



新世纪普通高校旅游管理系列教材

导游业务

DAOYOU YEWU

司艳宇 主 编



河南大学出版社

新世纪普通高校旅游管理系列教材

DAO YOU YE WU
导游业务

主 编 司艳宇
副主编 潘 利
编 委 司艳宇 潘 利
齐天峰 李文煜
张 颖 王小颖

河南大学出版社
• 郑州 •

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/司艳宇主编. —郑州:河南大学出版社,2013.9

新世纪普通高校旅游管理系列教材

ISBN 978-7-5649-1172-0

I. ①导… II. ①司… 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(2013)第 058308 号

责任编辑 范 昕

责任校对 杜冰卉

封面设计 王四朋

出版发行 河南大学出版社

地址:郑州市郑东新区商务外环中华大厦 2401 号 邮编:450046

电话:0371-86059712(高等教育出版分社)

0371-86059713(营销部)

网址:www.hupress.com

排 版 郑州市今日文教印制有限公司

印 刷 开封日报社印务中心

版 次 2013 年 9 月第 1 版

印 次 2013 年 9 月第 1 次印刷

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 17.25

字 数 409 千字

定 价 35.00 元

(本书如有印装质量问题,请与河南大学出版社营销部联系调换)

总 序

蓬勃发展、生机无限的旅游业,给旅游高等教育带来了巨大的机遇和挑战。旅游产业的转型升级,以及旅游新业态的不断涌现,要求旅游高等教育根据旅游形势变化的新特点,不断调整人才教育指导思想,改进人才培养模式,革新教学实践方法,提高人才培养质量,以满足旅游业的发展需要。2012年教育部新颁发的本科专业目录把作为工商管理下属二级学科的旅游管理,调整上升为一级学科,这为我国旅游高等教育体系的构建和发展提供了新的平台和动力,进一步促进了众多旅游院校在课程设置和教材建设等方面的规范化和科学化。

然而,在旅游高等教育快速发展的过程中,依然存在一些比较突出的问题,如人才培养定位模糊、教材建设相对滞后、课程设置较为混乱、教学培养模式中理论和实践相脱节等。在这些问题中,教材建设无疑是最主要的问题。因为教材是体现教学内容和教学方法的知识载体;是进行教学的基本工具;也是实现教育教学改革,全面培养学生创新能力、实践能力和就业能力的重要保证。鉴于此,河南大学出版社组织部分高校专家编写了这套兼具理论性和实践性的旅游管理系列教材,期望能有所创新,为推动教学改革贡献出一份力量。

本套教材在编写过程中,吸收国际同类和国内现有教材的优点,根据当前旅游管理专业人才需求和旅游业的发展前景,以“创新型应用人才培养”为特色,调整课程内容及教学大纲,把知识学习和技能培养融入其中,加强其应用性、先进性和创造性,以期达到提高学生就业竞争能力的目的。其特色有以下几点:

第一,前沿性。整套教材在力求系统、完整和准确地介绍旅游管理专业基本理论和知识的前提下,突出资料全、观点新的特色,尽可能地将当前国内外旅游产业发展的前沿理论和热点、焦点问题吸纳进来,使内容既具有理论深度,又能反映行业最新动态。

第二,应用性。本套教材在各个环节有意识地体现出旅游管理专业应用性的特点。从学生就业所需的专业知识和实践能力着眼,在适度基础知识与理论体系的覆盖下,将理论知识模拟化、案例化和实践化,加强学生对其在实践中的操作应用。在内容设计上,既阐述理论,又联系实际;在体例设计上,增加了案例解析和延伸阅读等内容。

第三,可读性。本套教材摒弃传统教材知识点设置按部就班、理论讲解枯燥无味的弊端,改变其晦涩呆板的固有面貌,力求写作风格简洁凝练、新颖活泼,通过案例解析和实践引导的教学方式来增强教材的可读性,实现学生愿意读、乐意学的目的。

第四,完整性。整套教材的编写打破过去各门教材只对自身结构和内容进行孤立思

考的常有局面,注重内容结构的整体性,在通盘调查研究和分析的基础上,明确各门课程间的衔接、交叉和分工,避免教材内容上的重复和逻辑上的矛盾。

本套教材不仅是高等院校旅游管理专业教育教学用书,也可作为旅游管理部门、旅游企业专业人员培训的参考工具。我们希望本套教材能为旅游创新人才的培养作出一定贡献,也欢迎各位专家和读者对本套丛书提出宝贵意见,以利于今后的不断修订和完善。

最后,借此机会感谢河南大学出版社为教材的出版所付出的辛勤劳动,感谢各位参与编写的专家和学者对其所作出的不懈努力!

