

21

世纪旅游管理专业系列教材



导游业务

■ 主 编：熊剑平

■ 副主编：袁 俊



全国优秀出版社
武汉大学出版社

F590.63/36

21世纪旅游管理专业系列教材

Fundamentals of Guiding Service

导游业务

主编：熊剑平
副主编：袁俊



首都师范大学图书馆



21682919



全国优秀出版社

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/熊剑平主编, 袁俊副主编. —武汉: 武汉大学出版社,
2004. 8

21 世纪旅游管理专业系列教材

ISBN 7-307-04300-9

I. 导… I. ①熊… ②袁… III. 导游—教材 IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 073961 号

责任编辑: 路小静 责任校对: 程小宜 版式设计: 支 笛

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: wdp4@whu.edu.cn 网址: www.wdp.whu.edu.cn)

印刷: 武汉大学出版社印刷总厂

开本: 787×980 1/16 印张: 16.625 字数: 296 千字

版次: 2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 7-307-04300-9/F·878 定价: 22.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

21 世纪旅游管理专业系列教材

编写委员会
(按姓氏笔画排列)

主 任	张 薇			
副主任	张立明			
委 员	邓 辉	陈 筱	张金霞	
	胡 静	崔 进	鄢志武	
	熊元斌	熊剑平		

总 序

随着世界的和平、稳定及经济的发展与人民生活水平的提高,旅游逐渐成为现代人类生活中不可或缺的重要内容,是人类社会最重要的生活方式和社会经济活动之一。自改革开放以来,中国旅游经历了起步、发展和日趋成熟几个阶段。20世纪90年代以来,中国旅游业的快速增长,使旅游经济产业化进程加快,旅游对整个社会的促进作用和关联作用日益突出,旅游业已成为全国经济新的增长点之一。21世纪之初,中国旅游业的综合实力已位居世界第五,据世界旅游组织预测,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。

旅游实践的发展客观上为旅游学科的发展提供了千载难逢的机遇,对旅游学科理论建设提出了更加迫切的要求,同时也给旅游研究与教育工作创造了良好的外部环境。与我国旅游学科发展相适应的是我国旅游教育事业的进步,二十多年来我国旅游高等教育和中等职业教育均获得了飞速发展,全国开办有旅游系(专业)的高等院校达200余所。伴随着高等旅游教育的迅速发展,旅游专业的教材建设也从无到有,从粗到精。为了进一步完善旅游管理专业教材体系,吸取国内外最新研究成果,充实教材内容,满足日益增长的旅游管理专业高等教育的发展需要,武汉大学出版社精心组织国内部分高等院校旅游管理专业的专家学者,编写了一套21世纪旅游管理专业系列教材。全套教材选题广泛,并紧扣教育部颁发的高等院校旅游管理专业教学指导计划。教材编写注重理论阐述与实际案例分析相结合,既考虑到国内外旅游业发展的现实需要,又注重理论研究的超前性和未来旅游业发展的宏观态势;既系统总结了旅游学科发展的研究现状和取得的研究成果,又指出了不同研究内容的未来发展方向;既注重使读者易于掌握研究的理论和方法,又兼顾技能的培养,体现系统、创新、前瞻、实用的特色。全套教材包括《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游资源学》、《旅游营销策划理论与实务》、《饭店管理实务》、《旅游法规》、《旅游文化学》、《旅游心理学》、《实用礼仪教程》、《旅游区管理》、《旅行社管理》、《导游业务》、《客源地概况》、《旅游风景美学》、《旅游信息系统概论》和《新编旅游英语》、《新编导游英

语》、《新编饭店英语》共十八本教材。

本套教材既可作为高等院校旅游管理专业教学用书，又可作为高等职业教育、自学考试、职业培训或相关专业的参考用书。欢迎本专业师生和旅游行业人士选用。

21 世纪旅游管理专业系列教材

编写委员会

前 言

改革开放以来,我国旅游业持续、健康、快速发展,正在逐步实现由亚洲旅游资源大国向亚洲旅游大国的历史性跨越,并成为国民经济中一个新的增长点。导游队伍是随着旅游业的诞生而逐渐形成,并随着旅游业的发展而日益壮大。自导游作为一种职业正式产生之日起,导游服务就被看做整个旅游过程的灵魂,导游人员作为一个国家或地区的代表和象征,被誉为“形象大使”。

