

# 导游员业务知识与技能

陈志学 编著



中国旅游出版社

# 导游员业务知识与技能

陈志学 编著

中国旅游出版社

**(京)新登字 031 号**

责任编辑:唐志辉

封面设计:姚夏宁 孔 臣

技术编辑:吴子文

**图书在版编目(CIP)数据**

导游员业务知识与技能/陈志学编著. —北京:  
中国旅游出版社,1994.9  
ISBN 7—5032—1118—0

I. 导… I. 陈… III. 导游—业务—基本知识  
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(94)第 11916 号

**导游员业务知识与技能**

\*

中国旅游出版社出版

(北京建内大街甲九号)

北京巨山印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

\*

开本:850×1168 毫米 1/32 印张:24.5 字数:800 千

1994 年 10 月第 1 版 1994 年 10 月第 1 次印刷

印数:8000 册 定价:17 元

## 作者简介

陈志学,男,1957年8月生。1983年7月四川大学哲学系毕业。曾任国家旅游局成人教育处处长、国家旅游局导游考评委员会办公室主任。著有《旅游培训学》,与他人合著国家级理论书《成人教育学》。与他人合编《加强旅游业的宏观管理》、《旅游岗位培训的探索与实践》、《旅游业的宏观管理与市场促销》等书。先后在报刊上发表《旅游行业管理若干问题的思考》、《论旅游培训的一种新形式——成建制培训》等论文十多篇。目前,正参予中国成人教育系列专著之一的《比较成人教育学》的写作工作。

## 前 言

经过多年的资料积累,一年多的写作,《导游员业务知识与技能》一书总算脱稿了,实现了我多年来的宿愿。

由于工作的原因,从1989年首次全国导游员资格考试工作开始至1993年,我连续五年参加了全国导游员考试的组织管理工作。这项工作的开展,对于提高中国导游队伍的素质,加强对导游人员的管理起到了积极作用。

在从事导游考试管理工作中,自己感受颇多,其中感受最深的是:怎样才是一个合格的导游员?本书试图围绕这个主题,以一个合格导游员应具备的基本知识和技能为主线来展开。体例安排上,全书共十八章,分为六部分,即第一部分(第一——二章),介绍旅游业的一些基本理论;第二部分(第三——七章),围绕旅游业的“六要素”展开;第三部分(第八——十章),介绍国内外旅游资源及旅游产品;第四部分(第十一——十二章),介绍中外传统节日和礼俗;第五部分(第十三章),介绍政策与法规;第六部分(第十四——十八章),介绍导游艺术,包括导游员的地位、导游工作程序、导游方法与技能、特殊问题的处理等内容。

目前,国内论述导游技能、介绍导游经验方面的著作很多。本书力图在博采众长的基础上,融理论性、知识性、可操作性于一体,为导游员提供一部实用的工作用书。为此,在编写本书时,有以下几点考虑:1. 突出基本的、共性的知识和技能,特殊性的东西不在本书体现,因为导游员掌握了基本的原理和方法可以举一反三。2. 注重实用性,力求使内容紧密结合导游工作的实际需要。3. 体现新,力图把当前最新的导游知识贯彻其中。是否达到了上述目的,有待广大读者评定。

编著本书的资料来源是多方面的。参阅了大量当前出版的有

关书籍、报刊,并引用了其中的一些资料。特别一提的是参考和收编了国家旅游局人教司主编的导游考试系列教材中的《导游业务》、《导游基础知识》,陕西旅游出版社出版的《旅游辞典》,傅东升主编的《旅行社业务实用指南》,《中国旅游》上刊载的魏星的文章等有关资料;国家旅游局导游考评办公室高凡先生为本书收集资料,提出意见,在此一并表示谢意。

