



旅游服务与管理专业“十二五”规划系列教材
国家示范院校专业建设项目成果

导游业务

DAO YOU YE WU

李美霖 / 主编

吉林大学出版社



旅游服务与管理专业“十二五”规划系列教材
国家示范院校专业建设项目成果

导游业务

DAO YOU YE WU

主 编 / 李美霖

副主编 / 彭 玲

参 编 / 谢元博 周维亮

吉林大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/李美霖主编. —长春:吉林大学出版社,
2010.09

ISBN 978 - 7 - 5601 - 5340 - 7

I. ①导… II. ①李… III. ①导游 - 基本知识
IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 122579 号

书 名:导游业务

作 者:李美霖 主编

责任编辑、责任校对:朱进

吉林大学出版社出版、发行

开本:787×1092 毫米 1/16

印张:11.25 字数:220 千字

ISBN978 - 7 - 5601 - 5340 - 7

封面设计:于凤丽

涿州市鑫铁印刷有限公司 印刷

2010 年 9 月 第 1 版

2010 年 9 月 第 1 次印刷

定价:26.80 元

版权所有 翻印必究

社址:长春市明德路 421 号 邮编:130021

发行部电话:0431 - 88499826

网址:www.jlup.com.cn

E-mail:jlup@mail.jlu.edu.cn

总序

随着中国经济发展的日新月异,人们的生活方式和生活观念也在悄然发生变化,在工作之余,越来越多的人也把休闲旅游度假作为一种时尚生活。同时,人们也认识到,通过休闲旅游不仅可以让人身心放松,还可以增加见识,增长知识。正可谓:“行万里路,读万卷书”。因此,未来我国更加需要大量旅游服务管理专业人才来为人们进行专业引导和服务,旅游市场大有可为。

放眼世界,各国旅游业经历了持续快速的发展,旅游业已成了世界上最大规模的产业,越来越多的旅游目的地对旅游者开放,使旅游业成为了世界经济发展的重要推动力。即使在国际金融危机爆发的大背景下,旅游业虽然受到一定重创,但该产业的仍然占全球 GDP9.4 个百分点,为世界提供了 2.35 亿个工作岗位。世界每 11.8 个工作中,就有 1 个是旅游业提供。就全世界范围而言,旅游业已成为世界上最重要的绿色产业之一。长远看,旅游在推动世界经济发展中保持领先的角色。同时在保障就业和消除贫困方面,旅游业必定有更大贡献。

再就我国旅游业来看,虽然起步较晚,但发展迅猛。为此国家旅游局又修订并出台新的旅游法律法规。2009 年底,国家又出台《国务院关于加快发展旅游业的意见》(国发[2009]41 号),将旅游业定为全国战略支柱产业。2010 年上海世博会上,每天接待游客达 45 万人次。足以证明旅游业成就。再者,旅游业是关联性很强的产业,直接或间接带动相关联的产业和部门多达 100 多个,其产业关联效应明显。目前全国已有 20 多个省区市都把旅游定为支柱产业来优先重点发展。相信,有政府的重视将使旅游业在国民经济增长和社会和谐发展方面扮演更加重要的角色。因此,我们特邀请全国部分旅游院校的领导和专家,齐聚北京,针对当前旅游业的发展和人才培养方面,进行了研讨,从而组织编写了本套教材。

本教材在编写过程主要突出以下几个特点:

1. 针对性

本套教材为旅游院校教材,针对当前的旅游从业人员的特点,安排教材内容和体系。采取课堂教学和实际操作、校外指导相结合的教学方式。从使授者易教,学者易学。

2. 实用性

本套教材在编写之初就本着“必需”、“实用”为宗旨,既参考以前出版的教材

内容,进行“取舍”,又参考教育部教学大纲以及国家旅游局导游资格考试的新标准设置各科内容。使学生通过系统学习之后,能在掌握基础知识同时又能在工作中发挥实际作用。

3. 创新性

本套教材在内容编排上,努力在总结专家学者经验的基础上,又吸收和借鉴如德国的双元制教学模式、澳大利亚的 TAEF 模式、加拿大的 CBE 教学模式、瑞士旅游酒店管理教学模式等国外先进的教学模式,进行编写。打破传统教材从概念到概念的写法。同时本套教材都配备 PPT 课件,以方便课堂教学。

