

导游人员的主要职责 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_BA_BA_E5_c34_38782.htm (一) 接受旅行社分配的导游任务，按照接待计划安排和组织旅行者参观、游览。全陪作为旅行社的代表，自始到终应参与旅游团全旅程的活动；地陪应严格按照接待计划，做好旅游团(者)参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排，妥善处理各方面的关系和出现的问题。(二) 负责向旅游者导游、讲解、传播中国文化。导游在带领旅游者参观游览时，应向旅游者介绍本地区的风土民情和自然景观、人文景观的历史背景、特色、地位、价值等方面的内容。将优美的风光、悠久的历史、动人的故事等内容讲解给旅游者，使他们增长知识，开阔眼界，受到美的熏陶，获得满意的感受。(三) 配合和督促有关部门安排旅游者的交通、食宿，保护旅游者的人身和财物安全等事项。旅游团(者)在旅游过程中涉及的食宿、交通、游览、文娱活动等，是在旅游者出发前由旅行社事先安排好的，但旅游计划的具体实施，需要导游人员与各有关部门互相配合。为了保证旅游的顺利进行，也需要导游的督促和协调。旅行社负有保护旅游者人身和财物安全的义务，而具体的操作，更多地是要靠带领旅游团(者)外出的导游人员，这是导游员的职责之一。(四) 反映旅行者的意见和要求，协助安排会见、座谈等活动。旅游团(者)在旅游中会有各种意见和要求，导游人员作为旅行社的代表，应将旅游者的意见和要求反映给旅行社或有关部门。对属于接待计划内的，应尽量满足旅游者的要求

；对超出计划的，应做好解释和协调；对一些专题旅游，如修学旅游、商务旅游、保健旅游等，导游人员应妥善安排各项接待活动。（五）解答旅行者的问讯，协助处理旅途中遇到的问题。导游人员要热情解答旅游者有关旅游内容的问讯，同时要维护国家的利益、民族的尊严和个人的名誉。旅游过程中，会遇到各种各样的问题，如游客生病、走散丢失、因故变更旅游计划、游客要求增加旅游景点、某游客因故要求退团提前返回等。导游人员应积极协助游客解决问题，如对突然生病的游客要利用客人自备急救药品进行治疗，在领队或患者亲友陪同下到医院治疗等。上述五项职责是对导游人员提出的基本要求。一方面它是导游人员的工作职责，即从事导游工作应该做到的；另一方面，这五项职责是以国家法规的形式确定下来的，因而成为导游人员必须履行的法律义务，要不打折扣地执行，否则，将被视为一种失职行为，要受到一事实上的处罚。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com