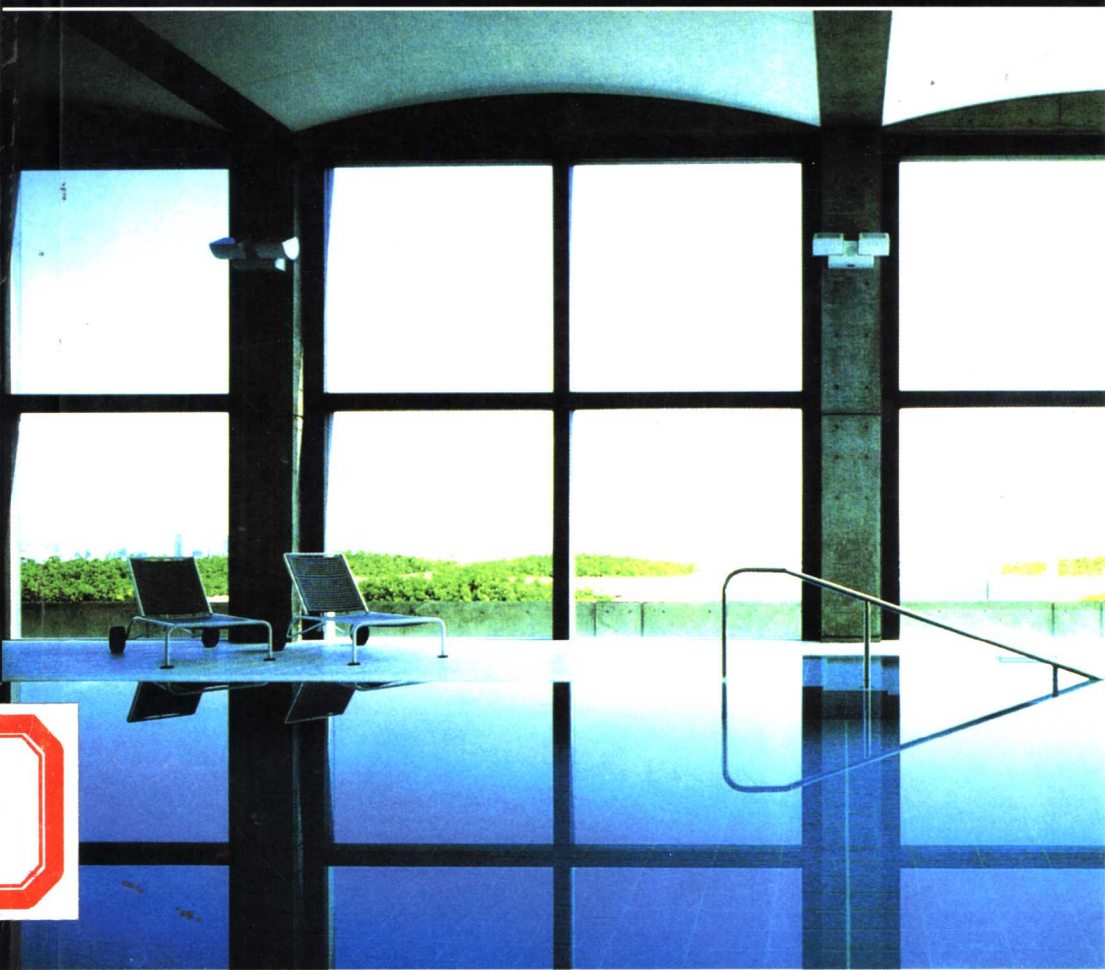


◆ 高职高专旅游与饭店管理专业系列教材 ◆

导游实务

徐堃耿 / 编著



 中国人民大学出版社

2003
X672
高职高专旅游与饭店管理专业系列教材

导游实务

DAOYOU SHIWU DAOYOU SHIWU

DAO YOU SHI WU

徐堃耿 编著

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游实务/徐堃耿编著

北京: 中国人民大学出版社, 2001

高职高专旅游与饭店管理专业系列教材

ISBN 7-300-03848-4/G·816

I. 导…

II. 徐…

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 (2001) 第 049832 号

高职高专旅游与饭店管理专业系列教材

导游实务

徐堃耿 编著

出版发行: 中国人民大学出版社

(北京中关村大街 31 号 邮编 100080)

邮购部: 62515351 门市部: 62514148

总编室: 62511242 出版部: 62511239

E-mail: rendafx@public3.bta.net.cn

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市实验小学印刷厂

开本: 890×1240 毫米 1/32 印张: 13.875

2001 年 10 月第 1 版 2001 年 10 月第 1 次印刷

字数: 307 000

定价: 18.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

高职高专旅游与饭店管理 系列教材编委会

顾问	李天元	杜江	段建国	申葆嘉	吕建中
主任	张辉				
副主任	邹益民	殷敏	王健	徐虹	
编委	(按姓氏笔画排列)				
	王伟	吕勤	李文芬	杜学	李莉
	沈建龙	武彬	修月祯	郑红	唐开康
	徐堃耿	银淑华	梁智	郭毅	

总 序

教材是教育与培训的基本工具，也是相应领域科研成果的学术积淀与系统反映，可以说任何一门学科的成长与发展都离不开教材建设的推动。对于旅游管理这样一个在中国只有短短20年发展进程的学科来说，高质量系列教材的编写工作显得尤其重要。

与中国旅游产业与旅游企业同步互动的旅游高等教育，经过多年的发展，已经走过了对国外资料的翻译、介绍、消化和吸收的阶段，开始步入研究生、本科生、高职高专和中专技校序列化，基础理论、应用理论和操作技能层次化以及结合中国国情特色的新阶段。为此，全国的各高等和中等教育机构和出版机构都付出自己的积极努力，并已经出现了一批高水平的教材建设成果。中国人民大学出版社这套“高职高专旅游与饭店管理专业系列教材”的出版也正是对这一背景的现实呼应。

与已有的高等教育教材建设成果相比，本系列教材在我看来具有如下特点：

第一，高水平的编写团队结合。中国人民大学出版社背依名校，在财经管理类高等专业教材建设方面积累了丰富的经

验。北京第二外国语学院（中国旅游学院）是我国最早开设旅游管理专业的高等院校之一。在旅游与饭店管理的教学与科研方面作出了卓有成效的探索工作。这次的教材编写分别由他们联合浙江大学和南开大学等国内著名的院校承担具体的组织工作和主要的撰写任务，可以说是出版界与教育界的强强联合，从而为本系列教材的成功提供了坚实的基础。

第二，鲜明的高等职业教育针对性。本次教材编写针对旅游与饭店管理高职高专的知识结构与素质要求，分别设计了基础理论如《旅游学概论》《旅游经济学》模块；应用理论如《饭店管理》《旅行社管理》《导游基础》模块；以及重点强调操作技能导向的相关模块，如《导游业务》《旅游接待礼仪》《客房管理》《工程管理》《餐饮管理》等。在这些模块中，编写人员注意把握高职高专旅游与饭店管理专业教学需要，努力作到管理理论与饭店管理的具体特征相结合，国外理论与中国旅游与饭店管理的具体特征相结合，并以知识性和实用性为基本导向，使本系列教材得以与饭店管理专业已有的本科教材和中专教材鲜明地区别开来。

第三，创新意识与创新能力。为实现既定目标，全体编写人员锐意创新，积极探索教材建设方法的多样性。比如为增加教材的可读性，不少教材在编写体例上采用了案例导入、形象图示解说和语言通俗化等方式，从中体现了相应课程教材建设不同于以往的创新性。

目前，中国的旅游与饭店高等教育，特别是高职高专的学科建设与教材建设还处于不断完善的进程中。本套教材的出版也只是繁荣学科与教材建设进程中难以计数的群体努力之一，希望能有越来越多的类似成果源源不断地涌现，不断推动中国

旅游高等教育与科研工作开创新的阶段。

北京第二外国语学院（中国旅游学院）

杜 江 院长/教授/博士

2001 年 9 月 18 日

编者的话

《导游实务》是旅游专业的基础教材。

自1987年至今，我一直从事“导游实务”的教学工作。1989年导游资格考试实施后，我又参与了“导游实务”的辅导教学，《导游概论》一书就是这些年教学实践的结晶。1995年初，我主编了由国家旅游局人教司组织编写的全国导游资格考试系列教材中的《导游业务》。现在，受中国人民大学出版社的委托，在上述两书的基础上，综合最新研究成果，编写成了《导游实务》。

本着为具有各种背景的希望学习旅游专业的人士提供实用教材的目的，《导游实务》简明扼要、循序渐进地阐述了导游人员和导游服务的方方面面，介绍了一名合格导游人员应知应会的各种知识和服务技能。全书在章节安排上力求体系完整又突出重点，在内容取舍上强调客观性、知识性、实用性和前沿性，在文字上尽可能简练、流畅，通俗易懂，并通过案例分析这样的练习题形式帮助读者更好地了解导游服务技能及相关知识。

《导游实务》既可作为高职高专旅游专业和导游培训班的

基础教材，又可作为大学本科旅游专业的基本教材，就是职业高中的旅游班也可选此书作为教材；对导游工作感兴趣、希望成为导游人员的读者，《导游实务》又是一本易学易懂的自学教材；同时，它还是旅游从业人员的一本有用的参考书。

由于编者水平有限，疏漏和不妥之处在所难免，敬请旅游界的专家和同行不吝赐教、批评指正。

编者

2001年3月

目 录

DAO YOU SHI WU DAO YOU SHI WU

第1章	导游服务	/1
第1节	导游史略	/2
第2节	导游服务	/10
小结		/35
思考题		/36
案例分析		/37
第2章	导游人员	/41
第1节	导游人员	/42
第2节	导游人员的职责	/48
第3节	导游人员的素质	/52
第4节	导游人员的修养	/64
小结		/79
思考题		/81
案例分析		/82
第3章	导游实务	/87

第1节	旅游团队导游服务集体 /89
第2节	地方导游实务 /94
第3节	全程导游实务 /114
第4节	海外领队实务 /120
第5节	定点导游实务 /126
第6节	散客旅游服务 /128
小结	/139
思考题	/141
案例分析	/141
第4章	心理学知识在导游服务中的运用 /145
第1节	向旅游者提供心理服务 /146
第2节	导游人员应有的心理素质 /161
小结	/165
思考题	/167
案例分析	/167
第5章	美学知识在导游活动中的运用 /173
第1节	旅游活动是综合性的审美活动 /174
第2节	导游活动中美学知识的运用 /176
小结	/190
思考题	/191
案例分析	/192
第6章	导游服务技能 /197
第1节	导游人员的带团技能 /199
第2节	导游人员的语言技能 /208

第 3 节	导游人员的导游讲解技能 /216
小结	/229
思考题	/231
案例分析	/232
第 7 章	旅游活动中一些主要问题和事故的处理及预防 /235
第 1 节	旅游服务缺陷和旅游事故 /237
第 2 节	旅游活动计划和日程变更的处理 /241
第 3 节	漏接、空接和错接的处理及预防 /244
第 4 节	误机(车、船)事故的处理和预防 /247
第 5 节	旅游者丢失证件、行李和财物的处理及预防 /249
第 6 节	旅游者走失事故的处理和预防 /255
第 7 节	旅游者患病、负伤和死亡问题的处理及预防 /259
第 8 节	旅游安全事故的处理和预防 /267
第 9 节	旅游者越轨言行的处理 /276
小结	/279
思考题	/281
案例分析	/282
第 8 章	旅游者个别要求的处理 /287
第 1 节	旅游者个别要求处理的基本原则 /288
第 2 节	餐饮、住房、娱乐方面个别要求的处理 /292
第 3 节	购物方面个别要求的处理 /297

第4节	自由活动要求的处理 /301
第5节	探视亲友、亲友随团活动要求的处理 /304
第6节	转递物品和信件要求的处理 /307
第7节	中途退团或延长旅游期要求的处理 /309
小结	/312
思考题	/313
案例分析	/314
第9章	导游实务相关知识 /321
第1节	旅行社和旅游产品 /322
第2节	人出境知识 /328
第3节	交通知识 /336
第4节	邮电通讯知识 /345
第5节	货币、保险知识 /349
第6节	卫生常识及其他 /354
小结	/358
思考题	/360
案例分析	/361
第10章	导游服务的发展趋势和导游人员的培训 /365
第1节	导游服务的发展趋势 /366
第2节	导游人员的培训、考核与管理 /371
小结	/381
思考题	/382
案例分析	/383
案例分析参考答案 /384	

附录 I	旅游救援工作指南 /390
附录 II	民航旅客须知 (部分) /398
附录 III	铁路旅行常识 (摘要) /409
附录 IV	中国海关旅客须知 (部分) /413
附录 V	部分国家和地区国际长途电话代码 /418
附录 VI (1)	世界主要城市时差表 /422
附录 VI (2)	北京与世界主要城市时差表 /424
附录 VII	度量衡换算表 /425
参考文献	/428
后 记	/429

第1章 导游服务

DAO YOU SHI WU DAO YOU SHI WU

有两个人争论这样一个问题：旅行社中外联人员重要还是导游人员重要。

甲：旅行社的工作人员中，我认为外联人员最重要。

乙：我可不同意。我认为导游人员起的作用更重要。

甲：我说外联人员最重要，是因为如果没有他们招徕旅游者，哪还有导游人员的接待服务可言？

乙：但是，如果没有导游人员为旅游者提供令他们满意的导游服务，旅游者就不高兴，就会投诉，投诉多了，旅行社的名声就不好，谁还会找名声不好的旅行社为其组织旅游活动？

甲：这你就不用担心了。世界这么大，中国人这么多，这些人不来，总会有另一些人来的。现在有不少人利用虚假的广告、天花乱坠的谎言招徕旅游者，不都发了财吗？

乙：……

两人争论的焦点是旅行社中外联人员和导游人员相比，谁起的作用更重要。他们的看法应该说都有一定道理，只是过于片面。其实，旅行社各部门的工作都是重要的，没有外联部门

工作人员的努力，有可能没有旅游者，旅行社就无法生存下去，导游人员当然也就无事可做了；但当旅游团（者）来了，就要看导游人员的工作了。在旅游接待工作中，导游人员处于中心地位，起着主导作用，一次旅游活动的成败往往取决于导游服务的质量。然而，如果没有旅行社其他部门和其他旅游接待部门工作人员的努力和配合，导游人员也是不可能向旅游者提供高质量的导游服务的。所以，当旅游工作人员都融于由旅游服务各部门组成的大集体中，分工协作，才能向旅游者提供令人满意的优质旅游服务。

至于甲说的最后一句话显然是错误的。这不仅是不讲信誉的短视行为，也是违法行为。旅游经营者和旅游工作者（包括导游人员）都要严格按旅游合同向旅游者提供优质服务，以优质服务求信誉，以优质服务求发展。

通过本章的学习，你应该掌握：

- 导游服务及其作用
- 导游服务的性质及特点
- 导游服务原则

第 1 节 导游史略

一、古代的向导

“旅游”这个名词出现于 19 世纪初，但人类的旅游活动却早已有之。

大约在公元前 4000 年，苏莫人（巴比伦人）发明了货币，

贸易活动随之进入新时代，旅游活动也因此有了新的发展。腓基尼人是公认的世界最早的旅行者，他们为经商而周游列国。中国和印度等东方国家的旅游活动主要也是随着贸易交往的开始而兴起。在中国，有文字记载的旅游活动可追溯到公元前2250年。传说中的大禹可以算是我国最早的知名探险家和旅行家，为了治水，他在13年中走遍了大半个国家。

娱乐性旅游活动起源于东方的中国和日本，但罗马人后来居上。他们利用驿马，去朝拜地中海的神庙、去参观埃及金字塔、去希腊参加奥林匹克运动会、去矿泉浴场疗养……后来在欧洲兴起多处海滨疗养地，洗海水浴一时成为西方上层人士的时尚。

在我国，帝王的巡幸都可以说是大规模、有组织的旅游活动，高官的考察也往往兴师动众；文人士子的漫游影响深远，他们在游中、游后写的诗、词、游记是绝好的旅游指南和导游词；商人的经商活动、信徒的朝圣、学子的修学以及探亲访友等旅游活动绵延不断。在中国历史上，孔丘等士大夫周游列国讲学、游说；司马迁等史学家，屈原、李白、杜甫等诗人、文学家，李时珍等名医名家都是在读万卷书、行万里路后创下不朽的业绩；张骞三次出使西域，开辟了通向西方的“丝绸之路”；法显、玄奘往印度取经，鉴真东渡日本传教，郑和七下西洋，为发展东西方文化、经济交流作出了重要贡献；徐霞客更是中国著名的旅行家和地理学家……他们在国际旅游史上都占有重要地位。也有不少外国人先后到中国进行政治、贸易、文化、修学、传教等活动并在大江南北参观游览。

有旅游活动，就有“导游员”为其服务。帝王巡幸时陪臣、侍从簇拥前后，外国人在中国游历有“译官”等陪随左