



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

导游实务教程

高亚芳

主 编

教材预览、申请样书



微信公众号: pup6book



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

导游实务教程

高亚芳

主 编

高 薇 孙悦蕊 卢 菲

副主编

冯朝圣 任智勇

参 编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书以 2013 年 4 月国家颁布的《中华人民共和国旅游法》和 2014 年 8 月公布的国务院《关于促进旅游业改革发展的若干意见》为指导进行编撰。全书分为 5 篇, 下设 13 章。本书在编写过程中, 及时关注国际、国内经济大环境变化对旅游业的影响, 增加了“导游服务环境分析”的内容, 具体分析了导游服务所处的政治、法律、经济、文化、科技等宏观环境, 也分析了竞争者、消费者、媒体、社会公众等微观环境, 展望了中国旅游业的未来, 研究了环境与导游服务的互动与影响; 同时, 在“导游员素质结构”中, 拓展了“职业形象设计与职业规划发展素质”等内容, 使本书对处在一线的导游员在从业实践中更具指导性和可操作性。

本书与同类教材相比, 体例较为完备, 内容更为全面。因此, 本书不仅可以作为旅游业从业人员获得职业资格的必备教材, 以及高等院校旅游管理类专业的教学用书, 还可以作为从业人员在日常经营、管理、营销等方面工作时的工具性用书, 具有一定的兼容性和前瞻性。

图书在版编目(CIP)数据

导游实务教程/高亚芳主编. —北京: 北京大学出版社, 2015. 9
(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 978-7-301-26110-1

I. ①导… II. ①高… 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 (2015) 第 171401 号

书 名	导游实务教程
著作责任者	高亚芳 主编
责任编辑	刘 嵩
标准书号	ISBN 978-7-301-26110-1
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
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 21.5 印张 516 千字
	2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷
定 价	49.00 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

图书如有印装质量问题, 请与出版部联系, 电话: 010-62756370

前 言

随着近年来旅游业的高速发展和强劲的增长势头，旅游业在经济和社会发展中的地位持续提升。现阶段，加快发展旅游业已成为国家重要战略决策。我国把旅游业定位成战略性的支柱产业和现代服务业来加以培育，2013年《中华人民共和国旅游法》的出台和实施，更是标志着我国旅游业法制化建设实现了根本性的突破，进入了依法治旅、依法兴旅的新阶段。

在此社会经济发展环境下，导游将在未来近一段时间内供不应求。同时，随着旅游新常态下旅游者素质的提高，旅游消费行为回归理性，自助、自驾旅游兴起，“互联网+”等新趋势的影响，也对导游服务形成巨大的挑战。近年来我国导游人数逐年增长，但导游服务质量一直参差不齐，综合素质较高的导游员十分匮乏，导游人才危机已成为制约旅游业发展的瓶颈之一。因此，深化旅游专业教学改革，提高教育水平，特别是提高导游员的专业素质和能力，是现阶段提高导游综合素质急需解决的重要问题。

本书针对上述问题，坚持“以实践教学为基础，以能力培养为核心”的教学思想和教学模式，引用大量实例，重在培养适应旅游行业发展需要的实用型、适用型人才，按照“角色认知篇”“规范服务篇”“服务技能篇”“危机应变篇”“个性服务篇”的逻辑顺序编写完成，由浅入深、由表及里、循序渐进。与之前的导游实务教材不同，本书添加了《中华人民共和国旅游法》的相关要求，新常态下旅游业发展新趋势等重要内容，特别是在“个性服务篇”中提出面对旅游消费者的新常态，导游员应通过提高个人素质，满足新旅游活动“私人定制”的服务要求。

本书由西北师范大学高亚芳教授主编并统稿，甘肃省旅游考试培训中心高薇、兰州文理学院孙悦蕊、兰州交通大学卢菲为副主编，西北师范大学研究生冯朝圣、任智勇为参编。具体编写分工为：高亚芳编写第1章和第2章，高薇编写第3章和第4章，孙悦蕊编写第5章至第7章，卢菲编写第8章和第9章，冯朝圣编写第10章和第11章，任智勇编写第12章和第13章。在编写本书的过程中，我们参阅了全国范围内同类型其他优秀著作与教材，也从相关经济、文化、法律、管理等优秀著作与论文中汲取有益的养分，业内外同行、专家和学者们杰出的前期劳动与创造是本书得以完成的重要基础，虽然我们列出了参考文献，但也难免挂一漏万，谨向为本书提供过智力援助的专家学者们表示深深的敬意！

