

《导游业务》第四章导游人员的职业道德和行为规范导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/516/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E4\\_c34\\_516550.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_516550.htm) 第四章 导游人员的职业道德和行为规范 第一节 导游人员的职业道德 加强职业道德教育、进行精神文明的建设，在现时具有特别重要的意义。当前，旅游行业精神文明建设的目标是：以“全心全意为旅游者服务”为宗旨，立足岗位做奉献，全面提高从业人员的政治和业务素质，逐步规范行业行为，树立起积极、健康、文明的旅游行业新风尚。建设旅游行业精神文明需要全行业的共同努力，其关键在于提高旅游从业人员的素质，尤其是道德素质。我们要强调职业道德建设，提高导游人员的道德素质，使其成为有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义旅游工作者；加强职业道德建设，提高导游人员的服务意识，使其以真心诚意的服务态度接待旅游者，为他们提供高质量的导游服务；加强职业道德建设，提高导游人员的道德水平和思想觉悟，抵制“精神污染”，反对并纠正旅游行业的不正之风，从而推动我国旅游业的健康发展，使旅游活动产生更大的社会效益和更高的经济效益。

一、道德 道德是一种社会意识形态，是在一定社会中调整人们之间以及个人与社会之间关系的行為规范的总和。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；通过多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，道德标准亦随之变化。（一）道德建设重在教育，贵在培养一个人的道德观念、道德行为、道德修养都不是天生的

，而要经过后天的学习、教育和培养。通过道德教育，帮助受教育者明确道德的主要内容、规范和基本要求，培养他们的道德情感、道德意志和道德信念，形成良好的道德行为习惯，树立正确的是非观、善恶观、荣辱观，自觉用社会主义道德来规范、约束自己，学会做人。

(二)加强道德建设，树立正确的社会主义荣辱观 一个人的道德品质、道德修养建立在人生观的基础之上，首先要树立正确的社会主义荣辱观。2006年3月4日，在全国政协十届四次会议的民盟、民进联组会上，胡锦涛同志提出了社会主义荣辱观：以热爱祖国为荣以危害祖国为耻 以服务人民为荣以背离人民为耻 以崇尚科学为荣以愚昧无知为耻 以辛勤劳动为荣 以好逸恶劳为耻 以团结互助为荣以损人利己为耻 以诚实守信为荣以见利忘义为耻 以遵纪守法为荣以违法乱纪为耻 以艰苦奋斗为荣以骄奢淫逸为耻 “八荣八耻”指出了当今社会最需要倡导的八种“善”，也点出了对社会危害最大的八种“害”，它为我国的公民道德教育提出了方向和具体标准，要求大家在法律层面，牢记公民的权利和义务：哪些是能做的，哪些是不能做的，哪些是必须做的，哪些是必须不做的；在道德层面，“八荣”就是我们提倡的道德要求，而“八耻”则是必须摒弃的不良风气；在信念层面，“八荣八耻”指出是非、善恶、美丑的界限绝不能混淆。以上三个层面是紧密联系的，我们要把道德和外在的法律及内在信念结合起来，树立正确的社会主义荣辱观。树立社会主义荣辱观必须从自己做起，从小事做起。我们要从言行一致开始，通过坚韧的努力，不断提高自己的道德境界。

二、导游人员的职业道德 导游人员的职业道德是导游人员在其职业活动中应该遵循的、与其职业活动相适应

的道德规范，以及逐渐形成的道德观念、道德精神和道德品质等，是人们评价和判断导游人员职业道德行为的标准。凡是符合这些规范的行为，就是美的、善的、高尚的，人们就会加以肯定和赞扬；否则，就是丑的、恶的、不道德的，人们就会加以批评和谴责。1996年11月20日，国家旅游局制定了《关于加强旅游行业精神文明建设的意见》，提出了旅游企业一线工作人员的职业道德规范：爱国爱企 自尊自强 遵纪守法 敬业爱岗 公私分明 诚实善良 克勤克俭 宾客至上 热情大度 清洁端庄 一视同仁 不卑不亢 耐心细致 文明礼貌 团结服从 大局不忘 优质服务 好学向上 上述职业道德规范体现了旅游职业道德对旅游从业人员的三个方面的基本要求：1. 明确认识旅游事业的性质和任务，热爱旅游事业 我国的社会主义现代化建设事业飞速发展，人民的生活水平大大提高，旅游已经成为我国人民物质生活和精神文化生活的重要组成部分，成为爱国主义教育 and 精神文明建设的重要途径；旅游业既是经济事业，又是民间外交的重要组成部分，在扩大我国的影响、增进与各国人民之间的相互了解和友谊方面起着重要作用。所以我国的导游人员应该不断培养敬业、乐业的道德感情，要有职业荣誉感，要乐于真心诚意地为旅游者服务，乐于献身旅游事业。— 2. 真心实意为旅游者服务，提高服务质量 这既是导游职业的需要，也是社会主义道德为人民服务的核心要求，体现着导游人员的精神境界。导游人员要热心为旅游者服务，关心和爱护每一位旅游者，尽力满足他们的正当要求；要加强职业责任心和道德义务感，改善服务态度，提高服务质量。3. 有爱国主义精神，做坚定的爱国主义者 导游人员要忠于人民、热爱祖国、热爱家乡，要热情洋溢

