



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

旅游服务与管理专业主干课系列教材

总主编 杜 江

模拟导游

主编 毛福禄 副主编 周晓梅 陈爱国



中等职业教育国家规划教材

全国中等职业教育教材审定委员会审定

旅游服务与管理专业主干课系列教材

总主编 杜 江

模 拟 导 游

主 编	毛福禄	
副 主 编	周晓梅	陈爱国
责任主审	李 曦	
审 稿	袁智敏	陈锋仪

东北财经大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

模拟导游/毛福禄主编. —大连: 东北财经大学出版社,
2002.7

中等职业教育国家规划教材·旅游服务与管理专业

ISBN 7-81084-124-6

I. 模… II. 毛… III. 旅游-专业学校-教材
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 007011 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总 编 室: (0411) 4710523

营 销 部: (0411) 4710525

网 址: <http://www.dufep.com.cn>

读者信箱: dufep@mail.dlptt.ln.cn

大连理工印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

开本: 787 毫米×1092 毫米 1/16 字数: 258 千字 印张: 11 1/2

印数: 1—6 000 册

2002 年 7 月第 1 版

2002 年 7 月第 1 次印刷

责任编辑: 孟 耀

责任校对: 尹秀英

封面设计: 冀贵收

版式设计: 孙 萍

定价: 13.80 元



中等职业教育国家规划教材

出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》（教职成〔2001〕1 号）的精神，我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从 2001 年秋季开学起，国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教学大纲（课程教学基本要求）编写，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材选用提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

2001 年 10 月



前言

根据教育部《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的“职业教育课程改革”精神，为适应全国导游资格考试改革新形势，《模拟导游》课程应运而生，并成为中等职业教育国家规划教材——旅游服务与管理专业主干课教材之一。

在国家教育部成教司、全国商业职业教育教学指导委员会以及东北财经大学出版社的指导下，我们组织了由长期从事导游教学工作和旅行社导游管理和服务工作的同志组成的编写班子，主编毛福禄（亚太旅游协会会员、湖北省旅游学会常务理事、武汉大学旅游管理系副教授），副主编周晓梅（湖北省旅游学校高级讲师）和陈爱国（上海中国国际旅行社集团、上海中国国际旅行社股份有限公司副总经理、高级导游）。本教材是结合全国中等职业学校模拟导游教学大纲和导游工作的行业特点，并在借鉴国内外导游教育新成果的基础上系统编写而成的，特别注重其时代性、代表性和可操作性。

本书由绪论、导游程序、自然景观导游、人文景观的导游、特殊问题的处理等部分组成。第 1 章介绍了导游工作的性质、作用，导游人员的职业素养、服务意识和技能；并着重讲述了首次带团的注意事项。第 2 章具体演示了导游程序，即导游从接到旅行社下达任务起到送走旅游团的整个过程中的主要工作程序，其中包括准备工作、迎接工作、市容导游、饭店住宿、商谈日程、购物服务、餐饮服务、娱乐服务和送团等。第 3 章阐述了自然景观的概念及其自然景观中的山、水、动植物景观的概念，介绍了如何进行山地景观导游、水体景观导游和动植物景观导游。第 4 章介绍了中国古建筑的导游、宗教建筑艺术的导游、园林艺术的导游、博物馆的导游、中国的节庆以及主题公园的导游等内容。第 5 章是在学习和掌握前面所学知识的基础上，着重介绍在旅游过程中导游对各种典型特殊问题的处理程序和方法，培养对突发事件的处理能力和综合素质。其中包括如何处理典型事故、如何对待旅游者的特殊要求、如何对付旅游者的越轨行



为, 以及如何为重点旅游者提供服务等。在附录部分, 我们特意汇编了一些最新的参考资料, 以助学生在进行模拟导游练习时更能与时代合拍, 如目前最新的世界货币一览表和可以丰富模拟导游练习内容的导游网址等。

