




高等教育旅游管理专业“十二五”规划教材

第三版

# 导游业务

DAOYOU YE WU

李伟丽 任曼丽 主编

 郑州大学出版社



# 导游业务

DAOYOU BUSINESS

2009 2009 2009

2009 2009 2009



高等教育旅游管理专业“十二五”规划教材

第三版

# 导游业务

DAOYOU YEWU

李伟丽 任曼丽 主编



郑州大学出版社

郑州

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/李伟丽,任曼丽主编.—3版.—郑州:郑州大学出版社,2012.5  
(高等教育旅游管理专业“十二五”规划教材)  
ISBN 978-7-5645-0760-2

I. ①导… II. ①李…②任… III. ①导游-高等学校-教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 059737 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

河南省公安厅文印中心印制

开本:787 mm×1 092 mm 1/16

印张:17.75

字数:433 千字

版次:2012 年 5 月第 3 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

印次:2012 年 5 月第 3 次印刷

书号:ISBN 978-7-5645-0760-2

定价:29.00 元

本书如有印装质量问题,请向本社调换



## 《导游业务》作者名单 内容

**主 编**

李伟丽 任曼丽

**副主编**

叶晨曦 曹丽娟 李喜梅

**编 委**

(按姓氏笔画排序)

丁雨莲 叶晨曦 任曼丽

李 顶 李伟丽 李喜梅

贾爱顺 高洪涛 曹丽娟



## 内容提要

本书为高等教育旅游管理专业“十二五”规划教材之一，系统地阐述了合格的导游员应具备的素质、知识和技能。全书共12章，分三大部分：第1章和第2章为基础理论，主要介绍导游服务、导游人员的基本概念；第3章至第11章为导游实务，主要内容为团队导游服务程序、散客导游服务程序、导游服务质量、导游服务礼仪、导游人员的带团技能、导游的审美艺术、导游语言技能、常见问题与事故的处理、对旅游者个别要求的处理；第12章为导游服务相关常识。

作为高等教育旅游管理专业的教材，本书在编写过程中，既注重专业知识，又注重案例教学，精选经典与新颖的案例，根据教学内容的实际需要，适当增加知识链接和实训的内容。本书内容丰富，层次清楚，适用面广，可操作性强，既可作为高等院校的专业教材，也可作为旅游行业的培训教材，同时可作为导游人员等级考核的复习参考教材。



## 编写说明

2002年《高等教育旅游管理专业统编教材》和2006年《高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材》相继出版。近10年来,这两套教材得到了全国各地旅游院校的热情支持,在国内具有相当大的影响力。我们深怀感激,同时也感受到肩上那份沉甸甸的责任。

近10年来,我国旅游行业飞速发展,旅游业总收入从2002年的0.56万亿元增长到2010年的1.57万亿元。高等旅游院校数量从2002年的400余所增长到2010年的800余所;在校学生也从约16万人增长到50万人左右。接下来的“十二五”时期是我国旅游业大发展的黄金期,也是旅游业调整结构、转变发展的关键时期。《国务院关于加快发展旅游业的意见》提出把旅游业培育成为国民经济战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业,力争到2020年我国旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平的战略目标。旅游人才是实现战略目标、调整结构、转变发展方式的决定性因素,在旅游业发展中具有优先发展的战略地位,具有大专及以上学历的旅游人才,将由目前的272万人达到2015年的347万人。

这样的大环境要求旅游教材与时俱进,不断完善内容体系、吸纳新的研究成果、丰富表现形式,反复锤炼提升品质。近10年来,我们始终定位于服务培养应用型人才的目标,先后组织了数十次的调研活动,认真归纳了来自全国上百所旅游院校的反馈意见,不断改进,坚持“多些研究性成果,少些剪辑性成果”,“多些操作性内容,适度理论性内容”,“多些创新性东西,适度继承性东西”,力求做出精品教材。



