

普通高等教育
旅游管理
“十一五”规划教材

导游

业务

刘庆友 崔峰 主编



化学工业出版社

普通高等教育旅游管理“十一五”规划教材

导游业务

刘庆友 崔峰 主编



化学工业出版社

·北京·

本书结合导游工作实际和专业教学的需要,遵循“理论建构—操作规范—技能技巧”的思路编写。全书共由三大部分组成。系统介绍了导游发展历史、导游工作、导游人员、导游业务相关知识,详细介绍了导游接待规程、旅游事故的预防及处理,深入阐述了导游带团技能、导游组织协调技能、导游语言技能、导游审美技能和导游讲解技能等。

本书理论与实践紧密结合,突出导游实际操作的规范性、科学性。可供高等院校、高职高专院校旅游类专业师生以及旅游相关行业人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/刘庆友,崔峰主编. —北京:化学工业出版社,2010.6

普通高等教育旅游管理“十一五”规划教材
ISBN 978-7-122-08438-5

I. 导… II. ①刘…②崔… III. 导游-高等学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第079957号

责任编辑:唐旭华
责任校对:王素芹

文字编辑:谢蓉蓉
装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印刷:北京云浩印刷有限责任公司

装订:三河市宇新装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张13¼ 字数330千字 2010年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址:<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:25.00元

版权所有 违者必究

序

在各种产业中，旅游产业是发展速度最快的一种。由于发展速度偏快，会带来一些急功近利的问题，如旅游项目的粗放式开发、旅游景区的同质化竞争、旅游企业服务的诚信度缺失、文化资源开发的简单化、遗产类旅游资源的建设性破坏问题等。

在各种学科中，旅游学科是发展速度最快的一个学科。由于发展速度偏快，也同样出现了一些急功近利的现象。如办学条件不够而硬上，培养目标定位的雷同，实践环节与理论学习的比重把握不好，行业需求过旺对师资队伍的影响等，都是发展中出现的新问题。

在旅游产业发展和旅游学科发展的大背景下，我们的教材建设实际上起着重要的推动作用。这种推动作用主要表现在两个方面：一是为培养旅游产业急需的各种类型、各种层次的人才提供最基本的课本；二是总结学科发展的研究成果，将学术研究的结晶做大众化的表达。让千千万万学子在较短的时间里能够快速吸收最新的研究成果。

改革开放三十年来，我国的高等院校旅游专业教材建设取得了长足的进步。从教育部的部颁教材，到各省的地方自编教材，估计总数有近百套之多。百花齐放，蔚为大观。江苏的高等旅游院校的师资有组织地编写旅游管理教材（简称“苏版”），始于1999年。当时那套苏版旅游教材自2000年推出以来，得到全国许多兄弟院校的认可和使用，我们也收集了不少的反馈意见。根据收集的反馈意见，我们为现在这套教材（即由化学工业出版社出版的苏版旅游教材）所确立的编写指导思想如下。

一、1999年主编的苏版教材主要实现了一个目标，即把大家组织起来，完成了江苏省旅游教材从无到有的目标。本套教材的目标应该有所超越。我们这次的目标是完成教材从粗到精的质变。我们把大家的聪明才智和努力形成合力，共同打造一个江苏旅游学术界的新形象。

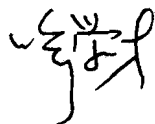
二、现在这套教材虽然是另起炉灶的工程，但前一系列教材好的东西我们还是要继承。有些基础比较好的书稿也不一定要大修大改。总之是发扬好的，完善不足。臻于至善是我们的共同目标。

三、这套教材要及时反映本领域的最新学术成果；要及时反映本领域最新的政策法规。

四、这套教材要追求世界性、前沿性和兼容性的统一。所谓世界性，就是我们编写教材的眼光应该是世界性的。我们不能只谈中国的，对本领域的世界范围的信息要有所涉及。所谓前沿性，就是要求我们的教材在介绍已经成为定论的东西的同时，也应适当跟踪正在出现的新理论、新概念和新方法。当然在措辞时应注意给读者以清晰的区分，不要让使用者分辨不清哪是定论，哪是未定之论。更重要的是用语要客观公正。因为教材不是学术专著，不是一家之言。所谓兼容性，就是说希望我们的每一本教材都应该追求多层面、多角度地包括相关的信息和知识。对有的教材而言，这种兼容性可能是理论、方法、案例几个内容的有机融合，而对另外某些教材来说，可能就是纵向、横向以及内在结构的知识和信息的表述。

