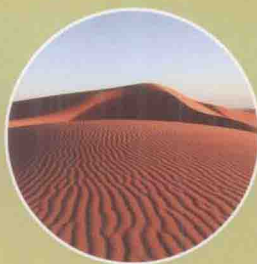




高职旅游类精品教材

模拟导游实务

主编 吴 桐



中国科学技术大学出版社



高职旅游类精品教材

模拟导游实务

主 编 吴 桐

副 主 编 董 慧 葛益娟 仲召红

编写人员（以姓氏笔画为序）

王西涛 王海波 牛自成

仲召红 吴 桐 洪 滢

葛益娟 董 慧 潘家明

中国科学技术大学出版社

内 容 简 介

本书依据相关高职(专)院校旅游专业教师在多年教学实践中的经验、体会,集思广益;对先前使用过的诸多版本取长补短,紧扣“导游”是为旅游服务的特质,遵循课本是教学的根本这一宗旨,几度酝酿,几度增删而成。

全书主要包括:导游及导游服务、景点导游服务、地接导游服务、全陪导游服务、出境领队服务及相关“知识拓展”等。

本书既可作为高等职业院校旅游类专业教材,也可作为旅游企业员工培训教材和专业人士的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

模拟导游实务/吴桐主编. —合肥:中国科学技术大学出版社,2013. 8

ISBN 978-7-312-03256-1

I. 模… II. 吴… III. 导游—教材 IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 175204 号

出版 中国科学技术大学出版社

地址:安徽省合肥市金寨路 96 号,邮编:230026

网址:<http://press.ustc.edu.cn>

印刷 合肥市宏基印刷有限公司

发行 中国科学技术大学出版社

经销 全国新华书店

开本 787 mm×1092 mm 1/16

印张 14.75

字数 322 千

版次 2013 年 8 月第 1 版

印次 2013 年 8 月第 1 次印刷

定价 28.00 元

前 言

众所周知,在旅游活动过程中,主体虽是游客,但起主导作用的则是导游,导游服务的质量关系到整个旅游产品的质量。首先,导游服务作为旅游产品的一部分向旅游者出售,是衡量旅游服务产品质量水平的最敏感要素。随着旅游行业的不断发展,游客对导游人员和导游服务质量的要求越来越理性化和高标准化。其次,现代导游服务工作具有独立性强,脑力劳动与体力劳动高度结合等特点,因而对从业人员的综合素质也提出了更高要求。最后,在某种程度上,导游人员可视为一个国家旅游行业形象的窗口,是展示国家旅游服务水平的重要标志。随着我国《旅游法》的出台,导游服务被提到更高的高度,可以看成是旅游服务的核心。基于此,我们编写此本《模拟导游实务》,以期能为我国培养出更多高技能的导游人才做点贡献。

本书最大的特点,就是内容框架基于工作实例,更具实践性、实用性和生动性,因编写人员自身就是双师型教师,既在学校任教,同时也实践带团,部分编者更具国家高级导游、出境领队资质。因此,全文以导游不同带团任务为导向,按照实际工作过程分步展开,让读者更清晰、更全面地了解导游带团工作的全貌。编写过程中,我们本着认真负责的态度,与时俱进的精神,多年酝酿,以实用为纲,以理论为经,以实践为纬,几度增删,几易其稿,力争让教者应手、学者得心。我们恪守:

(1) 服务于旅游专业人才培养的实际需要,以满足旅游专业就业的需求为出发点,通过多次召开研讨会,聘请有丰富经验和经历的旅游行业专家及企业管理者参与研讨和编写,按照他们对人才需求的理念,多次变更内容,充分注重理论知识与实际工作岗位要求相结合;

(2) 服从于旅游产业不断发展的需要,《模拟导游实务》紧抓产业发展脉搏,案例和知识拓展选材广泛,把导游服务最新理念和方法融入进来,充分考虑面向未来的旅游行业和从业人员的发展所需;