我国自1989年实行导游人员资格考试以来,持证导游已达25万人。但这样的规模仍然难以满足旅游业发展的需要,特别是在旅游旺季,导游人员紧缺的现象仍较突出;另一方面,我国导游人员的组成却又十分复杂,知识水平参差不齐,相当一部分导游人员没有接受过正规的导游专业教育和业务培训,导游队伍的总体素质,无论是理论知识、业务水平和文化修养都亟待提高。有鉴于此,在武汉大学出版社的组织下,我们编写了这本《导游业务》,以满足高等旅游院校学生、专兼职导游及导游爱好者的需要。

本书是我们多年从事《导游业务》教学和实践以及进行导游培训的结晶,在参考和借鉴目前国内外有关导游研究成果的基础上,从基础知识、导游实务和导游技能三个层面展开,对导游工作的发展规律、导游服务的规范流程和导游服务技能进行了较为全面和深入的阐述。因此,本书既可作为高等院校旅游专业教育的教材,又可作为导游人员考试的培训教材,还可作为导游从业人员及导游爱好者的自学参考书。

本书由湖北大学熊剑平任主编,武汉航海职业技术学院袁俊任副主编。其中,第一、二章和第八、九、十章由熊剑平编写;第三章由袁俊编写;第四、五章由袁俊、周晓梅(湖北省旅游学校)编写;第六、七章由袁俊、李江敏(中国地质大学)编写。全书由熊剑平、袁俊统稿,熊剑平定稿。

本书在编写过程中还凝结着许多旅游界同仁和友人的关心和帮助,他们是湖北省旅游局人事教育处处长崔益同先生、政策法规处处长刘晗先生、武汉市旅游局会展旅游节庆处处长吴展来先生、湖北省海外旅游总公司副总经理董继武先生、武汉大学出版社编辑路小静女士,在此一并致以衷心的感谢。

谢!

本书在编著过程中，我们虽竭尽全力，但书中不妥甚至谬误之处在所难免，敬请旅游界同仁和广大读者不吝赐教。

编者

目 录

基 础 篇

第一章	导游服务概论	(3)
第一节	导游服务及其类型	(3)
第二节	导游服务的产生与发展历程	(7)
第三节	导游服务的性质和特点	(14)
第四节	导游服务的原则	(24)
第二章	导游人员概论	(28)
第一节	导游人员及其分类	(28)
第二节	导游人员的素质要求	(32)
第三节	导游人员的职责和纪律要求	(41)
第四节	导游人员的职业道德和修养	(45)
第五节	导游人员的培训、考核和管理	(49)
第三章	导游服务相关知识	(60)
第一节	旅行社业务知识	(60)
第二节	入出境知识	(63)
第三节	交通知识	(74)
第四节	货币、保险知识	(84)
第五节	旅游卫生保健、安全知识	(90)
第六节	其他知识	(97)

实 务 篇

第四章	团队导游服务程序	(103)
------------	-----------------------	-------

第一节	地陪规范服务流程·····	(103)
第二节	全陪规范服务流程·····	(123)
第五章	散客导游服务程序 ·····	(134)
第一节	散客旅游概述·····	(134)
第二节	散客旅游服务流程·····	(137)
第六章	常见问题和事故的应对 ·····	(146)
第一节	漏接、空接、错接的预防和处理·····	(146)
第二节	旅游活动计划和日程变更的处理·····	(149)
第三节	误机(车、船)事故的预防和处理·····	(151)
第四节	遗失的预防和处理·····	(152)
第五节	游客走失的预防和处理·····	(156)
第六节	游客患病、死亡问题的处理·····	(158)
第七节	游客越轨言行的处理·····	(162)
第八节	旅游安全事故的预防与处理·····	(163)
第七章	游客个别要求的处理 ·····	(173)
第一节	处理游客个别要求的基本原则·····	(173)
第二节	餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理·····	(174)
第三节	要求自由活动和转递物品的处理·····	(179)
第四节	游客其他个别要求的处理·····	(181)

技 能 篇

第八章	导游人员的带团技能 ·····	(189)
第一节	导游带团的特点、原则和模式·····	(189)
第二节	导游人员的主导地位和形象塑造·····	(191)
第三节	导游人员的心理服务技能·····	(194)
第四节	导游人员的协作技能·····	(205)
第五节	重点游客的接待工作·····	(209)

第九章	导游人员的语言技能	(214)
第一节	导游语言基本要求	(214)
第二节	导游口头语言表达技巧	(221)
第三节	导游态势语言运用技巧	(225)
第四节	导游交际语言常用技巧	(230)
第十章	导游人员的讲解技能	(237)
第一节	导游讲解的原则和要求	(237)
第二节	实地导游讲解常用技法	(241)
参考书目		(254)

