



当前位置: 首页>借鉴世界>旅行社经营管理>正文

## 旅游文明与导游使命

文章来源: 中国旅游报 文章作者: 发布时间: 2007-01-30 字体: [大 中 小]

文明旅游是每位游客应尽的义务, 作为直接引导游客参与旅游活动的导游来说更是责无旁贷, 使命重大。在依法治国, 建设社会主义法治国家的大背景下, 要从法治角度审视旅游文明与导游的使命。

### 法治视角下旅游文明的内涵

法治视角下的旅游文明, 其内在根基是以人为本的理念。以人为本的旅游管理, 就是以游客为主体, 充分营造旅游文明风尚, 最终实现旅游业的发展目标与游客期望目标双赢的和谐管理。其外在表现是法律之规制, 包括在规则制定、指向及遵守上, 都要包含一线从业者和游客两方面的内容。

要同时达到这两点要求, 导游员的作用极其重要。一方面, 倡导旅游文明的管理者需要导游来了解、沟通、管理分散的组团, 增强针对性; 另一方面, 游客也需要有导游来传递文明规则信息, 宣传《中国公民出境旅游的行动指南》、《中国公民国内旅游行为公约》等有关文件和法规, 引导旅游, 以体现旅游活动引导传播文明的功能。因此, 旅游文明行动要求建构旅游文明行动计划行政管理者、中间组织者及其导游员队伍和游客个人的三元结构, 特别是要加强导游员的作用, 并赋予其相应义务、责任与权力, 以形成第一线的坚实结构, 实现旅游文明的目标。

导游员作为旅行社委派的人员, 有代表组织的意义, 导游以代言人和引导者的身份来参与旅游文明管理, 引导游客文明旅游, 在落实旅游文明规则上起到“桥梁”、“纽带”和“督导”作用, 因此, 在提升中国公民旅游文明素质行动中承担着重大使命。

### 基本使命: 努力学习、正确判别

导游是带领游客旅游的“领头羊”, 因此要努力提高自身素质。首先, 要努力学习法规。对法规掌握全面的导游, 就容易准确判断游客的行为是否文明。在实际中就能区分几类不同性质的问题, 诸如哪些行为在某些国家属违法行为, 哪些属不讲社会公德行为, 哪些则属纯粹的文化差异问题。导游员在引导中更要宣传其所以然, 解释别国的相关法律规定、行为规范和禁忌的文化内涵, 以增强我国旅游者的遵纪守法意识和文化敏感性, 把游客文明素质提升到更高的档次。其次, 要努力学习常识。知识渊博的导游, 更容易找到提升中国公民旅游文明素质的切入点, 要结合旅游景区名胜古迹、人文地理、风土人情、自然风貌, 开展生动活泼的教育引导, 把关注点放在与人们生活密切相关的日常行为上, 这就适应了公众求知求乐、愉悦身心的心理需求, 同时也有利于使人们在出行、游览和休闲娱乐中接受美的熏陶和文明的引导, 在一言一行中培养和体现文明素养。

### 首要使命: 普及源头、讲究方法

提升中国公民旅游文明素质, 贵在坚持不懈地从源头上对游客进行旅游文明的宣传和引导。一是要充分地发挥导游身处一线、最为贴近游客的特殊作用, 真正成为旅游文明的直接推动者。因此, 导游员从源头上对游客进行《指南》、《公约》和有关法规的宣传和教育, 把它普及到所有的出国出境的旅游团队中去, 做到人人皆知。二要坚持不懈。导游带团具有连续性, 而公民文明习惯的养成是一个长期的过程, 引导公民纠正旅游过程中不文明行为, 也必然是一个长期的、艰苦的工作。三要讲究方法。游客出游的满意度很大程度上取决于导游, 在实际中, 既要对中国公民旅游中有损国格、有违法纪、有悖公德、有碍观瞻的不文明行为, 进行有效制止, 又要不使游客扫兴。

### 重要使命: 科学规劝、有效监管

一是敏锐洞察。实施“提升中国公民旅游文明素质行动计划”, 导游不仅要宣传引导, 还要对游客的旅游活动明察秋毫, 及时发现游客在旅游中存在的修边幅、不守秩序、不遵法规、不爱护环境和公共设施等陋习。二是科学规劝。在旅游这种异地自由活动中, 人的本能与独特个性得到表现, 同时一些不文明行为便显露了出来。每当这时, 导游员就需要对其科学地规劝和制止。三是有效监管。导游员在带团旅游过程中还要充分发挥监督作用。

导游员在旅游文明行动计划中被赋予了新的职责内涵, 承担着特殊使命。在法治视角下, 权利与义务是相对应的, 职责与权力也应如此。就旅行社而言, 《旅行社管理条例》没有明晰旅行社对游客文明旅游所应承担的社会责任, 没有明确导游在旅游文明中的要求。就导游员而言, 既然赋予了导游员的业务职责, 就应赋予其督导游客旅游文明的义务, 还应同时赋予其相应的责任与权力, 以保障导游业务与旅游文明相统一。在现行的《导游人员管理条例》中, 缺少相应的法律义务、权力和责任条款; 在现实带团中, 对于不听规劝的游客行为, 《条例》没有应对措施; 对导游人员受到阻挠甚至胁迫时, 《条例》没有保护措施。也无怪乎从事实践工作的导游人员发出“旅游文明, 导游难为”的呼声。因此, 只有进一步推动依法治旅, 进一步完善两个《条例》及相关法律法规, 现实中出现的新问题才会逐步解决。

### 推荐文章

### 热点文章

- 旅行社品牌建设的整合营销
- 特别推荐: 网络时代我国旅
- 从高端旅游产品特征及本质
- 怎样才能做好高端旅游产品
- 山东省韩语导游现状调研及
- 特别推荐: 中外旅行社制度
- 山东省韩语导游现状调研及
- 旅行社重新洗牌和新游戏规

### 相关文章

- 细节定成败 北京凤凰假期
- 诚信建设促进行业发展
- 广州旅行社打造热闹寒假
- 目的地旅行社派驻客源地的促
- 加快推进旅行社改革 适应
- 导游也应望闻问切
- 目的地旅行社派驻客源地的促
- 浅谈旅行社的合纵战略

**吸收研究员公告**

到邮局订阅  
《中国旅游报》  
邮发代号: 1-40 全年228元

**中国旅游报**

**海南旅游金牌榜**

**TOHainan.com**  
海南度假网

### 会长、副会长、秘书长

- 毕 华 (会长)
- 杨哲昆 (副会长)
- 蒙乐生 (副会长)
- 李澄怡 (副会长)
- 张 晖 (副会长)
- 代国夫 (副会长)
- 张会发 (副会长)
- 房新海 (副会长)
- 杨文博 (副会长)
- 王健生 (副会长兼秘书长)
- 苏 群 (副秘书长)

### 专题回顾

用户名:  ([新注册](#)) 密码:  [匿名评论](#) [[所有评论](#)] [发表评论](#)

评论内容: (不能超过250字, 需审核后才会公布, 请自觉遵守互联网相关政策法规。)

§ 最新评论:

海南省旅游发展研究会 秘书处 [位置示意图](#)

地址: 海口市南海大道28号四季华庭5栋 B座首层 中国旅游报社海南记传真: 31653050

网址: [www.hi898.com](http://www.hi898.com) 邮箱: [66800778@163.com](mailto:66800778@163.com) 邮编: 570216