



模块一

导游人员认知



实训目标

通过实训,学生应当能够描述导游人员的含义、特点、作用;分辨导游人员的类型、等级、工作职责;了解导游人员的培训、考核与管理。



技能要求

1. 导游人员应具备较强的语言表达能力、娴熟的导游讲解技巧和强烈的礼貌语言使用意识。
2. 导游人员应符合法定的上岗资质,并具备独立工作能力、组织协调能力、人际交往能力和问题应急处理能力。
3. 导游人员应掌握法律、法规常识、旅行常识、政治经济、社会知识和旅游的历史、地理、文化、民俗知识,以及心理学与美学知识。

项目 1 认知导游人员的概念和分类

一、导游人员的概念

《导游人员管理条例》第二条规定:“本条例所称导游人员(Tour Guide),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。”

由上述导游人员的法定概念可见,导游人员这一概念包含以下 3 层含义。

- (1) 导游人员是指依照本条例的规定取得导游证的人员。
- (2) 导游人员是指接受旅行社委派的人员。
- (3) 导游人员是为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

二、我国导游人员的分类

(一) 按业务范围划分

按导游人员从事的业务范围,可以将其分为出境旅游领队人员、全程陪同导游人员、地



方陪同导游人员。

1. 出境旅游领队人员

出境旅游领队人员简称领队(Tour Leader),是指依照《出境旅游领队人员管理办法》规定取得出境旅游领队证,并接受具有出境旅游业务经营权的国际旅行社委派,从事出境旅游领队业务的人员。

2. 全程陪同导游人员

全程陪同导游人员简称全陪(National Guide),是指受组团旅行社委派,作为组团社的代表,并在领队和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工作人员。

这里的组团社或组团旅行社是指接受旅游团(者)或海外旅行社的预订,制订和下达接待计划,并可提供全程陪同导游服务的旅行社。

这里的领队是指受海外旅行社的委派,全权代表该旅行社带领旅游团到中国进行旅游活动的工作人员。

3. 地方陪同导游人员

地方陪同导游人员简称地陪(Local Guide),是指受接待旅行社委派,代表该接待社实施接待计划,并为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员。

这里的接待社或接待旅行社是指接受组团社的委托,按照接待计划委派地方陪同导游人员、负责组织安排旅游团(者)在当地参观游览等活动的旅行社。

(二) 按使用的语言划分

按导游人员使用的语言可以将其分为外语导游人员和中文导游人员。

(1) 外语导游人员(Foreign Language Tour Guide),是指运用外语从事导游服务的人员。目前,他们的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。

(2) 中文导游人员(Chinese Tour Guide)的主要服务对象是在国内旅游的中国公民和入境旅游者中的港、澳、台同胞。

(三) 按职业性质划分

按导游人员的职业性质可以将其分为专职导游人员和兼职导游人员。

1. 专职导游人员(Professional Tour Guide)

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。这类导游人员与旅行社签订有正式的劳动合同,是当前我国导游队伍的主体。

2. 兼职导游人员(Part-time Tour Guide)

兼职导游人员也称业余导游人员,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。

(四) 按技术等级划分

按导游人员的技术等级,可以将其分为初级导游人员、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(Primary Tour Guide)

获得导游人员资格证一年后,就技能、业绩和资历对其进行考核,合格者自动成为初级



导游人员。

2. 中级导游人员(Intermediate Tour Guide)

获得初级导游人员资格两年以上,业绩明显,经考核、考试(笔试、口试),合格者晋升为中级导游人员,他们是导游队伍的业务骨干。

3. 高级导游人员(Senior Tour Guide)

获得中级导游人员资格4年以上,业绩突出,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(Superfine Tour Guide)

获得高级导游人员资格5年以上,业绩优异,有突出贡献,有高水平的科研成果,并在国内外同行和旅行商中有较大影响,经评审、考核和考试,合格者晋升为特级导游人员。



导游人员人力资源状况

(1) 从导游的总量上看,有关数据表明,到2008年中国导游人员需要量在30万人,而至2007年,中国导游人员数量为20万人左右,缺口在10万人以上。

(2) 从导游人员的学历结构来看,中文类导游人员具有本科以上学历的人数比例仅仅为13.8%,这与游客对导游人员“高知识化”的需求是背道而驰的,是远远满足不了游客的需求的。

(3) 从导游人员的等级结构来看,低等级(资格和初级)导游人员占导游人员队伍的绝大多数,为96.3%。在中国,导游人员的等级在某种程度上反映着导游的服务水平。随着社会的进步,人们的旅游消费要求也越来越高,而伴随着游客要求的提高,对高等级导游人员的需求也将会大幅增加。

(4) 从导游人员的语种结构来看,外语类导游人员整体数量不足,尤其是一些小语种导游人员奇缺。最近几年,中国入境旅游增长迅速,尤其是像韩国、越南、泰国、印度等亚洲国家来华游客迅猛增长。

(5) 从导游人员的地区结构来看,中部和西部省(区、市)导游人员的数量较少,西部个别省(区、市)导游人员严重不足。

综上分析,中国在导游人员总量上有一定的缺口,因此需要社会尤其是高等教育机构尽快培养相应的导游专业人才,以满足现在的需要。



经典案例

一次,某旅行社澳洲部的英语导游人员小秦作为地方陪同导游人员,负责接待一个由多种语言散客组成的旅游团。旅游团共15人,其中9人讲英语,6人讲普通话。在旅游车上,小秦用两种语言交替为游客讲解。