编委会

2012年12月12日

前 言

改革开放以来,旅游业经过三十多年的发展,旅游已经逐渐从奢侈品转变为生活必需品,成为人们日常生活中必不可少的一部分。人们对旅游从业人员的要求也越来越高,需要他们更加规范化、专业化、科学化。与此同时,旅游业中的标志性职业——导游似乎在国人眼中也成了旅游业的代名词,成为人们谈论旅游的引子。有需要就有市场,旅游时代的到来吸引越来越多的年轻人加入到导游行业中,导游成为他们一心向往的职业。但导游业又像一个围城,在里面的人想出来,在外面的人想进去。我们都在思考:导游应该是什么样子,我们需要培养什么样子的导游?这些都对现在的旅游教育提出了要求,要求教育工作者要善于从理论上总结导游业的成败得失,并及时反映到教学研究中,同时反过来指导学生积极认识、了解并掌握旅游业需要的知识和技能。

在这样的大背景下,目前的高等旅游教育也更加侧重于人才培养模式的转变和教学方法的改革,教学中更加注重实用型和应用型人才的培养,方法上也越来越重视案例、角色扮演、情景模拟在教学中的应用。为了适应这种需要,许多教材在编写上,也越发注重对学生,尤其是本科生的各种专业技能的培养。越来越多的旅游教育工作者意识到,本科生要想改变就业中高不成低不就的局面,就必须在校期间注重建立从实践知识、专业技能知识到逐渐上升到理论的学习模式。为此,本教材总结了各种导游业务相关教材的编写经验,并根据多年的从教和旅游带团实践经验,以培养筹划性思维为主的应用型人才为目的,以重点培养学生的旅游问题解决能力、适当培养人际关系和快乐制造能力为出发点,按照一名导游从业人员的基本要求,重新梳理导游带团必须要掌握的知识。同时该教材从体例上也作出调整,使之更加符合对知识接受循序渐进的规律。

根据导游带团工作的实际需要,本教材按照成为一名导游员应具备的条件、导游员如何开展工作、导游工作时应该具备哪些方面的知识顺序展开,全书分为三个部分:基础知识、专业知识和相关知识。为了增加学生的感性认识,每个章节都插入实例分析、知识小贴士,并在课后给出习题和相关案例分析,力求有助于师生在教学中形成良好互动,让教材具有更强的实用性和操作性。教材在编写过程中还注重了如下几点:第一,理论与实践的结合,侧重理论在实践过程中的应用,关注导游带团的各种操作规程,培养导游处理问题的能力,注意实用性和操作性。第二,注重能力的培养,力图把教学内容“实验化”,多途径引导社会化、实践景点化的教学模式,帮助实现教、学、做一体化。

本教材由多年从事导游教学工作的本科、大中专院校教师共同努力编写完成,参编的教师都具有多年的导游教学工作经验和丰富的导游带团经验,同时多次担任全国导游资

格考试的评委、全国导游大赛选拔的评委和河南省导游人才培养专家。他们在从事教学工作的同时,经常参与导游一线的实践工作,积累了丰富的专业知识,教材中的很多案例、知识小贴士均来源于他们的一线带团经验总结和工作感悟。各章具体分工如下:提纲、第一章和第八章,司艳宇;第二章、第六章和第十二章的第四、五节,齐天峰;第三章和第五章,潘利;第四章和第七章,张颖;第九章,李文煜;第十章、第十一章和第十二章的第一、二、三节,王小红。其中通稿过程中司艳宇负责第二、三、五、六、九、十二章,潘利负责第一、四、七、八、十、十一章。最后通稿和定稿工作由司艳宇完成。

在本教材的编写过程中,我们深深地感谢程遂营老师、李锋老师对后学晚辈的鼓励、支持和帮助,教材从动议、提纲确定、编写过程、审定和最后的校稿,都离不开他们的悉心指导,在此我们向两位老师表示感谢!

