

导游业务

● ● ● The tour guide business ● ● ●

A tropical beach scene with turquoise water, white sand, a large rock, a palm tree, and a thatched hut. The text "第二章 导游人员" is overlaid on the right side of the image.

第二章 导游人员

目录 Contents

01

第一节 导游人员的内涵及类型

02

第二节 导游人员的从业素质

03

第三节 导游人员的职责要求

学习目标

- 1 熟悉导游人员的内涵及类型
- 2 熟悉导游人员从业的素质要求
- 3 掌握导游人员的职责要求
- 4 培养导游人员良好的职业道德和职业素养



- 20世纪60年代，在中国国际旅行社召开的第三次翻译导游会议上，根据周恩来总理对外事翻译人员的要求，结合导游工作的实际，提出翻译导游人员要“三过硬”（即思想、业务、外语过硬）和做“五大员”（即宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员），这是对当时翻译导游人员职责的明确概括。



第一节 导游人员的内涵及类型

情境引例：观看2017年8月九寨沟地震中导游李尹韩出色的表现被央视《面对面》采访视频、观看焦作导游韩滨事迹等，从根本上引导“未来导游”树立正确的价值观。

请思考：如果我是导游，我会怎么做？



学习内容

一、导游人员的内涵



我国导游人员的定义是根据1999年国家旅游局颁布的《导游人员管理条例》中的规定来确定的，即导游人员是指取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及其他服务的人员。

学习内容

对导游人员的内涵可从以下几个方面来理解。

第一

在现代生活中，人们远离常住地来到异国他乡，追求物质和精神生活的满足。

第二

导游人员的工作范围很广。

第三

旅游是当今世界最大规模的民间交往活动。

第四

导游服务的性质和任务决定了从事这项工作的人，必须具备一定的资格和条件。

二、导游人员的类型

(一)
按业务
范围划
分

1. 出境旅游领队
2. 全程陪同导游人员
3. 地方陪同导游人员
4. 景区景点讲解员



学习内容



1. 出境旅游领队

是指取得出境旅游领队证，接受具有出境旅游业务经营权的国际旅行社的委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事出境旅游业务的工作人员。

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。

2. 全程陪同导游人员



学习内容



3. 地方陪同导游人员

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。

是指在旅游景区，包括博物馆、自然保护区等为游客进行导游讲解的工作人员。

4. 景区景点讲解员



学习内容



1. 旅行社专职导游人员

是指在一定时期内被旅行社固定聘用，以导游工作为其主要职业的导游人员。



2. 社会导游人员

主体是取得导游资格证书并在相关旅游行业组织注册而取得导游证的导游人员，但也包括旅行社临时特聘的导游人员。

(二) 按劳动就业方式划分

The tour guide category

学习内容

(三) 按使用语言划分



1. 中文导游人员

是指使用普通话、地方话或者少数民族语言从事导游业务的导游人员。

2. 外语导游人员

是指运用外语从事导游业务的导游人员。



学习内容

(四) 按技术等级划分



按照技术等级，可将我国导游人员分为以下四种类型：

01

初级导游员

02

中级导游员

03

高级导游员

04

特级导游员

学习内容



1. 初级导游员



2. 中级导游员

具有高中、中专及以上学历，通过国家旅游局组织的统一考试，获得导游人员资格证书并进行岗前培训，与旅行社订立劳动合同或在相关旅游行业组织注册后，自动成为**初级导游员**。

在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证满2年，报考前3年内实际带团不少于90个工作日，经笔试导游知识专题、汉语言文学知识或外语，合格者晋升为**中级导游员**。

学习内容



3. 高级导游员

取得中级导游员资格满3年，具有本科以上学历或旅游类、外语类大专学历，报考前3年内以中级导游员身份实际带团不少于90个工作日，经笔试导游能力测试和导游综合知识，合格者晋升为**高级导游员**。



4. 特级导游员

取得高级导游员资格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商中有较大影响，经论文答辩通过后晋升为**特级导游员**。

学习内容

案例2-1：小刘的云南之旅

小刘是一名大四学生。为了能够半工半读，她考取了导游资格证，选择了导游职业。今年过年时，旅行社派她带团去云南旅游。云南之旅，小刘一共结识了6个当地导游，丽江彝族导游甜美的歌声、昆明导游热情周到的服务都给小刘留下了深刻的印象，尤其是大理的导游是一名高级导游，他渊博的知识、和蔼可亲的服务态度、临危不惧的应变能力更是让小刘佩服得五体投地。通过和这些导游的交流，小刘学习了很多的知识和经验。一路上，小刘与他们密切配合，整个行程轻松、愉快，客人非常满意。

问题：本案例中出现了哪几种类型的导游？

学习内容

案例分析

小刘是全陪、6个当地导游是地陪，是按业务范围划分的；小刘半工半读，是兼职导游，是按劳动就业方式划分的；大理导游是一名高级导游，是按技术等级划分的；小刘和6个当地导游都是中文导游，是按导游使用的语言划分的。





第二节 导游人员的从业素质

学习内容

一、良好的思想品德

- ◆ 忠诚的爱国者
- ◆ 优秀的道德品质
- ◆ 践行社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观
- ◆ 较强的敬业精神
- ◆ 高尚的情操修养
- ◆ 自觉地遵纪守法

培养导游能力素质



学习内容

二、广博的知识结构



语言知识



史地文化知识



政策法规知识



心理学知识

学习内容

二、广博的知识结构



美学知识



政治、经济、社
会知识

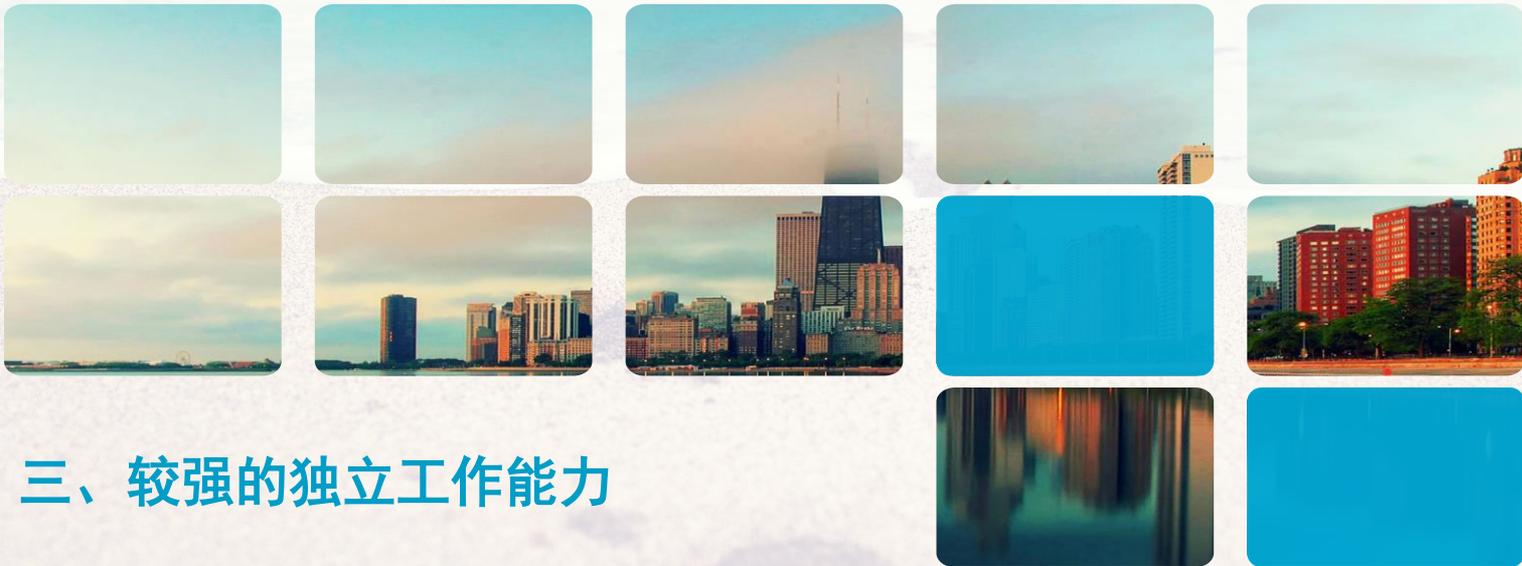


国际知识



旅行知识

学习内容



三、较强的独立工作能力

- ◆ 独立执行政策和进行宣传讲解的能力
- ◆ 较强的组织协调能力
- ◆ 善于和各种人打交道的能力
- ◆ 独立分析、解决问题，处理事故的能力

学习内容

四、熟练的导游技能

语言、知识、服务技能构成了导游服务三要素，缺一不可，只有三者的和谐结合才称得上是高质量的导游服务。



五、积极的进取精神

导游人员应有居安思危、优胜劣汰的思想准备，不断开拓进取、完善自我，更好地胜任本职工作。

学习内容

六、健康的体魄和心态

- ◆ 身体健康
- ◆ 心态平和
- ◆ 头脑冷静
- ◆ 思想健康



学习内容

案例2-2：酒后失态的导游

某旅行社一名女导游带团到苏州旅游，由于该导游个性豪爽又与团里客人相处不错，到临别前的晚上，几个客人请其导游在某酒家吃饭，导游自恃酒量好，席间当客人敬酒总是来者不拒，结果喝得酩酊大醉，由几个游客扶着出了酒家的门，在门口，游客让她一个人先等一会儿，其他人负责走远一点叫出租车。由于喝酒过量，该导游已无法站稳，于是躺到了身旁一辆新的私家车上，恰好此时车主从酒家走出来看到这一幕，不由分说就找了个水桶将水劈头盖脸朝导游身上泼去，导游惊醒过来走开，但即使如此，迷信的车主还是觉得不够，再打了几桶水往该导游躺过的地方不断冲刷，场面非常尴尬。

问题：该名导游的行为是否失态？为什么？

学习内容

案例分析

1. 该导游的行为严重失态。
2. 无论是男导游还是女导游，在带团工作中应该时刻保持清醒的头脑，以便应对突发事件。
3. 导游是旅行社的代表，喝得酩酊大醉，走路摇晃，甚至被车主提桶灌顶，严重损害了导游人员的良好形象，情节严重的直接影响到旅行社的声誉和形象。
4. 如果实在推脱不掉，需要饮酒应酬，饮酒量不应该超过自己酒量的 $\frac{1}{3}$ 。





第三节 导游人员的职责要求

学习内容

一、导游人员的基本职责

- ◆ 接受任务，带团游览
- ◆ 导游讲解，传播文化
- ◆ 安排旅游事宜，保护游客安全
- ◆ 反映意见要求，安排相关活动
- ◆ 解答问询，处理问题
- ◆ 率先垂范，引导文明旅游



学习内容

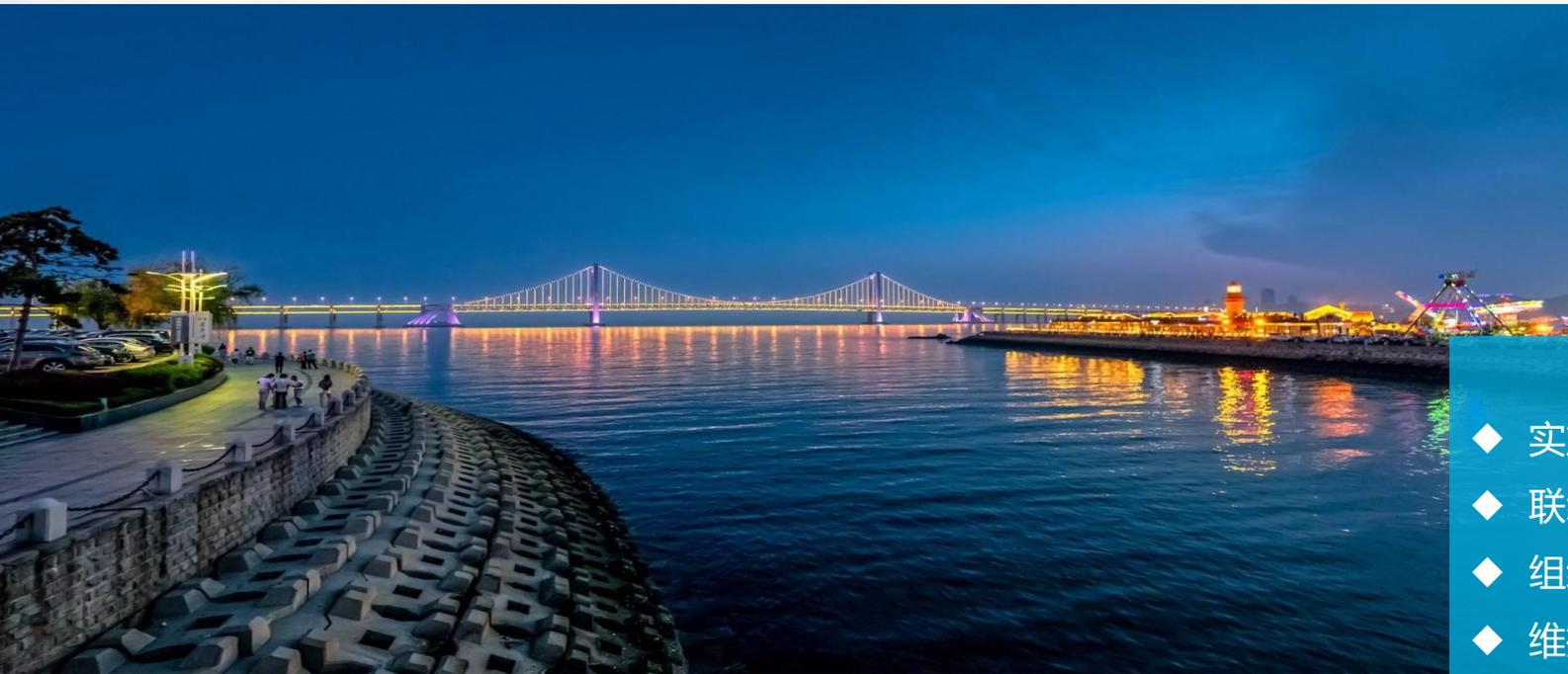


二、出境领队的主要职责

- ◆ 全程服务，旅途向导
- ◆ 做好组织和团结工作
- ◆ 落实旅游合同
- ◆ 协调联络，维护权益，解决难题

学习内容

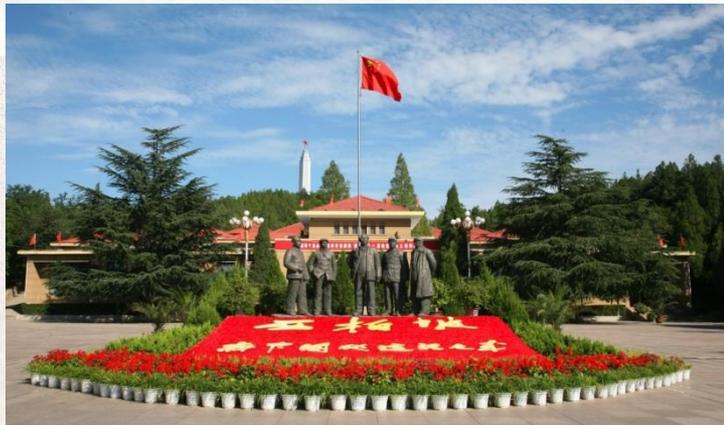
三、全程陪同导游人员的主要职责



- ◆ 实施旅游接待计划
- ◆ 联络工作
- ◆ 组织协调工作
- ◆ 维护安全，处理问题
- ◆ 宣传、调研工作

学习内容

四、地方陪同导游人员的主要职责



◆ 安排旅游活动

◆ 做好接待工作

◆ 维护安全

◆ 导游讲解

◆ 处理问题

学习内容

五、景区导游人员的主要职责

- ◆ 导游讲解
- ◆ 安全提示
- ◆ 宣传相关知识



西湖





学习内容





结 束