

导游实务知识提要 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_39020.htm 导游服务技能概述1

1. 1984年7月5日，英国人托马斯*库克包租一列火车……，后来成为人们公认的近代旅游活动的开端。2. 1923年8月，上海商业储备银行总经理陈光浦先生在同仁的支持下，在该银行创建了旅游部。解放后，厦门有关部门接管了旧“华侨服务社”，创立了新中国第一家华侨服务社。54年4月15日，国旅成立（北京），74年中旅，80年6月27日，青旅成立。3.

导游服务特征：1) 从导游服务的社会属性来说，它是从一种偶然行为发展成为一种社会行为，即从其非职业性发展为职业性。2) 从内容上来说，导游工作从为游客当向导发展为向导与讲解结合，最后发展为向导、讲解与生活照料或开车于一身。3) 从类型上说，从单纯依靠导游人员的体能发展到体能与图文声像结合。4) 从语种上将，从单一语种发展为多语种。

第一节 导游服务的类型与范围1. 导游服务，是导游人员代表被委派的旅游社，接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。2. 导游服务的类型，是指导游人员向游客介绍所游地区或地点情况的方式。现代导游服务方式大致可分为两大类：图文声像导游方式和实地口语导游方式。3. 实地导游方式不仅不会被图文声像导游方式所代替，而且永远在导游服务中处于主导地位。因为：1) 导游服务的对象是有思想和目的的游客；2) 现场导游情况复杂多变；3) 旅游是一种人际交往和情感交流关系。4. 服务范围包括导游讲解服务、旅行生活服务

与市内交通服务。

5. 导游服务的共同属性：1) 服务性，导游服务不同于一般的、简单的技能服务，而是一种复杂、高智能、高技能服务，因而是高级的服务。2) 文化性，导游服务是传播文化的重要渠道。3) 社会性，导游是一种社会现象。4) 经济性，导游服务，是导游人员通过向游客提供劳务而创造特殊使用价值的劳动。经济性主要表现在，直接创收；扩大客源；促销商品；促进经济交流。5) 涉外性，一是宣传社会主义中国，而是发挥民间外交的作用。

6. 导游服务的特点：1) 独立性强；2) 脑体高度结合；3) 复杂多变（服务对象复杂；游客需求多种多样；接触的人员多，人际关系复杂；要面对各种物质诱惑和“精神污染”）；4) 跨文化性。

7. 旅行社、饭店和交通是现代旅游业的三大支柱。旅行社的业务主要有四大项：即旅游产品的开发、旅游产品的销售、旅游服务的采购和旅游接待（包括团体和散客）。旅游服务虽然只是旅游接待服务中的一种服务，然而与旅游接待服务中的其他服务如住宿服务、餐饮服务、购物服务相比，无疑居于主导作用。

8. 导游服务的作用：1) 纽带作用（承上启下、负责协调、连接内外）；2) 标志作用；3) 反馈作用；4) 宣传作用。导游服务质量对旅游服务质量起着标志性作用，因而导游服务质量的高低在很大程度上决定着旅游产品的使用价值。

9. 未来旅游发展趋势：1) 在国际旅游中，远程旅游将有较大发展，其发展速度将大大快于近程旅游。2) 在各种旅游活动中，休闲旅游增长最快。3) 旅游形式上，团体旅游比重将下降，散客旅游继续增长。4) 在旅游中，游客对文化与环保将更加重视。

10. 旅游消费水平进一步提高，因为1) 同世界各国的经济联系将日益加深，文化来往将日趋频

繁，因公出境旅游将继续扩大。2) 经济的发展使城乡居民的实际收入水平将进一步提高，国内旅游人次将进一步增多。3) 双休日假期和公共假期的延长为出游提供了条件。

11. 导游服务发展的三种趋势：1) 导游内容的高知识化；2) 导游手段科技化；3) 导游方法多样化。

第一章 导游人员

1. *导游人员是依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

2. 按工作范围划分，导游人员分海外领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景点景区导游人员。

[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