



国家中等职业教育改革发展示范学校建设系列成果

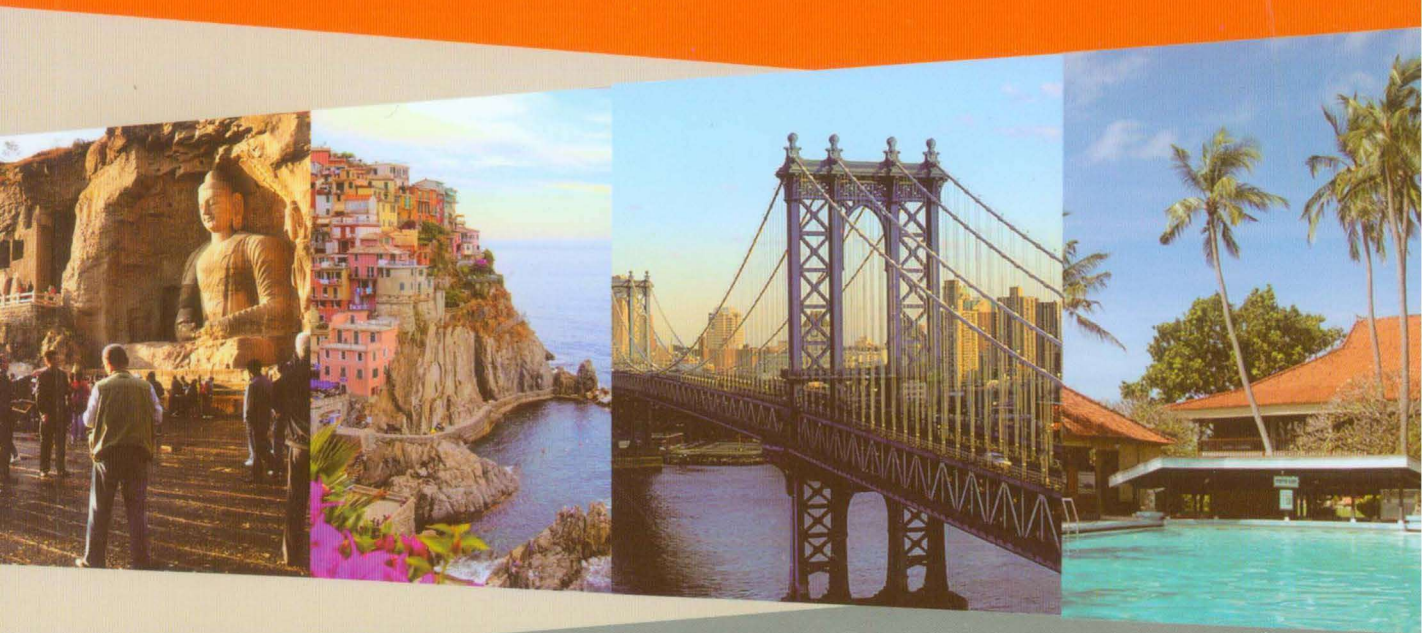
GUOJIA ZHONGDENG ZHIYE JIAOYU GAIGE FAZHAN SHIFAN XUOXIAO JIANSHE XILIE CHENGGUO

导游业务

DAOYOU YEWU

主编 / 陈 树

副主编 / 罗洪燕 陈 研



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

内 容 提 要

本书分为6个项目共23个任务,主要内容分别为认知导游服务、初识导游人员、导游服务程序、导游带团技能、认知处理游客的个别要求、导游词及导游词创作,根据内容需要,相关项目配有知识链接,每个任务后配有任务实训。

本书为“国家中等职业教育改革发展示范学校建设系列成果”之一,是中等职业技术学校旅游服务与管理专业师生的教材和参考用书,也可供旅游相关专业教学使用,或作为其他旅游类专业用书或继续教育及职业培训教材,同时也可供旅游从业人员学习参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

导游业务 / 陈树主编. — 重庆: 重庆大学出版社,
2015.2
(国家中等职业教育改革发展示范学校建设系列成果)
ISBN 978-7-5624-8756-2

I. ①导… II. ①陈… III. ①导游—中等专业学校—
教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第293085号

导游业务

主编 陈 树

副主编 罗洪燕 陈 研

策划编辑: 顾丽萍

责任编辑: 陈 力 许红梅 版式设计: 顾丽萍

责任校对: 关德强 责任印制: 赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 邓晓益

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编: 401331

电话: (023) 88617190 88617185 (中小学)

传真: (023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

万州日报印刷厂印刷

*

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 10.5 字数: 203千

2015年2月第1版 2015年2月第1次印刷

印数: 1—4 000

ISBN 978-7-5624-8756-2 定价: 20.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

编委会

顾问：姜伯成 谭绍华

主任：康道德

副主任：杨朝均 刘 强

委员：肖 玲 龚建红 陈 树 张 欧 胡 玲
王 迪 唐婷婷 陈 研 罗洪燕 宋文平
李海燕 罗仙鹏 吴晓丹

校 对：龚建红 陈 树

合作企业：重庆市大足石刻研究院

重庆大足石刻佛都旅行社有限公司

北京渝信紫龙餐饮有限公司

重庆华地王朝大酒店有限公司

重庆香江禅茶商贸有限公司

序 言

重庆市大足职教中心是第三批国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划项目单位。石雕石刻、数控技术应用和旅游服务与管理是该校实施示范校建设的3个重点建设专业。建设过程中,该校基于《任务书》预设的目标任务,与行业企业和科研机构合作,在广泛开展行业需求调研、深入进行典型工作任务与职业能力分析的基础上,重构了任务型专业技能课程体系,制定了专业技能课程中的核心课程标准,基于新的课程标准进行了教材开发和教学资源建设,取得了丰硕的成果。

在此我要予以肯定的是,大足职教中心的示范校建设工作体现了“以建设促发展,以发展显示范”的理念,坚持把学校发展、教师发展和学生发展作为建设国家中职示范学校的核心人物。学校的发展、教师的发展和学生的发 展,重中之重应是狠抓教学改革,而教学改革的基础工程应是课程、教材与教法。因此可以认为大足职教中心教材开发工作的价值和意义,绝不止于完成了示范校建设任务,而是奠基了教学的持续改革和弥久创新。

一是助推学校发展。学校的基本职能是培养人才。教学工作是学校的中心工作,教学模式是影响教学质量的重要因素。中职学校的教学模式应不同于普通中学,但当前的中职学校还没有完全摆脱普通中学教学模式的窠臼。教室里开机器、黑板上种庄稼、口头语言讲实验、一知半解描述工作场景与过程的现象非常普遍。不少学校上课的场景是“多数学生埋头睡或是低头玩”。有研究得出结论,学生在进入中职后,文化水平不仅毫无

提升,反而降低。三年光阴虚度过,人生能有几三年。一旦社会对我们的学校给予不能学到东西”的评价,试问我们的学校还能存活多久?如若学生在他而立之年回顾往事时,得出此生失败在于选读了什么学校,试问我们的学校及教师,该当如何面对?虽然造成的原因多种,改进的策略多种,但我坚信,从改革教学内容入手,是可以立竿见影的捷径。

二是促动教师发展。中职教师需要发展、能够发展,也有不少发展很好的典型;中职教师发展需要社会重视,但更重要的是必须自信、自觉,要有发展的自信目标、自信方法、自信渠道,要有坚持不懈的自觉行动。教师的主要工作是教学,教学是教师展示才华的主要舞台、实现人生价值的主要平台。在一所学校中,一名教师能否迅速脱颖而出,主要靠教学;一名教师能否获得学生的尊重和家长的信赖,主要靠教学。因此,推动教学改革能够促进教师“尚上”。教师之“尚上”,首先是专业的“尚上”。诸多研究把中职教师的发展定位于专业发展,并把成为“双师型”教师作为发展的方向和目标。教育部制定的中职教师专业标准,从3个维度、15个领域提出了60项具体要求。3个维度即专业理念与师德、专业知识和专业能力;其中,专业理念与师德包括职业理解与认识、对学生的态度与行为、教育教学态度与行为、个人修养与行为;专业知识包括教育知识、职业背景与知识、课程教学知识、通识性知识;专业能力包括教学设计、教学实施、实训实习组织、班级管理 with 教育活动、教育教学评价、合作与沟通、教学研究与专业发展。所有这些要求,大足职教中心的教师在教材建设中都得

到了长足的进步。

三是服务学生发展。中职学生的发展面向，首先是就业，这包括及时就业和延期就业。及时就业即毕业即就业，要提升学生就业的专业对口率，提升就业的质量和薪酬，就必须强化他们的职业能力培养，包括职业技能和职业精神；延时就业即毕业后升学，要实现他们的升学理想，就必须增强他们“技能高考要求”的能力，因此也必须发展他们的职业技能。总之一点，中职学校应把发展学生的职业能力作为头等重要的任务。但必须强调，所谓能力，绝不只是动作技能。应当说从来没有、永远也不会有纯粹的没有任何心智技能的动作技能。而心智技能的发展，除智力外，体能、情感、意志和信念都是重要的影响因素。我所提倡的“尚上教育”，其课程内容或活动主题主要包括强健身体、聪明智慧、健康情感、坚强意志和坚定信念，成为支撑学生能力发展的五大根基。这五大根基的夯实，有赖教师采用能够使人“尚上”的教育教学内容。而这些理念，在大足职教中心编写的教材中都有不同程度的体现。

虽然，大足职教中心在推动教学改革方面才是“万里长征走完第一步”，但“万事开头难”，毕竟已经开头，这是良好的开端，也一定会有美好的未来。

希望大足职教中心乘风破浪，勇往直前。为了年复一年、成百上千的学生的“尚上至善”“尚上至精”。

重庆市教育科学研究院 谭绍华

二〇一四年十月二十九日

前言

《导游业务》是中职旅游专业的核心课程之一，学生通过本课程的学习，掌握导游的业务知识、服务规程和相关技能。中职学生要求有适当的理论和较强的技术应用能力，要实现这样的目标，就要有适合的教学方法和教材。使学生尽快地把握导游岗位的工作特点，掌握应知、应会的知识和技能，以过硬的专业素质尽快适应导游这一职业，这是我们在编写教材时主要考虑的问题。

在编写时我们依据旅行社导游岗位的职业能力要求，兼顾学生可持续发展能力的培养。本教材以工作任务为学习导向，将必备的知识技能融入每个工作任务之下，让学生在完成工作任务过程中有的放矢地获取专业理论知识和进行专业技能训练，从而达到培养学生导游综合职业能力的目的。

教材的内容设置，以真实导游岗位背景为基础，根据导游岗位业务范围的分标准为主线设置了6个项目：项目一主要阐述了导游服务的发展史、地位和作用；项目二介绍了导游人员的概念与分类以及导游人员的职责和一名优秀导游应具备的职业道德；项目三讨论了地陪导游、全陪导游、领队和景点讲解员四类导游各自的规范化工作操作程序；项目四介绍了导游带团的技能和技巧；项目五列举了对游客个别要求处理的规范与方法，每一个项目又根据岗位的实际情况，设置了若干任务，通过执行各项工作任务完成每个项目。其中，项目和任务都来自旅行社的实际业务。这样设置项目，可以使学习与导游岗位的实际工作无缝对接，较全面地涵盖每一项导游工作应具备的基本知识和技能，项目的前后顺序是按照从事导游业务的整体规范和具体操作技能由浅入深开展的。

本教材由重庆市大足职教中心陈树担任主编，罗洪燕、陈研为副

主编，唐莉为参编。各项目编写分工如下：项目一、二由重庆市大足职教中心罗洪燕编写；项目三、四由重庆市大足职教中心陈研编写，大足石刻佛都旅行社经理唐莉负责对项目三、四协助编写；项目五、六由重庆市大足职教中心陈树编写。全书由陈树、陈研负责拟定编写大纲及全书的修改，罗洪燕负责全书的校核工作，最后由陈树负责全书的统稿及定稿。

在本教材的编写过程中得到了重庆大学出版社的大力支持，在此表示感谢！我们参考和借鉴了国内外专家的相关著作、文章和教材，在此，也向各位专家学者一并表示感谢！

因作者水平有限，加之时间仓促，疏漏之处在所难免，恳请各相关中职院校的同仁、专家和读者在使用本教材的过程中给予指正，并将意见及时反馈给我们，以便及时修改使得本教材日臻完善。

编 者

2014年8月

目 录 MU LU

项目一 认知导游服务 /01

任务一 初识导游服务的产生与发展 /02

任务二 导游服务工作的内容 /07

项目二 初识导游人员 /12

任务一 识别导游人员的概念和分类 /13

任务二 分析导游人员的工作职责 /19

任务三 导游人员应具备的素质 /23

项目三 导游服务程序 /28

任务一 地陪导游服务程序 /29

任务二 全陪导游服务程序 /35

任务三 领队服务程序 /40

任务四 景区景点导游服务程序 /44

任务五 散客导游服务 /47

任务六 导游服务程序实训 /55

项目四 导游带团技能 /63

任务一 导游人员的形象定位 /64

任务二 处理好各种合作关系 /68

任务三 与游客交往的技能 /77

任务四 导游促销技巧 /94

任务五 特殊游客的服务 /101

任务六 导游带团技能实训 /112

项目五 认知处理游客的个别要求 /122

任务一 处理游客个别要求的原则 /123

任务二 处理餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求 /126

任务三 处理自由活动和转递物品的要求 /132

任务四 处理探亲访友和亲友随团活动的要求 /136

项目六 导游词及导游词创作 /138

任务一 导游词概述 /138

任务二 导游词创作 /146

参考文献 /154



项目一 / 认知导游服务

学习目标

- ◎ 了解导游服务的发展史、地位和作用。

知识目标

- ◎ 熟悉导游服务的性质和特点。

能力目标

- ◎ 掌握导游服务应遵循的基本原则；树立正确的导游服务理念。

案例导入

- ◎ 导游文化——提升景物品质的关键

山西大院近年来声名远播，许多游客都曾慕名前往参观游览，但回去后的反应却截然不同。一种说法是：没有什么特别，无非是些高墙大院、雕梁画栋，到处都一样，看过一个就足够了。另一种说法是：虽然大院林立，但是每一个都有各自的特点，黄土灰瓦也能建起如此恢宏的建筑，木刻瓦雕中蕴含着本地不同的文化风物。

其实，从这两种不同的观点中就可以看出文化在景物中的重要性了。对于普通游客来讲，不了解当地的传统文化，不了解当地某一特定时期的历史风貌，参观游览就只能从事物的外表看起，想深入其中就必须有一个引导者，这个引导者就是导游人员。

以王家大院为例，大院内精品荟萃，多种文化聚汇于此，这种文化的品位散见于大院的各个角落：建筑文化、官文化、商文化、谱牒文化直至装饰文化与民俗文化。而把诸多文化传播给游客的导游人员，也即是文化的传播者。通过导游这一传媒，游人才能领悟到诸多文化深层次的蕴涵。

资料来源：武藏. 导游文化——提升景物品质的关键 [N]. 中国游客报.

任务一 初识导游服务的产生与发展

案例导入

近代旅游业的诞生，是以“托马斯·库克旅游公司”在莱斯特问世为标志，托马斯·库克一开始就以“为一切留言公众服务”为宗旨，所以被公认为近代旅游业的创始人。

托马斯·库克(Thomas Cook),1808年11月22日生于英格兰德比郡墨尔本镇，自幼家境贫寒，10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。为壮大这次会议的声势，托马斯·库克在莱斯特城张贴广告、招徕游客，组织了570人从莱比锡前往拉夫伯勒参加禁酒大会。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。这次旅行被世界公认为是近代旅游活动与古代旅游活动的分界线。

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。旅行社成立之后，托马斯·库克于1845年8月4日第一次组织消遣性的观光旅游团，即莱斯特到利物浦之行，参加人数350人。库克本人对这次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事宜。回来后，他整理出版《利物浦之行手册》发给游客，成为早期的旅游指南。1846年，他又组织350人到苏格兰集体旅游，并配有向导。这是世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动。

案例点评

从托马斯·库克于1841年组织的第一次商业性旅游活动到1846年组织的第一次有商业性导游陪同的旅游活动，两者相隔仅5年时间，说明了导游在旅游业中不可动摇的地位与作用，因此，导游被人们誉为“旅游活动的灵魂”。

导游作为一种社会职业，产生的历史并不久，是近代社会的产物。然而导游服务作为一种服务形式，在社会历史中却经历了一个漫长的产生和发展的过程，即从古代的向导服务发展为现在的导游服务。

一、古代向导服务

导游活动是伴随着人类旅行活动的产生而萌芽，随着人类旅游活动的发展而发展的。

在人类历史上，早在原始社会末期，旅行活动便已开始。那时人们外出旅行主要是出于生存和经济目的，如游牧部落的迁徙，商人来往于不同部落之间专门从事商品的交换等。商人以经商为目的四处奔走，开创了旅行的通路。并且商品交换越发达、交换的范围越大，人们就越要离开常住地，到异地他乡经商。所以，最早的旅行是建立在经贸贸易基础上的一种经济活动。但是这个时期的旅行活动并未产生导游服务，因为这时的社会条件还不具备。

随着人类社会由原始社会进入奴隶社会，私有制出现使社会财富集中在少数奴隶主手中，他们除了生活上的奢华享受之外，还开始了以巡视、巡游为名义，以消遣为目的的享乐旅行。如公元前 1490 年古埃及荷赛特女王到现今索马里一带的观光巡游等。在这些旅行活动中，臣仆们簇拥前后，除随时侍奉外，实际上也起着旅行向导的作用。此外，在奴隶制社会时期，宗教旅行、体育旅行、商业旅行也开始出现。如古埃及在 5 000 年前就开始组织朝圣者去圣地朝拜的朝圣旅行；古希腊时代，人们旅行去参加和观看奥林匹克体育竞技比赛等。

到了封建社会，随着社会生产力的进一步发展和交通条件的改善，旅行的形式更加多种多样。除了帝王、王公贵族的巡游之外，以经商为目的的跨国旅行、以探险为目的的航海旅行、以科学考察为目的旅行等形式也相继发展起来。如意大利旅行家马可·波罗为经商来到中国，著名意大利航海家哥伦布发现美洲新大陆，麦哲伦绕地球一周证明了地圆说，等等。在这些旅行活动中，有的旅行者有待从相随，有的则在途中雇用了向导。

中国是一个幅员辽阔、历史悠久的文明古国，旅游的历史也非常久远。大禹为治理洪水跋山涉水走遍了大半个中国，可以算是我国最早的知名旅行家。在我国，古代帝王为了维护统治的需要，更为了消遣娱乐而进行巡游，如秦始皇、汉武帝泰山封禅的旅游活动。帝王出游时必有陪臣、侍从同游，这些人中的有些人就充当了帝王出游的实际导游人员。

除了帝王巡游之外，我国进入封建社会后，历朝的旅行活动中涌现出了一批在世界旅

游发展史中占有重要地位的人物。如春秋战国时期孔子等士大夫的周游列国；西汉张骞两次出使西域，开辟了“丝绸之路”；唐朝玄奘前往印度取经、鉴真东渡日本传教；李白、杜甫等文人士子的漫游大江南北；明朝的郑和七下西洋；杰出的旅行家徐霞客 30 多年遍游诸省进行旅行考察，写出了地理科考巨著《徐霞客游记》等。在这些旅行活动中，旅行者往往都配有熟悉路途的人做向导，这些充当向导的人，不仅可以引路，还能对沿途的山水景物和当地的风俗民情进行介绍。

由此可见，在古代时期的各种旅行活动中，已产生了向导服务。只不过在古代，这种向导服务并不具有普遍的社会意义。因为受当时社会生产力水平低下和交通工具的制约，旅游活动只是社会中少数人的行为，参加旅游的人数不多，旅游活动的规模不大，旅行的范围有限。对于提供向导服务的人来说，一是具有偶然性，即人们当“向导”的机遇很少，只不过是少数人的一种兼职行为；二是不能形成一种社会化的职业。

二、近代导游服务

旅游发展与社会经济的进步密切相关。随着资本主义生产关系的建立，特别是 18 世纪 60 年代在英国开始，19 世纪 40 年代在美国、法国、德国等西欧国家和日本相继完成的产业革命，大大促进了生产力的发展，不仅给人类社会带来了巨大的变化，也使得这一时期的旅游活动获得了突破性的发展。产业革命一方面催生了一批新兴的资产阶级和大量的雇佣工人，使资产阶级的统治地位最终确立；另一方面加速了新技术在工业中的应用，特别是蒸汽技术在交通运输中的应用，出现了速度快、运量大的轮船、火车等新型交通工具，为人们进行长途的海洋、陆地旅行带来极大的便利，为旅游活动的开展创造了有利条件。

正是在这种历史背景下，英国人托马斯·库克发现了巨大商机，并率先开始了组织旅游活动的行为，从而成为近代旅行代理业的创始人。

托马斯·库克组织的旅游活动，不仅设置随团陪同人员提供全程陪同服务，而且还聘用地方导游提供地方游览项目的讲解服务。前者不仅起着向导作用，而且还要负责旅游团的行程和生活照料服务；后者则是负责对当地游览项目进行导游和讲解。因此，这个时期是导游服务的开创时期，也是现代导游服务的奠基时期，所提供的导游服务在许多方面和现代导游服务是相同或类似的。从托马斯·库克开始组织商业旅游活动、创办旅行社，到聘用导游人员的过程，是导游员职业化的过程。所以，这个时期也是导游服务逐步走向职业化的时期。

三、现代导游服务

（一）世界导游服务的发展

第二次世界大战结束以后，世界各地的社会化大众旅游活动迅速普及。一方面，战后世界经济稳步发展，使人们的收入和支付能力不断提高。生产劳动自动化程度的提高，使人们的工作时间缩短，闲暇时间增多，因而有更多的人加入到游客的队伍中来。另一方面，战后科学技术的发展使交通运输工具越来越先进，大大缩短了人们外出旅游的时空距离，为远程旅游提供了新的便利条件。同时，各国政府对发展旅游业非常重视。正是由于这些主要因素的推动，旅游活动迅速走向大众化，世界旅游进入了现代的大众旅游时期。随着大众旅游的兴起，旅游业作为一种新兴的综合性产业在世界经济中确立了重要地位，并已经成为世界经济中一个重要的产业部门。在这个时期，有组织的团体包价旅游成为现代旅游活动中最普及的形式。而在这种大众旅游模式中，导游人员所提供的导游服务作为旅游各服务中最为重要的内容，起着非常关键的作用。导游人员通过为游客提供生动的讲解服务、周到的旅行生活服务等，使旅游活动顺利进行，使游客游览、审美的愿望和安全、舒适的旅行需求得到满足，导游人员也能获取应得的报酬。因此，随着大众旅游活动的发展，导游作为一种新兴的职业，其人数不断增加，队伍迅速扩大，现在已发展成为一支遍及全球的专业化导游队伍。

（二）新中国导游服务的发展历程

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，如英国通济隆旅游公司（前身即托马斯·库克父子旅游公司）、美国的运通旅游公司等，开始在上海等地设立旅游代办机构，总揽中国旅游业务，雇用中国人充当形导。1923 年 8 月，上海商业储蓄银行总经理陈光甫先生在其同仁的支持下，在该银行下创设了旅行部。1927 年 6 月，旅行部从该银行独立出来，成立了中国旅行社，其分社遍布华东、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。1935 年中外人士组织成立了中国汽车旅行社，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，同时也出现了第一批中国导游人员。

2. 开拓阶段（1949—1978 年）

1949 年 10 月 1 日，中华人民共和国成立，中国旅游业发展的历史掀开了新的一页。

当时,百业待兴,而在华侨最为集中的厦门,出入境的人口很多,为了贯彻落实国家的侨务政策,安排接待回国探亲、定居、访问的海外侨胞,为他们出入境提供服务,也为了让世界上更多的人了解中国,成为我们的朋友,1949年11月19日,厦门市有关部门接管了旧“华侨服务社”,经过整顿,于同年12月正式开业,创立了新中国第一家旅行社——厦门华侨服务社。此后,广州、泉州等十几个城市也相继成立了华侨服务。

1954年4月15日,中国国际旅行社在北京成立,并在全国设立了14家分社,成为我国第一个从事接待外国游客的机构。其任务主要是承办除外国政府代表团之外的外宾接待工作,为外宾在中国的食、住、行、游提供服务。1957年,各地的华侨服务社组建成华侨旅行服务总社及其分社。1974年,华侨旅行社改名为中国旅行社,接待对象主要为自费归国观光探亲的海外华侨、外籍华人以及港、澳、台同胞。1980年,中国青年旅行社在北京成立。至此,我国三大全国性旅行社——国旅、中旅、青旅,承揽了绝大部分入境游客的招徕和接待工作,以及国内游客的旅游业务。

从新中国成立初期到改革开放之前的这一时期,我国的旅游业只以完成接待任务为目标,并不考虑经济效益。因此,当时的导游接待服务也就是一项政治任务和外事工作。导游人员作为从事外事工作的国家干部,要求其应该政治、外语和业务知识三方面过硬。由于这一时期我国旅游业的发展规模并不大,而且主要是入境旅游,导游员的数量并不多,并且主要从事翻译导游服务。

3. 发展阶段(1978—1989年)

党的十一届三中全会后,我国实行对外开放政策,吸引了大批海外旅游者,国内旅游也蓬勃发展。为适应旅游业的大好发展形势,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(以下简称“青旅”)成立,几个中央部委,包括邮电、教育、铁路等部门也相继成立了旅行社。1984年旅行社外联权下放后,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)、国旅(中国国际旅行社总社有限公司)、青旅为主干框架的近1600家旅行社体系,全国导游人员迅速增加到25000人,他们为这一时期我国旅游业的发展作出了贡献。但由于增长速度过快,一批水平不高的人也进入到导游队伍中,出现鱼龙混杂的局面,以至于整体导游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，每年都会举行一次全国性的导游资格考试。为进一步规范导游服务、加强导游管理，国家旅游局在 1994 年颁布《导游员职业等级标准》，对全国持有导游证的专职及兼职导游分等定级，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。随后国家旅游局又于 1995 年颁布了《中华人民共和国导游服务质量国家标准》以及在 1999 年颁布了《导游人员管理条例》，这些都为提高我国导游服务质量水平，加强导游服务质量管理提供了法律依据，也为导游队伍的发展和导游人员合法权益的保障提供了法律依据。2001 年，国家旅游局又颁布《导游人员管理实施办法》，决定启用新版 IC 卡式导游证，并实施导游记分制管理，实现导游管理机制的规范化、标准化和素质化。

任务实训

阅读旅游史相关书籍、资料，观看多媒体教学短片等，了解导游的起源和发展，并以小组为单位进行讨论，列举其中有代表性的人物。

任务二 导游服务工作的内容

案例导入

2002 年《南方都市报》报道：重新开放的南越王博物馆在全省博物馆界率先推行电子录音导览机，游客只要附上 10 元，便可租用一个，边听边游览；而带团出游的导游，只需将解说内容有选择地播放给游客听就可以了。有了导览机后，向游客租借、发放机器成了讲解员的日常工作。讲解员会不会因此丢饭碗？记者近日走访广州市内各博物馆，发现虽然博物馆设备日趋现代化，专职讲解员仍然紧缺。

案例点评

先进的电子导览机是物化导游方式的代表，在科学技术发达的今天，电子导游方式彻底取代传统的实地口语导游方式还不太现实，满足游客