

《导游业务》第二章：导游员（3）导游员的职责 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__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38964.htm

在带团旅游时，导游员的工作范围广泛，头绪纷繁，在日常生活中总有大量琐碎的事务性工作忙个没完，而各式各样的旅游者有着千差万别的旅游动机、生活情趣和兴趣爱好，加上游览时不同的时空条件和旅游者的情绪，使导游员的工作更加复杂、更加繁琐。不过，导游员的基本职责是向旅游者提供导游讲解服务和旅行生活服务，传播文化，当好民间大使。

一、导游员的职责

1987年国家旅游局发布的《导游人员管理暂行规定》第五条明确规定了导游员的主要职责。

1. 接受旅行社分配的导游任务，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、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，保护旅游者的人身和财产安全等事项；
4. 反映旅游者的意见和要求，协助安排会见、座谈等活动；
5. 解答旅游者的问询，协助处理旅途中遇到的问题。

早在60年代，我国旅游界根据导游工作性质，将导游员的职责形象地概括为当好“五大员”，即当好导游讲解员、生活服务员、对外宣传员、安全保卫员和情况调查员。30多年来，我国发生了巨大变化，中国的旅游业与当年已不可同日而语，但就其“五大员”的精髓而言，至今仍具有现实意义，仍能形象地概括导游员的主要工作，现择要介绍于后。

（一）导游讲解员

导游员肩负着引导旅游者参观游览，用流畅的外语、少数民族语言、地方方言和普通话以及丰富的知识、娴熟的技巧进行导游讲解，传播一国（一地

文化的重任。（二）生活服务员 导游员有责任圆满地安排、落实旅游者的食、住、行、游、购、娱等各项服务，要在合理而可能的情况下尽量满足他们在精神和物质方面的种种要求，还要随时关心旅游者，调整他们的情绪，保持。提高他们的游兴，努力提供最佳服务，使旅游者在中国期间吃得满意，住得舒适，玩得痛快。（三）对外宣传员 宣传中国（家乡）、回答旅游者的种种问询是导游员责无旁贷的重任。导游员要在导游讲解中、日常聊天中，甚至可利用座谈会等形式，用生动、形象、富有说服力的语言介绍我国的方针政策、中华文明、大好河山和中国人民的发明创造和伟大成就，帮助旅游者比较完整地认识中国（或自己的家乡），促进两国（两地）人民之间的相互了解，增进友谊。（四）安全保卫员 作为安全保卫员，导游员首先要保护旅游者的人身、财产安全，还要努力维护旅游者的正当权益，确保他们高高兴兴旅游、平安满意回家。导游员还应是祖国安全的保卫员，加强责任心，努力做到：1．严守国家机密，谨防某些人借来华旅游之机窃取我国的经济情报，随时随地维护国家利益；2．保卫国家财产，保护我国的文物古迹、风景名胜，使其免遭旅游者有意无意的破坏；3．警惕别有用心者以旅游者的身份来扰乱社会治安，进行走私、贩毒、卖淫、嫖娼等违法行为；警惕他们进行有损我国形象，破坏我国与各国人民之间友好关系的活动。（五）情况调查员 导游员，尤其是全程导游员，通过与旅游者朝夕相处，同生活、共游览，愉快交谈，相互探讨，加深对某国、某地的认识，了解那里的社会、经济、风俗民情、禁忌习惯，了解旅游者的兴趣爱好和对中国的兴趣所在，以及他们有什么样的饮食习惯等，

这不仅有助于导游员更有针对性地向旅游者提供导游服务，不断改进工作，提高导游服务质量，也可帮助有关的旅游决策层更有针对性地组合旅游产品，进行宣传招徕工作，发展旅游业。

二、全陪、地陪、领队的职责

《导游人员管理暂行规定》中提出的导游员的基本职责和“五大员”中所提及的工作是每个导游员都必须完成的任务。在我国，全陪、地陪和领队统称导游员，但他们的工作各有侧重，所起的作用也不尽相同。

(一) 全程导游员的职责

全程导游员是接待方旅行社的代表，是旅游团在华旅游活动的主要决策者，在导游工作集体中处于中心地位，起着主导作用，他的主要工作是：

1. 实施旅游接待计划。根据旅游合同实施旅游接待计划；监督、协助各地方接待旅行社落实食、住、行、游、购、娱诸项服务工作。
2. 联络工作。负责接待方旅行社和派出方旅行社（通过旅游团领队）之间联络的工作，也负责各地方接待旅行社，特别是上下站之间的联络；做好旅游团移动各环节衔接的相关工作。

[1] [2] [下一页] 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