



高等院校旅游专业应用型系列规划教材

DAOYOU YEWU

# 导游业务

邵娟 主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

高等院校旅游专业应用型系列规划教材

# 导游业务

邵娟 主编  
李嬛 金建明 副主编

对外经济贸易大学出版社  
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务 / 邵娟主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2013

高等院校旅游专业应用型系列规划教材  
ISBN 978-7-5663-0604-3

I. ①导… II. ①邵… III. ①导游 - 高等学校 - 教材  
IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 000398 号

© 2013 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

## 导游业务

邵娟 主编

责任编辑: 李晨光 闫静

---

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: [uibep@126.com](mailto:uibep@126.com)

---

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 15.25 印张 353 千字

2013 年 1 月北京第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

---

ISBN 978-7-5663-0604-3

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 30.50 元

# 高等院校旅游专业应用型系列规划教材

## 编写委员会

编委会主任：汪源浩

编委会成员(按姓氏笔画排序)：

尹俊	王乃举	王祥武	王琴	韦国平
甘光生	刘涵	刘葆	孙敬华	江洁
齐炜	宋国强	张显国	张宽胜	李茂龙
李雪	汪源浩	沈东生	邵娟	陈艳
陈雪芬	孟庆超	胡浩	胡戴新	钟晓鹏
桂佳	袁维海	程瑞	谭青	

## 总序



在世界经济飞速发展的今天，旅游业是世界经济中发展势头最强劲、规模最大的产业之一。我国已经成为全球规模最大的国内旅游市场、亚洲最大出境客源国和最活跃的国际旅游市场，2010年我国首次成为世界第三大旅游目的地国，实现了由旅游资源大国到世界旅游大国的历史性跨越。整合旅游教育资源，加强专业建设，深化教学改革，提高教育水平，为旅游业输送更多高素质人才，是旅游院校的基本任务，也是促进旅游业持续快速健康发展、实现世界旅游强国宏伟目标的战略措施之一。

为了适应旅游业的发展、培养高端技能型人才，也为了满足学校更新旅游教育教材的迫切需要，加强旅游专业教材建设是改善和提高旅游教育水平的当务之急。为此，对外经济贸易大学出版社安徽信息中心自2011年10月起就开始精心策划、组织，在广泛征求高职高专院校旅游专业的专家、学者、学生以及旅游业界专业人士对旅游专业教材建设的意见与建议的基础上，成立了“高等院校旅游专业应用型系列规划教材”编写委员会，研究审核高职高专旅游专业教学内容和规律，统一明确高职高专教材的指导思想、体系结构、职业要求、格式特色、编写标准、编者资格、选用程序等，以此来规范教材的编写和选用。本套“规划教材”的作者中既有直接从事旅游专业一线教学和科研工作的教授、学者和“双师型”教师，执教的课程很多都是省级、校级的精品课程或重点课程，有着丰富的理论基础和教学经验，也有长期任职于旅游主管部门以及大型旅游企业的领导、业务骨干，具有丰富的管理实践经验。

本套“高等院校旅游专业应用型系列规划教材”是2011年中央财政支持高等职业学校提升专业服务能力项目的建设成果，教材编写主要体现如下特色：

### 1. 在体例上打破传统教材固定的结构体系

每章根据教学内容设置了“任务介绍”、“任务分析”、“任务实施”等模块，从介绍完成任务的思路、技能点和知识点开始导入新课，每章都穿插图表、相关知识，章后还附有归纳总结、拓展提高、练习或实训，锻炼学生的实际操作能力，以突出旅游专业应用性、实践性的特点。

### 2. 在形式和文字等方面满足高职教育教和学的需要

针对高职学生的特点，书中配有一些图示，并结合旅游产业的最新案例来分析，做到图文并茂，激发学生的学习兴趣，加强学生对内容的理解和掌握。

### 3. 注意突出教材内容的技能性特点

对于理论部分，运用形象化的语言使抽象的理论更易于被学生认识和掌握，同时注



重介绍旅游界的最新动态和趋势；对于实践性内容，每小节通过设计较简单的工作任务或项目，依照实际工作流程或模块循序渐进来完成，因此整章内容就完成了—个较复杂的任务，突出了旅游教材的实用性、实践性。