编写《模拟导游》的具体分工是: 第1章由毛福禄编写; 第2章由陈爱国和毛福禄编写; 第3章由周晓梅编写; 第4章由魏凯和刘亚伟编写; 第5章由陈宇、陈爱国和毛福禄编写。本书大纲的编写和全书的统稿由毛福禄同志负责。在本书的编写过程中, 得到了东北财经大学出版社、全国许多旅游院校老师和旅行社行家的热情帮助和指导, 特别是东北财经大学出版社的许景行副社长和廖世成编辑、福州旅游职业中专学校的黄培文老师、山东省旅游学校的辛建萍老师、中国国际旅行社武汉分社副总经理蔚敏女士等, 对本书的编写给予了大力的支持, 在此一并表示衷心的感谢。

由于水平所限, 书中难免存在某些不足或不尽如人意之处, 恳请广大读者、同行以及专家批评指正。

编 者

2002年2月于武汉



目 录

第1章 绪论	1
■ 学习目标	1
1.1 导游的作用与职业素养	2
1.2 导游服务技能	12
1.3 带团的注意事项	14
■ 本章小结	29
■ 主要概念和观念	29
■ 基本训练	30
■ 观念应用	31
第2章 导游程序	32
■ 学习目标	32
2.1 准备	33
2.2 迎接	36
2.3 市容导游	42
2.4 饭店住宿	50
2.5 商谈日程	56
2.6 购物	59
2.7 食在中国	66
2.8 娱乐	68
2.9 送团	72
■ 本章小结	75
■ 主要概念和观念	75
■ 基本训练	75
■ 观念应用	76
第3章 自然景观导游	77
■ 学习目标	77
3.1 概述	78
3.2 山地景观导游	81
3.3 水体景观导游	88
3.4 动植物景观导游	101
■ 本章小结	105

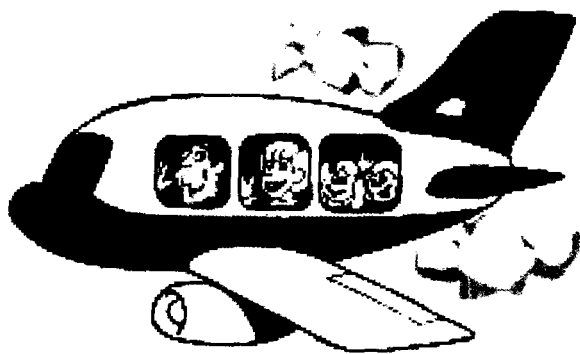


■ 主要概念和观念·····	105
■ 基本训练·····	105
■ 观念应用·····	106
第4章 人文景观导游·····	107
■ 学习目标·····	107
4.1 中国古建筑导游·····	108
4.2 宗教建筑艺术导游·····	112
4.3 园林艺术导游·····	122
4.4 博物馆导游·····	131
4.5 中国的节庆·····	139
4.6 主题公园·····	147
■ 本章小结·····	150
■ 主要概念和观念·····	150
■ 基本训练·····	150
■ 观念应用·····	151
第5章 特殊问题的处理·····	152
■ 学习目标·····	152
5.1 各种事故的处理·····	153
5.2 对旅游者特殊要求的处理·····	160
5.3 对旅游者越轨行为的处理·····	164
5.4 对重点旅游者的接待和服务·····	165
■ 本章小结·····	167
■ 主要概念和观念·····	167
■ 基本训练·····	167
■ 观念应用·····	168
附录 模拟导游练习参考网址·····	169
主要参考书目·····	173

第 1 章

绪论

- 学习目标
- 1.1 导游的作用与职业素养
- 1.2 导游服务技能
- 1.3 带团的注意事项
- 本章小结
- 主要概念和观念
- 基本训练
- 观念应用



学习目标

了解导游人员的作用、职业素养；掌握必备的服务技能；学习并掌握首次带团的有关注意事项，包括导游语言技能要求、导游讲解技能要求、带团技能要求以及导游工作态度方面的要求。从而使导游在带团时能做到从容不迫、胸有成竹。



1.1 导游的作用与职业素养

1.1.1 导游在旅游业中的重要作用

旅行社在现代旅游接待业的三大要素中处于核心地位，而在旅行社接待工作中处于第一线的关键人物则是导游员，他是导游工作的主体。导游工作处于旅游综合服务的中心地位。日本土井厚在其所著的《旅游业入门》中说：“任何行业都有其代表性的业务，在旅游业中，就是导游业务……决定旅游商品好坏的关键在于导游员……”世界各国的旅游专家对导游工作都给予了高度的评价，有的将导游列为旅游接待服务的四要素之一，而且是最重要的要素（其他三要素指饭店、交通、饮食）。有的将导游称为“旅游业的灵魂”、“旅行社的支柱”和“旅行游览活动的导演”。虽然赞词各异，但都说明导游在旅游接待工作中不可缺少的作用。

1) 导游工作的性质

导游工作的性质在不同的国家有不同的提法，在同一国家不同的时代也会有不同的提法。这是由社会制度、经济发展水平、道德水平、思想意识、民族文化和旅游业发展不同阶段的差异所致。在西方资本主义国家，导游工作对绝大多数导游员来说，首先是一种谋生的方式，也有一些人出于爱好或其他原因从事该职业。由于激烈竞争，许多导游均有广博的知识，严谨的作风和熟练的技巧，但也免不了带有浓厚的雇佣观点、惟利作风和其他资本主义的不良现象。

有些国家虽然也存在些西方国家导游工作中类似的弊端，但由于企业民族资本性质和发展中国家政府的干预和引导，导游工作并不是一项仅为赚钱的行业，这些国家的旅游部门认为“导游是国家的一面镜子，是祖国的代表”。

补充阅读资料 1—1



导游员指“已拥有职业特许证并受雇于某公司带领旅游者在当地进行旅游观光活动的工作人员”。而旅游业则“指向离家的人们提供他们希望获得的各种产品和服务的总称，其中包括餐厅、住宿、活动、天然与人工景点、旅游代理商、政府有关部门和交通设施，还包括人们对这众多产品及服务之密切相关并相互依赖的意识”。

（资料来源 查尔斯·梅特尔卡：《旅游业词典》，Stout, Delmar Publishers Inc., 1990。）

我国导游工作性质的指导思想有一个演变过程。

解放初期，我国在许多方面学习苏联“老大哥”的模式，旅游业也是如此。前苏联的导游工作偏重于政治、外交性质，对导游的选用也偏重政治素质，所以，在“文革”前的10余年，我国强调民间外交性质，突出对外宣传作用。

“文革”初期，我国前期的旅游工作被批判，导游工作也被批判成“为资产阶级服务”、“洋奴思想”等。即使有导游活动也受当时极“左”思想的支配，如参加批斗会、赠送“红宝书”仪式、“忆苦思甜”等。国内旅游主要是参观革命圣地，如延安、韶山，参



观大寨、大庆等。

1978年以来,我国实行了改革开放政策,导游工作全面与国际接轨,但在本质上还是有别于资本主义国家。我国的导游工作是为国家的社会主义建设和国内外民间交往服务的一项旅游服务工作,它以旅游者为服务对象,以导游讲解、协调旅游活动、提供富有人情味的生活服务、帮助旅游者了解旅游目的地为主要服务职责,以沟通语言和文化为主要工作形式,以增进相互了解和友谊为主要工作目的,以热情友好及服务周到为座右铭。

不管各国各方面情况有何差异,但对导游工作性质的认识,有几点是基本一致的,即导游工作具有社会性、文化性、经济性、服务性和国际导游工作具有涉外性。

作为导游工作者只有认识导游工作的这些性质,才能正确地指导自己的言行举止,随时检查自己的服务质量以不断提高业务水平。

所谓社会性,是指旅游活动作为一种社会现象,它对促进社会的发展与进步起着非常重要的作用。其中,导游员又是整个旅游接待工作的主角,导游工作的好坏影响着“整台戏”的质量,而且导游工作又是社会职业的一种,所以,导游工作本身就具社会性。

文化性,即表示导游在文化交流方面起着桥梁作用,导游服务是传播文化的重要渠道。导游服务起着沟通和传播精神文化,为人类创造精神财富的作用,直接间接地起着传播一个国家、民族的传统文化和现代文明的作用。导游员在旅游者中间时,他的一言一行都对旅游者有着极大的影响,也在有意与无意中扩大自己国家、地区、民族的传统文化与现代文明的影响。

经济性也是导游工作的特性。旅游业是第三产业,根据我国国民经济发展计划的指导思想,旅游业被列为我国的重要经济事业之一,在我国的许多省市地区,旅游业已被列为支柱产业。因此导游工作首先具有经济属性。

导游服务与第三产业的其他服务一样,属于非生产劳动,是一种通过提供一定的劳动活动来创造特殊使用价值的劳动,因此,它又具有服务性的特点。但导游服务不同于一般的简单的技能服务,如餐厅摆台就有规定的模式,它是一种复杂的高智能、高技能服务,如进行翻译、导游讲解、旅行生活服务,导游员需要有丰富的专业知识、文艺活动的组织能力、独立处理问题的能力。

导游员有时像幼儿园的阿姨,有时像学生,有时又是指挥员、服务员、保安员、联络员等。因此,导游工作是一种综合性的高级服务。例如,同是一条线路、一种型号的交通工具,又在同一时间,由于导游不同,服务质量、水平高低也因之不同。总而言之,导游工作就是一项服务工作。每一个导游员必须认清人际关系的平等原则和不平等的角色之间的关系。比如,某国际旅游社的导游接团时,作为中国人,在外国团员面前,他就充当着主人的角色;同时,作为团队一员,他也充当旅游者的代表与各接待协作方交涉,维护消费者的利益;作为导游员,他又是旅游团员的服务者,在旅游活动中,就应提供满意的服务。如果划不清界线,混淆这些关系,不知道自己何时是何种角色,导游员的工作不可能取得成功。

涉外性,在从事国际旅游接待活动中显得最为突出。随着我国旅游业的不断发展,旅行社行业也发生了巨大的变化。到1998年3月,我国国际旅行社的总数已达到1162家。



它们从事着海外旅游者入境和中国旅游者出国的组织和接待工作。由于这些海内外游客都具有跨国旅游的特点，因此，接待这些旅游者的导游工作就具有涉外性质。随着社会的进步，人民生活水平的提高，旅游活动逐步成为当今规模最大、参加人数最多的民间活动。



补充阅读资料 1—2

目前在中国，具备以下条件的人可以参加导游人员资格考试：

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。

（资料来源 《导游人员管理条例》，中华人民共和国国务院令第 263 号。）

2) 导游人员的地位和作用

导游工作的重要性主要体现在以下方面：

(1) 旅游者需要导游工作者的服务

导游工作者的服务之所以成为旅游者的需要，是由现代旅游活动的客观规律所决定的。

首先，从生理学角度来分析。旅游是人类休息的一种高级形式。它不同于那种以睡觉、散步为内容的舒展四肢、恢复体力的简单休息，而是需要通过有目的、有指导、有节奏的游山玩水 and 物质上的享受，即通过瑰丽的景色与文化艺术的欣赏和丰富的物质与生活的满足，来达到心旷神怡、振奋精神的生息养性的境地。有了导游者提供的导游服务，而且这种服务又是根据旅游者的愿望和实际的可能，科学地、合理地安排和进行的，旅游者就能获得事半功倍的旅游效果。

其次，从心理学角度来考察。当一个人初到异地他乡，举目无亲，环顾四周，目光所及又都是那么陌生，便总想能有个可以使其在精神上得到抚慰、生活上得到关照，而对当地情况又非常熟悉的朋友。同时，不熟悉当地的语言和风俗，也会给旅游者带来不少的困难。而帮助他们避免上述现象发生的角色，也就责无旁贷地要由导游工作者来担当了。

