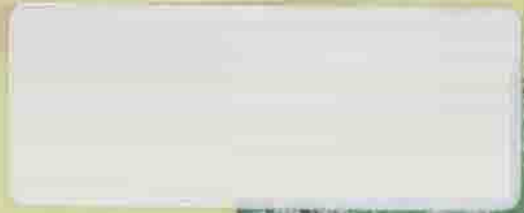


高等院校旅游管理专业大专教材



毛福禄 樊志勇 编著

导游概论

第二版



GAODENGYUANXIAO
LÜYOUGUANLI
ZHUANYE

DAZHUANJIAOCAI

NANKAIDAXUECHUBANSHE

南开大学出版社

OKS

高等院校旅游管理专业大专教材

导游概论

(第二版)

毛福禄 樊志勇 编著

南开大学出版社

天津

图书在版编目(CIP)数据

导游概论 / 毛福禄, 樊志勇编著. —2 版. —天津:
南开大学出版社, 2005. 12(2008. 8 重印)

ISBN 978-7-310-01146-9

I. 导… II. ①毛…②樊… III. 导游—高等学校
—教材 IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 104290 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2005 年 12 月第 2 版 2008 年 8 月第 12 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 8.875 印张 2 插页 252 千字

定价: 16.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

出版说明

旅游业作为 21 世纪的第一大产业和重要经济增长点,以其强劲的发展势头,受到世界各国和地区的广泛关注和积极扶持。由于我国改革开放和市场经济的发展,促使旅游业也取得了举世瞩目的辉煌成就,成为国民经济部门中颇具生机和活力的强劲产业。

随着我国旅游业的迅速发展,旅游教育事业也取得了很大的进步。目前全国已有 300 多所院校设立了旅游专业,旅游专业的学科建设有了较大的进步。我国旅游专业已具备了多层次的学历教育,教材建设也日益完备。我社是出版旅游教材最早的出版社,曾出版了一批适用于旅游教学的教材。之后,全国同类教材逐渐增多,但是,综览各类教材,可以看出相对成熟、多种版本的是本科教材,适用于旅游管理专业大专层次的教材还较少,且不够系统完整。因此,为了满足高等院校旅游管理专业大专层次的教学需要,我们特地组织全国众多长期从事旅游研究、旅游教学 and 管理的知名专家、学者,共同编著了这套具有时代气息、可读性强、可操作性强的“旅游管理专业大专教材”。

这套教材先出版 10 册,分别为:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游市场营销》、《旅游心理学》、《饭店管理概论》、《导游概论》、《中国旅游地理》、《旅游会计》、《旅游公共关系》、《旅游英语》。每册书约 18 万字~20 万字。在原有教材基础上,这几年我们又组织出版了《饭店财务管理》、《饭店设备管理》、《旅游实用礼貌礼仪》、《旅游与中外民俗》等。这些教材选题面宽,涵盖了旅游基础理论、旅游经济、旅游管理、旅游服务等几个方面,比较系统、全面地反映了当代国内外旅游专业的基本理论、方法和最新成果,适应了旅游管理大专层次教育的需要。

教材注意了知识的系统性、创新性和实用性,包括了旅游专业主要的课程,使旅游管理专业大专层次的学生能够系统、全面地学习旅游专

业知识;在编写内容上,既阐明了现代旅游学的基本理论和基本知识,又在此基础上有所创新和突破,具有较高的学术水平;同时充分考虑到教学的需要,既注重理论方法,又强调管理实务与技能培养,结合大专层次的教学要求和特点,具有很强的实用性和针对性。

这套教材由湖北大学旅游学院院长马勇教授担任主编,参与教材编写的单位有南开大学、西安交通大学、云南大学、山西大学、湖北大学、重庆师范学院、暨南大学等院校,是众多专家、学者集体智慧的结晶,出版后对我国旅游管理专业大专层次的教学具有十分积极的意义。

这些教材出版后,得到了众多旅游院校的好评,并且也提出了中肯的批评意见,因此我们又将其中部分教材进行修订,重新出版,以便更好地服务于教学,我们再次恳请广大专家、同行和读者批评指正。

