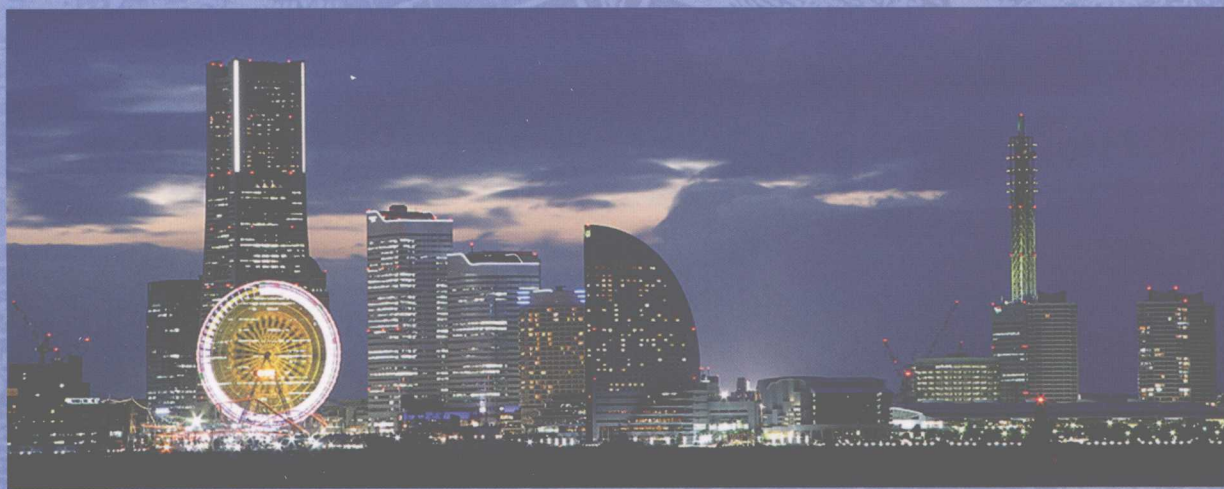




普通高等学校旅游管理教材

导游学

刘洪利 主编



清华大学出版社 • 北京交通大学出版社

内 容 简 介

普通高等学校旅游管理教材

本书是“普通高等教育旅游管理专业系列教材”之一，旨在为旅游管理专业及相关专业提供系统的理论知识和实践指导。本书内容全面，涵盖了旅游管理的基本理论、基本知识和基本技能，可作为高等院校旅游管理专业及相关专业的教材，也可供从事旅游工作的管理人员参考。

导 游 学

刘洪利 主编
ISBN 978-7-309-07113-1
定价：25.00元

图书在版编目(CIP)数据

导游学 / 刘洪利主编. — 北京：清华大学出版社，2008.3
(普通高等教育旅游管理专业系列教材)
ISBN 978-7-309-07113-1

I. 导… II. 刘… III. 导游—高等学校—教材 IV. F590.63
中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第013086号

责任编辑：吴晓燕 封面设计：林琳
出版发行：清华大学出版社 地址：北京 邮编：100084
北京交通大学出版社 地址：北京 邮编：100044
电话：010-51686114 电话：010-52770988
<http://www.tup.com.cn> <http://press.pjtu.edu.cn>

印刷：北京世纪星源印刷有限公司

开本：787mm×1092mm 1/32

印张：13.25 字数：328千字

版次：2008年7月第1版 2008年7月第1次印刷

ISBN 978-7-309-07113-1

定价：25.00元

清华大学出版社
北京交通大学出版社

本书在编写过程中，参考了国内外相关文献，力求做到概念清晰、重点突出、由浅入深、循序渐进。本书可作为高等院校旅游管理专业及相关专业的教材，也可供从事旅游工作的管理人员参考。

内 容 简 介

本书以简练的语言阐述了导游学——这门新兴学科的研究内容。共有 11 章,包括导游员、导游服务、导游工作程序、导游服务技能、导游员的心理、导游员的职业道德、导游员的权利与义务、对旅游者个别要求的处理、导游工作中常见问题和事故的预防与处理、导游工作实例分析、导游工作相关知识。

本书适合于旅游专业本科生、专科生作为导游学教材使用,同时也供新导游员阅读参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

导游学/刘洪利主编. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社, 2008.3
(普通高等学校旅游管理教材)

