

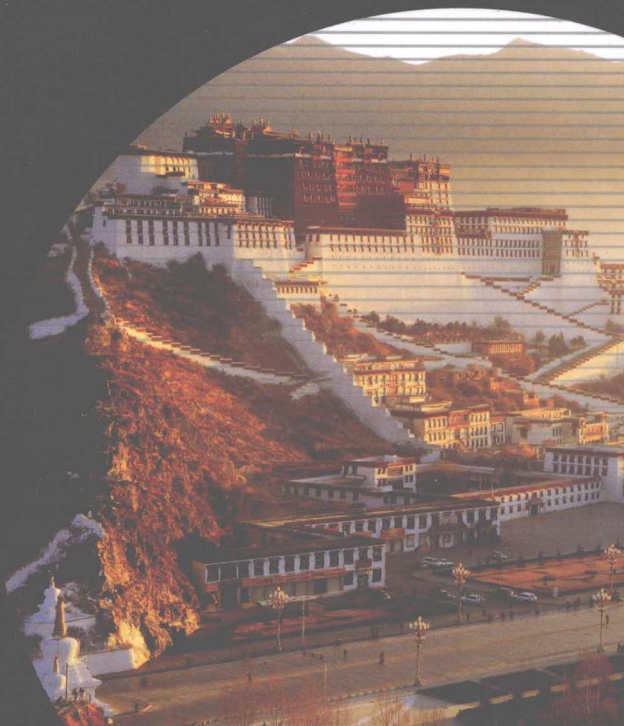
21世纪高等院校“十一五”系列规划教材·旅游管理类

导游业务

李 红 韩力军 主编



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>



21世纪高等院校“十一五”系列规划教材·旅游管理类

导游业务

主编 李红
副主编 任焕琴
参编人员 苏晓光

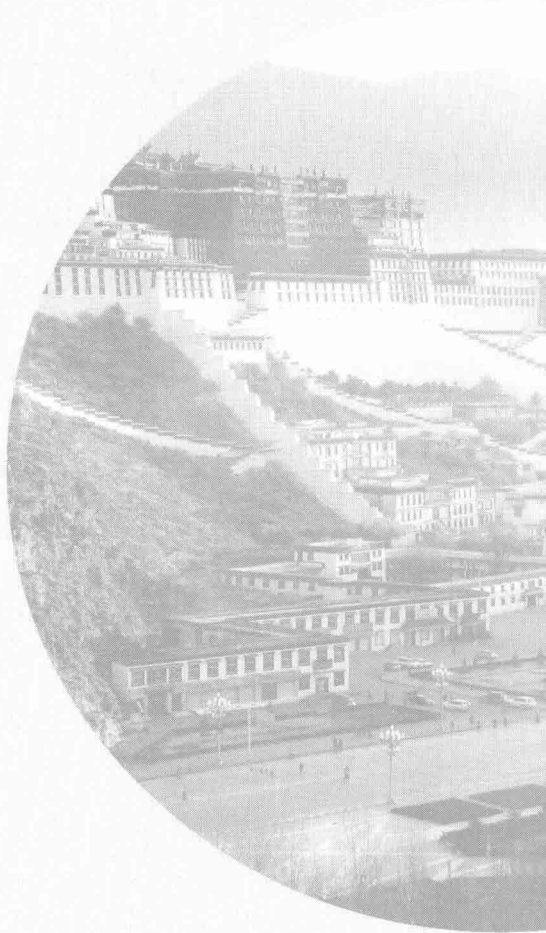
马立

覃楚艳

朱菁菁

胡

柳



华中科技大学出版社
中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/李 红 覃楚艳 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2008年12月
ISBN 978-7-5609-5007-5

I. 导… II. ①李… ②覃… 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 187084 号

导游业务

李 红 覃楚艳 主编

策划编辑:肖海欧
责任编辑:谢 荣
责任校对:祝 菲

封面设计:旻昊图文空间
责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录排:武汉星明图文制作有限公司

印刷:华中科技大学印刷厂

开本:787mm×960mm 1/16 印张:17.25 插页:2 字数:298 000
版次:2008年12月第1版 印次:2008年12月第1次印刷
ISBN 978-7-5609-5007-5/F·437 定价:29.00元

