

全国导游人员资格考试教材

云南省旅游局 编

导游 业务知识



■ 全国导游人员资格考试教材

导游业务知识

云南省旅游局 编

 云南大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务知识/云南省旅游局编. —昆明: 云南大学出版社, 2006

全国导游人员资格考试教材

ISBN 978-7-81112-138-4

I. 导... II. 云... III. 导游—资格考核—教材
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 053651 号

导游业务知识

云南省旅游局 编

策划编辑: 熊晓霞

责任编辑: 宋 武

封面设计: 刘 雨

责任校对: 刘云河

出版发行: 云南大学出版社

电 话: (0871) 5031071/5033244

地 址: 云南省昆明市翠湖北路 2 号云南大学英华园内 (650091)

网 址: <http://www.ynup.com>.

E-mail: market@ynup.com

制版印装: 昆明市五华区教育委员会印刷厂

开 本: 787 × 1092 1/16

印 张: 18.75

字 数: 368 千

版 次: 2006 年 6 月第 1 版

印 次: 2007 年 3 月第 2 次印刷

书 号: ISBN 978-7-81112-138-4

定 价: 28.00 元

全国导游人员资格考试教材编委会

编委会主任：罗明义

编委会副主任：张先安

编委会成员：(按姓氏笔画排列)

文淑琼 邓永进 刘延阳 李仕权 吴宝璋 杨宏斌 陈述云
周自丰 修宪民 骆静珊 贾云辉 殷国聪 符继红 窦志萍
熊晓霞

主 编：刘延阳

副主编：窦志萍 李仕权

序 言

云南省旅游局局长 罗明义博士

“七彩云南，旅游天堂。”

大自然的鬼斧神工造就了云南得天独厚的旅游资源。云南囊括了我国从海南岛到黑龙江的各种气候带，素有“动物王国”、“植物王国”、“有色金属王国”之誉，自然保护区数量和面积均居全国之首；拥有除沙漠和海洋以外的所有自然景观类型，以及世界自然遗产、世界级和国家级地质公园等。云南又是生命的繁衍地和人类的发祥地，中国历史的第一页从这里翻开；在漫长的历史发展中，形成了25个少数民族，成为中国少数民族最多的省份；悠久的历史、多姿多彩的民族文化和民族风情，产生并遗留了大量文物及世界文化遗产和记忆遗产。

20世纪90年代初，云南省委、省政府提出将云南建成旅游大省，并把旅游产业建成云南省的经济支柱产业。在省委和省政府的正确决策下，在国家旅游局的支持下，在云南全省人民的共同努力下，特别是经过“九五”、“十五”期间的培育和建设，云南旅游迅速崛起，跻身于中国旅游大省的行列，成为海内外瞩目的旅游胜地。

进入21世纪后，面对国内外旅游发展的大趋势，面对旅游市场的激烈竞争，云南省委、省政府又明确提出：云南旅游要实施“二次创业”，努力开创云南旅游产业发展的新局面，把云南建设成国际旅游胜地，把旅游产业建成云南重要的支柱产业，把云南建成中国联结东南亚、南亚的旅游集散中心。“十一五”期间正是云南省全面实施“二次创业”、建设旅游经济强省的重要时期。

导游人员代表着云南省旅游的形象，导游工作是旅游业最具代表性的工作。为了更好地培养和提高导游人员的从业素质，建设高水平的教材是做好这项工作的基础。为此，云南省旅游局组织省内一批具有多年导游培训经验的专家、学者，编写了这套供导游人员参加全国导游人员资格考试用的系列教材：《旅游政策与法规》《导游业务知识》《云南导游基础知识》《云南景区景点导游》。

该套教材在编写过程中遵循国家旅游局对全国导游考试改革的精神，充分考虑到云南省目前导游人员培训与资格考试考务工作的现状，注重知识的全面性、权威性与实用性；突出内容观点新，密切结合云南旅游“十一五”规划的内容，体现云南旅游经济大省的特点，相关数据均采用新的统计数字，以更好地体现云南旅游发展的实际和要求，是一套理论联系实际的导游培训教材，也是旅游工作者的重要参考书。