诚然,本系列教材是示范院校教育教材改革与创新的阶段性成果,难免有不足之处,恳请广大专家、读者提出宝贵意见,以便日后修订时,使之不断完善。

旅游服务管理专业教材编委会

前言

进入 21 世纪以来,我国旅游业全面发展,已成为世界旅游大国。导游是我国旅游从业人员队伍中的重要组成部分,是我国旅游业发展的实践者和推动者。随着旅游业的发展,导游队伍的规模也快速壮大。因此,如何培养导游技能型人才,加快和完善导游队伍的建设,培养和建立一支高素质的导游队伍,成为旅游业发展过程中的一项极其重要的任务。

应出版社的邀请,我们组织一线教师和有多年导游经验的同志共同编写了这本导游业务教材。本教材根据教育部关于高职高专学生的培养要求,基于导游工作过程分析,争取有所突破和创新,形成了以下特色:

一是课程体系以导游活动为主线,与行业要求紧密联系。通过与旅行社及一线导游人员的沟通交流,基于导游工作过程的分析,设计构思了整个课程体系,目的是希望学生通过学习本教材后,成为一名基本掌握导游带团业务和技能、符合旅游行业要求的合格导游人员。

二是内容完整,层次分明。教材内容包括了导游人员必须掌握的业务知识,分基础、实务和技能三个部分依次展开,对导游工作的内在规律、规范流程和专业技能进行了全面系统的阐述。

三是结构新颖,突出实践性。教材的编写在结构上进行了创新,将导游工作程序分解成技能,使学生掌握技能的同时掌握了工作程序,从而由技能回归程序。在实务、技能部分的章节中设有实训项目,更好地加强了对学生实际动手能力的培养,促进了实践教学教程的发展。

本教材由李美霖同志任主编,彭玲同志任副主编。各章编写人员如下:第一章由谢元博编写;第二章由周维亮编写;第三、四章由彭玲编写;第五、六、七、八章由李美霖编写。全书最后由李美霖总纂。

本教材的编写过程中,我们拜读了国内外许多专家和学者的相关著作,并借鉴了其中部分内容,同时广泛听取了老导游的意见和建议,在此对各位专家学者及老导游表示衷心的感谢!由于时间和水平所限,书中不乏疏漏与不当之处,敬请专家学者和广大读者批评指正。

编者

2010 年 9 月

目 录

第一章 导游服务绪论	(1)
第一节 导游服务	(1)
第二节 导游人员的概念及分类	(4)
第三节 导游人员的职责	(9)
第四节 导游人员的素质要求	(11)
第五节 导游人员的职业道德与纪律	(18)
第六节 导游人员的培训与管理	(21)
第二章 导游服务程序.....	(24)
第一节 入境旅游团队导游服务程序	(24)
第二节 国内旅游团队导游服务程序	(40)
第三节 出境旅游团队导游服务程序	(42)
第四节 散客导游服务程序	(46)
第三章 准备、迎接及饭店入住导游服务常见问题应对.....	(50)
第一节 准备服务工作常见问题应对	(50)
第二节 迎接服务常见问题应对	(54)
第三节 饭店入住服务常见问题应对	(58)
第四章 参观游览及餐饮导游服务常见问题应对	(66)
第一节 参观游览导游服务常见问题应对	(66)
第二节 餐饮导游服务常见问题应对	(75)
第五章 购物娱乐及送行导游服务常见问题应对	(84)
第一节 购物娱乐导游服务常见问题应对	(84)
第二节 送行导游服务常见问题应对	(94)
第六章 导游人员的带团技能	(102)
第一节 游客心理服务技能	(102)
第二节 协作技能	(112)

第七章 导游人员的语言与讲解技能 (117)

- 第一节 导游语言技能 (117)
- 第二节 导游讲解技能 (124)
- 第三节 导游词的收集整理与创作 (133)

第八章 其他技能 (136)

- 第一节 购物促销技能 (136)
- 第二节 加购促销技能 (139)
- 第三节 安全事故的预防与处理技能 (141)
- 第四节 医疗急救技能 (144)

附录 (152)

参考书目 (168)

第一章 导游服务绪论

※学习目标

- ◇ 理解导游服务的概念,熟悉导游服务的性质和特点
- ◇ 了解和熟悉导游人员的概念及其在旅游中的作用
- ◇ 掌握导游人员应具备的从业素质、职业道德与纪律
- ◇ 以提高导游人员对从事导游工作应掌握的知识、技能和遵纪守法的认识

※章首案例

有个新加坡旅游团来沪,由于组团的疏忽,没有预订好房间。地陪小张将客人送到宾馆时才发现这件事,而这个团也没有领队,组团社又没有派全陪,客人第二天一早又要离开上海去汕头。小张二话没说,马上安排落实客人住房,并手提肩扛帮助客人搬行李,以弥补中方组团旅行社的不足。晚上,还陪同新加坡游客游玩上海市区夜景,直至深夜11点钟,让客人扫除缺憾,留下美好的印象。

第一节 导游服务

从旅游消费的构成来看,一般的旅游者在旅游过程中需进行食、住、行、游、购、娱等活动,旅游业要提供饮食、住宿、交通、导游等项目服务。正是导游服务将各个服务环节连接起来,使相应的服务部门的商品和服务的销售得以实现,使旅游者在旅游过程中的种种需要得到满足。所以,同住宿、餐饮、交通等服务相比,导游服务居于中心地位。

一、导游服务的概念

导游服务是旅游服务的重要组成部分。导游服务是指导游人员代表被委派的旅行社,按照组团合同或与旅游者约定的内容和标准为旅游者提供向导、讲解及相关的旅游接待服务。这一概念首先表明导游者提供导游服务的前提是受旅行社或相关组织的委派是作为旅行社或相关组织的代表为旅游者提供服务的。其次,该概念表明对于团体旅游者,导游服务的内容应以旅游团的合同为准;对于散客导游服务应按事先约定的内容和标准实施。最后,导游人员的导游服务主要是从事向导、讲解等相关接待工作。

二、导游服务的性质

导游服务是针对旅游者提供的专项服务,具有以下属性:

(一) 服务性

导游工作首先是一种服务,属非生产性劳动,是一种通过提供一定的劳务活动和服务产品,创造特定的使用价值的劳动。导游服务与其他服务的区别在于是一种较为复杂的服务,是高强度脑力与体力相结合的服务,它围绕游客展开,通过翻译、讲解、安排生活、组织活动等形式,工作内容涉及吃、住、行、游、购、娱、票证、货币等,为游客提供全方位、全过程的服务。一位全国十佳导游写到:“我们导游人员,从外事角度讲是民间外交官,从服务角度讲是特殊的保姆,从宣传角度讲是演说家,从知识结构讲,又应是杂家。”由此可看出,导游人员要将若干种工作所必须的知识 and 技能结合在一起,才能胜任工作。

(二) 文化性

文化是人类社会历史实践过程中所创造的精神财富和物质财富的总和。导游服务的核心内容是文化传递。旅游是人类精神生活的需要,旅游者的旅游活动就是求新、求异、求美的活动。旅游者通过旅游陶冶性情,发展个性,调节心理平衡,净化心灵。导游人员作为旅游者与旅游吸引物之间的媒介,传递着各民族的传统文化知识和现代化文明。一方面导游人员为来自海内外的旅游者服务,通过导游与讲解向旅游者展现和传递本国、本地区文化;另一方面,导游人员会有意或无意地受到外来文化的影响,吸收着海内外各民族的传统文化和现代文明,并将这种文化向本地区传递。所以,导游服务的文化传递能在同一时间内双向进行,而且这种传递最直接、最透明。

(三) 社会性

旅游活动作为一种社会现象在促进社会物质文明和精神文明的建设中起着重要的作用。旅游活动,也是当今世界上规模最大的社会活动,导游工作服务对象众多、服务范围广泛,导游人员通过向旅游者所提供的导游服务,推动着这一世界上空前的社会活动。导游工作过程,也是密切社会联系的过程。导游工作本身也是一种社会职业,导游人员的使命就是繁荣经济与促进社会发展。