ISBN 978-7-81123-173-1

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 013086 号

责任编辑:吴嫦娥 特邀编辑:林欣

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷者:北京瑞达方舟印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:13.5 字数:288 千字

版 次:2008 年 7 月第 1 版 2008 年 7 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-81123-173-1/F·304

印 数:1~4 000 册 定价:21.00 元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。
投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前言

导游学是研究做好导游员的学问，它对导游工作起着指导作用，从实践中来，又在实践中不断发展。现今的学科体系中没有哪一科包含导游学，这是一个全新的研究领域，导游学研究前景广阔。

本书内容包括 11 章，分别是：导游员，导游服务，导游工作程序，导游服务技能，导游员的心理，导游员的职业道德，导游员的权利与义务，对旅游者个别要求的处理，导游工作中常见问题和事故的预防与处理，导游工作实例分析，导游工作相关知识。

现在旅游业高速发展，导游员的作用也越来越重要，导游服务的水平代表着一地的旅游接待水平。从事导游工作的导游员，首先要有聪明的头脑及谦虚好学的精神；其次要有流利、优美动听且富含知识的语言，这种语言是导游员的职业语言，需要天长日久逐步锻炼而成；最后，导游员需要有高超的导游服务技能，这种技能足以让其成功地接待来自五湖四海的宾客。以上三条要圆满地实现是需要以自身素质作为基础的，走南闯北、出口成章的导游员要有强健的体魄和优秀的心理素质。

导游员水平的提高不是一日一时之功，需要长期的坚持与锻炼，即所谓天长日久、日积月累。本书很多内容来源于编者十余年导游工作的实践，希望对从事导游工作的同仁有一点借鉴意义，愿本书能起到抛砖引玉的作用。

本书在编写过程中，借鉴了大量的国内外专家的研究成果，引用了一些网络上、报刊中、书本中资料，在此向原著者深表感谢。

编 者
2008 年 2 月于北京

目 录

第1章 导游员	(1)
1.1 导游员的概念	(1)
1.1.1 导游员的定义	(1)
1.1.2 导游员概念的内涵	(1)
1.1.3 导游员的条件	(2)
1.1.4 导游证	(4)
1.2 导游员的起源	(4)
1.2.1 古代旅游发展及导游员的雏形	(4)
1.2.2 近代旅游业的发展与导游员的出现	(5)
1.3 中国导游员的发展历程	(6)
1.4 导游员的分类与职责	(8)
1.4.1 导游员的分类	(8)
1.4.2 导游员的主要职责	(10)
1.5 导游队伍建设	(12)
1.5.1 导游队伍建设	(12)
1.5.2 导游工作发展趋向	(14)
第2章 导游服务	(16)
2.1 导游服务的概念	(16)
2.2 导游服务的性质	(17)
2.3 导游服务的特点	(18)
2.4 导游服务的原则	(20)
2.5 导游服务的内容	(23)
2.6 导游服务的作用	(23)
第3章 导游工作程序	(26)
3.1 地陪工作程序	(26)
3.1.1 服务准备	(26)
3.1.2 接站服务	(29)

3.1.3 入住服务	(32)
3.1.4 核定活动日程安排	(33)
3.1.5 参观游览服务	(34)
3.1.6 其他服务	(37)
3.1.7 送行服务	(39)
3.1.8 后续工作	(42)
3.2 全陪服务程序	(42)
3.2.1 服务准备	(43)
3.2.2 全程陪同服务	(44)
3.3 领队工作流程	(46)
3.3.1 出发前的准备	(46)
3.3.2 出团说明会	(47)
3.3.3 出入境手续的办理	(50)
3.3.4 实施旅行计划	(51)
3.4 景区、景点的导游服务程序	(52)
3.4.1 服务准备	(53)
3.4.2 接待服务	(53)
3.4.3 送别服务	(54)
第4章 导游服务技能	(55)
4.1 导游员的语言	(55)
4.1.1 导游语言的基本要求	(55)
4.1.2 导游语言的特点	(58)
4.2 导游员的服务技能	(59)
4.2.1 树立良好的服务心态	(59)
4.2.2 具有良好的职业形象	(60)
4.2.3 建立良好的人际关系	(61)
4.2.4 特殊人群的接待	(61)
4.3 导游员的魅力	(66)
4.3.1 导游服务是知识、语言、技能的综合体	(66)
4.3.2 旅行社的招牌、国家的财富	(67)
4.3.3 导游员贵在实践,导游队伍重在建设	(67)
第5章 导游员的心理	(69)
5.1 现代导游员的心理特点	(69)
5.2 影响导游员心理的因素	(72)
5.3 旅行社的心理特点	(74)

