

# 项目一

## 导游岗位认知

### 学习目标

知识目标：1. 认识导游，知道什么是导游，明确导游员在旅游活动中的重要地位。

2. 掌握我国导游人员的分类及工作要求。

3. 明确导游人员的岗位职责。

4. 掌握导游考试制度。

5. 认识导游人员的职业道德、职业素养对从业的重要性。

6. 掌握导游人员的职业道德规范与要求。

7. 熟悉导游年审和扣分管理制度。

能力目标：1. 能清楚辨别导游人员的各种类型。

2. 培养主动思考、概括及总结的能力。

技能目标：1. 培养学生的自信心，对专业学习的热爱和对专业就业前景的正确、乐观认识。

2. 能灵活掌握我国的旅游法律法规去处理相关问题。

### 案例导入

杨清是某大学在校学生，在校学习期间，她参加了广西全国导游资格考试并获得了导游资格证。之后不久，她将导游资格证挂在广西南宁某国际旅行社，因为尚未毕业，所以未与旅行社签订聘用合同，只上交了资格证书。毕业后，杨清使用资格证和旅行社证明（导游证遗失，尚在补办期间）开始带团。在首次带团到桂林世外桃源景区游览过程中，她拾得导游 IC 卡一张，回南宁后，她找到办假证的地方，伪造了一张导游 IC 卡，并用此卡为旅行社带团三次。一次，杨清带团赴北海银滩旅游，被北海市旅游质监所执法人员查获，依据《导游人员管理条例》，杨清被全行业通报，并罚款 5 000 元。

### 案例评析

杨清虽然取得了导游资格证书，但却没有与旅行社签订聘用合同并取得导游证，所以她不是一名真正的导游人员，不能接受旅行社委派从事导游工作。在获得导游资格证书后，杨清可以通过正常途径办理导游证，但她却伪造导游证，非法从事导游业务，依据《导游人员管理条例》第十八条的规定，无导游证进行导游活动的，由旅游行政部门责令整改，并予以公告，处 1 000 元以上 3 万元以下的罚款。





## 任务一 导游人员的分类及岗位职责

### 一、导游人员的概念

#### (一) 概念

国家旅游局在1994年颁布的《导游员职业等级标准》中对导游员是这样定义的：导游员是指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。

国家旅游局在1999年10月发布的《导游人员管理条例》中规定，导游员是指“依照本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、讲解及相关服务的人员”。

国家技术监督局在1995年发布的中华人民共和国《导游服务质量标准》中的定义是：持有中华人民共和国导游资格证书、受旅行社委派、按照接待计划，从事陪同旅游团（者）参观、游览等工作的人员。导游人员包括全程陪同导游人员和地方陪同导游人员。

导游人员是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

2013年10月1日起施行的《中华人民共和国旅游法》第三十七条、第三十九条分别规定：参加导游资格考试成绩合格，与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册的人员，可以申请取得导游证。取得导游证，具有相应的学历、语言能力和旅游从业经历，并与旅行社订立劳动合同的人员，可以申请取得领队证。

#### (二) 含义

导游的概念，具体说应包括以下几层含义：

(1) 导游人员是旅行社委派的，可以是专职的，也可以是兼职的。未受旅行社委派的导游人员，不得私自接待游客。

(2) 导游人员进行导游活动必须拥有导游证并随身佩戴。

(3) 导游人员的主要业务是从事旅游者的服务接待，一般说来，多数导游人员是在陪同旅游者旅行、游览的过程中向其提供导游服务的，但是也有些导游人员是在旅行社设在不同地点的柜台前接待客人，向客人提供旅游咨询，帮助客人联系和安排各项旅游事宜，他们同样提供的是接待服务。不同的是，前者是在出团中提供接待服务，后者是在出团前提供接待服务。

(4) 导游人员向游客提供的接待服务是以旅游者和旅行社签订的旅游合同规定为准。导游人员不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目，也不得降低导游服务质量标准。一方面，导游人员在接待过程中要注意维护所代表的旅行社的形象和信誉，另一方面也要注意维护旅游者的合法权益。对于参加旅行社组织的旅游活动的游客而言，导游服务工作是其顺利完成游程的主要依托。





## 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。即使是同一导游人员，由于从事的业务性质的不同，所扮演的社会角色也随之变换。下面从不同角度对中国导游人员进行分类。

### （一）按业务范围划分

导游人员分为海外领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景点景区导游人员。

(1) 海外领队是指由经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

(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，在领队和地方陪同导游人员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。

(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。

(4) 景点景区导游人员亦称讲解员，是指在旅游景区景点，如博物馆、自然保护区等为游客进行导游讲解的工作人员。

前两类导游人员的主要业务是进行旅游活动的组织和协调。第三类导游人员既有当地旅游活动的组织、协调任务，又有进行导游讲解或翻译的任务。第四类导游人员的主要业务是从事所在景区景点的导游讲解。

### （二）按职业性质划分

导游人员分为专职导游人员和兼职导游人员。

专职导游人员是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员。他们是当前我国导游队伍的主体。

兼职导游人员亦称业余导游人员，是指不以导游工作为其主要职业，而利用业余时间从事导游工作的人员。目前这类人员分为两种：一种是通过了国家导游资格统一考试取得导游证而从事兼职导游工作的人员，另一种是具有特定语种语言能力受聘于国际旅行社，领取临时导游证，临时从事导游活动的人员。

### （三）按导游使用的语言划分

导游人员分为中文导游人员和外语导游人员。

中文导游人员是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言，从事导游业务的人员。

外语导游人员是指能够运用外语为入境旅游的外国游客和出境旅游的中国公民提供导游服务的人员，目前我国已拥有英、法、日、德、西、俄、泰、越、阿拉伯、韩国语等语种的导游





人员。

#### （四）按技术等级划分

导游人员分为初级导游人员、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

获导游人员资格证书一年后，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，考核、考试合格者晋升为中级导游人员。他们是旅行社的业务骨干。

##### 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、水平较高，在国内外同行和旅行商中有一定的影响，考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

##### 4. 特级导游人员

取得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，经考核合格者晋升为特级导游人员。



#### 延伸阅读

据统计，截至2010年底，全国考取导游资格证人数为78.6万人，持IC卡导游总数为60万人，其中，中级导游为2.4万人，高级导游为1400人，特级导游为27人，其余均为初级导游。目前全国普通话导游为53万人，占导游总数的88.3%，外语导游为7万人，占导游总数的11.7%（小语种导游只占3%）。本科学历以上占26.4%，中级以上导游占4.23%（中级2.4万占4%，高级0.14万占0.23%，特级导游为27人）。

### 三、导游人员的岗位职责

#### （一）导游人员的基本职责

根据当前我国旅游业发展的实际和各类导游人员的服务对象，导游人员的基本职责可概括如下：

- （1）根据旅行社与旅游者签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织游客参观、游览。
- （2）负责向旅游者导游、讲解，介绍中国（地方）文化和旅游资源。
- （3）配合和督促有关单位安排旅游者的交通、食宿等，保护旅游者的人身和财物安全。
- （4）耐心解答旅游者的问询，协助处理旅途中遇到的问题。
- （5）反映旅游者的意见和要求，协助安排旅游者会见、座谈等活动。

由于旅游途中不确定性因素的广泛存在，导游人员还应该时时处处关注各种潜在的和显性





的危险因素，做好提醒、警示和预防工作，保障游客的人身和财产安全。

## （二）海外领队、全陪、地陪和景点景区导游人员的职责

### 1. 海外领队的主要职责

- (1) 维护旅游者的正当权益，保证旅游者在境外旅游的服务质量。
- (2) 配合和监督旅游目的地国家或地区导游的工作，协调导游和旅游者之间的关系。
- (3) 做好各段游程之间的衔接工作，保证游程顺利进行。

### 2. 全陪导游人员的职责

全陪导游人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，因而在整个旅游活动中起主导作用。其主要职责是：

