



21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

导游实务

易婷婷 王晓宁

主编



资深导游分享带团经验
内容设计追求精巧务实
原创经典案例生动丰富
多项配套资源方便教学



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

导 游 实 务

主 编 易婷婷 王晓宁



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书共分7章,主要包括导游概述、导游服务程序与规范、旅游团队接待技巧、突发事件和特殊情况的处理、导游综合能力、导游语言艺术和导游业务相关知识。每一章开篇都设有“学习目标”和“导入案例”,并设有“本章小结”、“关键术语”、“复习思考题”和“课后案例”。同时,本书在理论讲解过程中,穿插介绍大量经典案例,使学生能够理论联系实际,提高自身实践能力。

本书适合高等学校旅游管理专业或高等职业院校相关专业的学生使用,也可作为导游资格考试的备考教材。

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/易婷婷,王晓宁主编. —北京:北京大学出版社,2013.1

(21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材)

ISBN 978-7-301-22045-0

I. ①导… II. ①易…②王… III. ①导游—高等学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第017174号

书 名: 导游实务

著作责任者: 易婷婷 王晓宁 主编

策划编辑: 刘 嵩

责任编辑: 刘 嵩

标准书号: ISBN 978-7-301-22045-0/C·0872

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 新浪官方微博: @北京大学出版社

电子信箱: pup_6@163.com

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

印 刷 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 14.5印张 348千字

2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

定 价: 29.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

编写人员名单

主 编

易婷婷(国家英语导游,暨南大学旅游管理专业博士)

王晓宁(国家高级中文导游,华南师范大学增城学院副教授,广东省旅游协会导游分会副会长)

参 编

蒲 阳(国家中级中文导游,暨南大学讲师,广东省导游资格考试口试考评员)

牛 宁(国家高级英语导游,广东外语艺术职业学院讲师,广东省旅游协会导游分会副秘书长)

刘艳红(国家高级英语导游,全国优秀导游,深圳大学讲师,国家旅游局“名导进课堂”讲师)

郑文丽(国家高级中文导游,广东省旅游协会导游分会会长,广东省导游资格考试口试考评员)

罗志慧(国家英语导游,广东机电职业技术学院讲师)

序

旅游业是我国对外开放最早、发展速度最快的行业之一。随着我国经济的迅猛发展和国民幸福感的不断提高，旅游越来越成为人们的一种生活形态。早在 2001 年，国务院就明确指出：旅游业已成为国民经济新的增长点，在扩大内需、拉动经济增长和提高人民生活质量方面发挥了日益重要的作用。这给旅游业带来了新的机遇和挑战，也对旅游从业人员的素质提出了更高要求。因此，我们需要培养一批既有实践能力又有理论知识、既充满智慧又踏实肯干的高素质旅游人才。

旅游教材是学生最直接的指导工具，其内容是否紧跟市场、是否贴合实际直接影响着学生对课程的理解。一本好的教材能起到有效帮助学生感知行业实际、理解知识点的作用，为他们将来迈入社会、走进行业打下坚实的基础。本书的编写人员大多是在旅游界工作了几十年的老导游，他们见证和经历了中国旅游业的一次次改革、一步步成长。他们曾经长年奋战在旅游一线，痛并快乐地挥洒自己的青春和激情；现在，他们有的仍坚守岗位，有的受聘于高校，有的已经退休，但老骥伏枥，壮心不已，他们以各自的方式继续为旅游事业添砖加瓦。本书就是他们的心血之作。由于他们长期投身于旅游一线，对旅游业有深刻的体会和独到的见解；同时，他们一直从事导游培训和评审工作，对导游行业的变化、导游业务的操作流程和带团技巧了如指掌，我相信本书具有很好的实践作用和指导意义。我也欣喜地看到编写人员中不乏年轻力量，有来自知名高校的教师和博士，他们受过系统的专业教育和训练，并且思维活跃，从而保证了本书具有较好的理论性和新颖性。

