



普通高等教育“十二五”旅游管理专业规划教材

导游业务

李桂玲 主编 《

✓ 本教材重点突出，深入浅出，通俗易懂，注重理论联系实际，把翔实、系统的理论知识与实践紧密结合起来，以增强教材的实用性、生动性和可操作性。在内容的安排上，注重条理性，有机地融合知识、技能、素质等要素，以方便学生学以致用。



 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

配电子课件

普通高等教育“十二五”旅游管理专业规划教材

导游业务

主 编 李桂玲

副主编 刘 慧 李喜梅

参 编 单成宗 黄慧玲



机械工业出版社

本书按照科学性、规范性、实用性、先进性原则,对导游服务的基本原理、工作规程及服务技能等知识进行了系统、全面的介绍。全书共 11 章,内容包括导游的由来与发展、导游服务、导游队伍建设、导游工作程序与标准、游客个别要求的处理、事故的预防与处理、导游的组织技能、导游的语言技能、导游的个性化服务技能、导游的审美技能、旅行服务必备知识。书中穿插了实例,以突出导游实际操作的规范性、科学性,使读者能形象地了解导游业务基本知识,掌握导游服务的技能。

本书可作为应用型本科、高职高专、成人教育院校旅游与酒店管理类专业的教材,也可作为旅游从业人员的参考书。

为方便教学,本书配备电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com,或致电 010-88379375 联系营销人员。

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/李桂玲主编. —北京:机械工业出版社, 2012.9

普通高等教育“十二五”旅游管理专业规划教材

ISBN 978-7-111-39872-1

I. ①导… II. ①李… III. ①导游—高等学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 227558 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:徐春涛 责任编辑:徐春涛 李 宁

封面设计:张 静 责任印制:张 楠

版式设计:墨格文慧

唐山丰电印务有限公司印刷

2012 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·11.75 印张·290 千字

0001—3000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-39872-1

定价:23.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010) 68326294

机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649

机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203

封面防伪标均为盗版

前 言

随着我国入境旅游、国内旅游和出境旅游全方位的快速发展，导游服务已成为旅游服务中一项带有全局性与标志性的重要服务及我国诸多社会职业中的一种。为适应我国旅游业进一步发展的需要，不少高等院校开办了旅游专业，培养高素质的应用型人才，以满足供不应求的市场需要。

“导游业务”是旅游与酒店管理类专业的主要专业课程，也是必修理论课程之一。为了帮助高等院校旅游专业的学生更加系统地学习和掌握导游服务流程操作，提高服务技能的应用能力、导游服务过程中处理事故的应变能力及各方面的组织能力等，我们组织旅游专业的一线教师，采用 21 世纪的最新理论、观点、案例，深入钻研，共同研讨，精心编写出这本教材。

本教材的特色是结构合理，重点突出，深入浅出，通俗易懂，注重理论联系实际，把翔实、系统的理论知识与实践紧密结合起来，以增强教材的实用性、生动性和可操作性。在内容的安排上，注重条理性，有机地融合知识、技能、素质等要素，以方便学生学以致用；在语言的使用上，力求简明扼要、通俗易懂。为了方便师生的教和学，本教材提供了电子课件和思考与练习答案。

本教材是多所高等院校教师共同合作，精心编写完成的。所有参编人员均是具有丰富教学、实践经验的旅游专业教师。本教材由河南工程学院李桂玲担任主编，负责全书的整体设计和统稿工作。具体编写分工如下：李桂玲编写第四、五章；刘慧（河南财经政法大学）编写第六、八章；李喜梅（河南农业大学）编写第三、九章；黄慧玲（南阳师范学院）编写第一、十、十一章；单成宗（河南教育学院）编写第二、七章。

在本教材的编写过程中，我们拜读了国内外许多专家和学者的相关著作，并借鉴了其部分内容，在此对各位专家、学者表示衷心的感谢！社会在不断发展进步，知识在不断更新完善，编者受时间和水平所限，书中难免会有不妥之处，敬请专家、学者和读者不吝指正，以便再版时修订完善，沟通信箱 hdp316@163.com。

