

教育部推荐教材

21世纪高职高专系列规划教材

导游实务

主 编 胡 华

副主编 陈凌凌 王中雨



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

教育部推荐教材

21世纪高职高专系列规划教材

导游实务

主 编 胡 华

副主编 陈凌凌 王中雨

参 编 张昌亚 张 颖

常州大学图书馆
藏书章



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/胡华主编. —北京:北京师范大学出版社, 2010. 3
ISBN 978-7-303-10814-5

I. ①导… II. ①胡… III. ①导游-高等学校-教材
IV. ①F590.60

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 026669 号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn
北京新街口外大街 19 号
邮政编码: 100875

印 刷: 唐山市润丰印务有限公司
经 销: 全国新华书店
开 本: 184 mm × 260 mm
印 张: 12.75
字 数: 290 千字
版 次: 2010 年 3 月第 1 版
印 次: 2010 年 3 月第 1 次印刷
定 价: 22.00 元

策划编辑: 周光明	责任编辑: 周光明
责任美编: 李葆芬	装帧设计: 张 虹
责任校对: 李 菡	责任印制: 吴祖义

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

出版说明

随着我国经济建设的发展,社会对技术型应用人才的需求日趋紧迫,这也促进了我国职业教育的迅猛发展,我国职业教育已经进入了平稳、持续、有序的发展阶段。为了适应社会对技术型应用人才的需求和职业教育的发展,教育部对职业教育进行了卓有成效的改革,职业教育与成人教育司、高等教育司分别颁布了调整后的中等职业教育、高等职业教育专业设置目录,为职业院校专业设置提供了依据。教育部连同其他五部委共同确定数控技术应用、计算机应用与软件技术、汽车运用与维修、护理为紧缺人才培养专业,选择了上千家高职、中职学校和企业作为示范培养单位,拨出专款进行扶持,力争培养一批具有较高实践能力的紧缺人才。

职业教育的快速发展,也为职业教材的出版发行迎来了新的春天和新的挑战。教材出版发行为职业教育的发展服务,必须体现新的理念、新的要求,进行必要的改革。为此,在教育部高等教育司、职业教育与成人教育司、北京师范大学等的大力支持下,北京师范大学出版社在全国范围内筹建了“全国职业教育教材改革与出版领导小组”,集全国各地上百位专家、教授于一体,对中等高等职业院校的文化基础课、专业基础课、专业课教材的改革与出版工作进行深入的研究与指导。2004年8月,“全国职业教育教材改革与出版领导小组”召开了“全国有特色高职教材改革研讨会”,来自全国20多个省、市、区的近百位高职院校的院校长、系主任、教研室主任和一线骨干教师参加了此次会议。围绕如何编写出版好适应新形势发展的高等职业教育教材,与会代表进行了热烈的研讨,为新一轮教材的出版献计献策。这次会议共组织高职教材50余种,包括文化基础课、电工电子、数控、计算机教材。2005年~2006年期间,“全国职业教育教材改革与出版领导小组”先后在昆明、哈尔滨、天津召开高职高专教材研讨会,对当前高职高专教材的改革与发展、高职院校教学、师资培养等进行了深入的探讨,同时推出了一批公共素质教育、商贸、财会、旅游类高职教材。这些教材的特点如下。

1. 紧紧围绕教育改革,适应新的教学要求。过渡时期具有新的教学要

求，这批教材是在教育部的指导下，针对过渡时期教学的特点，以3年制为基础，兼顾2年制，以“实用、够用”为度，淡化理论，注重实践，消减过时、用不上的知识，内容体系更趋合理。

