

LÜYOUXUE

高等院校
旅游专业系列教材

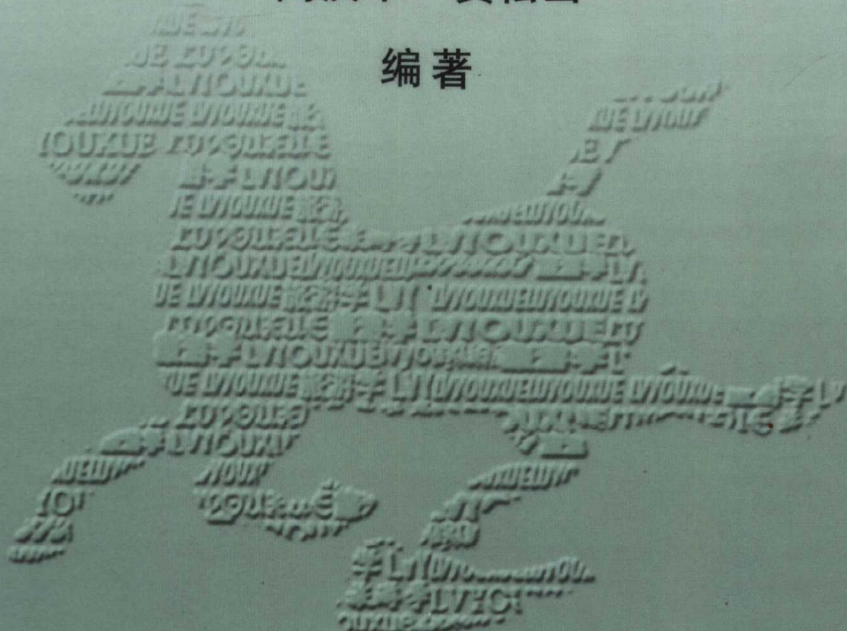
LÜYOUXUE



导游业务

陶汉军 黄松山

编著



南开大学出版社

高等院校旅游专业系列教材

导 游 业 务

陶汉军 黄松山 编著

南开大学出版社
天 津

图书在版编目(CIP)数据

导游业务 / 陶汉军, 黄松山编著. —天津: 南开大学出版社, 2005. 7

(高等院校旅游专业系列教材)

ISBN 7-310-02317-X

I. 导... II. ①陶... ②黄... III. 导游—高等学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 031624 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

南开大学印刷厂印刷

全国各地新华书店经销

*

2005 年 7 月第 1 版 2005 年 7 月第 1 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 12.875 印张·2 插页 368 千字

定价: 22.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

出版说明

随着我国改革开放和社会主义市场经济的发展,旅游业以不断增长的势头迅速发展,已经被正式列入国民经济序列。与此同时,高等院校的旅游教育与研究也在长足发展,并且为旅游业的各个部门输送了大量的专业人才。目前设置旅游专业的高等院校已达 300 多所。

旅游形势的发展要求旅游教育从理论上跟踪、总结旅游业的成就得失,并及时反映到教学研究中来,目前极需要有一批适应形势发展、反映旅游学最新理论与动态的教材,服务于旅游学科建设,这是我们组织编写高等院校旅游专业系列教材的宗旨。

我社的旅游教材起步早,品种多,并且以理论基础扎实、实用性强的特点,得到国内广大高校师生的认同。应许多高校旅游专业师生的要求,我社重新策划出版这套系列教材。我们以教育部指定的旅游管理专业的主干课程作为依据确定选题,以各高校旅游专业中有影响、有研究的教师、学者作为作者主体,以反映旅游学科的新观点、新材料、新成果作为教材编写内容的指导原则。新编旅游专业系列教材有如下特点:理论性较强,起点较高,既注重同国际旅游学术研究接轨,又反映我国旅游教育与研究的实际;注重实务性,可以直接服务于旅游业的不同部门;使用最新资料和例证,反映旅游业的最新动态。

这次出版的新版教材,与我们原有的 30 余种教材,基本上涵盖了高等院校旅游专业设置的课程,而且我们将根据旅游业、旅游教育形势的需要,不断地修订原有教材,增加新选题,使之日臻完善,更好地为广大高等院校旅游专业的师生服务。

新版旅游专业系列教材与作者分别为:

旅游学概论(第 5 版)	李天元编著(南开大学)
旅游市场学(修订版)	林南枝主编(南开大学)

- | | |
|---------------|---------------------|
| 旅游经济学(修订版) | 林南枝 陶汉军主编(南开大学) |
| 旅游心理学 | 刘 纯编著(上海大学) |
| 旅游心理学(修订版) | 甘朝有编著(南开大学) |
| 旅游企业人力资源管理 | 赵西萍编著(西安交通大学) |
| 饭店经营管理原理 | 丁 力编著(浙江大学) |
| 餐饮经营管理(第2版) | 吴克祥编著(暨南大学) |
| 饭店前厅与客房管理 | 余炳炎 朱承强编著(上海旅专) |
| 旅游资源与开发 | 甘枝茂 马耀峰主编(陕西师大) |
| 旅行社经营与管理(修订版) | 杜 江编著(北京第二外国语学院) |
| 旅游法教程(修订版) | 王 健编著(南开大学) |
| 旅游饭店财务管理(修订版) | 徐 虹编著(南开大学) |
| 旅游美学(修订版) | 乔修业主编(南开大学) |
| 旅游管理信息系统 | 邱德海主编(西安交通大学) |
| 新编中国旅游地理 | 刘振礼 王 兵编著(北京旅游学院) |
| 旅游商品学 | 刘敦荣主编(桂林旅游高等专科学校) |
| 国际旅游发展导论 | 罗明义著(云南省旅游局) |
| 旅游景区管理学 | 赵黎明 黄安民 张立明著(天津大学等) |
| 现代饭店管理学 | 郑向敏(华侨大学) |
| 生态旅游 | 田 里 李常林(云南大学) |
| 饭店财务会计 | 李亚利 郭 郅编著(青岛大学) |
| 中国旅游客源国概况 | 陈家刚编著(南开大学) |
| 导游业务 | 陶汉军 黄松山编著(国家旅游局) |
| 中国历史文化 | 杨英杰编著(辽宁师范大学) |
| 饭店业督导原理 | 刘 纯编著(上海大学) |

这套教材除了适用于高等院校的旅游专业外,还可作为高职教育、自学考试的专业教材,以及旅游业高级人员的培训教材。

欢迎使用这套教材的师生与专业人员,提出宝贵意见帮助我们改正其中的疏漏与不当之处。

南开大学出版社

2003年7月

目 录

第一章 导游服务概述	(1)
第一节 导游服务的产生和发展.....	(2)
第二节 导游服务的性质.....	(10)
第三节 导游服务在旅游接待服务中的地位 and 作用.....	(15)
第二章 导游服务的对象	(20)
第一节 游客的需要.....	(21)
第二节 旅游动机和心理特征.....	(26)
第三节 游客的旅游行为.....	(32)
第三章 导游人员	(44)
第一节 导游人员类型与职责.....	(45)
第二节 导游人员的角色定位.....	(50)
第三节 导游人员的从业素质.....	(56)
第四节 导游人员的职业形象.....	(62)
第五节 导游人员的修养与行为规范.....	(67)
第四章 导游服务的目标、领域与原则	(75)
第一节 导游服务的目标与主要职能.....	(76)
第二节 导游服务的领域与特点.....	(85)
第三节 导游服务体系.....	(93)
第四节 导游服务的基本原则.....	(98)
第五章 团体旅游接待服务规范	(104)
第一节 导游服务规范化.....	(105)
第二节 地陪导游服务规程.....	(107)
第三节 全陪导游服务规程.....	(124)
第四节 出境旅游领队服务规程.....	(133)
第五节 景区、景点导游服务规程	(139)
第六章 散客旅游接待服务	(142)

第一节 散客旅游的类型与特点·····	(142)
第二节 散客导游服务程序与服务要求·····	(145)
第七章 游客个别要求的处理·····	(152)
第一节 游客个别要求的处理原则·····	(153)
第二节 餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理·····	(155)
第三节 亲友随团活动、中途退团或延长旅游期限等方面 要求的处理·····	(162)
第四节 自由活动与转递物品等方面要求的处理·····	(164)
第五节 特殊游客需求的对待·····	(166)
第八章 旅游故障的预防与处理·····	(172)
第一节 旅游故障的类型与成因·····	(173)
第二节 旅游故障处理的基本原则与程序·····	(178)
第三节 旅游计划和日程变更的处理·····	(182)
第四节 漏接、错接与空接的预防与处理·····	(185)
第五节 误机(车、船)事故的预防与处理·····	(189)
第六节 游客证件、钱物、行李等遗失的预防与处理·····	(191)
第七节 游客走失的预防与处理·····	(198)
第八节 游客患病、死亡的处理·····	(200)
第九节 安全事故的预防与处理·····	(205)
第十节 游客越轨言行的处理·····	(209)
第十一节 游客投诉及处理·····	(212)
第九章 导游带团艺术·····	(219)
第一节 导游带团的理念、特点与原则·····	(220)
第二节 同游客交往的艺术·····	(227)
第三节 与领队共事的艺术·····	(247)
第四节 与相关接待单位协作的艺术·····	(252)
第十章 导游语言艺术·····	(258)
第一节 导游语言艺术的功能和作用·····	(259)
第二节 导游语言艺术的基本要求·····	(270)
第三节 导游语言艺术风格·····	(288)

第十一章 导游讲解艺术	(299)
第一节 导游讲解与导游讲解艺术.....	(300)
第二节 导游讲解的方式和方法.....	(310)
第三节 导游讲解风格.....	(325)
第十二章 导游服务模式和规律性	(333)
第一节 导游服务模式.....	(334)
第二节 导游服务的规律性.....	(344)
第十三章 导游服务相关知识	(352)
第一节 人出境知识.....	(353)
第二节 交通知识.....	(362)
第三节 通信、邮政、外汇知识.....	(373)
第四节 旅游中的护理和急救知识.....	(378)
第五节 其他知识.....	(383)
附录	(388)

第一章 导游服务概述

学习目的

通过本章学习,学会从历史唯物主义角度认识导游服务的产生和发展以及我国导游服务的发展历程;熟悉和掌握导游服务的属性、地位和作用以及导游服务的特点和应遵循的基本原则,以正确对待导游服务工作。

主要内容

●导游服务的产生和发展

向导服务是导游服务的初级形态
奴隶制社会产生向导服务的背景
封建社会向导服务的发展及其特征
近代导游服务产生的社会经济条件
近代导游服务是现代导游服务的奠基时期
现代导游服务发展的社会经济基础
现代导游服务的主要特征

●导游服务的性质

不同社会制度下导游服务的性质
导游服务的共同属性

●导游服务在旅游接待服务中的地位和作用

导游服务在旅游接待服务中处于中心位置
导游服务的主要特点
做好导游服务工作应遵循的基本原则

第一节 导游服务的产生和发展

导游服务在社会历史中经历了一个漫长的产生和发展过程,即从最初的形态——向导服务发展为现代的导游服务。

一、古代时期的向导服务

导游服务的最初形态是向导服务,它是随着私有制的出现和旅行活动的开展而产生的。

在人类社会进入奴隶制社会时,由于私有制的出现,社会财富和奴隶集中于少数奴隶主手中,他们除了过着奢华的享乐生活外,还进行不同目的旅行,如在其所属地区进行巡视,到其他地区进行奴隶的买卖和到名山大川祭祀天地神祇等。在这些旅行活动中,其侍仆簇拥前后,除担任随时侍奉和护卫的任务外,也起着旅行向导的作用,即为他们提供探路、引路的“服务”。不过,由于其同奴隶主之间的人身隶属关系,这种“服务”并不以报酬的形式表现出来。此外,在奴隶制社会时期,宗教旅行、商业旅行和体育旅行也开始兴起。如古埃及在公元前三千年就组织了朝圣者去参拜圣地,腓尼基人在地中海和爱琴海周围地区从事商业活动;公元前8世纪起,古希腊的奥林匹亚体育竞技节庆(今天的奥林匹克运动会即源于此)也吸引了各方人们的参与和观看。

到了封建社会,由于社会生产力的进一步发展,交通条件的改善,人身隶属关系的废除,各种旅行活动也开始多了起来。除帝王将相的巡游外,还出现了士人、学子的漫游;特别是在封建社会的中后期,以求学为目的的教育旅行,以健康为目的的温泉疗养旅行,以探险为目的的航海旅行,以经商为目的的跨地区、跨国商业旅行,以传经布道为目的的宗教旅行也相继发展起来。我国自春秋战国时封建制确立以来,历朝各代的旅行活动都出现了一些著名的代表人物,如春秋战国时期孔子、苏秦、张仪的游说各国诸侯;西汉张骞出使西域;东晋法显赴印度留学求

法;唐朝李白、杜甫的文人漫游,玄奘的印度拜师求经,鉴真的五次东航日本;元朝汪大渊两次下“东洋”、“西洋”(元明以今南海东部约东经 110° 以东为东洋,以西及沿海各地至非洲东岸为西洋);明朝郑和七次下西洋等等。在这些旅行活动中,往往都配有熟悉旅途的人做向导。他们不仅引路,有时还能指点和介绍一些沿途的名胜、景点和当地的风俗民情。我国历朝的新官上任、官吏的调动或被贬返归故里、学子的赴京赶考等,或有臣仆、侍从相随,或有家人、书僮相伴,这些臣仆、侍从、家人、书僮除沿途侍候之外,实际上也起着向导作用。

在国外,13世纪以后,随着城市的复兴,贸易的发展,西方的探险旅行、科考旅行、教育旅行、温泉疗养旅行也发展了起来,诸如意大利人哥伦布发现美洲新大陆、葡萄牙人伽马发现绕过非洲南端的好望角通往印度的新航线、麦哲伦绕地球一周证明了地圆说、达尔文的环球航行为其创立的进化论学说等。在这些旅行活动中,有的由侍从相随,有的途中雇用了向导。

由此可见,在古代时期的各种旅行中,已经产生了向导服务,不管提供这种服务的人的身份是独立的,还是附属于其主人,他们在旅行中所起的向导作用是毋庸置疑的。

伴随着旅行活动的发展,在封建社会的中后期,与向导服务提供的同时,也出现了为旅行活动提供方便的导游书籍和在一地提供导游服务的人员。例如,在我国封建社会鼎盛时期的唐代,韩愈南迁过韶州时,曾向友人借用地理图经(即现今的导游图);在其后的宋代,李度在出游时,除带有图经外,还带有《黄山领要录》、《泰山道里记》等介绍黄山和泰山的书籍。南宋建都杭州后印刷的一本《地经》,将南宋皇朝所属的地域各城通向杭州的道路、里程以及途中可供歇息的旅店、饭铺都作了详细介绍,对旅行和游览者大有帮助。传说马可·波罗到我国杭州时,曾购过此书,作为其旅行路线中参考。除了导游书籍外,在唐宋时期,为游人提供导游服务也开始出现。在一些游览胜地,开设了许多店铺,店铺里有专为游人提供的导游者。他们对游览地区的历史地理、文化艺术、风土人情、民间习俗了如指掌,介绍起来滔滔不绝。

产生向导服务和在一地进行导游服务的条件是:第一,社会生产力

的发展为旅行活动的开展创造了前提条件,从而产生了对向导服务和在当地进行导游服务的需要;第二,私有制的出现使社会财富集中在一部分人手中,他们有能力承担或支付向导服务和当地导游服务的费用。不过,这个时期的向导服务和一地的导游服务并不具有普遍的社会意义。因为在古代,整个社会生产力水平是低下的,在封建社会,农业经济占主导,农村人口占大多数,封闭的社会经济制度束缚了生产力的发展。旅行活动只是社会中极少数人的行为,不仅参加旅行活动的人数很少,而且不少旅行活动对社会没有经济上的重要性。诸如帝王将相的巡游、官员的调动等,其开支均由沿途各州县承担,对社会经济的发展没有任何推动作用。其次,这时的向导服务和一地的导游服务对提供者来说,一是多少带有偶然性、临时性;二是他们收受的只不过是游客赏赐的“盘缠”或“酒钱”(相当于现代的小费),人们不可能以此作为谋生的手段,更不能据此来养家糊口。因此,古代的向导服务和一地的导游服务受到社会经济条件的很大制约,同具有社会独立形态的现代导游服务存在着很大差别,不可能形成向导或导游队伍。

二、近代时期的导游服务

随着资本主义生产关系的建立,特别是18世纪60年代,英国开始的产业革命以及随后美国、法国、德国等西欧国家和日本相继于19世纪完成的产业革命,大大推进了生产力的发展和经济的繁荣。产业革命的结果,一方面产生了一批新兴的资产所有者和大量的雇佣工人;另一方面,新技术在工业中的应用大大推进了社会生产力的发展,表现为商业、贸易的繁荣,城市的兴起和交通运输工具的革新。一批新兴的资产所有者积敛了大量资财,除了满足自己和其家庭的日常消费外,还产生了出外旅游享乐的需要;生产的发展、原材料供应和产品销售促使不同地区、不同国家之间贸易的蓬勃发展和人员往来的增加;交通工具的革新,火车、轮船的出现不仅使运输速度快、运载量大,而且比马车时代更加舒适;城市的兴起,城市旅馆、铁路旅馆、餐馆、咖啡馆的发展既方便了当地居民,更方便了过往客商。这一切均为旅游活动的开展创造了有利条件。

正是在这种背景下,英国人托马斯·库克以其超人的智慧率先开始了组织旅游活动的生涯。开初他只是义务性的,于1841年包租了一列火车,运送570人赴拉夫巴勒(Loughborough)参加禁酒大会,往返行程22英里。随后他又组织了几次这样的活动,每次都亲自陪同。然而他的灵智使他悟出了一条事业发展的路子,于1845年成立了人类历史上第一家专门从事旅游活动组织和经营的旅行社,并于当年组织了350人从莱斯特到利物浦的包价旅游,旅游费用包括分属四家铁路公司的运输费、住宿费和游览途中卡那封城堡和斯诺登山的费用。为了方便这次旅游活动,库克不仅亲自陪同,而且在卡那封城堡和斯诺登山游览中聘请了地方导游。此后,他又组织了一系列在英国国内和赴欧洲、北美、非洲和环球旅游活动。在这些活动中,均配有全程导游服务。

到1864年,库克组织的旅游人数已达100多万,他的名字也就成了旅游的代名词,在英国和欧美地区家喻户晓。在库克成功经验的示范下,英国、欧洲、北美、日本先后组建了不少旅行社或其他旅游组织,招募陪同和导游,不仅促成了导游队伍的形成,而且也使导游服务成为向旅游团必须提供的一项服务。

上述情况表明,这个时期的导游服务已经分成两种类型,一种是全程陪同服务,另一种是地方游览项目的讲解服务。前者不仅起着向导作用,而且还担负了旅游团的行程和生活照料工作;后者则是对当地游览项目进行导游和讲解。

因此,这个时期既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的或类似的。其次,旅行社招聘全程陪同和临时雇用当地人员进行导游活动又促使了社会中一些人逐渐将导游工作作为一种职业来对待。所以,这个时期又是导游服务逐步走向职业化的时期。

三、现代时期的导游服务

第二次世界大战之后,特别是20世纪50年代以来,世界经济的稳步发展,居民收入的不断提高,余暇时间的增多,新的科学技术在旅游业中的应用,各国政府对发展旅游业的重视,为旅游活动的蓬勃发展创

造了十分优越的条件,使旅游活动开始进入了千家万户。随着大众旅游的兴起,旅游对社会经济的影响也越来越大,旅游业已成为世界经济中一个重要的产业部门,为2亿多人提供了就业机会,其中包括为游客提供导游服务的人员。

导游服务不仅为游客的旅游活动的顺利进行提供了安全、可靠和便利的条件,而且也是一个国家或地区旅游产品从生产至消费转化中的重要一环。旅游消费不同于一般物质产品的消费,游客只能亲自到旅游目的地来消费,消费的则是带有综合性的无形服务。游客到一个陌生的地方去消费带有综合性的无形服务,如果不借助导游人员的帮助是困难的,所以,导游服务在旅游接待服务中占有十分重要的位置。正如旅游界许多人士所认为的那样,“导游服务是旅游服务中最重要的服务”,导游人员是“民间大使”,导游服务在不同地区、不同国家人民之间“架起了友谊的桥梁”。这些看法标示了战后以来人们对现代导游服务作用的认识有了质的飞跃。

导游服务在旅游服务中的重要性,导游人员队伍的不断扩大,使世界上许多国家对导游人员的执业资格,导游人员的选拔、教育和培训以及导游服务质量加强了管理,从而使现代时期的导游服务呈现了如下一些主要特征。

(一)导游服务职业化

战后以来,随着世界旅游业的不断发展,越来越多的人将导游作为一种谋生的手段,从而使导游人员队伍迅速扩大。导游人员数量的增加和导游服务在旅游接待服务中的重要性使得导游服务的地位逐步为社会所确认,即导游服务成为了社会诸种职业中的一种职业。20世纪70年代,西方一些发达国家(如加拿大)已开始将导游作为一种职业列入其社会职业分类词典之中;我国劳动和社会保障部1999年颁发的《中国职业分类大典》也将导游作为一种职业列在《大典》第四大类“商业与服务业”之中。

(二)导游服务商品化

在当代,旅游产品也同其他消费品一样是一种商品,在交换中遵循的也是市场法则。作为旅游产品一部分的导游服务同其他组成部分一

样对游客具有使用价值,能满足游客身心的需要;同时在服务过程中导游人员要消耗活劳动,因而也创造价值。在交换中,其消耗的活劳动需要得到补偿,这种补偿和创造的价值是以收费的形式表现出来。在我国,导游服务收费包含在包价旅游的综合服务费中,而散客委托服务则按单项计价。在国外,导游服务收费在理论上是通过谈判来确定,而在现实上则由政府机构确定,或由导游协会和旅游产业界的协议来规定。一般说来,导游服务收费标准虽各国不尽相同,但一般情况下一个工作日在几十美元至 300 美元之间。

(三) 导游服务规范化

在托马斯·库克时代,对导游人员为游客提供的服务虽然各家旅行社可能都有一些要求,但是不可能达到规范化的程度,更不可能有统一的社会标准。在当代,由于旅游业的竞争日益激烈,游客对包括导游服务在内的旅游产品的质量越来越注重,为保护消费者的合法权益,国际标准化组织、一些地区性的旅游组织和不少国家的旅游组织或相关机构先后制定了服务标准、旅游产品销售标准和导游服务质量标准,对旅游产品和导游服务全过程的质量要求进行了规范。例如,国际标准化组织的 ISO 9004.2 是专对服务业建立的质量标准;欧洲共同体理事会颁布的《关于包价旅行、包价度假、包价旅游的指令》,规定了旅游商的促销产品必须向消费者就产品价格、日程及所包含的各项服务的内容、规格、档次等提供详细的书面材料。我国国家技术监督局也于 1995 年制定了《导游服务质量》国家标准,1997 年国家旅游局又颁布了《旅行社国内旅游服务质量要求》的部门标准。它们分别从不同角度、不同层面上对导游服务质量提出了规范化的要求。

(四) 导游人员管理的法制化

在各行各业的人员进入导游队伍的情况下,为了确保导游服务质量,维护游客的合法权益,树立旅游目的地国家、地区和旅游企业的形象,世界许多国家的政府部门或有关机构、组织都加强了对导游人员的管理,并将这种管理纳入法制化轨道。主要管理措施有:

1. 导游资格考试制度

世界上许多国家都规定了导游人员选拔程序,选拔的主要手段就

是进行导游资格考试。考试一般分笔试和口试两种形式,考试的内容多涉及实际工作中所必备的知识和技能。不同的是,各国负责组织考试的机构往往千差万别,除政府、旅游管理部门、导游协会外,还有测试委员会、评估机构,乃至大学等。

我国于1989年建立了全国导游资格考试制度,1995年起又建立了导游人员等级考核制度。

2. 导游人员注册制度

世界上大部分国家都有明确规定,导游人员在进入旅游行业从事导游工作时需要进行注册,只有经过注册的导游人员才有执业资格。不同的是,注册有效期限和负责注册的机构各不相同。有的国家一次注册终身有效,有的国家每年、每两年或每五年需注册一次;负责注册的机构除市政当局、地方政府、旅游部门外,还有商会、导游协会、导游公司等。

我国关于导游人员注册制度的规定是,导游人员在获得导游资格证后,须向一家旅行社或导游管理服务机构注册,然后持同旅行社签订的劳动合同或在导游管理服务机构登记的证明材料向所在地的旅游行政管理部门申请办理导游证。

3. 导游人员管理立法

不少国家对导游人员的管理制定了有关法规,相当一部分国家规定不合格的导游人员从事导游工作为非法。例如,在塞浦路斯,法律明文规定,没有取得导游资格的人从事导游工作为非法行为。对取得导游资格的导游人员,则禁止其提供“不经请求的导游服务;索取高出公布收费标准的服务费;索要小费;做宗教和种族宣传;告诉游客虚假信息;用两种以上语言导游”等。

为了加强对导游人员的管理,1987年我国旅游行政管理部门制定了《导游人员管理暂行规定》;1999年以国务院第263号令的形式发布了《导游人员管理条例》;2002年,国家旅游局又颁布了《导游人员管理实施办法》,规定除对导游人员实行资格考试制度和等级考核制度外,还实行计分管理制度和年度审核制度,从而将我国导游人员的管理纳入了法制化轨道。

四、我国导游服务的发展历程

我国导游服务经历了三个时期。第一个时期是中华人民共和国成立以前的时期,它始于20世纪20年代。1923年8月,上海商业储蓄银行总经理陈光甫首次在该行设立了旅行部,承办旅行代理业务。1927年该部从银行独立出来成立了“中国旅行社”,除继续从事有关旅行代理业务外,还组织国内旅游团和国际旅游团(如赴日观樱团),为游客提供导游和翻译服务。除“中国旅行社”外,在这个时期成立的其他旅游组织,如铁路游历经理处、公路旅游服务社、航空讯美空游等也为游客提供了导游服务。可以说,这个时期是我国导游服务的初始时期。

第二个时期自中华人民共和国成立至改革开放之前。这个时期的导游服务是作为外事接待工作的面貌出现的。由于外事接待工作的对象是外国人,所以从事这方面工作的人员称为翻译导游人员。由于外事工作政策性强,政治思想素质要求高,因而对翻译导游人员提出了“三过硬”(即思想、外语和业务三方面过得硬)的工作要求和“五大员”(即宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员)的工作任务以及有关外事纪律。至于为华侨、港澳同胞提供服务的接待人员的工作则主要服从于侨务工作的需要。所以在这个时期,导游服务的主要特点是:第一,服从政治需要;第二,接待客人以陪同人员为主,翻译导游人员以翻译面貌出现;第三,旅游接待以友谊为重,不讲究经济效益。

第三个时期是改革开放以后的时期,也即我国导游服务同国际接轨的时期。在这个时期,不仅导游人员数量众多,导游队伍不断扩大,而且更为重要的是导游服务已作为旅游服务的一部分而成为旅游产品价值实现的重要一环,导游服务质量直接关系游客对旅游产品质量的评价,并构成旅游产品吸引力的一个因素而受市场调节。这个时期导游服务的主要特点有:第一,导游服务队伍扩展迅速;第二,导游服务作为旅游服务的一部分构成了旅游产品的重要内容;第三,导游服务程序和服务质量实现了标准化;第四,导游服务管理实现了制度化和法制化。

总之,导游服务从古代到现代经历了一个漫长的发展变化过程,这种转变是一种质的变化。这是因为:第一,在职业性质上,向导服务是业