

第一章 绪论

学习目的：

1. 了解导游，包括导游的产生和发展。
2. 认识导游服务，包括其意义、地位和功能。

旅游，皆以人为主体的、消费为手段、休闲为形式、景象为对象、文化为内涵、身心的放逐与回归为目的，是一种赏心悦目、增识长见、自由自在的活动。换言之，旅游，既是一种享受，也是一种追求；既是一种消费，也是一种自由；既是一种休闲，也是一种充实；既是一种经济活动，也是一种文化行为。

文化的发展，不仅能够改变人们感知世界的方式，而且也在不断建构人们的知识框架。农村人迈进都市，都市人涌向农村，西方人寻游东方，东方人流连西方……大都因为他们各自的知识告诉自己在生活中还缺点什么，并且应该到哪里去寻求补偿等等。旅游者求真、求善、求美、求新、求奇、求乐的行为，是扩张性的，其结果是对自己“已有的知识有新增加”。从文化角度看，旅游是人们为向往异地文化而对原有文化空间作暂时性的跨越的行为和过程。

随着现代社会经济的发展，生产技术的提高，旅游业已成为当今社会综合性的服务行业。它给社会带来的不仅仅是为旅游活动提供便利条件，更在于通过它的组织和供给作用，带来了一种崭新的消费方式——旅游消费。旅游消费不同于一般的物质消费，旅游者购买更多的是一种无形的服务产品，享受更多的也是一种服务。旅游业被认为是“朝阳产业”，其成功是通过一系列服务实现的，这些服务必须是热情的、无微不至的，其中重要一环就是导游。导游作为旅游消费和旅游生产的中介，是各项旅游服务中最为重要的内容之一，它以对社会经济和文化的双重作用，正越来越受到世界的关注。

世界各国旅游界对导游都以最美好的词句去形容，说导游业务是旅游业的“灵魂”、“代表性业务”，称导游员是“国家的代表”、“非官方大使”。日本旅行业协会出版的《添乘业务教本》中写道：“导游业务是旅游业务中最重要的业务，这样说不会言过其实。因为对旅游的评价，常常由导游员决定。”新加坡旅游

促进会编写的《导游员训练手册》中称导游员是“非官方大使”，说“作为我国的非官方大使，你必须维护新加坡的良好名誉”。美国尤金·丁·豪勒在其主编的《旅游英语》一书中说：“在整个旅游工作中，最独具特色、最困难的工作大概就算导游了。”显然，导游的重要性可从中略见一斑。

第一节 导游的含义

一、导游的定义

什么是导游？导游（Tour Guide）一词源蜕于“向导”，由来已久，远古时代旅游归贵族独享，个人单独旅行或全家集体旅行时，都有一个负责旅行事务的专人陪伴，称之为“旅行护卫”（Tour Escort）。英文解释是：

Guide: Person who shows others the way.

Escort: Person accompanying sb. for courtesy's sake.

显然，“游”的本意可谓游玩、游览，其中不仅包含游历、游学之意，还寓有交往、交际之意。导，顾名思义是向导、引导、领导的意思。导游的含义，即组织、指导旅游，以满足旅游者游览、交往、增长见闻、丰富阅历的愿望。此即一般意义上所说的导游。从科学的意义上说，所谓导游，就是以旅游者为主要对象，以指导、参观游览、沟通思想为主要工作方式，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。

旅游者怀着好奇心来到异国他乡，当面临一系列诸如理想旅游线路的选择、名胜古迹的观赏、风俗民情的体验、交通食宿的安排和语言沟通等问题时，就迫切需要一位导游。

二、导游的分类

（一）按国际惯例分类

按国际惯例划分，导游分为：职业性导游，指以导游为生者；非职业性导游，指以个人兴趣而为者；区域性导游，这是就其知识能力来划分的。

职业性导游分为三种：旅行指挥（Tour Conductor），又叫团体领队，一般为出境旅游的全程陪同，提供一切与旅行、行程相关的服务；旅行领导（Tour Leader），又担任观光旅游中的讲解说明；博物馆导游（Museum Guide）。