编 者

目 录

前言	
第一章 导游的由来与发展	1
第一节 导游与导游活动	1
第二节 导游的由来和发展	2
第三节 导游工作的现状和未来	6
本章小结	8
思考与练习	8
第二章 导游服务	10
第一节 导游服务的类型与范围	10
第二节 导游服务的性质与特点	14
第三节 导游服务的地位与作用	17
第四节 导游服务质量	19
本章小结	21
思考与练习	22
第三章 导游队伍建设	24
第一节 导游人员的概念与分类	24
第二节 导游人员的职责	26
第三节 导游人员的素质	28
第四节 导游资格的获取	34
第五节 导游人员的培训与管理	35
第六节 导游职业准则	39
本章小结	44
思考与练习	44
第四章 导游工作程序与标准	47
第一节 地方导游服务程序与标准	47
第二节 全程导游服务程序与标准	59
第三节 领队服务程序与标准	62
第四节 景区景点导游服务程序与标准	66
第五节 散客导游服务程序与标准	67
本章小结	72
思考与练习	72

第五章 游客个别要求的处理	74
第一节 处理游客个别要求的基本原则	74
第二节 游客在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	76
第三节 要求自由活动与转递物品方面个别要求的处理	81
第四节 其他方面个别要求的处理	83
本章小结	85
思考与练习	85
第六章 事故的预防与处理	87
第一节 事故的预防与处理原则	87
第二节 程序性事故的预防与处理措施	89
第三节 游客人身安全事故的预防与处理	92
第四节 游客财产安全事故的预防与处理	95
第五节 交通事故、火灾事故、治安事故的预防与处理	99
本章小结	102
思考与练习	102
第七章 导游的组织技能	104
第一节 安排日程与组织活动的方法	104
第二节 团队组织技巧	107
第三节 散客组织技巧	113
第四节 景点游览组织技巧	115
本章小结	118
思考与练习	119
第八章 导游的语言技能	121
第一节 导游语言	121
第二节 导游讲解语言技能	124
第三节 导游交际语言技能	130
第四节 导游书面语言技能	133
本章小结	138
思考与练习	138
第九章 导游的个性化服务技能	139
第一节 导游的个性化服务及其原则	139
第二节 游客的心理分析	141
第三节 导游的个性化服务策略	145
本章小结	149
思考与练习	149

第十章 导游的审美技能	151
第一节 游客的审美心理	151
第二节 旅游审美对象的美感分析	153
第三节 旅游审美行为的引导与调节	158
本章小结	160
思考与练习	161
第十一章 旅行服务必备知识	162
第一节 出入境知识	162
第二节 交通、邮电知识	168
第三节 货币、保险知识	173
第四节 旅游卫生常识	174
第五节 其他知识	177
本章小结	178
思考与练习	178
参考文献	181

第一章

导游的由来与发展



学习目标

1. 了解导游二字的由来和导游的发展。
2. 了解未来旅游的发展对导游的素质提出的更高要求。
3. 掌握导游的概念。

第一节 导游与导游活动

一、导游的字义溯源

“导”在《说文解字》和《康熙字典》中有“指引、带领”的含义。“游”在《说文解字》中有离开居住地、行走的意思，如《周礼·天官》中有“阍人，王宫每门四人，圉游亦如之。”（注：游，离宫也）。《管子·首宪篇》中有“分理以为十游，游为之宗”。在《史记·太史公自序》中有“南游江淮”的表达。“游”在《说文解字》中又有玩物适情之意。在《礼·少仪》中有“士依于德，游于艺，又闲旷也。”的例子。“游”在中国古代还有另外一种内涵，即与人交往交际，在《荀子·劝学》中有“君子居必择乡，游必就士”的内容。

从以上释义可见“导”和“游”二字在中国古文中有引导、指引、启迪、回答主人的询问、离开居住地、游玩、求知、交往的多种含义。

二、导游的概念

在游客的旅游过程中，人们对导游有3种理解，即导游是为游客提供的导游服务，或是为游客提供导游服务的工作人员，或是导游服务和导游人员的全称。大众一般认为导游指在游客的旅游过程中能够为游客提供游览讲解、食宿安排、购物和娱乐指导、交通票务的预订等服务或某些、某项服务的工作人员；特定时候导游又指为游客提供讲解和生活服务的工作。

1999年10月,国家旅游局颁布的《导游人员管理条例》中导游人员是指“取得导游人员资格证书的,经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记,方可持所订立的劳动合同或者登记证明材料,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。”

国外旅游业发达的国家譬如德国、法国、埃及、英国、美国、意大利、荷兰、日本、新加坡等都明确规定通过专门的考试、持有导游资格证书的人员才可以成为导游员和上岗工作。

导游(Tour Guide)一词由“向导”演变而来。在英语中,导游人员的定义是“为他人引路者,特别是受雇而为他人在旅行或参观中指点风景名胜者”。纵览国内外的导游标准,导游的概念要包含3个内容:

依法取得导游证,这是从事导游工作的基础条件。只有参加导游人员的资格考试获得导游资格证,与旅行社订立劳务关系才可以换取导游证,然后可以从事导游工作。

接受旅行社的委派,这是导游概念的关键。只有接受旅行社委派的导游才是合法的导游,其从事的工作和导游本身才会受到法律的保护。

为游客提供讲解、向导以及旅行生活服务等是导游的工作内容。

第二节 导游的由来和发展

一、古代的旅行和向导

1. 帝王巡游

中国古代的旅行可以追溯到远古时代,已有数千年漫长的历史。在中国悠久的旅游史上,最为引人注目的要数古代帝王的巡游了,帝王巡游是当时旅游活动的重要组成部分,对中国古代乃至现代旅游业的发展都产生了重大影响。对于古代帝王的巡游,史籍上一般又称为“宸游”、“巡幸”、“巡狩”或“巡省”等。《史记·五帝本纪》记载黄帝“曾东至于海,登丸山及岱宗;西至峻们,登鸡头;南至于江,登熊湘;北逐荤粥,合符于釜山;而邑于涿鹿之阿。”

秦始皇巡游泰山曾“东行郡县,上邹峰山,立石”;公元前215年,他又“东临碣石,以观沧海……”。在位期间,秦始皇共进行了5次大规模的巡游,到过长江、丹阳、钱塘、会稽山等名山大川,甚至崩于巡游途中——“沙丘平台”。

《汉书·武帝纪》统计,从公元前140年至公元前87年,汉武帝执政53年间,一共进行了各种形式的巡幸、封禅、游历达30多次,其中大规模巡游有4次。

隋炀帝即位后,巡游无度,史载他“东西游幸,靡有定居”,他在位14年,仅大规模巡游就有8次,特别是其三巡江都时,所乘的龙舟俨如水上宫殿,后面还有数千艘船,且“羽仪填街溢路,亘二十余里”。

2. 使节出行

在古代,使节并不是对人的称谓,而是一种官职凭证。卿大夫聘于诸侯时,国君要授给任职凭证,这种凭证就叫做使节,又叫做符信。使臣受命出国时,国君也要给予他出使凭证,这种凭证也叫做使节、符节。使节出行的目的是为了增加对外交流或了解学习国外

的先进经验。使节出行的过程中考察当地的风土人情是出行的目的之一,类似于现在的公务旅游或考察学习。几乎中国古代每个朝代都有使节出行,最出名的莫过于张骞和郑和。

张骞建元年间被任命为郎官。那时匈奴与汉朝为敌,汉武帝听说匈奴攻破月氏国,就想派人出使月氏,于是招募能出使的人。张骞以郎官身份应募,出使西域。

中国历史上第二个著名的使节是明代的郑和。郑和从公元1403年起,就进行过几次小规模的海上活动,访问暹罗(今泰国)、日本等比较近的国家,因此掌握了一定的航海与造船知识。公元1405年7月11日,郑和船队正式从江苏刘家港出航,至福建长乐集结并等待季风,开始了他第一次下西洋的旅程。郑和规模空前的远航前后共进行了7次,持续了28年,船队的足迹遍及马六甲海峡、阿拉伯海、波斯湾、红海及非洲东海岸,在中东方向,最远航行到沙特阿拉伯的麦加城;在非洲方向,最远航行到莫桑比克的贝拉港。造访了当时亚非30多个国家和地区,堪称人类航海史上空前的壮举。

3. 旅行家漫游

古代的文人、学士、商人、僧人等出于自身的各种目的在本国或全球各地旅行。譬如李白、杜甫、徐霞客、马可·波罗、玄奘等游历世界各地后留下大量的文学资料,成为后世旅游史的宝贵资料。

玄奘于公元623年离开四川,来到长安(今西安附近)向道岳等佛学大师学习。玄奘师从的诸多高僧属于不同的派系,这既有利于玄奘了解不同派系的思想,却又使他产生很多疑惑。同时,他深感佛教经典的译本太少,不能满足研究的需要。为了解开心中的疑惑,他决心去当时佛教的中心——印度取经。玄奘只身一人经历长途跋涉抵达西域,在西域各国的友好接待和护送下顺利抵达佛教的发源地印度。

公元1271年,马可·波罗跟随父亲和叔叔离开威尼斯,向南进入地中海,横渡黑海,进入两河流域,到达巴格达。继续从巴格达出发,历经4年时间,于1275年到达中国。在中国度过17年后与人合作撰写《马可·波罗游记》,这主要是一部关于中国的旅行记,同时也涉及了往返中国的途中所经过的中亚、西亚和中南亚的情况,这本书第一次让欧洲人认识了东方世界,文字中蕴含着历史文献般的朴实和不可思议的传奇魅力。

文人游历以唐代的李白最为著名,且留下大量的诗篇为证。除了少年时代在蜀境内进行小范围的漫游外,李白一生进行了3次时间相当长、范围相当大的漫游。

在古代的特殊条件下,旅行和旅游只是少数人的活动。他们旅行的途中一般都有仆人、向导、僧侣等带路或指导。这些陪同人员提供的帮助有点类似现在的导游,但又有本质的区别。因为它不是商业性的活动,也不是一种职业,且旅行只是少数人的行为。古代的旅行行为现代旅游的发展发挥了一定的作用。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。

二、近代旅游的诞生和商业性导游的出现

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。

18世纪英国开始工业革命,直到19世纪英国的工业革命完成。这场工业革命的开始以蒸汽机的发明为标志。蒸汽机的发明并应用到交通工具上,如1802年出现了轮船,3年之后蒸汽机车问世,这些都为人类大规模的移动、远距离的旅行提供了重要的物质经济基

础。同时,机器的大量使用和空前提高的社会生产力,为近代旅游的诞生和商业旅游的出现奠定了物质经济基础。

在这样的前提下,1841年7月5日,托马斯·库克包租了一列火车,运送了570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会,往返行程大约35千米,团体收费,免费提供带火腿肉的午餐及小吃,还有一个唱赞美诗的乐队跟随,这次短途旅游活动标志着近代旅游活动的开端。这次的团体旅行是非商业性的“业余活动”,但却面向公众,增加了库克对组织旅游活动的兴趣和信心,为他在以后创办旅行社奠定了基础并提供了经验。此后,他率先在英国正式创办了通济隆旅行社,专门经营旅游业务。托马斯·库克与他的旅行社的名字蜚声于英国。1845年夏,托马斯·库克自任领队,组织了350人的消遣观光团去利物浦旅游,库克本人对这次的团体旅行进行了周密的计划,并事先亲自考察旅游线路,确定沿途的游览点,与各地客栈老板商定旅客的吃住等事宜,回来后,整理出版《利物浦之行手册》发给游客,成为早期的旅游指南。1851年,库克组织了有16.5万多人参加“伦敦水晶宫”世界博览会。1855年,库克组织了从英国莱斯特前往法国巴黎的旅游,在巴黎停留游览4天,全程用一次性包价,其中包括在巴黎的住宿和往返旅费。事实上,这也是世界上组织出国包价旅游的开端。到1864年,经托马斯·库克组织的旅游人数已累计100多万。1872年,托马斯·库克自任导游,第一次开办了有10人参加,历时70天的环球旅游。这次环球旅游的成功受到世人的称颂。接着,他又在欧洲、美洲、澳大利亚与中东建立起自己的系统。1880年,他又打开印度大门,拓展了埃及市场,成立世界上第一个旅游代理商,被誉为世界旅游业的创始人。为此,托马斯·库克被世界公认为商业性旅游的鼻祖。

1872年,托马斯·库克创办了最早的旅行支票,可在世界各大城市通行,通济隆旅行社还编印了世界最早的旅行杂志,曾被译成7国文字,再版达17次之多。

中国的近代旅游起源于20世纪初,部分国外的旅行社如英国的通济隆旅游公司、美国的运通旅游公司等在中国开设办事处,这些公司雇佣中国人做向导。1923年,上海商业储蓄银行的陈光甫先生在业界同仁的支持下成立旅行部,4年后旅行部独立为中国旅行社。

三、现代旅游的发展与导游队伍的壮大

1. 现代旅游的发展

现代旅游的形成和发展起始于20世纪50年代,当时是第二次世界大战后,世界各国都希望和平、迅速地发展经济,恢复人口。因此,战后迅速发展的经济、快速猛增的人口、不断提高的收入、逐渐增多的闲暇时间以及教育的普遍化等,为现代旅游的迅速发展提供了充足的条件。20世纪的后半叶是现代旅游的大发展时期,其特点如下:

(1) 旅游的大众性

现代旅游首先表现为大众化。大众化,一是指旅游参加者的范围已扩展到普通的劳动大众,旅游活动在世界各地,各个阶层都普遍开展起来。二是参加旅游的人数越来越多,旅游去处距离自己的居住地越来越远。三是旅游作为一种激励员工的手段,已被企业或各种组织所广泛采用。

(2) 旅游的全球化

旅游的发展有赖于社会生产水平的提高。现代旅游首先在西方经济发达的国家兴起,

全世界 90% 以上的国际游客来自发达国家和地区, 同时, 他们又接待世界 80% 的国际游客。第二次世界大战后, 旅游业经受世界多次经济萧条的冲击仍然兴旺不衰, 显示了它是一个很有活力和发展前途的产业。目前, 发展中国家的旅游业也普遍发展起来。

(3) 旅游的规范化

随着国内旅游、国际旅游的迅速发展, 旅游成为一种规范化的经济活动。旅游活动一般都是以旅行社为组织接待单位。旅行社向游客提供多种产品形式, 游客根据自己的兴趣选择。即使是散客旅游也可以通过支付费用自主选择旅游食、住、行、游、购、娱各环节的服务方式。

(4) 发展的持续性

战后世界经济的发展经历了许多曲折和起伏兴衰的变化过程, 尤其是西方国家的经济经历了多次经济危机的冲击, 唯独旅游业“一枝独秀”, 至今方兴未艾。特别是第二次世界大战以后, 旅游活动成为人们生活重要的组成部分, 并成为人们经常性的活动。旅游经济在各国经济中所占比例和作用也在不断地提高。尤其在进入 21 世纪以后, 碳排放对人们生活环境的污染和对旅游资源的破坏使人们意识到保护环境、保护资源的重要性。各国非常重视生态旅游的开展和世界文化、自然遗产的保护, 以保证旅游的可持续发展。

2. 导游队伍的壮大

(1) 国外导游队伍的发展概况

导游队伍随着旅游业的诞生而逐渐形成并发展壮大。为了加强对导游服务质量的管理, 增加本国旅游业的竞争力量, 各个国家政府或民间都采取了加强导游立法、规范导游服务质量的相应措施。譬如旅游业的发源地——英国, 为了维护游客和导游人员的利益而设立了专门的导游人员行业组织, 即英国的导游协会(下面简称导游协会)。导游协会制定了导游人员的工作准则、收入的构成, 为用人单位和导游人员的相互联系提供了一个平台。该协会规定所有会员必须通过伦敦或其他地方旅游与会议局举办的导游培训班的口试、笔试和实地导游考试。游客或旅游经营商对导游人员不满意可以向导游协会投诉。

旅游业较为发达的国家和地区非常重视导游人员的选拔与培训考核。除了要求导游需具备一定的教育水平外, 还要求导游人员定期地接受旅游协会或导游协会或导游服务公司的培训。世界各国对导游的重视各有不同, 使导游素质呈现规范化、个性化等特点, 导游服务质量不断提高, 对旅游业也有持续的促进作用。

(2) 中国导游队伍的发展概况

1) 近代导游的产生(1923~1949 年)。中国旅游业起步较晚, 导游队伍也是伴随着旅游业的发展而形成的。20 世纪初期, 一些外国旅行社, 如英国的通济隆旅游公司、美国运通旅游公司开始在上海等地设立旅游代办机构, 雇用中国人做导游, 承揽旅游业务。这个阶段成立了中国旅行社, 及其多个分社, 以及铁路游历经理处、公路旅游服务社等。社会团体方面也相继成立中国汽车旅行社、国际旅游协会、精武体育会旅行部、萍踪旅行团等旅游组织。这一时期也出现了第一批中国导游人员。

2) 新中国的导游发展(1949~1978 年)。新中国成立后, 我国旅游事业有了更好的发展, 这一时期涌现出华侨服务社、中国国际旅行社。这一时期导游工作主要是政治任务, 不接待自费游客。1960 年开始, 随着我国国际关系的改善, 大量游客涌入国内参观游览。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, 直接负责对旅

游事业的组织和领导。导游服务主要负责外事接待工作,实质是翻译导游人员。在周总理提出的“三过硬”思想指导下,导游人员是我国国际导游队伍的一支先锋队,为我国旅游事业的发展,尤其国际旅游市场的发展做出巨大的贡献。

3) 现代导游的发展(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,大批海外游客涌入我国,国内入境旅游市场得到了迅速发展。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(“青旅”CYTS)成立,中央部委邮电、教育、铁路等也相继成立了旅行社。1984年,旅行社外联权的下放,各级旅行社可以自主经营,全国各行业和地区性旅行社迅速发展。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,全国导游人员数量快速增加,他们为这一时期我国旅游业的发展作出了贡献。由于增长速度过快,一些导游水平不高的人员影响了整体导游水平、素质和形象。

4) 全面建设发展导游队伍阶段(1989年至今)。在满足我国旅游业大发展的需要前提下,为了规范导游队伍的管理,1989年3月,国家旅游局第一次尝试全国范围内进行导游资格考试,此后每年定期举行一次全国性的导游资格考试;也是这一年《中国旅游报》等单位发起了导游技能大奖赛,以后又举办了多次全国导游大奖赛,为提高我国导游服务的水平、加快导游工作规范化等做出了贡献。同时,也意味着我国开始进入导游队伍大发展阶段。

国家旅游局为进一步规范导游服务、加强导游管理,于1994年决定对全国持有导游证的专职及兼职导游员进行等级评定,划分为初级、中级、高级、特级4个级别。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,国务院颁布的《导游人员管理条例》标志着我国导游队伍的建设登上了法律化、制度化进程。

2001年,国家旅游局颁布《导游人员管理实施办法》,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。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。

截至2008年底,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,供职于2万余家旅行社。具有规模的旅行社,如中国国际旅行社、中国旅行社和中青旅控股股份有限公司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。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。

第三节 导游工作的现状和未来

一、导游工作的现状

自20世纪90年代开始,导游工作面临较多的变化,游客需求呈现多样化、个性化;团队比例下降,规模趋小;大跨度长距离的长线团减少;游客在华停留天数和一次性旅

游经停城市数趋减；旅行预报周期越来越短，临时变化越来越多。一是游客越来越关注旅游目的地的文化内涵和旅游中的文化体验，要求导游具有丰厚的文化底蕴。世界旅游组织等国际组织和预测机构对旅游发展趋势所做的许多预测表明，以文化为核心的旅游产品将保持长久的吸引力，寻求不同文化差异的体验将是更多游客出游的重要的目的。二是游客对旅游目的地和旅游方式求新求异，对导游的能力提出更高的要求。越来越多的游客不愿意随波逐流，更愿意自己去发现，因此以前平常人很少涉足的地方可能会成为游客觅寻的新热点，如巍巍高山、深水海洋、极地天涯等；各种新的旅游方式如自驾游、休闲旅游、体育旅游、乡村游、养生游、寻根游等也成为游客愿意尝试的新方式。各种不同旅游方式对导游工作内容的多样化提出了更高的要求。三是趋向于散客化要求导游具有更高素质。中国旅游研究院发布的《中国旅游经济蓝皮书（No.2）》表明在旅游总量保持稳定的基础之上，游客旅游更加散客化，更加自助化，通过信息技术网络的渠道来完成的旅游将进一步增长。个性化旅游要求导游具有全方位的能力，导游要承担起为游客提供优秀旅游方案、实现游客特殊要求等任务。四是游客的社会意识提高催生了许多新的旅游方式。随着社会的发展，不仅高收入人群，即使是普通阶层的游客的社会意识都有了很大的提高。“可持续的旅游”“公益旅游”“绿色旅游”等新型旅游成为旅游业发展的一个新趋势，游客在旅游过程中不仅追求新鲜的生活感受，也致力于在对社会、自然的回报中提高自身价值。导游在工作过程中不仅要注意严守爱岗敬业、诚实守信等职业规范，也要从自身的言行举止中体现从小做起、从我做起保护当地环境、回报当地社会的社会公德意识，并以此来感染游客，获得游客的认同。

二、导游工作的未来

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。导游服务在未来可能出现如下几种趋向。

1. 导游内容的高知识含量

导游服务是一种知识密集型的服务，旅游的过程是通过导游人员的讲解来传播文化、转递知识，促进世界各地间的文化交流。根据这一发展趋向，导游人员必须提高自身的人文修养，不断吸收新知识和新信息，导游人员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，更具有科学性和趣味性，以便使导游人员的讲解更有说服力和深入游客的内心。导游人员不仅要能同游客讨论一般问题，还要能较深入地谈论与之相关的专业问题。

2. 导游手段高科技含量化

随着科学技术的发展，有更先进的科技手段运用到导游工作中来。高科技手段运用在游览前或在游览现场，能够便利地引导游客，参观游览过程中不仅让游客看到（听到、触到）旅游景观的现状，还能让游客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。

3. 导游方法的繁杂多样

旅游活动呈现多样化的趋势，尤其是参与性、体验性旅游活动的兴起和发展，要求导游人员的导游方法能够根据旅游方式的变化有针对性地讲解。参与性、体验性旅游活动受追捧意味着人们追求自我价值实现的意识在不断增强。这要求导游人员不仅会动嘴还要能

动手，与游客一起参加各种活动。旅游活动的这些发展趋向对导游人员提出更多更高的要求。未来的导游人员不仅要能说会道、能唱会跳、多才多艺，还要能动手，与游客一起参加各种竞技比赛，甚至去探险。

4. 导游服务的个性和专一化

当今的社会是提倡张扬个性的社会，个性化发展成为时代发展的主题，人们对旅游需求的个性化要求，促使旅游产品的消费也呈现个性化的趋势。一方面，导游服务的个性化要求导游人员要根据游客的个体差异、个性差异和不同的旅游需求提供一对一的服务，使不同的游客获得更大的心理满足；另一方面，导游服务的个性化有利于导游人员根据自己的优势、特长、爱好，形成自己的个性风格，向品牌化、专业化、专一化的导游服务发展，带给深刻的旅游体验。

5. 导游职业的自由选择性

纵览旅游业发达国家的导游服务发展史，可以看出，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，进入、退出导游服务行业自由，可以做兼职导游，也可终其一生做专职导游。导游人员依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，导游人员的收入水平取决于上团机会、服务水平、个人声誉等，体现了旅游行业的“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。

综上所述，未来的旅游业发展需要高知识化、高科技化、导游方法多样化、自由化、终生化的导游人员。这就要求导游人员工作中不断学习、终身学习，善于学习及总结自己和他人的工作经验来满足持续更新的旅游业发展和游客的个性化、全新的旅游需求。

本章小结

从“导游”二字的追踪溯源入手，讨论了导游的概念和导游的发展简史，以及世界导游发展和我国的导游发展状况。探讨了导游工作的现状，指明未来旅游业的发展需要高知识化、高科技化、导游方法多样化、自由化、终生化的导游人员。

思考与练习

一、填空题

1. 导游的概念是_____，_____，_____。

2. 古代的旅行和向导是_____，_____，_____。

3. 1841年托马斯·库克包租了一列火车，运送了570人从_____前往拉夫巴勒参加禁酒大会，往返行程大约35千米，团体收费，免费提供带火腿肉的午餐及小吃，还有一个唱赞美诗的乐队跟随，这次短途旅游活动标志着_____。

二、简答题

1. 现代旅游的特点是什么?
2. 导游工作的未来发展趋势是什么?

三、案例分析

“反导游”的导游

朋友从内蒙古游玩回来,一见面就抱怨说,导游导游,顾名思义,应该是把好玩的地方介绍给游客,可一路上他们遇到的导游却是,哪儿不好玩就偏带他们往哪儿扎,简直成了“反导游”。举例来说,在呼伦贝尔大草原上,沿途景色美不胜收,可汽车却开得飞快,连停下来喘口气的时间都没有,想要拍一张好一点的照片根本就不可能。好不容易到了一个景点,却发现那里的风光远没有途中看到的那么美。有一次他们坐了几个小时的车,只为去参观一个莫名其妙的村庄,出来几个疑似演员的人,围着客人载歌载舞一番,就算是感受当地风情了……朋友说,他梦想中的旅行是这样的:找个水草肥美的地方,什么都不做,舒舒服服躺上一天,看蓝天白云,看风吹草低现牛羊,看牧民家袅袅升起的炊烟……

旅行的想象与现实出现了差距,把责任全都推给导游,这是不公平的。相对跟团游来说,自驾游总算比较自由了,可同样会遇到很多无奈。2009年,我开车带家人去青海湖,翻越日月山的时候,看到了满山遍野怒放的油菜花,当时我真的很想停下车来好好欣赏,但苦于在繁忙的国道上,找不到合适的停车点就这么一路犹豫地往前开着,心想着前面肯定还会有比这更美更适合拍照的地方,结果不知不觉就翻过了山头,油菜花梯田从车窗外彻底消失了。那种遗憾,真的会在心头萦绕很久,挥之不去,以至于第二天,已经转完青海湖返回西宁,我决定多绕20多千米的路程,专程再去看一看日月山上的油菜花。

可是,人在旅途,能够这样随性满足内心愿望的机会还是不多。很多时候,导游之所以不把“好玩的”地方介绍给你,很重要的一个原因是,那些风景在他们眼里可能真的不算什么风景。

有一次,我带团从敦煌去柳园火车站,4个小时的车程,只见窗外左边一个波光粼粼的大湖,右边一个波光粼粼的大湖,湖中还有树木和远山的倒影。我问地陪,你们这里有这么多水,为什么会寸草不生呢?地陪正在打瞌睡,连眼皮都没抬,迷迷糊糊地对我说:“你看到的不是湖,是海市蜃楼。”海市蜃楼?原本以为难得一见的奇景,在这里竟是司空见惯的现象,并且如此轻描淡写地从地陪的口里说出来,真让我惊诧不已。在桂林阳朔,我经常带外国游客乡村游并承诺瑞典客人,一定会带他们去看水稻。可是每次遇到的电瓶车司机,总是把车停在离水田很远的地方。游客很生气,导游却很不解:大家到阳朔来都是为了看山看水,可是这帮外国游客太奇怪了,稻子有什么好看的呢?他们当然不会知道,很多瑞典人一生都没有见过水稻,在他们那里,种植的主要农作物是麦子。(徐昕.导游为何成了“反导游”.风景名胜.2011.10)

1. 资料显示导游服务的特点是什么?
2. 未来旅游业的发展对导游提出了哪些要求?我们应该怎样做?

第二章

导游服务



学习目标

1. 了解导游服务的类型，导游服务在旅游服务中的地位和作用。
2. 熟悉导游服务的含义和范围，性质和特点，导游服务质量的内涵、标准。
3. 掌握标准化服务和个性化服务，能够将导游服务的管理知识应用到导游实践中去。

第一节 导游服务的类型与范围

一、导游服务

导游一词源于 Tour Guide，按美国康斯威星大学查尔斯·梅特尔特卡编著的《住宿、旅行和旅游词典》的解释是“领有执照并受雇带领游客在当地观光旅游的人”。

服务，国际标准化组织的定义是：“为满足顾客的需要，供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果。”

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游客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. 持证上岗

从事导游服务的导游人员必须通过导游资格考试，获得旅游行政部门颁发的导游资格证书和导游证。

2. 接受委派

在导游服务过程中，导游人员代表的是委派他的旅行社。未受旅行社委派的导游人员，不得私自接待游客，否则，将受到处罚。《导游人员管理条例》第十九条规定：“导游人员未经旅行社委派，私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动的，由旅游行政部门责令改正，处 1 000 元以上 3 万元以下的罚款；有违法所得的，并