

关于加强和改进导游人员培训工作的意见 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/218/2021_2022__E5_85_B3_E4_BA_8E_E5_8A_A0_E5_c34_218914.htm 为了进一步加强和改进导游人员培训工作，全面提高导游人员的政治业务素质，根据《导游人员管理条例》和导游人员的现状，现就加强和改进导游人员培训工作，提出以下意见：一、充分认识加强和改进导游人员培训工作的重要性和紧迫性（一）导游人员身处第一线，是旅游行业的窗口，其素质的高低直接关系旅游服务质量、旅游业的整体水平和国家的整体形象。因此，全行业要从旅游发展战略的高度充分认识到，建设一支政治思想过硬、业务精良、作风高尚、素质全面的导游人员队伍，对于实现旅游强国和加强旅游业精神文明建设起着至关重要的作用，各级旅游行政部门和旅行社企业应给予高度重视。（二）当前，我国导游队伍的整体素质是好的，但普遍存在一些问题，有的导游人员政治观念淡薄、不负责任地信口开河，缺乏政治意识；有的宣传封建迷信和低级庸俗的东西，讲解格调低下；有的服务态度差，专业知识缺乏等，这些问题是旅游行政管理部门和旅行社企业长期疏于管理和教育造成的，必须予以足够的重视。要通过不断加强对导游员的职业道德、职业纪律教育和规范的培训考核，提高导游员的政治思想素质和职业道德水平。（三）长期以来，面对日益壮大的导游队伍，旅游行政管理部门和旅行社企业普遍存在重考前培训、轻在岗提高培训，甚至有的企业根本就不重视在岗培训；现行的导游培训内容不切实际、方法单一、管理滞后，不能适应新形势下旅游业发展对导游培训工作提出的要求。

因此，必须改革现行的导游培训方法，更新培训内容，提高培训质量，使导游培训工作更加规范化、制度化。

二、导游培训工作原则

(一) 坚持培训、考试和管理相结合。培训是为了提高导游队伍的整体素质，考试是选拔合格导游人员的一个有力手段，加强管理则是培训、考试的重要保证，培训、考试既是导游管理的重要手段，又是导游管理的重要内容。只有把培训、考试和管理有机结合起来，才能达到优化导游队伍，加强对导游人员有效管理的作用。

(二) 把培训贯穿于对导游人员管理工作的始终。既要做好导游人员资格考试前的培训，又要搞好导游人员晋升的等级培训；既要重视岗前培训，又要重视在职提高培训；既要强调对导游人员的年审培训，又要抓好对导游人员的日常管理培训；既要搞好对导游人员的业务培训，更要重视对导游人员的思想政治教育、法纪法规教育和职业道德教育。

(三) 坚持质量第一。培训工作不能走形式，单纯追求数量和经济效益，要以质量和社会效益为重。

三、导游人员资格、等级考前培训

(一) 根据“培训和考试分开”的原则，各级旅游行政部门负责制定本地区年度导游人员资格和等级培训计划，监督和检查本地区的培训工作落实情况。为了保证考试工作的公正性和客观性，各省级旅游局不能直接承担导游人员资格考试和等级考核的考前培训任务，要选择和委托有良好教学条件和师资力量的院校或培训机构承担考前培训任务。要加强对培训工作的指导和检查监督。培训单位不得承担导游人员资格和等级考试的考务工作。

(二) 培训单位要加强自身建设和管理，合理设置培训课程和安排培训师资，引进先进的教学设备和手段，保证培训质量。培训要注意理论联系实际，要采取多样化的培训

方式，针对成人学习特点，提高培训实效；培训内容既要全面，又要抓住重点。

(三) 考前培训应以导游人员资格考试、等级考核各科考试大纲和教材为依据。资格考试培训的内容以从事导游工作必备的知识和技能为主，强调职业道德教育和对实际技能的训练；等级考核培训的内容着重对导游人员的知识更新和业务提高，旨在进一步提高导游人员的综合素质。资格培训和等级培训都要注重对考生的素质教育和创新能力的培养。

(四) 考生本着自愿的原则参加考前培训。各级旅游部门和培训单位要通过高质量的培训和提供灵活的培训服务，吸引和鼓励考生参加考前培训。

四、导游人员年审培训

(一) 为积极贯彻导游人员的年审制度，做好年审管理工作，各级旅游行政部门要认真开展导游人员年审培训工作。导游人员(含专职、兼职，下同)年审培训是导游人员年审制度的一项重要内容，是加强对导游人员管理的一个重要环节，对于促进导游人员知识更新，提高在职导游人员的整体服务水平和业务素质，起着至关重要的作用。

(二) 导游人员年审培训由省级旅游局制订政策和计划，计划单列市、副省级城市和有条件的地市级优秀旅游城市旅游局具体组织实施。各级旅游局年审培训部门和行业管理部门要紧密配合，共同搞好对导游人员的年审培训及管理工作。

(三) 年审培训的时间和操作要求。导游人员每年接受年审脱产培训的时间累计不得少于7天(56小时)。年审培训应在年审年度结束前完成。年审培训考核合格后，由负责年审培训的部门在导游人员资格证书或等级证书上加盖印章，作为导游人员向年审管理部门申请年审的依据。没有参加年审培训或者年审培训不合格者，不予通过年审。

(四) 导游人员年审培训的内容为：政治思

想和职业道德教育、政策法规知识更新、业务知识和技能更新。年审培训要重点抓好对导游人员政治思想和职业道德教育。(五)各级旅游行政部门要加强对导游人员年审培训的管理,保证人员落实、组织落实、内容落实和时间落实,严禁走过场、表面化。培训形式可以采取不定期讲座与定期集训相结合、课堂授课与案例研讨、经验交流相结合等形式。年审培训应安排在旅游淡季进行。

五、导游人员日常培训

(一)各旅行社要充分认识加强对导游人员日常培训管理的重要性,积极开展对本单位导游人员的日常培训工作。旅行社要有专门机构负责对导游人员的培训管理工作,对导游人员的日常培训要制度化、经常化,培训方式要多样化。

(二)凡同旅行社签订劳动合同,受旅行社委派进行导游活动的专、兼职导游人员,都应自觉接受旅行社组织的日常培训。每个导游人员(含专职、兼职,下同)每年度接受旅行社组织的日常培训时间累计不得少于7天(56小时)。

(三)各旅行社应充分利用旅游淡季对本单位导游人员进行集中培训。导游人员日常培训应围绕本企业的业务,紧密结合实际,突出政治学习、职业道德教育及礼貌修养、服务意识等。培训形式可采取案例分析、经验交流、现场模拟等,把培训与考核、用人、奖励相结合。

(四)旅行社要建立本单位导游人员日常培训档案,并在年终将本年度开展导游人员日常培训情况,包括培训时间、培训形式、培训内容、参加人数、考核情况等,上报主管的旅游行政部门。

(五)各级旅游行政部门要加强对旅行社开展导游人员日常培训工作的情况进行监督检查,并将旅行社开展日常培训的情况作为旅行社年检和旅行社评优的一项重要指标。

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