(3) 体现以项目为导向的任务驱动模式,为方便教学,本书在编写体例上作了一些创新,每一章皆编写了任务案例和知识拓展等,众多事例取材于带团过程中的真实经历。

本教材由吴桐担任主编,负责教材大纲的编写和部分章节的编写以及统稿工作,董慧、葛益娟、仲召红任副主编。各章执笔人员如下:洪滢、吴桐编写项目一;仲召红、牛自成编写项目二;潘家明、王海波编写项目三;董慧、吴桐编写项目四;葛益娟、王西涛编写项目五;吴桐提供附录和部分实例资料。

本书在编写过程中,参阅了大量国内外相关研究资料(见参考文献),在此向尊敬的作者

们表示衷心的感谢！统稿的过程中，得到了安徽环球国际旅行社徐华玉总经理和市场部夏金菊经理的亲切指导，安徽中青旅人力资源总监尹俊、导服部董飞、潘莉经理对该书的实践部分内容提出了宝贵意见，马鞍山楚江国际旅行社的王巍经理和马鞍山中国国际旅行社的杨卫经理多次参与了研讨工作，王结贵、甘慧超、张运在本书的编写过程中给予了大力支持，在此一并致谢！

课本(教材)乃教学之本，编写中，我们始终不敢怠慢，心存敬畏，以挑剔别人勉励自己，以汲取别人补足自己。尽管如此，因水平所限，错误难免，恳请读者在使用中多提宝贵意见，拜请各位专家学者不吝赐教。

编 者

2013年5月

目 录

前言	(i)
项目一 导游及导游服务	(001)
任务一 明确旅游团队和导游人员	(001)
一、旅游者和旅游团队	(002)
二、各种类别的导游人员	(005)
任务二 认识导游服务	(008)
一、导游服务的必要性	(009)
二、导游带团计划书	(010)
三、导游服务的内容	(010)
四、导游服务的性质和特点	(014)
五、导游人员的基本职责	(018)
任务三 我国导游队伍的现状	(021)
一、全国导游人员人力资源状况	(021)
二、导游人员的管理机构和培训形式	(023)
项目二 景点导游服务	(030)
任务一 景点讲解前的准备工作	(030)
一、做好讲解服务准备	(031)
二、导游词撰写准备	(036)
三、讲解语言技能准备	(041)
四、讲解常用方法准备	(046)
任务二 人文景观导游的讲解服务	(054)
一、做好接团准备工作	(058)
二、人文景观导游讲解服务流程	(058)
三、人文景观讲解示例(故宫导游讲解)	(063)
四、突发问题(事故)的处理和预防	(067)
任务三 自然景观导游讲解服务	(069)
一、做好接待准备	(070)

二、自然景观讲解流程	(071)
三、自然景观观赏方法	(072)
四、自然景观讲解示例黄山旅游风景区	(074)
五、游览中游客生病的处理	(076)
六、游览中游客购物要求的处理	(078)
项目三 地接导游服务	(082)
任务一 地接团队一日游导游服务	(082)
一、服务准备	(083)
二、迎接服务	(084)
三、漏接事故	(086)
四、就餐服务	(087)
五、游览服务	(088)
六、后续服务	(090)
任务二 地接团队三日游导游服务	(093)
一、服务准备	(094)
二、迎接服务	(096)
三、空接事故	(097)
四、入住服务	(098)
五、游览服务	(099)
六、就餐服务	(100)
七、娱乐服务	(101)
八、购物服务	(102)
九、后续服务	(103)
任务三 地陪接待散客服务	(106)
一、服务准备	(108)
二、错接的预防和处理	(108)
三、游览服务	(109)
四、送站服务	(110)
五、其他服务	(111)
六、后续服务	(111)
项目四 全陪导游服务	(113)
任务一 团队三日游导游服务	(113)
一、落实准备工作	(115)
二、接团服务	(117)

