

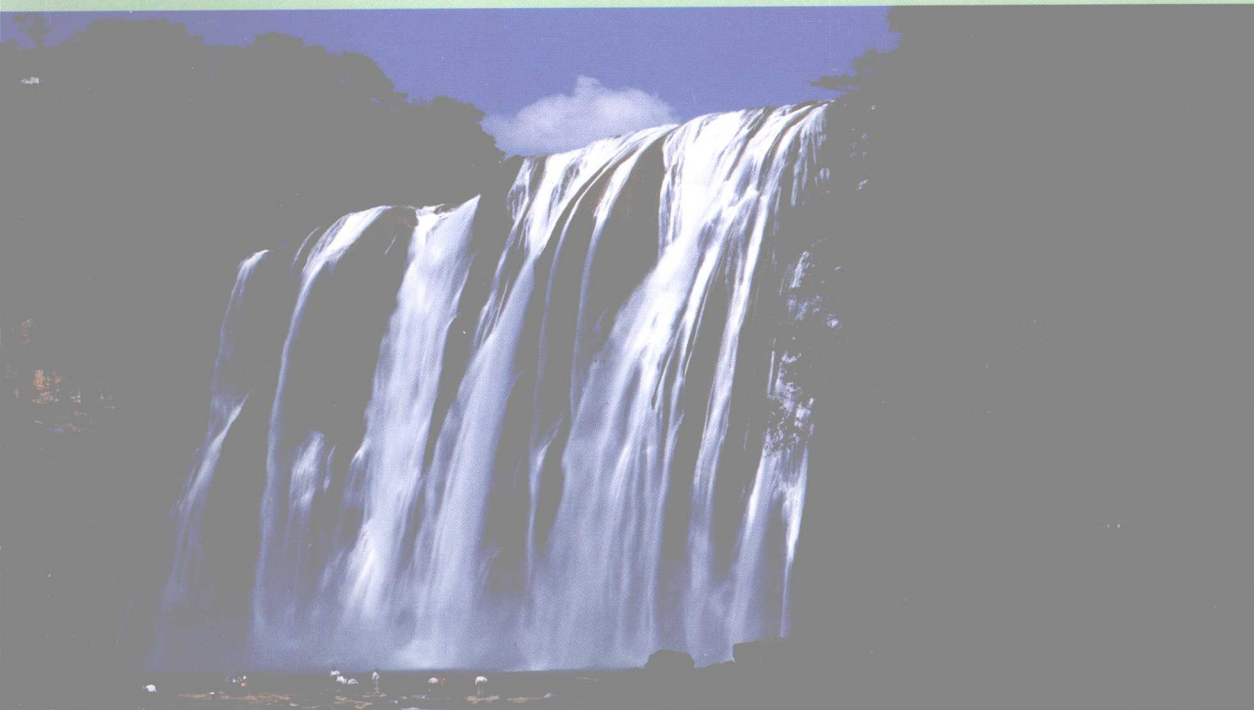
中等职业教育国家规划教材配套教学用书

Travel

导游业务练习册

(旅游服务与管理专业)

主编 王雁



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

要譽容內

导游业务练习册

(旅游服务与管理专业)

主编 王雁

遊覽(CIP)目錄編查註圖

导游业务练习册 王雁主编 北京：北京人民教育出版社，2008

ISBN 978-7-04-023184-3

W. 4280. 03 11 1. 王雁—主编—导游—业务—练习册

中国版本图书馆(CIP)数据核字(2008)第023184号

| | | | | | |
|-----|----|------|----|------|----|
| 主编 | 王雁 | 责任编辑 | 王雁 | 封面设计 | 王雁 |
| 副主编 | 王雁 | 校对 | 王雁 | 版式设计 | 王雁 |

| | | | | | |
|-----------------------|------|------|--------------|------|--------|
| 010-28281118 | 游藝社 | 北京出版 | 010-28281000 | 社址 | 北京出版 |
| 800-810-0360 | 商客費受 | 社址 | 100011 | 郵政編碼 | 100011 |
| http://www.jep.edu.cn | 址 網 | 社址 | 010-28281000 | 社 址 | 北京出版 |
| http://www.jep.com.cn | 址 網 | 社址 | 010-28281000 | 社 址 | 北京出版 |
| http://www.jan.com.cn | 址 網 | 社址 | 010-28281000 | 社 址 | 北京出版 |
| http://www.jan.com.cn | 址 網 | 社址 | 010-28281000 | 社 址 | 北京出版 |
| http://www.widab.com | 址 網 | 社址 | 010-28281000 | 社 址 | 北京出版 |

