

· 观 · 光 · 农 · 业 · 系 · 列 · 教 · 材 ·

观光农业导游基础

马 亮 主编

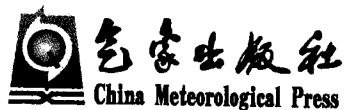


观光农业系列教材——

观光农业导游基础

主 编 马 亮

参编者 陈 戈 黄 凯 张 鲸



内 容 简 介

本书以观光农业旅游市场的特点和导游服务标准为出发点,对导游服务的相关理论进行了全面深入的阐述,并结合案例进行分析。全书十三章,包括:导游服务,观光农业导游人员,观光农业导游服务程序与服务质量,事故的预防和处理,旅游者个别要求及问题的处理,观光农业导游组织技能,导游的语言技能,导游的审美艺术,中国历史常识,中国的民族民俗,中国四大宗教的名胜古迹,旅行服务必备知识,社交礼仪基本知识。在观光农业导游技能的培养方面注重科学性、实用性和现代性。本书可作为高等院校观光农业专业高职学生教学用书,也可供相关科研人员及观光农业园区服务人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

观光农业导游基础/马亮主编. —北京:气象出版社,2009.7

(观光农业系列教材)

ISBN 978-7-5029-4789-7

I. 观… II. 马… III. 农业—导游—旅游服务 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 114810 号

出版发行:气象出版社

地 址:北京市海淀区中关村南大街 46 号

总 编 室:010-68407112

网 址: <http://www.cmp.cma.gov.cn>

责任编辑:方益民 姚 棣

封面设计:博雅思企划

责任校对:石 仁

印 刷:北京昌平环球印刷厂

开 本:750 mm×960 mm 1/16

字 数:290 千字

版 次:2009 年 7 月第 1 版

定 价:25.00 元

邮政编码:100081

发 行 部:010-68409198

E-mail: qxcbs@263.net

终 审:纪乃晋

责任技编:吴庭芳

印 张:15.25

印 数:1—4000

印 次:2009 年 7 月第 1 次印刷

本书如存在文字不清、漏印以及缺页、倒页、脱页等,请与本社发行部联系调换

出版说明

观光农业是新型农业产业,它以农事活动为基础,农业和农村为载体,是农业与旅游业相结合的一种新型的交叉产业。利用农业自然生态环境、农耕文化、田园景观、农业设施、农业生产、农业经营、农家生活等农业资源,为日益繁忙的都市人群闲暇之余提供多样化的休闲娱乐和服务,是实现城乡一体化,农业经济繁荣的一条重要途径。

农村拥有美丽的自然景观、农业种养殖产业资源及本地化农耕文化民俗,农民拥有土地、庭院、植物、动物等资源。繁忙的都市人群随着经济的发展、生活水平的提高,有强烈的回归自然的需求,他们要到农村去观赏、品尝、购买、习作、娱乐、疗养、度假、学习,而低产出的农村有大批剩余劳动力和丰富的农业资源,观光农业有机地将农业与旅游业、生产和消费流通、市民和农民联系在一起。总而言之是经济的整体发展和繁荣催生了新兴产业,观光农业因此应运而生。

《观光农业系列教材》经过专家组近一年的酝酿、筹谋和紧张的编著修改,终于和大家见面了。本系列教材既具有专业性又具有普及性,既有强烈的实用性,又有新兴专业的理论性。对于一个新兴的产业、专业,它既可以作为实践性、专业性教材及参考书,也可以作为普及农业知识的科普丛书。它包括了《观光农业景观规划设计》《果蔬无公害生产》《观光农业导游基础》《观赏动物养殖》《观赏植物保护学》《植物生物学基础》《观光农业商品与营销》《花卉识别》《观赏树木栽培养护技术》《民俗概论》等十多部教材,涵盖了农业种植、养殖、管理、旅游规划及管理、农村文化风俗等诸多方面的内容,它既是新兴专业的一次创作,也是新产业的一次归纳总结,更是推动城乡一体化的一个教育工程,同时也是适合培养一批新的观光农业工作者或管理者的成套专业教材。

