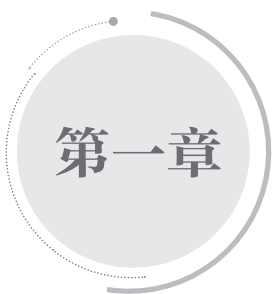


第一篇 基础篇





第一章

导游员



学习目标

1. 了解导游员的概念与分类。
2. 熟悉如何获取导游资格。
3. 掌握导游员的职责和素质。



能力目标

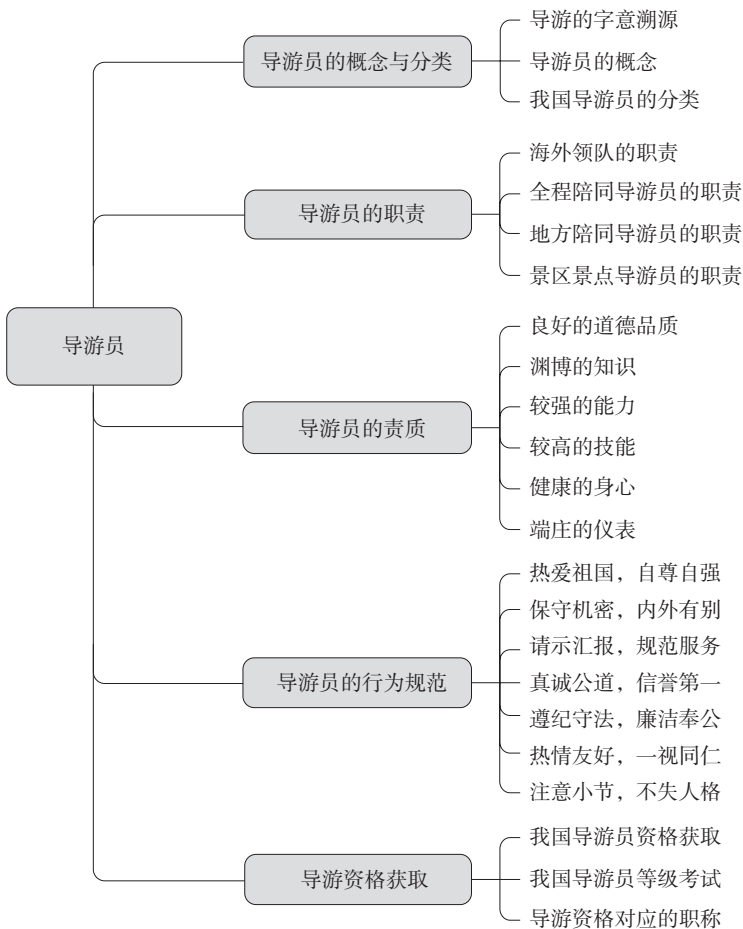
1. 了解导游员的不同类别，自主查阅相关资料拓展知识。
2. 熟悉如何获取导游资格，引导并培养学生报考导游证。
3. 掌握导游员的职责和素质，引导并培养学生具备导游员的职责和素质。



思政目标

1. 了解导游员在发展旅游业中的重要作用，增强学生的专业认同感和事业心。
2. 熟悉导游员的职责，培养学生辩证唯物主义的求职观。
3. 掌握导游员应具备的素质，增强学生热爱祖国、爱岗敬业、遵纪守法的道德品质。

思维导图



导入案例



第一节 导游员的概念与分类

导游员是旅行社的形象代表，是旅游业中最具代表性的职业之一。导游员是旅行社的灵魂，一家旅行社能否发展壮大在很大程度上取决于导游人员素质的高低。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、职责和素质，充分掌握不同类别导游员的工作程序和标准，并不断跟随时代脚步，自我提高，以适应日趋变化的社会和行业的发展。

一、导游的字意溯源

导游 (tour guide), 从词义上分析, 由“导”与“游”两个字组成。“导”具有引导、疏导, 以及开通、引流的含义。“向导”(guide) 泛指带路的人。“游”具有游玩、游览、观赏的含义, 也有行走、求知、增加阅历见闻之意。“导”与“游”组合在一起就成了“导游”一词。作为动词, “导游”即组织、指导旅游以满足旅游者游览、交往、增长见闻需求的行动及其活动方式。作为名词, “导游”与“导游员”“导游人员”是一个意思, 就是在旅游实践中带领游览、担任导游工作的人。

二、导游员的概念

按照 1999 年国务院颁布实施 (2017 年修订) 的《导游人员管理条例》的规定, 导游员是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。

根据《中华人民共和国旅游法》(2013 年施行, 2016 年、2018 年修正, 以下简称《旅游法》)、《导游人员管理条例》(1999 年施行, 2017 年修订)、《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以下三个条件。

(一) 取得导游证

在日常生活中, 有着各种各样的“导游”, 例如, 某单位组织员工外出旅游, 由本单位熟悉旅游目的地情况的某人充任“导游”。在这里, 某人虽然也为其单位员工导游, 但其并不是《导游人员管理条例》所称的导游, 因为其并没有依法取得导游证, 所以, 依法取得导游证的导游人员不同于日常生活中泛称的导游。

《旅游法》第 102 条规定: 违反本法规定, 未取得导游证或者不具备领队条件而从事导游、领队活动的, 由旅游主管部门责令改正, 没收违法所得, 并处 1 000 元以上 1 万元以下罚款, 予以公告。

(二) 接受旅行社委派

在日常生活中, 也有人凭借合法取得的导游证擅自为他人提供向导、讲解服务, 并未经旅行社委派, 所以这也不是《导游人员管理条例》中所称的导游人员。

《旅游法》第 102 条规定: 导游、领队违反本法规定, 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 1 000 元以上 1 万元以下罚款, 并暂扣或者吊销导游证。

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)》,在我国9个省、区、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,同时进行导游收入第三方支付试点。

(三) 提供导游服务

导游员是为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。所谓“向导”,一般是指为他人引路、带路,而“讲解”则是为旅游者解说、指点风景名胜,“相关旅游服务”一般是指为旅游者代办各种旅行证件,代购交通票据,安排旅游住宿、旅程就餐等与旅行游览有关的各种服务。

自由执业的导游员,不得从事讲解、向导以外的其他业务。

三、我国导游员的分类

导游员由于业务范围和内容的不同,服务对象和服务语言的差异,其业务性质和服务方式也不尽相同。即使是同一位导游员,在不同的带团工作中,由于从事的业务性质不同,也是不同的导游身份。

(一) 按业务范围划分

按业务范围,导游员可分为海外领队(tour escort,领队)、全程陪同导游员(national guide,全陪)、地方陪同导游员(local guide,地陪)、景区景点导游员(resort representative,讲解员)。

1. 海外领队

海外领队是指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,全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。特别提示,中国旅游团到外国和我国港澳台地区都属于出境旅游。

2. 全程陪同导游员

全程陪同导游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员。

3. 地方陪同导游员

地方陪同导游员是指受接待旅行社委派,代表接待社,实施接待计划,为旅

游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游员。

4. 景区景点导游员

景区景点导游员也称讲解员，是指在旅游景区景点，如博物馆、自然保护区等为旅游者进行导游讲解的工作人员。

（二）按职业性质划分

按职业性质，导游员可分为专职导游员、兼职导游员、自由职业导游员。

1. 专职导游员

专职导游员是指在一定时期内以导游工作为主要职业，与旅行社签订劳动合同的人员。他们属于旅行社的正式员工，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。

2. 兼职导游员

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. 自由职业导游员

自由职业导游员是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，或者通过导游自由职业平台为散客提供导游服务的人员。自由职业导游员的收入主要来自旅行社（或旅游者）支付的导游服务费。

（三）按使用语言划分

按使用语言，导游员可分为中文导游员和外语导游员。

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服务的人员。目前，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服务的人员。目前，这类导游员的主要服务对象是入境旅游的外国旅游者和出境旅游的中国公民。

（四）按技术等级划分

按技术等级，导游员可分为四类。

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

考取导游资格证书满3年，学历、职业经历和业绩符合要求的，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

考取中级导游证书满3年，学历、职业经历和业绩符合要求的，可以申请报考高级导游员考试。通过考试的，可以晋升为高级导游员。

4. 特级导游员

取得高级导游等级满3年，业绩、技能、科研和社会影响达到一定水平，根据《导游人员等级考核评定管理办法（试行）》，特级导游考评采取论文答辩形式进行，考核合格，可以晋升为特级导游员。

知识链接 1.1



拓展资料 1.1



第二节 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，为保障旅游者顺利完成旅游活动而提供的各类服务。其分为基本职责和不同类型导游员的主要职责。

导游员的基本职责可概括为以下几点：①根据旅行社与旅游者签订的合同或约定，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，介绍中国文化和旅游资源；③配合和督促有关单位安排旅游者的交通、食宿等，保护旅游者的人身和财物安全；④耐心解答旅游者的问询，协助处理旅途中遇到的问题；⑤反映旅游者的意见和要求，协助安排旅游者会见、座谈等活动；⑥引导文明旅游。

由于工作性质、工作对象、工作范围和时空条件各不相同，不同类型的导游员职责重点也有所差异。

一、海外领队的职责

领队既是旅游团雇用的服务工作人员，也是旅游团的代言人和领导，起着沟通旅行社、旅游者和全陪及地陪的桥梁作用，监督接待旅行社落实旅游合同，在旅游过程中积极协助全陪和地陪落实各项接待服务，共同完成接待工作。

（一）介绍情况、协助通关、提供翻译、全程陪同

旅游团出发前，领队应向全体旅游者介绍旅游目的地概况及注意事项，协助旅游者办理通关手续，并提供翻译服务，全程陪同旅游团的参观游览活动。

（二）全面落实旅游合同

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

（三）做好组织与团结工作

领队要关心旅游者，注意听取旅游者的意见和要求，协调旅游者之间的关系，做好旅游团的组织工作，维护旅游团内部的团结，处理好与地陪、全陪的关系，以大局为重，积极消除矛盾，努力保持整个大集体团结和谐的氛围，共同完成接待工作。

（四）做好多方联络工作

领队应负责与组团社和接待社的联络与沟通，转达旅游者的意见、要求、建议乃至投诉，维护旅游者的合法权益，必要时出面和相关部门磋商以求解决。

二、全程陪同导游员的职责

全程陪同导游员是组团社的代表，在整个旅游活动中起着主导作用，为旅游团提供全程的陪同服务。

（一）督促检查计划实施情况

全陪应负责督促、检查各接待社落实接待计划的情况，如发现有降低质量标准 and 减少游览项目等违反合同的情况发生，全陪要及时指出，要求改正或弥补，必要时报告组团社。

（二）负责联络工作

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。

（三）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，及时传达旅游者的愿望、要求和意见，使旅游活动顺利进行。

（四）维护安全、处理问题

全陪应维护旅游者在旅游过程中的人身和财物安全，转达或处理旅游者的意见、建议和要求，依靠、协同各地方接待社和地陪妥善处理旅游过程中发生的问题和事故，并向组团社报告。

三、地方陪同导游员的职责

地方陪同导游员作为接待社的代表，实施接待计划，为旅游团提供当地活动的安排、讲解、翻译等服务。

（一）安排落实本站旅游活动

地陪应严格按照接待社下达的接待计划，科学、合理地安排组织旅游团在本站的旅游活动；做好旅游团在本站的迎送工作并落实该旅游团在食、住、行、游、购、娱方面的接待服务工作。

