



中国旅游协会推荐教材



旅游管理专业新视野教材

谢彦君·主编

导游概论

赵爱华 朱斌 张岩 孟旭·编著



INTRODUCTION
TO TOURIST GUIDE

中国旅游出版社



中国旅游协会推荐教材



旅游管理专业新视野教材

导游概论

赵爱华 朱斌 张岩 孟旭·编著



中国旅游出版社

责任编辑：王建华 孙晓鸥

装帧设计：谭雄军

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

导游概论/赵爱华等编著. —北京：中国旅游出版社，
2009. 8

(旅游管理专业新视野教材丛书/谢彦君主编)

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3821 - 5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 129772 号

书 名：导游概论

编 著：赵爱华 朱 斌 张 岩 孟 旭

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京大兴区新魏印刷厂

版 次：2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米 × 970 毫米 1/16

印 张：18

印 数：1 - 6000 册

字 数：340 千字

定 价：28.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3821 - 5

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

《旅游管理专业新视野教材》丛书

编写委员会

主 编 谢彦君

编委会委员 (按姓氏笔画排序)

- | | |
|-----|------------------------|
| 马 林 | 大连民族学院经济管理学院院长、教授 |
| 王晓军 | 沈阳大学旅游与地理科学学院院长、教授 |
| 石长波 | 哈尔滨商业大学烹饪与旅游学院院长、教授 |
| 朱若男 | 哈尔滨理工大学旅游系主任、副教授 |
| 刘继祥 | 渤海大学旅游学院院长、教授 |
| 李秀霞 | 吉林师范大学旅游学院副院长、教授 |
| 李 昕 | 大连大学旅游学院院长、教授 |
| 肖 升 | 辽宁大学工商管理学院副院长、教授 |
| 何 力 | 中国旅游出版社社长 |
| 佟玉权 | 大连海事大学旅游系主任、教授 |
| 邹瑞凯 | 大连外国语学院旅游学院院长、教授 |
| 张树青 | 北华大学旅游系主任、教授 |
| 张润生 | 中国旅游出版社副总编辑 |
| 孟庆杰 | 东北财经大学旅游与酒店管理学院副院长、副教授 |
| 姜文宏 | 辽东学院旅游学院院长、教授 |
| 夏学英 | 沈阳师范大学旅游学院院长、教授 |
| 黄金山 | 中国旅游出版社总编辑 |
| 谢春山 | 辽宁师范大学历史文化旅游学院副院长、教授 |
| 谢彦君 | 东北财经大学旅游与酒店管理学院院长、教授 |

《旅游管理专业新视野教材》丛书

序 言

中国旅游出版社发起的编写《旅游管理专业新视野教材》丛书的倡议，主要是基于对目前旅游管理专业学科发展的状况和大学教材的状况而提出的，旨在推进大学旅游教育向更加成熟的方向发展，并在一定程度上推进旅游管理的学科建设。此倡议甚为及时，立意也比较高远。作为这个项目中的一员，我个人认为，值得我们用两年的时间投身于这项工作，为旅游学科发展添砖加瓦。

中国旅游出版社委托我就这套丛书做一些具体的铺垫性的工作，盛情之下，只好不揣鄙陋，勉强充当这个角色。值此丛书出版之际，我谈一谈我对目前旅游管理专业所使用的教材的几点看法。这些见解，当初曾作为我们编写教材时的一种思路上的依据，今天也可以作为反省编写成果时的一种参考。

—

中国的旅游教育已经开展了将近三十年，现在的教育总体规模已经相当大，2005 年底教育部统计的全国设有旅游管理专业的高等院校总数已经达到 355 所。从我们能够在短短的三十年时间里便构建了这样一个庞大的专业教育体系而言，旅游高等教育所取得的成就是有目共睹的。

但是，我们不得不承认，旅游高等教育发展的质量远远没有跟上数量上的急剧扩张。这种落后尽管表现在方方面面，但其中一个重要环节也体现在教材建设上。就目前情况看，旅游管理专业的教材建设可能存在以下一些问题：