(四) 经济性

导游服务的经济性表现在对个人、对企业、对国家这三个层面。对于导游人员本人,导游人员通过为旅游者提供导游服务、创造特殊的使用价值而获取报酬,具有经济属性;对于旅行社,导游人员通过旅游接待过程的实施,为企业最终获得利润做出了贡献,在服务过程中还可以通过科学的安排,为旅行社节省开支;对国家,导游工作可为国家建设创收外汇、回笼货币。导游服务的经济性还表现在导游人员促销商品、牵线搭桥,在促进经济信息交流方面发挥了重要的作用。

(五) 涉外性

导游服务的涉外性表现在宣传中国与民间外交两个方面。对于外国旅游者来讲导游人员是中国人民的代表,通过导游人员的讲解和宣传帮助海外旅游者正确地了解和认识中国。导游服务还可起到民间外交的作用。旅游者在旅游过程中,通过对旅游目的地国的文化遗产和民族精神的感受和认识,增进各国、各地区、各族人民之间的相互了解和友谊,有助于促进世界和平。导游服务具有民间性、群众性和广泛性的特点,因此,导游人员应该充分发挥这一优势广交朋友,当好“民间外交家”。

三、导游服务的特点

导游服务作为一种高智能、高技能的服务工作,以其独有的鲜明特点,成为旅游业中富有挑战性和创造性的工作。

(一) 工作量大

导游服务涉及旅游者的吃、住、行、游、购、娱等方面,工作量大,而且变化不定。在服务过程中要与不同部门、不同身份和不同国家或地区的人打交道,每天工作时间不固定,如出现突发事件和意外事故要及时处理。

(二) 独立性强

导游服务是独当一面的工作。导游人员带领旅游团队外出旅游,在整个旅游活动过程中,往往只有导游人员与旅游者终日相处,导游服务的完成是在没有他人帮助下独立进行的,因而导游服务是一种流动的,单兵作战的工作方式。导游人员必须具备较强的独立工作能力,才能够圆满地完成旅游团队的导游服务工作。

(三) 脑体高度结合

导游服务并不像有些人认为的那样是“游山玩水”,轻松愉快,而是一项复杂、繁琐、脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作。一方面,导游人员在讲解服务过程中必然会涉及许多方面的知识,这就要求导游人员博闻强记,掌握广博的知识,具有综合运用知识的能力。另一方面,导游服务流动性强、工作量大、体力支出较大。在旅游过程中,导游人员要带领旅游者一起游览并进行讲解和介绍,还要随时随地帮助旅游者解决出现的各种问题,尤其旅游旺季时,导游人员往往连续工作,工作难度增强,体力消耗加大,无法正常休息。这种智力与体力相结合的服务工作特点在其他职业中是很少见的。

(四) 工作难度大

导游服务是按照一定程序进行的,但在实际服务过程中却需要面对许多的不确定性,这些都给导游服务工作带来了极大的难度。

首先,导游服务的对象是来自不同国家和地区的旅游者,他们的职业、性别、年龄、宗教信仰和受教育的情况各不相同,其兴趣爱好、性格、习惯也是千差万别。导游人员在提供服务时,面对的是一个复杂的服务对象群体。其次,导游人员不仅要按照接待计划安排和落实旅游者的基本活动,还有责任满足或帮助旅游者解决其随时提出的各种个别要求,以及解决或处理旅游过程中随时出现的问题和情况。同时,导游人员为确保旅游活动的顺利进行,还需要与许多相关部门和工作人员进行接洽和交往,协调好与他们之间的关系。

(五) 面对物质诱惑和精神污染

导游人员在工作中要跟海内外形形色色的人员打交道,处在一个复杂的工作环境中,直接面对金钱、色情和名利等多种诱惑及精神污染的机会要比常人多得多。导游人员面对不同的意识形态、价值观念和生活方式,经常耳濡目染,如果意志不坚定、自制能力不强,非常容易受其影响,甚至沦为“精神污染”的俘虏。导游人员应充分认识这一工作特点,提高思想政治觉悟,提高自身修养,始终保持清醒的头脑,增强抵制“精神污染”的能力。

