



旅游类专业系列教材
“互联网+”新形态一体化教材

导游实务



主编◎李飞 于梦 冯静

 吉林大学出版社



旅游类专业系列教材
“互联网+”新形态一体化教材

导游实务

主编 李飞 于梦 冯静

副主编 徐斌 黄菲 刘松敏



吉林大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游实务 / 李飞, 于梦, 冯静主编. — 长春 : 吉林大学出版社, 2018.6
ISBN 978-7-5692-2542-6

I. ①导… II. ①李… ②于… ③冯… III. ①导游 – 高等教育 – 教材 IV. ①F590.633

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 150119 号

书 名 导游实务
DAOYOU SHIWU

作 者 李 飞 于 梦 冯 静 主编

策划编辑 黄凤新

责任编辑 刘子贵

责任校对 黄凤新

装帧设计 世纪宏图

出版发行 吉林大学出版社

社 址 长春市人民大街4059号

邮政编码 130021

发行电话 0431-89580028/29/21

网 址 <http://www.jlup.com.cn>

电子邮箱 jdcbs@jlu.edu.cn

印 刷 北京荣玉印刷有限公司

开 本 787 × 1092 1/16

印 张 19

字 数 404千字

版 次 2018 年 6 月第 1 版

印 次 2022 年 2 月第 2 次

书 号 ISBN 978-7-5692-2542-6

定 价 49.80元

版权所有 翻印必究

前言



导游员是旅游行业的形象代表，导游服务对整个旅游接待工作起着关键的核心作用，其服务质量直接影响着旅游者的体验。2016 年国家旅游局结合旅游行业新发展，出台了放开导游自由执业的政策，极大地拓宽了导游员的执业渠道。大众旅游时代的个性化旅游服务需求，推动着导游服务向更高质量、更高水平提升。本教材按照“基于岗位工作流程，结合任务操作实际，实行项目任务训练”的专业开发思路，着重于导游员的职业能力和职业素养培养，按照项目化教学体系进行编写。

本教材特色明显，主要体现在以下几方面。

第一，基于工作任务操作流程，对接上岗，以“职业能力培养”为关键核心，适应职业院校学生动手能力强特点，充分体现导游工作的职业性和实践性。

第二，教材体例以项目任务设计，充分体现教学中的学生主体性，有利于教学的安排和开展。

第三，体例结构新颖，每个项目包含了项目导读、教学目标、内容结构图、任务导入、任务准备、任务练习、知识链接、任务拓展、任务实训、考证冲刺等形式内容。

本教材既可作为高职院校旅游专业的教材，也可作为导游员资格考证参考书和新考导游员上岗、导游员素质和服务质量提升的培训教材。

在教学中，使用者可根据项目模块，按任务进行教学活动组织和开展，建议课时分配：项目一导游认知，2 课时；项目二地陪导游服务，6 课时；项目三全陪导游服务，6 课时；项目四出境领队服务，6 课时；项目五散客导游服务，4 课时；项目六导游技能提升，24 课时；项目七导游应变，8 课时；项目八导游相关知识，8 课时。

本教材由高级导游员、惠州经济职业技术学院李飞老师任主编，负责教材整体框架设计，拟定写作大纲，修改初稿及定稿，编写项目一、项目三、项目四、项目六、项目七、项目八；惠州市导游协会秘书长、中级导游员周碧仪负责编写项目二、项目五。

本教材在编写过程中参阅了大量已经出版的相关文献和网站资料，并得到了高级导游员林大康、刘燕琼等企业专家的指导和部分案例提供，体现了校企合作共同开发课程的理念，在此一并表示感谢！

由于编写时间仓促、编写人员经验和能力有限等因素，本书的不足之处在所难免，敬请广大专家和读者批评指正，以便日后进一步修改和完善。联系电话：010-60206144；邮箱：2033489814@qq.com。

编者

目录



项目一	导游认知.....	1
	任务一 导游员的概念与分类	2
	任务二 导游员的素质与职责	14
	任务三 导游工作的性质与特点	24
	任务四 导游工作的地位与作用	30
项目二	地陪导游服务.....	35
	任务一 接待前准备工作	36
	任务二 接待中服务工作	43
	任务三 接待后总结工作	56
项目三	全陪导游服务.....	62
	任务一 接待前准备工作	63
	任务二 接待中服务工作	71
	任务三 接待后总结工作	81
项目四	出境领队服务.....	85
	任务一 接待前准备工作	86
	任务二 接待中服务工作	91
	任务三 接待后总结工作	105
项目五	散客导游服务.....	110
	任务一 散客旅游的特点与服务要求	111
	任务二 散客导游服务	116

项目 六	导游技能提升.....	125
	任务一 导游语言与讲解技能	127
	任务二 导游才艺	158
	任务三 导游礼仪	176
项目 七	导游应变.....	197
	任务一 游客个别要求的处理	198
	任务二 旅游常见故障的预防与处理	215
	任务三 旅游安全事故的预防与处理	232
	任务四 旅游投诉的处理	241
项目 八	导游相关知识.....	245
	任务一 出入境知识	246
	任务二 交通知识	258
	任务三 卫生常识	271
	任务四 保险知识	281
	附 录.....	288
	参考文献.....	295

项目一

导游认知



项目导读

导游员是旅游业的灵魂，是旅游业的形象代表，是一个国家和地区的窗口。通过导游员的工作，游客可以游览山河美景、体验民俗风情，可以了解一个地方、一个民族和一个国家。优秀的导游工作，在提升游客旅游体验满意度的同时，也在传播着本人、旅行社和旅游目的地的价值观念、道德水平。面对旅游业的快速发展、游客需求的更新变化，导游员需要在明确自身职责和素质要求的基础上，不断提升导游技能，以适应新形势下的发展要求。

本项目主要介绍导游员的概念与分类、导游员的素质与职责、导游工作的性质与特点、地位与作用等内容。

教学目标

【知识目标】

- (1) 熟悉导游员的概念与分类。
- (2) 掌握导游员的素质和职责要求。
- (3) 掌握导游工作的性质与特点。
- (4) 掌握导游工作的地位与作用。

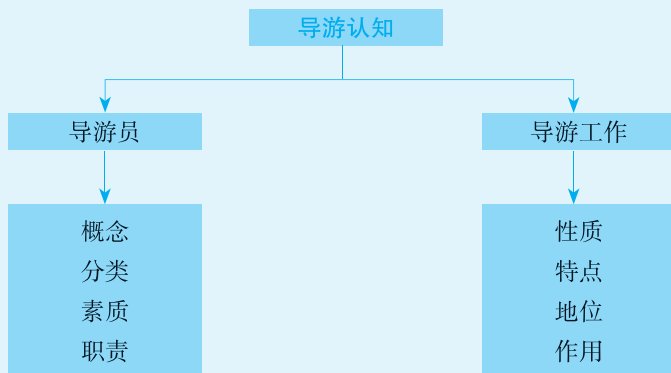
【技能目标】

- (1) 具备导游员的素质要求和职责要求，并与时俱进地提升导游技能。
- (2) 能够按照导游工作的程序与标准，履行导游员的职责。

【情感目标】

- (1) 树立导游职业意识，增强职业自豪感。
- (2) 培养对客服务意识。

内容结构图



任务一 导游员的概念与分类



任务导入

案例描述：小陈是一名大学生，所学习的专业是中文，怀着走遍世界、欣赏美丽风光的心愿，报考了导游证考试并通过了。大学毕业后，小陈在深圳一家出境旅行社工作，在工作不到半年的时间里，就接待了不少东南亚国家的华人华侨回国旅游。由于服务态度好，工作细心，得到不少游客的表扬。有一次旅行社接到了一个去泰国旅游的团队，想着可以拓展领域、提升自我，小陈自告奋勇地申请接待此次去泰国旅游的团队，但遭到了领导的拒绝。小陈不理解，自己的工作表现一向不差，为什么领导不同意？

问题：小陈为什么遭到领导拒绝？

案例分析：小陈获得的是导游证，但他还没有被旅行社备案且通过省旅游局审核成为出境旅游领队，不能带旅游团去泰国旅游，所以被领导拒绝。



任务准备

导游员是旅行社的形象代表，是直接面对游客并提供导游服务的一线人员。导游工作的好坏，直接影响着旅行社的形象与声誉。准备进入导游行业工作的人员，需要了解导游员的不同类型、素质要求和工作职责，掌握导游工作程序和标准，并与时俱进地提升自我，以适应社会和行业的发展。



一、导游员的概念

一般而言,导游员是指在旅游活动中为游客提供引导、游览服务的人员。在日常工作中,人们常常将导游和导游人员混同使用。从学术角度看,导游强调的是服务,指的是导游工作、导游业务、导游服务。导游员或导游人员,是指从事导游工作、提供导游服务的人员。

按照 1999 年国务院颁布施行(2017 年修改)的《导游人员管理条例》规定,导游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。

(一) 导游员工作身份的界定

根据《中华人民共和国旅游法》(2013 年施行,以下简称《旅游法》)、《导游人员管理条例》(1999 年施行、2017 年修改)、《导游管理办法》(2018 年施行)的相关规定,导游员工作身份的确认需要满足三个条件。

1. 取得导游证

即要求从事导游服务的导游员必须是通过导游资格考试,获得旅游行政部门颁发的导游资格证书和导游证。《导游人员管理条例》第四条规定:在中华人民共和国境内从事导游活动,必须取得导游证。

根据《导游管理办法》的规定:国家对导游执业实行许可制度,从事导游执业活动的人员,应当获得导游人员资格证和导游证。经导游人员资格考试合格的人员,方可取得导游人员资格证。

《旅游法》第一百〇二条规定:违反本法规定,未取得导游证或者领队证从事导游、领队活动的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,并处一千元以上一万元以下罚款,予以公告。

《导游人员管理条例》第十八条规定:无导游证进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正并予以公告,处 1000 元以上 3 万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得。

