

江苏省2009年导游考试《导游服务技能》第八章导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/543/2021_2022__E6_B1_9F_E8_8B_8F_E7_9C_812_c34_543133.htm 第八章 旅行社、饭店、旅游景区与旅行常识 旅行社知识 一、分类 中国：国际旅行社、国内旅行社 出境旅游（出国/边境/港澳游）、入境旅游、国内旅游 欧美：旅游批发商、旅游经营商、旅游零售商 日本：旅行业、旅行业者代理业 台湾：综合旅行社、甲种旅行社、乙种旅行社 二、旅行社的业务操作是旅行社全部工作的主体和中心，也是旅行社日常运作的基本内容和形式。 三、旅行社业务的操作流程分为 1市场调查与目标市场选择 2设计和促销旅游产品 旅游线路的综合产品 单项服务的单项产品 3销售旅游产品 对外报价、业务洽谈、签定合同 4组织实施合同标的 计调 5旅游接待 是直接生产过程 是实现价值转移和创造新价值的重要途径 6善后管理 四、市场调查是指对某一产品的市场营销有关的问题进行系统的调查研究 旅行社的主要业务根据工作程序不同分：团队旅游业务和散客旅游业务、组团业务和地接业务 出境和入境旅游业务、综合服务和单项服务 团队旅游业务是主要业务，散客旅游业务是旅行社接待业务的发展方向 散客旅游业务迅速发展的主要原因：1．旅游者自主意识的增强和旅游经验的丰富；2．旅游者中中青年人数在增加；3．现代交通和通讯的发展；4．商务活动的频繁；5．散客接待设施的完善 散客旅游业务又称自助或半自助旅游，它是由旅游者自行安排旅游行程，零星现付各项旅游费用的旅游形势。它形式灵活，自由度大，选择性强。具有批量小、批次多、预定期短、要求多、变化多等特点。散客旅游

同团队旅游的区别是：第一，其旅游行程由散客自行安排和计划，而团队旅游则多为旅行社来安排。第二，散客旅游的付费方式是零星现付，而团队是出游前一次性支付。第三，散客旅游的价格相对贵一些。散客旅游需要旅行社做好的几方面工作1．增加旅游产品的文化含量；2．建立计算机网络化预定系统3．建立广泛、高效、优质的旅游服务供应网络；4．提供多种多样的散客旅游服务项目，有三种类型a、单项委托服务（指旅行社为散客提供的各种按单项计价的可供选择的服务b、旅游咨询服务（电话咨询、信函咨询、人员咨询）c、选择性旅游服务

十一、组团业务和地接业务的差别1．组团业务的操作程序较地接业务复杂2．组团业务涉及的区域范围、游程和时间较地接业务更广、更长。3．对于旅游者来讲，进行组团和地接业务的旅行社所承担的责任不一样。4．从事地接业务的旅行社与旅游者一般不发生经济关系（增加和自费项目除外）

十二、出境旅游业务和入境旅游业务的差别1．旅游主体不一样。2．旅游客流的流向不一样。3．旅游消费的流向不一样。（对出境旅游是控制发展的，保证旅游外汇的收入大于支出）。4．出境旅游业务的具体操作程序非常繁琐，比入境业务要复杂得多。

十三、旅游产品又称旅游服务产品。由实物和服务综合构成，是旅行社向旅游者销售的旅游项目，其特征是服务成为产品构成的主体，其具体展示主要有线路、活动和食宿。

十四、旅游产品分类1．按组成状况分整体旅游产品（又称综合性旅游产品）和单项旅游产品2．按旅游产品形态分：团体包价旅游、散客包价旅游、半包价旅游、小包价旅游、零包价旅游、组合旅游和单项服务

团体包价旅游 10名以上组成 一次性预

付旅费 有组织预定行程计划进行的旅游形式（饭店客房、早餐正餐饮料、市内游览用车、导游服务、交通集散地接送服务、每人20公斤行李服务、游览点门票、文娱活动入场券、城市间交通）散客包价旅游 10名以下组成 一次性预付旅费 有组织预定行程计划进行的旅游形式（同上）半包价旅游 在全包的基础上扣除午餐、晚餐 小包价旅游，又称选择性旅游，由非选择部分（住房、早餐、交通集散地接送服务、城市间交通）和可选择部分（午、晚餐、导游服务、参观游览、欣赏文娱节目、品尝风味）构成。 零包价旅游 参加这种旅游包价形式的旅游者必须随团前往和离开旅游目的地，但是在旅游目的地的活动则是完全自由的。（获团体机票的优惠，统一代办旅游签证） 组合旅游 旅游者从不同的地方前往旅游目的地，在旅游目的地组成旅游团，按大概地旅行社实现安排进行旅游活动。 单项服务 旅行社根据旅游者的具体要求提供的按单项计价的服务。（导游服务、交通集散地接送服务、代办交通票据和文娱票据、代客联系参观游览项目、代办签证、代办旅游保险）

十五、导游员与旅行社业务（旅行社接待质量的高低取决与导游接待质量的高低）

1. 导游是旅行社派出的工作人员，所提供的服务是旅行社所有服务中唯一的自产产品。
2. 旅行社作为企业，必须以赢利为目的。导游员是旅行社履行合同和实现利润的手段。
3. 导游服务的重要性，强化了导游员的优质服务能为旅行社争取更多客源。
4. 导游员在旅行社业务操作中，为整个行业和旅游产品承担着风险和责任。

（十八）饭店知识

- 一、饭店的基本产品是餐饮与住宿。是旅游业的三大支柱之一。不是住宿产业，是生活产业。
- 二、饭店：以接待型建筑为依托，为公众提

供食宿及其他服务的商业性服务企业。三、饭店应具备的四个条件 1 . 它是由建筑物及装备好的设施组成的接待场所 ; 2 . 它必须提供住宿、餐饮其他服务 ; 3 . 它的服务对象是公众 , 主要是外地旅游者 , 同时也包括本地居民 ; 4 . 它是商业性的服务企业 , 以赢利为目的。四、饭店的主要功能 : 住宿功能、餐饮功能、商务功能、家居功能、度假功能、会议功能。五、饭店的类型 : 1 . 按饭店市场和宾客特点分 : 商务型、长住型、度假型、会议型饭店、汽车饭店。2 . 按饭店的计价方式分类有 : 欧式、美式、修正美式、欧陆式、百慕大式计价饭店 3 . 按饭店所有制形式分类有 : 国有饭店、集体所有制~、中外合作~、中外合资~、外商独资~、私营~ 4 . 按所在地区不同分类有 : 游览地、城市、机场、过境、车站码头饭店 5 . 根据规模大小来划分有 : 大、中、小型饭店 六、饭店等级 : (中国是五星级) 一、二、三、四、五、白金五星级。七、饭店主要接待部门 : 前厅部、客房部、餐饮部。前厅部工作流程 : 区分客源种类 (是否预定) 、办理登记手续、排房订房价、制作客人帐单、办理离店手续、整理客房、结帐、建立客史档案。八、VIP (Very Improtant Person)

旅行景区知识 一、旅游景区是国家人文资源和自然景观的精华 , 社会发展的标志 , 旅游目的地形象的重要体现。二、旅游景区 : 是具有美学、科学和历史价值的各类自然景观和人文景观的地域空间载体 , 它能够激发人们的旅游兴趣和需求 , 为人们提供参观、游览、度假、康乐、科研等产品和服务。三、旅游景区的特点 : 整体性、地域性、可创性。整体性 : 是景区内一种旅游资源与另一种旅游资源之间 , 旅游资源与社会自然环境之间的深刻联系。自然资源的整体

性通过共同的地学基础进行表露。人文旅游资源则凝结着不同时期社会文明的各种产物和积淀。地域性：任何形式的旅游景区都受到当地的自然、社会、文化、历史、环境的影响和制约。可创性：指旅游景区可根据人们的意愿和自然规则进行创造、制作而再生、再现。四、旅游景区的类型（根据主体功能和旅游资源特色分）：观光体验型、度假休闲型、综合型。观光体验型：具有品位突出、风景优美、历史悠久、文化积淀深厚的自然景观和人文景观地域组合特征，以开展游览、观光、科考、修学等体验性强的旅游活动项目为主。分：观光游览型、古迹寻访型、文化修学型、风情体验型、科考探险型。观光游览型：具有较高的美学价值，有独特、优美的自然景物和人文景物。桂林、杭州西湖、长江三峡、云南西双版纳。古迹寻访型：以历史古迹作为载体。古人类遗址、古城、古建筑、古工程、古陵墓、古园林、革命文物和纪念地。文化修学型：以文化中心、古城、古都、古建筑群、宗教文化中心、古人类文化遗迹、古名人故居为主要构景要素。西安、北京、曲阜孔庙 风情体验型：以民情风情、民俗为主，结合当地的自然环境，形成独特的人文景观。丽江（纳西族）西双版纳（傣族）呼伦贝尔草原（蒙古族）科考探险型：最大功能在于其科学研究价值，尤其在生态学和地球发展史方面具有重要研究价值。九寨沟、五大连池、青藏高原。度假休闲型：（康体休闲的理念）康体疗养型、运动健身型、娱乐消闲型。康体疗养型：一般要具有宜人的气候环境，能提供康体疗养活动的地貌、水文、生物等地理环境。天下第一汤安宁温泉，海滨避暑胜地大连。运动健身型：以体育运动、健身锻炼为目的，以自然风光为背景。

娱乐消闲型：以地域人文景观为背景，以现代娱乐休闲为设施，提供娱乐、观赏和增长知识等多方面活动项目。深圳锦绣中华，北京世界公园 综合型：自然风光、名胜古迹、度假休闲设施都比较集中，旅游功能系统完善的旅游地。

五、世界遗产：是全人类共同继承的文化、自然遗产以及人类口述遗产和非物质文化遗产代表作，它集中了地球上文化和自然的丰富性和多样性，世界文化和自然遗产具有明确的内涵。

六、1972年11月，联合国教科文组织巴黎总部 17届大会 讨论通过《保护世界文化与自然遗产公约》（即《世界遗产公约》）宗旨：促进世界各国人民之间的相互支持与合作，保护人类共同的遗产；主要任务：确定和保护世界范围内的自然和文化遗产，将具有普遍价值和突出意义的文物古迹和自然景观列入《世界遗产名录》

1985年11月：中国加入。每年有组织、有计划的申报。现在已有31项被列入目录。

考\试\大收集 2000年5月12日：联合国缔约国中的160个国家批准。国际上最通行的遗产保护法规。（现在是167个国家）

七、世界文化遗产的定义：文物：从历史、艺术和科学的角度看，具有突出的普遍价值的建筑物、雕刻和绘画，具有考古意义的部件和结构，铭文、洞穴、住区及各类文物的组合体。建筑群：从历史、艺术和科学的角度看，在建筑形式、统一性及其与环境景观结合方面，具有突出的普遍价值的单独或相互联系的建筑群体。遗址：从历史、美学、人种学或人类学的角度看，具有突出的普遍价值的人造工程或自然与人类结合工程以及考古遗址的地区。

八、世界自然遗产的定义：从美学或科学的角度看，具有突出的普遍价值的由自然和生物结构或这类结构群组成的自然面貌。从科学或保护的角度看，具突出

的普遍价值的地质和自然地理结构以及明确划定的濒危动植物物种生境区。从科学、保护或自然美的角度看，具有突出的普遍价值的天然名胜或明确划定的自然区域。

九、世界人类口述遗产和非物质遗产代表作的定义：能够体现人类天才创造性和文化多样性的有代表性的非物质文化遗产。或是从历史、艺术、人种学、社会学、人类学、语言学或文学角度具有突出价值并广为流传的传统文化表现形式。

十、我国31项世界遗产：北京故宫、颐和园、长城、天坛、周口店“北京人”遗址、十三陵；河北承德避暑山庄与周围庙宇、清东陵、清西陵；山西平遥古城、大同云冈石窟；云南丽江古城、三江并流；江苏苏州古典园林、昆曲、明孝陵；陕西秦始皇陵及兵马俑坑；四川峨眉山 - 乐山大佛、青城山 - 都江堰、九寨沟、黄龙；湖北武当山古建筑、明显陵；湖南武陵源；西藏布达拉宫（大昭寺、罗布林卡）；重庆大足石刻；河南洛阳龙门石窟；甘肃莫高窟 山东泰山、曲阜孔庙孔林孔府；安徽黄山、皖南古村落；福建武夷山；江西庐山；古琴。

十一、风景名胜区：指具有观赏、文化或科学价值，自然景物、人文景物比较集中，环境优美，具有一定规模和范围，可供人们游览、休息或进行科学、文化活动的地区。

十二、各类景区 15000多个 世界遗产目录 31个 国家重点风景名胜区 177个 国家自然保护区 155个 国家森林公园 344个 历史文化名城 100个 全国重点文物保护单位 1268个 中国优秀旅游城市 182座 世界地质公园 8个 1872年 美国 黄石国家公园是世界上最早的自然保护区

十三、AAAA、AAA级旅游区由省推荐，国局评定 AA、A级旅游区由省评定，报国局备案。

十四、自然保护区：是在全球人类生存环境因人类活动而出现生存环境危

机的状况下，由科学家倡议，通过法律手段，杜绝认为破坏而达到保护的规定区域。（核心区不许旅游开发，外围的缓冲区和实验区可以在保护前提下进行旅游开发 "#F8F8F8"
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