南开大学出版社

2003年8月30日

第二版序言

自从迈入 21 世纪后,在短短的几年时间里,我们人类也共同经历了许多不和谐的天灾人祸,如 2001 年在美国发生的“9·11”恐怖袭击事件、2003 年发生的伊拉克战争以及中国等地爆发的非典疫情等。尽管如此,在全世界范围内,人们对构建和谐环境的追求以及对休闲旅游生活的向往却从未停止过。如 2005 年 2 月世界旅游组织发表的报告显示:2004 年全球旅游业打破了过去 3 年停滞不前的状态,创下 7.6 亿国际旅游者的纪录,较前一年增长 10%;其中,亚洲旅游业的情况最好(由于印度洋海啸发生在 2004 年底,因此并未给亚洲当年旅游业的创收造成太大影响)。同时,中国国家旅游局 2005 年 4 月公布的《2004 年度全国旅行社业务年检情况通报》显示:2004 年度全国旅行社营业收入达到 1017.82 亿元,同比增长 55.92%。截至 2004 年底统计,中国已有国际旅行社 1472 家,国内旅行社 13867 家,总计 15339 家。在过去的一年时间里,新增加旅行社 1978 家,同比增长 14.8%。其中,国际社增加 108 家,同比增长 7.92%;国内社增加 1870 家,同比增长 15.59%。直接从业人员为 24.62 万人,其中,导游人员 11.88 万人(包括领队人员)。事实表明,旅游业的长足发展促进了导游队伍的不断扩大,同时,也要求我们的理论研究要及时跟上时代的步伐并适合导游工作实践的需要。因此,我们结合当前的旅游发展形势以及国家相关部门新出台的有关政策,对《导游概论》进行了修订。在第二版的编写过程中,我们查阅了中国国家旅游局、世界旅游组织、联合国等组织的相关统计资料,主要修改了第一版中的一些过时的数据和提法,并增加了附件内容,即我国关于导游队伍管理的最新资料。

在《导游概论》第二版出版之际,衷心地感谢国内外相关组织所提供的宝贵资料,感谢出版社和编委会有关专家的热情帮助和支持。

作 者

2005 年 6 月于武汉

前 言

导游是旅游行业具有代表性的工作,是旅游业中不可缺少的重要组成部分,这已经成为世界各国旅游界人士的共识。随着我国旅游事业的不断发展,对导游的要求越来越高,特别是80年代以来,我国旅游界人士也逐步开始把导游作为一门学问、一门艺术来进行研究。导游是一门实践性很强的学问,对它的理论研究只有随着旅游业整体的发展而发展,才能进一步地服务于实践。本着这一宗旨,结合当前的旅游发展形势,我们编写此书,奉献给读者。

本书分为九章。第一章为导游概述,阐述了导游的涵义、发展史略、性质和特点、导游工作的作用和地位,以及对未来的展望;第二章系统介绍了导游员的分类、职责与素质要求等;第三章为导游服务规程,根据导游的不同特点将各类导游服务和规范分为三大步骤进行论述;第四章至第八章系统研究导游艺术与方法、导游服务质量与若干问题的处理原理、心理学以及美学与导游的关系;最后一章为导游人才管理,分析导游人才的培训与考核以及我国导游管理现状。

本书大纲的编写及全书的统定由武汉大学旅游学院副教授毛福禄负责。编写分工是:前言、第一章、第三章、第七章、第八章和第九章由毛福禄编写,第二章、第四章、第五章和第六章由樊志勇编写。该书在编写过程中,参阅了大量国内外有关资料,在此向这些尊敬的作者(见参考书目)表示衷心的感谢。特别是在编写过程中,得到了出版社和编委会有关专家的热情帮助和指导,在此一并表示衷心的感谢。

由于水平所限,时间匆促,书中如有疏漏与不当之处,敬请广大读者不吝赐教。

作 者

1998年5月于武汉珞珈山

目 录

第一章 导游概述.....	(1)
第一节 导游的定义.....	(2)
第二节 导游工作发展史略与未来.....	(3)
一、导游工作发展史略	(3)
二、21 世纪的导游	(6)
第三节 导游工作的性质与特点.....	(9)
一、导游工作的性质	(9)
二、导游工作的特点	(13)
第四节 导游工作的地位与作用.....	(15)
一、旅游者需要导游工作者的服务	(15)
二、旅游经营者需要良好的导游服务	(17)
三、导游在旅游业中的枢纽作用	(18)
四、导游的经济作用	(18)
五、导游的政治作用	(20)
思考题.....	(21)
第二章 导游员.....	(22)
第一节 导游员及其分类.....	(23)
一、导游员	(23)
二、导游员的分类	(24)
三、导游员与旅游者	(26)
第二节 导游员的职责.....	(28)
一、导游员的基本职责	(28)
二、全陪、地陪、领队的职责分工	(30)
第三节 导游员的条件.....	(31)

