

导游实务内容提要一 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_38672.htm 第一章 导游服务规范

一、什么是导游员？导游员是运用专门知识和技能，为旅游者组织、安排旅行和游览事项，提供向导、讲解和旅途服务的人员。二、导游员的职责？向导服务、讲解服务和生活服务，是导游人员的职责。三、导游员的分类：我国的导游人员通常分为下列几类：1、按导游业务范围划分为：领队、全陪、地陪及景点讲解员。领队是出境旅游团队、入境旅游团队及国内旅游团队的率队导游，由旅游客源地组团旅行社派出，全程陪同团队并监督地方接待旅行社的工作。全陪是旅游目的地组团旅行社派出的导游人员，是旅游产品总销售商的代表，负责与入境旅游团队的联络工作并督促地方接待旅行社按旅游协议完成接待任务。地陪是旅游目的地接待旅行社派出的导游人员，属于旅游产品分销商的代表，具体负责旅游团队在本地的接待和导游服务。景点讲解员是在博物馆或重要景区为游客提供导游讲解服务的人员，通常由所在景区景点统一培训和管理，具有较丰富的相关专业知识。2、按职业性质划分为：专职导游人员和兼职导游人员。3、按导游使用的语言划分为：中文导游和外语导游。4、按技术等级划分为：初级导游、中级导游、高级导游、特级导游。初级导游指获得导游资格证书一年后，技能、业绩和资历考核合格者；中级导游指获得初级导游人员资格两年以上，业绩明显，考核、考试合格者；高级导游指取得中级导游人员资格四年以上，业绩突出，水平较高，考核、考试合格者

；特级导游是取得高级导游资格五年以上，业绩优异，有突了贡献，有高水平科研成果，经考核合格者。四、全陪导游员的职责：1、实施旅游接待计划。按照旅游合同的约定，实施组团旅行社的接待计划，监督各地接待单位的执行情况和接待质量。2、联络工作。负责旅游过程中与组团旅行社和各地方接待旅行社的联络，做好旅行社各站的衔接工作。3、组织协调工作。协调领队、地陪、司机等各方接待员之间的合作关系，配合督促地方接待单位安排好旅游团的行、游、住、食、购、娱等旅游活动，给游客营造一个良好的旅行环境。4、维护安全，处理问题。维护游客旅游过程中的人身和财物安全，处理好各类突发事件，转达或处理游客的意见，建议和要求等。5、宣传和市场调研。耐心解答游客的问询，介绍中国（地方）文化和旅游资源；开展市场调查，协助开发，改进旅游产品和市场促销。 [1] [2] [下一页]

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