



导游人员资格考试专用教材丛书

导游业务新编

董宪民 主编



陕西旅游出版社

导游人员资格考试专用教材丛书

导游业务新编

主编 董宪民

编著 姚宝荣 陈荣婕

陕西旅游出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/董宪民主编;李曦,王莉霞,姚宝荣编著.
修订本. —西安:陕西旅游出版社,2008.4

导游人员资格考试专用教材
ISBN 978-7-5418-2399-2

I. 导… II. ①董…②李…③王…④姚… III. IV.

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第050137号

责任编辑:戴笑诺

封面设计:胡锋瑞

出版发行:陕西旅游出版社(西安市长安北路56号 邮编:710061)

电话:(029)85252285

网址:<http://www.QQQbooks.com>

经销:全国新华书店

印刷:西安雁塔区东方印刷厂

开本:850×1168 mm 1/32

印张:14.75

字数:300千字

印数:1-8000

版次:2008年4月 第1版

印次:2008年4月 第1次印刷

书号:ISBN 978-7-5418-2399-2

定价:120.00元(共四册)

广告经营许可证:6100004000010



陕西导游考试专用教材系列丛书新编《陕西导游》、《导游业务》、《导游基础》、《旅游法规》就要印刷出版了。在这里首先要衷心感谢有关专家学者和业内人士在教材编写过程中所付出的辛勤努力。

陕西，这块古老而神奇的土地，在中华民族五千年文明历史长河中，孕育了光辉灿烂的华夏文明。博大精深的秦风唐韵，艰苦卓绝的革命历史，积淀成陕西厚重的文化底蕴。漫步三秦大地，文物古迹琳琅满目，地域文化奇特多彩。西部浓郁的黄土风情，现代文明的高新技术，共同营造出陕西古、秀、奇、特的旅游景观。

旅游业发展30年来，经过广大旅游从业人员的不懈努力，已成为陕西国民经济新的增长点，在扩大内需、拉动经济增长和满足人民群众物质文化方面发挥了日益重要的作用。随着我国社会、经济的发展，我国旅游业在世界旅游业中的地位不断提高，旅游人才建设日益提到重要的战略地位。我们必须充分认识人才培养的重要性，增强人才建设的责任感和紧迫感。面对新的国际国内旅游发展态势，建立一支适应旅游业发展需要的高水平、高素质旅游队伍，是旅游主管部门的重要任务。纵观旅游业的发展，每一点进步，每一次飞跃，都离不开旅游人才积极努力，说到

底，旅游业的竞争是人才的竞争。

导游员是旅游从业人员中最活跃、接触面最广、处在一线的工作人员，他们的好坏直接影响到一个地区的旅游声誉和形象。在我省旅游业发展日新月异，新的旅游景区（点）不断推出的情况下，我们组织有关专家对《陕西导游》、《导游业务》、《导游基础》、《旅游法规》进行了重新编写，以便为大中专旅游院校、旅游从业人员及热爱旅游业的朋友们，提供更加贴近实际需要的参考资料和系统教材。我相信，这套教材会对大家有所帮助。

