

面向 21 世纪全国高职高专旅游类规划教材

导游概论

邓德智 黄保辉 主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书是“面向 21 世纪全国高职高专规划教材”中的一本，考虑到高等职业教育的实际，既要有一定理论深度，更要充分注意学生实际职业能力的培养，达到理论与实际的密切结合，符合旅游高等职业教育的教学要求和人才培养目标。因此本书力图在汲取、借鉴相关学科理论和参考同行经验总结与研究成果的基础上，从实务的角度来展示导游理论和框架。以导游人员为中心点，从导游历史与发展、导游人员、导游工作、旅游者与导游人员、旅游业与导游人员、导游人员能力的培养等 6 个方面进行介绍，希望使读者不仅了解导游职业，而且也懂得如何培养自己成为一名合格的导游人员。

本书可作为高等职业院校导游专业教材，对在职导游人员也具有参考意义。

图书在版编目 (CIP) 数据

导游概论/邓德智, 黄保辉主编. —北京: 北京大学出版社, 2005.8
(面向 21 世纪全国高职高专旅游类规划教材)
ISBN 7-301-09138-7

I. 导… II. 邓… 黄… III. 导游 - 高等学校: 技术学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 069392 号

书 名: 导游概论

著作责任者: 邓德智 黄保辉 主编

责任编辑: 黄庆生 孙宝玉

标准书号: ISBN 7-301-09138-7/G · 1558

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765013

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者:

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 13.5 印张 290 千字

2005 年 8 月第 1 版 2005 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 24.00 元

前 言

21 世纪以来，中国的旅游业进入飞速发展的黄金时期，取得的成就有目共睹。作为旅游接待工作核心的导游人员，他们辛勤工作在旅游第一线，为我国旅游业的发展做出了很大贡献。为适应我国旅游业进一步发展的需要，不少高等职业院校开办了导游专业，培养导游服务人才。本书旨在为其提供一本比较切合实际的适用教材，让即将成为导游的人员更好地了解导游工作和做好充分的从业准备。

考虑到高等职业教育的实际，使之既有一定理论深度，又充分注意学生实际职业能力的培养，达到理论与实际的密切结合，符合旅游高等职业教育的教学要求和人才培养目标。本书力图在汲取、借鉴相关学科理论和参考同行经验总结与研究成果的基础上，从实务的角度来展示导游理论和框架。以导游人员为中心点，从导游历史与发展、导游人员、导游工作、旅游者与导游人员、旅游业与导游人员、导游人员能力的培养等 6 个方面进行介绍，希望使读者不仅了解导游职业，而且也懂得如何培养自己成为一名合格的导游人员。本书除作为高等职业院校导游专业教材外，对在职导游人员也具有参考意义。

由于编者理论水平所限，书中不当之处在所难免，敬请读者及专家批评指正。

在本教材的编写过程中参阅了相关研究资料（见参考文献），在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢，同时对浙江旅游职业学院的领导和周秀春老师以及北大出版社的大力支持表示衷心的感谢！

编 者

2005 年 6 月

目 录

第 1 章 导游的历史与发展	1
1.1 导游的概念	1
1.2 导游服务的产生与发展	2
1.2.1 古代的向导服务	2
1.2.2 近代的导游服务	4
1.2.3 现代的导游服务	6
1.2.4 我国导游服务的发展历程	8
1.3 21 世纪的导游服务	10
1.3.1 21 世纪社会发展趋势	10
1.3.2 21 世纪旅游业发展趋势	13
1.3.3 21 世纪的导游服务	15
1.4 思考题	18
第 2 章 导游人员	19
2.1 导游人员的概念与分类	19
2.1.1 导游人员的概念	19
2.1.2 导游人员的分类	19
2.2 导游人员的社会角色	22
2.2.1 社会角色的涵义	22
2.2.2 导游人员的社会角色	23
2.3 导游人员的从业素质	25
2.3.1 导游人员的职业道德	25
2.3.2 导游人员的个性品质	30
2.3.3 导游人员的知识结构	34
2.3.4 导游人员的技能水平	36
2.4 导游人员的职业形象	38
2.4.1 导游人员的仪容仪表和仪态礼仪	38
2.4.2 导游人员的行为礼节	42
2.5 导游人员的管理	46
2.5.1 我国导游行业的发展和管理	46