（一）有些教材是传统学科的简单移植。在这些可以找到传统学科渊源的领域，基本上是照搬原有学科的框架和内容，没有总结出旅游现象的特殊性，因此难免显得知识牵强，观点肤浅，与传统的渊源学科相比，还显得幼稚。致使很多人甚至认为，这样的学科在教学组织上，干脆将“旅游”二字去掉算了。我个人同意这种看法。如果不能将旅游现象的特殊性抓住，这些学科的存在就没有意义。勉强移植一些概念和命题，只能误导学生。因此，对于这样的学科，新教材的编写，一定要重在发掘旅游现象的特殊性。而这一点能否做到，又和旅游学基础理论研究的水平密切相关。

（二）旅游基础理论研究目前似乎还没有找到自己的研究对象，人们对于旅游现象的理解，知道的主要是“综合”这种特征，这一认识导致旅游管理专业最主

要的一门课程总是以“概论”的形式出现，这就是《旅游学概论》目前的状况。当前的多数旅游学概论课程，不能不说是一个浅薄知识的大杂烩，在作为学科这一点上，由于缺乏足够独立的概念、系统的理论、专门的方法，使得这门课程在传授知识方面捉襟见肘。我个人认为，在这类教材中，有为数不少的版本所传达的知识都存在老旧、琐细（但不是精致）、虚假、无用或者不系统等问题。这些问题表面上看似可以忽略不计，但长此以往，必然影响整个学科的发展和教育的质量，也影响这个专业的社会声誉。另外，旅游学概论课程与其他分支学科的课程也存在严重的重复现象。

（三）旅游企业管理类课程的视角全都是一个模式，《饭店管理》、《旅行社管理》、《风景区管理》等，全都是一样的“管理”套路，都是由营销管理、财务管理、人力资源管理等内容外加一点部门知识介绍构成，而涉及的相关知识又往往蜻蜓点水，学生学了照样不会做、不明白。毋庸置疑，这些课程的建设，都没有抓住相关领域研究的核心地带，从而总是不能确立一个特殊而独立的研究领域。其实，这种状况大家心里都很明白，但却无力改变，于是一推就是若干年。摆脱这种状况的出路，我感觉就是为每一门课程探讨新的认识视角，从而有可能重构课程的内容框架，并以此为基点，推动相关知识的深化和系统化。比如，在旅行社管理领域最重要的知识，莫过于旅行社产品设计，而这种产品与传统以及其他类型的旅游产品最突出的区别，就在于产品形式的柔性化特征。抓住了这一点，旅行社管理的框架结构就有机会重新整合。但是，到目前为止，还很少有人从这个角度去考虑，即使有也没有做深入的研究，没有提出一个合适的框架。

（四）有些领域，教材写了不少，但至今似乎人们对该领域最核心、最基本的范畴都没有弄清楚。比如《旅游文化学》，现在可以肯定地说，为数不少的相关教材其实并不是旅游文化学。人们常犯的一个错误，是把“旅游文化”与“文化（民族或种族）旅游”以及“文化旅游资源”混为一谈，结果，永远也难以构建一个适当的旅游文化学体系。我个人的看法，在旅游文化这个问题上，典型地存在着前旅游文化时期、旅游文化时期和后旅游文化时期（这个时期是旅游文化经过沉淀而成为文化旅游对象的时期），但人们没有注意到这一点。

（五）旅游管理专业的教材，也始终没有处理好理论和实践的关系问题。很多人误认为，旅游管理是操作性的专业，所以，教材要注重实践上的操作指导。实际上，操作性是有层次的，基础理论也是操作性的（马克思是通过研究商品二重性而发展出社会冲突范式的），是针对应用理论的操作性指导，而应用理论是对具体操作实践的理论指导。将不同层次的理论相提并论甚至予以混淆，并用“理论脱离实践”这样冠冕堂皇的理由讥讽扎实的基础理论研究，是没有意义的，也表现为方法论上的无知，结果也只能误导他人。作为学科或专业而存在的一个知