带着诸多的问题和期望,《观光农业系列教材》展现给大家,无论该书的深度和广度都会显示作者探索中的不安的情感。与此同时,作者在面对新兴产业专业知识尚

存在着不足和局限性。在国内出版观光农业的系列教材尚属首次,无论是从专业的系统性还是从知识的传递性都会存在很多不足,加之各地农业状况、风土人情各异及作者专业知识的局限性,肯定不能完全满足广大读者的需求,期望学者、专家、教师、学生、农业工作者、旅游工作者、农民、城市居民和一切期待了解观光农业、关心农村发展的人给予谅解,我们会在大家的关爱下完善此套教材。

丛书编委会再次感谢编著者,感谢你们的辛勤工作,你们是新兴产业的总结、归纳和指导者,你们也是一个新的专业领域丛书的首创者,你们辛苦了。

由于编著者和组织者的水平有限,多有不足,望得到广大师生和读者的谅解。

本套丛书在出版过程中得到了气象出版社方益民同志的大力支持,在此表示感谢。

《观光农业系列教材》编委会

2009年4月26日

《观光农业系列教材》编委会

主 任：刘克锋

副主任：王先杰 张子安 段福生 范小强

秘 书：刘永光

编 委：	马 亮	张喜春	王先杰	史亚军	陈学珍
	周先林	张养忠	赵 波	张中文	范小强
	李 刚	刘建斌	石爱平	刘永光	李月华
	柳振亮	魏艳敏	王进忠	郝玉兰	于涌鲲
	陈之欢	丁 宁	贾光宏	侯芳梅	王顺利
	陈洪伟	傅业全			

前 言

20 世纪 90 年代,我国观光农业旅游在大中城市迅速兴起。观光农业作为新兴的行业,既能促进传统农业向现代农业转型,解决农业发展的部分问题,也能提供大量的就业机会,为农村剩余劳动力解决就业问题,还能够带动农村教育、卫生、交通的发展,改变农村面貌,为解决我国“三农问题”提供新的思路。以北京为例,截至到 2004 年底,全市郊区 11 个区县共有观光休闲农业项目近 2000 个,其中市级观光农业示范园 45 个,年接待游客超过 4000 万人次,实现综合收入接近 30 亿元;郊区有 11 个区县 50 多个乡镇的 316 个村开展了民俗旅游接待工作,占郊区 3685 个行政村的 8.6%,其中市级民俗旅游村 110 个,占现有民俗旅游村的 34.8%;民俗旅游接待户已发展到 13819 户,其中市级民俗旅游接待户 5537 户,占现有民俗旅游接待户的 40%。2004 年郊区民俗旅游接待游客 3.989 万人次,实现综合收入 7.57 亿元。目前,北京郊区已有近 20% 的农户通过民俗旅游接待实现了小康。但是,在观光农业快速发展的同时,作为旅游服务重要要素之一的导游工作却始终没有得到应有的重视,在绝大多数的观光农业园区中没有配备专门的导游人员,而是让游客自己走马观花;景区的导游解说系统也很不完善,有些园区连基本的解说牌和图片都没有设置;并且,现有的观光农业园区中的导游人员对于导游服务的内涵和原则也缺乏系统的了解,导游技能也没有经过严格正规的训练。

我们充分认识到目前的这种变化和需求,根据多年旅游教学和导游工作实践以及对国内外相关工作的考察,力求以观光农业旅游市场的特点和导游服务标准为出发点,对导游服务的相关理论进行全面深入的阐述,在观光农业导游技能的培养方面注重科学性、实用性和现代性。本书可作为高等院校观光农业专业高职学生教学用书,也可供相关科研人员及企业界人士参考。

本教材由北京农学院马亮、陈戈、黄凯、张鲸和北京农业职业技术学院合作完成,其中马亮撰写第一、二、四、六、八章,黄凯撰写第三、五、十二章,陈戈撰写第九、十、十一章,张鲸撰写第七、十三章及附录。全书的大纲和统稿由马亮负责。

在本教材的编写过程中参阅了国内外相关研究资料(见参考文献),在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢。

