

09年江西导游考试大纲：《带团要领现代导游业务》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\\_ti2020/552/2021\\_2022\\_09\\_E5\\_B9\\_B4\\_E6\\_B1\\_9F\\_E8\\_A5\\_c34\\_552408.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/552/2021_2022_09_E5_B9_B4_E6_B1_9F_E8_A5_c34_552408.htm)

第一章 导游服务与导游人员

一、学习目的与要求 通过学习应掌握导游服务的性质与特点；了解导游服务在旅游接待服务中的地位和作用；熟悉导游服务的基本原则；掌握导游员的概念、分类、职责及应具备的基本素质等。

二、内容提要

第一节 导游服务的性质和特点

一、导游服务的性质（一）社会性（二）文化性（三）服务性（四）经济性

1. 直接创收
2. 扩大客源，间接创收
3. 促销商品
4. 促进经济交流

（五）涉外性

1. 宣传中国
2. 了解外国
3. 当好民间大使

二、导游服务的特点（一）独立性强（二）脑体高度结合（三）复杂多变

1. 服务对象复杂
2. 游客的需求多种多样
3. 接触的人员多，人际关系复杂
4. 讲解内容庞杂

（四）诱惑性大（五）跨文化性

三、导游服务在旅游服务中的作用（一）纽带作用

1. 承上启下
2. 连接内外
3. 协调左右

（二）标志作用（三）反馈作用（四）扩散作用

第三节 导游服务的基本原则

- 一、“宾客至上”的原则
- 二、“为大家服务”的原则
- 三、“服务至上”原则
- 四、“维护旅游者合法权益”的原则
- 五、“合理而可能”的原则

第四节 导游人员

一、导游人员的概念

二、导游人员的分类（一）按业务范围划分，导游人员分为出境旅游团海外领队、入境旅游团（含国内旅游团）全程导游员、地方导游员和定点导游员。（二）按职业性质划分，导游人员分为专职导游员、业余导游员和自由职业导游员。（三）按导游使用的语言划分，导游人员分为中文导游人员和外语导游人员。（四）

按技术等级划分，导游人员分为初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员。

### 三、导游人员的职责

(一) 导游人员的基本职责

1. 根据旅行社与游客签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织游客参观、游览；
2. 负责向游客导游、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游客的交通、食宿等，保护游客的人身和财物安全；
4. 耐心解答游客的问询，协助处理旅途中遇到的问题；
5. 反映游客的意见和要求，协助安排游客会见、座谈等活动。

(二) 海外领队的职责

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

(三) 全程导游人员的职责

1. 实施旅游接待计划
2. 联络工作
3. 组织协调工作
4. 维护安全、处理问题
5. 宣传、调研

(四) 地方陪同导游人员的职责

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

(五) 定点导游人员的职责

1. 导游讲解
2. 安全提示
3. 保护景物宣传

### 第五节 导游人员的基本素质

#### 一、崇高的思想品德

- (一) 必须是一名爱国者
- (二) 优秀的道德品质
- (三) 高尚的情操
- (四) 热爱本职工作
- (五) 遵纪守法

#### 二、渊博的知识

- (一) 语言知识
- (二) 史地文化知识
- (三) 政策法规知识
- (四) 心理学和美学知识
- (五) 政治、经济、社会知识
- (六) 国际知识
- (七) 旅行常识

#### 三、较强的独立工作能力和创新精神

- (一) 独立执行政策能力和进行宣传讲解的能力
- (二) 较强的组织管理和协调能力及灵活的工作方法
- (三) 善于和各种人打交道的能力
- (四) 独立分析、解决问题、处理事故的能力

#### 四、精通业务，有较高的导游技能

#### 五、竞争意识和进取精神

#### 六、身心健康

- (一) 身体健康
- (二) 心理平衡
- (三) 头脑冷静

(四) 思想健康 第六节 导游人员的培训、考核与管理 一、培训导游人员的必要性 (一) 企业发展的需要 (二) 市场竞争的需要 (三) 导游人员自身发展的需要 二、培训的类别、方式和内容 (一) 培训的类别 (二) 培训的方式 (三) 培训的内容 1. 掌握导游技术的能力 2. 处理人际关系的能力 3. 组织协调能力 三、导游人员的考核 (一) 新进导游人员的录用考核 (二) 在职导游人员的考核 1. 考试 2. 年审 (三) 兼职导游人员的考核 1. 聘用时的审核制度 2. 导游工作的考核 四、导游人员的管理 (一) 加强培训与考核, 确保导游人员的素质。 (二) 实行合同管理, 强化导游人员的责任感。 (三) 强化导游人员的检查、监督机制。 (四) 落实导游人员的等级评定制度。 三、考核要点 导游服务的性质; 导游服务的特点; 导游服务作用; 导游服务基本原则; 导游人员的基本素质; 全陪、地陪、领队的职责。 导游服务程序与质量标准 一、学习目的与要求 通过本章学习, 要求考生加深对旅行社产品形态的了解, 熟悉掌握入境旅游团全陪、地陪、出境旅游团领队为团队旅游者、散客提供导游服务的程序、规范标准以及必须具备的实际工作能力。 二、内容提要 第一节 旅行社 一、我国旅行社分类及各类旅行社业务范围 (一) 国际旅行社: (二) 国内旅游社: 二、旅行社产品 (一) 团体包价旅游: (二) 散客包价旅游 (三) 半包价旅游 (四) 小包价旅游 (五) 组合旅游 (六) 单项服务 第二节 入境旅游团队导游服务集体 一、入境旅游团队导游集体的主要任务 二、入境旅游团队导游集体相互之间关系的处理 (一) 合作共事的基础 (二) 地陪、全陪、领队三者之间关系的处理 1. 彼此尊重, 主动争取对方的配合和协作。 2. 明确各自的工

作任务和权利范围 3. 建立良好的个人关系 第三节 地陪导游服务程序与质量标准 一、准备工作 (一) 计划准备 1. 熟悉接待计划 2. 定日程安排 (1) 避免旅游活动项目的雷同 (2) 做到“点”和“面”的结合 (3) 编排游览线路要尽量“顺路” (4) 恰到好处地安排好人文景观与自然景观的游览、游览与购物、休息的结合。 (5) 制定日程活动表要留有余地 3. 落实好各项接待事宜。 (二) 物质准备 (三) 知识准备 (四) 形象准备 二、接站过程的服务 (一) 旅游团抵达前的服务 (二) 旅游团抵达后的工作 1. 认找旅游团 2. 核实人数 3. 行李处理 4. 带客人上车 (三) 前往饭店途中的服务工作 三、入住饭店的服务 (一) 协助办理入住手续 (二) 介绍饭店及服务项目 (三) 带领旅游团用好第一餐 (四) 宣布当日的行程安排 (五) 处理旅游者入房后的有关事项, 协助做好行李送房工作 四、核对、商定旅游日程 五、参观游览过程中的服务 (一) 出发前的准备工作 (二) 抵途中讲解服务 (三) 景点导游讲解服务 (三) 参观时的导游讲解服务 (四) 就餐服务 (五) 返途中的讲解服务 六、其他服务 (一) 购物时的服务 (二) 风味餐、自助餐和告别宴会时的服务 (三) 参加文娱活动时的服务 (四) 市容游览时的服务 七、送站服务 (一) 落实送行前的各项工作 (二) 离店前的服务工作 (三) 送站途中的讲解服务 (四) 办理离站手续 八、后续服务 (一) 处理有关遗留问题 (二) 协助全陪返程 (三) 结账 (四) 做好自我总结 第四节 入境旅游团队全陪导游服务程序与质量标准 一、准备工作 (一) 熟悉并研究接待计划 (二) 物质准备 (三) 知识准备 (四) 形象准备 二、首站接待服务 三、进住饭店服务 四、核对商定旅游日程 五、各

站服务 (一) 联络工作 (二) 协作与监督 (三) 旅行过程中的服务工作 (四) 当好旅游者的购物顾问 六、离站服务 七、城市间转移途中的服务 八、末站服务 九、处理好遗留问题 第五节 出境旅游团领队导游服务程序与质量标准 一、准备工作 (一) 熟悉接待计划 (二) 知识准备 (三) 业务准备 (四) 开好行前说明会 二、旅游过程中的主要服务 (一) 中国出境手续的办理程序及有关规定 (二) 旅游目的地的国家(地区)入境手续的办理 (三) 目的地国家游览期间的工作 (四) 国外离境手续的办理 (五) 中国入境手续的办理 三、后续服 第七节 散客导游服务程序与质量标准 一、散客导游服务类型 (一) 从旅游活动方式上分 (二) 从付费方式上分 二、散客导游服务的特点 (一) 批量小 (二) 服务周期短 (三) 要求多, 变化多 (四) 服务难度大 三、散客导游服务的要求 (一) 高效率的接待服务。 (二) 高质量的导游服务 (三) 较强的独立工作能力和语言表达能力 (四) 散客接待中特别注意事项: 四、散客导游服务内容 (一) 接站服务 (二) 导游服务 (三) 送站服务 三、考核要点 国际旅行社、国内旅行社、旅行社产品、团体包价旅游、散客包价旅游、半包价旅游、小包价旅游、单项服务、组合旅游、入境旅游、出境旅游、国内旅游、导游服务集体、入境团全陪及其服务程序、出境旅游团领队及其服务程序、地陪及其服务程序、旅游日程拟定原则、欢迎词、欢送词、旅游者购物原则、出境旅游行前说明会、散客旅游及其特点、散客包价导游服务和选择性导游服务、散客导游服务的特点。 "#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](http://www.100test.com)