2. 教材配套齐全。将逐步完善各类专业课、专业基础课、文化基础课教材，所出版的教材都配有电子教案，部分教材配有电子课件和实验、习题指导。

3. 教材编写力求语言通俗简练，讲解深入浅出，使学生在理解的基础上学习，不囫圇吞枣，死记硬背。

4. 教材配有大量的例题、习题、实训，通过例题讲解、习题练习、实验实训，加强学生对理论的理解以及动手能力的培养。

5. 反映行业新的发展，教材编写注重吸收新知识、新技术、新工艺。

北京师范大学出版社是教育部职业教育教材出版基地之一，有着近20年的职业教材出版历史，具有丰富的编辑出版经验。这批高职教材的编写得到了教育部相关部门的大力支持，部分教材通过教育部审核，被列入职业教育与成人教育司高职推荐教材，并有25种教材列为“十一五”国家级规划教材。我们还将开发电子信息类的通信、机电、电气、计算机、工商管理等专业教材，希望广大师生积极选用。

教材建设是一项任重道远的工作，需要教师、专家、学校、出版社、教育行政部门的共同努力才能逐步获得发展。我们衷心希望更多的学校、更多的专家加入到我们的教材改革出版工作中来，北京师范大学出版社职业教育与教师教育分社全体人员也将备加努力，为职业教育的改革与发展服务。

全国职业教育教材改革与出版领导小组
北京师范大学出版社

参加教材编写的单位名单

(排名不分先后)

沈阳工程学院	四川工商职业技术学院
山东劳动职业技术学院	常州轻工职业技术学院
济宁职业技术学院	河北工业职业技术学院
辽宁省交通高等专科学校	陕西纺织服装职业技术学院
浙江机电职业技术学院	唐山学院
杭州职业技术学院	江西现代职业技术学院
西安科技大学电子信息学院	江西生物科技职业学院
西安科技大学通信学院	黄冈高级技工学校
西安科技大学机械学院	深圳高级技工学校
天津渤海职业技术学院	徐州技师学院
天津渤海集团公司教育中心	天津理工大学中环信息学院
连云港职业技术学院	天津机械职工技术学院
景德镇高等专科学校	西安工程大学
徐州工业职业技术学院	青岛船舶学院
广州科技贸易职业学院	河北中信联信息技术有限公司
江西信息应用职业技术学院	张家港职教中心
浙江商业职业技术学院	太原理工大学轻纺学院
内蒙古电子信息职业技术学院	浙江交通职业技术学院
济源职业技术学院	保定职业技术学院
河南科技学院	绵阳职业技术学院
苏州经贸职业技术学院	北岳职业技术学院
苏州技师学院	天津职业大学
苏州工业园区职业技术学院	石家庄信息工程职业学院
苏州江南赛特数控设备有限公司	襄樊职业技术学院
苏州机械技工学校	九江职业技术学院
浙江工商职业技术学院	青岛远洋船员学院
温州大学	无锡科技职业学院

广东白云职业技术学院
三峡大学职业技术学院
西安欧亚学院实验中心
天津机电职业技术学院
中华女子学院山东分院
漯河职业技术学院
济南市高级技工学校
沈阳职业技术学院
江西新余高等专科学校
赣南师范学院
江西交通职业技术学院
河北农业大学城建学院
华北电力大学
北京工业职业技术学院
湖北职业技术学院
河北化工医药职业技术学院
天津电子信息职业技术学院
广东松山职业技术学院
北京师范大学
山西大学工程学院
平顶山工学院
黄石理工学院
广东岭南职业技术学院
青岛港湾职业技术学院
郑州铁路职业技术学院
北京电子科技职业学院
北京农业职业技术学院
宁波职业技术学院
宁波工程学院
北京化工大学成教学院
天津交通职业技术学院
济南电子机械工程学院
山东职业技术学院

