



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系

21世纪新概念教材

导游原理与实务

Tourist Guide: Principles and Practices

(第三版)

郭书兰 主编

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press





普通高等教育“十一五”国家级规划教材

高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系

21世纪新概念教材

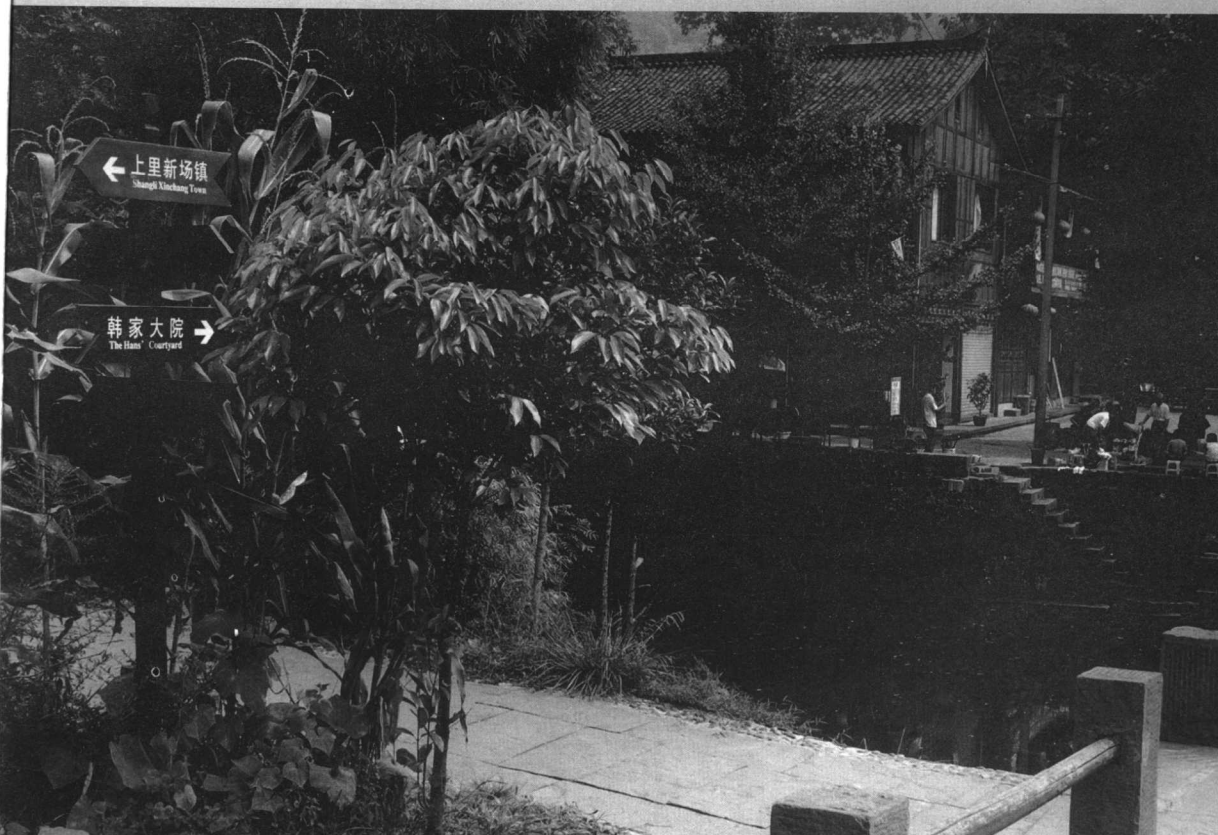
导游原理与实务

Tourist Guide: Principles and Practices

(第三版)

郭书兰 主编

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



© 郭书兰 2006

图书在版编目 (CIP) 数据

导游原理与实务 / 郭书兰主编. —3 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2006. 11

(高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系)

ISBN 7-81084-969-7

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 116904 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