最后，从认识顺序来看。旅游者要通过旅游去认识过去不曾接触过或不曾了解过的事物，以期得到求知欲望的满足。这几乎需要从零开始。在这方面，有无指导是大不相同的。假如没有导游员指引，单凭自己走马观花，就无法在有限的时间领略西湖的全部神韵；假如没有导游员指点，一些非常珍贵的文物，在有些旅游者的眼中，就可能只是一堆破烂而已，当然就更无法领略融化在妩媚秀丽的湖光山色之中的中华民族的古今文化真谛了。显然，旅游者要达到求知的目的，离不开导游员指导，而导游员在旅游活动中所起的作用的一个重要方面，正是这种指导游览的作用。导游工作者或旅游指南能循循善诱地指导游览者以最佳的方式，或从最合适的角度去欣赏某一名胜风景和古迹，能娓娓动听地告诉旅游者蕴藏在风景和文化后面的历史故事、神话传说，能妙趣横生地旅行者介绍当地的风俗习惯、掌故趣谈、风味特产。如此等等，使旅游者得到自然美和艺术美的享受，并在潜移默化之中增长知识。故而，可以说在文化的角度上可以这么理解导游工作的重要



性,即“没有导游的旅行是不完美的旅行,没有导游的旅行是没有灵魂的旅行”。

(2) 旅游经营者需要良好的导游服务

① 旅游是一种经济行为

作为一种经济现象,它是以包括旅行社在内的旅游经营者为一方和以旅游者为另一方,通过提供优良服务和游览观光为媒介而实行一种特殊形式的“商品”交换。但这种交换并不是一件轻而易举的事。要能适应千百万人的旅游需要的丰富性、特殊性,就要求旅游经营者在那特殊形式的“商品”交换中,最大限度地发挥自己的旅游设施和旅行服务(包含导游服务)的能动性,保持自己对旅游者最大限度的吸引力,借此也增强自己在同行业中的竞争能力。

② 旅游业的开展需要高质量的导游服务

提供包括导游在内的高质量旅游服务,是保持企业在旅游者中间的信誉和旅游业竞争能力的一个主要手段。而在高质量的服务工作中,重视和发挥导游人员的作用,又显得格外重要。一个国家或地区旅游业的成败,除了旅游设施完备程度的高低会造成一定影响以外,在很大程度上取决于它是否有一支优秀的导游队伍。由此可见,导游服务在旅游事业中是占有极重要的地位的,无论对旅游者还是对旅游经营者来说,都是如此。

(3) 导游在旅游业中的枢纽作用

导游工作是各项旅游服务的联系纽带和中间桥梁。导游员在旅游服务各环节之间相互协作、顾全大局方面,在沟通上下、内外、左右的关系方面起着举足轻重的作用。

首先是“承上启下”的作用。导游员是国家方针政策的宣传者和具体执行者,他代表旅行社执行并完成旅游计划,同时,旅游者的意见、要求、建议乃至投诉,其他旅游服务部门在接待工作中出现的问题及他们的建议和要求,一般也通过导游员向旅行社转递,直至上达国家最高旅游管理部门。其次是连接内外的作用。导游员既代表接待方的旅行社的利益,又肩负着维护旅游者合法权益的责任;导游员既有责任向旅游者介绍中国,同时又要多与旅游者接触,进行调查研究,了解外国,了解旅游者。再次是协调左右的作用。旅行社与饭店、餐馆、游览点、交通部门、商店、娱乐场所等企业之间的第一线联络人是导游员,他在各旅游企业之间起着重要的协调作用。导游员要通过自己的努力使旅游者在游览过程中的物质补偿及其他生活需求得到满足,而相互协作是导游服务中的生活服务得以顺利进行的重要保障。相互协作是提高生活服务质量的 important 保证,而高质量的生活服务又为导游讲解服务的成功提供了有利条件。所以,搞好与各有关部门的相互协作对提高旅游质量至关重要,而导游人员处在各项旅游服务协调的中心位置,所负责任重大。