| | | | | | | | | | |
|------------|-----|--------------|-----|---------|-----|-------|-----|---------|-----|
| 3008年4月第1版 | 次 版 | 3008年4月第1次印刷 | 次 印 | 281×193 | 本 开 | 11.25 | 张 印 | 280 000 | 数 字 |
|------------|-----|--------------|-----|---------|-----|-------|-----|---------|-----|



高等教育出版社

社址：北京出版
社址：北京出版

内容提要

本练习册是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材《导游业务》的配套用书。

本练习册严格按照《导游业务》的章节编写;每章节设有知识导航、指点迷津达标训练、拓展训练、收藏夹等内容,其中达标训练采用多种类型,如填空题、名词解释、单项选择题、多项选择题、简答题、案例分析题、连线题、判断题等,来满足学生对教学内容进行多角度、多形式练习的需要,同时配有四套综合模拟试题,便于学生自测。

本练习册可作为中等职业学校旅游服务与管理专业的学生用书,也可作为岗位培训人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

导游业务练习册/王雁主编. —北京:高等教育出版社,
2008.4
旅游服务与管理专业
ISBN 978-7-04-023486-2

I. 导… II. 王… III. 导游-专业学校-习题
IV. F590.63-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 023854 号

| | | | | | |
|------|-----|------|-----|------|-----|
| 策划编辑 | 王江华 | 责任编辑 | 孟方 | 封面设计 | 王凌波 |
| 版式设计 | 马敬茹 | 责任校对 | 杨凤玲 | 责任印制 | 毛斯璐 |

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京未来科学技术研究所
有限责任公司印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 11.75
字 数 280 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2008 年 4 月第 1 版
印 次 2008 年 4 月第 1 次印刷
定 价 16.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 23486-00

前 言

《导游业务练习册》是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材《导游业务》的配套用书。其编写的指导思想是:适应职业教育改革的需要,恰当地把专业知识讲授与专业技能训练挂钩,与课堂教学相配合,与日常学习同步,紧扣主教材,力求体现新的教学思想和学习理念。本练习册注重学生自主学习,开拓学习视野,提供学习参考和方法指导,注重提高中职学生学习导游专业课的积极性,致力于学生兴趣和创新能力的培养。

《导游业务练习册》以“导游业务教学基本要求”为依据,以学生能够学会和掌握为原则,具有以下几个特点:

1. 设置知识导航、指点迷津、收藏夹等方面内容,具有工具性。
2. 试题形式丰富多样,有填空题、名词解释、单项选择题、多项选择题、简答题、案例分析题、连线题等,具有实用性。
3. 将达标训练、拓展训练和综合测试题汇为一集,具有辅导性、检测性。

本练习册由青岛旅游学校王雁主编。承担编写任务的老师有:王雁(第一章、第五章、第九章)、马丽娜(第二章、第七章)、刘鑫(第三章、第十章)、胡倚林(第四章、第六章、第八章)。

