

2009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记2导游资资格考试
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_633716.htm

相关链接：2009年导游资资格考试导游服务技能整理笔记1第二章 导游员 一、导游员三层的含义1．导游员应是旅行社委派的，既可以是专职的，也可以是兼职的 2．导游员的主要业务是从事旅游者的接待。 3．导游员向旅游者提供的接待服务（切记团体与散客的区别）对于团体游客必须按组团合同的规定和导游服务质量标准实施对于散客必须按实现约定的内容和标准实施。 二、导游员的基本职责（多选） 1．根据旅行社与旅游者签定的合同或约定，按照接待计划安排和组织游客参观、游览。 2．负责向旅游者导游、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旅游者的交通、食宿等，保护旅游者的人身和财物安全。 4．耐心解答旅游者的问询，协助处理旅途中遇到的问题 5．反映旅游者的意见和要求，协助安排旅游者会见、座谈等活动。 三、全陪的主要职责（全陪是组团社代表，在整个旅游活动中起主导作用） 1．实施旅游接待计划（监督接待社的执行情况和接待质量） 2．联络工作 3．组织协调工作（协调领队、地陪、司机等之间的合作关系） 4．维护安全、处理问题 5．宣传、调研 四、地陪的主要职责（地陪是接待社代表，旅游接待计划当地执行者，是当地旅游活动的组织者）安排旅游活动 做好接待工作 导游讲解 维护安全 处理问题 五、领队的主要职责（海外领队是出境旅行社的代表，是出境旅游团的领导者和代言人。） 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 六、导游员的分类 1 . 按工作范围划分：
：海外领队、全陪、地陪、景点景区导游员 海外领队：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领旅游团从事旅游活动的工作人员。全陪：指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地陪的配合下实施旅游接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的工作人员。地陪：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、讲解等服务的工作人员。 2 . 按职业性质划分：专职导游员和兼职导游员（自由职业导游员） 3 . 按使用语言划分：中文导游员和外语导游员 4 . 按技术等级划分：初级、中级、高级、特级 中级（初级2年，考试考核）、高级（中级4年，考试考核）、特级（高级5年，考核，高水平科研成果） 七、导游工作的特殊性在于其直接为人服务，最需要体现“以人为本”的精神。现代导游既是一种服务，又是一门专业和艺术。 八、导游员应该具备什么条件？优良的职业品质、较全面的知识、较强的独立工作能力、较高的导游技能、身心健康与较好的仪容仪表关于导游员的分类，职责等，是很好记的。关键在于，记忆的时候要的是活字！要去理解，弄清楚领队，全陪，地陪的关系。一般内宾，也就是国内旅游是没有领队的，或者领队由单位负责人兼任。所以，在理解领队，全陪，地陪意义与概念的时候，要当作国际旅游的操作来理解！（我是这样理解的，不知道对不对），第八条把书上的多读点，读通了就记住了！ 九、优良的职业品质包括：爱国敬企、尽职尽责、遵纪守法、高尚情操 爱国是合格导游员的首要条件，应该把国家利益摆在第一位，自觉

地维护国家和民族尊严。事业心是出色的导游工作的基础。要求在工作中有强烈的责任感和忘我的投入感。涉外导游员要牢记“内外有别”的原则。情操：是以某一或某类事物为中心的一种复杂的、有组织的情感倾向。十、较全面的知识包括：语言知识、史地文化知识、政策法规知识、心理学和美学知识、政治经济社会知识、旅行知识、国际知识语言是导游员最重要的基本功，是导游服务的工具。政策法规知识是导游员应必备的知识。十一、较强的独立工作能力包括：语言表达能力、协调能力、善于与人大交道、处理问题、竞争与进取语言能力包括：对语言知识的储备和把握、对语言运用的具体环境的熟悉与调适。十二、较高的导游技能包括：服务技巧（操作技能和智力技能）、引导旅游者、导游方法十三、身心健康与较好的仪容仪表包括：身体健康、心理健康、思想健康、沉着冷静、较好的仪容仪表仪容、仪表、仪态表现导游员外部特征，也是内在素质的体现。与导游员的思想修养、道德品质和文明程度密切相关。十四、为什么说政策法规知识是导游员应必备的知识？1 . 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