最后，热烈欢迎有志青年和社会各界人士投身于陕西旅游业中来，为我省旅游业的发展贡献自己的智慧和才干。

陕西省旅游局局长

董军

2008年3月



目录 Contents

基础理论篇

第一章 旅行社

第一节 旅行社的产生与发展/2

一、旅行社的产生/2

二、旅行社的发展/5

第二节 旅行社的性质与分类/7

一、旅行社的性质/7

二、旅行社的分类/8

第三节 旅行社的作用与职能/11

一、旅行社的作用/11

二、旅行社的职能/16

第四节 旅行社的主要业务及其特点/18

一、旅行社的主要业务/18

二、旅行社业务的特点/24

第五节 旅行社产品特征及其分类/25

一、旅行社产品的特征/25

二、旅行社产品的分类/27

第二章 导游人员

第一节 导游人员史略/38

一、世界导游人员的历史沿革/38

二、中国导游人员的发展历程/41



三、我国导游职业现状和发展趋势/44

第二节 导游人员概述/47

一、导游人员的基本概念/47

二、导游人员的分类/48

第三节 导游人员的职责/52

一、导游人员的基本职责/52

二、出境旅游领队的职责/52

三、全陪导游人员的职责/53

四、地陪导游人员的职责/54

五、景区景点导游人员的职责/55

第四节 导游人员的基本条件/55

一、良好的思想品德/56

二、渊博的知识/58

三、独立工作能力和创新精神/61

四、较高的导游技能/63

五、竞争意识和进取精神/64

六、身心健康/65

七、注重仪容、仪表/67

第五节 导游人员的权利与义务/67

一、导游人员的基本权利/67

二、导游人员的基本义务 /68

第六节 导游人员的培训/70

一、培训的必要性/70

二、培训的类别和内容/72

三、培训的方式/73

第七节 导游人员的考核/73

一、新进导游人员的录用考核/74

二、在职导游人员的考核/75

三、兼职导游人员的考核/77

四、领队人员的考核/78



第八节 导游人员的管理/80

第三章 导游服务

第一节 导游服务/83

一、旅游产品的概念/83

二、导游服务是旅游产品的重要组成部分/83

第二节 导游服务的性质与特点/85

一、导游服务的性质/85

二、导游服务的特点/91

第三节 导游服务工作的类型及范围/93

一、导游服务工作的类型/93

二、导游服务工作的范围/94

第四节 导游服务的原则/95

一、“宾客至上”原则/95

二、“安全第一”原则/96

三、维护旅游者合法权益原则/97

四、规范化服务与个性化服务相结合原则/98

第五节 旅游团队导游服务集体/99

一、地陪与领队和全陪的关系/99

二、地陪与其他相关人员的关系/102

第六节 导游服务集体协作共事的基础和原则/105

一、旅游团队导游服务集体协作共事的基础/105

二、旅游团队导游服务集体协作共事的原则/106

实践篇

第四章 导游服务程序

第一节 出境旅游领队的服务程序/111

一、准备工作/111

二、开好出境前说明会/113



三、办理出境手续/113

四、办理国外入境手续/114

五、落实境外旅游接待/115

六、办理境外离境手续/116

七、办理回国内入境手续/116

八、散团及其它事宜/117

第二节 全程陪同导游人员服务程序/117

一、服务准备/117

二、首站接团服务/119

三、入住饭店服务/120

四、核对、商定日程/120

五、各站服务/120

六、离站服务/121

七、途中和抵达服务/122

八、末站服务和后续工作/123

第三节 地方陪同导游人员服务程序/124

一、服务准备/125

二、接站服务/135

三、入店服务/140

四、核对、商定日程/142

五、参观游览活动/144

六、其他服务/148

七、送站服务/150

八、后续工作/157

第四节 景区景点导游人员服务程序/161

一、景区(点)导游概述/161

二、景点导游服务程序和规范/161

第五节 散客服务类型及服务程序/162

一、散客服务类型/163

二、散客服务程序与服务质量/168



第五章 对旅游者个别要求的处理

第一节 旅游者个别要求的处理原则/180

- 一、努力满足旅游者需要的原则/180
- 二、“认真倾听，耐心解释”的原则/180
- 三、“尊重旅游者，不卑不亢”的原则/181

第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理/182

- 一、餐饮方面个别要求的处理/182
- 二、住房方面个别要求的处理/185
- 三、文娱活动方面个别要求的处理/186
- 四、购物方面个别要求的处理/187

第三节 旅游者要求自由活动的处理/189

- 一、一般情况下允许旅游者自由活动/189
- 二、需劝阻旅游者自由活动的几种情况/190

第四节 旅游者其他个别要求的处理/191

- 一、要求探视亲友，亲友随团活动的处理/191
- 二、要求转递物品的处理/192
- 三、要求中途退团或延长旅游期限的处理/193

第五节 旅游者越轨言行的处理/194

- 一、对攻击和诬蔑言论的处理/195
- 二、对旅游者违法行为的处理/197
- 三、对旅游者散发宗教宣传品行为的处理/197
- 四、对违规行为的处理/198

