

山东省全国导游资格考试教材



导游实务



山东科学技术出版社
www.lkj.com.cn



Friendly
**Shan
dong**
山東

文化圣地 度假天堂

导游实务

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/梁文生主编. —济南: 山东科学技术出版社, 2007(2010.9重印)

山东省导游资格考试教材

ISBN 978-7-5331-4778-5

I. 导... II. 梁... III. ①导游—资格考核—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第125845号

导游实务

梁文生主编

出版者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路16号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdpres.com.cn

发行者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路16号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098071

印刷者: 临清万方印务有限责任公司

地址: 临清市先锋路159号

邮编: 252600 电话: (0635) 2323683

开本: 787mm × 960mm 1/16

印张: 15.25

版次: 2010年9月第1版第4次印刷

ISBN 978-7-5331-4778-5

定价: 28.00元

本书封面覆有“山东科学技术出版社”字样激光膜, 无此膜为仿冒品。

山东省全国导游资格考试教材编委会

主 任：于 冲

副 主 任：梁文生

编 委：（以姓氏笔画为序）

王之峰 王玉玲 刘 镁 孙凤芝

宋 涛 时文雯 来逢波 狄保荣

周晓明 曾招喜 魏 凯

主 编：梁文生

副 主 编：周晓明 刘 镁

编写人员：（以姓氏笔画为序）

孔令艳 王钦涛 王 艳 仪孝法

宋斐红 张爱文 邵 玲 宿翠萍

曾招喜 魏 凯



山东省位于中国东部沿海，黄河下游，陆地总面积15.71万平方千米，近海域面积17万平方千米，总人口9 470万，辖17个市140个县（市、区）。山东是我国的经济大省，2009年全省实现生产总值（GDP）33 805.3亿元，人均达到35 796元，按年均汇率折算达到5 264美元。山东旅游资源十分丰富，孔子在这里诞生，泰山在这里崛起，黄河从这里入海，奥运在这里扬帆……

山东省委、省政府高度重视旅游业发展，把旅游业作为国民经济的主导产业和现代服务业的龙头，纳入到经济文化强省和蓝色经济区建设的战略和全局的高度，大力推动发展。尤其是在2008年以来的应对国际金融危机中，省委、省政府把大力培育和发展旅游消费，作为“调结构、扩内需、保增长”的重要措施，优先支持旅游业加快发展。近年来，全省旅游行业着力打造“好客山东”文化旅游品牌，大力发展旅游消费，努力扩大旅游投资，加快推进产业转型升级，高质量推进旅游目的地体系建设。2005年全省旅游总收入首次突破1 000亿元，2008年突破2 000亿元，2010年有望突破3 000亿元。全省旅游业呈现出加快发展的态势，形成了较为完善的旅游产业体系。

导游是旅游业的灵魂。导游作为承载文化、传播文化，倡导文明、传播文明的使者，是旅游行业的服务窗口，是旅游形象的展示者，是推动旅游业发展的重要力量。因此，导游人员的素质和形象直接影响到旅游行业的服务质量和整体形象。山东旅游产业的迅速发展对导游员提出了更高要求。作为一名优秀的导游员应具有较高的职业素养、规范的职业行为、娴熟的职业技能，具有超强的学习力、创新力和执行力。要做到“四爱”、“四懂”。即爱祖国、爱家乡、爱旅游、爱游客，懂景物、懂商务、懂政务、懂服务。积极参与各级党委政府公务及重大活动的接待任务，为当地重大政务、商务活动服务，成为传播“好客山东”文化及地域文化的形象大使。我省积极探索导游队伍建设，在职业化导游团队建设方面探索出一条特色之路，得到了国家旅游局的充分肯定，并在全国加以推广。