济南职业技术学院
山东省经济管理干部学院
鲁东大学
山东财政学院
山东省农业管理干部学院
浙江工贸职业技术学院
天津中德职业技术学院
天津现代职业技术学院
天津青年职业技术学院
无锡南洋学院
北京城市学院
北京经济技术职业学院
北京联合大学
北京信息职业技术学院
北京财贸职业学院
华北科技学院
青岛科技大学技术专修学院
山东大王职业学院
大红鹰职业技术学院
广东华立学院
广西工贸职业技术学院
贵州商业高等专科学校
桂林旅游职业技术学院
河北司法警官职业学院
黑龙江省教科院
湖北财经高等专科学校
华东师范大学职成教所
淮南职业技术学院
淮阴工学院
黄河水利职业技术学院
南京工业职业技术学院
南京铁道职业技术学院
黔南民族职业技术学院

青岛职业技术学院
陕西财经职业技术学院
陕西职业技术学院
深圳信息职业技术学院
深圳职业技术学院
石家庄职业技术学院
四川建筑职业技术学院
四川职业技术学院
太原旅游职业技术学院
泰山职业技术学院
温州职业技术学院
无锡商业职业技术学院
武汉商业服务学院
杨凌职业技术学院
浙江工贸职业技术学院
郑州旅游职业技术学院
淄博职业技术学院
云南机电职业技术学院
山东省贸易职工大学
聊城职业技术学院
山东司法警官职业学院
河南质量工程职业学院
山东科技大学职业技术学院
云南林业职业技术学院
云南国防工业职业技术学院
云南文化艺术职业学院
云南农业职业技术学院
云南能源职业技术学院
云南交通职业技术学院
云南司法警官职业学院
云南热带作物职业技术学院
西双版纳职业技术学院
玉溪农业职业技术学院

云南科技信息职业学院
昆明艺术职业学院
云南经济管理职业学院
云南爱因森软件职业学院
云南农业大学
云南师范大学
昆明大学
陕西安康师范学院
云南水利水电学校
昆明工业职业技术学院
云南财税学院
云南大学高职学院
山西综合职业技术学院
温州科技职业技术学院
昆明广播电视大学
天津职教中心
天津工程职业技术学院
天狮职业技术学院
天津师范大学
天津管理干部学院
天津滨海职业技术学院
天津铁道职业技术学院
天津音乐学院
天津石油职业技术学院
渤海石油职业技术学院
天津冶金职业技术学院
天津城市职业学院
常州机电职业技术学院
天津公安警官职业技术学院
武警昆明指挥学院
天津工业大学
天津开发区职业技术学院
黑龙江大兴安岭职业学院

黑龙江农业经济职业技术学院
黑龙江农业工程职业技术学院
黑龙江农业职业技术学院
黑龙江生物科技职业技术学院
黑龙江旅游职业技术学院
中国民航飞行学院
四川信息职业技术学院
四川航天职业技术学院
四川成都纺织高等专科学校
四川科技职业学院
四川乐山职业技术学院
四川泸州职业技术学院
成都农业科技职业技术学院
四川宜宾职业技术学院
江西省委党校
齐齐哈尔职业学院
深圳安泰信电子有限公司
潍坊教育学院
德州科技职业技术学院
天一学院
成都烹饪高等专科学校
河南质量工程职业技术学院
河南商业高等专科学校
天津大学
北京政法干部管理学院
北京理工大学珠海学院
中山火炬职业技术学院

周口职业技术学院
永城职业技术学院
河北工程技术高等专科学校
武汉铁路职业技术学院
四川教育学院
四川师范大学
四川工程职业技术学院
河南教育学院
华豫学院
苏州职业大学
淮海工学院
郑州华信学院
许昌职业技术学院
商丘科技职业学院
郑州航院信息统计职业学院
郑州轻工业学院民族职业学院
铁岭师范高等专科学校
四川电力职业技术学院
广东女子职业技术学院
广东农工商职业技术学院
广东省职业技术鉴定指导中心
肇庆工商职业技术学院
广东培正学院
惠州经济职业技术学院
广东科学技术职业学院
郑州旅游职业学院
商丘职业技术学院

