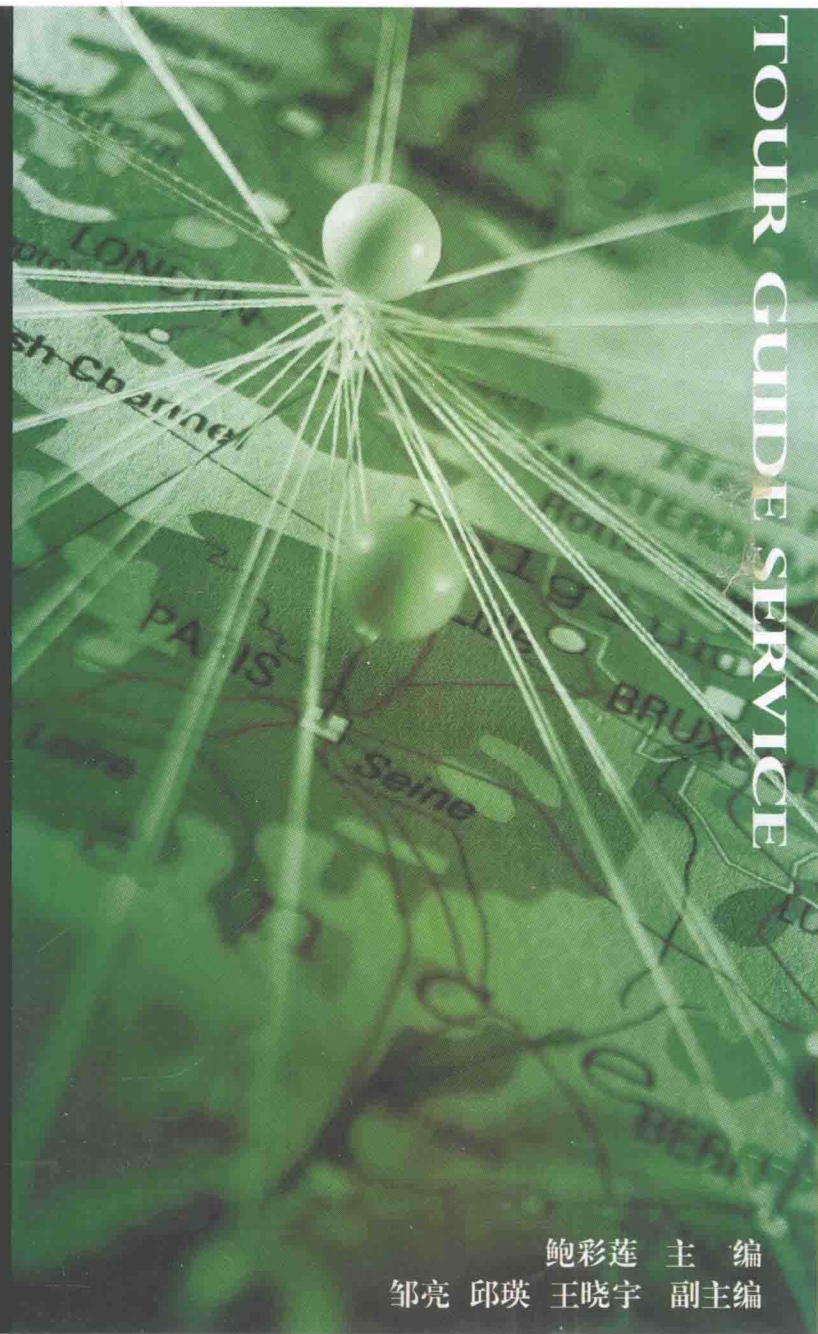


中国旅游协会旅游教育分会
推荐教材

导游业务

TOUR GUIDE SERVICE



全国旅游管理专业应用型本科规划教材

鲍彩莲 主编

邹亮 邱瑛 王晓宇 副主编



旅游教育出版社

中国旅游协会旅游教育分会
推荐教材

导游业务

TOUR GUIDE SERVICE

全国旅游管理专业应用型本科规划教材



鲍彩莲 主编

邹亮 邱瑛 王晓宇 副主编

北京·旅游教育出版社

责任编辑:张萍

图书在版编目(CIP)数据

导游业务/鲍彩莲主编. —北京:旅游教育出版社,2014.12

全国旅游管理专业应用型本科规划教材

ISBN 978-7-5637-2989-0

I. ①导… II. ①鲍… III. ①导游—高等教材—教材
IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第162278号

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepfx@163.com
印刷单位	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787毫米×960毫米 1/16
印 张	15.75
字 数	245千字
版 次	2014年12月第1版
印 次	2014年12月第1次印刷
定 价	30.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

众所周知,当今世界的旅游业已经进入空前繁荣的阶段,旅游业已经跃居为世界第一大产业,诸如“朝阳产业”“新的经济增长点”等美誉加注在旅游业的身上,世界各个国家和地区都在大力发展旅游业,我国也实现了由旅游资源大国向世界旅游大国的历史性跨越。

虽然我国的旅游业相较于世界先进国家起步较晚,但是改革开放三十多年的时间,特别是20世纪90年代末期以来,国民旅游进入发力增长的快车道。今天,中国已经是第三大入境旅游客源国,第一大国内旅游客源和第一大旅游消费国。导游业务作为旅游业的核心业务,对旅游业的发展起着不可或缺的作用。导游人员则作为一个国家或地区的旅游形象的代表和象征而存在。随着我国旅游业的不断发展,旅游人群的不断增长,旅游者对旅游活动内容的需求越来越广泛,越来越深入,对导游人员的个人素质和服务要求也越来越高。

