

2010年导游资格证考试《导游业务》知识点串讲三 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635143.htm 第三章 导游工作 导游工作是整个旅游服务过程中的核心和纽带。

一、导游工作的性质和价值 服务性、文化性、社会性、经济性和涉外性等基本属性。

(一) 导游工作在旅游业中的核心服务作用 三大要素中处于核心地位，而在旅行社接待工作中处于第一线的关键人物是导游人员，导游工作处于旅游综合服务的中心地位。1、旅游者需要导游服务 2、导游工作的纽带作用 导游工作是旅游接待服务的核心和纽带。3、导游工作的标志作用 一般来说导游工作质量高，可以弥补其他旅游服务质量的某些欠缺，而导游工作质量低劣却无法挽回。(二) 导游工作的经济作用 1、导游服务，直接创收 2、扩大客源，间接创收 3、牵线搭桥，促进经济和技术交流 积极地牵线搭桥，促进中外及地区间的科门交流，为我国的建设做出应有的贡献。(三) 导游工作的政治和宣传作用 1、促进了解、宣传中国 2、做好“民间大使”、增进友谊 在日本，导游人员被亲切地称为“无名大使”“……”“国家的代表”、“最好的大使”。为中国赢得了朋友，成为名副其实的“民间大使”。

二、导游工作的特点 (一) 独立性强 1、独立的讲解、宣传、执行国家政策 2、独立组织、协调各种关系 3、独立处理问题和突发事件 (二) 复杂多变 1、导游工作内容繁杂，多变 2、导游讲解内容的复杂性 3、工作对象的复杂性 (三) 脑体高度结合 (四) 要面对各种物质诱惑和精神污染 一位瑞士导游学家曾明确指出：“我们面前还有各种各样的……机会更多一些。”

三、导游

工作的范围 旅游团队是指通过旅行社或旅游服务中介机构，采取.....全程陪同导游人员，在国内旅游团通常配有全程式陪同导游人员。为了能保质保量地完成旅游接待任务，上述三者必须经旅游者为工作对象.....最终使旅游者满意为工作目标。（一）导游讲解服务 沿途讲解服务，参观游览现场的导游讲解以及座谈访问和某些参观点和口译服务。（二）旅行生活服务 抵达旅游目的地时的接送，餐厅客房的.....文娱戏票的代订等。 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