识领域，如果没有扎实的基础理论作为前沿、先导和根基，其应用就会变得非常浅薄。这样的结果，直接的受害者是学生，间接的受害者是产业部门以及政府决策者。

二

实际上，对国内旅游高等教育中教材所存在的上述问题，大家都看得比较清楚。可是，为什么这些年来问题并没有得到根本性的解决呢？我觉得，一方面是问题的复杂性不可能轻易在短短三十年中完全解决；另一方面，或许我们在解决问题的思路和角度上，存在着值得改进的地方。

詹宁斯（Jennings）曾在他的《旅游研究方法》中提到，雷珀（Leiper）认为我们需要为旅游现象寻找到一个共同的基础，一个内在的核心。这种认识，显然是出自对旅游学科体系构建的关切而提出的富有见地的观点。所以，要想克服旅游专业各个分支学科之间存在的重复问题，最根本的方法，是深化对旅游现象本质属性的认识，通过寻找这种现象的硬核，借以整合各种相关分支学科的知识体系。这个使命任重而道远，但绝非遥不可及，只要我们伏下身来聆听、揣摩、求索，是能够走到这一步的。

根据我的粗浅理解，教科书的知识（这些知识一般应该属于那种得到多数人认同的带有结论性的知识），是来自足够数量的专著的积累，而专著的积累，又离不开更多数量的探索性学术论文的积累，即：论文→专著→教科书。学术论文是根基和前提。如果这个理解有些道理的话，我们再来反观中国旅游学术界的状况，就会发现一个很明确的现象：这三者之间的转换的链条是很不确切的。有时，一个研究领域——由此构筑了一个分支学科——所积累的学术论文的数量少得可怜，而专著几乎是空白，比如旅游心理学就是这样。在这种情况下，不难想象，用在大学课堂上的旅游心理学教科书，如果不从普通心理学上照搬各种适合一般人的命题和理论，它就几乎玩不转了。有时，某个研究领域可能积累了不少的学术论文，但是，一方面有些论文的质量使引用者视若垃圾；另外，有些人又不能驾驭其中数量可观的优秀论文。因此，倘若出现了有限的几本专著，也往往不能够完全反映当前的研究成果。这时，教科书的编写人员还是没有多少可以直接凭借的材料，而自己又不能跨越专著的阶段深入到林林总总的学术论文中去梳理、提炼。结果，教科书的知识来源，还是在教科书之间抄来抄去。这两种情况，在根本上影响了教科书的质量。我认为，中国旅游教育中存在的教科书质量不高的问题，大抵是这个根由。一句话，论文撰写者的研究深度不够，专著撰写者的整合能力不强，导致教科书撰写者取材无门，是教科书质量不高的系统性症结所在。

如果这个结论是真的，我们其实没有多大希望能在近期解决教科书的质量问题！

三

中国旅游出版社组织的这套教材，初衷体现在视角的创新上。但是，这实在是一个不易应对的挑战。我在这里将这种困难略作剖析，或可供今后人们在做这方面探索时的一个垫脚的台阶或歧路的警示。

首先，对一个学科而言，倘若存在一个可通用的视角，那么，这种通用性应该直抵各个分支学科。但是，旅游学研究，大家都知道，从最初的散兵游勇式的独立作战，到后来的群贤毕至式的多学科介入，再到后来如同存在于人们的梦想中的跨学科状态，这个有些怪诞的学科演进史一直都未能向我们呈现一个可以为大多数人所用的审视旅游现象的通用视角，自然也就更难以俘虏各个分支学科的研究人员“那颗独特的心”。在这种情况下，要编撰一套丛书，并使它们统一在某一种视角下，其实很难。

其次，基本上，我们的研究人员还没有对“统一的视角”的价值有足够的重视。到底旅游这个在大学里向人们传道的专业知识体系是否需要有一个共同的视角，并不是所有人都持有一个相互认同的结论，甚至可以说，肯定的观点可能仅仅存在于极少数人的头脑中，并且是一种模糊的状态，一种与潜意识比较接近的状态，一种难以与人交代的理念性的东西。在这种情况下，寻找新视野的动力，本身就成了一个问题。

再次，即使我们认同视角的重要性，但是，我们每个人由于各自的背景的差异，又会截然不同地看到事物的不同方面。于是，视角的统一最终仍然不是一件容易的事情。

四

但是，毕竟我们是把目标提出来了。于是，读者会看到，在这套丛书里，或直或曲地，或明或晦地，有着某种变化的努力，甚至是挣扎着的努力。根据策划者的想法，只要有机会，我们这套书就会努力向着既定的目标靠近——当我们在一路前行的时候，能够看清目标的时候。

是为序。

谢彦君

2007年4月12日凌晨于灵水湖畔

目 录

第1章 导游和导游学	(1)
第1节 导游	(2)
第2节 导游学研究的内容及其相关理论	(9)
第2章 导游服务	(14)
第1节 导游服务的类型和范围	(15)
第2节 导游服务的性质和特点	(16)
第3节 导游服务的地位和作用	(21)
第4节 导游服务的原则	(24)
第3章 导游人员	(27)
第1节 导游人员的概念与分类	(28)
第2节 导游人员的职责与素质	(31)
第3节 导游人员的权利与义务	(39)
第4节 导游人员的职业道德	(46)
第4章 导游心理服务	(49)
第1节 游客的心理需求和行为分析	(50)
第2节 导游人员的心理素质与心理健康	(64)
第3节 导游人员的心理服务	(75)
第5章 导游审美	(81)
第1节 游客的旅游审美过程	(82)
第2节 旅游审美活动的影响因素	(88)
第3节 美学视角下的导游地位与导游审美	(94)
第6章 导游管理	(103)
第1节 导游管理的内容和模式	(104)
第2节 导游人员的招聘、培训与激励	(108)
第3节 导游服务质量管理	(116)
第7章 导游人员的语言技能	(124)
第1节 导游语言的基本规范	(125)
第2节 导游语言的运用技巧	(129)

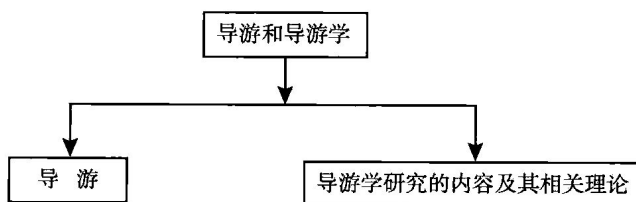
第8章 导游人员的讲解技能	(140)
第1节 导游讲解的原则	(141)
第2节 导游讲解的方法	(143)
第9章 导游词的写作技能	(151)
第1节 导游词概述	(152)
第2节 导游词写作	(156)
第10章 导游服务技能	(165)
第1节 导游人员的带团技能	(166)
第2节 导游人员的促销技能	(177)
第11章 团队导游实务	(183)
第1节 团队导游服务集体	(184)
第2节 地陪导游实务	(188)
第3节 全陪导游实务	(203)
第4节 海外领队导游实务	(209)
第5节 景区景点导游人员导游实务	(212)
第12章 散客导游实务	(215)
第1节 散客旅游服务概述	(216)
第2节 散客旅游服务的类型	(219)
第3节 散客导游服务程序与规范	(222)
第13章 游客个别要求的处理	(227)
第1节 对游客个别要求的处理	(228)
第2节 对特殊游客的服务	(238)
第14章 旅游事故及其处理	(245)
第1节 旅游事故概述	(246)
第2节 业务事故的预防和处理	(251)
第3节 个人事故的预防和处理	(257)
第4节 安全事故的预防和处理	(263)
第5节 特殊旅游事故的预防和处理	(269)
第6节 旅游者投诉处理	(271)
主要参考文献	(277)
后 记	(278)

第1章 导游和导游学

【学习目标】

学完本章，你应该对导游及导游学有一个基本认识，了解导游的起源与发展历史，理解导游的概念；熟悉导游学的学科性质；掌握导游学的研究内容，理解导游学研究的意义，掌握导游学的研究方法。

【内容结构】



【重要概念】

导游 导游学

第1节 导 游

一、导游

导游一词源于“向导”。远古时代旅游归贵族独享，个人单独旅行或全家集体旅行时，都有一个负责旅行事务的专人陪伴，称为“旅行护卫”。

“导”顾名思义是向导、引导、领导的意思。“游”的本意可谓游玩、游览，其中不仅包含游历、游学之意，还包含了行走、求知，增加阅历见闻的意思。导游的含义，即组织、指导旅游，以满足旅游者游览、交往、增长见闻、丰富阅历的愿望。此即一般意义上所说的导游。从科学的意义上说，所谓导游，就是以旅游者为主要工作对象，以指导、参观游览、沟通思想为主要工作方式，以安排旅游者的食、住、行、游、购、娱为主要任务，以增进相互了解和友谊、为国家建设积累资金为目的的接待服务人员，也是进行民间外交和地区间横向联系的第一线工作人员。

二、导游的起源与发展

在人类历史上，人类有意识地外出旅行是由商品交换引起的。第三次社会大分工是指在奴隶社会初期商人阶级出现而形成的分工。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阶级。正是商人在原始社会末期开创了人类旅行活动的先河，他们以经商为目的，周游于各个不同的区域和部落之间。研究表明，在这一时期，导游服务还是不存在的。导游是近代社会的产物，但其原始形式却是随着人类旅行活动的产生而萌芽的。

导游从旅游业形成和发展初期的向导服务，发展到今天集导游服务、导游讲解和生活照料于一身的综合服务，经历了一个漫长的历程。

（一）奴隶社会、封建社会旅行的向导

纵观人类社会的发展史，古代的旅游活动多出于经济目的，有人是为了寻找新居，有人是为了逃避战争。一些国家派专员出访，一般是为了达到某种军事和政治目的。只有少数科学家、探险家的旅行是为了获取知识、开阔眼界。在当时的经济条件下，任何形式的旅行都是很艰苦的，而且带着一定的冒险性。究其原因，除了交通工具落后以外，主要就是缺乏向导。事实证明，有组织有领导的旅行，成功的可能性大；无组织无领导的旅行，则很难达到预期目的。向导是对旅

行活动中充当导游角色的一些人的称呼,其主要职责是指引道路,避免险情。在古代社会,外出旅行要遇到很多困难和危险:饥渴劳顿、迷失方向、行囊被窃、车翻船沉等。所以,古人出行时要选择熟悉道路、善于应变的人做向导。

1. 帝王、封建贵族的巡视和巡游

随着人类社会由原始社会进入奴隶社会,生产力的发展所带来的劳动剩余物归奴隶主所占有,他们已不再满足生活起居上的享受,开始了以巡游、巡视为代表的享乐旅行、旅游活动。这一时期从大量的史书、游记、文学作品以及各种雕刻、绘画等文献、遗迹中,我们得以了解古代旅行、旅游向导的大致情况。在古代的旅行、旅游活动中处处可以看到向导的身影,这些旅行臣仆、侍卫、随从、译员等人在很大程度上起着向导的作用,有时还会有所谓的“引导官”负责指引道路,在他们的帮助下,人们得以更好地完成各种旅行活动。

在这一时期,作为当时统治者的官员,也会出于政治统治目的进行大量的外出旅行活动。当时奉皇帝的命令出使异域的贵族、大臣,都带有大量随从,其中最主要的是向导和译员。明代著名的外交使节郑和曾七次航行到印度洋一带,走访了30多个国家,创造了世界航海史上的壮举。郑和下西洋的随从中,有大批船工、勇士和力士,有负责对外礼仪的官员、懂天文的阴阳官、管医药治病的医官,还有从全国各地选派来的通晓阿拉伯语的译员。

2. 普通人旅行、旅游的向导

为了一定的目的,古代的文人、侠士、僧人、道士以及科学家和探险家都有过长途旅行的经历,如司马迁、李白、杜甫、李时珍、徐霞客都曾遍游祖国名山大川。在当时的条件下,旅行、旅游只是极少数人的活动。他们的旅行一般都带有家仆照料其生活,如果是远行还常常有向导。士人、学子漫游时也往往有熟悉当地的僧侣、马夫、店小二等做向导。从所提供的旅行帮助来看,这些随从、向导在某些方面和现在的导游有些相似。