#### 4. 注重校企联合开发教材

在编写教材时邀请了相关旅游企业的专家或资深从业人员来共同研究开发，实现理论学者与—线专家的紧密结合，反映了旅游企业生产岗位的最新技术和最新要求，也有利于学生“双证书”的获取，适应学生未来进步的需要。而且，不同教材编写人员之间可加强了解、沟通和协作，在不同教材之间统筹兼顾，避免了内容的重复和交叉。此外，通过校企合作编写实训教材，促进了旅游学校和旅游企业间的合作发展，例如建立或深化校外实习基地合作、促进教师“双师型”建设等。

本套教材的编写得到了省市旅游主管部门、旅游企业及兄弟院校和企事业单位的大力支持与帮助，它们是：安徽中澳科技职业学院、安徽国际商务职业学院、安徽财贸职业学院、安徽经济管理学院、安徽工业经济职业技术学院、芜湖职业技术学院、安徽国防科技职业学院、亳州职业技术学院、安徽粮食工程职业学院、安徽三联学院、安徽涉外经济职业学院、万豪国际集团、安徽好之旅国际旅行社、安徽环球国际旅行社、安徽塞纳河畔酒店集团等。对此，编委会表示真挚的感谢。

本套教材可作为高等职业院校、高等专科学校、高等本科院校旅游专业学生用书，也可供五年制高职院校、中等职业技术学校及其他需要了解旅游产业的人员使用，还可作为政府旅游管理部门和科研机构、旅游培训机构以及有志从事旅游行业人员的参考资料。我们真诚地希望旅游教育界的专家学者以及使用这套教材的老师和学生们能及时提出批评和建议，使这套教材不断得到完善，更适应旅游教育改革的需要。

本套教材的编纂出版，从选题的确定到教材的出版，对外经济贸易大学出版社提供了许多有见地的建议，同时也得到了有关专家学者的鼎力相助，在此深表谢意！

编委会

2012年5月

## 前言



旅游业要发展，人才是关键。随着信息化和世界经济一体化进程的加快，我国旅游业迎来了快速发展的大好机遇和竞争更为激烈的挑战。因此，实施人才兴旅战略、大力开发旅游人才资源、全面提升旅游队伍的综合素质，对于促进我国旅游业的持续、健康发展，推动其积极参与国内、国际竞争，实现我国旅游发展的“十二五”目标，具有十分重要的现实意义。导游服务是旅游行业最具有代表性的工作，它是旅游业的重要组成部分，这已经成为世界各国旅游界人士的共识。21世纪，人类正面对一个经济全球化、网络普及化、交通现代化、需求个性化的新环境，旅游市场在不断发生新的变化，对导游服务的规范化、专业化、个性化、多样化等方面有了更高的要求。我国旅游业的发展迫切需要培养一支优秀导游人员队伍。导游人员是导游工作的主体，导游服务的质量高低、效果好坏主要取决于导游人员的素质、能力及其经验。随着旅游者的旅游知识和经验越来越丰富、旅游活动内容越来越多样化、旅游信息越来越灵通，要求导游人员必须面对新环境的挑战，必须向更高的目标努力，必须在思想、文化、能力、身心等方面具备更高的素质。导游人员应该以更加完美、更加生动、更富于个性化、更有人情味的形象展现在旅游者面前。本书正是基于导游人才培养需要而编写的。

