

2011年导游职业规范知识讲义1.2: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_ti2020/635/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635776.htm

第二节 导游员的职责

一、导游员的基本职责

根据当前我国旅游业发展实际和各类导游员的服务对象。导游员的基本职责可概括如下：第一，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；第二，负责向游客导游、讲解，介绍中国(地方)文化和旅游资源；第三，配合和督促有关单位安排游客的交通、住宿等，保护游客的人身和财物安全；、第四，耐心解答游客的问询，协助处理旅途中遇到的问题；第五，反映游客的意见和要求，协助安排游客会见、座谈等活动。

二、海外领队的职责

海外领队是客源地组团旅行社的代表，率领和陪同旅游团出境旅游。其主要职责是：(一)出入境服务为旅游者办理出入国境、境外往返机票等手续及有关注意事项的指导与帮助。(二)各种衔接服务做好各项游程之间的衔接工作。保证游程顺利进行。(三)服务质量监督代表组团社监督和配合境外陪同执行旅游计划，协调导游与客人的关系，维护客人的正当权益，保证团队在境外旅游的安全和服务质量。(四)团队管理通过服务对团队进行管理，包括纪律、安全、生活等方面，确保团队的整体性和计划实施的顺利。

三、全程陪同导游员的职责

全程陪同导游员是组团旅行社的代表，对所率领的旅游团(游客)的旅游活动负有全责，因而在整个施行活动中起主导作用。其主要职责是：(一)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，监督各地接待单位的执行情况和接待质量。(二)联络工作负

责旅游过程中同组团旅行社和各地方接待旅行社的联络，做好旅行各站的衔接工作。(三)组织协调工作协调领队、地陪、司机等各方面旅游接待人员之间的合作关系；配合、督促地方接待单位安排好旅游团(游客)的行、游、住、食、购、娱等旅游活动，照顾好游客的旅行生活。(四)维护安全，处理问题维护游客在旅游过程中的人身和财物安全，处理好各类突发事件；转达或处理游客的意见、建议和要求。(五)宣传、调研耐心解答游客的问询，介绍中国(地方)文化和旅游资源；开展市场调研，协助开发、改进旅游产品的设计和市场促销。

四、地方陪同导游员的职责地方陪同导游员是接待旅行社的代表，是旅游接待计划在当地的执行者，是当地旅游活动的组织者。其主要职责是：(一)安排旅游活动根据旅游接待计划，合理安排旅游团(游客)在当地的旅游活动。(二)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；与全陪、领队密切合作，做好当地旅游接待工作。(三)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，积极介绍和传播中国(地方)文化和旅游资源。(四)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。(五)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。

五、景区讲解员的职责景区讲解员是旅游目的地(景点、景区)旅游活动接待单位的代表，是旅游接待计划执行的配合者。其主要职责是：(一)做好接待服务准备根据旅游目的地(景点、景区)的特色和推广要求，如果可能的话，还应该结合地接社报来的旅游接待计划(通常重点团会有预报)，合理准备服务接待工作

，包括必要的宣传资料、指示杆、扩音器及游览路线的设计等。(二)引导游览和讲解答疑根据旅游团抵达后地陪的要求和游览地的地点，适时地引导游览；负责游览活动中心讲解和答疑，热情宣传推广本游览地的自然和文化资源。(三)主动良好配合地陪工作妥善处理旅游团(游客)在本游览地游览中出现的各种问题和要求，主动良好配合地陪的工作。知识推荐：2011年导游职业规范知识讲义:1.1导游员概述 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