马 亮

2009 年 6 月

目 录

出版说明

前言

第一章 导游服务	(1)
第一节 导游服务的产生和发展	(1)
第二节 观光农业导游服务的概念和性质	(7)
第三节 观光农业导游服务的性质和特点	(9)
第四节 导游服务与观光农业的关系	(12)
第五节 观光农业导游服务的原则	(13)
第二章 观光农业导游人员	(16)
第一节 观光农业导游人员的概念和职责	(16)
第二节 观光农业导游人员的从业素质	(18)
第三节 观光农业导游人员的培训和考核	(25)
第三章 观光农业导游服务程序与服务质量	(30)
第一节 旅游团队导游服务集体	(30)
第二节 观光农业导游服务程序和服务质量	(32)
第四章 事故的预防和处理	(44)
第一节 事故的预防和处理原则	(44)
第二节 漏接、空接和错接事故的预防与处理	(47)
第三节 误机(车、船)事故的预防和处理	(49)
第四节 旅游活动日程和计划变更问题的处理	(51)
第五节 旅游者人身安全事故的预防与处理	(53)
第六节 旅游者财产安全事故的预防与处理	(57)
第七节 交通事故、火灾事故、治安事故的处理	(59)
第五章 旅游者个别要求及问题的处理	(63)
第一节 旅游者个别要求处理的基本原则	(63)

第二节	餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	(66)
第三节	要求自由活动的处理	(70)
第四节	探视亲友和亲友随团活动要求的处理	(71)
第五节	转递物品和信件要求的处理	(72)
第六节	要求中途退团或延长旅游期限的处理	(73)
第六章	观光农业导游组织技能	(75)
第一节	导游员的吸引力和形象塑造	(75)
第二节	安排日程与组织活动的方法	(78)
第三节	团队组织技巧	(81)
第四节	散客组织技巧	(86)
第五节	景点游览组织技巧	(87)
第七章	导游的语言技能	(90)
第一节	导游语言的魅力	(90)
第二节	导游语言的运用技巧	(95)
第三节	导游讲解技巧	(98)
第八章	导游的审美艺术	(106)
第一节	旅游者的审美心理	(106)
第二节	旅游审美对象的美感分析	(111)
第三节	旅游审美行为的引导与调节	(117)
第九章	中国历史常识	(124)
第一节	中国发展简史	(124)
第二节	中国历史小常识	(136)
第十章	中国的民族民俗	(146)
第一节	概论	(146)
第二节	汉族	(148)
第三节	满族、蒙古族、维吾尔族、壮族和苗族	(150)
第四节	藏族、彝族、白族、纳西族和傣族	(154)

第十一章 中国四大宗教的名胜古迹	(160)
第一节 中国各民族宗教信仰概述	(160)
第二节 四大宗教的名胜古迹	(161)
第十二章 旅行服务必备知识	(168)
第一节 旅行社业务知识	(168)
第二节 人出境知识	(174)
第三节 交通、邮电知识	(180)
第四节 货币、保险知识	(187)
第五节 卫生救护常识及其他	(190)
第十三章 社交礼仪基本知识	(196)
第一节 礼貌礼仪常识	(196)
第二节 不同国家风俗习惯概况	(205)
附录 I 导游服务质量	(213)
附录 II 旅游救援工作指南	(222)
附录 III 中国与外国签订互免签证协议情况一览表	(228)
参考文献	(232)

第一章 导游服务

第一节 导游服务的产生和发展

一、古代的导游服务

导游服务是旅游服务的一个组成部分,是在旅游活动发展到一定阶段后形成的独特社会现象,并且伴随着旅游活动的发展而发展。

无论从目前的考古资料还是古代遗留下的史书、游记以及文学作品中,我们都可以了解到古代人旅行、旅游的大致情况。我国有文字记载的最早的帝王巡游是在公元前 1000 年左右,《穆天子传》(又名《周穆王游记》)是我国出土的最早的游记,记载的是西周第五代国君周穆王驾八骏经华北、西北到中亚拜访了西王母和以出产玉石、美女著称的红鸟国,他使天下诸侯各国遍布王辇之车辙和御骑之蹄印,促进了中原与少数民族地区的交往。

《圣经》中《出埃及记》记载了摩西为帮助以色列人逃离埃及法老王的暴虐统治,带领他们跨过红海,到达耶路撒冷的故事。意大利著名的旅行家马可·波罗走过世界很多地方,在中国居留 20 余载,写下了著名的《马可·波罗游记》。