本练习册既可作为中等职业学校旅游服务与管理专业的学生用书,也可作为岗位培训人员的参考用书。

由于编者水平有限,书中难免有不足之处,欢迎批评指正。

编 者
2007年10月

| | | | |
|----------------------------|----|----|---|
| 第一章 导游服务 | 1 | 29 | 1 |
| 第一节 导游服务的产生与发展 | 1 | 29 | 1 |
| 第二节 导游服务在旅游业中的地位与作用 | 4 | 29 | 1 |
| 第三节 导游服务的性质、特点和原则 | 7 | 29 | 1 |
| 第四节 导游服务质量 | 9 | 29 | 1 |
| 第二章 导游人员 | 12 | 29 | 1 |
| 第一节 导游人员的条件 | 12 | 29 | 1 |
| 第二节 导游人员的类型与职责 | 15 | 29 | 1 |
| 第三节 导游人员的管理 | 19 | 29 | 1 |
| 第三章 导游人员的职业道德 | 23 | 29 | 1 |
| 第一节 导游人员职业道德的基本原则和要求 | 23 | 29 | 1 |
| 第二节 导游人员职业道德规范 | 25 | 29 | 1 |
| 第三节 导游人员职业道德修养 | 29 | 29 | 1 |
| 第四章 导游业务相关知识 | 32 | 29 | 1 |
| 第一节 出入境知识 | 32 | 29 | 1 |
| 第二节 行李与票务知识 | 36 | 29 | 1 |
| 第三节 旅游救援知识 | 37 | 29 | 1 |
| 第四节 货币、保险与财务结算知识 | 39 | 29 | 1 |
| 第五章 导游服务规范 | 43 | 29 | 1 |
| 第一节 地方陪同导游服务规范 | 43 | 29 | 1 |
| 第二节 全程陪同导游服务规范 | 55 | 29 | 1 |
| 第三节 景点(区)导游服务 | | 29 | 1 |
| 第六章 导游带团技能 | 65 | 29 | 1 |
| 第一节 树立导游人员的良好形象 | 65 | 29 | 1 |
| 第二节 协调导游服务集体成员的关系 | 68 | 29 | 1 |
| 第三节 协调旅游团成员的关系 | 70 | 29 | 1 |
| 第四节 把握旅游活动节奏 | 72 | 29 | 1 |
| 第五节 导游人员上团初期应注意的问题 | 75 | 29 | 1 |
| 第七章 导游语言技能 | 78 | 29 | 1 |
| 第一节 导游语言的特点与风格 | 78 | 29 | 1 |
| 第二节 导游语言运用原则 | 80 | 29 | 1 |
| 第三节 导游语言交际技巧 | 83 | 29 | 1 |
| 第四节 导游讲解技巧 | 85 | 29 | 1 |
| 第八章 导游服务问题及事故的处理和预防 | 88 | 29 | 1 |
| 第一节 导游服务问题及事故处理的一般原则和技巧 | 88 | 29 | 1 |
| 第二节 旅游活动计划变更的处理 | 89 | 29 | 1 |
| 第三节 漏接、空接、错接机(车、船)事故的处理和预防 | 91 | 29 | 1 |
| 第四节 误机(车、船)事故的处理和预防 | 94 | 29 | 1 |
| 第九章 旅游安全事故的处理和预防 | 96 | 29 | 1 |
| 第一节 旅游安全事故处理的 | | 29 | 1 |



II 目录

| | | | |
|----------------------|-----|------------------|-----|
| 一般原则和程序..... | 96 | 的处理和预防 | 109 |
| 第二节 行李丢失事故的处 | | 第二节 旅游者患病的处 | |
| 理和预防..... | 98 | 理和预防 | 111 |
| 第三节 旅游者走失事故的 | | 第三节 旅游者死亡的处理 ... | 114 |
| 处理和预防 | 100 | 第四节 旅游者越轨言行的 | |
| 第四节 旅游交通、治安、火 | | 处理和预防 | 116 |
| 灾事故的处理和 | | 第五节 旅游者现场投诉的 | |
| 预防 | 103 | 处理 | 118 |
| 第五节 旅游者食物中毒及 | | 综合试题(一) | 122 |
| 意外伤害事故的处 | | 综合试题(二) | 127 |
| 理和预防 | 107 | 综合试题(三) | 133 |
| 第十章 其他问题的处理和预防 | 109 | 综合试题(四) | 138 |
| 第一节 旅游者证件、财物丢失 | | 参考答案 | 143 |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第二节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第三节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第四节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第五节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第六节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第七节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第八节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第九节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第十节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第十一节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第十二节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第十三节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第十四节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第十五节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第十六节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第十七节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第十八节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第十九节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第二十节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第二十一节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第二十二节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第二十三节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第二十四节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第二十五节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第二十六节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第二十七节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第二十八节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第二十九节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第三十节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第三十一节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第三十二节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第三十三节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第三十四节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第三十五节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第三十六节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第三十七节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第三十八节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第三十九节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第四十节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第四十一节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第四十二节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第四十三节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第四十四节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第四十五节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第四十六节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第四十七节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第四十八节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第四十九节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |
| 第五十节 旅游者证件、财物丢失 | | | |
| 的处理和预防 | 109 | | |

第一章 导游服务



知识导航

1. 我国及世界导游服务的发展历程。
2. 我国关于导游服务方面的管理规定。
3. 导游服务的概念。
4. 导游服务在旅游业中的地位与作用。
5. 导游服务的性质、特点和原则。
6. 导游服务质量的观念、标准与导游服务质量的监督管理。