2.5.2	我国现行的导游人员管理制度	47
2.5.3	导游人员的培训	49
2.6	思考题	53
第3章	导游工作	54
3.1	导游工作的概述	54
3.1.1	导游工作的性质	54
3.1.2	导游工作的价值	56
3.1.3	导游工作的特点	58
3.2	导游工作的范围与服务类型	61
3.2.1	导游服务的概念	61
3.2.2	导游服务的类型	61
3.2.3	导游工作的范围	62
3.3	导游工作的程序	64
3.3.1	准备工作	64
3.3.2	接站服务	66
3.3.3	入店服务	68
3.3.4	核对商定活动日程	69
3.3.5	参观游览服务	70
3.3.6	其他活动服务	71
3.3.7	送站服务	72
3.3.8	后续工作	74
3.4	思考题	74
第4章	旅游者和导游人员	76
4.1	旅游者与导游人员的需要	76
4.1.1	需要的概述	76
4.1.2	旅游者的一般需要	78
4.1.3	导游人员的一般需要	80
4.1.4	导游人员对需要的认识	83
4.1.5	导游人员的心理调适	85
4.2	旅游者与导游人员的气质	88
4.2.1	气质概述	88
4.2.2	急躁型的旅游者和导游人员	89
4.2.3	活泼型的旅游者和导游人员	90
4.2.4	稳重型旅游者和导游人员	91
4.2.5	忧郁型的旅游者和导游人员	92

4.3	特殊旅游者(团)的导游服务	94
4.3.1	老年旅游者(团)的导游服务	94
4.3.2	儿童旅游者(团)的导游服务	97
4.3.3	宗教旅游者(团)的导游服务	100
4.3.4	考察旅游者(团)的导游服务	105
4.3.5	探险旅游者(团)的导游服务	108
4.3.6	残疾旅游者(团)的导游服务	111
4.4	思考题	114
第5章	旅游业和导游人员	115
5.1	旅游业的概况	115
5.1.1	旅游业的概念及构成	115
5.1.2	旅游业的性质	117
5.1.3	旅游业的特点	118
5.2	旅行社与导游人员	119
5.2.1	旅行社概述	119
5.2.2	旅行社产品	123
5.2.3	导游人员与旅行社各部门的合作	124
5.3	旅游饭店与导游人员	129
5.3.1	旅游饭店概述	129
5.3.2	饭店客房的类型与价格	131
5.3.3	餐厅的类型	133
5.3.4	导游人员在饭店、餐厅的服务	135
5.4	旅游景区与导游人员	139
5.4.1	旅游景区概述	139
5.4.2	旅游景区等级评定及管理体系	142
5.4.3	世界遗产	144
5.4.4	导游人员的旅游景区服务	146
5.5	旅游商品与导游人员	148
5.5.1	旅游购物	148
5.5.2	旅游商品概述	149
5.5.3	导游人员的购物服务	152
5.6	旅游交通与导游人员	156
5.6.1	旅游交通概述	156
5.6.2	旅游交通的方式与类型	158
5.6.3	导游人员的旅游交通服务	162

5.7 思考题	170
第6章 导游人员能力的培养	171
6.1 导游人员表达能力的培养	171
6.1.1 身体意义的表达	171
6.1.2 言语意义的表达	174
6.1.3 暗意义的表达	176
6.2 导游人员交往能力的培养	179
6.2.1 导游人员的成功交际心理训练	179
6.2.2 导游人员的合作技能训练	181
6.2.3 导游人员的沟通技能训练	183
6.3 导游人员思维能力的培养	187
6.3.1 导游人员广阔性思维品质的培养	187
6.3.2 导游人员深刻性思维品质的培养	188
6.3.3 导游人员批判性思维品质的培养	189
6.3.4 导游人员灵活性思维品质的培养	189
6.3.5 导游人员独创性思维品质的培养	190
6.3.6 导游人员敏捷性思维品质的培养	191
6.4 导游人员学习能力的培养	191
6.4.1 导游人员的学习内容和学习方法	191
6.4.2 导游人员获取信息能力的培养	194
6.4.3 导游人员分析处理信息能力的培养	197
6.5 思考题	199
附录一 导游人员管理条例	200
附录二 旅行社管理条例	203
参考文献	209

第 1 章 导游的历史与发展

旅游业已成为世界第一大产业。在中国旅游业是朝阳行业。据世界旅游组织提供的市场调查材料分析,预计到 2020 年,在“全世界十大旅游目的地”的排行榜中,中国将名列第一位。中国旅游业的黄金时代已经到来。而导游人员是旅游业的灵魂,担任着这个行业中最富代表性的工作。本章对导游的概念、导游服务的产生与发展、21 世纪的导游服务进行具体的阐述。

