

2009年海南省导游考试导游业务总复习导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E6_B5_B7_c34_633600.htm id="mqjp" class="kklk" style="word-break:break-all;">

导游业务总复习 1.了解导游服务的产生、发展？答：（1）1841年，在旅游发展史上出现了一件标志性的时间，英国的托马斯库克在英国境内组织了一次特殊的火车短程旅行。托马斯库克也因此被世界公认为商业性旅游的鼻祖。（2）中国第一家旅行社正式成立于1927年，是爱国企业家陈光浦先生在1923年自己创办的上海商业储蓄银行旅行部的基础上发展设立的，该旅行社的派出人员可谓我国最早的导游人员。（3）新中国第一家国营华侨服务社于1949年11月19日在厦门市诞生。华侨旅行社1974改名为中国旅行社。（4）1980年中国青年旅行社成立。2.熟悉导游服务的地位、作用和性质？答：地位：导游服务在旅游服务中属于中心地位。作用：（1）纽带作用：A.对旅游者来讲，导游人员代表旅行社的利益、旅行合同；在与饭店、商店等相关旅游接待部门接触时，又负有维护游客合法权益的责任。B.导游人员在导游服务中，负责与其他接待单位的协调工作。C.导游人员代表旅行社执行计划为旅游者安排和落实食、住、行、游、购、娱等各项服务并处理旅游期间可能出现的各种问题，同时导游人员要将旅游者的意见、要求、建议乃至投诉，及其他旅游服务部门在接待工作中出现的问题，及时向旅行社反映转达。导游服务具体实施接待计划，旅行社工作中的重要一环。（2）标志作用性质：（1）服务性。导游首先是一种服务，属非生产性劳动。导游服务与其他服务

的区别在与它的独特性，它是一种较为复杂的服务，是智力与体力相结合的服务。（2）文化性。导游服务的核心内容是文化传递。导游人员作为旅游者与旅游吸引物之间的媒介，传递着各民族的传统文化和现代的文明。导游服务的文化传递能在同一时间内双向进行，而且这种传递最直接、最透明。（3）社会性。旅游活动作为一种社会现象在促进社会物质文明和精神文明的建设中起着重要的作用。旅游活动也是当今世界上规模最大的社会活动。（4）经济性。导游工作可为国家建设创收外汇、回笼货币。导游服务的经济性还表现在导游人员在促销商品、牵线搭桥在促进经济信息交流方面发挥了重要的作用。（5）涉外性。导游发物的涉外性表现在宣传中国与民间外交两个方面，导游服务具有民间性、群众性和广泛性的特点。

3.掌握导游的原则？答：（1）游客至上原则：使旅游者满意是旅行社生存的首要条件，导游服务的根本是满足顾客的需要，一切以旅游者的利益为出发点，旅游者的利益高于一切（2）履行合同原则：导游人员带团要以契约为基础，是否不折不扣地履行旅游合同的内容是评估导游人员是否履行职责的基本尺度（3）规范化服务原则：规范化服务是指服务质量应达到国家和行业规定的标准，服务程序应按照国家 and 行业规定的标准进行（4）平等待客原则：除非特殊情况，导游人员应该与旅游者保持等距离接触，对每一位旅游者要同样地友好，礼貌及殷勤。（5）礼貌待客原则：第一是指服务态度要尊重旅游者；第二是指服务时应使用礼貌用语；第三是指遇事时要表现得沉着、镇定、面带笑容，保持理智（6）合理而可能原则

4.了解我国导游人员的类别？答：导游人员分类：一、工作区域不同：(1)海外领队(2)全

程陪同导游人员(3)地方陪同导游人员(4)景区景点导游人员二、语言不同：(1)中文导游人员(2)外语导游人员三、职业性质不同：(1)专职导游人员(2)兼职导游人员四、等级不同：(1)初级导游人员(2)中级导游人员(3)高级导游人员(4)特级导游人员五、资格不同：(1)正式导游人员(2)临时导游人员5.掌握导游人员、海外领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员及景区景点导游人员的定义？答：导游人员：我国1999年10月1日施行的《导游人员管理条例》中，关于导游人员的概念是：依照导游人员管理条例的规定取得导游证，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。海外领队：是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旅游团队从事旅游活动的工作人员。全程陪同导游人员：是受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同旅游人员的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的导游人员。地方陪同导游人员：是受接待社委派，代表接待旅行社，实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。景区景点导游人员：负责所在景区景点的范围内的导游、讲解工作。俗称定点导游。6.掌握一名合格的初级导游人员应具备的素质？答：（1）爱国主义意识：热爱大好河山；热爱家乡树立首都意识；热爱本职工作；遵纪守法。（2）广泛的基本知识：语言知识；旅行常识和专业知识；法规知识；基础知识和相关理论知识；国际知识。（3）较强的组织、协调、应变能力：导游人员应具有较强的组织协调能力；较强的应变能力。（4）精通业务有较高的导游技能：导游讲解能力；导游规范服务

能力；特殊问题处理及应变能力。（5）注重仪容仪表。（6）身心健康：身体健康、心理平衡、思想健康

7.掌握导游人员的基本职责？答：（1）接受旅行社分配的导游任务，按照接待计划，安排和组织旅游者参观、游览。（2）负责向旅游者导游、讲解、传播中国文化。（3）配合和督促有关部门安排旅游者的交通、食宿、保护旅游者的人身和财物安全等事项。（4）反映旅游者的意见和要求，协助安排会见、座谈等活动。（5）解答旅游者的问讯，协助处理旅途中遇到的问题。

8.熟悉地陪、全陪的职责？答：地陪的职责：（1）安排落实本站旅游活动（2）导游讲解（3）保护旅游者的安全（4）处理问题和事故全陪的职责：（1）督促检查计划实施情况（2）作好协调联络工作（3）导游讲解（4）处理各种事故

9.掌握导游人员的纪律和守则？答：为了保卫国家利益，维护首都的尊严，发展首都的旅游事业，为了确保岛屿工作的顺利完成，岛屿人员必须有很强的法纪观念，遵守国家的法律法规和行纪行规。

10.了解我市导游队伍的现状、对导游人员培训的重要性有正确的认识？答：现状：截止至2000年，北京市共有旅行社456家，其中国际旅行社156家，国内旅行社300家。领取导游证的有6000余人，获得海外领队资格的约1200人。重要性：导游人员身处第一线，是旅游行业的窗口，其素质的高低直接关系旅游服务质量、旅游业的整体水平和国家的整体形象，因此，全行业要从旅游发展战略的高度充分认识到建设一支政治思想过硬、业务精良、作风高尚、素质全面的导游队伍，对实现旅游强国和加强旅游精神文明起着至关重要的作用，各级旅游行政部门和旅行社企业应给予高度重视。

11.了解导游人员培训的内容、方式和管理的

主要方面？答：内容：政治思想和职业道德教育、政策法规知识更新、业务知识和技能更新。方式：金字塔式的培训。

(1) 资格培训 (2) 达标培训 (3) 发展培训 (4) 技能比赛
管理：(1) 导游资格考试 (2) 导游合同管理与导游证管理
(3) 导游人员IC卡以及年检管理 (4) 导游人员等级评定管理 (5) 导游人员在岗培训管理
12. 导游服务：是指导游人员代表被委派的旅行社，按照组团合同或旅游者约定的内容和标准为旅游者提供向导、讲解及相关的旅游接待服务。
13. 语言、知识、服务技能是导游服务的三个基本要素
14. 仪容仪表：是指导游人员的容貌、姿态、服饰等，是导游人员精神面貌的外观体现，它与导游人员的道德、修养、文化水平、审美情趣及文明程度有着密切的关系。
15. 旅游者对导游人员的要求是：亲切、开朗、口齿清楚、用词优美、有真挚诚恳的态度、行动迅速标准、以及有涵养和优雅性。
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