五、文字风格上我们希望这套教材共同追求一种简洁明快的文风。

当然，我们的这套教材是否实用，要等着广大的用户评价。因此，我们真诚地期待着全国高等旅游院校的专业课教师以及广大学生的意见。因为学科尚在发展中，大家都在探索中，我们有一点可以承诺的是：我们会真诚欢迎所有使用者的批评意见。我们将随时记录读者的意见，在修订时吸收进去。“学，然后知不足；教，然后知困”，“止于至善”，古人的良训永远是我们的座右铭。



2008年清明
于东南大学旅游学系

前 言

改革开放 30 多年来，中国旅游业发生了翻天覆地的变化，作为旅游接待活动第一线的关键人员，导游队伍伴随着旅游业的快速发展而不断发展壮大。据统计，2000 年底，我国拥有导游资格证人数仅为 14.8 万人，到 2005 年底增长到 37.3 万人，年均增长 20%。截至 2008 年年底，全国拥有导游资格证人数 47.46 万人，其中执业导游 32 万人，在这些导游员中，不乏一批文化素质高、业务能力强、忠于职守、爱岗敬业、勇于拼搏、乐于奉献、全心全意为旅游者服务的优秀导游人才。他们为弘扬中华文化，促进中外交流，推动中国旅游业持续发展，贡献了才华和力量。但与此同时，我国导游队伍年轻化、平均学历偏低（在 32 万名执业导游中，30 岁以下的占 80%，大专及以下学历者占 80%。）、整体素质不高的状况，仍不能适应旅游业发展的需要，与我国旅游产业素质全面提升以及建设世界旅游强国的要求还有一定距离。

因此，为适应高素质导游人才培养的需要，编者在总结多年教学与带团经验的基础上，结合导游工作实际和专业教学的需要，遵循“理论建构—操作规范—技能技巧”的思路，编写这本《导游业务》教材。全书共由三部分内容组成。第一部分由第 1~4 章构成，分别对导游发展历史、导游工作、导游人员、导游业务相关知识等进行了较系统而简要的介绍，目的在于向读者阐述导游业务的基本概念、基本知识，从而为后面各章的学习起铺垫或“奠基”的作用；第二部分由第 5~6 章构成，分别对导游接待规程、旅游事故的预防及处理进行介绍，重点在于突出导游实操的规范性、科学性，使读者熟练掌握导游接待的规范操作程序，能灵活运用基本的原则与方法预防及处理常见的旅游事故，并达到举一反三的目的；第三部分由第 7~11 章构成，分别就导游带团技能、导游组织协调技能、导游语言技能、导游审美技能和导游讲解技能进行详细论述，目的在于通过具体服务技能的介绍和案例的评析，提高读者的带团能力、讲解能力、应变能力，真正做到“活学活用”、“理论与实践紧密结合”。

本书由南京农业大学刘庆友副教授、崔峰副教授设计写作大纲并负责组织编写。各章具体分工如下：第 1~3 章：刘庆友；第 4 章：陆文娟；第 5 章：涂玮；第 6 章：陈传亚；第 7、8、11 章：崔峰；第 9 章：刘太萍；第 10 章：王建喜。全书由刘庆友、崔峰负责统稿。

由于编者水平有限，疏漏之处在所难免，敬请读者批评指正。

编 者
2010 年 4 月

目 录

1 导游发展史略	1
1.1 导游概念释义	1
1.1.1 导游词源	1
1.1.2 导游概念	1
1.2 导游的起源与发展	2
1.2.1 古代的导游	2
1.2.2 近代的导游	3
1.2.3 现代的导游	3
思考题	5
2 导游工作	6
2.1 导游工作的性质	6
2.1.1 社会性	6
2.1.2 文化性	6
2.1.3 服务性	7
2.2 导游工作的特点	7
2.2.1 独立性	7
2.2.2 复杂性	8
2.2.3 跨文化性	8
2.2.4 面对物质诱惑和精神污染	9
2.3 导游工作的地位与作用	9
2.3.1 导游服务是旅游各项服务中最为重要的服务	10
2.3.2 导游服务是旅游服务质量高低最敏感的标志	10
2.3.3 导游服务是各项旅游服务的联系纽带和中间桥梁	10
2.3.4 导游服务具有较强的经济属性	10
2.4 导游工作的基本原则	11
2.5 导游工作的发展趋势	12
思考题	13
3 导游人员	14
3.1 导游人员的分类	14
3.1.1 按工作区域划分	14
3.1.2 按职业性质划分	15
3.1.3 按使用语言划分	15