1.1 导游的概念

导游一词是英文 Guide 的中文译称。Guide 通常有两种用法,一种是动词——“引导”;另一种是名词——“引导者”,其含义是“为他人引路者,特别是受雇而为他人旅途或参观中指点风光名胜者”。Guide 一词的双重性,或多或少地影响着对导游一词的使用。在使用“导游”一词时,一方面可以将它作为动词使用,从中文词义上分析,“导”有引导、开通之意,“游”则有旅行、游览之意,即“引导他人旅行游览”;另一方面,可以将它作为名词使用,即“引导他人旅行游览的人”。

因此,从内涵上来分析,“导游”这一概念包含着两层涵义:一是指导游人员,二是指导游工作。

导游人员是指以给旅游者提供导游服务为职业的人员。可以说,导游人员是导游服务人员的简称。

旅游是人们跨越空间的一种消费行为,由于人生地疏和文化背景的差异,旅行者在异国他乡旅行游览时,常常有一种不知所措的茫然感,因此需要有人给予引导、帮助。旅游者在旅游目的地产生的消费行为,如吃、住、行、游、购、娱,都需要有人提供便利。导游人员就是应旅游者的这种需求而产生,引导游客享受在旅游生活中需要的各种便利的专业人员。导游服务人员在旅游者进行旅游消费活动中,组织旅游消费、指导旅游消费、沟通旅游消费、协调旅游消费。旅游者对旅游目的地自然、人文景观的了解和欣赏,依赖于导游人员的讲解和介绍;旅游者行程的顺利便捷、餐饮住宿的安全舒适,依赖于导游人员的组织和协调。可以说,旅游者旅行生活的质量,取决于导游人员水平的高低。

导游工作是由导游人员从事的、旨在引导旅游者进行旅游消费的服务工作。导游作为

一种旅游服务，是旅游各项服务中最重要和最具代表性的。导游服务是旅游者实现旅游需求的主要途径之一。旅游者产生旅游消费活动时，导游服务虽然不是其旅游消费活动的直接对象，却是旅游消费活动必不可少的中介。

对于导游的概念，陈永发在其所编著的《导游学概论》中认为“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”。^①徐堃耿在其所编著的《导游概论》中将“导游”解释为“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”。^②他认为“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”。^③吕宛青、仇学琴在其所编的《旅游导游学》中从“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主要工作对象，以指导参观游览、沟通思想为主要的、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”。^④对于“导游活动”，他们定义为“导游者在旅途中为旅游者提供的生活服务和讲解服务”。^⑤

本书将“导游”这个概念界定为：是指由旅行社委派专人负责在旅游者进行旅游活动的过程中，向旅游者提供向导、讲解及相关的旅游接待方面的服务；同时，也指受旅行社委派，在旅游活动中负责为旅游者提供向导、讲解及相关的旅游接待服务的专业人员。

1.2 导游服务的产生与发展

导游服务是旅游服务的一个重要组成部分，它随着旅游活动的发展而发展。早期的导游服务主要是向导服务，它向现代导游服务的转变经历了一个漫长的过程。这种转变是一种实质上的变化。首先，在性质上，前者是业余的，带有偶然性，后者则成为一种社会职业；其次，在服务方式上，前者是随意性的，后者是规范化的；最后，在服务内容上，前者只是路径引导，后者的服务则是全方位的。

1.2.1 古代的向导服务

“旅游”这个词是1811年从英国《牛津词典》的“tourism”词翻译过来的，意思是离家远行，参观、游览一个或几个地方，然后又回到家里。而实际上，早在魏晋南北朝时，一些诗人在诗歌中就已开始应用“旅游”一词，如南梁诗人沉约的《悲哉行》中就有这样的诗句：“旅游媚年春，年春媚游人，”比英国要早约1300年。