一、导游员的基本条件	(32)
二、全陪、地陪和领队的具体条件	(36)
第四节 导游员的旅游职业道德和行为规范	(37)
一、导游员的职业道德	(37)
二、旅游职业道德的作用	(38)
三、旅游职业道德的特点	(39)
四、导游员的旅游职业道德和行为规范内容	(40)
第五节 导游员的礼节礼貌	(44)
一、礼节礼貌概述	(44)
二、旅游活动中的礼节礼貌要求	(45)
三、旅游活动中常见的礼节	(46)
思考题	(55)
第三章 导游服务规程	(56)
第一节 全陪导游过程	(58)
一、准备工作进程	(58)
二、接待工作进程	(59)
三、处理遗留问题	(63)
第二节 地陪导游过程	(64)
一、准备工作进程	(64)
二、接待工作进程	(67)
三、处理遗留问题	(72)
第三节 领队工作过程	(73)
一、准备工作进程	(74)
二、接待工作进程	(74)
三、处理遗留问题	(76)
思考题	(78)
第四章 导游技能与方法	(79)
第一节 导游员的语言技能	(80)
一、导游语言的“八有”原则	(81)
二、运用导游语言的基本要求	(82)

第二节 导游员的讲解技能.....	(85)
一、注意讲解时的手势、体态和表情.....	(85)
二、掌握好游览和讲解的节奏.....	(86)
三、把握最佳时机、适宜地点选择讲解内容.....	(86)
四、讲解时要集中注意力.....	(87)
五、合理利用现代化的导游辅助手段.....	(88)
六、注意综合运用各方面的知识.....	(88)
七、讲解应该正确、清楚、生动、灵活.....	(89)
第三节 导游员的带团技能.....	(91)
一、树立良好的形象.....	(91)
二、提供超常服务,与旅游者建立起伙伴关系.....	(92)
三、搞好与领队的合作.....	(92)
四、做好旅游团的总体协调工作.....	(93)
第四节 常用导游方法介绍.....	(95)
一、简单概述法.....	(95)
二、画龙点睛法.....	(95)
三、数字说明法.....	(96)
四、解释说明法.....	(96)
五、有问有答法.....	(97)
六、分段讲解法.....	(97)
七、故事讲解法.....	(98)
八、类似比拟法.....	(98)
九、有的放矢法.....	(99)
十、制造悬念法.....	(99)
十一、引人入胜法.....	(100)
十二、触景生情法.....	(101)
思考题.....	(101)
第五章 导游服务质量.....	(103)
第一节 导游服务质量概述.....	(104)
一、什么是导游服务质量.....	(104)

二、如何提高导游服务质量	(106)
三、导游服务质量的国家标准	(106)
四、导游服务质量的监督与检查	(112)
第二节 导游工作中常见的质量问题	(113)
一、导游活动过程中的质量问题	(113)
二、接送过程中的质量问题	(115)
三、旅游交通中的质量问题	(116)
四、餐饮中的质量问题	(116)
五、住宿旅馆饭店中的质量问题	(117)
六、购物方面的质量问题	(117)
七、娱乐方面的质量问题	(118)
第三节 导游服务质量事故的预防及处理	(119)
一、事故的预防	(119)
二、事故的处理	(121)
思考题	(129)
第六章 若干问题的处理原则	(131)
第一节 一般问题的处理	(133)
一、路线或日程变更	(133)
二、旅游者患病或死亡	(134)
三、旅游者丢失证件、行李和物品	(137)
四、飞机(火车、轮船)班次的变更	(141)
第二节 旅游者个别要求的处理	(143)
一、处理旅游者个别要求的基本原则	(143)
二、餐饮方面的个别要求	(144)
三、住房方面的个别要求	(145)
四、文娱活动方面的个别要求	(146)
五、购物方面的个别要求	(147)
六、要求自由活动	(149)
七、要求中途退团或延长旅游期	(150)
八、要求探望在中国的亲友,让其亲友随团活动	(151)