5.4 游客的心理特点	(76)
5.5 导游员的心理承受能力	(78)
第6章 导游员的职业道德	(81)
6.1 道德的概念	(81)
6.2 导游员的职业道德	(82)
6.3 导游员的行为规范	(85)
6.3.1 导游员的纪律和守则	(85)
6.3.2 导游员的仪容、仪表、仪态	(87)
6.3.3 导游员的礼节、礼貌	(89)
第7章 导游员的权利与义务	(95)
7.1 导游员的权利	(95)
7.2 导游员的义务	(96)
7.3 导游员的法律责任	(97)
7.4 导游员的管理	(98)
7.4.1 导游员的管理	(98)
7.4.2 加强导游员培训	(100)
第8章 对旅游者个别要求的处理	(104)
8.1 个别要求处理的原则	(104)
8.1.1 满足旅游者的正当要求	(104)
8.1.2 正确对待旅游者的苛求	(105)
8.2 个别要求的处理	(106)
8.2.1 餐饮、住宿、娱乐方面的个别要求	(106)
8.2.2 购物方面的个别要求	(109)
8.2.3 自由活动的个别要求	(111)
8.2.4 探视亲友、亲友随团活动的个别要求	(112)
8.2.5 中途退团、延长旅游期的要求	(113)
8.3 个别要求处理中应该注意的问题	(114)
第9章 导游工作中常见问题和事故的预防与处理	(116)
9.1 漏接、空接、错接与入境旅游团人数变更的处理	(116)
9.1.1 漏接的预防和处理	(116)
9.1.2 空接的原因和处理	(117)
9.1.3 错接的预防和处理	(118)
9.1.4 入境旅游团人数变更的处理	(118)
9.2 旅游活动计划和日程变更的处理	(119)
9.2.1 旅游者要求改变活动计划和日程	(119)

9.2.2	客观原因造成计划和日程的变更	(119)
9.2.3	活动内容变更的处理	(121)
9.3	误机、误车事故的预防和处理	(121)
9.3.1	误机、误车事故的原因	(121)
9.3.2	误机、误车事故的处理	(121)
9.3.3	误机、误车事故的预防	(122)
9.4	证件、行李、物品遗失的预防和处理	(122)
9.4.1	遗失证件、物品的预防	(122)
9.4.2	旅游者遗失证件的处理	(123)
9.4.3	旅游者丢失财物的处理	(125)
9.4.4	旅游者行李遗失、损坏的处理	(125)
9.5	旅游者走失的预防和处理	(127)
9.5.1	旅游者走失的原因	(127)
9.5.2	旅游者走失的预防	(127)
9.5.3	旅游者走失的处理	(128)
9.6	旅游者患病、死亡的处理	(128)
9.6.1	旅游者患病的预防	(129)
9.6.2	旅游者患一般疾病的处理	(129)
9.6.3	旅游者中暑、食物中毒的预防和处理	(130)
9.6.4	旅游者患重病的处理	(131)
9.6.5	旅游者死亡的处理	(132)
9.7	突发事件的处理	(133)
9.7.1	交通事故的预防和处理	(133)
9.7.2	治安事故的预防和处理	(134)
9.7.3	火灾事故的预防和处理	(135)
9.7.4	旅游者受伤、骨折的预防和处理	(136)
9.7.5	旅游者溺水的预防和处理	(137)
9.7.6	天灾逃生常识	(137)
9.7.7	国际救援组织参与救援和善后处理	(139)
9.8	旅游者越轨言行的处理	(139)
9.8.1	攻击和诬蔑言论的处理	(139)
9.8.2	违法行为的处理	(139)
9.8.3	宗教活动的处理	(140)
9.8.4	违规行为的处理	(140)
第10章	导游工作实例分析	(142)