三、途中服务	(118)
四、生活服务	(119)
五、个别服务	(120)
六、后续服务	(121)
任务二 团队五日游导游服务	(124)
一、服务准备	(125)
二、接团服务	(128)
三、途中服务	(131)
四、沟通服务	(134)
五、衔接服务	(137)
项目五 出境领队服务	(139)
任务一 出团准备工作	(139)
一、资料准备	(145)
二、物品准备	(146)
三、召开行前说明会	(151)
任务二 出入境服务	(154)
一、中国出境服务	(154)
二、飞行途中服务	(156)
三、他国入境服务	(157)
任务三 境外随团服务	(169)
一、入住酒店服务	(169)
二、餐饮服务	(170)
三、游览服务	(170)
四、购物服务	(171)
五、观演服务	(171)
任务四 回国后续工作	(174)
一、与计调做好交接工作	(174)
二、财务处理	(175)
三、保持与游客的关系	(175)
附录一 导游资格证书展示	(177)
附录二 部分著名旅游景点优秀导游词欣赏	(179)
附录三 中华人民共和国旅游法	(189)
附录四 旅行社条例	(202)

附录五 导游人员管理条例	(210)
附录六 导游人员管理实施办法	(213)
附录七 导游人员等级考核评定管理办法(试行)	(216)
附录八 导游服务质量标准	(218)
附录九 出境旅游领队人员管理办法	(226)
参考文献	(228)

项目一 导游及导游服务

现代导游既是一种服务,也是一门专业,更是一种艺术。导游员是旅游业的灵魂,从事着旅游行业具有代表性的工作,是旅游业中不可缺少的重要组成部分,活跃在交通、宾馆、景点之间,将旅游各要素巧妙运用起来。他们走到哪里,哪里就充满生机。导游员工作的好坏直接关系到旅游质量的高低。游客遇到一位好导游,将意味着一次成功、愉快的旅行。随着我国旅游事业的不断发展,社会对导游的要求越来越高,本项目将带领我们认识什么是导游服务以及如何成为合格的导游人员。

任务一 明确旅游团队和导游人员



任务实例

某旅行社质监部小张在晚上十一点接到了一个投诉电话。游客刘某怒气冲冲地说:“我要投诉你们的导游,这太让我生气了!”小张立刻说道:“先生,请不要着急,先告诉我您的姓名和团号以及导游姓名。如果确有损害游客利益的事情发生,我们一定会调查处理,给您一个满意的答复。”这时,游客才将语气缓和下来,告诉小张他的姓名、所跟团号及导游姓名。随后开始讲述自己被导游遗忘的经历:“那天早上,我根据旅行社的规定在七点赶到规定地点集合,但是导游在七点一刻才带我们出发。这也就是了,你们的导游不着工作服、不拿导游旗、不主动联系客人,以致游客们都不知道导游在哪里,不知道什么时候出发。最严重的是,回来时导游竟然将我落在集合地。当时,我已经到达指定地点,提前半小时等候并且签了名,但最后发车时导游竟没有叫我。而且,上车的地方也并不是原定的集合地点。我不知道换了上车地点,导游没有主动联系我,也没有找过我,只是以要准时发车为由,就将我落在原集合地点。导游还说,因为我已经签名了,所以她不负责,让我自己坐车回家。幸好我买到了末班车票,当晚回到了家。但我还是要投诉你们的导游,并要求旅行社赔偿我回来的路费。据我了解,你们的导游是兼职导游,他们到底有没有参加过培训,有没有导游证?”小张听后,说道:“如您说的是实情,我们一定会给您一个满意的答复,我会马上联系当事导游了解情况,明天就给您答复,好吗?”游客这才将火气降下来,答应明天再联系。



第二天,游客刘某果然接到了小张的电话,小张抱歉地承认,确实是导游失职,并请客人后天到旅行社领取赔偿金,“非常感谢您的建议,我们的导游确实是兼职导游,因为是旅游旺季,培训不够,我们会在以后的工作中改进和完善”,小张说。游客刘某拿到了赔偿金,心中的不满也平息了。

(资料来源:第一旅游网·中国旅游报 www.toptour.cn,2011.)

请根据以上信息完成以下任务:

- ① 讨论案例中的“导游人员”是否具备导游员的资质?
- ② 讨论为了避免出现上述案例中的现象,导游员需要怎么做?



