



国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书

全陪导游 实务

主 编 覃元林 陈 伟
副主编 陈宇玲 马 焱 姜玉花



旅游教育出版社



国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书

全陪导游 实务

主 编 覃元林 陈 伟

副主编 陈宇玲 马 焱 姜玉花

北京·旅游教育出版社

策 划: 景晓莉

执行策划: 何 玲

责任编辑: 何 玲

图书在版编目 (CIP) 数据

全陪导游实务 / 覃元林, 陈伟主编. — 北京: 旅游教育出版社, 2013.8

(国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2733 - 9

I . ①全… II . ①覃… ②陈… III . ①导游—中等专业学校—教材 IV . ① F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 188731 号

国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书

全陪导游实务

主编 覃元林 陈 伟

副主编 陈宇玲 马 焱 姜玉花

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	tepdf@163.com
印刷单位	北京京华虎彩印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米 × 960 毫米 1 / 16
印 张	19
字 数	219 千字
版 次	2013 年 8 月第 1 版
印 次	2013 年 8 月第 1 次印刷
定 价	49.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

随着世界各国经济的发展,人民生活水平的不断提高,越来越多人开始参与旅游活动。旅游,已经成为当代社会的一种生活方式。中国旅游业经过30多年的发展,已经具备了庞大的产业基础,成为了我国国民经济的支柱产业。旅行社等旅游企业作为面向旅游活动提供服务的行业,将有广阔的发展机遇。旅游业的大发展,也迫切需要大量懂旅游管理、旅游服务、旅游咨询服务等专业的技能型人才,相关从业人员将迎来美好的职业发展前景。

2009年,国务院发布关于加快发展旅游业的意见中提出“加强旅游业从业人员素质建设”的要求。本书正是顺应国家大力发展旅游业、提高旅游业从业人员专业素质和能力的要求,通过整合教育资源,优化专业设置,深化专业教学改革,实现提高旅游教育水平的目标而编写的。

《全陪导游实务》一书是“以工作岗位为导向、以职业能力为核心”的职业教育原则,以企业的需求、学生的就业能力为出发点,以教师和企业技术人员的参与为主体,对《导游实务》等教材进行选择、改编、整合,为旅游企业量身定制的共享型校企合作教材。本书充分体现了以项目为导向,以任务为驱动力的课程设计理念,将导游服务中全陪岗位工作需求分解成若干典型的项目任务,按完成工作项目的需要和操作流程展开,引入必需的理论知识,增加实践实操内容,加强理论在实践过程中的应用。本书图文并茂,能激起学生的学习兴趣,增强学生对全陪导游工作的认识和理解。本书将导游服务的新技能、新方法、新设备及时地纳入书中,更加贴近全陪导游业务的发展和实际需要,具有先进性、通用性、实用性。

本书打破了以往传统的以理论知识传授为主要特征的学科课程模式,通过对导游服务典型岗位的工作任务和教学过程分析,转变为“以工作岗位为导向、

以职业能力为核心”进行课程重构，将工作领域转换为学习领域，形成专业课程体系；与《景区导游实务》《地陪导游实务》《旅行社业务》共同组成了中职学校旅游服务与管理（当代旅游）专业、导游服务专业的四门核心课程。

本书按全陪导游岗位要求，设计本课程的知识目标、技能目标和情感目标；根据企业调查与职业资格证要求，设计与导游带团流程相一致的课程项目；以学生为中心，以项目为载体，实施“教、学、做”一体化教学模式及考核模式。本课程以学生职业能力培养为主线，依据能力生成的特点构建了全陪导游工作认知、服务准备、迎送（首站）服务、各站服务、离（抵）站及途中服务、后续工作等六大项目。在每个项目中，设计若干个任务和多个实训单元，这样就可以实现以项目为导向，以任务为驱动力，依据导游工作流程，逐一组织教学，使教学内容具有针对性和适用性；突出课程的实践内容，对学生的能力训练过程进行精心设计，体现“教师主导、学生主体”理念，全面指向学生岗位技能的强化提升。