九、要求向有关部门或个人转递物品、信件·····	(152)
十、其他方面的个别要求·····	(153)
第三节 旅游者越轨行为的处理·····	(154)
一、对我国有攻击诬蔑言论·····	(155)
二、实施违法或犯罪行为·····	(155)
三、在中国散发宗教宣传品·····	(156)
四、对异性有越轨行为·····	(156)
五、酗酒闹事·····	(156)
第四节 重点旅游者的接待·····	(157)
一、对旅游团领队的接待·····	(157)
二、对有特殊身份和社会地位客人的接待·····	(159)
三、对聋哑人、盲人及其他残疾客人的接待·····	(160)
四、对高龄老人和儿童的接待·····	(160)
五、对宗教界人士的接待·····	(161)
思考题·····	(161)
第七章 心理学与导游·····	(163)
第一节 心理学的基本原理·····	(164)
一、心理学的定义·····	(164)
二、心理学的研究对象和任务·····	(165)
三、心理学的研究方法·····	(168)
第二节 旅游者动机分析·····	(171)
一、旅游动机·····	(171)
二、旅游动机的分类·····	(173)
三、旅游动机的分析·····	(174)
第三节 心理学在导游中的应用·····	(176)
一、旅游者各阶段的心理活动分析·····	(176)
二、导游的心理品质·····	(179)
三、导游服务心理·····	(183)
思考题·····	(192)

第八章 美学与导游	(193)
第一节 美学的基本理论.....	(194)
一、什么是美学	(194)
二、美学的研究对象	(194)
第二节 审美需求与动机.....	(197)
一、审美需求	(197)
二、审美动机	(199)
第三节 审美与导游.....	(203)
一、导游者的美	(203)
二、美学运用于实践	(209)
思考题.....	(221)
第九章 导游人才的管理	(222)
第一节 导游人才的培训.....	(223)
一、导游人员培训的重要性	(223)
二、导游培训计划的实施	(227)
三、导游人员的考核	(235)
第二节 导游队伍的管理.....	(237)
一、导游管理的现状	(237)
二、加强我国导游管理机制的进一步改革	(238)
思考题.....	(241)
附录	(243)
中华人民共和国国家标准导游服务质量.....	(243)
导游人员管理实施办法.....	(254)
导游人员等级考核评定管理办法(试行).....	(259)
导游证管理办法.....	(261)
出境旅游领队人员管理办法.....	(264)
参考书目	(267)

第一章 导游概述

学习目的

- 掌握导游的定义
- 了解导游工作的发展史略、地位和作用
- 熟悉导游工作的性质和特点

基本内容

导游的定义

导游工作发展史略与未来

- 导游工作发展史略
- 21 世纪的导游

21 世纪旅游活动、21 世纪的导游工作

导游工作的性质与特点

- 导游工作的性质
社会性、文化性、服务性、涉外性
- 导游工作的特点

涉及面广、工作量大、知识性强、思想性与政策性强、独立性强

导游工作的地位与作用

- 旅游者需要导游工作者的服务
- 旅游经营者需要良好的导游服务
旅游是一种经济行为、旅游业的开展需要高质量的导游服务
- 导游在旅游业中的枢纽作用

● 导游的经济作用

● 导游的政治作用

宣传家乡、做民间“大使”

第一节 导游的定义

导游,顾名思义即引导他人旅行游览。从词义上分析,“导”有引导、开通之意,“游”则指旅行游览之意。随着旅游业的发展,“导游”的内涵也在不断地变化和发展。

一般来说,“导游”这一概念包含两层涵义:一是指组织、协调旅游活动,满足旅游者“求知、求新、求奇、求乐”愿望的旅游服务工作,即指引游览活动的导游行为或业务;一是指导游者或导游工作人员,即导游人员的简称,如“小王是××旅行社的导游(员)”、“我国的导游(员)队伍应进一步规范”等。

根据《旅游业词典》(The Dictionary of Hospitality, Travel and Tourism, 美国查尔斯·J. 梅特尔卡著)的定义,导游员是指“已拥有职业特许证并受雇于某公司带领旅游者在当地进行旅游观光活动的工作人员”。

我国国家旅游局于1995年发布的《导游员职业等级标准》(试行)对导游员所下的定义是“运用专门知识和技能为旅游者组织、安排旅行和游览事项,提供向导、讲解和旅途服务的人员”。

根据《中华人民共和国国家标准导游服务质量》(GB/T15971—1995)^①规定,“导游人员”相应英文为“tour guide”,指“持有中华人民共和国导游资格证书,受旅行社委派,按照接待计划,从事陪同旅游团(者)参观、游览等工作的人员。导游人员包括全程陪同导游人员和地方陪同导游人员”。以上定义告诉我们,导游员是以旅游者为工作对象,以

^① 中国国家旅游局官方网站:<http://www.cnta.com/22-zcfc/2j/dyfw.asp>, 2005年6月1日。