

导游实务

TOUR GUIDING PRACTICES

主编 © 汪东亮 胡世伟



导 游 实 务

主 编 汪东亮 胡世伟

副主编 敖源岭 陆依依

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

导游实务/汪东亮, 胡世伟主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2016. 10

ISBN 978 - 7 - 5682 - 3024 - 7

I. ①导… II. ①汪… ②胡… 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 (2016) 第 207983 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)
(010) 82562903 (教材售后服务热线)
(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 15

字 数 / 355 千字

版 次 / 2015 年 10 月第 1 版 2015 年 10 月第 1 次印刷

定 价 / 50.00 元

责任编辑 / 王晓莉

文案编辑 / 王晓莉

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

用创新性思维引领应用型旅游管理本科教材建设

市场上关于旅游管理专业的教材很多,其中不乏国家级规划教材。然而,长期以来,旅游专业教材普遍存在着定位不准、与企业实践背离、与行业发展脱节等现象,甚至大学教材、高职高专教材和中职中专教材从内容到形式都基本雷同的情况也不少见,让人难以选择。当教育部确定大力发展应用型本科后,如何编写出一套真正适合应用型本科使用的旅游管理专业教材,成为应用型本科旅游专业发展必须解决的棘手问题。

北京理工大学出版社是愿意吃螃蟹的人。2015年夏秋,出版社先后在成都召开了两次应用型本科教材研讨会,参会的人员有普通本科、应用型本科和部分专科院校的一线教师及行业专家,会议围绕应用型本科教材特点、应用型本科与普通本科教学的区别、应用型本科教材与高职高专教材的差异性进行了深入探讨,大家形成许多共识,并在这些共识基础上组成教材编写组和大纲审定专家组,按照“新发展、新理念、新思路”的原则编写了这套教材。教材在四个方面有较大突破:

一是人才定位。应用型本科教材既要改变传统本科教材按总经理岗位设计的思路,避免过高的定位让应用型本科学生眼高手低,学无所用;又要与以操作为主、采用任务引领或项目引领方式编写的专科教材相区别,要有一定的理论基础,让学生知其然亦知其所以然,有发展的后劲。教材编写组最终确定将应用型本科教材定位为培养基层管理人才,这种人才既懂管理,又会操作,能为旅游行业广为接纳。

二是课程和教材体系创新。在人才定位确定后,教材编写组对应用型本科课程和教材体系进行了创新,核心是弥补传统本科教材过于宏观的缺陷,按照市场需要和业务性质来创新课程体系,并根据新课程体系创新教材体系,譬如在《旅行社经营与管理》之外,配套了《旅行社计调业务》《旅游线路的设计与开发》《旅行社在线销售与门店管理》等教材。将《饭店管理》细化为《前厅服务与管理》《客房服务与管理》《餐饮服务与管理》,形成与人才定位一致的应用型本科课程体系和教材体系。与此同时,编写组还根据旅游业新的发展趋势,创新了许多应用型本科教材,如《乡村旅游经营管理》《智慧旅游管理与实务》等,使教材体系更接地气并与产业结合得更加紧密。

三是知识体系的更新。由于旅游业发展速度很快,部分教材从知识点到服务项目再到业务流程都可能已经落后了,如涉旅法规的变更、旅游产品预订方式的在线化、景区管理的智慧化以及乡村旅游新业态的不断涌现等,要求教材与时俱进,不断更新。教材编写组在这方面做了大量工作,使这套教材能够及时反映中外旅游业发展成就,掌握行业变化动态,传授最新知识体系,并与相关旅游标准有机融合,尽可能做到权威、全面、方便、适用。

四是突出职业教育,融入导游考证内容。2016年1月19日国家旅游局办公室正式发布了《2016年全国导游人员资格考试大纲》(旅办发〔2016〕14号),大纲明确规定:从2016年起,实行全国统一的导游人员资格考试,不指定教材。本套教材中的《旅游政策与法规》《导游实务》《旅游文化》等属于全国导游资格考试统考科目,教材紧扣《全国导游资格考试大纲》,融入了考证内容,便于学生顺利地获取导游证书。