3.1.4 按技术等级划分	15
3.2 导游人员的基本职责	16
3.2.1 基本职责	16
3.2.2 导游人员努力当好“八大员”	16
3.3 导游人员的职业素质和修养	17
3.3.1 导游人员的职业素质	17
3.3.2 导游人员的职业修养	20
3.4 导游人员的培训与管理	21
3.4.1 导游人员的培训	21
3.4.2 导游人员的管理	22
思考题	23
4 导游业务相关知识	24
4.1 旅行社业务知识	24
4.1.1 旅行社的类型及其业务	24
4.1.2 旅游产品	26
4.1.3 旅游宣传与推销	28
4.2 入、出境知识	28
4.2.1 持有效证件入境	28
4.2.2 外国游客在我国境内的权利和义务	31
4.2.3 持有效证件出境	32
4.3 交通、邮电知识	32
4.3.1 交通知识	32
4.3.2 邮电通信知识	37
4.4 货币、保险知识	38
4.4.1 货币知识	38
4.4.2 保险知识	38
4.5 旅行生活常识	39
4.5.1 旅行常识	39
4.5.2 特别提醒：外出旅游牢记八大要素	40
思考题	41
5 导游接待规程	42
5.1 导游接待规程概述	42
5.1.1 导游接待规程的概念	42
5.1.2 导游接待规程规范化的意义	42
5.2 地陪导游接待规程	43
5.2.1 准备工作	43
5.2.2 接待工作	45
5.2.3 后续工作	52
5.3 全陪导游接待规程	53

5.3.1	准备工作	53
5.3.2	接待工作	54
5.3.3	后续工作	56
5.4	领队接待规程	56
5.4.1	准备工作	57
5.4.2	接待工作	57
5.4.3	后续工作	58
5.5	景区(点)导游接待规程	59
5.5.1	准备工作	59
5.5.2	接待工作	59
5.5.3	后续工作	60
	思考题	60
6	旅游事故的预防及处理	61
6.1	旅游事故的特点与种类	61
6.1.1	旅游故障的特点	61
6.1.2	旅游故障的种类	62
6.2	处理旅游事故的一般原则和程序	63
6.2.1	处理旅游事故的一般原则	63
6.2.2	旅游安全事故的处理程序	63
6.3	常见旅游事故的预防及处理	65
6.3.1	漏接、空接、错接的预防和处理	65
6.3.2	误机(车、船)事故的预防和处理	67
6.3.3	游客越轨言行的处理	67
6.3.4	证件丢失事故的预防及处理	68
6.3.5	游客走失事故的预防及处理	70
6.3.6	游客患病及死亡事故的预防与处理	71
6.4	旅游投诉及其处理	72
6.4.1	旅游投诉	72
6.4.2	旅游投诉管理机关及其职责与管辖	74
6.4.3	旅游投诉者与被投诉者	75
6.4.4	旅游投诉的受理与处理程序	77
6.4.5	旅游投诉的行政处罚	79
6.4.6	旅游投诉的行政复议与行政诉讼	79
	思考题	80
7	导游带团技能	81
7.1	导游带团的理念、特点与模式	81
7.1.1	导游带团的理念	81
7.1.2	导游带团的特点	82
7.1.3	导游带团的模式	83

7.2 导游人员的自我管理	84
7.2.1 导游人员的形象管理	85
7.2.2 导游人员的身心管理	86
7.3 导游带团的常用技巧	88
7.3.1 以我为主, 把握全局	88
7.3.2 以客为主, 有效控制	91
7.3.3 设身处地, 弥补缺陷	92
7.3.4 沉着应变, 排除故障	94
7.3.5 机智老练, 对付扰乱	94
7.3.6 有理有节, 处理投诉	96
7.4 导游人员带团应规避的问题	97
7.4.1 导游中应规避的问题	97
7.4.2 服务中应规避的问题	98
7.4.3 容易引发游客不满情况的规避	99
7.5 主要旅游服务环节的带团技能	100
7.5.1 导游员对“吃”的安排技巧	100
7.5.2 导游员对“住”的安排技巧	101
7.5.3 导游员对“行”的安排技巧	102
7.5.4 导游员对“游”的安排技巧	102
7.5.5 导游员对“购”的安排技巧	103
7.5.6 导游员对“娱”的安排技巧	105
7.6 不同客源地区和不同类型游客的接待技巧	105
7.6.1 不同客源地区游客的接待技巧	106
7.6.2 不同类型游客的接待技巧	114
思考题	121