四、导游服务的原则

(一) 宾客至上的原则

宾客至上是服务行业的座右铭,它不仅是宣传招徕的口号,又是服务行业的服务宗旨,

行为指南,是处理问题的出发点。“宾客至上”意味着“顾客第一”,作为导游员,只有充分认识到这一点,才能真心实意地为旅游者服务。

宾客至上的原则要求导游人员在处理某些问题时要以旅游者的利益为重,不能过多地强调自己的困难,更不能以个人的情绪和喜好来对待和左右旅游者,而应尽可能地满足旅游者合理而可能的要求。

(二) 维护旅游者合法权益的原则

作为旅行社委派的代表,导游人员处在旅游接待的第一线,必须不折不扣地按照有关标准或合同约定向旅游者提供导游服务,将维护旅游者的合法权益作为自己的服务准则,并根据这一准则对其他旅游服务的供给进行监督,处理旅游过程中的有关问题。

(三) 规范化与个性化服务相结合的原则

规范化服务,又称标准化服务,它是由国务院和国家旅游局所制定并发布的某项服务应达到的统一标准,要求从事该项服务的人员必须在规定的时间内按标准进行服务。

个性化服务,一般是针对旅游者的个别要求而提供的,它是导游员在执行标准规定的要求和旅行社与旅游者之间的合同约定基础上,按照旅游者的合理要求而提供服务。

(四) 平等待客的原则

导游人员面对的是全体旅游者,必须为全体旅游者服务。“平等服务”原则的一个基本点是:导游人员必须与旅游团内的每个成员保持同等距离,一视同仁。

【案例】:一次,欧美部的英语导游员小陈作为地陪负责接待一由选择性旅游的散客组成的旅游团。旅游团共13人,其中8人说英语,5人讲普通话。在旅游车上,小陈用两种语言交替为游客讲解。到了一游览点时,小陈考虑到团员中讲英语的较多,便先用英语进行了讲解,没想到他讲解完毕想用中文做再次讲解时,讲中文的游客已全都走开了,因而他就没用中文再做讲解。事后,小陈所在旅行社接到了那几位讲中文游客的投诉,他们认为地陪小陈崇洋媚外,对待游客不平等。

(摘自九江学院《导游实务》案例)

第二节 导游人员的概念及分类

一、导游人员的定义

“导游”一词有两层含义:既可指导游工作、导游业务、导游接待服务,也可用作对导游工作人员的简称。

导游一词的起源可追溯到古代的向导。人们为了旅行的安全与顺利,往往会寻找或雇佣一个熟悉当地的人来引导他们。随着大众旅游的兴起和旅游业的发展,单纯的向导服务已不能满足旅游者的需要。为了享受到旅游的乐趣,旅游者需要服务人员为他们提供可选择的全方位服务,包括组织、协调旅游活动,提供向导、讲解和生活服务。导游这一职业就是这样产生的。

与近代旅游业首先在西方国家兴起一样,导游这项社会职业也是首先在西方国家出现的。因此我们对导游人员的理解,难免不受到一些西方的影响。如加拿大用“旅游团领队”

指代导游人员;并要求:“他是受过高等教育和培训的人,他有能力进行研究,为一次旅游做准备,带领团队旅行、做旅游讲解,因而能使一次旅游成为一次异乎寻常、难以忘却的经历。”美国则是这样表述导游人员的:“他是首要的代理人和各种服务的供应商,直接与旅行者打交道,保证提供承包的服务项目、实现承诺,使游客满意,此人就是陪同或旅游团领队,通常称为导游。”

在我国《导游人员管理条例》中,导游员的定义是:导游员是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、讲解以及相关旅游服务的人员。这一定义,包括了三个含义。

(一) 导游人员必须取得了导游证,持证上岗

《导游人员管理条例》规定:凡希望从事导游业务活动的人都必须按规定参加全国导游人员资格考试,取得导游人员资格证书。凡具有高级中学、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,可以参加导游人员资格考试;经考试合格的,由国务院旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、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。获得资格证3年未从业的,资格证自动失效。

