

《导游业务》第三章导游人员导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_516551.htm 第三章 导游人员 第一节 导游人员的概念和分类 一、导游人员的概念 导游人员是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社的委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。这个概念具有三层含义：(一)从事导游业务的资格：按规定参加导游资格考试、取得导游证。(二)从事导游活动的前提：经旅行社委派。(三)导游业务活动内容：向旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务。 二、导游人员资格考试和导游证 (一)导游人员资格考试 《导游人员管理条例》规定：凡希望从事导游业务活动的人都必须按规定参加导游人员资格考试，考试合格者，由国务院旅游行政管理部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门发给导游人员资格证书。 1. 导游人员资格考试的条件 (1)国籍规定：参加导游人员资格考试的人必须是具有中华人民共和国国籍的公民。(2)学历条件：报考者应具有高级中学、中等专业学校或以上学历。(3)身体条件：报考者须具有良好的身体素质，能适应导游工作的需要。(4)知识、语言条件：参加考试者必须具有适应导游工作需要的基本知识和语言表达能力。 2. 考、培分开原则 导游人员资格考试坚持考试和培训分开、培训自愿的原则。(二)《导游人员资格证》 1. 导游人员资格考试合格者，由组织考试的旅游行政管理部门在考试结束之日起30个工作日内颁发《导游人员资格证》。 2. 获得《导游人员资格证》三年未从事导游活动的，资格证自动失效。(三)导游证 取得《

导游人员资格证》者可向所在地旅游行政管理部门申请办理导游证。

1. 申请导游证的前提条件 (1)取得《导游人员资格证》并参加颁发导游证的旅游管理部门举办的岗前培训、考核；(2)与旅行社订立劳动合同；(3)或在导游管理服务机构注册；(4)品行端正。

2. 申请领取导游证应提供的材料 (1)《导游人员资格证》及其复印件；(2)劳动合同或登记证明文件的原件及其复印件；(3)本人身份证及其复印件；(4)按规定填写的《申请导游证登记表》。

3. 不得颁发导游证的情况有下列情形之一者，不得颁发导游证：(1)无民事行为能力或限制民事行为能力的；(2)患有传染性疾病的；(3)受过刑事处罚的，过失犯罪的除外；(4)被吊销导游证的。

4. 其他相关规定 (1)发证期限 《导游人员管理条例》规定，自收到申请领取导游证的书面报告之日起15日内颁发导游证，不予颁发导游证的，应当书面通知申请人。(2)使用范围 《导游人员资格证》和导游证由国务院旅游行政管理部门统一印制，在中华人民共和国全国范围内使用。(3)导游证的遗失、补发 发现导游证遗失，持证人必须立即办理挂失、补办手续。 导游证遗失，失主必须立即报告所属旅行社，递交遗失原委的书面材料，请旅行社开具遗失证明。 失主持遗失证明以及身份证、《导游人员资格证》或《导游人员等级证书》的原件及复印件到发证机关办理遗失补办手续。 失主持《申请导游证登记表》到《中国旅游报》或省级日报登载《证件遗失作废证明》，一个月后持登报启事及上述证件到原发证机关补办导游证。 在申请补办导游证期间，申请人不得从事导游活动。(4)导游证损坏，导游人员按规定向原发证机关申请换发新证。

三、导游人员的类别 由于工作范围、业务内容不

同，服务对象和使用语言各异，导游人员的业务性质和服务方式也不尽相同，即使是同一位导游人员，由于从事的业务性质不同，所扮演的社会角色也随之变换。而且，世界各地对导游人员类型的划分也各不相同，因而很难用一个世界公认的标准对导游人员进行分类。本书是从中国的实际情况出发，分别从不同角度对我国的导游人员进行分类。

(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，简称领队，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，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。(另书介绍)
2. 全程陪同导游人员，简称全陪，是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，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，制定和下达接待计划，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，简称地陪，是指受接待旅行社委派，代表该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。总之，从业务范围看，领队和全陪的主要区别在于领队带领中国旅游团进行出境旅游，而全陪则带领入境旅游团或国内旅游团(者)在我国境内旅游，一般不跨越国界

；地陪的工作范围就在其服务的地区。从业务内容看，领队、全陪的工作基本相同，主要是进行旅游活动的组织和协调并提供全程陪同服务；地陪既承担当地旅游活动的组织、协调任务，又要进行导游讲解或翻译工作。

(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，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，是指能使用普通话、地方方言或少数民族语言，从事导游业务的人员。目前，这类导游人员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，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，亦称业余导游人员，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. 初级导游人员获《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. 中级导游人员获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. 高级导游人员取得中级导游人员资格四年以上，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

获高级导游人员资格五年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，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。

第二节 导游人员的职责

一、导游人员的基本职责

根据当前我国旅游业的发展状况和导游服务对象，导游人员的基本职责可概括为下述五点：

- (一)根据旅行社与游客签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织游客参观、游览；
- (二)负责为游客导游、讲解，介绍中国(地方)文化和旅游资源；
- (三)配合和督促有关单位安排游客的交通、食宿等，保护游客的人身和财物安全；
- (四)耐心解答游客的问询，协助处理旅途中遇到的问题；
- (五)反映游客的意见和要求，协助安排游客会见、会谈活动。

二、全陪和地陪的职责

(一)全程陪同导游人员的职责

全陪是组团旅行社的代表，对所带领的旅游团(者)的旅游活动负有全责，在全程旅游活动中起着主导作用。全陪的职责主要有：

1. 实施旅游接待计划 按旅游合同或约定，实施组团社的接待计划，监督各地接待旅行社执行计划的情况和接待服务质量。
2. 组织协调工作 协调导游服务集体各成员之间的合作关系，督促、协助各地方接待旅行社安排、落实各项旅游活动，照顾好游客的旅行生活。
3. 联络工作 负责旅游过程中组团社和各地接待社之间的联络，做好旅行各站之间的衔接工作。
4. 维护安全、处理问题 在旅游过程中维护游客的人身、财物安全，处理突发事件。
5. 宣传、调研 宣传中国(地方)，解答游客的问询；了解外国(外地)，转达游客的意见、建议和要求。

(二)地方陪同导游人员的职责

地陪是地方接待旅行社的代表，是旅游接待计划在当地的具体执行者，是当地旅游活动的组织者。地陪的主要职责有：1.

安排落实旅游活动 根据旅游接待计划，科学、合理地安排旅游团(者)在当地的旅游活动。 2．做好接待工作 认真落实旅游团(者)在当地的迎送工作和食、住、行、游、购、娱等各项服务；在地陪、领队的配合下，做好当地旅游接待工作。 3．导游讲解 做好旅游团(者)在当地参观游览中的导游讲解和翻译工作，耐心解答游客的问题。 4．维护安全 维护游客的安全，做好事故防范和安全提示工作。 5．处理问题 妥善处理当地各相关服务单位之间的协作关系，以及旅游团(者)在本站旅游过程中可能出现的各类问题。 "#F8F8F8" 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