



全国高职高专教育精品规划教材

导游实务

DAOYOU SHIWU



主编 ● 张素梅



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

内 容 简 介

导游实务是一门实践性较强的课程,因此本书采用任务驱动,从导游带团实际出发,以职业能力培养为中心,将完成导游带团任务转化为5个学习项目,即认识导游工作、导游规范服务能力、导游应变能力、导游带团能力和导游讲解能力。这5个项目分别对应导游带团过程中17个典型任务及任务完成的相关操作过程。

本书项目任务的选择是建立在对导游服务实际工作分析的基础上,基于工作过程进行教学论和方法论的实操项目设计,注重技能的演练,强调互动与实践。本书努力探索一种“教、做、学、练、思”一体化新型教材模式,以尽可能适应高职高专教师精讲、学生多练、“能力本位”的新型教学方式的需要。

本书思路创新,内容新颖,案例丰富,既可作为高职高专院校、成人高校及本科院校开设的二级职业技术学院旅游管理、导游、涉外旅游等专业的教学用书,又可作为有关旅游单位举办的导游培训班的教学用书,亦可供从事导游工作的人员参考阅读。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

导游实务 / 张素梅主编. — 北京: 北京交通大学出版社, 2010. 8

(全国高职高专教育精品规划教材)

ISBN 978 - 7 - 5121 - 0212 - 5

I. ①导… II. ①张… III. ①导游 - 高等学校: 技术学校 - 教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 149768 号

责任编辑: 张慧蓉

出版发行: 北京交通大学出版社

电话: 010 - 51686414

北京市海淀区高梁桥斜街 44 号

邮编: 100044

印刷者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185 × 260 印张: 19.75 字数: 480 千字

版 次: 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5121 - 0212 - 5/F · 693

印 数: 1 ~ 3 000 册 定价: 29.00 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。

全国高职高专教育精品 规划教材丛书编委会

主任：曹 殊

副主任：武汉生（西安翻译学院）

朱光东（天津冶金职业技术学院）

何建乐（绍兴越秀外国语学院）

文晓璋（绵阳职业技术学院）

梅松华（丽水职业技术学院）

王 立（内蒙古建筑职业技术学院）

文振华（湖南现代物流职业技术学院）

叶深南（肇庆科技职业技术学院）

陈锡畴（郑州旅游职业学院）

王志平（河南经贸职业学院）

张子泉（潍坊科技职业学院）

王法能（青岛黄海学院）

邱曙熙（厦门华天涉外职业技术学院）

逯 侃（步长集团陕西国际商贸学院）

委员：黄盛兰（石家庄职业技术学院）

张小菊（石家庄职业技术学院）

邢金龙（太原大学）

孟益民（湖南现代物流职业技术学院）

周务农（湖南现代物流职业技术学院）

周新焕（郑州旅游职业学院）

成光琳（河南经贸职业学院）

高庆新（河南经贸职业学院）

李玉香（天津冶金职业技术学院）

邵淑华（德州科技职业学院）

刘爱青（德州科技职业学院）

宋立远（广东轻工职业技术学院）

孙法义（潍坊科技职业学院）

颜 海（武汉生物工程学院）

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，其根本任务是培养生产、建设、管理和服务第一线需要的德、智、体、美全面发展的应用型专门人才，所培养的学生在掌握必要的基础理论和专业知识的基础上，应重点掌握从事本专业领域实际工作的基础知识和职业技能，因此与其对应的教材也必须有自己的体系和特点。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教育改革和教材建设的需要，在教育部的指导下，我们在全中国范围内组织并成立了“全国高职高专教育精品规划教材研究与编审委员会”（以下简称“教材研究与编审委员会”）。“教材研究与编审委员会”的成员所在单位皆为教学改革成效较大、办学实力强、办学特色鲜明的高等专科学校、成人高等学校、高等职业学校及高等院校主办的二级职业技术学院，其中一些学校是国家重点建设的示范性职业技术学院。