第一节 导游服务的产生与发展



指点迷津

本节是同学们接触导游业务课程的开始,属于基础知识部分。众所周知,导游是旅游行业具有代表性的工作,是旅游业中不可缺少的重要组成部分,导游服务是旅游服务的一个重要组成部分,它贯穿于旅游的全过程,是旅行社服务质量的首要标志。

为此,本节的主要学习内容包括:导游服务的产生与发展过程;我国关于导游服务管理方面的规定和管理办法。

主教材首先阐述了原始导游的最初形态——“向导”;随后介绍了世界第一家旅行社的产生背景、过程及其意义;接着介绍了我国旅游业的发展过程和新中国成立后三大旅行社鼎立的格局;最后介绍了目前我国正在实施的关于导游服务方面的相关法规。



达标训练(找找看,答案都在主教材里)

一、连线题

| | |
|----------------------|-------|
| 开创国际旅游和“包价”旅游先河 | 1845年 |
| 世界第一家旅行社创立 | 1855年 |
| 中国第一家旅行社中国旅行社成立 | 1954年 |
| 中国国际旅行社成立 | 1980年 |
| 中国青年旅行社成立 | 1927年 |
| 世界上第一次有商业性导游员陪同的旅游活动 | 1846年 |

二、填空题

1. 根据中国历史的查考,原始导游最初形态是_____。



2. 世界上第一次商业性旅游活动是由_____组织的,该活动于_____年_____月包租了一列火车,运送_____人从莱斯特前往拉巴夫勒参加禁酒大会。

3. 中国历史上第一家旅行社是_____。

三、单项选择题

1. 1923年8月,在上海商业储蓄银行创设旅游部的是_____。

- A. 托马斯·库克
- B. 通济隆
- C. 陈建鹏
- D. 陈光甫

2. 国家旅游局决定在全国范围内举行导游资格考试的时间是_____。

- A. 1978年
- B. 1987年
- C. 1989年
- D. 1990年

3. 新中国成立以来第一个国家级导游服务标准《导游服务质量》的颁布时间是_____。

- A. 1994年
- B. 1995年
- C. 1996年
- D. 1997年

4. 被公认为世界上第一次商业旅游活动是_____。

A. 1841年托马斯·库克组织的从莱斯特到拉巴夫勒旅游活动。

B. 1845年托马斯·库克组织的从莱斯特到利物浦的包价旅游。

C. 1855年托马斯·库克组织的一系列旅游团并提供全程导游。

D. 1865年托马斯·库克与儿子创办的托马斯·库克父子公司。

5. 近代旅游业的创始人是_____。

- A. 托马斯·库克
- B. 约翰·梅森·库克
- C. 里兹
- D. 斯塔特勒

四、简答题

1. 为了加强对导游服务的管理,我国政府和旅游行政管理部门相继制定了一系列导游服务管理行政法规,请举例说明。

2. 托马斯·库克对近代导游服务有何贡献?

3. 中国的旅游业发展起步比较晚,请简要介绍我国早期旅游业发展的过程。



拓展点讲



拓展训练(动动脑筋,你准会有收获)

现代导游服务方式多种多样,但是人工导游方式却是最重要的,根据你的感受谈谈其中的原因,作为未来的导游人员你应该怎样做好导游服务工作?



收藏夹(读一读,对你会有启发的)

旅游鼻祖——托马斯·库克

托马斯·库克生于英国,幼年家境贫寒,刚满十岁就被迫辍学去学艺谋生,后做牧师管理教堂。当时,由于社会经济落后,人们生活贫乏,嗜酒如命的“酒徒”很多,且精神苦闷,意志消沉。为了帮助人们摆脱这种精神状态,他首先创办了一个戒酒会。在铁路刚刚开发的19世纪中叶,托马斯·库克包租了整列火车,组织了570人的群众队伍,从莱斯特前往20公里外的拉巴夫勒,参加在那里举行的英格兰中部地区禁酒大会,实现了人类历史上第一次无偿包价服务的旅游团活动。通过戒酒旅游,使戒酒会会员们开阔了视野,振奋了精神,焕发了新的活力,认识到了大自然的恩赐与伟大。这不仅使很多人戒酒成功,也启发了托马斯·库克开拓旅游业的念头。因此,他制订了发展计划,于1845年创办了“托马斯·库克旅游业务代办处”。托马斯·库克认为,旅游不仅仅是游山玩水,更是通过旅游活动,探求新的知识,认识新的事物,获取新的信息。他尽可