本次的《高等教育旅游管理专业“十二五”规划教材》，正是在这个大背景下诞生的，已经算是第三版了。参照《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020年）》和《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》，我们组织了120多名专家、领导和一线教师，经过反复研讨，针对上版教材的最终调整和改进如下：

1. 优化教材体系。根据教学实际，舍弃了部分不合旅游业发展现状的教材品种，增加了新的品种。

2. 优化教材内容。综合实践和教学需要，合理构建教材内容，有些调整了章节内容，有些甚至调整了编写方向，内容较上版变化较大。同时吸纳了最新的研究成果，更新了知识陈旧的部分。

3. 突出案例教学。增加了大量具有经典性和代表性的新案例，更加贴合“应用型人才”培养目标要求。另外也配备了教学课件，以方便教学需要。

本次教材的顺利出版，离不开全国广大旅游院系的大力支持，我们再次深表谢忱，囿于篇幅在此不一一列举。

教材总是随着时代发展而不断完善，对于书中出现的不尽如人意之处，敬请各位专家和读者继续给予批评指正。





## 前 言

21 世纪是中国旅游业蓬勃发展的世纪。高品位的旅游要求有高素质的导游人员。改革开放以来,我国的导游员队伍不断发展壮大,截至 2010 年年底,全国考取导游资格证的人数为 78.6 万人,其中持导游证(IC 卡)的为 60 万人,他们用自己的聪明才智和辛勤的劳动为我国旅游事业的发展作出了应有的贡献。

21 世纪又是中国旅游业面临全面开放和激烈竞争的世纪。在世界旅游业发展的平台上,最核心的竞争是人才的竞争。为了在国际旅游业竞争中立于不败之地,我国实施了旅游人才战略,大力开发旅游人力资源,全面提高旅游队伍的素质,加快培养旅游人才,这对于促进中国旅游业持续、快速、健康地发展,推动中国旅游业积极参与国际竞争,实现世界旅游强国的目标具有十分重要而深远的意义。截至 2009 年年底,全国共有高、中等旅游院校(包括完全的旅游院校和开设有旅游系或旅游专业的院校)1 733 所,其中高等院校 852 所,中等职业学校 881 所;全国旅游院校在校生共计 952 438 人,其中旅游高等院校在校生共计 498 379 人,旅游中等职业学校为 454 059 人;旅游院校专职教师为 24 385 人,其中具有副高以上职称者 2 136 人,占 8.8%。由于我国旅游业发展迅猛,旅游人才的培养存在着数量扩张过快,人才素质偏低,社会急需的高级人才短缺等问题。造成这些问题的原因是复杂的,从旅游教育内部来看,主要有教师水平参差不齐,理论与实践严重脱节,学科与教材建设滞后等原因。为此,我们在总结自己的课堂教学经验和实际操作的经验的基础上,承担了本书的编写任务。

本书作为高等教育旅游管理专业“十二五”规划教材之一,按照教学改革的需要,我们更加突出实践应用与创新,注重案例教学,精选经典与新颖的案例,根据教学内容的实际需要,适当增加知识链接和实训的内容,突出了教材的系统性、创新性和实用性,力争实现内容与形式的更新。我们根据旅游业发

展的实际和教学工作的需要,全书安排了12章内容,其中导游服务质量、导游服务礼仪和导游的审美艺术这3章内容为在原高等教育旅游管理专业统编教材基础上新增的内容。

本书内容丰富,层次清楚,适用面广,可操作性强,既可作为高等院校旅游管理专业教材,也可作为提高导游人员素质和导游服务质量的旅游行业培训教材,同时可作为导游人员等级考核的复习参考教材。

本书由李伟丽、任曼丽担任主编,具体分工如下:第1、3章由南阳师范学院李伟丽撰写,第2、9章由安阳师范学院任曼丽撰写,第4、5章由洛阳师范学院曹丽娟撰写,第6章由安徽农业大学丁雨莲撰写,第7章由河南农业大学李喜梅撰写,第8章由南阳师范学院李顶撰写,第10章由郑州航空工业管理学院叶晨曦撰写,第11章由许昌学院高洪涛撰写,第12章由平顶山学院贾爱顺撰写;最后由李伟丽统稿。

本书成书过程中,编者参考了大量的教材及资料,已列入主要参考文献中,在此谨向原作者表示衷心的感谢;本书的编写和出版也是郑州大学出版社领导和编辑同志心血的结晶,在此向他们表示深深的谢意。

由于时间仓促,此次编写工作仍有不足和遗憾之处,我们真诚希望读者朋友对教材提出宝贵的批评和建议,以供今后此书修正时采用。

编者  
2011年9月



# 目 录

1	导游服务	1
1.1	导游服务概述	1
1.2	导游服务的原则	14
1.3	导游服务的发展趋势	16
2	导游人员	22
2.1	导游人员概述	22
2.2	导游人员的职责	26
2.3	导游人员的素质要求	28
3	团队导游服务程序	41
3.1	地方导游服务程序	41
3.2	全程导游服务程序	56
3.3	海外领队服务程序	60
3.4	景区景点导游服务程序	65
4	散客导游服务程序	69
4.1	散客旅游服务概述	69
4.2	散客旅游服务的类型	73
4.3	散客导游服务的类型	77
4.4	散客导游服务程序与服务质量	78
5	导游服务质量	85
5.1	导游服务质量概述	85
5.2	导游服务质量标准	88
5.3	导游服务质量管理	94
6	导游服务礼仪	102
6.1	导游人员的基本礼仪规范	102

6.2	导游迎送礼仪	104
6.3	导游沟通协调礼仪	106
6.4	导游讲解礼仪	111
6.5	导游处理突发事件的礼仪	112
7	导游人员的带团技能	116
7.1	导游人员的自我管理	116
7.2	主要服务环节的处理技能	122
7.3	向旅游者提供心理服务的技能	127
7.4	导游人员带团的常用技巧	133
7.5	对不同旅游者的接待	137
8	导游的审美艺术	146
8.1	旅游者的审美心理	146
8.2	旅游审美对象的美感分析	150
8.3	旅游审美行为的引导与调节	155
9	导游语言技能	162
9.1	导游语言的魅力	162
9.2	口头语言	169
9.3	态势语言	172
9.4	导游交际语言	176
9.5	常用的导游讲解方法	182
10	常见问题与事故的处理	188
10.1	旅游计划和日程变更的处理	188
10.2	漏接、错接、空接的预防和处理	190
10.3	误机(车、船)事故的处理	194
10.4	旅游安全事故的预防和处理	196
10.5	证件、钱物、行李丢失的预防和处理	204
10.6	旅游者走失的预防和处理	210
10.7	旅游者患病、受伤问题的处理	213
10.8	旅游者死亡问题的处理	215
10.9	旅游者越轨言行的处理	217
11	对旅游者个别要求的处理	231

11.1	对旅游者个别要求的处理原则	232
11.2	对旅游者要求变更旅游计划或日程的处理	233
11.3	对餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	233
11.4	对要求自由活动和转递物品的处理	237
11.5	对探亲访友和亲友随团活动要求的处理	239
11.6	对要求中途退团或延长旅游期限的处理	240
12	<b>导游服务相关常识</b>	243
12.1	入出境常识	243
12.2	交通常识	248
12.3	货币、保险常识	252
12.4	卫生保健救护常识	254
12.5	旅游资源及景点基础知识	256
附录 1	<b>导游人员管理条例</b>	266
附录 2	<b>导游人员管理实施办法</b>	269





# 导游服务

## 学习目标→

通过本章的学习,要求学生了解世界和中国导游服务的产生和发展历史、导游服务的地位和作用,熟悉导游服务的类型和范围、导游服务的性质与特点,掌握导游服务的原则,对导游服务的发展趋势有一定的认识和理解,为将来从事导游工作、树立正确的导游服务理念打基础。

## 重点难点→

导游服务 导游服务的作用 导游服务的类型 导游服务的性质  
导游服务的特点 导游服务的原则 游客的合法权益 导游服务的发展趋势

## 1.1 导游服务概述

### 1.1.1 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,随着旅游活动的发展而发展的。

#### 1.1.1.1 古代的向导

古代并没有现代意义的旅游。古人的旅行多出于生存的原因,有人是为了寻找新的居住地,有人是为了逃避战争,也有少数是为了某种军事和政治目的,或者为了获取知识、开阔眼界。在古代的社会条件下,任何形式的旅行都是艰苦的,并且带有一定的冒险性,其中的原因,除了交通工具落后外,就是缺乏向导。

我国最早的一部游记是战国时期的《穆天子传》,又名《周穆王游记》,记载的是西周第五代国君穆王驾八骏经华北、西北到中亚会见西王母的故事。他们途经兄弟民族居住地区,互赠礼品,友好交往,加强了友谊和联系,表达了中原人民的美好愿望。战国时期,各国之间交往频繁,



互派使臣,互通婚姻;一些策士到处游说,以施展自己的才能,这是为达到政治目的而进行的交游。秦始皇一生出巡八次,五次在统一全国以后。他到过峰山、泰山等地,到处刻石记功,有观光和炫耀的性质。此后的一些皇帝和达官显贵、文人骚客、僧人道士,以及科学家、探险家,为了一定的目的,都进行了长途跋涉,留下了大量文献记载、旅游史料。但在当时的条件下,旅行还是极少数人的活动,为他们提供帮助的向导人数也非常少。

向导是古代对旅行活动中充当类似导游角色的人的称谓,其主要职责是指引道路,避免险情。在古代社会,外出旅行有很多困阻因素,如饥渴劳顿、迷失方向、行囊被窃、车翻船沉等。即使贵为国君,也不能幸免。据《左传》记载,春秋五霸之一的晋文公(公子重耳)在即位之前,曾在外流亡19年,他的身边有狐偃、赵衰等臣子陪侍。一次,他们在一座大山里迷了路,找不到吃的东西,重耳饿得头昏眼花,随臣介子推把自己腿上的肉割下来烤熟给他吃,才渡过了这一关。周昭王南巡,渡汉水时,竟因船只漏水而被溺死。汉代的石刻画像中还可以看到车辆在桥上行驶时,车轮脱落坠入水中的画面。所以,古人出行有占卜择吉的风俗,还要准备充足的干粮,选择熟悉道路、善于应变的人做向导。

历代帝王巡幸、出游,有大批侍臣护卫。这些人负责沿途一切供奉,也起着导游的作用。如秦始皇每次出巡,都有丞相李斯、次子胡亥跟随,还有文武大臣和众多的侍从。第五次出巡时,途经博浪沙,有刺客行刺仍得以幸免,都是因为采取了可靠的防范措施。汉武帝几次出巡的情况也大致如此。司马迁父子都曾陪同汉武帝封禅,担任文学顾问。张骞在汉武帝手下担任“郎”,就是皇帝的侍从,平时负责守卫宫殿门户,皇帝外出时侍候车骑。公元前139年,张骞奉汉武帝之命出使西域,任务是联合大月氏共同抗击匈奴。出发时,张骞带随从一百多人,向导是奴隶出身的匈奴人甘父。13年后回国时,只剩他和甘父两个人。张骞被困于匈奴十年,对匈奴的情况十分熟悉,再加上他惊人的记忆力和丰富的地理知识,回国后又多次为汉军充当向导。他不仅指点汉军的行军路线,而且能够判断水草、河道的分布,使汉军能及时找到水源和草地,不致过于疲劳和饥渴。由于张骞的指引,汉军克服了长途行军的困难,深入匈奴腹地数百里,取得了对匈奴作战的重大胜利。张骞不仅以“凿空西域”而享有盛名,而且以他坚毅刚强的性格,待人诚恳的宝贵品格,深受西域各族爱戴。张骞的封号是博望侯,此后汉朝派出的使者皆称“博望侯”,汉使所到之处,都因此受到信任和欢迎。

明代著名的外交使节郑和,曾七次航行到印度洋一带,走访了亚、非三十多个国家,创造了世界航海史上的壮举。当时的造船和航海技术已达到一定高度,这为郑和航海提供了必需的物质条件。郑和船队的大船称宝船,最大的长四十四丈、宽十八丈,中号的长三十七丈、宽十五丈。每船平均载四五百人,有九桅十二帆。船只制造精良,航海性能良好,在郑和七次下西洋中没有发生过意外。导航人员能凭借经验,夜观星斗,晴日看太阳观测方位,阴天依指南针端正方向。指南针的罗盘上有二十四个方位,指示方向相当精确。更重要的是,作为领队的郑和,具有丰富的地理知识和超人的谋略。郑和的先祖是西域人,世代王侯,对伊斯兰教有很深的信仰。他的祖父和父亲都朝拜过伊斯兰教圣地麦加,因此熟悉远方异域、海外诸国的情况。这对郑和都有深刻的影响。郑和的随员中,有大批船工、勇士、力士,还有负责对外礼仪的官员、懂天文的阴阳官、管医药治病的医官,还从全国各地选派了通晓阿拉伯语的译员。







如果是远途旅行,向导是不可缺少的。玄奘是中外文化交流的著名人物,他笃信佛教,一心想到佛教的发源地印度去留学。他出发时只有两小僧同行,到了瓜州(甘肃安西县东)后两小僧又先后离去。当时,恰有一个叫石磐陀的西域人,愿意送他过五峰。还有一位老翁送他一匹识途老马。这位老翁去过伊吾(新疆哈密)三十多次,熟悉路途。他说:在沙河(即沙漠)里走,要以枯骨为标记。过了玉门关,玄奘就孤身一人顺着白骨和马粪的踪迹前进。水喝完了,玄奘勉强上马走了几里,老马忽然掉转方向向一片碧绿的草地狂奔,原来那里有一汪清泉。人和马喝了个痛快,才从死亡的边缘挣脱出来。此后,玄奘沿途受到西域各国的接待和使臣的护送,才最终到达印度。

随着社会的发展和进步,中国古代的旅行也逐渐扩大了范围。明代的李时珍、徐霞客都是著名的旅行家、科学考察家。郑和第五次下西洋之后绘制的《航海图》,标明了往返航程,可以作为远洋航行的导游图。

#### 1.1.1.2 商业性导游服务的产生

世界公认的第一次商业性旅游活动是1841年由英国人托马斯·库克(Thomas Cook)组织的。托马斯·库克1808年11月22日生于英格兰德比郡墨尔本镇,自幼家境贫寒,十岁辍学,做过帮工、木工、诵经人等。出于宗教信仰的原因,他主张禁酒。1841年7月初,在他居住的莱斯特城不远的拉夫勒要举行一次禁酒会。为了壮大大会的声势,托马斯·库克在莱斯特城张贴广告、招徕游客,组织了570人从莱斯特前往拉夫勒参加禁酒大会。他向每位游客收费1先令,为他们包租了一列火车,做好了行程的一切准备,使这次短途旅行十分成功。这次旅行成为公认的近代商业性旅游活动的开端。

1845年,托马斯·库克放弃了木工的工作,开始专门从事旅游代理业务,成为世界上第一位专职的旅游代理商。他在英格兰的莱斯特城创办了世界上第一家商业性旅行社,“为一切旅游公众服务”是它的服务宗旨。1846年,托马斯·库克亲自带领一个旅行团乘火车和轮船到苏格兰旅行。旅行社为每个成员发了一份活动日程表,还为旅行团配置了向导。这是世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动。1865年托马斯·库克与儿子约翰·梅森·库克(John Mason Cook)成立托马斯·库克父子旅游公司(即通济隆旅游公司),迁址于伦敦,并在美洲、亚洲、非洲设立分公司。此后,托马斯·库克又组织了到法国等地的旅游活动。1872年他本人亲自带领一个9人旅游团访问纽约、华盛顿、南北战争战场、尼亚加拉大瀑布、多伦多等地,把旅游业务扩展到了北美洲。这次环球旅行声名远播,产生了极大的影响,使人们“想到旅游,就想到库克”。此外,托马斯·库克在1892年还创造性发明了一种流通券,凡持有流通券的国际旅游者可在旅游目的地兑换等价的当地货币,更加方便了旅游者进行跨国和洲际旅游。

后来欧洲及北美诸国和日本纷纷仿效托马斯·库克组织旅游活动的成功模式,先后组建了旅行社或类似的旅游组织,招募陪同或导游,带团在国内外参观游览。这样,在世界上逐渐形成了专业导游队伍。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。

#### 1.1.1.3 中国导游服务的发展

中国第一代导游员出现于20世纪20年代,至今经历了四个发展阶段。



(1)起步阶段(1923—1949年) 20世纪初期,一些外国旅行社,如美国的通济隆旅游公司,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,在该银行下创设了旅游部。1927年6月,旅游部从该银行独立出来,成立了中国旅行社,其分支社遍布华东、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、萍踪旅行团、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,同时也出现了第一批中国导游人员。

(2)初创阶段(1949—1978年) 新中国成立后,我国旅游事业有了进一步发展。新中国第一家“华侨服务社”于1949年11月在厦门筹建,12月正式营业。1957年3月,全国各地华侨服务社在北京开会,决定在社名上增加“旅行”二字,并于同年4月22日在北京成立“华侨旅行服务社总社”。1969年因“文化大革命”因素被短期撤销。1972年8月,中央又批准恢复总社,但考虑到当时许多国外华侨已加入外国国籍,因此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(“中旅”CTS)。

1954年4月15日,中国国际旅行社(“国旅”CITS)在北京成立,其后又在各地设立分支社,主要负责接待外宾,为外国人来华旅游提供方便,但不承担自费的接待任务。1960年开始,随着我国国际关系的改善,西方的旅行者逐年增多,我国的旅游事业有所开拓和发展。1964年6月,国务院批准成立“中国旅行游览事业管理局”作为国务院直属机构,加强对旅游事业的组织和领导。在此期间我国的导游队伍逐渐形成,规模约有二三百人,近十几种语言。这时期导游服务是作为外事接待工作出现的,因此,从事导游服务的工作人员均称为翻译导游人员。在周总理提出的“三过硬”(思想过硬、业务过硬、外语过硬)原则指导下,他们是国际导游队伍的一支后起之秀,为我国旅游事业的发展,创立中国导游风格,总结导游工作经验,扩大我国在国际旅游市场中的影响起到了重要作用。

(3)大发展阶段(1978—1989年) 中国共产党十一届三中全会后,我国实行对外开放政策,吸引了大批海外旅游者涌入我国,国内旅游也蓬勃发展。为适应旅游业的新形势,1978年,“中国旅行游览事业管理局”改名为“中国旅行游览事业管理总局”,各省、市、自治区都设立相应的旅游局。1980年6月,中国青年旅行社总社成立。1984年后随着旅行社外联权的下放,全国各行业和地区性旅行社迅速发展,到1988年年底,全国形成了以中旅、国旅、青旅为主干框架的旅行社体系,全国导游人员扩大到25000多人,他们为这一时期我国旅游业的发展作出了贡献。但由于增长速度过快,导游队伍出现了鱼龙混杂的局面,整体导游水平和素质不如前一阶段,个别导游人员甚至做出了有损人格、国格的事情。

(4)全面建设导游队伍阶段(1989年至今) 为了整顿导游队伍,1989年3月,国家旅游局在全国范围内进行了一次规模空前的导游资格考试,自此,每年举行一次全国性的导游资格考试;同年,《中国旅游报》等单位发起了“春花杯导游大奖赛”,以后又举办了多

