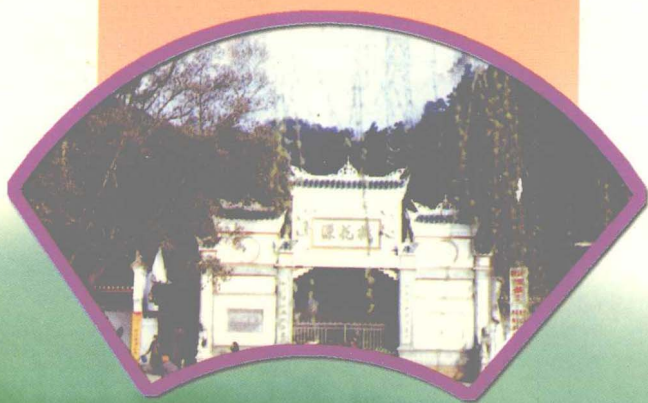


湖南省导游教材

导游实务

本书编写组



湖南教育出版社

中国环境出版社

导游实务

第2版

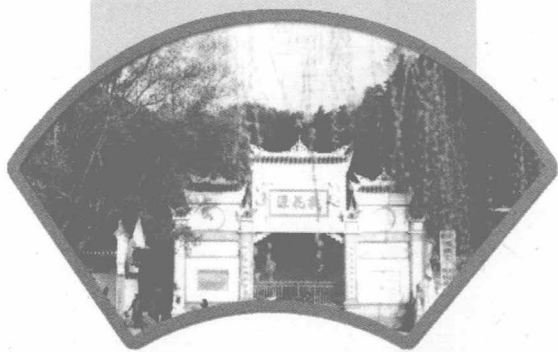


中国环境出版社

湖南省导游教材

导游实务

本书编写组



湖南教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游实务 / 《导游实务》编写组编. —长沙: 湖南教育出版社, 2002

湖南省导游教材

I. 导... II. 导... III. 导游—基本知识—资格考核—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 042694 号

湖南省导游教材

导游实务

本书编写组

责任编辑:赵匡莉

湖南教育出版社出版发行(长沙市韶山路 643 号)

湖南省新华书店经销 湖南广播电视大学印刷厂印刷

850×1168 32 开 印张:8.375 字数:215000

2002 年 8 月第 1 版 2002 年 8 月第 1 次印刷

印数:1—12000

ISBN7-5355-3752-9/G·3747

定价:22.00 元

本书若有印刷、装订错误,可向承印厂调换

序

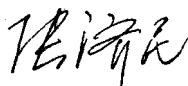
时光荏苒，湖南旅游业从我国实行改革开放政策的 1978 年起，已经经历了 24 个年头。在这充满创造和激情的 24 年里，湖南旅游业实现了从计划经济模式下的政治接待型事业，向市场经济中重要的经济产业的转变；依靠我省丰富的旅游资源，实现了旅游产业由数量增长型向质量效益型的初步转变。2001 年，全省旅游业总收入达 210 亿元，相当于全省 GDP 的 5.2%，成为了我省经济产业中的新兴支柱产业。我省旅游业在发展过程中，在对财政的贡献、扩大社会就业和拉动相关产业发展等方面显示了强劲的产业实力，呈现出一派欣欣向荣的景象。进入新世纪，湖南旅游业面临我国入世之后更广阔的国际国内旅游市场，也面临着产业发展的更大空间和市场的竞争，总体评价我省旅游业的发展环境，应当说是：潜力很大，发展的有利条件很多，完全有能力跻身我国先进省市行列。

“十五”期间，我省旅游业的奋斗目标是实现由旅游资源大省向旅游产业大省的转变，核心问题就是要形成我省旅游业的核心竞争力。核心竞争力形成的主要基础条件：一是要创造良好的市场管理、经营环境；二是要建立适应竞争的旅游企业集团和产品体系；三是要建立具有创新精神的人才群体。市场竞争的根本是人才的竞争。湖南省导游人员系列教材是应时而生。组织出版这套教材的目的主要是解决旅游市场不断增长的对导游人员的需求，规范加强全省的导游教育工作。同时，也是着力培养我省优秀导游人员群体的有力措施，是湖南旅游业形象工程的重要工作。这套教材根据国家