取得导游人员资格证书后,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。申请领取导游证应提供的材料:(1)《导游人员资格证》及其复印件;(2)与旅行社订立的劳动合同或导游服务公司登记证明文件的原件及其复印件;(3)本人身份证及其复印件;(4)按规定填写的《申请导游证登记表》。

有下列情形之一的,不得颁发导游证:

- (1) 无民事行为能力或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,过失犯罪的除外;
- (4) 被吊销导游证的。

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,旅行社需要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限最长不超过3个月,并不得展期。

【案例】:某高校外语系学生李某报名参加导游资格考试,考试合格取得资格证,导游证(IC卡)正在办理中。他急于从事导游工作,遂与某国际旅行社联系,希望能给予带团导游实习机会。正值旅游旺季,该国际社导游不足,遂聘用李某充任导游人员。李某带团过程中,遭遇旅游行政管理部门检查,请其出示导游证,李某从包里掏出资格证,但旅游行政管理部门还是以“无证导游”对其进行处罚。

小资料:导游证知识

导游证实行统一版式。新版导游证为IC卡形式,可借助读卡机查阅卡中储存的导游基本情况和违规计分情况等内容,导游证的正面设置中英文对照的“导游证(CHINA TOUR GUIDE)”、导游证等级、编号、姓名、语种等项目,中间为持证人近期免冠2寸正面照片,导游证等级以4种不同的颜色加以区分:初级为灰色、中级为粉米色、高级为淡黄色、特级为金黄色;背面印有注意事项和卡号;导游证编号:其规则为“D-0000-000000”,英文字母“D”为“导”字的拼音字母的缩写,代表导游,前4位数字为省、城市、地区的标准国际代码,后6位

数字为计数编码。不同等级的导游证卡号依各自顺序编(提醒一点,现在导游证只有一种,都是全国通用的,没有地方和全国之分了)

导游证的遗失、补发:

发现导游证遗失,持证人必须立即办理挂失、补办手续。

(1)导游证遗失,失主必须立即报告所属旅行社,递交遗失原委的书面材料,请旅行社开具遗失证明。

(2)失主持遗失证明以及身份证、《导游人员资格证》或《导游人员等级证书》的原件及复印件到发证机关办理遗失补发手续。

(3)持《申请导游证登记表》到《中国旅游报》或省级日报登载《证件遗失作废证明》一个月后持登报启事及上述证件到原发证机关补办导游证。

(4)在申请补办导游证期间,申请人不得从事导游活动导游证的跨省异地转入转出规定

导游证和导游资格证的发证机关一般为所在地的省一级旅游局。如果要转导游证到外地需要办理以下手续。

(1)在你现在挂靠的旅行社(或者导服中心)打一个同意转出证明,再到当地旅游局(原注册地)盖个公章或出具公函!并停职 IC 卡!

(2)凭上述手续向转入地导游管理中心(部门)申请转证!

(3)在迁入地找到挂靠单位(旅行社或者导服公司),有的省需要向旅游局导游管理部门提供与挂靠单位正式劳动合同!

(4)提供本人《导游资格证书》,一寸标准像 2 张,参加当地外来导游转证考试。考试内容一般包括《政策法规》、当地导基还有面试(有的省只考面试)。考试报名一般安排在每年的 10 月份!

(5)考试合格,填《导游 IC 卡申领表》盖当地挂靠单位公章,在当地旅游局导游管理部门注册,领取新的导游 IC 胸卡!