值此教材出版之际，欣然为之作序

2006年5月

目 录

第一章 导游服务概述	(1)
第一节 导游服务的产生与发展	(1)
一、古代的向导	(1)
二、近代导游服务的产生和发展	(2)
三、现代旅游的发展与导游队伍的壮大	(3)
四、现代导游服务发展的主要特征	(8)
第二节 导游服务与旅游业	(10)
一、导游服务的概念	(10)
二、导游服务在旅游业中的地位	(10)
三、导游服务的作用	(11)
第三节 导游服务的性质与特点	(12)
一、导游服务的性质	(12)
二、导游服务的特点	(14)
第四节 导游服务的类型与范围	(16)
一、导游服务的类型	(16)
二、导游服务的范围	(17)
第五节 导游服务的原则	(18)
一、宾客至上原则	(18)
二、维护游客合法权益原则	(18)
三、经济效益与社会效益相结合的原则	(20)
四、优质服务原则	(20)
五、“AIDA”原则	(21)
第二章 导游员	(22)
第一节 导游员概述	(22)
一、导游员的基本概念	(22)
二、导游员从业资格	(23)
三、导游员的职责与义务	(24)

四、导游员的分类	(29)
五、特种旅游活动导游、向导、服务人员	(31)
六、导游员的资格考试	(31)
第二节 导游人员应具备的基本素质	(36)
一、良好的思想品德	(36)
二、渊博的知识	(38)
三、独立工作能力及创新精神	(40)
四、较强的组织、协调、应变能力	(41)
五、精通业务,有较高的导游技能	(42)
六、身心健康	(43)
七、注重仪表、仪容	(45)
第三节 导游员的职业道德、职业修养和行为规范	(45)
一、导游员的职业道德	(45)
二、导游员的基本修养	(47)
三、导游员的行为规范	(49)
四、导游员的权利	(50)
第四节 导游服务质量与导游员管理	(51)
一、导游服务质量	(51)
二、导游员的管理	(53)
第五节 导游员与 WTO	(56)
一、加入 WTO,中国旅游业的机遇	(56)
二、加入 WTO 后中国旅游企业面临的挑战	(56)
三、中国旅行社面临的挑战	(57)
四、导游人员正确面对“入世”	(57)
第三章 团队服务程序	(59)
第一节 旅游团队和导游服务集体	(59)
一、旅游团队	(59)
二、旅游团队导游服务集体	(59)
三、导游服务集体的协作	(60)
第二节 地方导游员服务程序	(62)
一、服务准备工作	(62)
二、迎接与首次导游	(68)
三、入住饭店及饭店内服务	(72)
四、核对、商定日程	(74)
五、参观游览活动	(76)

六、游览中的其他服务	(79)
七、送行服务	(81)
八、后续工作	(83)
第三节 全程陪同导游员服务程序	(84)
一、服务准备工作	(85)
二、接团服务	(85)
三、入住饭店	(86)
四、核对、商定日程	(86)
五、各站服务	(86)
六、离站服务	(87)
七、途中服务	(87)
八、末站服务	(88)
九、后续工作	(88)
第四节 领队服务程序	(88)
一、准备工作	(89)
二、开好出境前的说明会	(90)
三、办理出境手续	(90)
四、办理国外入境手续	(91)
五、落实境外旅游接待	(91)
六、办理国外离境手续	(92)
七、办理回国入境手续	(92)
八、散团	(92)
九、善后工作	(92)
第四章 散客导游服务程序	(93)
第一节 散客旅游与导游服务	(93)
一、散客旅游的概念	(93)
二、散客旅游与团队旅游的区别	(93)
三、散客旅游服务的类型、特点	(94)
四、旅行社散客服务的要求	(95)
第二节 散客接待服务程序	(96)
一、散客的导游服务概述	(96)
二、服务程序	(98)
第五章 定点导游(景点讲解员)与特种旅游活动导游服务	(104)
第一节 景区(点)导游概述	(104)
一、景点导游服务工作	(104)

