游员与导游学

导游服务是旅游业不可缺少的一个组成部分，是旅游者实现旅游需求的主要途径之一。导游服务在工作环境上、工作内容上、工作方法上都有极强的特殊性，与旅游者的旅游活动密切相关，也是旅游者品评旅游活动的重要依据之一。世界各国旅游界对导游服务和导游服务人员都有着极高的评价，日本称导游员为“无名大使”，英国伦敦旅游局称导游员为“伦敦大使”，美国称导游服务是“祖国的一面镜子”。由此可见导游服务在旅游业中的重要地位。

导游这个词来源于英文单词“Guide”，其原意有二：作为动词时，意思是“引导”；作为名词时，意思是“引导者”。“Guide”一词的双重性，使人们对于“导游”的概念也产生了

两种理解，即导游服务工作和导游服务人员。

一、导游服务

从字面上来理解，“导游”就是“引导”+“游览”，也就是引导、协助旅游者开展游览活动。从这个角度上所说的“导游”，指的就是导游服务工作。

导游服务的概念是在长期的导游实践和对其进行的理性分析中逐渐形成并发展起来的。古代社会中便已经出现了“萌芽状态”的导游行为^①，但并没有发展成为专门性的导游服务；在托马斯·库克开创近代旅游业之初^②，导游工作初步形成自己的工作内容和工作特色，成为旅游活动中的一项重要内容；而在旅游日益走向大众化、旅游项目日益丰富的今天，与之密切相关的导游服务也同旅行社的计调、外联等工作部门相脱离，在社会生活中发挥着越来越大的影响力；可以想象，随着旅游和旅游业的发展，未来导游服务工作的内涵仍将不断更新和变化。

就现阶段而言，导游服务是指导游人员代表委派他的旅行社，接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向游客提供的旅游接待服务。导游服务是一项智能高、文化深、交流广的工作，能够起到传播文化、增长知识、陶冶情操、加强沟通和建立友谊的作用。

在人们的习惯说法中，“导游”与“导游员”经常混淆使用。这两者实际上有区别，“导游”指的是导游服务工作，“导游员”指的是提供这种导游服务的人员。

^① 参见第二章第一节“旅游与导游发展简史”。

^② 1841年7月5日，英国人托马斯·库克带领570人乘坐火车专列，从英格兰的莱斯斯特城前往拉夫巴勒旅行，这次活动被视为近代旅游业的开端。

二、导游员

导游员，即导游人员，指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及其他旅游服务人员。

《导游人员管理条例》是我国在导游管理方面的法律规定，上述对导游员的界定也是其法定概念。这一概念包含了三层含义：

（一）导游人员必须依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证

导游证是导游人员的执业许可证件，只有获取了导游证的人员才是合法的导游员。

根据《导游人员管理条例》的规定，我国实行全国统一的导游人员资格考试。具有高级中学、中等专业学校或者以上学历，身体健康，具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民，可以参加导游人员资格考试；经考试合格的，由国务院旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。

取得导游人员资格证书的，经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记，方可持所订立的劳动合同或者登记证明材料，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。

具有特定语种语言能力的人员，虽未取得导游人员资格证书，旅行社需要聘请临时从事导游活动的，由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取临时导游证。

取得了导游证，并在导游证的有效期限内，导游人员才有资格从事导游活动。导游人员进行导游活动时，应当佩戴导游

证。导游证的有效期限为3年。导游证持有人需要在有效期满后继续从事导游活动的，应当在有效期限届满3个月前，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。临时导游证的有效期限最长不超过3个月，并不得展期。

(二) 导游人员必须接受旅行社的委派方可从事导游工作
根据《导游人员管理条例》的规定，导游人员进行导游活动，必须经旅行社委派。导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动。

导游人员未经旅行社委派擅自带团甚至组团的，属于违法行为。

这里所提到的“旅行社”，是指有营利目的，从事旅游业务^①的企业。其可以使用“旅行社”的名称，也可以使用“旅游公司”、“旅游部”、“旅游中心”等名称。^②

(三) 导游人员负责向游客提供向导、讲解及相关旅游服务
导游人员的服务对象是旅游者，主要工作内容是安排旅行日程、引导游览路线、讲解景观知识和其他一些与旅游和旅行密切相关的服务。

三、导游学

导游学是研究导游活动现象及其内在规律的一门科学。它以大量的旅游活动和导游服务为实践基础，以自身和相关学科的基本原理为理论基础，是一门综合性的应用学科。

在近代旅游业产生后的相当长时间内，导游服务尚未系统

① 根据《旅行社管理条例》的规定，“旅游业务”是指为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。

② 参见第七章第一节“旅行社业务知识”。

化和规范化，与之相关的理论研究基本上还是一片空白。随着大众旅游时期的到来，导游服务成为旅游活动中必不可少的组成部分，开始得到旅游学者的普遍重视。早在 20 世纪初期，一些西方旅游学者开始对导游服务中的一个分支——国际旅游领队进行研究，并以此为基础形成了国际领队工作惯例。此后，人们对国际和国内旅游活动中的导游行为和导游现象进行描述、分析和总结，导游研究趋向体系化，逐步构筑了导游学的大体框架。

尽管经过了数十年的发展，但在旅游学中，导游学的研究仍然处于起步阶段，尚有待广大旅游工作者和旅游研究者继续推进。

第二节 导游学的学科性质

导游学在旅游研究领域还是新生事物，对其学科性质的判断目前尚无公论。从整体上来看，导游学具有综合性、边缘性和应用性的特点。

导游学是横跨多门学科的综合性学科。首先，导游服务与人有关。它是为旅游者服务的，是依托导游主体来开展的，是由旅游企业管理者来调控的。因此，“以人为本”是导游学的研究宗旨，不能脱离社会学、人力资源学、心理学、传播学和公共关系学的观点来孤立地考察导游。其次，导游服务是一次动态的过程，研究导游同样要从动态的角度出发。导游学研究中必须充分考虑到导游服务的可变性，结合管理学、组织论和控制论的原理来分析导游活动的开展过程。再次，导游服务质量能否实现取决于导游人员的素质高低。导游员的素质是旅游活动顺利进行的必要条件，也是旅游者获得旅游价值的关键因