从事导游职业，必须取得相应的从业资格。国家对导游人员实行等级考试制度，等级分

为初级、中级、高级、特级导游。为了选拔符合山东旅游业发展的导游人才，我们特地编写了这套教材。全套共分三册，包括《旅游政策法规》、《导游基础知识》和《导游实务》，用于山东省初级导游资格考试。《旅游政策法规》主要考查考生对党的基本路线方针政策、国家发展战略的了解、熟悉和掌握情况，考查考生对合同法、旅行社管理、导游人员管理等与旅游工作密切相关的法律法规的了解、熟悉和掌握情况。《导游基础知识》主要考查考生对中国历史、民俗、建筑、宗教、景观、传统技艺等知识、中国主要客源地以及山东省 17 个市旅游资源的了解、熟悉和掌握情况。《导游实务》主要考查考生对导游员的职责、职业道德、导游服务程序、导游技能及旅游活动中突发事件处理等内容的了解、熟悉和掌握情况。这套教材实用性强，编写人员皆为导游领域的专家或旅游院校具有丰富实践经验的导游课程教师。书中重要内容通过案例说明，并加以点评。考生在学习时可以结合案例学习，对今后从事导游工作具有重要的借鉴作用。这套教材也可作为旅行社新导游培训的参考教材，对广大旅游爱好者了解导游工作也具有参考作用。考生使用本教材参加导游资格考试时，要注意结合山东省导游资格考试委员会编写的“考试大纲”、参考教材，学习备考。

这套教材的编写广泛征求了省内各级旅游部门、旅游院校、旅行社相关人员的宝贵意见和建议，充分体现了集体的辛勤劳动和智慧。在此，一并表示感谢。

由于时间短，编写仓促，错误之处难免。敬请广大读者和同行及时反馈，以便将来修订时改进。

山东省全国导游资格考试教材编委会

2010 年 9 月

前 言	1
第一章 认识导游员	1
第一节 导游员的历史由来	2
第二节 导游员分类及其职责	8
第三节 新世纪导游服务新趋势	15
第二章 导游员的职业素质	18
第一节 导游员职业素质概述	19
第二节 导游员的职业道德	27
第三节 导游员的礼仪修养	36
第三章 地方陪同导游员实务	48
第一节 接团前的准备工作	49
第二节 接站服务	55
第三节 入住饭店服务	61
第四节 核对、商定参观游览项目	65
第五节 参观游览服务	68
第六节 购物、餐饮、社交娱乐服务	77
第七节 送客服务	84
第八节 后续工作	88
第四章 全程陪同导游员实务	94
第一节 服务准备	95
第二节 接待工作	100
第三节 善后工作	118
第五章 出境旅游领队实务	121

第一节 出境前的准备工作	122
第二节 全程陪同服务	131
第三节 后续工作	151
第六章 景区景点导游员实务	153
第一节 服务准备	154
第二节 导游服务	157
第三节 总结工作	162
第七章 散客旅游服务实务	164
第一节 散客旅游的概念和特点	165
第二节 散客旅游服务类型	167
第三节 散客导游服务实务	171
第八章 导游技能与方法	182
第一节 导游员的语言技能	183
第二节 导游员的讲解技能	188
第三节 常用导游讲解方法	196
第九章 旅游活动中安全事故的预防与处理	203
第一节 游客人身安全事故的预防与处理	204
第二节 游客财物安全事故的预防与处理	218
第三节 旅游活动中交通、火灾、治安事故的预防与处理	223
第四节 旅游活动中自然灾害事故的处理	229
山东省全国导游资格考试大纲《导游实务》	233

案例导入

从2006年开始,某国际旅行社每年计划拨出500万元,在全国范围内高薪聘请专职出境导游员(出境旅游领队)50名,每人每年底薪10万元。据了解,应聘者必须具备熟练的外语能力和应急问题处理能力,除了5年以上的任职经验外,导游员作为公司形象的代言人,在专业知识、礼仪修养、表达能力等方面都必须符合要求。为此,该旅行社还成立了专门的招聘小组,由副总经理任组长,严格挑选前来应聘的导游人员,并制订了培训计划和长远发展规划。

据该旅行社副总经理介绍,他们旅行社资深的出境导游员年薪最少在10多万元。事实上,高薪聘请的出境导游员年薪可达20~30万元,收入直逼公司的高级管理人员。但该公司的市场部经理表示,经过一年的招聘,到现在他们还没有在中国内地发现合适的人选。高价难觅出境导游员,主要有两个限制因素。首先内地导游员的外语水平是个门槛,虽然会说外语的导游员不少,但是真正能够做到用外语进行无障碍沟通的则是凤毛麟角,特别是对于一些俗语、俚语的理解不到位,常常让双方不能沟通。另外,最关键的是国内导游员缺乏境外带团经验。所以虽然公司至今收到上万份应聘简历,却没有真正合适的人选。

上述旅行社的招聘条件不一定完全符合我国高素质导游员的标准,但也给广大的导游员、导游培训机构以及导游服务管理部门敲响了“警钟”,同时留给未来从事导游工作者深深的思考:应当怎样正确认识导游员,做一名高素质的导游员需要具备怎样的知识、素质与能力呢?