任务分析

该案例反映了一个问题,合格的导游员应该具备什么样的资质?《导游人员管理条例》第四条明确规定:在中华人民共和国境内从事导游活动,必须取得导游证。兼职导游是导游队伍中按职业性质划分的一种,是指不以导游工作为其主要职业,而利用业余时间从事导游工作的人员。其实,此例投诉是完全可以避免的。从游客投诉的内容来看,该导游有以下工作没做好:不着工作服,不拿导游旗,缺乏专业性;不主动联系、寻找游客,缺乏主动性;工作程序不对,导游不应在集合点签名,而应在车上签名,当发现游客不见时,应主动电话联系,而不能以游客已经签名为由置游客而不顾,缺乏责任心。旅游旺季时,一些旅行社往往病急乱投医,请的导游有些没有导游证,甚至没有经过培训,就仓促上任,长期下去势必影响旅行社的品牌和形象,进而影响旅行社的经济效益。因此,即便是在旅游旺季,旅行社也应积极主动地培训新导游,告知注意事项,明确工作程序。必要时可将易遭投诉的事件及对策编辑成册,供导游学习,以避免类似投诉。

旅游团队是导游工作的前提,导游服务是旅游团队的需要,因此了解旅游团队和旅游团队的需求是导游人员工作的首要任务。不同类型的旅游团队对导游人员的需求各不相同,从而导游人员各自担负的主要职责也不同,按职责和需要对导游人员进行划分是一重要任务。

一、旅游者 and 旅游团队

导游工作的前提是要有旅游者,而旅游者需要导游服务。因此,旅游者是导游这一职业生存与发展的基础条件。有了旅游者的聚集便产生了旅游团队。

(一) 旅游者

旅游者就是暂时离开常住地,通过游览、消遣等活动,以获得精神上的愉快感受为主要目的的人。国内旅游者是指在本国某目的地旅行超过 24 小时而少于一年的人,其目的是娱



乐、度假、运动、商务、会议、学习、探亲访友、健康或宗教。国际旅游者是指一个国家的居民跨越国界,到其他国家或地区开展的旅游活动。了解旅游者,知道不同旅游者对导游服务的不同需求,对从事导游服务的人来说至关重要。

(二) 旅游团队

旅游团队由多个旅游者所组成,往往根据旅行社提前安排好的旅游行程,前往一个或多个目的地并返回起点开展团体性质的旅游活动。旅游团队有不同的类型,对导游也有不同的要求,最常见的旅游团队有:

1. 独立成团与小包团

通常出游人数比较多的情况下,比如公司出游,可以选择独立成团(即不与其他游客拼团)。而所谓的“小包团”,其实是“独立包团”或者“独立成团”的一种方式,也就是一个小集体(几个家庭、一个单位或者其他小团体)不愿意随散客参团,希望按照自己喜欢的方式安排旅游线路,单独使用一辆车,聘请一个导游,没有其他人加入的旅行团。

独立成团的自由度远远大于旅行社的常规团队,人数方面可根据旅游者的喜好酌情组合,而且行程安排上可由团友自由选择,但费用与普通团相比略高。由于“小包团”的行程是量身定制,因此出行者应更加提前制订计划,由成员共同商定出行路线和确定人数后,与旅行社沟通。如果能接受旅行社的线路和报价,则可要求旅行社按照所要求的标准订房、订餐、订车和订票,并与旅行社签订旅游合同。

独立成团的特点:

- ① 人数自由,不受参团人数影响,甚至一人也可包团。
- ② 出游自由,可自由选择出游时间及出游地,特别是一些特殊线路,很难有散客团,包团才能出行。
- ③ 行程自由,可以自行设计旅游线路,提供的线路按自己的要求修改调整。
- ④ 质量较高,相比散客团来说,在旅游质量、旅游乐趣、自由度上都有提高。
- ⑤ 和谐旅游,由于全团人员都是自己的亲朋好友或同单位员工,彼此熟悉,所以旅游气氛更融洽。

由于小包团有以上优点,许多客人更加愿意选择这样的出游方式,所以近几年由家庭或者朋友组成的“小包团”也逐渐开始升温。

2. 散客拼团

散客拼团是由全国各地的旅游者(一人或多人)在旅游公司或旅行社组织下拼成的一个团队,统一安排旅游住宿、餐饮、交通、门票、导游服务等,组成一个较大的旅行团队进行旅游,它是一种普通标准形式的旅游团队。旅游者在游览景点用车、用餐、导游服务、购物等诸多方面都享受着团队价格的优惠。由于旅行社常年与相关旅游企业合作,享受一定的价格优惠,并且一般是比较稳定的,即便是成团人数未能达到预期的数量,也会以同样的价格和时间出团,而散客旅游者自己不通过旅行社安排是享受不了这些优惠的。



散客拼团分为两种,第一种是出发前拼团,也就是通过你所选择的出发地旅行社来拼团,不过必须有很多客人去往同一个目的地才能有这样的条件,而且也只有一些大型旅行社或者众多小旅行社共同收集散客,拥有较多客源才可能办到;第二种散客拼团就是游客自己前往目的地,到达当地的车站或机场后由当地的旅行社接站,由当地地接导游负责把来自四面八方的客人拼成一个团,并进行各方面安排。

散客拼团的优点:

- ① 可以随时或不定期拼团,旅游者可以准确地计算自己的时间来完成这次旅行。
- ② 价格经济实惠,大众化,一个人也可享受团队价格的优惠。参加散客拼团旅游的人多,旅游气氛很浓,价格不贵,经济实惠,一般的旅游爱好者都可以接受。
- ③ 散客拼团的旅游者来自全国各地,各行各业,每人的品位需求有所不同,但是可以结交来自五湖四海的新朋友,因此散客拼团产品得到了许多散客旅游者的欢迎。

散客拼团的不足:

- ① 团队行程一般安排得比较紧,游览景点、就餐等基本上都有时间限制,旅游较为辛苦。
- ② 自由和自主性受到很大的限制,个人不想去的地方必须跟着团队一道,喜欢的地方也不得不和团队一起离开,所以往往也不够尽兴,缺乏足够个性化的安排。

3. 其他类型的旅游团队

(1) 常规团

常规团一般是指走经典线路的标准团,因为价格非常实惠,大部分能够每天出发,相对于品质团的服务标准要低一点,相对于纯玩团会包含购物点,适合预算有限,对旅行体验度要求不是很高的消费者。

(2) 品质团

品质团相对于常规团一般在酒店标准、用餐、所含景点以及服务标准等方面都会好很多,购物点也会少很多,一般全程有 2~3 个,推荐游客参加品质团。

(3) 纯玩团

纯玩的旅游线路行程中不会有购物店,除非客人自行要求,相对于品质团与常规团有更多旅游时间与更好的服务质量。

(4) 自由行

自由行线路有着更灵活的时间安排并且能够满足更多的个性需要,适合经常旅游的驴友,但是如果只单订酒店与往返交通,不适用于旅游保险条款。

(5) 自驾游团队

自驾游团队的旅游线路集品质与纯玩于一体,相对来说消费会比其他类型的产品高一点,可以选择自驾车或租车,适合旅游发烧友与小团体。

(6) 个性旅游团队

个性旅游团队的线路一般是针对于独有资源、特定人群,例如温泉、古镇、雪山等主题旅游;也有旅游写真等特色摄影旅游以及自主 DIY 的自我旅游。总体而言,个性旅游团队是



根据旅游者个性需要来定制旅游线路产品。

二、各种类别的导游人员

(一) 导游人员的概念

导游人员是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

1. 获取导游证的途径

(1) 取得导游资格证书

导游证与导游资格证是不同的。具有高级中学、中等专业学校或者以上学历,身体健康,具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民,可以参加由省、自治区、直辖市组织的导游资格考试,经考试合格的,一般由国家旅游局委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。

(2) 取得导游资格证(俗称 IC 卡)

拿到导游资格证书后,可与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记,持所订立的劳动合同或者登记证明材料,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证,此后方可上岗从事导游服务工作。导游证的有效期为一年,每年需要通过地市旅游主管部门的年度审核。