由于编写时间仓促，本书不足之处在所难免，欢迎广大读者提供宝贵批评意见。

编 者
2015年5月

目 录

第一篇 角色认知篇

第1章 导游员与导游服务.....3

- 1.1 导游的含义与分类.....4
- 1.2 导游服务与导游员的产生与发展.....13
- 1.3 导游服务的性质和特点.....19
- 1.4 导游服务的作用和意义.....23
- 1.5 导游服务的基本原则.....30
- 1.6 旅游业发展与导游服务.....33

第2章 导游服务环境及服务对象.....56

- 2.1 导游服务环境分析.....56
- 2.2 导游服务对象——旅游者.....65

第3章 导游服务必备知识.....74

- 3.1 入境知识.....75
- 3.2 出境知识.....85
- 3.3 旅行社业务知识.....91
- 3.4 交通知识.....93
- 3.5 邮电通信知识.....105
- 3.6 卫生常识.....108
- 3.7 货币和保险知识.....111
- 3.8 礼貌、礼节常识.....114
- 3.9 其他相关知识.....120

第二篇 规范服务篇

第4章 导游规范化服务流程(一)

地陪导游服务程序和内容.....127

- 4.1 服务准备.....128
- 4.2 接站服务.....131
- 4.3 入店服务.....135
- 4.4 核定日程,商定活动安排.....136
- 4.5 参观游览服务.....137
- 4.6 社交娱乐、购物、餐饮服务.....142

- 4.7 送站服务.....145

- 4.8 善后工作.....149

第5章 导游规范化服务流程(二)

领队服务程序和内容.....154

- 5.1 领队的产生.....155
- 5.2 领队的素质和资格取得.....156
- 5.3 领队的工作职责和职业意识.....157
- 5.4 领队工作程序.....159
- 5.5 领队服务须知.....168

第6章 导游规范化服务流程(三)

全程陪同服务程序和内容.....175

- 6.1 服务准备.....176
- 6.2 首站接团服务.....177
- 6.3 进住饭店服务.....179
- 6.4 核对、商定旅游活动日程.....179
- 6.5 旅游活动各站服务.....180
- 6.6 途中离站服务.....181
- 6.7 途中服务.....182
- 6.8 抵站服务与末站服务.....183
- 6.9 后续工作.....184

第7章 导游规范化服务流程(四)

散客导游服务.....191

- 7.1 散客旅游业务的类型和特点.....192
- 7.2 散客导游服务的类型和特点.....194
- 7.3 散客旅游对导游服务的要求.....196
- 7.4 散客导游服务程序.....198

第8章 导游规范化服务流程(五)

景点导游员服务要点.....209

- 8.1 景点导游员的类型.....210

8.2 地文景观类景点导游服务要点	213
8.3 水域风光类景点导游服务要点	218
8.4 生物景观类景点导游服务要点	222
8.5 古迹建筑类景点导游服务要点	224

第三篇 服务技能篇

第9章 带团技能	245
----------------	-----

9.1 带团的特点和原则	245
9.2 带团规范工作技能	247
9.3 带团中需要处理的各种实务	255
9.4 与游客交往的能力	257

第10章 语言技能	263
-----------------	-----

10.1 导游语言的特点和作用	264
10.2 导游语言的表达要领	267
10.3 导游交际语言要领	274
10.4 导游讲解语言要领	278

第四篇 危机应变篇

第11章 导游服务中常见问题和事故的 预防与处理	287
-----------------------------------	-----

11.1 漏接、空接、错接的预防和处理	288
---------------------------	-----

11.2 旅游活动计划和日程变更的处理	290
11.3 误机(车、船)事故的预防和处理	292
11.4 遗失事故的预防和处理	294
11.5 走失事故的处理	299
11.6 患病、死亡事故的处理	301
11.7 旅游安全事故的预防与处理	305
11.8 越轨言行的处理	310