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

编委会

| 主 任:|

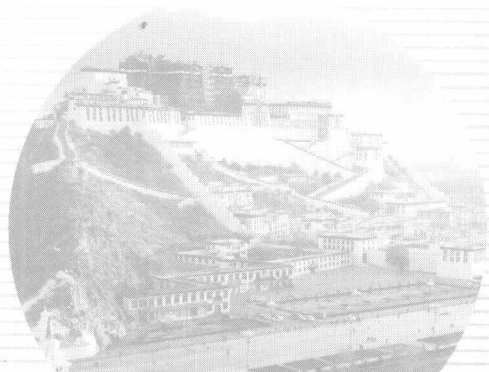
马 勇 教育部工商管理教育指导委员会旅游学科组组长
湖北大学旅游发展研究院院长

| 总 主 编:|

刘名俭 湖北大学旅游发展研究院副院长
湖北省旅游学会秘书长

| 委 员:|

罗兹柏 重庆师范大学旅游学院院长
周 霄 武汉工业学院旅游系主任
李祝舜 华侨大学旅游科学研究所副所长
孙洪波 辽东学院旅游管理学院副院长
敖利玲 广东商学院旅游与环境学院党总支副书记
周作明 武夷学院旅游系主任
李 红 河北经贸大学旅游系主任
袁 林 九江学院旅游学院副院长
李广成 江阴职业技术学院管理系党总支副书记
薛兵旺 武汉商业服务学院旅游系主任



内容简介

本书系统地介绍了导游业务各个方面的知识，包括：导游工作概述、导游员、导游服务程序与质量标准、导游服务技能与方法、导游语言技能、常见问题和事故的处理等，并从实际出发，通过引用大量案例，说明导游员灵活综合运用业务知识的必要性。本书可作为高等院校旅游管理类专业的学生教材，也可作为从事旅游职业人员的自学参考用书。

前 言

2008年是“改革开放”三十周年,回顾三十年来我国旅游高等教育从无到有、从弱到强的发展,其过程是艰辛的,其成就也是巨大的。改革开放以来,我国旅游高等教育基本可以划分为三个阶段:第一阶段是1978年至1988年的10年探索性发展期,这是我国旅游管理专业高等教育发展的起步阶段。国家旅游局是该时期我国旅游高等教育的主要推动力量,在当时联合国内八所高等院校开办了最早的旅游系或者旅游专业。第二阶段是1989年至1995年的7年成长性发展期,这是我国旅游管理专业高等教育发展的培育阶段。该时期旅游高等教育的发展动力主要来自旅游业对人才的需要和高等院校自身发展的要求,不断加速的旅游产业化进程引起了各地政府和高等院校的普遍重视,而旅游管理专业毕业生的“抢手”则进一步增强了高校开办旅游管理专业教育的信心。第三阶段是从1996年至今的规范性发展时期,这是我国旅游管理专业高等教育发展的成熟阶段。该时期我国旅游业国内地位的提高和国际影响的扩大,为我国旅游高等教育体系的构建和规范化发展提供了新的机遇和动力,一方面开办旅游专业的高等院校有了较大幅度的增长,另一方面很多院校在课程设置、师资、教材等方面进行了规范化建设。

然而,需要我们清醒认识到的是,我国旅游高等教育在快速的发展过程中也存在一定的问题,比如在人才培养目标上定位不清晰、在教学培养模式上理论教育与实践教学脱节等。有鉴于此,我们编写了这套实用型的系列教材,并期望在下列几个方面做出一些成绩,为推进我国旅游高等教育的持续健康发展贡献绵薄之力。

第一,凸显专业应用特色。旅游管理专业是典型地应用型专业,在教学过程中理所当然地要在各个环节有意识地体现出其应用性的特点,因而在教材建设上也相应地需要在理论阐述的同时丰富其实务内容。为此,我们在为本丛书中的每一部教材精心遴选作者时都尽量吸纳学界和业界的专家共同参与,以使教材既有所需的理论深度,又能反应行业最新动态。在体例和版式设计上,我们也尽可能安排案例解析、补充阅读等。

第二,推广优质教学资源。旅游示范院校和各级旅游精品课程集中着较多的优质教学资源,如何将这些优质资源统合起来并广泛地传播开去,使更多学校和学生受益也是值得思索的重要问题。因此,我们在此套丛书的策划过程中非常注意示范院校与一般院校的联动,同时也关注旅游示范院校的新型课程设置

以及全国各级旅游精品课程项目及时出版推广,从而引领教学趋势。

在确立编写宗旨时,我们注意两个方面。首先,突出应用性。旅游管理学科很突出的特点是实践性较强,和行业的发展息息相关。为突出应用性,我们适当地借鉴了职业教育的某些教学理念和方式,比如工作过程导向等。其次,培养学生策划意识。旅游行业要求从业者有比较强的策划意识,丛书编写时将理论知识可操作化、模拟化、案例化,突出策划和协调性工作当中所需要的实际技能,同时为学生规划切实必要的知识结构,比如行业市场认识、相关企业组织结构认识、行业相关政策与法规等。

这套丛书的策划与出版是一个长期的过程,首批推出的教材主要集中在传统的基础性课程方面,后面将陆续推出实训与实验课程方面的教材。丛书的编写得到了全国众多旅游院系的大力支持,在此深表感谢!当然,也要感谢丛书策划与出版的华中科技大学出版社!

编者
2008.6

目 录

第一章 导游工作概述	(1)
课前导读与体验	(1)
第一节 导游服务的由来与发展	(2)
第二节 导游工作介绍	(8)
第三节 导游工作的性质与特点	(14)
第四节 导游工作的地位与作用	(17)
关键概念	(21)
单元实训	(21)
第二章 导游员	(23)
课前导读与体验	(23)
第一节 导游员的概念与分类	(24)
第二节 导游员的职责	(28)
第三节 导游员的从业素质	(33)
第四节 导游员的管理	(39)
关键概念	(47)
单元实训	(47)
第三章 导游服务程序与质量标准	(51)
课前导读与体验	(51)
第一节 旅游团队与散客旅游	(52)
第二节 地方陪同服务程序与质量标准	(55)
第三节 全程导游服务程序与质量标准	(74)
第四节 散客接待服务程序及要求	(81)
关键概念	(86)
单元实训	(86)
第四章 导游服务技能与方法	(89)
课前导读与体验	(89)
第一节 语言技能	(91)
第二节 讲解技能	(113)

第三节	带团技能·····	(138)
关键概念	·····	(161)
单元实训	·····	(161)
第五章	常见问题和事故的处理 ·····	(169)
课前导读与体验	·····	(169)
第一节	旅游问题与事故的处理·····	(171)
第二节	旅游责任事故的预防与处理·····	(174)
第三节	旅游安全事故的预防与处理·····	(189)
第四节	游客个别要求的处理·····	(193)
第五节	特殊旅游团队的导游服务·····	(224)
关键概念	·····	(229)
单元实训	·····	(229)
第六章	导游相关知识 ·····	(233)
课前导读与体验	·····	(233)
第一节	交通知识·····	(235)
第二节	出入境知识·····	(243)
第三节	货币、保险知识·····	(249)
第四节	卫生与安全常识·····	(254)
第五节	其他相关知识·····	(260)
关键概念	·····	(265)
单元实训	·····	(265)
参考书目	·····	(267)

第一章 导游工作概述

课前导读与体验:

近代商业性旅游活动的开端

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、颂经人等。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伯勒要举行一次禁酒会。为了壮大这次禁酒会的声势，托马斯·库克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伯勒参加禁酒大会。他向每位游客收费1先令，为他们包租了一列火车，作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。

第一节 导游服务的由来与发展

导游服务是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，随着旅游活动的发展而发展的一种服务。

一、导游服务的产生

导游服务是旅行和旅游发展到一定阶段的产物。旅行的英文一词来源于艰辛。

1. 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，因此就有了专门从事商品交换的商人。数千年前，旅行是一件不容易的事情，那时人们的出游主要出于经济的目的，比如贸易经商。所有进入文明社会的国家，最早的旅行主要是建立在贸易基础之上的。非经济目的的消遣旅行也早已经存在，并且有多种形式，如古代的士人漫游、僧侣的宗教旅行、封建帝王巡游、朝圣旅行和探险旅行等。但这些非经济目的的消遣旅行还只是少数人参加的活动，或受区域性的限制，不具有普遍性。总的来讲，过去的商业和旅行是联系在一起的，以商业为目的的旅行是主流。现代意义上的导游服务尚未产生。但是，类似现代导游服务中充当向导的这一项工作内容早就存在。有学者认为导游一词的起源可追溯到古代的向导。当人到了一个生疏环境后，在生活 and 与人交往上都会产生陌生感，为了行动的正确和安全地解决所遇的疑难等，往往需要寻觅或雇用一个人熟悉当地情况的人来引导他们，一些旅客就地雇用车夫、马夫、船夫、轿夫以及和尚、道士等为其担任向导，向导有时是出于义务，有时则收取报酬，但在当时未形成固定职业。

2. 近代商业性导游服务的产生

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。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, 使人们“想到旅游, 就想到库克”。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, 即旅行支票, 更加方便了旅游者进行跨国和洲际旅游。后来欧洲及北美诸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, 带团在国内外参观游览。这样, 在世界上逐渐形成了导游队伍。

二、导游服务的发展

1. 世界导游服务的发展

现代导游发展时期是指第二次世界大战以后至今。第二次世界大战以后, 世界经济得到恢复和发展, 在资本主义世界里生产出现相对过剩, 经济危机使许多产业都有着明显的起伏兴衰。但是, 国际旅游业呈现一派持续增长、兴盛不衰的繁荣景象。20 世纪初世界旅游业形成英国托马斯·库克旅游公司、美国运通公司和比利时铁路卧车公司三大公司鼎立的局面。第二次世界大战以后, 旅游活动迅速普及。经济发展和科技进步带来的成果改变了人们的时空观念, 昔日马可波罗的漫长旅程今天人们可乘坐喷气式飞机飞越; 技术进步带来了交通费用的下降, 使旅游能为普通公众所共享。旅游成为衡量人们生活质量的一项重要指标。随着观光旅游大众化的时代潮流, 为适应观光事业的需求, 导游队伍逐渐形成, 进而产生了导游这一新兴职业。导游员将知识提供给观光游客, 并提供其所需的服务, 使游客得以享受旅游的乐趣, 自己则获得应得的报酬。近几十年来, 世界导游人员的人数也随着旅游需求的增加而不断扩大。尤其是 20 世纪 80 年代和 90 年代以来, 许多国家都成立了导游协会或类似组织, 以规范导游服务, 保障导游人员的合法权益。还有一些国家的导游协会已跨国联合, 组成了区域性或国际性的导游协会, 如: 欧洲导游协会、拉美导游协会、国际旅游经理协会、北欧斯堪的那维亚地区的跨诺底克导游俱乐部和世界旅游协会等。其中, 世界旅游协会是唯一将世界范围内的导游协会联合起来的全球性导游组织。由于旅游业竞争日趋激烈, 当前竞争不仅仅是企业层次竞争, 而且成为国家间总体竞争。不仅发达国家之间、发达国家与发展中国家之

间相互竞争,而且发展中国家之间也在激烈地竞争。表现在地域上,尤以中国所在的东亚太平洋地区竞争的程度最为激烈。现代旅游业除了旅游资源和旅游设施在数量上充足之外,服务质量也在不断提高。旅游服务尤其是导游服务更加突出便捷性、多样性和个性化,更加细致入微、全面而周到。而保持和提高服务竞争力的有效手段就是要造就一支高水平、能征善战的导游队伍,特别是一支优秀的导游队伍,充分发挥他们的主观能动性,向旅游者提供优质的导游服务,对旅游者产生最大限度的吸引力。

2. 中国导游服务的发展

中国第一代导游员出现于1923年8月,上海商业储备银行的旅游部组建之时。至今,导游业经历了四个发展阶段。

(1) 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,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。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,其分支社遍布华东、华北、华南等15个城市。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、浙江名胜导游团等。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。

(2) 开拓阶段(1949—1978年)。新中国成立后,我国旅游事业有了进一步发展。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,规模约有两三百人,近十几种语言。这时期导游服务作为外事接待工作的面貌出现,因此从事导游服务的工作人员均称为翻译导游人员。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,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。

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”两字，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年中国成立“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、武汉、沈阳、哈尔滨、南宁、安东、大连和满洲里等12个城市成立分社。

