

旅游(旅行社)管理专业教材
青海省导游人员资格考培教材

导游业务

邸平伟 主编

青海人民出版社

旅游(旅游社)管理专业教材
青海省导游人员资格考培教材

导游业务

邸平伟 主编

青海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/邸平伟主编. —西宁:青海人民出版社,2009.5

青海省导游人员资格考培教材

ISBN 978-7-225-03378-5

I. 导… II. 邸… III. 导游—资格考核—教材

IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 068550 号

青海省导游人员资格考培教材

吴大伟 主编

出 版 青海人民出版社(西宁市同仁路10号)

: 邮政编码 810001 总编室(0971)6143426

发 行 发行部(0971)6143516 6123221

印 刷: 青海春羽邮电印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 890mm × 1240mm 1/32

印 张: 57.5

字 数: 1500 千

版 次: 2009 年 5 月第 1 版

印 次: 2009 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1-5000 册

书 号: ISBN 978-7-225-03378-5

定 价: 135.00 元(共五册)

版权所有 翻印必究

(书中如有缺页、错页及倒装请与工厂联系)

青海省导游人员资格考培教材

编写委员会

顾 问:吉狄马加

主 编:吴大伟

编委会委员:吴大伟 韩国荣 徐 浩 韩玉英 赵永武

李华庆 史小波 王生文 方 明 喇积元

王 忠 李 华 任 雄 张福华 应雪涛

邵 军 朱咏梅 邸平伟

策 划:李华庆

执行主编:邸平伟

《导游业务》

主 编:邸平伟

副 主 编:杜小艳 张小红 张俊英

前 言

西部大开发政策的进一步实施,特别是青藏铁路的全线开通,使青海旅游业步入了一个前所未有的高速发展时期,无论是来青的游客规模还是旅游收入,一年一个台阶,不断创造刷新着振奋人心的纪录,由此带动了全省第三产业的全面发展,进而刺激了第一产业和第二产业的快速升温。旅游业的全面快速发展同时也进一步提升了青海在国内外的知名度,为全省社会经济的快速发展创造了良好的外部环境。省委省政府审时度势提出了“建设高原旅游名省”的战略发展目标,并将旅游业进行了科学的定位,全省上下齐抓旅游,青海旅游业呈现出了又好又快的发展态势,一个充满着神奇、诱惑和无限魅力的“大美青海”旅游形象在雄伟辽阔的青藏高原巨人般崛起,魅力西宁夏都、最美青海湖、圣地塔尔寺、神奇三江源、动物王国可可西里、多彩坎布拉、神秘原子城、多情金银滩、醉人门源百里油菜花海、天下黄河贵德清等一大批知名旅游品牌享誉海内外,随着国家支持藏区社会经济发展政策的进一步出台,青海旅游业面临着千载难逢的发展机遇。

我省丰富神秘、博大神奇的旅游资源为建设高原旅游名省提供了强有力的发展基础。但人才支撑是旅游业的关键,培养一大批高素质的享有“旅游地形象大使”美誉的导游人员更是各地旅游管理部门的首要任务。青海省旅游局一直非常重视对全省旅游人才的培训,尤其对导游队伍的建设抓得很紧,从培训形式的改变、培训师资队伍的建设、培训制度的完善与创新、培训教材的建设等方面作了很多努力,也取得了可喜的成果。但我省旅游业的发展速度已明显

快于高素质旅游从业人员的培养力度,而且,旅游业的升级换代又对旅游从业人员提出了更高的要求,我们已明显感觉到了旅游从业人员培训工作的滞后及挑战,深刻体会到了加快人才培养力度的重要性与紧迫性。为此,我们以学习实践科学发展观活动为契机,提出了加快全省旅游从业人员培训工作的要求与目标。在总结多年狠抓导游队伍建设的经验基础上,结合旅游业发展现实情况及其发展趋势,尤其针对青海旅游业的发展实际,委托青海民族大学旅游系及相关专家教授重新编写了一套高质量和有特色的“青海省导游人员资格培训考试教材丛书”。后几经讨论、修改、校对等环节以及专家教授的严格审稿,经出版社的辛勤努力,便呈现给了大家眼前的这五本书,即《青海导游解说词》、《导游业务》、《导游基础》、《旅游政策法规》、《旅游职业道德与服务礼仪》。