(6)另外海南等部分省市另有规定的按照当地规定办理。

(二)导游人员必须接受旅行社委派才能从事导游业务

导游人员从事导游活动,必须经旅行社委派。未经旅行社委派,不得私自从事导游活动。导游员在提供导游服务时必须佩戴导游证,并随身携带盖有旅行社印章的接团通知单,否则将按照《导游人员管理条例》的相关规定给予处罚。

小资料:相关处罚规定

根据《导游人员管理条例》导游人员未经旅行社委派,私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正,处 1000 元以上 3 万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。

无导游证进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正并予以公告,处 1000 元以上 3 万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得。

导游人员进行导游活动时未佩戴导游证的,由旅游行政部门责令改正;拒不改正的,处 500 元以下的罚款。

(三) 导游工作的主要内容是向导、讲解及相关旅游生活服务

导游是旅游活动的具体组织者和协调者,旅游过程是否顺利,旅游者是否满意,在很大程度上取决于导游工作的好坏。而这里的导游工作与其他工作不同,专指为旅游者提供向导、讲解及相关旅游生活服务的行为。其中,向导服务是指安排旅游路线及带路服务;讲解服务包括途中讲解及景区景点讲解;旅游生活服务包括翻译服务、迎送服务及饮食、住宿、购物、娱乐等服务。

二、我国导游人员的分类

虽然都是为旅游者服务,但是不同的导游人员承担着不尽相同的工作任务。目前世界上还没有公认的分类标准,我国的导游人员通常按照四种不同的标准进行分类。

(一) 按业务范围划分

导游人员分为国际陪同导游员(简称领队),全程陪同导游员(简称全陪),地方陪同导游员(简称地陪)和定点陪同导游员(简称讲解员)。

1. 领队

是指受具有经营出境旅游业务资格的旅行社委派,负责陪同出境旅游团全程旅游活动,并协调与接待方旅行社关系的人员。

领队根据客源地的不同又分为入境领队和出境领队两种,如外国旅华团队派出的领队称入境领队,中国出境旅游团由中方组团旅行社派出的领队称出境领队,也称海外领队。

根据中国国家旅游局规定,从事海外领队业务的人员必须获得领队资格并办理领队证方可上岗。

2. 全陪

是指受国内组团旅行社委派,作为组团社的代表,在领队、地陪的配合下,向旅游者实施全程旅游计划,为旅游团(者)提供全程陪同服务的导游人员。

根据旅游团的性质不同,全陪又可分为两种:

(1)入境旅游团全陪:是指组团旅行社派出的为入境旅游团提供从入境到出境的全过程导游服务人员,其与入境领队、地陪构成导游服务集体,共同为旅游团服务。

(2)国内旅游团全陪:是指由客源地旅行社派出的为旅游团提供从离开客源地到回归客源地的全过程导游服务人员,其与地陪构成导游服务集体,共同为旅游团服务。

3. 地陪

是指受地方接待旅行社委派,作为接待社的代表,实施旅游接待计划,为旅游者提供当地导游服务的导游人员。

4. 定点陪同导游员

也称讲解员,是指在某一景点或参观场所,如博物馆、纪念馆、风景区、游船等处进行导游讲解服务的人员。他们只负责讲解和安全提示而不涉及其它事务。讲解员不需要考取导游证,只需经过景区管理部门的培训,并考核合格,就可上岗。

小资料:如何区分领队、全陪、地陪

例如,美国某旅行社组织一旅游团到中国游览观光,旅游线路是北京、西安、桂林、上海,最后从上海出境。美国旅行社将团队在中国境内的行程交由北京某国际旅行社安排,北京旅行社又分别在西安、桂林、上海各找了一家国际旅行社安排当地的旅行活动。

那么美国某旅行社为海外组团社,派出的导游为领队;北京某国际旅行社就是接待此团队的国内组团社,派出的导游员为入境旅游团全陪;西安、桂林、上海的旅行社为地接社,派出的导游为地陪;当旅游团在北京时,由于当地旅行由本社安排,则此时北京旅行社派出的导游员既是全陪,也是地陪。

如果某日此北京旅行社组织一北京旅游团到桂林旅行,则该社派出的导游员为国内旅游团全陪,桂林地接社派出的导游员为地陪。

如果某日此北京旅行社组织一北京旅游团到美国旅行,则该社派出的导游员为海外领队。

(二)按语种划分

导游人员可划分为中文导游人员和外语导游人员。

中文导游员又可分为普通话导游员、方言导游员和少数民族语导游员。中文导游员的服务对象是国内旅游者及港、澳、台同胞、海外华侨、外籍华人。偶尔也会接待会华语的新加坡人。

