

21 CENTURY

21世纪普通高等院校系列规划教材

导游原理与实务

(第二版)

DAOYOU YUANLI YU
SHIWU

主 编 方海川



西南财经大学出版社

F-590.63

200-2

21世纪普通高等院校系列规划教材

导游原理与实务

DAOYOU YUANLI YU
SHIWU

主 编 方海川



(第二版)



西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游原理与实务/方海川主编. —2 版. —成都:西南财经大学出版社,
2014. 11

ISBN 978 - 7 - 5504 - 1619 - 2

I. ①导… II. ①方… III. ①导游—基本知识 IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 241585 号

导游原理与实务(第二版)

主编:方海川

责任编辑:汪涌波

助理编辑:高小田

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookej.com
电子邮件	bookcj@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸	185mm × 260mm
印 张	16. 25
字 数	360 千字
版 次	2014 年 11 月第 2 版
印 次	2014 年 11 月第 1 次印刷
印 数	1— 3000 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 1619 - 2
定 价	29. 80 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

前言

导游人员素质的高低直接关系到旅游服务质量、旅游业的整体水平和国家的整体形象。我国的导游人员队伍自改革开放特别是入世以后有了长足的发展，但与旅游业发达的欧美等国家相比，13 亿人口的中国拥有的导游人员的绝对数量和平均比率均偏低，而培养具有国际水平的优秀导游人员队伍的首选途径，则主要是高等院校旅游管理专业。

全书分为八章，第一章为导游服务，阐述了导游服务的产生与发展、导游服务的类型与范围、导游服务的性质与特点、导游服务的基本原则和导游服务的发展趋势；第二章导游人员，较为全面地介绍了导游人员的概念与分类、导游人员资格获取、导游人员的职责、导游人员的职业道德和行为规范、导游人员的素质、导游人员的培训与管理；第三章导游服务程序与规范，依据国家颁布的导游服务质量标准对地方陪同导游人员、全程陪同导游人员、出境旅游领队、景区景点导游人员的导游服务程序与规范分别进行阐述；第四章散客导游服务，简要说明散客导游服务的类型与特点，散客导游服务程序；第五章导游服务技能，主要讨论了导游人员的组织技能、导游人员的语言技能和导游词撰写技巧；第六章导游服务中常见问题和事故的预防与处理，主要说明导游服务中常见问题与事故的预防措施和处理原则，旅游活动计划和日程变更的处理，漏接、空接、错接的处理与预防，误机（车、船）事故的处理与预防，旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理，旅游者走失的处理与预防，旅游者患病、死亡的处理，旅游者安全事故的预防与处理，旅游者越轨言行的处理，以及旅游者的投诉及其处理；第七章旅游者个别要求的处理，主要介绍了旅游者个别要求处理的基本原则，旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理，旅游者要求自由活动的处理，旅游者探视亲友或亲友随团活动要求的处理，旅游者转递物品和信件要求的处理和旅游者要求中途退团或延长旅游期限的处理；第八章导游业务相关知识，概括介绍了旅行服务必备知识、社交礼仪基本知识。

需要说明的是，本教材在修编过程中为了突出学生全面素质的培养，在原有基础上补充了有助于自主学习、拓展学习的相关内容，并增设实训练习模块作为实践实训操作指导。大量的小常识、小提示、典型案例、思考与练习等，也便于主讲教师能更注重导游人员的职业道德、服务技巧、语言能力在实践中的应用。

本书大纲的编写及全书的统稿定稿由乐山师范学院旅游与经济管理学院方海川负责。编写的分工是：前言、第一章、第二章、第五章由方海川编写；第三章、第六章由宜宾学院经济管理系邹良洁编写；第四章、第七章由宜宾学院经济管理系杨艳蓉编写；第八章由乐山师范学院旅游与经济管理学院谢艳、吴薇编写，参与修编的老师还有王付军、张力、秦容等。该书在编写过程中，参阅了大量已出版的导游教材和相关资料，在此特别向所有这些给以我们大量帮助的作者表示真诚的感谢。