本教材适用于中职学校旅游专业的学生学习，也可供相关的旅游从业人员作为参考资料使用。

本书的编写得到了桂林市旅游职业中等专业学校领导和同事的大力支持。本书编写过程中查阅、参考了大量相关资料，谨向相关作者表示诚挚的敬意和感谢！

由于编者教学任务繁重、时间仓促，加之水平有限，疏漏之处在所难免，恳请专家学者和同人及广大读者批评指正。

编者

2013年7月

项目一

全陪导游工作认知

- 任务 1 全陪导游工作 002

项目二

服务准备

- 任务 2 熟悉接待计划 023
- 任务 3 知识准备 037
- 任务 4 导游职业形象准备 050
- 任务 5 服务心理准备 066
- 任务 6 物质准备 075
- 任务 7 与接待社（旅行团）联络 087

项目三

迎送（首站）服务

- 任务 8 首站（入境站）接站服务 095
- 任务 9 团队（向首站）转移服务 129

项目四

各站服务

任务 10 核对、商定日程	174
任务 11 饭店入住服务	183
任务 12 各站导游服务	196

项目五

离（抵）站及途中服务

任务 13 各站离站服务	216
任务 14 途中和抵站服务	238
任务 15 末站（离境站）服务	252

项目六

后续工作

任务 16 收尾工作	277
任务 17 投诉处理	285

参考文献	296
------------	-----



项目摘要

全程陪同导游人员（以下简称全陪），是指受国内组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队（由海外旅行社委派）和地方陪同导游人员（以下简称地陪）的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的导游。全陪导游作为组团社的代表，应严格按照旅游服务质量标准和旅游合同提供各项服务。

为此全陪要做好如下工作：

- （1）认真阅读计划书，严格按照计划书执行。各地的行程、游览景点、就餐、住宿、购物等以计划书为准，不得任意更改、替换。
- （2）各城市之间的衔接要精心安排，各城市游览期间出现的费用问题，全陪要及时与计调人员联系，确认标准，以免发生不必要的损失。
- （3）代表旅行社全权处理在旅游过程中可能出现的意外，与游客进行沟通交流。监督地接社的服务质量，使旅游者满意。
- （4）维护旅游者的权益，兑现旅行社对旅游者的承诺。

学习目标

【知识目标】（1）掌握导游人员的定义、全陪类型、全陪职责及相关知识。

- (2) 了解全陪选派标准, 提高对全陪导游服务的理解和认知度。

【技能目标】(1) 掌握全陪工作流程及各环节的工作内容。

- (2) 掌握地陪、海外领队工作流程。

【情感目标】树立职业观念、激发导游服务工作热情, 培养服务意识。

任务1

全陪导游工作

任务引入

新加坡南洋理工学院 30 位教师参加了桂林山水国际旅行社组织的“广州、深圳、珠海、桂林、北京双飞 12 日游”, 2013 年 5 月 9 日他们将乘 CZ354 航班抵达广州, 开始中国之行。桂林山水国际旅行社组团计调人员应选派一名优秀的全陪, 为旅行团提供全程陪同导游服务。

任务分析

桂林山水国际旅行社是该新加坡入境团的中国总接待社, 负责安排该团在中国境内的旅游行程并委派优秀的导游人员全程陪同。全陪导游员作为总接待社代表, 应严格按照旅游服务质量和旅游合同提供各项服务。旅行社为保证旅游活动顺利进行, 使游客满意而归, 一定要充分认知全陪工作, 并严格按照选派全陪的标准选择导游人员。

一、导游人员的定义

“导游”一词有两层含义：指导游工作、导游接待服务；导游工作人员的简称。

依照我国现行《导游人员管理条例》对导游人员的定义为：导游人员是指依照《导游人员管理条例》的规定取得中华人民共和国导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解和相关旅游服务的人员。这一定义包括了三层含义：

