

《导游业务》第二章：导游员（6）导游员的培训和考核 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38952.htm 1994年，世界旅游组织为世界旅游日提出的宣传主题口号是“高质量的员工，高质量的服务，高质量的旅游”。旅游质量的高低决定于旅游接待部门所提供的服务质量，而高质量的服务又取决于提供旅游服务的员工的素质。这个口号将旅游从业人员的素质提到了关键地位，员工的培训也就成了刻不容缓的大事。事实上，员工的质量历来是一个国家、一个地区、一家企业兴旺发达的关键所在，所以严格培训旅游从业人员是当今社会的需要，也是旅游业发展之需要，绝不能等闲视之。在阐述必须严格培训中国导游员之前，应先回顾一下年轻的中国导游队伍的发展史并介绍他们肩负的历史使命。

一、中国导游史略

中国的第一代导游员当出现于1923年8月，上海商业储备银行的旅游部组建之时。但是旧中国的旅游业历经坎坷，只是新中国诞生后，特别是1978年中国共产党十一届三中全会后，中国旅游业才进入了蓬勃发展时期，中国导游员的聪明才智才获得了充分发挥的环境。中华人民共和国成立后，我国年轻的导游队伍经历了三个发展阶段。

（一）初创阶段1949.11.—1978.11. 新中国成立后，第一家旅行社“华侨服务社”于1949年11月在厦门筹建，12月正式营业。1957年4月22日在北京成立“华侨旅行服务总社”，1974年成立“中国旅行社”。1954年4月15日，中国国际旅行社总社在北京诞生。在这个阶段，我国导游员约有二三百人，操十几种语言。他们是国际导游队伍的一支后起之秀，为我国旅游业的发

展，为创立中国导游风格、总结导游经验等做了大量的工作。

（二）大发展时期1978 12 . 上1989年初 中国共产党十一届三中全会后，我国实行对外开放政策，大批海外旅游者涌入我国。为适应旅游业的大好形势，中国青年旅行社总社于1980年6月成立，几个中央部委也相继成立了旅行社。1984年后外联权下放，全国各地纷纷组建旅行社，全国导游员猛增到二万五千人。他们为我国旅游业的大发展作出了贡献，但由于增长速度过快，一批水平不高的人进入了导游队伍，出现了鱼龙混杂的局面，也有些导游员被大发展的形势冲昏了头脑，作出了一些有丧人格、国格之事，甚至走上了犯罪的道路。

（三）全面建设导游队伍阶段1989年后 为了整顿导游队伍，使导游服务水平适应我国旅游业的大发展，1989年3月，国家旅游局在全国范围内进行了一次规模空前的导游资格考试；同年，《中国旅游报》等单位发起了“春花杯导游大奖赛”。这些标志着我国开始迈入全面建设导游队伍的时期。自此，每年举行一次全国性的导游资格考试，各省、市、自治区旅游局也对三类旅行社的导游员进行资格考试，以满足国内旅游业的发展需要。截止到1994年底，我国持有导游证的导游员已达五万多人，就国家旅游局颁发的导游证已超过三万张。自1990年以来，我国还进行过多次导游大奖赛，在提高我国的导游服务水平，促进导游工作规范化方面作了有益的工作。1994年，国家旅游局决定对全国持有导游证的专职及兼职导游员分等定级（初级、中级、高级、特级），试点工作已经结束，即将在全国范围内正式实施。

二、中国导游员的历史使命 世界旅游业继续高速发展，中国的旅游业方兴未艾，前途无量。我国政府为旅游业的发展制订了

宏伟蓝图，中国导游员肩负着重要的历史使命，不仅要建立一支文化素养高，应变能力强，导游技能娴熟，手段多样化的导游队伍，而且要使这支队伍具有中国特色，魅力因素常有常新，以满足不断发展着的中国旅游业的需要。战斗在旅游战线上的导游员和即将从事导游工作的年轻人正赶上了一个极其重要的时期，即全面建设具有中国特色的导游队伍，导游服务赶超国际水平，中国即将跻身世界旅游强国的时期。中国导游员的前途光明，任重道远。（一）中国导游员要继承和发扬光荣传统 中国导游队伍是一支情操高尚的队伍。大部分中国导游员热爱祖国、热爱家乡，坚持改革开放政策，坚持四项基本原则；热爱本职工作，坚持“宾客至上”原则，热情周到地为旅游者服务。中国导游队伍是一支具有很高道德修养的队伍。大部分中国导游员遵循职业道德，拥有良好的职业风气；有坚定信念，能抵制形形色色的精神污染，能时时维护中国旅游业的信誉。中国导游队伍是一支朝气蓬勃的队伍。大部分中国导游员奋发上进，能战斗，勇开拓，灵活应变能力强，敢于迎接各种挑战。我们要继承和发扬光荣传统，提高导游队伍的政治、文化素质，整顿导游队伍，加强教育，清除败类，努力使每个中国导游员都成为“有理想、有道德、有文化、有纪律”的人，成为中国人的真正的“代表”和“友好使者”。 [1] [2] [3] [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