由于水平所限，时间仓促，书中疏漏和错误之处在所难免，望读者随时予以匡正！

编 者

2012 年 11 月

目 录

第一章 导游服务	(1)
第一节 导游服务的产生和发展	(2)
第二节 导游服务的类型与范围	(7)
第三节 导游服务的性质和特点	(10)
第四节 导游服务的基本原则	(19)
第五节 导游服务的发展趋势	(23)
思考与练习	(25)
实训练习	(25)
第二章 导游人员	(26)
第一节 导游人员的概念与分类	(27)
第二节 导游人员资格获取	(30)
第三节 导游人员的职责	(32)
第四节 导游人员的职业道德和行为规范	(34)
第五节 导游人员的素质	(38)
第六节 导游人员的培训与管理	(43)
思考与练习	(46)
实训练习	(46)
第三章 导游服务程序与规范	(47)
第一节 地陪导游服务程序与规范	(48)
第二节 全陪导游服务程序与规范	(63)
第三节 出境游领队导游服务程序与规范	(68)
第四节 景区导游服务程序与规范	(75)
思考与练习	(77)

实训练习	(77)
------------	------

第四章 散客导游服务	(78)
-------------------------	-------------

第一节 散客导游服务的类型与特点	(78)
------------------------	------

第二节 散客导游服务程序	(81)
--------------------	------

思考与练习	(86)
-------------	------

实训练习	(86)
------------	------

第五章 导游服务的技能	(87)
--------------------------	-------------

第一节 导游人员的组织技能	(88)
---------------------	------

第二节 导游人员的语言技能	(100)
---------------------	-------

第三节 导游词撰写技巧	(115)
-------------------	-------

思考与练习	(121)
-------------	-------

实训练习	(122)
------------	-------

第六章 导游服务中常见问题和事故的预防与处理	(123)
-------------------------------------	--------------

第一节 导游服务中常见问题与事故的预防措施和处理原则	(124)
----------------------------------	-------

第二节 旅游活动计划和日程变更的处理	(128)
--------------------------	-------

第三节 漏接、空接、错接的处理与预防	(130)
--------------------------	-------

第四节 误机（车、船）事故的处理与预防	(133)
---------------------------	-------

第五节 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理	(135)
-------------------------------	-------

第六节 旅游者走失的处理和预防	(139)
-----------------------	-------

第七节 旅游者患病、死亡的处理	(141)
-----------------------	-------

第八节 旅游者安全事故的预防与处理	(143)
-------------------------	-------

第九节 旅游者越轨言行的处理	(147)
----------------------	-------

第十节 旅游者投诉及其处理	(149)
---------------------	-------

思考与练习	(150)
-------------	-------

实训练习	(151)
------------	-------

第七章 旅游者个别要求的处理 (152)

 第一节 旅游者个别要求处理的基本原则 (153)

 第二节 旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 (155)

 第三节 旅游者要求自由活动的处理 (160)

 第四节 旅游者探视亲友或亲友随团活动要求的处理 (162)

 第五节 旅游者转递物品和信件要求的处理 (163)

 第六节 旅游者要求中途退团或延长旅游期限的处理 (164)

 思考与练习 (166)

 实训练习 (166)

第八章 导游业务相关知识 (167)

 第一节 旅行服务必备知识 (167)

 第二节 社交礼仪基本知识 (183)

 思考与练习 (203)

 实训练习 (204)

附录 (205)

参考文献 (253)

第一章 导游服务

引言

《孙子兵法》中有“不用向导者不得地利”之语。三国时，诸葛亮就是使用了熟悉云南地形的永昌人吕凯为向导官，而在五月渡泸深入不毛之地，并按照吕凯所绘的平蛮指掌图进军入滇，从而获得七擒七纵的胜利，使得南方少数民族的首领孟获等心服口服，声称“丞相天威，南人不反”。