第六章 问题及事故的预防及处理

第一节 计划变更的处理/208

- 一、延长逗留时间/208
- 二、缩短逗留时间/208
- 三、被迫改变旅游计划/209

第二节 接站时常见问题和事故的预防及处理/209

- 一、漏接的预防及处理/209



二、错接的预防及处理/212

三、空接的原因及处理/214

第三节 送站时常见事故的预防及处理/215

误机(车)事故的预防与处理/215

第四节 旅游者丢失物品的预防及处理/218

一、旅游者丢失物品的预防/219

二、旅游者丢失证件的处理/220

三、旅游者丢失钱物的处理/222

四、旅游者行李丢失、损坏的处理/223

第五节 旅游者走失的预防及处理/225

一、旅游者走失的原因/226

二、旅游者走失的预防/227

三、旅游者走失后的处理/228

第六节 旅游者患病、死亡的处理/229

一、旅游者患病的预防/229

二、旅游者患一般疾病的处理/234

三、旅游者突患重病的处理/235

四、旅游者病危的处理/235

五、旅游者死亡的处理/236

第七节 旅游安全事故的预防及处理/237

一、交通事故/237

二、治安事故/240

三、火灾事故/242

四、海啸/243

五、食物中毒的预防及处理/244

第七章 导游人员的带团技能

第一节 导游人员的带团技能/252

一、树立良好形象/252

二、向旅游者提供心理服务/256



三、调节旅游者的审美行为/267

第二节 建立良好的人际关系/278

一、与旅游者建立良好关系/278

二、正确面对旅游者投诉/279

第三节 对特殊旅游团队的服务/281

一、对残疾旅游者的服务/281

二、对学生旅游团的服务/285

三、对老年旅游团的服务/285

四、对“难以对付”的旅游者的服务/286

导游讲解篇

第八章 导游讲解

第一节 导游语言/294

一、导游语言运用的基本原则/295

二、导游语言的音、调和节奏/301

三、导游交际中的语言方式/302

第二节 导游讲解方法/310

一、导游方法的运用原则/310

二、常用的导游方法/314

三、不同场合的导游讲解/329

相关知识篇

第九章 导游业务相关知识

第一节 导游人员的礼貌礼节/341

一、导游服务时的礼节/341

二、进出旅游者房间的礼节/343

三、宴席中的礼节/343

第二节 交通知识/345



一、航空客运知识/345

二、铁路客运知识/354

三、水路客运知识/361

第三节 邮电通讯、货币、保险知识/361

一、邮电通讯知识/362

二、货币知识/363

三、保险知识/365

第四节 旅行证件及中国海关的有关规定

一、旅行证件的有关规定/366

二、中国海关的有关规定/369

接待案例篇

第一节 导游人员接待案例分析/378

第二节 旅行社接待案例分析/384

附 录

附录一：导游人员管理条例/405

附录二：导游人员管理实施办法/410

附录三：导游人员等级考核评定管理办法（试行）/416

附录四：旅行社出境旅游服务质量标准/418

附录五：出境旅游领队人员管理办法/426

附录六：中国公民出国旅游管理办法/429

附录七：中国公民出境旅游文明行为指南/436

附录八：中国公民国内旅游文明行为公约/437

附录九：对中国籍旅客进出境行李物品的管理规定/438

附录十：中华人民共和国出境入境边防检查条例/442

附录十一：中华人民共和国护照法/451

附录十二：北京与世界主要城市时差表/456

附录十三：华氏和摄氏温度换算/457

附录十四：度量衡换算表/458

基础理论篇

对于我国来说，提高人民生活质量，实现共同富裕，是社会主义制度的本质要求。而要实现这一目标，就必须大力发展生产力，提高国家的综合国力。只有生产力得到了发展，国家才能富强，人民生活才能得到改善。

在改革开放的过程中，我们始终坚持四项基本原则，即坚持社会主义道路，坚持人民民主专政，坚持中国共产党的领导，坚持马克思列宁主义、毛泽东思想。这是我们的立国之本，也是我们的政治基石。同时，我们也积极吸收和借鉴人类文明的一切优秀成果，不断推动我国经济社会的发展。

在基础理论方面，我们坚持辩证唯物主义和历史唯物主义的世界观和方法论。认为物质是第一性的，意识是第二性的，意识对物质具有反作用。同时，我们也坚持社会存在决定社会意识，社会意识对社会存在具有反作用的观点。这些理论为我们认识世界和改造世界提供了强大的思想武器。



第一章 旅行社

第一节 旅行社的产生与发展

一、旅行社的产生

旅行社是指依法设立并具有法人资格，从事招徕、接待旅游者，组织旅游活动，实行独立核算的企业。旅行社是为人们旅行提供服务的专门机构，它是旅游活动发展到一定阶段的产物。

（一）世界旅行社的产生

旅行社的产生是经济、科技和社会分工发展的直接结果，也是旅行活动长期发展的必然产物。18世纪中叶发生在英国的工业革命，使全世界的经济和社会结构发生了巨大的改变，也使世界范围内旅行活动的发展受到了显著影响，主要表现在以下四个方面：