- (1) 实施旅游接待计划。
- (2) 联络工作。
- (3) 组织协调工作。
- (4) 维护安全、处理问题。
- (5) 宣传、调研。

### 3. 地陪导游人员的职责

- (1) 安排旅游团（旅游者）在当地的旅游活动。
- (2) 做好当地旅游接待工作。
- (3) 负责旅游团（旅游者）在当地参观游览的导游讲解。
- (4) 维护旅游者在当地旅游过程中的安全。
- (5) 处理在当地旅游过程中发生的问题。

### 4. 景点景区导游人员的职责

- (1) 导游讲解。
- (2) 安全提示。
- (3) 结合景物向旅游者宣讲环境、生态和文物保护知识。

## 任务二 导游人员的职业道德和职业素养



### 案例导入

“我是导游，先救游客。”2005年8月28日，当旅游大巴突遇车祸，身负重伤的花季少女文花枝首先想到的是游客，而自己却永远失去了左腿。她将生的希望留给了游客，把死的危险留给了自己。她就是全国道德模范、全国模范导游员、湖南湘潭市英雄导游文花枝，她用自己的行动赢得了全社会的敬意。曾几何时，导游这一职业在人们的心目中几乎与骗子差不多。欺骗挂嘴边，宰客手不软。个别素质极差的导游与景点、商店、司机结成一伙，坑蒙拐骗。游客谈“导”色变，称这种导游为“黑导”。而文花枝正是在遭遇事故的关键时刻，以超常的表现、非凡的勇气、敬业的操守和高尚的品德，重塑了导游这一职业群体应有的形象。





## 一、道德与职业道德

### （一）道德的起源

在我国古籍中，最早是把“道”与“德”两个词分开使用的。“道德”一词可以追溯到先秦思想家老子所著的《道德经》一书。老子说：“道生之，德畜之，物形之，势成之。是以万物莫不尊道而贵德。道之尊，德之贵，夫莫之命而常自然。”“道”、“德”二字连用始于荀子《劝学》篇：“故学至于礼而止矣，夫是之谓道德之极。”

在西方古代文化中，“道德”（Morality）一词起源于拉丁语的“摩里斯”（Mores），意为风俗和习惯，引申其义，也有规则，规范、行为品质和善恶评价等含义。

### （二）道德的本质

马克思主义认为，道德是由社会经济关系所决定的特殊意识形态，是以善恶评价为标准，依靠社会舆论、传统习惯和内心信念所维持的，调整人们之间以及个人与社会之间关系的行为规范的总和。

含义：

- （1）道德是一种社会意识形态，它由社会经济关系所决定。
- （2）社会生产力和科学技术是道德发展的源泉。
- （3）道德是特殊的调节规范体系。
- （4）道德是一种实践精神。

### （三）职业道德

职业是社会分工的产物，在社会分工造就职业差异的条件下，每一职业都有着相应的特定职责和技能，一定职业的从业者在履行其职责的过程中所应遵循的道德规范和行为准则即是职业道德。不同的职业有其不同的职业道德，但各行业的职业道德准则和行为规范都必须与社会公德一致，而不应相悖。职业道德反映了一定社会或一定阶级对从事各类职业的人们的道德要求，是一般社会道德在职业活动中的具体表现。

职业道德是把一般的社会道德标准与具体的职业特点结合起来的职业行为规范或标准。

## 二、导游人员的职业道德

世界旅游组织1994年提出“高质量的服务，高质量的员工，高质量旅游”的口号。旅游业作为服务性行业，服务是其最基本的产品。作为直接向旅游者提供旅游产品的旅游从业人员的职业道德水平直接影响着产品质量的优劣。

1996年11月20日，国家旅游局制定了《关于加强旅游行业精神文明建设的意见》，提出





了旅游企业一线工作人员的职业道德规范：

爱国爱企 自尊自强 遵纪守法 敬业爱岗 公私分明 诚实善良  
克勤克俭 宾客至上 热情大度 清洁端庄 一视同仁 不卑不亢  
耐心细致 文明礼貌 团结服从 大局不忘 优质服务 好学向上

导游职业道德是社会公德的基本要求，在导游工作中的具体体现。它不仅是每个导游人员在工作中必须遵循的行为准则，而且也是衡量导游人员的职业道德行为和服务质量的标准。

我国在实践的基础上，经过多年不断总结和完善形成了导游人员的职业道德，具体如下：

### （一）爱岗敬业，忠于职守

爱岗敬业，忠于职守是导游职业道德最基本的规范，也是成为一个合格的旅游工作者必须遵循的一条职业道德规范。爱岗敬业，就是热爱自己的本职工作，敬重自己所从事的导游职业；忠于职守，就是严格遵守职业纪律，尽职尽责，具有强烈的职业责任感和事业心。

### （二）热情友好，宾客至上

热情友好，宾客至上是导游职业道德中最基本和最具特色的一项道德规范，是导游人员敬业、乐业精神的具体表现，也是导游的特殊职业要求，又是导游人员必须遵循的行为准则。

### （三）诚实守信，办事公道

诚实守信，办事公道是导游职业道德的重要规范，是导游人员正确处理旅游企业和旅游者之间实际利益关系的一项行为准则。讲诚信是由当今社会道德的时代特征、诚信在道德建设中的特殊地位与作用以及现代市场经济体制的基本要求决定的。

诚信是旅游业的生命线，导游员讲诚信就是要恪守职业道德，在利益面前把握住自己，时时刻刻维护游客的利益。比如，团队进店购物前，导游要反复告诫游客一些注意事项，决不为了拿回扣而昧着良心怂恿游客购物。海南“阳光导游”李静娜曾接待一个来自西安的老人团。由于公司财务人员不在，暂时不能给客人开具发票，李静娜告诉游客自己随后会将发票寄往西安，游客们将信将疑地离开了海口。他们回到西安没几天，果然就收到了李静娜用特快专递寄来的发票。“如果全国的导游都像你这样就好了！”游客在电话中这样夸奖李静娜。很多游客经过和李静娜短短几天的相处，他们购买水晶珠宝时都请李静娜帮忙挑选，很多游客回去后还写来感谢信，赞扬她热情周到的服务和恪守诚信的品格。

### （四）文明礼貌，优质服务

我国历来以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世，讲究文明礼貌不仅是一个国家社会风气的现实反映，也是一个民族进步的重要标志，导游人员作为窗口行业的一线人员，要以诚挚、





友好、热情、周到、尽心尽责的服务使旅游者感受到中国民族的优良传统和祖国人民的高尚品德。优质服务是旅游业的生命，它直接关系到旅游业的声誉、客源和经济收益。导游人员要根据游客的心理和需要提供个性化服务，时刻注意游客的反应，帮助游客解决旅途中的问题；对待游客要虚心、耐心，关照体贴入微；要尊重每一位游客，特别要尊重他们的宗教信仰、民族风俗和生活习惯；对游客要笑脸相迎、彬彬有礼、落落大方。

### （五）不卑不亢，一视同仁

不卑不亢，一视同仁是导游人员在国际交往中的一项行为准则，是爱国主义、国际主义在导游服务工作中的具体体现，是正确处理主客关系的重要道德规范。导游人员在态度上、行为上对待任何游客都要一样，决不能厚此薄彼，切忌以地位取人或钱财取人，切忌以容貌和肤色取人。

导游人员在对外导游服务工作中要维护国格和人格，坚持自己的信念，要谦虚谨慎，但不自卑菲薄；要竭力为游客服务，但不低三下四；要学习先进的技术和经验，但不崇洋媚外。

《导游人员管理条例》第十一条规定：导游人员进行导游活动时，应当自觉维护国家利益和民族尊严，不得有损害国家利益和民族尊严的言行。第十二条规定：导游人员进行导游活动时，应当遵守职业道德，着装整洁，礼貌待人，尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。导游人员进行导游活动时，应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况，介绍风土人情和习俗；但是，不得迎合个别旅游者的低级趣味，在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。