2. 接受旅行社委派

导游员从事导游工作需接受旅行社的委派。

《旅游法》第一百〇二条第二款规定:导游、领队私自承揽业务的,由旅游主管部门责令改正,没收违法所得,处一千元以上一万元以下罚款,并暂扣或者吊销导游证、领队证。《导游人员管理条例》第十九规定:导游人员未经旅行社委派,私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正,处 1000 元以上 3 万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。

根据《导游管理办法》第十九条规定：导游为旅游者提供服务应当接受旅行社委派，但另有规定的除外。

根据国务院的相关要求，为推进导游员管理体制的改革，国家旅游局在2016年5月发布了《国家旅游局关于开展导游自由执业试点工作的通知》和《导游自由执业试点管理办法（试行）》，在全国9省市开展线上线下相结合的导游自由执业试点工作。开展导游自由执业试点的地区，导游员可以自主选择从事自由执业或者接受旅行社聘用委派执业。

3. 提供导游服务

导游人员接受旅行社聘用委派执业的，在执业中代表所在旅行社，接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同所约定的内容和标准向其提供向导、讲解及其他相关的旅游服务。

自由执业的导游员，不得从事讲解、向导以外的其他业务。



知识链接

国家旅游局：发布《导游管理办法》解读

为破解导游执业难题，保障导游合法权益，维护旅游市场秩序，顺应大众旅游时代的市场需求，国家旅游局认真贯彻落实党中央、国务院“放管服”改革要求，全面推进导游体制改革工作。2017年10月16日国家旅游局第17次局长办公会议审议通过《导游管理办法》（以下简称《办法》），自2018年1月1日起施行。

《办法》秉承简政放权、优化服务的理念，如何便利导游执业是立法主要目的。

一是实现导游证网上审批。

二是间接下放导游证审批层级。《导游人员管理条例》规定，由省级旅游部门负责核发导游证。在无法改变当前导游证法定审批层级的情况下，为方便导游申请取得导游证，《办法》第三十九条第（一）项通过定义的方式，将核发导游证的部门明确为旅行社（含旅行社分社）或者旅游行业组织所在地的省、自治区、直辖市旅游主管部门或者其委托的设区的市级旅游主管部门、县级旅游主管部门。至于委托至设区的市级旅游主管部门还是县级旅游主管部门负责审核和核发导游证，可由各省级旅游主管部门根据本地实际自行确定。

三是明确了审批需要提交的材料，并减少无谓的证明材料。《办法》第八条、第十条明确规定导游申请取得导游证需要提交的申请材料，并规定一次性告知制度，使导游申请导游证有据可查、有章可循；同时，为落实国务院取消审批证明有关要求，将导游需提供未患有传染性疾病、无过失犯罪以外的犯罪记录的证明改为承诺，身份证只需首次申请时提交扫描件或者数码照片电子版即可。

四是明确核发导游证不得收费。当前，旅游部门办理导游证不收取任何费用。同时，



《办法》进一步在第八条第二款规定，旅游行业组织在接受申请人取得导游证的注册时，不得收取注册费；旅游行业组织收取会员会费的，应当符合《社会团体登记条例》等法律法规的规定，不得以导游证注册费的名义收取会费。

五是明确导游证可以在旅行社分社所在地申领制度。鉴于旅行社分社虽不具有独立法人资格，但与旅行社具有一样的经营范围，可以直接组织旅游者出行。因此，为方便主要接受旅行社分社委派的导游申请取得导游证，《办法》第十八条专门规定，导游证申请人的经常执业地区在旅行社分社所在地的，可以由旅行社分社所在地旅游主管部门负责导游证办理相关工作。

六是按照国务院取消“临时导游证核发”的决定，没有再对临时导游证相关内容做出规定。

七是为进一步推进导游体制改革预留空间。在现行旅游法律法规规定导游为旅游者提供服务应当接受旅行社委派的基础上，《办法》第十九条增加了“但另有规定的除外”的表述，为进一步开展导游执业改革工作预留了空间。

八是明确了《旅游法》规定的旅游行业组织的范围，即依照《社会团体登记管理条例》成立的导游协会，以及在旅游协会、旅行社协会等旅游行业社会团体内设立的导游分会或者导游工作部门。具体是在省一级设立旅游行业组织还是在市一级设立旅游行业组织，以及是哪些符合条件的旅游行业组织，由所在地旅游主管部门确定。

（二）导游员资格要求

根据《导游人员管理条例》的规定：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。

《导游管理办法》取消了“获得资格证3年未从业的，资格证自动失效”的政策规定，导游资格证终身有效。

取得导游人员资格证，并与旅行社订立劳动合同或者在旅游行业组织注册的人员，可以通过全国旅游监管服务信息系统向所在地旅游主管部门申请取得导游证。

导游证采用电子证件形式，由国家旅游局制定格式标准，由各级旅游主管部门通过全国旅游监管服务信息系统实施管理。电子导游证以电子数据形式保存于导游个人移动电话等移动终端设备中。

导游证的有效期为3年。导游需要在导游证有效期届满后继续执业的，应当在有效期限届满前3个月内，通过全国旅游监管服务信息系统向所在地旅游主管部门提出申请，并提交本办法第十条第（二）项至第（四）项规定的材料。旅行社或者旅游行业组织应当自导游提交申请之日起3个工作日内确认信息。所在地旅游主管部门应当自旅行社或者旅游行业组织核实信息之日起5个工作日内予以审核，并对符合条件的导游变更导游证信息。

导游与旅行社订立的劳动合同解除、终止或者在旅游行业组织取消注册的,导游及旅行社或者旅游行业组织自解除、终止合同或者取消注册之日起5个工作日内,通过全国旅游监管服务信息系统将信息变更情况报告旅游主管部门。导游身份标识中的姓名、身份证号、导游等级和语种等信息和经常执业地区发生变化,导游应当自导游信息发生变化之日起10个工作日内,通过全国旅游监管服务信息系统提交相应材料,申请变更导游证信息。旅行社或者旅游行业组织应当自收到申请之日起3个工作日内对信息变更情况进行核实。所在地旅游主管部门应当自旅行社或者旅游行业组织核实信息之日起5个工作日内予以审核确认。

依据《导游管理办法》的规定:导游在执业过程中应当携带电子导游证、佩戴导游身份标识,并开启导游执业相关应用软件。



知识链接

电子导游证与原 IC 卡导游证有什么区别

电子导游证与原 IC 卡导游证都是导游取得的从事导游执业活动的许可证件,但二者在核发、外观形态、载体、功能、使用和管理等方面存在显著区别。

一是在核发方面,导游通过全国旅游监管服务平台申领,在旅游部门审批通过后即可自动生成“电子导游证”,导游只需将相关证件保存在自己手机 APP 中即可;同时配套设计了卡片式“导游身份标识”,作为工作标牌便于旅游者和执法人员识别。

二是在载体形态方面,电子导游证保存在导游个人移动电话等移动终端设备中,以电子数据形式存在,只要有手机等终端设备,即可随身携带。而原 IC 卡导游证虽然内含电子芯片,但非电子数据形态存在。

三是在功能方面,电子导游证除了显示导游的基本信息之外,还能够存储导游的执业轨迹,记录导游的社会评价,体现导游的服务星级水平,拥有导游执业的完整数据库。而 IC 卡导游证只能体现导游姓名、性别、证号等一般性静态信息。

四是在使用和管理方面,对于电子导游证,旅游者和旅游监管人员仅采用微信、APP 扫描二维码的方式,即可与系统信息进行比对,甄别导游身份,防止导游与证件不匹配而非法从事导游业务等问题。对于 IC 卡导游证,只有监管人员采用专用的扫描设备才可读取导游基本信息,识别导游真伪。由此可见,推行导游执业证件改革,并在《办法》中明确导游证电子化制度,大大方便了导游证的申领、变更和注销,降低了导游证的制作成本,也有利于旅游者加强对导游身份的识别和旅游部门对导游执业行为的监管。

二、导游员的分类

根据业务范围、职业性质、使用语言、技术等级等不同标准,导游员也有不同的划分。



（一）按业务范围分类

按照业务范围的不同，导游员分为四类。

1. 出境旅游领队

出境旅游领队简称领队，是指依据《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》《导游管理办法》和《旅行社条例实施细则》等法律法规要求，取得导游证，具有相应的学历、语言能力和旅游从业经历，并与委派其从事领队业务的旅行社订立劳动合同，赴台旅游领队还应当符合《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》规定的要求，全权代表该旅行社带领旅游团从事出境旅游活动的工作人员。旅行社应当将本单位领队名单，通过全国旅游监管服务信息系统报所在地设区的市级旅游行政管理部门备案。旅游团出国旅游和赴港澳台旅游都是属于出境旅游。

2. 全程陪同导游员

全程陪同导游员简称全陪，是指受组团社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游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。

3. 地方陪同导游员

地方陪同导游员简称地陪，是指受地方接待旅行社委派，代表地接社实施接待计划，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。

4. 景区（点）导游员

景区（点）导游员也称为讲解员，是指在旅游景区、景点，如博物馆、自然保护区等，为旅游者提供导游讲解的工作人员。

（二）按职业性质分类

按职业性质，导游员可分为三类。

1. 专职导游员

指在一定时间内以导游工作为主要职业，与旅行社签订劳动合同的人员。他们属于旅行社正式员工，专职为旅行社带团，由旅行社支付劳动报酬且缴纳社会保险费用。

2. 兼职导游员

也称业余导游员，是指通过了导游资格考试并在相关旅游行业组织（导游协会、导游分会）注册而取得了导游证，不以导游工作为主要职业，而是在业余时间从事导游工作的人员。

3. 自由执业导游员

指以导游工作为主要职业，但并不受雇于固定的旅行社，而是通过签订临时合同为多家旅行社服务，或者通过导游自由执业平台为散客提供导游服务的人员。自由执业导游员的收入主要来自旅行社（或游客）支付的导游服务费。

《中华人民共和国旅游法》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。2018年1月1日起施行的《导游管理办法》，增加了“另有规定的除外”，为修订旅游法，推动导游自由执业改革埋下伏笔。



知识链接

国家旅游局：开展导游自由执业试点工作

2016年5月5日，国家旅游局发布《国家旅游局关于开展导游自由执业试点工作的通知》，通知指出，为了全面推进导游体制改革，拓宽导游执业渠道，推动旅游服务“供给侧改革”，适应人民群众不断发展的旅游需求，营造公平有序的旅游市场环境，国家旅游局决定于2016年5月正式启动在苏浙沪三省市、广东省的线上导游自由执业试点工作，在吉林长白山、湖南长沙和张家界、广西桂林、海南三亚、四川成都的线上线下导游自由执业试点工作。

在附发的《导游自由执业试点管理办法（试行）》中，详细规定了导游自由执业条件、管理制度和法律责任。持有在试点地区注册的初级及以上导游证，身体健康，且2年内未受到行政处罚的导游，由各试点地区旅游主管部门审核，可以参与导游自由执业。参与自由执业的导游应具有导游自由执业责任保险，每次事故每人责任限额不低于50万元人民币。提供线上导游自由执业业务的机构是依法搭建导游服务网络预约平台、在国家旅游局备案从事导游自由执业业务的企业法人，具备依法开展网络预约导游服务的互联网平台和与拟开展业务相适应的信息数据交互及处理能力，具备保障数据安全、数据真实的技术能力，服务器设置在中国大陆，其搭建的网络预约平台使用电子支付的，应与银行、非银行支付机构签订提供支付结算服务的协议，并按统一接口标准接入“全国导游公共服务监管平台”，能开展导游身份认证，实时传送导游执业信息和游客评价信息。提供线下导游自由执业业务的机构，是在国家旅游局确定的线下导游自由执业试点区域内，经试点地区旅游主管部门审核的旅游咨询中心、旅游集散中心、A级景区游客中心等线下旅游机构，由省级旅游主管部门向国家旅游局备案。提供线下导游自由执业业务的机构，应建立“线下导游自由执业”信息系统，与国家旅游局“全国导游公共服务监管平台”对接，开展导游身份认证，实时传送导游执业信息和游客评价信息，并且应与银行、非银行支付机构签订协议，通过电子支付方式提供导游服务费支付结算服务。

导游在开展自由执业过程中，应佩戴导游证。自由执业的导游不得从事讲解、向导以外的其他业务。

（三）按使用语言分类

按使用语言，导游员分为两类。



1. 中文导游员

中文导游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工作的导游员。这类导游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. 外语导游员

外语导游员是指能够运用外语从事导游工作的人员。这类导游员的主要服务对象是入境旅游中的外国游客和出境旅游的中国公民。

(四) 按技术等级分类

按技术等级，导游员分为四类。

1. 初级导游员

通过导游资格考试，获得导游人员资格证书，与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册后，成功申领导游证的人员，自动成为初级导游员。

2. 中级导游员

获得初级导游员资格后，学历、职业经历和业绩表现符合要求的，可以申请报考中级导游员考试。通过考试的，可以晋升为中级导游员。

3. 高级导游员

获得中级导游员资格后，学历、职业经历和业绩表现符合要求的，可以申请报考高级导游考试。通过考试的，可以晋升为高级导游员。

4. 特级导游员

取得高级导游员资格后，业绩、技能、科研和社会影响达到一定水平的，经考核合格的，可以晋升为特级导游员。



知识链接

国家特级导游员

我国从1995年开始了特级导游员评审，1995年首批评审2名，1998年第二批评审21名。截至2013年，我国共有特级导游员23名。

顾晓祖，1995年被评为特级导游员。北京中国国际旅行社法语导游员、副评审。曾任北京市旅游事业管理局中级职称评定委员会委员，导游技能大赛评委。

周明德，1995年被评为全国首批特级导游员。曾任上海中国国际旅行社股份有限公司办公室副主任。外语译审，擅长外语翻译导游、旅游服务质量管理等工作。提出“文化导游”新观点，在处理旅游投诉方面有丰富经验。2017年2月去世。

徐鲁杨（女），1998年被评为全国特级导游员。日语导游员，多次在全国性的文学作品翻译比赛中获奖。

肖雷(女),1998年被评为全国特级导游员。意大利语导游员,翻译过意大利小说及各种宣传作品。

孙文霞(女),1998年被评为全国特级导游员。从事中文导游,在拓展以会议展览为主的商务旅游方面有较丰富的实践经验。

余乐鸿,1998年被评为全国特级导游员。擅长科技导游。

刘浩,1998年被评为全国特级导游员。从事外联、英语翻译导游,较早关注会展旅游,在外联和接待国际会展旅游方面有较丰富的实践经验。

陈刚,1998年被评为全国特级导游员。原为浙江省中国旅行社的导游员。著有《China Travel Kit Series Paradise on Earth》(独著)等多部著作。

石春满,1998年被评为全国特级导游员。日语导游员,著有《漫谈佛教及其寺院和塑像》等文章。2010年6月去世。

李志军,1998年被评为全国特级导游员。中文导游,擅长将中国文学知识融于自然和人文景观讲解服务中,激发游客游兴,提高游客观赏水平。

朱懋耀,1998年被评为全国特级导游员。从事德语翻译导游,对旅游服务中跨文化传播有所研究及有较丰富实践经验。

祝本雄,1998年被评为特级导游员。意大利语导游员,译著有《意大利简史》等。

黄若雄(女),1998年被评为全国特级导游员。擅长闽南语、粤语导游,在接待海外华侨、港澳台同胞旅游和组织中国公民出境旅游方面有丰富经验。

孙学琦,1998年被评为全国特级导游员。英语导游员。

应福特,1998年被评为全国特级导游员。从事中文导游,擅长佛教寺院导游,对中国佛教文化有所研究。

毕小宁,1998年被评为全国特级导游员。英语导游员,副译审。

刘家敏,1998年被评为特级导游员。英语导游员,曾获得“重庆市最佳导游”“四川省英语最佳导游员”“全国旅游行业职工服务能手”等称号。

马金茹(女),1998年被评为全国特级导游员。日语导游员。

李明江,1998年被评为全国特级导游员。中文导游员,上海旅游文学和美学功底扎实,擅长运用美学原理,提高游客审美情趣,讲解生动,服务热情周到。

毋建国,1998年被评为全国特级导游员。法语导游员,副译审。平时注重中国传统文化与地域文化的学习与研究。著有《汉景帝阳陵——黄土·色与火煅烧的艺术》。

王伟氏(女),1998年被评为全国特级导游员。英语翻译导游员,在运用心理学原理做好导游服务方面有较丰富经验。

周小丁,1998年被评为全国特级导游员。原为成都康辉威斯特旅行社德语导游员。

凌小榕,1998年被评为全国特级导游员。英、日语翻译导游员,擅长于网络软件开发设计及旅游网络营销,对信息社会中导游优质服务有一定研究。



表 1-1-1 不同技术等级导游员的报考、晋升条件

导游员 技术等级	报考条件	晋升条件
初级 导游员	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。	申领导游证后，自动成为初级导游员。
中级 导游员	初级导游报考同语种中级导游和初级外语导游报考中级中文（普通话）导游的，学历不限；初级中文（普通话）导游和中级中文（普通话）导游报考中级外语导游的，需具备所报考语种大专以上学历。取得导游员资格证书满 3 年，或具有大专以上学历的取得导游员资格证书满 2 年，并且在报考前 3 年内实际带团不少于 90 个工作日，带团工作期间表现出良好的职业道德。	通过《导游知识专题》和《汉语言文学知识》或外语考试，合格者晋升为中级导游员。
高级 导游员	具有本科及以上学历或旅游类、外语类大专学历。取得中级导游员证书满 3 年，并且在报考前 3 年内以中级导游身份实际带团不少于 90 个工作日，带团工作期间表现出良好的职业道德。	通过《导游综合知识》和《导游能力测试》考试，合格者晋升为高级导游员。
特级 导游员	取得高级导游员证书满 5 年，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。	经论文答辩，通过后晋升特级导游员。
特殊情况：参加省部级以上单位组织的导游技能大赛获得最佳名次的导游人员，报全国导游人员等级考核评定委员会批准后，可晋升一级导游人员等级。一人多次获奖只能晋升一次，晋升的最高等级为高级。		



任务练习

一、理论知识练习

1. 名词解释

导游员。

2. 简答题

导游员分为哪些类型？

3. 案例分析题

小林是某高校旅游管理专业 2 年级学生，没有参加过导游资格考试。出于想锻炼自身专业能力和赚点生活费的目的，他与某旅行社多次联系，希望能给予带团导游实习机会。7 月，正值旅游旺季，该旅行社导游不足，聘用小林充任导游员带团出游，被查获。旅游行政管理部门以其未经导游资格考试合格，擅自进行导游活动给予了罚款处罚。小

林对处罚不服,认为自己并非擅自进行导游活动,而是受旅行社聘用从事导游工作的,旅游行政管理部门处罚不当,遂向上一级旅游行政管理部门申请复议。

小林的看法是否成立?有何依据?旅行社能否聘用小林从事导游工作?有何依据?

二、能力提升练习

查询相关法规要求,列出成为出境旅游领队需要的条件。



任务拓展

导游自由执业能否化解旅游乱象

当前,我国旅游业快速发展,导游管理体制建设却相对滞后。游客抱怨导游像“导购”,导游抱怨收入没有保障,这成为不少旅游乱象的根源。随着2016年《国家旅游局关于深化导游体制改革的意见》(以下简称《意见》)发布,2018年1月1日起《导游管理办法》的施行,开放自由执业、取消导游年审、导游资格证终身有效等重要改革举措逐步推进。

“游客片面追求低价,旅行社靠低价竞争,导游不能独善其身,不得已变成‘导购’。其实很多社会导游没有社会保险,没有归属感和安全感。”从事了近10年导游工作的孙国英说。据了解,当前我国持证导游逾80万人,但与旅行社签订劳动合同的导游仅20万人,75%的导游是事实的自由执业者。“近年来,团队游的比例下降明显,团散比在3:7左右,仅靠旅行社委派导游已无法满足市场需求。导游管理模式需要‘一揽子’的改革。”北京第二外国语学院旅游管理学院教授韩玉灵指出。

国家旅游局监管司相关负责人表示,当前,导游体制建设滞后于旅游业快速发展的需要,导游服务供给与不断丰富的市场需求不相适应,导游封闭式管理与开放型市场、综合型产业不相适应,导游服务结构性矛盾、导游流通政策性壁垒、导游保障系统不健全等问题突出。

2016年5月,《国家旅游局关于开展导游自由执业试点工作的通知》发布,江苏、浙江、上海、广东等地启动导游自由执业试点,为导游管理体制改革探路。

自由执业后,导游执业渠道由单一旅行社委派,转变为旅行社、互联网平台以及其他旅行服务机构等多元选择。消费者可根据网络评价和个性化需求自主选择导游,并通过第三方支付平台付费。

“推动导游自由执业,允许消费者‘网购’导游,把选择权还给消费者,是释放市场活力的有效途径。”上海市旅游局相关负责人表示。

目前来看,一些试点企业的线上平台已逐步建成。携程网、途牛网、同城旅游都已经开放了导游自由执业注册平台,在责任保险、应急预案、培训等方面已有相应方案,并将在近期与12301全国导游公共服务监督平台对接导游信息库。

《意见》提出,建立导游执业动态监管机制,取消导游年审制度。有关部门将通过



信息技术，打造汇集导游基本信息、执业信息、游客评价及有关部门奖惩评价信息为一体的导游公共服务监管平台，从而实现对导游执业全过程、动态化的监管，建立导游社会化评价与监督体系。中国劳动关系学院教授翟向坤指出：“这并不意味着监管的缺失，而是意味着导游监管模式从结果导向的监管到过程的、动态的监管转变，从政府监管到市场监管转变。”

对于自由执业的导游，如果出现纠纷，消费者和导游如何维护自身权益？国家旅游局相关负责人表示，在试点过程中，要求参与自由执业的导游投保每次事故每人责任限额不低于 50 万元的执业保险。同时，要求试点机构对因导游责任导致的赔偿责任进行先行赔付。

据介绍，不少试点企业做出了有益的探索：携程网联合保险公司推出导游自由执业险，包括人身损害、财产损失等累计责任限额 60 万元；同程旅游出资 500 万元设立导游领队救助基金，用于救助在带团过程中陷入困境的导游。

“从消费者角度讲，也不必过于担忧。”韩玉灵表示，“自由执业并非完全‘自由化’，而是在导游注册入库时按严格的标准和条件遴选，在一定年限内没有不良表现的导游才符合标准。”翟向坤也表示，要加强监管力度，将来可考虑将导游信息与征信系统、不文明旅游“黑名单”等建立互联，最大限度降低出现问题的可能性。



任务实训

情境实训：课堂布置实训任务，小组成员作为导游员，轮流进行导游员概念、导游员分类的知识考核演练，教师在旁指导评价。

导游评价：教师和其他小组成员根据演练情况，对演练人员进行评价。

表 1-1-2 实训评价表

评价内容 评价指标	导游员概念与分类	
	导游员身份界定	导游员分类
语言表达 10 分 (用词准确、娴熟)		
标准运用 30 分 (界定清楚、引用适当)		
整体效果 10 分 (清晰、流畅)		
评分		



考证冲刺

1. 报考导游资格证需要什么条件？

2. 申领导游证需要什么条件?
3. 按业务范围分导游员有多少种类型?

任务二 导游员的素质与职责



任务导入

案例描述：2015 年“五一”小长假第一天，网络上爆出一段云南导游员辱骂游客的视频：一名云南导游员带领游客在西双版纳游玩时，因部分游客在购物店消费金额低或有的游客没有消费，大发雷霆，大骂游客的道德、良知在哪里，质问游客是“骗吃骗喝骗玩”，要求游客在下一站要买满指定的数额。视频曝光后，当地旅游行政管理部门迅速跟进调查了解，吊销该导游员的导游证，并勒令向游客公开道歉。

问题：该名导游员存在哪些过错？

案例分析：该导游员不讲文明礼仪，辱骂游客，并对游客强买强卖，损害了游客的经济利益和身心健康。



任务准备

导游服务工作贯串于旅游活动的全过程中，是旅游服务的重要组成部分。导游员需要提升自身的综合素质，并在旅游活动中明确自身的职责要求，为游客提供高质量的导游服务。

一、导游员的素质

作为独当一面的一线旅游工作者，导游员需要具有必备的职业素质。在 20 世纪 60 年代，基于当时外事接待情况，我国就对翻译导游员提出过“三过硬”和“五大员”的要求：三过硬即思想过硬、业务过硬、外语过硬；五大员即宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员。进入新世纪，导游工作发生了翻天覆地的变化，著名导游专家王连义认为，现时的导游员要当好“八大员”，即国情讲解员、导游翻译员、旅游协调员、生活服务员、安全保卫员、情况调查员、座谈报告员和经济统计员。

从实际工作需要看，导游员的职业素质包括思想道德素质、知识结构素质、工作能力素质和身体心理素质等四方面。

（一）良好的思想道德素质

思想道德素质是导游员职业素质的基础，也是游客评价导游员的最基本标准。良好



的思想道德素质是一个人立足社会的根本。导游员的思想道德素质主要表现在以下几个方面。

1. 热爱祖国

导游员要热爱祖国，坚持祖国和人民的利益高于一切，自觉维护国家的利益和民族的尊严，热爱人民和大好河山，要有民族自尊心、自信心和自豪感。

2. 遵纪守法

遵纪守法是每个公民应尽的义务。导游员要自觉学习、遵守国家的法律法规，遵守旅行社、旅游行业的纪律规章，严守国家机密和商业秘密，维护国家和旅行社的利益，维护自身正当权益。

3. 爱岗敬业

导游员要热爱本职工作，尽职尽责，刻苦钻研，努力进取，用自己的聪明才智，真诚热情地为游客提供优质的导游服务。

4. 诚信友善

诚信友善是处世之本。导游员要不断学习，努力提升思想觉悟和情操修养，提升思维判断能力和自律意识，真诚、信实、友善地对待导游工作、对待游客，言行一致。

（二）合理的知识结构素质

旅游活动是一项文化活动，游客通过旅游增长知识、扩大阅历。导游员要具备厚实的文化基础和合理的知识结构，才能在导游讲解中言之有物、游刃有余。

1. 政策法规知识

政策法规是导游员工作的指针。导游员在导游讲解、回答游客提问或讨论有关问题时，必须以国家的法律法规、方针政策为指导，不能信口开河，更不能胡编乱造，以免给人造成误解和损失。对旅游中出现的问题，也要按相关法律法规和国家政策进行正确处理。

2. 史地文化知识

扎实的史地文化知识是导游员讲解的基础，导游员要掌握历史、地理、宗教、民族民俗、风物传说、饮食、文学、艺术、园林、建筑等方面的知识。

3. 美学知识

旅游是一项综合性的审美活动，作为一个国家和地区的形象代表，同时也是游客审美对象的导游员，要具备较高的美学素质、美学修养和审美鉴赏能力，用美学知识来指导自身的仪表妆容和行为举止。在旅游活动中，要善于发现美、挖掘美，并通过生动形象的语言，向游客传递美的信息，让游客获得美的感受和满足。

4. 心理学知识

导游工作是对人的工作。在旅游过程中，一方面导游员要面对各旅游服务部门，协调不同服务人员的工作。另一方面，面对各种各样的游客，导游员要随时了解游客的心理活动，有的放矢地做好导游讲解和旅途生活服务工作，有针对性地提供心理服务，使游客得到心灵满足和精神享受。

5. 政治经济社会知识

游客来自不同地方、具有不同身份背景，有着不同的生活习惯和思维，对旅游目的地的政治、经济、社会现状和问题比较关注。导游员需要掌握相关政治、经济、社会知识，了解旅游目的地风土人情、禁忌习俗等，才能做好导游服务工作。

6. 旅行知识

导游员为游客提供导游服务的同时，还应为游客解决旅行中的种种问题，需要掌握必要的旅行知识，包括出入境、交通、通信、卫生、保险、货币等相关知识。

（三）较强的工作能力素质

能力素质是导游员开展工作的基础。导游工作难度大、繁杂多变，对象差异明显，需要导游员具备较强的工作能力，才能在旅游过程中做好组织协调、参观游览、生活保障、应急处理等各方面工作。

1. 执行计划能力

导游员要严格按照旅游合同进行安排，按照预定计划落实交通、住宿、餐饮、游览、娱乐、购物等各项旅游活动，并在游览中生动形象、幽默通俗地讲解，使旅游接待计划顺利执行。

2. 组织协调能力

导游员接受任务后要带领全团游客一起完成旅游行程，要求具备较强的组织与协调能力，有针对性地安排旅游活动并留有余地，在组织各项活动时讲究方法，及时掌握各种情况变化，灵活地采取相应措施。

3. 善于与人打交道的能力

导游员在工作中面对广泛复杂的对象，要有与各种层次不同、品质各异、性格相左的中外人士打交道的能力，需要掌握一定的公关知识并能熟练运用，要具有灵活性和理解能力，能适应不断变化的氛围，并随机应变地处理问题。

4. 应急处理能力

导游员要具备处变不惊的思维能力、准确的判断能力和应对错综复杂问题的应变能力。在旅游过程出现各种突发事件时，导游员要能临危不惧、沉着冷静、果断决定、抓住时机、积极主动、随机应变，妥善地解决问题。



5. 语言能力

语言能力是指导游员的语言表达能力，是导游服务的基础。导游员要有扎实的语言能力，具有较强的口语表达能力，做到发音标准、语调优美、语法准确、词汇丰富、表达流畅。

6. 其他能力

合格的导游员应该是一名“杂家”和“多面手”，应掌握一些实用的操作技能，如才艺、摄影、急救、驾驶等技能，做到在旅游途中既能调节气氛、娱乐游客，又能在需要时为游客摄影、充当兼职司机，还能在游客出现人身意外伤害时进行紧急救治。

（四）健康的身体心理素质

身心健康是导游员开展工作的基础。导游工作是一项脑力劳动与体力劳动高度结合的工作，工作繁杂、量大面广、体力消耗大，而且工作对象复杂、环境多变，需要拥有健康的身心才能胜任。

1. 身体健康

导游员要带领游客走路爬山、参观游览，还要忙前顾后，落实餐、宿、行等各项活动安排，要适应不断变化的气候和各地的水土、饮食，必须要有一个健康强壮的体魄。

2. 心理平衡

导游员经常面对背景、习惯各异的游客和复杂多变的工作环境，需要拥有平和的心态，能够抵御各种外来因素的干扰，善于调整自身情绪，始终以愉快、饱满的精神开展导游工作，为游客提供热情、周到的服务。

3. 头脑冷静

旅游过程中，面对多变的环境情况，导游员要保持清醒头脑，沉着冷静、机智灵活地处理各种关系，有条不紊、干脆利落地解决各类行程问题，并做到合情、合法、合理。

4. 思想健康

导游工作中会遇到形形色色的人和事，导游员应具有高尚的情操修养和自我控制能力，能够抵制各种各样的物质诱惑和精神污染。



知识链接

专家型导游的条件

要成为专家型导游，要求导游员满足以下条件。

第一，具有较高学历且专业知识过硬，文化素质和职业道德素质都要高。

专家型导游员除了对景区知识有丰富的储备外，还应该对历史学、地理学、文化学、

政治学、经济学、法律、心理学、美学、民族学、建筑学、园林、城市、社会学、地质学等方面知识有所涉猎，并能在适当时候将这些知识和自己的导游工作进行有效结合，从而提升文化修养，提高导游讲解的知识性、权威性、趣味性、丰富性。

第二，能够深刻把握各类旅游资源的文化内涵，并就某一领域、某一层面进行过深入研究，刻苦钻研，且造诣较高，达到行业专家水准。

第三，具备良好的语言沟通能力。专家型导游在进行讲解服务时，要善于利用语言技巧，把学术研究、学术观点生动而灵活地呈现给游客，能与旅游者进行互动，能让旅游者在轻松的氛围中享受学习知识的快乐。

第四，具备敏捷变通的思维能力。在导游讲解过程中，能够准确地洞悉旅游者的心理和需求，分析他们旅游的目的和动机，找到他们在旅游过程中表现出的兴趣点和关注的焦点，根据他们的特点，调整讲解思路，对所讲内容从不同方面和不同角度进行讲解，使旅游者留下深刻而难忘的旅游体验。

二、导游员的职责

导游员的职责是指导游员在导游工作中应该履行的、为保障游客顺利完成旅游活动而提供的各类服务。

（一）基本职责

1. 安排、组织游客参观游览

导游员需要按照旅行社的接待计划，妥善、合理地安排和组织游客的参观、游览活动，落实好行程计划。

2. 导游讲解，传播文化

在带领游客参观游览时，导游员通过语言讲解，向游客介绍旅游目的地的优美风光、悠久历史、民俗风情和传统文化，在传播文化知识的同时，让游客获得美的感受。

3. 安排食宿交通，保护游客安全

在旅游行程中，导游员通过配合、督促和协调有关旅游服务部门，落实好旅游团的餐饮、住宿、交通等安排。在旅游生活中，保护游客的人身和财产安全。

4. 反映意见要求，协助安排活动

对于游客在旅游中提出的各类意见和要求，导游员要及时收集和向上反映。对于合理的、计划内的，要尽量满足，对于超出计划的，要做好解释工作，积极协助有关部门安排好会见、座谈等活动。

5. 解答问询，处理问题

导游员要热情解答游客提出的旅游相关问题，并注意维护国家利益、民族尊严和个人名誉。对于旅游过程中出现的各种问题和事故，导游员要积极协助游客进行处理。



6. 引导文明旅游

在旅游过程中,导游员要以身作则,遵守文明旅游规范,并积极向游客进行宣传,引导大家开展文明旅游活动。



知识链接

文明引导是导游的法定职责

国家旅游局发布的《旅行社行前说明服务规范》《导游领队引导文明旅游规范》两项旅游业行业标准于2015年5月1日起实施。在指导游客文明出游方面明确指出,导游、领队将有权通过旅行社向相关主管部门举报游客不文明行为。

游客是旅行社赖以生存的上帝,导游是旅行社雇用的员工,员工如果得罪了上帝,作为东家的旅行社乐意吗?一般情况来说,东家可能是不乐意的,但是面对游客的不文明行为,导游应当理直气壮地予以劝阻,旅行社必须支持并且要求导游有这样的底气,因为这是法律赋予的职责。

之所以这样说,是因为《中华人民共和国旅游法》第四十一条规定:导游和领队应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范,引导旅游者健康、文明旅游,劝阻旅游者违反社会公德的行为。此次国家旅游局出台上述两项行业标准,就是对旅游法这一规定的细化与落实,使之更具操作性,确保法律的要求能够落到实处、富有成效。

由此可见,导游对游客的文明引导以及不文明行为的劝阻乃至举报,既是法律赋予的权利,也是义务;不是倡导性的“可以”,而是强制性的“应当”。不能想当然适可而止,必须确保规定动作到位,包括引导程序到位和内容到位等多个方面。

导游的文明引导行为,按照规定,应当记入带团报告或团队日志中,在旅游行程全部结束后递交旅行社,这是检验导游履职是否到位的途径之一。但是这种书面记载,应当在一定范围内得到游客的确认,比如在行程结束时请游客代表签字予以确认,这样就能够防止记载流于形式或不客观全面,更能增强导游文明引导的责任感,使文明引导更加规范。

从以前发生的游客不文明行为来看,有些是因为游客素质问题,有些却是因为游客对旅游目的地风俗禁忌不了解引起的。对于后一个原因引发的不文明行为,关键在于导游的文明引导是否到位,这是其应当履行的义务,否则,导游应承担相应的责任,而不能将所有的责任归咎于游客。因游客素质问题引发的不文明行为,尽管根源在于提高游客自身素质,但外部的约束能有效帮助游客规范自身的言行,最大限度地减少不文明行为的发生,这种约束就包括导游的劝阻以及可能面临被计入不文明游客黑名单等。

能否履行好文明引导的法定职责,考验着导游的能力,也考验着导游的素质。导游应该在旅游团队中发挥文明表率作用,其言行在一定程度上影响着所在团队的成员,如果导游讲诚信、守规矩,文明引导行为就能得到游客的拥护;如果导游自身素质存在问

题，自己不讲诚信、不守规矩，又怎能要求别人讲诚信、守规矩，别人又怎么可能听信于他呢？

导游要履行好文明引导之责，首先应确保自身的文明素质，讲诚信、守规矩，遏制任性的冲动，发挥自身的模范带头作用，抱着对游客负责的态度，按照行业标准确保文明引导到位，真正成为引领游客文明旅游的宣传员、引导员和监督员。公众期待游客文明旅游，游客又何尝不期待自己的导游素质高，这是促进游客与导游互信的基础。

（二）不同类型导游员的主要职责

由于工作性质、工作对象、工作范围和时空条件各不相同，出境旅游领队、全程陪同导游员、地方陪同导游员和景区（点）导游员的职责重点也有所差异。

1. 出境旅游领队的职责

出境旅游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，起着沟通旅行社、游客和全陪及地陪之间的桥梁作用。

（1）介绍情况，全程陪同

旅游团出发前，领队应向全体游客介绍旅游目的地概况及注意事项，协助游客办理出入境手续；在旅游期间，全程陪同旅游团进行参观游览活动，提供必要的旅途导游和生活服务。

（2）落实旅游合同

领队要代表组团社，监督和配合旅游目的地国家地区的全陪、地陪安排好旅游计划，组织好旅游活动，全面落实旅游合同。

（3）做好组织与团结工作

领队应关心游客，注意听取游客的意见和要求，协调游客之间的关系，做好旅游团的组织工作，维护旅游团内部的团结，调动游客的积极性，保证旅游活动的顺利进行。

（4）协调联络，维护权益

领队应负责旅游团与接待社的联络与沟通，转达游客的建议、意见、要求乃至投诉，维护游客的合法权益，必要时出面与相关部门磋商和解决。

2. 全程陪同导游员的职责

全程陪同导游员是组团旅行社的代表，在整个旅游活动中起主导作用，负责全程陪同旅游团完成旅游活动。

（1）实施旅游接待计划

全陪应按照旅游合同实施组团旅行社的旅游接待计划，检查、监督各接待社的执行情况和接待质量。

（2）联络工作

全陪负责旅游团、组团社与各地接待社的联络，做好旅行各站之间的衔接工作，确保旅游活动的连贯与顺畅。



（3）组织协调工作

全陪要协调旅游团、领队、地陪、司机等各方面接待人员之间的关系，协调旅游团在各地的活动，及时传达游客的愿望、要求和意见，使旅游活动顺利进行。

（4）维护安全，处理问题

全陪应维护游客的人身、财物安全，转达和处理游客的意见、建议和要求，协同各接待单位和地陪处理旅游过程中发生的各类问题和事故。

（5）宣传调研

全陪要耐心解答游客的问询，介绍我国（地方）文化和旅游资源，开展市场调研，协助开发、改进旅游产品的设计和市场营销。

3. 地方陪同导游员的职责

地方陪同导游员是地方接待社的代表，是旅游接待计划在当地的执行者，为旅游团提供当地活动的安排、讲解和生活服务。

（1）安排旅游活动

地陪要严格按照旅游接待计划，合理安排旅游团（游客）在当地的旅游活动。

（2）做好接待工作

地陪应认真安排、落实旅游团在当地的接送服务和食、宿、行、游、购、娱等方面的服务工作，与领队、全陪密切合作，做好当地的旅游接待工作。

（3）导游讲解

地陪要负责旅游团在当地参观游览过程中的导游讲解工作，解答游客的问题，积极介绍和传播本国（地方）文化和旅游资源，引导游客文明旅游。

（4）维护安全

地陪应维护游客在当地旅游期间的人身和财物安全，做好事故防范和安全提示工作。

（5）处理问题

地陪要妥善处理旅游服务相关各方面的协作关系，以及游客在当地旅游过程中发生的各类问题和事故。

4. 景区（点）导游员的职责

景区（点）导游员负责旅游团在本景区（点）的参观游览活动的服务工作。

（1）导游讲解

负责所在景区、景点的导游讲解，解答游客的问询。

（2）安全提示

提醒游客在参观游览过程中注意人身、财物安全，并给予必要的协助。

（3）宣讲知识

结合景区、景点的景观景物向游客宣传讲解环境、生态和文物保护等相关方面的知识。

(4) 反映游客意见要求

及时向主管部门和上级领导反映游客的意见和建议，促进景区管理和服务工作质量的提升。



任务练习

一、理论知识练习

1. 名词解释

导游员职责。

2. 简答题

- (1) 导游员需要具备什么素质？
- (2) 导游员需要承担什么职责？
- (3) 导游员的知识结构素质应该包括哪些方面？
- (4) 导游员的基本职责包括哪些方面？

二、能力提升练习

开展讲故事训练，锻炼讲解能力：利用上课前 3 分钟，为班级同学讲解一个故事。



任务拓展

尽心为客的模范导游员——高晓红

高晓红，1979 年出生，2000 年 7 月以优异的成绩从西安外国语大学旅游学院毕业后，经过考试来到西安国旅。2002 年 11 月参加“秦始皇陵杯导游大赛”，被授予“英语导游状元”“陕西省技术能手”称号，2006 年被评为“全国模范导游员”。2002 年至今，她还一直为全国导游证考试（陕西考区）讲解模拟示范课程并担任考区应用口试科目评委。从 2000 年到现在，高晓红每年平均接团 200 天以上，每次都能圆满完成接待任务，从未出现过任何责任投诉，在一些重点团、品牌团的接待工作中表现出色。

2005 年 6 月，高晓红受命负责美国一投资团的接待工作。就在该团离开西安的前一天，家里突然来电话说父亲胰腺癌复发，病情危急。由于当晚相关政府领导要接见此团，已安排高晓红为双方会谈的翻译，如果此时请假，不仅会给公司工作安排带来很大不便，更可能会影响到整个会谈的顺利进行。考虑再三，高晓红决定先完成该团的接待任务。然而第二天当她把客人送到机场，圆满完成全部工作后，接到家里的电话说父亲已经过世了。

由于在业务上的突出表现，高晓红已成为西安国旅接待一线的中坚力量，公司经常



安排她接待一些重点团队和客户。她曾先后接待过波黑驻联合国大使率领的联合国妇女联合会代表团、美国全球最大化学公司来陕投资代表团、美国洛杉矶警署代表团等重点团队和美国国家地理杂志等公司重要客户。2005年,马来西亚航空公司举行吉隆坡—西安首航仪式,她代表主办方参加了全程主持及翻译工作。在每一次工作中,她那饱满的热情和敬业精神都得到了游客、客户及公司领导和同事的一致肯定和好评。在完成联合国妇女联合会代表团接待任务后,波黑大使代表该团全体成员表示:“在她身上我们看到了中国女性的风采,她是我们遇到过的世界上最好的导游!”

工作6年来,高晓红对待每一个团从不挑肥拣瘦,都全力以赴。在平时的接待工作中,高晓红始终遵循“外事无小事”的原则。在重大政治原则性的问题上,她坚持立场绝不动摇,坚决维护国家和民族的尊严,但处理方式灵活多变,善于化解矛盾,注重实效。

以色列客人素以挑剔、苛刻、严谨而著称。一次,一对在美国居住的以色列夫妇来中国旅游,沿北京—西安—成都—重庆—上海线路一路游玩,客人回国之后,国旅总社收到其对全程导游服务的强烈投诉,唯独对西安的导游高晓红提出了表扬,称赞她的服务无可挑剔。国旅总社致电西安国旅,建议安排高晓红与其他导游交流经验,共同提高国旅整体接待水平和服务质量。

高晓红认为,当一名优秀英语导游,仅具有良好的语言功底是远远不够的。面对来自不同背景的外宾,面对他们提出的各种各样的问题,要做到应对自如,必须要广泛涉猎各学科各领域的知识,做到厚积而薄发,成为一名集百家学识于一身的“杂家”。为此,高晓红利用工作之余有限的闲暇时间,大量阅读中西方历史、宗教、文学、政治、经济等方面的著作,进一步扩展了自己的知识面,提高自身的文学修养和审美能力。通过跟同行请教、向书本学习,在实践中印证,高晓红总结出了“人性化+个性化”的服务模式和“原则性+灵活性”的带团技巧。她在工作过程中对所有的客人一视同仁,同时能根据客人的不同国籍、年龄、身份、性格、文化背景及受教育程度采用不同的讲解策略,从而顺利开展工作。

面对诸多荣誉,高晓红一直强调,自己只做了本职工作,为此在生活中她始终怀着一颗感恩的心。尽管工作繁忙,她一直关心国家大事,主动关注企业发展,结合从工作实践中获得的经验和发现的问题积极为企业的发展献计献策,在企业和社会组织的各项募捐活动中总是积极响应,带头捐钱捐物。



任务实训

情境实训:课堂布置实训任务,各小组拟一份旅行社招聘新导游人员的招聘信息,并进行招聘要求汇报,教师在旁指导评价。

导游评价:教师根据汇报情况,对小组进行评价。

表 1-2-1 实训评价表

评价内容 评价指标	新导游员招聘要求	
	素质要求	职责要求
语言 10 分 (准确、娴熟)		
观点 30 分 (合理、恰当)		
汇报 10 分 (清晰、流畅)		
评分		



考证冲刺

1. 导游员应具备哪些职业素质?
2. 导游员要承担什么职责?

任务三 导游工作的性质与特点



任务导入

案例描述:旅行社安排导游员小李接待了一个德国旅游团的入境考察活动,领导在交代工作任务时特意嘱咐,要以优质服务接待外国贵宾,同时注意维护国家利益。考察活动中,小李尽心尽力,以细心、体贴的导游服务赢得了德国游客的赞赏。一日,在参观完一家数控机床的产品展览后回来的路上,德国游客问起小李关于中国当前数控机床的生产技术现状。恰好之前小李有接待过政府科技部门领导参加科技交流会,了解这方面的情况,于是就详细地向客人介绍了中国当前在数控机床方面的产品特色和技术现状。接待工作结束后,小李回来向领导汇报,受到了领导批评。

问题: 小李为什么受到领导的批评?

案例分析: 导游员接待入境旅游团,要以高超的导游技能服务游客,但在工作中,要坚持“内外有别”原则,注意保守国家的商业、科技等机密,以免给国家和相关单位造成不必要的损失。



任务准备

导游员是旅游行业的形象代表，其所提供的导游服务是旅游产品的核心组成部分。作为具有鲜明行业特征的代表性岗位，导游工作具有不同于其他服务岗位的性质和特点。

一、导游工作的性质

导游工作作为旅游服务中的代表性工作，在旅游各项服务工作中起着根本的、中心的作用。由于社会制度、经济发展水平、意识形态、民族文化和旅游业发展阶段的不同，各个国家和地区对导游工作性质的看法也各不相同。世界各国的导游工作具有以下共同属性。

（一）经济性

导游工作是导游员通过向游客提供导游服务而创造特殊使用价值的劳动，在市场上通过交换而具有交换价值，本身就是一项经济活动，具有商品经济的属性。

就个人而言，导游员通过提供导游服务而获取报酬。就企业而言，旅行社通过导游员的导游服务工作满足游客的旅游需求，使旅游产品的消费价值得以体现，从而获利。就国家而言，导游工作促进了商品销售，促进科技交流，实现税收收入和外汇的创收，从而回笼货币，积累资金，发展经济。

在导游工作中，导游员要充分发挥积极主动性，提供优质的导游服务，在为自身创造经济效益的同时，扩大社会影响，增进交流了解，促进商品销售，实现社会效益的扩大。

（二）社会性

旅游活动是一种社会现象，在促进社会物质文明和精神文明的建设方面起着重要的作用。导游工作本身就是一种社会职业，大多数导游员将之作为一种谋生手段。导游员接待着四面八方的游客，推动着世界上规模最大的社会活动。一方面，游客来自不同社会阶层；另一方面，导游员在提供导游服务过程中与社会诸多方面产生联系；再者，旅游活动本身涉及多个部门、多个单位和个人。

（三）服务性

导游服务和其他服务工作一样，属于非生产性劳动，然而它不是一般的简单服务，而是一种复杂的、高智能和高技能的服务。在旅游过程中，导游服务以游客为中心展开，包括组织活动、游览讲解、安排生活等形式，工作内容涉及了交通、住宿、餐饮、游览、娱乐、购物及其他生活需求等。它不仅要满足游客生活方面的基本需求，还要满足游客在享乐、休闲、文化等方面的精神需求。导游员除了需要具有丰富的专业知识外，还应具备一定的社会活动能力、应变能力和独立处理问题的工作能力，才能胜任导游工作。

（四）文化性

导游服务是传播文化的重要渠道。由于世界各个国家、各个地区的传统文化、社会制度、民俗禁忌的不同，游客的思维方式、价值观念、思想意识存在差异，需要导游员通过讲解和服务，引导游客进行旅游观赏与交流，在与游客的日常相处中，影响着游客，传播着当地的文化。

导游员为来自世界各国、各民族的游客服务，通过引导和生动、精彩的讲解给游客以知识、乐趣和美的享受。同时也吸收各国、各民族的传统文化，有意无意地传播着异国文化。

（五）涉外性

国际旅游活动是当今世界规模最大的民间外交活动，为增进各国人民之间的了解和友谊、促进世界和平做出了积极的贡献。旅游活动中，导游员为入境游客提供导游服务，为出境游客提供出境陪同服务，都具有涉外性。

导游员要在入境旅游接待和出境旅游陪同中，积极当好民间外交大使，一方面积极宣传社会主义中国，另一方面，了解外国，促进中外经济、文化交流。在导游工作中，导游员要积极主动、求同存异，做好本职工作；要实事求是、内外有别，既注意宣讲社会主义中国的进步与成绩，也坦然接受对缺点、问题的批评意见，更要注意保守国家机密。

二、导游工作的特点

导游工作作为一种高智能、高技能的服务工作，贯串于旅游活动的全过程，具有鲜明的个性特征。

（一）工作量大

导游工作涉及游客的食、宿、行、游、购、娱等多方面，工作量大而复杂。导游员要做好语言翻译、参观导游、生活服务、政策宣传、对外调查、安全保卫、座谈报告和财务统计等八大方面的工作；当好六大员：导游讲解员、对外宣传员、旅游协调员、生活服务员、安全保卫员和情况调查员。

（二）独立性强

导游服务是独当一面的工作。在旅游过程中，只有导游员与游客朝夕相处，独立地为游客提供导游服务，满足游客对于食、宿、行、游、购、娱等方面的需求。在导游工作中，导游员独立地进行国家政策方针的宣传与执行，独立组织、协调旅游活动，独立解决各种矛盾和突发性事故问题，独立进行针对性导游讲解。

（三）脑体高度结合

导游是一项复杂、烦琐的工作，是脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作。一



方面,导游员的游览讲解涉及天文、地理、历史、政治、经济、文化教育、医疗卫生、法律、宗教民俗、音乐、美术、建筑等诸多方面的知识,旅游计划的落实需要与各方面进行联络协调,还要了解和掌握游客的心理活动和变化规律,这必然要求导游员要具有广博的知识和综合运用知识的能力,以保障旅游计划的顺利实施和满足游客物质和精神的需求。

另一方面,导游工作流动性强、工作量大、体力消耗大,导游员要带领游客一起步行、爬山游览,要进行导游讲解、生活服务,还要随时随地解决游客出现的各种各样的问题,这都需要导游员具有良好的身体条件才能完成。

(四) 客观要求复杂多变

没有两次完全相同的旅游,导游员的每一次接待工作,都可能出现新的情况。服务对象复杂,游客的需求多种多样;需要协调各种各样的复杂关系;需要面对和处理各种各样的问题、矛盾和意外。而社会制度、文化观念、教育背景和行为习惯的差异,以及人们对服务质量的理解不同,增加了工作难度。

(五) 面对物质诱惑和“精神污染”

导游工作流动性大、活动范围广,导游员借着工作之机可以到全国各地乃至全世界周游,可以认识各式各样的人并与之交往。在开阔眼界、增长知识的同时,接触到各种各样奢华的物质消费,这对年轻人具有很强的诱惑力。

另外,导游员常年与各方游客接触,直接面对各式各样的意识形态、价值观念和生活方式,面临金钱、色情、利益、地位的不断诱惑,这种直接面对“精神污染”的机会大大多于常人。导游员如果意志不坚、抵抗力不强,就容易受其影响。



任务练习

一、理论知识练习

- (1) 导游工作具有哪些属性?
- (2) 导游工作具有哪些典型特点?

二、能力提升练习

导游员带着旅游团正在山顶上观景台观光,一位女游客不小心崴了脚,肿得老高、无法走路,山顶没有休息、医护场所和工作人员。

你作为导游员应该如何处理?



“近代旅游业之父”——托马斯·库克

托马斯·库克（Thomas Cook，1808年11月22日—1892年7月18日），是现代旅游的创始人，“近代旅游业之父”。第一个组织团队旅游的人，也组织了世界上第一个环球旅游团。编写并出版了世界上第一本面向团队游客的旅游指南——《利物浦之行指南》，创造性地推出了最早具有旅行支票雏形的一种代金券。库克组织了欧洲范围内的自助游，向自助旅行的游客提供旅游帮助和酒店住宿服务。19世纪中期，托马斯·库克创办了世界上第一家旅行社——托马斯·库克旅行社（即现今的托马斯库克集团，中国官方授权的品牌名为“托迈酷客”），标志着近代旅游业的诞生。19世纪下半叶，在托马斯·库克本人的倡导和其成功的旅游业务的鼓舞下，首先在欧洲成立了一些类似于旅行社的组织，使旅游业成为世界上一项较为广泛的经济活动。

1808年11月22日托马斯·库克出生于英格兰德比郡墨尔本镇。自幼家境贫寒，三岁丧父，母亲改嫁。迫于生计托马斯·库克十岁时不得不辍学从业，先在一家蔬菜花木店当帮工，后又当木工学徒，17岁时进入拉特兰浸礼教会做诵经人。

1826年库克成为一名传教士，云游四方，散发浸礼教会的小册子，宣传教义。这使得托马斯·库克游历了英格兰的许多地方，对旅游产生兴趣。另外，出于宗教信仰的原因，他后来成为一位积极的禁酒工作者。

1841年7月5日，托马斯·库克包租了一列火车，将多达570人的游行从英国中部地区的莱斯特送往拉巴夫勒参加禁酒大会。往返行程18千米，团体收费每人一先令，免费提供带火腿肉的午餐及小吃，还有一个唱赞美诗的乐队跟随。这次活动旅游发展史上占有重要的地位，托马斯·库克组织的这次活动被公认为世界第一次商业性旅游活动，因此，他本人也就成为旅行社代理业务的创始人。它是人类第一次利用火车组织的团体旅游，是近代旅游活动的开端。

1845年托马斯·库克在家乡莱斯特成立托马斯·库克旅行社，同年夏，组织了一次真正意义上的团体消遣旅游。这次团体旅游是从莱斯特出发途中经过若干地点停留访问，最终目的地是英格兰西部的海港城市利物浦。全程历时为期一周，共350人参加，并编发了导游手册——《利物浦之行手册》分发给旅游者，这是世界上第一本旅游指南。由于当时人们对外出旅游的需求已趋成熟，加之托马斯·库克此前组织旅游活动的成功为其带来的名声，所以有关组织这次团体旅游的海报告示一经张贴，报名者极其踊跃。为了确保这次组团旅行的成功，托马斯·库克不得不决定将组团规模控制在350人以内。很多人前来报名时，都因名额已满而不能如愿。在已办好预订手续的人中，甚至有些人乘机高价转手倒卖名额。这次旅游的组织方式更具现代包价旅游的特点，体现了现代旅行社的基本特征，开创了旅行社业务的基本模式。

1846年，托马斯·库克亲自带领一个旅行团乘火车和轮船到苏格兰旅行。为每个成



员发了一份活动日程表，还为旅行团配置了向导，并编写了《苏格兰之行手册》。此后，他每年都要组织大约 5 000 多人在英伦三岛之间旅行。每次他本人都亲自陪同，编印旅游指南。他成功地把铁路、水路和地上交通设施紧紧联系在一起。

1851 年 5 月，为了展示英国工业革命成果“伦敦水晶宫”举办一次大展览，此为第一届世界博览会。托马斯·库克决心抓住这个机会扩大旅行业务。在展览开幕前，他遍访英格兰中部和北部主要城市，组织各地旅客赴伦敦参观展览。为此，他还创办名为《观光者》的月刊杂志，专门介绍各地风光和旅游者的见闻。这一年，他组织了 165 000 多人到伦敦参观展览。此后，他又成功地组织了旅客参观 1853 年的都柏林展览和 1857 年的曼彻斯特展览。

1855 年，库克组织了从英国莱斯特前往法国巴黎参观第二届世界博览会的团体旅游，这次旅游活动在巴黎停留游览 4 天，全程采用一次性包价，其中包括在巴黎的住宿和往返旅费，总计 36 先令。当时（1855 年 8 月 6 日）的《曼彻斯特卫报》称此举是“铁路旅游史上的创举”。事实上，这也是世界上组织出国包价旅游的开端。到 1864 年，经托马斯·库克组织的旅游人数已累计 100 多万。

1865 年开办了一家旅游用品商店，同年，为了进一步扩展旅行社业务，托马斯·库克与儿子约翰·梅森·库克（John Mason Cook）成立托马斯父子公司（即通济隆旅游公司），迁址于伦敦，并在美洲、亚洲、非洲设立分公司。此后，托马斯·库克又组织了到法国等地的旅游活动。

1872 年 9 月，已经 63 岁的库克从莱斯特出发，开始了他为期 8 个月的环球之旅——这一天，他从埃及旅行到中国的梦想终于得以实现——托马斯·库克和他的伙伴们坐蒸汽船横跨大西洋，乘坐火车越过北美大陆，航行至日本，到达中国，之后又一路游览了新加坡、锡兰（今斯里兰卡）和印度。离开孟买后，他们又穿过印度洋和红海，途经开罗，最终返回伦敦。库克还独自前往巴勒斯坦，穿越土耳其、希腊、意大利和法国，用 222 天时间完成了这次令人惊叹的环球旅行。

1878 年，托马斯·库克退休，业务由其子约翰·梅森·库克（John Mason Cook）主持。1939 年，通济隆旅行社在世界各地设立了 350 余处分社。到了 20 世纪初，英国托马斯库克旅游公司、美国运通公司、比利时铁路卧车公司，被称为世界旅行代理业的三大公司。

1892 年，他创办了最早的旅行支票，可在世界各大城市通行，凡持有旅行支票的国际旅游者可在旅游目的地兑换等价的当地货币，更加方便了旅游者进行跨国和洲际旅游。通济隆旅行社还编印了世界最早的旅行杂志，曾被译成 7 国文字，再版达 17 次之多。同年 7 月，年满 84 岁的托马斯·库克离开人世，长眠于英格兰萨里郡泰晤士河畔的瓦尔顿城。

因为托马斯·库克对世界旅游的贡献，英国出了两篇评论，称赞他的伟大之处就是发现一个需求，并且加以满足。托马斯·库克一生创造性地经营着新兴的旅游业，在世

界旅游史上创造了许多项第一。托马斯·库克作为世界近代旅游业的创始人，他的名字已成为旅游的代名词。今天，身背印有托马斯·库克标记的各式旅行包的旅游者的足迹已遍及世界各地。托马斯·库克的名字将永载旅游史册。



任务实训

情境实训：课堂布置实训任务，各小组成员收集身边导游员工作的例子，进行导游工作方式方法的讨论，并汇报，教师在旁指导评价。

导游评价：教师根据汇报情况，对小组成员进行评价。

表 1-3-1 实训评价表

评价内容 评价指标	导游员的工作方式方法	
	案例陈述	评价和改进
语言 10 分 (生动、娴熟)		
归纳 30 分 (准确、恰当)		
汇报 10 分 (清晰、流畅)		
评分		



考证冲刺

导游工作有哪些特点？

任务四 导游工作的地位与作用



任务导入

案例描述：江西南昌的黎先生一家四口经常出去旅游，一直都是找旅行社跟团出游，对于旅游途中经常安排进购物点、旅游团集合较浪费时间很是反感。于是黎先生决定全家人来一次自助游，目标选择四川九寨沟。国庆黄金周后，黎先生请好了假，网上订好了机票、酒店和景区门票，一家人高高兴兴地出发了。到达九寨沟的九黄机



场后，想起没有提前预订接送车，只好打的前往住宿酒店，倒也顺利。办理入住时，虽然黄金周刚过，但人还不少，酒店在安排完团体入住后才为黎先生一家办理手续。晚餐时间，想着出去找特色餐馆尝尝当地美食，却因为没有车不方便，只好在酒店附近随便找一家餐馆应付了事。第二天游览九寨沟，虽然没有导游讲解，但九寨沟的美丽风光给大家留下了深刻的印象。第三天，一家人想着来一趟不容易，想再去附近逛逛，可身边没有个可以咨询的人，酒店、餐馆的工作人员也说不出个好方案。一家人于是游兴索然，决定临时改变计划，返回成都去，想着城市里应该会方便许多吧。

问题：没有导游员伴随活动，黎先生一行碰到了哪些旅途难题？

案例分析：在游客面前出现的虽然只是导游员一个人，但其背后是旅行社和相关旅游服务企业。导游员代表旅行社执行旅游计划，负责落实旅游行程中食、宿、行、游、购、娱等安排，在导游讲解中带领游客欣赏旅游地的美丽风光、领略异地的风土人情，保障游客的旅行生活。如果没有这些周到的服务，游客是难以享受顺畅的旅行的。



任务准备

导游员是旅行社接待工作的一线关键人员，是旅游行业的形象代表，导游服务是现代旅游业的代表性工种。有国际旅游界人士认为，“没有导游员的旅行，是不完美的旅行，甚至是没有灵魂的旅行。”可见，导游服务在旅游接待工作中有着不可或缺的作用。

一、导游工作的地位

导游服务工作贯串于旅游活动的始终，在旅游接待工作中具有核心地位。

（一）从旅行社角度看，导游工作是旅行社核心竞争力的重要组成部分

导游员按旅行社的要求执行旅游接待计划，带领旅游团完成各项旅游活动，是旅行社产品的直接执行者，在旅行社业务中具有核心地位。导游员代表着本旅行社的形象，导游服务工作质量代表着旅行社的服务质量。导游服务工作质量的好坏，决定着游客对于此次旅游产品购买的满意程度，以及是否再次购买本旅行社的旅游产品。

导游员工作在旅游第一线，直接实施接待计划，安排组织各项旅游活动，处理游客的各种问题，对游客的要求、现行旅游产品和其他旅游服务部门存在的问题，了解得最清楚。导游员及时将有关信息反馈给旅行社有关部门，有利于旅行社改进服务方式，促进旅游产品的进一步完善。

导游服务工作水平体现了旅行社的服务水平和质量，是旅行社核心竞争力的重要组成部分。拥有一流的导游员队伍，是旅行社提高服务质量、扩大知名度、争取更多客源的法宝。

（二）从游客角度看，导游工作是游客顺利完成旅游活动、获得旅游满足的保证

游客到异地旅游，人生地疏、语言不通，生活多有不便。导游员伴随始终，为游客解决食、宿、行、游、购、娱等一切琐事，维护游客正当权益，保卫游客人身财物安全，保证游客吃得放心、住得舒适、玩得愉快，保障了旅游活动的顺利进行。

游客来自不同国家和地区，与旅游地存在语言、文化、生活习惯、行为方式等方面的差异。导游员提供的语言服务，促进了不同民族与地区的交流。导游员提供的导游讲解服务，帮助游客增长知识、扩大阅历、增加旅游乐趣、获得美的享受。

二、导游工作的作用

导游工作以其独特的方式，保障着旅游活动的顺利进行，促进社会交流。

（一）纽带作用

导游员是旅行社与游客之间、旅行社与其他旅游服务单位之间的第一联络人，导游服务工作是旅游接待工作的核心与纽带。导游员代表旅行社执行旅游计划，并将旅游产品的问题、游客的意见要求反馈给相关部门。导游员既代表着旅行社的利益，又肩负着维护游客合法权益的责任。导游员要联系协调旅行社、酒店、餐厅、景区、交通部门、商店、娱乐场所等单位，使之相互配合，保障旅游活动的顺利实施。导游工作在旅游活动中起着承上启下、连接内外、协调左右的作用。

（二）标志作用

导游服务质量是旅游服务质量高低最敏感的标志。导游服务工作质量包括导游讲解质量、为游客安排旅行生活的质量和各项旅游活动落实的质量。导游员直接面对游客，与游客相处时间长，游客对导游员的服务接触最直接，感受最深，对服务质量的反应也最敏感。因此，旅游活动的成败更多地取决于导游服务的工作质量。导游服务质量的好坏不仅关系到整个旅游服务质量的高低，甚至关系到一个国家或地区旅游业的声誉。

（三）反馈作用

导游员处在旅游接待服务的第一线，对于游客关于旅游产品方面的意见、建议最为了解。导游员要充分利用这种工作优势，根据自己的接待实践，收集、整理、综合游客的意见，及时反馈到旅行社有关部门，促进旅游产品的不断改进和质量的提高，从而更好地满足游客的需求。

（四）扩散作用

旅游产品质量包括旅游资源质量、旅游服务质量、旅游活动组织安排质量和旅游环境质量，都与导游服务质量紧密相关。游客对旅游产品的使用价值的判断来自导游员带领其进行的旅游活动的实际经历和感受。优质的导游服务质量，会使游客感到满意，从



而认同导游员、旅游产品和旅行社，就会以其亲身体验向亲朋好友进行义务宣传，进而扩大旅游产品的市场影响和销路。如果导游服务质量不高，就会导致游客产生不满和抱怨，从而阻碍旅游产品的销售。



任务练习

一、理论知识练习

简答题：

- (1) 导游工作具有怎样的地位？
- (2) 导游工作有什么作用？

二、能力提升练习

旅游团的晚餐是自理的，部分游客发现所住宿的酒店附近餐馆很少，要求导游员给安排团队晚餐。

导游员应该如何处理？



任务拓展

做一名出色的民间“外交官”——杭州市金牌导游员吴娜佳

自 G20 杭州峰会顺利闭幕至今，杭州这座著名的旅游城市一直处于后 G20 时代的“忙碌”状态：国内、国际游客纷至沓来，一睹美丽杭州的风采。

市政协委员吴娜佳也很忙，作为杭州市金牌导游员和浙江旅游职业学院的教师，她要用导游这个民间“外交官”的身份，为杭州的国际化添一分力量。

要说民间“外交官”怎么当，看看吴娜佳怎样工作的就知道了：带游客过马路，她指引大家走斑马线；游览时，看到景区地上有垃圾，她当着游客的面捡起来扔到垃圾桶；进入严禁抽烟的景点，她事先给游客留出时间，抽完烟再进景区……吴娜佳用自己的一言一行，时时刻刻、有声无声地告诉游客们“杭州因你而美丽，杭州因你而文明”。

“导游应该是一个文明使者，我们要始终做到勿以善小而不为，为美丽杭州尽一分绵薄之力。”吴娜佳说。

作为一名培养未来导游的教师，吴娜佳在带团之余，凭着自己的实战经验编出了一套套专业课件，内容涵盖了导游员职业道德、带团技巧等等。她用生动平实的交流方式，让未来的导游们领会到：只有每一个导游从我做起、从现在做起、从身边的小事做起，导游员队伍的文明素质才会越来越高，也才能引导身边的游客知荣辱、明礼仪，成为文明杭州的风景线。

除了做好本职工作，吴娜佳还是“金牌导游品质服务队”的志愿者。只要有空，她

会沿着西湖清理路边垃圾，帮游客拍照，为游客指路。遇见有需要的游客，她更是热情地为他们讲解景点内容。她觉得，游客来到杭州，被吸引的不仅仅是杭州的美景，更是这里的人文风貌。悦人悦己，靠的就是市民和导游的引导。

“G20 峰会给了杭州登上世界舞台的机会，我们要珍惜这样的机会，更多展示杭州的美景，更多传播杭州的文明，更多赢得世人对杭州的尊重，这是每一个杭州导游的‘外交使命’。”吴娜佳说。

任务实训

情境实训：课堂布置实训任务，各小组成员根据自身经历和了解，讨论导游员在旅游过程中的工作任务和作用，并进行汇报，教师在旁指导评价。

导游评价：教师根据汇报情况，对小组成员进行评价。

表 1-4-1 实训评价表

评价内容 评价指标	导游工作的地位和作用	
	工作地位	作用
语言 10 分 (生动、娴熟)		
归纳 30 分 (准确、恰当)		
汇报 10 分 (清晰、流畅)		
评分		

考证冲刺

导游工作的作用有哪些？