

江苏省2009年导游考试《导游服务技能》第一章导游资格考试 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_543144.htm 第一章 导游服务概述

导游服务的产生与发展经历了三个变化：1．单一向导到多功能服务；2．泛缘关系到业缘关系（非职业性发展为职业性）；3．随意性到规范化 旅行：19世纪40年代以前，通常把人们暂离定居地的空间移动行为称之为旅行。古时导游：非专职性 非经济性 非有组织接待性 大众旅游时期导游服务主要特征：导游职业自由化、导游服务商品化、导游服务规范化 导游服务的范围，分为五大类：讲解服务、生活服务、安全服务、咨询服务、问题处理（讲生安咨问） 导游服务的性质：经济性 服务性 文化性 社会性 涉外性（经服文社涉） 经济性表现在：1.兑现旅游合同实现利润 2.通过优质服务吸引回头客 3.做有心人，实现经济文化交流 涉外性表现在两方面：1．宣传国家建设成就 2．发挥民间外交作用 导游服务的特点：1．独立性强 2．脑体高度结合 3．复杂多变 4．跨文化性 5．与服务对象密切接触 复杂多变表现在：1服务对象复杂 2旅游者需求多种多样 3人际交往复杂 4要面对各种物质诱惑和精神污染 导游服务的地位：1.旅行社服务的核心 2.旅游服务的标志性产品（导游服务是旅游服务的象征，占主导地位） 导游服务的作用：一.纽带作用（具体表现为1承上启下、2左右协调、3连接内外）；二．宣传和反馈作用（1传播文化 2宣传地区形象 3反馈旅游信息，促进服务改进）三．实现经济效益作用 未来旅游活动发展趋势：1个性张扬，散客旅游者取代团队旅游者成为旅游主体；2 休闲旅游增长较快；3 旅游信息和服务设施

更加发达；4旅游活动更符合可持续发展要求 导游服务的发展的四种趋势：1 导游内容的高知识化 2 导游手段的高科技化 3 导游方法的多样化 4 导游服务方式的更加人情化 百考试题 1841年7月5日英国人 托马斯.库克 1923年8月上海商业储备银行总经理陈光甫设旅游部；1927年独立出来成立中国旅行社 1949年11月19日创立新中国第一家华侨服务社；1957-4-22成立华侨旅行服务总社；1974年成立中国旅行社 1954年4月15日在北京成立中国国际旅行社总社 1979年11月16日成立全国青联旅游部；1980年6月27日成立中国青年旅行社"#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