第一节 导游员的历史由来

一、追本溯源话“导游”

导游，顾名思义即引导他人旅行游览，就其字面意思看，包含了“导”与“游”两层含义。

“导”为引导，《史记·孙臆传》中有“善战者因其势而利导之”，可引申为开导、教导、启发之意。我国古代有“响导”的称谓，是古代军队中的专用名词，是指为军队引路的人。后来，用“向导”（guide）泛指带路的人。“向导”不包含“游”的意思，从字面上便可见向导与导游的区别所在。

“游”有三层意思。“游”的本意是游览。《庄子·秋水》中有“庄子与惠子（惠施，战国时政治家、辩客和哲学家，名家的代表人物）游于濠梁”的故事，讲的是他们两人之间关于鱼之乐与不乐的有趣辩论。其二，“游”有游历之意。《史记·太史公自序》中就有“南游江淮”的叙述。青年时代的司马迁遍游大江南北，为他后来修史准备了充分的第一手资料。“游”的第三层意思就是交游。《荀子·劝学》中有“君子居必择乡，游必就士”（君子居住一定选择好邻居，出游一定结交贤士）的句子。

可见，“导游”二字原本就包含了引导人们游览、观赏、求知、交往的丰富内涵。

如今人们对“导游”的理解包含两层意思：一是指组织、协调旅游活动，满足游客“求新、求奇、求知、求乐”愿望的旅游服务工作，即指引导游览活动的导游行为或业务；二是指导游员。有时“导游”就是导游员的简称，如“小张是某旅行社的导游”、“我们很庆幸遇到了一位好导游”等。

二、导游员的定义

导游员一般是指那些为游客引路并作讲解，帮助游客参观、游览的工作人员。随着旅游业的发展，许多国家越来越重视导游服务质量问题，因而对导游员的任职资格有比较严格的规定，要求从事导游工作的人员必须通过旅游行政管理部门的专门考试才能上岗，中国也是如此。各国对导游员下的定义各不相同，下面选美国和中国的定义以供参考。

（一）美国定义

根据美国查尔斯·梅特尔卡著的《旅游业词典》（The Dictionary of Hospitality, Travel and

Tourism) 的定义, 导游员是指“已拥有职业特许证并受雇于某公司带领游客在当地进行旅游观光活动的工作人员”。从这一定义当中可以看出, 要在美国成为导游员必须满足两个条件: 一是已经拥有职业特许证, 也就是说必须持证上岗; 二是必须是某旅游公司的员工或被某旅游公司临时雇用。同时, 规定了导游员的活动范围, 即带领游客在当地进行旅游观光。

(二) 中国定义

就我国情况而言, 导游员是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证(Tour Guide Identity Card), 接受旅行社的委派, 为游客提供向导、讲解及相关服务的人员。

在中国要成为导游员, 首先要满足两个前提条件: ①按我国《导游人员管理条例》的规定取得导游证(详见《导游人员管理条例》), 没有取得导游证不能从事导游业务; ②必须受旅行社的委派。其次规定了导游员的工作任务是为游客提供向导、讲解及相关服务(如生活方面)。

三、“导游”具有悠久的历史

(一) 帝王巡游, 大臣护卫陪护

公元前3000年左右, 当时很有限的世界各地的巡游是在埃及组织、出发的。在卢克苏尔的迪爱尔拜哈里神庙的墙上, 就刻有文字和浮雕, 记载了霍兹海贝赛女王在公元前1490年的诸国巡游之行。这些文字和浮雕属于世界艺术珍品, 其惊人的美和高度的艺术价值吸引了众多的观光客前往埃及。那个时期的埃及已经成了当时世界闻名的旅行者圣地。

