



全国导游资格考试统编教材  
QUANGUO DAOYOU ZIGE KAOSHI TONGBIAN JIAOCAI

第七版

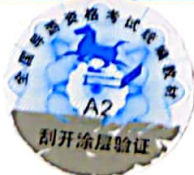
# 导游业务

DAOYOU YEWU

全国导游资格考试统编教材专家编写组 编



关注公众号验正版 享受免费增值服务



中国旅游出版社



扫描全能王 创建





### 1. 提供导游讲解

景区导游亦称讲解员，其职责重点就是负责所在景区的导游讲解，解答游客的问询。

### 2. 做好安全提示

景区导游应提醒游客在参观游览过程中注意安全，并给予必要的协助。

### 3. 宣讲相关知识

景区导游应结合景区的景观景物向游客宣讲环境、生态和文物保护知识。

## 第三节 导游的职业道德与修养

加强职业道德教育、进行精神文明建设，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，提高导游的服务意识，使其以真心诚意的服务态度接待游客，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、导游的职业道德

#### （一）道德与职业道德

道德是一种社会意识形态，是在一定社会中调整人与人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。道德建设重在教育、贵在培养，导







游应加强道德建设,树立正确的世界观、人生观、价值观。

职业道德是社会道德在职业行为和职业关系中的具体体现,是整个社会道德生活的重要组成部分。职业道德是指从事某种职业的人员在工作或劳动过程中应遵守的与其职业活动紧密联系的道德规范和原则的总和。导游只有树立正确的职业道德、遵守职业守则、安心本职工作、勤奋钻研业务,才能提高自身的职业能力和素质,在竞争中立于不败之地。

## (二) 导游职业道德

导游职业道德是指导游在工作过程中所应遵循的与其职业相适应的道德原则和道德规范的总和,也可以说是导游在工作中所享有的基本权利和基本义务,它既赋予导游可以做出一定行为或不做出一定行为的权利,又要求导游必须依法承担相应的责任。

1996年11月,国家旅游局制定了《加强旅游行业精神文明建设的意见》,该意见第一次完整、系统地提出了主要由导游构成的旅游企业一线职工的道德规范,是第一个由官方制定和实施的旅游从业人员职业道德范本。它的颁布标志着我国社会主义旅游事业进入一个新的历史时期。根据《加强旅游行业精神文明建设的意见》的规定,我国导游职业道德规范主要有以下几方面的内容。

### 1. 爱国爱企、自尊自强

爱国爱企、自尊自强不仅是导游必须遵守的一项基本道德规范,也是社会主义各行各业必须遵守的基本行为准则。它要求导游在工作中要始终站在国家和民族的高度,要时刻以国家和企业利益为重,要有民族自尊心和自信心,为国家和企业的发展多做贡献。

### 2. 遵纪守法、敬业爱岗

遵纪守法、敬业爱岗要求各行各业人员除了要遵守国家的法律、法规,还要遵守各自本职行业的一些规范和规定。对于导游来说,他们除了要遵守国家的法律、法规外,还要遵守旅行社的制度和《导游人员管理条例》的规定,执行导游服务质量标准,敬业爱岗。

### 3. 公私分明、诚实善良

公私分明、诚实善良对导游的要求是:在工作中,要能够自觉抵制各种诱惑,不为一己私利而损害游客利益;对待游客要诚实守信,不弄虚作假、







不欺骗游客，严格履行合同的规定，杜绝随意增减景点和购物点的行为，维护游客的合理利益。

#### 4. 克勤克俭、宾客至上

克勤克俭、宾客至上是导游处理与游客关系的一条基本行为准则。它要求导游充分发挥主动性、积极性、创造性；发扬我国勤俭节约、热情好客的优良传统；要有很强的服务意识，能够始终把游客的利益放在第一位，想游客之所想、急游客之所急，把游客满意作为衡量自己工作的唯一标准。

#### 5. 热情大度、清洁端庄

热情大度、清洁端庄是导游在接待游客的过程中应当具备的基本道德品质和道德情操。导游要做到不管游客的态度如何，始终将微笑挂在脸上，关心游客，为游客着想。导游还要注意自己的仪容仪表，做到穿着得体、干净大方，使游客有舒心、满意之感。

#### 6. 一视同仁、不卑不亢

一视同仁、不卑不亢要求导游在整个旅游过程中要做到不因游客的地位、钱财、容貌和肤色而区别对待。此外，导游还要树立爱国主义的思想，对待游客要礼貌尊重，同时不卑不亢，真正体现出我国导游的国格和人格。

#### 7. 耐心细致、文明礼貌

耐心细致、文明礼貌是导游一项最重要的业务要求，它是衡量导游工作态度的一项重要标准。导游对待游客要像对待自己的家人一样耐心、细心、热心，尽自己最大的努力帮助游客解决遇到的问题。导游还要尊重每一位游客的不同生活习惯、宗教信仰、民族风俗等，对待每一位游客要举止文雅、态度友善。

#### 8. 团结服从、顾全大局

团结服从、顾全大局是集体主义原则在导游工作中的具体体现，它要求导游在服务游客的过程中必须以国家和集体的利益为重，讲团结、顾大局，要能够处理与他人之间的关系，杜绝相互指责的现象发生。

#### 9. 优质服务、好学向上

衡量导游道德素质高低的标准是看其是否具有优质服务的意识，导游在工作的过程中必须时刻树立优质服务的意识，对于游客提出的问题要尽心、尽职、尽责地解答；此外，导游还要善于学习、勤于思考，不断提高自己的





道德修养和业务水平。

## 二、导游的修养

导游为了提高导游业务水平,处理好导游服务中各方面的人际关系和各种复杂情况,应当加强自身的修养。导游需加强自身修养的方面很多,其中主要有情操修养、气质修养和知识修养。

### (一) 情操修养

情操是由情感和思想综合起来的、不易改变的心理状态或情感倾向。它通常表现为人们对事物的一种执着的信念和追求。所谓“富贵不能淫,贫贱不能移,威武不能屈”就是人们对高尚情操的赞誉和称颂。导游的情操培养应以导游服务为中心,围绕对国家、对集体、对游客和对自己从事的工作来进行。

#### 1. 对国家要树立爱国心,即热爱祖国、热爱社会主义

导游在工作中要努力把个人的利益融于国家利益之中,将导游服务同国家旅游业的发展密切结合起来,具有强烈的事业心和社会责任感。

#### 2. 对集体要树立集体主义精神

导游服务是旅游接待工作的一部分,而旅游接待是由旅行社和其他相关接待单位共同完成的。它们共同组成了一个接待体系,导游只是这个体系中的一分子。所以,导游应将自己融于这个体系之中,依靠集体,通力协作,发挥集体主义精神,才能把工作做好。

#### 3. 要树立全心全意为游客服务的思想

游客是旅游活动的主体,没有游客就没有旅游接待,也就没有导游服务。游客的满意与否是检验旅游接待工作,从而也是检验导游服务好坏的最终标准。所以,导游只有全心全意地为游客服务,想游客之所想,急游客之所急,才能赢得游客的信赖、支持和配合,使他们旅途愉快,高兴而来,满意而归。

#### 4. 对自己的工作要有爱业、敬业精神

首先,导游要热爱自己的工作,这是做好导游服务工作的前提。只有热爱,才能孜孜不倦地努力,才能有把工作做好的决心和信心。其次,要有敬业精神,要有理想和信念。这样,工作才有目标和方向,才能发奋图强,在工作中勇于实践、勇于创新,使自己成为有理想、有道德、有文化、有纪律的人。







## （二）知识修养

渊博的知识是导游立业之基。导游的知识修养包括学风修养和文化修养。

### 1. 学风修养

学风即学习的风气。导游服务工作是一种知识密集型的工作，要把这项工作做好，为游客提供优质的服务，需要博而专的知识，因此，导游应该养成良好的学风。首先，导游要勤奋好学；其次，要善于学习，要讲究学习的方法；最后，要不耻下问。除向书本学习之外，要向其他导游学习，向游客学习，向所到之地的当地人员学习，要虚怀若谷，能者为师，将学习到的知识进行再加工，使之为我所用。

### 2. 文化修养

文化修养包含的内容甚为丰富，知识、艺术鉴赏能力、兴趣爱好、审美情趣和礼节礼貌等都属于文化修养的范畴。导游除了要不断地丰富和更新知识外，还应当提高自己的艺术鉴赏能力，培养高尚的情趣和美好的情操，能引导游客赏景审美，能适时调动游客的游兴，使旅游活动充满情趣和愉悦，使自己成为受游客欢迎的导游。

## （三）气质修养

气质是一个人相当稳定的个性特点，俗称气度、脾气、秉性或性情。气质对一个人的工作态度、工作方式和工作作风会产生影响。

导游服务面向的是来自五湖四海、各行各业的游客，对导游的气质有其特定的职业要求。一方面，导游的工作要严格按照旅游接待计划的安排和导游服务质量标准行事，不允许有明显的个性表现，不能因个人的情绪减少旅游服务项目、降低服务标准，更不能因对游客有看法、有意见，甩手不管或弃团而去。另一方面，导游是旅行社的代表，对外还体现了旅游目的地国家的形象，它要求导游不仅对游客要彬彬有礼、落落大方，而且对客服务要主动、热情、勤勉、灵活。因此，导游要能按照上述要求较快地使自己进入导游服务角色，为游客所认可、所信赖，应当加强自己的气质修养，在实践中经受磨炼，主动扬长避短，使自己的气质较快地适应导游服务工作特性的要求。

## 三、导游的行为规范

为了保护国家利益，维护祖国的尊严和导游的荣誉，发展我国旅游业，







导游必须加强法纪观念，遵守国家的法律法规和行纪行规，在带领游客旅游过程中自觉约束自己的行为。

### （一）忠于祖国，坚持“内外有别”原则

导游不得有损害国家利益和民族尊严的言行，不得擅自带领游客进入保密禁区、军事要地参观、游览；不得泄露旅游团收费细目，在游客面前，不谈论内部情况，在涉外场合，不携带内部文件。

### （二）严格按规章制度办事，执行请示汇报制度

导游应严格按照旅行社确定的接待计划安排旅行、游览活动，不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动；遇到重大情况和问题（如治安事故、交通事故等），要及时汇报，非紧急情况不得擅自决定或处理；凡是自己没有把握的事情，都应向旅行社请示。旅行、游览中遇有可能危及游客人身安全的紧急情形时，需征得多数游客的同意，方可调整或变更接待计划，但应立即报告旅行社；在引导游客旅行、游览过程中，应就可能发生危及游客人身、财物安全的情况，向游客做出真实说明和明确警示，并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。

### （三）自觉遵纪守法

遵纪守法是每个公民的义务。导游作为旅游行业的形象和代表，在导游服务工作中应遵守国家和旅游行政部门的有关法规。按照《旅行社条例》《导游人员管理条例》《旅游法》《导游管理办法》等法规的规定，导游在进行导游活动时，应当佩戴导游身份标识，开启导游执业相关应用软件，携带旅游接待计划或电子行程单。10人以上团队应打接待社社旗；不得私自转借导游证供他人使用。导游不得私自承揽或者以其他任何方式承揽导游业务。导游不得擅自改变旅游合同安排的行程（包括减少游览项目或者缩短游览时间、增加或者变更游览项目、增加购物次数或者延长购物时间以及其他擅自改变旅游合同安排的行为）。导游不得因游客拒绝参加旅行社安排的购物活动或者需要游客另行付费的旅游项目等情形，以任何借口、理由，拒绝继续履行合同、提供服务，或者以拒绝继续履行合同、提供服务相威胁。导游不得向游客兜售物品或者购买游客的物品。导游不得以明示或者暗示的方式向游客索要小费。导游不得欺骗、胁迫游客消费或者与经营者串通欺骗、胁迫游客消费。导游不得套汇、炒汇；也不得以任何形式向海外游客兑换、索取





外汇。导游不得带客人到非定点餐馆、商店就餐、购物。

#### (四) 自尊、自爱，不失人格、国格

导游不得“游而不导”，不擅离职守，不懒散松懈，不本位主义，不推诿责任。导游要关心游客，不态度冷漠，不敷衍了事，不在紧要关头临阵脱逃。导游不要与游客过分亲近；不介入游客内部的矛盾和纠纷，不在游客之间搬弄是非；对待游客要一视同仁，不厚此薄彼。导游有权拒绝游客提出的侮辱人格尊严或者违反其职业道德的不合理要求。导游不得迎合个别游客的低级趣味，在讲解、介绍中掺杂庸俗、下流内容。

#### (五) 注意一些小节

导游不要随便单独去游客的房间，更不要单独去异性游客的房间。导游不得携带自己的亲友随旅游团活动。导游不与同性外国旅游团领队同住一室。导游饮酒量不要超过自己酒量的 1/3，不克扣客人餐费，不私自留用旅行社送给客人的礼品。