非职业性导游分为两种：旅行护卫（Tour Escort），如学校的老师、公司行号的负责人代为领队；旅行组织者（Tour Organizer）。

区域性导游分为三种：限区导游（Local Guide），也叫地陪，指在限定区域执业的导游；全区导游（Official Guide），也叫全陪，指在全国任何地域都准予执业的导游；特殊导游（Special Guide），指有特殊知识者担任的导游。

（二）中国导游的分类

我国的导游，按语言划分，有外语导游、地方语（粤语、闽南话、客家语、潮州语）导游、少数民族语导游和普通话导游四类。

按工作范围划分，可分为全程导游和地方导游两种。全程导

游又可分为国际导游和国内全程导游，分别负责本国、本地区的旅游者到国外或境外旅游的全程性的事务性工作和负责国内外旅游者在本国或本地区旅游的全程性的事务性工作及导游工作。这两部分的全程导游也有称其为旅游团领队的。地方导游则负责某旅游地的定点导游和旅游者的日常事务工作。两者是分工协作的关系。

按雇用性质划分，分为专业导游和业余导游。专业导游是指由旅行社聘用的具有导游资格证的专业导游员，是旅行社的在编人员。业余导游可分为两种：一种是指在旅游旺季，专业导游不敷应用的情况下，由旅行社雇用，经过短期培训并取得导游资格证的从事兼职导游工作的人员；另一种是由于具有特定语种语言能力而受聘于旅行社，领取临时导游证而临时从事导游活动的人员。

（三）外国导游的分类

外国导游的分类，从导游员的类型来看，一般分为固定职业导游、自由职业导游和业余导游三种。所谓固定职业导游，是指长期受雇于某私人或政府的旅游公司（旅行社），为该公司的一名正式职员。自由职业导游则不属于和固定于某公司，而是同时为几家公司服务。业余导游是不以导游工作为主要职业，而是出于个人爱好或为增加个人经济收入，利用业余时间担任导游工作的。

外国导游按任务性质可分为国际入境旅游导游和国际出境旅游导游两大类。

1. 国际入境旅游导游

国际入境旅游导游又可按雇用性质和活动范围来划分。

按雇用性质划分：① 专业导游。指旅游企业、旅行社、大饭店雇用的专门从事导游接待服务的人员。他们都要经过培训、

考核，合格者才被录用，拿固定工资。国外有的大饭店也雇用专业导游人员，为零散客人服务，随召随到。日本有旅游导游协会，为半官方组织，政府授权招考、培训导游人员，合格者发给导游执照，为该协会会员。不少旅行社并无自己的专业导游人员，需要时向该协会雇用。② 业余导游。属自由职业者，但也要经过培训、考核，合格者由有关部门发给执照。此类导游一般与使用单位签订合同，往往以接待旅游者的人数和活动时间计酬。他们既负责生活安排，又负责导游讲解。西方旅游业发达国家，大学教授、学者专家、政府雇员、自由职业者、大学生做业余导游工作的相当普遍。根据报载，美国前总统卡特的儿子也利用暑假做导游，赚取学费。③ 游览点的讲解员。他们只负责所在游览点的导游讲解。大多为游览点雇用。④ 义务导游。有些国家的地区还有义务导游，即完全出于个人爱好和自愿，不计较报酬；但也要经过有关部门批准、注册，发给证照。埃及一位阿斯旺首席古迹视察员，年老退休后就自愿从事导游工作。

按活动范围划分：① 可以在全国范围活动的导游。此类导游经验多、水平高，有长期从事这一工作的良好绩效。他们有能力对国家重点文化古迹进行导游。如英国的大英博物馆和西敏寺等国家重点参观游览点，一般导游人员是没有资格进行导游的，只有具相当高水平的导游人员才被允许导游。这是为了保证导游质量，维护重要文化古迹的价值，即不致因导游讲解质量差而有损珍贵文物的应有评价。② 在某一限定范围内活动的导游。此类导游不可在所限定的范围外从事导游活动（执照上已注明此点）。参观游览点的讲解员亦属此类。

2. 国际出境旅游导游

出境旅游导游，在中国称领队或团长。领队是由外国旅行社雇用或聘请、带领旅游团出国旅游的导游，全面负责旅游团在旅行过程中的活动安排和问题的处理。他们对外国组团旅行社负

责，又代表旅行社与接待国进行业务联系。

领队也可分为职业、义务、业余三种：① 职业领队。是外国旅行社的雇员，拿固定工资，有任务时派出作领队。有时旅行社的经理亲自带团出国当领队，以便熟悉接待国的情况和该旅游路线的沿途情况。② 义务领队。从旅行团成员中推选一人做领队，即义务领队。其首先是旅游者，需照章付费，同时为大家义务服务，有时也享受一些优惠待遇。③ 业余领队。为完成一次带团任务，旅行社临时雇用的领队。其多半熟悉接待国情况，或能讲接待国语言。

第二节 导游史略

世界性旅游的组织和导游是在 5 000 年前于埃及兴起（当时是受到极大限制的）。据记载，大约在公元前 1 490 年，荷赛普赛特女王访问旁特地区（Punt）（大概是现在的索马里），是世界上第一次为了和平和游览的目的进行的旅游。这次历史上意义重大的旅游，记载在拉克瑟（Luxor）的德埃及巴哈里（Deit El Bahari）寺院的墙壁上。从现代人的眼光来看，腓尼基人是最早的旅行者，因为他们周游各地，进行贸易。东方早期的旅行，尤其是中国和印度，主要也是起源于贸易往来。

如果我们把近一个世纪前英国人托马斯·库克组织赴苏格兰集体旅游时使用专门旅游向导作为近代旅游业中首次出现导游员，我国导游工作的起始则缺乏可靠的考证。然而可以推断，我国导游员的产生和发展与世界各国一样，是随着旅游业尤其是入境旅游的发展而发展壮大起来的。

考察导游的起源和发展，其历史进程主要体现在三个方面：其一，导游内容从单一的向导活动发展到提供讲解、旅行生活等

多功能服务；其二，导游员同游客的关系从泛缘关系发展到业缘关系；其三，导游操作从随意性发展到规范化。研究导游的历史有助于对导游的认识和导游学科的建立。

一、中国导游发展史略

（一）中国古代导游

古诗云，“借问酒家何处有，牧童遥指杏花村”，此乃邂逅问路。起初，两者间关系仅出于社会人情关系，并无雇用或金钱关系。后来，出于人们长途旅行或到某风景名胜区游历考察的需要，作为“向导”的角色应运而生。旅行者给向导回程盘缠或酒钱，虽不拘多少，但两者间已有了雇用的色彩。此乃古代导游的雏形。然而民间职业导游或业余导游最早源于何时，尚无从查考。但根据一些中国旅游史专家学者的研究认为，中国的旅游，其发生虽可追溯到原始社会，但真正初具规模的旅游当形成于东周。春秋时代是社会大变革时代，国事活动和人际交往频繁，外交往来、游学游历、游览考察、巡幸游猎、政治联姻等等达到高潮，其中有些活动已具有较为明显的旅游色彩，推断那时就已出现了业余或职业导游了。这从一些古文献的记载中已可窥其端倪，如《孟子·离娄下》中有“有故而去，则使人导之出疆”的记载。随着社会的发展，在通都大邑、交流要道、名胜古迹之处，游人很多，则相应产生了专事导游业，并以此为生的所谓“职业导游”。到了唐朝，不仅有了专业导游，而且还有人印制导游图，称为“图经”或“地经”。随后还出现了导游书籍，如《黄山领要录》、《泰山道里记》等，其写作目的就是“俾游览之士，携诸行笈，经丘寻壑，了如指掌”。古代文人写的地理书如《山海经》以及游记、旅游文学作品等也都是旅游指南，正如古

人所谓“以文人之笔舌，传山川之精彩”，“后后之好游者”。

有时向导者不仅给旅行者引路，而且还会讲解景物。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，蝙蝠轻出，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’。”

我国学术考察旅行的鼻祖司马迁，云游四方，考证史料，终于完成了我国最早的一本通史——《史记》；地理学家徐霞客，系统考察各名山大川，对地质地貌有重大发现，终于写出了游记式的不朽地理巨著——《徐霞客游记》；还有玄奘所著《大唐西域记》等。这些伟大的成就，无不包含千千万万无名导游的功劳，这在古书上虽记载不多，然而其存在和功劳却是确凿无疑的。

随着历史的发展，中国逐渐与外界有了来往，特别是汉王朝与西域各国有了频繁的政治、贸易和文化往来，并出现了国际旅游。据《史记》记载，汉武帝时代就为外国人入境设有专门的旅馆，名曰“蛮夷邸”，并设置了专门的外贸机构“大鸿胪”。由于有了出国搞外贸的官员——“行人”，有了翻译人员——“译官”、“舌人”，因此唐王朝时，长安设有“鸿胪寺”、“礼宾院”等接待外宾的服务机构。当然那时的国际旅游，多为官方国事、外贸往来，此乃当今意义上的政治接待。与此同时，西汉张骞出使西域，唐朝中国人前往印度、日本、麦加进行宗教旅游，明王朝郑和下西洋，此类规模巨大的公海旅行等活动，必然都离不开翻译导游。但在人类早期的旅行活动中，由于社会生产力的低下，旅游的人数和内容极为有限，旅游生产和旅游消费都处在不自觉的状态，因此古代导游没有也不可能成为一种社会化的需要，更不会形成一种社会化的职业。古代社会也不存在现代意义上的具有独立形态的导游活动。

近代意义上的导游员或导游翻译，是在近代旅游业在中国出

现后才有的。

（二）中国现代导游

20 世纪初，为了满足西方冒险家、政客及高层人士探索东方文明的好奇心，英国通济隆旅行社（即托马斯·库克旅行社）及外国旅行社在中国组织旅游，从而出现了我国最早的受外国人雇佣的向导。据考证，“露天通事”是我国最早出现的导游。

我国职业导游员的出现同我国旅游业的诞生是同步的。

1923 年 8 月，上海商业储备银行总经理陈光甫，在同仁支持下创办旅行部，推进旅游文化，经办客务运输和旅游旅馆。1927 年 7 月，该旅行部独立，并更名为“中国旅行社”。这是旧中国第一家旅行社。其经营业务的项目之一是提供翻译和导游服务。可以说，中国旅行社聘用的向导算是我国最早的职业导游人员。此后，随着中国旅行社的发展，中国一些主要城市相继成立了其他旅行社和旅游组织，开始出现了我国第一代的导游队伍。

新中国第一家旅行社是 1949 年 11 月在厦门成立的。当时由于美国和国民党军队的封锁，厦门的海空交通陷入停顿，在香港候轮返内地和滞留厦门难以出境的华侨、侨眷均达上千人。一些应运而生的私人旅行社则对盘缠告罄的华侨、侨眷进行盘剥。为了保护华侨、侨眷的正当权益，便利他们出入境，厦门市有关部门接管了旧“华侨服务社”，整顿后，新中国第一家旅行社——华侨旅行社（即现在的中国旅行社的前身）在同年 12 月正式营业。

新中国旅游业，由于本国公民当时还不普遍具有国内旅游所必需的可随意支配的收入和闲暇时间，往往是以经营面向外国游客的国际旅游业务开始的因此旅行社中各语种的导游员（当时叫翻译导游）的作用就日趋重要。

1954年4月15日，中国国际旅行社在首都北京诞生，总社设在北京西交民巷4号。这是新中国第一家面向外国来华旅客开展国际旅游业务的旅行社，其成立标志着新中国国际旅游事业的拓展，也标志着我国导游员队伍开始成为国际导游员队伍中一支后起的劲旅。随后，该社在天津、上海、南京、杭州、广州、南宁、汉口、沈阳、哈尔滨、安东和大连等城市相继成立国旅分社。鉴于国旅是直接对外、接待外宾的企业，不同于闽粤两省当时的华侨服务社，因此国旅总社和各地分社一成立就调配了一批年青干部和大学毕业生担当翻译导游。他们是新中国成立后第一批真正意义上的导游员。自十一届三中全会以来，我国旅游业随着经济的发展而高速发展，导游队伍也随之壮大。

从上述我国成立最早的中国旅行社和国际旅行社的发展过程中可以看出，我国导游队伍的产生和发展是与旅游业特别是旅行社的发展紧密相联的，导游工作是旅行社的一项重要工作。

二、外国导游发展简况

世界旅游业自苏莫人（Sumerians）时代（巴比伦时代）早期波利尼西亚人的航海旅行，到地中海人在地中海这个古代西方文明的发源地进行贸易、商业、传教、行医和发展教育事业的旅行，至今已有漫长的历史了。旅游方式也多种多样。继罗马人采用户外旅游方式后，随即而起的是首先流行于英国的矿泉浴、海水浴以及相继出现的一些大型的海滨疗养地，这些都刺激着人们假日旅游的迫切心情。特别是英国早期的铁路，使一些工资收入较低的人也获得了旅游的机会。

1841年，托马斯·库克设想在莱斯特（Leicester）与拉夫巴勒（Loughborough）之间修一条12里长的铁路。果真在1841年7月5日，库克下赌注的这列火车首次载着570名旅客，运行于

莱斯特和拉夫巴勒之间。从此，人们公认，这是在英格兰第一次为公众作的火车短途旅行广告。托马斯·库克的旅行社也被认为是第一家火车旅行社。这也是世界上公认的第一次商业性旅游活动，标志着近代旅游活动的开始。1846年库克在组织350人赴苏格兰集体旅游时，专门安排了旅游向导，这可算是近代最早的导游员。自库克的公司提供大陆导游业务之后，美国导游业务相应诞生并发展，最后遍及全世界。在西方，托马斯·库克的名字与“有导游的旅行”是同义词。

世界上第一个承包私人全程旅游的专家（指经营旅行社业务），大概要数英国的托马斯·贝内特（1814~1898年）。他曾经是驻挪威奥斯陆英国总督的秘书。由于他的地位，他经常安排英国的知名人士游览挪威风景胜地。到1950年，他自己成立了一家名叫“旅行组织者”的公司，向游客提供日程安排、车辆、食品以及旅馆房间、旅游用具等，其公司业务相当于现在的部分导游业务。

随着世界旅游业的发展，导游工作的重要性及其地位日益受到社会的重视。在有些国家，导游被视为时髦的职业。美国就有不少大学教授、专家、硕士等长期担任业余导游员。意大利的许多导游员，其文化艺术修养颇为深厚，素为各国游客所敬慕。日本创办导游始于1926年，是从阿里山、耶马溪、佐渡岛的旅游点开始的。当时，导游业务都由大学毕业的男导游员承担；从1928年起才有了女导游员。随着人们旅游兴趣的高涨，导游成了女性向往的职业。自从1951年举办首次全日本导游员表演赛，通过电视向全国播放以后，导游员如雨后春笋遍及全国，第一批导游员就此诞生了。

为了提高导游服务质量，增强旅游业的竞争能力，凡是旅游业比较发达的国家和地区，都非常重视导游人材的选拔和培养。许多国家都专门成立旅游协会、导游协会或导游公司，负责培

养、训练各种导游人员。例如，伦敦旅游局每年冬季开办职业导游训练班，其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。合格后，方可授予导游证书，成为正式导游员。整个培训过程本着“严格挑选，严格要求，严格培训，严格考核”的宗旨，在几年当中，曾经有 400 人申请做伦敦市导游，只有 40 人被录取，而其中只有一半人能通过最后考试，成为正式的导游员。正如伦敦旅游局所谓的“导游是伦敦的大使”，可见导游在旅游业中的重要地位。

诚然，资本主义国家的导游工作有很多成功经验，值得借鉴。但是，其导游工作如同旅游业一样有着它的局限性，无论在导游人员的培养，还是在导游员的接待工作方面，都不可避免地显示出私有制社会的特征和弊病，带有浓郁的雇佣色彩。所以，在发展我国的旅游事业中，探索出一套具有中国特色的导游标准、导游风格和导游艺术势在必行。

第三节 导游工作在旅游业中的地位和功能

旅游业属于第三产业，是综合性的服务行业。它是一种伞形工业，涉及面广泛，其主体构成包括旅行社、旅游交通和旅游饭店。其中旅行社是旅游业的一大支柱，其代表性业务是导游。导游工作是旅行社的支柱，是旅游业的灵魂。导游又是整个旅游接待工作中最积极、最活跃、最典型，并起着决定性作用的代表性人物。对此，世界各国早已有共识。在日本，人们称“随员”（相当于我国导游翻译人员）为“无名大使”，日本最大的旅行社——日本交通公社认为“导游翻译是旅行社的支柱，是旅行社的代表”；美国人称其为“祖国的脸面”；埃及人称之为“祖国的一

面镜子”。总之，许多国家都认为导游翻译是展示一个国家的“橱窗”，是一个国家文明的体现。国际旅游业都非常重视旅游服务中的导游服务工作，并给予很高的评价，提出很高的要求。

一、导游工作是旅游业发展的重要环节

国际旅游界有这样的看法：“没有导游的旅行，是不完美的旅行，甚至是没有灵魂的旅行。”可见导游服务工作具有举足轻重的地位和作用。主要表现为：

1. 导游工作是旅游业服务质量高低的最为敏感的重要标志

导游是旅游者抵达出发地时所见到的第一个旅游工作者，也是同旅游者接触最多的人。旅游者很自然地会把导游视作旅行社的当然代表。从导游的动作到思维哲理，各种行为和举止无不体现接待质量。如果导游服务质量高，可以弥补其他旅游服务质量的某些欠缺；而导游服务质量低劣却是其他服务所无法弥补的，因为游客对其他旅游服务的接触时间相对较短，印象一般不如对导游服务质量深刻。因此，通过导游的接待过程，触动旅游者的感情，满足其好奇心、需求、情趣和愿望，最终营造一种人与人之间友好接触和交流的氛围，加深相互了解，给予忍让和体谅，使旅游者从抵达旅游目的地到离开始终有满足感，那么这种心理系统就会反馈出旅游者对旅行社的满意，进而反馈出对一个地区、一个国家旅游业发展水平的赞赏。显然，导游接待是旅游业中最重要的的人文因素，是传统的“好客”适应现代社会的产物。其工作的好坏，直接表现为服务质量的优劣，直接关系到国家和地区旅游业的声誉。

2. 导游工作是旅游业各项服务工作中最为根本的服务

在旅行游览过程中，要涉及旅游者吃、住、行、游、购、娱等一系列活动，而其中最为根本的则是游览。吃、住、行、购、

娱等都是进行游览的必要条件或派生物。然而俗话说“看景不如听景”，壮丽的河山、美丽的风光、灿烂的艺术宝库、悠久的历史古迹，只有通过导游的解说、指点，才能活起来，变成精神财富，才能引起人们更大的兴趣，使人增长知识、获得教益，给人提供精神上的享受。如果说过去世界上大多数游客到国外是为了观光、度假、消遣的话，那么这种倾向到 20 世纪 80 年代已发生了变化，是向受教益、获得信息、领略异国他乡情调、获取知识方面转化了。现在旅游更是一种享受性深化、娱乐性提高、教育性增强的时尚的生活内容。由于这种转化，导游人员素质的重要性就更为突出了。

3. 导游工作是各项旅游服务的纽带和桥梁

导游人员既是旅游接待单位的代表，他们以主人的身份出现，有责任保证旅游者得到合同规定的各项旅游服务；他们又是旅游者合法权益的保护者，有责任代表旅游者向各个有关服务部门提出合理的要求。所以导游人员具有承上启下、连接内外、协调左右关系的作用，是联结旅游接待过程中吃、住、行、游、购、娱各个环节的中心环节。正是通过导游服务，使相关服务部门的产品销售得以实现，使游客在旅游过程中的需要得以满足，使旅游目的地的旅游产品得以进入消费渠道。实践证明，导游人员一方面要同外地或外国旅游机构派遣的旅游团体的领导或随员保持直接的、经常的联系，通过磋商安排旅游者的旅行游览生活；另一方面又要同各个有关旅游接待部门进行有效的合作，向饭店、宾馆、航空、铁路、海港、商店、通讯等单位及时报告旅游信息，协助他们搞好接待工作。导游在旅游者（团）和旅游服务部门之间，起着桥梁和纽带的作用。

二、导游服务的作用

导游服务，包括导游人员为旅游者安排生活服务和讲解服务两个重要的组成部分。其对实现旅行游览活动有如下重要作用：

1. 游览向导

一般说来，外地或外国旅游者（团）抵达某一旅游地区，可谓人生地不熟。然而，要在有限的时间内达到最佳的旅游效果，就十分需要导游。其重要作用之一，在于导游根据对当地旅游的地理条件、交通情况、旅游景点等多方面的了解，结合旅游者可能停留的时间，合理而又科学地安排旅游路线，对旅游点的安排有主有次、有先有后，使游览活动井然有序。游览向导应该是导游接待服务最基本的职能之一。

2. 宣传讲解

旅游，是一种新型的高级消费形式。然而要使旅游者有“不虚此行”之感，单凭观光，以求得感官上的满足是不够的，更重要的是精神文化方面的享受。这就需要导游凭其丰富的知识、娴熟的导游技巧和流畅的语言，把旅游点的介绍同典故、趣闻、轶事交织起来，情景交融，寓知识于游览娱乐之中，使这种消费所隐含的更高层次的价值得以体现，让旅游者乘兴而来，尽兴而归。

3. 生活服务

旅游的生活服务工作，主要包括票证服务、行李服务和委托代办服务。导游要为旅游者（团）办理交通、文娱、参观等票证的准确预订；办理旅游者（团）的个人签证和旅行证；为旅游者（团）及时、安全地运送行李，准确无误地分送到房间，临行时清点和集中交运下一接待站；要为零星旅游者办理预订车船机票、接送、订房和其他委托代办业务。此外，导游还要为旅游者

(团)提供某些特殊的生活服务,诸如探亲访友、购买物品、品尝风味等引导服务。总之,导游的服务工作涉及面广,在旅行社同边防、海关、饭店、餐馆、商店、交通部门、文娱场所、参观游览点等有关部门之间起着总协调的作用。

4. 组织安排

就国内旅游者组团,或者国外旅游者在我国组团而言,导游要把来自四面八方的旅游者组成一个旅行游览活动团的有机整体,既要使整个旅游团步调协调一致,同时又要最大限度地满足整体中个体的需要。这就需要进行大量的、细致周到的组织工作。此外,对旅行游览的进程,导游要从实际情况出发,具体问题具体分析、具体安排。为此,导游必须建立自己在团队中的威望和可信度,树立旅游活动中主导者的地位,并具备较强的独立工作能力。

5. 安全保卫

导游员的安全保卫作用,有两个含义:一是要保护旅行者的人身和财物的安全;二是要维护国家利益,保守国家机密,保护国家财产、文物、名胜、古迹完好无损。此外,从旅行游览的对象看,名山大川和江海湖泊固然有胜景奇观,但也有不少危地险处,有道是“无限风光在险峰”。因此,导游人员务必给予适当关照。尤其是一些老、弱、病、残的旅游者,以及不能承担旅途劳累的旅游者,导游人员更应重点照顾。遇到意外突发事件,导游人员要头脑冷静,机智果敢,克服困难,排除险情,最大限度地保障旅游者的安全。

三、导游服务的功能

旅游业是一项具有综合社会效益的经济事业。处于旅游业核心地位的导游具有多种功能,主要表现在以下几个方面: