

江苏省2009年导游考试《导游服务技能》第二章导游资格考试 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_543143.htm 第二章 导游员 从内涵上看，“导游”一是指导游者，二是指导游活动。导游员是指依条例取得导游证，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。其含义有三层：第一，导游员应是旅行社委派的，既可以是专职的，也可以是兼职的。第二，导游员的主要业务是从事旅游者的接待。第三，导游员向旅游者提供的接待服务，对于团体游客必须按组团合同的规定和导游服务质量标准实施，对于散客必须按实现约定的内容和标准实施。 导游员的分类 1.按工作范围划分：海外领队、全程陪同导游员、地方陪同导游员、景点景区导游员 海外领队指经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。全陪指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地陪的配合下实施旅游接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的工作人员。地陪指受接待旅行社委派，代表接待社实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解等服务的工作人员。 2.按职业性质划分：专职导游员和兼职导游员 目前还有一种自由职业导游员，以导游工作为主要职业，但又不是旅行社的正式员工，并且同时为若干家旅行社服务，既不是专职导游员，又不是兼职导游员。 3.按使用语言划分：中文导游员（能使用普通话、地方化或者少数民族语言）和外语导游员 4.按技术等级划分：初级、中级、高级、特级中级（初2年，考核）、高级（

中级4年，考核）、特级（高级5年，考核，高水平科研成果）

导游员的基本职责（多选）

1. 根据旅行社与旅游者签定的合同或约定，按照接待计划安排和组织游客参观、游览。
2. 负责向旅游者导游、讲解，介绍中国（地方）文化和旅游资源。
3. 配合和督促有关单位安排旅游者的交通、食宿等，保护旅游者的人身和财物安全。
4. 耐心解答旅游者的问询，协助处理旅途中遇到的问题
5. 反映旅游者的意见和要求，协助安排旅游者会见、座谈等活动。

全陪的主要职责 P23 全陪是组团社代表，对所带领的旅游团（者）的旅游活动负有全责，因而在整个旅游活动中起主导作用。其主要职责是：

- 1实施旅游接待计划（监督接待社的执行情况和接待质量）；
- 2联络工作；
- 3组织协调工作（协调领队、地陪、司机等之间的合作关系）；
- 4维护安全、处理问题；
- 5宣传、调研

地陪的主要职责 P24 地陪是接待社代表，是旅游接待计划在当地的执行者，是当地旅游活动的组织者。其主要职责是：

- 1安排旅游活动；
- 2做好接待工作；
- 3导游讲解；
- 4维护安全；
- 5处理问题

领队的主要职责 P25 海外领队是组织出境旅游的旅行社的代表，是出境旅游团的领导者和代言人。其主要职责：

1. 介绍情况、全程陪同；
2. 落实旅游合同；
3. 组织和团结工作；
4. 联络工作

导游员的条件 P26 导游工作的特殊性在于其直接为人服务，最需要体现“以人为本”的精神。现代导游既是一种服务，又是一门专业和艺术。作为一名导游员，应具备优良的职业品质、较全面的知识、较强的独立工作能力、较高的导游技能、身心健康与较好的仪容仪表

一、优良的职业品质包括：

- 1爱国敬企、
- 2尽职尽责、
- 3遵纪守法、
- 4高尚情操

爱国是合格导游员的首要条件，

应该把国家利益摆在第一位，自觉地维护国家和民族的尊严。事业心是出色的导游工作的基础。导游员的事业心要求在工作中有强烈的责任感和忘我的投入感。涉外导游员要牢记“内外有别”的原则。情操：是以某一或某类事物为中心的一种复杂的、有组织的情感倾向，如爱国、求知欲等。

二、较全面的知识包括：1语言知识、2史地文化知识、3政策法规知识、4心理学和美学知识、5政治经济社会知识、6旅行知识、7国际知识 语言是导游员最重要的基本功，是导游服务的工具。政策法规知识是导游员应必备的知识。因为：第一，政策法规是导游员工作的指针。第二，旅游过程中出现的有关问题，导游员要遵照国家的政策和有关法律法规予以正确处理。第三，导游员自身的言行更要符合国家政策法规的要求，要遵纪守法

三、较强的独立工作能力：1语言表达能力、2协调能力、3善于与人打交道、4处理问题、5竞争与进取

语言能力包括：对语言知识的储备和把握、对语言运用的具体环境的熟悉与调适。导游员仅有知识还不够，一个好的导游员必须有活泼愉快的气质，要有能引起旅游团的热情的信心和勇气。四、较高的导游技能包括：1服务技巧（分操作技能和智力技能两类）、2引导旅游者、3导游方法

五、身心健康与较好的仪容仪表：1身体健康、2心理健康、3思想健康、4沉着冷静、5较好的仪容仪表 仪容、仪表、仪态表现导游员外部特征，也是内在素质的体现，与导游员的思想修养、道德品质和文明程度密切相关。2003年1月1日施行的《导游人员管理实施办法》，规定导游计分实现年度10分制。

P28 1 . 扣10分（1）有损害国际器利益和民族尊严的言行的；（2）诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目的；（3）有

殴打或谩骂旅游者行为的；（4）欺骗、胁迫旅游者消费的；（5）未通过年审继续从事导游业务的；（6）因自身原因造成旅游团重大危害和损失的。

2．扣8分（1）拒绝、逃避检查，或者欺骗检查人员的；（2）擅自增加或者减少旅游项目的；（3）擅自终止导游活动的；（4）讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容的；（5）未经旅行社委派私自承揽或以其他方式直接承揽导游业务的。

3．扣6分（1）向旅游者兜售物品或购买旅游者物品的；（2）以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的；（3）因自身原因漏接漏送或误接误送旅游团的；（4）讲解质量差或不讲解的；（5）私自转借导游证供他人使用的；（6）发生重大安全事故不积极配合有关部门救助的。

4．扣4分（1）私自带人随团游览的；（2）无故不随团活动的；（3）在导游活动中未佩戴导游证或未携带计分卡；（4）不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗的；

5．扣2分（1）未按规定时间到岗的；（2）10人以上团队未打接待社社旗的；（3）未携带正规接待计划；（4）接站未出示旅行社标志的；（5）仪表、着装不整洁的；（6）讲解中吸烟、吃东西的。

"#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