1. 导游人员必须取得导游证，持证上岗

凡具有高级中学、中等专业学校或者以上学历，身体健康，具有适应导游工作需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民，都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。证书在全国范围内有效。获得资格证后三年未从业的，资格证自动失效。

取得导游人员资格证书的，经与旅行社签订劳动合同或者在导游服务公司登记，方可持所签订的劳动合同或登记证明材料，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。

导游人员从事导游活动时，必须佩戴导游证。导游证的有效期为三年。导游证持有人在证件有效期满后需要继续从事导游活动的，应当在有效期限届满三个月前，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。

具有特定语种语言能力的人员，虽未取得导游人员资格证书，旅行社需要聘请其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领取临时导游证。临时导游证的有效期限最长不超过三个月，并不得展期。



导游员资格证书



导游证

导游证介绍：导游证（2002年版）为IC卡形式，借助读卡机可查阅卡中储存的持证人员基本情况和违规计分情况等内容。其正面为中英文对照的“中国导游证（CHINA TOUR GUIDE）”、导游证等级、编号、姓名、语种等项目及持证人员近期二寸正面照片。导游证等级以颜色区分：灰色为初级，粉米色为中级，淡黄色为高级，金黄色为特级。导游证编号规则为D-0000-000000。D为“导”字拼音的缩写，前四位数字为发证省市区的标准国际代码，后六位数字为计数编码。

2. 导游人员必须接受旅行社委派才能从事导游活动

导游人员从事导游活动，必须经旅行社委派。未经旅行社委派，导游人员不得私自从事导游活动。导游人员在提供导游服务时必须佩戴导游证，并随身携带盖有旅行社印章的接团通知单，否则将按照《导游人员管理条例》的相关规定给予处罚。

3. 导游工作的主要内容是向导、讲解及相关旅游生活服务

导游是旅游活动的具体组织者和协调者，旅游过程是否顺利、旅游者是否满意，在很大程度上取决于导游工作的好坏。导游工作是指导游人员陪同旅游者旅行、参观游览，为旅游者提供向导、讲解和其他相关旅行生活服务的行为。其中，向导服务是指安排旅游线路及带路服务；讲解服务包括途中讲解及景区景点讲解；旅游生活服务包括翻译服务、迎送服务及饮食、住宿、交通、购物、娱乐等服务。

二、导游人员的分类

由于导游工作的业务范围不同，服务对象和使用语言各异，导游人员的业务性质和服务方式也不尽相同，因此目前世界上还没有公认的分类标准，从中国旅游发展的实际情况出发，我国的导游人员通常按照业务范围、技术等级、职业性质、使用语言四个方面进行分类。

（一）按业务范围划分

根据导游人员从事导游工作的业务范围不同，将导游人员分为国际陪同导游人员（简称领队）、全程陪同导游人员（简称全陪）、地方陪同导游人员（简称地陪）。

1. 领队

根据旅游类别不同，领队分为出境旅游团领队和入境旅游团领队。

（1）出境旅游团领队是指依法取得领队证，受具有经营出境旅游业务资格的旅行社委派，从事领队业务的导游人员。领队业务是指全权代表组团社带领旅游团出境旅游，监督境外接待旅行社和导游人员等方面

执行旅游计划，并提供出入境等相关服务的活动。

(2) 入境旅游团领队是受境外旅行社委派，全权代表该旅行社带领旅游团进行旅游活动的工作人员。

2. 全陪

全陪是指受国内组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队、地陪的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的导游人员。根据旅游团队性质不同，通常将全陪分为以下两种：

(1) 接待入境旅游团队（来华旅游的境外旅游团）时由中方总接待社派出的全陪，主要负责安排入境旅游团在华的全部旅游行程。

(2) 国内旅行团由组团社派出的全陪。

3. 地陪

地陪是指受地方接待旅行社委派，作为接待社的代表，实施旅游接待计划，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。