本书可作为导游员的工作用书,导游考试的参考用书,还可作为旅游工作者、旅游院校教学的参考用书。

由于经验所限,时间紧,书中缺点、错误在所难免,恳请广大读者、专家批评指正。

**陈志学**

1994年5月28日于

北京团结湖居所

# 目 录

## 第一章 旅游业基本理论

<b>第一节 旅游业基本理论知识</b> .....	(1)
一、旅游 旅行 旅游者和旅游业.....	(1)
二、旅游业的特点.....	(3)
三、旅游业的三大要素和三大支柱.....	(4)
四、国内旅游 国际旅游.....	(5)
五、古代旅游 近代旅游 现代旅游.....	(6)
六、旅游服务 旅游服务体系.....	(7)
七、旅游区 旅游度假区 旅游点 旅游热点 旅游路线 全国性旅游 路线 中国旅游国线景点.....	(8)
八、旅游业管理体制 旅游行政管理 旅游企业.....	(11)
九、旅游心理学 旅游服务心理学 旅游美学 旅游地理学 旅游文学 旅游文化 旅游教育.....	(12)
十、旅游类型.....	(14)
<b>第二节 旅游经济及旅游管理</b> .....	(21)
一、旅游经济 旅游经济学 旅游经济活动.....	(21)
二、旅游商品 旅游服务项目.....	(22)
三、旅游吸引能力 旅游接待能力 旅游服务能力.....	(23)
四、旅游需求 旅游潜在需求 旅游现实需求.....	(24)
五、旅游消费 旅游消费构成.....	(25)
六、旅游客源规律.....	(26)
七、旅游文化距离 旅行经济距离.....	(27)
八、旅游价格 旅游价格种类 旅游差价.....	(27)
九、旅游企业经济核算 旅游经济效益.....	(29)
十、旅游经济管理 旅游经济管理学.....	(30)
十一、旅游管理.....	(30)
<b>第三节 改革开放中的中国旅游业</b> .....	(33)

一、传大的社会实践孕育的新产业 .....	(33)
二、中国旅游业取得了世人瞩目的成就 .....	(34)
三、旅游业对社会、经济的多方面影响 .....	(39)

## 第二章 旅游宣传促销

<b>第一节 旅游宣传</b> .....	(44)
一、形象宣传 推销宣传 .....	(44)
二、旅游宣传的对象内容范围和任务 .....	(45)
三、旅游对内宣传和对外宣传的基本原则 .....	(46)
四、旅游宣传手段口号 .....	(47)
五、中国旅游标志 .....	(47)
<b>第二节 旅游促销</b> .....	(48)
一、旅游市场 旅游营销 .....	(48)
二、旅游市场的特点 旅游市场的分类 .....	(49)
三、旅游促销的作用和内容 .....	(52)
四、广告促销 .....	(54)
<b>第三节 '92 中国友好观光年</b> .....	(57)
一、总体情况 .....	(57)
二、'92 中国友好观光年成功的主要原因 .....	(60)
<b>第四节 世界性的主要旅游交易会简介</b> .....	(62)
一、柏林国际旅游交易会 .....	(62)
二、伦敦世界旅游交易会 .....	(63)
三、巴黎世界旅游展销会 .....	(63)
四、日本国际观光会议及展销会 .....	(64)
五、东京世界旅游博览会 .....	(64)
六、香港国际旅游博览会 .....	(65)
七、新加坡中国旅游展览 .....	(65)
八、芝加哥国际会议和奖励旅游展销会 .....	(65)
九、马德里国际旅游交易会 .....	(66)
十、米兰国际旅游交易会 .....	(66)
十一、瑞典国际旅游展销会 .....	(67)



十二、美国国际旅游展销会 ..... (67)

## 第三章 旅行社

第一节 概述 ..... (69)

一、旅行社的作用 ..... (69)

二、旅行社的种类 ..... (70)

三、旅行社的行业特点 ..... (72)

第二节 旅行社的接待工作 ..... (73)

一、接待业务的种类和作用 ..... (73)

二、旅行社接待工作准备 ..... (77)

三、旅行社接待工作实施 ..... (78)

四、旅行社接待工作总结 ..... (79)

五、旅行社接待中的后勤保障 ..... (80)

第三节 旅行社服务工作的基本知识 ..... (80)

一、团体包价旅游 散客包价旅游 ..... (81)

二、旅游综合服务等级 豪华等级 标准等级 经济等级 ..... (81)

三、报价 全包价 半包价 小包价 综合服务费 城市间交通费 风味餐费 汽车超公里费 特殊项目费 不可预见费 国际交通费 优惠减免 预定金 小费 ..... (82)

四、旅游签证 分离签证 确认 ..... (85)

五、长线团 短线团 区域团 特种旅游团 ..... (85)

六、一地游 一日游 团体旅游 散客旅游 ..... (86)

七、转件 预报 接待通知书 ..... (87)

八、零星委托 单项委托 联程委托 ..... (88)

九、预订、变更通知 取消通知 ..... (88)

十、活动日程 费用结算表 征求意见表 ..... (89)

十一、上下站联络 抵离接送 ..... (90)

十二、延误、投诉、索赔、旅游保险 ..... (90)

## 第四章 旅游饭店

第一节 概述 ..... (92)

一、饭店 旅游饭店 旅游饭店星级 旅游饭店集团 .....	(92)
二、饭店的业务特点 .....	(94)
三、饭店组织形式 .....	(95)
四、饭店的类型和等级 .....	(97)
五、最佳饭店的十条标准 .....	(101)
六、世界一流酒店组织 .....	(102)
七、中国旅游饭店业的发展 .....	(102)
<b>第二节 饭店服务</b> .....	(104)
一、饭店服务 行李服务 微笑服务 通讯服务 委托代办服务 总服务台 .....	(105)
二、总统套房 豪华客房 标准客房 .....	(107)
三、多功能大厅 餐厅 零点餐厅 团体餐厅 自助餐厅 咖啡厅 .....	(108)
四、宴会 酒会及冷菜会 菜单 .....	(110)
五、饭店全面质量管理 PDCA 管理循环 .....	(112)

## 第五章 旅游交通

<b>第一节 概述</b> .....	(113)
一、旅游交通设施 .....	(113)
二、旅游口岸 .....	(113)
三、客流 旅客周转量 客运密度 .....	(114)
<b>第二节 航空</b> .....	(114)
一、定座 座位再证实 .....	(115)
二、客票 客票有效期 退票 .....	(115)
三、误机 .....	(116)
四、行李 行李赔偿 .....	(116)
五、随身携带物品 不能作为行李交运或夹带的物品 .....	(117)
六、乘机应遵守的规定 .....	(118)
七、旅客人身意外伤害赔偿及保险 .....	(118)
八、旅游包机 .....	(118)
<b>第三节 铁路</b> .....	(119)

一、旅客列车 旅客列车的种类 旅客列车车次的区分	(119)
二、旅游客车 旅游列车编号	(120)
三、退票 车票有效期	(121)
四、乘车条件	(122)
五、线路中断后对旅客的安排	(123)
六、外籍旅客票	(123)
七、国际联运客票的购买	(124)
八、国际联运客票的有效期	(124)
九、国际联运对携带品的规定	(125)
十、国际联运的行包托运	(125)
<b>第四节 旅游汽车</b>	<b>(126)</b>
一、旅游汽车公司及其业务范围	(126)
二、旅游汽车公司运营车分类	(127)
三、公路的分级	(128)
四、汽车行驶的安全速度	(128)
五、交通规则 交通事故	(128)
六、旅游汽车车容标准	(129)
七、司机安全行车标准	(130)
<b>附：一、航空公司国内售票服务处指南</b>	<b>(133)</b>
二、航空公司代号和机型	(144)
三、北京站开出、到达列车时刻表	(147)

## 第六章 旅游购物

<b>第一节 旅游商品</b>	<b>(152)</b>
一、旅游商品在旅游业中的地位和作用	(152)
二、旅游商品及其分类	(154)
三、旅游商品的特点	(155)
<b>第二节 来华旅游者的购物心理和购物行为</b>	<b>(156)</b>
一、旅游者的需要	(156)
二、旅游者的购物动机	(158)

三、旅游者购物行为中的心理活动·····	(158)
四、1990年海外旅游者购物专题抽样调查·····	(162)

## 第七章 旅游文娱活动

<b>第一节 “娱”在旅游生产力诸要素中的作用·····</b>	<b>(170)</b>
一、全国旅游文娱工作概况·····	(170)
二、“娱”在旅游生产力诸要素中的作用·····	(177)
<b>第二节 海外旅游者的审美心理和文娱活动习惯·····</b>	<b>(181)</b>
一、日本旅游者的审美心理和文娱活动习惯·····	(182)
二、美国旅游者的审美心理和文娱活动习惯·····	(185)
三、英国人的审美心理和文娱活动习惯·····	(188)
四、德国人的审美心理和文娱活动习惯·····	(192)
五、法国人的审美心理和文娱活动习惯·····	(194)

## 第八章 中国著名旅游资源

<b>第一节 概述·····</b>	<b>(198)</b>
一、旅游资源分类·····	(198)
二、中国旅游资源特点·····	(199)
三、旅游资源开发利用·····	(200)
四、旅游资源保护·····	(200)
五、旅游资源评价·····	(201)
六、旅游资源观赏·····	(201)
<b>第二节 中国旅游胜地四十佳·····</b>	<b>(202)</b>
一、原有的以自然景观为主的旅游胜地·····	(203)
二、新开发的以自然景观为主的旅游胜地·····	(210)
三、原有以人文景观为主的旅游胜地·····	(218)
四、新开发的以人文景观为主的旅游胜地·····	(223)
<b>第三节 中国十大风景名胜·····</b>	<b>(228)</b>
一、中国十大风景名胜·····	(228)
二、《世界文化和自然遗产名录》中的中国项目·····	(229)
<b>第四节 中华民族故土园·····</b>	<b>(230)</b>

一、故土工程简介·····	(230)
二、三十六处故土园选址·····	(232)
<b>第五节 中国著名古迹景点·····</b>	<b>(233)</b>
一、六大古都·····	(233)
二、五大名窟·····	(234)
三、十大名刹·····	(234)
四、十大名陵·····	(234)
五、八大圣庙·····	(235)

## 第九章 中国的旅游线路、风景名胜区和历史文化名城

<b>第一节 中国首批旅游国线景点·····</b>	<b>(236)</b>
<b>第二节 中国首批专项旅游线路·····</b>	<b>(244)</b>
一、长城之旅·····	(245)
二、黄河之旅·····	(249)
三、长江三峡之旅·····	(255)
四、奇山异水游·····	(260)
五、丝绸之路之游·····	(263)
六、西南少数民族风情游·····	(272)
七、冰雪风光游·····	(277)
八、寻根朝敬之旅·····	(281)
九、青少年修学旅行·····	(284)
十、新婚蜜月旅行·····	(291)
十一、保健旅游·····	(295)
十二、烹饪王国游·····	(299)
十三、江南水乡游·····	(304)
十四、佛教四大名山朝圣游·····	(311)
<b>第三节 中国风景名胜区·····</b>	<b>(315)</b>
<b>第四节 中国历史文化名城·····</b>	<b>(321)</b>

## 第十章 世界著名旅游资源

<b>第一节 概述·····</b>	<b>(327)</b>
--------------------	--------------

一、世界七大自然景观·····	(327)
二、世界七大奇迹·····	(328)
三、世界大河、运河、大湖、瀑布、天然洞穴、活火山、大山峰·····	(331)
<b>第二节 部分国家著名的旅游资源·····</b>	<b>(334)</b>
一、日本·····	(334)
二、泰国·····	(336)
三、新加坡·····	(337)
四、菲律宾·····	(338)
五、印度尼西亚·····	(339)
六、印度·····	(340)
七、西班牙·····	(341)
八、意大利·····	(342)
九、希腊·····	(344)
十、英国·····	(344)
十一、法国·····	(346)
十二、埃及·····	(348)
十三、美国·····	(349)
十四、澳大利亚·····	(351)

## 第十一章 中外传统节日和中国旅游节庆活动

<b>第一节 中国民间传统节日·····</b>	<b>(354)</b>
一、全国性民间节日·····	(354)
二、地区性、民族性的民间传统节日·····	(356)
<b>第二节 世界性节日和部分国家的传统节日·····</b>	<b>(364)</b>
一、世界性节日·····	(364)
二、部分国家的传统节日·····	(368)
<b>第三节 中国旅游节庆活动简介·····</b>	<b>(374)</b>
<b>附：中国各民族概况一览表·····</b>	<b>(389)</b>

## 第十二章 礼仪和习俗

<b>第一节 导游员的礼节和礼貌·····</b>	<b>(399)</b>
---------------------------	--------------