导游业务具有实践性强的特点,其理论研究是伴随着旅游业的发展而发展,并进而服务于实践。因此,本书在参考和借鉴国内外有关导游业务研究成果的基础上,依据教学、实践中的经验进行编写。编写过程中注意反映导游学的新观点和新材料,并结合实际操作吸收理论的需求,每章都设计了学习目标、重点难点、小结、思考题和案例等。学生在学习过程中,既能够吸收到导游业务的相关理论知识,又能感受到理论在实践过程中的应用;既能够掌握本学科的核心知识,又能够培养解决实际问题的能力。总体上,本教材体现了理论、实践的紧密结合,具有内容丰富、结构完整、理论系统等特征。

本书由从事多年《导游业务》课程教学和实践的辽宁对外经贸学院旅游管理系教师鲍彩莲担任主编,辽宁对外经贸学院旅游管理系教师邹亮、邱瑛和王晓宇担任副主编,辽宁对外经贸学院教师杜海玲、曹洪珍和高维全参与了本书的编写工作。

鉴于编者水平有限,书中难免存有不妥之处,恳请各位同行、专家和读者批评指正,提出宝贵意见。

编 者

2014年10月

目 录

第一章 导游人员	1
第一节 导游人员的概念及分类	2
一、导游的含义	2
二、导游人员的概念	2
三、导游人员的分类	3
第二节 导游人员的职责	8
一、导游人员的基本职责	8
二、领队、全陪、地陪和景点景区导游人员的职责	8
第三节 导游人员的素质与修养	11
一、导游人员的思想素养	11
二、导游人员的道德素养	12
三、导游人员的知识素养	12
四、导游人员的能力素养	15
五、导游人员的心理素养	17
六、导游人员的身体素养	18
第四节 导游人员的职业形象与职业道德	19
一、导游人员的职业形象	19
二、导游人员的职业道德规范	21
第五节 导游人员的培训、管理及资格获取	23
一、导游人员的资格获取	23
二、导游人员的培训	28
三、导游人员的管理	30
第二章 导游服务	35
第一节 导游服务的产生与发展	35
一、导游服务的产生	35
二、中国导游服务的发展	38

|| 导游业务

第二节 导游服务的类型及范围	41
一、导游服务的概念	41
二、现代导游服务类型	42
三、导游服务范围	43
第三节 导游服务的性质及特点	44
一、导游服务的性质	44
二、导游服务的特点	48
第四节 导游服务的地位和作用	51
一、导游服务的地位	51
二、导游服务的作用	52
第五节 导游服务的基本原则及发展趋势	55
一、导游服务的基本原则	55
二、导游服务的发展趋势	58
第三章 团队导游服务接待规程	62
第一节 旅游团队导游服务集体	62
一、旅游团队导游服务集体的组成和任务	63
二、团队导游服务集体协作共事的基础	63
三、团队导游服务集体协作共事的方法	63
第二节 导游接待服务规范	64
一、导游服务规范和导游服务规范化的含义	64
二、导游接待服务规范的依据	65
三、导游服务规范化的必要性	65
第三节 接待准备工作	67
一、地陪的接待准备工作	67
二、全陪的接待准备工作	70
三、领队的接待准备工作	71
第四节 接待服务程序	73
一、地陪接待服务程序	73
二、全陪的接待服务程序	81
三、领队的接待服务程序	83
第五节 送客及后续服务	85
一、送客服务	85
二、后续工作	88

第六节 定点导游服务规程	90
一、服务准备	90
二、导游服务	90
三、送别服务	91
第四章 散客导游服务规范	93
第一节 散客导游服务概述	93
一、散客旅游及散客旅游服务	93
二、散客旅游的现状	94
三、散客旅游的发展趋势	95
四、散客旅游的特点	96
五、散客旅游服务的类型	97
六、散客旅游接待要求	102
第二节 散客导游服务类型	103
一、根据旅游者人数划分	103
二、根据散客付费方式划分	103
第三节 散客导游服务程序	104
一、接站服务	104
二、导游服务	107
三、送站服务	109
第五章 导游服务质量	113
第一节 概述	113
一、导游服务质量的含义	113
二、如何提高导游服务质量	114
三、导游服务质量的国家标准	118
第二节 导游工作中常见的质量问题	122
一、导游活动过程中的质量问题	123
二、接送过程中的质量问题	124
三、旅游交通中的质量问题	125
四、餐饮中的质量问题	125
五、住宿宾馆中的质量问题	126
六、购物方面的质量问题	126
七、娱乐方面的质量问题	127

|| 导游业务

第六章 导游服务技能及方法	129
第一节 导游员的语言技能	129
一、导游语言的艺术形式	129
二、导游语言的作用	133
三、导游语言运用的八要素	134
四、导游语言运用的基本要求	136
五、导游的交际语言艺术	137
第二节 导游员的讲解技能	140
一、导游讲解应遵循的原则	141
二、导游讲解常用的方法	141
第三节 导游员的带团技能	145
一、导游带团的特点	145
二、导游的带团技能	146
三、做好特殊旅游者的服务工作	151
第七章 旅游故障的预防与处理	155
第一节 旅游故障的产生与处理	155
一、旅游故障的类型与成因	155
二、认真对待旅游者的投诉	160
第二节 旅游者个别要求的处理	161
一、处理旅游者个别要求的一般原则	161
二、餐饮、住宿、娱乐方面的要求	164
三、购物方面的要求	169
四、自由活动的要求	172
五、探视亲友、亲友随团活动的要求	174
六、中途退团、延长旅游期限的要求	176
七、转递物品的要求	178
第三节 常见事故的预防和处理	180
一、常见事故的预防和处理原则	180
二、漏接、空接、错接的预防和处理	181
三、误机(车、船)事故的预防与处理	184
四、入境旅游团队人数变更的处理	185
五、旅游团计划和日程变更的处理	186
第四节 安全事故的预防与处理	187