在本教材编写的过程中,我们吸收和借鉴了国内外旅游学研究领域最新的成果和国内同类教材编写的经验,参阅了大量的同仁的著作、文章和消息报道,参阅了大量的统计资料,除了在本书中注明的参考书目外,其他的参阅资料篇目恕不一一列出。在此,我们向所有这些为了编写本书而参阅的论著的作者表示真诚的谢意!本教材的出版得到了河南大学出版社的大力支持,编辑们付出了很多的心血,在此,我们向他们致以衷心的感谢!旅游业是个年轻而富有朝气的行业,旅游业的不断发展使得旅游知识在不断地更新,导游知识也需要不断地总结、提高。故而,我们参编人员的知识肯定会存在局限性,本教材中难免存在一些不能反映导游最新实践的知识,敬请各位专家和同仁们批评赐教。

编 者

2012. 12

目 录

第一章 导游与导游业、导游学	(1)
第一节 导游	(2)
第二节 导游业与导游学	(8)
第二章 导游服务	(14)
第一节 导游服务的概念、类型与范围	(15)
第二节 导游服务的性质和特点	(17)
第三节 导游服务的地位和作用	(23)
第四节 导游服务的原则	(25)
第三章 导游人员	(29)
第一节 导游人员的社会角色	(31)
第二节 导游人员的概念与分类	(34)
第三节 导游人员的职责和素质	(37)
第四节 导游人员的职业道德和行为规范	(46)
第四章 导游实务操作程序	(52)
第一节 导游服务集体	(53)
第二节 地方导游服务程序	(55)
第三节 全陪导游服务程序	(69)
第四节 领队服务程序	(73)
第五节 景区景点导游服务程序	(76)
第六节 散客导游服务	(77)

第五章 旅游事故及其处理	(84)
第一节 旅游事故概述.....	(85)
第二节 旅游事故处理的一般原则和基本程序.....	(88)
第三节 旅游中常见旅游事故的处理.....	(91)
第四节 旅游投诉处理.....	(106)
第六章 旅游者个别要求的处理	(113)
第一节 旅游者个别要求处理的原则.....	(114)
第二节 旅游中旅游者常见要求的处理.....	(116)
第七章 导游的工作技能	(128)
第一节 导游的带团艺术.....	(129)
第二节 导游的语言艺术.....	(138)
第三节 导游的讲解艺术.....	(146)
第四节 导游词创作.....	(152)
第八章 导游心理服务	(161)
第一节 影响旅游者行为的因素.....	(162)
第二节 旅游者的一般心理特征和行为表现.....	(169)
第三节 导游人员的心理服务.....	(174)
第九章 导游审美	(181)
第一节 旅游者的审美过程.....	(182)
第二节 影响旅游者审美的因素.....	(186)
第三节 旅游者审美行为的引导与调节.....	(189)
第十章 导游管理	(195)
第一节 导游员的培训.....	(196)
第二节 导游员的考核.....	(201)
第三节 导游人员的管理.....	(204)
第十一章 导游职业形象	(210)
第一节 导游员的礼节.....	(211)
第二节 导游员的仪表、仪态.....	(219)
第三节 导游员与旅游者及旅游相关从业人员交往时的礼节.....	(221)
第十二章 导游相关知识	(225)
第一节 出入境知识.....	(226)

第三节	交通知识.....	(237)
第三节	邮电知识.....	(248)
第四节	货币、保险知识	(250)
第五节	旅游卫生救护常识.....	(253)
参考文献.....		(261)

第一章 导游与导游业、导游学

【教学要点】

知识要点	掌握程度	相关知识
导游的内涵及发展历史	熟悉、掌握	掌握导游的概念,熟悉导游的发展历程,理解现代导游的发展趋势
导游业的内涵及相关解释	了解	导游业是一个行业而不是一项产业
导游学的内涵及相关表述	了解	了解导游学的概念
导游学的研究对象、内容及方法	熟悉	学会运用研究导游的方法

【导入案例】

导游的地位

导游作为旅游业的灵魂,它的重要性可以在多个方面得到体现。旅游的质量、旅游产品的销售、旅行社的形象以及旅游目的地的形象推广等等,无一不在导游的掌握之中。他们直接同游客接触,面对国内游客代表着城市形象,面对国外游客代表着国家形象,同时对旅行社和全国旅游市场也有重要影响。

导游服务已经成为旅游服务中的代表性工作,旅游业的发展离不开导游人员和他们提供的服务。导游在旅游活动中居于主导地位,由旅行社组团的旅游消费活动主要是通过导游来实现,导游是这一群体的指导者。导游工作的质量直接影响着旅游者的旅游消费行为,进而关系到旅行社的生存与发展。

游客需要通过导游来解读一个国家,认识一个城市,了解一个地方。从导游身上可以感受到当地人的精神风貌,了解到当地的风土人情。所以在外出旅游时,导游的作用越来越大,没有导游的讲解,景点游览就会索然无味。

导游可以通过做好接待工作,树立良好的口碑,促使旅游者购买旅游产品。同时,游客在消费过程全部结束后,可以从对旅游产品的全面评价以及对优质服务的感受中强化对旅游目的地的美好印象,做出有利于旅游目的地的宣传,建立长期、稳定的客户关系,为旅游目的地增加新客源。

另一方面,导游作为旅游目的地的形象代表,具有其他人无法替代的价值。导游的观念与行为,反映着自身的文化水平和综合素质,同时也是一个国家或地区旅游服务的窗口,是反映一个国家或地区社会文明程度、文化背景、价值观念、道德水准的镜子。

资料来源:百度文库 <http://zhidao.baidu.com/question>

作为旅游业灵魂的导游,其重要性可以在多个方面得到体现。旅游的质量、旅游产品的销售、旅行社的形象、旅游目的地形象的推广等,无一不在导游的掌握之中。所以,导游在旅游业中非常重要,研究导游的产生和发展,探讨导游业、导游学的意义、内容、任务和研究方法等,也就显得非常有意义。

自改革开放以来,中国的旅游业在邓小平同志“旅游事业大有文章可做,要突出地搞,加快地搞”的指示下,取得了长足发展,中国旅游大国的地位在国内外得到空前的巩固和提高。在旅游业大幅度发展的前提下,作为旅游业代表性职业的导游行业也得到了极大的发展。目前,中国在岗的导游员们活跃在世界各地,担负着形象大使的使命,丰富着旅游者的旅游经历。在此基础上的导游理论研究也方兴未艾,一门新兴的边缘性学科——导游学引起越来越多的业内外人士的关注。

第一节 导游

导游有两个含义,一是指导游工作本身,一是指从事这项工作的人;一是指导游服务,一是指导游员。从科学意义上说,所谓导游,就是以旅游者作为工作对象,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一线工作人员。

一、导游的起源与发展

在最初的含义上,导游是伴随着旅行的产生而萌芽的。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,当时出现了专门从事商品交换的商人。正是商人在原始社会末期开创了人类旅行活动的先河。之后随着漫长的社会发展,导游开始出现并发展到今天集导游业务、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。其发展经历以下几个阶段。

(一) 古代旅行时期的导游发展

纵观人类社会的发展史,古代的旅游活动多出于经济目的。而且在当时的经济条件下,任何形式的旅行都是很艰苦的,带着一定的冒险性。事实证明,有组织、有领导的旅行,成功的可能性比较大。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。

世界史上有领队和陪同旅行的最早记载是《圣经》上的《出埃及记》。它所记载的事情大约发生在公元前14~15世纪。当时,以色列人的首领摩西为了种族的生存,带领全族寻找新的居住地。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,终于来到了约旦河东岸。在横渡红海时没有船只,摩西用神杖把海水分开,五十多万人才到达对岸。过红海后走了三天也找不到水,人和牲畜都渴得要命,摩西于是又带领他们找到有树生长的地方,那里有12股泉水,就在水边安营。之后他们继续向前行进,最终占据了一块地方,并在那里建立了城市。由此可见,旅行团领队是个非常重要的角色,他要具备各种才能和应变能力,来解决他们旅途中所遇到的各种问题。

中国旅游活动开始得很早。但对古代的大多数人来说,外出旅行有很多困难和危险。所以,古人出行前有占卜择吉的风俗,还要备足干粮,选择熟悉道路,由善于应变的人做向导。历代帝王巡幸都有大批侍臣护卫,他们负责沿途的一切供奉,也起着导游的作用。如秦始皇出游有丞相李斯、次子胡亥、文武大臣等众多侍从。司马迁父子陪汉武帝封禅,担任文学顾问。张骞在公元139年,由奴隶出身的匈奴人甘父做向导出使西域,历经13年,回国后多次充当汉军的向导。正是由于他的指引,汉军取得了对匈奴作战的重大胜利。明朝的郑和曾七下西洋,他的随从中,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翻译员。

除了这些帝王和封建贵族的出游之外,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、玄奘、鉴真、李时珍、徐霞客都曾遍游祖国名山大川。他们的旅行一般都带有家仆照料生活,如果是远行还常常有向导,如熟悉当地的僧侣、马夫、店小二等。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很多相似之处。

以上这些旅行活动的向导不仅可引路,还能介绍沿途的名胜、景点、当地风俗风情等,他们提供的服务已经比较接近现代的导游服务。不过由于那时的旅行活动规模不大,人们从事此项活动的机会也不多,他们所收受的报酬是旅行者赏赐的“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,但其偶然成分较多,不可能产生专业化的向导队伍,导游员自然也不会形成一种社会化的职业者。

(二) 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,社会生产力的发展和生产关系的变革,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。再次,产业革命所带来的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。另外,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·库克包租一列火车,组织了一次短途旅行。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。从此,他揭开了旅游作为一种独立存在的产业的序幕。1845年,托马斯·库克在英格兰的莱斯特创办了世界上第一家商业性旅行社,并随后组织游客到利物浦旅游。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。这是世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动。在此期间,他还专门编写出版了世界上最早的旅游指南《利物浦之行手册》和《苏格兰之行手册》。这两次活动中,他本人在沿途都雇佣了当地人作为导游进行讲解。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。1865年,托马斯·库克成立了托马斯·库克父子旅行社(即后来的通济隆旅行社),并在美洲、亚洲、非洲设立分公司。1872年,他组织了历时220天的9人团环球旅行。这是世界上第一次有旅行社组织的环球旅行,产生了极大的影响。当时随着国际业务的拓展,国际导游员(领队)应运而生。在西方,托马斯·库克的名字和“有导游的旅行”是同义词。

知识小贴士

旅游之父:托马斯·库克

托马斯·库克(1808~1892)(如图1-1),英国的旅行商,近代旅游业的先驱者,也是第一个组织团体旅游的人。从小家境贫寒,10岁便辍学从业,先后做过帮工、诵经人、木匠等。

17岁时进入教会,1828年托马斯·库克成为一名传教士,教士生涯使他有机会游历许多地方。1841年7月5日,他成功地组织了世界上公认的近代第一次商业性旅游活动,成为世界上第一个现代意义上的职业导游员。之后,托马斯·库克组织了欧洲范围内的自助游,为游客提供旅游帮助和酒店住宿服务。19世纪中期,托马斯·库克创办了世界上第一家商业性旅行社——托马斯·库克父子旅行社(即通济隆旅行社),标志着近代旅游业的诞生。19世纪下半期,在托马斯·库克本人的倡导和其成功的旅游业务的鼓舞下,首先在欧洲成立了一些类似于旅行社的组织,促使旅游业成为一项较为广泛的经济活动。

值得一提的是,随着托马斯·库克环球业务的拓展,在1892年,为方便游客旅游,他还创造性地发明了一种流通券。凡是持有这种流通券的国际游客都可以在旅游目的地通过他的旅行社分社兑换等价的当地货币,这样更加方便了游客进行跨国和洲际旅游。

值得一提的是,随着托马斯·库克环球业务的拓展,在1892年,为方便游客旅游,他还创造性地发明了一种流通券。凡是持有这种流通券的国际游客都可以在旅游目的地通过他的旅行社分社兑换等价的当地货币,这样更加方便了游客进行跨国和洲际旅游。

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,组团游客在国内外参观。从此,旅游业不断发展,导游队伍逐渐形成。托马斯·库克组织旅游活动,创办旅行社到雇佣导游员的过程,是导游员职业化的过程。职业导游员的出现使导游活动增加



图 1-1

了讲解服务,一种独立的社会活动形态从此诞生。

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,世界旅游进入了大众化发展时期,现代旅游也因为导游的参与而变得轻松愉快。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。

资料改编自:《旅游学概论》,李天元

(三) 我国职业导游人员的出现和发展

我国导游的发展经历了四个发展阶段。

1. 起步阶段(1923~1948年)

旧中国的经济命脉长期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有关方面的支持下,在自己的银行内部设立了旅游部,成为世界上公认的中国第一个旅行社。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,中国还推动了其他类似的旅游组织,如铁路游历经理处、公路旅游服务社等。

社会团体方面也相继成立了旅游组织,如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,同时也推动了中国第一批导游人员的诞生。

2. 开拓阶段(1949~1977年)

新中国成立后,我国旅游事业有了新的发展。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(如图1-2)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。1957年,各地华侨服务社在北京召开专门会议,决定统一全国华侨服务社的名称,增加“旅行”二字,并于4月22日成立华侨旅行服务社总社。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,总共有二三百人。1974年经国务院批准,成立了中国旅行社(如图1-4),并与华侨旅行服务社合署办公,统称中国旅行社。这一时期导游服务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。周恩来总理提出的“三过硬”(思想过硬、业务过硬、外语过硬)原则,为发展我国旅游事业、创立中国导游风格、总结导游工作经验、扩大在国际旅游市场中的影响起到了重要作用。



图 1-2



图 1-3



图 1-4

3. 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,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(如图 1-3)成立,几个中央部门如邮电、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,全国行业性和地区性旅行社迅速发展。1988 年底,全国近 1600 家旅行社形成了以中旅、国旅、青旅为主干的旅行社体系,导游人员迅速扩大到 25 000 多人,他们为这一时期我国旅游业的发展作出了贡献。

4. 全国建设导游队伍阶段(1898 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》社等单位发起了“春花杯导游大奖赛”,以后又举办了多次全国导游大奖赛,对提高我国导游服务水平、推进导游工作规范化做出了贡献,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。1995 年发布了《中华人民共和国国家标准导游服务质量》,1999 年 5 月国务院颁发了《导游人员管理条例》,标志着我国导游队伍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的活动,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,全面推广导游计分制管理和 IC 卡管理等措施,促进了导游工作的规范化和导游队伍的建设。

由于国家重视旅游人才的培养,导游的职业队伍日趋成熟。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。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。

二、21 世纪导游服务工作的主要特征

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。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 21 世纪,导游服务工作逐渐出现以下几个新的发展特征。

(一) 对客服务内容多样化

随着人们收入水平的提高、生活条件的改善,人们出游的目的变成了主要为了开阔视野、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,即要求在异国他乡的旅游活动既舒适、安全又能获取更多的知识,导游的服务内容也随着游客的这种演变而相应变化。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,使导游人员逐渐集向导、讲解与生活照料于一身。

(二) 对客服务手段现代化

从导游的发展史我们可以看出,最初导游人员主要是依靠自己的身体条件,在交通极为不发达的情况下凭借体力引导游客旅行。在现代大众旅游兴起之后,导游人员接待的游客越来越多,接待的频率不断提高,完全依靠体能已不能适应蓬勃发展的旅游活动的需要,因此,导游人员要懂得相关的科技知识,要善于运用科技手段提升导游工作的效果。科技化的导游手段不可能代替导游人员的工作,但导游人员必须学会现代化的导游手段,并且能在导游过程中运用自如,使导游服务工作更加完美无瑕。

(三) 导游自身素质要求综合化

21 世纪,人们对知识的掌握会越来越广、越来越深,旅游者对旅游中的知识需求也越来越高。导游人员如果只停留在原有的旅游知识上,就不能满足旅游者的需求。因此,旅游活动的知识化趋向对导游人员在知识方面提出了更高的要求。它要求导游人员具备渊博的知识,要求导游人员不仅能与旅游者讨论一般问题,还能较深入地讨论某些专业问题。在知识方面,今后的导游人员不仅要成为杂家,还要成为某一领域或某些方面的专家。例如,从导游服务的语种来说,现已从单一语种发展为多种语言,这种发展的基础是大众旅游已普及世界各地。为了能向来自不同国家的游客提供服务,导游人员必须由能够熟练掌握不同语言的人员承担。导游人员的知识只有不断更新、不断充实,才能适应新时代的要求。

(四) 导游服务观念人性化

21 世纪,人们需求个性化,消费个性化,旅游产品和服务也要个性化。导游服务的个性化一方面表现在导游人员要根据旅游者不同的旅游需求提供有针对性的服务,使他们获得更大的心理满足;另一方面,导游服务的个性化表现在导游人员要善于学习和总结,善于发挥自己的特长和优势,从而形成富有特色的导游风格,这样的导游能够打动人心,给旅游者留下深刻的印象。

作为新时期的导游人员,不仅要熟练地运用各种导游讲解方法,还要提前掌握或了解参加各种旅游活动的方式方法。