能地为客人节省开支,为客人提供方便快捷的服务。他的代办处先是代办火车票和轮船票,收取微薄手续费,维持日常费用开支。1851年,他正式成立了“托马斯·库克旅游公司”,经营规模不断发展壮大,成为世界上第一家旅行社,他也成了近代旅游业的创始人。

(摘自互联网)

第二节 导游服务在旅游业中的地位与作用



指点迷津

在了解导游服务的产生之后,接着就要认识:导游服务的概念;现代导游服务的主要方式;导游服务在旅游业中的地位和现代导游服务的作用以及导游服务在旅游业中的重要性。作为未来导游人员,同学们要认清自己的责任,从现在起认真学习,努力掌握与导游有关的专业知识,树立全心全意为旅游者服务的意识。



达标训练(找找看,答案都在主教材里)

一、填空题

1. 从事导游服务的人员必须通过_____ ,获得_____ 颁发的导游资格
证和导游证。
2. 现代旅游三大支柱产业是_____、_____、_____。
3. 在我国,人们通常把导游称为_____、_____、
_____、_____。
4. 导游服务在旅游业中的作用具体表现为_____、_____、
_____、_____。

二、单项选择题

1. 导游人员必须向散客提供导游服务所依据的内容和标准来自_____。
A. 组团合同 B. 事先约定 C. 口头协议 D. 接待惯例
2. 在现代旅游消费链中,能够提供完整系统服务的人员是_____。
A. 酒店服务员 B. 导游 C. 司机 D. 销售人员
3. 下列关于导游服务定义的解释不正确的是_____。
A. 导游服务的基本依据是旅游合同或与旅游者约定的内容
B. 导游人员进行导游活动,必须经旅行社委派
C. 导游人员要不折不扣地执行与旅游者签订的旅游合同
D. 导游人员无权增加、减少或取消合同规定和事先约定的服务项目
4. 关于导游服务在旅游业中的作用叙述不正确的是_____。
A. 导游服务上要对行业行政管理部门、对旅行社负责,下要对旅游者负责
B. 导游要为旅游者提供满意的服务,只要协调好与之相关的接待服务部门的关系即可。
C. 导游人员是旅游者对旅游环境、旅游产品和旅游服务评判的第一知情人



D. 导游人员不仅要代表国家还要代表自己所在旅行社与旅游者及相关接待部门打交道

5. 被人们誉为“旅游业的灵魂”的是_____。

A. 旅游者 B. 旅行社 C. 导游 D. 旅游安全

6. 在现代旅游产业中,处于核心地位的是_____。

A. 旅游交通 B. 旅游住宿 C. 旅行社 D. 导游行业

三、多项选择题

1. 关于导游在旅行社中地位的说法正确的有_____。

A. 是旅行社的核心 B. 是旅行社的龙头
C. 是旅行社的灵魂 D. 是旅行社的支柱

2. 下列关于导游服务定义解释正确的有_____。

A. 从事导游服务的人员必须通过导游资格考试,获得导游证
B. 导游展现在旅游消费者面前的是一种个人行为
C. 导游服务的基本依据是旅游合同或与旅游者约定的内容
D. 目前,不是所有的国家导游服务都要取得导游证

3. 在旅游支柱产业中,关于旅行社所处地位的正确说法有_____。

A. 核心 B. 龙头 C. 灵魂 D. 支柱

四、名词解释

导游服务

五、简答题

1. 现代导游服务的方式主要有哪些?

2. 导游服务在旅游业中的地位如何?

拓展训练(动动脑筋,你准会有收获)

1. 在旅游接待服务中,如何理解导游服务所起的作用?



1. 下列有关导游职业的描述,正确的是()。
- A. 导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。
 B. 导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。
 C. 导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。
 D. 导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。
2. 下列有关导游职业的描述,正确的是()。
- A. 导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。
 B. 导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。
 C. 导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。
 D. 导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。

2. 阅读下面收藏夹中这篇文章,谈谈你对导游这一职业的理解。

导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。导游职业是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”的职业。



收藏夹(读一读,对你会有启发的)

导游是什么?