在当时的条件下,旅行、旅游只是极少数人的活动。随着人类社会由原始社会进入阶级社会,生产力的发展所带来的劳动剩余物归统治阶级以及附庸阶层占有,他们已不再满足生活起居上的享乐,而开始了以巡视或巡游为名义的享乐旅行、士人和学子的求学漫游、以外交为目的的公务旅行。当然占主流的还是以经商为目的的商务旅行。在这些旅行活动中,臣仆簇拥前后,往往配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。他们提供的服务在某些方面已有些类似于现代的导游服务。不过两者有着本质区别。古代旅行远非现代意义的旅游,它只是少数人的行为,古代的向导也不是一种职业,没有专门的要求,从根本上说不具有商业性质。但是它证明了导游服务是人们在旅行、旅游活动中的一种需要,它对旅行、旅游的发展发挥了特有的作用。

二、近代的导游服务

真正意义的导游服务出现于工业革命之后诞生的旅游业中,18世纪60年代,英国开始工业革命。这场工业革命以蒸汽机的发明应用和机器体系的产生为主体。如,1784年瓦特发明的蒸汽机成为交通工具的动力,轮船、蒸汽机车也随之问世。轮船、火车等交通工具的出现,使人们有目的地进行大规模、远距离旅游活动成为可能。同时,以机器大工业为基础的社会化大生产使社会生产力得到空前提高,市场空间范围不断扩展,社会经济得到了快速发展,从而为近代旅游的形成和发展提供了物质技术基础和经济条件。

1841年7月,在英国的莱斯特城不远的拉夫巴勒要举行一次禁酒大会,英国人托马斯·库克(Thomas cook)出于宗教信仰的原因,极力主张禁酒。为了壮大这次大会的声势,库克在莱斯特城张贴广告,招徕游客,又为他们包租了一列火车,做好了行程中的一切准备,使这次团体旅行非常成功。在这次旅行中,托马斯·库克作了全面的组织和安排。虽然这次活动并非出于商业目的,但从这次经历中他发现了一个巨大的商机——人们愿意别人为他们安排和组织旅游,可以把这种工作作为一种职业。这次活动也因此成为近代旅游活动的开端。在整个旅游过程中,库克自始至终随团陪同照顾,可以说是现代旅行社全程陪同的最早体现。

1845年,库克在英格兰的莱斯特创办了托马斯·库克旅行社。这是世界上第一家商业性旅行社,“为一切公众游客服务”是其服务宗旨。当年,为组织到利物浦的观光旅游,库克整理出版了《利物浦之行指南》,并为此设立了专门的旅游向导。从那以后,库克向游客提供包括策划旅游活动项目、安排旅行工具和提供导游等在内的综合性旅游服务,开创了近代旅游的先河,近代旅游业从此诞生,以导游为职业的商业性导游也由此产生。1846年,库克亲自带领一个旅行团乘火车和轮船到苏格兰旅行。旅行社为每个成员发了一份活动日程表,还为旅行团配备了向导。这是世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动。此后,库克又组织了到法国等地的旅游活动,都预先收取费用。1865年,库克在伦敦开设了营业所,负责为游客安排食宿,讲解旅游知识。1867年,库克设计和推行旅馆代价券。1879年,又增加了银行业务和外币兑换。1872年还组织了一次9人团体的环球旅行,历时220天。1872年,趁美国经济兴起之机,库克父子公司迁移美国,改名为美国通济隆公司,由于业务发展迅速,成为世界

最大的旅游公司之一。

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经营模式,欧洲及北美诸国纷纷仿效,组建旅行社,招募导游员,组团在国内外参观。从此,旅游业不断发展,导游队伍逐渐形成。但是由于当时资本主义经济尚处于自由竞争向垄断竞争转变时期,再加上20世纪前半叶两次世界大战和30年代全球经济危机的影响,旅游业发展的速度是缓慢的,到1950年全世界国际旅游入次数仅有2528.2万人次,国际旅游收入仅有21亿美元,当时导游队伍的数量和水平也很有限。