8 导游组织协调技能 122

8.1 旅游日程安排与活动组织的方法	122
8.1.1 旅游活动日程表	122
8.1.2 旅游活动日程安排的原则	122
8.1.3 旅游活动组织的方法	123
8.2 导游线路设计与景区(点)游览组织技巧	127
8.2.1 导游线路设计技巧	127
8.2.2 景区(点)游览组织技巧	129
8.3 团队与散客组织技巧	131
8.3.1 团队组织技巧	131
8.3.2 散客组织技巧	141
思考题	142

9 导游审美技能 143

9.1 旅游者审美心理与行为分析	143
------------------	-----

9.1.1	旅游者审美需要与动机	144
9.1.2	旅游审美感受	145
9.1.3	旅游审美心理构成四要素	146
9.1.4	旅游审美体验三境界	149
9.2	提高旅游者审美感受的方法	150
9.2.1	修炼内功——提升导游人员自身的美学修养	150
9.2.2	掌握导游工作中的美学原理	155
	思考题	158
10	导游人员的语言技能	159
10.1	导游语言的特点与风格	159
10.1.1	导游语言的特点	159
10.1.2	导游语言的风格	161
10.1.3	导游语言艺术的基本要求	161
10.2	导游语言的运用技巧	163
10.2.1	导游语言表达的基本要求	163
10.2.2	体态语言的运用	165
10.2.3	导游的柔性语言	167
10.3	导游语言艺术品位的提高	168
10.3.1	音调之美	168
10.3.2	修辞之美	168
10.3.3	情感升华之美	169
10.4	导游词创作技法	170
10.4.1	导游词的特点	170
10.4.2	导游词的功能	170
10.4.3	导游词的写作要求	170
10.4.4	导游词的创作程序	172
	思考题	173
11	导游讲解技能	174
11.1	导游讲解的原则与要求	174
11.1.1	导游讲解应遵循的原则	174
11.1.2	导游讲解的具体要求	175
11.2	导游讲解的基本技巧	176
11.2.1	树立自信	176
11.2.2	作好规划	177
11.2.3	巧用声音	177
11.2.4	“以身说法”	178
11.2.5	讲究艺术	178
11.3	导游讲解的常用方法	186
11.3.1	概述法	186

11.3.2	分段讲解法	187
11.3.3	突出重点法	187
11.3.4	问答法	188
11.3.5	虚实结合法	189
11.3.6	类比法	189
11.3.7	制造悬念法	190
11.3.8	触景生情法	191
11.3.9	画龙点睛法	191
11.4	典型旅游景观导游讲解	192
11.4.1	自然景观导游讲解	192
11.4.2	人文景观导游讲解	194
	思考题	196

参考文献	197
-------------	-----

1

导游发展史略

阅读提示

本章从导游词源着眼,对导游概念进行深入表达,在此基础上,对古代、近代、现代三个时期导游的发展历程进行了回顾,并对国内外未来导游的发展作一展望。

主要内容

- 导游词源;
- 导游概念;
- 导游起源与发展。

1.1 导游概念释义

我国旅游业发展进程和世界大多数国家有所不同,导游的称谓也“五花八门”、多种多样,先后有翻译、陪同、全程陪同、地方陪同、导游翻译、导游(导游员)等。1999年起正式统一使用“导游员”(Tour Guide)名称。此后在《导游人员管理实施办法》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》等文件中,对导游人员的分类和界定有了全国性的统一提法。那么,导游究竟本意为何?

1.1.1 导游词源

导游一词,蕴涵“导”和“游”两个层面。

“导”者,引导也,《史记·孙子吴起列传》中“善战者因其势而利导之”即引申为开导、教导、启发,故“导”含有“向导、引导、开导、教导、领导、启发、导向”之意。“导”亦有开通、引流之意,即带领、指引。我国古代有“乡导”称谓,后为“向导”,前者指为古代军队引路的人,如《孙子兵法》中“不知山林、险阻、沮泽之形者,不能行军;不用乡导者,不能得地利”;后者泛指带路的人。

“游”有三意,其本意为游玩、游览、观赏,《庄子·秋水》中有“庄子与惠子游于濠梁”的典故,叙述了二人关于鱼之乐与不乐的有趣辩论;“游”又有行走、求知、增加阅历见闻之意,《史记·太史公自序》中关于“南游江淮”的叙述,描述了青年时代的司马迁遍游大江南北,为其后来修史准备了充分的感性材料;“游”还有交际、交往之意,《荀子·劝学》中有“君子居必择乡,游必就士”的句子。

“导”和“游”合成产生一新词“导游”,富含新的意义,它既是名词,又是动词,前者为导游人员的简称,后者指导游活动的体现。

由此可见,“导游”二字包含了引导人们游览、观赏、求知、交往的丰富内涵,它是指组织、引导、指挥、操作旅游,以满足旅游者游览、交往、增长见识的愿望或活动的工作人员,是一项给予知识、传授教益、使人愉悦的服务性工作。

1.1.2 导游概念

正如导游称谓较多一样,对导游概念的表达也多种多样。

在旅游活动中，人们通常将“导游”理解为导游服务和导游人员两层含义，亦即含有名词和动词两种理解，或者将导游服务和导游人员简称为导游。前者是指为他人引路并作讲解，帮助旅游者参观游览的接待工作；后者则指为旅游者在旅行游览活动中提供向导、讲解服务和生活服务的人员。

导游员的英文解释是指为他人指路的人，特别是受雇于人，并为其在游览和参观中指示有兴趣景观的人员（person who shows others the way esp. a person employed to point out interesting sights on a journey or visit）。一些欧美国家游客称导游为“escort”，意指为了礼貌的缘故对某人进行陪同的人或人们（person or persons accompanying sb. for courtesy sake）。在《旅游业词典》（Charles J. Metelka）中，将导游员定义为“已获取职业特许证并受雇于某公司，带领旅游者在当地进行旅游观光活动的工作人员”。

近些年来，国内相关的标准与规定中，对导游人员做出如下定义：

导游人员是指“为旅行者（包括旅游团）组织安排旅行和游览事项，提供向导、讲解和旅途服务的人员”。

——《导游人员管理暂行规定》（国家旅游局，1987）

导游人员是指“运用专门知识和技能为旅游者组织、安排旅行和游览事项，提供向导、讲解和旅途服务的人员”。

——《导游员职业等级标准（试行）》（国家旅游局，1994）

导游人员的英文单词是“tour guide”，指“持有中华人民共和国资格证书、受旅行社委派、按照接待计划，从事陪同旅游团（者）参观、游览等工作的人员”。

——《中华人民共和国国家标准导游服务质量》（国家旅游局，1995）

导游员是指“依照导游人员管理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、讲解及相关服务的人员”。

——《导游人员管理条例》（国家旅游局，1999）

综上所述，随着旅游业的发展，导游已明显区别于一般意义上的向导，成为一项需要专门知识、专门技能来完成的职业。导游人员的工作对象、工作手段、工作内容等方面都有明确的规定：其工作对象为旅游者；工作手段是经过专门教育和培训所获得的导游知识和技能；工作内容是向旅游者提供向导与讲解以及生活服务等相关的旅游服务。

1.2 导游的起源与发展

1.2.1 古代的导游

古代旅行、旅游是极少数人的活动，且出行者一般都带有家奴、仆人照料生活，如果是远行还常常有向导，即使文人、学士漫游也往往有熟悉当地的僧侣、马夫、店小二等做向导。帝王巡幸、出游更是有大批侍从护卫，负责沿途的供奉，还有“引导官”负责指引道路，如秦始皇出巡有丞相李斯、次子胡亥跟随，还有文武大臣和众多的侍从护卫。

上述的出游，从那些家奴、仆人、侍从护卫、“引导官”所提供的某些帮助来看，与现在的导游服务内容颇为相似，但两者有本质区别。原因在于古代旅行远非现代意义上的旅游，只是少数人的行为，因而古代的向导不是一种职业，没有专门的要求，也不具有商业性质，只是从某种程度上说明导游服务是人们在旅行、旅游活动中的一种需要，为旅行、旅游的发展发挥了其特有的作用。

1.2.2 近代的导游

1841年7月5日,世界上公认的第一次商业性旅游活动诞生于英国,标志着近代导游员的诞生。当时身为木工的英国人托马斯·库克(Thomas Cook)出于宗教信仰的原因,极力主张禁酒,并为壮大拉夫巴勒禁酒大会的声势,在莱斯特城张贴广告,包租列车,招徕旅游者。由于库克事先做好行程中的一切准备,使得团体旅行非常成功。库克从这次经历中发现,人们愿意别人为他们安排和组织旅游,认为可将这种工作作为一种职业。1845年,库克在英格兰的莱斯特创办托马斯·库克旅行社,整理出版了《利物浦之行指南》,设立专门的旅游向导,并组织一次前往利物浦的观光旅游。此后,库克不断向旅游者提供包括策划旅游活动项目、安排旅行工具和提供导游等在内的综合性旅游服务,开创了近代旅游的先河。自此,以导游为职业的商业性导游员正式诞生。

1846年,库克组织了世界上第一次有商业性导游员陪同的旅游活动,他亲自带领一个由350人组成的旅行团乘火车和轮船到苏格兰旅行,旅行社为每位成员准备一份活动日程表,并为旅行团配置了导游员。他还曾亲自带领一个旅游团访问纽约、华盛顿、里士满、美国原南北战争战场所在地、尼亚加拉大瀑布、多伦多和蒙特利尔,把旅游活动扩展到北美洲,产生了极大影响,国际导游员(领队)也应运而生。

1.2.3 现代的导游

1.2.3.1 国外现代导游的发展

第二次世界大战结束后,世界各国都开始致力于本国的经济建设,医治战争创伤。民航运输的发展更使得人们有机会在较短的时间内作长距离旅行,旅游业得到了前所未有的快速发展,特别是随着“大众旅游”时代的到来,导游人员数量越来越多,导游管理也逐渐得以规范。

1950年,英国为了保护旅游者权益和导游从业人员的利益,成立了专业导游员的行业组织——英国导游协会。协会制定了严格的导游人员行动准则,公布了导游费用的计费方法,接受旅游者和旅游经营商对导游人员的投诉,并根据情况予以查处。协会还明确规定会员必须是注册的导游员,且必须是参加伦敦或其他地方旅游与会议局举办的导游培训班,通过口试、笔试与实地导游考核的合格者。

1953年日本也公布了《导游业法》,对导游员的资格、职责、考核考查方式等方面有严格的规定。1955年埃及发布了《导游翻译人员法》。1973年新加坡颁布了《导游注册条例》及其实施细则,形成了以颁发和管理导游执照为核心,附以培训考试、带证导游等一整套系统的管理制度。1975年法国也发布了《翻译导游法》,规定了设立和组建全国导游委员会,以及各类导游的考试项目。

总体而言,国外旅游业比较发达的国家和地区都十分重视导游人才的选拔和培养,除学校教育外,许多国家还专门成立旅游协会、导游协会或导游公司,负责培养、培训各种导游人员。如英国伦敦的旅游协会组织为期六个月的培训班,学员要学习旅游心理学、伦敦城市历史和地理,还要研读博物馆和美术馆专业以及一般急救知识,期满经过严格的笔试和口试,合格者方可授予导游证章或证书,成为正式导游员。日本的翻译导游协会也与此相似,该协会有很多注册会员,若旅行社需要导游时,可向协会雇用,旅行社也可根据旅游者的各种需要向导游公司聘请服务对路的专门导游员提供个性化服务。在美国,有一些大学教授、专家或高学历人士,长期担任业余导游员,他们文化素质高、语言能力强、知识丰富,在某些方面有自己的专业特长,其富有个性化的导游服务常常给游客留下深刻印象。

综上所述,现代旅游的发展及各国对导游工作的重视使导游工作呈现出专业化、规范

化、个性化的特点,也使旅游服务质量大幅度提高,进一步促进了旅游业的发展。

1.2.3.2 国内现代导游的发展

国内导游队伍的发展自新中国成立以来大致经历了三个发展阶段。

(1) 初创阶段(1949年11月~1978年11月)