10.1 接团过程中的实例分析	(142)
10.1.1 领取接待计划, 确认接待事宜	(142)
10.1.2 提前与司机联系, 保证按时抵达机场	(143)
10.1.3 仔细核对, 妥善安排接团工作	(143)
10.1.4 空接的应对与处理	(144)
10.1.5 VIP 团队的接机	(145)
10.1.6 丢失行李的处理	(146)
10.2 带团过程中的实例分析	(146)
10.2.1 旅游计划变更的处理	(146)
10.2.2 旅游旺季带团的技巧	(147)
10.2.3 游客走失的处理	(149)
10.2.4 丢失证件的处理	(150)
10.2.5 游客伤病的处理	(151)
10.2.6 旅游者损坏房间中物品的处理	(152)
10.2.7 交通事故的处理	(153)
10.2.8 旅游车爆胎事故的处理	(154)
10.3 送团过程中的实例分析	(155)
10.3.1 确认飞机票事件的处理	(155)
10.3.2 退房过程中特殊事件的处理	(156)
10.3.3 送早航班事件的处理	(156)
10.3.4 误机事件的处理	(157)
10.3.5 误车事件的处理	(158)
10.3.6 航班取消事件的处理	(159)
10.3.7 火车硬卧车票分配事件的处理	(160)
10.4 地陪与全陪之间关系处理的实例分析	(161)
10.4.1 全陪监督地陪, 完成旅游接待计划	(161)
10.4.2 全陪配合地陪, 完成旅游接待计划	(162)
10.5 导游员与司机之间协作的实例分析	(163)
10.6 导游员配合旅行社工作实例分析	(164)
10.7 导游员与游客关系的事件处理	(165)
第 11 章 导游工作相关知识	(167)
11.1 导游的历史知识	(167)
11.1.1 先秦时期	(167)
11.1.2 秦汉时期	(168)
11.1.3 魏晋南北朝时期	(169)

11.1.4 隋唐时期	(170)
11.1.5 五代十国时期	(171)
11.1.6 宋元时期	(171)
11.1.7 明清时期	(172)
11.2 导游员的文学知识	(173)
11.2.1 关于风景名胜的文学作品	(173)
11.2.2 重要古建筑的楹联、碑刻	(176)
11.2.3 古籍经典	(180)
11.3 导游员的交通知识	(187)
11.3.1 航空客运知识	(187)
11.3.2 铁路客运知识	(189)
11.3.3 公路客运知识	(192)
11.3.4 水路客运知识	(192)
11.4 导游员的出入境知识	(193)
11.4.1 入境	(193)
11.4.2 外国旅游者在中国境内的权利和义务	(197)
11.4.3 出境	(198)
11.5 导游员的餐饮、住宿知识	(198)
11.5.1 住宿方面的知识	(198)
11.5.2 餐饮方面的知识	(200)
11.5.3 娱乐方面的知识	(200)
11.6 导游员的相关法规知识	(201)
11.6.1 国旗、国徽和国歌	(201)
11.6.2 中国共产党党旗、党徽	(202)
11.6.3 中国人民政治协商会议会徽	(202)
11.6.4 中国人民解放军军旗、军徽	(203)
11.6.5 旅游徽志	(203)
11.6.6 北京 2008 年奥运会会徽	(204)
11.6.7 中国部分航空公司徽志	(205)
参考文献	(206)

第1章

导游员

1.1 导游员的概念

1.1.1 导游员的定义

近代旅游业诞生了导游员，导游员在人们心目中的形象就是打着旗子的讲解员。然而随着旅游业的发展，导游员成为旅游计划的具体执行者，导游工作成为旅游者食、住、行、游、购、娱的中心环节，对导游员进行正确定义具有重要意义。根据《导游员管理条例》第二条规定：“导游员是指依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。”

导游员的概念包含以下3层含义。

(1) 导游员是依照《导游员管理条例》的规定，取得导游证的人员。要从事导游工作的人员，必须通过国家旅游局委托各省、自治区、直辖市旅游局举办的导游员资格考试，获得导游员资格证书，然后到所应聘的旅行社换发导游证书。

(2) 从事导游工作必须接受旅行社委派，私自招揽团队进行导游活动属于非法。

(3) 导游员是为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。除了带路、讲解之外，与旅游者食、住、行、游、购、娱相关的各个环节都是导游员的工作内容。

1.1.2 导游员概念的内涵

导游员要认识路、会讲解，要背诵大量导游词，导游讲解的工作量占了初级导游员工作量的大部分。随着工作经历的增加，导游员会发现大量的待人接物、特殊问题处理等工作量越来越大。尽管导游讲解越来越丰富多彩，成熟的导游员深深地感觉到就总体工作量而言，导游讲解的比例在缩小，相关旅游服务的内容在增加。以北京的导游员为例，六大世界文化遗产（故宫、长城、周口店、颐和园、天坛、十三陵）深厚的历史内涵需要导游员下功夫研究，然而北京市每年上千万游客的接待量，让导游员在待人接

物、特殊问题处理等方面的付出更是层出不穷。旅游为外事，外事无小事，一点点疏漏都可能使已付出的劳动前功尽弃。做过几年导游后，导游员会明白“认识路、会讲解”仅仅是导游员的入门。

导游员的工作涉及旅游者的食、住、行、游、购、娱各个方面。食，导游员要带领游客一日三餐，品尝各地风味，品尽天下美食；住，导游员要带领游客下榻宾馆饭店、度假村、海边别墅；行，导游员要带领游客乘坐车、船、飞机抵达世界各地；游，导游员要带领游客游尽天下名胜，江山之美全在导游一张嘴，世界各地都有导游员的音容笑貌；购，导游员要带领游客购买各地旅游商品、土特产品；娱，导游员要带领游客放松休闲，茶楼酒肆、歌厅、游乐园少不了导游员的身影。这6个部分是导游员工作的主体，导游员需要把它们有机地串联在一起。没有导游员的带领，旅游者不可能顺利完成一地的旅游活动。涉及面广、影响力大是导游工作的特点，一旦有疏漏则有可能造成深远影响。常言道，干活越多，出错越多，真正带团的导游员没有不出错的。从另外一个角度，出错与遭到投诉是一名导游员成长道路上的宝贵财富，就看导游员如何处理。处理得好，导游员会越来越成熟；处理不好，积劳成疾，导游员就会被淘汰出局。

社会上对于导游员缺乏正确的评价，小费、回扣、黑导等名词经常与导游员的概念混淆在一起。导游员为这个社会做了什么，做错了什么，又该如何评价呢？下面来看一组数据，2005年北京旅游市场接待外宾363万人次，创汇36亿美元，国内游客1.25亿人次，旅游收入1300亿元人民币。2005年北京市有年审合格在册导游员11955人，如此算来由于导游员的中心作用，人均创汇30万美元，国内游人均1000万元人民币，就算一半游客是随团来的人均也有15万美元和500万元人民币。这些数据表明默默无闻的导游员却为社会做出如此巨大的贡献。因此，做好导游员的学问研究已迫在眉睫。

1.1.3 导游员的条件

1. 导游员的入门条件

北京市导游员资格考试的报考条件如下。

(1) 有中华人民共和国国籍。

(2) 高中、中专或以上学历。

(3) 具有适应导游职业需要的基本知识和语言表达能力。

(4) 品行良好，身体健康。

2. 导游员的行业条件

以上仅仅是导游员的入门条件，要想长期从事导游工作，在导游行业中坚持下来，还需要具备以下条件。

1) 崇高的道德品质

导游员首先应该是一名爱国者,中华人民共和国的导游员必须拥护中国共产党的领导,热爱祖国、热爱家乡。导游员必须爱国,必须要了解自己的国家,熟悉自己国家的历史、地理、风土民情等各个方面,并且能够用优美的语言来描述。

崇高的道德品质还表现在导游员爱岗敬业、诚实守信、吃苦耐劳、遵纪守法。导游工作寒来暑往、闯荡在风雨中,没有节假日,没有固定的上下班时间,没有爱岗敬业、吃苦耐劳的精神是不能持久的。导游员必须一诺千金,接到一个团就是一个承诺,无论遇到多大的困难,也要把团带完、带好,履行自己的职责。

2) 扎实的专业基础知识

导游员的知识大体可以分成两个方面:专业基础知识,这里包括导游工作需要的各种文化知识;导游业务知识,是指如何做好一名导游员的知识。以中国最大的旅游城市——首都北京为例,六大世界文化遗产中每一座文化遗产的背后都有着丰富的历史文化知识。除了周口店猿人遗址团队较少光顾外,每个团队导游员都要介绍五大世界文化遗产,导游员的工作量非常大。导游业务知识是导游员带好团队、完成导游工作的基本保证,“读万卷书不如行万里路”,真正的业务知识需要在带团过程中逐渐积累和锤炼。

3) 卓越的口才

无论导游员掌握多少知识,最终都要通过卓越的口才将它表述出来。一个人掌握知识再多,但是不能用流利的语言把它表述出来,是不能做导游员的。导游员不但要讲,还要讲得让人爱听,这是导游员的基本功。

4) 良好的交际能力

导游员无时无刻不在同人打交道,因此要学会和各种人打交道的能力,要有与天下人交朋友的胸怀。导游员不但要照顾好自己,更重要的是要照顾好他人,能应对个别要求、处理特殊事件。良好的交际能力是成功导游员的标志,是导游员能否长期坚持工作的先决条件。那些只会照顾自己,不会照顾他人或者连自己也照顾不好的人是不能成为导游员的。

5) 身心健康

身心健康包括身体健康、思想健康和心理平衡。

(1) 导游员要有强健的体魄。以北京导游员为例,5天1个团,1个月要带5个团。导游员要5天1趟天安门广场,5天1趟故宫,5天1趟长城好汉坡,5天1趟定陵地宫……如此算来,导游员1个团要行走20多公里,1个月就是100多公里,1年下来就要走上1000多公里。导游员不仅要讲导游词,还需要陪同游客游览许多景色,因此身体健康是导游员完成导游任务最基本的条件。

(2) 导游员必须思想健康。一个思想不健康的人是做不了导游员的。就算他能够通过考试,但在面对各种诱惑的时候很难洁身自好,天长日久被淘汰出局在所难免。

(3) 导游员要会掌握心理平衡。旅游属于服务行业,导游员作为服务人员应尽量为

游客提供更优质的服务。导游员要处处以人为先,掌握心理平衡,具有良好的心理状态。

6) 遵纪守法

导游员工作在外事活动的第一线,面对各种诱惑与影响,严以律己,遵守各种法律、法规是安全从事导游工作的保障。

1.1.4 导游证

符合导游员资格考试报名条件的考生,首先要考试合格,获得国家旅游局颁发的导游员资格证书(简称资格证),但拿到资格证之后并不能带团,还要到旅行社去应聘,接受旅行社的聘用,由旅行社凭资格证到旅游主管部门(省级旅游局)换发导游证书(简称导游证)。

在我国,导游员必须持证并经旅行社委派上岗;在进行导游活动时,应当佩戴导游证,接受旅游行政管理部门的管理和旅游者的监督。无证导游或未经旅行社委派,私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游活动的,旅游行政管理部门可处1 000元以上3万元以下的罚款。

导游证的有效期为3年。导游证持证人需要在有效期满后继续从事导游活动的,应当在有效期届满3个月前,向所在的省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门申请办理换发导游证手续。临时导游证的有效期最长不超过3个月,且不得延期。导游员作为一种社会角色,既是旅行社的代表,又是旅游者的代言人,在现代旅游活动过程中起着举足轻重的作用。旅行社少不了导游员,缺少了导游员,其产品就失去了灵魂与生命;旅游者 also 离不开导游员,离开了导游员,人们的旅游活动就会黯然失色,甚至无所适从。当然,社会所期望的是合格的导游员,优秀的导游员更为人们所崇敬。

1.2 导游员的起源

导游员的出现是旅游发展的必然产物,导游员的诞生要晚于旅游业的出现。旅游经历了几千年漫长的发展过程,直到19世纪中期近代旅游业兴起,才出现了专门为游客提供引导、讲解,以及生活照料服务的人员,也就是近代导游员的雏形。

1.2.1 古代旅游发展及导游员的雏形

按照研究旅游历史的专家们的说法,最早的国际性旅游行为是在距今约3 500年前的古埃及产生的,当时的埃及女王曾兴致勃勃地访问了今日的索马里地区。根据古籍的记载,中国最早的旅游活动是周穆王在距今约3 000年前,由今日的陕西到今日的青海

旅行,在昆仑山与西王母相会。这些故事,当然含有传说的成分,但汉朝的司马迁、唐朝的李白、明朝的徐霞客等著名历史人物,也都在游历中留下了千古不朽的著作。东晋的法显、唐朝的玄奘、明朝的郑和,则被公认为是国际大旅行家。

古代的旅游分为以下几类。

(1) 帝王巡游。从西周时代起,已经出现了以周穆王为代表的具有政治和游乐双重目的的天子巡游。另外,隋炀帝开凿大运河,巡幸江南。清代康熙、乾隆皇帝均多次下江南。

(2) 公务旅行。例如,张骞出使西域、郑和下西洋。

(3) 宗教旅行。玄奘西天取经、鉴真东渡日本,传播佛教。玄奘从长安出发,西出玉门关和阳关而去印度,历时 18 年。根据他的口述,由弟子写成的《大唐西域记》,记述了他在 28 个国家的所见所闻。鉴真东渡日本,历尽艰辛,经历 5 次失败,第 6 次东渡成功。不仅将佛教传入日本,同时将中国的文化、艺术、建筑等传入日本。

(4) 士人漫游。这是典型的古代自助旅游,李白、杜甫、白居易等诗人在游历了祖国山河后,写下了许多千古佳作,为后人所传诵。如:日照香炉生紫烟,遥看瀑布挂前川,飞流直下三千尺,疑是银河落九天;朝辞白帝彩云间,千里江陵一日还;岱宗夫如何?齐鲁青未了,造化钟神秀,阴阳割昏晓。

古代这些人物出行免不了找些带路人员,带路距离或长或短,沿途也可能给这些名人介绍点当地风土人情,这些带路人员就是古代导游员的雏形。但是没有这些带路人员收取服务费和小额的记载,更没有为以上人物安排食、住、行、游、购、娱的记录。所以,古代旅游没有现代意义上的导游员概念。

1.2.2 近代旅游业的发展与导游员的出现

进入 19 世纪,人类历史发生了重大变革。随着科学技术的进步和经济的发展,近代旅游业也逐步兴起。近代旅游业兴起的背景大概有以下 4 个方面。

(1) 工业革命的发展使得部分人有了时间和金钱。

(2) 汽车、火车、飞机等新式交通工具的出现,使较远距离旅行成为可能。

(3) 现代化的宾馆、饭店在各地大量出现。

(4) 托马斯·库克旅行社的诞生,标志着近代旅游业的开始。

现代意义的旅游,作为一种独立的行业,距今只有 200 年左右的历史。19 世纪初是现代旅游业的前发期,英文中首次出现“旅游者”(Tourist)这个词,是在 1811 年英国出版的《牛津词典》上。世界上第一家旅行社是 1845 年英国人托马斯·库克创办的可以为旅游者提供食、住、行服务的“THOMASCOOK”旅行社。世界上出现的第一家现代化宾馆饭店是 1850 年在法国巴黎建成的 Grand Hotel 酒店。19 世纪末到 20 世纪初,是现代旅游业的成长期,前述提到的托马斯·库克旅行社到 1880 年已在世界上

发展了 60 家分公司。

1841 年 7 月 5 日, 托马斯·库克利用包租火车的形式组织了一次从莱斯特前往劳普罗的团体旅游。参加这次旅游活动的人数高达 570 人, 全程往返 24 英里, 每人收费 1 先令, 目的是参加在该地举行的禁酒大会。这次活动标志着近代旅游及旅游业的开端, 其原因如下。

(1) 每人收费 1 先令, 是第一次收费旅行。

(2) 组织人员成团, 组成了一个 570 人的大团。

(3) 包租专列火车, 从莱斯特到劳普罗。

(4) 托马斯·库克自始至终全程陪同照顾, 是最早全陪的体现。

(5) 这次活动为托马斯·库克旅行社的建立奠定了基础。

1845 年, 托马斯·库克再次组织旅游活动。这次旅游的出发地是莱斯特, 目的地是利物浦。这次活动是出于商业目的, 不是当天往返, 而是在外住宿。组织活动前, 托马斯·库克沿途做了大量考察, 了解参观游览地点, 廉价旅馆的住宿; 编写并出版了世界上第一本旅游指南《利物浦之行手册》。他不仅本人担任旅行团的陪同和导游, 而且在沿途雇用了地方导游, 这是最早地陪的出现。这是近代导游员的开端, 导游员自此登上了历史的舞台。