东北财经大学印刷厂印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 240mm

字数: 285 千字

印张: 15

印数: 39 001—45 000 册

1999 年 6 月第 1 版

2006 年 11 月第 3 版

2006 年 11 月第 9 次印刷

责任编辑: 许景行 张旭凤

责任校对: 尹秀英

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

定价: 22.00 元

编写委员会

顾 问

杜 江

主任委员

刘 住

副主任委员

谢彦君 许景行

委员（以下按姓氏笔画排列）

马 勇 王 枏 孙子文 吕建中 杨哲昆

郑旭华 周振东 党金学 梁 智

总 序

如今，中国的旅游管理教育已经走过了 20 年的历程。20 年，对于人生而言，可以说已经走近成熟了，然而，对于一个学科的发展来说，这么短的时间恐怕只能够孕育学科的胚芽。万幸的是，这 20 年不同于历史进程中的一般 20 年。由于我们坚持了改革开放的政策，我们的视野由此而得到扩展，我们的信心由此而得到强化，我们的步伐也由此而得以加快。所以，虽然只有 20 年，但在中国的教育园地和学科家族中，旅游管理经过有效的分化与发展，已经形成了学科体系的基本雏形。如今，旅游管理专业把中等职业教育作为起点，并设有高职高专、普通本科和研究生教育（包括硕士和博士研究生教育）。这样完整的教育层次系统，一方面展示了旅游管理教育发展的历程和成果，同时也提出了学科建设中的一些迫切需要解决和面对的问题。其中最重要的一点，就是如何在不同的教育层次和不同的教育类型上对教育目标和教学模式进行准确定位。当旅游管理高等教育领域中开始出现职业教育这种新的教育类型时，这一点就尤其显得突出了。

我国改革开放后得以重建的高等教育体系，向来注重的是学科教育，一直没有给高等职业教育以足够的重视。困扰教育家们的问题似乎不是学科教育和职业教育的关系问题，而是在学科教育体系中如何区别普通专科教育与本科、研究生教育的层次和定位问题。20 多年的教育实践证明，人们在这三个层次上所做出的定位努力没有得到应有的效果。相反，在几乎所有的专业领域，都或多或少地存在着一种倾向，即专科教育仅仅是本科教育的简单压缩，而研究生教育仅仅是本科教育的有限延伸。这种状况导致了人才培养的低效率，也由于人才规格的错位而造成了人才使用上的浪费，甚至引起社会用人单位与教育机构之间在这个问题上的矛盾。

正是由于存在着这种带有普遍性的问题以及解决这种问题的动力，我国高等教育近年来的改革在这方面才有了比较大的突破：高等普通专科教育向高等职业教育转轨。这种转轨使高等职业教育在一定程度上提高了层次，引起了社会各方面的重视，从而使高等职业教育成为高等教育体系中的重要类型。高等职业教育的登堂入室，创造了一种有效的社会氛围，也反过来促使普通专科教育不得不重新审视自己所一贯坚持的教育思想和教学模式，正视自己所面临的问题，并抓住历史的机遇。换言之，普通专科改弦更张的内力和外力都已经具备了。这种转型，是一种全方位

的转换,而不是局部的调整。它涉及培养目标的重新定位、教学模式的重新选择和教学条件的有效变更。从培养目标上看,高等职业教育将更加突出人才规格的专业技能性和岗位指向性;从教学模式上看,要着力体现专业设置的职业性、教学内容的实用性和教学过程的养成性;而从教学条件上看,则必须实现教学主体的双元化(即产业部门和教育部门的有效合作)、教师队伍的“双师身份”,并拥有完备的实训手段。只有在以上几个层面实现全面转型,高等职业教育才能培养出合格的人才。在这方面,德国的双元制教学模式、加拿大的以能力培养为中心的 CBE 教学模式、澳大利亚的 TAFE 职业教育模式以及国际劳工组织的 MES(职业技能模块组合)教学模式,都有值得我们借鉴的东西。

然而,比较发达国家的高等职业教育实践,我国的高等职业教育近年来并没有完全摆脱传统的学科教育模式的束缚,有的专业领域的高等职业教育与原来的普通专科教育相比,可谓换汤不换药。目前的旅游管理专业高等职业教育在很大程度上就是这样一种情况。中国在旅游管理专业实行高等职业教育是在全国职业教育工作会议召开后,与其他一些专业同时步入职业教育领域的。由于中国旅游管理专业的普通高等教育 20 年来所追寻的教育模式也一直是学科教育的模式,由于人们对旅游管理高等职业教育的性质认识不清,由于整个社会还不能建立起对旅游高等职业教育的有效支持机制,由于转型后的普通专科院校在实施职业教育时缺乏相应的软件和硬件条件,甚至由于一部分高等职业教育机构的办学动机错位等原因,脱胎于这种背景的职业教育,就自然难以脱离学科教育的定式,难免出现教育的低效率状况。其结果是导致这样一种局面:当前的旅游管理专业的高等职业教育不过是由一些“新生的”或“转型的”教育机构承办的传统的学科教育的翻版。这种翻版在教师的知识背景、教学设计的结构安排、教材的选择和使用以及实验室建设等方面都有所体现。这种教育模式的后果,不仅仅是教育资源的浪费和学生受教育机会的丧失,而且也是旅游产业发展机会的丧失。

解决这个问题,实际上是一个系统性的工程,非一朝一夕之功所能奏效。高等职业教育思想的改变,教师的培养,尤其是全社会的职业教育体制和机制的培育和完善,都需要一个过程。但是,这里也有可以马上做起的工作,那就是教材的建设。

教材是教育实施过程的重要载体之一。尽管教材建设也同样需要有成果的积累,但在一定情况下,教材建设的先进性、前瞻性和科学性是可以实现的。尤其是第二次世界大战以后发达国家在旅游教育领域所积累的经验,如职业教育和普通学科教育间的差别以及实现这种差别教育的制度性建设,在职业教育领域已经取得的多方面成果,在职业教育的人才规格、培养目标、教育特色等方面形成的认识,在教材建设中所探索出的先进经验等等,这些都可以成为今天我国旅游职业高等教育发展的基本参照和经验宝库。东北财经大学出版社现在推出的这套旅游与饭店管理专业高职高专教材,正是在这种认识和思想主导下完成的一个大动作。这套教材的

问世,其意义将不仅仅局限在高职教学过程本身,而且还会产生巨大的牵动和示范效应,将对旅游管理与饭店专业高职教育的健康发展产生积极的推动作用。

东北财经大学出版社推出的这套“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”,是在原“高等专科旅游管理专业系列教材”的基础上改版形成的。原专科教材由于定位准确、风格明显、作者队伍精干,已得到全国各大专院校的普遍认可。而为了适应蓬勃兴起的高等职业教育的需要,改版教材无论是在指导思想上还是在内容的组织上,又都作了彻底的调整。这套改版教材的编写,充分体现了全体编者对旅游与饭店高等职业教育规律和特征的认识,对旅游与饭店管理专业高等职业教育的规格、层次、教育对象的特点的把握,对职业教育与普通学科教育的区别的理解,以及对发达国家职业教育的借鉴。同时,这套教材也体现了我国高校教师在感受20世纪90年代世界范围内兴起的以满足旅游者个性化需求为导向的“新旅游”这一时代脉搏之后所做出的积极反应,从而使这套教材有了更超前的视野。这种独特而新颖的教材编写思路,最终还通过在教材形式建设上颇具匠心的处理而进一步得以体现,使这套教材成为一种能打破传统学科教学模式、适合高职教育的目标和学生特点,同时反映教材编写样式之世界潮流的全新的“换代型”教材。凡此种种,都足以说明这是一套有特殊奉献的高质量教材。坦率地说,这套教材的问世,应该是目前旅游与饭店管理专业高等职业教育领域的一件幸事。

本“新系”作为中国高等职业教育教材改革与创新的阶段性成果,不可避免地有其局限性,恳请广大专家、教师和读者们提出宝贵意见,以便通过修订,使之不断完善。

“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”

编写委员会

第三版前言

进入 21 世纪以来,我国旅游业的发展令世人瞩目。在入境旅游方面,我国已成为世界上发展速度最快、最具生机活力的旅游目的地国家;在出境旅游方面,我国是世界上迅速崛起的新兴客源国;在国内旅游方面,我国已拥有世界上规模最大的旅游市场。事实证明,我国旅游业在推动国民经济发展和促进中外文化交流方面所起的作用越来越突出,而且,全国近 4 000 万直接和间接从事旅游工作的人员都是社会主义现代化事业的建设者,是中外文化交流的友好使者,是推动我国旅游业发展的重要力量,其中,导游人员的作用尤其不容忽视。导游人员是旅行社的代表,是旅游业的灵魂,时代赋予他们的任务是非常艰巨的,做好导游员的培训工作是发展旅游业的重要一环。20 世纪末,在东北财经大学出版社许景行教授的指导和帮助下,由于张宏巍、林太平两位老师的辛勤工作,本教材得以面世,在第二版推出后,又得到了同行的认可,我们对此深表谢意。

本教材的第三版是作为“普通高等教育‘十一五’国家级规划教材”出版的。旅游业发展的迅猛势头要求我们必须不断更新教材内容,对于高职高专教育来说,要缩短学校教育和行业岗位实践的距离,教材内容不仅要体现行业最新动态、最新精神、最新经验,还必须突出其实用性特点,加大案例和实训所占比例。按照东北财经大学出版社对本套系列教材第三版提出的上述要求,本教材的作者经过讨论、协商、分工,对第二版的内容作了全面的修订,希望能够对使用本教材的广大院校师生有所帮助。

为方便教学,本教材第三版补编了“附录 1 章后习题参考答案与提示”、“附录 2 综合案例分析提示”、“附录 3 综合实训教学建议”、“附录 4 导游人员管理条例”和“附录 5 出境旅游领队人员管理办法”,并制作了与主教材相配套的 PPT 教学课件,使用本教材的任课教师可登录东北财经大学出版社网站(www.dufep.cn)查询或下载这些文件。

我们从事旅游教材编写工作的时间不长,经验不足,尤其还没有彻底摆脱传统学科教育模式的束缚,对“产学研结合型”教材的理解,还很肤浅,差错和疏漏在所难免,望读者和使用本教材的师生提出宝贵意见,以便再版时订正。

再次向支持我们的东北财经大学出版社，向给我们提供宝贵资料的各参考文献的作者表示感谢。

编 者

2006 年 10 月

第二版前言

1998 年年底，当我们执笔为本书初版撰写前言时，曾满怀信心地预言：一个“中国旅游业的黄金时代即将到来”。新世纪之初旅游业迅猛发展的势头，让我们感到了由衷的惊叹和欣喜，从而强烈地意识到作为旅游教育工作者肩上担子的分量和增补修订好旅游教材的紧迫性。

东北财经大学出版社许景行副社长适时地安排了本套系列教材的修订任务。本书由郭书兰任主编，具体分工如下：郭书兰第 1、5、6 章，毛安福第 3 章，惟第 2、4、7 章原作者孔明臣因故未能参加，由李瑞玲代为修订。

此次修订主要是按出版社要求，突出了教材的“高层次性”、“职业性”和“可衔接性”；体现出“21 世纪新概念”要求，即实现教材的形式与内容双更新，营造“换代型”赋型机制。由于对上述要求的深入理解需要有个过程，加之时间仓促，新数据、新案例的搜集也有一定困难，至今，我们对自己的工作仍有诸多不满与困惑。我们热切期待着使用本书的师生及读者的批评指正。

高校旅游专业教材建设工作任重而道远，我们愿继续努力。

编 者
2001 年 10 月

目 录

第1章 导游的历史、现状与未来	1
□ 学习目标	1
1.1 导游服务的产生与发展	2
1.2 导游工作的现状与未来	11
□ 本章小结	20
□ 主要概念和观念	20
□ 基本训练	21
□ 观念应用	21
第2章 导游服务	23
□ 学习目标	23
2.1 导游服务的类型与范围	24
2.2 导游服务的性质与特点	26
2.3 导游服务的地位与作用	34
□ 本章小结	39
□ 主要概念和观念	39
□ 基本训练	40
□ 观念应用	41
第3章 导游队伍建设	42
□ 学习目标	42
3.1 导游员及其分类	43
3.2 导游员的素质	49
3.3 导游员的培训与考核	74
□ 本章小结	84
□ 主要概念和观念	84

□ 基本训练	84
□ 观念应用	86

第4章 导游工作内容

□ 学习目标	87
4.1 导游人员的职责	88
4.2 导游工作程序	91
□ 本章小结	106
□ 主要概念和观念	107
□ 基本训练	107
□ 观念应用	108

第5章 导游语言艺术

□ 学习目标	115
5.1 导游语言艺术概论	116
5.2 导游交际语言艺术	135
5.3 导游讲解语言艺术	147
5.4 提高导游语言艺术的品位	158
□ 本章小结	169
□ 主要概念和观念	169
□ 基本训练	170
□ 观念应用	171

第6章 事故的预防和处理

□ 学习目标	173
6.1 事故的预防	174
6.2 事故的处理	179
□ 本章小结	192
□ 主要概念和观念	192
□ 基本训练	192
□ 观念应用	193

第7章 导游相关知识与实务

□ 学习目标	195
7.1 出入境知识与实务	196

7.2 旅游交通知识与实务	203
7.3 货币、保险知识与实务	210
7.4 旅游卫生保健知识与实务	213
□ 本章小结	216
□ 主要概念和观念	216
□ 基本训练	216
□ 观念应用	218
综合案例	219
综合实训	222
主要参考文献	223

第 章

1

导游的历史、现状与未来

学习目标

通过本章学习，你应该达到以下目标：

知识目标：了解导游产生和发展的历史，认识导游服务在旅游活动中的重要作用。

技能目标：能根据国家的有关法律条文，区分导游活动中合法与不合法行为的界限，避免触犯法律。

能力目标：具有抵制物质诱惑的能力和自觉约束自己行为的能力。



引例：

海啸事件的考验

2004年12月26日，当地时间上午10点多，巨大的海啸袭击泰国普吉岛。在第一时间得到消息的康辉旅行社总裁李继烈，首先想到的是旅客的安全，当得知旅客无一人伤亡后，他来不及庆幸，果断下令启动公司处理突发事件的应急预案。普吉岛的康辉团领队此时也召集所有游客在酒店待命，出海和水上观光项目一律取消。半个小时后，在当地游客还来不及详细了解事态发展时，康辉社报平安的电话，已打到了他们国内亲人的家中。

同时组团赴泰旅游的还有杭州中旅、港中旅和北京中旅等。为了拯救灾区的游客，他们都不惜一切代价，从国内租专机前往营救，使我国游客的生命财产安全基本得到保障。海啸事件给康辉带来的直接损失达数十万元之巨。

海啸事件在一定程度上阻滞了人们赴东南亚、南亚旅游的脚步。但是经过各大旅行社对旅游资源的重新整合，新的东南亚旅游线路推出，国人赴东南亚旅游的声势又逐渐恢复。

资料来源 潘灯：《海啸事件考验旅行社应变能力》，载《中国旅游报》，2005-01-03。

分析提示：

印度洋海啸是一场严重的自然灾害，为什么在灾难过后不久，国人赴东南亚旅游的声势又逐渐恢复了呢？康辉等旅行社在灾难发生时，不惜一切代价保障游客安全的举动又说明了什么呢？我们可以从世界旅游活动发展的历史上寻求答案。

纵观世界旅游活动发展的历史，分为古代旅游和近代以后的旅游两个阶段。古

代的旅游活动多出于经济的原因,有人是为了寻找新居,有人是为了逃避战争。一些国家派员出访,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,任何形式的旅游都是很艰苦的,而且带有一定的冒险性。究其原因,除了交通工具落后以外,就是缺乏向导。

今天,虽然印度洋发生了如此重大的灾难,仍有一些国家的游客不惧危险,继续前往,这说明了两个问题:一是当今世界的人们向往旅游,旅游已经成为人们生活的一个组成部分;二是当今世界的旅游业已经发展成为能够保证游人安全的事业。据报道,灾难发生的当天,有175名俄罗斯游客按原计划从圣彼得堡前往泰国普吉岛,同时还有一些英国人飞往普吉岛。来自英国曼彻斯特的工程师保罗·坤立夫和两个伙伴还订了普吉岛一家临海的饭店,他说:“我们特别喜欢这个地方,觉得值得冒这个险。”中国赴泰旅游的恢复是在40天以后。2005年1月上旬,上海春秋国旅在泰国分公司赴普吉岛进行实地调查之后,便确定“2月首发普吉岛”。2月16日上午8点50分,上海浦东国际机场迎来了海啸后首批赴泰国普吉岛旅游平安归来的43名游客。中国的旅游企业在经历了非典、地震、海啸等一系列灾难以后,处理危机的能力显著增强。他们在突发事件中,不仅竭尽全力维护游客的利益,也维护了企业的信誉,塑造了企业的良好形象。这也是国人敢于参团赴东南亚旅游的一个重要原因。

人类的旅游活动有悠久的历史,而旅游真正成为愉快的事情,并成为人们生活的组成部分,是近代以后的事,专职导游的产生,是这一转变的关键。

1.1

导游服务的产生与发展

历史上的导游活动可分为两个阶段:一个是古代社会的非商业性导游;另一个是近代以后的商业性导游。

1.1.1 世界商业性导游的由来

商业性导游指职业化的导游服务,或者将导游作为谋生手段的工作人员,它是近代以后旅游业发展的产物。西方各国将导游通称为领队,距今3000多年以前的以色列人的一次长途旅行,即是在领队引导下获得成功的。

1) 世界上有陪同和领队的旅行

人们把组织和领导全程或出境旅行的人称为陪同或领队。世界史上对有陪同和领队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19世纪至公元前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,引起埃及人的仇视。埃及法老(国王)没收他们的财产,强迫他们做

苦工。为了控制以色列人口，埃及人命令他们只许生养女孩，将生下来的男孩一律溺死。为了求取生存，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。摩西奉上帝的旨意，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。这批难民在走出埃及的途中，遇到的两个最大的困难是交通工具和水。在横渡红海时没有船只，摩西伸出神杖把海水分开，使得50多万人得以到达彼岸。过了红海以后，在旷野里走了3天找不到水，人和牲畜都渴得要命。摩西又带领他们找到有树生长的地方，那里有12股泉水，并在水边安营。根据塔西佗《历史》的记载，旅途中的以色列人因缺水而精疲力竭地倒在平地上，和死人差不多了，忽然看见有一群野驴向着一座有树木覆盖的小山奔去。摩西跟着它们走，终于发现了水源，这个发现挽救了他们。于是他们继续向前行进，最终占据了一块地方，在那里建立了一座城市。

中世纪一次著名的军事探险，是由西欧封建主和天主教会发动的对中东地区的远征，他们打着征服异教徒的口号，实际上是为了寻求财富。东征的先驱是由平民组成的，他们在强烈的物质欲望的驱使下，沿多瑙河向东行进，然后南下到君士坦丁堡。当他们处于外国人中间时，还没有意识到自己已经处在异教徒之中。这批作为远征前卫的乌合之众，因为语言不通，又在匈牙利犯了一些罪行，所以遭到了屠杀。后来的两批，在彼得的率领下，通过匈牙利到达君士坦丁堡。彼得是东征的狂热鼓吹者，他去过耶路撒冷朝圣，熟悉道路。从1085年开始，十字军共发动了8次东征。当时，威尼斯商人正在和东方的穆斯林做生意，对海道十分熟悉，所以第4次东征是由威尼斯人安排的交通工具，正是因为得到了他们的赞助，东征军攻占了君士坦丁堡。

可见，旅行团领队是个非常重要的角色，他要具有多种才能和较强的应变能力。今天的旅游团队领队，尽管不会遇到摩西所面临的种种险境，但也不是轻而易举的，并不像想象中的那样，只是参观异地、下榻豪华饭店、品尝美味佳肴、会见新闻人物。今天的导游已经成为一种职业，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，还要做游客的密友，为他们解决旅途中的各种问题，工作是非常艰苦的。

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·库克组织的。托马斯·库克是一位木旋工。出于宗教信仰的原因，他极力主张禁酒。1841年7月初，在距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。在这次旅行中，托马斯·库克作了全面的组织和安排，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，而且他最终成了这种职业的开创者。

1845年,库克放弃了木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,“为一切旅游公众服务”是它的服务宗旨。他组织的许多旅行都未设陪同,只发给旅行者一种凭证,用以支付住宿和其他费用,一切均有事先安排。今天,这种凭证方法已被普遍采用了。

1846年,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。此后,托马斯·库克又组织了到法国等地的旅游活动,都预先收取旅游费用。他本人还亲自带领一个旅游团访问纽约、华盛顿、里士满、南北战争战场、猛犸山洞、辛辛那提、尼亚加拉大瀑布、多伦多和蒙特利尔,把旅游业务扩展到了北美洲。这次环球旅行产生了极大的影响,使人们“想到旅游,就想到库克”。

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模式,欧洲及北美诸国纷纷效仿。1923年8月,中国上海商业储备银行创设了旅行部,组织国内和国际的短途旅游。1927年,旅行部又改名为“中国旅行社”,代办国内外旅行的各种业务,出版《旅行杂志》,中国人的旅游活动也开始由自己来组织了。

3) 旅游业的发展需要有商业性导游服务

旅游是人们的一种有目的的社会活动,或观光,或探险,或探亲访友,或科学考察,都是为了达到一定的目的在异地作临时性的居留。旅游是一定社会经济形态的产物。老子所谓“虽有舟舆,无所乘之;虽有甲兵,无所陈之;使人复结绳而用之。甘其食,美其服,安其居,乐其俗。邻国相望,鸡犬之声相闻,民至老死,不相往来”的理想是不现实的。随着社会分工的产生,舟车的发明,人们的交往不仅成为必要的,而且也成为可能的了。但是,古代的旅游只是少数人的行为,而且旅游范围有限。近代旅游的特点是以发达国家的中上层人士为主。直到第二次世界大战以后,群众性的旅游活动才迅速崛起并蓬勃发展。今天,外出旅行已经成为全球性的现象,为了适应这一形势的需要,对旅游活动的组织日趋职业化,外出旅行比以前速度更快、乐趣更大、安排更加容易。在这个庞大的职业队伍里,导游员是不可缺少的角色。

(1) 旅游者需要导游服务。

于光远提出:旅游的基本内容是“观光旅游”。“观光”即观览风光,这里的风光泛指自然风光,也指人文景观的韵致色彩。人们日常生活的环境比较单调,机械性的劳动容易产生厌倦情绪,如果遭遇一些不愉快,心情会更加抑郁沉闷,不能自拔。大自然是无私的,它随时敞开胸怀拥抱所有的人,使你忘却烦恼,忘却荣辱;使你重新振作,产生自尊;恢复你的灵性,增加前进的力量。范仲淹所谓的“登斯楼也,则有心旷神怡、宠辱皆忘,把酒临风,其喜洋洋者矣”就是切实的感受。人文景观包括历史遗迹、建筑园林、绘画雕刻、音乐舞蹈、社会风尚、服饰佳肴等,是人类创造的物质财富和精神财富,可以愉悦耳目、净化情感、陶冶情操、