

导游服务必读手册第二章导游人员概论第二节导游人员的素质要求 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/39/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E6\\_9C\\_8D\\_E5\\_c34\\_39056.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E6_9C_8D_E5_c34_39056.htm)

早在60年代，周恩来总理就对我国的外事人员提出了“三过硬”和“五大员”的要求。结合导游工作的实际，当时提出翻译导游人员要“三过硬”（即思想过硬、业务过硬、外语过硬）和做“五大员”（即宣传员、调研员、服务员、安全员和翻译员），这对当时翻译导游人员职责的高度而明确的概括。改革开放以来，我国旅游业发生了翻天覆地的变化，旅游行业由从前作为外事工作一部分的政治接待部门转变为国民经济中一个产业部门；导游服务对象也由单纯的外国友好人士和海外华侨，转变为海外各阶层的旅游人士和数量更为巨大的国内公民。

“五大员”就其精髓而言，至今仍有其现实意义，但内涵和外延已发生了变化。我国导游翻译界著名人士认为，当今导游人员要真正做好导游服务工作，真正成为游客和自己工作单位所喜欢的导游员，必须要当好“八大员”，即：国情讲解员、导游翻译员、旅游协调员、生活服务员、安全保卫员、情况调查员、座谈报告员和经济统计员。具体来说，导游人员的素质可归纳为以下几个方面：一、良好的思想品德在任何时代、任何国家，人的道德品质总是处于最重要的地位。中国导游人员的思想品德应主要表现出以下几个方面：（一）热爱祖国、热爱社会主义 热爱祖国、热爱社会主义是作为一名合格的中国导游人员的首要条件。这是因为：第一，导游人员所从事的工作是社会主义祖国整个事业的一部分，社会主义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与才能的条件。导游人员应该认识到这一点，摆正位置，正确对待个人、集体和祖国的关系，将工作做好。第二，导游人员的一言一行都与社会主义祖国息息相关。正如前面所述，在海外游客的心目中，导游人员是国家形象的代表，游客正是透过导游人员的思想品德和言行举止来观察、了解中国的。第三，导游人员向游客介绍和讲解的内容都是祖国灿烂的文化、壮丽的河山、中国人民的伟大创造和社会主义事业的辉煌成就。没有这些丰富的内容，导游工作就成了无源之水、无本之木。由此可见，导游人员应把祖国的利益、社会主义事业摆在第一位，自觉地维护祖国的尊严，把热爱祖国与热爱社会主义统一起来，并把这种热爱化为工作的动力。

（二）优秀的道德品质 社会主义道德的本质是集体主义，是全心全意为人民服务的精神。从接待游客的角度来说，旅行社和各接待单位实际上组成了一个大的接待集体，导游人员则是这个集体的一员。因此，导游人员在工作中应从这个大集体的利益出发，从旅游业的发展出发，依靠集体的力量和支持，关心集体的生存和发展。只有这样，导游人员的工作才能做好。导游人员要发扬全心全意为人民服务的精神，并把这一精神与“宾客至上”的旅游服务宗旨紧密结合起来，热情地为国内外游客服务。

（三）热爱本职工作、尽职尽责 导游工作是一项传播文化、促进友谊的服务性工作，因而也是一项很有意义的工作。导游人员在为八方来客提供游客服务时，不但可以结交众多的朋友，而且能增长见识、开拓视野、丰富知识，导游人员应该为此感到骄傲和自豪。因此，导游人员应树立远大理想，将个人的抱负与事业的成功紧密结合起来，立足本职工作，热爱本职

工作，刻苦钻研业务，不断进取，全身心地投入到工作之中，热忱地为游客提供优质的导游服务。（四）高尚的情操 高尚的情操是导游人员的必备修养之一。导游人员要不断学习，提高思想觉悟，努力使个人的功利追求与国家利益结合起来；要提高判断是非、识别善恶、分清荣辱的能力；培养自我控制的能力，自觉抵制形形色色的精神污染，力争做到“财贿不足以动其心，爵禄不足以移其志”，始终保持高尚的情操。（五）遵纪守法 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。

## 二、渊博的知识

旅游的本质就是一种追求文化的活动。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，还想通过旅游活动增长知识、扩大阅历、获取教益，这样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，是游客特别是团体游客获取知识的主要来源。为了适应游客的这种需要，导游人员要知识面广，要有真才实学。导游人员只有以渊博的知识做后盾，讲解时才能做到内容丰富、言之有物。 [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)