



21世纪高职高专规划教材 • 旅游酒店类系列

导游理论与实务

胡 巍 主 编
武邦涛 张静抒 副主编

Travel
and Hotel



清华大学出版社
<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



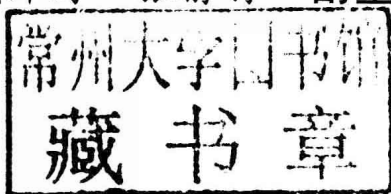
北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列

导游理论与实务

胡 巍 主 编

武邦涛 张静抒 副主编



清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

全书由基础概论篇、实务操作篇、技能技巧篇和常识条例篇组成,共计十四章,每章配有本章导读、课后拓展案例和服务竞技场等内容,对导游的基本业务、实务操作与服务技能进行了有效的组合。

本书的特色在于:引用了大量案例和配以操作实务与流程、课后训练题等,以增强内容的实践性、扩大导游人员知识面。让学习者真正从阅读的领悟(教学)、案例的参与(分析)之中体会到导游业务的精髓。

本书适用于高等院校旅游管理专业的教学用书,也可作为高职高专旅游专业的教学和相关导游人员培训用教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

导游理论与实务 / 胡巍主编. — 北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社, 2011.10
(21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列)

ISBN 978-7-5121-0007-7

I. ① 导… II. ① 胡… III. ① 导游-高等职业教育-教材 IV. ① F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第203925号

责任编辑:赵彩云

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414

印刷者:北京交大印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:14.75 字数:369千字

版 次:2011年10月第1版 2011年10月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0007-7/F·916

印 数:1~3 000册 定价:29.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监局反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

旅游业是综合性的服务行业，它包括旅行社服务、交通（航空、铁路、轮船、汽车等）服务、饭店（酒店）服务和导游服务等。在这个服务体系中，导游服务始终是重要的一环。试想一下，当一群游客远道而来，在异国他乡旅游的整个行程中，恐怕“导游”人员是其接触最多和时间最长的人。所以，导游工作不仅仅是谋生的职业，从某种意义上讲，导游人员代表了一个国家或地区的形象。因此，培养具有高素质、高应用型的导游人才已成为我国旅游业发展的迫切需要。

本教材基于这种认识，以培养导游人员的综合素质和职业技能为主线，以突出导游实务为编写原则，同时也以导游业务密切联系相关服务理论为导向，突出“实用性”、“艺术性”和“科学性”。通过对导游业务和实务操作（基本技能）的介绍和演练，帮助导游人员如何应用相关业务技能来完成导游业务，提升服务质量，满足日益增长的服务需求。

本书与其他已出版的相关书籍相比，特色在于：

1. 对教学课堂的互动性把握；
2. 对导游（人员）服务的系统性把握，即：围绕“导游的基本业务、实务操作与服务技能”这个主线展开说明；
3. 对导游实务（服务）的操作性把握，即：拥有大量的具实用性、可操作的课后拓展案例、服务竞技场等。

目前国内同类教材关于导游业务与实务的理论内容已经比较丰富，但案例搭配还不够充足，服务竞技场则不多见。如果只是掌握理论知识，而没有深刻的案例指导和服务竞技场的配套指引，就不能充分地开发导游人员解决问题和自身发展的能力。

编者相信，通过对导游业务“基础+实务+技能+常识+案例+竞技场”这样的编排方式将服务学、心理学等原理与相关知识点融入其中，帮助导游人员对其角色和工作责任的深入认识，开启导游从业人员更广阔的解决问题的思路，培养他们的沟通能力、服务能力及自身发展能力。

本教材的参编人员全部来自上海交通大学安泰经济与管理学院。由胡巍担任主编，武邦涛、张静抒担任副主编，汤石章、王青和旅游管理硕士生苏楠、顾子节、赵玲玲等也参与了本书的编写。

同时要感谢上海新康辉国际旅行社有限责任公司、上海港国际邮轮旅行社、新疆兵团中国青年旅行社有限责任公司等单位在编写过程中给予的支持与建设性建议，同时还要感谢北

京交通大学出版社的支持和信任。

让我们分享一下大师的名言：

“我们的生活就像旅行，思想是导游者；没有导游者，一切都会停止，目标会丧失，力量也会化为乌有。”——歌德

“旅游是知识之路，让大家都来参加旅游，周游世界，敞开自己的广阔胸怀，世界将成为人类更美好的乐园。”——罗伯特·麦金托什

“一个经常旅游的人，必有广博的知识，坚强的性格，不挠的毅力，不达目的决不罢休的精神。”——弓玄

编著者

2011 年 10 月于上海交通大学安泰经济与管理学院北楼

目 录

第一篇 基础概论篇

第一章 我国导游发展的历史	3
第一节 导游的萌芽	3
第二节 导游的开端与兴起	5
第三节 导游的发展阶段	5
第四节 中国导游的发展趋势	7
课后拓展案例	8
服务竞技场	10
第二章 导游服务	11
第一节 导游服务的概念	11
第二节 导游服务的特点	11
第三节 导游服务产生发展的主要因素	13
第四节 导游服务在旅游服务中的地位与作用	14
第五节 导游服务的原则	16
第六节 导游服务的范围	17
课后拓展案例	18
服务竞技场	19
第三章 导游人员	20
第一节 导游的基本分类	20
第二节 导游的职责	22
第三节 导游人员的基本素质	24
第四节 导游职业的现状与发展	28
课后拓展案例	30
服务竞技场	32

第二篇 实务操作篇

第四章 地陪业务与服务	35
第一节 地陪业务概述	35

第二节 地陪业务流程	37
课后拓展案例	53
服务竞技场	54
第五章 全陪业务与服务	55
第一节 全陪业务概述	55
第二节 全陪业务流程	56
课后拓展案例	63
服务竞技场	64
第六章 海外领队业务	65
第一节 海外领队业务概述	65
第二节 出入境知识	73
第三节 海外领队业务流程	78
课后拓展案例	82
服务竞技场	84
第七章 景点景区与散客导游服务	85
第一节 景点（区）导游服务基础知识	85
第二节 散客导游服务	87
课后拓展案例	96
服务竞技场	98
第八章 旅游问题、事故的预防与处理	99
第一节 旅游问题、事故的预防与处理原则	99
第二节 旅游活动计划和日程变更的处理	102
第三节 漏接、空接、错接与入境旅游团人数变更的处理	103
第四节 误机（车、船）事故的预防和处理	106
第五节 证件、行李、物品遗失的预防和处理	108
第六节 游客走失的预防和处理	111
第七节 突发事件的处理	113
第八节 游客不当言行的处理	119
课后拓展案例	121
服务竞技场	122

第三篇 技能技巧篇

第九章 导游服务与带团艺术	125
第一节 导游带团的理念与模式	125
第二节 导游服务集体的共事艺术	127

第三节 导游人员与旅游接待单位的协作艺术·····	129
第四节 导游人员与游客的交往艺术·····	130
第五节 导游带团的组织技能·····	133
课后拓展案例·····	135
服务竞技场·····	137
第十章 导游服务与语言技能 ·····	138
第一节 导游语言的要求·····	138
第二节 导游语言的运用原则·····	140
第三节 导游口头语言艺术·····	142
第四节 导游态势语言艺术·····	149
课后拓展案例·····	152
服务竞技场·····	153
第十一章 导游服务与心理策略 ·····	154
第一节 旅游者的心理需求·····	154
第二节 旅游者在旅游活动各阶段的心理需求与导游服务·····	159
第三节 导游服务的心理策略·····	165
课后拓展案例·····	169
服务竞技场·····	171
第十二章 导游服务与旅游审美 ·····	172
第一节 导游人员在审美活动中的角色·····	172
第二节 导游人员科学审美修养的培养·····	173
第三节 导游人员形象美的塑造·····	175
第四节 导游人员审美引导的方法·····	178
课后拓展案例·····	184
服务竞技场·····	185

第四篇 常识条例篇

第十三章 导游服务相关知识 ·····	189
第一节 出入境知识·····	189
第二节 交通知识·····	196
第三节 货币与保险知识·····	203
第四节 旅游卫生保健与安全知识·····	207
第五节 行李托运相关知识·····	213
第六节 其他知识·····	215
课后拓展案例·····	217

服务竞技场·····	218
第十四章 导游人员管理实施办法·····	219
课后拓展案例·····	222
服务竞技场·····	224
附录 A 服务竞技场参考答案·····	225
参考文献·····	228

第一篇

基础概论篇



第一章

我国导游发展的历史

本章导读

第一节 导游的萌芽

第三节 导游的发展阶段

第二节 导游的开端与兴起

第四节 中国导游的发展趋势

第一节 导游的萌芽

人类自诞生以来，就总不满足周围环境对自身的束缚，力图拓宽自身的视野，扩大自身的活动范围和生存空间。同时，迫于洪水、大火、干旱、地震等各种自然灾害的危害，人们开始进行反复的迁徙。从某种意义上来说，这就开始了历史上最早的旅行。不过，这种旅行活动还不能称为旅游活动。据史料记载，古代真正具有“旅游”性质的活动出现于奴隶社会，并且在东周时期已经初具规模。当时，社会正处在大变革状态，国事交往与人员往来十分频繁，外交游说、游历修学、巡幸游猎、政治联姻等活动达到高潮，这些活动中有的已经具有较明显的旅游色彩。

然而，长期以来中国古代文明建立在以小农经济为主体的、自给自足的自然经济的基础上，形成了相对封闭的文化传统，这种传统对旅行生活产生了某种消极的影响，使旅行在中国古代的社会生活中居于相对次要的地位。但是，从历史画卷中，我们仍然可以体味到旅行途中帝王的奢华、文士的清雅、行贾的忙碌和旅宦的骄盈。

在中国古代，影响较大的旅游活动类型主要有帝王巡游、公务行游、商贾周游、文士漫游、宗教朝觐和平民郊游等。

以帝王巡游、商贾周游和文士漫游为例。帝王巡游是指古代王朝统治者为了个人享乐和巩固政权的需要，离开国都到其他各地游历，这是中国古代礼会最高等级的旅游活动形式。传说4600年前的黄帝就曾经“迁徙往来无常处”。《穆天子传》一书中也曾详尽地记述了周穆王西行的传说。历史上很多帝王都有过巡游的经历，如：秦始皇封禅泰山、隋炀帝南下扬州、康熙及乾隆的数下江南等。

商贾周游指以经商为谋生手段的商人的旅行活动。旧时经商人家的门口常贴有这样的楹联：“生意兴隆通四海，财源茂盛达三江。”“生意兴隆”、“财源茂盛”与通达“四海”、“三江”紧密地联系在一起，体现了商贾事业周游天下、无所不至的特点。

文士漫游是指古代文人学士进行的旅游活动。由于他们普遍拥有较高的文化素养，善于进行观察和分析，并习惯将所见所闻用文字记录下来，故而这类旅游活动在古代各种旅游活动中成果最为丰富。历史上许多科学论著以及大量山水诗文的创作，都与文士漫游活动密切相关。汉代司马迁的《史记》就是他在千里旅行的同时，进行实地考察的基础上写作的。明代徐霞客的《徐霞客游记》不仅被看作是一部旅行札记，也被看作是一部地质学百科全书。

在古代社会，人们外出旅行会遇到很多困难和危险，如饥饿劳顿、迷失方向、遭遇盗贼、车船翻沉等，即使贵为国君，有时也不能幸免。据《左传》记载，楚昭王第二次南巡，在渡汉水时，竟因船只漏水而溺死。汉代的石刻画像中还可以看到车辆在桥上行驶时，车轮脱落坠入水中的画面。正因为人地生疏，出门旅行的人往往希望有人担当向导，因而导游作为一种助旅活动，伴随着旅行的萌芽而产生。

古人云：“入乡问俗”，在旅行者问路时，被问到的人就充当了向导的角色，他们可能是同旅行者邂逅的车夫、马夫、轿夫、当地居民、客店堂倌、和尚或道士等。尽管偶尔为之，但他们在不经意间就成了导游人员的雏形。在古代文献典籍中经常可见这种服务形式，如“借问酒家何处有，牧童遥指杏花村”等。

帝王巡游时，有很多的“陪臣”、“侍从”同往，这些陪臣、侍从不仅要照料帝王的日常起居，而且还要为帝王讲解沿途的景物、民俗、典故等，因而也起到导游的作用。例如，清朝时纪晓岚在陪同乾隆皇帝出游时常以诗文助游，还留下了“遥望天空一鹤飞，朱砂为颈雪为衣。只因觅食归来晚，误落羲之洗砚池。”的佳句。

随着与他国交往的日益增多，中国古代出现了专门负责外事接待的人员。据《史记》记载，汉武帝时期就为外国人入境设立了专门的旅馆“蛮夷邸”和提供翻译的“舌人”等，以后历朝大抵如此。元朝西亚旅行家伊本·巴图泰在其旅行游记中记载：“在中国行路最为稳妥便利……客有欲前行者，吏遣人护送之。”这护送之人无疑就是陪同的导游人员。

随之，导游图和导游书等旅游指南也相继出现。如唐代的导游图就称为“图经”、“地经”。唐代著名文学家韩愈就曾借助图经游览了韶州，并留诗为证：“曲江山水闻来久，恐不知名访倍难，愿借图经就入界，每逢佳处便开看。”除了导游地图以外，中国古代大量的游记、览胜书籍也起着引导旅行游览的作用，如《黄山领要录》、《泰山道里记》等。

不过，与今天不同的是，古代旅行者和向导之间并不存在雇佣关系，一般情况下他们是在不确定的场合中偶然相遇的，尽管后来出现了一些专门在交通要道、名胜古迹等处引导旅人并收取报酬的“导者”，但尚不具有历史典型性，也没有形成一种社会化的职业。因此，古代社会还没有出现当今意义上的导游服务，而只能说是一种导游服务的萌芽。

第二节 导游的开端与兴起

如前所述,导游作为一种服务活动形态有着悠久的历史,但其作为一种独立的职业,却是随着近代旅游业的崛起而出现的。职业导游人员的出现,使导游活动具有了经济意义。

早在19世纪末20世纪初,西方的一些旅游企业(如英国通济隆、美国运通等旅行代理机构)就纷纷进驻中国,相继组织外国旅游者到中国旅游,同时雇用中国人作导游。

但导游作为一种社会化的职业,其出现是在我国近代旅游业诞生之后。1923年8月,中国第一家旅行代理机构——上海商业储蓄银行旅行部在上海诞生(1927年6月旅行部从该银行独立出来,并更名为中国旅行社),它的诞生标志着中国近代旅游业的兴起。它开创了中国旅行代理的先河,训练了一批职业化的导游,推动着中国从古代个体的、分散的、无组织的传统旅游迈入大规模的、远距离的、团体型的、有组织的近代旅游阶段。

中国旅行社在中国内地存在的30余年间,一直执中国近代旅游业之牛耳。它在国内外广设分支机构,最多时达二百余处,形成了庞大的服务网络,并与英国的通济隆旅行社、美国的运通公司、日本的国际观光局、前苏联的国营旅行社等都签订了互相代理业务的和约,将服务范围扩展到了世界各地。其经营范围十分广泛,除代售海陆空客票、经办货运业务、开办招待所、组织旅游团体外,还代办出国留学手续、发行旅游刊物、经营邮政和保险业务等,是旧中国规模最大、信用最好的旅行代理机构。

中国旅行社成立后不久,在其影响下,中国开始出现了一批旅行社组织,如1930年创办的中央旅行社和1934年设立的经济旅行社等,经营着与中国旅行社这样或那样相仿的业务。除旅行社外,还涌现出各种各样的旅行团体,在20世纪30年代的上海就有友声旅行团、经济旅行团、精武体育会、萍踪旅行团等。20世纪40年代,中国又出现了很多新的旅行代理机构,如福建中南旅行社、江西各地的陶陶招待所、广东曲江互助社、浙江的浙光旅行社、广东韶光公寓、各省社会服务处、新运总会、青年会和铁路营业所等。

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,因而也就出现了中国第一批职业化的导游人员。除了培训一批高素质的导游人员外,当时的旅行机构还致力于物化导游的建设,出版了各种旅游类书籍和杂志,如旅客须知、导游丛书、旅行便览、旅行手册以及旅行杂志等。这些出版物对便利民众的旅行、推动游览事业的发展、阐扬中国的名胜起到了积极的作用。

第三节 导游的发展阶段

自1923年中国第一家旅行代理机构创办之后,中国出现了第一批职业化的导游人员,这标志着中国现代导游服务的正式产生。但是,由于建国前社会动荡、经济落后,导游服务的发展非常缓慢。1949年新中国成立以后,尤其是实行改革开放之后,导游服务开始以较

快的速度发展，其发展状况分为如下几个阶段。

一、初创阶段（1949年11月至1978年11月）

为了帮助滞留在厦门的华侨和港澳同胞出境，接待回国观光和探亲的华侨，新中国于1949年11月筹建了第一家旅行社——厦门华侨服务社，此后几年，又相继在泉州、广东等地成立了华侨服务社。1974年，经国务院批准成立了中国旅行社，并与华侨服务社合署办公，统称“中国旅行社”，简称“中旅”。1954年4月，为了接待外国友人，又在北京成立中国国际旅行社总社，并在上海、天津、广州等地成立了14家分社，简称“国旅”。

国旅和中旅承担起了组建新中国导游队伍、开展新中国导游服务的重任。这一时期，我国约有导游、翻译等人员三百人，使用几十种语言，以接待外宾、华侨、港澳台同胞为主。那时的旅游业不以盈利为目的，而是旨在通过国际旅游者来华旅游，向世界宣传新中国的社会主义建设成就，因此导游工作也就成了一项政治工作。当时，周总理对导游人员提出了“三过硬”（即政治素质过硬、外语水平过硬、业务知识过硬）的工作要求。导游人员又被称为五大员，即宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员。导游人员依附于外事、政治工作是这一阶段最主要的特点。虽然这批导游人员数量不多，但素质很高，开创了具有中国特色的导游风格，为新生不久的中国旅游业赢得了良好的声誉。

二、发展阶段（1978年12月至1989年2月）

十一届三中全会以后，我国实行了改革开放，从而吸引了大量海外旅游者来华旅游，国内旅游业也蓬勃发展起来。为适应旅游业迅猛发展的形势，1980年6月国务院正式批准中国青年旅行社（简称“青旅”）成立，与国旅、中旅共同搭建起了大陆旅行社业的主干框架。在此前后，春秋、康辉、友谊、天马、邮电、铁路等行业性和地区性的旅行社如雨后春笋般迅速涌现。旅游业逐步转变为以经营服务为主的经济型产业，导游工作也从外事接待进入到以经济型接待为主的阶段。在旅游者与旅行社数量迅速增长的同时，原有的新中国第一批导游人员的数量出现严重不足。于是，各地导游人员队伍迅速扩充，一度达到数十万人之多。但是，与数量迅速上升相伴而生的是，第二代导游人员整体素质急剧下滑，学识和工作能力普遍不如前辈，个别道德败坏的导游人员甚至还做出了一些有损人格和国格的事。因而，提高导游服务质量成了这个阶段导游管理的主要目标。

三、全面建设时期（1989年3月至今）

为了整顿导游队伍，提高导游服务水平，适应我国旅游业大发展的新形势，自1989年初开始，我国开始全面建设导游队伍，并且强调导游服务专业化，在高校开设导游课程，举办导游知识大赛。1989年3月，国家旅游局在全国范围内推行了第一次“全国导游人员资格考试”，并将其固定下来成为导游人员的执业资格考试。同年，《中国旅游报》等单位发起了“春花杯导游大奖赛”，致力于选拔出导游队伍中的佼佼者，在全国范围内选出了35

名优秀导游，最终从中选拔出 10 名为最佳导游。此次活动规模之浩大，影响之深远，均为我国旅游史上所罕见。

此后，国家旅游局和各省、自治区和直辖市旅游行政管理部门对导游队伍进行了各种规范化的管理，如建立导游人员记录、实施导游服务质量投诉、建立导游人员年审制度等。1996 年 6 月 1 日起实施《导游服务质量》国家标准。1997 年 7 月 1 日起实施《旅行社国内旅游服务质量要求》行业标准。这两个标准都规定了导游服务的质量要求，提出了导游服务过程中若干问题的处理原则，是当前指导中国导游工作的权威性文件，也是导游人员向游客提供服务的工作指南。1996 年，国家旅游局开始在全国范围内对导游人员进行等级（初、中、高、特级）评定工作。从 2002 年 1 月起，国家旅游局全面推行并实施 IC 卡导游人员计分制管理。目前，导游人员资格考试制度、导游人员年审制度、导游人员等级评定制度和导游人员计分制度等均是我国导游队伍管理的主要制度。

第四节 中国导游的发展趋势

旅游业的发展既带来了机遇，也带来了挑战，导游工作将面对越来越挑剔和成熟的旅游者。伴随着第一部《消费者权益保护法》的发布实施，消费者的自我保护意识正在日渐觉醒。近几年来，国内旅游者的投诉增加，除对经济利益关注外，也开始注意保护自己的旅游权益。例如，旅游者在旅游过程中遭受由于旅行社的责任而导致的物质、精神上的损失时，有权获得赔偿；旅游者对涉及旅游接待的各方面有咨询和知情权等。近几年来，国家还通过各种立法来保护旅游者的权益，使旅行社在业务上所应承担的法律责任越来越明确，旅行社也通过各种手段来规范导游服务行为。因此，为更好地开展服务，导游工作必须跟上旅游业的发展趋势，随时根据旅游者的需要做出调整。

一、导游方法多样化

随着人们旅游需求多样化、消费个性化的发展，旅游产品和服务也必然需要个性化，这就要求导游人员根据旅游者的个性差异和不同旅游需求而提供针对性的服务，并采取多种导游方法。我国导游界同仁经过多年努力，总结出了几十种行之有效的导游方法，而且还在不断丰富、补充。但是，对导游方法的探索永无止境，游客自身素质的提高、旅游活动内涵的变化、旅游需求的转移、旅游者成分的复杂，不可能仅仅凭借一种或几种导游方法就可以满足的。为此，导游人员需要不断研究，力求创造出符合自己个性并为旅游者所喜闻乐见的导游方法，树立自己的导游风格。只有这样，导游人员才能胜任未来的导游工作，才有可能将导游工作做得不同凡响。

二、导游内容高知识化

导游工作主要是提供知识性服务，是一种高智能、高技能的服务工作，是传播文化的重

要渠道,也是促进文化交流的重要途径。随着时代的进步,人们对知识的掌握将越来越广、越来越深,因而对导游工作也就提出了更高的知识要求。它要求导游人员具备渊博的知识,更深入地认识自己的国家和家乡;要求导游人员不仅能与旅游者讨论一般问题,还能较深入地讨论某些专业问题。总之,在知识方面,导游人员不仅要成为“杂家”,还要成为某一领域或某些方面的专家,并且知识要不断更新和充实。

三、导游手段高科技化

随着旅游业的发展,越来越多的旅游产品与高科技相结合,例如,采用图文声像导游、网络导游、运用多媒体进行讲解等。这些先进的导游手段在游览前或在游览现场引导旅游者参观游览,不仅让他们看到(或听到)了旅游景观的现状,还让他们进一步了解其历史沿革和相关知识,起到深化实地导游讲解与以点带面的作用,这如今已成为导游工作不可或缺的辅助手段。随着科学技术的进步和旅游业的发展,将来还会有更多、更先进的科技手段运用到导游工作中来。虽然科技化的导游手段不可能代替导游人员的工作,但要求导游人员必须学会现代化的科技导游手段,并能在旅游过程中运用自如,与实地口语导游密切配合、相辅相成,以达到更好的导游效果。

四、导游职业自由化

导游职业在世界上呈自由化趋向。大众旅游时期,随着旅游者队伍的迅速扩大,以导游为谋生手段的人数也越来越多,导游职业培训在世界各地得到了广泛的重视,导游行业也已经为社会普遍所承认。经过几十年的建设和发展,专职导游队伍有了一定的规模,但业余导游人员因适合现代旅游季节性的特点,在数量上更具优势。在德国,没有职业导游人员,所有的导游人员都是临时、兼职或业余的,即使在对导游人员实行全面、严格管理的日本、新加坡等国家也实行导游人员职业自由化的制度。目前,我国在导游的管理上除一些大社、老社外,旅行社都是对导游人员实行合同管理的,初步形成了导游职业自由化趋势。

✱ 课后拓展案例

案例一

导游小李是个从事导游工作时间不长的年轻人。一次,旅游旺季的时候,他出任全陪带一个28人的旅游团去泰山。依照计划,该团在泰山住××饭店,客房由泰山地方接待社代订。

下了车,进了饭店,小李把游客安顿在大厅,就随地陪、领队来到总台拿客房。地陪刚报完团号,总台小姐就不好意思地跟地陪、小李及领队说:“对不起,今晚饭店客房非常紧张,原订14间客房只能给12间客房,有4个游客要睡加床,但明天就可以给14间客房。”山上饭店少,附近没有其他饭店,而此时天色已晚,若下山找饭店,因索道已停开,也不可能。

小李是个急性子,这种情况又是第一次碰到,当确知饭店已不可能再提供客房后,他转