（二）导游讲解

地陪应做好旅游团在本站参观游览过程中的导游讲解工作，并解答旅游者的问题，积极介绍和传播文化与旅游资源，引导旅游者文明旅游。

（三）保证旅游者安全

地陪应维护旅游者的权益，为保证旅游团的人身、财产安全，应做好事故防范和安全提示工作。

（四）处理问题

旅游团在本站旅游期间出现问题和事故时，地陪应及时请示旅行社，配合有关部门及领队、全陪妥善处理。

四、景区景点导游员的职责

景区景点导游员负责旅游团在本景区（景点）参观游览活动的服务工作。

（一）导游讲解

负责所有景区、景点的导游讲解，解答旅游者的问询。

（二）安全提示

提醒旅游者在参观游览过程中注意安全，并给予必要的协助。

（三）宣传知识

结合景物向旅游者宣讲环境、生态和文物保护等相关方面的知识。

（四）反映旅游者意见及建议

接受旅游者的意见和建议，及时向主管部门反馈，促进景区管理和服务工作质量的提升。

第三节 导游员的素质

导游员是物质文明、精神文明和生态文明建设的积极参与者，是我国旅游业的重要生产力。导游员肩负着引导旅游者游览和生活服务的责任，是独当一面的一线旅游工作者，是“祖国的一面镜子”“民间大使”“旅行社代表”，这些称呼是对导游员的赞誉和称颂，更是一个国家、一个地区、一个企业以及社会公众对导游员的形象与行为的要求与期望。导游服务是旅游服务的一个重要组成部分，贯穿于旅游的全过程，是旅行社服务质量的首要代表，因此导游员提升自身的综合素质尤为重要。

导游翻译专家王连义认为，导游员需要当好“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。从实际工作需要来看，导游员的素质包括良好的道德品质、渊博的知识、较强的能力、较高的技能、健康的身心、端庄的仪表。

一、良好的道德品质

在任何时代、任何地点，人的道德品质总是处于最重要的地位，高尚的道德品质是社会主义社会对其成员的共同要求，也是导游员应具备的最基本素质。

（一）高度的爱国主义精神

爱国主义是构建和谐社会的重要内容。爱国是合格导游员的首要条件。导游员工作在旅游业的窗口岗位，“国家的形象代表”责任重大，所以，导游员在向旅游者提供导游服务时，要自觉维护祖国的利益和民族的尊严，要自觉尊重和珍惜

“国格”。在导游工作中，导游员的爱国主义精神表现在热爱祖国的社会主义制度。在导游讲解中通过向旅游者介绍祖国社会主义建设所取得的辉煌成就，加深旅游者对中国社会主义制度的了解。爱国主义精神表现在热爱祖国悠久的历史、灿烂的文化和壮丽的山河。导游员要熟知祖国的自然、人文景观，了解掌握祖国的历史与文化，树立民族自尊心和自豪感，在游览过程中，要满怀激情，通过生动讲解，向旅游者介绍中国五千年的历史文化，使他们在领略我国山川风物的同时体味中华文化的博大精深，感受中华民族忍辱负重、不屈不挠、奋发图强的民族精神，感受中国人民在社会主义现代化建设中所取得的伟大成就。热爱祖国、热爱人民、热爱家乡，如果导游员没有对祖国和家乡强烈的爱，就很难通过导游讲解使旅游者了解并产生美好的印象。

导游员需要自觉地刻苦学习钻研关于中国的历史、文化、地理、经济、民族等方面的知识，认真学习党的基本路线、民族政策、宗教政策、外交政策和“和平统一、一国两制”的方针，提高政治素质和业务水平，把高度的爱国主义精神融会贯通地运用到导游讲解和服务的实践中去。

（二）遵纪守法

遵纪守法是每个公民的义务，导游员不仅要遵守旅游业的法规、规章和制度，而且要遵守国家的法律、法规，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。导游员在讲解中，要自觉宣传国家的大政方针，在政治问题上不能信口开河，歪曲历史事实，更不能散布反动言论。

（三）爱岗敬业

导游工作是一种服务性工作，要求导游员有尽职尽责的服务意识和无怨无悔的奉献精神。导游是一项既“劳心”又“劳力”的脑力劳动和体力劳动高度结合的工作，强度大，没有吃苦耐劳的精神和恪尽职守的工作态度，是无法胜任的。导游员只有热爱自己的工作，才能努力为旅游者提供满意的服务。“敬业”就是要求导游员对自己所从事的导游工作，既有英勇的献身精神，又有勇敢的创新精神。

二、渊博的知识

旅游活动是一项文化活动，旅游者通过旅游增长知识、增加阅历。导游知识包罗万象，导游员应掌握的知识包括史地文化知识、政策法规知识、心理学知识、美学知识、政策经济社会知识、语言知识等。这样，讲解起来才能做到内容丰富，

言之有物。

（一）扎实的史地文化知识

扎实的史地文化知识是导游员讲解的基础。导游员这位“文化大使”，要向来自异地他乡的旅游者传播目的地的文化，要通晓包括历史、地理、宗教、民族、民俗风情、风物特产、古建园林、文学艺术等诸方面的知识。这些知识是导游讲解的素材，是导游服务的原料，是导游员的看家本领。导游员还要善于将本地的风景名胜与历史典故、文学名著、名人逸事等有机地联系在一起。

（二）必要的政策法规知识

政策法规是导游员工作的指针。导游员在导游讲解、回答旅游者的问询或同旅游者讨论有关问题时，必须以国家的方针、政策和法规做指导，不能信口开河，否则，会对旅游者造成误解，甚至对国家造成损失。对于旅游过程中出现的问题，导游员要根据国家的政策和有关的法律法规予以正确处理。

导游员掌握的必要的政策法规知识主要包括：国家的外交政策和对有关国际问题的态度，国际交往原则，国家的现行方针政策，有关的法律法规知识，旅游者的权利和义务，外国旅游者在中国的法律地位以及他们的权利和义务，与旅游业相关的法律、法规。此外，导游员还要了解各时期国际国内的热点问题和我国的态度。

