

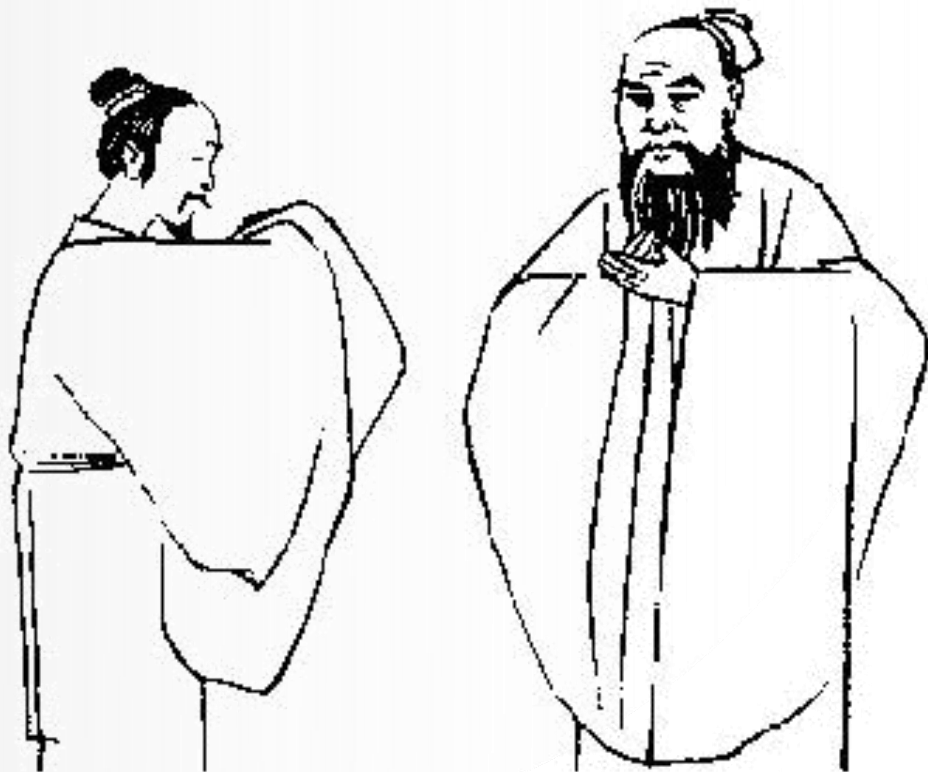
# 第三章 导游员的职业 道德修养



曾丽华

# 教学目标

- ❖ 通过本章的学习，掌握导游员的从业素质及礼仪规范要求；掌握导游员应有的修养以及工作中的行为规范。



# 本章教学内容

一、导游员的职业道德

二、导游员的修养和行为规范

三、导游员的仪容仪表礼仪

四、导游人员的言谈举止礼仪

五、导游员的人际交往礼仪



## 课前导入

品行是一个人的内蕴

❖ 道德常常能弥补智慧的缺陷，  
然而，智慧却永远填补不了道德的空白。

——但丁



## 课前导入

- ❖ 聪明反被聪明误 美女留学生逃票毁了自己的前程
- ❖ 美女留学生坐车耍小聪明毁了自己的前程。十二年前，她刚毕业就去了法国半工半读。渐渐地她发现当地的公共交通系统逃票被查到的比例仅为万分之三。四年后她以优异成绩向各大公司推销自己，却一次次被拒，她不解，人家告诉她：一、你不尊重规则。二、你不值得信任。
- ❖ 人品，是人真正的最高学历，是人能力施展的基础，是当今社会稀缺而珍贵的品质标签。人品和能力，如同左手和右手，单有能力，没有人品，人将残缺不全。人品决定态度，态度决定行为，行为决定着最后的结果。人品意义深远，没有人会愿意信任、重用一个人品欠佳的员工。好人品已成为现代人职业晋升的敬业标杆与成功人生的坚实根基。



## 第一节 导游员的职业道德

### 一、导游人员的职业道德

- ❖ 1、爱国爱企，自尊自强
- ❖ 2、遵纪守法，敬业爱岗
- ❖ 3、公私分明、诚实善良
- ❖ 4、克勤克俭，游客至上
- ❖ 5、热情大方、清洁端庄
- ❖ 6、不卑不亢，一视同仁
- ❖ 7、耐心细致、文明礼貌
- ❖ 8、团结协作，顾全大局
- ❖ 9、优质服务，好学向上
- ❖ 10、保护环境，义不容辞



## 第二节 导游人员的修养和行为规范

### 一、导游人员的修养

1. 树立爱国心、热爱祖国、热爱社会主义
2. 树立集体主义精神
3. 全心全意为游客服务的思想
4. 有爱岗敬业精神

#### 1. 情操修养

#### 2. 气质修养

#### 3. 知识修养

渊博的知识是导游人员的立业之基，包括学风修养和文化修养。



## 第二节 导游人员的修养和行为规范

### 一、导游人员的行为规范

- ❖ 1. 严守国家和企业的机密，注意内外有别
- ❖ 2. 严格遵守请示报告制度
- ❖ 3. 遵纪守法

## 第三节 导游人员的仪容仪表礼仪

### 一、导游人员的仪容礼仪

#### ❖ 一) 面部化妆

- 1. 正确认识自己
- 2. 以自然休整为准
- 3. 妆容与环境相适应
- 4. 化妆禁忌

#### ❖ 二) 头发的养护礼仪

#### ❖ 三) 香水的使用礼仪

- 1. 忌用量过多
- 2. 忌使用部位不当
- 3. 忌不洁使用
- 4. 忌不同香水混合使用
- 5. 忌吃辛辣刺激食物

## 第三节 导游人员的仪容仪表礼仪

### 一、导游人员的仪表服饰礼仪

#### ❖ 一) 着装的基本原则

#### ❖ 1. TPO原则（着装总原则）

- 1) 与时间相适应原则
- 2) 与地点相适应原则
- 3) 与场合相适应原则

#### ❖ 2. 配色原则

❖ 黑白灰是搭配常用颜色，是安全色，

❖ 原则：上深下浅，上浅下深，同类配色或衬托配色



## 第三节 导游人员的仪容仪表礼仪

### 一、导游人员的仪表服饰礼仪

- ❖ 一) 仪表服饰原则
- ❖ 1. 要与年龄相协调
- ❖ 2. 要与体型相协调
- ❖ 3. 要与职业相协调
- ❖ 4. 要与环境相协调

## 第三节 导游人员的仪容仪表礼仪

### 一、导游人员的仪表服饰礼仪

#### ❖ 二) 制服的着装原则

- ❖ 1. 忌脏
- ❖ 2. 忌皱
- ❖ 3. 忌破
- ❖ 4. 忌乱

#### ❖ 三) 正装的着装规范

- ❖ 1. 男士西装穿法
- ❖ 2. 女士套裙穿法



## 第四节 导游人员的言谈举止礼仪

### 一、导游人员的言谈礼仪

#### ❖ 一) 交谈礼仪

- ❖ 1. 基本原则
- ❖ 2. 忌谈话题
- ❖ 3. 控制音量

#### ❖ 三) 交谈的最佳距离和角度

- ❖ 西欧：1米
- ❖ 意大利：0.3-0.4米
- ❖ 卫生角度：1.3米
- ❖ 角度：对方的侧面斜站，30度

#### ❖ 二) 礼貌用语

- ❖ 多用“谢谢你、对不起、请”

小节之处见精神，  
言谈举止见文化。

## 第四节 导游人员的言谈举止礼仪

### 一、导游人员的举止礼仪

#### ❖ 一) 握手礼仪

- ❖ 1. 握手要领：上身稍微前倾，力争，微笑，目视对方
- ❖ 2. 握手顺序：受尊敬的一方先伸手
- ❖ 3. 握手时间：初次见面：<3秒，老朋友可边握手边问候
- ❖ 4. 握手力度：不握疼对方的手为原则，握一下即可
- ❖ 5. 握手禁忌：

## 第四节 导游人员的言谈举止礼仪

### 一、导游人员的举止礼仪

#### ❖ 二) 站、坐、走姿礼仪

❖ 1. 站姿礼仪

❖ 2. 坐姿礼仪

❖ 3. 走姿礼仪

#### ❖ 三) 鞠躬和蹲姿礼仪

❖ 1. 鞠躬礼仪

❖ 2. 蹲姿礼仪

## 第五节 导游人员的人际交往礼仪

### 一、导游人员日常交往礼仪

- ❖ 一) 日常交往礼仪
- ❖ 1. 信守时间
- ❖ 2. 不妨碍他人
- ❖ 3. 女士优先
- ❖ 4. 不得纠正
- ❖ 5. 维护个人隐私
- ❖ 6. 以右为尊
- ❖ 7. 保护环境



Lady Priority Entertainment Bar



## 第五节 导游人员的人际交往礼仪

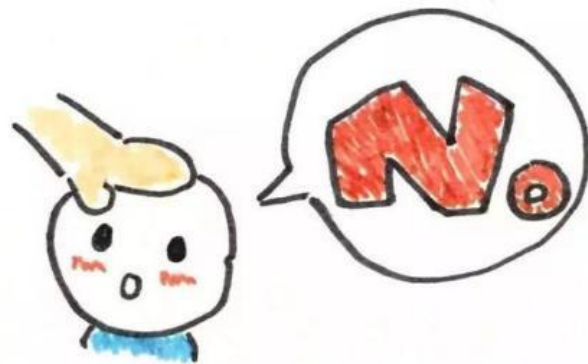
### 一、导游人员日常交往礼仪

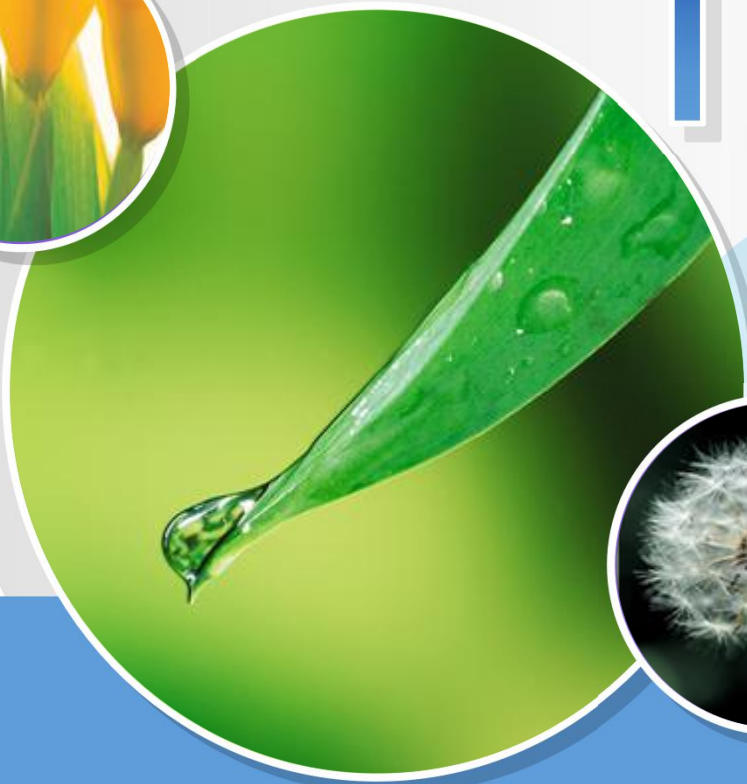
- ❖ 二) 日常工作中的礼仪要求
- ❖ 1. 遵守时间是最重要的礼节
- ❖ 2. 要尊重游客的宗教信仰、风俗习惯
- ❖ 3. 要注意细节处理

## 第五节 导游人员的人际交往礼仪

### 二、导游人员特殊交往中的礼仪

- ❖ 一) 赴宴时的礼仪
  - ❖ 1. 中餐赴宴礼仪规范
  - ❖ 2. 西餐礼仪规范P70-74
- ❖ 二) 接待不同国家和宗教游客的礼仪
  - ❖ 1. 主要英语国家的风俗习惯
  - ❖ 2. 拉丁语族国家的风俗习惯
  - ❖ 3. 日耳曼语族国家的风俗习惯
  - ❖ 4. 日本、韩国、泰国的风俗习惯
  - ❖ 5. 斯拉夫语族国家的风俗习惯





# Thank You !