三、现代的导游服务

现代旅游的形成和发展是从20世纪50年代开始的。第二次世界大战以后世界经济迅速发展,人口快速增加,收入水平提高,闲暇时间增多,人们的教育水平普遍提高,观念不断变化,同时交通运输、通信条件不断改善。伴随着这些变化,人们对旅游的需求亦不断增加。到60年代,旅游在世界范围内迅速普及,旅游者人数迅速增长,旅游不再只是少数人的行为,而是扩展至普通的劳动大众,自此迎来了现代旅游时期的到来。20世纪后半叶是旅游活动和旅游业的大发展时期。虽然在此期间旅游的发展也有过起伏,但从世界范围来看,半个世纪以来,旅游始终保持了持续发展的态势。

导游队伍随着旅游业的诞生而逐渐形成,随着旅游业的发展而日益壮大。到20世纪末,全球已形成近7万家旅行社组成的庞大的世界性服务网络,由于旅行社的发展,也造就了一大批富有开拓创新精神的导游员,导游服务也成为旅游活动中不可或缺的重要因素。

为加强导游服务质量的管理,增强旅游业的竞争能力,旅游业发达国家基本上都采取了规范导游服务、加强导游立法的相关措施。早在1950年,英国为了保护旅游者和导游从业人员的利益,建立了专业旅游导游的行业组织,即英国导游协会。该协会制定了严格的导游人员行动准则,公布导游费用的计费方法,作为导游人员与聘用单位或个人协商的基础。它接受旅游者和旅游经营商对导游人员的投诉并根据情况给予查处。这个协会的会员必须是注册的导游员,而注册的导游员必须是参加伦敦或其他地方旅游与会议局举办的导游培训班并通过口试、笔试与实地导游考核的合格者。日本在1953年公布了《导游业法》,对导游员的资格、职责、考核考查方式等都有严格的规定。法国也发布了《翻译导游法》,规定要设立和组成全国导游委员会并详细规定了各类导游的考试项目。埃及也早在1955年发布了《导游翻译人员法》。

旅游业比较发达的国家和地区都非常重视导游人才的选拔和培养。除了学校教育外,许多国家还专门成立旅游协会、导游协会或导游公司,负责培养训练各种导游人员。如,英国伦敦的旅游协会按期举办为期6个月的训练班,在6个月里,学生要学习旅游心理学、伦敦城市历史、地理,要攻读博物馆和美术馆专业,还要学习一般急

救知识。学习期满后,要经过严格的笔试和口试。考试合格后,授予导游证章或证书,方可成为正式的导游员。英国伦敦的某些博物馆、美术馆里,必须是持有导游协会颁发的正式导游证章或证书的导游员,方准许为外国游客讲解。日本的翻译导游协会与此相似。该协会会有很多注册会员,旅行社需要导游时,可向协会雇佣。另外,还有一些导游公司和旅行社根据旅游者的各种需要选派服务对路的专门导游员提供个性化服务。

在不少国家,导游职业很受欢迎。美国就有不少大学教授、专家、硕士、博士等,长期担任业余导游员。他们的文化素质高,语言能力强,知识丰富,在某些方面具有专业特长,他们富有个性的导游往往给人留下深刻的印象。

总之,现代旅游的发展、各国对导游工作的重视和加强,使导游工作呈现出专业化、规范化、个性化的特点,使导游服务质量大大提高,并进一步促进了旅游业的发展。

四、我国导游服务的发展历程

1. 近代中国导游服务的产生

同欧美国家相比,我国的近代旅游业起步较晚,导游服务发展也相对滞后。20世纪初,一些外国旅行社,如英国的通济隆旅游公司(前身即托马斯·库克旅游公司)、美国的运通旅游公司开始在中国上海等地开设办事处,组织旅游活动,雇佣一些中国人充当向导。1923年8月,上海商业储备银行总经理陈光甫先生在同仁的支持下,在该银行创设旅行部。1927年6月,该部独立,组建了“中国旅行社”。从此,中国人的旅游活动开始由自己来组织。1923年至1927年的旅行部的导游员是中国最早的商业导游员。1927年后,该社又在华东、华南、华北等地的15个城市设立分社,经营业务不断扩大,除了基本服务项目外,还提供翻译导游服务。在此之后,我国又相继成立了不少旅游组织,1935年中外人士组成了“中国汽车旅行社”,1936年筹组了“国际旅游协会”,1937年成立了“友生旅游团”、“精武体育会旅行部”、“现代旅行社”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,同时也培养了第一批中国导游人员。