一、仪态举止·····	(399)
二、面妆与服饰·····	(399)
三、说话的礼节·····	(400)
四、迎候礼和告别礼·····	(401)
五、见面时的礼节·····	(402)
六、礼貌动作·····	(402)
七、日常交往礼·····	(404)
八、道歉与致谢的礼节·····	(405)
九、进入客人房间时的礼节·····	(405)
十、就餐礼节·····	(406)
十一、宴会礼仪·····	(407)
十二、舞会礼仪·····	(408)
十三、解释注意事项等的礼貌举止·····	(408)
十四、导游员忌讳·····	(409)
<b>第二节 中国部分少数民族的礼俗禁忌·····</b>	<b>(409)</b>
一、回族·····	(410)
二、维吾尔族·····	(410)
三、蒙古族·····	(411)
四、苗族·····	(412)
五、藏族·····	(413)
六、朝鲜族·····	(414)
七、傣族·····	(415)
<b>第三节 部分国家的礼俗禁忌·····</b>	<b>(415)</b>
一、国外禁忌种种·····	(415)
二、部分国家的礼俗·····	(420)
<b>附：一、日本交通公社仪表、用语标准·····</b>	<b>(434)</b>
二、部分国家概况一览表·····	(437)
三、部分国家生活禁忌一览表·····	(443)
四、部分国家的别称和国名源义·····	(444)

## 第十三章 政策与法规

<b>第一节 旅游政策与法规</b> .....	(449)
一、旅游业发展的政策导向.....	(449)
二、旅行社管理暂行条例.....	(452)
三、中国国际旅游价格管理暂行规定.....	(455)
四、关于严格禁止在旅游业务中私自收授回扣和收取小费的规定 .....	(456)
五、导游人员管理暂行规定.....	(458)
六、旅游涉外人员守则.....	(461)
七、关于颁发中华人民共和国导游证书的暂行办法.....	(461)
八、关于对导游人员实行合同管理的通知.....	(463)
九、关于对导游人员进行资格考试的意见.....	(464)
十、关于对全国导游人员进行资格考试的补充意见.....	(467)
十一、关于改革和完善全国导游人员资格考试工作的意见.....	(469)
十二、旅行社对客人服务的基本标准.....	(471)
十三、旅游投诉暂行规定.....	(473)
十四、旅游安全管理暂行办法.....	(477)
<b>第二节 相关法规</b> .....	(479)
一、中华人民共和国文物保护法.....	(479)
二、风景名胜区管理暂行条例.....	(485)
三、中华人民共和国外国人入境出境管理法.....	(488)
四、中华人民共和国公民出境入境管理法.....	(491)
五、中华人民共和国中外合资经营企业法.....	(494)
六、中华人民共和国反不正当竞争法.....	(496)
七、中华人民共和国消费者权益保护法.....	(501)
八、国务院关于鼓励外商投资的规定.....	(509)
九、国务院关于鼓励台胞投资的规定.....	(512)
十、国内航空运输旅客身体损害赔偿暂行规定.....	(514)
十一、艾滋病监测管理的若干规定.....	(515)
十二、出席外事宴请活动的注意事项.....	(518)



## 第十四章 导游员的地位和作用

<b>第一节 导游员及其职责</b> .....	(520)
一、导游员及其分类.....	(520)
二、导游员的工作特点.....	(521)
三、导游员的职责.....	(522)
<b>第二节 导游员的地位与作用</b> .....	(522)
一、导游员是完美旅行的保证.....	(522)
二、导游工作是提高旅游服务质量的关键.....	(523)
三、导游员是祖国的一面镜子.....	(523)
<b>第三节 做一个合格的导游员</b> .....	(524)
一、导游员的条件.....	(524)
二、导游员的职业道德.....	(526)
三、导游员的培训与考核.....	(527)

## 第十五章 导游工作程序

<b>第一节 导游工作细则</b> .....	(529)
一、全程导游员工作细则.....	(529)
二、地方导游工作细则.....	(532)
三、全陪、地陪与领队的关系.....	(537)
<b>第二节 接待旅游团的工作程序</b> .....	(537)
一、准备.....	(538)
二、迎接.....	(538)
三、沿途导游.....	(540)
四、饭店内服务.....	(541)
五、商定日程.....	(542)
六、日间活动.....	(544)
七、晚间活动.....	(545)
八、送客.....	(547)
九、总结.....	(548)
<b>第三节 接待散客的工作程序</b> .....	(549)