一、财产安全事故的预防与处理	187
二、人身安全事故的预防与处理	190
第五节 旅游安全事故的预防与处理	194
一、交通事故的预防与处理	194
二、治安事故的预防与处理	197
三、火灾事故的预防与处理	198
四、食物中毒的预防与处理	198
第六节 对游客言行不当的处理	199
一、攻击和诬蔑言论的处理	199
二、违法行为的处理	200
三、散发宗教宣传品的处理	200
四、对异性越轨行为的处理	200
五、酗酒闹事的处理	200
第八章 导游业务相关知识	202
第一节 出入境知识	202
一、常规出入境手续	202
二、出入境应持有的证件	203
三、海关手续	206
四、边防检查、安全检查和卫生检疫	208
第二节 交通知识	211
一、航空客运	211
二、铁路客运	218
三、水路客运	223
第三节 货币、保险知识	225
一、货币知识	225
二、保险知识	228
第四节 卫生常识及其他知识	231
一、旅游卫生保健常识	232
二、旅游安全知识	236
参考文献	241



第一章

导游人员

【学习目的】

通过本章的学习,了解导游及导游人员的概念及分类,掌握导游人员的职责,理解导游人员的素质与修养,掌握导游人员的职业形象与职业道德,了解导游人员的培训、管理及资格获取。

【重点难点】

1. 导游人员的分类。
2. 海外领队、全陪、地陪和景点景区导游人员的职责。
3. 导游人员的知识素养。
4. 导游人员的能力素养。
5. 导游人员的心理素养。
6. 导游人员的职业道德。
7. 导游人员的资格获取。

【案例分享】

2013年10月26日至28日,小刘在西安某旅行社担任全陪。旅游团是为期三天的延安—壶口瀑布游。该团成员较特殊,都是第四军医大学73级的毕业生,40年前的校友,刚在母校进行联谊活动。因年龄都偏大,在接团前,旅行社领导就一再叮嘱服务要细致。在整个旅游过程中,小刘尽量做到细致入微,只是发生了一件小意外:旅游团共4辆车,在去壶口的途中,由于路不通,改走其他路线。但地陪不熟悉路线,小刘乘的车先出发,因而在一个岔路口停下来等其他车。这时客人表示不满,要求只等10分钟,10分钟后必须开车。此时气氛有点紧张,小刘就为客人主动表演节目,缓和气氛,同时组织大家唱陕北民歌。过了大约半个小时,其他车也跟了上来,客人没有责难。在后来的旅游活动中,小刘主动搀扶老人,并为他们做了一些力所能及的事,赢得客人的好感,后来客人专门送了一面锦旗。

导游是整个旅游团旅游活动的节目主持人,“吃、住、行、游、购、娱”各个环节

|| 导游业务

都离不开导游。导游的专业知识和服务、管理职能的发挥至关重要,直接关系到旅游团队的活动,是不是丰富多彩?是不是充满欢声笑语?关系到每一位游客的旅游体验是不是愉悦。所以,导游不仅应该受过良好训练,对旅游景点和旅游线路了如指掌,而且应该具有良好的心理素质和应变能力,能够机智地处理各种突发事件,巧妙地化解各种矛盾。

(资料来源:根据豆丁网, <http://www.docin.com/p-267044.html>。)

第一节 导游人员的概念及分类

一、导游的含义

人们常说,导游是旅游业的“灵魂”。“导游”一词来自于英语 tour guide。其中 guide 既可以作为名词,也可以作为动词。按照《牛津词典》的解释,作为名词的含义是“指路的人”;作为动词的含义是“引导”。中文将导游理解为引导游览,让游客感受山水之美,并且在观光游览过程中为游客在食、住、行等各方面提供帮助。

具体来说:导游一词,从词义上分析,由“导”与“游”两个语素组成。“导”有引导、开通的意思,“游”指旅行游览的意思。导游,即是引导旅游者进行旅行游览。这是导游一词的本义,此时,它是一个动词概念。从内涵上来分析,“导游”这一概念包含两层含义:一是指人——导游人员,此时它是一个名词概念;二是指引导旅游者进行旅行游览,即导游服务或者说导游工作。

