



森林旅游导游概论

SENLINLÜYOU DAOYOU GAILUN

主 编 陈 焱 李 春 英 邹 红 菲

东北林业大学 出版社

森林旅游导游概论

主 编 陈 焱 李春英 邹红菲

东北林业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

森林旅游导游概论/陈焱, 李春英, 邹红菲主编. —哈尔滨: 东北林业大学出版社, 2004. 7

ISBN 7-81076-603-1

I. 森... II. ①陈... ②李... ③邹... III. 森林资源—应用—旅游—导游—教材 IV. F 590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 065172 号

责任编辑: 任丹婷

封面设计: 彭 宇



NEFUP

森林旅游导游概论

Senlin Lüyóu Daoyóu Gailun

主编 陈 焱 李春英 邹红菲

东北林业大学出版社出版发行

(哈尔滨市和兴路 26 号)

东北林业大学印刷厂印装

开本 850 × 1168 1/32 印张 9.75 字数 220 千字

2004 年 7 月第 1 版 2004 年 7 月第 1 次印刷

印数 1—1 000 册

ISBN 7-81076-603-1

S·398 定价: 16.00 元

序

我国森林中蕴藏着极为丰富和独具特色的森林风景资源，这是大自然留给人类的自然遗产，弥足珍贵。因此森林公园的建立，能让更多的人投入到大森林的怀抱之中，欣赏和体验秀美山川的自然风光。同时它还增强了人们生态保护意识，激发爱国热情，使其成为学习自然科学知识的天然课堂。

自 1982 年中国第一个国家森林公园——湖南省张家界国家森林公园建立至今，短短 20 多年时间，经过各级领导与建设者的不懈探索与实践，森林公园与森林旅游业从无到有，从小到大，从无序到有序，得到了迅猛发展，取得了显著成绩，引起了国家和社会各界的重视与关注，在充分发挥森林资源的生态、社会、经济三大效益中显示出独有的魅力，是实现林业生态建设为主的历史性转变的重要途径之一。

基于生态环境保护和张家界国家森林公园的良好先例，我国大幅度地加强了森林公园的建设力度。至今，我国共建立各级森林公园达 1 600 多处，占我国森林总面积的 8.6%，分布范围扩大到 31 个省（区、市），基本形成了以国家级森林公园为骨干，省级和市（县）级森林公园相结合的全国森林公园发展建设网络。其中张家界、泰山、庐山、都江堰 4 处国家森林还被列入世界遗产保护目录，引起全球关注。自 1995 年起，我国森林公园建设

被列入《中国环境保护白皮书》，成为我国生态环境、生物多样性保护的一个重要组成部分，为我国及世界环境和自然资源的保护作出了重要贡献。

森林公园的蓬勃发展，标志着我国人民对森林保护意识的增强，也标志着我国林业对森林资源的经济利用方式发生了根本性转变。森林公园的建立直接推动了林区产业结构的合理调整，带动了林业经济的发展，走出了一条不以消耗森林资源为代价、充分发挥森林三大效益、促进林区经济全面可持续发展的新路。

森林旅游是一种全新的生态旅游观念，它逐步成为林业产业中最具活力和最有希望的替代产业和新兴的支柱产业。保障新兴产业发展的首要条件是人才培养。东北林业大学作为国内最早建立森林旅游专业（现名为森林资源保护与游憩）的院校之一，在1994年就开始培养这方面的专业人才，目前他们在我国森林旅游产业的各个岗位上，为国家的生态环境建设和人民的旅游服务作出了应有的贡献。

导游是旅游活动中与游客接触最多的旅游工作者，导游的一举一动、一言一行，对游客都有很大的影响，尤其是对景点景区的讲解，更能引起游客的关注和重视。在森林旅游这一生态旅游活动中，导游除履行传统的职责外，更要对其工作内涵进行创新。21世纪的环境和资源保护问题是世界各国共同关心的话题，环境质量的优劣直接决定旅游质量的高低。保护环境资源，提高旅游者的生态意识，促进旅游业可持续发展，理应成为导游工作者的职责。