旅游局的整体要求，力求做到牢牢抓住基础，立足全面，突出湖南，是一套培训湖南导游人员的基础性教材。参与编撰的专家、教授及有关同志，夜以继日地辛勤工作，使教材顺利出版，这是湖南旅游业发展的幸事和大事。

实践证明，湖南旅游业要不断加快发展，我们就必须学习、学习、再学习。我们必须直面新的机遇和挑战，锐意进取，开拓创新，迎接湖南旅游业更加灿烂辉煌的明天！

湖南省旅游局局长

A handwritten signature in black ink, appearing to read '张洁' (Zhang Jie), written in a cursive style.

出版说明

自1989年全国实施导游人员资格考试以来，国家旅游局人教司组织有关专家、教授对导游考试教材进行了多次修订，力求更加有效地提高导游人员的专业知识水平。2000年，国家旅游局为进一步推进导游考试改革，提高导游队伍素质，要求调整、增加考试教材内容，注重培养导游人员的实际工作能力。根据国家旅游局的要求，湖南省旅游局组织成立了“湖南省导游人员资格考试教材编写委员会”。张济民局长任主任，袁新华、刘绵松副局长任副主任，组织有关专门人员编写出版了《政策法规》、《导游基础》、《导游实务》、《汉语言文学》4本教材，以供导游考试之用。新编写的考试教材在内容上参考了国家旅游局人教司以往编写的导游教材，在注重基本理论、基本常识的基础上，突出了地方特色，具有较好的实用性和可操作性，是湖南导游人员资格考试的专用教材，也是向全省大中专院校旅游专业推荐的辅导教材。系列教材的出版对湖南旅游业的发展具有积极的促进作用，也较好地贯彻了国家旅游局导游考试教材改革的要求。

《导游实务》一书由郑焱任主编，温庆福任副主编，黄萍、曹采平任编委，由赵湘军、何智能、刘芳具体负责撰写。其中，赵湘军撰写了第一章、第四章、第五章、第六章和第三章中的第三节、第六节；何智能撰写了第二章、第十章和第三章中的第一节、第四节、第五节；刘芳撰写了第七、八、九章和第三章中的第二节、第七节、第八节。全书由郑焱统稿，陈福义审稿。

在这套教材的编写过程中，编委会多次召开座谈会和大纲审定会，得到了有关单位和人士的大力支持与帮助，谨在此一并表示感谢。由于时间和水平有限，本套教材难免存在缺点和错误，恳请广大读者提出宝贵意见。在今后的使用中，我们将进一步征询各方面的意见，不断修订，力求日臻完善，为培养更多的优秀导游人才服务，为旅游业的发展做出更大的贡献。

湖南省导游人员资格考试教材

编写委员会

2002年7月

目 录

序	1
第一章 导游服务	1
第一节 导游基本概念	1
第二节 导游发展简史和发展趋势	4
第三节 导游服务的性质	13
第四节 导游服务的特点	17
第五节 导游服务的原则	21
第二章 导游员	24
第一节 导游员的概念	24
第二节 导游员的分类与职责	25
第三节 导游员的职业道德	31
第四节 导游员的素质及能力	36
第五节 导游人员的培训与管理	50
第三章 导游相关知识	57
第一节 旅行社业务知识	57
第二节 饭店相关知识	64
第三节 出入境知识	71
第四节 交通知识	79