人类最早的旅行活动，在原始社会时期就已经开始进行。当时专门从事商品交换的商

人，为了了解其他地区的生产与需求状况，为了到异地他乡交换产品，就成了最早的旅行者。两河流域、尼罗河流域是人类文明的发祥地。自公元前 32 世纪埃及建成统一的奴隶制国家时，就和两河流域就有了往来。早在公元前 16 世纪，埃及便已成为闻名世界的旅游胜地。当时埃及与邻国的关系十分密切。据记载，公元前 1490 年埃及荷赛特女王访问旁特地区（约现在的索马里），此行被视为世界上第一次以和平游览观光为目的的旅游活动。公元前 23 世纪到公元前 21 世纪，两河流域出现了巴比伦等奴隶制国家，其中商人成为最活跃的旅行者。公元前 21 世纪到公元前 10 世纪，中国、印度等一批东方国家进入奴隶制社会阶段。国家的统一，奴隶制经济、政治、文化的发展，无疑为古代旅行创造了条件。不仅商人，一些从事艺术、科学、教育、宗教的文化人也渐渐加入旅行的行列。而在中国，有文字记载的旅行活动，可追溯到商周时代。夏禹被认为是我国最早的探险家和旅行家。周穆王经常外出巡游，乐而忘归。我国古代旅行，既有国内旅行，又有国际旅行。主要旅行形式有：以皇帝、君主为代表的帝王巡游，帝王巡游的特点是热衷于封禅和祭祀活动，据史书记载，我国历史上有 72 位皇帝曾登上泰山举行封禅、祭祀典礼；以文人、学士怀着不同的目的进行的士人漫游，代表人物如李白、杜甫等；以治学与旅游相结合的学术考察旅行，代表人物有司马迁、徐霞客、酈道元等。此外，还有外交公务旅行，如张骞通西域，郑和下西洋等；宗教旅行，如法显、玄奘、义净、鉴真到国外的取经、学法活动。但是，更多的是以商人为核心的商务旅行。

在古代社会，由于旅途中的安全问题和交通、住宿等设施的简陋与不健全，出门旅行是艰辛和危险的。中国古代就有“父母在，不远游”的说法。在英语中，travel 旅行一词就源自 travail 艰辛。古代希伯莱礼拜仪式中，有一段特殊的旅途祷文：“我的上帝，祈求你领我走上平安之路，导我平安前行，直到平安境地。拯救我得免于敌人之手，免遭伏击之恐惧，被抢劫之痛苦。求你使我得免于旅途一切苦难和艰辛，救我脱离给这个世界带来的一切伤害与痛苦”。出门旅行的人常希望有人当向导，减少旅行的艰险和辛苦。旅客在旅行中的这种需求一定程度上促成了导游的源起。

从最初的内容上看，旅行者问路时被问者的向导，成为导游的最初形式。《孟子·离娄下》中有“有故而去，则使人导之出疆”的记载。这里充当向导角色的往往是同旅行者邂逅的车夫、当地居民和客店堂倌，这是最初的导游人员的雏形。有时向导者不仅给旅行者带路，还会讲解景物。在《游东林记》中有这样一段记载：“东林老僧引至一亭，亭下有桥，桥下一洞，勺水暗流，蝙蝠轻飞，出入洞口，略不避人，匾曰‘长舌溪’。惊问之，僧曰：‘因溪声不断，名之耳。’”

我国历朝的新官上任、官吏的调动或被遣返故里，沿途也有“臣仆”、“侍从”相随；古代有钱人家的子弟出门读书、旅行时，常有“书童”、“家奴”做伴，这些“臣仆”、“侍从”、“书童”、“家奴”照料着主人整个旅途的起居生活，这种全程序的陪同，可看做是导游人员在古代的又一种雏形。早在 16 世纪，旅行便被英国作为培育宫廷中年轻富有成员的一个途径。一些贵族家庭的子弟，在其青少年时期便要在负责其成长的家庭教师和一位照料其生活

起居的仆人的陪同下进行长达 2~3 年的学业旅行。这样，家庭教师和仆人便成了他们进行教育旅行的向导。

在中国古代的旅行活动中，帝王的巡游最具规模和影响力。帝王巡游时，有许多的陪臣、侍从簇拥前后。这些陪臣、侍从不仅要照料帝王的饮食起居，还要为帝王探路，并且讲解沿途的景物。如诗人宋玉就曾是楚怀王、楚襄王出游时的“文学侍从”。东汉时期，光武帝刘秀曾经外出巡游。据马第伯的《封禅仪式》记载，公元 56 年，刘秀从洛阳出发，到泰山举行祭祀天地的封禅仪式，一路上浩浩荡荡，到达泰安附近，便“遣虎贲中将先上山三案”，即派遣随从的虎贲中将先登山了解和检查道路情况，先行探路，为刘秀登山充当向导。

值得注意的是在唐代，随着古代旅行进入了一个高峰时期，引导旅行游览的专门的导游图也出现了。唐代的导游图称为“图经”、“地经”。除了导游地图以外，中国古代大量的游记、揽胜书籍也起着引导旅行游览的作用，如《泰山道里记》、《黄山领要录》等书籍，其撰写目的就在于“俾游览之士，携诸行笈，经丘寻壑，了如指掌”。

由此观之，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身份是独立的，还是附属于主人，他们在旅行中所起的向导作用是无庸置疑的。

产生向导服务的条件是：第一，社会生产力的发展为旅行活动的开展创造了前提，从而产生了对向导服务的需要；第二，私有制的出现使社会财富集中在一部分人的手里，他们有能力承担或支付向导服务的费用。

但是在人类早期的旅行生活中，由于社会生产力的低下，旅游配套设施的不健全，交通运输力的不足，旅游的人数少、范围窄，旅游生产和旅游消费都处在不自觉的状态。这个时期的向导服务并不具有普遍的意义。古代的旅行活动对社会而言没有经济上的重要性，对社会经济的发展没有任何推动作用。同时，此时的向导服务对提供者来说，也是偶然的，人们不可能以导游作为谋生的手段，游客赏赐的“盘缠”或“酒钱”也不可以作为其收入的主要来源。古代导游没有也不可能成为一种社会化的需要，导游人员也不会形成一种社会化的职业。因此，在 1846 年以前，无论在外国还是在中国，从来没有形成过专业的向导队伍。

1.2.2 近代的导游服务

导游作为一种活动形态已有很长时间的历史，但导游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。近代时期欧美国家普遍爆发资产阶级革命，并由此引发世界范围内的产业革命，这有力地推动了近代旅游的发展。19 世纪 30 年代，产业革命在英国完成。到 19 世纪下半叶，产业革命相继在美国、法国、德国、日本完成。产业革命使社会结构发生根本变化，在造就工业资产阶级的同时，产生了以出卖劳动力为主的无产阶级。在资产阶级和无产阶级之间，还逐步产生了一批高级职员，即“白领阶层”，后来逐渐形成为中产阶级。资产阶级、中产阶级、部分收入较高的工人由于有时间、有可供支配的金钱，便逐渐加入到旅游队伍中。产业革命加速了城市化进程，城市生活的紧张喧闹使相当一部分居民渴望摆脱

单调、繁忙的城市生活，产生回归宁静和平自然的旅游需求。同时，产业革命引发了一场交通运输业的革命，蒸汽机的发明，使人类进入了“汽轮时代”和“铁路时代”。19世纪后期公路交通又发展起来。交通运输的革命极大地推动了旅游发展。城市的兴起，城市旅馆、铁路旅馆、餐馆、咖啡厅的发展大大方便了过路的客商。可以说，产业革命为近代旅游业的崛起和发展打下了坚实的基础。

产业革命给各国经济带来繁荣，也为更多的人外出参与旅游创造了条件。但因缺乏旅游经验、苦于对旅游目的地不了解和语言上的障碍因素，人们迫切希望有专门的经营旅游活动的组织机构，提供此方面的服务。英国的托马斯·库克创建了世界上第一家旅行社——托马斯·库克旅行社，成为世界上第一个专职的旅行代理商。托马斯·库克出生于英格兰一个贫寒的家庭，曾做过书籍推销员，当过牧师。1841年7月5日，他精心安排，利用包租火车的形式组织570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会，每人收费1先令，包括来回交通费、供应一顿午餐和饭后茶点，另派一支乐队演奏。在这次团队旅游中，托马斯·库克既是组织者，又是全程陪同。虽然这是一次非商业性的活动，但已具备了现代旅行社的某些特征。1842年-1844年，应米德兰铁路公司和禁酒大会的要求，他曾多次组织禁酒会成员和学校的孩子们在假期和周末进行铁路旅游，每次都亲自陪同。1845年，他正式成立了托马斯·库克旅行社。他在1845年组织了首次团队旅游——从莱斯特到利物浦，这次团队旅游属于包价旅游，旅游费用包括分属4家铁路公司的运输费、住宿费和途中游览卡那封城堡和斯诺登山的费用。为了方便这次旅游活动，他不仅自己当导游，而且在卡那封城堡和斯诺登山游览中专门聘请了地方导游。1846年他在苏格兰之行中又设置了专职导游，这是世界上第一次为旅行团正式配备职业导游。他在1851年组织16.5万人赴伦敦参加在水晶宫举行的世界博览会和1856年组织50万人参加巴黎万国博览会过程中，专门提供了一批为旅游者作向导和讲解的导游——他们以此为职业。此后，这支职业导游队伍由小变大。1872年他的公司成功组织了一次历时222天的9人环球旅游。随着国际旅游业务的拓展，国际导游人员（领队）应运而生。

在西方，托马斯·库克的名字与“有导游的旅行”是同义词。托马斯·库克为世界旅游和当代旅行社的发展做出了不可磨灭的贡献，因而被公认为近代旅游业的创始人。在库克成功经验的示范下，欧洲、北美等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旅行社向旅游团必须提供的一项服务。

还有一位为近代导游服务工作做出贡献的人物值得一提。他是出生在德国埃森的贝德克尔。1839年，他编写了世界上最早旅游指南手册。他是一位徒步旅行爱好者，经常将旅途中的见闻，包括何处设有咖啡馆、糖果店、旅馆、客栈等，都记录在案，最终编成城市旅游图、旅游手册。他的第一本手册主要介绍荷兰、比利时的状况。1844年他编撰出版了《瑞士导游指南》，以后又出版了好几本，有人将他与托马斯·库克一起视为近代旅游业的创始者。

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。其次,旅行社招聘全程陪同和临时雇佣当地人员进行导游促使了社会中一些人逐渐将导游工作作为一种职业来看待。从托马斯·库克开始组织旅游活动,创办旅行社到雇佣导游人员的过程,是导游人员职业化的过程。职业导游人员的出现,使导游活动具有了经济意义,一种独立的社会活动形态就此产生。

1.2.3 现代的导游服务

第二次世界大战结束后,世界经济得到恢复,尤其是20世纪60年代以后,和平与发展逐渐成为时代主流。科学技术突飞猛进,生产率极大提高,人们可自由支配的闲暇时间增多,外出旅游的愿望变得强烈。同时,20世纪初,交通工具的进步使外出旅游变得更加便利。城市化进程的加快,促进了消遣旅游、度假旅游的普及化和持续化。带薪休假制度的推广使更多劳动者加入旅游者的行列,现代旅游日益成为大众化旅游。教育事业的发展,大众文化修养的提高,人们对生活质量的提高表现出极大的关注,旅游成为人们了解世界的重要渠道,并已经成为现代人的一种生活方式。国际大环境的改善,为现代旅游的兴起和普及创造了前所未有的良好条件。据世界旅游组织统计,1950年—2000年,世界旅游业的年平均增长速度达到7%,1992年世界旅游总收入超过了石油业和汽车业,成为世界第一大产业。据预测,2000年—2020年,旅游业的年均增长率将会达到6.7%,远远高于同期世界经济预测年均增长3%的速度。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。

现代旅游的一大特征是大众旅游。有组织的团体包价旅游的兴盛,使旅行者在旅行社的组织和安排下,依靠各类旅游企业提供的产品和服务,依照预约的时间、路线、活动内容,实现自己的旅游活动计划。这种旅游形式安全便捷、省时省力,参与旅游的人越来越多。相应的,对导游服务的依赖性越来越大,职业导游人员的队伍也随之壮大。导游服务在旅游服务中的重要性和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。现在世界各地已拥有一支庞大的专业化导游人员队伍,每年举办的世界导游大会在旅游业内颇具影响力,充分展示了职业导游人员对旅游业的重要影响以及导游职业发展的广阔前景。

现代旅游时期,导游服务主要有以下一些特点。

1. 导游职业自由化

现代旅游时期,由于通过旅行社组织出去旅游的人越来越多,以导游为职业的人数也越来越多。导游职业培训在世界各地得到广泛的重视,导游行业已被社会普遍承认。专职

导游队伍经过几十年的建设与发展,有了一定的规模。因为旅游的季节性很强,淡季和旺季的游客接待量差异明显,而为了节省成本,大多数旅行社只雇佣少数的专职导游人员,旅游旺季来临时,旅行社就会雇佣大多数业余导游人员。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,导游职业在世界上呈现自由化的趋向。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,即使是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。但在我国,由于国情所限,导游人员尚未实行自由化的制度。

2. 导游服务职业化

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而参加到导游队伍中来。他们当中有的是专职导游人员,有的是兼职导游人员。就我国而言,1980年翻译导游人员为2106人,1998年仅从事国际旅游的导游人员就达36538人,18年中导游人员的数量增加了16倍多。导游服务的重要性使其逐渐成为一种社会职业。20世纪70年代,西方一些发达国家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。

3. 导游服务商品化

导游的出现是以商业性导游活动为标志的,但近代导游活动的商品化并不明显。现代旅游业已经成为世界经济中的支柱性产业,旅游产品已经同其他消费品一样成为一种商品,作为旅游产品一部分的导游服务,已是旅游经营的一种重要内容,导游服务质量的高低,也成为影响旅游产品质量和销售的一个重要因素。旅游业是一项生产和销售旅游商品的产业,为旅游业创造经济效益和赢利相对应的导游服务也必然商品化,按劳收取劳务费用。在我国,导游服务收费包含在包价旅游的综合服务费中,而散客委托服务另行计价。在国外,导游服务收费在理论上是通过谈判来确定的,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。虽然各国的导游服务收费标准不尽相同,但范围在一个工作日几十至300美元之间。

4. 导游服务规范化

在职业导游人员刚刚出现的近代,导游行为没有一个明确的标准,不可能有规范化的操作。随着旅游业的竞争日益激烈,作为旅游服务重要组成部分的导游服务,应有其质量标准,旅游者付费购买导游服务,也希望物有所值。规范化是衡量导游服务质量的一个重要内容,当今世界旅游业通行的对导游人员的资格认证,对导游职业形态和导游服务质量标准的规定及管理,都是导游服务规范化的重要体现。例如,国际标准化组织的ISO9004.2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》，规定了旅行商的促销产品必须向消费者就产品价格、日程、档次等提供详细的书面材料。我国国家技术监督局也于 1995 年在全国范围内实施了与国际标准化组织制定的 ISO9004.2 完全等同的中华人民共和国国家标准 GB/T 19004.2 - 1994《质量管理体系要素第二部分：服务指南》和 GB/T 15971 - 1995《导游服务质量》以及国家旅游局 1997 年颁布和实施的部门标准 LB/T 004 - 1997《旅行社国内旅游服务质量要求》。这些标准从不同的角度、不同的层面对导游服务质量提出了规范化的要求。

5. 导游人员管理的法制化

由于导游人员队伍不断壮大，为确保导游服务质量，维护游客利益，树立旅游目的地国家、地区旅游企业的良好形象，世界许多国家的政府部门或有关机构、组织都将导游人员的管理纳入法制化轨道。主要管理措施有以下几方面。

(1) 导游资格考试制度：世界上许多国家都对导游人员规定了选拔程序，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、导游协会以外，还有测试委员会、评估机构、大学等。

(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生有效，有的国家每年、每两年或每 5 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。

(3) 导游人员管理立法：不少国家对导游人员的管理制定了相关法规，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，在一些国家里，“不符合条件的人”带团旅游甚至会被逮捕。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。

1.2.4 我国导游服务的发展历程

我国的导游服务经历了 3 个时期。

第一个时期是中华人民共和国成立以前的时期，即近现代时期。我国真正意义上的商业化导游服务，源于近现代。它的出现与我国旅游业同步。20 世纪初期，为满足一些西方冒险家、政客以及高层人士探索东方文明的好奇心，英国通济隆洋行（其前身即为托马斯·库克父子旅行社）、美国运通公司等外国旅行社先后打入中国的沿海城市，开设办事处，组织旅游活动，从而出现了我国最早的受外国人雇佣的导游人员。当时中国人出国，只能靠洋人

的旅行社办理手续和票务。国人自办旅行社直至1923年方宣告成立。同年8月,上海商业储备银行总经理陈光甫在同仁的支持下开设了旅行部,负责推广文化、经办客务运输和旅馆食宿。1927年7月,该旅行部独立,更名为“中国旅行社”,代办国内外旅行的各种业务,并创办了中国第一本旅行杂志,介绍各地风光名胜。后来,随着经营业务和经营范围更加广泛,开始在各地开设分社和办事处。其香港分社即为现在香港中旅集团的前身。这是我国职业导游服务的初始时期。

第二个时期是中华人民共和国成立以后至改革开放之前。这个时期的导游服务是作为外事接待工作的面貌出现的。1949年,新中国成立的第一家旅行社——厦门华侨服务社于12月正式对外营业。此后,各地相继建立了华侨服务社,并于1974年统一更名为“中国旅行社”,简称“中旅”,这就是大陆中旅系统的由来。当时,为接待获准来华访问的外国友人,于1954年又在北京成立了中国国际旅行社,后来即演变成长期称雄国内旅游业界的“国旅”。由于外事接待工作的对象主要是外国人,所以从事这方面工作的人称为翻译导游人员。这一时期,我国约有导游翻译人员300人,操几十种语言,以接待外宾、华侨和港澳台同胞到大陆旅游探亲为主。这批导游人员虽然数量不多,但素质很高,他们在当时周恩来总理提出的政治、外语、业务知识“三过硬”的要求下,认真完成“五大员”(宣传员、调研员、服务员、安全员、翻译员)的工作任务,刻苦努力,开创了新的导游风格,在国际旅游界为中国旅游业赢得了良好的声誉。在这个时期,导游服务的主要特点是:服从政治需要、不追求经济效益。