1855 年, 托马斯·库克又组织了从英国莱斯特前往法国巴黎的旅游。在巴黎停留游览 4 天, 全程采用一次性包价, 共计 36 先令。这一活动被公认为世界上组织出国包价旅游的开端。至 1864 年, 经托马斯·库克组织的旅游已累计达 100 多万人次。此后, 他还创造出一种代金券, 是当今旅行支票的雏形。1865 年, 成立了托马斯·库克父子公司。1872 年, 托马斯·库克组织了环球旅游, 这使他的旅行社享誉全球。

美国的运通公司从 1891 年起就开始发行旅行支票, 建立旅馆订房制度, 推进了现代旅游业的全面发展。1899 年意大利政府统计局的一位名叫鲍迪欧 (L. Bodio) 的官员, 发表了题为《旅意外国人之移动及其消费金额》的论文, 可见旅游业在当时意大利的经济社会发展中的作用, 已经引起有关方面的重视。但是 1914—1918 年间的第一次世界大战, 以及 1936—1945 年间的第二次世界大战, 在给世界经济发展带来重创、给众多国家人民带来苦难的同时, 也严重阻碍了世界旅游业的发展进程。

第二次世界大战后, 世界进入相对平稳时期, 经济逐渐恢复, 现代旅游业开始发展起来。与现代旅游业一起发展起来的还有一支遍及世界各地的现代化导游队伍。

1.3 中国导游员的发展历程

20 世纪 20 年代上海经济蓬勃发展, 南来北往的商客形成了巨大的客源。针对大量旅游需求, 1923 年上海商业储蓄银行总经理陈光甫在银行下创办旅行部, 办理国人旅

游业务，1923年8月北洋政府正式批准设立旅行部。1927年该旅行部从上海商业储蓄银行独立出来，成立中国旅行社（现香港中国旅行社股份有限公司前身），这是我国历史上最早的一家由中国人开设的旅行社，这家旅行社雇用的导游员是中国最早的商业导游员。

1949年10月1日，中华人民共和国成立，11月19日厦门有关部门接管旧“华侨服务社”，创立了新中国第一家华侨服务社。这是新中国第一家具有旅行社性质的服务机构。

1954年4月15日，中国国际旅行社总社在北京成立，并在上海、天津、广州、西安等地成立了14家分社。中国国际旅行社培养出了新中国第一批导游员。

1957年各地华侨服务社在北京召开专业会议，决定统一全国华侨服务社，于4月22日成立华侨旅行社总社。

1974年经国务院批准，中国旅行社成立，并与华侨旅行社合署办公，统称中国旅行社。

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、中、青三大旅行社承担了绝大部分海外来华游客的招徕和接待工作，以及国内游客的旅游业务，导游员的队伍也迅速壮大。

1978年至20世纪80年代初，我国旅游业开始重视并广泛宣传导游工作的服务特性，强调导游员要树立服务观念，以适应大批旅游者来中国旅游的需求。当时各旅行社强调的导游服务偏重于给旅游者提供讲解服务。经过多年的实践，全方位服务的概念已深入到各旅行社的导游员之中。导游服务涉及食、住、行、游、购、娱各个方面，服务性成为导游员这一个职业的鲜明特点。当时出现了一批总结导游经验与研究导游业务理论的专著与论文。

1984年以后，随着中国旅游业的快速发展，旅行社的数量增长也很快，特别是进入20世纪90年代，国际旅行社和国内旅行社像雨后春笋般地涌现，已达到上万家，各类专职和兼职导游员已达到20万人的规模。

从20世纪80年代中期起，旅游业中的有识之士从提高导游队伍素质与服务质量出发，坚持过去注重导游艺术与技巧的优良传统，进一步探索在新形势下如何提高导游艺术技巧。特别是从1989年起，全国首次推行导游资格统一考试，1989年还在北京举办了“春花杯”全国导游大奖赛，1990年在青岛举办了第一届全国旅游行业青工服务技巧表演大赛（含导游比赛项目），1992年在桂林举办了全国旅游行业服务技能大赛（含导游大赛项目），1995年在北京又举行了首届国内导游大赛。这些活动不仅评出大量中青年优秀导游，更推动了全国导游队伍钻研、总结和提高导游技能技巧。在这一时期，国内出版了许多有关导游业务、导游艺术与技巧的专著与论文。

进入21世纪，在激烈的市场竞争条件下，旅行社不再雇用专职导游员。每年通过导游资格考试的大量新导游员，几乎都成为了兼职导游。兼职导游员成为了导游队伍的