为了方便使用,编写体例也极尽人性化,大部分教材各章设计了“学习目标”“实训要求”“小知识”“小贴士”“知识归纳”“案例解析”和“习题集”,同时配套相应的教学资源,无论是学生还是教师使用都十分方便。

当然,由于时间和水平有限,这套教材难免存在不足之处,敬请读者批评指正,以便教材编写组不断修订并臻完善。希望这套教材的出版,能够为旅游管理专业应用型本科教材建设探索出一条成功之路,进一步促进并提升旅游管理专业应用型本科教学的水平。

四川省旅游协会副会长

四川省导游协会会长

四川省旅发委旅行社发展研究基地主任

四川师范大学旅游学院副院长

陈乾康

随着高等教育迈向大众化发展的趋势，人才培养逐渐由重理论、重学术向重实践、重能力转变，强调职业素质、职业技能与职业能力的培养，注重培养适宜时代发展需要的应用型人才。旅游管理作为一门应用性极强的学科，在探索应用型本科的专业建设、课程体系重构、教学手段革新、教学内容丰富等方面走在前列，对其他专业向应用型本科转型具有引领示范性作用。

2015年10月国家旅游局、教育部联合出台了《加快发展现代旅游职业教育的指导意见》，其中指出要“加强普通本科旅游类专业，特别是适应旅游新业态、新模式、新技术发展的专业应用型人才培养。”在当今时代背景下，本套“旅游管理专业应用型本科规划教材”对推动普通本科旅游管理专业转型，培养适应旅游产业发展需求的高素质管理服务人才具有重要的意义。具体来说，本套教材主要有以下四个特点：

一、理念超前，注重理论结合实际

本套教材始终坚持“教材出版，教研先行”的理念，经过了调研旅游企业、征求专家意见、召开选题大会、举办大纲审定大会等多次教研活动，最终由几十位高校教师、旅游企业职业经理人共同开发、编写而成。

二、定位准确，彰显应用型本科特色

该套教材科学区分了应用型本科教材与普通本科教材、高职高专教材的差别，以培养熟悉企业操作流程的基层管理人员为目标，理论知识按照“本科标准”编写，实践环节按照“职业能力”要求编写，在内容上凸显了教材的理论与实践相结合。

三、体系创新，符合职业教育要求

本套教材按照职业教育“课程对接岗位”的要求，优化了教材体系。针对旅游企业的不同岗位，出版了不同的课程教材，如针对旅行社业的教材有：《旅行社计调业务》《导游业务》《在线旅游销售与门店管理》《旅行社产品设计》《旅行社经营与管理》等，保证了课程与岗位的对接，符合旅游职业教育的要求。

四、资源配备，搭建教学资源平台

本套教材以建设教学资源数据库为核心，制作了图文并茂的电子课件，从方便教师教学，还提供了课程标准、授课计划、案例库、同步测试题及参考答案、期末考试题等教学资源，以便于教师参考；同步测试题中设置了单项选择题、多项选择题、判断题、简答题、技能操作题及参考答案，便于学生练习和巩固所学知识。

在全面深化“大众创业，万众创新”的当代社会，学生的创新能力、动手能力与实践能力成为旅游管理应用型本科教育的关键点与切入点，而本套教材的率先出版可谓是一个很好的出发点。让我们一起为旅游管理应用型本科教育的发展壮大而共同努力吧！

教育部旅游管理教学指导委员会副主任委员
湖北大学旅游发展研究院院长



本教材根据“应用型本科既注重理论知识又强调实践操作能力”的原则，结合导游实务实际操作的需要，兼顾全国导游资格考试要求，以导游服务流程及接待服务能力技巧为出发点，就导游实际工作开展的要求设定了相关章节。每章设置有学习目标、实训要求等模块。本教材注重引导学生充分发挥其主体作用，循序渐进，巩固和掌握导游实务的相关知识和综合技巧，实现学习和实践工作的真实衔接。

本教材共八章，分别是导游概述、团队导游服务程序、散客导游服务程序、游客个别要求的处理、旅游故障的预防与处理、导游人员的带团技能、导游讲解技巧和导游业务相关知识。本教材在内容上兼顾全国导游资格考试《导游业务》科目的考点要求，全面覆盖相关知识要点，并结合导游实际工作的技能要求设定了“案例解析”环节。本教材体系完整新颖，内容实用全面，可读性强。

本教材由汪东亮（成都理工大学工程技术学院）、胡世伟（成都理工大学工程技术学院）负责全面规划和统稿，具体编写分工为：胡世伟撰写第一章、第七章，汪东亮撰写第二章、第三章，陆依依（云南农业大学）撰写第五章、第六章，敖源岭（成都理工大学工程技术学院）撰写第四章、第八章。

本教材为高等院校旅游管理专业教学用书，也可作为全国导游人员资格考试培训教材，还可以作为旅游从业者的自学用书。为方便广大师生，本教材赠送电子课件、教学案例、课程标准、同步练习及参考答案。

本教材在编写中参考了众多专家学者的论著、借鉴了一些网络教学资源，在此，向相关作者表示诚挚的感谢。由于编者水平有限，教材中难免存在错误或不足之处，恳请读者朋友批评指正。

编 者
2016 年 4 月

第一章 导游概述	(1)
第一节 导游服务	(1)
一、导游服务的产生与发展	(1)
二、导游服务的概念	(4)
三、导游服务的性质、地位与作用	(6)
第二节 导游人员	(10)
一、导游人员概述	(10)
二、导游人员的职责	(13)
三、导游人员的从业素质	(14)
四、导游人员职业道德	(18)
五、导游人员的基本礼仪规范	(21)
六、导游人员的修养	(22)
七、导游人员的行为规范	(23)
第二章 团队导游服务程序	(28)
第一节 地方陪同导游服务程序	(28)
一、服务准备	(28)
二、接站服务	(30)
三、赴饭店途中的导游服务	(32)
四、住店服务	(33)
五、陪同游客用餐和购物	(33)
六、参观游览服务	(34)
七、送站服务	(35)
八、善后工作	(36)
第二节 全程陪同导游服务程序	(36)
一、准备工作	(36)

二、首站接团服务	(37)
三、酒店内服务	(38)
四、核对商定日程	(38)
五、各站服务	(38)
六、离站、途中、抵站服务	(39)
七、末站服务	(40)
八、善后工作	(41)
第三节 出境旅游领队服务程序	(42)
一、准备工作	(42)
二、做好团队行前说明会	(42)
三、办理中国出境手续	(43)
四、办理国外入境手续	(43)
五、安排境外旅游服务	(44)
六、办理国外离境手续	(44)
七、办理中国入境手续	(45)
八、回程时有关事务的处理	(45)
第四节 旅游景区讲解服务程序	(46)
一、旅游景区讲解员的基本素质	(46)
二、旅游景区讲解员的服务准备	(47)
三、旅游景区讲解服务要求	(48)
四、乘车（乘船）游览的讲解服务要求	(50)
五、游客购物时的服务要求	(50)
六、游客观看景区演出时的服务要求	(50)
七、讲解活动中的安全要求	(50)
第三章 散客导游服务程序	(58)
第一节 散客旅游概述	(58)
一、散客旅游的概念	(58)
二、散客旅游服务的类型	(59)
三、散客旅游的特点	(61)
四、散客导游服务的特点和要求	(61)
第二节 散客旅游服务流程	(62)
一、接站服务	(63)
二、参观游览服务	(64)
三、送站服务	(66)
第四章 游客个别要求的处理	(72)
第一节 处理游客个别要求的基本原则	(72)
一、符合法律原则	(73)
二、合理可行原则	(73)

三、公平对待原则	(73)
四、尊重游客原则	(73)
五、维护尊严原则	(74)
第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	(74)
一、餐饮方面个别要求的处理	(74)
二、住房方面个别要求的处理	(75)
三、娱乐活动方面个别要求的处理	(76)
四、购物方面个别要求的处理	(77)
第三节 要求自由活动和转递物品的处理	(78)
一、应劝阻游客自由活动的几种情况	(78)
二、允许游客自由活动导游人员应做的工作	(78)
三、游客要求为其转递物品的处理	(79)
第四节 游客其他个别要求的处理	(79)
一、要求探视亲友活动的处理	(79)
二、要求亲友随团活动的处理	(80)
三、中途退团的处理	(80)
四、延长旅游期限的处理	(80)
第五章 旅游故障的预防与处理	(89)
第一节 旅游故障的类型与处理程序	(90)
一、旅游故障的含义与类型	(90)
二、旅游故障处理的基本原则	(91)
三、旅游故障处理的主要程序	(93)
第二节 漏接、空接、错接的预防和处理	(94)
一、漏接的预防与处理	(94)
二、空接的原因及处理	(96)
三、错接的预防及处理	(96)
第三节 旅游活动计划和日程变更的处理	(97)
一、旅游团(者)要求变更计划行程	(97)
二、客观原因需要变更计划和日程	(97)
第四节 误机(车、船)事故的预防和处理	(98)
一、误机(车、船)事故的原因	(98)
二、误机(车、船)事故的预防	(99)
三、误机(车、船)事故的处理	(99)
第五节 遗失的预防和处理	(99)
一、证件、钱物、行李遗失的预防	(99)
二、遗失证件的处理	(99)
三、丢失钱物的处理	(101)
四、行李遗失的处理	(101)

第六节 游客走失的预防和处理	(103)
一、游客走失的预防	(103)
二、游客走失的处理	(103)
第七节 游客患病、死亡问题的处理	(104)
一、游客患病的预防	(104)
二、游客患一般疾病的处理	(104)
三、游客突患重病的处理	(107)
四、游客因病死亡的处理	(108)
第八节 游客越轨言行的处理	(109)
一、对攻击和诬蔑言论的处理	(110)
二、对违法行为的处理	(110)
三、对散发宗教宣传品行为的处理	(110)
四、对违规行为的处理	(110)
第九节 旅游投诉的处理	(111)
一、旅游投诉产生的原因	(111)
二、旅游投诉的处理	(113)
第十节 自然灾害事故及重大传染疾病的预防与处理	(115)
一、自然灾害的类型	(115)
二、重大自然灾害的应对措施	(116)
三、重大传染疾病的应对措施	(117)
第十一节 旅游安全事故的预防与处理	(118)
一、交通事故	(118)
二、治安事故	(119)
三、火灾事故	(120)
四、食物中毒	(120)
五、溺水事故	(121)
第六章 导游人员的带团技能	(128)
第一节 导游人员带团的特点、原则和模式	(128)
一、导游人员带团的特点	(128)
二、导游人员带团的原则	(129)
三、导游人员带团的模式	(129)
第二节 处理工作内容与环节的技能	(130)
一、正确引导游客购物	(130)
二、向游客推荐好的附加旅游项目	(131)
三、灵活调整行程,改变游览时间和路线	(131)
四、选择合理的工作位置	(131)
五、给游客摄影停留的时间	(131)
第三节 与游客交往的技能	(132)

一、了解游客的心理	(132)
二、调节游客的情绪	(135)
三、激发游客的游兴	(136)
四、引导游客观景赏美	(137)
五、提供个性化服务	(140)
第四节 与其他相关环节协作的技能	(140)
一、导游人员与领队的协作	(140)
二、导游人员与司机的协作	(142)
三、导游人员与全陪或地陪的协作	(142)
四、导游人员与旅游接待单位的协作	(143)
第五节 重点游客的接待工作	(143)
一、对儿童的接待	(143)
二、对高龄游客的接待	(144)
三、对残疾游客的接待	(145)
四、对商务游客的接待	(146)
五、对宗教界人士的接待	(147)
六、对探险游客的接待	(147)
第七章 导游讲解技巧	(153)
第一节 导游语言基本要求	(153)
一、导游语言的准确性	(154)
二、导游语言的逻辑性	(155)
三、导游语言的生动性	(156)
第二节 导游口头语言表达技巧	(159)
一、口头语言的基本形式	(159)
二、口头语言表达的要领	(160)
第三节 导游态势语言运用技巧	(162)
一、首语	(162)
二、表情语	(162)
三、目光语	(162)
四、服饰语	(163)
五、姿态语	(163)
六、手势语	(164)
第四节 导游交际语言常用技巧	(166)
一、称谓的语言技巧	(166)
二、交谈的语言技巧	(167)
三、劝服的语言技巧	(167)
四、提醒的语言技巧	(168)
五、回绝的语言技巧	(169)
六、道歉的语言技巧	(170)

第五节 导游讲解的原则和要求	(171)
一、导游讲解应遵循的原则	(171)
二、导游讲解应符合的具体要求	(173)
第六节 实地导游讲解常用技法	(174)
一、概述法	(174)
二、分段讲解法	(175)
三、突出重点法	(176)
四、问答法	(178)
五、虚实结合法	(179)
六、触景生情法	(180)
七、制造悬念法	(181)
八、类比法	(182)
九、妙用数字法	(182)
十、画龙点睛法	(183)
第八章 导游业务相关知识	(189)
第一节 旅行社业务知识	(189)
一、旅行社的类型及其业务	(189)
二、旅游产品	(191)
第二节 入出境知识	(192)
一、常规入出境手续	(192)
二、入出境应持有的证件	(192)
三、海关手续	(196)
四、边防检查、安全检查和卫生检疫	(198)
第三节 交通知识	(201)
一、航空客运	(201)
二、铁路客运	(206)
三、水路客运	(210)
第四节 货币、保险知识	(212)
一、货币知识	(212)
二、保险知识	(214)
第五节 旅游卫生保健、安全知识	(216)
一、旅游卫生保健常识	(216)
二、旅游安全知识	(218)
第六节 其他知识	(219)
一、国际时差	(219)
二、摄氏温度、华氏温度换算	(220)
三、度量衡换算	(221)
参考文献	(226)

导游概述

学习目标

- 了解导游服务的产生与发展。
- 了解导游服务的概念、现代导游服务的特点，熟悉导游服务的性质、地位与作用。
- 了解导游人员的报考条件，熟悉导游人员的定义、分类。
- 了解中国旅游行业核心价值观，掌握导游人员职业道德规范的基本内容。
- 掌握各类导游人员的职责、从业素质及礼仪规范要求。
- 掌握导游人员应有的修养以及在工作中的行为规范。

实训要求

通过本章的实训任务，使学生了解和熟悉导游人员的职责、从业素质，掌握导游人员的服务礼仪规范。

本章知识要点

第一节 导游服务

一、导游服务的产生与发展

导游服务是旅游服务的一个组成部分，是在旅游活动的发展过程中产生的，随着旅游活动的发展而发展。

（一）古代旅行活动

在人类历史上，人类有意识地外出旅行是由于产品或商品交换引起的，即第三次社会大分工使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。正是他们在原

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，周游于不同的部落之间。显然，在这个时期，导游服务还没有产生。

（二）商业性导游服务的产生

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，1808 年 11 月 22 日生于英格兰德比郡墨尔本镇，家境贫寒，十岁辍学从业，做过帮工、木工、诵经人等。出于宗教信仰的原因，他极力主张禁酒。1841 年 7 月初，在离他居住的莱斯特城不远的拉夫伯勒要举行一次禁酒会。为了壮大这次禁酒会的声势，托马斯·库克在莱斯特城张贴广告、招徕游客，组织了 570 人从莱斯特前往拉夫伯勒参加禁酒会。他向每位游客收费 1 先令，为他们包租了一列火车，做好了行程的一切准备，使这次短途旅行十分成功。这次旅行成为公认的近代商业性旅游活动的开端。

小知识

托马斯·库克的创业史

1845 年托马斯·库克放弃了木工的工作，开始专门从事旅游代理业务，成为世界上第一位专职的旅行代理商。他在英格兰的莱斯特城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。1846 年，托马斯·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。1865 年托马斯·库克与儿子约翰·梅森·库克成立父子公司（即通济隆旅游公司），迁址于伦敦，并在美洲、亚洲、非洲设立分公司。此后，托马斯·库克又组织了到法国等地的旅游活动。1872 年他亲自带领一个 9 人旅游团访问纽约、华盛顿、“南北战争”战场、尼亚加拉大瀑布、多伦多等地，把旅游业务扩展到了北美洲。这次环球旅行声名远播，产生了极大的影响，使人们“想到旅游，就想到库克”。此外，托马斯·库克在 1892 年还创造性地发明了一种流通券。凡持有流通券的国际旅游者可在旅游目的地兑换等价的当地货币，即旅行支票，更加方便了旅游者进行跨国和洲际旅游。

后来，欧洲、北美诸国和日本纷纷仿效托马斯·库克组织旅游活动的成功模式，先后组建了旅行社或类似的旅游组织，招募陪同或导游，带团在国内外参观游览。这样，在世界上逐渐形成了导游队伍。第二次世界大战后，大规模的群众性旅游活动崛起并得到发展，使导游队伍迅速扩大。现在，几乎世界各国都拥有一大批数量不等的专职和兼职导游队伍。

（三）中国导游服务发展概况

中国导游服务始于 1923 年，发展至今，前后共经历了四个阶段。

1. 起步阶段（1923—1949 年）

同欧美国家相比，中国近代旅游业起步较晚。20 世纪初期，一些外国旅行社，在上海等地设立旅游代办机构，总揽中国旅游业务，雇中国人充当导游。1923 年 8 月，上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同人的支持下，在该银行下创设了旅游部。1927 年 6 月，旅游部从该银行独立出来，成立了中国旅行社，其分支社遍布华东、华北、华南等 15 个城市。与此同时，中国还出现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、浙江名胜导游团等。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。这些旅行社和旅游机构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。

2. 开拓阶段（1949—1978 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号诞生，其后又在各地设立分支社，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。从1960年开始，随着我国国际关系的改善，西方旅行者逐年增多，我国的旅游事业有所开拓和发展。1964年6月，国务院批准成立“中国旅行游览事业管理局”，并将其作为国务院直属机构，以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，规模有二三百人，掌握外语十几种。这时期导游服务是作为外事接待而出现的，因此，从事导游服务的工作人员均称为翻译导游人员。在周恩来总理提出的“三过硬”（思想过硬、业务过硬、外语过硬）原则指导下，他们成为国际导游队伍的一支后起之秀，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、扩大我国在国际旅游市场中的影响起到了重要作用。

3. 发展阶段（1978—1989 年）

十一届三中全会后，我国实行对外开放政策，大批海外旅游者开始涌入我国，国内旅游也蓬勃发展。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“中国旅行游览事业管理总局”，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成立，几个中央部委等也相继成立了旅行社。1984年后旅行社外联权的下放使全国各行业和地区性旅行社迅速发展。到1988年年底，全国形成了以中旅（中国旅行社总社）、国旅（中国国际旅行社总社）、青旅（中国青年旅行社）为主干框架的近1600家旅行社体系，全国导游人员扩大到25000多人，他们为这一时期我国旅游业的发展做出了贡献。但由于增长速度过快，一批水平不高的人也进入导游队伍中来，出现了鱼龙混杂的局面，导游整体水平和素质不如前一阶段，个别导游人员甚至做出了有损人格、国格的事情，走上违法犯罪的道路。

4. 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一次规模空前的导游资格考试，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”，此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员分级，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月国务院颁发的《导游人员管理条例》标志着我国导游队伍的建设进入了法律进程。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