



DAOYOU SHIWU

高等教育旅游管理专业统编教材



导游实务

主编
李瑞玲

0.63-43
0

郑州大学出版社

Li 90.63-43

L33b

高等教育旅游管理专业统编教材

导游实务

DAOYOU SHIWU

主 编 李瑞玲

郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/李瑞玲主编. —郑州:郑州大学出版社,2002.9
ISBN 7-81048-653-5

I. 导… II. 李… III. 导游—高等学校—教材
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 061574 号

郑州大学出版社出版发行

(郑州市大学路 40 号

邮政编码:450052)

出版人:谷振清

发行部电话:0371-6966070

全国新华书店经销

郑州文华印刷厂印制

开本:787 mm × 1 092 mm 1/18

印张:13.125

字数:272 千字

版次:2002 年 9 月第 1 版

印次:2002 年 9 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7-81048-653-5/F·11

定价:20.00 元

本书如有印装质量问题,由承印厂负责调换

总 序

近年来,我国旅游事业的迅速发展,对于旅游管理人才队伍的建设和培养工作提出了更高的要求。加快旅游管理学科建设,为旅游企业、事业单位输送更多的优秀管理人才,已经成为旅游高等教育发展的紧迫任务。旅游管理专业教材建设是旅游管理学科发展和旅游高等教育发展的极为重要的环节,它关系到旅游管理人才队伍的质量,反映着我国旅游管理工作的最新理论研究成果和高校旅游管理专业教学水平的高低,更关系到我国旅游事业未来的发展。因此,如何编写出高质量、高水平、反映旅游业发展最新成果、适合我国目前旅游管理专业教学工作所急需的教材,是目前旅游管理学科建设和旅游教育工作中最亟待解决的问题。

编写本系列教材的主旨在于:适应旅游事业发展和高校旅游专业教材建设发展的需要,克服高校旅游专业教材严重落后于旅游事业发展的形势、内容陈旧、体系结构不合理、理论脱离实际等长期困扰高校旅游教育发展的弊病;总结高校旅游专业教学实践经验,吸收现有教材及旅游理论研究中的最新成果;从旅游行业自身性质出发,突出应用性特点,充分运用各种数据、表格、图形等典型案例分析方法,增强说服力和吸引力;并力求精讲多练,增加练习课时内容,培养学生分析和应用能力以及实际操作的能力,达到提高学生综合素质的目的,为我国旅游事业更进一步的发展培养优秀的人才,促进我国高校旅游教材建设工作的发

展。本系列教材涵盖了旅游管理学科的基本课程,包括《旅游学概论》、《现代饭店管理》、《旅游会计学》、《旅游市场营销学》、《旅游心理学》、《旅游法规教程》、《旅游经济学》、《旅游资

源规划与开发》、《旅行社经营管理》、《导游实务》、《河南景区景点现场导游英语》、《旅游服务礼仪》、《中外民俗》、《中国旅游文化》、《旅游企业财务管理》等。既适用于高等教育旅游饭店管理、旅行社管理和旅游规划管理各专业方向的教学要求,也适宜于旅游行业各部门从事实际工作的同志自修学习。

参加本系列教材编写工作的单位有:郑州大学、河南大学、河南师范大学、河南财经学院、中州大学、开封大学、信阳师范学院、安阳师范学院、洛阳师范学院、河南职业技术学院、河南商业高等专科学校、南阳师范学院等高校旅游院系。各高校都派出教学经验丰富的高水平教师参加了教材编写组,在总结多年来旅游专业教学经验和充分吸收现有教材理论研究成果的基础上,经认真研究讨论,结合目前各院校教学工作中的特点编写出了本系列教材。

河南省旅游局和河南省教育厅高教处对本系列教材的编写工作给予了大力的支持和具体的指导,在此表示深深的感谢。

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

高等教育旅游管理专业统编教材编写委员会

2002年3月

前言

接受本书的编写任务是在 2001 年岁末,中国刚刚加入“WTO”。作为 21 世纪的朝阳产业,中国旅游业的黄金时代已经到来。面对新的形势和任务,我们百感交集。

旅游,已成为现代人的生活需求,而高品位的旅游,要求有高素质的导游人员。改革开放以来,中国的导游员队伍不断发展壮大,他们用自己的聪明智慧和辛勤的劳动为旅游事业的发展作出了应有的贡献。但是,相对于旅游业的高速发展,导游员队伍的整体素质,无论是服务理念、知识水准还是业务技能,都远远滞后于旅游业的需要。导游人员是旅游业的灵魂,是一个国家的形象代表,时代呼唤更多的有识之士加入到这支队伍中来。为此,我们总结自己的课堂教学经验,以及实际操作和带领学生实习的体会,承担了本书的编写任务。我们的宗旨是:按照专业要求和行业需要,力求理论联系实际,加强基础,强调应用;同时,考虑到导游资格考试的因素,尽可能与资格考试教材相一致。

在本书的编写过程中,我们参阅了已有的同类教材和研究成果,得到了行业内许多领导和专家的热情关注和支持,以及郑州大学出版社领导和编辑同志的帮助。在此,我们表示深深的感谢。

旅游业是一个不断发展、变化的行业,尽管我们力求反映最新的行业动态和理论成果,但疏漏之处依然在所难免,恳请读者不吝赐教。

编者

2002 年 6 月

目 录

▶ 1 导游服务	
▶ 1.1 导游服务的产生与发展	\3
1.1.1 世界导游服务的产生与发展	\3
1.1.2 中国导游服务发展略述	\6
▶ 1.2 导游服务的地位与作用	\9
1.2.1 导游服务的地位	\9
1.2.2 导游服务的作用	\12
▶ 1.3 导游服务的类型与范围	\14
1.3.1 导游服务的概念	\14
1.3.2 导游服务的类型	\15
1.3.3 导游服务的范围	\17
▶ 1.4 导游服务的性质	\17
1.4.1 服务性	\18
1.4.2 社会性	\18
1.4.3 文化性	\19
1.4.4 经济性	\19
1.4.5 涉外性	\21
▶ 1.5 导游服务的特点	\22
1.5.1 独立性强	\22
1.5.2 脑体高度结合	\23
1.5.3 复杂多变	\23
1.5.4 关联度高	\24

▶ 1.6 导游服务的基本原则	\25
1.6.1 “宾客至上”原则	\25
1.6.2 维护旅游者合法权益原则	\27
1.6.3 经济效益和社会效益相结合原则	\28
▶ 2 导游人员	
▶ 2.1 导游人员的概念与分类	\33
2.1.1 导游人员的概念	\33
2.1.2 导游人员的分类	\33
▶ 2.2 导游人员的职责	\35
2.2.1 导游人员的基本职责	\35
2.2.2 海外领队、全陪、地陪和景点景区导游人员的职责	\35
▶ 2.3 导游人员的素质	\37
2.3.1 良好的思想品德	\37
2.3.2 渊博的知识	\41
2.3.3 较强的独立工作能力和创新精神	\43
2.3.4 较高的导游技能	\44
2.3.5 身心健康	\45
2.3.6 仪容、仪表	\45
2.3.7 导游人员的行为规范	\46
▶ 2.4 导游人员的培训与考核	\47
2.4.1 导游人员的培训	\47
2.4.2 导游人员的考核	\51
▶ 3 导游服务程序	
▶ 3.1 地方导游服务程序	\57
3.1.1 服务准备	\57
3.1.2 迎接服务	\59

-----	3.1.3 入住饭店服务	\61
-----	3.1.4 核对商定日程	\62
-----	3.1.5 参观游览服务	\63
-----	3.1.6 其他服务	\64
-----	3.1.7 送站服务	\66
-----	3.1.8 后续工作	\68
▶	3.2 全程导游服务程序	\68
-----	3.2.1 服务准备	\69
-----	3.2.2 首站接团服务	\69
-----	3.2.3 进住饭店服务	\69
-----	3.2.4 核对商定日程	\70
-----	3.2.5 各站服务	\70
-----	3.2.6 离站服务	\70
-----	3.2.7 途中服务	\70
-----	3.2.8 末站服务	\71
-----	3.2.9 后续工作	\71
▶	3.3 景区景点导游服务程序	\71
-----	3.3.1 服务准备	\71
-----	3.3.2 导游服务	\72
-----	3.3.3 送别服务	\72
▶	3.4 散客导游服务程序	\72
-----	3.4.1 接站服务	\73
-----	3.4.2 导游服务	\75
-----	3.4.3 送站服务	\76
▶	4 带团技能	
▶	4.1 带团要领	\81
-----	4.1.1 真诚热情	\81
-----	4.1.2 树立威信	\82
-----	4.1.3 宽以待客	\85
-----	4.1.4 个性化服务	\85

4.1.5	树立良好形象	\86
► 4.2	导游人员与领队的合作	\88
4.2.1	尊重领队,主动争取配合	\88
4.2.2	关心领队,支持领队的工作	\89
4.2.3	坚持原则,避免正面冲突	\90
4.2.4	技高一筹,掌握工作主动权	\90
4.2.5	争取大多数旅游者的理解和支持	\91
► 4.3	导游人员与接待单位的协作	\91
4.3.1	旅游接待单位协作的基础	\92
4.3.2	导游人员与接待单位协作的方法	\93
4.3.3	导游人员与合作者的关系	\94
► 4.4	导游人员与旅游者的关系	\95
4.4.1	了解旅游者	\95
4.4.2	尊重旅游者	\96
4.4.3	引导旅游者	\98
► 4.5	营造愉快的氛围	\100
4.5.1	调节旅游者的情绪	\100
4.5.2	营造愉快的氛围	\101
► 4.6	调节旅游者的审美行为	\103
4.6.1	传递正确的审美信息	\103
4.6.2	激发旅游者的想象思维	\104
4.6.3	帮助旅游者保持最佳审美状态	\105
4.6.4	引导旅游者掌握审美方法	\105
► 4.7	个性化服务的技能	\107
4.7.1	对儿童的接待	\107
4.7.2	对老龄旅游者的接待	\108
4.7.3	对残疾旅游者的接待	\109
4.7.4	对宗教界人士的接待	\110
4.7.5	对有特殊身份与地位的旅游者的接待	\111
4.7.6	对女性旅游者的接待	\112

► 5 导游讲解	
► 5.1 导游语言	\117
5.1.1 导游语言的概念	\117
5.1.2 导游语言的基本要求	\118
5.1.3 导游语言的传播	\120
► 5.2 口头语言	\122
5.2.1 口头语言的基本要求	\122
5.2.2 口头语言的表达形式	\124
5.2.3 口头语言的表达技巧	\125
5.2.4 克服不良的口语习惯	\129
► 5.3 体态语言	\131
5.3.1 表情语	\132
5.3.2 姿态语	\133
5.3.3 手势语	\134
5.3.4 服饰语	\135
5.3.5 界域语	\136
► 5.4 导游交际语言	\137
5.4.1 见面	\137
5.4.2 交谈	\138
5.4.3 道歉	\139
5.4.4 提醒	\141
5.4.5 回绝	\142
► 5.5 导游讲解常用方法	\143
5.5.1 简单概述法	\143
5.5.2 分段讲解法	\143
5.5.3 突出重点法	\144
5.5.4 问答法	\145
5.5.5 虚实结合法	\147
5.5.6 制造悬念法	\147

5.5.7	类比法	\148
5.5.8	画龙点睛法	\148
▶	6 常见问题与事故的处理	
▶	6.1 活动计划与日程变更的处理	\153
5.5.1.1	旅游团(者)要求变更计划与日程	\153
5.5.1.2	客观原因需要变更计划与日程	\153
▶	6.2 漏接、错接、空接的预防与处理	\154
5.5.2.1	漏接的原因、处理及预防	\154
5.5.2.2	错接的预防与处理	\155
5.5.2.3	空接的原因与处理	\156
▶	6.3 误机(车、船)事故的预防和处理	\156
5.5.3.1	误机(车、船)事故的原因	\156
5.5.3.2	误机(车、船)事故的预防	\157
5.5.3.3	误机(车、船)事故的处理	\157
▶	6.4 证件、钱物、行李丢失的预防与处理	\157
5.5.4.1	丢失证件、钱物、行李的预防	\157
5.5.4.2	证件丢失的处理	\158
5.5.4.3	钱物丢失的处理	\159
5.5.4.4	行李丢失的处理	\159
▶	6.5 旅游者走失的处理与预防	\160
5.5.5.1	旅游者走失的原因及处理	\160
5.5.5.2	旅游者走失的预防	\160
▶	6.6 旅游者患病、死亡的处理	\161
5.5.6.1	旅游者患病的预防和处理	\161
5.5.6.2	旅游者死亡的处理	\162
▶	6.7 旅游者越轨言行的处理	\163
5.5.7.1	对攻击和污蔑言论的处理	\164

6.7.2	对违法行为的处理	\164
6.7.3	对散发宗教宣传品行为的处理	\164
6.7.4	对违规行为的处理	\164

➤ 6.8 旅游安全事故的预防与处理 \165

6.8.1	交通事故	\165
6.8.2	治安事故	\166
6.8.3	火灾事故	\167

➤ 7 旅游者个别要求的处理

➤ 7.1 处理旅游者个别要求的基本原则 \171

7.1.1	努力满足需要的原则	\171
7.1.2	认真倾听、耐心解释的原则	\171
7.1.3	尊重旅游者、不卑不亢的原则	\172

➤ 7.2 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 \172

7.2.1	餐饮方面个别要求的处理	\172
7.2.2	住房方面个别要求的处理	\174
7.2.3	娱乐活动方面个别要求的处理	\176
7.2.4	购物方面个别要求的处理	\177

➤ 7.3 要求自由活动的处理 \179

7.3.1	允许旅游者自由活动的情况	\179
7.3.2	应劝阻旅游者自由活动的情况	\180

➤ 7.4 探视亲友和亲友随团要求的处理 \180

7.4.1	要求探视亲友	\180
7.4.2	要求亲友随团	\181

➤ 7.5 转递物品和信件要求的处理 \182

7.5.1	旅游者要求转递物品	\182
7.5.2	旅游者要求转递信件和资料	\182

7.5.3	收件人是外国驻华使、领馆人员	\183
➤ 7.6	要求中途退团或延长旅游期限的处理	\183
7.6.1	要求中途退团	\183
7.6.2	要求延长旅游期限	\183
➤ 7.7	其他方面个别要求的处理	\184
➤ 8	导游业务相关知识	
➤ 8.1	入出境知识	\189
8.1.1	有效证件	\189
8.1.2	海关知识	\191
8.1.3	我国的入出境规定	\194
➤ 8.2	交通知识	\195
8.2.1	航空客运	\195
8.2.2	铁路客运	\200
8.2.3	水路客运	\202
➤ 8.3	通讯、邮电知识	\203
8.3.1	通讯知识	\203
8.3.2	邮电知识	\203
➤ 8.4	货币、保险知识	\204
8.4.1	货币知识	\204
8.4.2	保险知识	\205
➤ 8.5	旅游卫生保健常识	\206
8.5.1	旅游保健常识	\206
8.5.2	旅游常见疾病的防治	\207
8.5.3	旅游常见急症的防治	\208
➤ 8.6	其他知识	\211
8.6.1	摄氏、华氏换算	\211
8.6.2	度量衡换算	\211

	8.6.3 国际时差	\212
	8.6.4 躲避天灾知识	\213
	后记	\216



导游服务

本章学习目标

了解导游服务的发展史、地位和作用,熟悉导游服务的性质和特点,掌握导游服务的基本原则,对导游服务有一个比较全面、系统的认识和理解,为树立正确的导游服务意识打下良好的基础。

本章主要内容

► 1.1 导游服务的产生与发展

- 1.1.1 世界导游服务的产生与发展
- 1.1.2 中国导游服务发展略述

► 1.2 导游服务的地位与作用

- 1.2.1 导游服务的地位
- 1.2.2 导游服务的作用

► 1.3 导游服务的类型与范围

- 1.3.1 导游服务的概念
- 1.3.2 导游服务的类型
- 1.3.3 导游服务的范围

► 1.4 导游服务的性质

- 1.4.1 服务性
- 1.4.2 社会性
- 1.4.3 文化性
- 1.4.4 经济性
- 1.4.5 涉外性

► 1.5 导游服务的特点

- 1.5.1 独立性强
- 1.5.2 脑体高度结合
- 1.5.3 复杂多变
- 1.5.4 关联度高

► 1.6 导游服务的基本原则

1.6.1 “宾客至上”原则

1.6.2 维护旅游者合法权益原则

1.6.3 经济效益和社会效益相结合原则

本章难点

导游服务的性质和原则