这些旅行、旅游活动的向导不仅可引路,还能介绍沿途的名胜、景点、当地民俗风情等,他们提供的服务已经比较接近现代的导游服务。不过由于那时参加旅行、旅游活动的人数规模不大,人们从事此项活动的机会自然不多,他们所接受的报酬是依靠旅行者、旅游者赏赐的“盘缠”、“酒钱”,类似现代的“小费”,最多只够家庭补贴所用。所以在这一时期,虽然产生了旅行、旅游活动的向导,可以为人们提供早期的导游服务,但其偶然成分很多,不可能产生专业化的向导队伍。

(二) 近现代导游队伍的形成及壮大

17世纪的英国资产阶级革命,特别是18世纪的产业革命,大大提高了社会劳动生产力,促进了资本主义生产的发展,为近代旅游的发展乃至现代旅游的产生

创造了条件。首先,科学技术的进步、机器的使用,为旅游提供了先进的交通工具。其次,商品经济的发展为旅游创造了巨大的需求。伴随着国内商品交换和国际贸易的进行,许多商人辗转于世界各地,对住宿、餐饮等也提出相应的需求。因此,商品经济的不断发展,为旅游创造了大量的需求。再次,带薪假日的出现,为旅游发展提供了可能。产业革命所带来的社会劳动生产力的提高以及人们的强烈要求,促使带薪假日的出现,从而使工薪阶层也有可能参加旅游活动了。旅游成为经济活动还是在铁路问世以后,1825年9月,世界上第一条铁路在英国诞生,之后,美国和德国也相继修建了铁路。铁路运输具有速度快、成本低、运量大的特点,为大规模、远距离旅游活动的发展创造了条件。

在此阶段,世界公认的第一次商业性旅游出现了。1841年7月初,英国人托马斯·库克组织了世界上第一次团体火车旅行。在他居住的莱斯特城不远的拉夫巴勒要举行一次禁酒大会。为了壮大这次大会的声势,托马斯·库克在莱斯特城张贴广告,招徕游客,又为他们包租了一列火车,做好了行程中的一切准备,使这次短途旅行十分成功。在这次活动中,托马斯·库克向每人收取一先令,包括往返的路费、一顿带火腿的午餐和一支乐队。托马斯·库克组织这次活动完全是为信仰所驱使,并非出于个人私利。但他从这次经历中发现,人们乐意别人为其安排和组织旅游,可以把这种活动作为一种职业。1845年,托马斯·库克放弃了木旋工的工作而从事安排旅行的行当,他在英格兰的莱斯特创办了世界上第一家商业性旅行社。1846年,托马斯·库克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。1851年,他组织16.5万人参观了伦敦博览会。1855年,托马斯·库克组织了从英国莱斯特至法国巴黎为期4天的旅游,全程旅费和住宿采用一次性包价,这是世界上第一次出国包价旅游。1872年,他组织了历时220天的9人团环球旅行。托马斯·库克不仅开创了近代旅游业的先河,而且提供了众多成功的经营模式,欧洲及北美诸国纷纷仿效,组建旅行社,招募导游人员,组团在国内外参观。从此,旅游业不断发展,导游队伍逐渐形成。

第二次世界大战后,大规模的群众性旅游活动崛起并快速发展起来,在庞大市场需求的推动下,导游队伍迅速扩大。可以说,专业导游队伍是在旅行社产生之后逐渐形成和发展起来的。

三、我国职业导游人员的出现和发展

我国第一代导游人员出现于1923年8月,上海商业储备银行的旅游部组建之时。我国导游的发展经历了四个发展阶段。

（一）起步阶段（1923~1948年）

我国历史上真正职业导游业务的开始，也是随着我国历史上第一家旅行社的诞生而开始的。漫长的封建社会束缚了社会生产力的发展，闭关锁国的外交政策，限制了中外交往，也限制了中国人的眼界。新中国成立以前，中国的经济命脉控制在官僚买办和帝国主义手里，旅游业也不例外。英国的“通济隆洋行”、美国的“运通公司”、日本的“国际观光局”先后打入中国的沿海城市，从事旅游业务活动。中国人出国，要靠洋人的旅行社办理手续和票务。中国人自己办旅行社是从1923年开始的。

1923年，上海商业储蓄银行的总经理陈光甫先生在外出购票时受了洋人的气，于是在有关方面的支持下，他在自己的银行内部设立了旅游部，这是世界上公认的中国第一个旅行社。开始的日子很艰难，导游工作涉及替人购票到提箱子、带路、讲解、食宿、送行等各方面，他们以“人求近利，我图远功”为宗旨，树立了良好的声誉。1927年，这个旅游部从银行独立出来，正式改名为中国旅行社。在上海、武汉、苏州、北平（即北京）等十几个城市设立了分社。

与此同时，中国还出现了其他类似的旅游组织，如铁路路历程经理处、公路旅游服务社等。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。

（二）开拓阶段（1949~1977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号成立。其后又在各地设立分社，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年以后，西方的旅行者逐年增多，我国的旅游事业得到开拓和发展。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，规模约有二三百人。这时期导游服务是以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，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，扩大我国国际旅游市场中的影响起到了重要作用。

（三）发展阶段（1978~1988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，国内旅游业蓬勃发展。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、直辖市、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年后旅行社外联权下放，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。

（四）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人员分等定级，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。同年，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《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、私收回扣，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“社会导游”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。

目前，我国已形成了由职业导游和兼职导游组成的专业队伍。一般来说，国际旅行社拥有比较稳定的导游队伍，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人员，即20世纪90年代以来进入旅行社和旅游行业的，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。有些小旅行社，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。

由于国家重视旅游人才的培养,导游的职业队伍日趋成熟。据国家旅游局统计,至2006年底,全国旅行社拥有导游人员已逾10万人,出境领队人员2.1万人。他们之中不乏经验丰富、知识渊博、导游技能高超的人才。优秀导游人员可谓各具风采,他们有的以卓越精彩的讲解赢得旅游者的尊敬和称赞,有的以热情的态度和优质的服务取胜,还有的以心理学、美学等知识的巧妙运用受到旅游者的爱戴和欢迎。然而,我国的导游队伍毕竟年轻,要适应旅游业迅速发展的需要,我国导游人员的整体水平还将有待于进一步提高。在21世纪,我国的导游服务应该提升到一个更高的层次,为我国旅游业的发展发挥其特有的作用。

四、21世纪导游服务工作发展的主要特征

在21世纪这个充满生机的新时代,旅游业已经和电信业、电子工业一起成为世界三大朝阳产业。21世纪,旅游业已经明确地被许多国家列为换取外汇以及创造就业机会的支柱产业,并成为发展最快的经济增长点。据预测,即使到2020年,国际旅游人口只占世界潜在旅游人口的7%,欧洲这一比例为14%,美洲为8%,亚太为10%,南亚为1%,整个旅游市场仍然拥有广阔的空间。

21世纪的到来给旅游业的发展带来了机遇,也带来了挑战。而为了满足旅游者的不同需要,导游工作者也必须跟上时代的步伐。在新的世纪,导游服务工作逐渐出现以下几个新的发展特征。

(一) 导游服务内容多样化

导游服务内容的这种演变虽然难以按照旅游活动发展的阶段进行区分,甚至在同一旅游发展阶段,也存在着导游服务在内容上的交叉。然而,导游服务内容的这种发展趋势在客观上是存在的,推动导游服务内容这种变化的因素首先是游客需求的变化。随着人们收入水平的提高、生活条件的改善,人们出游的目的不再满足于一般的漫游,而是为了开拓视野、增长知识或得到享受,因而对旅游服务提出了更多、更高的要求,即在异国他乡的旅游活动既舒适安全又能获取更多的知识,导游服务内容的这种演变正是游客需求变化的反映。其次是旅行社提高经济效益的需要。自旅行社产生以来,旅游活动便被作为商品来经营。旅行社为了降低成本、提高经济效益,全权委托导游人员代表旅行社处理游客在旅游过程中的各种需求,使导游人员逐渐将向导、讲解与生活照料或开车集于一身,这样可以大大提高劳动生产率。

(二) 导游服务手段现代化

从导游服务的类型来说,导游服务手段从单纯地依靠导游人员的体能发展到体能与图文声像相结合。导游人员的体能包括身体素质和将所掌握的知识转化为语言的能力。最初,导游人员主要是依靠自己的身体条件,在交通极不发达的情