二、景区、景点导游员	(108)
第二节 景点导游服务程序和规范	(108)
一、准备工作	(108)
二、欢迎	(111)
三、商定游览行程及线路	(111)
四、导游讲解	(112)
五、送别	(115)
六、工作总结	(115)
第三节 特种旅游导游服务基本常识	(117)
一、特种旅游的种类	(117)
二、特种旅游的特点与对导游的要求	(118)
第六章 旅游者个别要求的处理	(127)
第一节 旅游者个别要求处理的基本原则和方法	(127)
一、处理旅游者个别要求的基本原则	(127)
二、处理旅游者个别要求的方法	(129)
第二节 在旅游吃、住、行、游、购、娱方面旅游者个别要求的处理	(130)
一、餐饮方面个别要求的处理	(130)
二、住房方面个别要求的处理	(131)
三、交通方面个别要求的处理	(131)
四、游览方面个别要求的处理	(132)
五、购物方面个别要求的处理	(134)
六、文娱活动方面的个别要求	(135)
第三节 其他个别要求的处理	(135)
一、探视亲友、亲友随团活动要求的处理	(135)
二、要求中途退团或延长旅游期限的处理	(136)
三、游客要求自由活动的处理	(137)
四、传递物品、信件要求的处理	(138)
第七章 旅游活动中问题和事故的预防和处理	(140)
第一节 旅游活动计划及日程变更的处理	(140)
一、旅游者主观原因要求变更计划行程的处理	(140)
二、因客观原因需要变更计划和日程的处理	(140)
第二节 接站时常见事故的预防及处理	(141)
一、漏接的原因、处理与预防	(141)
二、空接的原因与处理	(142)
三、错接的预防与处理	(142)

四、旅游团人数变更的处理	(143)
第三节 送站常见的事故——误机(车、船)事故的预防与处理	(143)
一、误机(车、船)事故的原因	(143)
二、误机(车、船)事故的预防	(144)
三、误机(车、船)事故的处理	(144)
第四节 遗失事故的预防和处理	(144)
一、旅游者证件、钱物、行李遗失的预防	(144)
二、旅游者证件遗失的处理	(145)
三、钱物、贵重物品丢失的处理	(146)
四、行李丢失的处理	(146)
第五节 旅游者走失的预防与处理	(148)
一、旅游者走失的原因和后果	(148)
二、旅游者走失事故的预防	(148)
三、旅游者走失的处理	(149)
第六节 游客患病、死亡的处理	(149)
一、游客在旅途中和游览过程中患病的原因	(149)
二、旅游者患病的预防	(150)
三、旅游者患病的处理	(150)
四、旅游者因病死亡的处理	(151)
第七节 旅游者越轨言行的处理	(152)
一、越轨言行的防止	(153)
二、对游客攻击和诬蔑言论的处理	(153)
三、对违法行为的处理	(153)
四、对游客违规行为的处理	(153)
五、对游客散发宗教宣传品行为的处理	(154)
第八节 旅游安全事故的预防与处理	(154)
一、旅游安全事故的概念及事故等级	(154)
二、旅游安全事故善后处理原则	(154)
三、旅游安全事故处理的一般程序	(155)
四、国际救援组织的参与	(155)
五、旅游活动中常见安全事故的预防和处理	(156)
第九节 旅游者投诉处理	(159)
一、旅游者投诉的原因	(160)
二、旅游投诉者的条件和投诉者的权利及被投诉者的权利	(160)
三、旅游者投诉的处理	(161)

第八章 导游词、导游语言与导游讲解	(163)
第一节 导游词	(163)
一、导游与导游词	(163)
二、导游词的特点、功能与性质	(164)
三、导游词的创作	(165)
第二节 导游语言	(166)
一、导游语言概述	(166)
二、导游语言运用遵循的基本原则	(167)
三、导游人员的口头语言及运用	(169)
四、导游人员的类语言及其运用	(171)
第三节 常规导游讲解方法	(174)
一、导游讲解与导游员	(174)
二、导游讲解应遵循的基本原则	(175)
三、导游讲解的常用方法	(176)
四、不同场景讲解要求	(182)
第四节 不同类型景观的导游与讲解	(184)
一、自然景观的导游与讲解	(184)
二、典型人文景观的导游与讲解	(189)
第九章 提高导游服务技能的方法	(197)
第一节 导游人员的自我管理	(197)
一、自我行为管理	(197)
二、情绪的自我调节	(199)
三、定位管理	(200)
第二节 主要人际关系的处理	(201)
一、与游客建立良好关系	(201)
二、善于与同行合作	(207)
第三节 提高导游服务的技巧	(209)
一、引导游客正确观景审美	(209)
二、其他环节	(213)
第四节 作好特殊游客的接待	(215)
一、高龄游客的接待	(215)
二、儿童的接待	(217)
三、宗教界人士的接待	(218)
四、特殊身份人士的接待	(219)
五、残疾人的接待	(220)