基 础 篇

第一章

导游服务概论

第一节 导游服务及其类型

一、导游服务的概念

导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，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其提供的旅游接待服务。导游服务的内涵，具体来说应包括以下几层含义：

第一，导游人员是旅行社委派的，可以是专职的，也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游人员，不得私自接待游客。

第二，导游人员的主要业务是从事游客的接待，一般说来，多数导游人员是在陪同游客旅行、游览的过程中向其提供导游服务的，但是也有些导游人员是在旅行社设在不同地点的柜台前接待客人，向客人提供旅游咨询，帮助客人联系和安排各项旅游事宜，他们同样提供的是接待服务。不同的是，前者是在出游中提供接待服务，后者是在出游前提供接待服务。

第三，导游人员向游客提供的接待服务，对于团体游客必须按组团合同的规定和导游服务质量标准实施，对于散客必须按事前约定的内容和标准实施。导游人员不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目，也不得降低导游服务的标准质量。导游人员在接待过程中，一方面要注意维护所代表的旅行社的形象和信誉，另一方面也要注意维护游客的合法权益。对于参加旅行社组织的旅游活动的游客而言，导游服务工作是其顺利完成游程的主要依托。

因此，导游服务是整个旅游过程中的服务灵魂，导游人员在旅游过程中的服务艺术、服务技能、服务效果和组织能力对游客综合旅游感受会形成最直接的影响。不仅如此，导游服务工作的优劣，还会直接影响到整个旅游行业的信誉，对旅游经济的发展产生直接或间接的影响。

二、导游服务的类型

导游服务的类型是指导游人员向游客介绍所游地区或地点情况的方式。导游服务的范围极广,内容相当复杂,不过,就现代导游服务方式而言,大致可分为两大类:图文声像导游方式和实地导游方式。

(一) 图文声像导游方式

图文声像导游方式,亦称物化导游方式,它包括:

- (1) 导游图、交通图、旅游指南、景点介绍、画册、旅游产品目录等;
- (2) 有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告、招贴以及旅游纪念品等;
- (3) 有关国情介绍、景点介绍的录像带、录音带、电影、幻灯片和CD、VCD等。

旅游业发达的国家对图文声像导游极为重视,各大中城市、旅游景点以及机场、火车站、码头等处都设有摆放着各种印制精美的旅游宣传资料的“旅游服务中心”或“旅游问讯处”,人们可以随意翻阅,自由索取;工作人员还热情、耐心地解答有关旅游活动的各种问题并向问询者提供有参考价值的建议。很多旅游公司通过定期向公众放映有关旅游目的国(地)的电影或录像,举办展览会等手段来影响潜在的旅游者。组团旅行社通常在旅游团集合后、出发前,在领队向团员介绍目的地的风俗民情及旅游注意事项的同时,都要为旅游者放映有关旅游目的地的电影、录像或幻灯片,散发《旅游指南》等材料,帮助旅游者对即将前往游览参观的目的地有一个基本了解。此外,许多博物馆、教堂和重要的旅游景点装备有先进的声像设施,方便游客参观游览并帮助他们比较深刻、全面理解重要景观内含的深奥寓意和艺术价值,从而获得更多美的享受。

(二) 实地口语导游方式

实地口语导游方式,亦称讲解导游方式,它包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动,以及在参观游览途中所做的介绍和讲解。

随着时代的发展、科学技术的进步,导游服务方式将越来越多样化、高科技化。图文声像导游方式形象生动、便于携带和保存的优势将会进一步发挥,在导游服务中的作用会进一步加强。然而,同实地口语导游方式相比,仍然处于从属地位,只能起着减轻导游人员负担、辅助实地口语导游方式的作用。实地口语导游不仅不会被图文声像导游方式所替代,而且将永远在导游服务中处于主导地位。

1. 导游服务的对象是有思想和目的的游客

由于社会背景和旅游动机的不同,不同的游客出游的想法和目的也不尽相同,有的人会直接表达出来,有的人则比较含蓄,还有的人可能缄默不语。单纯依靠图文声像千篇一律的固定模式介绍旅游景点,是不可能满足不同社会背景和出游目的的游客的需求。导游人员可以通过实地口语导游方式掌握游客对旅游景点的喜好程度,在与游客接触和交谈中,了解不同游客的想法和出游目的,然后根据游客的不同需求,在对参观游览的景物进行必要介绍的同时,有针对性、有重点地进行讲解。导游讲解贵在灵活,妙在变化。