前 言

《导游实务》是高职院校旅游管理专业的必修课程及专业课中的核心课程，也是全国导游人员资格笔试和面试的必考科目，而导游资格证是旅游管理专业毕业生获得上岗资格的前提。因此，我们以就业为导向，把获得导游资格证书的知识、能力、素质要求作为教材体系的一部分，把涉及导游人员资格考试的知识点穿插在教材中，组织有关院校的优秀一线教师和行业专家，开发了本教材。

职业教育的客观规律决定了它必须突出实践性教学，必须把培养学生的能力放在首位。因此在教材编著中，我们一方面以培养学生职业能力和职业素质为主线贯穿整个教材体系的设计。另一方面更多地从学生学习的角度去考虑教材开发，每章附有相关案例、阅读材料、思考题、案例分析等，强调学生的参与及互动。

在教材内容编排上我们突出导游知识的基础性、广博性和导游服务工作的程序性、艺术性。教材体系的设计我们强调前瞻性、科学性和新颖性，将理论教材内容整合为三大模块：基础篇、实务篇和常识篇。

本教材由郑州旅游职业学院胡华同志任主编，郑州旅游职业学院陈凌凌、河南商业高等专科学校王中雨同志任副主编。郑州旅游职业学院张颖、商丘职业技术学院张昌亚同志参与了章节编写工作。教材在编写过程中得到了河南省中国旅行社唐伟平总经理、河南省中原国际旅行社王道一总经理的大力支持和精心指导，谨以致谢！

由于时间仓促，教材中难免存在瑕疵，真诚地欢迎专家学者和广大读者批评指正。

编者

2010年1月

目录

第一章 导游服务概述	(1)	第三节 体态语在导游服务中	
第一节 导游服务的产生与发展	· (1)	的作用	(111)
第二节 导游服务在旅游服务		第四节 交际语言在导游服务	
中的地位和作用	(5)	中的运用	(115)
第三节 导游服务的类型与范围	· (7)	第五节 导游讲解常用方法	(119)
第四节 导游服务的性质和特点	· (10)	第六节 导游讲解技能实训	(123)
第五节 导游服务的基本原则	· (15)	第六章 游客个别要求的处理	(130)
第二章 导游人员	(20)	第一节 游客个别要求处理的	
第一节 导游人员的概念与分类	· (20)	原则	(130)
第二节 导游人员的职责	· (23)	第二节 餐饮、住房、娱乐、	
第三节 导游人员的素质要求	· (25)	购物方面个别要求的	
第四节 导游人员的职业道德	· (33)	处理	(131)
第三章 导游服务程序	(39)	第三节 要求自由活动和转递	
第一节 地陪导游服务程序	· (39)	物品的处理	(136)
第二节 全陪导游服务程序	· (52)	第四节 探亲访友和亲友随团	
第三节 领队服务程序	· (56)	活动要求的处理	· (137)
第四节 景区景点导游服务程序	· (58)	第五节 要求中途退团或延长	
第五节 散客导游服务	· (59)	旅游期限的处理	· (138)
第六节 导游服务程序实训	· (64)	第六节 游客个别要求的处理	
第四章 导游带团技能	(74)	实训	(139)
第一节 导游人员的形象定位	· (74)	第七章 常见问题与事故的预防和	
第二节 处理好各种合作关系	· (76)	处理	(145)
第三节 与游客交往的技能	· (78)	第一节 漏接、空接、错接的	
第四节 导游促销技巧	· (86)	预防和处理	(145)
第五节 特殊游客的服务	· (89)	第二节 旅游计划和日程变更	
第六节 导游带团技能实训	· (93)	的处理	(147)
第五章 导游讲解技能	(103)	第三节 误机(车、船)事故	
第一节 导游语言	· (103)	的预防与处理	· (149)
第二节 口头语言	· (107)	第四节 证件、钱物、行李遗	
		失的预防和处理	· (151)