第三个时期是改革开放以后的时期。实行改革开放后,鉴于海外旅游者日益增多,1980年,中国青年旅行社又宣告成立,随后春秋、康辉、友谊、天马、邮电、教育、铁路等行业性和地区性旅行社迅速涌现。各地导游人员队伍也迅速扩充,一度达到数万人之多。然而与数量上升形成鲜明反差的是导游人员素质大不如前,失误之处屡见不鲜,旅游服务质量大幅下降。为此,自1989年初开始,中国旅游业开始全面建设整顿导游人员队伍。当年3月,国家旅游局开始在全国范围内进行第一次“全国导游人员资格考试”,并且将之固定下来成为导游人员的执业资格考试。此后,中国各级旅游行政管理部门相继出台多项针对导游从业人员的规范化管理措施,如建立导游人员记录制度、受理导游服务质量投诉等。1995年,国家旅游局开始在全国范围内对导游人员实行等级(初级、中级、高级、特级)评定。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已成为中国导游管理的3大主要基石。自2002年起,国家旅游局根据实际情况,决定对导游人员实行计分制监管方式,这标志着我国对导游管理的进一步规范化。这个时期,导游服务的主要特点有:导游服务队伍扩张迅速,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,导游服务程序和服务质量实现了标准化,导游服务管理实现了制度化和法制化。

1.3 21 世纪的导游服务

进入 21 世纪,世界的政治经济形势在不断发展变化,这些必将影响全球旅游业的发展。人类社会呈现出新的发展趋势,对旅游业发展的走向产生直接影响。而旅游业发展的走向,将直接影响到导游服务发展的方向。以下分别阐述影响 21 世纪导游服务走向的社会发展趋势以及旅游业发展趋势。

1.3.1 21 世纪社会发展趋势

1. 人口老龄化

随着人们生活水平的提高,平均寿命的延长,老年人将成为未来社会的主流。据专家预测,在今后两代人的时间里,全球 60 岁以上老人的数量将会增加 3 倍,从现在的 6.06 亿增长到 2050 年的 20 亿。届时,老人的数量将首次在人类历史上超过儿童的数量。大大改善的医疗保健系统使全球人类的平均寿命提高了 20 岁,达到 66 岁。据人口专家预计,日本、美国和德国 60 岁以上的老人人数 40 年后将会翻一番。而在亚洲和非洲,这两个地区的老年人口增长最快。

相当多的老年人有稳定的收入,受过良好的教育,有旺盛的精力和充沛的时间,对他们生活的世界充满好奇心。他们对旅游的消费能力不可低估。这种现象对于导游人员影响很大。由于老年人比其他年龄段的人更愿意结伴旅游,团体旅游市场将会继续增长。他们要求更舒适、更便利、更富有个性化的旅游形式。

2. 劳动力短缺

在全球范围内,退休人口数量增加、人类寿命延长及家庭、孩子的减少,加速了劳动力的短缺,加重了劳动人口与整个社会的负担。以欧盟为例,2000 年底欧盟国家 73%的劳动力养活 27%的退休者,而到 2050 年,将由 47%的劳力养活 53%的 65 岁以上的退休老人。技术劳动力会大幅度下降,许多政府官员和企业领导认为,劳动力短缺是今后经济发展的最关键问题。对于旅游业和其他行业,这意味着对员工的选择范围越来越小。各个行业必须提供高薪、高福利待遇以及其他奖励条件才能够吸引高素质工人。

值得注意的是劳动力短缺为不少渴望发挥余热的老年人提供了新的机遇。据国际著名人力资源顾问公司——挑战者的首席执行官 John Challenger 发布的对美国 2004 年经济复苏的看法及预测,人口老龄化、科技突破、劳动力短缺和全球化都是 2004 年经济成长的动力。虽然这些因素对就业市场和经济或许有负面影响,例如新科技和全球化会减少在美国的就业机会。然而正面影响远远大于负面影响。他认为,“许多公司发现,年纪较大的员工往往比新进员工更具生产率,这会使得长久以来在职场上吃亏的年长员工得以扬眉