

导游职业规范：第三章团队导游服务规范 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/464/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E8\\_81\\_8C\\_E4\\_c67\\_464667.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/464/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_81_8C_E4_c67_464667.htm)

知识点：1.我国及主要客源国旅行社的种类及业务情况2.旅行社产品种类及基本内容3.旅游团队的基本概念4.导游服务集体的工作要求及规范5.地方陪同导游员、全程陪同导游员、领队的导游服务程序与服务质量标准。

技能点：1.地方陪同导游员导游服务程序与服务质量标准2.全程陪同导游员导游服务程序与服务质量标准3.国际领队导游服务程序与服务质量标准【复习要点】

第一节 旅行社业务简介一、旅行社的种类二、主要客源国的旅行社种类三、旅行社产品第二节 旅游团队导游服务人员组合一、旅游团队的概念二、旅游团队导游服务集体的组成与任务三、导游集体协作共事的基础四、导游服务集体协作共事的方法第三节 地方导游服务程序与服务质量标准一、服务准备工作二、迎接工作三、首次导游工作四、入住饭店及饭店内服务五、核对、商定日程六、参观游览活动七、其它服务八、送站服务九、结束工作第四节 全程陪同导游服务程序与服务质量标准一、服务准备工作二、首站接团服务三、入住饭店四、核对、商定日程五、各站服务六、离站服务七、途中服务八、末站服务九、后续工作第五节 领队服务工作程序一、准备工作二、开好出境前的说明会三、办理出境手续四、办理国外入境手续五、落实境外旅游接待六、办理国外离境手续七、办理回国入境手续八、散团九、善后工作

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)