中国有文字记载的最早的帝王巡游是在公元前1000年左右。《穆天子传》(或《周穆王游记》)是中国出土的最早的游记, 记载的是西周第5代国王周穆王率驾八骏经华北、西北到中亚拜访了西王母和以出产玉石、美女著称的红鸟国。他使天下诸侯各国遍布王辇之车辙和御骑之蹄印, 促进了中原与少数民族地区的交往。

秦始皇一生8次巡游, 其中5次是在统一中国之后。秦泰山刻石就记载了秦始皇在泰山封禅(古代帝王在太平盛世或天降祥瑞之时的祭祀天地的大型典礼, 多指天子登上泰山之巅筑圆坛以祭天, 在泰山下的小丘聚土筑方坛以祭地)的场面。秦始皇每次出巡, 都有丞相李斯、次子胡亥跟随, 还有文武大臣和众多的侍从护卫。

以后诸多朝代的帝王巡游更是不胜枚举, 如汉武帝在位54年, 巡游全国各地30余次; 清朝的康熙皇帝和乾隆皇帝更是不厌其烦, 频繁“下江南”。不少名山大川、历史古迹都留下了帝王题字的碑刻牌匾, 在历史书中也多有记载。帝王巡幸、出游都有大批侍臣护卫, 这些人负责沿途的供奉, 还有“引导官”负责指引道路。

（二）使节奉命出行，向导、译员随行

早在公元前2世纪，我国著名探险家张骞打开了通往西域的大门，第一个开通了通往欧洲大陆的交通线。那时奉皇帝的命令出使异域的大臣，都带有大量随从，其中最主要的是向导和译员。公元前138年，张骞奉汉武帝之命出使西域，任务是联合大月氏共同抗击匈奴。出发时，张骞带随从100多人，向导是奴隶出身的匈奴人甘父。13年后回国时，只剩下他和甘父两个人。张骞被困于西域10年，对西域的情况十分熟悉，再加上他惊人的记忆力和丰富的地理知识，回国后又多次为汉军充当向导。

明代著名的外交使节郑和曾7次出使西洋，走访了亚非30多个国家，创造了世界航海史上的壮举。郑和下西洋的随从，有大批船工和水手，有负责对外礼仪的官员、懂天文的阴阳官、管医药治病的医官，还有从全国各地选派的通晓阿拉伯语的译员。郑和在第五次下西洋之后，绘制了《航海图》，标明了往返航程，可以说是最早的远洋航行的导游图。

（三）士人游历，家人、仆人照料

为了一定的目的，古代的文人、侠士、僧人、道士以及科学家、探险家都有过长途旅行的经历，如汉代的史学家司马迁，唐代大诗人李白和杜甫，明代的医学家李时珍和地理学家、旅行家徐霞客遍游祖国名山大川，并且留下了大量的文献记载，成为宝贵的旅游史料。

唐贞观三年（629），高僧玄奘前往印度取经，开始有两小僧同行，到瓜州（今甘肃安西县）后二僧离他而去。一路上玄奘历经坎坷，只身到了西域后，受到西域各国的接待，并派使臣护送，最终到达印度。玄奘先游览北印度健驮逻都城布路沙布罗，参观研究印度佛教建筑，拜谒佛教胜迹。后辗转到达中印度摩揭陀国王舍城，入居印度佛教中心那烂陀寺，从戒贤法师学习大乘教经典，着重钻研《瑜伽师地论》。不久，其名声仅次于戒贤。贞观十七年（643），玄奘由钵罗耶加满载荣誉和经典回国，并应唐太宗的要求，完成了闻名中外的《大唐西域记》释游巨著。

马可·波罗是意大利著名的旅行家，走过世界很多地方。1271年11月，年仅17岁的他跟随着父亲尼可罗·马可和叔父马飞阿踏上了壮游东方的漫漫长途。他把自己在东方的所见所闻口述给一位通晓法文的作家，作家又将这段不平凡的口述笔录成文，这就是著名的《马可·波罗游记》，又称《东方见闻录》。全书共分4卷，其中第二卷着重描写了他在中国游历、居留20余载的所见所闻。