第十章 导游服务相关知识	(222)
第一节 旅行社业务知识	(222)
一、旅行社的类型及其业务	(222)
二、旅游产品	(223)
三、旅游宣传与推销	(224)
四、旅行社的行李业务	(226)
第二节 人出境知识	(228)
一、出入境有效证件	(228)
二、持有效证件入境	(230)
三、外国游客在中国境内的权利和义务	(235)
第三节 交通知识	(236)
一、航空客运	(236)
二、铁路客运常识	(238)
三、水路旅行	(241)
四、公路客运知识	(241)
第四节 货币、保险、邮电常识	(242)
一、货币知识	(242)
二、保险知识	(244)
三、邮电通讯知识	(245)
第五节 礼貌礼节常识	(247)
一、礼节和礼貌	(247)
二、人际交往中的礼节	(247)
第六节 旅游卫生常识与急救护理知识	(254)
一、晕车(机、船)	(254)
二、中暑	(254)
三、骨折	(254)
四、心脏病猝发的急救	(255)
五、蝎、蜂蜇伤,毒蛇咬伤	(255)
六、高原反应	(255)
第七节 其他相关常识	(256)
一、国际时差、北京时间	(256)
二、摄氏、华氏换算	(257)
三、度量衡换算	(258)

附录

一 旅游救援工作指南(国家旅游局)	(259)
--------------------------------	-------

二	中华人民共和国国家标准(导游服务质量)	(264)
三	中华人民共和国国务院令(第263号)《导游人员管理条例》	(271)
四	旅行社投保旅行社责任保险规定	(274)
五	旅游安全管理暂行办法实施细则	(277)
六	重大旅游安全事故报告制度试行办法	(281)
七	昆明地区常用电话号码	(283)
主要参考文献		(284)
后 记		(285)

第一章 导游服务概述

第一节 导游服务的产生与发展

一、古代的向导

人类有意识的外出旅行是由于商品交换引起的，即第三次社会大分工使商业从农牧业和手工业中分离出来，出现了专门从事商品交换的商人。正是他们，在原始社会末期开创了人类旅行活动的先河。

在中国，有文字记载的旅行活动可追溯到公元前 2250 年。传说中的大禹可以算是我国最早的知名探险家和旅行家，为了治水，他在 13 年中走遍了大半个国家。

娱乐性旅行活动起源于东方的中国和日本，但罗马人后来居上。他们利用驿马，去朝拜地中海的神庙、去参观埃及金字塔、去希腊参加奥林匹克运动会、去矿泉浴场疗养……后来在欧洲兴起多处海滨疗养地，洗海水浴一时成为西方上层人士的时尚。

在我国，帝王的巡幸都可以说是大规模、有组织的旅行活动，高官的考察也往往兴师动众；文人士子的漫游影响深远，他们在游中、游后写的诗、词、游记是绝好的旅游指南和导游词；商人的经商活动、信徒的朝圣、学子的修学以及探亲访友等旅游活动绵延不断。在中国历史上，孔丘等士大夫周游列国讲学、游说；司马迁等名家都是在读万卷书、行万里路后创下不朽的业绩；张骞三次出使西域，开辟了通向西方的“丝绸之路”；法显、玄奘往印度取经，鉴真东渡日本传教，郑和七下西洋，为发展东西方文化、经济交流作出了重要贡献；徐霞客更是中国著名的旅行家和地理学家……他们在国际旅游史上都占有重要地位。也有不少外国人先后到中国进行政治、贸易、文化、修学、传教等活动并在大江南北参观游览。

有旅行活动，就有“向导”为其服务。帝王巡幸时陪臣、侍从簇拥前后，外国人在中国游历有“译官”等随行左右，士人漫游时有熟悉当地情况的僧侣、

樵夫、马夫、店小二等作向导。这些“向导”不仅引路，还能介绍旅游景点和当地的风俗民情。

由于经济和交通工具的制约，古代参加旅行的人数少，旅行活动的规模不大，旅行的范围也有限。专业的向导没有，也不可能以“导游”作为谋生的手段，因而，无论在外国还是在中国，在古代都没有形成专业性的向导队伍。