日常生活中导游的两种含义常被混淆使用,但实际上是有区别的。导游、导游员、导游人员、导游工作者是在导游人员意义上使用,这几个词实指同一对象,而导游工作、导游业务、导游接待服务等是在导游服务意义上使用的。

二、导游人员的概念

与近代旅游业首先在西方国家兴起一样,导游这个社会职业也是首先在西方国家出现的。

对于导游人员的定义,不同的国家(地区)有不同的标准,不同的学者也有不同的观点。目前世界上没有统一的关于导游人员的定义。英语中的定义是:“为他人引路的人,特别是受雇而为他人旅游或参观中指点风光、名胜的人。”而在一些西方国家,由于对导游工作的理解与我们不尽相同,因而导游的称呼也有各自的习

惯,如称旅行团领队、陪同、随从等。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。”美国则是这样描述导游人员:“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。”

我国国家旅游局曾在1987年发布的《导游人员暂行规定》、1994年发布的《导游员职业等级标准》、1999年发布的《导游人员管理条例》中分别为导游、导游员、导游人员的提法作了定义。《导游人员管理条例》现仅就后两者中的定义进行介绍。

《导游员职业等级标准》对导游员的定义是:运用专门知识和技能为旅游者组织安排旅行和游览事项,提供向导、讲解和旅途服务的人员。《导游人员管理条例》第二条则规定:“本条例所称导游人员,是指依照本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。”后者的定义是在前者的基础上对导游人员的外在条件作了进一步的限定,即必须“取得导游证”,而且必须“接受旅行社委派”,从而使得导游人员这一概念在外延上摒弃了未取得导游证而从事引导旅游者进行游览的人员。这里的导游人员作为一个特定行业的从业人员,也为国家法律所认可,从而享有特定的权利并承担特定的义务。

本书所指导游人员或导游即采用《导游人员管理条例》中的定义,即导游人员是指依照《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、讲解及其他服务的人员。它包含三方面内容:

一是在我国境内从事导游活动的人员,必须按规定参加导游人员资格考试,并取得导游证。

二是导游人员进行导游服务时,必须经旅行社委派,不得私自承揽导游业务。

三是导游服务的主要业务活动是向旅游者提供向导、讲解及相关的旅游服务。

三、导游人员的分类

导游人员由于业务范围、业务内容的不同,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。即使是同一个导游人员,由于从事的业务性质不同,所扮演的社会角色也随之变换。世界各国对导游人员分类方法也不相同,因而很难用一个世界公认的统一标准对导游人员进行分类。在此,先简单介绍国外导游人员的分类情况,再具体介绍目前我国导游人员的分类方法。

|| 导游业务

(一) 外国导游人员的分类

在国外,特别是旅游业高度发达的国家,导游人员的管理体制已纳入制度化或法律化。按其工作性质把导游员分为国际入境导游与国际出境导游两大类。

1. 国际入境旅游导游

按职业性质区划分,国际入境旅游导游可分为四种。

(1) 专业导游员

是指以导游工作为职业,受雇于旅行社或其他旅游企业,领取固定工资,专门从事导游接待服务的人员。有的国家组建有翻译导游协会之类的半官方性质的组织,接受政府授权,享有招考、培训导游人员,颁发导游执照的权限。经协会培训、考核合格并领取执照者,即为会员。一些无固定专业导游人员或导游人员不足的旅行社,需要时可向这类协会雇用。

(2) 业余导游员

亦称兼职导游员。他们不以导游工作为主要职业,利用业余时间从事导游工作,同样也需经培训、考核,向管理部门领取导游执照,与使用单位签订合同,按接待旅游者的人数和活动时间计酬。在西方旅游业发达的国家中,大学师生、政府公务员与其他自由职业者,从事业余导游工作的人相当多。

