



21世纪高职高专规划教材

旅游酒店类系列

导游服务技能

DAOYOU FUWU JINENG

王海建 苗长川 主编



清华大学出版社

<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社

<http://press.bjtu.edu.cn>

21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列

导游服务技能

主 编 王海建 苗长川
副主编 王丽萍 樊雅琴 赵伟华 张红娟
参 编 韩 宁 彭 磊

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书主要是针对如何培养和提高导游人员的操作技能来编写的。针对导游工作岗位,介绍了导游服务基础,地陪、全陪及景点讲解员的导游操作训练,使读者很容易了解导游员应具备的基本素质、工作规范和服务技巧;熟悉导游服务流程和服务标准;掌握导游服务的各种方法和技能,能够独立处理带团过程中的一般事件和突发事件,达到可以独立完成导游服务任务的目的。

在编写过程中,选择了很多典型案例。为了便于学习,每章之后还附有复习思考题,并提供了案例供大家分析。本书既可作为高职高专旅游专业的教材,还可供导游从业人员自学及训练使用。

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

导游服务技能 / 王海建, 苗长川主编. — 北京: 清华大学出版社; 北京交通大学出版社, 2010. 7

(21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列)

ISBN 978-7-5121-0203-3

I. ① 导… II. ① 王… ② 苗… III. ① 导游-旅游服务-高等学校: 技术学校-教材 IV. ① F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 144742 号

责任编辑: 孙秀翠 特邀编辑: 高学民

出版发行: 清华大学出版社 邮编: 100084 电话: 010-62776969

北京交通大学出版社 邮编: 100044 电话: 010-51686414

印刷者: 北京交大印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×230 印张: 12.75 字数: 286 千字

版 次: 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5121-0203-3/F·690

印 数: 1~4 000 册 定价: 22.00 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。

出版说明

高职高专教育是我国高等教育的重要组成部分，它的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、美全面发展的高技术应用型专门人才，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本知识和职业技能，因而与其对应的教材也必须有自己的体系和特色。

为了适应我国高职高专教育发展及其对教学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“21 世纪高职高专教育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”的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高等专科学校、高等职业学校、成人高等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“21 世纪高职高专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或生产第一线的专家。“教材编审委员会”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。

目前，“教材研究与编审委员会”计划用 2~3 年的时间出版各类高职高专教材 200 种，范围覆盖计算机应用、电子电气、财会与管理、商务英语等专业的主要课程。此次规划教材全部按教育部制定的“高职高专教育基础课程教学基本要求”编写，其中部分教材是教育部《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》的研究成果。此次规划教材按照突出应用性、实践性和针对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；适应“实践的要求和岗位的需要”，不依照“学科”体系，即贴近岗位，淡化学科；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、够用为度；尽量体现新知识、新技术、新工艺、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，我们希望全国从事高职高专教育的院校能够积极加入到“教材研究与编审委员会”中来，推荐“教材编审委员会”成员和有特色的、有创新的教材。同时，希望将教学实践中的意见与建议，及时反馈给我们，以便对已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。

此次所有规划教材由全国重点大学出版社——清华大学出版社与北京交通大学出版社联合出版，适合于各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及高等院校主办的二级职业技术学院使用。

21 世纪高职高专教育教材研究与编审委员会

2010 年 6 月

前言

“导游服务技能”是旅游管理专业开设的专业基础课之一，为能体现高职、高专教育的特色，以适应作为教育部试点专业培养人才的需求，我们编写了本教材。

参加本书编写的人员都是各院校旅游专业的一线教师，在充分吸收本科、中专和专科教材优点的基础上，把握高职高专教育和学生的特点，每章都有内容提要、学习目标，而且每章后面都有案例和复习思考题，可以帮助学生更深入理解本章所讲内容。本书重点强调对职业技能的掌握，并介绍必备的管理理论知识，主要有以下特点。

(1) 实践性强。本书在编写过程中注重理论与实际的联系和案例分析，培养学生解决实际问题的能力。

(2) 观点新。让学生通过对本书的学习，能够掌握本学科的核心知识，基本上能胜任导游工作。因此，在编写过程中，力争引入最新的观点，使学生能对本学科所涉及的最前沿的观点有一个基本的了解。