外语导游员是指运用外语从事导游工作的人员。主要服务对象是入境旅游的外国旅游者和出境旅游的中国公民。目前,在外语导游员中,根据来华的结构比例决定了最为普遍的是英语和日语导游员。此外,还有法、德、意、西班牙、韩、俄、泰、印尼、越南、老挝……等小语种导游。与中文导游相比,外语导游的工作是涉外性很强的工作,因此要求外语导游员更好地承担“民间大使”的职责,并严格遵守有关规章制度和外事纪律。为出境游的中国公民提供领队服务,必须另持有领队证。

(三)按职业性质划分

导游员可分为专职导游员和兼职导游员。

(1)专职导游人员:是指在一定时期内以导游工作为主要职业的导游人员。目前,这类导游人员大多数受过中、高等教育,或受过专门训练,一般为旅行社的正式职员,他们是当前我国导游队伍的主体。

(2)兼职导游人员:亦称业余导游人员。是指不以导游工作为主要职业,而利用业余时间从事导游工作的人员。目前这类导游人员分为两种:一种是通过了国家导游资格统一考试取得导游证而从事兼职导游工作的人员;另一种是具有特定语种语言能力受聘于旅行社,领取临时导游证而临时从事导游工作的人员。业余导游的来源主要是:具有大中专文化水平并能熟练掌握一门外语的高等院校师生和中学的教师、科研人员、企事业单位的干部;旅游院校、外语院校的在校学生;社会上自学成材的青年等。他们经过短期培训并取得上岗证或合格证。业余导游员不仅缓解了旅行社在旅游旺季专业导游人力不足,而且也在一定程度上降低了旅行社的人力成本,同时能广泛筛选、吸收高素质的兼职人员短期固定为其所用。这种旅行社、业余导游、游客三方面皆满意的行为极有可能产生导游队伍中的一支生力军,成为旅游业的一个发展趋势。

在西方国家,还有一批真正意义上的“自由职业导游员”。他们以导游为主要职业,但并不受雇于固定的旅行社或其它旅游企业,而是通过签订合同为多家旅行社服务。他们构成了西方大部分国家导游队伍的主体。这类导游人员已经在中国出现,人数虽然不多,但很可能是一种发展方向。

(四)按技术等级划分

国家旅游局于1994年颁布《导游员职业等级标准(试行)》，将我国导游员按技术等级划分为：初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员。

1. 初级导游员

获得导游资格证书一年后，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员。

2. 中级导游员

获初级导游员资格两年以上，业绩明显，经考试合格者晋升为中级导游员。

3. 高级导游员

获中级导游员资格四年以上，业绩突出，水平较高，在国内外同行和旅行商中有一定影响，经考核考试合格者晋升为高级导游员。

4. 特级导游员

获高级导游员资格五年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，在国内外同行和旅行商中有较大影响，经考核合格者晋升为特级导游。

第三节 导游人员的职责

一、导游人员的基本职责

导游人员的主要职责有：

- (一)根据旅行社与游客签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织游客参观、游览；
- (二)负责为游客导游、讲解，介绍中国(地方)文化和旅游资源；
- (三)配合和督促有关单位安排游客的交通、食宿等，保护游客的人身和财物安全；
- (四)耐心解答游客的问询，协助处理旅途中遇到的问题；
- (五)反映游客的意见和要求，协助安排游客会见、会谈活动。

二、海外领队的职责

海外领队是旅游者利益的代言人，其工作重点是保证旅游者在境外的旅游活动的正常进行。具体职责是：

(一)当好旅游者的全程顾问

领队要事先向旅游者介绍目的地的概况及注意事项，并随时解答旅游者的疑问，因为在旅游者心目中，领队是最可依赖的导游人员。

(二)落实旅游合同

监督和配合全陪和地陪全面落实旅游合同，保证计划项目的实现；转达旅游者对接待社的要求、意见乃至投诉；干涉境外导游擅自删减、压缩计划内项目，过多加点、进店等有损游客利益的行动以维护本团旅游者的权益。

(三)团结好全体旅游者

领队对团员要一视同仁，全面做好服务工作，并妥善处理解决内部问题。