



蜗牛导考

第一章 导游服务

导游服务概述

目录

1

考试大纲

2

课程内容

3

真题精选



01

考试大纲

考试大纲

了解：导游服务的产生及发展历程；导游服务的定义和特点。

熟悉：导游服务的性质、地位和作用；导游职业道德规范的基本内容。

掌握：社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观。

考试说明

2017 年笔试试卷，本章考查 3 道单选题，分值 1.5 分。

2018 年笔试试卷，本章考查 4 道判断题、1 道单选题，分值 2.5 分。

2019 年笔试试卷，本章考查 2 道判断题、4 道单选题，2 道多选题，分值 5 分。

2020 年笔试试卷，本章考查 2 道判断题、4 道单选题，1 道多选题，分值 4 分。

2021 年本章考查量，预计 6 ~ 8 道、分值 4 ~ 5 分。



02

课程内容



• 导游服务概述 •



• 导游服务的性质、
地位、作用 •



• 导游人员职业
道德规范 •

导游服务：指代表被**委派**的旅游企业接待或者**陪同**游客进行旅游活动，并按照**组团合同或约定**的内容和标准向游客提供的接待服务。

(一) 具有导游资格的导游人员，必须是旅游企业委派的

(二) 主要内容是游客接待

(三) 团队按照合同规定，散客事先约定，不许擅自增加或减少项目，降低服务质量。



**导游服务概
念**

导游服务概述

导游服务的性
质、地位、作
用

导游人员职业道
德
规范

1 导游服务类型

图文声像导游（从属地位） 实地口语导游（核心地位）

2 作为商业活动，导游的职业是近代才产生的

18世纪工业革命，旅游活动产生了本质变化，突出标志：**近代旅游业诞生，商业性导游服务**



2

导游服务的产生

2

商业服务的诞生



托马斯·库克

时间	事件	意义
1841	托马斯·库克组织 570 人，利用包租火车的方式，从 莱斯特 到拉夫巴勒参加一次 禁酒大会	世界公认的第一次商业性旅游活动，却成了近代旅游活动的标志
1845	<p>(1) 托马斯·库克组织了一次 350 人的团体消遣性旅游活动，从莱斯特到利物浦，为期一周；</p> <p>(2) 为组织这次活动，托马斯·库克做了大量的先期准备工作，印制了世界上最早的旅游指南《利物浦之行手册》；</p> <p>(3) 不仅自己全程陪同，而且在卡那封城堡和斯诺登山游览中还聘请了地方导游</p>	<p>世界上第一次大规模的、有组织的、纯粹以商业为目的的旅游活动；世界上最早的旅游指南</p> <p>《利物浦之行手册》</p>

1845	托马斯·库克在莱斯特创办了 世界上第一家商业性旅行社 。此后，他放弃了原来的工作，开始专门从事旅游代理业务，成为 世界上第一位专职的旅行代理商	世界上第一家商业性旅行社 ； 世界上第一位专职的旅行代理商
1846	托马斯·库克亲自带领一个旅行团到苏格兰旅行。 旅行社为 每个成员发了一份活动日程表 ， 还为 旅行团专门配备了向导	世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动 ，导游服务作为一种职业正式登上了历史的舞台

1865 年，托马斯·库克与儿子约翰·森·库克成立了托马斯·库克父子公司（后来的**通济隆旅游公司**）

1872 年，托马斯·库克亲自带领一个 9 人旅游团访问纽约、南北战争战场、多伦多等地，旅游业务扩展到了北美洲。这次环球旅行使其声名远播，产生了极大的影响。

1892 年，托马斯·库克创造性地发明了一种流通券，凡持有流通券的国际游客可在旅游目的地兑换等价的当地货币，即**旅行支票**，这更加方便了游客进行跨国和洲际旅游



阶段	重要事件
起步阶段 1923—1949 年	1923 年 8 月，上海商业储备银行总经理 陈光甫 先生在该银行下创设了 旅游部 。1927 年 6 月成立了 中国旅行社
开拓阶段 1949—1978 年	<p>(1) 新中国第一家旅行社“华侨服务社”于 1949 年 11 月在厦门正式营业。</p> <p>(2) 1954 年 4 月 15 日，中国国际旅行社（“国旅” CITS）在北京西交民巷 4 号诞生。</p> <p>(3) 1964 年 6 月，国务院批准成立“中国旅行游览事业管理局”</p> <p>(4) 1974 年，成立了中国旅行社，并与华侨旅行社合署办公，统称中国旅行社（“中旅” CTS）</p>

发展阶段
1978—1989
年

- (1) 1978 年，“中国旅行游览事业管理局”改名为“中国旅行游览事业管理总局。
- (2) 1980 年 6 月 27 日国务院正式批准成立中国青年旅行社（“青旅” CYTS）。
- (3) 1984 年，旅行社外联权下放，全国各行业和地区性旅行社迅速发展。
- (3) 1988 年年底，全国形成了以国旅、中旅、青旅为主干旅行社体系

全面建设阶段
1989
年至今

- (1) **1989 年起**，国家旅游局 1 每年举行一次全国导游人员资格考试。
- (2) 1994 年，国家旅游局决定对导游人员分等定级，划分为**初级、中级、高级、特级**四个级别。
- (3) 1999 年 5 月国务院颁发的《**导游人员管理条例**》**标志着**我国导游队伍的建设迈上了**法律进程**。
- (4) 2001 年，国家旅游局建立导游数据库，在全国范围内推行导游电子信息网络化管理。
- (5) 2002 年，国家旅游局全面推行导游记分制管理和 IC 卡管理等举措，促进了导游工作的规范化，加强了导游队伍的建设。
- (6) **2013 年 10 月 1 日**，《**中华人民共和国旅游法**》**正式施行**
- (7) 2016 年，国家旅游局在互联网上设立了全国导游公共服务监管平台

深化导游改革
阶段
2016年至今

- (1) 2016 年1月29日，深化改革，将导游向“**市场化、自由化、法制化**”管理转变
- (2) 2016 年5月，国家旅游局正式启动线上线下自由职业试点工作。
- (3) 2016年8月，全国导游公共服务平台上线，功能：**导游职业管理、导游执业信息全记录、导游服务评价和投诉、旅游部门监管执法其他**

2. 导游自由执业

2016 年5 月开始，国家正式启动在江浙沪三省市、广东省的线上导游自由执业试点工作，在吉林长白山、湖南长沙和张家界、广西桂林、海南三亚、四川成都的线上线下导游自由执业试点。

自由执业的门槛：①初级及以上导游证，
②身体健康，
③两年内未受到行政处罚

参与自由执业的导游应该具有导游自由执业责任保险，每次事故每人责任限额应不低于50 万元人民币。

导游执业方式自由化是导游自由执业的核心

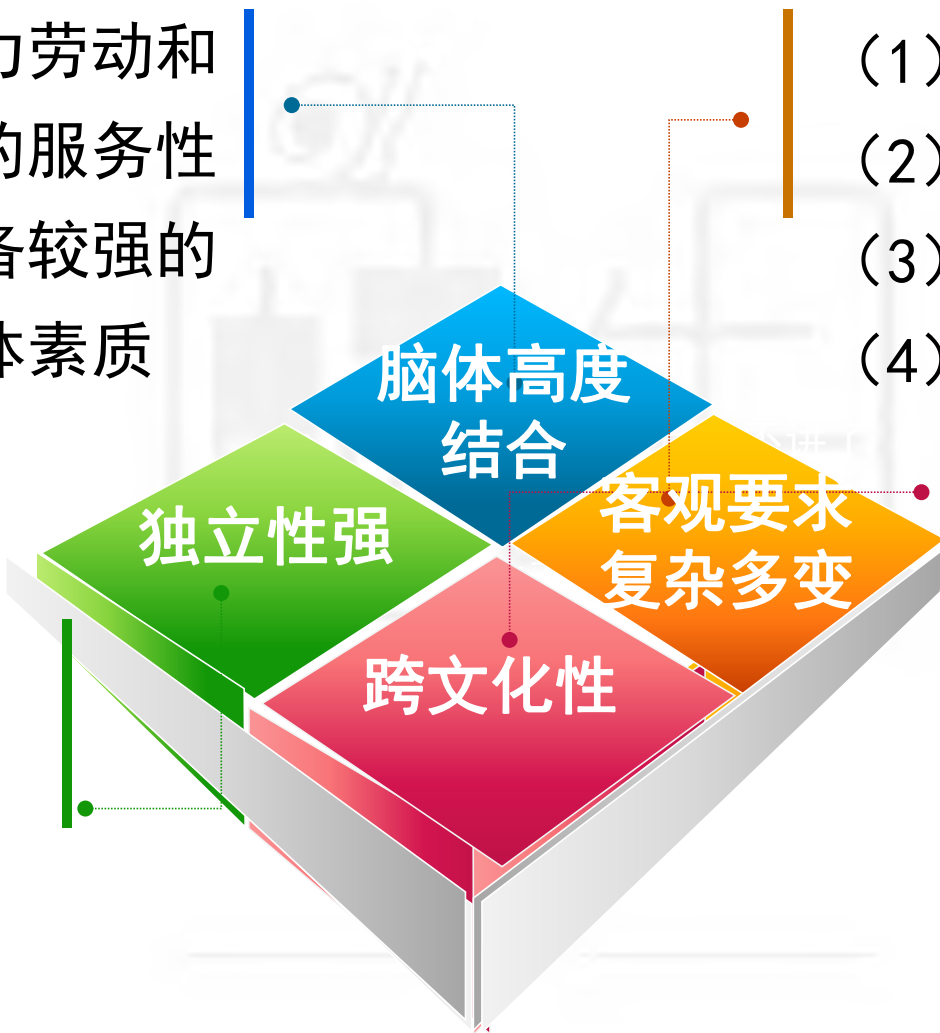
- (1) 导游自由执业的两大类型：线上导游自由执业、线下导游自由执业。
- (2) 导游自由执业的五种模式：“旅行社委派”模式、“旅行社预订”模式、“协会预订”模式、“导游服务公司”模式、“游客直联”模式。

导游服务是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作，要求导游具备较强的事业心和良好的身体素质

4

现代导游服务的特点

导游服务工作独当一面。特别是回答游客政策性强的问题或者处理突发性事故，需要当机立断，独立决策，事后汇报。



- (1) 服务对象复杂；
- (2) 游客需求多样；
- (3) 人际关系复杂；
- (4) 直面“精神污染”

导游服务是传播文化的重要渠道，起着沟通和传播文明、为人类创造精神财富的作用





核心价值观：“游客为本，服务至诚”

1

社会性：导游处于旅游接待工作的**中心位置**，导游所从事的工作本身就具有**社会性**

2

文化性：（1）导游服务是传播文化的重要渠道；（2）导游服务是审美和求知的媒介

3

服务性：（1）导游服务可以提高旅途生活质量；（2）导游服务可以满足游客心理需求

4

经济性：（1）优质服务，直接创收；（2）扩大客源，间接创收；（3）因势利导，促销商品；（4）增进了解，促进经济交流

5

涉外性：民间大使，调研游客需求，了解国外运作模式，提高服务质量，有针对性的促销

✓ 旅行社在三大板块中处于**核心地位**，它是**代表性工种**，“**旅游业灵魂、旅行社的支柱，旅游活动的导演**”。导游服务贯穿于旅游活动的始终，是整个旅游服务中**最重要**的一个部分，在现代旅游业中具有**极其重要的地位**。

✓ 承担着旅行社旅游活动组织安排具体落实，又担负着将相关部门和单位提供的协调工作。

✓ 旅游服务的各项服务中始终处于**主导地位**。



在旅游服务中具有主导地位	围绕导游服务主线
导游服务水平和质量高低	导游服务是直接面对游客的服务， <u>游客对导游服务的质量也最敏感，因此可以说，导游服务的质量代表着旅游服务的质量。</u> 一般来说，如果导游服务质量好，可以弥补其他旅游服务质量的某些欠缺；如果导游服务水平低，则最容易引起游客的不满
旅游竞争的焦点	旅游竞争重要的方式之一就是导游服务质量的竞争。拥有一流的导游队伍无疑是旅行社扩大知名度、争取更多客源的法宝，也是旅行社最大的一笔财富
旅游产品改进的主要途径	导游工作在旅游第一线，熟悉旅游产品链中每一个环节的服务质量，了解游客的消费心理，可以及时将有关信息反馈给旅行社，有利于旅行社改进服务方式，提高产品的针对性，推出更具竞争力的旅游产品

导游服务是旅游接待服务的 核心和纽带

导游在旅游服务各环节之间对**沟通上下、连接内外、协调左右**关系等方面起着举足轻重的作用

导游是旅行社与饭店、餐馆、游览点、交通部门、商店、娱乐场所等企业之间的第一联络员，在各旅游企业之间起着重要的**协调作用**。

纽带作用

2017
真题

3

导游服务的作用



- ◆ **标志作用**：导游服务质量是旅游服务质量高低的最敏感的标志；
- ◆ **信息反馈作用**：导游处在接待游客的第一线；
- ◆ **扩散作用**：优质的导游服务能对旅游目的地的旅游产品和旅行社形象起到扩散或传播作用。

1 社会主义核心价值观

01 富强、民主、
文明、和谐

国家层面的价值目标

现代化国家的建设目标，对价值观基本理念的凝练，居于最高层次，具有统领作用。

02 自由、平等、
公正、法治

社会层面的价值取向

对美好生活的生动描述，也是中国特色社会主义的基本属性，是我们党矢志不渝，长期实践的核心价值理念

03 爱国、敬业、
诚信、友善

个人层面的价值准则

覆盖了社会道德生活，公民必须恪守的基本道德准则，评价公民道德行为的准则

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/046223131032010234>