(3) 可读性强。本书的编写注意使用通俗、趣味性的语言，使学生易读、爱读，是一本体现培养学生能力的、具有鲜明特色的教材。

本书由邯郸职业技术学院王海建、杨凌职业技术学院苗长川任主编，具体分工如下：第1、2章由王海建老师（邯郸职业技术学院）编写，第3章由王丽萍老师（邯郸职业技术学院）编写，第4章由赵伟华老师（邯郸职业技术学院）编写，第5章由韩宁老师（邯郸职业技术学院）编写，第6章由苗长川老师（杨凌职业技术学院）编写，第7章由樊雅琴老师（杨凌职业技术学院）编写，第8、9章由张红娟老师（杨凌职业技术学院）编写。

本书在编写过程中得到邯郸职业技术学院杨爱花教授的热情帮助和大力支持，在此致以最诚挚的谢意。

本书在编写过程中参考了国内外同行编著的有关论著，书后的参考文献只是我们所参考文献的一部分，在此向在书后已标注和未标注参考文献的作者致以诚挚的谢意。

由于编者水平有限，在编写过程中难免出现纰漏，恳请各位专家、学者及广大师生指正批评。

编者

2010年6月

目 录

第1章 导游服务概述	(1)
1.1 导游服务与旅游业	(1)
1.1.1 导游服务概念	(1)
1.1.2 导游服务的类型	(2)
1.1.3 导游服务的范围	(3)
1.1.4 导游服务与旅游业的关系	(4)
1.2 导游服务史略	(4)
1.2.1 导游服务的产生	(4)
1.2.2 中国导游服务史略	(6)
1.2.3 导游服务的发展趋势	(9)
1.3 导游服务的性质与特点	(11)
1.3.1 导游服务的性质	(11)
1.3.2 导游服务的特点	(13)
1.4 导游服务工作的基本原则	(14)
1.4.1 “宾客至上”原则	(15)
1.4.2 “服务至上”原则	(15)
1.4.3 “为大家服务”原则	(15)
1.4.4 “维护旅游者合法权益”原则	(16)
1.4.5 “合理而可能”原则	(17)
复习思考题	(17)
案例分析	(18)
第2章 导游人员	(20)
2.1 导游人员的概述	(20)
2.1.1 导游员的概念	(20)
2.1.2 导游人员的分类	(21)
2.1.3 国外导游员情况简介	(22)
2.2 导游员的职责	(23)
2.2.1 导游员的基本职责	(23)

2.2.2 海外领队、全陪、地陪和景区(点)导游员的职责	(23)
2.3 导游员的素质	(26)
2.3.1 良好的思想品德	(27)
2.3.2 渊博的知识	(28)
2.3.3 较强的独立工作能力和创新精神	(31)
2.3.4 较高的导游技能	(32)
2.3.5 竞争意识和进取精神	(32)
2.3.6 身心健康	(33)
复习思考题	(34)
案例分析	(34)
第3章 旅游者行为分析	(35)
3.1 影响旅游者行为的因素	(35)
3.1.1 政治因素	(35)
3.1.2 经济因素	(36)
3.1.3 文化因素	(36)
3.1.4 社会因素	(36)
3.1.5 个人因素	(38)
3.1.6 心理因素	(39)
3.2 旅游者的心理特征	(41)
3.2.1 不同阶段旅游者的心理	(41)
3.2.2 不同性格旅游者的心理特征	(43)
3.2.3 东西方旅游者的不同心理特征	(44)
3.2.4 导游人员调节旅游者情绪的措施	(45)
复习思考题	(46)
案例分析	(46)
第4章 导游接待服务规程	(48)
4.1 地陪服务程序与标准	(48)
4.1.1 服务准备	(48)
4.1.2 迎接服务	(52)
4.1.3 入店服务	(54)
4.1.4 核定行程	(55)
4.1.5 参观游览服务	(56)
4.1.6 其他服务	(58)

4.1.7 送站服务	(60)
4.1.8 后续工作	(63)
4.2 全陪服务程序与标准	(64)
4.2.1 准备工作	(64)
4.2.2 接洽服务	(66)
4.2.3 进住饭店服务	(66)
4.2.4 核对、商定日程	(67)
4.2.5 各站服务	(67)
4.2.6 离站、途中、抵站服务	(67)
4.2.7 末站服务	(69)
4.2.8 后续工作	(69)
4.3 领队服务程序与标准	(70)
4.3.1 出国领队行前准备	(70)
4.3.2 出国领队通关服务	(72)
4.3.3 出国领队境外旅游服务	(73)
4.3.4 出国领队后续工作	(74)
4.4 景点导游服务程序	(74)
4.4.1 服务准备	(74)
4.4.2 导游讲解服务	(75)
4.4.3 送别服务	(75)
复习思考题	(75)
案例分析	(76)
第5章 导游技能与方法	(78)
5.1 导游员的语言技能	(78)
5.1.1 导游语言的运用原则	(78)
5.1.2 导游语言的八要素	(80)
5.1.3 导游交际中的语言形式	(81)
5.2 导游员的讲解技能	(86)
5.2.1 导游讲解应遵循的原则	(86)
5.2.2 导游讲解的常用方法	(88)
5.2.3 如何做好导游讲解工作	(93)
5.3 导游员的带团技能	(94)
5.3.1 导游带团的特点	(94)
5.3.2 带团的准则	(94)

5.3.3 导游带团时应该注意的几个问题	(95)
复习思考题	(98)
案例分析	(99)
第6章 游客个别要求的处理	(102)
6.1 处理游客个别要求的基本原则	(102)
6.1.1 游客的个别要求	(102)
6.1.2 处理游客个别要求的基本原则	(102)
6.1.3 个别要求的心理服务技能	(104)
6.2 吃、住、行方面个别要求的处理	(105)
6.2.1 吃方面个别要求的处理	(105)
6.2.2 住方面个别要求的处理	(106)
6.2.3 行方面个别要求的处理	(107)
6.2.4 要求自由活动的处理	(107)
6.3 游、购、娱方面个别要求的处理	(109)
6.3.1 游方面个别要求的处理	(109)
6.3.2 购方面个别要求的处理	(111)
6.3.3 娱方面个别要求的处理	(112)
6.4 转递物品的个别要求	(114)
6.4.1 转递物品要求的处理	(114)
6.4.2 处理转递物品要求的注意事项	(115)
6.5 照顾个体差异	(116)
6.5.1 对不同宗教信仰游客的服务	(116)
6.5.2 对年幼、年老游客的服务	(116)
6.5.3 对伤残游客的服务	(118)
复习思考题	(119)
实训练习题(1)	(119)
实训练习题(2)	(120)
第7章 旅游故障及其处理	(121)
7.1 旅游故障的类型及成因	(121)
7.1.1 旅游故障的概念及特点	(121)
7.1.2 旅游故障的类型	(122)
7.1.3 旅游故障的成因	(123)
7.2 旅游故障处理的基本原则与程序	(124)

7.2.1 旅游故障处理的基本原则	(124)
7.2.2 旅游故障处理的基本程序	(125)
7.3 常见旅游故障的预防与处理	(127)
7.3.1 旅游团(者)要求变更计划行程	(127)
7.3.2 接送故障预防与处理	(128)
7.3.3 丢失钱物和行李问题的预防和处理	(131)
7.3.4 丢失证件的预防和处理	(132)
7.3.5 旅游者走失的预防和处理	(134)
7.3.6 旅游者患病和死亡问题的处理	(135)
7.3.7 旅游者越轨言行的预防和处理	(137)
7.3.8 旅游安全事故的预防与处理	(138)
复习思考题	(142)
实训练习题	(142)
第8章 导游服务工作相关知识	(143)
8.1 交通常识	(143)
8.1.1 航空客运	(143)
8.1.2 铁路客运	(145)
8.1.3 公路客运	(147)
8.1.4 水上客运	(147)
8.1.5 旅游口岸	(148)
8.2 出入境知识	(148)
8.2.1 出入境有效证件	(148)
8.2.2 入出境手续	(151)
8.2.3 不准入出境的几种人	(152)
8.2.4 对进出境物品的有关规定	(152)
8.3 礼仪常识	(155)
8.3.1 礼貌、礼节、礼仪	(155)
8.3.2 接待礼节	(155)
8.3.3 交谈时的礼节和语言	(158)
8.3.4 不同场合的着装礼仪	(160)
8.3.5 日常交往及公共场所的行为规范	(161)
8.3.6 赴宴礼仪	(161)
8.4 旅游卫生保健知识	(164)
复习思考题	(166)

