

■ 主编 徐丹
■ 副主编 诸茜

成都

导游精解

创意成都

2015版



四川科学技术出版社

成都导游精解(2015 版)

——创意成都

主 编 诸 丹

副主编 徐 茜

四川科学技术出版社

· 成都 ·

图书在版编目(CIP)数据

成都导游精解:2015版:创意成都/诸丹编著. —成都:
四川科学技术出版社,2015.1

ISBN 978-7-5364-8028-5

I. ①成… II. ①诸… III. ①导游—成都市 IV.
①K928.971.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第002468号

成都导游精解(2015版) ——创意成都

出品人 钱丹凝
主 编 诸 丹
责任编辑 梅 红
封面设计 张维颖
责任出版 欧晓春
出版发行 四川科学技术出版社
成都市三洞桥路12号 邮政编码 610031
官方微博: <http://e.weibo.com/sckjehs>
官方微信公众号: sckjehs
传真: 028-87734039
成品尺寸 146mm × 210mm
印张 6.625
印 刷 四川华龙印务有限公司
版 次 2015年1月第一版
印 次 2015年1月第一次印刷
定 价 38.00元

ISBN 978-7-5364-8028-5

■ 版权所有·翻印必究 ■

■ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

■ 如需购本书,请与本社邮购组联系。

地址/成都市三洞桥路12号 电话/(028)87734035

邮政编码/610031

前 言

“和风装点锦城春,细雨如丝压玉尘。”富集而精彩的成都旅游资源众多,描绘出锦绣天府的美景。在过去的一年里,成都旅游业发展续写辉煌,荣膺“2014 最美中国榜——目的地城市”。2014 年,成都市全面贯彻落实《中华人民共和国旅游法》,修订完善《成都市旅游业促进条例》,加快旅游业全面深化改革,取得了显著成绩,旅游业发展继续领跑西部。2014 年 8 月,国务院出台了《关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31 号),进一步明确了旅游业是现代服务业的重要组成部分,带动作用大,要加快改革发展。我们坚决贯彻党的十八大和十八届三、四中全会以及中央全面深化改革会议精神,全面推进旅游法治建设,依法兴旅,创新发展理念,扩大对外开放,加快旅游业改革发展,增强旅游发展动力,推动旅游业改革发展迈上新台阶,促进成都旅游业健康持续发展。

按照国家、四川省、成都市旅游主管部门的要求,2015 年伊始,全市将开展 2014 年度导游员年审培训工作。为此,成都市旅游产业促进中心组织旅游高校专家及行业骨干精心编撰了《成都导游精解(2015 版)——创意成都》,作为本次培训学习活动的专用教材,配合面授、网络学习与考核使用。本教材共分七个专题,分别是第一专题:蜀旅之梦——成都旅游转型升级的努力探索;第二专题:规范运行——旅游常识及典型案例选编;第三专题:技能提升——导游优质



服务规范;第四专题:创意成都——成都文化旅游资源;第五专题:艺苑奇葩——竹编与漆艺;第六专题:文化漫谈——彝族旅游资源概览;第七专题:行业展望——高端旅游发展浅析。

在本次导游员年审培训工作筹备暨教材编撰期间,成都市旅游局主要负责同志以及有关处室给予了大力关心和支持,多次进行业务指导,使本部教材得以顺利出版。成都市旅游产业促进中心对此表示衷心感谢!

本书总体框架由成都市旅游产业促进中心主任、成都大学旅游文化产业学院院长诸丹教授筹划设计。本书编写人员如下:第一专题:诸丹、袁力;第二专题:孙宝安、陈健新;第三专题:陈建树、庾天泓;第四专题:徐茜;第五专题:刘江、尹利萍;第六专题:罗曲;第七专题:顾琳、赵阳。全书统稿:诸丹、徐茜。文字校对:庾天泓。由于时间仓促,难免有疏漏或不妥之处,敬请各位读者指正。

2015年是落实党的十八届三中、四中全会和全面深化改革的重要之年。成都旅游行业要紧紧围绕全市中心工作,树立科学旅游观,不断优化旅游发展环境,拓展旅游发展空间,全面推进全市旅游业健康持续发展。衷心祝愿各位导游学员通过本次年审培训,提升水平、优化服务,为加快成都旅游业改革创新做出自己的贡献。

成都市旅游产业促进中心

2015年1月

Mou lu

目 录

第一专题 蜀旅之梦——成都旅游转型升级的努力探索

一、成都旅游投融资机制的创新发展	1
(一) 投融资的相关理论	1
(二) 成都旅游产业投融资	5
(三) 创新成都旅游业投融资机制	18
二、成都主城区旅游导视系统的建设与发展	26
(一) 导视系统相关研究	27
(二) 成都主城区旅游导视系统现状及存在的差距	33
(三) 成都旅游导视系统建设的实践路径	36

第二专题 规范运行——旅游常识及典型案例选编

一、旅游常识及出游提示	41
(一) 中国公民国内旅游文明行为公约	41
(二) 中国公民出国(境)旅游文明行为指南	42



(三) 国内旅游游客须知	42
(四) 出境旅游游客须知	43
(五) 旅行消费注意事项	43
(六) 旅游投诉须知	44
二、典型案例选编	45
案例 1	45
案例 2	46
案例 3	47
案例 4	47
案例 5	48
案例 6	48
案例 7	48
案例 8	49
案例 9	49
案例 10	50
案例 11	50
案例 12	51
案例 13	53
案例 14	55
案例 15	56
案例 16	58
案例 17	59

第三专题 技能提升——导游优质服务规范

一、导游服务概念界定	61
二、导游应具备的素质	63

(一) 导游的基本素质	63
(二) 导游的讲解素养	64
三、旅游团的全程服务规程	68
(一) 旅行团抵达前的准备工作	68
(二) 机场接团工作	70
(三) 购物(Shopping)导游活动	72
(四) 用餐	73
四、意外事故处理与预防	74
(一) 意外事故的处理	74
(二) 意外事故的预防	80
(三) 业务性事故	83

第四专题 创意成都——成都文化旅游资源概览

一、成都创意文化	85
(一) 道,成都文化的创意基因	85
(二) 创意是“闲”出来的	90
(三) 舌尖上的创意	92
二、成都文化创意产业与旅游产业融合发展	93
(一) 文化创意产业与旅游产业融合	93
(二) 成都文化创意产业与旅游产业融合发展现状	95
三、成都文化创意旅游资源概览	99
(一) 蓝顶:创意产业范例	99
(二) 见素抱朴:许燎源现代设计艺术博物馆	103
(三) 浓园:大家一起玩创意	105
(四) 明堂:创意出名堂	107
(五) 建川博物馆的创意梦	108



(六) 红星路 35 号: 办创意的大 PARTY	109
(七) 活色生香, 川菜博物馆	111
(八) 女鞋之都: 创意转身	112

第五专题 艺苑奇葩——竹编与漆艺

一、竹编概览	114
(一) 源远流长显风雅——中国竹编的历史回顾	114
(二) 淡妆浓抹总相宜——中国各地的竹编特色	120
二、成都漆艺	124
(一) 文明之液, 源远流长	124
(二) 成都漆艺的历史演绎	125
(三) 成都漆艺的地方特色	127
(四) 成都漆艺的艺术特征	130
(五) 成都漆艺的当代风采	132

第六专题 文化漫谈——彝族旅游资源概述

一、概况	134
(一) 分布地域	134
(二) 历史概说	136
二、彝族的服饰	137
(一) 贵州彝族服饰	138
(二) 云南彝族服饰	139
(三) 四川彝族服饰	141
(四) 广西彝族服饰	142
(五) 彝族服饰的新变化	144
三、彝族的饮食	145

(一)云南彝区饮食	145
(二)贵州彝区的饮食	146
(三)四川彝区的饮食	147
(四)广西彝区的饮食	148
(五)新时代彝族饮食的多元化	148
四、彝族的民居	148
(一)云南彝区的民居文化	149
(二)贵州地区彝族民居	150
(三)四川地区彝族民居	150
(四)广西地区彝族民居	151
(五)新时代彝族民居的变化	151
五、婚丧习俗	151
(一)婚姻习俗	152
(二)丧葬习俗	152
六、宗教信仰	153
(一)原始自然崇拜	153
(二)图腾崇拜	153
(三)祖先崇拜和土主崇拜	154
(四)毕摩和巫师	155
(五)彝族的禁忌	156
七、岁时节庆	160
(一)历法	160
(二)节庆	160
八、传统文学艺术	163
(一)彝族传统作家文学	163
(二)民间文学	163



(三) 歌舞娱乐	164
九、名胜古迹及土特产品	165
(一) 风景名胜	165
(二) 人文资源	170

第七专题 行业展望——高端旅游发展浅析

一、高端旅游分析	171
(一) 高端旅游的定义	171
(二) 国际市场形式	174
(三) 国内市场形式	175
(四) 高端旅游分类	178
(五) 高端旅游前景展望	179
二、国内高端旅游案例	182
案例1 亲子登山策划案	182
案例2 藏地跟拍挖草人	185
案例3 徒步摩天岭,探求蜀汉灭亡的真相	187
三、高端旅游的实践和应用	188
(一) 旅行社的建设	189
(二) 导游人员队伍的建设	193
参考文献	199

第一专题 蜀旅之梦

——成都旅游转型升级的努力探索

一、成都旅游投融资机制的创新发展

近年来,成都市旅游业发展迅速,旅游总收入不断增加,2013年,成都市全年接待旅游总人数1.55亿人次,同比增长26%,其中接待入境游客175万人次,同比增长10%;实现旅游总收入1331亿元,同比增长26%。成都市旅游业快速发展的一个重要原因就是旅游业的投资比重逐年增加,旅游业投融资已经成为旅游业发展的一个重要因素。因此,需要加强投融资相关理论的了解和学习。由于种种原因,诸如投融资等经济知识是历次导游年审培训没有涉及的内容,作为新时代的导游员,应该加强相关领域知识的学习,对旅游业发展涉及的各个方面都要有所了解。

(一) 投融资的相关理论

1. 投融资基本概念

投资是投资方为获取收益,将自有资金使用权让渡给其他个人或企业。

融资是融资方为满足其生产经营、对外投资和调整资本结构过程中对资本的需求,通过一定的渠道和方式,经济有效的筹措资金的活动。



投融资是各种资金的社会性融通。投资是与融资相对的概念。企业通过投融资活动,能够有效优化资本结构,提高资本利用效率。

2. 投融资相关理论

(1) 古典和新古典投资理论

传统的投融资理论研究是分别对投资活动和融资活动两个相反方向的财务活动来进行研究的,投资理论方面:古典和新古典经济学均对投资理论进行了表述。古典西方经济学认为投资是收益率的函数,利率越高,投资者获得的收益越高,投资动机也就越强烈。新古典投资理论认为厂商长期均衡点位于资本的边际收益等同于边际成本处,其中资本的边际成本受资本机会成本、资本生产过程所产生的折旧和资本品价格变动对资本使用价格的影响。经济学家托宾于1969年提出了一个著名的系数,即“托宾Q”系数(也称托宾Q比率)。Arrow(1968)和Kurz(1970)最早阐述了不可逆性投资理论。

(2) 金融成长周期融资理论

融资理论方面,主要包括MM理论、权衡理论、融资顺序理论、金融成长周期理论等,都对企业融资方式做出了解释与建议。近期发展起来的金融成长周期理论,结合企业发展阶段,阐述了企业的融资需求。

金融成长周期理论认为,伴随着企业成长周期而发生的信息约束条件、企业规模和资金需求的变化,是影响企业融资结构的基本因素。它认为在企业创立初期,由于资产规模小、缺乏业务记录和财务审计,企业信息是封闭的,因而外源融资的获得性很低,企业不得不主要依赖内源融资;当企业进入成长阶段,资金需求猛增,同时随着企业规模的扩大,可用于抵押的资产增加,并有了初步的业务记录,信息透明度有所提高,企业开始更多依赖金融中介的外源融资;在进入稳定增长的成熟阶段后,企业的业务记录和财务制度趋于完备,逐渐具备进入公开市场发行有价证券的条件。随着公开市场可持续融资渠道的打通,债务融资的比重下降,股权融资比重上升,部分优秀的中小企业成长为大企业。

金融成长周期理论表明,越是处于早期成长阶段的企业,外部融

资的约束越紧,渠道也越窄;反之亦然。因此,企业要顺利发展,就需要有一个多样化的金融体系来对应其不同成长阶段的融资需求。旅游企业融资也存在阶段性需求,不同阶段的旅游企业具备不同的特点,融资的约束条件也就不同,应该采用与之相应的融资模式和中介,满足旅游不同开发阶段的资金需求。

3. 旅游投融资

旅游业具有投资金额大、现金流回流慢、风险大等特点。针对我国旅游业投资不足,融资渠道不畅等问题,国内学者进行了相关研究,主要观点如下:

(1) 我国旅游投融资的主要问题

李富红(2002)指出,从20世纪80年代到90年代,中国旅游开发的投入产出模式已从“低投入、高产出”向“高投入、高风险、高产出”转变,旅游业的发展很大程度上受制于基础性产业的发达程度。

赵恒伯(2004)指出,我国旅游投资存在的问题包括招商引资观念上的错误、投资结构不合理、融资渠道单一等,并提出了实现旅游产业可持续发展的几大对策,即建立健全旅游投资引导机制;调整和优化投资结构;拓宽旅游业融资渠道;优化旅游投资宏观环境。

钱益春(2006)指出旅游基础设施的市场特征决定了其投资模式多元化,当前单一政府投资模式已制约着我国旅游基础设施建设。可以通过BOT(建设、经营、移交方式)、BTO(建设、转让、经营方式)、TOT(将建设好的项目移交给外商企业或私营企业,换取一定额度的资金,到期收回)方式、ABS(资产收益证券化融资方式)、PPP(政府与私人合作建设旅游基础设施方式)等来扩大融资渠道。

鲁明勇、郭峦、张莹(2009)指出,在湘西旅游开发中存在以下问题:投资环境和效益欠佳,当地政府用于旅游建设的投资能力有限,没有充分利用、规范和监督好民间投资,旅游业开发吸引外资难度较大,投资项目资金到位困难。

(2) 改革投融资体制,创新投融资方式

陆彪、陈雪琼(2008)在分析了我国旅游业投融资现状及存在的



问题之后,指出我国在旅游投资方面应该对旅游行政部门重新进行角色定位,建立旅游投资服务的新体制。在融资方面,应该鼓励各种资本参与旅游基础设施建设,丰富融资方式,由建设、经营、转让的 BOT 模式走向政府和企业合作的 PPP 模式,引入旅游风险投资。

土景红(2006)认为,资金短缺是制约西北地区旅游资源开发的重要因素,因此中央和西北各地政府可以通过改革投融资体制,培育和扶持中介机构,完善旅游产业管理体制和企业制度,改革中央转移支付的体制和机制来优化西部旅游业融资环境,西北旅游企业应通过留利资金和折旧基金、银行贷款、股票上市、股权置换、基金融资和国外融资,培育西部资本市场。

刘晓明(2010)指出,入世以来,我国中小旅游企业普遍存在着资金短缺现象,传统融资渠道,包括政府投资、银行贷款、股权融资、债券融资、外商融资等都对其有着明显欠缺,必须进行融资方式创新。创新渠道包括天使资本、风险投资和私募基金、地区旅游发展种子基金等,融资方式创新包括合作型融资联盟、融资租赁、资产证券化、银保联合模式等。

顾华详(2002)指出,为了尽快转化、开发和利用西部丰富的旅游资源,摆脱西部旅游业发展资金十分紧缺的困境,西部旅游业完全可以走风险投资的融资路子,引入风险投资。

张英(2005)认为,在湘鄂渝黔边旅游开发的支持体系中,金融支持处于主导地位,并阐述了建立健全金融支持体系、完善优化投资结构,引进民营资本,拓展融资渠道以及建立风险投资,是湘鄂渝黔边旅游业建设投融资的重要途径。

(3) 加快政府职能转变、优化旅游投资环境

陈炜、殷少明(2005)在对新疆旅游业投融资现状分析的基础上。提出了政府部门加快职能转变,建立旅游投资引导机制;拓宽旅游业融资渠道;壮大旅游企业投融资主体地位的对策。

冯鸿周、刘佳(2005)指出,山西受资金等因素的影响,旅游资源优势未能转化为经济优势。文章认为相应的对策包括充分发挥政府

的主导功能,改善投资环境,引导社会资金流向旅游业,出台山西旅游业投融资优惠政策,设立山西旅游发展基金,加强企业文化建设,重视国际经营管理人才的开发与利用。

黄小芳、张辉、朱亮(2010)指出,可以在企业合作的同时再借助BOT模式中体现出的政府优势,以政府的功能来保障合作模式优势的有效发挥,形成旅游房地产的综合投融资模式。这种模式可以弥补自筹模式、合作模式和BOT模式各自的缺点,具有更大的优势。

(4) 旅游项目上市融资

中共乐山市委宣传部(2000)介绍了峨眉山的融资建设经验。文章指出,1993年以来,在坚持“保护第一”的前提下,峨眉山共投入两亿多元,对景区的基础设施进行改造和建设,筹建了峨眉山旅游股份有限公司,募集了2.6亿元资金,开启了一条融资—投资—管理的旅游资源开发利用良性循环的渠道,其实际为大型知名旅游项目上市融资指出了方向。

(5) 培育旅游专业投融资机构

胡浩(2005)指出我国应制订统一旅游投资规划,成立旅游项目资金库,确立优先发展项目,保证重点项目优先开发;培育旅游专业投融资机构,如建立旅游开发银行或旅游信托投资机构;建立产业投资基金;鼓励旅游企业发行股票和债券,赋予大型旅游企业集团在海外的直接融资权。

总之,旅游投融资研究强调,在投资方面加大政府投资力度、调整投资模式;在融资方面仍改革投融资体制、优化旅游业融资环境等,此外还提出了成立旅游项目资金库、加强融资合作、鼓励发行基础设施债券等观点。

(二) 成都旅游产业投融资

1. 成都旅游业投融资现状

(1) 成都旅游业投资概况

近两年成都旅游业投资较“十一五”时期增长明显,重大旅游项



目比重增加。2011 年成都旅游业投资额 201.55 亿元,占全市投资额的 4.08%;2012 年完成投资 315.89 亿元,占全市投资比重提升至 5.36%,同比增长 56.7%。在投资构成情况方面,2012 年 5 亿以上的重大旅游项目占比为 67.78%,而 2013 上半年的重大旅游项目中 5 亿以上的项目也达到了 56.67%的比重。

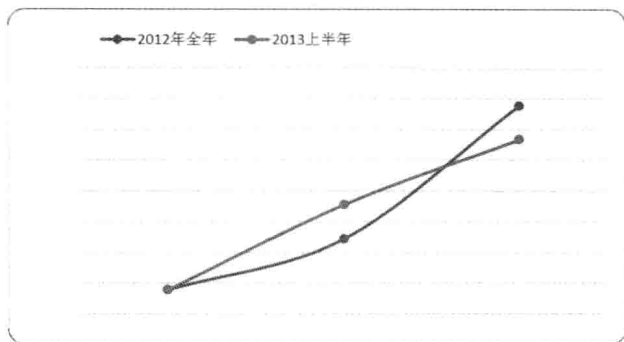


图 1-1 成都市 2012、2013 重大旅游项目投资比例

资料来源:成都市政府信息公开网成都市旅游局统计数据

按照成都市旅游产业空间布局规划,一圈层重点深化城市休闲及会展旅游功能;二圈层重点发展主题游乐及古镇休闲项目;三圈层

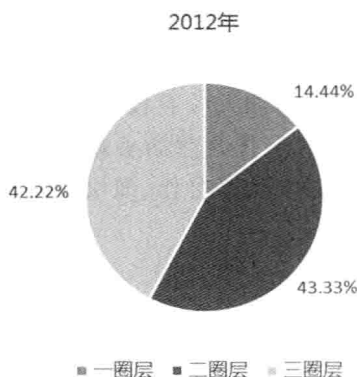


图 1-2

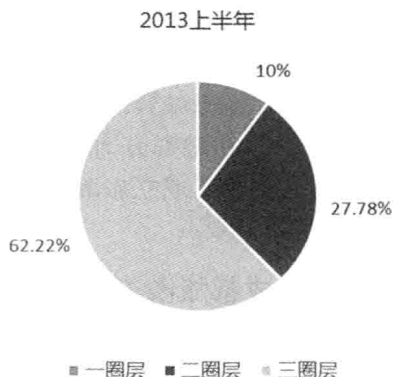


图 1-3