导游是种工作,是个职业。所以有人说导游是“一张嘴,两条腿,走遍山山水水”。一张嘴要说,说什么?要说山要道水。怎么说?要洋洋洒洒,尽情发挥;要指点江山,激扬文字;要热情洋溢,慷慨激昂;要侠骨柔情,荡气回肠。两条腿要走,怎么走?要不走回头路,不走重复路,不走冤枉路,不走失败路;引领游客观赏大中华的名胜古迹和走遍世界各地山山水水。

旅游六要素

食——民以食为天,要知道一些各地的特色菜肴,如川菜粤菜本帮菜,以及各地的特色风味小吃等,要安排好游客的正餐。

宿——要知道所去地方的住宿标准,房间设施、服务内容和范围等。

行——要了解交通工具,会掌握时间,要注意行车安全。还要会制造旅途气氛,如说笑话、猜谜语、讲故事、做游戏等,以解除游客旅途的寂寞。

游——要知道各地的名胜古迹,山水风光;各地建设成就和乡土人情等。



娱——要有参与性、娱乐性、趣味性和艺术性。

购——要不误导,不卖假,不让游客上当受骗。

有人说,导游是旅行社的门面和旗帜。的确如此,一个好的旅行社必定有好的导游。优秀的导游和出类拔萃的导游是旅行社的顶梁柱。正因为导游如此重要,所以有人把导游称作旅行社的灵魂。

(资料来源: <http://tieba.baidu.com/f?kz=113008351>)

第三节 导游服务的性质、特点和原则



指点迷津

导游服务通过其在旅游业中的地位和作用而彰显其重要性。与其他服务相比较,导游服务除了自身的服务性外,还具有独特的性质和特点,这就要求从事导游服务的人员必须掌握导游服务的原则,这样才能为旅游者提供优质的服务。在学习本节知识时,同学们不仅要掌握导游服务的性质、特点,更要理解导游服务的原则,并且能在实践中灵活运用。



达标训练(找找看,答案都在主教材里)

一、填空题

1. 导游服务的性质除了其自身的服务性以外,主要表现在_____、_____、_____、_____。
2. 导游服务最突出的特点是_____。
3. 对于入境旅游,旅行社主要提供_____的导游服务;对于出境旅游,旅行社主要提供_____的导游服务。
4. _____的导游服务是衡量导游质量的基本依据,也是导游服务质量的基本保证。

二、单项选择题

1. 早在 20 世纪 60 年代,我国政府提出导游人员的“三过硬、五大员”依据的导游服务的性质是_____。
A. 社会性 B. 文化性 C. 经济性 D. 涉外性
2. 按照导游职责的规定,对所带领的旅游团的旅游活动负有全责,在整个旅游活动中起主导作用的人员是_____。
A. 旅游团领队 B. 全程陪同导游员 C. 地方陪同导游员 D. 旅行社计调
3. 按照导游职责的规定,出境旅游团的领导者和代言人是_____。
A. 旅游团领队 B. 全程陪同导游员 C. 地方陪同导游员 D. 旅行社计调
4. 按照导游职责的规定,旅游接待计划在当地的执行者和当地旅游活动的组织者 是_____。
A. 旅游团领队 B. 全程陪同导游员 C. 地方陪同导游员 D. 旅行社计调
5. 导游服务的“宾客至上”原则要求导游人员必须树立的理念是_____。



- A. 安全第一
- B. 顾客满意
- C. 个性化服务
- D. 零缺点

三、多项选择题

1. 早在 20 世纪 60 年代,我国政府提出导游人员的“三过硬”是_____。

- A. 思想过硬
- B. 业务过硬
- C. 服务过硬
- D. 外语过硬

2. 属于导游服务原则的有_____。

- A. “安全第一”原则
- B. “宾客至上”原则
- C. 针对性原则
- D. 主随客便原则

四、名词解释

零缺点

五、简答题

1. 怎样理解导游服务独立性强的特点?

2. 导游服务的特点是什么?

3. 导游人员在向旅游者提供规范化导游服务时要遵循哪些标准?



拓展训练(动动脑筋,你准会有收获)

请谈谈在导游服务中怎样体现“宾客至上”原则?



收藏夹(读一读,对你会有启发的)

为什么当导游?

导游是一个怎样的职业,你是否选择导游作为一生奋斗的职业?

导游是一个非常高尚而值得敬佩的职业,是一个创造美好生活,创造难忘体验的职业。导游宣传和介绍旅游地美好的景色和文化,能带给客人愉悦的旅行感受。每当我的客人跟我讲导游如何服务周到,他们玩得如何高兴,旅行如何难忘的时候,我心里都非常激动,或许因为导游的努力,让他们拥有了一段终身难忘的回忆,让他们的人生多一次升华。客人不是怕花钱,出来旅行的人本身是准备花钱的。导游的职责就是怎么让他们的钱开心地花出去,让他们满载而归;把各地方的美景和人文毫无保留地推荐给他们,让他们愉快地欣赏,让他们的旅行充满人情和感动。

选择导游作为一生奋斗的职业,做一个传播美、传播文化、给游客带来难忘体验的导游,做一个能吃苦耐劳不卑不亢的导游,做一个知识丰富、能言善辩的导游,你准备好了吗?

(摘自互联网)

第四节 导游服务质量



指点迷津

导游是旅游业的实践者和推动者、先进文化的传播者、中外交流的友好使者。因此,导游服务质量是导游的生命。这就要求同学们能够正确认识导游服务质量概念;了解导游服务质量标准;掌握实现优质服务的途径;熟悉我国导游服务质量的监督与管理机制,从而为今后的导游服务奠定基础。



达标训练(找找看,答案都在主教材里)

一、填空题

1. 导游服务是_____的核心,属于_____的范畴。
2. 确保导游服务质量的途径是_____。

二、单项选择题

1. 导游服务质量的根本出发点是_____。
 - A. 旅游合同
 - B. 国家和行业标准
 - C. 维护旅游者利益
 - D. 旅游计划
2. 导游服务的第一原则是_____。
 - A. “宾客至上”
 - B. 规范性
 - C. 安全
 - D. 针对性

三、多项选择题

1. 按产品类型划分,导游服务质量包括_____。



- A. 全包价产品质量
- B. 半包价产品质量
- C. 小包价产品质量
- D. 零包价产品质量

2. 为了确实保护旅游者的利益,加强旅行社应付各种旅游责任风险的能力,国家旅游局颁布了_____。

- A. 《旅行社质量保证金暂行规定实施细则》
- B. 《导游人员管理条例》
- C. 《旅行社国内服务质量要求》
- D. 《旅行社投保旅行社责任保险规定》

四、名词解释

1. 导游服务质量

2. 规范化服务

3. 个性化服务

五、简答题

1. 我国导游服务质量标准主要有哪些?

2. 导游服务质量监督与管理的难度较大,具体表现有哪些?

3. 我国导游服务监督与管理的运行机制主要包括哪些?



拓展训练(动动脑筋,你准会有收获)

阅读下面这篇文章,谈谈作为中职学生怎样提高自身素质,以便适应我国飞速发展的旅游事业。



收藏夹(读一读,对你会有启发的)

我国执业导游达 32.05 万人,学历偏低

截至 2006 年 9 月底,我国执业导游人数达 32.05 万人,这是记者在全国导游大会上获悉的。11 名全国模范导游员和 291 名全国优秀导游员在大会期间受到国家旅游局的表彰。

国家旅游局局长邵琪伟在大会上说,我国一代又一代导游人员,艰苦创业、团结奋斗、拼搏进取,以高度的责任感和使命感,为我国旅游业不断发展壮大,为社会主义现代化事业做出了积极贡献。他说,随着我国成为世界旅游大国,导游队伍规模快速扩大,导游人员的知识水平、文化程度、年龄结构、能力素质、劳动关系、市场环境、体制机制都在发生深刻变化。总体上看,我国导游人员文化程度、知识水平、业务素质不断提高,年轻化、社会化、多样化趋势明显,市场意识、竞争意识、维权意识不断增强,涌现出文花枝等一批新时期导游模范人物,为弘扬中华文化,促进中外交流,推动中国旅游业持续发展做出了贡献。

邵琪伟说,我国导游队伍呈现年轻化、平均学历偏低的状况。在 32 万多名执业导游中,30 岁以下占 80%,大专及以下学历者占 80%。我国导游队伍的整体素质不能适应旅游业发展需要,与建设世界旅游强国要求不相适应。

(资料来源:国家旅游局信息中心)