第12章 旅游者特殊要求的处理	314
-----------------------	-----

12.1 处理特殊要求的一般原则	314
12.2 餐饮、住房、娱乐、购物方面 特殊要求的处理	315
12.3 自由活动要求的处理	320
12.4 其他特殊要求的处理	321

第五篇 个性服务篇

第13章 个性化导游服务	327
--------------------	-----

13.1 个性化导游服务是旅游活动发展 的客观要求	328
13.2 个性化导游服务的意义和作用	330
13.3 个性化导游服务能力的提高	332

参考文献	337
------------	-----



第一篇



角色认知篇

导游服务是游客接待中的关键和核心,是团队旅游活动顺利进行的基本保证。

导游作为旅游活动的组织者,需要统筹协调安排旅游要素各个环节的顺利进行;作为旅游计划的执行者,需要保证旅行社与游客合同约定内容的圆满完成;作为旅游活动的讲解者,需要提供科学化、个性化的讲解服务,引导游客的审美情趣,提高其旅游质量。导游规范化的服务程序、标准化的服务方式、个性化的内容讲解,可以为游客提供全方位、高质量、安全顺畅、文明和谐的全程服务。

导游服务以游客满意为宗旨,以宾客至上、服务至上为原则,良好的导游服务可以提升旅行社产品的市场竞争力,这是旅行社业经营理念的体现。这种理念支配下的优质导游服务,不仅有助于旅游企业树立品牌形象,产生良好的社会声誉,而且能够提升旅游产品的高附加值,被游客认可和接受,帮助旅行社建立长期稳定的客户关系,并在之后的价格谈判中掌握优先权和主动权。

优质的导游服务工作能够促进旅游目的地的旅游业健康发展。在旅游活动场所,导游能够发挥旅游大使的作用,其优质的服务能够提升游客的整体感知和旅游质量,为游客留下美好的印象,起到传播旅游目的地形象的积极作用。

导游的角色认知,是指导游应该从旅游服务对于游客、旅游产品经营者、旅游目的地及旅游业的基本构成要素的价值等角度,去获得自身服务价值的全面认识,从而增加工作的使命感、责任感、成就感和自豪感,以激励自身去提高职业道德和执业水平,主动提供优质服务,自觉地为旅游业发展作出贡献。



第1章 导游员与导游服务

学习目标

知识目标	技能目标
(1) 掌握导游的含义、分类及管理 (2) 了解导游员与服务的产生与发展 (3) 掌握导游服务的性质与特点 (4) 掌握导游服务的作用、意义及原则 (5) 了解旅游产业发展与导游服务内容	(1) 导游能够在服务中充分展现职业素质 (2) 导游能够依据服务原则进行服务

导入案例

舍身忘己 心系游客安危——记广西北海导游吴美钦

吴美钦，广西壮族自治区北海市导游管理服务中心导游员。

2006年6月27日，吴美钦受北海市导游管理中心委派，负责带领北海环球旅行社BHHQ2006-0624香港团21名游客到广西大新县德天旅游。下午15时许，大巴行至大新县城德天大道一处交叉路口，一辆迎面驶来带挂车的大货车突然刹车，挂车猛然朝旅游车横扫过来。此时吴美钦在车前部导游位置正起身背对着车窗给客人讲解，一下子被撞飞出车外，撞到大货车后面的挂车，再抛摔到地面，失去了知觉。

他醒来后看到旅游车已面目全非，一辆拖车撞在旅游车的车前，车头副驾驶位置已被撞塌了。他顾不上伤痛，立刻拿出手机在短短几分钟内连续拨打了3次120电话和3次公司经理电话，然后忍着伤痛站了起来，拿出手机边打电话边往车前走去。他发现一位坐在前排靠车门的老伯的头正在流着血，向车外垂下来，他用手轻轻地托着他的头，按住流血的地方，同时询问车内其他人员受伤的情况。为了稳定大家的惊慌情绪，他大声喊道：“我还在，救护车马上就到！”当他看到领队伤势不是很重，就请他安排客人原位坐好，并不断安抚、稳定游客情绪。

10分钟后，120救护车和交警都到达现场，他强忍剧痛帮忙疏散车上21名乘客，把16名不同程度受伤的客人送上救护车。最后他被两位伤势不重的游客送上了救护车。

一位香港游客黄女士描述说：“只听‘砰’的一声巨响，我的双腿猛地撞到前面的座位上。等清醒过来后，发现车头副驾驶位置已经被撞塌了半边，坐在窗口边的彭老先生被夹在窗外边，动弹不得。这时，一名浑身是血的男子突然出现在车外，他小心翼翼地将彭老先生的头扶起，大声喊道：‘我还在，救护车马上就到！’仔细一看，这个人正是导游小吴，当时他身上多处受伤，头部流血，背部还插着许多玻璃碎片……”

由于伤者较多，吴美钦伤势虽重，但为了争取时间，照顾好香港游客，他要求帮他作

止血处理的医生先去处理其他游客的伤势。同时，他立即去核实游客受伤情况，了解有多少人需留院观察，并将情况及时报告公司领导。直到 19 时许，他才发现自己的头部、手臂、背部全是大大小小的玻璃碎块，就连内裤里面都是银光闪闪的玻璃碎片，此时他才真正感觉到疼痛。

过后，当有人问起他为什么不让医生及时处理伤口时，他回答：“我作为导游，当时应该做的事情就是稳定全团游客的情绪，并让所有受伤的游客先得到妥善处理，而不是只顾我自己。”而在有人说他幸运时，他却说：“我是庆幸(他被弹射出来后，原来的座位被两根铁条贯穿)捡回来一条命。但是，如果所有游客都没有生命危险，那才是我作为导游真正的万幸！”

当有人问到他在身受重创时为什么仍能坚持抢救客人时，他说：“如果真的要说什么满身是血、短暂昏迷后还能坚持配合抢救游客，那都是几年的导游生涯所积累下来的导游工作基本信念、导游职责和一名导游的职业道德意识的自然反应。作为导游，要把职业生命维持得长久，就得不断严格要求自己，更要从品质上提升自己。一个人是渺小的，但我的所作所为能体现一名导游员的基本品质和职业要求，我就知足了！”

资料来源：http://blog.sina.com.cn/s/blog_95e195ae0101890b.html

“旅游”一词出现于 19 世纪初，但旅游活动却早就已存在。纵观人类社会发展的历史，腓尼基人是公认的世界最早的旅行者，他们因贸易活动而周游列国。古代的旅游活动多出于经济目的。也有一些国家派员出游，一般是为了达到某种军事和政治目的。只有为数不多的科学家、探险家的旅行是为了开阔眼界、获取知识。在当时的经济条件下，任何形式的旅游都是极其艰苦并富有一定的冒险性的。究其原因，除了落后的交通工具外，缺乏向导和对旅行没有很好的计划与组织也是重要的因素。随着旅游活动规模的不断壮大，导游在 19 世纪成为一门新的职业，促进人类的旅游活动迈进了新纪元。

导游服务从旅游业形成和发展初期的简单向导服务，发展到今天集向导服务、讲解服务和生活服务于一体的综合性服务，经历了一个漫长的历程。世界各国旅游界对导游业务和导游员都以极美好的词句去形容——“无名大使”“祖国的一面镜子”“民间大使”……从某种意义上来看，导游员是一个国家形象的体现，也是国家对外交流和形象展示的窗口。

1.1 导游的含义与分类

在旅游业构成中，旅游者是旅游活动的主体，旅游资源是旅游的客体，而旅游服务则是实现旅游活动的媒介、手段和条件。通过旅游服务，旅游主体活动的目的和旅游客体的价值得以实现。旅行社、旅游饭店和旅游交通是现代旅游业的三大要素，旅行社处于核心地位。在旅行社内，接待工作的主体是导游，他们是旅游接待第一线的关键人员；在旅游活动中，他们处于中心地位，起着灵魂作用。

1.1.1 导游的基本含义

“导游”这一概念，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。导游，即是引导旅游者进行旅行游览。这是“导游”一词的本义，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：一是指导游员，此时它是一个名词概念；二是指引导旅游者进行旅行游览，即导游服务活动。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、导游工作者是在导游员意义上使用，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活动意义上使用的。

1. 导游员

什么是导游员？各国官方、学者对其有许多不同的定义。英语中的定义是：“为他人引路者，特别是受雇而为他人在旅游或参观中指点风光、名胜者。”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，因而导游者的称呼也有其各自的习惯，如称旅游团领队、陪同、随从等。加拿大人帕特里克·克伦所著《导游的成功秘诀》一书，就明确宣称，对导游员本书将全部使用“旅游团领队”这个名称。接着他对这个名称做出如下解释：“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，因而能使旅游成为一次异乎寻常、难以忘记的经历。”

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》中对其分别以导游者、导游员、导游人员的提法做了定义，由于《导游人员管理条例》的发布导致了《导游人员暂行规定》的失效，2011年发布的《导游服务规范》(GB/T 15971—2010)替代了1995年发布的《导游服务质量》(GB/T 15971—1995)，规范中指出，导游人员统称为“导游员”。现就其中的一些定义进行介绍。

《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员的外在条件做了进一步的限定，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不包括未取得导游证而从事引导旅游者进行游览工作的人员。2011年发布的《导游服务规范》对导游员定义是：符合上岗资格的法定要求，接受旅行社委派，直接为旅游团（者）提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游员包括全程陪同导游员和地方陪同导游员。2013年4月25日颁布的《中华人民共和国旅游法》明确规定：导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派，不得私自承揽导游和领队业务。因此，导游人员作为一个特定行业的从业人员，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。本书所指导游员或导游即采用《导游服务规范》中的定义。

应当怎样理解这一定义呢？第一，导游人员必须取得导游证；第二，必须接受旅行社委派；第三，引导游客游览并为游客落实安排食、住、行、游、购、娱等事项，满足旅游

者物质或精神的需要,保证旅游活动的顺利进行;第四,导游人员从事导游活动,必须经旅行社委派,《导游人员管理条例》规定导游人员不得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。

取得导游证的条件则包括以下几项。

1) 参加导游资格考试并获得导游人员资格证书

具有高级中学、中等专业学校或者以上学历,身体健康,适应导游需要的基本知识和语言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。

2) 申请领取导游证

取得导游人员资格证书的,经与旅行社订立劳动合同或在导游服务机构登记,方可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。

具有下列情形之一的人员不得取得导游证。

- (1) 无民事行为能力或限制民事行为能力的。
- (2) 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。

导游证的有效期限为3年。导游证持有人需要在有效期满后继续从事导游活动的,应当在有效期限届满3个月前,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请办理换发导游证手续。导游证需每年进行年审,满3年未年审的,按自动失效处理。



图 1-1 游客跟着导游畅游各地

(图片来源:金华新闻网)

2. 导游服务活动

导游服务活动是旅游服务中的一个重要组成部分,是发展旅游业的重要环节。

1.1.2 国外导游员的分类及管理

我国旅游行业的发展始于 20 世纪 20 年代,但真正意义上的旅游行业始于改革开放之后,发展水平目前尚处在初期阶段。而在国外,尤其是西方发达国家,旅游业发展已有上百年历史,他们在旅游业的发展历程中所积累的经验,有很多地方值得我们学习、借鉴。因此,谈到导游的分类,我们先简单介绍国外的情况,再介绍我国的相关情况。

1. 国外导游员的分类

国外导游员按任务性质可分为国际入境旅游导游和国际出境旅游导游两大类。

1) 国际入境旅游导游

(1) 按职业性质区分,国际入境旅游导游可分为以下四种。

① 专业导游员。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等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。经该协会培训,考核合格并领取导游执照者,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导游。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。这类导游员在西方国家的导游队伍中占较大的人数比例。

② 业余导游员。他们属自由职业者,但也要经过培训、考核,合格者由有关部门发给执照。此类导游一般与使用单位签订合同,以接待旅游者的人数和活动时间计酬。他们既提供生活服务,又进行导游讲解。在西方旅游发达的国家中,大学教授、学者专家、政府雇员、自由职业者、大学生做业余导游工作的相当普遍。

③ 游览点讲解员。他们是被博物馆或景点管理部门雇用,专门从事本景点导游讲解工作的人员。他们在所有导游员中,是水平、级别最高的。对重要的博物馆或景点(如英国的大英博物馆等)导游员的考试极为严格。