第五节	游客走失的预防和处 理	(153)	第八章	导游业务相关知识	(168)
第六节	游客患病、死亡问题 的处理	(155)	第一节	入出境知识	(168)
第七节	旅游安全事故的预防 和处理	(157)	第二节	交通知识	(172)
第八节	游客越轨言行的处理 ...	(161)	第三节	邮电通信知识	(178)
第九节	常见问题和事故的预防 和处理实训	(163)	第四节	货币、保险知识	(179)
			第五节	旅游卫生保健常识	(181)
			第六节	礼貌礼节常识	(183)
			第七节	其他知识	(188)

第一章 导游服务概述

课前导读

本章是导游实务的基础部分,通过对导游服务的发展史、导游服务的地位和作用、导游服务的类型与范围、导游服务的性质和特点以及导游服务应遵循的基本原则进行全面的介绍,使学生能够全面、系统地认识和理解导游服务,为树立正确的导游服务理念打下良好的基础。



教学目标:

1. 了解导游服务的发展史、地位和作用
2. 熟悉导游服务的性质和特点
3. 掌握导游服务应遵循的基本原则
4. 树立正确的导游服务理念

导游服务是旅游服务重要的组成部分,导游服务以其在旅游活动中全方位、全过程的引导功能,确立了其在旅游接待服务中的中心地位和重要作用。随着旅游业的快速发展,导游服务以其在旅游服务中的特殊地位,越来越受到广泛的关注和重视。

第一节 导游服务的产生与发展

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代的导游服务。

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,他们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,到异地他乡去经商。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。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,私有制的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，其臣仆簇拥前后，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 5000 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科考旅行、以经商为目的的跨国旅行、以健康为目的的温泉疗养旅行等形式相继发展起来。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，有的由侍从相随，有的在途中雇用了向导。

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。古代帝王为了维护统治的需要，更为了消遣娱乐而进行的巡游，如秦始皇、汉武帝泰山封禅，隋炀帝凿运河、造龙舟、畅游江南等，都是古代旅行中最具规模、最为显赫的旅游活动。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。

除了帝王的巡游之外，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”；东晋法显赴印度留学求法；唐朝玄奘印度取经、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，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，而且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；二是不能以此作为谋生的手段，他们收受的只不过是旅客赏赐的“盘缠”和“酒钱”（类似于现代的小费），最多只不过够补贴家庭之用，人们不可能以此作为谋生和养家糊口的手段。因此，尽管在古代的旅游活动中产生了向导，提供了初期的向导服务，但是并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。产业革命的结果一方面产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，特别是蒸汽机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动，从而成为近代旅行代理业的创始人。1841年7月5日，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，他利用包租火车的形式组织了570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会，往返行程22英里，每人收费1先令。这次活动成为旅游发展史上的一件标志性事件，作为世界上公认的第一次商业性团体旅游活动，标志着近代旅游活动的开端。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。随后他又组织了几次这样的活动，每次都亲自陪同。从这些活动的组织中，托马斯·库克发现自己从事旅行代理非常有发展前途，可以作为一种职业。于是，1845年在英国正式成立了“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专门从事旅游活动组织和经营的商业性旅行社。其旅行社的问世标志着近代旅游业的诞生。同年，托马斯·库克又组织了从莱斯特到利物浦的包价旅游，这次旅游是在外过夜数天的长途旅游，托马斯·库克对这次旅游活动进行了周密的计划和安排，不仅亲自带队，而且还在沿途的卡那封城堡和斯诺登山游览中雇用了地方导游进行讲解。此后，他又组织了一系列从英国赴欧洲、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。随着国际旅游业务的拓展，国际导游员（领队）应运而生。

1864年，经托马斯·库克组织的旅游人次已超过100万，他的名字也成为旅游的代名词在欧美地区尽人皆知。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。在其成功经验的示范下，欧洲、北美诸国和日本纷纷仿效，先后组建旅行社或其他旅游组织，招募导游员带团在国内外参观游览，这样，不仅促成了导游队伍的形成，而且也使导游服务成为旅行社向旅游团必须提供的一项服务。