本套教材既是青海省导游资格培训系列教材,同时也适合于高等院校旅游专业、高等职业教育、自学考试的人员作为教材,也可适用于旅游及文化研究机构作为研究资料所用。

为保证这套教材的质量,我们编写委员会及编写组已付出了很多,即便如此,问题与不足肯定还会出现,还望广大读者提出宝贵批评意见,以便我们将来在此方面的工作做得更好。愿此书为青海旅游业的发展作出它应有的贡献。

吴大伟
2009年元月

目 录 MULU

第一章 导游服务	(1)
第一节 导游服务的产生和发展.....	(1)
第二节 导游服务的内容与性质	(10)
第三节 导游服务的特点和原则	(17)
第四节 导游服务的地位和作用	(25)
复习与思考	(28)
案例分析	(29)
第二章 导游人员	(31)
第一节 导游人员的分类	(31)
第二节 导游人员的基本职责	(34)
第三节 导游人员应有的素质	(39)
第四节 导游人员的修养	(48)
复习与思考	(55)
案例分析	(56)
第三章 导游服务程序与标准	(59)
第一节 地陪导游服务程序与标准	(59)
第二节 全陪导游服务程序与标准	(78)
第三节 海外领队及定点导游人员规范服务程序	(82)
第四节 散客导游服务与服务程序	(85)
复习与思考	(95)
案例分析	(96)

第四章 旅游接待中常见问题和事故的预防与处理 ·····	(101)
第一节 接站时常见事故的处理及预防·····	(101)
第二节 送站时常见事故的处理和预防·····	(105)
第三节 旅游活动计划和日程变更的情况及处理·····	(106)
第四节 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理·····	(108)
第五节 旅游者走失的处理和预防·····	(114)
第六节 旅游者患病、死亡的处理·····	(116)
第七节 旅游安全交通事故的预防和处理·····	(121)
第八节 旅游者越轨言行的处理·····	(126)
复习与思考·····	(129)
案例分析·····	(130)
第五章 旅游者个别要求的处理 ·····	(131)
第一节 处理游客个别要求的基本原则·····	(131)
第二节 餐饮、住房、交通、游览、购物、娱乐方面个别 要求的处理·····	(133)
第三节 探视亲友、亲友随团活动要求的处理·····	(144)
第四节 中途退团或延长旅游期要求的处理·····	(146)
第五节 旅游者要求自由活动的处理·····	(148)
第六节 转递物品和信件要求的处理·····	(150)
复习与思考·····	(152)
案例分析·····	(152)
第六章 导游人员的带团技能 ·····	(154)
第一节 带团的要领·····	(154)
第二节 处理好导游服务中的人际关系·····	(163)
第三节 导游人员带团的常用技巧·····	(172)
第四节 导游人员带团应规避的几个问题·····	(183)

第五节 特殊旅游者的接待·····	(187)
复习与思考·····	(194)
案例分析·····	(194)
第七章 导游服务语言的要求与讲解技能·····	(196)
第一节 导游语言的功能、原则与要求·····	(196)
第二节 导游讲解艺术及方法·····	(204)
复习与思考·····	(222)
案例分析·····	(222)
第八章 导游业务相关知识·····	(225)
第一节 交通常识·····	(225)
第二节 外汇知识·····	(247)
第三节 入出境知识·····	(251)
第四节 卫生知识·····	(271)
第五节 其他相关知识·····	(274)
复习与思考·····	(277)
案例分析·····	(277)
附录·····	(278)
后记·····	(317)

第一章

导游服务

内容提要:

本章重在阐述导游服务相关理论,要求了解导游服务的产生和发展及未来发展的趋势,掌握导游服务的内容、性质、特点,理解导游服务在旅游业中的地位 and 作用,并能够运用导游服务的原则。

第一节 导游服务的产生和发展

一、中外古代时期导游服务的产生与发展

导游服务是旅游服务的一个组成部分,是在旅游活动的发展过程中产生的,随着旅游活动的发展而发展。因此,了解导游服务产生及其发展历程,就需从人类旅游活动史谈起。

在旅游研究中,无论是在中国还是在外国,目前,人们普遍形成了一个共识,即现今意义上的旅游活动是从人类早期的旅行活动发展而来的。

大量证据表明,在原始社会的早期阶段,人类所有的活动,尤其是不间断的迁徙活动都是围绕着求生存这一核心目的进行的。这也就意味着,在原始社会的新石器时代中期之前,由于社会经济条件的制约,人类还不存在现今意义上自愿地暂时前往某一非常地区旅行

