

导游业务的主要内容 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E4\\_B8\\_9A\\_E5\\_c34\\_39005.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_39005.htm) 导游业务，不是一个孤立的业务，它是和旅游业相伴而行、共同发展的。导游员，也不是一个孤立的工作人员，它是整个旅游业，特别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具有代表性的工作人员。所以，旅游业的接待工作的主要内容，也是导游业务的主要内容，更是导游技巧的主要内容。这些内容是什么呢？它们就是经过半个世纪，几代旅游工作者总结出来的吃、住、行、游、购、娱。一、导游业务“六要素”的形成及其重要性现在，在咱们中国，从中央到地方，从领导到群众，从旅游企业家，到导游人员，只要一谈旅游业，大家都谈旅游业的六要素，这六要素是什么？经过多年实践、研讨，从上到下，从学者到实践家取得共识，这六要素是吃、住、行、游、购、娱。大家别小看这六个字，这六个字是经过几代人，经过长期的实践，付出大批业内人士的血汗，从成功经验、失败教训中归纳出来的，集中了成千上万旅游工作者的智慧。这六个字，现在是我国发展旅游业的要素，指导旅游业的规范，衡量旅游业的标准，同时，也是我们广大导游员进行导游安排时必须考虑的六个要点、六个方面。千万别小看这六个字，它经过长期实践、至少经过了几十年才形成的。这叫做“十年磨一个字”，不信，有史为证：新中国的旅游业，是从1954年创建中国国际旅行社为开始的，为了筹组这家旅行社，1953年6月18日呈送中央的报告称，“为解决外宾的吃、住、行问题”，“决议筹组一

个国际旅行社”。没过两天，周总理便批示“请即指导有关方面筹办”。于是，在周总理亲自关怀下，新中国旅游业诞生了，当然，当时称之为旅行业。这样，从1954年之后的10年间吃、住、行为旅游接待活动的三要素。中国人说也怪，向来爱用“旅行”这两个字，不大爱用“游览”这两个字。随着客源变化，西方游客大增，自费游览者大增，1964年我国首次设立主管旅游事业的政府机构中国旅行游览事业管理局。我们对旅游的认识从“旅行”进入到“游览”阶段，此后的20年中，旅游业以“吃、住、行、游”为四大要素。这一时期，我们旅行社所发的“接待计划”，几乎篇篇都指示导游人员一定要安排好游客的“吃、住、行、游”。进入到20世纪80年代，当时主管旅游工作的领导同志，看到许多西方游客在中国只游览不购物，为了赚取更多外汇，提出要“像拧毛巾一样地将外国人的钱赚来，支持社会主义建设”。于是在四要素之后，又加上“购”的要素，我国的旅游纪念品、工艺品从此发展起来了！近10多年来，西方游客进一步增多，他们对在华游览又称赞又抱怨，他们抱怨说“在中国旅游是白天看庙，晚上睡觉”。游人强烈要求增加晚间文娱活动，所以，要素之中，又加上了“娱”的要求。于是，闭路电视，卡拉OK，夜总会纷纷出现。这就是“吃、住、行、游、购、娱”六要素形成的简单过程，是个从低级到高级发展的过程，从中我们可以感到，这六个字的来之不易，它们是众人实践的总结，是几代人智慧的结晶。六要素是我国旅游业的特点，是我们安排旅游活动的六个必须注重的方面，因而也是我们导游员提高自己工作技巧和艺术，应当依据的六个方面。吃、住、行、游、购、娱，六个方面，密不可分

，缺一不可，都应加强。谈到重要性，我们可这样概括：“吃”是首要的，中国人讲究“民以食为天”，“吃”更是旅游的目的之一。“住”是旅游的保障，没有舒适的住的条件，旅游难以进行。“行”是关键，没有“行”就没有旅游。“游”是核心，不为游，游客出门干什么？“购”是游中乐趣，不仅购买时有快乐，日后欣赏起来，更是其乐无穷。“娱”是游中的消闲，娱乐休息好，才使旅游更完美，更有生气。所以，以上的“六要素”也是我们提高接待水平、导游技巧水平，必须全力提高的六个方面，缺一不可。

二、如何提高导游水平

首先，我们来看看现在的导游的状况：全国现有导游人员近20万，其中15万为正规军，持有国家所发的导游证书。另外5万名，持各地、各景区所发，只有在该区有效的临时导游证。在这15万名正规导游员中，按其业务水平分为四级，最高为特级，其次为高级、中级和初级。现在全国情况为：有24名特级导游，1139名高级导游，4002名中级导游，绝大多数，也就是14.4万多名为见习和初级导游。这个局面不迅速改观，导游水平将成为旅游业发展的滞后因素，进入WTO后更显得迫切。

我们曾受国家旅游局委托，对导游员状况进行评估，在调查中，我们被导游的模范行为和所创造的业绩所感动，但也被目前不少人不专心研究提高业务的水平而不安，而担心。在这方面，笔者评估为：“考导游证书的人多，考导游等级的人少。拿导游当饭碗的人多，拿导游当学问的人少。以导游为职业的人多，真正敬业的人少。研究回扣、小费的人多，钻研导游业务、艺术的人少。管理、论述导游的人多，真正懂导游的人少。”那么，导游员应当如何提高自己的导游技巧和艺术呢？

[1] [2] [下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接

下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)