我国第一家旅行社——“华侨服务社”于1949年11月在厦门筹建,一个月后正式营业。1954年4月15日,中国国际旅行社总社在北京诞生,并在全国各地设立分支社,主要负责接待外宾业务,1956年起开始接待自费旅游者,为更多的华侨、港澳同胞回大陆观光探亲提供便利,中国国际旅行社的业务也随之逐渐扩大。1957年4月,华侨旅行社服务总社在北京成立,标志着我国旅游接待对象的改变,此时的旅行社重要任务之一就是组织华侨、港澳同胞自费旅游。为加强对旅游事业的组织和领导,1964年6月5日,国务院批准设立“中国旅行游览事业管理局”作为国务院直属机构,期间我国的导游人员队伍逐渐形成。据不完全统计,当时我国导游员约200~300人,工作语言达10多种,是国际导游队伍的后起之秀,为我国旅游事业的发展以及创立中国导游风格、总结导游经验做出了重要贡献。

总体而言,初创阶段的导游服务在接待性质上主要是完成政治任务,导游员为国家干部身份,强调政治、知识、外语三方面的素质和水平,导游人员在当时受到政府和旅游者应有的重视。如1959~1966年七年间,为提高翻译导游的政治觉悟和政策业务水平,国家旅游局先后在北京召开了5次翻译导游工作会议。

(2) 大发展时期(1978年12月~1989年初)

改革开放以来,旅游业发展的推进速度很快。1978年,中国旅行游览事业管理局改为“管理总局”,各省、市、自治区也设立相应的旅游局。1981年,国务院旅游工作领导小组开始将旅游业务部门纳入统一规划,旅游业的发展突飞猛进,大批的海外旅游者开始涌入我国。1980年6月,中国青年旅行社总社成立。1984年,随着旅行社外联权的下放,全国各地纷纷组建旅行社。截至1988年底,我国的旅行社已达1573家,全国导游员达25000人,为我国旅游业的大发展奠定了基础。

(3) 全面建设阶段(1989年至今)

在国内旅游业大发展阶段,由于导游员增长速度过快,导游队伍素质也良莠不齐,对导游服务质量产生了很大负面影响。为整顿导游队伍,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,并确立了导游资格考试制度。此后,在规范导游服务、加强导游管理方面,国家旅游局做了大量的工作,如1994年发布了《导游员职业等级标准(试行)》;1995年出台了《中华人民共和国国家标准导游服务质量》(GB/T 15971—1995);1999年10月《导游人员管理条例》取代了1987年制定的《导游人员管理暂行规定》,条例中明确规定了导游人员必须持证上岗,规定了导游人员的资格和资格考试制度,规定了导游人员的职责和有关行动准则,规定了导游人员的奖惩办法以及导游人员的权利、义务和责任。因此,《导游人员管理条例》的发布是导游业务发展相对成熟的标志,使中国旅游法律体系增加了一个新的分支。2001年,国家旅游局颁布了《导游人员管理实施办法》,开始启用新版导游证,并实行导游计分制管理,第一次在全国范围内推行电子信息网络化管理,充分发挥现代技术优势,并建立导游数据库,基本实现导游管理机制的规模化、标准化和科学化。2005年6月,国家旅游局对《导游人员管理实施办法》作了相应修订,公布了《导游人员等级考核评定管理办法(试行)》,对促进导游员队伍建设意义重大。

期间,随着旅游业的迅猛发展,我国的旅游教育也发展飞速,2005年底,全国共有各

类旅游院校 1336 所，在校学生人数为 566493 人，培养和输送了大量的优秀导游人员。据国家旅游局统计，截至 2008 年年底，全国拥有导游资格证人数 47.46 万人，其中执业导游 30 多万人，30 岁以下者占 80%，大专及以下学历者占 80%。

总体来说，我国的导游队伍还较为年轻，要适应迅速发展的旅游业需要，导游人员的整体水平还有待进一步提高，如初级导游所占比例过高，高级导游和专家型导游人数偏少，与海内外游客市场对导游的知识和阅历要求还有很大差距。今后我国的导游服务应努力向更高层次提升，为我国旅游业的发展发挥其应有作用。

思考题

1. 什么是导游？
2. 导游的发展阶段与特征是什么？
3. 国内外现代导游的发展特点是什么？