

现代旅游经济·文化系列丛书

主 编 吕宛青
副主编 仇学琴

旅游导游学

TOURISM



云南大学出版社

旅游 导 游 学

主 编 吕宛青
副主编 仇学琴

● 旅游导游学 · 文化系列丛书

旅 游 导 游 学

云南大学出版社

滇新登字 07 号

责任编辑:龙宝珍

封面设计:杜 伟

责任校对:何传玉

旅 游 导 游 学

吕宛青 主 编

仇学琴 副主编

云南大学出版社出版发行

(云南大学校内)

云南大学出版社印刷厂印装

开本:850×1168 1/32 印张:8.3 字数:209 千

1994 年 12 月第 1 版 1994 年 12 月第 1 次印刷

印数:0001—1000

ISBN 7-81025-519-3/F·83

定价:15.00 元

总序

当代旅游业已成为世界上发展势头最为强劲的产业和最大的产业。旅游业发展之快，产业带动力之强，使许多国家和地区都把旅游业作为经济发展的重点产业，予以大力扶持和发展。进入九十年代，国际旅游业伴随着经济中心的转移，在亚太地区掀起热潮。抓住这一时机，我国已将旅游业确定为第三产业发展的带头产业，予以大力发展，使我国旅游业迅速从改革前的 40 多位上升为目前的世界第 15 位的地位。伴随着我国旅游事业的迅速发展，我国旅游资源开发及“硬件”建设正不断增加和完善，但是旅游业的“软件”建设则显得十分薄弱，特别是旅游经济，旅游文化理论研究及人才培养严重滞后。因此，为了适应我国旅游业发展及旅游教育的需要，云南大学旅游系、云南大学旅游研究所、昆明大学旅游系和云南大学出版社共同组织旅游经济、文化及管理等相关学科的专家、学者，以及从事旅游经济管理的实际工作者，共同编著《现代旅游经济·文化丛书》，为我国旅游经济、文化理论研究和旅游教育、人才培养提供一套高质量、高水平的旅游经济文化系列专著或教材，以促进我国旅游经济文化理论研究和旅游教育的发展。

《现代旅游经济·文化丛书》全套出书 30 部，滚动式出版在五年内出齐。每部书 18~20 万字，丛书总字数约为 600 万字。全套丛书将比较系统、全面地反映当代国内外旅游经济、旅游文化、旅游管理等基本理论、基本方法和最新研究成果，充分反映现代旅游业及旅游教育的要求及发展特点。丛书共分五辑出版，每年

一辑，每辑 5~6 部。各辑选题内容（选题内容将会根据旅游研究进展及社会经济形势发展作个别调整）如下：

第一辑（1994 年出版）

《现代旅游学导论》、《现代旅游经济》、《旅游资源学》、《旅游导游学》、《旅游园林艺术》

第二辑（1995 年出版）

《旅游管理学》、《旅游市场学》、《旅游心理学》、《旅游地理学》、《旅游生态学》、《旅游接待礼仪》

第三辑（1996 年出版）

《旅游会计学》、《旅游统计学》、《旅游美学》、《旅游交通学》、《旅游民俗学》、《旅游度假区开发与管理》、《旅游饭店经营与管理》

第四辑（1997 年出版）

《旅游财务管理》、《旅游商品学》、《旅游发展史》、《旅游公共关系》、《旅游医学与保健》、《旅游文学名篇导读》、《旅游环境与管理》

第五辑（1998 年出版）

《旅游文物与工艺品》、《旅行社经营管理》、《旅游法学》、《旅游专业英语》、《旅游康乐与管理》

《现代旅游经济·文化丛书》在总体策划与设计上将突出系统性、创新性、实用性三大特色。系统性：是指丛书较全面、系统地反映现代旅游经济文化的最新发展状况，多角度地透视旅游这一特殊的社会现象和经济现象。每部书既是丛书的有机组成部分，又能独立成册，是旅游教育各专业学习和从事旅游工作必不可少的指导书籍。创新性：是指丛书把普及与提高有机结合起来，既注意旅游一般理论与方法的阐述，又重视融汇旅游经济文化研究的最新成果。部分书可丰富已有的研究成果或填补国内相关方面的空白。是从事旅游学科研究和旅游教育工作者颇具价值的重要

参考书。实用性：是指丛书具有较强的指导性和可读性。既有理论，又有实践；既有学理分析，又有充足的数据；既注意理论方法，又强调技能培养。因而对理论研究、教育培训，以及实际工作者都具有适用性。

《现代旅游经济·文化丛书》的出版，既是各位专家、学者们多年研究积累的结晶，也是对各位作者的一次检阅。丛书中所存在的不足或欠缺，敬请读者批评与指正，我们期待着。

《现代旅游经济·文化丛书》

编辑委员会

1994年7月8日

引言

导游是旅游活动的灵魂。导游工作的质量直接关系到一个国家或地区的旅游形象。导游学的研究在我国起步时间还不太长,许多问题都还在探索之中,所以,我们所编写的这部《旅游导游学》也是一种探索和尝试。

全书从三个角度展开内容。第一部分从横向上展开,包括导游基本概念、导游基本要素、导游基本方法;第二部分从纵向上展开,包括导游过程、导游艺术技巧;第三部分从专项问题角度展开,包括导游中特殊问题的处理、导游与多学科知识、导游人才培养、导游管理体制改革的等。

全书的内容基本涵盖导游活动的主要方面,但仍有一些问题难免会遗漏,恳请诸君同仁不吝赐教,给予匡正。

编者

1995年6月

目 录

第一章 导游的基本概念

第一节 导游的起源与发展	1
一、中国古代导游的产生	2
二、中国古代导游的发展	4
三、中国现代导游的特征	6
第二节 导游的涵义与分类	9
一、导游的基本涵义	9
二、导游的分类管理	12
三、导游工作的性质	19
第三节 导游的地位与作用	22
一、导游在旅游中的地位	22
二、导游在旅游中的作用	26
三、导游工作的基本内容	28

第二章 导游的基本要素

第一节 导游的知识要素	31
一、导游与知识	31
二、导游知识的基本要求	33

三、导游知识的积累和运用·····	37
第二节 导游的语言要素 ·····	39
一、导游与语言·····	39
二、导游语言的基本规范·····	40
三、导游语言的驾驭和运用·····	44
第三节 导游的服务要素 ·····	45
一、导游与服务·····	45
二、导游服务的范围·····	47
三、导游服务的意识和技能·····	48

第三章 导游基本方法

第一节 带队的要领 ·····	50
一、树立良好的形象·····	51
二、促成团友的从众行为·····	52
三、主客关系的协调·····	55
第二节 导游的节奏 ·····	58
一、导游活动的韵律节奏·····	58
二、全程活动应缓急相宜·····	60
三、城间活动要适当搭配·····	63
第三节 导游的手法 ·····	64
一、导游讲解的语言要求·····	64
二、导游讲解的操作时机·····	66
三、导游讲解的基本技法·····	69

第四章 旅游导游过程

第一节 导游的准备工作 ·····	72
一、全程导游员的准备工作·····	73
二、地方导游员的准备工作·····	77

三、领队的准备工作·····	81
第二节 导游的接待程序 ·····	83
一、地方导游员的接待程序·····	83
二、全程导游员的导游程序·····	91
三、旅游团领队的工作程序·····	93
第三节 导游善后工作 ·····	94
一、地方导游员的善后工作·····	94
二、全程导游员的善后工作·····	98
三、旅游团领队的善后工作·····	99

第五章 导游艺术技巧

第一节 导游艺术的原则 ·····	102
一、针对性原则·····	102
二、计划性原则·····	104
三、灵活性原则·····	106
第二节 导游的艺术化 ·····	107
一、正确使用语言、发挥语言艺术的感染力·····	108
二、充分利用画面、文字和装帧设计,增加导游的 艺术内容·····	110
三、使音像类导游材料做到意境化、音乐化·····	111
四、合理组织安排游览内容·····	112
五、巧妙地运用体态语言·····	115
第三节 实地导游技法 ·····	118
一、概述法·····	118
二、描绘法·····	120
三、简述法·····	121
四、详述法·····	122
五、故事法·····	124

六、感慨法	124
七、情景交融法	125
八、述古法	126
九、类比法	127
十、引用法	128
十一、悬念法	128
十二、逗趣法	130
十三、猜谜法	130
十四、联想法	132
十五、剖析法	133
十六、应变法	134
十七、问答法	135
十八、借花献佛法	139
十九、重点介绍法	139
二十、引而不发法	140
二十一、见景生情法	141
二十二、点、线、面结合法	141
二十三、衬托法	143

第六章 导游中特殊问题的处理

第一节 事故的预防	145
一、对旅游者生病和因病死亡的预防	146
二、对游客生病住院各种费用可能发生纠纷的预防	146
三、对人身安全事故的预防	147
四、对财产安全事故的预防	147
五、对护照、签证安全事故的预防	148
六、住宿事故的预防	148
七、对误机(误车、误船)事故的预防	149

八、对旅游者越轨行为的预防	149
第二节 处理问题的原则和依据	150
一、处理问题的原则	150
二、处理问题的依据	152
第三节 事故的处理	159
一、遗失	159
二、患病或死亡	165
三、交通、火灾和治安事故	171
四、漏接、变更和延误事故(机、车、船)	173
五、对旅游者特殊要求的处理	177
六、对旅游者越轨言行的处理	186

第七章 现代导游与多学科知识

第一节 心理学与导游	189
一、心理学的基本理论	190
二、心理学在导游服务中的应用	194
第二节 旅游资源审美与导游	201
一、旅游审美活动的基本特质	202
二、旅游观赏艺术	208
第三节 人际关系与导游	213
一、人际关系学基本原理	214
二、人际关系学在导游服务中的应用	222

第八章 导游人才队伍的培训

第一节 导游人才培养的重要性	227
一、是现代旅游业发展的需要	227
二、是导游工作本身职能的需要	228

三、是提高导游服务质量的需要	228
四、是加强同各国人民友好往来的需要	229
五、是选拔旅游管理人才的需要	230
六、是加快我国导游队伍建设的需要	231
第二节 导游人才培养的内容	231
一、语言课程的学习	232
二、职业道德课程的学习	233
三、专业基础知识课程学习	234
四、外事和旅游基础知识的学习	236
五、工作能力的培养和锻炼	236

第九章 导游管理体制的改革

第一节 导游管理的现状和改革时机	243
一、我国导游管理体制的现状	243
二、导游管理体制改革的必然	245
三、导游管理体制改革的时机	247
第二节 导游管理体制改革的目標模式	248
一、导游管理体制改革的目標模式	248
二、建立开放、有序的导游市场	250
三、建立适应自由职业者特点的用工制	252
第三节 加强导游队伍的规范化管理	255
一、建立规范化的导游培训制度	255
二、完善对导游队伍的行政管理	255
三、加快导游体制改革的观念转换	256

· 第一章 ·

导游的基本概念

导游是旅游业不可缺少的组成部分，由旅行社组团的旅游消费活动主要是通过导游的沟通来实现的，导游就是这一旅游群体的指导者，导游工作的质量直接影响着旅游者的旅游消费行为。由于导游工作的特殊性，使他们时常处于复杂而活跃的环境之中，他们不仅面临着各种不同的旅游情境，还要与各种不同类型的旅游者打交道，世界各国旅游界对导游业务和导游人员都以极为美好的词句去形容。日本人称导游为“无名大使”，英国伦敦旅游局称导游为“伦敦大使”，美国人称翻译导游是“祖国的一面镜子”，由此可以看出各国对导游的重视。从某种意义上来说，导游人员是一个国家形象的体现，也是了解一个国家的橱窗。因此，本章从基本概念的角度，阐明导游的起源与发展、导游的涵义与分类、导游的地位与作用等关于导游的基本理论问题。

第一节 导游的起源与发展

导游活动是随着人类旅游活动的发展而逐渐发展的。在分析导游接待服务的一系列问题之前，有必要了解我国历史上的导游活动。中国古代旅游活动的发展是很早的，只是在当时的社会、经济条件下，旅游活动只是少数人比较简单的兴趣活动，与此相适应的导游活动，只不过是少数人的一种兼职行为，并

没有形成一种专门的导游职业和以此为业的专门导游队伍。下面就我国古时的导游活动作一些介绍。

一、中国古代导游的产生

旅游活动的开展需要具备两个条件：一是人们要有外出旅游的需求，二是要有相应的设施与设备，如交通工具、住宿设施、餐饮设备等。与此同时，还需要导游。旅行者到了他乡异域，需要找人引路问津，许多名山大川、历史文物，源远流长，宏大精深，远非一般旅行者短期内所能洞悉，也需要当地熟识者予以指导。于是，导游活动就应运而生了。《孟子·离类下》篇中有“有故而去，则使人导之出疆”之语。古人云“入乡问俗”，即总要向人提问，被问者也就充当了向导的角色，他们可能是当地居民、车夫、樵夫、店小二等。开始时，问者与答者的关系完全出于社会人情关系，并无雇佣或金钱关系，“借问酒家何处有，牧童遥指杏花村”，即邂逅问路。后来，有的旅客要长途旅行或专去风景优美地区游历考察，就寻专人为向导，给些“盘缠”或“酒钱”，不拘多少。这就是古代导游的雏形。这表明，旅客的实际需要是导游产生的根本原因。中国民间职业导游与业余导游究竟最初出现于何时，尚无从查考。但根据专家们的研究，中国的旅游其发生虽可追溯到原始社会，但真正初具规模的旅游形成于东周。春秋时代是社会大变革时代，国事交往和人际交往频繁，外交往来、游说活动、游历修学、巡幸游猎、政治联姻等活动达到高潮，这些活动有的已具有较明显的旅游色彩，史书记载那时已出现了业余或职业导游了。最早充当民间导游角色者，多为车夫、轿夫、马夫、客店堂倌、樵夫、和尚、道士等。河北慈航寺就有“僧出揖客，导游遍寺”的记录；宋姚奎《游石屋记》中也有“命道士为前导，行三四里……”的记述。这些人还不是职业导游。后来古书上出现的“导者”，专家们认为可能是专业导游了。随着历史的发展，在

通都大邑、交通要道、名胜古迹处，游人很多，有人专事导游这一行，并以此为生。到了唐朝，不但有了专业导游，还出现了印制的导游图，称为“图经”或“地经”。

历代帝王巡幸、出游，每次都有大批陪臣同往，这些人也起着导游作用。春秋战国时期，楚怀王、楚襄王出游时就率领大批人马。宋玉就曾充当过“文学侍从”，沿途为帝王提供垂询，陪侍吟诗作乐。秦始皇五次出巡，游遍大江南北，每次都率领大批侍从，有人专司计划巡游路线，有人充当导游讲解，随时回答皇帝问询。汉武帝几次出巡情况也大致如此，司马迁就曾陪同汉武帝封禅，为御驾提供咨询。

历代文人骚客、科学家、探险家、政治家、教育家云游四方，游历、考察、访问，也常常带有“书童”、“家奴”、“仆从”等照料其生活。他们每到一地进行访问考察，没有当地居民作向导是不可想象的。同时，在古代的旅游活动中，向导者不仅给旅行者引路，讲解沿途风景，指导游览名胜古迹，而且有的还在旅行者遇到困难时挺身而出，予以相助，与旅行者结下友谊而传为佳话的。一些科学家、学者开展科学考察所取得的成绩，其中也包含有向导者的一份心血和功劳。如明朝著名地理学家、旅行家徐霞客，对祖国名山大川进行了系统考察，写下了《徐霞客游记》这部不朽的地理学著作。他能取得这样出色的成绩，除了有远大的抱负和坚韧不拔的毅力之外，无一不得到当地向导者的帮助和指点。

随着历史的发展，中国逐渐与外界有了来往。特别是汉王朝与西域各国有了频繁的政治、贸易和文化交往，并出现了国际旅游。据《史记》记载，汉武帝时代就为外国人入境设有专门的旅馆，名曰：“蛮夷邸”，设置了专门的外贸机构“大鸿胪”，有了出国搞外贸的官员“行人”；有了翻译人员“译官”、“舌人”；另有“别人”是管对外政策的。唐王朝时，在兵部下设有“有驾部”以

管理“驿务”，各驿所都有专人管理。对过往官吏、外国使节负责接待、管理和护送。那时的长安还设有“鸿胪寺”、“礼宾院”等机构，专门负责接待外宾，对他们的日常生活提供各种便利，如设置翻译人员、资助日常用品、发给回国路费等。宋元明清历朝，亦大体相同。据元朝西亚旅行家伊本·巴图泰的旅行游记记载：“在中国行路最为稳妥便利，虽只身行七月之程，走尽国界，身带重金，途间亦无盗窃之虞。路中各站，皆有逆旅，可以栖宿，有官吏专管之。”“客有欲前行者，吏遣人护送之。”这护送之人可以说是陪同导游的人员了。在古代，国际游客主要是宗教徒和经商贸易者或来往使节，那时没有专门的导游人员，其职责当由“译官”和“舌人”兼顾了。

二、中国古代导游的发展

随着社会的进步和历史的变迁，交通工具和接待设施也不断完善，旅游活动的空间范围和活动内容日趋扩大和复杂化，中国古代导游在手段、技巧和分工等方面都有了发展。

1. 导游手段的发展

随着导游活动的开展，作为导游的一种手段，民间也出现了旅游指南一类的书和图。这些书、图一类的旅游指南读物究竟始于何时，尚待考证。但从史书的记载来看，唐朝就出现了导游图，称为“图经”。唐著名文学家韩愈到南方任职，路过韶州，就先从张使君处借了“图经”，籍以了解沿途风光。有诗云：“曲江山水闻来久，恐不知名访倍难。愿借图经将入界，每逢佳处便开看。”除图经外，还有各种形式的导游书籍，如《黄山领要录》、《泰山道里记》等，其写作目的就是“俾游览之士，携诸行笈，红宏寻壑，了如指掌”。古代文人写的地理书如《山海经》以及游记、旅游文学作品等也都是旅游指南书，正如古人所谓“以文人之笔舌，传山川之精采”，“启后之好游者”。百余年前出版的《沪游杂记》