

导游服务必读手册第二章导游人员概论第一节导游人员及其分类 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E6\\_9C\\_8D\\_E5\\_c34\\_39073.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_39073.htm) 一、导游人员的概念

人们常说，导游是旅游业的“灵魂”。“导游”一词有两层含义：既可指导游工作、导游业务、导游接待服务，也可用作对导游工作人员的简称。与近代旅游业首先在西方国家兴起一样，导游这项社会职业也是首先在西方国家出现的。因此我们对导游人员的理解，难免不受到一些西方的影响。如加拿大用“旅游团领队”指代导游人员；并要求：“他是受过高等教育和培训的人，他有能力进行研究，为一次旅游做准备，带领团队旅行、做旅游讲解，因而能使一次旅游成为一次异乎寻常、难以忘却的经历。”美国则是这样表述导游人员的：“他是首要的代理人和各种服务的供应商，直接与旅行者打交道，保证提供承包的服务项目、实现承诺，使游客满意，此人就是陪同或旅游团领队，通常称为导游。”在旅游业蓬勃发展的中国，对什么是导游人员的问题，1994年国家旅游局颁发的《导游员职业等级标准》中明确定义为“运用专门知识和技能为旅游者组织、安排旅行和游览事项、提供向导、讲解和旅途服务的人员。”1996年《导游服务质量》国家标准中定义为：“导游人员是指持有中华人民共和国导游证书，受旅行社委派，按照接待计划，从事陪同旅行团（者）参观、游览等工作的人员。”1999年版的《导游业务》中定义为：“导游人员是指按照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及其它服务的人员。”对导游人员的理解要注意从以下

几方面去考虑：第一、在现代旅游活动中，游客远离常住地，来到异国他乡，通过食、住、行、游、购、娱等活动，追求物质与精神生活的满足。他们的活动空间极其广阔，活动内容十分复杂。因此没有导游人员参与的旅游活动是不可想象的（在这里不排除某些有探险精神的有着丰富理论知识的人）。第二、导游人员的工作范围，并不像有些人所理解的那样，仅限于对参观游览对象的讲解。他要指导参观游览、沟通思想；在提供讲解服务之外，还要提供生活服务，落实安排旅游者的食、行、游、购、娱等活动。因此导游人员为游客提供的服务是智力与操作兼而有之的综合性劳务服务。第三、旅游是当今世界上最大规模的民间交往活动。在旅游活动中，导游人员通过自己辛勤劳动，增进了各国、各地区、各民族人民之间的相互了解与友谊，并为国家建设积累资金。这不仅是导游工作的主要目的，也正是发展旅游业的主要目的。第四、由导游工作的性质、任务所决定，从事这项工作的人，必须具备一定的资格和条件，因而决非任何人都能胜任。他应通过旅游管理部门的审查、考核、获取资格证书，并在工作中不断提高自己业务水平，坚持学习，更新知识方可成为一名合格的导游人员。

## 二、导游人员的分类

导游人员由于业务范围、业务内容的不同，服务对象和使用的语言各异，其业务性质和服务方式也不尽相同，即使是同一个导游人员，由于从事的业务性质不同，所扮演的社会角色也随之变换。并且，世界各国对导游人员分类方法也不相同，因而很难用一个世界公认的统一标准对导游人员进行分类。在此，我们先简单介绍国外导游人员的分类情况，再具体介绍目前我国导游人员的分类方法。

### （一）外国导游人员的分

类 在国外，特别是旅游业高度发达的国家，导游人员的管理体制已进入制度化或法律化。他们按工作性质把导游员分为国际入境导游与国际出境导游两大类。

1. 国际入境旅游导游 按职业性质区分，国际入境旅游导游又可分为以下四种：

(1)专业导游员：是指以导游工作为职业，受雇于旅行社或其它旅游企业，领取固定工资，专门从事导游接待服务的人员。有的国家组建有翻译导游协会之类的半官方性质的组织，接受政府授权，享有招考、培训导游人员，颁发导游执照的权限。经协会培训、考核合格并领取执照者，即为会员。一些无固定专业导游人员或导游人员不足的旅行社，需要时可向这类协会雇用。

(2)业余导游员：亦称兼职导游员。他们不以导游工作为主要职业，利用业余时间兼职导游工作。他们 also 需经培训、考核，向管理部门领取导游执照，与使用单位签订合同，按接待旅游者的人数和活动时间计酬。在西方旅游业发达的国家中，大学师生、政府公务员与其它自由职业者，从事业余导游工作的人相当多。

(3)旅游景点导游员：是指被博物馆或景点管理部门雇用，专职从事本景点导游讲解工作的人员。他们在所有导游人员中，是水平、级别最高的。对重要的博物馆或景点（如英国的大英博物馆、西敏寺等），导游人员的考试极为严格，只有水平很高的导游人员，才能获取在这些景点从事导游讲解的资格。这是为了保证导游质量，不至于因为导游讲解质量差而有损珍贵文物的价值。

(4)义务导游员：这些人大多是业余旅游活动的爱好者，他们参与导游工作完全出于个人爱好和自愿，不计较报酬。当然，他们也必须经过有关部门考核，取得从事这项工作的资格。

2. 国际出境旅游导游 国际出境旅游导游，我们习惯上

称其为领队。他们由所在国旅行社雇用，带领旅游团出国旅游，既对组团旅行社负责，又代表该旅行社与接待国进行业务联系，随团活动，伴随始终。领队也分为职业、业余、义务三种。职业领队受雇于旅行社，领取固定工资，以此作为谋生的职业；业余领队则是旅行社临时雇用的人员，他们多半因为熟悉接待国的情况或语言而被临时雇用；义务领队是从旅游团成员中选择出来的，他们既是游客，又义务为大家服务，从而可享受某些优惠待遇。他们多出现在单位或民间团体组织的旅游团中，原本就是单位、团体的领导人或者有威信的工作人员。

（二）我国导游人员的分类 根据我国目前的旅游市场现状以及未来旅游业发展趋势，借鉴国外成功的经验和中国旅游业特定的运转规律，我们从不同的角度对中国导游人员进行分类。 [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](http://www.100test.com)