实训练习题	(166)
第9章 导游管理	(167)
9.1 导游管理模式	(167)
9.1.1 旅行社管理	(167)
9.1.2 导游服务公司管理	(169)
9.1.3 导游协会管理	(169)
9.2 导游服务质量管理	(170)
9.2.1 导游服务质量的含义	(170)
9.2.2 导游服务质量的构成要素	(171)
9.2.3 导游服务质量的标准	(172)
9.2.4 导游服务质量的提高	(178)
9.2.5 导游服务质量的考核	(179)
9.2.6 导游服务质量管理制度	(183)
9.2.7 旅游者监督	(184)
9.3 导游培训	(187)
9.3.1 我国导游人员的培训	(187)
9.3.2 国外导游员培训简介	(191)
复习思考题	(191)
实训练习题	(192)
案例分析	(192)
参考文献	(193)

第1章

导游服务概述

内容摘要

本章介绍了导游服务的概念、导游服务的起源与发展,阐述了导游服务与旅游业的关系,作为导游员必须掌握导游服务的基本概念、工作性质,全面掌握运用导游服务的基本原则,为后面各章的学习打下坚实的基础。

学习目标

通过本章学习,使学生了解导游服务的基本概况,知道什么是导游,如何做个好导游。

1.1 导游服务与旅游业

随着旅游市场的逐步扩大,旅游企业之间的竞争不断加剧,旅游企业如何挖掘潜力、发挥自身的竞争优势就显得非常重要。在现代激烈的市场竞争中,旅游企业需要发挥技术和管理上的优势,提高导游服务质量,增强市场竞争力。

1.1.1 导游服务概念

导游服务是导游人员代表其所在的旅行社(接待或陪同),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。

第一,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”。

第二,导游服务是旅行社委派导游人员提供的一项旅游接待业务,未获旅行社委派的陪同参观游览的服务(如所谓的“伴游”、“陪游”等),不属于导游服务。

第三,导游服务的宗旨是提高旅游者的“游历质量”,即提高游客对旅游的经历的满意度。导游服务包括功能服务和心理服务,二者同时进行,同等重要。

第四,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,不得擅自增加或减少。一方面,导游人员在接待过程中要注意维护所代表的旅行社的形象和信誉,另一方

面也要注意维护游客的合法权益。对于参加旅行社组织的旅游活动的游客而言,导游服务工作是其顺利完成游程的主要依托。

因此,导游服务是整个旅游过程中的服务灵魂,导游人员在旅游过程中的服务艺术、服务技能、服务效果和组织能力对游客综合旅游感受会形成最直接的影响。不仅如此,导游服务工作的优劣,还会直接影响到整个旅游行业的信誉,对旅游经济的发展产生直接或间接的影响。

1.1.2 导游服务的类型

导游服务的类型是指导游人员向游客介绍所游地区或地点情况的方式。导游服务的范围极广,内容相当复杂,不过,就现代导游服务方式而言,大致可分为两大类:图文声像导游方式和实地口语导游方式。

1. 图文声像导游方式

图文声像导游方式,亦称物化导游方式,它包括:

- (1) 导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录等;
- (2) 有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告、招贴以及旅游纪念品等;
- (3) 有关国情介绍、景点介绍的录像带、录音带、电影片、幻灯片和 CD、VCD 光盘等。

旅游业发达的国家对图文声像导游极为重视,各大中城市、旅游景点以及机场、火车站、码头等处都设有摆放着各种印制精美的旅游宣传资料的“旅游服务中心”或“旅游问询处”,人们可以随意翻阅,自由索取;工作人员还热情、耐心地解答有关旅游活动的各种问题并向问询者提供有参考价值的建议。很多旅游公司通过定期向公众放映有关旅游目的国(地)的电影或录像、举办展览会等手段来影响潜在的旅游者。组团旅行社通常在旅游团集合后、出发前,在领队向团员介绍目的地的风俗民情及旅游注意事项的同时,都要为旅游者放映有关旅游目的地的电影、录像或幻灯片,散发《旅游指南》等材料,帮助旅游者对即将前往游览参观的目的地有一基本了解。此外,许多博物馆、教堂和重要的旅游景点装备有先进的声像设施,方便游客参观游览并帮助他们比较深刻、全面理解重要景观含有的深奥寓意和艺术价值,从而获得更多美的享受。

2. 实地口语导游方式

实地口语导游方式,亦称讲解导游方式,它包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动,以及在参观游览过程中所做的介绍和讲解。

随着时代的发展、科学技术的进步,导游服务方式将越来越多样化、高科技化。图文声像导游方式形象生动、便于携带和保存的优势将会进一步发挥,在导游服务中的作用会进一步加强。然而,同实地口语导游方式相比,图文声像导游方式仍然处于从属地位,只能起着

减轻导游人员负担、辅助实地口语导游方式的作用。实地口语导游方式不仅不会被图文声像导游方式所替代,而且将永远在导游服务中处于主导地位。这是因为:

(1) 导游服务的对象是有思想和目的的游客

由于社会背景和旅游动机的不同,不同的游客出游的想法和目的也不尽相同,有的人会直接表达出来,有的人比较含蓄,还有的人可能缄默不语。单纯依靠图文声像一类千篇一律的固定模式介绍旅游景点,是不可能满足不同社会背景和出游目的的游客的需求的。导游人员可以通过实地口语导游方式掌握游客对旅游景点的喜好程度,在与游客接触和交谈中,了解不同游客的想法和出游目的,然后根据游客的不同需求,在对参观游览的景物进行必要的介绍的同时,有针对性、有重点地进行讲解。导游讲解贵在灵活,妙在变化。

(2) 现场导游情况复杂多变

现场导游情况纷繁复杂,在导游人员对参观游览的景物进行介绍和讲解时,有的游客会专心致志地听,有的则满不在乎,有的还会借题发挥,提出各种稀奇古怪的问题。这些情况都需要导游人员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。在不降低导游服务质量标准的前提下,一方面满足那些确实想了解参观游览地景物知识的游客的需求,另一方面要想方设法调动那些对参观游览地不感兴趣的游客的游兴,还要对提出古怪问题的游客做必要的解释,以活跃整个旅游气氛。此类复杂情况也并非现代科技导游手段可以做到,只有人,而且是高水平的导游员才能得心应手地应付这种复杂多变的情况。

(3) 旅游是一种人际交往和情感交流关系

旅游是客源地的人们到旅游目的地的一种社会文化活动,通过对目的地社会文化的了解来接触目的地的人民,实现不同国度、地域、民族之间的人际交往,建立友谊。导游人员是游客首先接触而且接触时间最长的目的地的居民,导游人员的仪容仪表、言谈举止和导游讲解方式都会给游客留下难以泯灭的印象。通过导游人员的介绍和讲解,游客不仅可以了解目的地的文化,增长知识,陶冶情操,而且通过接触目的地的居民,特别是与其相处时间较长的导游人员,会自然而然地产生一种情感交流,即不同国度、地域、民族之间的相互了解和友谊。这种游客与导游之间建立起的正常的人与人之间的情感关系是提高导游服务质量的重要保证。这同样是高科技导游方式难以做到的。

1.1.3 导游服务的范围

导游服务范围是指导游人员向游客提供服务的领域,即导游人员业务工作的内容。导游服务工作繁重纷杂,服务范围很广,食、住、行、游、购、娱、出入境迎送,上、下站联络,邮电通信、医疗等,几乎无所不包。但归纳起来,导游服务大体可分为三大类,即导游讲解服务、旅行生活服务和市内交通服务。