“导游业务”是旅游管理专业学生必修的一门专业核心课程，也是全国导游人员资格考试的必考课程。其前导课程是“旅游学概论”和“中国旅游地理”，平行课程是“导游基础知识”、“旅游法规”和“旅游英语”，后续课程是“计调操作”、“外联实务”、“景区管理”等。通过本课程的学习和实训，能帮助本专业学生掌握必备的导游服务知识和专业技能，具备从事导游一线服务与相应的基层管理工作能力。本书以新世纪旅游市场的特点和导游国际化标准为出发点，力求对导游服务的相关理论进行简单扼要的阐述，对导游操作规程的最新要求做较为详细的介绍，书中提供的导游技能培训注重科学性和实用性。新世纪需要知识化、科技化、专门化，“导游业务”本身是一门实践性很强的课程，加之我国高职高专教学要求突出教材的实用性、技能性，故将追求具有实操性作为本书的特色。在编写的过程中，我们选择了许多典型案例作为参考，根据每章具体情况的不同，在每章之后列出了复习思考题或实训项目，以便教师组织学生进行模拟导游练习，掌握导游服务技能。本书既可作为高职高专旅游专业的教材，也可作为高等院校相关专业的参考书，导游从业人员也可以自学阅读。本书知识点多，信息量大，实用性强，融理论性、专业性、指导性、操作性于一体，内容涉及导游服务的历史与发展、导游人员、导游工作、散客旅游的导游工作、导游服务技能、旅游者个别要求



及问题的处理、旅游事故及其处理与预防、导游工作必备常识等，是导游人员升级考试的必备工具书，相信也会成为旅游院校学生和旅游从业者的重要参考资料。

本书采用项目任务驱动法，内容分为七个项目。项目一阐述了导游服务的产生与发展、导游服务的概念、类型、性质、特点、地位、作用以及导游服务的发展趋势；项目二介绍了导游人员的分类、职责、素质以及导游人员的培训与考核；项目三系统讲述地陪、全陪、景区景点导游、出境旅游领队以及散客的旅游服务程序；项目四详细介绍导游人员带团技能、语言技能、导游讲解技能、游客心理服务技能和审美行为调节技能；项目五讲述常见问题和事故的预防与处理；项目六讲述旅游者个别要求的处理；项目七介绍导游服务相关知识。本书既可作为高等院校旅游专业的教学用书，也可作为了解旅游相关专业知识的参考读物。

本书由邵娟（安徽中澳科技职业学院）担任主编，并负责全书的大纲编写和统稿工作。参加本书编写的有邵娟（安徽中澳科技职业学院）（前言）、杨玲（安徽粮食职业学院）（项目一、项目二）、胡田翠（安徽国际商务职业学院）（项目三）、邵娟（安徽中澳科技职业学院）（项目四）、王西涛（安徽工商职业学院）（项目四）、李嬛（安徽经济管理学院）（项目五）、金建明（芜湖商贸职业技术学院）（项目六、项目七），全书由邵娟最后统稿。在本书的编写过程中，各位编写者们参阅了大量的资料，在此向相关资料的作者们表示衷心的感谢。鉴于作者的水平有限和时间紧迫，书中的缺点和不足在所难免，我们衷心地期盼旅游界、教育界的专家、同仁和读者们不吝赐教，以促进本书水平的进一步提高。

邵娟

2012年7月



# 目 录

项目一 导游工作概述	/ 1
任务一 导游工作的由来与发展	/ 2
任务二 导游工作的性质和特点	/ 8
任务三 导游工作的地位与作用	/ 16
任务四 导游服务的原则	/ 19
任务五 导游工作的类型与范围	/ 22
项目二 导游人员	/ 27
任务一 导游人员的概念与分类	/ 28
任务二 导游人员的职责	/ 31
任务三 导游人员的素质	/ 33
任务四 导游人员的职业形象	/ 40
任务五 导游人员的培训、考核与管理	/ 45
项目三 导游服务程序与规范	/ 55
任务一 掌握地陪导游服务程序与规范	/ 56
任务二 掌握全陪导游服务程序与服务质量	/ 69
任务三 熟悉海外领队服务程序与规范	/ 74
任务四 熟悉景区(点)导游服务程序与规范	/ 82
任务五 熟悉散客旅游服务程序与规范	/ 85
项目四 导游服务技能和艺术	/ 93
任务一 导游语言	/ 93
任务二 导游讲解	/ 100
任务三 掌握导游人员的带团技能	/ 115
任务四 熟悉导游服务相关艺术	/ 128
项目五 突发事件的预防与处理	/ 141
任务一 认识旅游突发事件概述	/ 142
任务二 掌握旅游计划变更问题的处理	/ 143