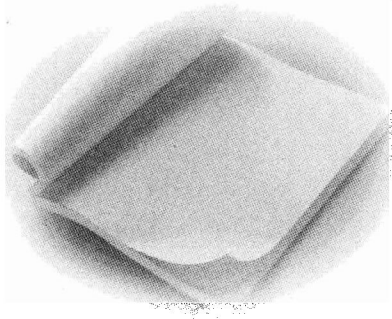
为了保证精品规划教材的出版质量，“教材研究与编审委员会”在全国范围内选聘“全国高职高专教育精品规划教材编审委员会”（以下简称“教材编审委员会”）成员和征集教材，并要求“教材编审委员会”成员和规划教材的编著者必须是从事高职高专教学第一线的优秀教师和专家。此外，“教材编审委员会”还组织各专业的专家、教授对所征集的教材进行评选，对所列选教材进行审定。

此次精品规划教材按照教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”而编写。此次规划教材按照突出应用性、针对性和实践性的原则编写，并重组系列课程教材结构，力求反映高职高专课程和教学内容体系改革方向；反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养；在兼顾理论和实践内容的同时，避免“全”而“深”的面面俱到，基础理论以应用为目的，以必要、够用为尺度；尽量体现新知识和新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力的培养。

此外，为了使规划教材更具广泛性、科学性、先进性和代表性，我们真心希望全国从事高职高专教育的院校能够积极参与到“教材研究与编审委员会”中来，推荐有特色、有创新的教材。同时，希望将教学实践的意见和建议及时反馈给我们，以便对出版的教材不断修订、完善，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多、更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

此次所有精品规划教材由全国重点大学出版社——北京交通大学出版社出版。适合于各类高等专科学校、成人高等学校、高等职业学校及高等院校主办的二级技术学院使用。

全国高职高专教育精品规划教材研究与编审委员会
2010年8月



总 序

历史的车轮已经跨入了公元2010年，我国高等教育的规模已经是世界之最，2009年毛入学率达到24.2%，属于高等教育大众化教育阶段。根据教育部2006年第16号《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》等文件精神，高职高专院校要积极构建与生产劳动和社会实践相结合的学习模式，把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点，带动专业调整与建设，引导课程设置、教学内容和教学方法改革。由此，高职高专教学改革进入了一个崭新阶段。

新设高职类型的院校是一种新型的专科教育模式，高职高专院校培养的人才应当是应用型、操作型人才，是高级蓝领。新型的教育模式需要我们改变原有的教育模式和教育方法，改变没有相应的专用教材和相应的新型师资队伍的现状。

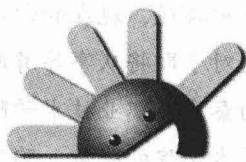
为了使高职院校的办学有特色，毕业生有专长，需要建立“以就业为导向”的新型人才培养模式。为了达到这样的目标，我们提出“以就业为导向，要从教材差异化开始”的改革思路，打破高职高专院校使用教材的统一性，根据各高职高专院校专业和生源的差异性，因材施教。从高职高专教学最基本的基础课程，到各个专业的专业课程，着重编写出实用、适用高职高专不同类型人才培养的教材，同时根据院校所在地经济条件的不同和学生兴趣的差异，编写出形式活泼、授课方式灵活、满足社会需求的教材。

培养的差异性是高等教育进入大众化教育阶段的客观规律，也是高等教育发展与社会发展相适应的必然结果。只有使在校学生接收差异性的教育，才能充分调动学生浓厚的学习兴趣，才能保证不同层次的学生掌握不同的技能专长，避免毕业生被用人单位打上“批量产品”的标签。只有高等学校的培养有差异性，其毕业生才能有特色，才会在就业市场具有竞争力，从而使高职高专的就业率大幅度提高。

北京交通大学出版社出版的这套高职高专教材，是在教育部“十一五规划教材”所倡导的“创新独特”四字方针下产生的。教材本身融入了很多较新的理念，出现了一批独具匠心的教材，其中，扬州环境资源职业技术学院的李德才教授所编写的《分层数学》，教材立意新颖，独具一格，提出以生源的质量决定教授数学课程的层次和级别。还有无锡南洋职业技术学院的杨鑫教授编写的一套《经营学概论》系列教材，将管理学、经济学等不同学科知识融为一体，具有很强的实用性。

此套系列教材是由长期工作在第一线、具有丰富教学经验的老师编写的，具有很好的指导作用，达到了我们所提倡的“以就业为导向培养高职高专学生”和因材施教的目标要求。

教育部全国高等学校学生信息咨询与就业指导中心择业指导处处长
中国高等教育学会毕业生就业指导分会秘书长
曹 殊 研究员



前言

《导游实务》作为高职高专旅游专业的核心课程,承担着培养学生导游服务能力的任务。要培养高质量的导游人才,就需要有效的教学 and 高质量的教材。而目前许多高职高专的有关导游业务的教材缺乏真正的实用操作性的实训内容,学生无法获得真实的工作体验。正是基于此,需编写实践性和操作性强的《导游实务》教材,以满足和适应旅游业、旅行社,特别是高职高专教育对高质量导游人才培养的需要。

针对高职高专对人才的培养需要以及旅游业发展对导游人才的要求,本书的编写遵循职业教育教学规律,强调学生学习的参与性与主动性,同时兼顾能力与导游资格证书的衔接,将能力训练融入教材体系中,构建相对完整的导游实务课程内容和操作体系。本教材突出真正意义的实训内容,使学生获得真实的导游工作体验。教材力求在以下几个方面有所突破,形成特色。

1. 以导游工作过程为导向,以项目为载体,以任务驱动统领教学过程的实施。本教材以适应高职高专教学改革需要,充分体现高职高专教材特色作为出发点与追求目标,努力从内容到形式上有所突破和创新。在课程内容的选择上,立足于导游实际带团能力的培养,以任务驱动组织课程教学,选择导游带团过程中适当的工作任务让学生完成,很好地调动学生学习的自主性和积极性,使学生在任务完成中享受工作的乐趣,并建立职业能力。

2. 在“教、做、学、练、思”一体化教材模式的要求下,本教材编写体例力求有所创新。每个项目分解成若干任务,包括能力目标、核心技能、任务导入、任务实施、项目小结、案例分析、情景训练、实训项目共8个环节,并在任务实施的主要环节增设了实用案例、任务提示、导游范例、知识链接环节,以强化学生的技能训练,促进学生实操能力的提高,循序渐进,边学边练,真正实现理论实践教学的一体化。

3. 突出操作性,增强学生的动手能力。本教材如实讲述了导游实际操作团队的程序和技巧,并注重深度和细节,避免不求甚解。如为游客办理入住手续、办理离站手续等环节,通过“任务提示”、“导游范例”等方式深入探讨这些环节的详细操作步骤以及必然出现的各种问题,对带团过程中可能出现的状况和应对办法给予了必要的提醒,力求使学生把握导游服务细节。

4. 增加了大量的实用案例。导游带团过程中出现的问题多种多样,导游处理问题的方式形形色色,这些都通过案例的形式告诉学生。案例中涉及的许多问题可能会在学生今后的

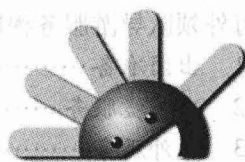
导游职业生涯中再现，现在的学习可以给他们必要的警示和有益的启迪，让他们少走弯路，多长见识，这对于即将从事导游职业的学生来讲是很有意义的。

本教材由秦皇岛职业技术学院的张素梅任主编。长春职业技术学院的于英丽任副主编。秦皇岛职业技术学院的张健、陶艳红、赵本谦、张秋敏参编。各项目编写分工如下：项目一由张健、陶艳红编写；项目二中的任务3由赵本谦编写；项目二中的任务4由张秋敏编写；项目二中的任务1、任务2，项目三，项目四由张素梅编写；项目五由于英丽编写。张素梅负责本教材编写体系的设计和最后的统稿工作。本教材在编写过程中得到了北京交通大学出版社的大力支持和精心指导，谨以致谢！