纵观国内的许多景区，在开展森林旅游方面，导游人员的环境意识和环保知识都不尽如人意，这方面的课程和书籍也较少。陈焱等几名年轻教师在多年教学实践的基础上总结出版了《森林旅游导游概论》一书，填补了我国在这一方面的空白，可喜可贺！欣慰之余，为之作序。我衷心地希望更多的年轻学者投入到

森林旅游的事业中来，祝我国森林旅游事业生机勃勃，蒸蒸日上！愿祖国的山川“无山不绿，有水皆清，四时花香，万壑鸟鸣”！

中国工程院院士
东北林业大学教授



2004年7月

前 言

当代旅游业已成为世界上发展势头最为强劲的产业和重要的经济增长点。我国由于改革开放和市场经济的发展，旅游业已成为国民经济部门中颇具生机和活力的强劲产业。随着现代文明的进步、社会经济的发展和人们旅游经历的增多，人们不再满足于一般的观光度假式旅游，而提出了“回归大自然”的口号。

森林旅游以其独有的资源优势，恰好满足了人们“回归大自然”的愿望和需求。随着我国森林旅游业的发展，森林旅游教育事业也取得了很大的发展。目前，我国大部分林业院校都设置森林旅游专业，这对我国森林旅游业的进一步发展无疑会起到巨大的推动作用。但令人遗憾的是，作为森林旅游活动灵魂的森林旅游导游方面的书籍却还是个空白。为此，编者在参阅了大量资料、论著及科研成果的基础上，以国家旅游局导游考试培训教材为蓝本，结合我国的具体情况编写了这本教材。书中所引用的有关资料，大多已列入书后的参考文献，有些向原作者表示衷心感谢。

本书的具体编写分工如下：

第一章、第四章、第八章：陈晶；第二章、第三章、第十三章：李春英；第五章、第六章、第七章：邹红菲；第九章、第十章、第十一章、第十二章：陈焱。全书由陈焱负责统稿。

由于森林旅游导游在我国还没有统一规范，许多理论和实践问题仍在进一步探索中，因此书中难免会有纰漏之处，敬请各位专家、学者以及各位同仁不吝赐教，批评指正。

编 者
2004 年 6 月

目 录

上篇 基础篇

1 森林旅游的产生与发展	(3)
1.1 旅游活动的产生与发展	(3)
1.2 森林旅游活动的产生与发展	(6)
1.3 森林旅游活动的类型	(12)
2 森林旅游导游服务	(20)
2.1 导游服务	(20)
2.2 导游服务的类型和范围	(24)
2.3 导游服务的地位和作用	(28)
2.4 中国森林旅游导游服务	(33)
3 森林旅游导游服务的基本要素	(38)
3.1 森林旅游导游服务的知识要素	(38)
3.2 森林旅游导游语言要素	(46)
3.3 森林旅游导游服务要素	(52)
4 现代森林旅游导游与多学科知识	(55)
4.1 心理学与森林旅游导游服务	(55)
4.2 旅游资源审美与森林旅游导游服务	(61)
4.3 人际关系与森林旅游导游服务	(73)

中篇 业务篇

5	导游人员	(87)
5.1	导游人员的分类	(87)
5.2	导游人员的职责	(92)
5.3	导游人员的素质	(95)
5.4	导游人员的修养	(107)
6	导游团队导游服务程序与服务质量	(117)
6.1	旅游团队导游服务集体	(117)
6.2	地方导游服务程序与服务质量	(119)
6.3	全程导游服务程序与服务质量	(136)
6.4	领队服务程序与服务质量	(142)
6.5	景区景点导游服务程序和服务质量	(145)
7	散客旅游服务	(147)
7.1	散客旅游服务概述	(147)
7.2	散客旅游服务的类型	(151)
7.3	散客旅游服务程序与服务质量	(156)
8	导游人员的培训与考核	(163)
8.1	导游人员培训、考核的原则	(163)
8.2	导游人员的培训	(166)
8.3	导游人员的考核	(171)
9	导游人员的管理	(175)
9.1	我国导游管理体制的发展历程	(175)
9.2	导游人员管理的目标模式	(177)
9.3	加强导游队伍的规范化管理	(182)
9.4	加强导游服务过程质量管理	(185)

下篇 技能篇

10	导游的方法	(197)
10.1	带队的要领	(197)
10.2	导游的节奏	(205)
10.3	导游讲解方法	(211)
11	导游艺术与技巧	(221)
11.1	导游艺术的原则	(221)
11.2	导游的艺术化	(226)
11.3	实地导游技法	(237)
12	导游中特殊问题的预防与处理	(251)
12.1	事故的性质	(251)
12.2	处理问题和事故的原则和依据	(252)
12.3	事故的预防	(260)
12.4	事故的处理	(264)
13	游客个别要求的处理	(285)
13.1	游客个别要求处理的基本原则	(285)
13.2	游客个别要求的处理	(287)
	参考文献	(297)

上篇 基础篇

1 森林旅游的产生与发展

1.1 旅游活动的产生与发展

1.1.1 旅游的概念

旅游泛指旅行游览活动，旅游（Tourism）一词最早出现于1811年英国出版的《牛津词典》。1942年瑞士的汉泽克尔和拉普夫两教授提出了“艾斯特”定义，即旅游是“非定居者旅行和暂时居留而引起的一种现象关系及其总和。”这一定义由国际旅游科学专家联合会（International Association of Scientific Experts in Tourism）通过。“艾斯特”定义由于较为全面准确，曾为世界旅游界广泛接受。

由于非定居者的定义比较模糊，1991年6月25日，世界旅游组织（WTO）在加拿大召开了“旅游统计国际大会”，对旅游基本概念重新作了定义，旅游“包括人们为了休闲、商务和其他目的，离开他们惯常的环境，到某些地方去以及在某些地方停留，但连续不超过一年的活动。”

旅游是“旅行”和“游览”两者相结合的活动，两者既互相联系又相互区别。游览是旅游的目的，旅行是达到目的的手段。处理两者关系的正确原则一般应当是“旅速游缓”，旅行应迅速、安全、舒适，旅途中尽量少花时间；游览时保持旺盛精

力，做到从容尽兴。

1.1.2 旅游活动的发展历程

旅游活动作为一种社会现象，在很早的古代就已存在。根据旅游活动的目的、内容、范围、使用的交通工具的不同，其发展历程可划分为3个阶段：

1.1.2.1 古代旅游阶段（1840年以前）

无论在中国或西方，古代旅游者都是极少数人，旅游的目的也是单一的，如天子巡游、商贸往来、宗教、狩猎等。交通工具如马车、牲畜、舟船等十分简陋，游程有限。当时旅游活动，“游”还不占主要地位，因此还不能称为严格意义上的“旅游”。

1.1.2.2 近代旅游阶段（1840~1940年）

近代旅游大体上是19世纪40年代到20世纪40年代这段时间。无疑，产业革命为近代旅游业的产生创造了条件。1845年英国人托马斯·库克（Thomas Cook）创办了世界上第一个旅行社，开始提供最早的有组织的旅游服务。从此，旅游不再是个人的消费活动，开始向商品化方向发展，并成为独立的经济部门。在社会化大生产的影响下，在经济发达的国家里，人们生活水平不断提高，亦拥有多余的闲暇时间；火车、大型轮船出现，使洲际、环球旅游从理想成为现实。旅游者不再是少数人，他们是具有一定经济文化地位的中上层人士。与此同时，世界上出现了许多为吸引旅游者而建立的游览胜地。

1.1.2.3 现代旅游阶段（1940年以后）

现代旅游主要指二次世界大战以后的阶段。随着世界经济和科学文化的发展，旅游的性质、内容、规模、形式都有了重大的变化。旅游已成为人民大众的社会活动；旅游业成为经济领域内的重要支柱产业；旅游交通工具如快速的大型客机、新型的汽车，不但速度快，而且安全、方便、舒适，使旅游者在短时间内

进行远距离的旅行成为可能；旅游形式多样，内容日益丰富，旅游的范围扩大到全球。

1.1.3 现代旅游活动的分类

1.1.3.1 按旅游者到达目的地范围划分

(1) 国际旅游。国际旅游 (International Tour) 指一个国家的居民到另一个主权国家去的旅游。由入境旅游和出境旅游组成。

入境旅游指非居住人口在此国家内的旅行。

出境旅游指居住人口在另一国家的旅行。

(2) 国内旅游。国内旅游 (Domestic Tour) 指这一特定国家的居住人口在此国家内的旅行。

1.1.3.2 按旅游组织的形式划分

(1) 团体旅游。团体旅游 (Group Inclusive Tour, G.I.T)，也称“集体综合旅游”，旅游者一般按旅游批发商和经营商制定的日程、线路、交通工具、收费标准等作出抉择后事先登记，付款后到时成行。优点是日程、线路、所住旅馆、参观节目都按计划进行，收费比单独出游为低，尤其去某些语言有隔阂的国家和地区，团队派导游人员跟随，因此颇受游客欢迎。

(2) 散客旅游。散客旅游 (Full Independent Tour, F.I.T)，也称“个别旅游”，其旅游日程、线路等由旅游者自己选定，然后再由旅行社作某些安排，如机票、旅馆等。随着旅游业的发展和人们旅游经历的增多，散客旅游发展很快。因为散客旅游灵活、自由、可选择性强，为很多旅游者喜爱。散客旅游大多以现金、支票、信用卡支付费用，具有资金周期短、现金回笼快、经济效益好、社会受益大的优点。

1.1.3.3 按旅游的性质和目的划分

有度假旅游 (Vacation Tour)、民俗风情旅游 (Customs Tour)、会议旅游 (Conference Tour)、文化旅游 (Cultural Tour)、朝圣旅

游 (Pilgrimage Tour)、蜜月旅游 (Honeymoon Tour)、购物旅游 (Shopping Tour) 等之分。

1.2 森林旅游活动的产生与发展

1.2.1 森林旅游活动的产生与发展

森林旅游是旅游活动的一种,属于一种野外游憩活动。从广义上讲,森林旅游是指在森林中进行的各种目的、任何形式的野外游憩。广义上的森林旅游活动的开端很早。我国自古相传的到林地“春游”、“踏青”活动,就类似于森林游乐。但当时大多只偏重于对大自然风景的欣赏与个人身心的陶冶,而且没有固定的以森林为主的公园。

严格意义上的森林旅游概念是近几十年才兴起的新事物,再扩展一些,如果从美国 1872 年建立的世界第一个国家公园——黄石公园算起,只有 100 多年的历史。而欧洲一些国家的森林旅游活动仅有三四十年的历史。狭义的森林旅游是指人们在业余时间,以森林为背景所进行的各种游憩活动。它包括野营、野餐、登山、赏雪、观鸟、滑雪、狩猎等。

森林旅游事业迅速发展成为世界性的潮流,主要是在二次世界大战后。都市人口集中与工业高度发展的结果,生态平衡渐渐受到破坏,环境污染日趋严重,噪音等公害滋生,人们的精神生活变得紧张、呆板而枯燥。另一方面,由于工业发达,人们的物质生活有了较大的提高,为森林旅游提供了经济基础。每逢假日,人们都喜欢到有森林的地方去做郊游、旅行、狩猎、钓鱼、野营等活动,享受大自然的温馨,呼吸新鲜空气,在环境幽静的大森林中恢复精力,以便更好地工作。一些国家的人士甚至提出了“生态觉醒”、“回归大自然”的口号。