第五节	通讯知识	98
第六节	金融知识	106
第七节	礼仪知识	108
第八节	卫生知识及其他常识	119
第四章	团队导游服务	124
第一节	团队导游工作集体	124
☆ 第二节	地陪服务规程	128
✎ 第三节	全陪服务规程	153
第五章	散客导游服务	159
第一节	散客导游服务的特点与要求	159
第二节	散客导游服务规程	163
第六章	带团技能	171
第一节	带团的特点、理念和模式	171
第二节	组织技能	175
第三节	交际技能	181
第四节	协作技能	188
第七章	语言技能	192
第一节	导游语言的特点	192
第二节	导游口头语言技能	194
第三节	导游非口头语言技能	204
第八章	讲解技能	209
第一节	导游讲解的要求	209

第二节	导游讲解的方法	211
第九章	游客个别要求的处理	219
第一节	游客个别要求的处理原则	220
第二节	游客在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的 处理	222
第三节	游客要求自由活动的处理	227
第四节	游客其他个别要求的处理	229
第十章	问题和事故的预防与处理	233
第一节	日程变更问题的处理	234
第二节	接送故障的预防与处理	235
第三节	丢失事故的预防与处理	239
第四节	走失事故的预防与处理	243
第五节	游客患病、死亡的处理	245
第六节	游客越轨言行的处理	249
第七节	旅游安全事故的预防与处理	251
第八节	游客投诉的处理	255

第一章 导游服务

导游服务是各国、各地旅游业必不可少的一个组成部分，是旅游者实现旅游需求的主要途径之一。导游工作在工作环境上、工作内容上、工作方法上都有其特殊性，与旅游者的旅游活动密切相关，也是旅游者品评旅游服务的主要依据之一。世界各国旅游界对导游服务和导游服务人员都有着极高的评价，日本称导游为“无名大使”，英国伦敦旅游局称导游为“伦敦大使”，美国称导游是“祖国的一面镜子”。由此可见导游服务在旅游业中的重要地位。

第一节 导游基本概念

一、导游服务

从字面上理解，“导游”就是“引导”+“游览”，也就是引导、协助旅游者开展游览活动。旅游者的旅游活动内容十分丰富，表现形式也多种多样，为其提供引导、协助服务的工作也有很多类型。随着旅游业的不断发展，导游被赋予了更新的含义，而且还将继续发展、变化。

就现阶段而言，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游客提供的旅游接待服务。

在人们的习惯说法中，“导游”与“导游员”经常混淆使用，这两者实际上有所区别。“导游”指的就是导游服务，是一种旅游

接待服务的活动，“导游员”指的是提供这种导游服务的人员（详见本书第二章）。

二、导游服务在旅游服务体系中的地位和作用

导游服务在旅游服务体系中具有重要意义，这一点早已为实践活动所证明，也得到了世界各国旅游业界的一致公认。日本旅游协会出版的《添乘业务教程》中写道：“导游业务是旅游业务中最重要的业务，这样说不会言过其实，因为对旅游的评价，常常是由导游员决定的。”美国旅游学者尤金·丁·豪勒在其主编的《旅游英语》一书中写道：“在整个旅游工作中，最独具特色、最困难的工作大概就算导游了。”新加坡旅游促进会编写的《导游员训练手册》中写道：“旅游者对一个国家和人民的印象会受到他所接触的导游员的很大影响”，“所以一个合格的、有能力的导游员的重要性，无论怎样强调都不为过分。”日本旅游学者土井厚认为“任何行业都有代表性的业务，在旅游业中，就是导游服务”。导游服务如此重要，是由它在旅游服务体系中所处的重要地位和所发挥的重要作用决定的。

（一）导游服务处于旅游接待服务体系的中心地位

旅游者在旅游过程中所接受到的旅游接待服务来自于多个部门，他们共同构成了一个国家（地区）的旅游接待服务体系。

旅游接待服务体系范围非常广泛，几乎涵盖了旅游目的国（目的地）的所有方面。其中与旅游者联系最为密切的有旅行社、饭店、航空公司、游船公司、旅游车队、旅游景点和旅游行政管理部门等。在这其中，旅行社、饭店和交通是现代旅游接待业的三大支柱，旅行社处于核心地位。

旅行社内部包括了多个部门，如计划调度部门（计调部和票务部）、业务联系部门（外联部和营销部）、财务核算部门（财务部）、内部管理部门（总经理和办公室）和客户接待部门（门市部、公关

部和导游部等),他们彼此配合,协同开展旅行社的正常经营,实现对旅游者的服务。

无论是团队旅游者还是通过旅行社中介组织的散客旅游者,他们都需要以上各个部门和人员的服务。但他们自己并不一定都要直接与这些部门和人员接触,大多是由导游员居中进行协调和组织。导游员根据旅游者和旅游活动的实际情况,结合旅游接待服务体系各部门的工作内容和特点,充分运用自己的聪明才智,准确合理地引导旅游者开展旅游活动,按部就班地接受各部门提供的服务。因此,人们常说“导游是旅游业的灵魂”,“导游员是旅行社的支柱”,“在实际接待工作中,导游员是关键人物”,就是指导游服务在旅游接待服务体系中所处的中心地位。

(二) 导游服务起着主导作用

旅游接待服务是旅游目的地向游客实际提供各项旅游服务的过程,也是旅游目的地向游客销售的旅游产品价值最终实现的过程。如果我们把旅游接待过程看做是一条环环相扣的链条(从迎接游客入境开始,直到欢送游客出境为止),那么,向游客提供的住宿、餐饮、交通、游览、购物、娱乐等服务分别是这根链条中的一个个环节。正是导游服务把这些环节连接起来,使相应服务的部门和单位的产品与服务的销售得以实现;使游客在旅游过程中的种种需求得以满足;使旅游目的地的旅游产品得以进入消费,最终实现其价值。在旅游过程中,导游服务贯穿于各个方面、各项活动,也联系着各个部门。

1. 承上启下

“上”指上级领导,包括导游员所代表的旅行社、国家和地方旅游行政管理机构等;“下”指基层旅游企事业单位及社会各界。对上而言,导游人员是国家(地方)对外工作人员,必须严格遵守和贯彻国家有关法律、法规、政策和制度等。对下而言,导游员必须视情况及时上报各基层旅游企事业单位、社会各界在执行有关法

法律法规和规章制度时的情况以及各种意见。保持上下之间顺畅交流是导游员的一项重要工作职责。

2. 沟通内外

“内”指本国或本地区方面的内部有关部门以及社会；“外”指外国的有关方面，如国外旅行商、旅游者和外国舆论界等。国家或上级旅游行政主管部门制定的有关法规和方针、政策最终还是要落实到国外旅行商和游客，他们反应如何、有何批评和建议，都是导游人员最先要知道并向内部报告的。尤其是在遇到特殊情况和问题需要本国（地）有关方面与外国旅行商和旅游者解决时，导游员更要注重沟通，力争了解游客真实的想法，及时改进本国（地）的旅游接待服务。

3. 协调左右

“左”和“右”指的都是与导游员所代表旅行社有业务协作关系的其他旅游接待部门，如宾馆、航空公司、旅游景点管理部门和定点购物商店等，这些部门任何一个方面出错，都可能导致降低旅游接待服务质量，严重伤害游客的游兴。导游人员处在与游客直接打交道的旅游接待第一线，必须同其他各部门友好协商，密切配合，协同工作。

第二节 导游发展简史和发展趋势

旅游活动自古有之，导游服务则是随着旅游活动的发展而逐渐发展的。要了解导游工作，就有必要先了解导游活动的起源与发展，并且从中分析导游工作的发展规律，对未来导游活动的主要特征做一些前瞻性的预测。

一、古代旅游与导游

人类自诞生以来，就总是不满足于周围环境对自身的束缚，力

图拓宽自己的视野,扩大自身的活动范围和生存空间。显然,这种充满着随意性、突发性和被动性的“旅行”活动还不能称为旅游活动。古代真正具有“旅游”性质的活动应该是出现于奴隶社会。

古代的旅游活动具有多种形式,其中影响较大的主要有帝王巡游、公务行游、文士漫游、宗教朝觐和平民郊游等五种。

帝王巡游是指古代王朝统治者为了个人享乐和巩固政权的目,离开国都到其他各地游历。这是古代社会最高等级的旅游活动形式。中国历史传说中的周穆王西游可以说是这类旅游最早的典型。之后,秦始皇封禅泰山、隋炀帝南下扬州、康熙乾隆数下江南、罗马帝国的执政官恺撒巡游埃及……中外历史上许多帝王都曾经有过巡游的经历。

公务行游是指古代社会出于公务和商务等原因进行的旅游活动,如使者出使和商人经商等。虽然进行这种活动的主体并非完全是为了旅游而离开居住地,但他们在进行公务和商务活动的同时,常常在目的地及到达目的地的过程中进行旅游活动。古代阿拉伯世界著名旅行家伊本·白图泰、中西方交流使者马可·波罗和我国著名外交家张骞、班超及郑和等都属于这一类旅行者。

文士漫游是指古代文人前往风景名胜进行游览。由于文士普遍拥有较高的文化修养,善于进行观察和分析,并往往将所见所思用文字记录下来,所以,这类旅游活动是古代各种旅游活动中成果最丰富的一种。司马迁的《史记》、李时珍的《本草纲目》、徐霞客的《徐霞客游记》、古希腊希罗多德的《历史》以及大量山水诗文的创作都与文士漫游活动密切相关。

宗教朝觐是指各种宗教教徒为了取经传法或为了遵守教规而开展的旅行活动。当今世界三大宗教与其他地域性宗教之所以能具有相当的规模,宗教朝觐活动起了很大的促进作用。中国晋代的法显、唐代的玄奘和鉴真、宋代的丘处机等都称得上这类活动的代表人物。据史书记载,他们在宗教朝觐的过程中都同时进行了一定的游览活

动。因此,也称得上是一种特殊的旅游活动。直至今日,宗教朝觐活动仍然非常兴盛,成为当今旅游活动中的一个重要组成部分。

平民郊游是指古代民众在特定的时间前往居住地附近进行的近距离旅游活动。这些活动逐渐发展演变,成为今天的特色民俗活动,如清明踏青扫墓、端午赛龙舟、重阳登高郊游等。

在古代落后的社会条件下,旅游活动充满了艰辛与危险,仅仅凭借旅游者一己之力往往难以完成。因此,为旅游者提供帮助的“向导”就应运而生。帝王、使者、文人出游时的“译官”、“行人”、“导者”以及其他一些人员都在为他们提供各式各样的向导和讲解服务,从某种意义上说,这就是最早的导游服务。

虽然古代社会已经出现了旅游活动和向导,但受到古代社会经济水平和交通工具等方面的制约,参加旅游活动的人数不多,规模不大,范围不广。与之配套的“向导”服务没有也不可能以导游作为谋生的手段,因此,还不能说古代社会已经出现了现今意义上的导游服务,而只能说是一种偶尔为之的“萌芽状态”的导游服务。

二、近代旅游与导游

18世纪60年代以后,以英国为代表的西方国家开始进入工业革命时期。随着西方国家生产力的迅速发展,旅游也产生了本质性的变化,其最突出的标志是近代旅游业的诞生。

1841年7月5日,英国人托马斯·库克包租一列火车,运送570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加一次禁酒大会,往返票价一先令。这是世界上公认的第一次商业性旅游活动,标志着近代旅游活动的开始。在这次旅游活动中,托马斯·库克本人自始至终陪伴着旅游者,并为他们安排各项活动、交通及用餐,具备了现代导游服务的各个主要特征,因此也被认为是第一次正式的具有现代意义的导游服务。

现代导游服务的产生并不是偶然的,它是由现代社会的客观条件与旅游活动自身发展的需要所决定的。