



导游员年审必读

福建省旅游局导游考试办公室 主编
福建省继续教育中心

海峡文艺出版社

福建省旅游局导游考试办公室 主编
福建省继续教育中心

导游员 年审必读

海峡文艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游员年审必读/福建省旅游局导游考试办公室, 福建省继续教育中心主编—福州: 海峡文艺出版社, 2006. 12

ISBN 7-80719-107-4

I. 导… II. ①福…②福… III. 导游—基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 015073 号

导游员年审必读

福建省旅游局导游考试办公室 主编
福建省继续教育中心

责任编辑: 林秀平

出版发行: 海峡文艺出版社

社址: 福州市东水路 76 号 14 层 邮编: 350001

发行部电话: 0591—87536724

印刷: 人民日报社福州印务中心 邮编: 350001

开本: 880 × 1240 毫米 1/32

字数: 160 千字

印张: 7 插页: 2

·版次: 2007 年 1 月第 1 版

印次: 2007 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7—80719—107—4/I · 075

定价: 17.00 元

如发现印装质量问题, 请寄承印厂调换

序

福建省旅游局和福建省人事厅联合组织编写《导游员年审必读》，旨在贯彻全国导游工作会议精神，强化导游队伍建设，提升导游队伍素质，进一步发挥导游员在推动我省旅游产业发展中的积极作用。

福建依山面海，毗邻港澳，与台湾隔海相望，人文荟萃，山清水秀。“山海一体，闽台同根，民俗奇异，宗教多元”是福建旅游鲜明的特色。近年来，我省发挥独特的对台区位优势，凸显海峡旅游主题，加大旅游工作力度，促进旅游业快速发展，2005 年全省接待旅游总人数 5881.31 万人次，旅游总收入 685.23 亿元，相当于全省生产总值的 10.6%。旅游业已成为新世纪福建经济社会发展的一大希望、一大优势、一大潜力、一大亮点、一大支柱。

2004 年，福建省委、省政府提出建设海峡西岸经济区战略构想，并要求各地各部门要在海西战略中找准位置，有所作为。海西战略的实施得到党中央的肯定和支持，写入中央文件，上升为全国的发展战略。为找准福建旅游产业在全国的发展位置，更好地发挥福建旅游业在对台工作的先行先试作用，2005 年初，福建省旅游局提出打造“海峡旅游”品牌的发展思路，并围绕这一发展思路，成功举办两届海峡旅游博览会，

开通“海峡旅游网”，创办《海峡旅游》杂志，进一步丰富了两岸旅游交流与合作内涵，使两岸旅游交流与合作步入了新的阶段。

导游是旅游队伍的重要组成部分，是社会主义物资文明和精神文明建设的积极参与者，是我省旅游产业发展的重要生产力。在旅游活动中，导游服务是旅游行业的“窗口”，起着沟通和传播精神文明、为人类创造精神财富的作用。快速发展的福建旅游业需要一大批具有高尚的思想品德、渊博的文化知识、精湛的导游技能、热情的服务态度、较强的独立工作能力和应变能力的导游员，为四海宾朋、八方游客提供不同凡响的服务。

目前，我省有执业导游员 10487 人。从总体上看，我省导游队伍的整体素质是好的。随着导游人员准入机制、管理机制和在岗培训机制的不断完善，导游人员的知识水平、文化程度、业务素质不断提高，年轻化、社会化、多样化趋势更加明显，市场意识、竞争意识、维权意识不断增强，一支有朝气、有活力、忠于职守、爱岗敬业、勇于拼搏、乐于奉献的导游队伍正在形成，成为传播旅游文化知识、促进旅游产业发展、推动海峡西岸经济区建设、加快构建社会主义和谐社会的生力军。

但是，我们也应该清醒地看到，我省导游队伍建设与旅游发展的需要仍然不相适应。在素质结构上，中、高级导游员仅 139 人，占全省导游员总数的 1.29%；在语种结构上，外语导游员 346 人，占总数的 3.29%，低于全国 6.71 个百分点；在分布结构上，存在分布不平衡的现象，高等级导游员大部分集中在福州、厦门等沿海城市，西部山区导游人才紧缺问题突出。建设一支素质高、结构合理、机制完善的导游队伍刻不容缓。

导游员年审培训，是提高导游员职业道德和服务技能、加强导游队伍建设的重要途径。《导游人员管理实施办法》规定，导游从业人员必须实行年审制度，一年要接受 56 小时的集中培训。全省各旅行社和导游服务管理中心必须从提高导游队伍思想政治素质入手，坚持把导游、在岗培训纳入导游员年审中，不断提高在岗培训的实际效果。要通过年审培训，结合学习贯彻国家旅游局出台的《关于进一步加强全国导游队伍建设的若干意见》，使全体导游员牢固树立起正确的世界观、价值观和人生观，进一步提高思想政治素质、职业道德水平和导游服务质量，努力推进导游队伍建设再上新台阶。

新编写的《导游年审培训必读》，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以贯彻落实科学发展观和建设社会主义和谐社会为基本原则，以提高素质为核心，突出了“八荣八耻”社会主义荣辱观的现实意义和深刻内涵，注重加强导游改革创新能力的培养，有很强的指导意义，是一本较好的导游年审培训手册。它是导游员的必备手册。旅游工作者可以通过此书更加全面地了解“八荣八耻”的基本内涵和主要特征，认识加强导游员职业道德建设、提高依法办事的能力与服务水平的重要性。

神州大地如书卷，旅游万里是考场。希望全省广大导游员加强学习，努力掌握福建自然、历史、人文、风物等有关知识，争取成为什么都知道的“导游艺术家”；更希望全省广大导游员，以实际行动践行“八荣八耻”，使自己成为一名旅游者满意的合格的导游人员。谨书及此，权以为序。

福建省旅游局局长 黄晓炎

二〇〇六年十二月二十五日

内容简介

本书以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以贯彻落实科学发展观和建设社会主义和谐社会为基本原则，全面而系统地阐述了提高导游员整体素质的方方面面，是一本导游人员必备的好教材。本书分三篇：第一篇八荣八耻，第二篇创新能力，第三篇加强海峡西岸建设。

目 录

序	(1)
---------	-------

第一篇 八荣八耻

第一章 社会主义荣辱观确立的意义、内涵与特征	(1)
第一节 社会主义荣辱观确立的意义	(1)
第二节 社会主义荣辱观的深刻内涵	(10)
第三节 社会主义荣辱观的基本特征	(31)
第二章 社会主义荣辱观的内容概要	(37)
第一节 继承爱国传统 弘扬民族精神	(37)
第二节 领会社会主义法律精神, 讲求导游服务质量	(49)
第三节 树立社会主义法治观念	(57)
第三章 弘扬社会主义荣辱观 加强导游员职业道德	(63)
第一节 诚信为重, 恪守公民基本道德规范	(63)
第二节 导游员艰苦奋斗的职业道德教育与践行	(66)

第三节 倡行社会主义“知荣明耻”的修养、途径、方法	(77)
---------------------------------	------

第二篇 创新能力

第一章 创新能力概述	(85)
第一节 创新的定义及其特质	(85)
第二节 创新能力及其培养	(93)
第三节 创新型人才与创新能力的培养	(105)
第二章 导游员创新能力的提高及其创新实践	(109)
第一节 提高导游员创新能力的重要性与必要性	(109)
第二节 导游员创新能力的主要内容	(115)
第三节 提高导游员创新能力的途径	(129)
第四节 导游员的创新实践	(138)
第三章 导游员创新能力的测评	(148)
第一节 导游员创新能力测评的指标体系	(148)
第二节 导游员创新能力测评指标体系的构建	(155)
第三节 导游员创新能力的评价方法	(156)

第三篇 加速海峡西岸建设

第一章 改革开放以来台商对福建的投资	(160)
第一节 台商对福建投资的概况	(160)
第二节 台商对福建投资的特点	(162)
第三节 台商投资对福建的影响	(164)
第二章 海峡西岸建设	(168)

第一节	海峡西岸	(168)
第二节	海峡两岸经济共同发展	(178)
第三节	繁荣海峡西岸	(185)
后记		(215)

第一篇 八荣八耻

第一章 社会主义荣辱观确立的 意义、内涵与特征

2006年3月4日，胡锦涛总书记看望出席全国政协十届四次会议的全体代表，并在听取委员们的意见和建议时发表了重要讲话。胡锦涛在讲话中指出，在我们的社会主义社会里，是非、善恶、美丑的界限绝对不能混淆，坚持什么，反对什么，倡导什么，抵制什么，都必须旗帜鲜明。要在全社会大力弘扬爱国主义、集体主义、社会主义思想，倡导社会主义基本道德规范，促进良好社会风气的形成和发展；要引导广大干部群众，特别是青少年树立社会主义荣辱观。

第一节 社会主义荣辱观确立的意义

荣辱是“德之大端”，“人而无耻”就可能无视或践踏道德。“行义而荣，背义而辱”，荣辱观既是衡量一个社会的道德水平和文明程度的主要标尺，又是一个人道德品质、道德人格的集中体现。正确荣辱观是校正人的“调节器”，知荣明耻是人的立身之本。

一、“八荣八耻”是马克思主义世界观、人生观、价值观的鲜明体现

社会主义荣辱观是马克思主义世界观、人生观、价值观的具体体现。

世界观,是指人们对世界的总体看法和根本观点,它包括人对自身在世界整体中的地位和作用看法。由于社会历史条件和阶级利益不同,人们形成了许多不同的世界观。马克思主义世界观克服了朴素唯物主义世界观和形而上学唯心主义世界观的局限性和不彻底性,在自然观领域,坚持物质第一性,意识第二性,物质决定意识;在社会历史领域,坚持社会存在决定社会意识,并始终坚持用普遍联系、变化发展的观点解释和把握自然界、人类社会和思维的种种事物和现象,从而实现了唯物论与辩证法、唯物主义自然观与唯物主义历史观的统一。辩证唯物主义和历史唯物主义世界观是一种彻底的唯物主义世界观,也是唯一科学的世界观,是我们所要坚持和树立的世界观。

人生观,是指处于一定社会关系和生活环境中的人,依据一定的世界观或生活经验所形成的关于人生目的、人生意义的根本看法和态度。人生观概括起来,主要是有关人生目的、人生价值和人生态度的基本问题。对于“人为什么而活着”、“人活着有什么意义”、“人应该怎样活着”三个基本问题的解答,从观念上概括了人一生的全部,因此,人生观作为一个系统,就是人生目的、人生价值和人生态度的统一。在这个系统中,人生目的是动力机制,人生价值是选择机制,人生态度是调控机制。这三个方面环环相扣,紧密相连,相互影响,相互作用,共同构成了完整的人生观,涵盖了人的一生活活动历程的全部内容。

价值观就是指关于价值的特殊观念系统。价值是一个含义

十分复杂的范畴，它的一般本质是指现实的人的需要与事物属性之间的一种关系。人们经常会碰到并要思考“值不值得”、“有没有益处”、“美不美”等，这里的“值”、“益”、“美”就是一种价值判断。价值观特有的形式，是人们头脑中有关的理想和信念系统。人们有什么样的价值观，是同他们有什么样的社会地位、生活方式和条件相联系的，是基于自身利益和需要的产物。

社会主义荣辱观，是以马克思主义的世界观、人生观、价值观为统率和指导的。

第一，马克思主义的世界观，为我们树立正确的荣辱观奠定了思想基础。任何重大问题，都可以从世界观上找到认识和解决这一问题的根本原则和方法。所以，树立和坚持什么样的世界观，对于个人和社会的发展方向具有重要的指导作用。在世界观、人生观、价值观中，世界观是基础，是起决定作用的，有什么样的世界观，就有什么样的人生观、价值观。

为了能够指导我们正确地认识世界和改造世界，为了推动我国的改革开放和现代化建设事业，我们必须用马克思主义的世界观来武装每一个人的头脑，以马克思主义世界观为指导确立正确的荣辱观。

第二，马克思主义的人生观，为我们树立正确的荣辱观指明了方向。一切代表先进生产力的要求，能推动历史前进的人生观，是进步的人生观。马克思主义人生观强调的是人民的利益高于一切，以人民利益为重并自愿为之奉献的人生观。以实现共产主义为最远大的人生目标，以服务社会为最高的人生价值，以积极进取为最根本的人生态度，这三者的完善结合，构成了马克思主义人生观的基本理论框架。

第三，马克思主义的价值观，为我们树立正确的荣辱观提

供了价值判断标准。在改革开放、发展社会主义市场经济的条件下，在经济全球化的必然趋势下，在国内外各种腐朽思想和生活方式的不断腐蚀和影响下，我们要保持清醒的头脑，经受住名位关、权力关、金钱关、色情关、人情关等等的考验，就必须以马克思主义价值观为指导，牢固树立社会主义荣辱观。

二、“八荣八耻”是对中华民族传统美德的凝炼升华

胡锦涛总书记提出的“八荣八耻”，是对中华民族传统美德的提炼和升华，又为加强思想道德建设指明了方向，具有鲜明的时代感和现实针对性。我们应不断增强树立社会主义荣辱观的自觉性和坚定性。

“荣”和“辱”作为一对道德范畴的概念，自从人类物质生产活动和文化精神活动之始便紧紧伴随着人类。

“荣誉”一词既可表示人的行为的内在道德价值，又可表示社会声望，也可表示“头衔”、“勋章”、“奖品”、“称号”、“学位”、“礼仪”、“尊严”和“仰慕”；由于荣誉的授予往往与某种仪式联系在一起，所以又可引申为“盛典”、“荣典”等。“耻辱”本指“该受指责之事”，后来进一步引申为由于意识到自己或与自己密切相关的人或群体的行为或立场有缺点或不正当而产生的内心痛苦。

从历史上看，荣辱问题就像善恶、勇敢、节制等问题一样很早就成了学者讨论的问题。早在赫西俄德的《神谱》中就有“美德、声誉与财富为伍”，“羞耻跟随贫穷，自信伴着富裕”的说法。此后的许多西方大思想家也都或多或少触及这一问题。在中国历史上，“知耻”与“无耻”始终是评判行为好坏的道德标准，《尚书·说命下》中已有“其心愧耻”一词。《礼记》曰：“物，耻足以振之；国，耻足以兴之。”《左传·昭公五年》有“耻匹夫，不无务，况耻国乎”之语。中

国古代的思想家们之所以特别强调“耻”的重要性，是因为他们深刻地认识到，“知耻”是道德人格的基础，是维护人的自尊的重要条件，因而也是淳化风气的重要条件。孔子说：“君子去仁，恶乎成名”（《论语·里仁》），“名”即道德赞誉，也就是说君子没有“仁”心，就不能够获得道德赞誉。其后孟子也说“仁则荣，不仁由辱”（《孟子·公孙丑》）。荀子与孔孟不同的是，更注重“义”“利”与荣辱的关系。在荀子看来，虽然“好荣恶辱”，君子和小人是相同的，但“求之之道”不同。所以荣辱又有“义荣与势荣”、“义辱和势辱”之分。“义”是指本应具有的东西，“势”指靠权势得来的东西。荀子认为，“君子可以有势辱，而不可以有义辱；小人可以有势荣，而不可以有义荣。有势辱无害为尧，有势荣无害为桀。”（《荀子·正论》）可见，荀子所推崇的是“义荣”，而不是“势荣”，突出是“荣”的道义性质，而不是它的功利价值。荣辱观念和荣辱感由于连接着人的生存、发展及其完善，故自古以来，人们就将“知耻”与“无耻”作为评判行为好坏的道德标准，寡廉鲜耻被看作道德沦丧、世风衰微的明显标志。孔子就主张“行已有耻”，认为“知耻近乎勇”。亚里士多德也说，有自尊心的人，关心的首先是荣誉和耻辱。只要是一个真正的人，就会有自己的进取心和羞耻心，总是十分珍惜自己的荣誉而力戒耻辱的。

荣辱观是人们在依据一定的思想道德标准进行自我评价和社会评价活动中逐渐形成的关于荣辱观念的总和。从社会评价角度看，荣辱价值判断是对履行道德行为的褒奖和不遵守道德要求的谴责；从自我评价看，荣辱价值判断是个体对自身行为的道德价值的自我意识，即在良心中所包含的知耻和自尊的意向。知耻，可以成为在道德上激发人们积极履行义务的精神动

力，促使其在自己的人生道路上不懈追求，并进而起到社会道德建设的示范作用。孟子说：“羞恶之心，义之端也”。知耻或对自己不光彩的行为感到惭愧、不安与难过，本质上是对荣誉的一种肯定及对耻辱的一种厌弃，蕴含着向善的可能性，因此是值得称道的。马克思曾指出耻辱的革命性作用，“耻辱是一种内向愤怒”，“耻辱本身已经是一种革命”。因此荣与辱不仅相互区别，而且相互联系，在一定条件下还可以相互转化。一个人之所以能坚持正义，堂堂正正遵循道义，与社会发展相协调，就在于他具有一定的知耻之心。“知耻”是道德人格的基础，是维护人的自尊的重要条件，也是淳化风气的重要条件。总之，有无正确的荣辱观，也就是指有无荣誉感和羞耻心，这不仅涉及到一个人的社会形象与人格尊严能否确立，更涉及到起码的道德准则能否获得认可与遵循，涉及到道德生存发展的命运。

荣誉代表着社会舆论或公共权威对某个人或集体的行为所赋予的精神价值。它可以通过社会舆论的赞扬来体现。与荣誉不同的是，耻辱是人的自我价值感遭到损害或人的自尊心受到打击时产生的情感。失去羞耻之心会使人陷入麻木，激发羞耻之心会使人改过迁善。中国无数的仁人志士之所以不断倡导“教耻为先”，是因为他们懂得“知耻振邦”的道理，忍辱负重、卧薪尝胆莫不是因为“耻”在起作用。如果整个国家真正感到了耻辱，那它就会像一只蜷伏下来的狮子准备向前扑去。基于此，龚自珍反复强调一个社会要兴民风、厚德泽，就必须“养人之廉”，“去人之耻”，要“催助天下廉耻”。

耻感文化是中华伦理道德的一个重要组成部分，有关“耻”的道德修养历来为仁人志士所重视。在中国传统文化中，包含着大量的关于知耻、知辱的论述。所谓羞耻心，是基

于一定的是非观、善恶观、荣辱观而产生的一种自觉的求荣免辱之心，是人们珍惜、维护自身尊严而产生的情感意识。中国古代思想家常常把耻感与德治相联系。孔子认为，德治所以有效，就在于它能使民众知耻，从而自觉地有所不为，自觉地避免犯罪。他很重视“有耻且格”（《论语·为政》）的教化效果，要求人们“行己有耻”（《论语·子路》），即一个人出言行事应有知耻之心。对于一个人应以什么为耻，孔子提出，“君子耻其言而过其行”（《论语·宪问》），意即言行不一、说得到做不到是可耻的事；“巧言、令色、足恭，左邱明耻之，丘亦耻之。匿怨而友其人，左邱明耻之，丘亦耻之”（《论语·公治长》），意即花言巧语、容色伪善、过分恭顺、匿怨友人也是耻辱事；“邦有道，贫且贱焉，耻也；邦无道，富且贵焉，耻也”（《论语·秦伯》），意即国家政治清明，而自己贫贱，是一种耻辱；国家政治黑暗，而自己富贵，也是一种耻辱。在先秦典籍中，最重“耻”的当数《管子》。管仲将耻与礼、义、廉并列，看做是“国之四维”。他说：“守国之度，在饰四维……四维不张，国乃灭亡。”这就将耻置于治国的方略之中。

宋明以后，为了整顿社会道德，一些有影响的思想家，如朱熹、陆九渊、顾炎武、龚自珍、章太炎等，都大力提倡知耻，并将耻置于更重要的地位。顾炎武在赞赏《管子》“四维说”的同时，又发挥了这一思想。他认为，“人之不廉，而至于悖礼犯义，其原皆生于无耻”，因此，“四者之中，耻为尤要”（《日知录》卷十三，《廉耻》）。在他看来，四维之中最重要、最根本的一项是耻。鉴于鸦片战争前社会道德堕落，士大夫多缺乏羞耻心，龚自珍曾大力提倡知耻。他说：“农工之人，肩荷背负之子则无耻，则辱其身而已；富而无耻者，名之