



21世纪高职高专规划教材

导游业务

主编 吕莉



中国商业出版社

21 世纪高职高专规划教材

导 游 业 务

吕 莉 主 编

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/吕莉主编. - 北京:中国商业出版社,2005.9

ISBN 7-5044-5497-4

I.导… II.吕… III.导游—教材 IV.F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 110536 号

责任编辑:常 勇

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

国防工业出版社印刷厂印刷

*

787×960毫米 16开 16印张 314千字

2005年11月第1版 2005年11月第1次印刷

定价:24.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

编委会名单

主 任	钱建文			
委 员	(以姓氏笔划为序)			
	方光罗	王金台	孙端新	杜明汉
	李明泉	李显杰	张大成	张百章
	张 锋	沈耀泉	陆一樑	周锦成
	胡有为	俞吉兴	胡燕燕	钱建文
	曹少华			

编写说明

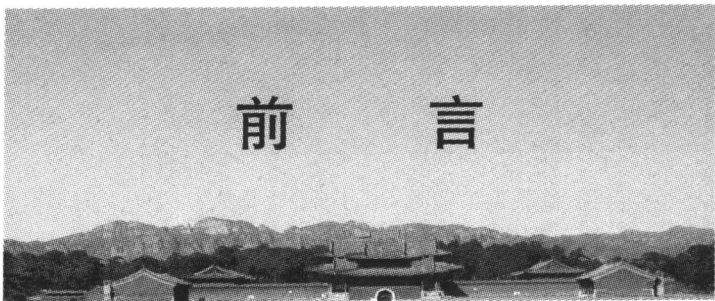
随着我国经济的发展,近五年来高等职业教育超常规地迅猛发展,高职教育已占据我国高等教育的半壁江山。虽然高职教育的定位已明确,但是由于时间短,许多课题都在探索之中,教材已是高职教学中的一个突出问题,许多院校仍还选用本科或大专的教材,匆匆编写的教材或多或少还是遵循学科的体系,往往是本科教材的压缩,真正能体现高职教育特点的教材不多。据此,我会于2002年根据高职的定位,组织制订了十四个专业的教学计划;2003年又组织制订了八个专业九十五门主干课的教学大纲;2004年再组织编写“财务会计”、“市场营销”、“旅游管理”、“电子商务”、“计算机应用”和“粮食工程”六个专业五十六门主干课的教材;2005年再组织编写第二批教材。我们要求教材充分体现高职教学的特点。以职业岗位知识、能力来决定课程内容,着重理论的应用,不强调理论的系统性、完整性。突出细化关键职业能力和课程实训。同时,教材要注意中职与高职的差别与衔接,以及高等教学与中等教学的差别。在遴选主、参编人员时,除了从教时间和职称要求外,特别强调“双师型”的职业能力。

经过一年多的努力,六个专业五十六门主干课的教材将相继出版,我们殷切希望各院校在使用过程中不断提出宝贵意见,以使这批教材更臻完善,进一步适应高等职业教育人才培养的需要。

中国商业高等职业教育研究会

2005年6月

前 言



《导游业务》是高职高专旅游专业的主干课程。本书以国家颁布的导游服务质量标准 and 导游人员管理条例等行业法规为依据,突出理论的实用性、操作的规范性、知识运用的灵活性,它既适合旅游类学校高职高专的教学需要,也能满足旅游企业员工培训的需要。

本书分为九章:第一章为导游服务概述,阐述了导游服务的涵义、类型、性质及特点,介绍了导游服务在旅游服务中的地位和作用。第二章阐明了导游人员的概念、分类、职责及素质要求和培训考核要求。第三章和第四章为导游服务规程,讲解各类导游服务规程,讲解各类导游服务的操作程序和规范要求。第五章和第六章介绍了导游人员的语言艺术和带团技能。第七章和第八章简明旅游过程中对游客的个别要求和突发问题、事故处理的方法。第九章介绍导游服务所必需的相关知识。

本书的第一章、第二章由无锡滨湖区旅游局虞艳编写;第三章、第四章由安徽商贸职业技术学院奇莉莉编写;第五章、第六章由江西旅游商贸职业技术学院刘德兵编写;第七章、第八章由安徽工商职业学院吕莉编写;第九章由江西旅游商贸职业技术学院冯静编写。吕莉任主编,负责全书统稿定稿。

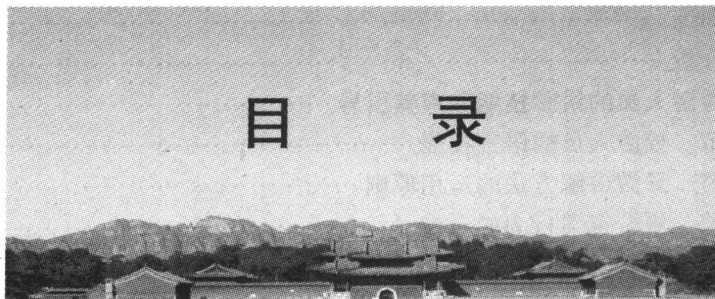
为方便学生的自学,本书尽量使用通俗易懂的语言,并且在每一章后面设有本章小结、基本训练、案例分析等,以便于学生理解和掌握所学过的知识。

本书在编写过程中,参考和借鉴了旅游界诸多同行和专家的研究成果,在此一并表示感谢。

由于时间和编著者水平有限,本书的不足与疏漏之处在所难免,敬请专家和读者指正。

编者

2005年5月



第一章 导游服务概述	1
第一节 导游服务	1
第二节 导游服务的性质与特点	16
第三节 导游服务的基本原则	24
第四节 导游服务的发展趋势	28
本章小结	31
基本训练	31
第二章 导游人员	32
第一节 导游人员的概念与分类	32
第二节 导游人员的职责	35
第三节 导游人员的素质	38
第四节 导游人员的培训考核和管理	49
本章小结	56
基本训练	56
第三章 团队导游服务程序与规范	57
第一节 地方导游服务程序与规范	57
第二节 全程导游服务程序与规范	74
第三节 领队服务程序与规范	80
本章小结	88
基本训练	88
案例分析	89
第四章 散客、景点旅游服务程序与规范	90
第一节 散客旅游服务概述	90
第二节 散客旅游服务的类型	93
第三节 散客旅游服务程序与规范	97
第四节 景点导游服务程序与规范	101
本章小结	102

基本训练	102
案例分析	103
第五章 导游人员的讲解技能和审美引导	104
第一节 导游人员的语言技能	104
第二节 导游讲解方法的运用原则	116
第三节 旅游审美行为的引导	128
本章小结	149
基本训练	149
案例分析	149
第六章 导游人员的带团技能	151
第一节 导游人员的自身形象塑造和定位	151
第二节 导游人员带团的原则	155
第三节 组织协调好各种关系	155
第四节 与游客交往的技能	160
本章小结	168
基本训练	168
案例分析	168
第七章 游客个别要求处理	170
第一节 游客个别要求处理的基本原则	170
第二节 常见游客个别要求处理	171
本章小结	180
基本训练	180
案例分析	181
第八章 突发问题与事故处理	183
第一节 处理突发问题与事故的原则和依据	183
第二节 常见突发问题的预防与处理	185
第三节 旅游安全事故的预防与处理	198
本章小结	203
基本训练	203
案例分析	203
第九章 导游服务相关知识	205
第一节 交通邮电知识	205
第二节 出入境知识	214
第三节 旅游安全保健知识	221
第四节 货币、保险知识	224

本章小结	228
基本训练	228
案例分析	229
附录	230
一、导游人员管理条例	230
二、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》	233
参考书目	241
后记	242



学习目标:

1. 掌握导游服务的概念、导游服务的性质与特点及导游服务的基本原则。
2. 了解中外导游的发展史、导游服务在旅游服务中的地位和作用及导游服务的发展趋势。

第一节 导游服务

一、导游服务史略

旅游活动源远流长,导游这个角色也古来有之。由古代的业余向导,到近代职业导游的出现,再到今天职业导游队伍的发展壮大,导游工作正成为重要的社会工作之一。当代旅游业勃兴,导游更是扮演着现代旅游经济中的重要角色。

(一)世界导游服务的产生与发展

1. 古代的向导

“旅游”一词最早出现于 19 世纪初,但旅游活动作为人类的文明活动早在古代就已经出现了。

在古代社会,人们外出旅行主要是出于经济目的。在原始社会末期和奴隶社会形成时期,随着商品生产和交换的发展,第三次社会大分工的出现,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。他们以经商为目的四处奔走,开创了旅行的通路。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商贸易基础上的一种经济活动。

此外,以消遣为目的的旅行当时也已出现。例如,在西方奴隶制社会,奴隶主以巡视、巡游为名义的享乐旅行。古埃及在 5000 多年前就已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、观看奥林匹克运动会。古罗马时期,是世界古代旅行的全盛时期。由于社会秩序的相对稳定,以及交通

条件的便利,人们开始离开城市到沿海地区游览,有些达官贵人甚至远赴埃及观赏金字塔。在此时期,已不仅仅只限于经商和宗教旅行的形式,而且出现了海滨疗养、鉴赏艺术、游览古迹、欣赏建筑等多种目的的旅行。到了封建社会,旅行的形式更加多种多样。帝王、王公贵族的巡游,以求学求知为目的的教育旅行,以探险为目的的航海旅行,以科学考察为目的的旅行,以经商为目的的跨国旅行等形式也发展了起来。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进行航海探险旅行,发现了美洲新大陆等等。但是需要指出的是,在漫长的古代旅游发展史中,以经商为目的的旅行始终为主要形式,而以消遣为目的的旅行并非普遍现象,只是少数人参与的活动。因为在古代社会,受社会经济、生产技术发展的限制,交通工具非常落后,道路状况很差,住宿接待设施等也比较简陋,并且安全性较差。人们为克服空间距离进行长途跋涉,往往饱受艰苦的磨难。在英语中,旅行(travel)一词就来源于艰辛(travail)。正因为如此,当人们外出旅行时,为了使自己在人生地疏的环境中能够正确地行动并确保安全,就需要有熟悉路途和当地情况的人来做向导。这些充当向导的人不仅可以引路,而且还能对沿途的山水景物及当地的风俗民情进行介绍,他们提供的服务在一定程度上已具有了类似现代导游服务的内容。只不过在古代,由于客观因素的制约,旅游活动的人数和范围有限,规模不大,人们当导游的机会并不多,往往是一些与旅行者偶然相遇的车夫、马夫、船夫、当地居民以及僧侣等担任向导,导游服务只是一种偶尔为之的行为。向导有时是出于义务,与旅行者并无金钱关系,有时则收受或多或少的报酬。但是做向导在当时并不能成为安身立命的谋生手段。

总之,在古代的旅行活动中,由于社会生产力发展水平低下,旅游的发展速度非常缓慢,虽然产生了导游的最初形式——向导,但是并未成为一种广泛的、社会化的需要,因此也没有形成以向导为固定职业的专业队伍。

2. 近代商业性导游服务的出现

旅游的发展与社会经济的进步密切相关。特别是18世纪60年代开始至19世纪40年代基本完成的产业革命,大大促进了生产力的发展和经济的繁荣,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。产业革命一方面推动和加速了城市化进程,使大量农村人口流入城市成为雇工。城市生活的紧张节奏、拥挤嘈杂的环境压力以及单调重复的工作方式,使人们产生了返回大自然、调节精神疲劳的强烈需求。另一方面,产业革命带来了社会财富分配的新变化。由于产业革命促进了生产力的迅速发展和社会财富的急剧增加,产生了一批新兴的、富有的工业资产阶级,更多的人拥有了可用来旅游的财力。此外,科学技术的进步,特别是蒸汽机在交通运输中的运用,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

行带来了极大的便利,从而使人们的旅游需求大大增加,旅游开始成为一种社会需要。正是在这种历史背景下,英国人托马斯·库克发现了巨大的商机并勇敢地采取了行动,从而成为近代旅行代理业的创始人。

1841年7月5日,英国人托马斯·库克通过多方努力,精心组织和安排了一次特殊的火车短途旅行,这次活动成为旅游发展史上的一件标志性事件。托马斯·库克利用包租火车的形式组织了570人从莱斯特前往拉夫巴勒,去参加禁酒大会,往返行程22英里,每人收费1先令。这次团体旅行十分成功,成为世界上公认的第一次商业性团体旅游活动,也标志着近代旅游活动的开端。托马斯·库克也因此被世界公认为商业性旅游的鼻祖。在这次活动中,托马斯·库克本人自始至终随团陪同照料,可以说是近代旅游活动中全程陪同的最早体现。

托马斯·库克于1808年11月12日出生于英格兰,自幼家境贫寒。10岁时便辍学从业,先后做过帮工、木匠等,17岁时进入教会。由于宗教信仰的原因,他积极主张禁酒。1841年组织的去拉夫巴勒的旅游活动,就是为了给在拉夫巴勒召开的禁酒大会壮大声势,而并非是为了商业目的。但是这次活动使托马斯·库克成了尽人皆知的人物,后来人们一有此类活动就找他,使他从中发现人们有一种需要:当人们外出旅游时,非常需要有人为其进行安排和组织;而自己从事旅行代理非常有发展前途,可以作为一种职业。1845年,托马斯·库克在英国莱斯特正式成立了“托马斯·库克旅行社”,开始专门从事旅行代理业务,从而创办了世界上第一家商业性旅行社。其旅行社的问世标志着近代旅游业的诞生。同年,托马斯·库克组织了从莱斯特到利物浦的消遣性的观光旅游。这次旅游是在外过夜数天的长途旅游,托马斯·库克对这次旅游进行了周密的计划和安排,事先考察过路线,确定了旅游点,为游客联系好了食、住、行等事宜。托马斯·库克不仅亲自带队,还在沿途的一些地方雇佣了当地导游员进行讲解。1846年,托马斯·库克的旅行社组织了一个350人的团队乘火车和轮船去苏格兰旅游,旅行社为每位成员分发了旅游活动日程表,还为旅行团专门配置了导游带队。这是世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动。1855年,托马斯·库克采用团体包价形式组织了前往法国巴黎的旅游活动,于是出现了国际旅游活动。后来,托马斯·库克本人又亲自带团进行了成功的环球旅游。随着国际旅游业务的拓展,国际导游员(领队)应运而生。托马斯·库克的成功使他的旅行社成为世界上声誉显赫的旅行社,他的名字也成为旅游的代名词在欧美地区尽人皆知,使人们“想到旅游,就想到库克”。

到1864年,经托马斯·库克组织的旅游人次已累计超过百万。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、北美诸国和日本纷纷仿效,先后组建旅行社或类似的旅游组织,招募导游员,带团在国内外参观游览。这样,世界上逐渐有了导游队伍。

托马斯·库克组织的旅游活动,从考察线路、组织产品、广告宣传、销售组团,直至设置随团陪同人员(全陪和领队)和聘用地方导游人员(地陪),体现了旅行社业务活动的基本要求,开创了旅行社业务的基本模式。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。职业导游员队伍是在旅行社产生之后逐步形成和发展起来的,并最终成为一种新兴的社会职业。

3. 大众旅游时期的导游服务

二战结束以后,世界各地的社会化大众旅游活动迅速普及。其原因主要是由于:一方面,战后世界经济的迅速发展,使人们的工资收入和支付能力不断提高。生产劳动自动化程度的提高,也使得人们的工作时间缩短,带薪假期增加,因而更多的人加入到旅游者的队伍中来。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,喷气式客机的快速便捷使人们外出旅游的时空距离大大缩短,为远程旅游提供了新的便利条件。而交通工具的进步又带来了交通费用的降低,使社会公众具有了外出旅游的能力。正是由于这些主要因素的推动,旅游活动迅速走向大众化。于是,世界旅游进入了大众旅游时期。旅游已不再是一种奢侈品,而是生活的必需品,已成为人们的一种生活方式。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。在这个时期旅游代理商如雨后春笋般大量出现,有组织的团体包价旅游成为现代旅游活动中最为普及的形式。旅游者在旅行社的组织安排下,借助各类旅游企业提供的产品和服务,由导游人员引导带领,按照事先确定的时间、线路和活动内容,有计划地完成全程旅游活动。这种规范化的旅游活动模式,使人们外出旅游时因不熟悉旅游目的地的情況而带来的种种不便大大减少,旅游变成一种既安全方便又轻松愉快的经历。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项服务中最为重要的内容,起着非常关键的作用。导游人员通过为旅游者提供生动的讲解服务、周到的旅行生活服务等,使旅游者游览、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拥有几十万人的遍及全球的专业化导游队伍。

(二)中国导游服务发展述略

1. 古代的向导

引导客人游山玩水、说古道今的人物与旅游活动相生相伴。只是古时的导游仅仅是一种业余兼职,并没有将此作为谋生的手段。

旅游活动自古有之。当人类步入文明社会,在物质需求得到基本保障以后,便开始了追求感官刺激、心理愉悦的精神需求。林语堂说:“人类的一切快乐都是生物学上的快乐。”“人类的一切快乐都是感官的快乐。”旅游,即属于感官快乐

的范畴。人类最早旅游活动可以上溯到三皇五帝的远古时代,读《尚书·舜典》、《史记·封禅书》等典籍可知,黄帝“常游”“中国”之“五山”,虞舜则游“四岳”,他们开创了旅游的先例。尔后,他们的儿子们承其父辈的好游传统而漫游天下。据应劭《风俗通义》等文献记载,黄帝儿子累祖、尧子傲、天神共工之子修,都是传说中的著名旅行家。累祖喜游,最后竟死于旅途之中。修好远游,“舟车所至,足迹所达,靡不穷览”。

历史时期的旅游活动,远较传说时代发达。我们可以把历史时期的旅游活动划分为先秦秦汉、魏晋、隋唐、宋元、明清五个时期,不同时期的旅游活动呈现出不同的风格特色。先秦秦汉时期,周穆王、秦始皇、汉武帝诸天子多次巡狩天下、封禅泰山,士子食客穿梭于诸侯贵族之间,是为早期的旅游活动。这种旅游活动带有明显的政治动机与功利色彩,并不是纯粹的游览观光,有人干脆称之为“社会活动”或“社交活动”,观赏风景古迹多为上述活动的派生物。这个时期乃至以后的所谓“游学”、“商游”、“游仕”等都属于这种情况。

主题目的十分明确的寻山访水,始于魏晋。当时,天下战乱,许多知识分子因无以用志当世,而循迹山水,娱情适意,这种清游、清赏,尽管有着浓厚的愤世隐逸思想,但毕竟是在真正体味山水的自然美特质。隋唐时期,迎来了历史上第一个旅游高峰。由于科举以诗文取士,文人们为博取功名,纷纷去山水中采风搜集素材,提高写作技巧。而新进士远离家乡就职,于沿途、任所有了欣赏异地风光的机会,故这个时期旅游者的主体由秦汉时期的帝王贵族、魏晋时期的隐士而演变成文人士子及士大夫。宋元时期的旅游活动进一步发展,宋代积贫积弱的现实,使得文人士大夫醉心游观,范仲淹、苏轼、陆游、杨万里、范成大等都是两宋时期的著名旅行家。元朝时期的大一统局面,为东西方跨国旅游创造了条件,出现了像马可·波罗这样著名的境外旅游者。而在江南,文人士子们因不能寄身官场而专心游事,观游之风有增无减。到了明清时期,由于社会经济的发展,城市文化的繁荣,旅游活动之盛更是前所未有。主要表现在:旅游者队伍结构发生了很大的变化,不仅官绅文人,甚至许多普通市镇居民也纷纷出门旅游,出治游男女成群结队,出没于山颠水涯,观赏风景,寻欢作乐,盛极一时。

“不用乡导者,不能得地利。”古代旅游活动的兴盛是与一些业余导游员的辛勤劳动分不开的。在游览过程中,导游的作用非同小可。明代著名地理学家、旅行家徐弘祖(号霞客)就说:“游不必骑,亦不必同,惟指示之功,胜于追逐。”指路讲景人员,是旅游活动中不可或缺的成员。徐霞客于明崇祯九年(1636)游览江西龙虎山,就曾得到当地人士的指引。事实上,古代有许多陪游带路的人,他们中包括一般的村夫渔民、舟子轿夫、寺观僧人等引道讲解景观风景者,明清时称之为“导人”、“导僧”,其在旅游活动中扮演着重要的角色。如李维桢有莫愁湖,即因“舟子识其处者前导”。钱兆鹏因事由南通赴苏州,经过常熟时,“商子舟人”

欲为虞山游,恰巧舟子为常熟人,“且愿为乡导”。在虞山拂水岩,“舟人”主动讲解道:“雨后东南风发,其水上拂丈余,殿宇俱湿,若晴日犹未见其妙也。”

“山僧事茗设,扫积供殷勤。”寺庙允游人香客拜佛、游赏,扫榻布席,煮茗烹葵,为他们提供必要的茶水及食宿服务,寺庙无疑成为风景地重要的服务基地,寺僧也成为了业余的导游员。明文学家王世贞游宜兴善卷洞,即由圆通寺僧导游祝英台读书处与善卷洞。在玉女潭,又有“老氏宫”僧为王世贞引路讲解,僧间为言所以得玉女潭状,“盖游客所不时识者,僧复言某某地亦可游”。清诗人沈得潜游扬州平山堂,也是“僧维供导引,到处许盘桓”。

地方官衙除了迎候中央及各地到访官员的食宿之外,也陪同观览本地风景。这是项繁重的工作,尤其如南京、扬州、镇江、苏州等一些居交通要冲、地显物饶之地。过客如猬,士宦若鳞,一年四季来往于此的显官大僚很多,以至“府县官日以迎送过客为事”。如苏州,迎候劳,供亿烦,“凡为吴邑者,率以其力什之二三守官,而以什之六七事人”。嘉靖间,以史部尚书、华盖殿大学士身份致仕的丹徒人杨一清游宜兴张公洞,宜兴县尹、县丞予以热情接待。除派巡检领兵数十人护从外,县尹、县丞还亲自陪伴,为其导游善卷洞。在善卷洞,县尹“置酒设饌,歌吹并作,声彻于外,山林童叟,咸仁听焉”。曾任南京太常寺卿的方鹏,于嘉靖六年(1527)十月赴游宜兴善卷洞。途经常州,方氏一行得到太守申廷言的留饮款待,申太守并派别驾刘某、宜兴丞冠某“具舟载酒追随之”。

还有不少家境富裕者,有较好的物质条件,主人又好诗赋书画,主动迎接四方游客,与远客一道寻访家乡风景,既切磋艺文,娱乐了自己,也尽了份地主之谊。如编修王衡于万历二十年(1592)腊月寓于瓜洲,便有镇江张喜二生邀他及唐叔达、吴元任作北固山、金山、焦山“三山”之游。明南京人许彦明,不事家人生产作业,好作名胜游,游必偕友朋同行,有本地人顾司寇、陈侍讲、王太仆,苏州人文征明、蔡羽等,甚至“暇则从乡中诸老登游觞咏为乐”。康熙四年(1665)五月,在扬州府推官任上的著名文学家王士禛了吏局,自称“金陵寓公”,布袜青鞋,开始实施他的南京出游计划。他在“乡导”丁继之的帮助下,对整个南京游程做了相当周密充分的部署。

导游的称职与否,对旅游的质量、游兴的增减至关重要,称职导游知风土人情,能道古迹来历。“公安派”领袖袁宏道游庐山,由一少年导僧作讲解,“一石一勺,皆能言其目,详其委”,袁宏道因而称之为旅途中“一快”。与此相似,朱察卿等人游南京栖霞,导僧颇“不败人游兴”,耐心周到地讲解,使他们“不能去是山,又不能去是僧也”!而一旦遇上漫不经心,甚或偷工减料的导游,游者就深以为憾,游兴大减了。明藏书家松江人宋澄游茅山,就遇到过这样的导僧。

在旅行游览中,游客受“导人”、“导僧”接待的热情与否,在很大程度上取决于游客本人的身份地位。名流雅士,自然备受礼遇,而最受盛情接待的还是仕宦

官僚之辈。他们所到之处,往往是前呼后拥,鼓乐齐鸣,其接待之规格、殷勤之程度,有时令其他游者也有颇为过分之叹。嘉靖四十五年(1566)九月,礼部官潘仲履邀远道而来的朱察卿游南京牛首、祖堂诸山,一路上所受礼遇颇隆。在牛首山,有樵人报官人来山后,“山僧具袈裟鸣钟而迎,坐方丈,供蔬饭。饭已,僧导观文殊、辟支二洞”;在祖堂山,“僧亦鸣钟出迎”;在栖霞山,导僧全心陪同。个中原因,朱察卿分析说:此次六日七人游,“所接憎无虑百众。诸寺僧悉为祠部所辖,以故日相逢迎,谢之不去。”牛首山以后一直保持对官员的热情接待传统。清初,孔尚任游牛首山,因“姜子授以意”,山僧日供蔬笋,夜则设卧具,一凭一眺,必有导者,因而“极感山僧之殷勤”。其他名胜古刹也是如此。如万历间为南京大司成冯梦楨与马将军游摄山,寺僧提供食宿,接待颇殷勤热烈,在纱帽峰、中峰,屡呼酒奏乐,童子歌吹;在天开岩,“复呼酒共饮,放火炮数十枚,声振林谷”。到了晚上,又“置盛筵相款,劝饮甚力,歌吹瓦作。”以至冯氏也感叹曰:“如此受用,得无损清福乎?”

古代用得上导游服务的大部分是异地旅游者,或做客他乡的官员。他们都是—帮衣冠文翰之士,同时也是古代观光游的主体。他们游山、游水、游寺、游泉、游园,大多需有当地人士为他们引路讲解。而古代节令游主体的普通城乡居民,他们自娱自乐,并不需要导游这样的角色。其原因有二,一是参加节令游者大部分为城乡居民,他们不是为观光而来,本意不在山水,而在于购物行乐;二是节令游者大部分局限于本乡本土,无须有人带路说古道今。如在苏州,凡花时令节,士大夫争相“开园”设宴,丰豫之族也趁时出游,以至山舆水舫。倾城空巷,以相率延览湖山之胜。而农村逢迎神赛会,四乡八邻的村民,不论富家,还是穷户,抑或做客雇工,皆群集于宫观寺院,求神烧香,吃喝游玩。如三月二十八日东岳帝生辰这天,吴中民间集为香会,村民自导自娱,尽出游玩。

从《孟子·离娄》“有故而去,则使人导之出疆”的记载,到司马迁著《史记》、法显作《佛国记》、徐弘祖写《徐霞客游记》等,前人履齿所至,模范山水,无不有千万个随从、业余向导的指路与带引,业余向导们为这些文史家们担书牵马,安排食宿,俨然是今日意义上的“全陪”。但这只是项业余的工作,是份临时差事,并非一项固定职业,因此不能算是严格意义上的职业导游员。

2. 近代导游服务的产生与发展

长期以来,学界都认为,近代中国是半殖民地半封建的社会,民族旅游业的产生姗姗来迟。但据最新发现的资料表明,我国有组织的且以赢利为目的旅游活动要早于1841年。私人收藏的一只清道光四年(1824)粉彩山水画八棱楞瓷盖罐,器物外壁清楚地记载道:道光四年孟春旅行浔阳包价“铜二百斤”。浔阳就是现在的江西九江,为长江上的重要码头,临鄱阳湖,又在风景名胜庐山脚下,是我国传统的旅游目的地。这只四系罐属于旅游纪念品,但它记下了当时花费“铜

二百斤”(约合当时银 20 两)就能到浔阳一游的事实。按常理,这次活动不可能没有组织,也少不了陪同。如果这次有组织的旅游活动事实确凿,那么,世界上最早的有组织的旅游活动及其导游职业恐怕非中国莫属了。

20 世纪初期,外国的一些旅行社,例如英国的通济隆旅游公司、美国的运通旅游公司、日本的国际观光局等开始在中国境内的一些城市设立旅行机构,经营中国的旅游业务。中国人自己经营的第一家旅行社是由爱国企业家陈光甫先生创办的。1923 年 8 月,陈光甫先生在自己开办的上海商业储备银行下设了旅行部,办理旅行服务。1927 年 6 月,旅行部从该银行中独立出来,正式成立了中国旅行社,并在国内 15 个城市开办分社(1957 年该旅行社自行解散)。中国旅行社的业务范围很广,代理各种各样的交通服务,预定酒店,组织团队旅行,提供翻译、导游服务。该社还创办了我国第一本旅游刊物《旅行杂志》,对我国旅游业的发展进行学术探讨,介绍国内外主要旅游活动、各地风光名胜以及有关旅游接待服务信息等内容。中国旅行社的创建标志着中国近代旅游业的建立,该旅行社聘用的导游人员可以说是我国最早的职业导游人员。此后,我国其他一些主要城市也相继成立了旅行社或旅游组织。只是由于近代中国社会风云变幻、动荡不安,所以旅游业虽然已经作为一种独立的产业出现,但却未能迅速地发展起来,导游服务队伍也未能形成规模。

3. 新中国导游服务的发展历程

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。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。1960 年开始,随着我国国际关系的改善,西方的旅行者逐年增多,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”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,规模约有二三百人,近十几种语言。这时期导游服务是作为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。在周总理提出的“三过硬”(思想过硬、业务过硬、外语过硬)原则指导下,他们是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。

(1) 中国旅行社成立过程(“中旅”CTS)

1949 年 11 月 19 日厦门有关部门接管了旧“华侨服务社”。1957 年 3 月,全国各地华侨服务社在北京开会,决定在社名中增加“旅行”二字,并于 4 月 22 日在北京成立“华侨旅行服务社总社”,1969 年因各种原因被短期撤销。1972 年 8