(3) 取得临时导游证

具有特定语种语言能力的人员,虽未取得导游人员资格证书,但因旅行社需要被聘请临时从事导游活动的,由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取临时导游证。临时导游证的有效期为 3 个月,临时导游证有效期限届满后,不得延期。如需继续聘请,必须由旅行社重新向旅游行政部门申请领取。例如:某韩国考察团来到合肥,在没有韩语导游的情况下,临时请某高校的韩语教师临时充当导游的角色。

2. 不得获取导游证的情况

- ① 无民事行为能力或者限制民事行为能力的。
- ② 患有传染性疾病的。
- ③ 受过刑事处罚的,但过失犯罪的除外。
- ④ 曾被吊销导游证的。

(二) 导游人员的分类

导游员的工作范围广泛,工作对象众多,使用的语言各异,工作性质、接待方式也不尽相同,所以导游人员的名称很多。即使是同一个人,其从事的导游工作性质不同,他所扮演的社会角色的名称也随之变换;而且,世界各国对各类导游员的称呼不尽相同,从而增加了导



游员称谓的复杂性。下面以中国导游员的习惯称呼为准,从不同角度将导游员分成若干类。

1. 按工作区域分类

(1) 全程陪同导游员

全程陪同导游员是指受组团旅行社委派,作为组团社代表,在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划,为旅游团(者)提供全程陪同服务的工作人员,简称全陪。

(2) 地方陪同导游员

地方陪同导游员是指受接待旅行社委派,作为接待社实施接待计划,为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员,简称地陪或地接。

【举例】

王先生一行人在杭州报名参加了由杭州 W 旅行社组织的旅游团,开展黄山三日游的行程。派出的导游员小 A 就是全程陪同人员,简称全陪。到了黄山负责接待的是黄山 Y 旅行社,在这趟旅游过程中黄山 Y 旅行社派出的导游员小 B 负责整个旅游团在黄山期间的食、住、行、游、购、娱等各个环节的细节安排,小 B 即是地方陪同导游员,简称地陪,配合杭州的全陪导游小 A 照顾王先生等游客。

(3) 国际出境领队

国际出境领队是指经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派,全权代表该旅行社带领旅游团从事出境旅游活动的工作人员。国际出境领队必须持有省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发的出境领队证方可上岗。

【举例】

王先生一行人在上海报名参加由上海 K 国际旅行社开展的美国、加拿大十五日游行程,计划前往美国和加拿大游览观光,该旅行社派出的导游小 C,具有出境领队证,负责该团从中国出境到美国、加拿大游览期间直至游览结束返回上海,全程陪同,导游小 C 就是这个团队的出境领队。

(4) 景区导游员

景区导游员亦称讲解员或定点导游员,是指在旅游景区,如博物馆、风景名胜区、自然保护区等为游客进行导游讲解的工作人员。

在大部分的旅游过程中,导游不止一位,他们各司其职,构成一个导游服务集体,共同为同一团队的旅游者提供导游服务。

2. 按职业性质划分

(1) 旅行社专职导游员

旅行社专职导游员是指在一定时期内以导游工作作为其主要职业,并与所服务旅行社签订劳动合同,享受工资、保险等各项福利待遇的旅行社正式工作人员。

(2) 社会专职导游员

社会专职导游员是以导游为主要职业,但不是某家旅游公司的正式雇员,他们的导游执业证(IC卡)一般挂靠在导游服务公司或者导游服务中心并接受其管理,但可以为多家旅行



社提供服务的导游人员,他们是我国现阶段导游队伍的主体。

(3) 社会兼职导游员

社会兼职导游员亦称业余导游人员,是指不以导游工作作为其主要职业,有着自身的正式工作,往往出于对于旅游事业的热爱,利用业余时间从事导游工作的导游人员。他们的导游从业证(IC卡)一般也是挂靠在导游服务公司或者导游服务中心。这类导游员是我国导游队伍的重要组成部分。

3. 按使用语言划分

(1) 中文导游人员

中文导游人员是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言从事导游服务的人员。这类导游人员的主要服务对象是境内旅游的中国公民和入境旅游的港澳台同胞。