《庄子·秋水》中有“庄子与惠子游于濠梁之上”的典故，说的是庄子与惠子在濠梁上看到水中怡然自得的鱼，引起他们之间关于鱼之乐与不乐的有趣辩论。《史记·太史公自序》中也有“南游江淮”和“北涉汶泗”的叙述，这次长途游访，是司马迁行万里路求知访学的重要活动。

“导”和“游”加在一起，既是动词，又是名词，有着双重词性和丰富的内涵。有人形容导游是一艘装满丰收果实和金色种子的“黄金船”，载着它的收获者和播种者一起走向一个个陌生而又充满欢乐的天地。那么，“导”和“游”就是“导游”这艘黄金船上面的两只巨桨，它们驱使着“黄金船”在旅游的海洋里航行。

【学习目的】

本章要求学生了解导游服务产生、发展的过程，重点掌握导游服务的性质、特点、作用，以及导游服务的原则，通过学习知道导游服务工作的本质。

【主要内容】

· 导游服务的产生和发展

导游服务产生和发展的历程 导游服务发展的主要特征

· 导游服务的类型与范围

导游服务的概念 现代导游服务的类型 导游服务的范围

· 导游服务的性质和特点

导游服务的性质 导游服务的特点 导游服务在旅游服务中的地位和作用

· 导游服务的基本原则

“宾客至上”原则 维护旅游者合法权益原则 规范化服务与个性化服务相结合原则

· 导游服务的发展趋势

导游服务工作面临新的挑战 导游服务的发展趋势

导游一词,就其字面来看,包含了“导”与“游”两层含义。“导”有引导、开通之意,《史记·孙臆传》中有“善战者因其势而利导之”。我国古代有“响导”的称谓,是古代军队中的专用名词,指为军队引路的人。《孙子兵法》中就有“不知山林险阻沮泽之形者,不能行军;不用‘响导’者,不能得地利”之语。后来用“向导”泛指带路的人。“游”则指游玩、游历、交游之意。《庄子·秋水》中“庄子与惠子游于濠梁”的典故、《史记·太史公自序》中“南游江淮”的叙述,以及《荀子·劝学》中“君子居必择乡游就士”的句子分别代表了这三层含义。

顾名思义,导游二字包含了引导人们旅行、游览、观赏、交往的丰富内涵。在旅游活动中,“导游”一词包含两层含义:一是指引导旅游者参观游览,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,即指引导游览活动的导游服务;一是指为旅游者在旅行游览活动中提供向导、讲解和旅途服务的导游人员。

第一节 导游服务的产生和发展

一、导游服务产生和发展的历程

导游服务作为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的,随旅游活动的发展而发展。

人类的旅游活动由来已久。人类有意识的外出旅行是由于产品或商品交换引起的,即第三次社会大分工使商业从农、牧、手工业中分离出来,出现了专门从事商品交换的商人。正是由于这一发展,人们需要了解其他地区的生产和需求情况,需要到其他地区去交换自己的产品或货物,因而也便产生了旅行外出的需要。所以,人类最初的外出旅行实际上并非消遣和度假活动,而是人们出于现实主义和产品交换或经商的需要而促发产生的一种经济活动。

导游服务是随着消遣性旅游活动的出现而产生的。人类社会由原始社会进入奴隶社会,社会经济的发展和繁荣,奴隶主阶级不再满足生活起居上的享乐,而开始了以巡视、巡游为名义的享乐旅行。旅行中其臣仆拥簇前后,除随时侍奉外,实际上也起着旅行向导的作用。在西方,除了奴隶主阶级的享乐旅行外,一些自由民也参加到消遣旅行的活动中来,其中不少人都是出于宗教目的外出旅行。到了封建社会,随着经济的进一步发展和交通条件的改善,各种非经济目的的旅行也在不断扩大。在这一时期中,除帝王将相的巡游外,还出现了士人、学子的漫游,以及使节出行等。特别是在封建社会的中后期,以求学为目的的教育旅行、以保健为目的的疗养旅行、以探险为目的的航海旅行、以经商为目的的跨国旅行等逐渐发展起来。在这些旅行活动中,往往熟悉当地情况的僧侣、客栈的老板、马夫、店小二等充当着向导的角色,他们不仅要引路,还能介绍沿途的名胜景点和当地的风俗民情。他们提供的服务在某些方面有些类似于现在的导游服务。不过,由于那时参加旅行活动的人数不多,旅行活动的

规模不大，人们当向导的机会很少，所以那些当向导的人不能以此为生，他们收受的只是客人赏赐的“盘缠”和“酒钱”（即“小费”）。总之，在古代的旅行活动中，虽产生了向导，提供了初期的导游服务，但其偶然性的成分很大，难以产生向导队伍。

资本主义生产关系的建立，从18世纪60年代英国的工业革命开始，到19世纪40年代工业革命的基本完成。当时的工业革命不仅使世界经济和社会结构发生了巨大的变化，也改变了世界范围内旅行和旅游的发展方向。由于生产力的迅速发展和社会财富的急剧增加，使得更多的人具备了旅行的经济条件；铁路的发明，缩短了人们的途中时间，极大地方便了人们的旅行，进一步满足了人们的需要。工业的大发展也改变了一部分人的生活方式，使旅行不再成为极少数贵族阶层的专利。

就在这个时代，英格兰人托马斯·库克作为一位专职的旅行代理商登上了历史舞台。1841年7月5日，他包租了一列火车，运送570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会，往返行程22英里，团队收费每人1先令，免费提供带火腿肉的午餐及小吃，还有一个唱赞美歌的乐队跟随。在这次旅行中，托马斯·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。虽然这次活动并非出于商业目的，但从这次经历中托马斯·库克发现人们愿意别人为他们安排和组织旅游，可以把这种工作作为一种职业，并且他最终成为这种职业的开创者。这次活动也因此成为近代旅游活动的开端。

1845年，托马斯·库克在英格兰的莱斯特创办了托马斯·库克旅行社，开始专门从事旅行代理业务，这是世界上第一家商业性旅行社。同年，托马斯·库克为组织到利物浦的观光旅游，编发了导游手册——《利物浦之行手册》，分发给旅游者，这是世界上第一本旅游指南。这次旅游的组织方式更具现代包价旅游的特点，体现了现代旅行社的基本特征，开创了旅行社业务的基本模式。

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。

知识链接

托马斯·库克（1808—1892），英国旅行商，出生于英格兰德比郡墨尔本镇，是近代旅游业的先驱者，也是第一个组织团队旅游的人。托马斯·库克自幼家境贫寒，十岁辍学从业，先在一家蔬菜花木店当帮工，后又当木工学徒，17岁时进入拉特兰浸礼教会做诵经人。1828年库克成为一名传教士，云游四方，散发浸礼教会的小册子，宣传教义。这使得托马斯·库克游历了英格兰的许多地方，对旅游产生兴趣。另外，出于宗教信仰的原因，他后来成为一位积极的禁酒工作者。1841年7月5日，托马斯·库克包租了一列火车，运送了570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会，往返行程22英里（1英里=1 609.344米），团体收费每人1先令，免费提供带火腿肉的午餐及小吃，还有一个唱赞美诗的乐队跟随，这次活动旅游发展史上占有重要的地位，它是人类第一次利用火车组织的团体旅游，它是近代旅游活动的开端。

1845 年托马斯·库克开始专门从事旅游代理业务，成为世界上第一位专职的旅行代理商。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。

此后，托马斯·库克的业务经营范围和影响不断扩大。1855 年，托马斯·库克以全程一次性包价的形式组织了赴法国的旅行；1865 年，托马斯·库克与儿子约翰·梅森·库克联合在原有公司的基础上创办了托马斯·库克父子公司（即通济隆旅游公司），迁址于伦敦。他们以后又相继在美洲、非洲和亚洲设立分公司，并于 1872 年成功组织了 9 人环球旅游，从而使托马斯·库克父子公司成为世界上声誉显赫的旅行社，托马斯·库克也成为旅游的代名词而在欧美地区尽人皆知。1878 年，托马斯·库克退休，业务由其子约翰·梅森·库克主持。1939 年，通济隆旅游公司在世界各地设立了 350 余处分社。此外，托马斯·库克在 1892 年还创造性地发明了一种流通券，即旅行支票。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、北美各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，组织参观游览。到了 20 世纪初，英国托马斯库克旅游公司、美国运通公司、比利时铁路卧车公司，成为世界旅行代理业的三大公司。

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、美国的运通旅游公司等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，上海商业储蓄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行部推广文化，经办客务运输和旅游旅馆。1927 年 6 月，旅行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），1927—1937 年是中国旅行社扩充最快的时期，其分支社遍布华东、华北、华南等地的 30 多个城市 and 地区。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。

知识链接

陈光甫，中国银行家，被誉为“中国最优秀的银行家”、“中国的摩根”。1915 年创办上海商业储蓄银行，并创造了中国金融史上的多个“第一”，在 20 世纪前半叶的中国有着举足轻重的影响。

当时，曾留学美国的上海商业储蓄银行总经理陈光甫，注重引进西方银行管理科学，开拓新的银行业务。他认为，“旅行部，全国银行无人愿办，余与朱成章协议创办，既为社会便利计，又为本行宣传计。此种宣传力甚大，人人知有旅行社，即

知有上海银行。”1923年春，他赴南洋考察经昆明，正值全国教育会议在那里筹备，教育部及各省代表的车船食宿等事项促使他立下了创办旅行社的决心。经筹划，上海商业储蓄银行旅行部于1923年秋在总行成立，这是中国的第一家旅行社。

旅行部开始仅代售沪宁与沪杭两路火车票，后扩展为代办京绥、津浦、京汉等各路火车票和长江、航运、南北海运及外国的轮船公司的客票，并在外埠分行加设分部。1924年，旅行业务逐渐发展，旅行部从行内迁出，在四川路420号营业。同年5月1日，开始发行国内旅行支票。到1927年，上海商业储蓄银行将旅行部从银行划出，作为银行附属事业独立经营，改名为“中国旅行社”。不久，中国旅行社在各地的分社达数十处之多，并推及国外。它的业务包括代售国内外轮船、火车、飞机票，设办旅游胜地的招待所，举办游览事业，每年春秋佳日，布置游程，招揽游客，还承办货物运输，接办各国银行发售的旅行支票，出版旅游杂志、培养专业导游等。全国各旅游胜地都有中国旅行社的业务活动。中国旅行社之所以能在短时间内迅速发展，是因为它本着“费用务求减省，食宿必谋舒适”的宗旨，服务周到、热情。1929年8月，《申报》曾有记载：“今夏西湖博览会开亘古未有之盛会，四方人士云集，（中国）旅行社在门首择一席之地，为群众谋便利，竭诚招待，游湖中外士女咸感宾至如归，称誉之至。”

新中国成立以后，第一家旅行社“华侨服务社”于1949年11月在厦门筹建，12月正式营业。1954年4月15日在北京成立了中国国际旅行社总社，并在上海、天津、广州等地成立了14家分社。1957年统一全国华侨服务社名称，增加“旅行”二字，并与同年4月22日成立华侨旅行服务社总社。1974年经国务院批准，成立了中国旅行社，并于华侨旅行社合署办公，统称中国旅行社。1979年11月16日成立全国青联旅游部，1980年6月27日国务院正式批准中国青年旅行社成立。自此，国旅、中旅、青旅三大全国性旅行社承担了绝大部分海外来华旅游者的招徕和接待工作，以及国内旅游者的旅游业务，导游人员的队伍也随之迅速壮大。

1984年后旅行社外联权下放，全国各行业和地区性旅行社迅速发展。到1988年年底，全国有旅行社1572家，其中有外联权的44家，导游人员2.3万人。为了整顿导游队伍，使导游服务水平适应中国旅游业大发展的需要，1989年3月，国家旅游局开始在全国范围内进行第一次“全国导游人员资格考试”，并且将之固定下来成为导游人员的执业资格考试；同年，中国旅游报社等单位发起了“春花杯导游大奖赛”，以后又举办了多次全国导游大奖赛，对提高我国的导游服务水平、推进导游工作规范化的进程做出了贡献。

为进一步规范导游服务、加强导游管理，1994年国家旅游局联合国家技术监督局发布了《导游员职业等级标准》（试行），1995年发布《中华人民共和国国家标准导游服务质量》。1996年国家旅游局开始在全国范围内对导游人员进行等级评定工作。1999年5月国务院颁发《导游人员管理条例》。2001年，国家旅游局颁发《导游人员管理实施办法》，决定启用新版导游证，实行导游计分制管理，并运用现代科学技术手段建

立导游数据库,在全国范围内推行导游电子信息网络化管理,力求实现导游管理机制的规模化、标准化、科学化。目前,导游人员资格考试制度、导游人员年审制度、导游人员等级评定制度已成为中国导游管理的三大主要基石。截至2012年12月,全国纳入统计范围的旅行社共有24 944家。

二、导游服务发展的主要特征

导游服务的发展除了导游人员数量随着大众旅游活动的发展不断扩大外,就导游服务本身而言,还呈现出如下主要特征:

(1) 从导游服务的社会属性来说,导游服务从社会中的一件偶然行为发展为一种社会行为,即从非职业性发展为职业性。在古代旅游活动中,由于旅游的人数很少,充当旅行者的向导只是一种偶然的、临时性的工作,不可能以此谋生。随着旅游活动的发展,旅游业成为社会经济中的一个行业,以向导、陪同、接待员、讲解员等身份出现的专业人员和导游队伍便产生了,并逐渐成为社会诸职业中的一种职业。

(2) 从导游服务的内容来说,导游人员的工作从为旅游者当向导发展为向导与讲解相结合,最后发展为向导、讲解与生活照料或开车集于一身。推动导游服务内容这种变化的因素,首先是旅游者需求的变化。随着人们收入水平的提高、生活条件的改善,人们出游的目的不再满足于一般的漫游,而是要求在异国他乡的旅游活动既舒适安全又能获取更多的知识,因而对导游服务的内容和质量要求得更多、更高。其次是旅行社提高经济效益的需要。旅行社为了降低成本,提高经济效益,全权委托导游人员代表旅行社处理旅游者旅游过程中的各种需求,使导游人员逐渐将向导、讲解与生活照料或开车集于一身,这样可以大大提高劳动生产率。

(3) 从导游服务的类型来说,从单纯地依靠导游人员的体能发展到体能与图文声像相结合。导游人员的体能包括身体素质和将所掌握的知识转化为语言的能力。最初,导游人员主要是依靠自身的身体条件,在交通极不发达的情况下凭借体力引导旅游者旅行,后来旅游者已不再满足于导游的单纯向导作用,需要导游人员给他们介绍途中和所到之地的景物、名胜和风土人情等有关情况。这样,导游人员除了起到向导的作用外,还需要运用语言能力向旅游者进行介绍和讲解。到了现代,大众旅游兴起之后,导游人员接待的旅游者人数越来越多,接待的频率在不断提高,完全依靠体能已不能适应蓬勃发展的旅游活动的需要,导游人员的体能是极有限的,因此出现了以图文声像作为辅助手段进行导游服务的方式。

(4) 从导游服务的语种来说,现已从单一语种发展为多种语言。大众旅游已经普及世界各地,为了能向众多国家和地区的旅游者提供导游服务,导游人员队伍必须由掌握多种语言的人员组成。

第二节 导游服务的类型与范围

一、导游服务的概念

导游服务是指导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同旅游者旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。