本书从导游服务规范、导游接待技巧、突发事件处理、导游综合能力、导游语言艺术和导游业务相关知识等几个方面进行了阐述，与同类书相比，它最大的特点在于其案例的多样性和实用性。为了能最大程度地展现案例原型，编写人员不但认真整理自己的带团笔记，还多次委托省旅游局相关部门、旅行社资深导游提供素材。经验是真知灼见之母。正是这些源于实践的宝贵经验，构成了本书的基础和特色，它向读者呈现了生动的工作场景，为有志于从事旅游行业的朋友提供了借鉴。在此，我对编委成员的辛勤劳动和赤诚之心表示感谢！

纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。希望广大热爱旅游业和渴望成为旅游工作者的朋友们能将本书的内容学以致用，积极投身于旅游实践，为旅游事业的发展贡献出你们的青春和才智！

广东省旅游协会导游分会会长

二零一二年·秋



前 言

随着旅游业的迅速发展和国民素质的大幅提升,人们对旅游服务的需求和期望也不断提高。而导游服务是影响旅游服务质量的重要环节,导游素质的高低直接关系服务质量的优劣。因此,培养高素质的导游队伍已成为我国旅游业发展的当务之急。这也是编写本书的主要目的。

本书共分7章,主要内容包括导游概述、导游服务程序与规范、旅游团队接待技巧、突发事件和特殊情况的处理、导游综合能力、导游语言艺术和导游业务相关知识。每一章开篇都设有“学习目标”和“导入案例”,结尾都设有“本章小结、关键术语、复习思考题和课后案例”,以帮助教师明确教学任务,有利于学生掌握知识要点;同时,本书在理论讲解中穿插了近百个经典案例,便于教师组织课堂讨论和提高学生学习兴趣。

本书有以下特色。

(1) 案例丰富。本书设计大量经典案例,且多数案例来源于编者的实际带团经历,描述生动,类型多样,涉及导游服务的各个环节;每个案例后面附有相应的讨论题,为读者提供了很好的参考。

(2) 内容实用。本书编写人员多为资深导游,曾荣获过国家级和省市级金牌导游、优秀导游等荣誉。他们具有全程陪同导游、地方陪同导游和出境领队的丰富带团经验,实操能力突出,分享了大量实用的宝贵经验。

(3) 方便教学。本书的体例设计和内容编排紧扣教学目标、遵循教学规律,并配有《教师用书》,附有教学课件、教学大纲、教学日历、教案和试题库等电子资料。读者如有需要,可向北京大学出版社索取。

为了给读者呈现最真实、最实际的教材,我们邀请了广东省导游协会的高级导游和业界专家,以及暨南大学、华南师范大学、深圳大学、广东外语艺术职业学院等高校的学者共同编写本书。另外,广东省旅游质监所梁永忠副所长和陈明静女士、广东省中国旅行社的刘决斗和肖青国先生、广之旅国际旅行社的禡慧玲女士、广东南湖国际旅行社的李飞健先生、广州汇粤国际旅行社的曾志军总经理、广州东方国际旅行社的苏洁经理、广东绿色国际旅行社的沈莉莉女士等提供了部分案例及相关素材,在此对他们的无私帮助和大力支持表示衷心感谢!

在本书的编写过程中,参阅了国内外相关研究资料和案例素材。对此,我们已尽可能地标明出处,但因篇幅所限,无法一一列出。在此谨向各位作者表示歉意和衷心的感谢。

书中如有疏漏及不当之处,敬请广大读者不吝赐教。

编 者

2012年10月

目 录

第 1 章 导游概述	1
1.1 导游服务	2
1.1.1 导游服务的性质	2
1.1.2 导游服务的特点	3
1.1.3 导游服务的原则	4
1.2 导游人员	5
1.2.1 导游人员的概念和分类	5
1.2.2 导游人员的职责	8
1.2.3 导游人员的素质条件	10
1.3 导游人员管理	13
1.3.1 导游人员资格证书的获取	13
1.3.2 导游人员的培训	15
1.3.3 导游人员的计分、年审管理	16
第 2 章 导游服务程序与规范	22
2.1 旅游团队与导游服务集体	22
2.1.1 旅游团队	22
2.1.2 导游服务集体	24
2.2 地陪导游服务程序与规范	25
2.2.1 上团前的服务准备	25
2.2.2 旅游团的迎接服务	27
2.2.3 入住酒店服务	30
2.2.4 核对并商定日程	31
2.2.5 参观游览服务	32
2.2.6 其他服务	34
2.2.7 送客服务	36
2.2.8 后续工作	38
2.3 全陪导游服务程序与规范	41
2.3.1 上团前的服务准备	41
2.3.2 旅游团首站接待或集合出发服务	43
2.3.3 旅游团抵达目的地的出站服务	44
2.3.4 入住酒店服务	45
2.3.5 核对并商定日程	45

2.3.6	各站服务	46
2.3.7	各站的抵、离站服务	46
2.3.8	各站转移旅行途中服务	46
2.3.9	末站送客服务	46
2.3.10	后续工作	49
2.4	出境游领队服务程序与规范	51
2.4.1	带团前的准备工作	51
2.4.2	领队出、入境服务	53
2.4.3	办理国外离境、回国入境手续	58
2.4.4	散团及后续工作	60
2.5	景区导游服务规范	62
2.5.1	服务准备	63
2.5.2	导游讲解	63
2.5.3	安全服务	63
2.5.4	送别服务	63
第3章	旅游团队接待技巧	68
3.1	一般旅游团队接待技巧	68
3.1.1	基本原则	69
3.1.2	接待技巧	69
3.2	特殊旅游团队接待技巧	75
3.2.1	老年团队	75
3.2.2	学生团队	78
3.2.3	政务团队	82
3.3	散客旅游团队接待技巧	89
3.3.1	散客特点	90
3.3.2	接待技巧	91
第4章	突发事件和特殊情况的处理	95
4.1	突发事件的预防和处理	96
4.1.1	基本原则	96
4.1.2	游客人身安全事故	96
4.1.3	游客财产安全事故	100
4.1.4	其他事故	104
4.1.5	常用救护技能	108
4.1.6	天灾逃生技能	112
4.2	特殊情况的处理	113
4.2.1	基本原则	114

4.2.2 基本方法	114
4.2.3 各种特殊情况的相关处理	115
第 5 章 导游综合能力	120
5.1 组织能力	121
5.1.1 树立正确的服务理念	121
5.1.2 建立良好的个人形象	123
5.1.3 合理安排好旅游项目	124
5.2 交往能力	125
5.2.1 与游客的交往能力	125
5.2.2 与工作人员的交往能力	132
5.3 审美能力	135
5.3.1 培养自我审美意识	135
5.3.2 研究游客审美心理	136
5.3.3 掌握旅游审美技巧	137
第 6 章 导游语言艺术	143
6.1 导游词撰写艺术	144
6.1.1 导游词的特点	144
6.1.2 导游词的撰写	148
6.2 导游词讲解艺术	155
6.2.1 导游讲解的特点	155
6.2.2 导游讲解的技巧	156
6.2.3 导游讲解的方法	159
6.3 幽默运用艺术	162
6.3.1 幽默的特点	162
6.3.2 幽默运用的技巧	163
6.4 对客语言沟通艺术	165
6.4.1 对客语言沟通的特点	165
6.4.2 对客语言沟通的技巧	166
第 7 章 导游业务相关知识	170
7.1 出入境知识	171
7.1.1 入境所需证件及办理手续	171
7.1.2 出境所需证件及办理手续	175
7.1.3 外国旅游者入境后的权利义务	176
7.1.4 中国旅游者出境后的注意事项	177
7.1.5 出入境携带物品的相关规定	178

7.2 交通和邮电知识	192
7.2.1 水路交通知识	192
7.2.2 陆路交通知识	193
7.2.3 航空交通知识	194
7.2.4 邮电知识	195
7.3 安全知识	199
7.3.1 “食”安全	199
7.3.2 “住”安全	200
7.3.3 “行”安全	200
7.3.4 “购”安全	202
7.3.5 “娱”安全	203
7.4 货币和保险知识	204
7.4.1 货币知识	204
7.4.2 保险知识	205
参考文献	208
附录 导游人员相关管理条例及办法	209
附录 1 导游人员管理条例	209
附录 2 导游人员管理实施办法	211
附录 3 导游人员等级考核评定管理办法(试行)	214
附录 4 导游证管理办法	215

合抱之木，生于毫末；九层之台，起于垒土；千里之行，始于足下。

——老子

第1章 导游概述

学习目标

- 了解：导游人员的职责和素质条件；导游人员的培训和管理。
- 理解：导游服务的性质和特点。
- 掌握：导游服务的原则；导游人员的概念和分类；导游人员资格证书的获取。

导入案例

平时狠钻业务知识，最终走上“百家讲坛”

赵英健，现任清东陵文物管理处副处长、高级导游，中国紫禁城学会、中国清宫史学会、河北省博物馆学会会员。曾走上央视名牌栏目“百家讲坛”的讲台，联合国世界遗产委员会专家曾专门写信对她表示赞赏。

“要给游客一碗水，导游自己必须有一桶水。”赵英健正是凭着对本职工作和清东陵博大历史文化的深深热爱，多年来学习和研究了大量旅游专业知识，探索了不同层次的游客心理，写下了几万字的读书笔记和心得体会。她为了将正史与野史巧妙结合起来，使自己的讲解更有知识性和趣味性，在学习了大量清史资料的同时，还遍访了本地守陵人的后裔，丰富了自己的知识。

2000年1月，清东陵申报世界文化遗产项目进入关键时刻，市政府临时决定把古建筑介绍和清史介绍这两项任务交给赵英健。当时，离专家组来东陵只剩下20天。20天的时间要准备好对清东陵古建筑的全面汇报，要准确地介绍清东陵涵盖的清史资料，这让临危受命的赵英健感到空前的压力。为了完成好这项任务，她废寝忘食地查阅资料，做了大量的准备工作。

.....

艰辛的努力终有回报。联合国世界遗产委员会专家、国际古迹遗址理事会秘书长让·路易·卢逊在清东陵考察期间，赵英健将清东陵源远流长的历史和精美的古建筑有机地结合在一起，准确到位地将历史信息传达给贵宾。让·路易·卢逊对清东陵的文物保护和管理工作非常满意，对赵英健的讲解汇报给予了高度评价。2000年11月30日，经联合国世界遗产委员会批准，清东陵等被正式列入世界文化遗产名录。

讨论

1. 你能从以上案例中学到什么?
2. 你遇到过优秀的或不合格的导游人员吗?请举例说明。

1.1 导游服务

1.1.1 导游服务的性质

不同的国家和地区,由于社会制度、意识形态和民族文化的不同,对导游服务的认识有所区别,但对于导游服务的基本属性,目前已达成共识,即导游服务具有服务性、文化性、社会性、经济性和涉外性。

1. 服务性

导游服务是一项围绕旅游者展开的服务工作,属于第三产业。它与其他第三产业一样,属于非生产性劳动,是通过提供一定劳务,如翻译、导游讲解、旅行生活服务等,创造特殊使用价值的活动。它不同于一般简单的技能服务,而是一种复杂的、高智能、高技能服务。

2. 文化性

导游服务是传播文化的重要渠道。导游人员为来自世界各地、各民族的游客服务,通过精彩生动的导游讲解使游客获得知识和乐趣;同时,导游人员吸收和传播各国、各民族的传统文明和现代文明,在服务工作中起着沟通和弘扬人类优秀文化的作用。

3. 社会性

旅游活动是一种社会现象。一方面,在旅游活动中,导游人员接待来自世界各地的游客,沟通协调各行各业的关系,处于接待工作的中心位置,其工作本身就是一种社会服务;另一方面,导游也是一种社会职业,是社会上一部分人谋生的手段。

4. 经济性

导游服务的经济性主要表现在以下4个方面:一是直接创收,通过直接为游客提供导游服务及各种代办服务,收取服务费和手续费;二是间接创收,向游客提供优质的导游服务,招徕回头客,扩大客源;三是促销商品,提高购物比例;四是促进各国、各地区之间的经济交流。

5. 涉外性

在外国游客心目中,导游人员是旅游国的代表,是一国的“民间大使”。导游人员可利用接触外国旅游者范围广、机会多、时间长、无语言障碍等有利条件,与他们进行广泛

接触和交流,了解他们的需求,提高服务质量。此外,导游人员中的出境领队还可以了解外国旅游业的相关情况,如外国旅游企业的经营管理方式、旅游产品形式和销售运作模式等。

阅读案例 1-1

导游弄巧成拙,游客罢宴而去

一位法语导游带领一群法国游客去吃地方风味菜,其中有一道菜叫“糖醋活鲤鱼”。这位导游以本地厨师的高超技艺为自豪,喋喋不休地向游客介绍这道菜的具体做法:快速将鲤鱼去鳞、破肚、拎着鱼头将鱼身放进油锅将鱼炸熟、浇汁、盛盘、上桌。等鱼上桌后,看到这条可怜的鲤鱼嘴巴还一张一合时,全体游客发出了强烈的抗议,对这种残忍的、非“兽道”(相对于“人道”而言)的做法表示愤怒。游客集体罢宴而去。

(资料来源: <http://lygl.jpkc.kdvtc-edu.cn/Item/Show.asp?m=1&d=55&p=2>, 有改动)

讨论

1. 这位导游人员在服务工作中存在什么问题?
2. 在接待欧美游客时,导游在饮食安排方面应注意哪些问题?

1.1.2 导游服务的特点

导游服务不同于一般的简单操作,它是一种建立在具有较高专业素质基础上且影响面较广的高智能服务,具有以下特点。

1. 独立性强

导游服务是独立性很强的工作。导游人员在接受旅行社委派的任务后,带团外出往往要独当一面。无论是讲解服务,还是应急处理等,导游人员必须独立地执行旅游计划、组织活动,尤其是在出现问题时,导游人员要独立地、合情合理地进行处理。

2. 复杂多样

导游服务工作复杂多样。首先,服务对象复杂。游客来自世界各地,他们的国籍、民族、职业、年龄、宗教信仰、受教育情况、性格、习惯、爱好等千差万别。其次,游客需求多样。导游人员要满足或帮助满足游客的各种需求,并解决或处理旅游中出现的各种问题和情况。再次,人际关系复杂。导游人员既代表旅行社,履行旅行社责任,维护旅行社利益,同时又代表游客,维护游客权益;另外,导游人员还要以双重代表的身份与有关各方交涉。

3. 脑体高度结合

导游服务是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的工作。一方面,导游人员接待的游客有着各种社会背景和文化水平,其中不乏专家和学者,导游人员需要具有很广的知识面,

天文地理、政治经济、社会文化、宗教民俗、医疗卫生等均需涉猎。另一方面,导游人员的工作量很大,除了在旅行游览过程中进行讲解外,还要随时随地帮游客解决问题,尤其是旅游旺季时,导游人员往往超时工作,体力消耗大,常常无法正常休息。

4. 跨文化性

导游服务是文化传播的重要渠道。世界各国(地区)之间的文化传统、风俗民情、禁忌习惯不同,游客的思维方式、价值观念、思想意识各异,这就决定了导游服务工作的跨文化性。导游人员在不同文化背景下工作,应尽可能多地了解不同文化,圆满完成传播文化的重任。

阅读案例 1-2

不懂礼仪犯禁忌,频频摸头惹是非

一次,一位年轻的导游接待了一个泰国旅游团队。接待过程中,导游服务热情周到,客人很满意,但后来却发生了一件不愉快的事而招致客人投诉。原因是团内有一对年轻夫妇的小孩长得十分可爱,导游忍不住摸了一下小男孩的头,这种在中国人看来最平常不过的举动,却触犯了泰国人“重头轻脚”的禁忌。男孩的父母当即沉下脸来,但导游却不懂得察言观色,又忍不住摸了一下小孩的头。这次男孩的父母再也控制不住自己的情绪,当场与导游吵了起来。

(资料来源: <http://www.doc88.com/p-385438970521.html>, 有改动)

讨论

1. 这位导游在服务工作中有何不妥之处?
2. 导游人员应如何注意导游服务的跨文化性?

1.1.3 导游服务的原则

1. 服务第一

旅游者外出旅游是想获得物质上的享受和精神上的快乐。导游人员要将旅游者放在第一位,关心旅游者,尽力满足旅游者的合理需求。国际旅游界将服务的标准定为“热情友好、效率卓著、安全可靠、灵活方便和设身处地”。导游人员在旅游接待工作中要以此为目标,发扬我国人民热情好客、注重礼仪的优良传统,把为旅游者服务看成重要职责。

2. 维护各方合法权益

我国有关法律法规赋予了旅游者相应的合法权益,导游人员在提供服务的过程中,必须切实予以维护。无论发生什么问题,导游人员应积极采取一切必要的措施,把问题控制在最小范围之内,尽量减少游客的合法权益受损。同时,导游人员也要利用法律手段维护



旅行社和自身的合法权益。

3. 合理而可能

导游人员处理旅游者提出的各种要求和问题时应遵循合理而可能的原则。当旅游者提出要求时,导游人员必须认真地倾听,冷静分析旅游者的意见是否合理、有无实现的可能,对其合理的要求要给予肯定,并想方设法办理;对不合理的要求要给予耐心细致的解释,使其心悦诚服。

以上3项是导游人员服务的基本原则,“服务第一”原则是导游工作的出发点,“维护各方合法权益”原则是导游服务顺利开展的基本保障,“合理而可能”原则是导游人员处理旅游者各种问题和要求的准则。这3项原则是导游服务工作的基本要求,也是衡量导游人员服务态度和服务质量的重要标准。

阅读案例 1-3

游客蛮不讲理无端猜测,导游忍气吞声任其搜查

某旅行社组织了“黄山两日游”,导游小王全程陪同该团队。小王是一名刚从学校毕业不久、从事导游工作时间不长的女孩子,但组织能力较强,旅游知识较丰富。在前往黄山的途中,小王为游客唱了几首歌,并介绍了安徽的风土人情和风景名胜。但一些游客却觉得不够刺激,其中游客张某非要小王讲几个“黄色”笑话,并说所有的导游都应该会讲。小王感到非常为难,婉言拒绝了,并提议让全体游客参与做一个互动游戏,张某拒绝并指责导游不开放,不能满足游客需求。抵达目的地后,张某发现自己的手机不见了,怀疑是小王拿错了,要检查她的包并搜身。小王反复说明自己没拿,对搜身不能接受。但张某坚持要查包搜身,否则就去旅游行政管理部门投诉她和旅行社。小王想着自己刚参加工作,为了避免旅行社遭受投诉,她委曲求全让张某检查了自己的包,并让一名女游客搜身。结果均未发现张某的手机。

(资料来源: <http://zhidao.baidu.com/question/79458762.html>, 有改动)

讨论

1. 导游服务的原则有哪些?
2. 遇到蛮不讲理的游客时,导游人员应如何处理?

1.2 导游人员

1.2.1 导游人员的概念和分类

1. 导游人员的概念

导游人员(简称导游员或导游)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、讲解及相关旅游服务的人员。

阅读案例 1-4

财务人员顶替带团，业务知识一窍不通

珠海市某旅行社发往昆明一个三十多人的团队。当时地接社因人手紧张，竟派出公司财务人员顶替导游带团。由于该工作人员对行程、景点、饭店、宾馆均一问三不知，而且将从昆明去西双版纳的飞机换成汽车，游客没玩好、吃好，一路颠簸，冤枉钱花了不少，回来一肚子气向旅行社发泄，使旅行社的声誉蒙受很大损失。

(资料来源: <http://jpk.hbtvc.com/ldyy2010/ku/306.htm>, 有改动)

讨论

1. 带团导游应具备哪些基本的资质条件?
2. 未获得导游资质的人员带团可能造成哪些后果?

2. 导游人员的分类

1) 按业务范围划分

(1) 出境海外领队，是指依照《中国公民出国旅游管理办法》的规定取得出境旅游领队证，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，简称全陪，是指受组团旅行社委派，代表组团旅行社在地方陪同导游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，并提供全程陪同导游服务的旅行社。

(3) 地方陪同导游，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、讲解和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，也称讲解员、定点导游，是指在旅游景点景区，如博物馆、自然保护区等，为游客进行导游讲解的工作人员。

总之，出境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；全程陪同导游是带领海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；地方陪同导游是接待海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；景点景区导游是指接待海外来华游客或中国游客在其工作的景点景区旅游，并为其提供景点景区导游服务的工作人员。

2) 按职业性质划分

(1) 专职导游，是指在一定时期内以导游工作为主要职业的导游人员。这类导游人员大多数受过中、高等教育，或受过专门训练，一般是长期受雇于旅行社或导游服务公司的职员，他们是当前我国导游队伍的主体。



(2) 兼职导游,也称业余导游,是指不以导游工作为主要职业,利用业余时间从事导游工作的人员。这类导游人员分为两种:一种是通过了国家导游人员资格考试,取得导游证,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,领取临时导游证从事导游工作的人员。兼职导游的主要来源是具有大中专以上文化水平并能熟练掌握一门外语的高等院校师生、中学教师、科研人员和企事业单位的干部等。

3) 按使用语言划分

(1) 中文导游,是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言从事导游业务的人员。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,是指能够使用外语从事导游业务的人员。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公民。

4) 按技术等级划分

(1) 初级导游,通过旅游行政管理部门组织的导游人员资格考试并取得资格证书者,可以获得初级导游员等级证书。

(2) 中级导游,获初级导游人员资格两年以上,业绩明显,考核、考试合格者晋升为中级导游人员。

(3) 高级导游,获中级导游人员资格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,获高级导游人员资格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。

阅读案例 1-5

兼职导游太失职,可怜游客被遗落

某旅行社质监部小张接到一个电话。游客刘某怒气冲冲地说:“我要投诉你们的导游!”游客讲述了自己的经历:“那天早上我根据旅行社的规定,7:00赶到规定地点集合,但是导游7:15才带我们出发。而且,导游不着工作服、不拿导游旗、不主动联系客人,以致游客都不知道导游在哪里、什么时候出发。最严重的是,回来时导游竟将我落在集合地。当时,我已经提前半小时到达指定地点,并且签了名,但后来换了上车地点,导游没有通知我,她以要准时发车为由,将我落在原集合地点。导游还说,我已经签了名,她不负责任,让我自己坐车回家。我要投诉你们的导游,并要求赔偿。据我了解,你们的导游是兼职的,到底有没有导游证?”小张了解情况后,第二天给游客答复:“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,造成导游失职,我们会在以后的工作中改进和完善的。请您后天到旅行社领取赔偿金。”

(资料来源: <http://www.toptour.cn/detail/info29411.htm>, 有改动)

讨论

1. 兼职导游在旅行社的经营活动中起到什么作用?
2. 旅行社如何更好地对兼职导游进行管理?