2. 新中国导游服务的发展

新中国成立以来,我国导游队伍主要经历了三个发展阶段。

(1)初创阶段(1949年11月至1978年11月) 新中国成立后,旅游事业有了进一步发展。第一家旅行社“华侨服务社”于1949年12月在厦门正式营业,主要为回国探亲的华侨提供旅游帮助。1954年4月15日,“中国国际旅行社总社”在北京诞生。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,但不承担自费旅游的接待任务。到1956年,由于华侨、港澳同胞回国观光探亲的越来越

越多,旅行社的业务逐渐扩大,开始接待自费旅游者。1957年4月,“华侨旅行社服务总社”在北京成立,标志着旅游接待对象有所改变,组织华侨、港澳同胞自费观光,成为重要任务之一。从1960年开始,前苏联和东欧国家的自费旅游者逐年下降,来自西方的旅行者逐年增加,我国旅游事业有所开拓和发展,客源市场日益广泛。1964年6月5日,国务院批准设立“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。“中国国际旅行社”的名称仍保留,具体负责接待业务。1974年,经国务院批准,成立了“中国旅行社”,并与华侨旅行社合署办公,统称中国旅行社。在此期间导游队伍也逐渐形成。当时,我国导游员大约有二三百人,采用十几种语言。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,为创立中国导游风格、总结导游经验等做了大量的工作。

在这一阶段,导游在我国还不能成为社会职业,因为导游所承担的任务属于政治任务,导游员是执行政治任务的国家干部,强调政治、知识、外语三方面的组织和水平,平均素质非常高。

(2)大发展时期(1978年12月至1989年初) 中国共产党十一届三中全会以后,我国实行对外开放政策,对旅游业的发展起到极大的促进作用。1982年,中国旅行游览事业管理局改为“国家旅游局”,各省、市、自治区都设立相应的旅游局。1981年,又成立了国务院旅游工作领导小组,把旅游业务部门纳入了统一规划,使旅游业有了突飞猛进的发展,大批海外旅游者开始涌入我国。1980年6月,“中国青年旅行社总社”成立,1984年后,国家决定将旅行社外联权下放,全国各地纷纷组建旅行社。到1988年底,我国的旅行社猛增至1573家,全国导游员也随之猛增到25000人。他们为我国旅游业的大发展作出了贡献,但由于增长速度过快,一些水平不高的人员也进入了导游队伍,出现了鱼龙混杂的局面,导游服务质量受到很大的负面影响。

(3)全面建设阶段(1989年至今) 为了整顿导游队伍,使导游服务水平适应我国旅游业的大发展,1989年3月,国家旅游局在全国范围内进行了一次规模空前的导游资格考试,自此确立导游资格考试制度,标志着我国开始迈入了全面建设导游队伍的时期。截至到2004年底,我国获得导游资格证的导游员已达21万余人,基本上形成了一支由专职导游和兼职导游组成的专业队伍。

在规范导游服务、加强导游管理方面,国家旅游局做了大量的工作。1994发布《导游员职业等级标准》(试行),1995年发布《中华人民共和国国家标准导游服务质量》(GB/T 15971—1995),1999年5月2日以《导游人员管理条例》取代了1987年制定的《导游管理暂行条例》。该条例明确规定了该法的制定目的,规定了导游人员必须持证上岗,规定了导游员的资格和资格考试、导游人员的职责和有关行动准则,对导游人员的奖惩以及导游人员的权利义务和责任。《导游人员管理条例》是导游业务发展相对成熟的标志。导游法规的出台为提高我国导游服务质量水平,加强导游服

务质量管理提供了法律平台,为导游人员队伍的建设和发展及导游人员和旅游者合法权益的保证提供了直接的法律依据,是一次质的飞跃。

2001年,国家旅游局颁布《导游人员管理实施办法》,决定启用新版导游证,并实行导游计分制管理。为推行该实施办法,将运用现代技术手段建立导游数据库,在全国范围推行电子信息网络化管理,力求实现导游管理机制的规模化、标准化、科学化。

