

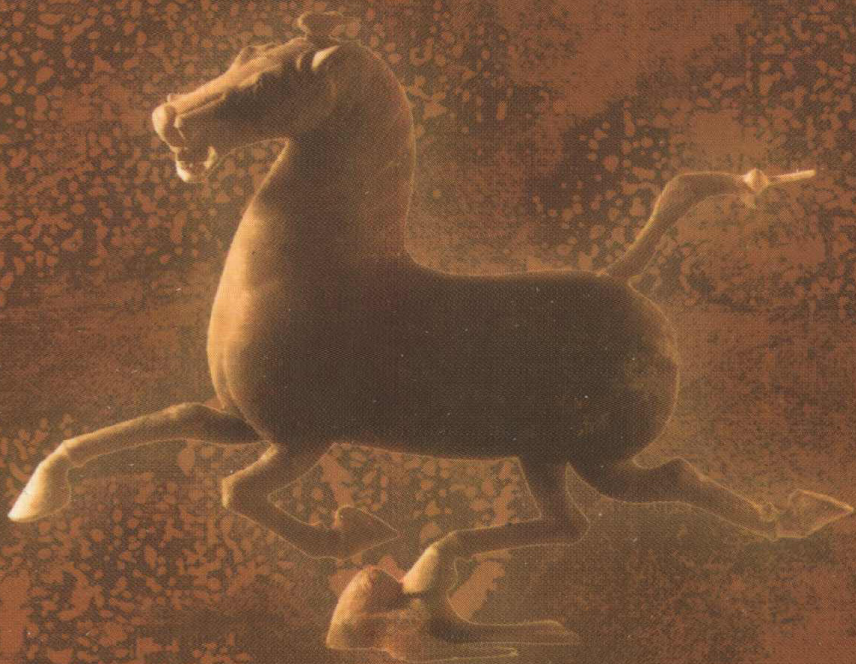


面向 21 世纪 课程 教材
Textbook Series for 21st Century

高等学校旅游管理专业课程教材

导游业务

杜 炜 张建梅 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

面向 21 世纪 课程教材
Textbook Series for 21st Century

高等学校旅游管理专业课程教材

导游业务

杜 炜 张建梅 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内容简介

本书是教育部“高等教育面向 21 世纪教学内容和课程体系改革计划”的研究成果,是全国高等学校旅游管理专业课程教材之一,同时也是“十五”国家级规划教材。本书共分四篇:基础篇主要阐述导游的基本概念、发展历史,导游员的分类职责、素质要求,导游工作性质、特点,导游服务质量管理;实务篇说明导游工作规范化的操作程序、旅游者个别要求处理及各类事故的预防与处理;技能篇讨论导游的组织技能、语言技能、个性化服务的内容;常识篇概括介绍了导游必备的旅行服务知识、社交礼仪知识和文化景点知识。本书可作为高等学校旅游管理专业教学用书,也可作为导游员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/杜炜,张建梅编著. —北京:高等教育出版社,2002.12
ISBN 7-04-011519-0

I. 导... II. ①杜... ②张... III. 导游-基本知识
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 073817 号

导游业务

杜 炜 张建梅 编著

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号

邮政编码 100009

传 真 010-64014048

购书热线 010-64054588

免费咨询 800-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所

印 刷 化学工业出版社印刷厂

开 本 787×960 1/16

印 张 21.5

字 数 390 000

版 次 2002 年 12 月第 1 版

印 次 2002 年 12 月第 1 次印刷

定 价 24.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

总 前 言

当代旅游业已经发展为世界上产业规模最大和发展势头最强劲的产业,旅游业发展之快,产业带动力之强,使许多国家和地区都纷纷把旅游业作为经济发展的重点产业和先导产业。伴随着全球经济的不断发展,人们收入和闲暇时间的增多,交通和通讯技术的不断进步,以及冷战结束后政治隔障的消除等因素,全球旅游产业的规模正加速扩大,参加旅游的人数还将继续增加。据世界旅游组织预测:到2010年,全球旅游者将达到100亿人次,其中国际旅游者将达到10亿人次;到2020年,全球旅游者将达到160亿人次,其中国际旅游者将达到16亿人次。大众化旅游时代的到来,使旅游日益成为现代人类社会主要的生活方式和社会经济活动,旅游业也以其强劲的发展势头而成为全球经济产业中最具活力的“朝阳产业”。

在近二十年的发展历程中,中国旅游业取得了令人瞩目的成就,由传统的接待事业一跃转变为国民经济新的增长点,并由过去单一的观光型旅游发展成为集观光、度假、商务、会展、研修等多功能为一体的复合型旅游。中国旅游业的综合实力已被列为世界第五。按照世界旅游组织的预测:到2020年,中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大旅游出境国。专家们预测:“21世纪,中国将成为世界主要的旅游中心。”中国旅游业持续高速增长,既依托于旅游教育整体水平的提高,也有力地推动了旅游教育的迅速发展。截止到2001年,全国高等旅游院校和已开办旅游专业的院校已发展到200多所,形成了培训、职高、大专、本科、硕士、博士层次完备的旅游教育体系,教育服务旅游、旅游促进教育的旅游与教育互促相长的格局已经形成。然而,瞬息万变的旅游活动实践和丰富多样的旅游形式,对与之相配套的旅游教育教材提出了新的要求,更新教材体系,丰富时代内容,注入新的成分,就成为旅游高等教育教材建设的当务之急,因而也成为2001年3月在海南大学召开的“新世纪高等学校旅游管理专业教育与发展战略研讨会”的重要议题之一。

这次会议由面向 21 世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组、高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)、教育部高教司和国家旅游局人教司联合召开。为了保证旅游管理专业人才培养的基本规格,为了给该专业提高教学质量提供课程和教材支撑,会议在项目研究的基础上,审议确定了 7 门课程作为旅游管理专业的主干课程,并面向全国遴选主编、组编了与主干课程对应的教材,这 7 门主干课程教材是:《旅游学》、《旅游经济学》、《旅游市场营销学》、《旅游心理学》、《旅游规划与开发》、《旅行社管理》、《饭店管理》。同时,为拓展教学内容,适应旅游专业对其他专业课程教材的需求,高等教育出版社在前期调研的基础上,依托工商管理教学指导委员会,在教育部高教司的支持下,组织编写了非主干课程的 7 门其他专业课程教材供旅游专业选用,它们是:《旅游法教程》、《旅游管理信息系统》、《旅游管理专业英语》、《前台与客房管理》、《餐饮管理》、《旅游行政管理》、《导游业务》。这 14 本系列教材后来又经过立项评审,大部分被列为“十五”国家级规划教材。这套系列教材在总体策划和编写中突出了系统性、创新性、实用性三大特色。系统性,指系列教材较全面、系统地反映现代旅游的最新发展状况,多角度透视旅游这一特殊的社会现象和经济现象;创新性,指系列教材既注重历史内容的沉淀又关注当代旅游研究的最新成果,把普及与提高、理论与实践有机融合起来,突出教材的时代性;实用性,指系列教材具有较强的可读性和自学指导性,既有学理分析,又有案例剖析,注重方法的训练和技能的培养。因而,较适合于旅游高等院校、旅游研究机构、高等职业教育、自学考试的人员作为教材,也适合于旅游行业管理、旅游职业培训使用,对理论研究、学历教育、职业培训以及实际工作都具有实用性和参考价值。

参与此套系列旅游教材编写的单位有:南开大学、中国旅游学院、浙江大学、西安交通大学、湖北大学、云南大学、上海大学、北京旅游学院、暨南大学、海南大学、安徽师范大学、广州财贸管理干部学院等院校。在教材编写过程中,邀请了中国旅游教育界知名的教授和专家对此套教材进行了严格的审定。借此对支持和参与这套系列教材编、审工作的专家、学者表示感谢。

此套系列教材于 2002 年秋出版发行,欢迎全国有关院校师生和专业人士选用,并提出宝贵意见,以便逐步完善。

面向 21 世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组
教育部高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)

2002 年 4 月

前言

21 世纪是一个充满机遇和挑战的世纪。在新世纪,我国旅游业发展前景广阔,但所面临的国际、国内竞争也将更加激烈。旅游服务质量是旅游业竞争力的重要因素,导游服务是其中最重要的环节之一,直接关系到旅游业的整体形象。为此,培养具有国际水平的优秀导游员队伍已经成为我国旅游业发展的迫切需要。这是我国高等院校旅游管理教育的重要任务之一,也是本教材编写的最高目标。

导游是旅游业中最具代表性的工作。导游随着旅游活动的产生而出现,随着旅游活动的发展而成长,同时,也因其对旅游者和旅游业所发挥的独特作用,而获得“旅游业灵魂”之称号。21 世纪,人类正面对一个经济全球化、网络普及化、交通现代化、需求个性化的新环境,旅游市场在不断发生新的变化,对导游服务的规范化、专业化、个性化、多样化有了更高的要求。

导游员是导游工作的主体。导游服务的质量高低、效果好坏主要取决于导游员的素质、能力及其经验。随着旅游者的旅游知识和经验越来越丰富、旅游活动内容越来越多样化、旅游信息越来越灵通,要求导游员必须面对新环境的挑战,必须向更高的目标努力,必须在思想、文化、能力、身心各方面具备更高的素质。导游员应该以更加完美、更加生动、更富于个性化、更有人情味的形象展现在旅游者面前。

作者充分认识到这种变化和 demand,根据多年旅游教学和导游工作实践以及对国内外相关工作的考察,以新世纪旅游市场的特点和导游国际化标准为出发点,力求对导游服务的相关理论进行全面深入的阐述,对导游操作规程的最新要求作全面系统的介绍,在导游技能培养方面注重科学性、实用性和现代性。新世纪需要知识化、科技化、专门化、个性化、艺术化的导游员,这一点成为本教材编写的主线。

本书共分四篇十四章。基础篇主要阐述导游的基本概念,导游的发展历史

和未来趋势,导游员的分类、职责、素质要求及其培养,导游工作的性质、价值和特点,导游服务质量管理的相关问题。实务篇主要说明导游工作规范化的操作程序、导游员对旅游者个别要求的处理办法,以及导游过程中各类事故的预防和处理措施。技能篇主要讨论导游的组织技能、语言技能、导游的个性化服务和审美艺术等方面的内容。常识篇概括介绍导游必备的旅行服务知识、社交礼仪知识和文化景点知识。

“导游业务”是一门实践性很强的课程,针对这一特点,本书提供了 30 则典型案例供参考,在每章之后除了复习思考题外,还提供了模拟操作题,便于主讲教师组织学生进行课堂演习或实地模拟练习。本书亦可作为导游员的参考用书。

本教材由南开大学国际商学院旅游学系杜炜副教授和天津师范大学历史文化学院旅游学系张建梅讲师合作完成,其中张建梅讲师撰写第 2、3、4、5、8、9 章,杜炜副教授撰写第 1、6、7、10、11、12、13、14 章。全书的大纲和统稿由杜炜副教授负责。

在本教材的编写过程中参阅了自 20 世纪 80 年代以来国内外相关研究资料(见参考文献),在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢。此外,本书荣幸地被列为高等教育“十五”国家级规划教材,这是我国第一次组织编写《导游业务》本科教材。在此对教育部和高等教育出版社的大力支持表示衷心的感谢。

书中如有疏漏不当之处,敬请广大读者不吝赐教。

杜 炜

2002 年 8 月

于南开大学

目 录

第一篇 基础篇

第 1 章 导游的由来与发展	3
第一节 导游的概念	3
第二节 导游的由来与发展	5
第三节 面向 21 世纪的导游	13
第 2 章 导游员	18
第一节 导游员的概念与分类	18
第二节 导游员的职责	22
第三节 导游员的素质	25
第四节 导游员资格获取	35
第五节 导游员的培训	37
第 3 章 导游工作	43
第一节 导游工作的性质	43
第二节 导游工作的价值	46
第三节 导游工作的特点	51
第四节 导游职业准则	56
第 4 章 导游服务质量管理	63
第一节 导游服务质量	63
第二节 导游服务质量标准	66
第三节 导游服务质量管理	72

第二篇 实务篇

第 5 章 导游工作程序	83
第一节 地方导游工作程序	83

第二节	全程导游工作程序	101
第三节	海外领队工作程序	105
第四节	景区(点)导游工作要领	110
第6章	旅游者个别要求及问题的处理	114
第一节	处理旅游者个别要求的基本原则	114
第二节	旅游者个别要求的处理	118
第三节	旅游者越轨行为的处理	127
第7章	事故的预防和处理	131
第一节	事故的预防和处理原则	131
第二节	技术性事故的预防与处理	136
第三节	旅游者人身安全事故的预防与处理	142
第四节	旅游者财产安全事故的预防与处理	145
第五节	交通事故、火灾事故、治安事故的应急措施及处理	148

第三篇 技能篇

第8章	导游的组织技能	155
第一节	导游员的吸引力和形象塑造	155
第二节	安排日程与组织活动的方法	160
第三节	团队组织技巧	163
第四节	散客组织技巧	168
第五节	景点游览组织技巧	169
第9章	导游的语言技能	173
第一节	导游语言的魅力	173
第二节	导游语言的运用技巧	181
第三节	导游讲解技巧	184
第10章	导游的个性化服务	196
第一节	导游的个性化服务及其原则	196
第二节	旅游者的心理分析	201
第三节	导游的个性化服务策略	209
第11章	导游的审美艺术	215
第一节	旅游者的审美心理	215
第二节	旅游审美对象的美感分析	220
第三节	旅游审美行为的引导与调节	227

第四篇 常识篇

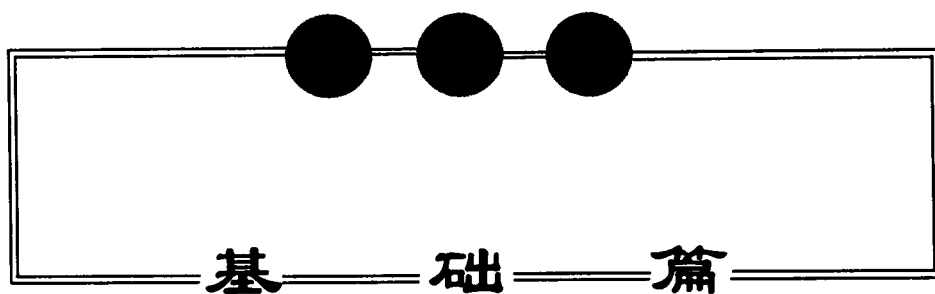
第12章	旅行服务必备知识	237
第一节	人出境知识	237

第二节	交通、邮电知识	244
第三节	货币、保险知识	252
第四节	卫生救护常识及其他	255
第 13 章	社交礼仪基本知识	262
第一节	社交礼仪常识	262
第二节	不同国家风俗习惯概况	272
第三节	我国部分少数民族待客礼仪	280
第 14 章	旅游资源及景点基础知识	285
第一节	自然旅游资源与景点基础知识	287
第二节	人文旅游资源与景点基础知识	298
附录一		307
附录二		310
附录三		313
附录四		316
附录五		318
附录六		323
参考文献		327
后 记		329

本书案例目录

案例 1	一位轮椅老人的经历	26
案例 2	学海无涯	29
案例 3	圆梦	31
案例 4	日本的导游小姐	34
案例 5	买湖笔	47
案例 6	大写的“人”	50
案例 7	送手帕	55
案例 8	几个西瓜	64
案例 9	自作主张的后果	80
案例 10	“啊—罗—哈”	89
案例 11	我在长江头,君在长江尾	99
案例 12	“多走一里路者”优	117
案例 13	中国的西餐也是妙极了	119
案例 14	教育游客	128
案例 15	疏忽铸大错	136
案例 16	夜访兵马俑	142
案例 17	真诚的效应	148
案例 18	巧用幽默	157
案例 19	超常服务	160
案例 20	寒山寺的导游	171
案例 21	事与愿违	172

案例 22	尼罗河的故事	188
案例 23	虎丘塔的悬念	190
案例 24	青岛的夏天	192
案例 25	意外的批评	198
案例 26	100 元钞票的故事	202
案例 27	日本小游客的“欧吉-桑”	207
案例 28	景泰蓝项串的故事	214
案例 29	园林导游	228
案例 30	外滩百年	231



第 1 章

导游的由来与发展

导游是旅游业中最具代表性的职业之一。回顾导游的发展历程,我们可以清楚地看到导游与旅游的密切关系。导游随着旅游活动的产生而出现,随着旅游活动的发展而成长,同时,导游也对旅游活动的发展发挥了特殊的作用。在这个过程中,我们还可以清楚地看到我国和国外导游的发展历史和现状,从中摸索成功的经验,了解发展的方向。进入 21 世纪,旅游业竞争日趋激烈,我国旅游业面临着机遇和挑战,导游员要发挥其特有的作用,就必须了解新世纪旅游的发展趋势,了解旅游需求的新变化,这样才能把握导游员在新世纪努力的方向,才能在新世纪做出更出色的成绩,无愧于“旅游业之灵魂”的称谓。

第一节 导游的概念

一、导游的字义溯源

导游(tour guide)一词,就其字面来看,包含了“导”与“游”两层含义。“导”字意为引导,《史记·孙臆传》中有“善战者因其势而利导之”,可引申为开导、教导、启发之意。我国古代有“响导”的称谓,是古代军队中的专用名词,是指为军队引路的人。《孙子兵法》中,就有“不知山林险阻沮泽之形者,不能行军;不用

‘响导’者，不能得地利”之语。后来，用“向导”(guide)泛指带路的人。“向导”一词不包含“游”的意思，从字面上便可见向导与导游的区别所在。

“游”的字义有三层。“游”的本意是游玩、游览、观赏。《庄子·秋水》中有“庄子与惠子游于濠梁”的典故，讲的是二人之间关于鱼之乐与不乐的有趣辩论。颐和园内谐趣园中的“知鱼桥”便是由此得名。其二，“游”有行走、求知、增加阅历见闻之意。《史记·太史公自序》中就有“南游江淮”的叙述，青年时代的司马迁遍游大江南北，为他后来修史准备了充分的感性材料。游的第三层含义是交际、交往。《荀子·劝学》中有“君子居必择乡游必就士”的句子。

可见，导游二字包含了引导人们游览、观赏、求知、交往的丰富内涵。

二、导游的概念

在旅游活动中，人们常常将导游一词理解为导游服务和导游人员的总称，或者将导游服务和导游人员简称为导游。就导游服务而言，导游是指为他人引路并作讲解，帮助旅游者参观游览的接待工作；就导游人员而言，导游是指为旅游者在旅行游览活动中提供向导、讲解服务和生活服务的人员。

随着旅游业的发展，导游的内涵也在不断发展，特别是随着导游服务专业化程度的提高以及对导游服务质量管理的加强，对导游的概念有了更加明确的界定。

在1987年11月国家旅游局发布的《导游人员管理暂行规定》中规定，导游人员是指“为旅行者(包括旅游团)组织安排旅行和游览事项，提供向导、讲解和旅途服务的人员”。

在1994年国家旅游局发布的《导游员职业等级标准(试行)》中规定，导游人员是指“运用专门知识和技能为旅游者组织、安排旅行和游览事项，提供向导、讲解和旅途服务的人员”。

在1995年国家旅游局发布的《中华人民共和国国家标准导游服务质量》(GB/T15971-1995)中规定，导游人员相应的英文单词是“tour guide”，指“持有中华人民共和国资格证书、受旅行社委派、按照接待计划，从事陪同旅游团(者)参观、游览等工作的人员”。

在1999年10月国家旅游局发布的《导游人员管理条例》中规定，导游员是指“依照本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、讲解及相关旅游服务的人员”。

在很多国家，如英国、意大利、法国、荷兰、日本、新加坡、泰国、埃及等，也都明确规定通过专门的考试、持有导游资格证书的人员方能称其为导游员，方能上岗从事导游工作。

在美国人查尔斯·梅特尔特(Charles J. Metelka)所著的《旅游业词典》中，