

上海2009年导游考试《导游服务技能》第一章导游概述导游
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_ti2020/544/2021_2022__E4_B8_8A_](https://www.100test.com/kao_ti2020/544/2021_2022__E4_B8_8A_E6_B5_B72009_c34_544936.htm)

[E6_B5_B72009_c34_544936.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/544/2021_2022__E4_B8_8A_E6_B5_B72009_c34_544936.htm) 作为一种社会现象的导游活动是近代社会的产物，但其原始形态却是伴随着人类旅行的产生而萌芽的。在最初的含义上，导游是作为一种助游活动出现的。导游活动的原始形式：地陪：车夫、当地居民、客店堂倌 全陪：陪臣、书童、家奴 在中国古代旅游活动中，帝王的巡游最具规模和影响力。根据人们相互交往的缘由，社会学家把社会关系概括为亲缘关系、地缘关系、业缘关系和泛缘关系四种形态。古代社会旅行者和向导之间是一种泛缘关系，现代社会这两者之间是业缘关系。引导旅行游览的专门导游图最早出现在唐代，称之为“图经”、“地经”。唐代旅行活动的类型：商务旅游、宗教旅游、文学漫游 唐代的旅行家：李白、杜甫、玄奘、鉴真 古代社会不存在现代意义上的具有独立形态的导游活动。托马斯库克 第一位职业导游（1841年）第一位职业旅游代理商 第一家旅行社创办者（1845）第一本旅游指南编写者（1845-46）《利物浦之行手册》和《苏格兰之行手册》第一位环球旅行的开拓者 职业导游员的诞生，是导游活动作为一种社会现象社会出现的标志。美国人视导游员为“祖国的脸面”。大众时期的导游活动特点：导游职业自由化 导游服务商品化 导游运作规范化 1923年，陈光甫在上海商业储蓄银行创立了旅行部。1924年，旅行部组织了国内第一个观光团乘专列赴杭州旅游。1927年，该旅行部从银行中独立出来，更名为“中国旅行社”。我国职业导游活动经历的三个阶段：第一阶段 1923年至1949

年我国职业导游成型时期作为一种职业形态已浮出水面 第二阶段 1949年至1978年 我国导游发展摸索时期 导游工作依附于外事、政治工作 导游队伍尚不成规模 主要为各语种的翻译导游员 第三阶段 1978年至今 我国导游全面建设时期 导游服务业作为我国旅游业的重要一环 第三阶段我国导游建设成就体现在：导游服务专业化 导游管理制度化 2002年，国家对导游员实行计分管理制度和年度审核制度。 导游服务概念的含义：满足旅游者需要是导游服务的出发点 导游服务的行为特征是引导 导游服务表现方式有物化导游和人工导游两种。 人工导游的优越性：有利于导游活动中的人际交往和情感交流 能应付旅游过程中发生的各种随机事件 导游服务的特性：社会性 经济性（直接创收、扩大客源，间接创收、促销商品、促进经济交流） 文化性 涉外性 导游服务的特点：独立性强 知识面广 差异性大（导游员必须有高度的责任感和心理自控力，并从服务的标准化方面去规范自己的言行举止。） 关联度高（导游员在事业心、协调能力、公关能力等方面有更高的追求） 导游接待服务的全过程呈流动的、单兵作战的活动方式。 独立带团既是导游接待服务的特点之一，也是导游员上岗的前提条件。 导游服务可分为技能服务和情绪服务。 导游服务的成效实际上是导游员、旅游者和旅游情景三个因素相互作用的结果。 导游服务只有适应旅游者在特定情境下的消费需求，并被他们接受，其服务才最有效。 导游服务的原则：满足旅游者需求的原则 效益原则 按合同行事原则 合理而可能原则 满足旅游者需求，就是提供规范化服务，提供个性化服务。 导游服务规范化是导游服务质量的基础和保证，一般包括服务标准和服务程序两项内容。 社会效益和经济效益应

是导游服务追求的目标。合理而可能原则已成为导游员处理旅游者计划外要求的一个重要尺度。导游员的分类：按业务范围划分：全程陪同导游、地方陪同导游、景区（点）导游、出境领队 按使用语言划分：中文导游员、外语导游员 按职业性质划分：专职导游员、兼职导游员 按等级划分：初级导游员、中级导游员、高级导游员、特级导游员 全程陪同导游员是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游员的配合下实施接待计划。为旅游团（者）提供全旅程陪同服务的工作人员。地方陪同导游员是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、翻译等服务的工作人员。从业素质的基本要求包括：职业道德、职业心态、心理品质、专业知识、专业技能 敬业精神是导游员成就事业之本。良好的个性品质包括：热情、自信、诚实、随和、自制、开朗、友善、幽默 服饰穿戴的基本要求：整洁 协调 导游的夫妻其他要求：服饰不可过分华丽、时髦甚至怪异 服饰不可过于庄重 男导游员不穿无领汗衫和短裤，不赤脚穿凉鞋 女导游员佩戴首饰要适度 导游员的容姿总体要求整洁、端庄。正确的站姿是一个人优雅举止的基础。导游员坐要坐得端正。导游员的步态要轻盈而稳健。礼节礼仪是社会文明的标志，是人际交往中文明行为的规范。年轻者应向年长者问候，男性应现象女性问候，身份低者应向身份高者问候。一般是先将身份低、年轻者介绍给身份高者和年长者；先将男士介绍给女士；先将主人介绍给客人。与西方人交往时一般不随意交换名片。握手礼源于中世纪的欧洲，现已成为全世界人际交往中最常见、最普遍的见面礼。见面行握手礼时，主人、身份高者、年

长者和女士一般先伸手。鞠躬礼源自中国，现在盛行于日本、韩国和朝鲜。合掌礼（合十礼）盛行于印度和东南亚佛教国家，泰国尤盛。对方行合十礼，导游员应以同样形式还礼，但不主动向旅游者行合十礼。在人行道上行走时，男生应走在外侧。一般不单独去异性的房间。"#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