1. 导游讲解服务

导游讲解服务包括游客在目的地旅行期间的沿途讲解服务、参观游览现场的导游讲解以

及座谈、访问和某些参观点的口译服务。

2. 旅行生活服务

旅行生活服务包括游客入出境迎送、旅途生活照料、邮电通信、安全服务,以及上、下站联络等。

3. 市内交通服务

市内交通服务是指导游人员同时兼任驾驶员为游客在市内和市郊旅行游览时提供的开车服务。这种服务在西方旅游发达国家比较普遍,目前我国还不多见。

1.1.4 导游服务与旅游业的关系

导游人员向游客提供的导游讲解服务和旅行生活服务是旅游接待服务的重要组成部分。

1. 导游讲解服务有助于传播文化、增进了解和陶情怡性

通过导游人员的介绍、讲解或翻译,帮助游客认识一个国家(或地区)和其民族的历史文化、传统风俗、生活方式和现代文明,进而了解他们的精神面貌、价值观念和道德水准,使游客对游览地的社会文化和精神风貌有切身体验,获得在旅游目的地的一次难忘经历和美好的回忆。高质量的导游讲解服务有助于加深游客对游览地的了解和对自然景观、人文景观的认识,从而使他们增长知识,获得更多的旅游乐趣和精神享受,还可以在某种程度上弥补生活服务中的某些不足,消除因生活服务的不尽如人意而造成的不愉快。

2. 旅行生活服务是目的地旅游接待工作不可缺少的环节

在现代旅游中,游客以实现享受需求为其出游的主要目的之一。因此,认真做好游客的旅行生活服务显得十分重要。在这方面,导游人员是做好游客旅行生活服务的重要环节。首先,导游人员除了处理迎送游客、帮助游客住店离店、安排行李运送、注意保护游客安全等日常事务外,还负责与饭店、餐馆、商店等提供旅游接待服务的相关部门进行必要的协调、沟通,使游客在旅游期间的生活顺利、愉快。其次,提供令人满意的旅行生活服务,可使游客对导游人员产生信赖感,逐渐消除初见时的隔膜和距离。同时,提供热情周到的旅行生活服务,可使旅游生活丰富多彩,游客精神轻松愉快、游兴浓郁,游客和导游之间关系融洽,有利于游客集中精力倾听导游人员的讲解,从而使导游讲解服务取得良好的效果。

1.2 导游服务史略

1.2.1 导游服务的产生

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。

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,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。

古代旅游充满艰苦性、冒险性的原因除了交通工具落后外,没有向导是其重要的原因。事实证明,有组织、有领导的旅游成功性大,反之,则很难达到预期目的。近代旅游成为人们愉快的活动,专职导游随之而产生,在人类社会上掀起了新的一页。

2. 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》。它所记载的事,大约发生在公元前14世纪—前15世纪。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年的长途跋涉终于走出埃及,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和死人一般,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。现在的导游已成为一种职业,要做名副其实的摩西式的人物,能创造奇迹,完成表面上看来不可能完成的事,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) “监护旅游之父”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,十岁辍学从业,做过帮工、木工、诵读人等。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。

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。第二次世界大战后,大规模的群众性旅游活动崛起并得到发展,使导游队伍迅速扩大。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。

1.2.2 中国导游服务史略

我国出土的最早的一部游记是战国时期的《穆天子传》,记载的是周穆王会见西王母的故事。向导是对旅游活动中充当导游角色的一些人的称谓,其主要职责是指引道路,避免险情。在古代社会,外出旅行要遭遇很多困难和危险,饥渴劳顿迷失方向,即使贵为国君,也不能幸免。据《左传》记载,春秋霸主晋文公在即位之前,曾在外流亡19年。一次,在一座山里迷了路,找不到吃的东西,晋文公饿得头昏眼花,随从介子推把自己腿上的肉割下来烤熟给他吃,才渡过了这一关。历代帝王巡幸、出游,有大批侍臣护卫,这些人负责沿途一切供奉。例如,秦始皇五次出游,都有大批随从,有人专司巡游路线,有人充当导游讲解。

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,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,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,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