2. 现场导游情况复杂多变

现场导游情况纷繁复杂,在导游人员对参观游览的景物进行介绍和讲解时,有的游客会专心致志地听,有的则会满不在乎,有的还会借题发挥,提出各种稀奇古怪的问题。这些情况都需要导游人员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。在不降低导游服务质量标准的前提下,导游一方面应满足那些确实想了解参观游览地景物知识的游客的需求,另一方面也要想方设法调动那些对参观游览地不感兴趣的游客的游兴,还要对提出古怪问题的游客做必要的解释,以活跃整个旅游气氛。此类复杂情况也并非现代科技导游手段可以做到,只有人,而且是高水平的导游才能得心应手地应付这种复杂多变的情况。

3. 旅游是一种人际交往和情感交流活动

旅游是客源地的人们到旅游目的地的一种社会文化活动,通过对目的地社会文化的了解来接触目的地的人民,实现不同国度、地域、民族之间的人际交往,建立友谊。导游人员是游客首先接触而且接触时间最长的目的地的居民,导游人员的仪容仪表、言谈举止和讲解方式都会给游客留下难以泯灭的印象。通过导游人员的介绍和讲解,游客不仅可以了解目的地的文化,增长知识,陶冶情操,而且通过接触目的地的居民,特别是与其相处时间较长的导游人员,会自然而然地产生一种情感交流,即不同国度、地域、民族之间的相互了解和友谊。这种游客与导游之间建立起的正常的人与人之间的情感关系是提高导游服务质量的重要保证。

三、导游服务的范围

(一) 导游讲解服务、旅行生活服务与市内交通服务

导游服务范围是指导游人员向游客提供服务的领域,即导游人员业务工作的内容。导游服务工作繁重纷杂,服务范围很广,食、住、行、游、购、娱及出入境迎送,上、下站联络,邮电通信,医疗等,几乎无所不包(如图

1-1 所示)。但归纳起来,导游服务大体可分为三大类,即导游讲解服务、旅行生活服务和市内交通服务。

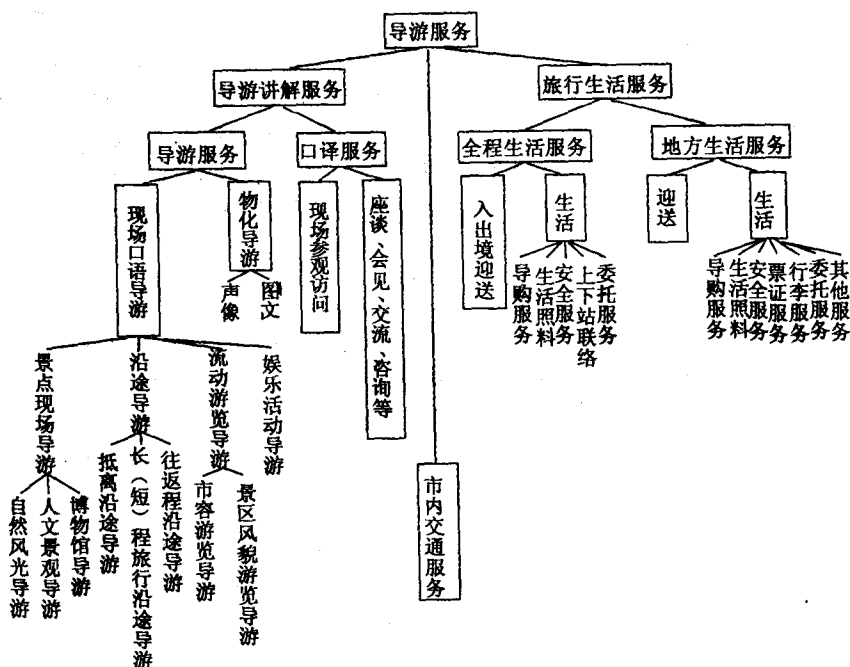


图 1-1 导游服务示意图

1. 导游讲解服务

导游讲解服务包括游客在目的地旅行期间的沿途讲解服务、参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问和某些参观点的口译服务。

2. 旅行生活服务

旅行生活服务包括游客入出境迎送、旅途生活照料、邮电通信、安全服务以及上、下站联络等。

3. 市内交通服务

市内交通服务是指导游人员同时兼任驾驶员为游客在市内和市郊旅行游览时提供的开车服务。这种服务在西方旅游发达国家比较普遍,目前我国还不多见。

(二) 导游讲解服务、旅行生活服务与旅游接待服务的关系

导游人员向游客提供的导游讲解服务和旅行生活服务是旅游接待服务的