1. 工业革命为旅游活动的产生奠定了物质基础

首先，全球范围内生产力水平的不断提高和迅速发展、社会财富的急剧增加、有产阶级规模的日趋扩大，使得越来越多的人具备了外出旅游的经济条件。在工业革命以前，只有地主和贵族才有金钱进行非经济目的的消遣性旅游活动。工业革命使得生产财富大量流向新兴的工业资产阶级，使他们也具备了进行旅游活动的经济条件，从而扩大了有财力外出旅游的人数。

其次，科学技术的进步，提高了交通运输能力，缩短了



运输时间，扩建了运输网络，使大规模的人员流动成为可能。1769年，瓦特发明的蒸汽机技术很快就被应用于新的交通工具的制造，至18世纪末蒸汽机轮船就已经问世。但对近代旅游的诞生产生最大和最直接影响的还是铁路运输技术的发展。1825年，英国的乔治·史蒂文森建造的从斯托克顿至达林顿的铁路正式投入运营。此后，各地铁路开始建设起来，并向更远的地方延伸。

2. 旅游需求的普遍化为旅游活动的产生提供了现实的可能性

工业革命加快了城市化的进程，改变了人们原有的工作和生活方式，使人们产生了回归自由、宁静的大自然的要求，主观上产生了旅游动机。由于人们对旅游经验的缺乏，如民俗禁忌、旅游常识、货币兑换等，使许多人急切希望有一个专业化的旅游服务机构为其提供便利。

3. 市场经济的发展为旅游活动的产生提供了必要的社会条件

在此背景下，一批具有敏锐信息的先行者首先捕捉到了市场信息，开始创办旅行代理事业。世界上公认的第一位真正的专职旅行代理商是英国的托马斯·库克(Thomas Cook)。托马斯·库克于1808年11月22日出生于英国，自幼家境贫寒，10岁便辍学就业，先后做过帮工、诵经人和木匠等。托马斯·库克笃信宗教，热衷于禁欲。

1841年7月5日，身为传教士的托马斯·库克利用面对机器化大生产中人们产生的心理危机，以参加禁酒为号召，创造性地组织了世界上第一次团体包价旅游，包租了一列往返列车，运载570人从莱斯特到拉夫伯勒参加禁酒大会。他第一次采用了集体折扣付费的方式，每人先交1先令，包括交通费、乐队演奏赞歌、一次野外午餐和午后茶点。这次活动旅游史上被认为是近代旅游活动的开端，具有重要的意义。



这次活动具有后来旅行社经营活动的若干重要特征：其一，采用了集体折扣付费的方式；其二，具有团体包价的雏形；其三，将吃、行、娱等要素集中在旅游活动中；其四，初步体现了旅行社全陪的导游功能。这些特征对于后来的旅行社经营都具有重要的借鉴作用与影响。

1845年，托马斯·库克在英国的莱斯特正式成立了托马斯·库克旅行社，开始专门从事旅行代理业务，标志着近代旅游业的开始。托马斯·库克成为世界上第一位专职的旅行代理商，被尊称为“世界旅行社之父”。1845年，为组织到利物浦的观光旅游，托马斯·库克整理出版了《利物浦之行指南》，并为此设立了专门的旅游向导。1855年，托马斯·库克以包价的形式组织了赴法国的旅行。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，他的名字也成为旅游的代名词，在欧美地区家喻户晓。后来，欧洲及北美诸国和日本纷纷仿效库克组织旅游活动的成功模式，先后组织了旅行社或类似的旅游组织，招募陪同或导游，带团在国内参观游览。1865年，托马斯·库克在托马斯·库克旅行社的基础上建立了托马斯·库克父子公司，该旅行社后来发展成为当时世界上最大的旅行社。此后，他又相继在美洲、非洲和亚洲地区建立了分公司，旅游业务遍布全球。之后，欧美各国不断涌现出类似的旅行社组织，如1850年在英国成立的“旅游者组织”，1885年在英国成立的帐篷俱乐部，1890年在法国和德国相继建立的观光俱乐部，以及1893年在日本成立的“喜宾会”，其中尤以美国的运通公司最为著名。美国运通公司于1850年起兼营旅行代理业务，并于1891年发售了与现代方法相同的旅行支票。托马斯·库克对于旅游业发展的贡献，不仅在于他开创了近代旅游业，而且还表现在他面向大众、薄利多销，推动了旅游的社会化，促进了旅游业的发展。