(3) 旅游景点导游员

是指被博物馆或景点管理部门雇用,专职从事本景点导游讲解工作的人员,在所有导游人员中,其水平、级别是最高的。重要的博物馆或景点(如英国的大英博物馆、西敏寺等),导游人员的考试极为严格,只有水平很高的导游人员,才能获取在这些景点从事导游讲解的资格。这是为了保证导游质量,不至于因为导游讲解质量差而有损珍贵文物的声誉与价值。

(4) 义务导游员

这些人大多是业余旅游活动的爱好者,他们参与导游工作完全出于个人爱好和自愿,不计较报酬。当然,他们也必须经过有关部门考核,取得从事这项工作的资格。

2. 国际出境旅游导游

国际出境旅游导游,我国习惯称其为领队。他们由所在国旅行社雇用,带领旅游团出国旅游,既对组团旅行社负责,又代表该旅行社与接待国进行业务联系,随团活动,伴随始终。

领队也分为职业、业余、义务三种。

(1) 职业领队

受雇于旅行社,领取固定工资,以此作为谋生的职业。

(2) 业余领队

是旅行社临时雇用的人员,他们多半因为熟悉接待国的情况或语言而被临时雇用。

(3) 义务领队

是从旅游团成员中选择出来的,他们既是游客,又义务为大家服务,从而可享受某些优惠待遇,多出现在单位或民间团体组织的旅游团中,其原本就是单位、团体的领导人或者有威信的工作人员。

(二) 我国导游人员的分类

根据我国目前的旅游市场现状以及未来旅游业发展趋势,借鉴国外成功的经验和我国旅游业特定的运转规律,可从以下不同的角度对我国导游人员进行分类。

1. 按业务范围划分

导游人员分为海外领队、全程陪同导游员、地方陪同导游人员和景点景区导游人员。

(1) 海外领队(tour leader/tour manager)

简称领队,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旅游活动的工作人员。

(2) 全程陪同导游人员(national guide)

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。这里的组团社或组团旅行社是指接受旅游团(者)或海外旅行社预订,制订和下达接待计划,并可提供全程陪同导游服务的旅行社。这里的领队是指受海外旅行社委派,全权代表该旅行社带领旅游团队从事旅游活动的工作人员。

(3) 地方陪同导游人员(local guide)

简称地陪,是指受接待旅行社委派,代表接待旅行社实施接待计划,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人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。

(4) 景点景区导游人员(resort representative)

亦称讲解员,是指在其所在旅游景区景点向旅游团(者)提供引导、讲解的工作人员。景区景点如博物馆、自然保护区、纪念馆、名人故居等。他们一般只负责讲解而不涉及其他事务。

总之,从业务范围看,海外领队是率领中国公民到海外旅游并为其提供全程导游服务的工作人员;全程陪同导游人员是率领海外来华游客或中国游客在中国境

|| 导游业务

内旅游并为其提供全程导游服务的工作人员;地方陪同导游人员是接待海外来华游客或中国游客,提供当地导游服务的工作人员;景区景点导游人员是指接待海外来华游客或中国游客在其工作的景区景点旅游,提供该景区景点导游服务的工作人员。

前两类导游人员的主要业务是进行旅游活动的组织和协调。第三类导游人员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。第四类导游人员的主要业务是从事所在景区景点的导游讲解。在通常情况下,前三类导游人员,即全陪、地陪和领队组成一个导游集体,共同完成一个旅游团队的接待任务。他们代表三方旅行社的利益,在实施一定时空的导游服务目标时自然就牵涉到协作。他们之间的协调和配合与否,直接影响着游客旅游体验的质量。

2. 按职业性质划分

导游人员分为专职导游人员和兼职导游人员。

(1) 专职导游人员(full-time tour guide)

是指在一定时期内以导游工作为其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(part-time tour guide)

亦称业余导游人员,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。他们必须挂靠在旅行社或导游服务管理公司并登记注册,以便于管理。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。

目前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;社会上自学成才的青年等。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使用。

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他旅游企业,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,但很可能是一个发展方向。

3. 按导游使用的语言划分

分为中文导游人员和外语导游人员。

(1) 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。目前,这类导游人员的主要服务对象是国内旅游中的中国公民和入境旅游中的港、澳、台同胞。

(2) 外语导游人员

是指能够运用外语从事导游业务的人员。目前,这类导游人员的主要服务对象是入境旅游的外国游客和出境旅游的中国游客。

4. 按技术等级划分

分为初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。

(1) 初级导游人员(elementary tour guide)

获导游人员资格证书1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人员。

(2) 中级导游人员(intermediate tour guide)

获初级导游人员资格2年以上,业绩明显,考核、考试合格者晋升为中级导游人员。他们是旅行社的业务骨干。

(3) 高级导游人员(senior tour guide)

取得中级导游人员资格4年以上,业绩突出、水平较高,在国内外同行和旅行社中有一定影响,考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

(4) 特级导游人员(special class tour guide)

取得高级导游人员资格5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社中有较大影响,经考核合格者晋升为特级导游人员。

【知识链接】

中国现有23名特级导游

1995年开始进行了全国首批特级导游员评审,只有2名获评。

1998年进行了第二批全国特级导游员评审,共有21名获评。

在全国仅有的23名特级导游性别比例中,男性为17名,女性为6名。

从地域划分,上海作为国际性大都市,旅游业比较发达,特级导游人数达10人,几近一半。北京有3人,另外江苏2人,陕西2人,四川1人,重庆2人,江西、浙江、山西、甘肃各1人。

从语言划分,有5名中文导游(其中1位方言导游),其余均为外语导游。

第二节 导游人员的职责

导游人员的基本职责是指各类导游人员应予以履行的共同职责。各类导游人员由于其工作性质、工作对象、工作范围和时空条件各不相同,职责重点也有所区别,但其基本职责是共同的,就是为游客提供良好的导游讲解和旅行服务。每位导游人员各司其职、各负其责,共同目的都是为了圆满完成整个旅游团的接待任务。只有目的明确、目标一致,导游人员才能围绕接待任务的大局服务。

一、导游人员的基本职责

导游人员必须根据旅行社与游客签订的合同(含书面合同或口头约定),按照旅游接待计划,保质保量地组织旅游者参观、浏览。其基本的工作职责是:

- (1) 接受旅行社分配的导游任务,按照接待计划安排和组织游客参观、游览。
- (2) 负责向游客导游、讲解,介绍中国(地方)文化和旅游资源。
- (3) 配合和督促有关部门安排游客的交通、住宿,保护游客的人身和财产安全。
- (4) 反映游客的意见和要求,协助安排会见、座谈等活动。
- (5) 耐心解答游客的问询,协助处理旅途中遇到的问题。

导游人员的基本职责既是导游工作的出发点,也是导游内部协调纠纷和处理争议的前提条件,尽管全陪、地陪和领队等不同导游人员工作的重心不同,所起的作用也不尽相同,但其目标是相同的,对导游人员的基本职责都必须履行。

二、领队、全陪、地陪和景点景区导游人员的职责

一个标准的、规范的、完整的旅游接待过程应该是由全陪、地陪、领队共同参与、配合才能完成的。全陪是东道国组团社利益的代表,地陪是东道国接待社利益的代表,而领队则是游客及他们所在国(地区)利益的代言人。三者代表着三个方面,维护着各自的利益。共同的目标,相同的工作对象,使他们走到了一起。

(一) 海外领队的职责

海外领队是经国家旅游行政主管部门批准组织出境旅游的旅行社的代表,是出境旅游团的领导者和代言人。“高高兴兴出游去,平平安安回家来”是游客赋予领队的重要职责。因此,海外领队在团结旅游团全体成员、组织游客完成旅游计划方面起着全陪、地陪往往难以起到的作用。其具体职责是: