

2004年《导游业务与技巧》复习大纲 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/218/2021_2022_2004_E5_B9_B4_E3_80_8A_c34_218926.htm

1、中国三大旅行社的产生、导游员的出现。 2、导游服务的范围。 3、导游服务的特点。 4、导游服务的原则。 5、导游人员的概念和分类。 6、导游人员的技术等级分类。 7、全程陪同导游人员的职责。 8、地陪导游人员的职责。 9、导游人员的素质表现。 10、导游人员的修养的主要表现。 11、导游人员的行为规范。 12、全陪、地陪、领队协作共事的基础。 13、地陪服务程序中的迎接服务和送行服务的具体程序。 14、领队和地陪商定日程时的注意事项。 15、散客旅游的特点。 16、散客的单项委托服务。 17、旅游活动计划和日程变更的处理。 18、漏接的处理与预防。 19、旅游者证件丢失的处理。 20、旅游者走失的处理和预防。 21、对散发宗教宣传品行为的处理。 22、交通事故的处理和预防。 23、火灾事故发生后引导游客自救。 24、旅游者购物方面个别要求的处理。 25、需劝阻旅游者自由活动的几种情况。 26、旅游者要求延长旅游期限。 27、外国游客入境的知识。 28、中国游客出境。 29、机场建设费和机票的知识。 30、旅客列车的种类。 31、外汇、旅行支票的知识。 32、摄氏、华氏换算知识。 33、主要的导游服务技能。 34、向游客提高心里服务的主要方面。 35、调节游客情绪的方法。 36、导游语言的八要素。 37、导游人员在导游活动中必须遵循的原则。 38、虚实结合法。 39、旅游安全事故的分类。 40、中国海关旅客须知部分。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com