

2009年导游资格资格考试导游服务技能整理笔记8导游资格资格考试
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_E5_AF_BC_c34_633710.htm 第八章 旅行社、饭店、旅游景区与旅行常识旅行社知识一、分类中国：国际旅行社、国内旅行社 出境旅游（出国/边境/港澳游）、入境旅游、国内旅游 欧美：旅游批发商、旅游经营商、旅游零售商 日本：旅行业、旅行业者代理业 台湾：综合旅行社、甲种旅行社、乙种旅行社 二、旅行社的业务操作是旅行社全部工作的主体和中心，也是旅行社日常运作的基本内容和形式。三、旅行业务的操作流程分为1．市场调查与目标市场选择2．设计和促销旅游产品 旅游线路的综合产品 单项服务的单项产品3．销售旅游产品 对外报价、业务洽谈、签定合同4．组织实施合同 标的 计调5．旅游接待 是直接生产过程 是实现价值转移和创造新价值的重要途径6．善后管理四、市场调查是指对某一产品的市场营销有关的问题进行系统的调查研究五、主要业务（根据工作程序不同分）：团队旅游业务和散客旅游业务、组团业务和地接业务 出境和入境旅游业务、综合服务和单项服务六、团队旅游业务是主要业务，散客旅游业务是旅行社接待业务的发展方向七、散客旅游业务迅速发展的主要原因：1．旅游者自主意识的增强和旅游经验的丰富2．旅游者中中青年人数在增加3．现代交通和通讯的发展4．商务活动的频繁5．散客接待设施的完善八、散客旅游业务又称自助或半自助旅游。它形式灵活，自由度大，选择性强。特点：批量小、批次多、预定期短、要求多、变化多九、团队旅游业务和散客旅游业务的区别1．其旅游行程由散客自行安排

和计划，团队多由旅行社安排2．散客付费是零星现付，团队是出游前一次性支付3．散客旅游的价格相对贵一些十、散客旅游需要旅行社做好的几方面工作1．增加旅游产品的文化含量2．建立计算机网络化预定系统3．建立广泛、高效、优质的旅游服务供应网络4．提供多种多样的散客旅游服务项目a、单项委托服务（指旅行社为散客提供的各种按单项计价的可供选择的服务b、旅游咨询服务（电话咨询、信函咨询、人员咨询）c、选择性旅游服务十一、组团业务和地接业务的差别1．组团业务的操作程序较地接业务复杂2．组团业务涉及的区域范围、游程和时间较地接业务更广、更长。3．对于旅游者来讲，进行组团和地接业务的旅行社所承担的责任不一样。4．从事地接业务的旅行社与旅游者一般不发生经济关系（增加和自费项目除外）十二、出境旅游业务和入境旅游业务的差别1．旅游主体不一样。2．旅游客流的流向不一样。3．旅游消费的流向不一样。（对出境旅游是控制发展的，保证旅游外汇的收入大于支出）4．出境旅游业务的具体操作程序非常繁琐，比入境业务要复杂得多。十三、旅游产品又称旅游服务产品。由实物和服务综合构成，是旅行社向旅游者销售的旅游项目，其特征是服务成为产品构成的主体，其具体展示主要有线路、活动和食宿。十四、旅游产品分类1．按组成状况分整体旅游产品（又称综合性旅游产品）和单项旅游产品2．按旅游产品形态分团体包价旅游、散客包价旅游、半包价旅游、小包价旅游、零包价旅游、组合旅游和单项服务团体包价旅游 10名以上组成 一次性预付旅费 有组织预定行程计划进行的旅游形式（饭店客房、早餐正餐饮料、市内游览用车、导游服务、

交通集散地接送服务、每人20公斤行李服务、游览点门票、文娱活动入场券、城市间交通) 散客包价旅游 10名以下组成一次性预付旅费 有组织预定行程计划进行的旅游形式(同上)

半包价旅游 在全包的基础上扣除午餐、晚餐小包价旅游 又称选择性旅游 分可选择部分(午、晚餐、导游服务、参观游览、欣赏文娱节目、品尝风味)和非选择部分(住房、早餐、交通集散地接送服务、城市间交通)

零包价旅游 参加这种旅游包价形式的旅游者必须随团前往和离开旅游目的地,但是在旅游目的地的活动则是完全自由的。(获团体机票的优惠,统一代办旅游签证)

组合旅游 旅游者从不同的地方前往旅游目的地,在旅游目的地组成旅游团,按大概地旅行社实现安排进行旅游活动。

单项服务 旅行社根据旅游者的具体要求提供的按单项计价的服务。(导游服务、交通集散地接送服务、代办交通票据和文娱票据、代客联系参观游览项目、代办签证、代办旅游保险)

十五、导游员与旅行社业务(旅行社接待质量的高低取决与导游接待质量的高低)

1. 导游是旅行社派出的工作人员,所提供的服务是旅行社所有服务中唯一的自产产品。
2. 旅行社作为企业,必须以赢利为目的。导游员是旅行社履行合同和实现利润的手段。
3. 导游服务的重要性,强化了导游员的优质服务能为旅行社争取更多客源。
4. 导游员在旅行社业务操作中,为整个行业和旅游产品承担着风险和责任。

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