(二) 按技术等级划分

国家旅游局于 1994 年颁布《导游员职业等级标准（试行）》，将我国导游人员按技术等级划分为初级导游人员、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

获得《导游人员资格证》一年后，须对其技能业绩和资历进行考核，合格者自动成为初级导游人员。

2. 中级导游人员

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

3. 高级导游人员

获中级导游人员资格四年以上，业绩突出，水平较高，在国内外同行和旅行商中有一定影响，经考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

4. 特级导游人员

获高级导游人员资格五年以上，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商中有较大影响，经考核合格者晋升为特级导游人员。

（三）按职业性质划分

导游人员可分为专职导游人员和兼职导游人员。

专职导游人员是指在一定时期内以导游工作为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。

兼职导游人员亦称业余导游人员，是指不以导游工作为主要职业，而是利用业余时间从事导游工作的人员。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。

（四）按导游使用的语言划分

导游人员可分为中文导游人员和外语导游人员。

中文导游人员是指能使用普通话、地方方言或少数民族语言从事导游工作的人员（中文导游人员又可分为普通话导游人员、方言导游人员和少数民族语导游人员）。中文导游人员的服务对象主要是国内旅游的中国公民和入境旅游者的港澳台同胞、海外华侨、外籍华人。

外语导游人员是指能够运用外语从事导游工作的人员。其主要服务对象是入境旅游的外国旅游者和出境旅游的中国公民。与中文导游人员相比，外语导游人员的工作涉外性强，因而要求其能承担“民间大使”的职责，并要严格遵守有关规章制度和外事纪律。

三、导游人员的基本职责

（1）根据旅行社与游客签订的合同或约定，按照接待计划安排和组

织游客参观、游览。

(2) 负责为旅游者导游、讲解,介绍中国(地方)文化和旅游资源。

(3) 配合和督促有关单位安排游客的交通、食宿等,保护游客的人身和财物安全。

(4) 耐心解答游客的问询,协助游客处理旅途中遇到的问题。

(5) 反映游客的意见和要求,协助安排游客会见、会谈活动。

任务实施

一、全程陪同导游人员定义

全程陪同导游人员(简称全陪),指受国内组团旅行社委派,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导游人员。

依据旅游团队性质的不同,通常将全陪分为以下两种:

(1) 接待国际入境旅游团队时由中方总接待社派出的全陪,主要负责安排入境旅游团队在华的全部行程。当旅游者需要到中国各地旅游时,中方总接待旅行社把行程的一部分分销给各地的接待旅行社,由各地接待社派遣地陪负责安排当地的行程。

(2) 国内旅游时由组团社派出全陪。全程陪同团队旅行,并监督地接社按接待计划完成接待任务。

二、全陪的职责

全陪是国内组团社的代表,负责保证旅游计划的落实,因而在整个旅游活动中起主导作用。其主要职责是:

1. 实施旅游计划

全陪应严格按照旅游合同实施组团旅行社的接待计划,监督各地接

待单位的执行情况和接待质量。如发现问题要及时指正，必要时报告组团社，维护旅游者的合法权益、组团社的接待质量。

2. 联络工作

为了保证旅游团活动顺利进行，全陪要做好旅行各站的衔接工作，尤其是在情况发生变化，如航班班次变更时，全陪应及时通知下一站的接待社。

3. 组织协调工作

全陪应做好内地城市间转移旅行的组织与导游讲解工作，并回答旅游者的问题；协助领队、地陪和司机等各方接待人员的合作关系；协调旅游团在各地的活动，并把旅游者和领队的要求传达给各地的地陪，以保证旅游者拥有愉快的旅行生活。

4. 维护安全、处理问题与突发事件

维护旅游者在当地旅游过程中的人身和财物安全，要做好事故防范和安全提示工作；处理各类突发事件。

5. 宣传、调研

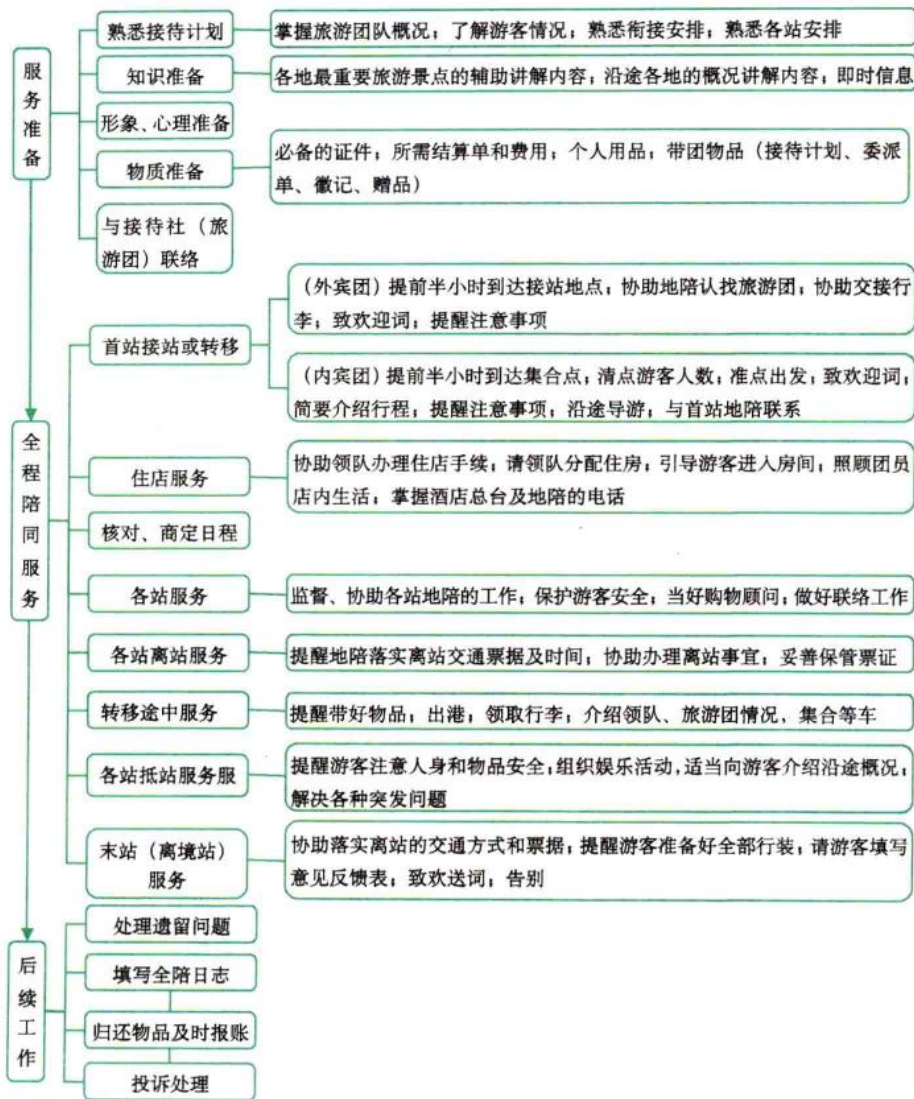
全陪应不失时机地向旅游者宣传我国有关的方针政策、文化及旅游资源，帮助旅游者了解中国（地方）；了解旅游者的需求，了解国外及各地旅游企业的情况，将信息反馈给本旅行社，以不断改进旅游产品的设计开发。全陪应不失时机地向领队开展公关工作，争取领队将最佳印象与信息反馈回境外组团社，从而争取得到更多旅游客源。

6. 兼任领队、地陪工作

国内旅游团没有领队，全陪还应兼任领队工作，如处理团队内部纠纷、办理饭店入住手续等。由于一些城市开放了旅游接待市场，少数内宾组团社不再委托地接社，此时，全陪还需要兼任旅游目的地地陪的工作。

三、全陪服务工作程序

1. 全陪服务工作流程



全陪服务工作流程图