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。

同欧美国家相比，中国近代旅游业起步较晚。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，预订酒店，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。可见,我国近代导游服务的出现与我国旅游业的诞生是同步的,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。

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。劳动生产自动化程度的提高,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,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为普及的形式。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

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新中国,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——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社。

1954年4月15日,中国国际旅行社在北京成立,并在全中国设立了14家分社,成为我国第一个从事接待外国游客的机构。其任务主要是负责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、游等提供服务,后又开始接待外国自费游客。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,要求其应该在政治、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,导游员的数量并不太多,并且主要从事翻译导游服务。改革开放以后到现在的这一时期,我国旅游业得到了快速、全面发展。1984年,旅行社行业的体制发生了重大改变:一是旅行社有条件地放开经营,打破了垄断局面;二是旅行社的性质由行政事业单位改为企业性质。这样,我国旅行社的职能就从过去的宣传中国、友好接待转变为以营利为目的的企业化运作。旅行社行业如雨后春笋般迅速发展壮大,一大批有实力、机制灵活的旅行社得到快速发展。据统计,截至2004年年底,我国旅行社已达到15339家,其中国际旅行社1472家,国内旅行社13867家,形成了全国性的服务网络。随着旅行社的快速发展,导游队伍也不断扩大。目前,我国各类专职或兼职导游人员已达30万人,他们正在为我国旅游业的蓬勃发展做出重要贡献。与此同时,导游服务作为旅游服务的一部分而成为旅游产品价值实现的重要环节,构成了旅游产品的重要内容。

第二节 导游服务在旅游服务中的地位和作用

一、导游服务在旅游服务中的地位

现代旅游业的三大支柱是旅行社、饭店和交通,处于核心地位的是旅行社,被称为旅游业的龙头。旅行社作为为游客提供旅行服务的专门机构,其基本业务主要有旅游产品的开发、促销、销售、旅游服务的采购和旅游接待。旅行社的产品就是旅行社为满足游客旅游过程中的需要而向游客提供的各种有偿服务。旅行社首先要根据游客的需要设计和组合旅游产品,使旅行社的产品以多种多样的形式出现在旅游市场上以供游客选购;同时,旅行社还需要适时开展各种形式的旅游促销活动,使游客能够方便快捷地获得旅行社的产品信息;当游客决定购买旅行社的产品时,对于旅行社来讲意味着产品的销售;由于游客在旅游活动过程中需要进行食、住、行、游、购、娱等各种活动,而游客需要的各种服务分别由不同的旅游供应商提供,所以旅行社需要分别向这些旅游供应商购买各种旅游服务并转售给游客;游客购买了旅游产品到旅游目的地进行消费,旅行社通过为游客提供所需要的包括导游服务在内的各种接待服务,以实现旅游产品的消费过程,并通过产品销售的完成得以实现其经营目标。在这里,旅行社不仅是旅游消费者与旅游服务供应商之间的中介机构,而且同时还作为旅游产品供给者,派出导游人员承担旅游接待服务。导游人员作为旅行社的代表,同各旅游供应商共同完成旅游服务。旅游服务供应商在旅游消费者整个旅游活动过程中所提供的各项服务(如住宿、餐饮、交通、游览、娱乐、购物、导游等)是一条环环相扣的链条,每一项旅游服务都是很重要的,唯有导游服务以其在旅游活动中全方位全过程的引导功能才将各个服务环节连接起来。通过引导旅游消费,连接旅游各接待部门,使其产品和服务得以顺利销售,使游客在旅游过程中的各种需要得到满足,使旅游产品的价值最终通过旅游服务一体化的供给得以实现。所以,与旅游接待服务中的其他服务相比,导游服务居于旅游综合服务的中心地位。正如日本旅游专家土井厚在其所著的《旅游业入门》中所说:“任何行业都有其代表性的业务,在旅游行业中,就是导游服务。”