与此同时,我国的旅游教育迅速发展,截至到2001年底,全国各类旅游院校已过千所。由于国家重视旅游人才的培养,导游的职业队伍日趋成熟。进入21世纪,我国的导游服务将会提升到一个更高的层次,继续为我国旅游业的发展发挥其特有的作用。

五、导游服务发展的主要特征

导游服务从产生以来,一直伴随着旅游活动特别是旅游业的持续发展,除了导游人员数量不断扩大外,导游服务本身还呈现出以下主要特征。

1. 从导游服务的社会属性来说

它从社会中的一件偶然行为发展为一种社会行为,即从非职业性发展为职业性。在古代旅行活动中,由于能够旅行的人非常少,充当游客的向导只是一种偶然的临时性工作,不可能以此谋生。随着旅游活动的发展,旅游业成为社会经济中的一个行业,以向导、陪同、接待员和讲解员等身份出现的专业人员和导游队伍便产生了,并逐渐成为社会的一种职业。早在20世纪70年代,西方一些发达国家就把导游这一职业列入其社会职业分类词典之中,并将导游分为旅行导游、观光导游和机构访问导游三种。

2. 从导游服务的内容来说

导游人员的工作从为游客当向导发展为向导与讲解相结合,最后发展为向导、讲解与生活照料或开车集于一身。推动导游服务内容这种变化的因素首先是游客需求的变化,人们出游的目的不再满足于一般的漫游,而是为了开拓视野、增长知识或得到享受,因而对旅游服务提出了更多、更高的要求。要求在异国他乡的旅游活动既舒适安全又能获取更多的知识。导游服务内容的这种演变正是游客需求变化的反映。其次是旅行社提高经济效益的需要。自旅行社产生以来,旅游活动便作为商品来经营。旅行社为了降低成本,提高经济效益,全权委托导游人员代表旅行社处理游客旅游过程中的各种需求,使导游人员逐渐将向导、讲解与生活照料或开车集于一身,这样可以大大提高劳动生产率。

3. 从导游服务的类型来说

从单纯地依靠导游人员的体能发展到体能与图文声像相结合。导游人员的体能包括身体素质和将所掌握的知识转化为语言的能力。最初,导游人员主要是依靠自

身的身体条件,在交通极不发达的情况下凭借体力引导游客旅行。伴随着消遣性旅游活动的开展,游客已不再满足于导游的单纯向导作用,需要导游人员给他们介绍途中和所到之地的有关情况,如景物、名胜和风土人情等。这样,导游人员除起到向导作用外,还需要运用语言进行介绍和讲解。在现代大众旅游兴起之后,导游人员接待的游客越来越多,接待的频率在不断提高,完全依靠体能已不能适应蓬勃发展的旅游活动的需要,而且导游人员的体能也是有极限的。因此,以图文声像作为辅助手段已经成为必需,它不仅减轻导游人员的体能消耗,而且也是游客所期盼的。现代导游服务中,导游人员的口头讲解与图文声像结合的基础是科学技术的进步。

4. 从导游服务的语种来说

现已从单一语种发展为多种语言。这种发展的基础是大众旅游已普及到世界各地。为了能向众多国家和地区的游客提供导游服务,导游人员队伍必须由会多种语言的人员组成。

第二节 观光农业导游服务的概念和性质

一、观光农业导游服务的概念

观光农业导游服务是导游人员代表被委派的观光农业企业或旅行社,接待或陪同游客旅行、游览,按照双方签订的合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。

在这个概念中,首先,导游人员必须是经观光农业企业或旅行社委派的,可以是专职,也可以是兼职,但未受观光农业企业或旅行社委派的导游人员,不得私自接待游客。其次,导游人员的主要业务是从事对游客的接待,在时间上,包括旅行游览过程中提供的服务,也包括出游前提供的咨询、联系等事宜。最后,导游人员在提供服务的过程中,必须严格按照观光农业企业与游客事先确定的旅游合同提供旅游服务,不得擅自增加或减少、取消旅游项目,也不得降低导游服务的质量标准。

二、观光农业导游服务的类型

观光农业导游服务的类型可分为图文声像导游和实地口语导游两大类。

1. 图文声像导游方式

图文声像导游方式,亦称物化导游方式,它包括:

(1)导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录等。