

《导游业务》第二章：导游员（5）导游员的修养 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\\_38954.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38954.htm)

导游工作任务繁重、意义重大，但艰苦纷杂，直接面对形形色色的精神污染，具有很强的诱惑力。因此，要求导游员努力成为具有高度社会主义觉悟，自觉成为有远大的共产主义理想、高尚的道德情操、相当的文化素养和模范遵纪守法的旅游工作者。有道德、有修养、有文化、有学识的人才知书达理，言行举止才会温文尔雅、落落大方、文质彬彬、不卑不亢，处事才会冷静。果断，才会在复杂的物质世界面前保持清醒的头脑，才会懂得拒绝金钱。美女和虚荣的诱惑。这样的导游员才会在人际关系中具有魅力，才会受到旅游者的尊重、赞扬，才能完成传播中华文明、当好“民间大使”的重任。导游员的修养是多方面的，本节只就导游员必须具备的情操修养、道德修养、学风修养和文化修养四个方面作简单阐述。

一、情操修养

情操是感情和操守相结合，不轻易改变的心理状态。生活在不同时代、不同社会的人具有不同的情操修养。一名中国导游员的情操修养，首要的是热爱祖国、热爱社会主义，要有历史责任感和社会责任感，要热爱本职工作，具有很强的事业理想。一个人的所作所为，要对国家负责，要对所从事的事业负责，要对自己负责。没有责任感的人不可能成为好公民，当然更不能成为一名好导游员。一个人应有事业理想。理想，会使人出众；理想，能纯洁人的气质；理想，使人的生活丰富多彩、充满活力。但是通往理想的道路并不平坦，人亦会为此受尽折磨。事业理想如空谈并不费劲，困难在

于是否有足够的知识和能力去实现自己的理想，是否有勇气去迎接挑战，是否能百折不挠地去争取达到既定的目标。作为中国导游员，我们要努力使个人的功利追求与国家的利益融合起来，决不为蝇头小利放弃自己的理想，不为某种潮流左右自己的信念；我们要个人奋斗，但更要善于与人合作，共同创造良好的外部环境，充分发挥大家的聪明才智，发展我国的旅游事业；我们要艰苦奋斗，在实践中不断丰富自己的知识、积累经验、锻炼意志、提高素质、增强能力、努力完善自己；我们要热情友好地接待旅游者，细致周到地为他们服务，使他们高兴而来，满意归去；我们要有实事求是、言行一致的精神，不卑不亢、光明磊落的作风，观点明确、求同存异的风格；我们要严格要求自己，不断提高思想觉悟，抵制形形色色的功利诱惑，使自己成为一名有理想、有道德、有文化、有纪律的导游员。

## 二、道德修养

道德是一种社会意识形态，是在一定的社会中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。它以善和恶、正义和非正义、公正和偏私、诚实和虚伪等道德观念来评价人们之间的关系；通过各种形式的教育和社会舆论的力量使人们形成一定的信念、习惯、传统而发生作用。社会经济基础在不断变化，道德标准随之变化。职业道德则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。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，而不应是相悖的。中国导游员经过几十年的努力，形成了符合社会主义道德规范和行为准则的中国导游员的职业道德和行为规范，现介绍于后。

### （一）职业道德

中国导游员的职业道德规范是社会主义道德的基

本要求在导游活动中的具体体现，它既是每个导游员在职业活动中必须遵循的行为准则，又是人们衡量每个导游员的职业道德行为和导游服务质量的标准。中国导游员的职业道德规范可概括为如下六条：热情友好，宾客至上；真诚公道，信誉第一；文明礼貌，优质服务；不卑不亢，一视同仁；相互协作，顾全大局；遵纪守法，廉洁奉公。

1. 热情友好，宾客至上 这是服务行业一项最基本的道德规范，是服务人员的基本服务准则，也是中国旅游业的接待方针。旅游业是一种服务行业，服务是其基本工作，而服务（包括服务态度和质 量）现已成为国际旅游业竞争的一个焦点。因此，强化旅游服务人员，特别是导游人员的职业道德教育，树立“礼貌第一”、“游客至上”的服务观念已成为各国旅游企业提高竞争能力的一个至关重要的途径。宾客至上，就是要求导游员真诚热情地为旅游者服务，向他们提供能动性的、创造性的、有针对性的服务，尤其是富有人情味的超常服务；要求导游员努力维护旅游者的合法权益，一切为宾客着想，尽力满足他们的合理、正当要求。要做到“宾客至上”，首先要 求导游员具有很强的服务意识。良好的服务意识会促使导游员随时主动地为旅游者提供优质服务，尽职、尽责、尽心，最大限度地满足他们的合理而可能实现的要求，让他们充分、愉快地享受旅游生活。其次，要求导游员办任何事情都不忘“客人第一”的观点，牢记“只有旅游者才有我”这一道理，将“令游客满意”作为导游服务成功的唯一标准。

2. 真诚公道，信誉第一 这是一项最基本的商业道德规范，是正确处理旅游企业和旅游者之间利益关系的一项行为准则，是促成旅游业良性循环的关键。真诚公道就是要求旅游企业和

导游员认真维护旅游者的利益，重合同，守信用，向他们提供价、质相符的服务，不弄虚作假，不欺骗、刁难旅游者。信守合同是商业道德的重要标准之一，国际商业交往中大家都非常重视，因为这是与企业信誉攸关的大事，而信誉则是企业的生命，所以古人有“百金求名、千金买誉”之说。 [1] [2] [3] [4] [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](http://www.100test.com)