到了一游览点时,小秦考虑到团员中讲英语的较多,便先用英语进行了讲解,没想到他讲解完毕想用中文再次讲解时,讲中文的游客已全都走开了,因而他就没用中文再做讲解。



事后,小秦所在旅行社接到了那几位讲中文游客的投诉,他们认为地方陪同导游人员小秦崇洋媚外,对待游客不平等。

案例分析

这是一次由误会而招致的投诉。由选择性旅游的散客组成的旅游团是指原来分散住在不同饭店,因为目标一致(选择了同一景点或同一线路),而由旅行社门市工作人员临时组织成的旅游团。正因为旅游团是临时组织起来的,因而团员经常是来自不同国家或地区,互不熟悉,语言不通,行为各异,因此接待这样的旅游团要比接待团体游客复杂得多,困难得多。

本案例中,小秦遭受投诉的原因,其实并非他真的崇洋媚外,只是服务过程中在实施“为大家服务”的原则时工作欠细致、周到而已。从案例中可知,无论是在动机上或行为上,小秦本人都没有不想为这些讲中文的游客做讲解(在车上小秦就是用中英文交替的方式进行讲解的),但是由于他没有与游客讲明自己的服务方式,没有考虑到自己先用英语讲解会给讲中文的游客带来心理上的不平衡,结果导致了游客对他的投诉。

消除这种因“误会”而招致投诉的方法其实非常简单,小秦只要事先与游客声明,他将用中英文交替的方式为游客讲解即可;若要完全平等,则可采用转换讲解法,即在甲地“此时”英语讲解在先,到了乙地“彼时”则英语讲解在后。



实战演练

- (1) 教师通过提问引导学生讨论对导游人员及导游工作的认识,并综合归纳学生的答案。
- (2) 学生在教师带领下,观摩导游服务实践及黑龙江省导游大赛相关教学片。



作业与思考题

- (1) 什么是导游人员?
- (2) 选取有代表性的景点,利用影像资料观摩导游讲解或进行实地观摩。
- (3) 学生利用课余时间在网上调查 2013 年全国导游人员人力资源状况,并填写表 1-1 所示的统计调查表。

表 1-1 全国导游人员人力资源状况统计调查表

编号	项 目	总人数	年 龄			学 历			专 业				
			30 岁以下	30~50 岁	50 岁以上	高中(中专)	大专	本科	研究生以上	导游专业	外语专业	旅游相关	其他专业
01	资格证书												
02	导游证书												
03	初级导游												
04	中级导游												
05	高级导游												
06	特级导游												
07	景区导游												



续表

编号	项 目	语 种												
		普通话	朝鲜 (韩)语	日语	俄语	英语	蒙古 语	泰语	德语	法语	越南 语	意大利 语	西班牙 语	其他
01	资格证书													
02	导游证书													
03	初级导游													
04	中级导游													
05	高级导游													
06	特级导游													
07	景区导游													

注：1. 平衡关系是 02=03+04+05+06。

2. 景区导游是指取得各省、自治区、直辖市按照本省景区景点导游管理办法颁发的景区导游证书的导游人员。

项目 2 认知导游人员的职责

一、导游人员的基本职责

- (1) 接受旅行社分配的导游任务,并按照接待计划安排和组织旅行者参观、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,并保护旅游者的人身和财物安全等事项。
- (4) 反映旅行者的意见和要求,并协助安排会见、座谈等活动。
- (5) 解答旅行者的问讯,并协助处理旅途中遇到的问题。

二、海外领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景点景区导游人员的职责

(一) 海外领队的职责

1. 全程服务,旅途向导

在领队行前应向旅游团介绍旅游目的国(地)概况及注意事项,并应陪同旅游团的全程参观游览活动,积极提供必要的旅途导游和生活服务。

2. 落实旅游合同

领队要监督但更要配合旅游目的国(地)的全陪、地陪安排好旅游计划,组织好游览活动,全面落实旅游合同。

3. 做好组织和团结工作

领队应积极关注并听取游客的要求和意见,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,以保证旅游活动顺利进行。

4. 协调联络、维护权益、解决难题

领队应负责旅游团与接待方旅行社的联络工作,转达游客的建议、要求、意见乃至投诉,



维护游客的正当权益,并在遇到麻烦和微妙问题时出面斡旋或解决。

(二) 全程陪同导游人员的职责

全程陪同导游人员又称全陪,从游客入境到出境,全陪一直陪伴着他们,在游客心目中,全陪是东道国的代表,是旅游团在华活动的主要决策人,因此他在导游工作集体中处于中心地位,起着主导作用。他的具体职责如下。

1. 实施旅游接待计划

按照旅游合同或约定实施组团旅行社的接待计划,并监督各地接待单位的执行情况和接待质量。

2. 联络工作

负责在旅游过程中同组团旅行社和各地接待旅行社的联络,做好旅行各站的衔接工作,并掌握旅游活动的连贯性、一致性和多样性。

3. 组织协调工作

协调旅游团与地方接待旅行社及地方导游人员之间、领队与地方导游人员、司机等各方面接待人员之间的合作关系,并协调旅游团在各地的旅游活动,听取游客的意见。

4. 维护安全、处理问题

维护游客旅游过程中的人身和财物安全,处理好各类突发事件,并转达游客的意见和要求,力所能及地处理游客的意见、要求乃至投诉。

5. 宣传、调研工作

耐心解答游客的问询,介绍中国(地方)文化和旅游资源,并开展市场调研,协助开发、改进旅游产品的设计和市场促销。

(三) 地方陪同导游人员的职责

1. 安排旅游活动

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

认真落实旅游团(游客)在当地的接送服务和行、游、住、食、购、娱等服务,并与全陪、领队密切合作,按照旅游接待协议做好当地旅游接待工作。

3. 导游讲解

负责旅游团(游客)在当地参观游览中的导游讲解,解答游客的问题,并积极介绍和传播中国(地方)文化和旅游资源。

4. 维护安全

维护游客在当地旅游过程中的人身和财物安全,做好事故防范和安全提示工作。

5. 处理问题

妥善处理旅游相关服务各方面的协作关系,以及游客在当地旅游过程中发生的各类问题。



(四) 景点景区导游人员的职责

- (1) 导游讲解。
- (2) 安全提示。
- (3) 结合景物向游客宣讲环境、生态和文物保护知识。



劳动合同书(供以完成一定任务为期限的导游人员使用)

编号: _____

甲方: _____

乙方姓名: _____

性别: _____

居民身份证号码: _____

导游证号码: _____

根据《中华人民共和国劳动法》和有关法规、规章,甲乙双方经平等协商一致,自愿签订本合同,共同遵守本合同所列条款。

第一条 本合同为乙方完成年度旅游线路的导游任务为期限的劳动合同。乙方导游任务的详细情况和要求见附件。

第二条 本合同的生效时间: _____

本合同终止的条件: _____

第三条 在执行导游任务前,甲方向乙方支付完成本合同约定的导游业务中所需要的带团费用。

第四条 乙方遵守甲方制定的规章制度和劳动纪律,严格履行导游人员职责。

乙方违反甲方制定的规章制度和劳动纪律,或者未履行导游人员职责的,甲方有权依据本合同和相关规定处理直至解除本合同。

第五条 乙方完成本合同约定导游人员任务的劳动报酬: _____

甲方向乙方支付的劳动报酬的时间: _____

支付劳动报酬的其他约定: _____

第六条 甲乙双方约定,乙方的社会保险按以下方式办理:

(一) 甲乙双方按国家和本市规定共同承担社会保险费用,由甲方缴纳。

(二) 甲乙双方按国家和本市规定承担社会保险费用,但甲方承担的社会保险费用支付给乙方,由乙方缴纳。

第七条 甲乙双方除可以依据《×市劳动合同规定》解除劳动合同外,就其他情形解除劳动合同约定如下:(略)。

第八条 违约责任的约定: _____

第九条 甲、乙双方约定的其他内容: _____

第十条 双方因履行劳动合同发生争议,当事人可以向甲方劳动争议调解委员会申请



调解;调解不成的,应当自劳动争议发生之日起,60日内向旅行社注册所在地的劳动争议仲裁机构提出书面申请。

当事人一方也可以直接向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

第十一条 本合同未尽事宜或与今后国家、北京市有关规定相悖的,按有关规定执行。

第十二条 本合同一式两份,甲乙双方各执一份。

第十三条 本合同的附件如下: _____

甲方:(公章) _____

法定代表人或委托代理人: _____ (签章)

乙方:(签章) _____

签订日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

使用说明

一、本合同可作为旅行社与导游人员签订劳动合同时使用。

二、旅行社与劳动者签订劳动合同时,需要双方协商约定的内容,协商一致后填写在相应的空格内。

签订劳动合同,甲方应加盖公章;法定代表人或委托代理人应本人签字或盖章。

三、本合同书未尽事宜,经当事人双方协商需要增加的条款,在本合同书中双方约定的其他事项中写明。

四、当事人约定的其他内容,劳动合同的变更等内容在本合同内填写不下时,可另附纸。

五、本合同应使用钢笔或签字笔填写,字迹清楚,文字简练、准确。本合同一经签订,不得涂改。

六、本合同一式两份,甲乙双方各持一份,交乙方的不得由甲方代为保管。

×市劳动和社会保障局 监制

二〇一二年四月二十日



经典案例

小李是A旅行社新招聘的导游人员,他对所在城市游览点的导游词背得滚瓜烂熟,因此对自己的工作充满信心。

一天,他带领游客去游览岳王庙。在正殿,小李讲解道:“这天花板上绘的是松鹤图,共有372只仙鹤,它们在苍松翠柏之间飞翔,寓意岳飞精忠报国精神万古长青。”一游客听了后,就问小王:“为什么是372只仙鹤,而不是371只或是373只?这有什么讲究吗?”小李倒是很爽快,回答说:“这个我不清楚,应该没什么讲究吧!”来到碑廊区,小李指着墙上“尽忠报国”4个字,说这是明代书法家洪珠所写。

团中一位年轻人不解地问小李:“为什么前面正殿墙上写的是‘精忠报国’,而这儿却写成‘尽忠报国’呢?”小李考虑了一会儿,支支吾吾道:“这两个字没什么区别,反正它们都是赞扬岳飞的。”那游客还想些什么,小李却喊道:“走了,走了,我们去看看岳飞墓。”



到了墓区,小李指着墓道旁的石翁仲讲解道:“这3对石人代表了岳飞生前的仪卫。”游客们没有听懂,要求小李解释一下“仪卫”是什么,小李犯难地说:“仪卫吗,就是为岳飞守坟的。”游客反问道:“放几个石人在这儿守坟有什么用呢?”小李说:“这个,我不知道。”

案例分析

导游人员是做什么的?能带路,能讲解,这还远远不够。导游人员应是游客的老师,游客的朋友,游客的楷模……所谓老师就要能做到韩愈《师说》中所说的:“传道、授业、解惑也。”导游工作是一项与人打交道的工作,中国人、外国人,老年人、年轻人,男人、女人,各种各样的人,就会提出各种各样的问题。一问三不知,何谓导游人员。

有人说:“导游,导游,上知天文,下知地理,无所不晓。”又有人说:“在导游人员的‘词典’里,是找不到‘不’这个词的。”可见,人们对导游人员知识面的要求有多高。当然,导游人员不可能做到行行通,成为一个全能人物。但多看书,多请教,不懂就问,使自己具备相当广的知识面,却是导游工作对导游人员的一项特殊要求。

愿我们的导游人员不要做本案例中的小李。



实战演练

- (1) 将学生分组,扮演不同种类的导游人员,进行岗位职责阐述。
- (2) 观看优秀导游人员事迹的视频。



作业与思考题

简述各类导游人员的职责。

项目3 认知导游人员的素质和修养

一、导游人员的素质

(一) 政治素质

导游人员应热爱祖国,遵纪守法,恪守职业道德,自觉维护国家利益、民族尊严,维护旅游者和旅行社的合法权益,自觉抵制团队运作过程中的违法行为。

(二) 思想素质

导游人员应有优秀的道德品质和高尚的情操,并为旅游者提供热情周到的服务,完成旅游接待计划所规定的各项任务。

(三) 技能素质

- (1) 语言能力。
- (2) 接待操作能力。
- (3) 知识要求。



（四）心理素质

导游人员应心胸开阔、善解人意、耐心细致,并具有良好的观察能力和感知能力、调整旅游者情绪的能力、自我心理平衡能力、承受能力和沉着冷静的处事能力。

（五）身体素质

导游人员应具有健康的体魄和充沛的体力。

（六）职业形象

1. 仪容仪表

导游人员应仪表端庄,服装要整洁、大方、得体。

2. 仪态

导游人员应表情稳重自然、态度和蔼诚恳、富有亲和力,举止符合礼仪规范。

（七）继续教育

导游人员应参加继续教育培训学习,不断提高自己的业务知识和操作技能。

二、导游人员的修养

导游人员应该从以下几个方面来加强自身的修养。

（一）情操修养

- （1）热爱祖国和社会主义。
- （2）全心全意为游客服务。
- （3）热爱集体。
- （4）热爱本职工作。

（二）学风修养

- （1）要勤奋,贵在坚持。

在学习时要做到以下几点。

- ① 要博览群书,要注意观察。
 - ② 外语要多读、多说;要不耻下问,而且要多问。
 - ③ 要作摘记,写心得,多作总结,写文章。
 - ④ 多跑图书馆,多请教他人,多去实践,多进行调查研究。
 - ⑤ 多思考,多记忆,多回忆,多比较,多问几个为什么。
- （2）要博览群书,不耻下问。
 - （3）要严谨,循序渐进。
 - （4）要精思明理,不图虚名。

（三）文化修养

我国的导游人员要重视自我修养,要“吾日三省吾身”,强调“慎独”,要培养高尚的情趣和美好的情操。



中国名山绕口令

飞雪长白山;避暑往庐山;
日出仨泰山;晚霞岳麓山;
奇秀峨眉山;奇险数华山;
道场武当山;寺群五台山;
水中普陀山;迷地虎丘山;
少林卧嵩山;伟人出韶山;
探宝祁连山;仙水落天山;
云海恋黄山;红叶赏香山;
世界最高点:喜马拉雅山。

注释:

(1) 长白山位于吉林省,每至冬季,白雪茫茫,是冬季运动及赏雪佳地。

(2) 庐山位于江西省北部,是中国最著名的避暑胜地,山间植物达三千多种。唐代诗仙李白曾有诗句赞庐山瀑布:飞流直下三千尺,疑是银河落九天。

(3) 泰山位于山东省泰安市,有五岳独尊之称。玉皇顶上的鹰嘴石,是观日出最佳地点。晨曦,云海翻腾,黄河绕山东去,旭日东升,好一片祖国山河。

(4) 岳麓山在湖南省长沙市。中国四大书院之一的岳麓书院就其山脚下,每当夕阳西去,晚霞便把丛林尽染,许多读书人来此,自得其乐。著名的爱晚亭就立于山间。

(5) 峨眉山在四川省乐山地区,是中国四大佛教名山之一,素有“峨眉天下秀”之美誉。游人上至金顶,幸运时会看到时隐时现的神奇“佛光”。

(6) 华山在陕西省华阴县,是五岳中的西岳,也是五岳中最险峻的一座山峰。其号称:自古华山一条路,可想山之奇险了。不过今日黄埔峪盘山公路修通,使险山峻岭出现一条环形观览线,游人无不欢颜。

(7) 武当山在湖北省,是道教四大名山之一,著名的道家丹田心功,即缘于此山。

(8) 五台山位于山西省繁峙县台怀镇,是中国佛教四大名山之一。因其东、南、西、北、中5座山峰的顶部平坦、宽阔,且均建有寺庙,故称五台山。

(9) 普陀山是浙江省舟山群岛的一个小岛,是中国佛教四大名山之一。整座岛屿寺庙建筑占尽,使得普陀山有如琼楼玉宇一般点映在大海上。

(10) 虎丘山位于江苏省苏州市,是春秋时吴王夫差的墓山及沉剑之地。但两千多年来,人们在此王墓难寻,利剑未踪,成了历史一大迷山。而山上的中国第一斜塔——虎丘塔,成为苏州市的标志。

(11) 嵩山是五岳之中岳,位于河南省。因蜚声中外的少林寺及少林武术而使嵩山名震天下。

(12) 韶山位于湖南省湘潭市,是人文与山水相结合的胜地。因一代伟人毛泽东从韶山“升起”,使其成为非同一般的纪念地。

(13) 祁连山在甘肃省境内,绵延数千里,它除了有终年不化的雪山、冰川外,更有取之不尽的各种矿石宝藏。1991年在其山间,发掘出一块中国最好的绿宝石——绿松石,而其



山脚下又是中国四大牧场之一。

(14) 天山,位于新疆维吾尔自治区境内,自然风光极其独特,更有那一泓清水——“天池”,落于博格达峰间,使其成为新疆第一旅游胜地。

(15) 黄山在安徽省黄山市。明代大旅行家徐霞客曾说:五岳归来不看山,黄山归来不看岳,可想黄山之景色。黄山已被列入世界自然文化遗产名录。

(16) 香山在北京市西郊,是燕京八景之一——西山晴雪之处。山峰上因有清朝乾隆年间始种的片片黄栌树林,每至深秋,丹霞般的红叶把层林尽染,使其成为百姓秋游首选之地。

(17) 喜马拉雅山在中国西藏与尼泊尔王国交界处,是世界第一高地,更有世界第一高峰——珠穆朗玛峰,海拔达 8848 米。它已成为世界登山爱好者心驰神往之地。



经典案例

一散客旅游者打算去某一旅游风景区旅游,因对该景区不熟,便请该风景区所在市的一家小有名气的旅行社派一全程导游,该社立即为其派了一位导游小姐。一路上导游小姐带领他参观游玩,兴致颇高,而他对这位导游小姐的讲解艺术和热情服务也较为满意。

可是当他要离开该风景区时,听到旁边有游人谈论起的某景点他没去过,便心想:“我付了她钱,她总不会骗我吧。”后来一打听才知道,原来是导游小姐根本就没带自己去。结果该社信誉在此游客心里大打折扣。

案例分析

(1) 随着旅游业的发展,各地都爱不断完善各项旅游配套服务设施,但是硬件上去了,可软件却跟不上,以至出现“拉客、宰客没商量”的怪现象。一些导游开口闭口要小费、服务费,该带游客参观的景点都不去,还自作聪明,认为少去一两个景点游客也不知道。这种行为极大地损害了旅游工作人员的形象,更损害了她所在旅行社的信誉。

(2) 导游必须具有待人真诚的品质。无论对游客还是对旅行社,都必须讲求信誉,做到言必信,行必果,一切事情必须光明正大,不得背着旅行社同游客、中间商或其他旅行社做私下交易,更不能欺骗游客,损害游客的利益。

本例中导游小姐少去景点的做法,是导游职业道德所不允许的,这样做既不公平又不明智,要知“骗”得了一时,“骗”不了一世,结果只能让游客对导游人员产生恶劣的印象,而自己酿的苦酒,最终还得自己喝。同时,导游人员在工作中,不能讲游客及有关他所服务的旅行社的坏话。

(3) 职业道德教育不可忽视。旅行社要经常教育导游人员应树立强烈的爱国主义观念和法纪观念,并培养和督促导游人员在旅游接待过程中严格遵守旅游职业道德。职业道德教育应结合实际情况,采用多种方式,如旅行社的优良传统、发展目标、企业文化内涵和社规社纪的宣传,优秀职工的表彰奖励,重大责任事故及违纪、违法职工的处理,以及日常的思想政治工作等。



实战演练

(1) 对照导游人员的基本技能要求 20 条,自测与优秀导游人员标准要求差距。



- ① 声音的可闻度,即你的导游声音,无论在车上,或在景区、景点,大家是否都能听见。
 - ② 语音、语调有无变化,即声音有无节奏感,是否有阴、阳、顿、挫,有无美感。
 - ③ 讲话用词是否准确。
 - ④ 持麦克风的方式是否得当,声音经麦克风是否失真,是否清晰。
 - ⑤ 出发时是否清点人数,清点方式是否得当,能否将今日预游览的项目和注意事项预告给游客。
 - ⑥ 导游人员所提供的材料,特别是数据,是否准确可靠,有无出处。
 - ⑦ 衣着是否整洁,证件、标志是否展示,能否给游客一种“训练有素”、“专业人员”之感。
 - ⑧ 市容导游选择的讲解点是否得当,选“景”和讲“情”是否有内在的联系。
 - ⑨ 对景点的文化内涵、育人作用,揭示的是否恰到好处。
 - ⑩ 用于可接受的程度,即是否用游客经常用的、容易理解的,而又喜闻乐听的语言。
 - ⑪ 游览车上所讲的内容和车外所见景物有无内在的逻辑关系。
 - ⑫ 导游人员在讲解时,是否一直面对游客,并适度地运用体态语言。
 - ⑬ 导游人员在讲解时,是否面带笑容,声音悦耳,使游客产生愉快经历之感。
 - ⑭ 导游人员在讲解时是否运用导游语言艺术,游客听后有无美感,语言是否有生动、形象、富有表现力、口头语言这四大特色。
 - ⑮ 导游人员所用知识和信息是否平衡,即旅游团内阁成员所关心的知识和信息是否都有所提供。
 - ⑯ 导游内容能否引起兴趣,言谈有无游客可接受的幽默感,讲解时是否游客都在听。
 - ⑰ 导游人员语言艺术可否达到“言之有理”、“言之有神”、“言之有据”、“言之有物”、“言之有情”、“言之有礼”和“言之有喻”。
 - ⑱ 导游词是否有“针对性”,且导游艺术和方法能否“运用而又无形”。
 - ⑲ 外语讲解是否清楚、准确、流畅。
 - ⑳ 每接一个团队是否发“征求意见表”,且游客满意率可达90%以上。
- (2) 组织学生讨论“我怎样做,才能适应旅游企业的人才需求”的讨论。



作业与思考题

如何理解“全凭导游一张嘴带动游客两条腿”,“一张嘴,两条腿,走遍千山和万水”两句话的含义?

项目4 认知导游人员的培训、考核与管理

一、导游人员的培训

(一) 导游人员培训的重要性

- (1) 适应市场竞争的需要。
- (2) 导游人员知识更新的需要。为了做好导游服务,导游人员的知识需不断充实、不断更新。这是因为:



① 目的地国(地区)的政治、经济、社会 and 旅游业的情况在不断发展、变化。

② 客源国和地区的政治、经济、社会 and 旅游业情况的发展、变化。

③ 游客的文化层次在提高,对知识的追求更强烈。

(3) 导游队伍建设的需要。

(二) 导游人员培训的内容

(1) 理念或价值观的培训(即职业道德培训)。

(2) 专业基础知识的培训。

(3) 语言素质的培训。

(4) 能力素质的培训。

能力素质培训又包括专业技术能力,处理人际关系的能力,组织、协调能力。

(三) 培训的方式

课堂讲授、直观教学、专题研讨、实践培训等方式。

二、导游人员的考核

(一) 我国导游人员资格考试背景情况

1. 导游考试的发展演变

1988 年国家旅游局在上海、浙江两地试点导游资格考试制度,1989 年在全国推广。

1989—1996 年,全国导游资格考试按旅行社类别进行分类考试,当时的一、二类旅行社导游资格考试由国家局负责;三类旅行社导游资格考试由省级旅游局负责组织。

1997—1998 年,全国导游资格考试按旅行社业务范围进行分类考试,国际社由国家旅游局负责;国内社由省级旅游局负责。1999—2000 年又作了改革,按语种进行分类考试,外语导游资格考试由国家旅游局负责;中文导游考试由省级旅游局负责。

从 2001 年起,国家旅游局将考试权利进行了下放,即国家旅游局制定政策,省级旅游局负责导游考试的培训、命题、发证等管理工作。

2. 国家导游考试改革的思路

(1) 下放权力,简化考试程序,并调动各级旅游行政部门的积极性,发挥旅游院校的作用。

(2) 加大地方部分考试内容,增强导游考试的针对性。

(3) 紧紧抓住职业道德教育和能力考试两个重点。

(4) 强调培训、考试与管理工作的结合。

(5) 要推进考试的规范化开展。

(二) 导游考核的 ASK 原则

导游人员的考核是指对导游人员政治思想素质、业务素质和身体素质进行的全面考察和审核。由于导游服务工作强调实践性,所以考核就不是一般考试能完成的。导游人员考核的另一个特点是长期性,它不是一次能完成的。由于旅游业是知识密集型的行业,所以要经常对导游人员进行考核以适应旅游业日新月异的变化。



国外不少旅游管理专家在考核导游人员时,坚持 ASK 的原则。其中“A”(Attitude)即导游人员的工作态度,“S”(Skill)是指导游技巧和能力,“K”(Knowledge)是指知识的深度和广度。

一般来讲,考核包括 3 个方面:笔试、口试以及实践工作能力。考核可在全旅行社范围内进行,也可分部门进行。导游人员的考核包括新进导游人员的录用考核、在职导游人员的考核和兼职导游人员的考核。

(三) 新进导游人员的录用考核

新进导游人员的录用考核,包括全面考核和择优录用两方面。

1. 全面考核

全面考核是根据旅行社招聘导游人员的条件,对求职者进行职业适应性的考查。它一般分 4 层进行。

第一层次是报名时的初试,即通过简单问话、目测、验证、填表和测量,考核求职者的文化程度、身体素质、口语表达能力和其他基本情况,淘汰明显不符合招聘条件的人。这项工作主要由旅行社人事部门进行,也可由人事部门与用人部门代表联合进行。

第二层次是笔试,主要测试求职者的文化水平、外语水平、思维能力和文字表达能力等。这项工作一般由旅行社人事部门与用人部门联合进行。

第三层次为面试,即通过与求职者面对面交谈(招聘外语导游人员还要增加外语口试)观察求职者脸部表情、动作姿态、谈话态度、思维广度、反应速度以及个性需要、择业动机等心理素质和各种能力(招聘外语导游人员还要观察其外语水平、口语表达能力)。这项工作由旅行社用人部门进行。

第四层次是体检和政审,由旅行社人事部门负责。

2. 择优录用

择优录用就是把上述 4 个层次考核和测验的结果归纳起来,对求职者进行综合评估,然后进行严格挑选,确定录用名单。这项工作一般由旅行社人事部门和其他用人部门联合进行。

国外对导游人员的选拔一般都通过考试进行,尤其是西方旅游发达的国家,特别注重导游资格考试,而且录取条件相当苛刻。因为起点定得高,可以提高导游队伍的整体素质,从而使导游服务的质量有保证。

(四) 在职导游人员的考核

在职导游人员的考核分为考试和年审两种形式。考核的目的是全面了解和掌握每个导游人员的德、能、勤、绩,并建立导游人员业务档案,作为导游人员培训、奖惩和晋级的主要依据。

1. 考试

根据国家旅游行政主管部门的规定,导游人员的晋级要进行全国统一考试(初级导游人员除外)。旅行社为加强对导游人员的考核,也可按照不同等级导游人员的职业标准,对导游人员的语言、导游知识、专业知识和时事政策进行综合考试或分科考试,以了解和掌握每个导游人员的业务水平,并作为安排其培训的依据。



2. 年审

对导游人员进行考试是必要的,但考试是一次性的,往往具有偶然性,有时不能全面反映一名导游人员的真实情况,因此有必要对导游人员平时的情况进行考核,尤其是导游人员平时的思想表现和品德。因此,在一定意义上讲,平时考核比考试更为重要。

导游人员考核主要通过年审进行。考核的主要内容包括全年工作量、业务能力、游客投诉与表扬情况、学习与进修情况等。年审主要按照省、自治区、直辖市旅游行政主管部门的规定和要求,旅行社再根据平时考察情况、回收的《海外旅游者意见表》对导游人员工作的反映,以及游客返回后来信对导游人员的表扬或投诉情况进行综合评价。

要做好导游人员的考核,旅行社首先要建立导游人员业务档案,对导游人员的实际工作量、游客评价、表扬信、投诉函、事故记录、培训与奖惩情况等进行记录、登记,并及时对导游人员的服务质量进行评价,以作为导游人员年审的依据。

其次,为了做好导游人员的考核,旅行社应当制定导游人员考核等级标准,并根据标准对导游人员进行分等定级。而且标准应具体,能量化的指标应尽可能量化。

最后,为使导游人员的考核发挥应有的作用,旅行社还应建立导游人员奖惩制度,分别规定奖励与处罚的条例,对考核中的优秀者应给予奖励,对不合格者应予以处罚。

(五) 兼职导游人员的考核

兼职导游人员是被旅行社临时聘用来接待游客的,不属于旅行社的编制,但他们导游服务的质量如何,对旅行社的声誉也会产生影响。因此,旅行社也应对兼职导游人员认真加以管理,对其工作情况进行考核。另外,还应建立必要的制度和管理机制。

1. 聘用时的审核制度

兼职导游人员在同旅行社签订劳动合同时,旅行社应对其所在单位的证明、导游资格证书、思想品质、身体状况、有无民事行为的能力、有无犯罪记录等情况进行审核、登记,以确定是否与其签订劳动合同。

2. 导游工作的考核

为便于进行考核,旅行社应建立兼职导游人员业务档案,收录其导游天数统计、游客评价、表扬或投诉信函、事故记录等。并根据这些资料,定期对兼职导游人员进行考核,以确定是否需要对他们进行培训或延期聘用。

三、导游人员的管理

(一) 计分制管理

为了加强对全国导游人员的管理,全面提高导游服务质量,国家旅游局从2002年4月10日起,在全国范围内推行对导游人员的计分管理制度。该制度的推行,可视为我国导游人员管理的一次革命,它将长远且深刻地影响到我国导游人员职业的未来发展趋势。

该制度施行的前奏,是国家旅游局启用新版导游证。导游证以IC卡的形式,卡内储存导游人员的姓名、性别、民族、学历、语种、出生年月、家庭地址、身份证号码、导游证编号、导游资格证号等基本情况和违规计分情况,可凭借手持读卡机等电子设备读取其内容。国家旅游局于2002年4月1日起,在部分地区试行新版导游证,2003年4月1日起在全国实行。



导游人员计分办法实行年度管理 10 分制。《导游人员违规通知单》是违规导游人员被扣分的凭据,一式三联,一联为检查单位留存,一联通知其发证单位,一联交违规人。

依据《导游人员管理实施办法》的规定,将导游人员扣分的违规行为归纳为以下 27 种。

1. 扣除 10 分的行为

有损害国家利益和民族尊严的言行;
诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目;
有殴打或谩骂旅游者行为;
欺骗、胁迫旅游者消费;
未通过年审继续从事导游业务;
因自身原因造成旅游团重大危害和损失。

2. 扣除 8 分的行为

拒绝、逃避检查,或欺骗检查人员;
擅自增加或者减少旅游项目;
擅自终止导游活动;
讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容;
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。

3. 扣除 6 分的行为

向旅游者兜售物品或购买旅游者物品;
以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费;
因自身原因漏接漏送或误接误送旅游团;
讲解质量差或不讲解;
私自转借导游证供他人使用;
发生重大安全事故不积极配合有关部门救助。

4. 扣除 4 分的行为

私自带人随团游览;
无故不随团活动;
在导游活动中未佩戴导游证或未携带计分卡;
不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗。

5. 扣除 2 分的行为

未按规定时间到岗;
10 人以上团队未打接待社社旗;
未携带正规接待计划;
接站未出示旅行社标志;
仪表、着装不整洁;
讲解中吸烟、吃东西。

导游人员在 10 分分值被扣完后,原则上要求暂停从事导游业务,并由最后扣分的旅游



行政执法机构暂时保留其导游证,但要出具保留导游证证明,且需于10日内通报该导游人员所在地旅游行政管理部门和登记注册单位。

须说明的是,如果是正在带团过程中的导游人员,可持旅游执法部门开具的保留证明完成团队剩余行程。但事后必须接受旅游行政管理部门的培训,且经考核合格后方可继续从事导游业务。导游人员如一次性被扣10分,须接受旅游行政管理部门的相应规定处罚。

(二) 年审管理

导游人员必须参加年审,通过年审能够比较清楚地了解导游一年来的基本情况。年审以考评为主,考评的内容包括当年从事导游业务情况、扣分情况、接受行政处罚情况、游客反映情况等。考评等级为通过年审、暂缓通过年审和不予通过年审3种。

在年审之前,导游人员必须参加由旅游行政管理部门组织的专业培训,且从业人员每年的培训时间累计不得少于7天(56小时)。在年审培训考核合格后,由负责年审培训的部门在导游人员的资格证书或等级证书上加盖印章,作为导游人员向年审管理部门申请年审的依据。没有参加年审培训或年审培训不合格者,不予通过年审。暂缓通过年审的,通过培训和整改后,方可重新上岗。

(三) 等级管理

导游人员的等级管理是导游人员管理的一个重要方面。依照规定,高级和特级导游人员由国家旅游局组织评定;中级和初级导游人员由省级旅游管理部门或委托地市级旅游管理部门组织评定。

按照国家旅游行政主管部门制定的导游人员等级考核标准,以及初级、中级、高级和特级导游人员标准,认真做好导游人员的等级评定与晋升。它对促进导游人员努力提高自己的业务水平和导游服务质量具有重要意义。

(四) 旅行社管理

由于导游人员的导游服务质量关系到旅行社乃至国家旅游业的声誉,旅行社必须加强对导游人员的管理,其管理主要包括如下几个方面。

1. 加强培训与考核,确保导游人员的素质

导游人员素质的高低是决定导游服务质量高低的关键因素,因此旅行社应不遗余力地提高导游人员的素质。

伦敦旅游局教学大纲对导游人员素质的看法是“知识是导游的基础,这种知识必须是有根据的、经过选择的,而且能够很好地表达出来。然而,仅有知识是不够的,一个好的导游必须有活泼愉快的气质,并能引起旅游团的热情和信心。但是,个人性格和气质好还不够,对一个成功的导游来说,比知识和性格更为重要的是导游技能高超,处理事务能力强,专业工作精通,为他们的雇主和游客所赏识。当然,这样的技能仅在课堂上是学不到的,而当今导游又很需要这样的技能,只有在实践中才能学到和提高这种技能。”这就要求旅行社不仅在导游人员上岗前要进行岗前培训,而且更重要的是要对他们进行无休止的再培训和再教育。同时,不间断地对他们加强考核,将培训与考核作为加强导游人员管理的重要内容常抓不懈。



2. 实行合同管理强化导游人员的责任感

劳动用工合同是劳动者与用人单位确立劳动关系,明确双方权利和义务的协议。它作为劳动关系的法律形式,具有控制人们在劳动过程中的行为、规范劳动活动、调整劳动关系的作用。因此,劳动合同一经签订,就具有法律的效力。

旅行社对导游人员实行合同管理,并根据劳动合同的规定对导游人员承担的义务进行检查、监督,这是促使导游人员依法为游客提供优质导游服务的保证,是提高导游服务质量的重要措施,从而促使导游人员增强责任感,自觉地为游客服务。

3. 强化导游人员的检查、监督机制

由于导游人员常年独立工作在外,因此旅行社采取一些措施,强化对导游人员的检查和监督是十分必要的。它不仅有利于加强对导游人员的管理,而且也有助于促进导游人员工作自觉性的提高。这些措施除国家旅游行政主管部门制定的《海外旅游者意见表》和由导游人员填写的陪同日志外,一些旅行社还制定了旅游团领队评价表,并定期到有关接待单位听取意见或不定期地派专人到现场进行检查等。

导游人员对旅行社管理部门对其进行的培训、考核和管理应正确对待,要做到以下几点。

- (1) 积极参加安排的培训,变“要我学”为“我要学”。
- (2) 积极配合管理部门的考核,如实汇报自己的业绩与不足,既不隐瞒,也不夸大。
- (3) 正确认识管理部门的检查和监督,发扬成绩,改正缺点,再接再厉。

四、建立开放而有序的导游人才市场

导游人才市场,是指按照社会主义市场经济规律,并在国家政策指导和宏观调控下,自觉地运用市场手段来调节导游资源,促进导游资源充分合理使用的市场调节机制、市场活动、劳动关系和中介服务的总和。

导游人才市场的形成,应遵循劳动力市场的一般规律。这主要包括市场对人力资源的配置起基础性作用,实行等价交换,市场竞争决定劳动力的优胜劣汰,国家宏观调控是劳动力市场正常运行的必要条件。因此,应从以下方面加以实施。

- (1) 改革导游人员的干部身份,按自由职业者的身份进行管理。
- (2) 实行导游人员的管理者与使用者基本上分离的制度。
- (3) 发展导游服务中介机构,并对导游人员实行专业化管理。
- (4) 实行导游人员注册备案制度。
- (5) 导游公司依靠专业化管理优势,并通过提高导游人员的服务质量,对旅行社进行利益诱导,引导旅行社调整用人机制。
- (6) 建立全国导游人员信息库,并实行导游信息资源的社会共享以利于导游人才资源的合理使用和流动。

在新体制中,根据以上 6 条措施,应建立适应自由职业者特点的用工制度。



小贴士

导游从业人员须知

第一,导游资格证书与导游证(IC卡)。前者表明一个人已经具备了导游从业资格,相当于学校的毕业证书,后者是上岗证,也就是有了导游证才能带团上任务。每个人必须两证齐备,没有资格证申请不到导游证,而有了资格证,不申请导游证,则导游资格证3年后失效。

第二,导游资格证的考试实行属地化管理。在任何一个省、自治区、直辖市旅游局参加的导游资格考试,通过后获得的都是《全国导游资格证书》,而且在全国范围内有效。在取得资格证书后,需找当地用人单位签订劳动合同,或者挂靠当地导服中心,然后由所在旅行社或导服中心统一申请导游证(IC卡)。导游证每年需要年审,而且在年审前必须通过累计56小时的专业培训。

第三,如离开导游资格考试所在地,到外省市就业,不需全部课程重新考试,只要加试部分科目。江苏的规定是只加试现场部分,有些外省市的规定与江苏相同,有些外省市可能还要求加试地方导游基础知识。具体想转哪个省去当导游前,需要到那个省市旅游局咨询。

在通过加试后,还是参照导游IC卡的申请程序,向希望去的城市省旅游局申请办理导游证的迁移手续,更改IC卡信息。如果不办迁移就在新的城市带团,视为非法。

例如,考生在北京市上学,到北京市旅游局报考导游资格证书,合格后取得的是《全国导游资格证书》,在江苏上学,到江苏省旅游局或辖内13个市旅游局报考,取得的也是《全国导游资格证书》,而且全国通用,在任何一个省市都有效,考生就近报考最为方便。考虑到资格证书3年有效期的问题,建议大学生在大三或大四再考虑报考导游资格证书。

在北京取得资格证书后,3年内必须向北京市旅游局申请IC卡,如果期间未申请IC卡即离开北京要到连云港市去工作,则需要加试连云港市现场,并在通过后向连云港市旅游局申请IC卡,同时需要连云港市旅游局出具你未申请过IC卡的证明。

如果在北京已经有了IC卡,则需要北京市旅游局出具同意你调出的证明,然后连云港市旅游局在你的IC卡上更改信息,并同意办理迁移手续。



经典案例

某高校旅游系学生张×先后两次报名参加导游资格考试,均未合格。他急于从事导游工作,遂与×国际旅行社多次联系,希望能给予带团导游实习机会。次年7月,正值旅游旺季,该国际社导游不足,遂聘用张×充任导游人员,被旅游行政管理部门查获,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。

张×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。

案例分析

依据《导游人员管理条例》中的:“在中华人民共和国境内从事导游活动,必须取得导游