④ 义务导游。他们完全出于个人爱好和自愿,不计较报酬。但也要经过有关部门批准、注册、给予证明。

(2) 按活动范围划分,国际入境旅游导游可分为两种。

① 可在全国范围活动的导游。此类导游者经验丰富,水平较高,有长期从事这一工作的良好记录。

② 在某一限定范围内活动的导游。此类导游不可在限定的范围外从事导游活动,通常在执照上注明导游服务的地域范围。游览点讲解员属于此类。

2) 国际出境旅游导游

出境旅游导游,我们又称领队或团长。他们由所在国旅行社雇用或聘请,带领旅游团出国旅游,他们全面负责旅游团在旅行过程中的活动安排和问题的处理,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。

外国领队也分为职业、业余、义务三种。职业领队受雇于旅行社,拿固定工资,有任务时派出作领队。业余领队则是旅行社为完成一次带团任务,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。义务领队是从旅游团成员中推选一人作领队,他们首先是旅游者,又为大家义务服务,有时也享受一些优惠的待遇。这种领队多出现在单位或民间友好组织的旅游团中。他们常由单位或民间团体的领导人或有威信的人担当。

2. 国外导游员的管理

国外导游员的管理,包括招聘、培训、使用、奖惩等,其最大特点是已制度化、法律化。许多国家制定了导游法,对导游员的资格、选择、培养、管理和职业规范做了详细规定。

1) 导游必须持照

各国的导游法律普遍规定,导游员必须持有授权单位颁发的有效执照或合法身份证,否则就是违法。授权发照单位一般是政府旅游部门或主管旅游的政府部门,如交通部、经济部等。有些国家的政府还指定专门机关负责发照,如警察局、工商局等。导游执照的种类不同,通常按持照人导游范围分全国通用或区域性、地方性执照,有的仅限一个旅游点。例如:《埃及导游法》规定:持照人只能在执照上指定的范围内导游,超出规定范围,必须事先取得特别许可,办理临时执照,交纳手续费。导游执照的有效期为1~6年不等,到期更换。新加坡则规定每年更换一次,除犯罪、疾病、失职等原因外,持照人连续半年不从事导游工作或一年之内导游次数不足旅游促进局规定的最低限额者,执照不予更换。有的国家还规定,导游员只能按执照上指定的语言进行导游。导游员领取执照需交费,要求更换或补发执照也要交费。执照只限本人使用,不得出借、转让。大多数导游法规还指定了对导游人员实行监督的部门。

2) 导游员的资格规定

这些规定包括:①国籍限制。一些国家规定,申请导游执照者必须是本国公民,或者已获永久居留许可的侨民。②年龄限制。许多国家规定,导游员的年龄要在20岁以上,伊拉克规定不得低于18岁。③健康条件。各国导游法规中大多规定,从事导游的人员必须身体健康,没有任何传染性疾病,精神正常。④文化程度。对导游人员教育文化水平的要求,各国不尽相同,有的要求大学毕业,有的要求高中毕业,有些还规定要熟悉一门外国语。⑤参加培训考试。许多国家的导游法规规定,导游员必须通过有关部门的考试与考核,日本《导游业法》就规定,申请人必须通过运输省的考试,合格者方能领取执照。考试作弊者,取消参加考试资格3年。⑥品德要求。不少国家的导游法律还专有条文规定申请人必须行为端正,无犯罪前科。

3) 导游员的行为准则

其内容包括:①导游员在执行任务时必须随身携带执照,佩戴正式徽章或证章,必要时应出示执照。有的国家还要求穿规定的制服。②严格按规章收费。有些国家的导游法规中,对导游的收费标准有详细规定,必须照章收费。收费标准由授权机构制定,个人不得违背。③导游员的禁忌。有些国家规定导游员不得从事或代理他人从事商业性活动,也不准另外收取佣金,不得索要或暗示旅游者给予额外的物品或满足其他个人要求。也有些国家允许导游人员收小费和回扣,如泰国,专业导游员收取小费和回扣是其重要收入来源。④导游员必须讲究仪表。各国都规定导游员必须仪表庄重,谈吐文雅,礼貌待人,服务周