地通过讲解向国内外游客展示祖国的大好河山、介绍悠久的历史、文化，树立我国的良好形象。本节根据国家旅游局提出的旅游职业道德，略作归纳，就其精髓作简单阐述。

(一)忠于职守、爱国敬业 这是中国导游人员最基本的道德规范。这一条体现了导游人员以导游服务为中心，对国家、集体、服务对象和导游职业应该具有的态度。

1. 对国家，要有坚定的爱国心 导游人员必须树立起坚定的爱国心，要热爱祖国、热爱家乡、热爱社会主义制度，要努力将个人利益和国家利益融合起来，将导游服务工作与社会主义建设事业结合起来，要有历史使命感和社会责任感。爱国主义要求导游人员做到：(1)坚持祖国和人民的利益高于一切；(2)自觉维护祖国的独立、完整、统一和尊严；(3)自觉维护祖国各族人民的安定团结；(4)自觉为祖国的繁荣昌盛奋发进取；(5)有民族自尊心和自信心。

2. 对集体，要树立集体主义精神 导游人员要将自己融于集体之中，依靠集体，时时处处以大局为重，与其他旅游接待部门的工作人员通力合作，共同为旅游者提供高质量的旅游服务。

3. 对旅游者，要有强烈的服务意识 导游人员要树立真心实意为旅游者服务的思想，要有很强的服务意识，要热情周到地为旅游者服务，努力使他们高兴而来、满意而归。

4. 对导游工作，要有敬业精神 导游人员要热爱导游工作，要有敬业精神和竞争意识。敬业，要求导游人员忠于职守、认真负责、勤恳工作、努力拼搏、坚持不懈；要业务纯熟、刻苦钻研、精益求精、不断进取；要有不怕困难、敢于竞争的勇气，要有勇于实践、勇于创新、百折不挠的精神。

(二)诚信第一、游客至上 “诚者不伪，信者不欺”。诚信原则是企业经营之本。“诚招天下客，誉从信中来”。

”，企业无诚信不立，诚实守信是一项最基本的商业道德规范，是正确处理企业和顾客之间利益关系的行为准则，是促成企业良性循环的关键。“诚信”、“公正”是建设社会主义和谐社会的重要内容，就旅游行业而言，就是要求旅游企业和从业人员重合同、守信用，维护旅游者的合法权益。真诚公道，就是要向旅游者提供质、价相符的服务，不弄虚作假，不欺骗、刁难旅游者。诚实守信是中华民族的传统美德，是社会主义职业道德的主要标志之一。古人云：“人无忠信，不可立于世。”诚实守信是人生的命脉，是做人、做事的根本，同时也是个人修养的基础。导游人员在为旅游者服务时，要视游客为朋友，要维护他们的利益，保护他们的安全；在游客面前，办事、做人要表里如一、言行一致，要真实诚恳、公平守信；与游客交往时，要与人为善、遵守时间、信守诺言；在处理各种问题时秉公办事、坚持原则、光明磊落、不牟私利、不徇私情。总之，导游人员应该坚决反对不讲信誉、不计后果的为人处世方式，努力维护自己的信誉，提高自己的信誉。“游客至上”是旅游服务行业的座右铭，是导游人员应尽的职业责任，也是道德义务。“游客至上”，就是要求导游人员在导游活动中要始终将游客放在首位，一切为游客着想，向游客提供规范化服务以及具有针对性、富有人情味的个性化服务，维护他们的合法权益，尽力满足他们的正当要求。游客至上、充分满足游客的正当需要，是导游服务工作的出发点，也是导游服务工作的归宿点。（三）文明礼貌、优质服务 我国旅游业的根本宗旨是：“全心全意为旅游者服务”。对导游人员而言，就是要求导游人员在导游活动中文明礼貌、热情友好、优质服务。“文明礼貌、

优质服务”是服务人员最重要的业务要求和行为规范之一，是衡量服务人员工作优劣的最重要、最基本的标准。文明礼貌是社会公德的重要内容，也是导游人员职业道德不可或缺的组成部分，更是服务行业一项极为重要的道德准则和行为规范。文明服务是优质服务的前提和保证。文明服务应该是礼貌服务，要求导游人员尊重旅游者，工作要认真负责，服务要热情周到，要学会说“谢谢”、“请”等柔性语言，要学会忍耐和宽容，要向他们提供微笑服务和个性化服务，努力使旅游者满意，感到宾至如归。优质服务，应该是规范化服务与个性化服务、细微服务完美结合的服务，应该是真诚、高效率的服务；应该是具有特色、富有魅力的服务；应该是有针对性、富有人情味的服务。每个导游人员都应该具备很强的服务意识，在导游服务中尽心、尽力、尽职、尽责，精益求精，努力为旅游者提供高质量的导游服务。

(四)一视同仁、不卑不亢 “一视同仁、不卑不亢”是爱国主义、国际主义在导游活动中的具体体现，是国际交往、人际关系的重要行为准则之一。导游人员必须明白，自己不仅是向旅游者提供导游服务的服务人员，更是国家(地区)、人民的代表，而且应该是一名优秀代表。民族自尊心、民族自豪感和自尊、自爱、自信是每个导游人员必须具备的基本素质。在旅游者面前，导游人员要谦虚谨慎，但绝不妄自菲薄。一名合格的中国导游人员应该做到不为蝇头小利而折腰，不因此而放弃自己的信念，不做出丧失人格、国格的行为。总之，在接待旅游者的过程中，导游人员既要尊重旅游者，热情友好，关心他们的切身利益，尽到自己的职业责任，又要做到自尊、自爱、自信，体现出旅游从业人员的主人翁精神。一视同

仁、不卑不亢的核心是“平等”。导游人员必须坚持“为大家服务”、“平等待客”原则，切忌厚此薄彼，反对崇洋媚外。以地位取人、以貌取人、以钱取人、以肤色取人为导游人员职业道德所不许；在旅游者面前或低三下四、卑躬屈节，或趾高气扬、傲慢自大，是导游人员行为之大忌。

(五)严于律己、自尊自强 自尊是表示人们对自我的尊重、维护自己的尊严和人格的道德概念；自强是一种道德情感，指对自己的能力和行为产生的信任感。导游人员的自尊来自于自我尊重和自信，即产生于对自身的正确评价、对自身价值的清醒认识。为了维护自己的尊严，首先必须严于律己，导游人员要注意自己的言行，检点自己的行为，尊重自己独立的人格，重视自己的人格尊严；要自爱、自重，不随波逐流、不自轻自贱；要坚信自己的能力，在工作中充满信心、勇于前进、敢于成功；遇事绝不退缩，而是勇于克服困难、清除障碍；在国家利益、集体利益与个人利益产生冲突矛盾时，导游人员要维护整体利益，舍弃个人利益，正确处理二者关系，履行自己对社会的责任和义务。为了更好地维护自己的尊严，获得更多人的尊重，导游人员必须积极进取、勤奋学习、刻苦钻研、精益求精，不断完善自己，努力使自己成为一名优秀的导游人员。导游人员不仅要自尊、自爱，而且还要尊重旅游者、尊重合作者。要尊重他们的人格，尊重他们的劳动，尊重他们的隐私，尊重他们的宗教信仰、民族风俗和生活习惯；要重视旅游者的要求、意见和建议，在合理而可能的情况下尽力满足他们的正当要求。

(六)遵纪守法、顾全大局 这是一个公民正确处理各方面关系的行为准则，是导游人员职业道德的重要规范。在商品经济社会中，自觉遵纪守法

显得特别重要。遵纪守法，就是要自觉遵守组织纪律和国家的法律、法规。导游人员要努力将“道德”与“法治”紧密结合，不断提高职业道德素质，提高自己的思想道德境界，自觉运用社会主义道德原则和规范来指导自己的言行。同时树立高度的法制观念，反对行业不正之风，自觉抵制形形色色的“精神污染”。顾全大局，就是导游人员在工作时、在处理问题时，以高尚的品德选择符合全局利益的道德行为。旅游业是一项综合性的服务行业，旅游服务由各个环节的服务构成，每个环节的高质量服务就构成了优质的旅游服务。所以，每个环节的服务都起着至关重要的作用，缺少其中任何一项都意味着旅游企业违背了服务承诺，而其中任何一项服务不到位都会影响高质量的旅游服务的形成，旅游业的声誉就会受到损害。因此，导游人员应该树立国家旅游事业“一盘棋”的思想，与其他旅游从业人员一起，发扬主人翁精神，团结协作、相互配合、相互支持；要有远大的目光，努力摆正国家、集体和个人之间的关系；不搞本位主义，反对以邻为壑，反对互相扯皮、推诿责任；不为眼前利益所动，不做出损害国家、集体利益的行为；要积极与其他旅游服务人员密切协作，共同向旅游者提供优质服务。 "#F8F8F8"

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)