任务三	掌握漏接、空接、错接和误机（车、船）事故的 预防和处理	/ 145
任务四	掌握旅游者证件、钱物和行李丢失问题的预防与处理	/ 151
任务五	掌握游客走失事故的预防与处理	/ 157
任务六	掌握旅游者患病、受伤或死亡问题的处理	/ 161
任务七	熟悉旅游者越轨言行的处理	/ 166
任务八	熟悉交通事故、治安事故、火灾事故和食物中毒的处理	/ 168
<b>项目六</b>	<b>旅游者个别要求的处理</b>	<b>/ 177</b>
任务一	旅游者个别要求的处理原则	/ 177
任务二	餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	/ 180
任务三	旅游者要求自由活动的处理	/ 187
任务四	探视亲友或亲友随团活动要求的处理	/ 189
任务五	旅游者转递物品和信件要求的处理	/ 192
任务六	旅游者要求中途退团或延长旅游期限的处理	/ 193
<b>项目七</b>	<b>导游服务相关知识</b>	<b>/ 199</b>
任务一	旅游及旅行社业务知识	/ 199
任务二	出入境知识	/ 206
任务三	旅游交通、邮电知识	/ 213
任务四	货币、保险知识	/ 220
任务五	旅游安全与急救常识	/ 225
<b>参考书目及参考网站</b>		<b>/ 232</b>

## 项目一

# 导游工作概述

### 任务目标

1. 职业知识目标：掌握当今世界旅游发展的趋势，导游工作的类型与范围，导游服务的特点和导游服务的原则；理解导游工作的性质；了解导游的由来、现状及作用。
2. 职业道德与情感目标：培养学生对导游工作的全面正确的认识，了解导游工作的重要性、复杂性和高要求性，加强对导游工作的自豪感和责任感。

### 任务分析

#### 1. 知识要求：

- 认识导游工作的由来与发展；
- 认识导游工作的性质与特点；
- 认识导游工作的地位与作用；
- 掌握导游工作的原则与方法；
- 熟悉导游工作的类型与范围。

#### 2. 教学重点与难点：

- 重点：导游服务的性质和特点。
- 难点：导游工作的原则。

导游工作自始至终贯穿于旅行社组织的旅游活动中。回顾导游的发展历程，我们可以清楚地看到导游与旅游的密切关系。导游随着旅游活动的产生而出现，随着旅游活动的发展而成长。在这个过程中，我们还可以清楚地看到我国和国外导游的发展历史和现状，从中摸索成功的经验。随着时代的发展，旅游业竞争日趋激烈，我国旅游业面临着机遇和挑战，导游人员必须了解新世纪旅游的发展趋势，了解旅游需求的新变化，更要清楚地认识到导游工作还会直接影响到整个旅游行业的声誉和形象，对旅游经济的发展产生直接或间接的影响。

## 教学内容

# 任务一 导游工作的由来与发展

## 一、导游服务的产生

导游服务是旅游服务的一个组成部分，在旅游活动的发展过程中产生，随着旅游活动的发展而发展。纵观人类社会发展的历史，古代的旅游活动多出于经济的目的，有人是为了逃避战争，有人是为了寻找新居。在当时的经济条件下，任何形式的旅游都是艰苦的，而且带有一定的冒险性。事实证明：有组织有领导的旅行，成功的可能性大；无组织无领导的旅行，则很难达到预期目的。近代，旅行成为一件愉快的事情，并且逐渐成为人们生活的一个组成部分，专职导游随之产生，在人类的旅游活动史上掀开了新的一页。

### （一）古代旅游活动

在人类历史上，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游活动的先河。他们以经商为目的，周游于不同的部落之间。显然，在这个时期，导游服务还没有产生。

从最初的内容来看，旅行者问路时被问者的向导成为导游的最初形式。这里充当向导角色的往往是同旅行者邂逅的车夫或者是当地居民。尽管他们偶尔为之，但他们在不自觉中成为导游人员的雏形。古代有钱人家的子弟出门读书、旅行时，常常伴有“书童”、“家奴”，他们照料着主人整个旅途的起居生活，这种全程式的陪同，可作为导游人员在古代的又一种雏形。