到。⑤报告工作。有些国家的导游法规还有专款规定导游员必须定期向有关部门报告工作情况。

4) 惩罚规定

外国导游法规一般都规定对违反法规的导游员给予处罚,从警告、罚款、吊销执照直到判刑。因此,执照申请人要交保证金或抵押金,用于支付罚款。世界上也有不少国家无正式导游法规,有的只要求导游员登记注册,有的国家由导游协会等行业组织颁发导游规范、行为准则,大家共同遵守。如英国导游协会,它制定严格的导游员的行为准则,公布导游费用的计算方法,为导游员与雇用单位谈判提供依据,并且接受投诉,根据情况给予查处。

1.1.3 中国导游员的分类及管理

1. 中国导游员的分类

随着旅游业的大众化发展,我国的导游队伍也得以迅猛壮大。然而,导游不是万能的,上知天文、下知地理、中通人物是理想化的要求,一位导游员不可能掌握所有旅游活动中所需要的各类知识。因此,出现导游员的自然分类是必然的;以此为基础对导游人员进行必要的类别划分并加以规范则是理性的,是保证旅游者实现旅游活动目的所必需,也是旅游业得以健康发展所必需。借鉴国外成功的经验,依据我国目前的旅游市场需求和导游行业特定的运行规律,导游员的分类主要有以下几种方法。

1) 按工作范围划分

导游员分为海外领队、全程陪同导游员、地方陪同导游员和景区景点导游员。

(1) 海外领队。即国外导游分类中的“国际出境旅游导游”。他们应依法取得从业资格,受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,监督境外旅行社按旅游计划游览,并全权代表该旅行社带领旅游团活动的工作人员。

(2) 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。这里的组团社是指接受旅游团(者)或海外旅行社委托安排国内旅游接待,制订和下达在国内旅游的接待计划,并可提供全程陪同导游服务的旅行社。这里的领队是指受出境游组团旅行社委派,全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

(3) 地方陪同导游(简称地陪)。是指由地方负责接待的旅行社委派或聘用,为旅游团在当地旅游时提供导游服务的人员。其主要任务是与全陪密切合作,按计划完成当地的接待服务并处理可能发生的各种问题。

(4) 景点景区讲解员。是指在景区景点,如博物馆、自然保护区等内为游客进行导游讲解的工作人员。

2) 按职业性质划分

导游员分为专职导游员、兼职导游员和自由职业导游员。

(1) 专职导游员。是指长期受聘于某家旅行社的导游员。他们是旅行社的在编职工或干部,按现行工资制度领取固定工资。这类导游员在我国目前导游队伍中所占比例不大,

但却是其中的骨干力量。还有一种专职导游员,在导游服务机构注册,为多家旅行社服务,以导游为主要职业,但工作相对自由。

(2) 兼职导游员。是指不以导游工作为其主要职业,而利用业务时间从事导游工作的人员。目前这类人员分为两种:一种是通过了国家导游资格统一考试并取得导游证而从事兼职导游工作的人员,同时具有其他工作;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服务活动的人员。

(3) 自由职业导游员。是以导游为其主要职业的人员,他们具有较高的综合素质和娴熟的导游技能艺术,但他们不固定、不属于某家旅行社,而是以合约形式为多家旅行社作导游员。此类导游在我国尚不多见,但其队伍却在不断壮大。

3) 按导游使用的语言划分

导游人员分为中文导游员和外语导游员。

(1) 中文导游员。是指能够用普通话、地方话或者少数民族语言从事导游业务的人员。目前,此类导游的主要服务对象是国内旅游的中国公民和入境旅游的我国港、澳、台地区同胞。

(2) 外语导游员。是指能够运用外语从事导游业务的人员。目前,这类导游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

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。具有高中及以上学历(外语导游具有外语专业大专或非外语专业本科及以上学历)的人员获导游员资格证书一年后,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人员。

(2) 中级导游员。具有大专及以上学历(外语导游同初级导游人员的要求)的人员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。他们是旅行社的业务骨干。

(3) 高级导游员。取得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,考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

(4) 特级导游员。取得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者中有较大影响,经考核合格者晋升为特级导游人员。

5) 按资格划分

导游员分为正式导游与临时导游。临时导游员是具有特定语种语言能力的人员,虽未取得导游员资格证书,但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并经审核同意,取得临时导游证临时从事导游服务业务的人员。临时导游证的有效期为3个月,并不得延期。有些省、区、市在导游证年审期间,为不影响导游带团,也为导游员颁发合法临时导游证。

2. 中国导游的管理

中国导游队伍的建设和管理经历了从无到有、从小到大、从无序到有序的过程。1978年,国家曾制定《旅游涉外人员守则》,属内部掌握。制定这个守则的指导思想是对旅游涉

外人员严加管理,对他们的禁止性行为做了具体、严格的规定。1987年,经国务院批准,国家旅游局发布了《导游人员管理暂行规定》,这是我国导游管理的第一份正式文件。这个规定的指导思想有了较大改进,不仅规定了义务,也规定了权利。在此基础上国家旅游局于1999年发布了《导游人员管理条例》,并在2002年相应制定了《导游人员管理实施办法》和《出境旅游领队人员管理办法》,2005年开始试行《导游人员等级考核评定管理办法》。2013年颁布的《中华人民共和国旅游法》中进一步完善了关于导游员权利、义务和违法违规行为的界定与惩处,为导游队伍的健康发展提供了法制保障。综合各类法律、法规和相关政策,是通过以下措施实现的。

1) 导游证书

(1) 导游员资格证书(简称资格证)。每年由符合导游员从业资格考试报考条件的考生报名,参加由笔试、口试及才艺等考核形式所组成的考试,成绩合格者将获得由国家旅游局颁发的导游员资格证,经考试合格的,由组织考试的旅游行政管理部门在考试结束之日起30个工作日内颁发《导游员资格证书》,但获得导游员资格证后并不意味着可以带团。

(2) 导游证书(简称导游证或IC卡)。获得资格证后需要得到旅行社的聘用或导游服务机构注册,由旅行社或导游服务机构凭资格证到省一级旅游主管机关(省旅游局、旅游委)换发导游证书。在从事导游活动时,导游员必须佩戴导游证(IC卡),导游证不得转借他人。

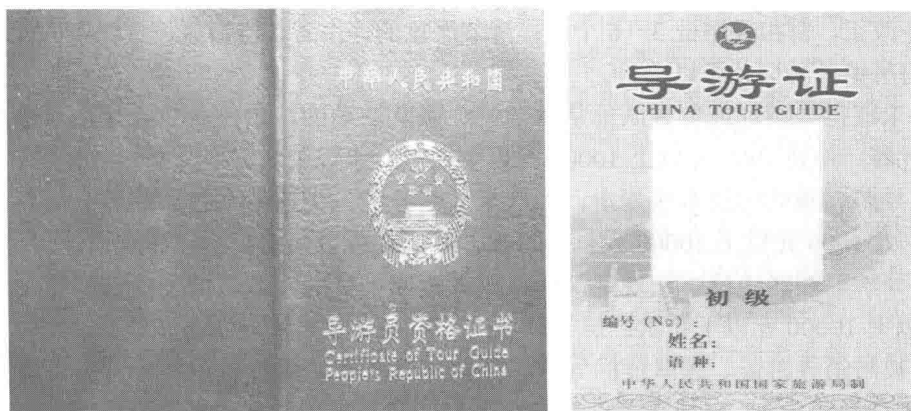


图 1-2 导游员资格证书和导游证

2) 导游守则

我国导游人员在工作中所必须遵守的基本守则包括:①忠于祖国,发扬爱国主义精神,自觉维护民族尊严;②坚持无产阶级国际主义,反对狭隘民族主义和大国沙文主义;③严格遵守和执行旅游工作的各项规章制度和有关工作细则,努力维护我国的旅游声誉;④加强请示汇报,对重大问题不得擅自处理,对外不得发表违反政策的言论;⑤严守国家机密,注意内外有别;⑥坚守岗位,认真负责;⑦维护和宣传我国的法律、法令和海关规定;⑧不介入旅游者之间的分歧和矛盾;⑨不得携带自己的亲友、同学、同事等参加旅游活动;⑩出现危急情况应挺身而出,保护旅游者的人身和财物安全,不得擅自离职守;⑪不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动,不得向旅游者索取小费,不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费的旅游项目;⑫导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派,不得私自承揽导游和领队业务。