由于各位编者水平有限，加之本教材对高职高专教材编写模式做了大胆的改革尝试，问题和不成熟之处在所难免，真诚地欢迎专家学者和广大读者批评指正。

张素梅

2010.5



目 录

项目一 认识导游工作	(1)
任务1 认知导游服务	(1)
子任务1 理解导游服务的概念	(2)
子任务2 认识导游服务的特点	(8)
子任务3 遵循导游服务的基本原则	(12)
任务2 认识导游服务主体——导游员	(17)
子任务1 理解导游员的含义	(19)
子任务2 牢记导游员的职责	(24)
子任务3 熟知导游员的职业素养	(27)
项目小结	(33)
案例分析	(34)
情景训练	(35)
实训项目	(35)
项目二 导游规范服务能力	(36)
任务1 景区导游服务程序的操作	(36)
子任务1 做好准备	(38)
子任务2 接待服务	(39)
子任务3 总结	(49)
任务2 地陪导游服务程序的操作	(50)
子任务1 接团准备	(52)
子任务2 迎接服务	(58)
子任务3 参观游览	(74)
子任务4 送行服务	(80)
子任务5 后续工作	(87)
任务3 全陪导游服务程序的操作	(89)
子任务1 带团准备	(92)
子任务2 首站接团(成团)服务	(93)
子任务3 入住饭店服务	(94)
子任务4 核对商定日程	(95)
子任务5 全程陪同服务	(96)
子任务6 末站服务	(100)
子任务7 后续工作	(101)

任务4 海外领队导游服务程序的操作	(103)
子任务1 出团准备	(106)
子任务2 出入境服务	(112)
子任务3 境外服务	(118)
子任务4 返程服务	(121)
子任务5 善后工作	(122)
项目小结	(123)
案例分析	(124)
情景训练	(126)
实训项目	(126)
项目三 导游应变能力	(127)
任务1 旅游活动中常见问题的处理	(127)
子任务1 旅游活动计划和日程变更的处理	(129)
子任务2 游客遗失物件的预防与处理	(133)
子任务3 游客走失的预防与处理	(135)
子任务4 游客患病及死亡的处理	(137)
子任务5 游客越轨言行的处理	(142)
任务2 旅游安全事故的预防与处理	(144)
子任务1 交通事故的预防和处理	(146)
子任务2 食物中毒的预防和处理	(147)
子任务3 治安事故的预防和处理	(148)
子任务4 火灾事故的预防和处理	(149)
任务3 游客个别要求的处理	(150)
子任务1 游客餐饮、购物、娱乐个别要求的处理	(153)
子任务2 游客要求自由活动的处理	(156)
子任务3 游客要求探亲访友或邀请亲友随团的处理	(158)
子任务4 游客要求中途退团或延长旅游期的处理	(158)
子任务5 游客要求转递物品的处理	(159)
任务4 现场旅游投诉的处理	(160)
子任务1 认真倾听	(162)
子任务2 调查核实	(163)
子任务3 解决问题	(164)
项目小结	(165)
案例分析	(165)
情景训练	(167)
实训项目	(168)
项目四 导游带团能力	(169)
任务1 自我管理技能	(169)
子任务1 自我调节	(171)

子任务2 树立良好形象·····	(173)
子任务3 提升自己·····	(177)
任务2 做好常规服务·····	(177)
子任务1 游览服务·····	(179)
子任务2 餐饮服务·····	(189)
子任务3 住宿服务·····	(193)
子任务4 交通服务·····	(197)
子任务5 购物服务·····	(205)
子任务6 娱乐服务·····	(209)
任务3 协调人际关系·····	(211)
子任务1 与游客建立良好关系·····	(213)
子任务2 搞好导游人员之间的合作·····	(222)
子任务3 与司机密切配合·····	(226)
子任务4 善于与旅游接待单位协作·····	(227)
任务4 特殊旅游团的服务·····	(229)
子任务1 政务旅游团的服务·····	(230)
子任务2 宗教旅游团的服务·····	(232)
子任务3 考察旅游团的服务·····	(234)
子任务4 青少年旅游团的服务·····	(235)
子任务5 老年旅游团的服务·····	(238)
子任务6 残疾旅游团的服务·····	(240)
子任务7 散客旅游团的服务·····	(242)
项目小结·····	(246)
案例分析·····	(246)
情景训练·····	(248)
实训项目·····	(248)
项目五 导游讲解能力·····	(250)
任务1 创作导游词·····	(250)
子任务1 把握导游词的创作要领·····	(252)
子任务2 熟悉导游词的创作途径·····	(255)
子任务3 运用导游词的创作技巧·····	(257)
任务2 提高导游语言表达能力·····	(261)
子任务1 熟悉导游语言的表现形式·····	(263)
子任务2 学会导游语言的表达技巧·····	(266)
子任务3 运用导游交际语言技能·····	(275)
任务3 导游讲解技巧·····	(280)
子任务1 遵循导游讲解的基本原则·····	(282)
子任务2 灵活运用途中导游讲解技巧·····	(284)
子任务3 熟练运用实地导游讲解技巧·····	(289)

项目小结 (297)

案例分析 (297)

情景训练 (299)

实训项目 (300)

参考文献 (301)



项目一

认识导游工作

由于旅游活动的特殊性，导游服务工作具有自身独特的地位和特点。要圆满完成导游服务任务，在学习具体的实际操作之前，需要了解导游服务及导游员的相关知识，这是做好导游工作的前提和基础，对具体的操作具有极强的思想意识的指导作用。本项目要求全面理解导游服务的特点和导游员的职业素养，牢记并遵循导游服务的基本原则，用导游员的行为规范，规范自己的导游服务工作。

任务1 认知导游服务

能力目标

通过完成本任务，你应该能够：

认识到导游服务的地位和特点，遵循导游服务的基本原则，为完成导游服务任务奠定良好的专业基础。

核心技能

1. 认识导游服务的特点；
2. 理解导游服务的地位；
3. 灵活运用导游服务的基本原则。

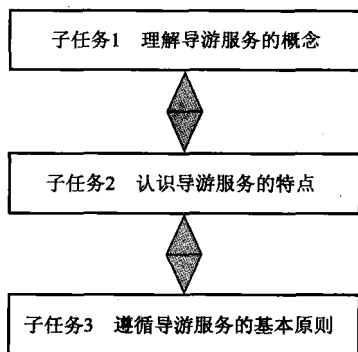
任务导入

20 世纪 90 年代初，四川省成都至九寨沟旅游的条件相当艰苦，沿途鲜有像样的餐厅，行车时间也无法准确预测，导游员通常在用餐时间临近时才就近安排餐厅就餐，卫生条件当然难以保证。某旅行社导游员每次带团去九寨沟，都精心准备一次性白桌布和卫生筷供游客使用，游客在惊讶之余无不从内心赞扬他细致入微的服务和崇高的敬业精神。他提供的卫生条件虽然有限，但游客却感到享受到了超值的服务。这说明，只要导游员用心去服务，多站在游客的角度思考，就可以在很多细节上提供更细微、更个性化的服务，赢得游客的满意。

人们常把导游员比作各地旅游形象的代表。优质导游服务所带来的积极效应是非常明显的,而劣质的导游服务所带来的负面影响也是不可估量的。据统计,一位游客的口碑可能影响25位潜在游客的消费行为。因此,旅行社和各地旅游主管部门在大力开拓国内外客源市场时,必须重视导游服务对旅游业发展正反两方面的影响,抓好导游队伍建设,提高导游服务水准,借导游服务良好的口碑招徕更多的游客,创造更好的旅游业绩。

任务实施

旅行社、饭店和交通是现代旅游业的三大支柱,其中处于核心地位的是旅行社。在旅行社众多业务中,导游服务是不可缺少的重要组成部分,是旅游接待的中心工作。旅行社围绕游客所做的一切工作,最终都需通过导游服务来体现。导游服务的水平,代表着旅行社的形象,决定了游客的满意度,影响着游客的消费行为。由此可见,导游服务是旅游服务中最根本的服务。为了使大家更好地认识导游服务,能够提供优质的导游服务,将本任务分为以下3个子任务。



在本任务中,遵循导游服务的基本原则是中心任务。要想圆满完成导游带团任务,我们首先要了解导游服务的产生和发展过程,全面理解导游服务的含义,充分认识导游服务的特点,从而在带团时能够遵循并灵活运用导游服务的基本原则,为游客提供优质的导游服务。

子任务1 理解导游服务的概念

导游服务从旅游业形成和发展初期的向导服务发展到今天集向导、讲解和生活照料于一身的综合性服务,经历了一个漫长的历程。在旅游业形成和发展初期,导游服务随着消遣性旅游活动的出现而产生;在现代,导游服务随着大众旅游活动的兴起而发展。

1.1 导游服务的产生与发展

1.1.1 导游服务的产生

历史上的导游活动可分为两个阶段:一是古代社会的非商业性的向导服务;二是近代以后的商业性导游服务。

(1) 古代的向导服务。纵观人类社会的发展史,人类的旅游活动早已存在。只要有“游客”,就有“导游员”为其服务。古代帝王巡幸时陪臣、侍从簇拥前后,外国人在中国

游历有“译官”等陪同左右，士人漫游时有熟悉当地情况的僧侣、樵夫、马夫、店小二等做向导。这些向导和陪同不仅引路，还能介绍沿途的名胜、景点和当地的风俗民情，所提供的服务在某种程度上类似于现代的导游服务。但那时的向导服务只是偶尔、个别的现象，不是经常有的现象，在当时未形成固定职业。

(2) 近代的导游服务。随着经济的发展和现代交通工具的出现，商业性旅游活动也随之产生了。1841年7月5日，英国人托马斯·库克(Thomas cook)组织了世界公认的第一次旅游活动，组织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，做好了行程的一切准备，使这次短途旅行十分成功。在这次旅行中，托马斯·库克做了全面的组织和安排，他所做的一切完全是为宗教信仰所驱使，并非出于个人私利，都是义务性的。随后他又组织了几次这样的活动，每次都亲自陪同。

1845年，托马斯·库克在英格兰的莱斯特城正式成立了托马斯·库克旅行社，开始专门从事旅游代理业务。并于当年组织了350人从莱斯特到利物浦的包价旅游，旅游费用包括分属四家铁路公司的运输费、住宿费等。为了方便这次旅游活动，托马斯·库克不仅亲自陪同，而且途中还聘请了部分地方导游。1846年，他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。此后，他又组织了一系列英国国内或欧洲、北美洲、非洲、环球旅游等活动，在这些活动中，均配有全程导游服务，从此导游服务的队伍随着旅游活动范围的扩大也在逐渐地壮大。

上述情况表明，这个时期的导游服务已经分为两种类型：一种是全程陪同服务，另一种是地方游览项目的讲解服务。前者不仅起到向导作用，而且还担负着旅游团的行程和生活照料工作；后者则是对当地游览项目进行导游和讲解。

近代既是导游服务的开创时期，也是现代导游服务的奠基时期，这个时期所提供的导游服务在许多方面和现代导游服务是相同或类似的。其次，旅行社招聘全程陪同和临时雇用当地人从事导游活动，又促使社会中一些人逐渐将导游服务作为一种职业来对待。因此，这个时期又是导游服务逐渐走向职业化的时期。

1.1.2 导游服务的发展

(1) 世界导游服务的发展。到1864年，经托马斯·库克组织的参加旅游的人数已累计超过百万人。随后欧洲、北美一些国家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，并招募陪同或导游，带团在国内外参观游览。这样，在世界范围逐渐形成了导游队伍。

到20世纪初，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已成为世界旅游业著名的三大公司。第二次世界大战后，旅游活动迅速普及。随着观光旅游大众化的时代潮流，导游队伍逐渐并迅速扩大，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，并提供其他生活所需的服务，使观光游客得以享受旅游的乐趣，导游员则通过各项服务获取应得的报酬。

到目前，几乎世界各国都拥有一大批数量不等的专职和兼职导游队伍。20世纪八九十年代，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、国际旅游经历协会、世界旅游协会等。其中，世界旅游协会是将世界范