（三）灵活的心理知识

导游员的工作对象主要是人，包括形形色色的旅游者、工作伙伴以及各旅游服务部门的工作人员。由于人的个性不尽相同，而且不同情境下，人还会处于不同的心理状态，因此，人与人之间的交往就会出现各不相同的状况。导游员一方面要随时了解旅游者的心理活动，有的放矢地做好导游讲解和旅途生活服务，适时地、有针对性地提供心理服务，从而使旅游者在心理上得到满足、在精神上获得愉悦；另一方面，在与合作伙伴打交道的过程中，导游员也要注意心理策略，以便建立良好的合作关系，保证工作的顺利进行。导游员必要的心理学知识包括：普通心理学知识（人的一般心理活动和行为规律、个性理论、交往技巧等）和旅游心理学知识（专门针对旅游者和旅游从业人员心理和行为的相关知识）。

（四）美学知识

旅游活动是探寻美、发现美、欣赏美的审美活动。山水风光是令人陶醉的美，

文物古迹是厚重敦实的美，描述阐释这些美，令旅游者得到美的享受，这是导游员的责任。导游员要有较高的美学修养和审美鉴赏能力，才能成为成功的审美信息传递者和审美行为调节者。导游员应该具备的美学知识主要包括自然景观审美（山地景观、水体景观、动植物景观、气象景观）、人文景观美学（建筑、园林、民风民俗）、艺术美学（书法、绘画、音乐、舞蹈、戏剧、手工艺品等）和生活美学（饮食、服饰等）。

（五）政策经济社会知识

旅游者来自不同地方，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，才能把导游服务工作做好。同时包括一些时事知识，如时事政治、时事经济、时事军事、时事外交、时事文艺、时事体育等，也就是当前出现的热门话题。这就要求导游员必须经常看新闻、听广播、读报纸，了解国内外各个领域的最新发展动态。

（六）语言知识

语言与说话不是一回事儿。说话是运用语言跟人们交流思想的行为，本身不等于语言。但是，语言的存在又必须以说话为前提，一个人如果长期生活在孤岛上，没有说话的需要，不跟人交谈，他就会失去语言能力。语言是组成人类社会的一个重要条件，没有语言，人与人之间的联系就会中断，导游员对旅游者进行讲解的过程，就是一种综合性的口语艺术展示。

三、较强的能力

导游员接受任务后，要独立组织旅游者参观游览，要独立作出决定，独立处理问题。导游员的工作对象形形色色，旅游活动丰富多彩，出现的问题各不相同，不允许导游员工作墨守成规。相反，必须根据不同的情况采取相应的措施，予以合理处理。因此，具有较强的独立工作能力和创新精神，充分发挥主观能动性和创造性，对导游员具有特殊的重要意义。导游员较强的工作能力主要表现在下述四个方面。

（一）宣传讲解的能力

导游员必须具有高度的政策观念和法治观念，要以国家的有关政策和法律、法规指导自己的工作和言行；要严格执行旅行社的接待计划；要充分利用、严

谨使用这至高无上的话语权，积极宣传中国，讲解中国的方针政策，介绍中国人民的伟大创造和社会主义建设的伟大成就以及各地区的建设与发展情况；回答旅游者的种种问询，帮助他们尽可能全面地认识中国。导游员的宣传讲解能力还包括语言表达能力和对景点景区知识的语言组织及讲述能力，其中语言表达能力包括：语音、语调、语速，语言的准确性、生动性、逻辑性、严谨性以及表情运用等。

（二）组织协调能力

导游员接受任务后要根据旅游合同安排旅游活动并严格执行旅游接待计划，带领全团人员游览好、生活好。在安排旅游团的活动时，要经常与景点、酒店、宾馆等相关行业的工作人员打交道，更要努力争取他人的支持和配合，随机应变地处理问题，处理好与各个方面的关系，建立并维护一种团结、互助、合作的职业人际关系，善于与形形色色的人打交道，并且鉴貌辨色。这要求导游员具有较强的组织、协调能力，在安排旅游活动时有较强的针对性并留有余地，在组织各项活动时讲究方式方法并及时掌握变化着的客观情况，灵活地采取相应措施。

（三）善于和各种人打交道的能力

导游员的工作对象甚为广泛，善于和各种人打交道是导游员最重要的素质之一。与层次不同、品质各异、人格相左的中外人士打交道，要求导游员必须掌握一定的公共关系学知识并能熟练运用。导游员具有相当的公关能力，就会在待人接物时更自然、更得体，能动性和自主性必然增强，有利于提高导游服务质量。导游工作的性质特殊，所处的人际关系比较复杂，要求导游员是一个活泼的外向的人，是一个精力充沛、情绪饱满的人，是一个具有爱心、热情、待人诚恳、富有幽默感的人，是一个有能力解决困难问题、让人依赖、让人依靠的人。

（四）独立解决问题处理事故的能力

沉着分析、果断决定、正确处理意外事故是导游员最重要的能力之一。旅游活动中意外事故在所难免，妥善地处理事故是对导游员的严峻考验。临危不惧、头脑清醒、遇事不乱、处理果断、办事利索、积极主动、随机应变是导游员处理意外事故时应具备的能力。

四、较高的技能

服务技能可分为操作技能和智力技能两类。导游服务需要的主要是智力技能,即导游员同领队协作共事、与旅游者成为伙伴、使旅游生活愉快的带团技能;根据旅游接待计划和实情,巧妙、合理地安排参观游览活动的技能;选择最佳的游览点、线,组织活动,掌握导演的技能;触景生情,随机应变,进行生动精彩的导游讲解的技能;灵活回答旅游者的问询,帮助他们了解旅游目的地的宣讲技能;沉着、果断地处理意外事故的应急技能;合情、合理、合法地处理各种问题和旅游者投诉的技能等。

一名优秀的导游员应具有指挥家一样的水平,也要有演员一样的本领。作为一名高明的指挥,一上台就能把整个乐队带动起来并能调动全场听众的情绪,导游员就要有这种可随时调动旅游者积极性的能力,使他们顺着自己的导游思路去分析、判断、欣赏、认识,从而获得旅游的乐趣和美好的享受;作为“演员”,导游员要熟练地运用丰富的知识、幽默的语言、抑扬顿挫的语调、引人入胜的讲解以及有节奏的导游活动来征服旅游者,使他们沉浸在欣赏美的愉悦之中。

语言、知识、服务构成了导游员技能的三大要素,缺一不可。只有三者的和谐结合才能称得上高质量的导游服务。导游员若缺乏必要的知识,势必“巧妇难为无米之炊”,而语言表达能力的强弱、导游方法的差异、导游技能的高低,会使同样的题材产生不同的甚至截然相反的导游效果。有的平淡无奇,令人昏昏欲睡,使旅游活动失去光彩;有的则绘声绘色,不同凡响,让旅游者获得最大限度的美的享受。技能高超的导游员对相同的题材能从不同角度讲解,使其达到不同的意境,满足不同层次和不同审美情趣旅游者的审美要求。英国伦敦的《导游培训纲要》中也指出:“对一个成功的导游员来说,比知识和性格更为重要的是:导游技能要高超,处理事情的能力要强,专业工作要精通,而且这些能力要为他们的雇主和旅游者所欣赏。”

导游员的服务技能与他们的工作能力和掌握的知识有很大的关系,需要在实践中培养和发展。一个人的能力是在掌握知识和技能的过程中形成与发展的,而发展了的能力又可促使自己更快、更好地掌握知识和技能,并使其融会贯通,运用起来得心应手。因此,导游员要在掌握丰富知识的基础上,努力学习导游方法、技巧,并不断总结、提炼,形成适合自己特长的导游方法、技巧及自己独有的导游风格。

五、健康的身心

导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的工作，工作繁杂，量大面广，流动性强，体力消耗大，而且工作对象复杂，诱惑性强。因此，导游员必须是一个身心健康的人，否则很难胜任工作。身心健康包括身体健康、心理平衡和思想健康三个方面。

（一）身体健康

导游员从事的工作要求他能走路、会爬山，有连续作战的能力；全陪、地培和旅游团领队要陪同旅游团周游各地，不同的气候和各地的水土、饮食对他们都是严峻的考验。比如，在冬天，从温暖如春的南方到天寒地冻的北方，需要有很强的身体适应能力；出门在外，在饮食上各地的口味差异很大，南甜北咸，东辣西酸，导游员得去习惯；再加上出团期间不能正常休息，也需要健康的身体做支撑。患有传染性疾病或其他不适合从事导游职业的疾病的导游员，在康复前不能从事导游工作。

（二）心理平衡

导游员的精神要始终愉快、饱满，在旅游者面前应表示出良好的精神状态，进入导游角色要快，并且能保持始终而不受任何外来因素的影响。面对旅游者，导游员应笑口常开，绝不能把个人情绪带到导游工作中去。

（三）思想健康

导游员常常会受到一些不健康思想意识和生活作风的影响，有时候还会面临金钱、色情、名利、地位的诱惑。因此导游员应具有高尚的情操和很强的自控能力，始终保持清醒的头脑，抵制种种腐朽思想的侵袭，抵制各种物质诱惑和精神污染，沉着、冷静地处理各种复杂的情况和问题。

六、端庄的仪表

着装、仪表体现出一个人的精神状态和对人生的态度。导游员上团时每天都要面对旅游者，所以必须注意自己的形象。日本导游专家大道寺正子认为，旅游者对导游员的要求是：亲切、开朗、口齿清晰、用词准确，有真挚、诚恳的态度，并且行动迅速、准确。

（一）着装

导游员无论是否统一着装，都要整洁、美观、大方、得体，而且应与所处的

场合、情境相协调，还要符合自己的气质；女士不穿超短裙；男士不穿和尚衫、无领衫；男士、女士均不能袒胸露背，不可赤脚穿凉鞋。

（二）仪容、仪表、仪态

导游员作为旅行社的代表，要保持与行业特点、企业形象相一致的仪容、仪表和仪态。在旅游者面前，导游员的仪容要求是：容貌修饰上得体，与所在工作岗位、身份、年龄、性别相称，不能引起旅游者的反感。导游员的仪表要求是：服饰整洁端庄，与周围的环境、场所协调；不能过分华丽，与从事的工作不相称。给人洒脱高雅的感觉，女士不浓妆艳抹，要化淡妆，佩戴饰物要得体，不佩戴脚链等饰物；男士不留女士发型和大鬓角。导游员的仪态要求是：站有站姿，坐有坐相，举止端庄稳重，落落大方，不要给旅游者傲慢或轻浮之感。仪容、仪表、仪态虽然表现的是导游员的外部特征，但体现的却是其内在素质以及文化修养、职业道德和文明程度。

（三）行为举止

导游员说话办事要稳重、干练、快而不乱；不装腔作势、故作姿态，也不能过于拘谨；举手投足自然得体，有良好的风度，给旅游者以亲切和热情的感觉。

（四）整体形象

导游员要力争给旅游者留下衣着整洁、举止端庄、谈吐文雅、文质彬彬、真诚待人的美好形象。

上述是我国导游员应该具备的基本素质。

国外在选择导游员时，特别重视个人品格。对品格方面的要求是有博爱的性格和同人打交道的热情。加拿大导游专家帕特里克·克伦在其《导游的成功秘诀》一书中也对导游员应具备的素质进行了阐述。他认为，要成为一名出色的导游员，必须具备下列品质：领导能力、精干、耐心与宽容、幽默感和坚毅。导游员应该是“集专业技能和知识、机智、老练圆滑于一身”的人。

第四节 导游员的行为规范

为了使导游队伍更好地发展，维护我国导游队伍的荣誉，确保导游工作顺利完成，几十年来，我国旅游界形成了一套导游人员的行为规范，用来约束导游人员的纪律和守则。

一、热爱祖国，自尊自强

导游员的首条纪律是忠于祖国，发扬爱国主义精神，自觉维护民族尊严，时时处处以国家利益为重，在涉外活动中，坚持原则，站稳立场，严格按党的方针政策办事，不对祖国做负面宣传，不发表违反政策的言论。

二、保守机密，内外有别

导游员要严格保守国家和旅游企业的机密，坚持“内外有别”的原则，带团期间不随身携带机密文件和材料，不谈论国家尚未公开的问题和情况，不传播内部消息及小道消息，不带旅游者进入机要部门和保密单位；自觉维护旅行社的利益，不得有损害旅行社声誉的言行，不在旅游者面前谈论旅行社的内部事务及旅游费用，不把接团材料和内部规定给旅游者看，不与无关人员谈论接待旅游者的情况。

三、请示汇报，规范服务

遇到重大问题或不明确的事情，导游员要及时请示汇报，切忌自作主张，如活动日程的确定、重要日程的更改、旅游者安全事故、与协作单位意见分歧等，都应请示后处理；遵守行业规范，工作认真负责，不得擅自离开旅游者自由活动或办理私事。

四、真诚公道，信誉第一

导游员必须诚实待客，不弄虚作假，不欺骗和刁难旅游者，严格按照旅行社制订的接待计划和旅游合同安排旅行、游览活动，不得降低接待标准，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。对旅游活动中可能发生危及旅游者人身、财产安全的情况，导游员要向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的措施。

五、遵纪守法，廉洁奉公

自觉遵守并执行国家法规、外事纪律和旅游工作的各项规章制度、工作细则，努力维护我国旅游业的声誉。

(1) 不得索要、接受、阅读反动、黄色书刊画报和音像制品，在海外旅游期间，严禁去不健康的场所，并要劝阻旅游者去这些地方。

(2) 不得欺骗、胁迫旅游者消费或与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。

(3) 不得利用工作之便套汇、炒汇，不得以任何形式向海外旅游者兑换、索取、买卖外汇。

(4) 不得以明示或暗示的方式向旅游者索要礼品、纪念品、小费，不准因旅游者没有满足其要求而拒绝提供服务。

(5) 不得索要和接受餐馆、商店、汽车公司、娱乐场所等旅游供给部门给予的回扣。

(6) 接待中，遵守财务制度，准确、及时、如实填写各种结算单据；报账时，实事求是，不浮报、虚报，不因私利谎报接待费用。

(7) 积极宣传我国法律法规，注意旅游者动向，若发现有走私、盗窃文物和其他违法活动，要马上报告上级主管部门并主动配合国家有关部门进行处理。

六、热情友好，一视同仁

导游员对待旅游者，态度要主动、热情、耐心、周到，做到谦虚谨慎、稳重大方、一视同仁。

(1) 关心旅游者，不态度冷漠，不敷衍了事；在旅游者面临危险时，要挺身而出，不能置身事外，更不能临阵脱逃。

(2) 不与旅游者过分亲近；不和旅游者开低级下流和政治性的玩笑；不参与旅游者之间的纠纷，不在旅游者之间拨弄是非；不在背后议论旅游者的缺点，对待旅游者不分亲疏，一视同仁；在处理旅游者无理要求时，不卑不亢。

七、注意小节，不失人格

(1) 除工作需要外，不随便去旅游者房间，更不要单独去异性旅游者房间，以免引起误会。

(2) 不偷盗旅游者财物；不私自留用供应旅游者的物品；不向旅游者借钱，不同旅游者发生个人间的金钱关系；不私拆旅游者的信件或受托转送的物品。

(3) 不得私自联系任何外国机构和旅游者；自我介绍时，不用外文称谓，不向旅游者留自己的家庭住址；不得要求或暗示旅游者邀请自己出国学习或旅行。

(4) 购物不能过量，不要超过一般旅游者。

(5) 不在讲解、介绍中掺杂低级庸俗的内容。

(6) 不携带亲友、朋友随团游览、品尝风味、观看文娱节目和参加舞会，不

把亲属或朋友约到饭店工作间来。

(7) 在饮酒时, 不要劝酒、逼酒, 严禁酗酒; 对外活动中, 饮酒不得超过本人酒量的 1/3, 严防酒后失态。

第五节 导游资格获取

实行导游员资格考试制度, 是世界上很多旅游业发达国家的通行做法, 而且都以法律形式明确加以规定。我国导游资格考试是依据《旅游法》, 为国家和社会选拔合格导游人才的全国统一的准入类职业资格考试。考试遵循公平、公正的原则, 目的是检验考生是否具备从事导游职业的基本素养、基础知识和基本技能。

我国也实行导游员资格考试, 这充分体现了我国政府对导游工作的高度重视, 也表明了导游工作在旅游业中所处的重要地位。我国的导游考试工作始于 1988 年 6 月上海、浙江两省市的导游考试试点, 同年 12 月国家旅游局成立了全国导游考评委员会, 并于 1989 年开展了全国导游资格考试, 随后成为每年举办一次的全国性考试。

一、我国导游员资格获取

(一) 报名条件

- (1) 中华人民共和国公民。
- (2) 具有高级中学、中等专业学校或者以上学历。
- (3) 身体健康。
- (4) 具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力。

符合报名条件的考生可在中华人民共和国文化和旅游部指定的报名网站进行网上报名, 考试合格后发放证书。

(二) 考试科目及内容

考生报考全国导游资格考试, 须同时参加笔试和现场考试(面试)。已经取得“导游资格证书”, 需转换其他语种的考生(以下称“加试考生”)仅须参加现场考试(面试)。笔试采取机考方式进行, 科目为政策与法律法规(科目一)、导游业务(科目二)、全国导游基础知识(科目三)、地方导游基础知识(科目四), 现场考试(面试)科目为导游服务能力(科目五)。其中, 科目一、二合并为 1 张试卷进行测试, 科目三、四合并为 1 张试卷进行测试, 每张试卷满分 100 分, 考试时间均为 90 分钟。

（1）笔试四科总分为 200 分，笔试机考科目评卷由计算机系统完成。导游资格考试（笔试）方式及题型见表 1-1。

表 1-1 导游资格考试（笔试）方式及题型

试卷	考试科目		总分	题型								
				判断题			单选题			多选题		
				数量	分值	分数	数量	分值	分数	数量	分值	分数
试卷一	科目一	《政策与法律法规》	100	40	0.5	20	90	0.5	45	35	1	35
	科目二	《导游业务》										
试卷二	科目三	《全国导游基础知识》	100	40	0.5	20	90	0.5	45	35	1	35
	科目四	《地方导游基础知识》										

（2）面试总分为 100 分，现场考试评分由现场考试评委完成。导游资格考试（面试）考查要点见表 1-2。

表 1-2 导游资格考试（面试）考查要点

考试要素	仪表、礼仪	景点讲解	导游规范	应变能力	综合知识	语言表达
考查要点	穿着打扮得体、整洁；言行举止大方，符合导游员礼仪礼貌规范	讲解内容全面、正确、条例清晰，详略得当，重点突出	熟知并能正确运用导游服务规范，导游服务程序正确、完整	在有压力的情况下，情绪稳定，能够妥善、及时地处理突发事件和特殊问题	考查考生对地理知识、历史脉络的掌握，旅游业发展进程，本省（区、市）在政治、经济、文化、社会发展等方面取得的巨大成就的重大事件	普通话标准；语速适中，用词达意准确、恰当、有分寸，内容有条理，富有逻辑性；表情及其他身体语言运用
满分	5	45	10	10	10	20
得分						

（三）笔试流程

- （1）考生凭准考证及有效身份证件在考场监考人员的指引下进入考场拍照，拍照后按准考证上的座位号对号入座，对应考试机右上角“机号”。
- （2）入座后在考试机的登录界面输入准考证号，确认无误后，单击“登录”按钮进入考生信息界面，如图 1-1 所示。
- （3）进行考生个人信息的核对，核对信息无误后，考生单击“正确”按钮，如发现信息有误，请及时与监考人员联系。



图 1-1 登录界面

(4) 考生确认信息正确后进入考试系统操作指南。操作指南分为答题选题界面说明和结束考试说明,考生可通过系统操作指南了解考试系统界面中相关参数说明、按钮的功能及如何结束考试,如图 1-2 所示。

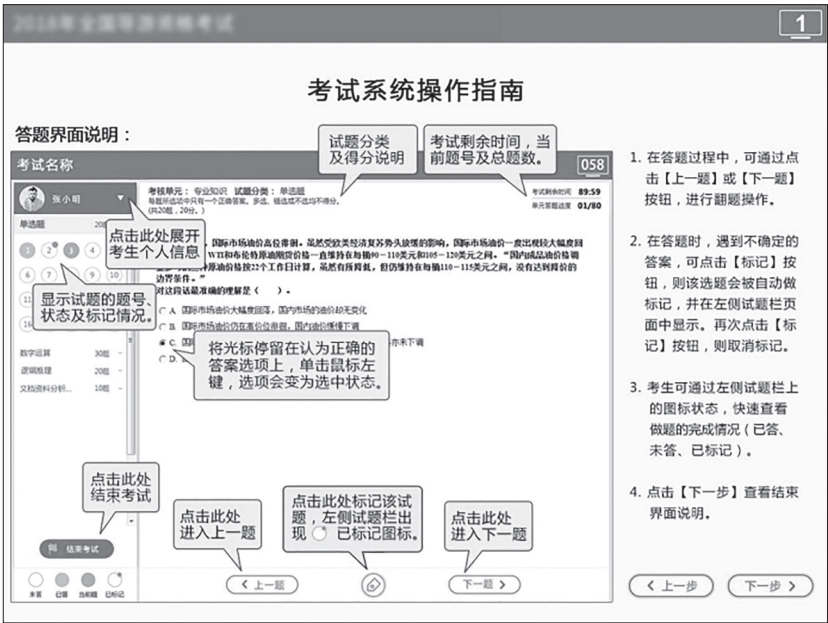


图 1-2 考试操作指南

(5) 了解完系统操作指南后,考生可单击“下一步”按钮进入考生须知界面。考生应仔细阅读,了解本次考试的考试时间、答题注意事项以及纪律等信息,并在考试过程中严格遵守。

(6) 到开考时间,考场监考人员将统一下发开始考试命令,考生勾选考试机界面的“我已阅读”并单击“开始考试”进入答题界面,如图 1-3 所示。



图 1-3 答题界面

(7) 考试过程中,可以随时单击左上角的考生姓名和照片图标,查看个人信息。

(8) 答题完毕后,可单击“结束考试”按钮操作。该操作一旦确认完成,考生将无法再答题,所以一定是答完所有试题后再操作。

注意: 考试时间是 9:00—12:00,科目一、科目二合并考试,10:30 系统自动提交;科目三、科目四合并考试,12:00 系统自动提交。

(四) 现场考试(面试)的流程

现场考试(面试)有两种形式:人人形式和人机形式。具体考试要求可登录全国导游资格考试网上报名系统查看,下面分别介绍这两种形式的流程。

1. 人人形式

人人形式即传统的面试,考生在考室面对考官进行讲解,如图 1-4 所示。

(1) 考生根据准考证上考试日期,在规定签到时间到指定地点签到;不按要求签到者,视为放弃考试。



图 1-4 传统面试

(2) 考生按照考务人员要求进入候考区域等候考试。

(3) 考生在候考区域领取“现场考试登记表”，并在“现场考试登记表”上正确、工整书写姓名、准考证号、报考语种。

(4) 考生排队依次到达抽签处，递交“现场考试登记表”、准考证、身份证后，随机抽取景点，景点抽取后签字确认，考务人员为考生安排考场，在考场确定后，考生取回“现场考试登记表”、准考证、身份证并立即到自己的考场外排队等待叫号考试，不得错失或拖延考试时间，不得更换考场和候考区（考务人员因工作需要调整除外）。

(5) 考务人员叫号后，考生方可进入考场；如叫号不到，则视为放弃考试。

(6) 考生进入考场后将准考证、身份证和“现场考试登记表”交与考场工作人员，在距离考官 2 米左右处站立，准备考试。

(7) 考官宣布考试开始，考生根据考官要求进行现场模拟考试。

(8) 考试结束，考生取回准考证、身份证，退出考场并离开考区。

2. 人机形式

人机形式指考生坐在电脑前，根据电脑的提示进行考试。人机对话也是采用闭卷的方式，本质上与人人对话类似，考核模式也基本一样，不同的是人机对话方式的面试其所有试题都是通过计算机完成作答的。导游词讲解和现场问答，由面对考官作答变化为考生在计算机上录制音频作答，同时由系统自动抓拍照片。随着信息时代的到来，人机对话的考试形式逐渐成为主流，越来越多的省份采用这种形式进行考试。

（五）获取导游员资格证书

经过考试合格者，由国务院旅游行政部门或国务院旅游行政部门委托的省、自治区、直辖市人民政府旅游部门颁发导游员资格证书。

取得导游员资格证，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，由文化和旅游部制定格式标准，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。

导游员资格证书没有期限规定；而导游证是有期限规定的，即《导游人员管理条例》第八条第二款规定：“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。

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。



二、我国导游员等级考试

为了促进导游员积极进取，1994年国家旅游局建立了导游等级考核制度，即将导游的等级分为初级、中级、高级和特级四个级别。初级导游员等级考核见第一章第一节。

（一）中级导游等级考试

考试科目有《导游知识专题》《汉语言文学知识》《外语》。闭卷考试，每个科目考试120分钟，每个科目100分。

《导游知识专题》考查考生对时事政策与法律法规，中国共产党成立以来领导全国人民在革命、建设、改革和新时代进程中创造的伟大成就，传统文化艺术、宗教哲学、建筑文化、饮食文化、武术文化、陶瓷文化、珠宝玉石文化，以及中医学、旅游者心理与服务、自然和人文旅游资源等知识的了解、熟悉和掌握程度。闭卷考试，考试120分钟，100分。

《汉语言文学知识》考查考生对汉字、旅游文学知识和作品的了解、熟悉、掌

握程度以及导游语言的运用能力。

《外语》考查考生外语的语言水平，以及运用外语进行导游服务的能力。

（二）高级导游等级考试

全国高级导游等级考试分为中文（普通话）和英语两个语种。考试科目为《导游综合知识》和《导游能力测试》。中文（普通话）高级导游等级考试以中文命题，并以中文作答；英语高级导游等级考试以英语命题，并以英语作答。

《导游综合知识》考查考生国内外政治、经济、文化等方面重要的时事政策，党和国家的重大方针政策，与旅游发展相关的法律法规和相关政策，导游业务、旅游文化等专业知识的了解、熟悉和掌握程度。

《导游能力测试》考查考生综合运用政策与法律法规和导游相关知识的能力。能够运用相关知识对导游过程中遇到的各种问题进行深入分析，依法依规处理在导游过程中发生的突发事件，依据相关材料创作出具有一定语言艺术水平和较高文化内涵的导游词作品。

（三）特级导游考评

1995年，国家旅游局开展了第一次特级导游评定，全国只有两名导游有幸成为“特级导游”。一个是来自北京中国国际旅行社的顾晓祖，另一个是来自上海中国国际旅行社的周明德。1998年7月8日，国家旅游局公布了第二批特级导游，一共22名。2011年进行了高级导游等级考试，直至2021年中华人民共和国文化和旅游部再次进行特级导游考评，于2022年5月25日公布获评特级的16名，加上前两批特级导游，我国特级导游一共有40名。

根据《导游人员等级考核评定管理办法（试行）》，2021年特级导游考评采取论文答辩形式进行。

1. 知识要求

参加特级导游考评的导游应具备深厚的旅游知识和广博的文化知识，对旅游领域的某个方面有深入的研究和独到的见解。其中，中文导游应精通汉语言文学知识，外语导游应精通跨文化交流、外语翻译等方面的知识。

2. 能力要求

参加特级导游考评的导游应具备高超的导游艺术和独特的导游风格，能够独立创作富有思想性和艺术性的导游词，对导游相关工作有深入研究，并形成一定的研究成果。具备能够指导高级导游工作、学习的能力。

三、导游资格对应的职称

2020年1月,人力资源和社会保障部印发了《人力资源社会保障部关于印发经济专业技术资格规定和经济专业技术资格考试实施办法的通知》(人社部规〔2020〕1号)。其中第十六条明确规定:“取得导游资格、拍卖师、房地产经纪人协理、银行业专业人员初级职业资格,可对应初级经济专业技术资格”。2020年1月之后,一些省、区、市陆续发布《专业技术人员职业资格与职称对应目录》,明确导游资格属于国家准入类经济专业技术资格,对应职称为助理经济师。

今后,用人单位可以根据工作需要,按照助理经济师的职务和岗位任职条件、聘任程序聘用取得导游资格的人员,且取得导游资格的人员无须进行职称评审或认定及颁发职称证书,导游资格证书与职称证书具有同等效力。同时,取得导游资格亦可作为申报高一级职称(即中级经济师)的基础资格条件。导游职业资格认定的逐步完善和实现导游职称等级行业评级认定,实现导游业务信息化透明化管理,重新塑造导游社会公共服务的道德形象,正是中华人民共和国文化和旅游部导游改革的重点和方向。



本章小结

本章主要讲述了导游员的概念与分类,并结合海外领队、全程陪同导游员、地方陪同导游员、景区景点导游员的工作要求,对导游员所应尽的工作职责进行了讨论。随后对导游员应具备的基本素质展开了深入的分析,导游员应该是“集专业技能和知识、机智、老练圆滑于一身”的人。最后阐述了我国导游员资格如何获取,我国导游员等级考试,导游资格对应职称为助理经济师。



即测即练



复习思考题

1. 导游员按照业务范围划分,主要分为哪几类?

2. 导游员的基本职责包括哪些方面?
3. 我国导游员需要具备哪些基本素质?
4. 导游员需要具备较强的能力, 主要包括哪些方面?
5. 导游员需要具备良好的道德品质, 主要包括哪些方面?
6. 我国导游员资格如何获取?



实践训练

1. 开展讲故事训练, 锻炼讲解能力。
2. 布置任务, 各小组拟一份旅行社招聘新导游员的招聘信息, 描述招聘要求, 并进行汇报, 教师在旁指导评价。