在中国古代旅行活动中，帝王的巡游最具规模和影响力。帝王巡游时，有很多的“陪臣”、“侍从”同往，这些陪臣、侍从不仅要照料帝王的日常起居，而且还要为帝王讲解沿途的景物。如清人纪晓岚在陪同乾隆皇帝出游时常常以诗文助游，从而留下了“遥望天空一鹤飞，朱砂为颈雪为衣。只因觅食归来晚，误落羲之洗砚池”的佳句。

唐代是中国古代最强盛的时期之一，也是中国古代旅游的一大高峰时期，商务旅行、宗教旅行、文学漫游等旅行活动高潮迭起。这一时期出现了一些大的旅行家，如李白、杜甫、玄奘、鉴真。由于出门旅行的人增多，引导旅行的专门的导游图也随之出现。唐代的导游图称为“图经”、“地经”。除了导游地图以外，中国古代大量的游记、览胜书籍也起着引导旅行游览的作用。

在人类早期的旅行活动中，由于社会生产力的低下，旅游的人数和内容都很有有限，旅游生产和旅游消费都处在不自觉的状态，古代导游没有、也不可能成为一种社会化的需要，导游人员不会形成一种社会化的职业。古代社会不存在现代意义上的具有独立形态的导游活动。

## （二）商业性导游服务的产生

### 1. 早期有陪同和领队的旅行活动

世界上有领队和陪同的旅行的最早记载是《圣经》上的《出埃及记》。当时，以色列人离开两河流域移居埃及在那里大量繁衍，引起埃及人的仇恨。埃及法老（国王）没收其财产，强迫他们做苦工。为了生存，以色列人的首领摩西决定带领全族离开埃及，寻找新的居留地。摩西作为上帝的使者，运用自己的智慧和勇气，克服了重重困难，经过40年的长途跋涉，终于带领以色列人走出了埃及，来到迦南地东方约旦河东岸。旅途中的以色列人因缺水而精疲力竭地倒在地上像死人一般，是一群野驴带他们找到水源，并在水源的附近建立了城市。

由此可见，旅行团的领队是个非常重要的角色，他要具备各种才能和应变能力。今天的领队虽不像摩西那样面临种种危险，但也并不只是参观游览、住饭店、品尝美味或会见新闻人物。现在导游已成为一种职业，导游要做游客的密友，为他们解决旅途中的各种问题，这种工作应该说不是件轻松事。

### 2. “现代旅游之父”托马斯·库克

世界公认的第一次商业性旅游是1841年由英国人托马斯·库克（Thomas Cook）组织的。托马斯·库克，1808年11月22日生于英格兰德比郡墨尔本镇，自幼家境贫寒，10岁辍学从业，做过帮工、木工、诵经人等。出于宗教信仰的原因，他极力主张禁酒。1841年7月初，在他居住的莱斯特城不远的拉夫巴勒要举行一次禁酒会。为了壮大这次酒会的声势，他精心安排、组织在莱斯特城张贴广告、招徕游客，组织了570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会。他向每位游客收费1先令，为他们包租了一列火车，做好了行程的一切准备，使这次短途旅行十分成功。这次旅行成为公认的近代商业性旅游活动的开端。这种以有组织的形式出现，并与近代运输业直接挂钩的旅游经营活动，揭开了旅游作为一种独立存在的产业的序幕。托马斯·库克不仅组织了这次商业性的团体旅游活动，是最早的旅游代理商，而且在这次活动中自始至终随团陪同照料，可以说，托马斯·库克又是现代意义上的最早的职业导游人员。

1845年托马斯·库克放弃了木工的工作，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。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。1865年托马斯·库克与儿子约翰·梅森·库克（John Mason Cook）成立父子公司（即通济隆旅游公司），迁址于伦敦，并在美洲、亚洲、非洲设立分公司。此后，托马斯·库克又组织了到法国等地的旅游活动。1872年他本人亲自带领一个9人旅游团访问纽约、华盛顿、南北战争战场、尼亚加拉大瀑布、多伦多等地，把旅游业务扩展到了北美洲。这次环球旅行声名远播，产生了极大的影响。在西方，托马斯·库克的名字与“有导游的旅行”是同义词。此外，托马斯·库克在1892年还创造性地发明了一种流通券，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，相当于今天的旅行支票，更加方便了旅游者进行跨国和洲际旅游。



托马斯·库克组织的旅游活动，不仅有随团陪同人员（全陪和领队）帮助照料游客的旅途生活，而且雇用有地方导游人员讲解景物。从托马斯·库克开始组织旅游活动、创办旅行社到雇佣导游人员的过程，是导游人员职业化的过程。职业导游人员的出现，使导游活动具有了经济意义，一种独立的社会活动形态就此产生。

## 二、中国导游服务史略

我国职业导游人员的出现同我国旅游业的诞生是同步的。1923年8月，上海商业储备银行总经理陈光甫先生创办了“上海商业储蓄银行旅行部”，旅游业作为一种独立的行业在我国开始出现。至今经历了四个发展阶段。

### （一）起步阶段（1923—1949年）

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·库克父子旅游公司）、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，雇用中国人充当导游。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，在该银行下创设了旅游部。1927年6月，旅游部从该银行独立出来，成立了中国旅行社，导游是其一项经营业务。应该说，中国旅行社聘用的导游人员可算是我国最早的职业导游人员。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。

### （二）开拓阶段（1949—1978年）

新中国建立初期和以后一段时期，旅游业不以盈利为目的，旨在通过国际旅游者向世界宣传新中国的社会主义建设成就，导游工作也就成为了一项外事工作、政治工作。导游人员是国家干部，对重点旅游团，除了翻译、导游外，还配备陪同干部。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，中国国际旅行社在北京西交民巷4号诞生，其后又在各地设立分支社，主要负责接待外宾，为外国人来华旅游提供方便，但不承担自费的接待任务。1960年开始，随着我国国际关系的改善，西方的旅行者逐年增多，我国的旅游事业有所开拓和发展。1964年6月，国务院批准成立“中国旅行游览事业管理局”作为国务院直属机构，加强对旅游事业的组织和领导。在此期间我国的导游队伍逐渐形成，规模约有二三百人，且多为各语种的翻译导游人员，主要归属于中国国际旅行社。他们是国际导游队伍的一支后起之秀，为我国旅游事业的发展、创立中国导游风格、总结导游工作经验、扩大我国在国际旅游市场中的影响起到了重要作用。

在周总理提出的“三过硬”（思想过硬、业务过硬、外语过硬）原则指导下，把导游人员的任务概括为“五大员”（即宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员），陪同有陪同守则，宣传有宣传口径，导游工作依附于外事，政治工作是这一阶段最主要的特点。

### 1. 中国旅行社成立过程（“中旅”CTS）

1949年11月19日厦门有关部门接管了旧“华侨服务社”，创立了新中国第一家华侨服务社。1957年3月，全国各地华侨服务社在北京开会，决定在社名上增加“旅行”二字，并于4月22日在北京成立“华侨旅行服务社总社”，1969年因文革因素被短期撤销。1972年8月，中央又批准恢复总社，但考虑到当时许多国外华侨已加入外国国籍，因此1974年经国务院批准，成立了中国旅行社，并与华侨旅行社合署办公，统称中国旅行社。

### 2. 中国国际旅行社成立过程（“国旅”CITS）

1952年我国成立“国际活动指导委员会”。1953年南汉宸和刘贯一了解苏联国际旅行社情况后，决定筹建中国国际旅行社，并于1953年6月18日呈报政务院。6月20日周总理批示：“同意，请即指导有关方面筹办。”1954年4月15日“中国国际旅行社”在北京西交民巷4号正式成立总社。1954年4月28日，政务院通知在天津、上海、南京、广州、杭州、汉口、沈阳、哈尔滨、南宁、安东、大连和满洲里等12个城市成立分社。