首先，导游服务的主体是导游人员，没有导游人员参与的服务不能称之为导游服务，并且导游服务是旅行社委派导游人员提供的一项旅游接待服务。未获旅行社委派的陪同参观、游览服务不属于导游服务。

其次，导游人员的主要任务是从事旅游者的接待。一般说来，多数导游人员是在旅游过程中，通过陪同旅游者旅行、游览，向其提供导游服务。也有一些导游人员是在旅行社设立的门市柜台接待客人，提供旅游咨询、帮助联系和安排各项旅游事宜等接待服务。

最后，导游服务对于团体旅游者必须按组团合同的规定和导游服务质量标准实施，对于散客必须按事前约定的内容和标准实施。导游人员在导游服务过程中不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目，也不得降低导游服务质量标准。一方面，导游人员在接待过程中要注意维护所代表的旅行社的形象和信誉；另一方面，也要注意维护旅游者的合法权益。

典型案例

2001年7月某日19时许，在桂林旅游的一广东教师团约70人投诉某旅行社及导游员：他们于当日早上6点多就已离开酒店，参加桂林至阳朔的漓江一日游，游完阳朔的景点，回到桂林市区已到了用晚餐的时间，而导游员却安排购物。另外，在月牙楼用过晚餐后，导游员要安排大家夜游七星公园。客人认为夜游七星公园一是效果不好，二是与原计划的行程安排不符，而且一天的旅途很疲劳，已经没有精力和心情再继续游览，因此，不同意这样的安排。而导游员申辩说这是旅行社的安排，只能这样做。桂林旅游监察所工作人员抵达现场，经核对双方的行程表，弄清楚情况后，指出该社的行为违反了《旅行社管理条例》中的有关规定，当场责成导游员马上与旅行社主管人员联系，要按合同上的规定游览。

二、现代导游服务的类型

导游服务类型是指导游人员向旅游者介绍所游地区或地点情况的方式。现代导游服务方式大致可分为两大类：图文声像导游方式和实地口语导游方式。

（一）图文声像导游方式

图文声像导游方式，亦称物化导游方式。目前主要有三类：

- (1) 导游图、交通图、旅游指南、景点介绍、画册、旅游产品目录等；
- (2) 有关旅游产品和专项旅游活动的宣传品、广告招贴以及旅游纪念品等；
- (3) 有关国情介绍、景点介绍的录像带、录音带、电影片、幻灯片和光盘等。

在旅游业发达的国家对图文声像导游极为重视，各大中城市、旅游景点以及机场、火车站、码头等处都设有摆放着各种印制精美的旅游宣传资料的“旅游服务中心”或“旅游问讯处”，人们可以随意翻阅，自由索取；工作人员还热情、耐心地解答有关旅游活动的各种问题并向问询者提供有参考价值的建议。很多旅游公司通过定期向公众放映有关旅游目的国家（地区）的电影或录像，举办展览会等手段来影响潜在的旅游者。组团旅行社通常在旅游团集合后、出发前，在领队向团员介绍目的地的风俗民情及旅游注意事项的同时，都要为旅游者放映有关旅游目的地的电影、录像或幻灯片，散发《旅游指南》等材料，帮助旅游者对即将前往游览参观的目的地有一个基本了解。此外，许多博物馆、教堂和重要的旅游景点装备了先进的声像设施，方便客人参观游览并帮助他们比较深刻、全面地理解重要景观内含的深奥寓意和艺术价值，从而获得更多美的享受。

（二）实地口语导游方式

实地口语导游方式，亦称讲解导游方式，包括导游人员在旅游者旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动，以及在参观游览现场所做的介绍和讲解。

随着时代的发展、科技的进步，导游手段将越来越多样化、高科技化，图文声像导游方式在导游服务中的作用将进一步加强，但与实地口语导游方式相比，图文声像导游方式始终处于从属地位，起到减轻导游人员的负担，辅助实地口语导游方式的作用。实地口语导游不仅不会被图文声像导游方式所替代，而且将永远在导游服务中处于主导地位。这是因为：

1. 导游服务的对象是有思想和目的的旅游者

由于社会背景和旅游动机的不同，不同的旅游者出游的想法和目的也不尽相同，有的人会直接表达出来，有的人比较含蓄，还有的人可能缄默不语。单纯依靠图文声像一类千篇一律的固定模式介绍旅游景点，是不可能满足不同社会背景和出游目的的旅游者的需求的。导游人员可以通过实地口语导游方式掌握旅游者对旅游景点的喜好程度，在与客人的接触和交谈中，了解他们的想法和出游目的，然后根据他们的不同需求，在对参观游览的景物进行必要的介绍的同时，有针对性、有重点地进行讲解。导游讲解贵在灵活，妙在变化，绝不是一部机器，即使是一个高智能的机器人也无法应付。

2. 现场导游情况复杂多变

现场导游情况纷繁复杂，在导游人员对参观游览的景物进行介绍和讲解时，有的旅游者会专心致志地听，有的则满不在乎，有的还会借题发挥，提出各种稀奇古怪的问题。这些情况都需要导游人员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。在不降低导游服务质量标准的前提下，一方面满足那些确实想了解参观游览地景物知识的旅游者的需求，另一方面要想方设法调动那些对参观游览地不感兴趣的旅游者的游兴，还要对提

出古怪问题的旅游者做必要的解释,以活跃整个旅游气氛。此类复杂情况也并非现代科技导游手段可以,只有人,而且是高水平的导游员才能得心应手地应付这种复杂多变的情况。

3. 旅游是一种人际交往和情感交流关系

旅游是客源地的人们到旅游目的地的一种社会文化活动,通过对目的地社会文化的了解来接触目的地的人民,实现不同国度、地域、民族之间的人际交往,建立友谊。导游人员是旅游者首先接触而且接触时间最长的目的地的居民,导游人员的仪容仪表、言谈举止和导游讲解方式都会给旅游者留下难以泯灭的印象。通过导游人员的介绍和讲解,旅游者不仅可以了解目的地的文化,增长知识,陶冶情操,而且可以通过接触目的地的居民,特别是与其相处时间较长的导游人员,会自然而然地产生一种情感交流,即不同国度、地域、民族之间的相互了解和友谊。这种旅游者与导游人员之间建立起的正常的人与人之间的情感关系是提高导游服务质量的重要保证。这同样是高科技导游方式难以做到的。

典型案例

一香港旅行团,一到杭州就刚好遇上绵绵阴雨,客人的情绪十分低落,有的待在下榻的饭店不愿外出游览,带团的导游员便有意对他们说:“这真是天公做美了,一听说远道而来的客人今天要游览西湖就连忙下起蒙蒙细雨。大家还记得苏东坡的那首诗吗?水光潋滟晴方好,山色空蒙雨亦奇,若把西湖比西子,淡妆浓抹总相宜。说实话,各位今天运气真好,碰上大晴天还真难感受到雨中西湖那别具一格的诗画情调呢!”客人一听这话,立刻鼓起掌来,都高兴得上了游览车。

三、导游服务的范围

导游服务的范围是指导游人员向旅游者提供服务的领域,换句话说,就是导游人员业务工作的内容。导游服务工作繁重纷杂,服务范围很广,食、住、行、游、购、娱、出入境迎送、上下站联络、邮电通信、医疗等,几乎无所不包。但归纳起来,导游服务大体可分为三大类,即导游讲解服务、旅行生活服务和市内交通服务。

(一) 导游讲解服务

导游讲解服务主要是指旅游者在目的地旅行期间的沿途导游讲解服务、参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问和某些参观点的口译服务等。

(二) 旅行生活服务

旅行生活服务主要是指旅游者出入境迎送、旅途生活照料、安全服务及旅游目的地的上下站联络等。

(三) 市内交通服务

市内交通服务主要是指导游人员在提供以上相关服务的同时兼任驾驶员为旅游者