

导游实务指导：导游人员的职业道德 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\\_E5\\_AE\\_9E\\_E5\\_c34\\_39689.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39689.htm)

旅游职业道德不仅是每个导游人员在工作中必须遵循的行为准则，而且也是人们衡量导游人员的职业道德行为和服务质量的标准。

一、自尊自强、敬业爱岗 所谓自尊自强是指导游人员应当具有民族自尊心和民族自豪感。所谓敬业爱岗，对导游人员来说，敬业，就是敬重从事的旅游服务业；爱岗，就是热爱自己的本职工作。这是从事导游职业的人都应遵守的基本道德规范。

二、热情友好，宾客至上 热情友好，宾客至上是旅游工作最显著的一个职业特征，也是旅游工作者必须遵循的行为准则。

不卑不亢，光明磊落 不卑不亢就是导游人员要正确对待自己和自己的职业。我们导游人员的工作虽然是服务性工作，但是高尚的，我们的人格、地位与旅游者是平等的，切不可表现出自卑情绪，以至于低三下四，盲目崇洋；另一方面，切不可妄自尊大、贬低别人。当对方的言行有损于我们的国格时，导游人员应理直气壮，坚持有理、有礼、有节的原则，维护祖国的尊严。

光明磊落有两层含义：一是对待旅游者要一视同仁，不因其国籍不同、地位不同、贫富不同、肤色各异等而厚此薄彼；二是不搞小动作，行事要落落大方，要给旅游者以“信任感”。

真诚公道、信誉第一 真诚公道、信誉第一是正确处理旅游业与旅游者之间实际利益关系的一项行为准则。

五、意志坚定、沉着冷静 导游人员在旅游者面前应时时处处表现出充分的自信心和抗干扰能力，坚定不移地维护旅行社的信誉和旅游者的正当权益，坚决要求相关服务方

面不折不扣地按事先达成的合同或合作协议提供各项服务。在遇到突发事件时，导游人员应沉着、冷静地分析问题，果断、坚定地采取适当措施处理问题，使事件的影响或损失减少到最低限度。

六、遵纪守法、廉洁奉公 遵纪守法、廉洁奉公既是行政和法律的要求，又是道德规范的要求。导游人员应自觉遵守下列禁止性规定：1、严禁嫖娼、赌博、吸毒；也不得索要、接受反动、黄色书刊画报及音像制品。2、不得套汇、炒汇；也不得以任何形式向海外游客兑换、索取外汇。3、不得向游客兜售物品或者购买游客的物品；不偷盗游客的财物。4、不能欺骗、胁迫游客消费或者与经营者串通欺骗、胁迫游客消费。5、不得以明示或暗示的方式向游客索要小费，不准因游客不给小费而拒绝提供服务。6、不得收受向游客销售商品或提供服务的经营者的财物。7、不得营私舞弊、假公济私。廉洁奉公就是不贪、不占、不损公肥私、不化公为私、一心为公、秉公办事；就是处处为国家和集体利益着想，以人民利益为最高利益，抵制不正之风，维护旅游业的声誉。

七、团结协作、顾全大局 旅游服务是关联性强的综合性服务，虽是旅游接待服务的重要环节，然而靠导游人员单方面难以完成旅游计划，必须与许多部门、单位、企业或个人进行合作。在合作过程中一旦发生矛盾和冲突，导游人员应以大局为重；要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。在一些非原则性问题上导游人员要委曲求全，尽量做好耐心解释工作，力争各方的谅解和合作，这样才能确保旅游服务的质量。

八、身心健康、积极向上 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，体力消

耗大，而且工作对象复杂，诱惑性大。因此，导游人员必须是一个身心健康的人，否则很难胜任工作。身心健康包括身体健康、心理平衡、头脑冷静和思想健康四个方面。总之，一名合格的导游人员应精干、老练、沉着、果断、坚定，应时时处处显示出有能力领导旅游团，而且工作积极、耐心，会关心人、体谅人，富于幽默感，导游技能高超。

九、文明礼貌、仪容端庄 礼貌待客是导游员的职业内功。“不学礼，无以立”，礼貌待客是对导游员文化知识和技术能力的要求，更是对导游思想品质和职业道德的要求。导游员的工作性质和特点要求导游一定要注意穿着得体，离开了得体的穿着就谈不上导游员的文明礼貌。我国的导游员还没有统一的着装，然而每一个导游员都要认真把握自己的着装问题，把着装看成是关乎“德诚于中，礼行于外”的大事情。

十、耐心细致、优质服务 耐心细致是衡量服务人员工作态度和工作责任心的一项重要标准。导游人员待客要虚心、耐心，关心要细致入微，俗话说“细微之处见真情”。所谓优质服务应该是规范化和个性化服务相结合的服务，是高效率、高附加值的服

务。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)