

2022

为进一步提高导游专业素养和业务能力，提升旅游服务质量，结合导游职业特点，制定本要点。

一、习近平新时代中国特色社会主义思想专题

1. 将习近平新时代中国特色社会主义思想教育纳入导游专业素养研培必修课，聘请宣传部门专家、高校相关专业学者授课，引导导游在读原著学原文悟原理中坚持正确的政治立场，坚定理想信念，立足岗位、融会贯通，讲好中国故事。

2. 重点围绕《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》有关内容，结合当地文化和旅游资源禀赋，通过课堂讲授、案例分析、专题研讨、考察交流等多种方式，教育广大导游增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，努力将导游培育成为文化自信的践行者、大众旅游的促进者和文明旅游的示范者。

3. 重点围绕学习贯彻党的十九届六中全会精神，加强中国共产党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史知识培训，抓好导游职业道德培育，通过优秀导游典型事迹宣讲和反面警示案例剖析等方式开展导游职业道德教育，增强导游“游客为本，服务至诚”的职业意识，树立正确的职业价值观和职业操守，提升导游服务水平。

二、政策与法律法规知识专题

4. 重点围绕《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》《“十四五”文化和

旅游发展规划》《“十四五”文化和旅游市场发展规划》等设置培训内容，做好与行业相关的党和国家基本政策的宣讲与解读，帮助导游了解国情社情，推动旅游业高质量发展。

5. 重点围绕《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《导游管理办法》《中华人民共和国民法典》等法律法规及地方性旅游条例关于游客权利和义务、旅游服务合同的内容、合同的履行和违约责任、旅行社经营规范和原则、导游执业规则和职责、导游执业管理、导游执业保障与激励等的有关规定设置培训内容，引导导游树立法治思维，严格履约，自觉抵制“不合理低价游”，积极劝阻游客参与境外赌博等违反我国法律法规和社会公德的项目或活动，维护游客合法权益。

6. 重点围绕《中华人民共和国民法典》关于人格权的规定，关于合同的履行、违约责任的规定，关于侵权责任的一般规定、人身损害赔偿项目、精神损害赔偿的规定，关于监护人责任、用人单位及劳务派遣责任、违反安全保障义务的责任的特殊规定，关于环境污染和生态破坏责任、高度危险责任、建筑物和物件损害责任的相关规定；《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者的权利与经营者的义务的规定等设置培训内容，教育导游树立尊重游客、依法维权的意识。

7. 重点围绕《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《导游管理办法》中关于劳务关系中当事人的权利和义务等规定设置培训的内容，以案例教学的形式引导导游在执业过程中正

确维护旅游企业和自身利益，增强导游规则意识，养成学法、知法、懂法、用法的职业习惯。

8. 重点围绕《中华人民共和国文物保护法》《国务院关于进一步加强对文物工作的指导意见》和《中共中央办公厅 国务院办公厅关于实施中华优秀传统文化传承发展工程的意见》有关要求，加强对旅游活动中的文物保护和文化遗产有关内容的培训，提高导游倡导文物保护和传承优秀传统文化的责任意识。

三、新冠肺炎疫情防控专题

9. 重点围绕各级卫生健康部门、文化和旅游行政部门发布的与旅游行业相关的疫情防控工作有关文件开展培训，帮助导游掌握政策要求，明确导游在疫情防控工作中应当履行的工作职责。

10. 结合导游执业特点，邀请卫生健康部门就疫情防控工作进行专业技能培训，做好《旅行社新冠肺炎疫情防控工作指南》等与导游执业密切相关的疫情防控指南的专题培训，规范导游个人防护，要求导游在执业过程中主动宣传疫情防控知识，做好游客在乘车、入住、购票、游览、就餐等环节的防护提醒，引导游客科学佩戴口罩。

四、旅游安全管理与突发事件处理专题

11. 加强导游安全管理能力培训，开设《中华人民共和国安全生产法》、旅游交通安全法规常识、消防安全常识、食品卫生安全常识等培训课程，增强导游的安全意识和相关知识储备。

12. 组织旅游安全实务培训，邀请应急管理部门、卫生

健康部门等专业机构就防灾自救、医疗急救等进行专业技能培训，设置旅游安全相关技能实操课程，有条件的地方可以视培训考核情况发放相应技能证书。

13. 开展旅游安全突发事件典型案例教学及应急演练，围绕案例讲授旅游安全突发事件的常见预防和处置技巧，并开展应急演练，提升导游对旅游安全突发事件的防范和应对能力。

五、旅游服务质量提升和旅游市场信用体系建设专题

14. 重点围绕党中央、国务院关于深入实施质量提升的决策部署以及《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量的指导意见》等设置培训课程，增强质量意识、夯实质量主体责任，落实服务质量提升工作要求，进一步提高服务水平和能力。

15. 重点围绕党中央、国务院关于健全社会信用体系的决策部署以及《文化和旅游市场信用管理规定》等设置培训课程，介绍我国社会信用体系建设和旅游市场信用体系建设的基本情况，讲解旅游市场失信主体的认定情形、信用管理措施、信用修复等相关内容，开展诚信教育，提升诚信意识。

六、文明旅游规范和文明旅游引导专题

16. 以《导游领队文明旅游引导规范》《旅行社行前说明服务规范》等为依据，设置文明旅游规范培训课程，加强导游对文明旅游的认识，强化导游在合同引导、讲解引导、专项引导等环节对游客的正面引导作用和沟通能力。

17. 以《旅游不文明行为记录管理暂行办法》为依据，设置游客不文明行为处置内容，加强导游对游客不文明行为

的教育、劝诫，及时劝止游客不文明行为。

18. 结合导游执业方向和接待对象特点，加强对主要旅游目的地、客源地国家（地区）市场概况、相关法律常识、礼仪规范、风俗禁忌、拒绝餐饮浪费、野生动植物保护、海洋垃圾污染防治、沙漠垃圾污染防治等方面的培训内容，教育导游在引导游客文明旅游的同时，提升对各类游客不同需求的应对能力。

19. 组织导游围绕文明旅游引导方法开展经验交流，鼓励创新文明引导技巧、优化导游带团方式，树立“先知、会管、常提醒”的工作导向，落实导游业务工作与文明督导一岗双责的要求。

七、导游知识拓展专题

20. 围绕中国旅游业发展概况、历史与文化常识、民族与宗教政策和知识、自然与地理常识以及主要旅游客源国家（地区）概况等基础知识进行培训。

21. 根据所在地文化和旅游资源禀赋，邀请相关领域专家开设具有较高文化内涵或较深专业知识的课程，进一步开阔导游的知识视野，深化导游讲解的科学内涵。

22. 组织授课师资与导游在培训后建立长期指导关系，鼓励“金牌导游”组织开展专题探讨，加强专家型导游队伍建设。

八、导游业务技能提升专题

23. 围绕职业要求和服务规范，设置语言与讲解技巧、接待与沟通技巧、礼貌礼仪与仪容仪态、游客投诉处理等基本技能培训课程，提高导游的文明素养和亲和力，优化导游

职业形象。

24. 对从事出境、边境旅游领队业务为主的导游，注重加强对海关通关相关法律法规知识、国际关系、目的地国家（地区）的民族宗教概况与社会风俗习惯，以及境外领队工作沟通技巧和应对突发事件能力的培训。

25. 对从事接待入境旅游业务为主的导游，注重加强对我国主要客源国（地区）的风俗习惯、民族宗教特点和禁忌，以及我国对外国人在华期间应遵守的相关法律法规要求的培训。

九、其他相关培训专题

26. 适应旅游市场新业态发展需求，分类设置红色旅游、乡村旅游、研学旅游等专题培训，帮助导游向专业化、多元化方向发展，推动导游服务内容创新。

27. 合理安排心理学、行为学等培训内容，提升导游沟通能力和自我调节心理的能力，提高导游对客服务和保持良好从业心态的能力。

28. 邀请从事一线导游服务的专家型导游进行业务指导和经验分享，引导导游重视导游等级提升对职业发展的重要作用，提高导游参与等级提升的主观能动性，帮助导游做好职业规划。

29. 加强美学知识和仪容仪态培训，提升导游在妆容、服饰选择等方面的审美能力，倡导选择符合职业要求和个人气质特点的着装，优化导游群体职业形象，增强导游亲和力和影响力。