国内的导游协会联合起来的唯一的全球性导游组织。

(2) 中国导游服务的发展。中国导游服务的发展经历了4个历史时期。

第一个时期：初始时期（1923—1949年）。当时中国的经济命脉控制在官僚买办和帝国主义手里，英国、美国、日本等国家先后在中国的沿海城市，设立旅游代办机构，如美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，并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首次在该银行下设立了“旅行部”，承办旅行代理业务。1927年6月，旅行部从该银行独立出来成立了“中国旅行社”，除继续从事有关旅行代理业务外，还组织国内旅游团和国际旅游团，从此，中国开始有了自己的旅游组织。此后，其他旅行社或类似的组织也相继成立，如1935年由中外人士组成的中国汽车旅行社、1936年筹组的国际旅游协会、1937年出现友声旅游团、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。

第二个时期：开拓时期（1949—1978年）。新中国成立后，旅游事业有了一定的发展。国家设立了旅游管理部门，成立了“中国国际旅行社”，总部设在北京，此后，各城市相继设立了分社。这个时期我国的导游队伍逐渐形成，规模约有二三百人，掌握了十几种语言。

这时期的导游服务是以外事接待工作为主。服务对象为外国人，从事这方面工作的人员称为翻译导游人员。由于外事工作政策性强，政治思想素质要求高，因而对翻译导游人员提出了“三过硬”（思想、外语和业务都过硬）的素质要求，规定了“五大员”（宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员）的工作任务以及有关外事纪律。至于为华侨、港澳同胞提供的服务接待，则主要服从于侨务工作的需要。因此，在这个时期导游服务的主要特点是：第一，服从政治需要；第二，不注重经济利益。

第三个时期：发展时期（1978—1989年）。党的十一届三中全会的召开，特别是“对内搞活，对外开放”政策的实施，对旅游业的发展起到了极大的推动作用。到1988年底，我国形成了以中旅、国旅、青旅为主干的近1600家旅行社体系，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。这一时期导游服务的主要特点是：第一，导游服务队伍迅速扩大；第二，导游服务作为旅游服务的一部分成为旅游产品的价值实现的重要一环。

第四个时期：完善时期（1989年— ）。随着中国旅游业的快速发展，导游员的队伍迅速壮大。为了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；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4个级别，进一步加强导游服务队伍建设；1995年发布《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3

个重点环节之一来抓,促进了导游服务的规范化和导游服务队伍的建设。这一时期导游服务的主要特点是:第一,导游服务程序和服务质量实现了标准化和多元化;第二,导游服务管理实现了制度化和法制化。

1.1.3 导游服务的发展趋势

(1) 未来旅游活动发展趋势。

第一,散客自主旅游成为旅游活动的主流。近年来,世界各国旅游业的有关数据表明,散客旅游的比重越来越大。我国目前不论是入境旅游还是国内旅游,散客自主旅游已成为旅游活动的主流。

第二,休闲旅游成为时尚。随着物质生活水平的提高,工作之余到异地度假休息,放松心情,使都市快节奏的方式得到调节渐渐成为潮流。人们或走进大自然,或挑战极限,或保健疗养,或参与娱乐活动,众多的休闲旅游方式已经成为一种时尚和潮流。

第三,旅游服务设施和通信方式更加完善。随着经济的发展,国民收入的不断增加,基础设施的改进,人们愿意为食、住、行、游、购、娱等方面的便利、舒适支付必要的费用,提高生活质量;人们已经习惯于用最快捷的方式获取各种旅游信息和各种相关服务,如网上报名、预订饭店、预订机票、网上咨询或查询旅游目的地信息等。

第四,旅游活动可持续发展。21世纪是一个追求人与自然、人与世界和谐共处的时代。保护自然、爱护环境、和平相处,已经是全世界人民的共同追求。现在,人们已经将旅游活动与科学技术、社会经济、历史考古、人文地理、环境保护、探险考察等紧密结合在了一起,生态旅游、环保旅游、科学探险旅游、文化旅游等众多个性化的旅游形式应运而生,并风行于世界各地。社会持续发展的多样化,必然带动旅游活动的持续和多样化发展。