二、近代导游服务的产生和发展

商业性旅游活动随着经济的发展、现代交通工具的出现而产生，而导游服务则是随着消遣性旅游活动的出现而产生的。

18世纪60年代开始的英国工业革命在19世纪40年代基本完成，英国的经济发展达到了空前的水平。1767年瓦特发明了蒸汽机，不久，蒸汽机就成了交通工具的动力，在19世纪初出现了轮船和火车。现代交通工具的出现对人类旅游活动的发展产生了巨大影响。

1841年7月5日，英国人托马斯·库克与米德兰县铁路公司签订了合同，包租一列火车，组织了一次从莱斯特前往洛赫伯勒的旅游活动，参加人数多达570人，往返全程22英里。虽然这不是第一次乘坐火车的旅游活动，但这一次活动具有广泛的公众性，每人交费1先令。托马斯·库克向旅游者提供的服务包括：往返交通、一支演奏赞歌的乐队、野外午餐和午后茶点，而且托马斯·库克亲自随团陪同照顾。这次旅游活动被世界公认为是近代旅游活动的开端。在这次旅游活动中，库克自始至终随团陪同照顾，可以说是现代旅行社全程陪同的最早体现。

1845年，库克又组织了350人从莱斯特到利物浦的包价旅游，包括火车票、住宿费和途中游览卡那封城堡及斯诺登山的费用。库克给每个人分发了旅游手册。为组织好这次纯商业性的团体消遣旅游，托马斯·库克考察了旅游线路，组织产品，宣传广告，销售组团，亲自随团陪同导游，并在途中游览卡那封城堡和斯诺登山时，雇用了地方导游，出现了商业性的导游人员。在这次活动中托马斯·库克创建了旅行社的服务模式，并出版了世界第一本旅游指南《利物浦之行手册》。不久，托马斯·库克旅游公司在莱斯特成立，其宗旨是“一切为公众服务”。至此近代旅游业诞生了。商业性导游产生了。

1851年，库克组织16.5万多人参加了伦敦举办的第一届世界博览会，并为旅游者提供“导游服务”，由此，专业性导游诞生了，并正式成为一种新的职业。

托马斯·库克旅游公司于1855年组织了从英国莱斯特前往法国巴黎的4日游，全程采用一次性包价（不包括餐饮费），预先收取旅游费用。库克亲自全程陪同照顾，并做联络协调安排工作，于是出现了国际旅游活动。从此国际导游，

跨越国境线的全程陪同——领队就应运而生了。

到1864年,经托马斯·库克组织的参加旅游的人数已累计达100多万人次,他的名字也成了旅游的代名词在欧美地区家喻户晓。托马斯·库克为后人留下了许多组织旅游活动的成功模式,导游服务模式,所以世人公认他是世界近代旅游业的创始人,被誉为“旅游业之父”。

后来欧洲及北美诸国和日本纷纷效仿库克组织旅游活动,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。

同欧美国家相比,中国近代旅游业起步较晚。20世纪初期,一些外国旅行社,如英国的通济隆旅游公司(前身即托马斯·库克旅游公司)、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,并雇用中国人充当向导,出现了我国最早的受外国人雇佣的向导。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,在该银行创建了旅游部。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旅行社的旅游组织,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年筹组了国家旅游协会,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旅游活动的组织工作,同时也出现了第一批中国导游人员。

三、现代旅游的发展与导游队伍的壮大

(一) 现代旅游的发展

现代旅游的形成和发展是从20世纪50年代开始的。第二次世界大战以后世界经济迅速发展,人口快速增加,收入水平提高,闲暇时间增多,人们的教育水平普遍提高,观念不断变化,同时交通运输、通信条件不断改善。伴随着这些变化,人们对旅游的需求亦不断增加。到60年代,旅游在世界范围迅速普及,旅游者人数迅速增长,旅游不再只是少数人的行为,而是扩展到普通的劳动大众,自此迎来了现代旅游时期的到来。20世纪后半叶是旅游活动和旅游业的大发展时期。虽然在此期间旅游的发展也有过起伏,但从世界范围来看,半个世纪以来,旅游始终保持了持续发展的态势,呈现以下特点: