

高等院校
新概念
旅游教材

主编 辛建荣 毕华 陈扬乐

导游业务

陈晓鹏 邵小慧 编著



TOURISM

图书在版编目 (CIP) 数据

导游业务 / 陈晓鹏, 邵小慧编著. — 哈尔滨: 哈尔滨工程大学出版社, 2011.10
ISBN 978-7-5661-0132-7

I. 导… II. ①陈… ②邵… III. 导游—高等学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 206982 号

出版发行 哈尔滨工程大学出版社
地 址 哈尔滨市南岗区东大直街 124 号
邮政编码 150001
发行电话 0451-82519328
022-60266518
传 真 0451-82519699
022-60266517
经 销 新华书店
印 刷 北京市文林印务有限公司印刷
开 本 787 mm × 1 092 mm 1/16
印 张 14.5
字 数 267 千字
版 次 2012 年 1 月第 1 版
印 次 2012 年 1 月第 1 次印刷
定 价 29.00 元
<http://press.hrbeu.edu.cn>
E-mail: heupress@hrbeu.edu.cn

序 言

有许多人，包括我和我的同仁，总想对旅游说点什么——对旅游的认识、感悟、理解，总想为旅游做点什么——探索旅游学科体系的建设、完善和科学化。旅游已经成为人类生活密不可分的一部分，是社会、经济发展的必然产物，是社会生产力发展的新的需求方式，即现代人类社会、经济、文化发展到一定历史阶段的特定生活现象。

旅游是“行万里路，读万卷书”。我们把自然、人生、社会作为万卷百科全书，通过旅游真正认识、了解博大精深的天、地、生、人。

旅游活动在经历了漫长的历史演进后，直到近代旅游的兴起，人们才真正对旅游开展学术性的研究，所以她是年轻的。由此为旅游业和旅游学科的发展提供了平台和空间。尤其是现代旅游活动与旅游业的发展，其参与的广泛和发展的迅速是空前的，这说明旅游活动已经成为人类社会不可或缺的生活方式。

旅游学是一门不成熟的学科，关于旅游学科的许多概念、内涵和学科体系的建设等，不同的学者有着不同的见地，由此带来了争论和发展的契机。现代旅游的兴起与快速发展，促使更多的学者探索旅游学科的内涵。旅游界学者们各自从不同的视角、视野发表观点，大有“百家争鸣、百花齐放”之势。

旅游学科还需要在未来的发展中进一步深化认识，因为旅游活动关联到人类社会的方方面面，几乎涉猎我们周围的整个世界和人类文化。但是作为旅游科学，我们要从中理出自己的一套严谨的、完善的学科体系，这不是一件容易的事情，而是一项巨大而浩繁的系统工程。

参与旅游活动是人类的爱好，发展旅游产业是企业家的追求，探索旅游学科的建设与发展是从事旅游研究者的使命。有志于旅游学科的研究者凭借自己的睿智，使旅游学科更加臻于完善，趋于完美，最终达到成熟，这是我们永恒的职责，也是我们编写新概念旅游教材的初衷。

新概念旅游教材问世了，首先必须说明，我们的工作仅仅是一种探索和尝试，旅游学科毕竟是一株稚嫩的幼苗，还需要精心浇灌、护理，使其茁壮成长，枝繁叶茂；其次，在学科的认识方面若与其他学者的观点不完全相同，请告诉

我们，我们会谦虚谨慎，真诚与您商榷；同时，著书期间必然要查阅和采用大量的著作成果与资料，在这里我们真诚地向相关作者表示衷心的感谢，若有遗漏和不到之处，恳请谅解。

我们总是有一种满足，那就是与旅游活动结缘；我们总是有一种责任，那就是更加透彻地探索旅游的科学内涵；我们总是有一种欣慰，那就是在旅游学科建设方面能够徜徉于旅游的海洋里享受其中的愉悦和美感。

真诚祝愿我们这支年轻的团队能够通过共同努力，在旅游科学的大潮中，留下一点闪光的纪念。

辛建荣

2011 年 6 月

前 言

为适应中国旅游业飞速发展的要求，培养更多在旅游业领域胜任导游、管理，具有创新思维和实践能力的应用型、实用型的高级人才，我们借国务院批准海南建设国际旅游岛的良好契机，参照旅游行业，尤其是海南旅游的新业态，编写了这本与市场接轨、特色突出、题材广泛、形式活泼、内容新颖的新概念旅游业务专业教科书。

本书突出的特色是题材广泛、内容新颖。在参编的过程中，我们认真总结了教学经验，以及多年来旅行社工作的实践经验和体会，走访、调研了各大旅行社、知名旅游从业人士，了解当前旅游市场情况、导游人员的素质、导游业务的发展及导游职业生涯的现状等；按照专业要求和行业需求，增加了导游职业生涯规划，突出了导游带团过程中的实用性，并在观光旅游的团队导游的基础上，积极探索休闲旅游形式下的散客导游模式，以求得与时俱进。在内容编排上以理论为核心，注重实践应用，并采集鲜活、真实的案例作为补充。

本书编写分工如下：邵小慧编写第一、第四、第七章；陈晓鹏编写第二章；张文锋编写第三章；吴有进编写第五章；韦吉东编写第六章；吴晓亮编写第八章；刘萍男编写第九章；梁云云编写第十章。全书由张文锋统稿、修改并最后定稿。

在编写过程中，我们得到很多朋友的热情帮助和大力支持，他们无私地向我们介绍了许多在旅游服务工作和旅游企业管理中极为宝贵的经验教训，与我们分享他们自己的故事；所有参编的老师都尽心尽力、无私奉献。这本书聚集了众多朋友的心血和智慧，在此向所有给予支持的朋友表示深深的谢意。

由于时间仓促、水平所限，书中难免会存在一些不妥之处，我们恳请使用这本书的老师和同学提出宝贵意见。

编著者

2011年6月

目 录

第一章 导游概述	1
第一节 导游发展史略	1
一、导游概念释义	1
二、导游的起源和发展	2
第二节 导游服务	7
一、导游服务的概念和特点	7
二、导游服务的原则和范围	10
三、导游服务的性质和作用	12
第二章 导游人员	18
第一节 导游人员的概念和分类	18
一、导游人员的概念	18
二、导游人员的分类	19
第二节 导游人员的职责	20
一、导游人员的基本职责	20
二、海外领队的职责	21
三、全陪的职责	21
四、地陪的职责	22
五、景区讲解员的职责	23
第三节 导游人员的素质	23
一、道德素质	23
二、知识素质	24
三、能力素质	25
四、身心素质	26

第四节 导游人员的培训、考核和管理	26
一、导游人员的培训	26
二、导游人员的考核	27
三、导游人员的管理	27
第三章 中外导游人员比较	32
第一节 中外导游准入制度比较	32
一、中国导游人员准入制度	32
二、国外导游人员准入制度	33
第二节 中外导游薪酬制度比较	36
一、中国导游人员薪酬制度	36
二、国外导游人员薪酬制度	37
第三节 中外导游管理制度比较	38
一、中国导游人员管理制度	38
二、国外导游人员管理制度	38
第四章 团队导游服务程序	41
第一节 地陪工作程序	42
一、服务准备	42
二、迎接服务	45
三、入住服务	47
四、核定活动日程安排	48
五、参观游览服务	49
六、其他服务	51
七、送行服务	53
八、后续工作	56
第二节 全陪服务程序	56
一、服务准备	56
二、首站接团服务（入境团队）	57
三、进住饭店服务	57
四、核对、商定旅游活动日程	58
五、各站服务	58
六、离站服务	59

七、途中服务	59
八、末站服务	59
九、后续工作	59
第三节 领队工作流程	60
一、出发前的准备	60
二、出国说明会	61
三、全程陪同	62
四、结束工作	63
第四节 景区、景点的导游服务程序	64
一、服务准备	64
二、接待服务	64
三、结束服务	65
第五章 散客导游服务程序	68
第一节 散客旅游服务概述	68
一、散客旅游服务的产生与发展	68
二、散客旅游服务的趋势	69
第二节 散客旅游服务的类型和特点	70
一、散客旅游服务的类型	70
二、散客旅游服务的特点	72
第三节 散客旅游服务程序与服务质量	73
一、散客旅游服务程序	73
二、散客旅游服务质量	77
第六章 导游语言艺术	80
第一节 语言艺术	80
一、导游语言的分类	81
二、导游语言艺术	83
第二节 讲解技能	93
一、导游讲解的要求	93
二、导游讲解的技巧	98
三、导游讲解的常用方法	100

第三节 导游词创作	105
一、导游词概述及其作用	106
二、导游词写作要素	107
三、导游词写作中的注意事项	112
第七章 导游团队管理与服务技能	119
第一节 团队管理	119
一、旅游团队概述	119
二、旅游团队的特点	120
三、导游的团队管理技巧	120
第二节 团队心理服务技能	127
一、认识游客心理	127
二、心理服务技巧	129
第三节 团队协作服务技能	133
一、导游工作集体的协作	133
二、与海外领队的协作	136
三、与司机的协作	137
四、与其他接待单位的协作	138
第四节 团队的引导服务技能	139
一、引导游客观景赏美的技能	139
二、引导游兴的技能	143
三、引导游客消费的技能	144
第八章 旅游者个别要求的处理	149
第一节 旅游者个别要求的处理原则	149
一、旅游者个别要求概述	149
二、旅游者个别要求的处理原则	149
第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	150
一、餐饮方面个别要求及其处理	150
二、住房方面个别要求及其处理	152
三、娱乐活动方面个别要求及其处理	153
四、购物方面个别要求及其处理	154

第三节 要求自由活动的处理	157
一、允许游客自由活动	157
二、劝阻游客自由活动	157
第四节 探视亲友、亲友随团活动要求的处理	159
一、探视亲友要求及其处理	159
二、亲友随团活动要求及其处理	159
第五节 转递物品和信件要求的处理	160
一、转递物品要求及其处理	160
二、转递信件要求及其处理	161
第六节 要求中途退团或延长旅行期限的处理	162
一、中途退团要求及其处理	162
二、延长旅游期限要求及其处理	163
第九章 突发事件的预防和处理	165
第一节 旅游活动计划变更问题的处理	165
一、旅游活动计划的定义	165
二、旅游活动计划变更的原因	166
三、主观原因使旅游活动计划变更的处理	166
四、客观原因使旅游活动计划变更的处理	167
第二节 漏接、空接、错接和误机(车、船)事故的预防和处理	168
一、漏接	168
二、空接	170
三、错接	171
四、误机(车、船)事故的预防和处理	173
第三节 旅游者证件、财物、行李丢失问题的预防和处理	177
一、丢失证件的处理和预防	177
二、丢失财物的处理和预防	179
三、行李丢失事故的处理和预防	181
第四节 旅游者走失事故的预防和处理	183
一、旅游者走失的原因	184
二、旅游者走失的预防	184
三、旅游者走失的处理	185

第五节 旅游者患病、死亡等问题的处理	188
一、旅游者患病问题的处理	188
二、旅游者死亡问题的处理	192
第六节 旅游者越轨言行的预防和处理	194
一、对旅游者越轨言行的预防	194
二、旅游者的攻击和污蔑言论的处理	195
三、旅游者违法行为的处理	195
四、旅游者散发宗教宣传品的处理	195
五、一般性违规行为的预防和处理	196
六、对异性越轨行为的处理	196
七、对酗酒闹事者的处理	196
第七节 旅游安全事故的预防和处理	197
一、旅游安全事故的界定	197
二、交通事故的预防和处理	198
三、治安事故的预防和处理	200
四、火灾事故的预防和处理	202
五、其他事故(食物中毒)的预防和处理	204
第十章 导游职业生涯发展及管理	205
第一节 职业生涯概述	205
一、职业生涯规划的概念	205
二、职业生涯抉择的类型	206
三、职业生涯规划的重要意义	207
第二节 导游与职业生涯规划	207
一、导游职业生涯现状	207
二、导游进行职业生涯规划时常见问题及对策	208
第三节 导游职业生涯规划制定与管理	211
一、导游职业生涯规划制定的原则	211
二、导游职业生涯规划的基本步骤	212
三、导游职业生涯的自我管理	215
参考文献	220

第一章 导游概述

【学习目标】

- 熟悉导游的起源和发展
- 理解导游及导游服务的概念
- 掌握导游服务的原则和范围
- 了解导游服务的作用

【知识要点】

- 导游的概念
- 导游服务的概念
- 导游服务的性质、范围

第一节 导游发展史略

一、导游概念释义

什么是“导游”？首先分析“导”字，“导”在词义上可以解释为“引导、开通”的意思，“游”是指旅行游览。顾名思义，导游就是引导旅行游览的意思。在汉语中，“导游”有两个词性，一个为动词，即引导；另一个为名词，即执行引导动作的人。

关于导游的概念，学者各有不同的表述。大部分倾向于名词性的表述，也有一些倾向于动词性的描述。

刘静艳认为，导游是“以游客为工作对象，以指导、参观游览、沟通思想为主要工作方式，以安排游客的吃、住、行、游、购、娱为主要任务，以增进相互了解和友谊、为国家建设积累资金为目的的接待服务人员，也是进行民间

外交和地区间横向联系的第一线工作人员”。^①

徐堃耿认为,导游是“组织、协调旅游者的服务性工作,满足旅游者‘求知、求新、求奇、求乐’的愿望”。“导游一般指的是导游行为、导游业务、导游工作的总称。不过有时也是导游人员的简称。”^②

吕宛青、仇学琴从“导游者”和“导游活动”两个方面对“导游”进行了阐释,他们认为,“导游者是以旅游者为工作对象,以指导参观游览、沟通思想为主要的工作方式,以安排旅游者的吃、住、行、游、购、娱为主要任务,以增进相互了解和友谊、为国家建设积累资金为目的的接待服务人员,也是进行民间外交和地区间横向联系的第一线工作人员”。导游活动是为“导游者在旅途中为旅游者提供的生活服务和讲解服务”。^③

陈永发认为,“导游是在旅游供给过程中,为引导旅游者消费,对旅游活动进行组织、指导、沟通、协调等的服务活动”。^④

尽管国内对于导游的表述各不相同,但是在旅游业中,导游是一种职业。因此,本书对于导游的表述倾向于名词性的表述。本书对于导游的界定,认同《导游人员管理条例》对于导游的规定,即“导游员是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证,接受旅行社委派,为游客提供向导、讲解及相关旅游服务的人员”。

二、导游的起源和发展

(一) 人类社会旅行的发展

人类社会早期,由于生产力水平低下,没有劳动剩余物,迫于生存,人类不得不在森林、群山和旷野中奔波、流浪,这种为生存而进行的奔波之旅,往往受大自然的支配,而不受“古人”意志支配。由于气候变化、森林燃烧、地震发生、火山喷发、山洪暴发等,都是原始人类无法抵抗的,他们只能迁徙到别处去生活。这种为生存所作的迁徙,是人类与自然作斗争、认识世界、开发自然的最初途径,人类还不存在有意识的自愿外出旅行的需要,因此不属于现代意义上的旅行。

人类有意识的外出旅行是由于劳动剩余物的出现而产生的。到了原始社会末期和奴隶社会的初期,出现了第三次社会大分工,即商业从农业、牧业中分

① 刘静艳,徐颂军,杨四海. 导游学教程[M]. 广州:中山大学出版社,2001:1-4.

② 徐堃耿. 导游概论[M]. 北京:旅游教育出版社,1995:24-25.

③ 吕宛青,仇学琴. 旅游导游学[M]. 昆明:云南大学出版社,1994:9-11.

④ 陈永发. 导游学概论[M]. 上海:三联书店,2006.

离出来,这时候出现了以交换商品为生的商人,正是他们在原始社会末期开创了人类旅行活动的先河。

纵观商人和人类早期的迁移活动,最大的区别是商人开始有意识地外出旅行,进行商品异地交换,他们的旅行不再是受威胁而被迫进行的旅行。但即便是这样,在早期人类社会的旅行中没有出现专门的导游服务。

(二) 导游的萌芽

随着人类社会的不断发展,生产技术的进步,劳动剩余物的不断增加,越来越多的财富被奴隶主所占有。这些拥有大量财富的奴隶主开始追求享乐,吃喝玩乐之外,逐渐开始了以巡视、巡游为名义的享乐旅行。

到了封建社会,社会生产力进一步发展,出现了不同形式的旅行和旅游活动,如帝王将相的巡游、文人学士的漫游、僧人的云游、商人的跨国旅行等。

在封建社会各式各样的旅行中,虽然没有出现专职的导游,但是出现了今天导游服务的雏形,或者是履行了今天导游服务的部分职责。古代帝王在外出巡游的过程中,有大量的官员服务于帝王,从路线的制定、交通工具的选择、巡游地的食宿安排、风光的讲解到安全的监控等,都由不同的官员来完成,这些官员的任务其实有很大一部分职责就是今天导游所要履行的职责。

名人学士的巡游也是如此,尽管他们没有帝王巡游的排场,但是他们往往也带有“仆从”、“书童”、“家奴”等照料其生活,长途旅行和不熟悉之地旅行也要有熟悉路途的人做向导,他们不仅引路,还能介绍沿途的名胜、景点和当地的风俗民情。以明代著名的地理学家和旅行家徐霞客为例,他撰写的《徐霞客游记》被明末清初学者钱谦益称赞是“世间真文字、大文字、奇文字”。英国皇家学会会员李约瑟博士曾说:“他的游记读来并不像17世纪学者所写的东西,倒像是一位20世纪的野外勘探家所写的考察记录。”他从22岁开始以身许山水,开始“周览名山大川,以阔大心胸,增广见闻”,直到他56岁,即逝世前一年止,足迹踏遍今天的江苏、浙江、山东、河北、北京市、河南、陕西、广东、云南、贵州、湖北等18个省(市、自治区),行程45 000公里。徐霞客在实地游览和考察过程中,一般都是徒步跋涉,间或乘船,绝少骑马。同游者唯“一僧一仆”。这“一僧一仆”在徐霞客的旅行中也部分承担着今天导游的职责,以确保徐霞客旅行的顺利进行。

文人墨客的远距离外出旅行,也会有一些不固定的向导或是“书童”等。尽管古代的“仆从”、“书童”、向导等不同于现代的导游员,但是他们是今天导游员的雏形,他们当时所做的就是今天导游员的部分服务。与今天的导游不同的是,古代的向导提供这种向导服务有偶然性,他们不以此为生。因为从社会

环境上说,缺乏大量旅行的人,而且很多时候担任向导完全是出于社会人情关系的需要。到后来,长途旅行或去风景优美的地区,需要专人做向导,这时也只是给向导一些“盘缠”或“酒钱”,但是数目并不固定,还没有出现以向导作为谋生手段的人,因此古代的向导只是个别人的偶然行为,还不是一种社会化的职业。

在古代社会,除实地口语的导游方式之外,也出现了一些物化的导游方式,如《地经》《图经》的出现,类似于今天引导旅行游览的专门的“导游图”。唐代著名文学家韩愈有诗曰:“曲江山水闻来久,恐不知名访倍难,愿借图经将入界,每逢佳处便开看。”此诗记载了借《图经》来了解沿途风光的情形。除此之外,中国古代大量的游记、览胜书籍如《泰山道里记》《黄山领要录》《佛国记》《大唐西域记》等也起着引导旅行游览的作用。

(三) 近代商业导游的出现

在古代社会,尽管出现了导游和导游服务的雏形,但导游作为一种独立的职业却是随着近代旅游业的发展而出现的。

18 世纪 60 年代,首先在英国开始了产业革命,随后扩展到其他国家,这是资本主义机器大工业代替手工业的过程,实现了从传统农业社会转向现代工业社会的重要变革。产业革命对于近代旅游业的诞生和发展起到了巨大的推动作用。产业革命带来了许多新的变化,产生了工业资产阶级和工业无产阶级,加速了城市化的进程,改变了人们的工作性质,带来了技术进步,特别是蒸汽机技术在交通运输中的应用等都为近代旅游业的诞生提供了适时的社会条件。

1841 年 7 月 5 日,英国人托马斯·库克组织了世界上第一次商业性的旅游活动。他首次尝试包租了一列火车,组织了 570 人乘车从英格兰的莱斯特城前往拉夫巴勒参加一次禁酒大会。在本次活动中,他还为参加者安排了用餐、下午茶和游览附近的一座古城堡等活动。全程约 18 千米,每人收费 1 先令。库克本人自始至终陪同,可以说是现代旅行社全程陪同的最早体现。

1845 年,库克在莱斯特正式成立了世界上第一家旅行社——托马斯·库克旅行社,开始专门从事旅行业务,他本人也成为了世界上第一位专职的旅行代理商。托马斯·库克旅行社的成立,标志着近代旅游业的诞生,同时出现了专职的导游人员。

1845 年夏天,库克组织了 350 人从莱斯特到利物浦进行了为期一周的团体消遣旅游。对这次活动,库克进行了精心的组织和安排,编写了《利物浦之行手册》发给每位游客,而且还沿途聘用了地方导游。之后又组织了赴苏格兰旅游,编写了《苏格兰之行手册》,雇用了地方导游员进行讲解。

1855 年,托马斯·库克以一揽子包价形式组团从莱斯特前往法国加莱,然后再赴巴黎参加世界万国博览会,全程 5 日往返,每人支付 36 先令。1865 年,他又组织了去美国的旅游,并于同年与儿子约翰将营业地点迁到伦敦。此后托马斯·库克相继在美洲、非洲、亚洲设立分公司,并于 1872 年成功组织了 9 人历经 222 天,途经 10 多个国家的环球旅游。随着国际旅游业务的拓展,国际导游员(领队)应运而生。

近代商业导游是随着近代旅游业的发展而出现的,从托马斯·库克创办旅行社到雇用导游员的过程,是近代导游员职业化发展的过程。随着旅行社业务的不断扩大与深化,出现了地方陪同导游、全程陪同导游、海外领队、景区讲解员等不同业务类别的导游,基本上奠定了今天导游的分类体系。

(四) 中国职业导游的产生与发展

1. 成长于外国旅行社的接待导游

从 19 世纪晚期开始,一些西方国家的旅行社开始将业务覆盖到中国,先后组织了一些旅游团到中国旅行,并短期培训和雇用了一些中国人从事接待工作。20 世纪初,外国的一些旅行社如英国通济隆旅行社、日本国际观光局、美国运通银行旅行社等相继在上海、南京、北京等地开办分社,经营外国人到中国旅游的业务,出于工作的需要,在中国出现了一些接待外国人的翻译接待人员,当时被称为“露天通事”。

2. 中国旅行社成立之后的导游

直到 1923 年,中国才成立了第一家由中国人创办的旅行社。上海爱国民族资本家陈光甫先生在上海商业储蓄银行设立旅行部。随着旅行部业务的不断扩大,上海商业储蓄银行决定拨出专资使旅行部与银行独立,1927 年 6 月 1 日,旅行部与上海商业储蓄银行正式分离,更名为“中国旅行社(China Travel Service)”,成为独立的旅游企业,在中国旅行社成长和发展壮大的过程中,培养了中国最早的职业化导游队伍。

3. 新中国的导游

新中国成立之后设立的第一家旅行社是厦门华侨服务社,成立于 1949 年 11 月 19 日,它是现在中国旅行社的前身。继在厦门成立首家旅行社之后,又先后在福建、广东以及全国 16 个大中城市相继成立了华侨服务社。1957 年,华侨服务社在社名上增加了“旅行”两个字,统一称为“华侨旅行服务社”,并在前面冠以省、市名城,如“北京华侨旅行服务社”。同年 4 月 22 日,华侨旅行服务总社成立,这标志着全国华侨旅行服务网络的形成

1954 年 4 月 15 日,中国国际旅行总社正式成立。同年,政务院要求天津、

上海、南京、杭州、哈尔滨、大连等 12 个城市成立国旅分社，不断完善国旅的服务接待网络。1974 年，华侨服务社更名为中国旅行社。之后，中国旅行社业务不断拓展，形成了遍及全国、延伸海外的中旅系统网络。

从新中国成立到“文化大革命”这一阶段，在我国旅行社系统内，培养了新中国早期的导游员队伍。但是与国外导游员不同，我国的导游员在这个阶段的工作内容主要是政治接待，导游服务是政治接待任务，是我国外事活动的组成部分。导游员都是政府配备的国家工作人员，被称为“四大员”——翻译员、讲解员、宣传员、保卫员。在“文化大革命”期间，这种政治接待工作曾一度中断。

改革开放以后，我国旅游业飞速发展。1980 年，中国青年旅行社成立，当年，中国青年旅行社的分支机构在全国各地相继成立，并更名为中国青年旅行社总社，国、中、青三大旅行社系统正式确定。进入 20 世纪 90 年代以后，特别是党的“十五大”充分肯定了私有经济，明确指出：“公有制为主体，多种所有制经济共同发展是我国社会主义初级阶段的一项基本的经济制度。”这时有不同的投资主体进入旅行社行业，民营旅行社开始发展。1997 年《旅行社管理条例》出台后，在条例中不再对旅行社投资主体的性质进行限制，民营企业投资环境大大改善。大批民营旅行社雨后春笋般地涌现。90 年代后期，国内旅游、出境旅游及入境旅游三大旅游市场逐渐形成，中国旅游业的规模迅速扩大。根据 2009 年度全国旅行社统计调查公报的数据，截至 2009 年底，全国有旅行社 21 649 家，同比增长 4.63%。旅行社直接从业人员为 340 894 人，其中导游人员 112 777 人、领队人员 29 593 人、会计人员 32 845 人、经理人员 84 271 人、其他人员 81 408 人。

改革开放以后，随着中国旅游业的蓬勃发展和旅行社的发展，大批的导游随之出现。为加强管理、提高导游服务质量，国家旅游局从 1989 年开始在全国范围内进行导游员资格考试，实行持证上岗制度。1994 年起，实行导游等级制度。1997 年，随着《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》的实施，我国开始实行领队证制度，至此我国的导游服务进入成熟、全面发展阶段，导游员的培训、考核与管理也走上了正轨。2001 年，国家将导游员资格考试权力下放到各省、自治区、直辖市和计划单列市，使导游准入制度更符合各地区实际，导游员的培训、考核与管理也更加科学合理。