的需要;到了原始社会的新石器时代晚期,金属工具开始出现,致使生产效率较前有了很大的提高,导致了劳动剩余物的出现和增大;到了原始社会末期,人类历史上出现了第二次社会分工,即手工业从农业和畜牧业中分离出来,由于社会分工范围的扩大,特别是生产技术的进步和生产效率的提高,使劳动剩余产品数量不断增多,从而使货物交换的品种、数量及范围得以扩大,逐渐发展为人们生产的主要目的是为了交换。随之,交换商品很快成为一种重要的社会职业,专门从事贸易经商的商人阶层开始出现,这便是第三次社会大分工,即商业从农业、畜牧业和手工业中分离出来。社会分工的发展使得不同产品交换的地域范围不断扩大。正是由于这一发展,人们需要了解其他地区的生产和需求情况,需要到其他地区去交换自己的产品或货物,因而也便产生了旅行外出的需要。所以,人类最初的外出旅行实际上远非消闲和度假活动,而是人们出于现实主义和产品交换或经商的需要而促发产生的一种经济活动。综观历史上遗留下来的诸多著名的古老旅行线路,例如“丝绸之路”、“香料之路”、“琥珀之路”、“食盐之路”等,都是这类活动踏出的踪迹。所以,联合国以及世界旅游组织在很多研究报告中都曾指出,在最初期的年代中,主要是商人开创了旅行的通路。需要指出的是,在人类早期的旅行活动中,还没有导游服务这一工作,因为目的性很明确的经商活动也无需很多的相当于向导的人员为之服务。

导游服务是随消遣性旅游活动的出现而产生的。当人类社会由原始社会进入奴隶社会,社会分工也越来越细,生产效率不断提升,生产力的发展所带来的劳动剩余物归奴隶主占有,其中的很多奴隶主已不再满足生活起居上的享乐,而开始了以巡视、巡游为名义的享乐游行。在旅行中,其臣仆簇拥前后,除随时伺奉外,实际上也起着旅行向导的作用。到了封建社会,经济的进一步发展和交通条件的

改善,除帝王将相的巡游外,还出现了士人、学子的漫游,特别是在封建社会的后期,以求学为目的的教育旅行、以保健为目的的疗养旅行、以探险为目的的航海旅行、以经商为目的的跨国旅行等发展了起来。在这些旅行活动中,往往配有熟悉路途的人做向导,他们不仅引路,还能介绍沿途的名胜、景点和当地的风俗民情。他们提出的服务,在某些方面已有类似于现代的导游服务。不过,由于那些参加旅行活动的人数不多,旅行活动的规模不大,人们当向导机遇很少,所以那些当向导的人不可能以此为生,他们收受的只不过是游客赏赐的“盘缠”和“酒钱”(类似于现代的“小费”),最多只够作家庭补贴之用。总之,在古代的旅行活动中,虽然产生了向导,提供了初期的导游服务,但是其偶然性的成分很大,所以尚未形成固定的职业。

二、中外近代时期导游服务的产生与发展

(一) 国外

随着资本主义生产关系的建立,特别是18世纪60年代英国开始的产业革命,以及随后美、法、德、日在19世纪完成的产业革命,大大促进了生产力的发展和经济的繁荣。从而也使这个时期的旅游活动获得了突破性的发展。1841年7月5日,在旅游发展史上出现了一件标志性的事件:英国人托马斯·库克与米德兰铁路公司签订了合同,包租一列火车,组织了570人从英格兰中部城市莱斯特前往拉夫堡参加禁酒大会,往返行程约22英里,团体收费每人一先令。这次活动中,托马斯·库克为旅游者提供了往返交通、一支演唱赞歌的乐队、一顿带火腿的野外午餐和午后茶点等服务,而且托马斯·库克亲自随团陪同照顾。这次旅游活动成为公认的近代旅游活动的开端,托马斯·库克也成为近代全程陪同的最早体现。

1845年,托马斯·库克在英国莱斯特正式成立了“托马斯·库克旅行社”,标志着近代旅行社的诞生,开始从事旅行代理业务。并

于当年夏季组织了纯商业性的团体消遣旅游,组织了 350 人从莱斯特到利物浦的旅游活动。为了这次旅游活动,托马斯·库克考察了旅游线路、组织产品、宣传广告、销售组团,出版了《利物浦之行手册》,亲自随团陪同导游并一路上多处雇佣了地方导游,出现了商业性的导游人员。

专业性的导游正式出现于 1851 年。当时,伦敦举办了第一届世界博览会,共有 16 万人参加了博览会并在英国参观游览,为旅游者提供导游服务由此诞生,并正式成为一种新的行业。1855 年托马斯·库克旅游公司组团到法国巴黎,全程活动一次性包价,开创了国际包价旅游的先河。1872 年托马斯·库克组织了环球旅行,其影响深达欧美地区,成为旅游的代名词,他为后人留下了许多组织旅游活动的模式,被世界公认为近代旅游业的创始人。

此后,欧洲、北美各国纷纷效仿库克组织旅游活动,先后组建了旅行社和类似的组织,招募陪同和导游,带团进行参观游览。这样,在世界上逐渐形成了导游队伍。第二次世界大战后,大规模的群众性旅游活动崛起并得到发展,使导游队伍迅速扩大。到目前,几乎世界各国都拥有一大批数量不等的专职和兼职导游队伍。由此可见,专业导游队伍是在旅行社产生之后逐步形成和发展起来的。

(二) 国内

与欧美国家相比,中国近代旅游业起步较晚。20 世纪初,一些外国旅行社,如英国的通济隆旅游公司(其前身即托马斯·库克父子旅游公司)、美国的运通旅游公司开始在上海等地设立旅游代办机构,总揽中国旅游业务,雇用中国人充当导游。1923 年 8 月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同仁的支持下,在该银行创设了旅游部。1927 年 6 月,旅游部从该银行独立出来,成立了中国旅行社(现为香港中国旅行社股份有限公司),其分社遍布华东、华北、华南等

15个城市。与此同时,中国还出现了其他类似的旅游组织,如铁路游历经理处、公路旅游服务社、浙江名胜导游团等。社会团体方面也相继成立了旅游组织,1935年中外人士组成中国汽车旅行社,1936年筹组了国际旅游协会,1937年出现友声旅行团、精武体育会旅行部、现代旅行社等。这些旅行社和旅游组织承担了近代中国人旅游活动的组织工作,同时也出现了中国第一批导游人员。1949年11月19日,厦门有关部门接管了旧“华侨服务社”,创立了新中国第一家华侨服务社。1954年4月15日经周恩来总理提议和当时政务院的批准,在北京成立了中国国际旅行社总社,并在上海、天津、广州等地成立了14家分社。1957年各地华侨服务社在北京召开专业会议,决定统一全国华侨服务社的名称,增加“旅行”二字,并于4月22日成立华侨服务社总社。1974年经国务院批准,成立了中国旅行社,并与华侨旅行社合署办公,统称中国旅行社。1979年11月16日成立了全国青年旅游部,1980年6月27日国务院正式批准中国青年旅行社成立。从此,国旅、中旅、青旅三大社承担了绝大部分海外来华游客的招徕和接待工作以及国内游客的旅游业务,导游队伍随之迅速壮大。1984年以后,随着中国旅游业的快速发展,旅行社的数量增长很快,特别是进入20世纪90年代,国际旅行社和国内旅行社象雨后春笋般的涌现,目前已达到一万多家,各类专职和兼职导游人员达到几十万。

三、中外现代时期导游服务的发展及其趋势

进入20世纪80年代以来,许多国家都成立了导游协会或类似组织,以规范导游服务,保障导游人员的合法权益。还有一些国家的导游协会已跨国联合,组成了区域性或国际性的导游协会,如:欧洲导游协会、拉美导游协会、国际旅游经历协会、世界旅游协会等。其中,世界旅游协会是唯一的将世界范围内的导游协会联合起来的全

球性导游组织。

改革开放后,我国旅游业得到了大力的发展。为适应旅游业发展的需要,国家进一步规范导游服务、加强导游管理。目前,我国已形成了一支由职业导游和兼职导游组成的专业队伍。大旅行社,如CITS,CTS和CYTS一般拥有比较稳定的导游队伍,这支导游队伍从总体上来看,具有较高的文化素质和较大的工作热情。他们主要从事国际、国内旅游接待,为旅游业的发展做出了贡献。大多数小旅行社,基本上没有专职导游队伍,社里部分有导游证的外联、计调人员可兼任导游,各业务部门都有相对稳定的兼职导游。

(一) 未来旅游活动的发展趋势

1、散客自主旅游成为旅游活动的主流

世界各国旅游业的有关数据表明,散客旅游业的比重越来越大,这成为国际旅游业中一种很普遍的旅游现象。原因主要有以下几个方面:

(1) 物质生活的改善。现在,人们外出旅游已不仅仅是为了开阔眼界,追求物质享受和精神的愉悦也渐渐成为一种趋势。越来越多的游客希望有独立的旅游生活空间和自主性较强的旅游项目,不满足于参与大众化的旅游活动,开始重视追求旅游活动的层次、品位和质量。

(2) 自主意识增强。随着人们旅游经验的不断丰富,人们的自主意识逐步增强,愿意自行出游或与亲朋好友结伴同游。散客游风行于中、青年之中,他们中间有为了彼此联络或增进感情而结伴出游,有为了个性化的追求而单独或结伴外出,他们性格爽朗、豪放,好玩好动,喜欢自由,富有冒险精神和很强的个性,不愿受团队旅游的束缚和限制,不满意走马观花似的旅游活动。

(3) 单位提供经费。经济效益比较好的公司或企业,过去竞相组

织旅游活动作为对员工的奖励,近年来由于组织工作的繁杂,所以多改为按标准补贴员工,促进了个体化旅游形式的发展。

(4)现代交通、通讯的发展。现代交通、通讯的发展使散客旅游的出行更加便捷,使散客旅游形式为更多人所喜爱。

(5)国际商务活动增多。随着国际间经济联系的加强,商务活动日趋繁忙。往来于各国、各地,忙于处理商务的散客,通常借助旅行社提供的各种单项委托服务,解除了许多后顾之忧。

2、休闲旅游成为时尚

随着物质生活水平的提高,工作之余到异地度假休息,放松心情,使都市快节奏的方式得到调节渐渐成为潮流。人们或走进大自然,或挑战极限,或保健疗养,或参与娱乐活动,众多的休闲旅游方式已经成为一种时尚和潮流。

3、旅游服务设施和通讯方式更加完善

过去的旅游活动中,物质生活方面的享受并没有受到人们的普遍重视,始终停留在较低的水平。随着国家经济的发展,国民收入不断增加、基础设施的改进,人们的思想观念发生了很大的改变,人们不愿意为旅途中繁琐的小事操心,愿意为食、住、行、游、购、娱等方面的便利、舒适支付必要的费用,从而大大地提高旅游生活质量。人们已经习惯于用最快捷的方式获取各种旅游信息和各种相关服务,如网上报名、预订饭店、预订飞机票、网上咨询或查询旅游目的地信息等。社会的需求也反过来推动和促进着旅游业各项服务进一步完善配套,真正意义上的现代旅游服务正在走向我们。

4、旅游活动可持续发展

21世纪是一个追求人与自然、人与世界和谐共处的时代。“保护自然、爱护环境、和平相处”,已经是全世界人民的共同追求。旅游业也将围绕这一主题开展一系列旅游活动。现在,人们已经将旅游

活动与科学技术、社会经济、历史考古、人文地理、环境保护、探险考察等紧密结合在了一起,生态旅游、环保旅游、科学探险旅游、文化旅游等众多个性化的旅游形式应运而生,并风行于世界各地。生态旅游、环保旅游,使人类更加深切地了解了人类的生存环境,激发了人们热爱大自然的热情;科学探险之旅,开发了人们的智慧,让世界的未来充满了希望;跨国文化旅游,增进了彼此间的了解,使地球村的村民们友情越来越重,世界越来越和睦。可以预见社会持续发展的多样化,必然带动旅游活动的持续和多样化发展。

(二)未来导游服务的发展趋势

未来旅游活动的发展趋势对导游服务将会产生影响并提出新的要求。导游服务在未来将出现如下几种趋向:

1、导游内容的高知识化

导游服务是一种知识密集型的服务,即通过导游人员的讲解来传播文化、传递知识,促进世界各地区间的文化交流。在未来社会,人们的文化修养更高,对知识的更新更加重视,文化旅游、专业旅游、科研考察的发展,对导游服务将会提出更高的知识要求。

根据这一趋向,导游人员必须提高自身的文化修养,不断吸收新知识和新信息,导游掌握的知识不仅要有广度,还要有深度,使导游讲解的内容进一步深化,更具有科学性。这样,导游人员的讲解将更有说服力,不仅能同游客讨论一般问题,还能较深入地谈论某些专业问题。总之,在知识方面,导游人员不仅要成为“杂家”,还要成为某些方面的专家。

2、导游手段科技化

随着科学技术的发展,将来还会有更先进的科技手段运用到导游工作中来。如图文声像导游、网络导游等先进的导游手段,在游览前或在游览现场引导游客参观,游览过程中,不仅让游客看到(听到)