

2010导游现场考试辅导：导游口试试题集及答案(4) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/634/2021\\_2022\\_2010\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_c34\\_634953.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022_2010_E5_AF_BC_E6_B8_B8_c34_634953.htm) 一、什么是散客旅游?什么是散客旅游服务?散客旅游与团队旅游有哪些区别?散客旅游，

又称半自主旅游，在国外称为自主旅游，它是由游客自行安排旅游行程，零星现付各项旅游费用的旅游形式。散客导游服务就是旅行社按照散客的要求提供各项导游服务，主要有旅游咨询服务、单项委托服务和选择性导游服务。散客旅游同团队旅游的主要区别是：第一，旅游行程的计划与安排不同。散客旅游一般是由游客自行计划和安排其旅游行程。团队旅游的行程则是由旅行社或其他旅游服务中介机构来计划和安排。第二，付费方式不同。散客旅游多采用零星现付方式。团队则采用包价方式旅费要求提前一次性支付。第三，价格不同。散客旅游活动项目是按零售价格支付，相对昂贵。团队旅游在某些项目上可享受折扣优惠，相对便宜。第四，自由度不同。散客旅游的游客自由度大。团队旅游的游客受团队约束。第五，旅游人数不同。散客旅游的人数多少不一，其中散客包价旅游人数我国现行规定在9人以下，团队包括旅游人数必须在10人以上。

二、导游人员带团的特点有哪些?在带团中应遵守哪些原则?导游人员的特点

- 1.工作的流动性 导游人员的工作环境不是静止的。
- 2.接触的短暂性 导游人员为不同旅游团队的游客以及众多的散客服务，接待并为游客服务的时间相对较短，和游客的接触也不深，即使遇上个别爱挑剔的游客也只是相处几天而已。
- 3.服务的主动性 导游人员的职责决定了他对旅游团对的聚焦点，是带团过程中的明星人物

。导游人员与游客对旅游地所掌握的信息具有不对称性，因而导游人员负有组织游客、联系、传播的职能。基于以上的特点，导游人员与游客相处时，应以下列原则为带团准则。

1.游客至上原则 导游人员应有责任感与使命感，工作中要明辨是非曲直，遇事能遵守职业道德并为游客着想。 2.履行合同原则 导游人员带团要以契约为基础，是否履行旅游合同的内容时评估导游人员是否履行职责的基本尺度。这一标志涉及两个方面，一是企业内部制定的相关成本、责任等方面的约束.二是合同规定的相关服务内容与等级要求。导游人员要设身处地的为公司着想，也要为游客着想。 3.等距离交往原则 尊重人是人际关系中的一项基本原则。不管游客是来自境外还是境内，是来自东方国家还是西方国家，也不管游客的肤色、宗教、信仰、消费水平如何，导游人员都应一视同仁地尊重他们。导游人员不应对一些游客表现出偏爱，导游人员的片面行为会造成旅游团队的内部关系紧张，因为每一位游客都为旅游付出了同样多的钱，他们要求得到同等的待遇是合情合理的，导游人员应该尽力把事情办得人人满意，皆大欢喜，除非特殊情况，导游人员应该采取的态度是与每位游客都要友好、礼貌和殷勤。 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)