### （六）钻研业务，提高技能

钻研业务，提高技能是导游职业道德不可缺少的基本规范之一，也是导游人员提供优质服务的需要。导游服务是一项高智能、高技能的服务，只有具有丰富的业务知识和熟练的职业技能以及过硬的基本功，才能为旅游者提供优质服务，才能尽到自己的职业责任，才能为企业赢得声誉，才能为旅游业发展做出贡献。因此，导游人员要端正服务态度，树立全心全意为旅游者服务的思想，在服务中尽心尽力、尽职尽责，对工作精益求精；要勤于学习、善于学习，不断提高自己的业务水平，学先进、赶先进，锲而不舍，不断进取。

《导游人员管理条例》第七条规定：导游人员应当不断提高自身业务素质 and 职业技能。

### （七）遵纪守法，廉洁奉公

遵纪守法，廉洁奉公也是社会主义各行各业人员一项共同的道德规范。遵纪守法是每个公民的义务，作为旅行社代表的导游人员尤其应树立高度的法纪观念，自觉地遵守国家的法律、法令，遵守旅游行业的规章，严格执行导游服务质量标准，严守国家机密和商业秘密，维护国家和旅行社的利益。对于提供涉外导游服务的导游人员，还应牢记“内外有别”的原则，在工作中多请示汇报，切忌自作主张，更不能做违法乱纪的事。







## 延伸阅读

《旅游法》明确的导游执业规范包括：

1. 导游执业许可制度。《旅游法》第三十七条规定：参加导游资格考试成绩合格，与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册的人员，可以申请取得导游证。

2. 旅行社委派导游服务制度。《旅游法》第四十条规定：导游和领队为旅游者提供服务必须接受旅行社委派，不得私自承揽导游和领队业务。

3. 提供导游服务过程中的行为规范。《旅游法》第四十一条规定：导游和领队从事业务活动，应当佩戴导游证、领队证，遵守职业道德，尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰，应当向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违反社会公德的行为。

导游和领队应当严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

《旅游法》第一百零三条规定：违反本法规定被吊销导游证、领队证的导游、领队和受到吊销旅行社业务经营许可证处罚的旅行社的有关管理人员，自处罚之日起未逾三年的，不得重新申请导游证、领队证或者从事旅行社业务。

### （八）团结协作，顾全大局

团结协作、顾全大局是导游服务工作成功的重要保证，也是正确处理导游服务各方面关系的行为准则，它是集体主义原则在导游服务工作中的具体体现。它要求导游人员为了旅游业发展的共同目标，摆正个人、集体、国家三者的关系，自觉做到个人利益服从集体利益，局部利益服从整体利益，眼前利益服从长远利益。反对个人主义、利己主义、拜金主义。要树立集体主义观念，要发扬主人翁精神，工作中与有关接待单位和人员密切配合、互相支持。

## 三、导游人员的职业素养

### （一）素养与职业素养

从《汉书·李寻传》的“马不伏历，不可以趋道；士不素养，不可以重国”到宋代陆游《上殿札子》的“气不素养，临事惶遽”，在中国古籍中，“素养”泛指由训练和实践而获得的技巧或能力，“素养”与素质同义。在知识经济的今天，人的素养的含义大为扩展，它包括思想政治素养、文化素养、业务素养、身心素养等各个方面。

素养体现到职场上的就是职业素养。职业素养是指职业内在的规范、要求以及提升，是在职业过程中表现出来的综合品质，包含职业道德、职业技能、职业行为、职业作风和职业意识等方面。

### （二）导游人员的职业素养

在大众旅游迅猛发展的时代，导游作为城市名片和旅游行业的形象代言人，扮演着不可替





代的重要角色。导游人员已经成为旅游过程的核心人物，他们的职业素质对整个旅游活动成功与否起着举足轻重的作用。近年来，导游的名声非但没有随着旅游业的火爆而响亮，反而日渐灰暗。2006年某日，小罗游览桂海碑林时，恰遇一旅游团队，原以为可以听到专业讲解，谁知导游却说：“这里有很多摩崖石刻，都是唐宋文人没事干写下的。”几名游客正打算欣赏一下这里的书法精品，导游却带着团队匆匆离开。匆匆之间，游客也许还来不及获知，这里原来还珍藏着米芾等大家的作品！艺术瑰宝就这样在走马观花中被错过，桂林历史文化的重要性就这样在蜻蜓点水中被忽略了。小罗疑惑，导游是对桂海碑林知之甚少，还是根本就不想向游客好好讲一讲？可见该名导游员的职业素养影响了导游的品位。

2006年12月，国家旅游局在《关于进一步加强全国导游队伍建设的若干意见》的通知中，指出“导游是‘两个文明’建设的积极参与者，是我国旅游业的重要生产力”。所以导游人员的职业素养是十分重要的。具体来说，成为一名合格的导游人员应具备以下从业素质：

### 1. 爱国情愫

爱祖国是世界各国伦理道德的核心，是导游人员必备的素质修养。导游人员不仅仅是旅行社的代表，而且还是国家（地区）的形象代表，他们的价值取向、道德观念、言行举止是旅游者观察和了解一个国家（地区）的重要窗口。导游人员所从事的工作是祖国整个事业的一部分，祖国培育了导游人员，为导游人员创造了良好的工作环境和发挥自己智慧和才能的条件，因此，导游人员应充满热爱祖国的激情来完成每项接待任务。

### 2. 敬业精神

敬业精神是导游人员成就事业之本。导游工作是一项传播文化、促进友谊的服务性工作。导游人员在向八方来客提供旅游服务时，不但可以结识众多的朋友，而且能增长见识、开拓视野和丰富知识，导游人员应该为此感到自豪。因此，导游人员应树立远大理想，将个人抱负与事业的成功紧密联系起来，立足本职工作，尽职尽责，刻苦钻研业务，不断进取，全身心地投入到工作之中，热情地为游客提供优质服务。敬业精神主要表现为：

- (1) 强烈的责任感。
- (2) 忘我的工作精神。
- (3) 精益求精的工作态度。

### 3. 知识结构

导游人员应有较广泛的基本知识，尤其是政治、经济、历史、地理以及国情、风土习俗等方面的知识。随着时代的发展，现代旅游活动更加趋向于对文化知识的追求。人们出游除了消遣度假外，还想通过旅游来增长见识，扩大阅历，获取教益，这就对导游人员提出了更高的要求。实践证明，导游人员的导游讲解和日常交谈，都是旅游者获取知识的主要来源。为了适应游客的这种需要，导游人员知识面要广，要有真才实学，“上至天文，下至地理”均应知晓。这样讲解才能以渊博的知识做后盾，做到内容丰富、言之有物。由此可见，丰富的知识是做好导游工作的前提。具体来说，包括：语言知识、相关文化知识、法律法规知识、心理学知识、美学知识、旅游客源地知识及其他基本常识。

(1) 语言知识：语言知识是导游人员最重要的基本功，是导游服务的工具。古人曰：“工欲善其事，必先利其器。”导游人员若没有扎实的语言功底，就不可能顺利地进行文化交流，也就不可能高质量地完成导游服务工作。特别是外语导游人员既要熟练掌握外语，又要不断提高运用母语的能





力,才能做到讲解正确、清楚、生动、灵活。导游讲解是一项综合性的口语艺术,要求导游人员具有很强的口语表达能力,而导游人员的口语艺术必须建立在丰富的知识、扎实的语言功底的基础之上。

(2) 相关文化知识:包括历史、地理、建筑、园林、文学艺术、民族、宗教以及各地的风土人情、风物特产等方面的知识。这些知识是导游讲解的素材,是导游员的看家本领。这不仅是导游服务中最基础的知识,而且也是最重要的知识。这些知识构成导游讲解最“实”的内容。全国模范导游高晓红认为,当一名优秀英语导游,仅具有良好的语言功底是远远不够的。面对来自不同背景的外宾,面对他们提出的各种各样的问题,要做到应对自如,必须要广泛涉猎各学科各领域的知识,做到厚积而薄发,成为一名集百家学识为一身的“杂家”。为此,高晓红利用工作之余,大量阅读中西方历史、宗教、文学、政治、经济等方面的著作,进一步扩展自己的知识面,提高自身的文学修养和审美能力。通过跟同行请教、向书本学习、在实践中印证,高晓红总结出了“人性化+个性化”的服务模式和“原则性+灵活性”的带团技巧。她在工作过程中对所有的客人一视同仁的同时能根据客人的不同国籍、年龄、身份、性格、文化背景及受教育程度采用不同的讲解策略,从而顺利开展工作。

(3) 法律法规知识:必要的法律法规知识是导游人员服务工作的指针,导游人员在导游讲解、回答游客对有关问题的询问或同游客讲座有关问题时,必须以国家的方针政策和法规作指导,否则会给游客造成误解,甚至给国家造成损失。旅游过程中出现的有关问题,导游人员需要根据国家的政策和有关的法律法规予以正确处理。导游人员自身的言行要符合国家政策法规的要求,遵纪守法。因此,导游人员要熟悉掌握相关法律条文,如《旅游法》《导游人员管理条例》《旅行社条例》《中国公民出国旅游管理办法》《旅游投诉处理办法》等。



## 案例导入

据《春城晚报》报道:丽江市旅游局就“关于网络视频反映导游追打游客事件”在该局门户网站上公开了调查处理情况。经查,打人导游褚中海系无证导游,目前,违规旅行社及褚中海被分别处罚款2万元,责令违规旅行社立即整顿、规范经营行为,严禁使用未持有导游证人员上岗。此事引起丽江市相关部门及负责人的关注,已展开规范和整顿旅行社经营行为、严厉打击“黑导”的专项行动。

丽江市旅游局介绍:今年11月18日,网站上出现丽江市一导游人员追打游客的视频。经旅游行政管理部门及时寻找联系双方当事人进行初步调查核实,网络视频反映的事件发生于今年11月15日,地点为丽江市玉龙纳西族自治县拉市乡美泉村委会新马场,视频中的白衣导游褚中海(经查为无证导游,怒江兰坪人),带团于11月14日晚8时40分左右到达丽江。11月15日上午9时左右,该旅游团在褚中海带领下到达拉市海美泉骑马场,因骑马项目,褚中海与当事游客发生冲突。褚中海拾起地上的一块砖头追赶游客,后被马夫、驾驶员及部分游客劝阻。事发后,双方当事人均未及时向旅游行政管理部门投诉或向公安部门报案。

视频曝光后,丽江市旅游行政管理部门对此事正式立案,并依据相关条例对违规旅行社及褚中海分别作出处理。同时,丽江市旅游行政管理部门开始在全行业中开展旅游市场综合整治,强化职业道德教育,提高服务质量,营造良好的旅游市场环境。目前,丽江市旅游局旅游执法人员已分组深入到全市各旅游企业、各景区(点)游客集中地段、各乡村旅游经营场所等开展以该事件为案例的警示教育和执法检查工作的。

资料来源:中国旅游网



(4) 美学知识：旅游活动是一项综合的审美活动，导游人员掌握一定的美学知识，借此可帮助自身更好地了解旅游者的心理活动，有的放矢地提供导游服务，才能在服务过程中满足具有各种审美情趣旅游者的不同审美需求。导游人员的责任不仅要向游客传播知识，也要传递美的信息，让他们获得美的享受。

(5) 心理学知识：导游人员的工作对象主要是形形色色的游客，还要与各旅游服务部门的工作人员打交道，导游工作中三成员（全陪、地陪和领队）之间的相处有时也很复杂。导游人员是做人的工作，而且往往是与之短暂相处，因而掌握必要的心理学知识具有特殊的重要性。

(6) 旅游客源地知识：导游员应该对旅游客源地的相关知识有所了解，如客源地居民的文化传统、风俗习惯、礼俗禁忌、思维方式、价值观念等。

(7) 其他基本常识：包括旅行常识、日常生活常识等。导游人员带领旅游者在目的地旅游，在提供导游服务的同时，还应随时随地帮助旅游者解决旅行中的种种问题。因此，导游人员掌握必要的旅行知识，对旅游活动的顺利进行就显得十分重要。旅行知识有交通知识、通讯知识、货币保险知识、卫生防病知识、旅游业知识等，必要的旅行知识往往能起到少出差错、事半功倍的作用。

#### 4. 技能水平

导游人员应具备较强的组织、协调、应变等办事能力。无论是外语、普通话、地方语和少数民族语言导游人员，都应做到语言准确、生动、形象，富有表达力，同时注意使用礼貌用语。

(1) 语言能力：导游语言是导游服务工作的重要手段和工具。导游人员应具备出色的语言表达能力，因为导游点讲解是综合性很强的口语艺术；导游员掌握的语言知识越丰富，驾驭语言的能力越强，信息传递的障碍就越小，旅游者越容易领悟。

(2) 组织协调能力：导游人员接团后，要根据旅游接待计划合理安排旅游活动，带领全团游览好、生活好。这就要求导游人员具有较强的组织、协调能力；要求导游人员在安排活动时具有较强的针对性并留有余地；在组织各项活动时讲究方式、方法并及时掌握变化着的客观情况，灵活地采取相应的有效措施。

(3) 应变能力：旅游活动中出现问题和事故在所难免，能否妥善处理问题和事故是对导游人员的考验。临危不惧、处乱不惊、头脑清醒、处事果断、办事利索、随机应变是导游人员处理问题和事故时应有的素质。旅游活动中出现问题和事故的时空条件及事故的性质各不相同，不允许导游人员墨守成规，而应该根据不同情况采取相应措施，合法、合理、合情地予以处理。



### 案例导入

#### 上海开天旅行社妥善处理旅游突发事件

4月27日，掌上明珠幼儿园的小朋友们在家长的陪同下开始了一天的春季实践活动。在开天旅行社导游员们的带领下，大家分坐8辆大巴前往申隆生态园。

13:30分，意外发生了。旅行社总领队杨剑华的对讲机里突然接到了导游苏小芬的呼叫声，说有一





位家长脸色发紫、呼吸困难。杨剑华立刻赶到现场，发现该家长已经无法行走，呼吸急促，于是连忙指引其他两位家长将他扶至阴凉处休息。与此同时，导游员苏小芬已经拨打了120急救电话，大巴驾驶员负责详细说明具体位置，导游员卞长丽等其他几名导游则协助老师联系幼儿园园长和随队校医，杨剑华则又拨打了景区负责人朱经理的电话，希望得到景区急救医生的帮助。情况虽然紧急但井然有序，旅行社负责人在第一时间得到了电话通知，并立即向保险公司报了案。

景区朱经理接到电话后，立即赶到大路口接120救护车，5分钟后，救护车到达现场。在各方的共同努力下，杨剑华、林园长等人陪同病人来到医院进行抢救，负责抢救的医生说：如果再推迟10分钟就无法救治了。在医生的全力抢救下，病人的生命体征渐渐平稳，据了解病人患有哮喘和先天性心脏病，目前，病人情况已基本稳定，正在等待进一步的检查。



### 案例评析

在本次突发事件中，旅行社领队及导游员们临危不乱，具有良好的心理素质，且严格按照旅游应急处置演练时的步骤、程序，与时间赛跑，赢得了这宝贵的10分钟，从而挽救了一个鲜活的生命。据悉，开天旅行社对每一位导游员都会进行应急处预案培训，保证导游员在突发事件面前妥善处置，从而保障游客的生命和财产安全。

资料来源：世界大学城 (worlduc.com)

#### 5. 个性品质

良好的个性品质也是做好导游服务工作的基础。由于导游服务工作的性质特殊，决定了导游人员的人际关系比较复杂。这就要求导游人员应是一个活泼型、外向型的人，是一个精力充沛、情绪饱满的人，是一个具有爱心、热情地与人交往、待人诚恳、富于幽默感的人，是一个有能力解决问题、可以让人信赖依靠的人。

#### 6. 身体素质

导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的工作，工作纷繁，量大面广，流动性强，体能消耗大，而且工作对象复杂，诱惑性大。因此，导游人员必须有一个健康强壮的体魄。

正如一位资深国际领队所说的：“导游员的成功必须依赖的一是热情，二是信心，三是熟练的工作，四是广博的知识，五是善于解答各类问题。”

## 任务三 导游人员管理

旅游业是当今世界上的第一大产业，改革开放以来，我国的旅游业的发展令世人瞩目，而导游则是旅游业的灵魂，是旅行社的窗口。旅游者往往是通过导游去认识一家旅行社、一个城市以至于一个国家、一个民族的。因此，对导游人员进行管理，是旅游行政管理工作中的一项重要十分重要的内容。随着我国旅游业的发展，导游人员的工作内容、数量规模等都发生了极大的变化，为了规范导游活动，保障旅游者和导游人员的合法权益，促进旅游业的健康发展，国务院先后发布了《导游人员管理条例》《旅行社管理条例》《旅游法》等相关法律法规。这些法律法规的发布，为我国导游人员队伍的管理和建设提供了法规保障。



## 延伸阅读

### 关于 2011 年 10 件旅游案例的通报旅阅 2012〔5〕

各省、自治区、直辖市旅游局（委）：

2011 年是“十二五”开局之年，各级旅游行政管理部门认真履行市场监管职责，进一步规范旅游市场秩序，不断提升旅游服务质量。国家旅游局建立重大违法违规案件督办台账制度，全年共挂账督办重点案件 26 宗。各地围绕 2011 年旅游市场秩序“三项重点”工作，开展旅游合同、广告、价格、购物等专项检查 13 326 次，全年共处罚旅游从业人员 754 人，旅行社 1 299 家，其中吊销 158 家、罚款 478 家、停业整顿 80 家，罚款总额 1 083 万元。

2011 年 10 件旅游案例：

1. 304 名内地游客在澳门发生纠纷案；
2. 抚顺市 A 旅行社等 5 家旅行社违规经营旅游业务案；
3. 深圳市 A 旅行社等 3 家企业违规经营赴台游案；
4. 浙江 A 旅行社擅自增加购物案；
5. 成都某旅行社擅自委托旅游业务案；
6. 298 名游客滞留吉林敦化案；
7. 央视“消费主张”曝光张家界旅游市场案；
8. 凭祥 A 旅行社违规经营边境游案；
9. 海南 A 旅行社聘用无证导游案；
10. 西安 A 旅行社违规设立分社案。

资料来源：国家旅游局网站



## 案例导入

### 304 名内地游客在澳门发生纠纷案

2011 年 9 月，广东某医药公司组织 304 名医药代表赴港澳旅游，每人缴纳费用 420 元，共计人民币 127 680 元。该公司职员袁某利用多次与张某（深圳市 A 旅行社前员工）合作组团赴港澳旅游的便利，将该团以 27 680 元的报价交由张某操作，其余 10 万元作为袁某的利润。接团后，张某为该团队中的老人和儿童缴纳 25 000 元团费，其余客人按零团费方式，委托深圳市 B 旅行社具体操作。深圳市 B 旅行社随即与香港 C 旅行社达成后者向前者倒退 152 000 元团费（每人倒退港币 500 元）的接待协议，与澳门 D 旅行社达成每人接待费用港币 180 元的协议。该团在港期间，香港 C 旅行社以游客购物消费过低（总额约港币 270 000 元）为由，拒绝支付先前承诺的 152 000 元团费，并于 9 月 24 日上午将该团队送至澳门北安码头。深圳市 B 旅行社随即要求张某追加每人 500 元人民币的费用，张某拒绝支付。深圳市 B 旅行社则书面通知澳门 D 旅行社等接待社取消团队接待任务，从而导致该团队滞留澳门北安码头。经澳门旅游局及深圳文体旅游局协调，当日晚 7 时许，304 名游客全部返回内地，避免了事态的进一步扩大。

处理：经查，张某以深圳市 A 旅行社的名义，非法组织招徕游客赴港澳旅游，违反了《旅行社条例》第五十七条和第六十二条的规定。其中，深圳市 A 旅行社为张某与深圳市 B 旅行社的交易提供了





公司账户，该社应对张某的行为承担法律责任；深圳市 B 旅行社在操作团队及处理 304 名游客澳门纠纷事件中，擅自对接待社澳门 D 旅行社等作出取消团队接待的指令，造成 304 名游客滞留澳门码头事件，违反了《旅行社条例》第五十九条。鉴于上述违法违规事实，深圳市文体旅游局决定对深圳市 B 旅行社处以罚款 15 万元，对深圳市 A 旅行社处以罚款 5 万元并停业整顿 1 个月的行政处罚。

资料来源：国家旅游局网站

## 一、导游考试及证书管理制度

### （一）考试制度

根据《导游人员管理条例》第三条规定：“国家实行全国统一的导游人员资格考试制度。”我国实行导游人员资格考试，这充分体现了国家对导游工作的高度重视，也表明了导游工作在旅游业中所处的重要位置；同时，实行导游人员资格考试，可以为旅游行政管理部门对导游工作的管理提供有力的法律手段，可以保证和提高我国导游人员队伍的素质，为旅游者提供良好的导游服务，提高我国旅游业的产业形象。依据我国《导游人员管理条例》规定，具备下列条件的人员可以参加导游资格考试：

（1）必须是中华人民共和国公民。所谓“公民”，通常是指具有某个国家国籍的个人。在我国，凡是按照《中华人民共和国国籍法》规定，取得中国国籍的人，都是中华人民共和国公民。

（2）必须具有高级中学、中等专业学校或者以上学历。接受过何等程度的教育、具有何种学历，是衡量一个从业人员的知识结构及知识文化程度的一个客观标准，也是从事某种职业对从业人员的要求。导游，由于其职业的特点，要求从事导游职业的人必须具有较好的文化素养。一般认为，导游人员应当是一个“杂家”，即要求其具有较广泛的文化知识，对祖国的历史文化、名山大川、风土人情、民族习俗等有较广泛的了解。而要了解上述知识，没有一定程度的文化素养，是很难满足这些要求的。

（3）必须身体健康。导游工作既是一项脑力工作，又是一项繁忙艰苦的体力工作；此外，又由于各地气候条件、生活习惯等不同，给导游人员的生活和工作带来许多的麻烦与不便，如果没有一个健康的身体是很难适应导游工作的。

（4）必须具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力。所谓语言表达能力是导游人员必不可少的基本条件，因为导游人员主要是通过语言来为旅游者提供服务的。导游语言，是对祖国名胜风景古迹的艺术表达。它要求导游人员应当按照规范化的语言来解说，或以艺术化的语言进行，做到语言流畅、鲜明生动、活泼风趣、合乎礼仪；或以优美动听的导游词表述，吸引旅游者的注意力，形成轻松愉快、活泼有趣的气氛；给人以美的享受，消除旅途疲劳，增添旅游情趣。

### （二）导游证书颁发管理

根据《导游人员管理条例》第三条第二款规定：“经考试合格的，由国务院旅游行政部门或





国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。”所谓国务院旅游行政部门是指国家旅游局，而各省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门则是指各省、自治区、直辖市旅游局。依据《条例》规定，愿意从事导游职业的人员经参加资格考试并合格，即可由《条例》规定的旅游行政部门颁发导游人员资格证书。导游人员资格证书是由国家旅游局统一印制的，而导游人员资格证书的颁发机关则只能是国家旅游局或者国家旅游局委托的省、自治区、直辖市旅游局，除这两级旅游局之外，其他地方各级人民政府旅游行政部门都不能印制或颁发导游人员资格证书。



## 延伸阅读

据中国之声《新闻纵横》报道，10月3日下午，微博上曝出福州李女士一家7口人到鼓浪屿游玩，在拒绝多名当地导游揽客后，遭导游持续谩骂，双方发生争执，多名导游参与打架，有人报警后，导游散去了，可是李女士家有3人受伤。

厦门警方和鼓浪屿管委会表示，微博上的消息基本属实。但是所谓的导游事后被证实是无证导游，也就是假导游或者野导游。昨日下午3点左右，接到报警后，厦门市公安局鼓浪屿派出所马上组织警力赶赴现场，当时虽然打人者已经逃离了现场，但是民警通过调查走访、调取监控录像等措施，很快就初步锁定了涉案人员的身份，随后通过亲友规劝他们来投案，这3名主要涉案人员于昨天晚上11点先后到派出所投案。

有关这3人的身份和案件处理情况，鼓浪屿派出所副所长应建隆表示，3名主要涉案人员都是亲戚，其中两姐妹是无证导游，另外一人是无证导游的老公，并表示，下一步将在鼓浪屿管委会统一领导下，与有关部门积极配合，加强对此类违法行为的查处。

厦门市鼓浪屿一万石山风景名胜区分管委会副主任梁怡新坦承，假导游在鼓浪屿存活了很多年，尽管管委会和公安派出所联合执法，采取了一定措施，但仍然是出现了紧一阵好一阵，松一阵乱一阵的怪现象。由于鼓浪屿不仅是风景区还是一个居住区，很多假导游甚至就长期居住在这座小岛上，所以梁怡新也介绍说，这些假导游只有在从事导游行为的时候，才有现行的证据，公安机关才能够取证，否则他们就站在鼓浪屿的轮渡码头上，就在这边晒太阳或者是乘凉并没有做违反社会治安和其他法律法规的事情，这样就很难甄别得清楚。所以，他们的行为还是具有一定的隐蔽性。当然尽管存在这些监管难题，梁怡新也表示，鼓浪屿管委会还是要一如既往地与其他执法部门开展联合执法，严厉打击假导游，确保游客的合法权益。

梁怡新表示，下一步还是要发挥联合执法办的作用，整合行政监管、行政执法和社会的力量来共同地想办法，把旅游市场管好，减少或者杜绝这样的事情再发生，还一个清净、高雅、舒适、有品位的旅游景区给游客。

国庆长假出门游玩，其实图的就是一个开心快乐，像遇到这种被假导游打骂的情况，不仅伤身更是堵心，其实更是对景区文明形象的一个重大的损害。景区的发展其实现在已不能像以前我们考虑的那样，说旅游就是一锤子买卖，坑了这批人自然还会有下一批，其实更应该考虑到一个景区的长远发展和它的形象的问题。其实包括鼓浪屿，包括九寨沟，包括全国很多的景区都暴露了这样一些不文明不和谐的现象，我们也希望景区的管理部门包括相关的管理部门都能够吸取教训、改进工作、完善服务，让游客高兴而来，满意而归。（记者陈庚）

### 1. 导游人员证书颁发规定

《导游人员管理条例》第四条第一款规定：“在中华人民共和国境内从事导游活动，必须取







得导游证。”导游证是国家准许从事导游工作的证件。导游证的设立，是为了维护旅游声誉，保证导游服务质量，便于旅游行政管理人员监督检查。因此，《导游人员管理条例》第四条第二款规定：“取得导游人员资格证书的，经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记，方可持所订立的劳动合同或者登记证明材料，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。”

由以上规定可见，申请领取导游证的前提必须是参加导游人员资格考试并合格，从而取得导游人员资格证书。在满足这一前提条件下，可以申请领取导游证的人员又可分为两类。

(1) 取得导游人员资格证书，与旅行社订立劳动合同的人员。这类人员是指专职导游人员，是旅行社的雇员，亦即旅行社的正式员工。这类人员与旅行社的关系是通过劳动合同来确定的。导游人员与旅行社订立劳动合同，明确了导游人员在旅行社内有义务完成担任的工作，并且遵守用人单位内部劳动规则；旅行社则有义务按照导游人员工作的数量和质量给付工资，并且提供劳动法规和双方规定的劳动条件。

(2) 取得导游人员资格证书，在导游服务公司登记的人员。这类人员可以是专职导游人员，也可以是非专职导游人员，但他们都不是某一旅行社的正式员工，而是在导游服务公司登记后，如果某旅行社需要导游人员时，可以通过导游服务公司聘用他们。这种聘用关系都是有一定时间的，往往是在旅游旺季，某旅行社本社的导游不足，通过导游服务公司聘用导游人员以满足需要。导游服务公司是随着旅游业发展需要而产生的，是在导游人员与旅行社之间起桥梁作用，提供中介服务的企业。

依据《导游人员管理条例》规定，上述两类人员在与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记后，持所订立的劳动合同或者登记证明材料，方可向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。

## 2. 不得颁发导游证的情形

《导游人员管理条例》第五条规定，有下列情形之一的，不得颁发导游证：

(1) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的。所谓民事行为能力是指公民能够通过自己的行为取得民事权利和承担民事义务资格。其中民事权利是指民事主体参与民事法律关系，依民法规范所能享有的具体权益；而民事义务是指义务主体为满足权利主体的某种利益，在法律规定或合同约定的范围内，实施一定行为或不实施一定行为的必要性。我国《民法通则》以年龄、智力和精神健康状况为根据，将公民的民事行为能力划分为以下三种：

① 完全民事行为能力。它是指公民能够独立进行民事活动，以自己的行为取得民事权利和承担民事义务的能力。《民法通则》第十一条第一款规定：“十八周岁以上的公民是具有完全民事行为能力，可以独立进行民事活动，是完全民事行为能力人。”《民法通则》第十一条第二款规定：“十六周岁以上不满十八周岁的公民，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人。”这里的“以自己的劳动收入为主要生活来源”，是指能以自己的劳动取得收入，并能够维持当地群众一般生活水平。

② 限制民事行为能力。它又称为不完全民事行为能力、部分民事行为能力，是指可以独立进行某些民事活动但不能独立进行全部民事活动的行为能力。在我国，民事行为能力受到限制的公民，有两种人：一是十周岁以上不满十八周岁的未成年人，二是不能完全辨认自己行为的精神病人（包括痴呆症人）。根据我国《民法通则》规定，限制民事行为能力人可以进行与其年





龄、智力或精神状态相适应的民事活动。

③ 无民事行为能力。它是指不具有独立进行民事活动的能力。我国《民法通则》规定，无民事行为能力包括两种人：一是不满十周岁的未成年人，二是不能辨认自己行为的精神病人（包括痴呆症人）。根据我国法律规定，无民事行为能力人不能独立进行民事活动，由其法定代理人代理其进行民事活动。

根据《导游人员管理条例》规定，对无民事行为能力或者限制民事行为能力的人，不得颁发导游证。也就是说，无民事行为能力的人和限制民事行为能力的人，不得充任导游员，只有具有完全民事行为能力的公民，才能申请领取导游证，从事导游员职业。

(2) 患有传染性疾病的。即对患有传染病的人员，不得颁发导游证。所谓传染病是指由病原体侵入生物体，使生物体产生病理反应而引起的疾病。如肺结核、麻风、天花、伤寒、病毒性肝炎等。《导游人员管理条例》规定，患有传染病的人员申请领取导游证，旅游行政部门不得发给。如果导游患有传染病，就有可能将其疾病传染给旅游者，造成交叉传染。

(3) 受过刑事处罚的，过失犯罪的除外。即旅游行政部门对受过刑事处罚的人员，不得颁发导游证。所谓受过刑事处罚的人员，是指因其行为触犯了国家刑法而受到刑罚制裁的人。对受过刑事处罚的人，不得颁发导游证。但是，《导游人员管理条例》在此规定上有一个例外，即“过失犯罪的除外”。

(4) 被吊销导游证的。即旅游行政部门对曾被吊销过导游证的人员，不得颁发导游证。这一规定是指有些曾经取得导游证的导游人员，因违反导游管理法规，被旅游行政管理部门处以吊销导游证的处罚。

### （三）颁发导游证的期限及有关规定

《导游人员管理条例》第六条规定：“省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门应当自收到申请领取导游证之日起 15 日内，颁发导游证。”同时也规定：“经考试合格的，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》。获得资格证 3 年未从业的，资格证自动失效。”

旅游行政部门颁发导游证是准予申请领取导游证人员从事导游活动的具体行政行为。这种具体行政行为决定着申请领取者能否从事导游活动，直接影响着他们的合法利益，比如按规定应该发给某人导游证，旅游行政部门逾期不发或拒绝发给，会使某人的利益受到损失。



#### 延伸阅读

##### 《旅游法》实施 第一张罚单

《中华人民共和国旅游法》正式实施，新法对游客不文明行为、旅行社强制购物、不持证上岗等，都规定了明确的处罚措施。《旅游法》实施第一天，苏州率先开出第一张罚单。昨天上午 10 点半，苏州旅游部门联手公安等部门在狮子林景区检查时，发现上海欢天喜地旅行社的一名带团导游持假证带团。这个旅游团队共有 33 名游客，相关部门已经在当地紧急协调了一名有资质的导游，完成剩余的旅





行安排。工作人员按照《旅游法》的规定，对这名没有资质的带团导游处以 1 000 元罚款，这也是《旅游法》实施以来全国第一张罚单。

资料来源：《现代快报》记者余乐、胡玉梅等，2013.10

对于符合颁发导游证条件的申请领取者，旅游行政部门有时可能会逾期不予颁发或不予答复，即旅游行政部门既不表示同意颁发也不表示不同意颁发，总是处于“研究研究”的不确定状态，这是旅游行政部门的一种不作为的表现。对于旅游行政部门的这种不作为的表现，申请领取者有权依照《行政复议法》向上一级旅游行政部门申请复议，或者依据《行政诉讼法》向人民法院提起诉讼。因为根据《导游人员管理条例》的规定，对符合法定颁发导游证条件的申请领取者，旅游行政部门在收到申请领取导游证之日起 15 日内，必须颁发导游证，而不存在可以不予颁发的情形。

根据《导游人员管理条例》的规定，旅游行政部门可以不予颁发导游证的情形，仅限于该《条例》第五条规定的四种情形，也就是说，只有发现有该条例第五条规定的情形，旅游行政部门才可以决定不予颁发导游证。除此之外，凡符合法定条件的，旅游行政部门必须颁发导游证。同时，根据《导游人员管理条例》规定，对不予颁发导游证的，旅游行政部门必须以书面形式通知申请人，而不得以口头形式通知申请人，或者不予答复。

#### （四）导游人员资格证书与导游证

根据《导游人员管理条例》的规定，导游人员资格证书与导游证是两种既有联系又有区别的证书。两者的联系是导游人员资格证书是取得导游证的必要前提，也就是说，要取得导游证，必须首先取得导游人员资格证书。但是，应当指出的是，取得导游人员资格证书，并不意味着必然取得导游证。



#### 案例导入

##### 海南 A 旅行社聘用无证导游案

云南游客王某等 4 人在昆明参加了 2011 年 4 月 12 日至 4 月 16 日“海南双飞 5 日游”。王某等 4 人抵达海南后，接待游客的是海南 A 旅行社，该旅行社安排的导游张某，带团过程中不佩戴导游证，服务态度低下，强迫游客消费，引发游客不满并投诉。

处理：经调查，该团由云南 B 旅行社组团，游客与组团社签订了“海南双飞 5 日游”旅游合同，地接社为海南 A 旅行社。海南 A 旅行社安排的“张某”为无证人员，所使用的导游证为冒用海南省导游管理中心的张某的证件。海南 A 旅行社审查不严格，造成聘用无证人员上岗接待团队的事实，依据《旅行社条例》第五十七条“旅行社委派的导游人员和领队人员未持有国家规定的导游证或者领队证的，由旅游行政管理部门责令改正”的规定，决定对海南 A 旅行社处以罚款 2 万元的行政处罚，并责令改正。同时，海南 A 旅行社向客人赔礼道歉并给予 3 000 元的经济赔偿，双方达成了调解协议。

资料来源：国家旅游局网站



导游人员资格证书与导游证的区别在于：

(1) 性质不同。导游人员资格证书是标志某人具备从事导游职业资格的证书，而导游证则是标志国家准许某人从事导游职业的证书。前者是表明某人具备导游职业的资格，而后者表明某人获准从事导游职业。

(2) 颁证机构不同。导游人员资格证书是由国务院旅游行政部门或国务院旅游行政部门委托的省、自治区、直辖市人民政府旅游部门颁发；而导游证则是由省、自治区、直辖市人民政府旅游部门颁发。

(3) 领取程序不同。导游人员资格证书是参加导游人员资格考试并合格后，向旅游行政部门领取；而导游证则必须是取得导游人员资格证书，并与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记后，方可向旅游行政部门领取。

(4) 作用不同。导游人员资格证书仅仅是表明持证人具备了从事导游职业的资格，但并不能实际从事导游职业；而导游证则表明持证人可以实际从事导游职业。前者是从业的资格，后者是从业的许可。

(5) 期限不同。获得资格证3年未从业的，资格证自动失效。导游证的有效期限为3年。导游证持有人需要在有效期满后继续从事导游活动的，应当在有效期限届满3个月前，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请办理换发导游证手续。临时导游证的有效期限最长不超过3个月，并不得延期。



## 延伸阅读

### 游客不怕“挨宰”了

2013年9月30日，南京各大热门景点都公布了自己的最大承载量。中山陵景区的最大承载量为18万人次，最佳客流量是8万人次。国庆第一天，中山陵客流量就“告警”了，接待了12万人次，预计明后两天将出现客流高峰。

夫子庙景区也是大热门。秦淮区旅游局副局长汤昊介绍说，昨天一天下来，夫子庙景区迎来了22万人次的客流，是核定最佳旅游客流量的84.6%。“夫子庙景区最大承载量是50万人次/天，最佳客流量为26万人次/天，一旦超过30万人次就会启动预警系统。”预计后面两天会迎来客流的高峰。

《旅游法》规定，不得强制购物、取消自费项目、不得索要小费、杜绝“零负团费”，带团导游必须挂牌有资质。在夫子庙、中山陵等热门景点，《现代快报》记者发现，导游们都把导游证挂在脖子上，有的导游则把导游证放在了胸前的口袋里。在南京夫子庙，一对从山东来的小姐妹说，中午吃饭是旅行社安排的，没有加任何费用。一位姓黄的游客说，感觉挺实在的，一路都在玩，随心所欲，也不怕挨宰了。

资料来源：腾讯新闻

## 二、年审管理

### (一) 年审培训

旅游行政管理部门对导游人员实行年度审核制度，导游人员每年都要进行一次年审，年审





前必须参加当地旅游行政管理部门举办的年审培训。一般年审培训的时间在当年的年末或第二年的年初。年审培训学习累计不得少于 56 个小时，没有参加年审培训或年审培训不合格者，不予通过年审。

## （二）年审考核

根据国家旅游行政管理部门的规定，导游人员必须参加年审。年审以考评为主，考评的内容包括：当年从事导游服务的业务情况、扣分情况、游客反馈或投诉情况、接受行政处罚情况等。

旅行社或导游管理机构应为注册的导游人员建立档案，对导游人员进行工作培训和指导，建立对导游人员工作情况的检查、考核和奖惩的内部管理机制，接受并处理对导游人员的投诉，负责对导游人员年审的初评。

考评等级分为通过年审、暂缓通过年审和不予通过年审三种。



### 案例导入

导游小张在接待来自西安的旅游团时，由于与家人吵架后心情不好，接到客人后在车上连欢迎词也不说，一个人在生闷气，由于走得急，从家里出来时拿错了包，故没有带接待计划，在当天她带团游览景点时，遇到旅游局的检查人员，在检查中发现小张在上团前已经把自己的导游证转借给他人使用。



### 案例评析

在本案中，导游员小张违反了《导游人员管理实施办法》中的以下内容：

1. 接到客人后上车不讲解；
2. 未带接待计划；
3. 私自转借导游证供他人使用。

根据以上情况对导游员小张的处理如下：

1. 对其未带接待计划的行为应扣 2 分；
2. 对其接到客人后上车不讲解的行为应扣 6 分；
3. 对其私自转借导游证供他人使用的行为应扣 6 分。

综上所述，如果没有其他违规行为，导游员小张的导游证将暂缓通过年审。

资料来源：北京国家中级导游

根据计分管理规定，一次扣分达到 10 分的，不予通过年审；累计扣分达到 10 分的，暂缓通过年审；一次扣分达到 8 分的，全行业通报；一次扣分达到 6 分的，警告批评。暂缓通过年审的，通过培训学习和整改后，才可以重新上岗。导游人员通过年审后，年审单位应该核销其遗留分值，重新输入初始分值。

## 三、计分管理

按照《导游人员管理实施办法》（国家旅游局第 15 号令）的要求和国家旅游局《整顿和规





范旅游市场秩序工作方案》的安排，国家旅游局要求于2002年4月10日起在全国范围内对导游人员实行计分制管理。国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员计分管理政策并组织实施、监督检查。省级旅游行政管理部门负责本行政区域内导游人员计分管理的组织实施和监督检查。所在地旅游行政管理部门在本行政区域内负责导游人员计分管理的具体执行。

导游人员计分办法实行年度10分制。

### （一）导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除10分

- (1) 有损害国家利益和民族尊严的言行的。
- (2) 诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目的。
- (3) 有殴打或谩骂旅游者行为的。
- (4) 欺骗、胁迫旅游者消费的。
- (5) 未通过年审继续从事导游业务的。
- (6) 因自身原因造成旅游团重大危害和损失的。



### 延伸阅读

解说：为了进一步调查导游强迫游客消费的事实，记者决定在丽江再次报团重走香格里拉旅游线。尽管报名时旅行社的工作人员承诺不强制消费，但是当旅游大巴快到虎跳峡时，导游阿布（音）开始向游客收取藏民家访的自费旅游项目。

导游：麻烦你手上准备100块钱，马上给我，我上来登记。说到钱就发抖，又不是花几千几万。牦牛是吃什么的？牦牛是吃药草，无形当中把冬虫夏草吃进去了，所以它的肉才这么好吃。

解说：记者发现导游阿布开始收费的这个地方，和上次的导游扎西土匪（音）开始收费的地方完全相同。记者看到，不少游客都交了100元，有的还交了吃牦牛肉的费用。

记者：藏民家访可以不去吧？

导游：要去！这次我必须减轻压力。你连100块钱都不想花的话，你让我怎么办！

解说：记者拒绝参加藏民家访，没想到把导游激怒了。

导游：花不起就下车，来，下车，下车！来！来！

记者：你别拉啊！

导游：快点下车！

记者：你把衣服拉坏了，干什么你？

导游：那你下车！没有钱就不要出来！100块钱都花不起的话就更不要出来！

解说：导游强迫记者交出与旅行社签订的合同，并当场撕毁，并对记者进行了威胁。

导游：把合同给我！

记者：我要找旅行社。

导游：不要唧唧歪歪！

记者：你不能打人啊，我告诉你。

导游：你信不信我给你（打）散在这里！

解说：记者被导游赶下车的地方，刚好在丽江与香格里拉中间的地带，可以说就是荒郊野外。如果搭车回丽江的话需要两个小时，去香格里拉也需要两个小时。这里交通不便，人烟稀少。不过这里





的村民告诉记者，每天都有游客被导游赶下车。

村民：从这里走过去，到虎跳峡那儿。随时走下来的，都是被车赶下来的（游客）。前几年，有（导游）把刀子架到（游客）脖子上的，电视曝光了。

解说：在路上，记者看到好几个同样被导游赶下车的游客。

游客：我们报团的时候，那个旅行社的人跟我们讲，去藏民家访是自费。但是现在在车上我们说不想去，但是导游一定要我们去，我们不去就被赶下车了。

解说：随后记者跟随几名被甩的游客到丽江旅游局投诉。丽江旅游局工作人员竟然给出了这样的答复。

工作人员：我们这边是丽江市的，只能管丽江的导游和旅行社，那些导游是香格里拉那边的。

解说：这位工作人员介绍，根据云南省的规定，在香格里拉带团的必须是香格里拉的导游，其他地方的导游不得到这里带团，所以导游阿布肯定是香格里拉的导游，投诉他必须到迪庆州旅游局。于是记者跟随被甩游客来到香格里拉。迪庆州旅游局执法人员的答复更是出人意料。

记者：但你这个导游你该处理吧？

执法人员：找不着他了。但是如果我们接到我们记录，把这个（导游）记录在案，有这样的导游，如果万一再出现了，那咱们肯定就要处理。瞎猫碰到死老鼠，我们搞不好会碰到。

解说：这位监管人员显然对游客被甩的事见多了，早已习以为常，他倒是认为责任在于游客消费过于理性。

执法人员：去年丽江虎跳峡这边，长江第一湾就开始赶（游客）了，游客这个理性消费观念不对，你（游客）就按这个价格交了，旅行社和导游谁都不赶你。

解说：在迪庆州旅游局投诉时，有游客拍摄录音遭到了执法人员的威胁和辱骂。

执法人员：把它删掉，删不掉我就拘留你！我说拘留你就拘留你！把她拉过来！通知防暴队把她拉回去。

游客：拘留我？

执法人员：对，我就拘留你看看，你侵犯了我的人权！

游客：好呀，那我们报警吧。

执法人员：报！我就报你！我就要抓你！

另一名执法人员：你这样的游客，我们是不欢迎的。

执法人员：像你这样的滚蛋！永远不要来香格里拉！把你撵掉！我敢说这句话，我就做得到。

资料来源：中国新闻网，根据网上视频资料整理，2013.10



### 思考

1. 根据以上资料，请分析该导游应该如何进行扣分处理。
2. 根据你所了解的旅游法律法规，该导游违反了哪些规定？应该如何处理？
3. 根据我国相关法律法规，对该资料中的执法人员应该如何处理？

## （二）导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 8 分

- (1) 拒绝、逃避检查，或者欺骗检查人员的。
- (2) 擅自增加或者减少旅游项目的。
- (3) 擅自终止导游活动的。



- (4) 讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容的。
- (5) 未经旅行社委派私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务的。

**(三) 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 6 分**

- (1) 向旅游者兜售物品或者购买旅游者物品的。
- (2) 以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的。
- (3) 因自身原因漏接送或误接误送旅游团的。
- (4) 讲解质量差或不讲解的。
- (5) 私自转借导游证供他人使用的。
- (6) 发生重大安全事故不积极配合有关部门救助的。

**(四) 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 4 分**

- (1) 私自带人随团游览的。
- (2) 无故不随团活动的。
- (3) 在导游活动中未佩戴导游证或未携带计分卡的。
- (4) 不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗的。

**(五) 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 2 分**

- (1) 未按规定时间到岗的。
- (2) 10 人以上团队未打接待社社旗的。
- (3) 未携带正规接待计划。
- (4) 接站未出示旅行社标识的。
- (5) 仪表、着装不整洁的。
- (6) 讲解中吸烟、吃东西的。

导游人员 10 分分值被扣完后，由最后扣分的旅游行政执法单位暂时保留其导游证，并出具保留导游证证明，并于 10 日内通报导游人员所在地旅游行政管理部门和登记注册单位。正在带团过程中的导游人员，可持旅游执法单位出具的保留证明完成团队剩余行程。

对导游人员的违法、违规行为除扣减其相应分值外，依法应予处罚的，依据有关法律给予处罚。



**项目小结**

通过学习，了解导游人员的职业道德与职业素养的重要性，知晓导游人员从业应该具备的职业素质，熟知我国对导游人员的执业资格的相关法律法规及管理规定，为今后的就业打好基础。



 综合训练

1. 请以“职业人最基本的是职业道德还是职业能力”为题，开展一次辩论。
2. 简述导游资格证与导游证的区别。
3. 导游在带团过程中，被扣完 10 分后，应如何完成带团工作。
4. 导游人员为什么要具备良好的心理素质。
5. 为什么说导游人员是个“杂家”。
6. 简述我国的法规对导游年审的相关规定。
7. 案例分析：

会说英语但持有普通话导游证的导游员李明在 2012 年 6 月接待两名美国旅游者，由于接待社为客人准备了一辆七座的商务车，故车上有多个空座，在未得到客人同意的情况下，第二天李明带了自己的朋友一起游览，并对客人说他的朋友是旅行社派来实习的导游，此外在车上讲解过程中还常常吃东西又抽烟。客人非常宽宏大量，不但没有对其投诉反而在临走时给了他 200 元小费，此时李明却嫌客人给得太少，暗示客人再多给一些，结果客人又给了他 200 元。

请问：在此案例中导游员李明违反了哪些规定？应该对其如何处罚？