(2) 外语导游人员

外语导游人员是指能够使用外语从事导游服务的人员。这类导游人员的主要服务对象是入境旅游的境外游客和出境旅游的中国公民。

4. 按职业等级划分

(1) 初级导游人员

获导游资格证书一年后的人员,就技能业绩和资历对其进行考核,合格者自动成为初级导游人员。

(2) 中级导游人员

获初级导游资格两年以上的人员,业绩明显,经考核、考试合格者晋升为中级导游人员。

(3) 高级导游人员

获中级导游资格四年以上的人员,业绩突出、水平较高,在国内外同行和旅游业中有一定影响,经考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

(4) 特级导游人员

获高级导游资格五年以上的人员,业绩优异,有突出贡献,有高水平的科研成果,在国内外同行和旅游业中有较大影响,经考核合格者晋升为特级导游人员。

初级和中级导游员是旅行社导游人员的主要力量,所占比例较大。高级和特级导游人员在数量上虽然只是少数,但是对于稳定整个旅行社的导游服务质量和优化旅行社的形象起着非常关键的作用,是旅行社中宝贵的人力资源。



知识拓展

导游人员介绍

W先生一行人在美国报名参加由美国××旅行社开展的东方文明古国十日游行程,计划前往中国游览观光,美国××旅行社的导游小C负责该团从美国出境到中国游览期间直至游览结束返程的所有事务,全程陪同,导游小C就是这个团队的出境领队。



北京××旅行社负责该旅游团在中国境内的旅游活动,组织该旅游团在中国的北京、上海、南京、安徽等地的旅游观光,北京××旅行社派出的导游小 A 就是这个团队的全程陪同导游员。该旅游团来到黄山,负责接待的是黄山××旅行社,在这趟旅游过程中黄山××旅行社派出的导游员小 B 负责整个旅游团在黄山期间的食、住、行、游、购、娱等各个环节的细节安排,配合美国××旅行社的出境领队小 C 和北京××旅行社派出的全陪导游小 A 照顾 W 先生等旅游者的生活、行程安排。在此期间,W 先生等人有任何意见、建议,小 B 都尽量协助解决。在黄山的旅游景点包含了宏村风景区,该团到达宏村景区导游员小 D 负责讲解,全程陪同导游员小 A、地方陪同导游员小 B、出境领队小 C 和景点景区导游员小 D 共同构成了为旅游团服务的导游服务集体。

任务二 认识导游服务



任务实例

随着游客的水平不断提高,有些游客对旅游景点、人文传说的了解比导游还要多,甚至会让某些导游相形见绌。游客的维权意识也增强了,旅游接待过程中的各项服务标准、行程中的各项费用支出都成了游客关注的重点问题,若与合同稍有不同就会与导游理论,甚至到旅游局投诉。以前的游客基本以观光、游乐为主要目的,而现在专题性旅游多了,如商务旅游、修学旅游、宗教旅游,大部分导游对这些方面的知识却根本不懂,无法提供这方面的服务。再者,由于一部分导游员的知识储备仅仅足够通过导游资格考试,只会背现成的导游词,缺乏创新意识和应变能力,专业知识远远跟不上时代要求。

(资料来源:邓军华,粟洪伟.导游业务[M].北京:中国旅游出版社,2013.)

请根据以上信息,完成以下任务:

- ① 讨论现今的旅游者到底需要怎样的导游服务?
- ② 讨论导游服务未来的发展趋势。



任务分析

导游员行业现在是一个颇具争议的行业,由于诸多方面的原因,导游的社会声誉不佳,给人们的普遍印象是“素质不高”,甚至连旅行社都在抱怨现在的导游员水平普遍偏低。强迫游客购物,宰客、甩团、强行索要小费等不文明行为屡见不鲜,而千篇一律的导游词、线路安排、游玩项目等,使得游客在旅游过后对导游的工作认同无从谈起。尽管如此,这一现象不论对导游自身还是对旅行社都未被引起足够重视。导游作为连接旅游主体和旅游客体的