(4) 导游的经济作用

根据我国国民经济发展计划的指导思想,旅游业已被列为我国的重要经济事业之一,因此导游工作首先具有经济属性。在以经济建设为全国工作中心的今天,旅游业已经成为蓬勃发展的产业,成为一项创收外汇、扩大就业、回笼货币、促进社会经济发展的重要产业。导游工作在旅游工作中的经济作用主要表现在以下几个方面:

① 直接创收。导游工作是一项直接面向旅游者的服务工作。行、住、吃、游、购、娱诸环节,以游为中心,哪一环也离不开导游员的服务。无论是旅游团组或是零星游客,无



论是综合服务或是委托代办，导游工作都可为国家建设创收急需的外汇和资金。据 WTO 统计，1997 年仅国际旅游者消费就达 4 480 亿美元。

②节约开支。导游员处于日程节目安排的中心地位，一位细心的导游员可以通过合理安排计划，随时灵活地调整、适时适度地引导、杜绝责任事故、爱惜和节约公家财物等办法，节省接待开支，而同时不违反对外合同。

③促销商品。旅游业发达的国家都十分重视各种适应市场需要的旅游商品的开发、生产和促销。在世界旅游总消费中，用于购物的部分通常占总数一半左右，在有些国家和地区，这项收入的比例更大，可见促销旅游商品的重要性。这项工作的改进需要各方面的通力协作。导游员应根据积极自愿原则，因势利导地促进旅游商品的销售，向旅游商品主管部门反映旅游者的购物特点和趋向。

④扩大客源。许多国家为了吸引旅游者，每年都花数百万至数千万美元进行宣传招徕。导游工作由于接触旅游者时间长、层次广、影响大，对于形成旅游者的访华印象是一个重要因素。导游工作干得出色，以优质服务对旅游者进行实际的、形象的宣传招徕工作，可增加回头客的比例。通过满意而归的旅游者发挥他们口碑的作用，可提高当地旅游业的知名度，为扩大客源做贡献。

⑤促进交流。在数以百万计的旅游者中，有相当一部分人是经济界人士、专家、教授或专门人才。在我国开放政策的吸引下，他们中许多人希望借旅游访问之机与同行接触，而这正是我们经济、科技、教育等部门所欢迎的。早在 20 世纪六七十年代我们就通过导游翻译人员做过牵线搭桥的探索工作，如地铁建设技术、肾脏移植手术等都曾获益于与自费旅游者的交流。随着专业旅游、会议旅游的发展和工商企业界人士在入境总人数中比例的增大，旅游工作人员特别是导游人员从中予以牵线搭桥，促进经济、科技、学术、文化交流的可能性也会更大。只要导游人员都做有心人，因势利导，注意并善于捉住时机，本着自愿和互利的原则，一定可以在这方面大有作为。

从宏观的角度看，导游工作是整个旅游服务工作中的重要一环，旅游业对提供就业机会、加快货币回笼、带动各经济部门乃至地区和国家经济的发展和繁荣均可产生可观的效益，这其中就有导游人员的一份作用。

(5) 导游的政治作用

导游工作是一项直接接触人的服务工作，特别在国际旅游方面往往又是一项涉外工作。因此，它具有十分重要的政治意义。主要表现在两个方面：其一是代表家乡，宣传家乡。其二是做民间“大使”交四海朋友。导游工作作为一项民间交流工作、涉外工作，在接触人数众多、阶层广泛的旅游者时有许多便利条件，可以利用旅游工作的民间性、群众性、广泛性的优势，广交朋友，增进友谊。旅游工作，包括导游工作，有时还是官方外交的先导和重要补充。在相当长的一段时间里，我国与一些国家尚未建立政府间的关系，但旅游者则早已大量来访，为邦交正常化起了推动作用。除了以上两方面的政治作用以外，在导游工作中还能了解旅游者对服务工作及其他方面的反映，有利于做好旅游者活动期间的安全保卫工作。



1.1.2 导游人员必备的职业素养

1) 导游人员的职责

各类导游员由于其工作性质、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。但他们的基本职责是共同的，就是为旅游者提供良好的导游讲解和旅行服务。

(1) 导游员的基本职责

导游员的基本职责是指各类导游人员都应予履行的共同职责。根据我国的旅游行业特点和要求，导游人员的主要职责是：

- ①接受旅行社分配的导游任务，按照接待计划，安排和组织旅游者参观、游览。
- ②负责向旅游者导游、讲解，传播中国文化。
- ③配合和督促有关部门安排旅游者的交通、食宿，保护旅游者的人身和财物安全等事项。
- ④反映旅游者的意见和要求，协助安排会见、座谈等活动。
- ⑤解答旅游者的问讯，协助处理旅途中遇到的问题。

我国导游翻译界著名人士王连义认为，当今导游员要真正做好工作，真正成为游客和自己工作单位所喜欢的导游员，必须要当好“八大员”。这“八大员”全面地概括了导游员的基本职责，具体如下：

①国情讲解员。外国游客不远万里来我国参观、游览，他们主要目的是了解中国人民的生活方式、中国的社会制度。导游员必须了解祖国，成为国情的讲解员。

②导游翻译员。多数游客来自天南海北，异地他乡，说着不同语种的方言。作为导游员，他的职责是沟通不同语言，传播中国文化。他们不仅能用游客使用的语言、方言导游，而且还能为负责人、接待主人当翻译。所以，运用外语、方言或少数民族语言，是导游员必备的能力，也是他们履行职责的首要技能。

③旅游协调员。组织安排旅游者参观、游览要涉及许多单位，要和许多人打交道。所以导游员应当善于做组织协调工作，起着中坚、联络、串通、组织的作用。

④生活服务员。导游工作是一项增进相互了解和友谊为主要目的的服务工作，是向旅游者提供导游、讲解、翻译、安排、问询等项服务的，尽可能满足旅游者物质上和精神上的要求。导游服务的特点是高级的服务、细微的服务、复杂的服务、高技能的服务。

⑤安全保卫员。一是要保护好旅游者的人身和财产安全；二是要注意防止事故发生，在出现交通事故或公安事故时，要学会一套处置办法，减小损失和影响；三是应当当好祖国安全的保卫员，要维护国家利益，保卫国家机密、财产、文物、名胜、古迹、展品和负责同志的绝对安全。

⑥情况调查员。“宣传自己，了解别人”是导游员的核心职责之一。要想介绍、讲解自己，就必须了解别人。要想了解，就必须当好调查员。“游客”是送上门的“老师”，只要我们态度认真，方法得当，就能调查到大量信息，获得丰富多彩、生动有用的知识，并受益终生。

⑦座谈报告员。就旅游者共同关心的问题进行座谈，当个座谈报告员，是导游人员义



不容辞的任务。一名导游员应尽全力使游客对中国有全面了解,即将他们的感性观察、零散了解,上升到理性认识和一般系统了解,从而使其成为我们的朋友。这是客人的需要,也是导游员应当尽的职责。

⑧经济统计员。在导游工作中,要注意旅游者住房情况、用餐标准和次数、交通工具使用情况、结账情况的统计。心中有数需统计,善于理财要统计,周到接待应统计,当好经济统计员也是导游员的职责之一。

上述“八大员”是对导游员基本职责的概括和形象的说法。具体到每位导游员,他在实际工作中所负责的内容可能更广泛、更繁杂。要想真正当好“八大员”,导游人员必须进行艰苦的磨练,还必须积极主动、头脑清晰,只有这样,才能顺利完成自己承担的任务。

(2) 全陪、地陪、领队的职责分工

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、共同配合才能完成的。全陪、地陪、领队这三者都可称之为导游员,正是由于职责分工、工作重点的不同,才有了各自特有的名称。三者之间的配合、协作和相互体谅,是顺利完成旅游接待计划,使旅游者愉快、安全地度过旅游生活的重要条件。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,而领队则是旅游者及他们所属国利益的代言人,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。

①全陪的职责

全陪的职责重点在于从总体上把握旅游团的整个旅游计划的贯彻落实。从旅游者入境到出境,全陪一直在陪伴着他们,在旅游者的心目中,全陪是东道国的代表,是整个旅游活动的“宏观”决策者。其具体职责是:

- a. 贯彻合同约定的接待方针和接待规格,落实各地接待社的接待准备工作和各项服务工作。
- b. 负责组团社与各地接待社之间的通气、联络,掌握旅游活动的连贯性、一致性和多样性。
- c. 协调旅游团在各地的旅游活动,听取旅游者的意见。
- d. 协助领队和地陪处理各项事务,共同做好接待工作。
- e. 与地陪一起维护东道国的利益,向旅游者宣传自己的祖国。

②地陪的职责

地陪的职责重点在于组织旅游团在当地的旅游活动并负责安排落实旅游团全体成员的吃、住、行、游、购、娱等方面的事宜。地陪还要作导游讲解,这是有区别于全陪的。全陪虽然也作导游讲解,但这并不是其职责的重点。就一地而言,地陪是典型的、完全意义上的导游员,他的工作责任最大,处理的事务最多,所起的作用最为关键。其具体职责是:

- a. 严格按照接待计划做好旅游团在本地(站)的迎送工作。
- b. 做好旅游团在参观游览过程中的导游讲解工作。



- c. 负责落实计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排。
- d. 与领队、全陪密切配合，共同做好旅游接待工作。
- e. 妥善处理各方面的关系和在本地出现的问题。

③领队的职责

“高高兴兴出游去，平平安安回家来”是旅游者赋予领队的重要职责。领队与旅游者同属一国，使用同一种语言，导游讲解、在各地的活动安排、整个计划的具体实施都不是他的职责重点。领队一般侧重于整个旅游团的组织工作，关心每位成员的情绪，成为全团的领导者和代言人。他使旅游者无忧无虑，聆听解说，了解奇风异俗；他作为主人，把素昧平生的一些人融合为一个友好团体……他的具体职责是：

- a. 担任“跨国全程陪同”，陪同旅游团从出境到返回家乡的全部旅游活动过程。
- b. 充当旅游团的代言人，维护旅游团的正当权益。
- c. 做好中外双方组团社之间的联络工作，转达旅游者的意见和要求。
- d. 处理旅游团内部的麻烦问题，维持全团活动的必要纪律。
- e. 配合全陪和地陪的工作，保证旅游活动顺利进行。



补充阅读资料 1—3

海外领队

美洲国家称海外领队为“Tour Escort”，即为了礼仪的缘故陪同某人的人（Person of persons accompanying somebody for courtesy sake）。称其为一个国家的脸面（face of a country），以强调其礼节性。

日本称海外领队为“海外添乘员”（Tour conductor），即旅途中负责游客的公务人员（Official in charge of passengers on a trip）。日本一些大的旅行社称其为“旅行社的支柱”，更强调其责任。

欧洲人大都称海外领队为“Tour leader”，即领导旅游的人（Person who leads tour）。主要强调其领导作用。在亚洲的国家和地区，特别是我国的台湾地区，称海外领队为“Tour manager”，即控制旅游事务的人（Person who controls tour business）。看来，亚洲尤其是我国台湾的旅行社行业人士更强调其“控制能力和管理能力”。

国际上，也有不少人称海外领队为“Tour guide”，即向他人引路的人，特别是在旅行和参观中，受雇用而指出有趣景物的人（Person who shows others the way, especially a person employed to point out interesting sights on a journey or visit）。

简单地说，海外领队是由组团社委派，其职责是代表组团社负责赴海外旅游团在境外的一切活动，包括同海外接待社接洽、调解纠纷、处理意外事件等等的导游翻译人员。

（资料来源 王连义：《海外旅游领队 20 谈》，北京，旅游教育出版社，1999。）

全陪、地陪和领队三者之间是既有分工，又有协作和体谅的关系。中方导游员与外国领队之间是主方与客方的协作关系，而全陪与地陪之间的分工协作是主方内部的分工协作关系。他们三者的协作配合，互相体谅，既要讲原则、讲政策、根据旅游常规和协议处理问题，也要有灵活性。