

导游素质基本要求 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/456/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E7_B4_A0_E8_c34_456865.htm 游服务的过程是旅游知识和服务技巧综合运用过程。一个合格的导游必备以下各方面的素质：(一) 强健的体魄和充沛的精力。职业特点要求导游在全部游程中始终保持最佳精神状态和旺盛的服务热情。(二) 良好的职业道德和高度的责任感。导游肩负着为旅游者游览和生活服务的责任，还掌管着全部旅程的经济费用，他远离组织、独立地工作，因此自觉地遵纪守法、维护职业道德，是对导游的基本素质要求。为此要奉行“游客至上，质量第一”的服务宗旨；要加强自身教育，公私分明，自尊自爱。(三) 较高的文化水平和广博的旅游知识。导游需具有广博的知识，除文学、艺术、历史、地理、哲学等直接有关知识外，还涉及到美学、心理学、考古学、建筑学、宗教学、伦理学、民俗学、医学，甚至摄影、摄像、花卉虫鸟等知识，真可谓“诸子百家，无不涉及；三教九流，多有相关。”没有一定的文化水平和广博的知识是不能胜任的。因此，有人说导游是个“杂家”；没有较高的文化水平，要成为一个杂家是不可能的。(四) 熟悉导游工作业务。导游的主要业务是旅游中的生活服务和讲解服务，还包括横向业务联系和后勤方面的工作。导游不仅要十分熟悉旅游线路，知晓风景游览点的龙去脉，而且应当熟知各地的交通、旅馆、餐厅、商店、停车场，甚至厕所的方位等，如此才能顺利而完美地做好导游工作。(五) 较好的组织能力和应变能力。导游是旅游团体活动的主要组织者和直接指挥者，因此需要具有一定组织能力和应变能力。导游的组

织能力主要表现在, 游览安排恰到好处, 活动程序张弛有致 . 具有组织能力的导游能成功地旅游者组合成一个整体, 就象一个乐团指挥, 顺着 " 乐谱 " 指挥有度, 应付自如, 按计划完成顶定的游览项目 . 在旅游过程中, 可能会发生车祸、患病、失窃等意外事件, 导游要有临危不慌、排除困境、处理难事的各种应变能力。 (六) 较好的语言表达能力, 口头表达能力主要表现为具有较强的语言组织能力, 做到措词得当、词能达意、说话流畅 . 讲解时要求声音洪亮, 口齿清晰、富於节奏 . 游览看自祖国各地, 讲解一定要用普通话。 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