在当时的条件下，旅行、旅游还是极少数人的活动。他们的旅行一般都带有家人、仆人

照料其生活。士人、学子漫游时也往往有熟悉当地情况的僧侣、马夫、店小二等作向导。

（四）古代向导与现代导游的不同

从所提供的旅行帮助来看,古代帝王、使臣和士人旅行所伴随的随从、向导在某些方面和现在的导游有些相似,不过两者有着本质区别。古代旅行远非现代意义的旅游,它只是少数人的行为,古代的向导也不是一种职业,没有专门的要求,从根本上说不具有商业性质。但是它证明了导游服务是人们在旅行、旅游活动中的一种需要,它对旅行、旅游的发展发挥了特有的作用。

四、“导游”又是年轻的职业

（一）最早真正意义上的导游员

随着资本主义生产关系的建立,特别是18世纪60年代英国开始的产业革命以及随后美、法、德、日在19世纪完成的产业革命,大大促进了生产力的发展和经济的繁荣。产业革命一方面带来了阶级关系的变化,产生了一批新兴的、富有的资产阶级,使大量农村人口流入城市成为雇工;另一方面加速了科学技术在工业中的应用,特别是蒸汽机技术在交通运输中的应用,出现了速度快、运载量大的火车和轮船,从而使这个时期的旅游活动获得了突破性的发展。

1841年7月5日,英国人托马斯·库克(Thomas Cook)包租了一列火车,运送500多人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会,团体收费每人1先令。库克为团员免费提供带火腿肉的午餐及小吃,还组织一个唱赞美歌的乐队跟随,使这次团体旅行非常成功。虽然这次活动并非出于商业目的,但从这次经历中库克发现人们愿意别人为他们安排和组织旅游,可以把这种工作作为一种职业。最终他成为这种职业的开创者。这次活动成为公认的近代旅游活动的开端。在这次旅游活动中,库克自始至终随团陪同照顾,可以说是现代旅行社全程陪同的最早体现。

1845年,库克在英格兰的莱斯特创办了托马斯·库克旅行社。这是世界上第一家商业性旅行社。其服务宗旨是“为一切公众游客服务”。同年为组织到利物浦的观光旅游,库克整理出版了《利物浦之行指南》,并为此设立专门的旅游向导。1846年,库克亲自带领一个由350人组成的旅行团乘火车和轮船到苏格兰旅行,旅行社为该团每位成员分发旅游活动日程表。这也是世界上已知最早的有商业性导游员陪同的旅游活动。

此后,托马斯·库克的业务经营范围和影响不断扩大。1855年,库克以包价的形式组织了赴法国的旅行。1865年,库克与儿子约翰·梅森·库克(John Mason Cook)联合,在

原有公司的基础上创办了托马斯·库克父子公司，以后他们又相继在美洲、非洲和亚洲设立分公司，并于1872年成功地组织了9人环球旅游，从而使托马斯·库克父子公司成为世界上名声显赫的旅行社，托马斯·库克也成为旅游的代名词而在欧美地区尽人皆知。

托马斯·库克对于旅游业发展的贡献，不仅在于他开创了近代旅游业，而且还表现在他面向大众、薄利多销，推动了旅游的社会化，促进了旅游业的迅速发展。同时，也培养了最早真正意义上的导游员。

（二）中国的第一批导游员

同欧美国家相比，中国近代旅游业起步较晚。20世纪初期，一些外国旅行社，如英国的通济隆旅游公司（托马斯·库克父子公司）、美国的运通旅游公司、日本的国际观光局开始在上海等地设立旅游代办机构，组织旅游活动，雇佣一些中国人当向导。

1923年8月，上海商业储备银行总经理陈光甫先生在其同仁的支持下，在该银行下创设旅游部。1927年7月，旅游部从该银行独立出来，更名为“中国旅行社”（香港中国旅行社股份有限公司的前身），其分社遍布华东、华北、华南等15个城市。从此，中国人的旅游活动开始由自己来组织。1923年至1927年间旅行部雇用的导游员是中国最早的商业性导游员。与此同时，中国还出现了其他类似的旅游组织，如铁路游历经理处、公路旅游服务社、浙江名胜导游团等。

（三）新中国导游事业发展的历程

新中国成立后，周恩来、陈毅等老一辈党和国家领导人十分关心导游队伍建设，明确提出导游翻译人员要做到“政治思想过硬、业务知识过硬、语言水平过硬”的“三过硬”要求。改革开放后，邓小平同志强调“旅游事业大有文章可做，要突出地搞，加快地搞”，并指出“要搞一些培训班，培养翻译、导游、经营管理人员”、“导游要有章程”。江泽民同志强调要建设一支有理想、有道德、有文化、有纪律的旅游从业人员队伍，为社会主义现代化建设服务，为精神文明建设服务。党的十六大以来，胡锦涛同志对我国旅游业发展和旅游从业者队伍建设，作出了一系列重要指示。温家宝总理提出要把旅游业培育成国民经济的重要产业，并充分肯定了旅游及旅游从业人员在促进我国经济社会发展、增进友谊、扩大对外交往中的重要作用。曾庆红同志亲切接见并鼓励全国模范导游员文花枝，寄语全国导游员和旅游行业：“希望全国导游员都像文花枝这样，我们的旅游业大有希望”。新中国导游事业发展的历程，大体可以分为4个阶段。

1. 新中国成立以后至改革开放以前

1949年10月,新中国成立。同年11月19日,厦门有关部门接管了旧“华侨服务社”,创立了新中国第一家华侨服务社。此后几年,又相继在泉州、广东等地成立了华侨服务社。由周恩来总理提议并经当时国务院的批准,1954年4月15日成立了中国国际旅行社总社,并在上海、天津、广州等地成立了14家分社。1957年各地华侨服务社在北京召开专业会议,决定统一全国华侨服务社名称,增加“旅行”二字,于1957年4月22日成立华侨旅行服务社总社。1974年经国务院批准,成立了中国旅行社,并与华侨旅行社合署办公,统称中国旅行社。这一时期的导游员虽然人数较少,但是政治素质高、业务能力强、政治责任感和职业荣誉感强。他们的导游工作为新中国的对外友好交流和民间友好交往及对港澳台工作,发挥了积极作用。

2. 20世纪70年代末至90年代初

在邓颖超、胡耀邦同志的关心支持下,1979年11月16日成立了全国青联旅游部,1980年6月27日国务院正式批准中国青年旅行社成立。自此,中国国际旅行社、中国旅行社、中国青年旅行社三大全国性旅行社承担了绝大部分海外来华游客的招徕和接待工作以及国内游客的旅游业务,导游员的队伍也随之迅速壮大。1984年以后,随着中国旅游业的快速发展,旅行社的数量增长很快。

这一时期我国导游事业围绕发展入境旅游、接待入境游客而展开,经受了改革开放浪潮的洗礼,经受了计划经济向市场经济转变的考验。总体上,这一时期的导游队伍以旅行社的全职导游为主体,队伍不断扩大,思想十分活跃,政治素质、专业素质和外语水平较高,导游是一个非常有吸引力的就业门类。

3. 20世纪90年代

这一时期我国入境旅游持续快速增长,国内旅游迅猛发展,出境旅游开始逐步增长,初步形成三大市场共同发展的格局。与此同时,我国导游队伍发展出现深刻变化,在市场经济体制的推动下,适应三大旅游市场繁荣发展特别是国内旅游快速增长的需要,导游队伍规模迅速扩大,导游体制也发生了重大变化。

4. 新世纪的导游事业

进入新世纪以来,我国旅游业全面发展,入境旅游、国内旅游、出境旅游全面繁荣,产业规模快速增长,产业素质稳步提升,产业功能不断扩张,我国已经成为世界第四旅游大国。在这一进程中,广大导游员为海内外游客服务、为经济社会发展服务,为旅游业持续健康较快发展,发挥了重要作用。导游队伍规模快速扩大,截至2009年底,全国导游员总数

为528 683人,达到历史上最大规模。导游员的知识水平、文化程度、年龄结构、能力素质、劳动关系、市场环境、体制机制都在发生深刻变化。总体上,导游员文化程度、知识水平、业务素质不断提高,年轻化、社会化、多样化趋势明显,市场意识、竞争意识、维权意识不断增强,有朝气、有活力,适应性强。

第二节 导游员分类及其职责

一、导游员的分类

导游员由于业务范围、业务内容不同,服务对象和使用的语言各异,其业务性质和服务方式也不尽相同。即使是同一个导游员,由于从事的业务性质不同,所扮演的社会角色也随之变换。并且,世界各国对导游员的划分类型也不尽相同,因而很难用一个世界公认的统一标准对导游员进行分类。下面从中国的实际情况出发,结合国外情况,分别从不同角度对导游员进行分类。

(一) 中国导游员的分类

1. 按所从事的业务范围划分

按业务范围划分,导游员分为出境旅游领队、全程陪同导游员、地方陪同导游员、景区景点导游员。

出境旅游领队(简称领队)是指接受国家旅游行政主管部门批准的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旅游活动的工作人员。

全程陪同导游员(简称全陪)是指受组团旅行社委派,作为组团社的代表,在领队和地方陪同导游员的配合下实施接待计划,为旅游团提供全程陪同服务的工作人员。这里的组团社或组团旅行社是指国内总接待社。这里的领队是指境外组团社的代表。由于旅游团队性质的不同,通常将全陪分为两种。

一是在接待国际入境旅游团队,即来华旅游的境外旅游团队时,由中方总接待旅行社派出的导游员称为全陪,主要负责安排境外团队在华的全部行程。当客人需要到中国各地旅行时,由各地的接待社派出地方陪同导游员负责安排当地的行程。

例如,韩国某旅行社组织了45人的旅行团队到中国旅行,旅游路线是青岛—苏州—杭州—西安。韩国的旅行社将团队在中国境内的行程交由国内某旅行社安排,那么该旅行社

是接待境外团队的总接待旅行社（又称境内的组团社）。它再联系青岛、苏州、杭州和西安的旅行社作为地接社，具体负责团队在当地的旅游活动。在这种情况下，由境内的组团社派出的导游员就叫全陪，他将从旅游团入境时起一直陪同到旅游团出境。

二是在接待国内旅游团队时，由组团旅行社派出的全程陪同导游员也称全陪。

例如，山东某旅行社组织昆明—大理—丽江双飞六日游团队，该旅行社派出导游员全程陪同团队旅游，这位导游员就叫全陪，对该旅游团队的旅游活动要全权负责。

地方陪同导游员（简称地陪）是指受接待旅行社委派，代表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。这里的接待社或接待旅行社是指接受组团社的委托，按照接待计划委派地方陪同导游员负责组织、安排旅游团（者）在当地参观、游览等活动的旅行社。

景区景点导游员亦称讲解员，是指在旅游景区景点，如公园、博物馆、自然保护区等为游客进行导游讲解的工作人员。

总之，从业务范围看，出境旅游领队是率领中国公民到境外旅游并为其提供全程导游服务的工作人员；全程陪同导游员是率领境外来华游客或中国游客在中国境内旅游并为其提供全程导游服务的工作人员；地方陪同导游员是接待境外来华游客或中国游客在其工作的地区旅游并为其提供当地导游服务的工作人员；景区景点导游员是指接待境外来华游客或中国游客在其工作的景区景点旅游并为其提供该景区景点导游服务的工作人员。领队和全陪的主要业务是进行旅游活动的组织和协调；地陪既有当地旅游活动的组织、协调任务，又有进行导游讲解或翻译的任务；景区景点导游员的主要业务是从事所在景区景点的导游讲解。

2. 按所评定的技术等级划分

按技术等级划分，导游员分为初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员。

（1）初级导游员。取得初级导游员资格证书后，完成旅游行政管理部门或其指定的培训机构组织的岗前培训，合格者自动成为初级导游员。

（2）中级导游员。取得初级导游证书满三年，或具有大专以上学历者取得初级导游证满两年，经考核、考试合格者晋升为中级导游员。

（3）高级导游员。取得中级导游证满三年，具备大专或以上学历，业绩突出、水平较高，在国内外同行和旅行商中有一定影响，考核、考试合格者晋升为高级导游员。

（4）特级导游员。取得高级导游证满三年，具有大学本科或以上学历，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