### （三）发展阶段（1978—1989年）

党的十一届三中全会后，特别是随着旅游业被纳入国民经济发展计划以后，旅游业逐步转变为以经营服务为主的经济型产业，导游工作也从外事接待进入到以经济性接待为主的阶段。旅游产品的质量是旅游业的生命线，作为旅游产品一部分的旅游服务质量已成为国际旅游市场竞争的一个焦点。为适应旅游业的大好形势，1978年，中国旅行游览事业管理局改名为“管理总局”，各省、市、自治区都设立相应的旅游局。1979年11月16日成立了全国青联旅游部，1980年6月27日经国务院正式批准中国青年旅行社（“青旅”CYTS）成立。1984年后随着旅行社外联权的下放，全国各行业和地区性旅行社迅速发展。到1988年底，全国形成了以中旅、国旅、青旅为主干框架的近1600家旅行社体系，全国导游人员迅速扩大到25000多人，他们为这一时期我国旅游业的发展做出了贡献。但由于增长速度过快，一批水平不高的人员也进入了导游队伍中来，导游整体水平和素质不如前一阶段。

### （四）全面建设导游队伍阶段（1989年—今）

随着旅游业的快速发展，我国的导游人员队伍也在加快扩容。为了整顿导游队伍，使导游服务水平适应我国旅游业大发展的需要，1989年3月，国家旅游局在全国范围内进行了一次规模空前的导游资格考试，自此，每年举行一次全国性的导游资格考试；同年，《中国旅游报》等单位发起了“春花杯导游大奖赛”，此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。同时也标志着我国开始迈入全面建设导游队伍阶段。

为进一步规范导游服务、加强导游管理，1994年国家旅游局决定对全国持有导游证的专职及兼职导游人员分等定级，划分为初级、中级、高级、特级四个级别，进一步加强导游队伍建设，这是导游管理方面的又一重大制度建设。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。2002



年,国家旅游局开展整顿和规范旅游市场秩序活动,把全面清理整顿导游队伍作为三个重点环节之一来抓,明确提出严厉查处乱拿、私授回扣、打击非法从事导游活动,坚决清理一批政治、道德、业务素质不合格的导游人员,建立和完善“专职导游”和“社会导游”两套组织体系和教育管理体系、全面推行导游计分制管理和 IC 卡管理等举措,促进了导游工作的规范化和导游队伍建设。目前,我国已形成了一支由职业导游和兼职导游组成的专业队伍。大旅行社,如 CITS、CTS 和 CYTS,一般拥有比较稳定的导游队伍,这支导游队伍从总体上来看,具有较高的文化素质和工作热情。他们主要从事国际旅游接待,为旅游业的发展做出了贡献。他们中大多数为第三代导游人员,即 20 世纪 90 年代以后进入旅行社和旅游行业的,年轻能干,对市场经济比较适应。并且由于工作的需要、队伍的稳定、服务质量的要求,他们或多或少都参加过培训和定期学习。大多数小旅行社基本上没有专职导游队伍,部分有导游证的外联、计调人员可兼任导游,各业务部门都有相对稳定的兼职导游。

在旅游人才培养方面,全国已初步建立了一个具有一定层次和门类的旅游学校体系,为各大旅行社输送了一批批导游专业人才。由于国家重视旅游人才的培养,导游的职业队伍已经形成。经过几十年的努力,已有几十万人获得了国家或地方旅游局颁发的“导游资格证书”。他们中不乏经验丰富、知识渊博、导游技能高超的人才,是各个旅行社的骨干。然而我国的导游队伍毕竟还年轻,大部分人的文化水平不理想,导游的技巧和方法不够熟练,还不能真正承担起肩负的责任,还必须把培训和考核导游人员的工作作为发展旅游业的重要任务。

### 三、导游服务的发展趋势

#### (一) 导游服务工作面临新的挑战

首先,自 20 世纪 90 年代以来,旅华客源市场上越来越明显地感受到国际旅游新潮的影响。已经反映出的变化有:需求趋于多样化、个性化;团队比重下降,规模趋小;大跨度的长线团减少,环口岸的区域游和淡季一地游增加;游客在华停留天数和一次性旅游经停城市数趋减;旅行预报周期越来越短,临时变化越来越多。近年来,这种变化又有了新的发展,主要表现在:海外游客直接预订急剧增加(包括机票、客房);入境后的旅游活动也有部分是客户指定内容。这使旅行社导游人员的主动权大大削弱。更有甚者,外国旅行商加紧渗入中国市场。随着中国进入 WTO,外国旅行商渴望与中国开设合资旅行社,有的已在中国旅游界物色未来合作伙伴,还有的已以个人身份在中国旅行社中挂靠,直接在中国境内进行销售和接待。这些情况使中国旅行社的经营面临着更加严峻的挑战。

其次,导游服务工作将面临越来越挑剔和成熟的游客。近年来,海外旅行商及游客对旅华的市场反映仍集中在几个老问题上:一是产品老化、单一、缺乏趣味性;二是购物次数过多,买到假货、次货的事经常发生;三是餐饮水准下降,用餐地点不合理,有时需绕道,浪费不少时间;四是对导游服务安排提出质疑。

目前中国旅游面临两种截然不同的游客:一种是成熟的,但对中国的服务条件有一定的心理准备的国际游客;一种是较少享受旅行社服务的相对不成熟的国内游客。随着





消费者权益法的发布,国内游客的投诉增加,他们开始注意保护自己的各项权益,消费者的主观意识正在日渐觉醒。如游客在旅游过程中遭受由于旅行社的责任而导致的物质上、精神上的损失时,有权获得赔偿,游客对涉及旅游接待的各方面咨询有知悉权等。消费主体意识的觉醒仅仅是第一步的现象,随后将是一场广泛的消费者权益保障运动的到来。这是因为,群体性旅游锻炼已培养了一代有旅游意识的、成熟的游客,他们由“止步闺阁”到“已见世面”。旅游已成为一种日常性消费行为,由个别人关注到涉及群体利益共同关心的问题,因此旅行社必须通过各种手段来规范导游服务的行为。

## (二) 导游服务的发展趋势

未来旅游活动的发展趋势对导游服务将会产生影响并提出新的要求。导游服务在未来将出现如下五种趋向:

### 1. 导游方法的多样化

旅游活动多样化的趋势,尤其是参与性旅游活动的兴起和发展,要求导游人员随之变化其导游方法。参与性旅游活动的发展,意味着人们追求自我价值实现的意识在不断增强。追求自我价值不仅体现在工作中,人们还将其转移到了娱乐活动之中。人们参加各种节庆活动,与当地居民一起活动、生活,还在旅游目的地学习语言、各种手艺和技能,甚至参加冒险活动等等。这要求导游人员不仅会说(导游讲解),还要能动,与游客一起参加各种活动。

旅游活动的这一发展趋向对导游人员提出了更高的要求。未来的导游人员不仅要能说会道、能唱会跳、多才多艺,还要能动手,有强壮的体魄、勇敢的精神,与游客一起回归大自然,参与绿色旅游活动,一起参加各种竞赛,甚至去探险。

### 2. 导游职业的自由化

从世界各国导游发展的历史来看,导游人员作为自由职业者是必然趋势。他们身份自由、行动自由、收入自由,靠为游客提供良好的服务和高尚的职业道德取得社会认同,收入取决于上团机会,服务水平高、个人声誉好的上团机会就多、收入就高,体现了“优胜劣汰”的原则。目前,我国各地区成立的导游公司或导服中心就是这一趋势的反映。

### 3. 导游内容的高知识化

导游服务是一种知识密集型的服务,即通过导游人员的讲解来传播文化、知识,促进世界各地间的文化交流。在未来社会,人们的文化修养更高,对知识的更新更加重视,文化旅游、专业旅游、科研考察的发展,对导游服务将会提出更高的知识要求。

根据这一趋向,导游人员必须提高自身的人文修养,不断吸收新知识和新信息。导游掌握的知识不仅要有广度,还要有深度,使导游讲解的内容进一步深化,更具有科学性。这样,导游人员的讲解将更有说服力,不仅能同游客讨论一般问题,还能较深入地谈论某些专业问题。总之,在知识方面,导游人员不仅要成为“杂家”,还要成为某些方面的专家。

### 4. 导游服务的个性化

今天的社会是个性张扬的社会,个性化发展成为时代的主题,人们对旅游的需求个性化,旅游产品的消费也呈现个性化的趋势。导游服务的个性化要求导游人员要根据游