（3）发展阶段（1978—1989年）。中国共产党十一届三中全会后，我国实行对外开放政策，吸引了大批海外旅游者涌入我国，国内旅游也蓬勃发展。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。1980年6月，中国青年旅行社总社成立，几个中央部委如邮电、教育、铁路等也相继成立了旅行社。1984年，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作出了贡献。但由于增长速度过快，一批水平不高的人也进入了导游队伍中来，出现了鱼龙混杂的局面，导游整体水平和素质不如前一阶段，个别导游人员甚至做出了有损人格、国格的事情，走上违法犯罪的道路。

（4）全面建设导游队伍阶段（1989年至今）。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”，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，同时也标志着我国开始迈入全面建设导游队伍的阶段。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。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年发布了《中华人民共和国国家标准导游服务质量》。1999年5月国务院颁发的《导游人员管理条例》标志着我国导游队伍的建设迈上了法律进程。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、私受回扣,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“兼职导游”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的建设。2003年起,为了支持我国西部地区旅游事业的发展和导游队伍的建设,还开展了“百名导游援藏”行动。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较大的工作热情。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员,即20世纪90年代以来进入旅行社和旅游行业的年轻干将,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,社里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。

三、导游服务的趋势

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、传递知识,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文化修养, 不断吸收新知识和新信息, 掌握的知识不仅要有广度, 还要有深度, 使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, 他们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。

2. 导游手段科技化

随着科学技术的发展, 将来还会有更先进的科技手段运用到导游工作中来。如图文声像导游、网络导游等先进的导游手段, 在游览前或在游览现场引导游客参观游览过程中, 不仅让游客看到(听到)旅游景观的现状, 还进一步了解其历史沿革和相关知识, 起到深化实地导游讲解和以点带面的作用, 现已成为导游工作不可或缺的辅助手段。因此, 导游人员必须学会使用它们并在游前导、游中导和游后导中运用自如, 与实地口语导游密切配合, 使其相辅相成, 锦上添花。同时, 在导游过程中讲解科技知识、运用科技手段, 能够使游客了解到旅游和高科技发展之间的关系, 使导游工作充满时代气息。

3. 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。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, 而且还要能动手, 有强壮的体魄、勇敢的精神, 能与游客一起回归大自然, 参与绿色旅游活动, 参加各种竞赛, 甚至去探险。

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根据游客的个性差异和不同的旅游需求提供针对性的服务, 使不同的游客获得更大的心理满足; 而且, 导游服务的个性化有利于导游人员根据自己的优势或特长、爱好, 形成自己的个性风格, 给游客留下特色鲜明的印象。

5. 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。

第二节 导游工作介绍

一、导游工作的概念

1. 古代的“向导”

春秋时期，大政治家管仲从齐桓公北伐孤竹，春往冬返，由于没有熟悉地理的向导带路，在回家的路上迷失道路，不知所措。后来，管仲提出一个办法，说：“老马之智可用也。”乃纵老马于军前，任其所至，随而从之，竟得道而归。实际上，这老马就是起了向导的作用。因此后来留下一句“老马识途”的成语，流传至今。《孙子兵法》中也有“不知山林险阻沮泽之形者不能行军；不用‘向导’者，不能得地利”之语。三国时，诸葛亮五月渡泸，深入不毛。他知道“向导”的重要性，就使用了熟悉云南地理的永昌人吕凯为行军教授兼向导官，并按照吕凯所绘《手蛮指掌图》进军入滇，从而获得七擒七纵孟获的胜利，使南方少数民族各首领口服心服，声称“丞相天威，南人不复反矣”。这应该说与向导官吕凯的贡献有关。在我国旅游行业中，20世纪80年代以前，还是袭用“向导”这一称谓，也有把它称为“旅行干事”的；它还有一个带有官气的名字，叫做“领队”。改革开放以来，由于旅游事业突飞猛进，方才确定了“导游”这一专门称谓。

2. 现代导游工作的含义

导游工作习惯上被称为导游服务，是导游人员代表被委派的旅行社接待或陪同游客旅行、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。导游服务的内涵，具体说应包括以下几层含义。

(1) 导游人员是旅行社委派的，可以是专职的，也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游人员，不得私自招揽游客。

(2) 导游人员的主要业务是从事游客的接待。一般说来，多数导游人员是在陪同游客旅行、游览的过程中向其提供导游服务的，但是也有些导游人员是在旅行社设在不同地点的柜台前接待客人，向客人提供旅游咨询，帮助客人联系和安排各项旅游事宜，他们同样提供的是接待服务。不同的是，前者是在出