(2) 导游服务的发展趋势。未来旅游活动的发展趋势,必将对导游服务产生影响,同时提出更高的要求。导游服务在未来将呈现以下4种趋向。

第一,导游知识的系统化和专业化。导游服务是一种知识密集型的 service,通过导游员的讲解,向游客传播旅游地的各种文化、传递旅游方面的知识信息,促进世界各地区间的文化交流。未来社会是信息化时代,是知识型社会,人们的文化修养不断提高,知识更新也越来越快,所以要求导游服务人员的知识储备更加完备,知识更新更加迅速。同时,各种文化交流、专业旅游、科研考察等个性化的旅游形式,要求导游服务提高各方面知识的系统化和专业化程度。因此,导游员必须提高自身的人文修养,不断吸收新知识和新信息,对知识的掌握和内容的讲解要不断深化,更加系统,更具有科学性;不仅能同游客进行一般意义上的讨论,还能较深入地同游客探讨某些专业问题。在知识方面,导游员不仅要成为“杂家”,还要成为某一领域或某些方面的“专家”。

第二,导游手段的科技化。随着科学技术的发展和旅游业的发展,导游手段将越来越多样化、高科技化。借助音像等先进的导游手段,不仅可以使游客全方位或多角度地看到(听到)了旅游景观的现状,还能使游客了解其历史沿革和相关的背景知识,起到深化实地导游讲解和以点带面的作用,现已成为导游服务中不可或缺的辅助手段。因此,导游员要善于在游前导、游中导和游后导中自如运用,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。

第三,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,要求导游员的导游方法也随之变化。如人们追求自我价值实现的方式不仅体现在工作中,同时还体现在各种娱乐活动中。参与性旅游活动的发展,为游客展示自我价值提供了很好的机会,通过参加各种游戏竞赛、各类节庆活动,与旅游地居民一起生活劳动、学习当地语言、各种手艺和技能,甚至参加挑战极限的活动等,都会给游客带来很多的快乐和成就感。因此,导游员不仅需要会讲解,还要学会参与各种活动,与游客完全融合在一起,适应游客的服务需要,增加与游客沟通、交流的途径与方式。

第四,导游服务方式的人情化。现代社会的重要标志之一是“以人为本”,各行各业概莫能外,作为综合性的导游服务更是如此。为游客提供个性化的、富有人情味的服务,是提高服务质量的一个有效途径。导游服务的对象千差万别,就要想方设法、千方百计地为游客提供有针对性的超常服务,处处为游客着想,理解人、关爱人,使游客在欣赏美景的同时,与旅行社和导游员建立一种信任,收获一份真情。

1.2 导游服务的概念

1.2.1 “导游”的含义

从字面上分析,“导”首先是引导的意思,又引申为开导、教导、启发的意思;其次“导”是“通也”,即通行的意思。根据这些含义,“导”就是要求导游员为游客开导指点,旁征博引,指点迷津。此外,“导”还是“向导”一词的略称,《孙子兵法》中就有“不用向导者不得地利”之语。

关于“游”,其本意是游玩、游览、游乐、观赏之意。《辞海》的词条举例《庄子·秋水》中“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,这里道出了“游玩”、“游乐”的内涵;其次“游”还包含了行走、求知、增加阅历见闻的意思;此外,“游”还有交际、交往之意,也还有求学、求功名的意思。

由此可见,“导”和“游”加在一起,既是动词,又是名词,其本身就有双重性和丰富的内涵。

1.2.2 导游服务的概念

导游服务是导游人员代表被委派的旅行社,以提高游历质量为宗旨,以指导参观游览、沟通思想感情为方式,按照组团合同或约定的内容和标准向旅游团(者)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”,旅游图文声像制品,包括导游图、景点介绍画册、景点电子导游器等,只能作为旅游地信息的传播载体,不能作为导游服务的主体。

(2) 导游服务是旅行社委派导游员提供的一项旅游接待业务。未经旅行社委派的陪同参观、游览的服务,如陪游、伴游等,不属于导游服务。

(3) 导游服务的宗旨是提供游客的“游历质量”,即提高游客对其旅游经历的满意度。这其中包含了主客观两方面的因素,因此,导游服务应包含功能服务和心理服务。向游客讲解名胜古迹、办理入住手续等程序式服务属于功能服务,而对游客所显示的服务态度与表露的感情则属于心理服务。在导游服务中,功能服务与心理服务是同时进行、同等重要的。

(4) 导游服务必须按照组团合同或事先约定的内容和国家颁布的质量标准实施。导游