

《导游实务》考试大纲 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_c34_38687.htm 总体目标：通过本科考试，考查考生对于导游服务的认识和对导游操作的了解程度，提高导游队伍的职业道德意识水平，理解不同类型导游员的工作职责和服务规程，锻炼考生正确处理导游工作以及工作中所出现问题的能力，培养合格的导游服务人员。

第一章 导游服务 考试目的：通过本章考试，考查考生对于导游服务的基本概念和原理的理解，使考生把握导游服务的发展历程和发展趋势，并对导游服务的性质、特点和服务原则有一个基本的正确认识。 考试内容：一、旅游和导游的基本概念 了解世界旅游组织对旅游的定义和旅游活动的主要类型，熟悉旅游活动和三个主要组成要素；了解导游服务的概念，掌握“导游”与“导游员”的区别；熟悉导游服务在旅游服务体系中的中心地位和主导作用。二、导游发展简史和发展趋势 了解古代旅行活动的五种主要类型，熟悉处于“萌芽状态”：的古代导游服务；了解近代旅游业诞生的标志，熟悉现代导游服务的产生条件，掌握中国现代导游服务的发展阶段和表现；熟悉未来旅游活动和三个主要发展趋势，掌握导游工作的五个主要发展趋势。三、导游服务的性质 熟悉导游服务的社会性、文化性、服务性和涉外性；掌握导游服务创造经济价值的途径。四、导游服务的特点 熟悉导游服务脑体结合、关联度高的特点；掌握导游服务独立性强和复杂多变的表现。五、导游服务的原则 熟悉导游服务必须遵守游客至上、双效益结合和合理而可能的原则。

第二章 导游员 考试目的：

通过本章考试，考查考生对于导游的概念、类型和工作职责的认识，强化考生的职业道德观念，促使其自觉加强修养，按照导游员的素质要求来锻炼自己。考试内容：一、导游员的概念与分类 了解《导游人员管理条例》中“导游员”的概念，熟悉《导游人员管理条例》对导游员条件的规定和游客对于导游员的要求；了解按职业性质和工作语言划分的导游员类型，熟悉按技术等级划分导游员类型，掌握按业务范围划分的导游员类型。二、导游员的职责 熟悉导游员的基本职责；熟悉全陪的职责；掌握地陪的职责；了解景点景区导游人员的职责。三、导游员的职业道德和行为规范 熟悉导游员的九项职业道德；掌握导游员五个方面的行为规范。四、导游员的素质要求 熟悉导游员品德端正的要求；掌握导游员知识丰富的要求；熟悉导游员身心健康的要求；熟悉导游员技能合格的要求；了解导游员形象良好的要求。

第三章 团队导游服务 考试目的：通过本章考试，考查考生对于团队导游工作集体的认识，完整而正确地理解地陪的服务规程，了解全陪的服务规程。考试内容：一、团队导游工作集体 了解团队导游工作集体的组成；熟悉导游工作集体的合作基础与合作方法。二、地陪服务规程 了解地陪服务规程的时间跨度，熟悉地陪服务的基本标准；掌握地陪在前期准备时五个方面的内容；掌握地陪的接站服务内容和要求；熟悉地陪的入住服务中的内容 and 要求；掌握地陪在其他活动服务中的内容 and 要求，掌握地陪在送站服务中的内容 and 要求；了解地陪的善后工作内容。三、全陪服务规程 了解全陪服务规程的时间跨度和基本服务标准；熟悉全陪在前期准备时五个方面的内容；了解全陪首站接站服务的内容；熟悉全陪的饭店内服务内

容；了解全陪在核订日程时间要求；熟悉全陪在各站服务中的内容；了解全陪在各站离站服务中的内容；了解全陪在转移服务中的内容；了解全陪在末站送站服务中的内容；了解全陪的善后工作内容。

第四章 散客导游服务 考试目的：通过本章考试，考查考生对于散客旅游和散客导游服务的认识，基本掌握散客导游的服务规程。

考试内容：一、散客导游服务 了解散客旅游的概念，熟悉散客旅游与团队旅游的主要区别以及散客导游服务的特殊性；熟悉散客导游服务的要求。

二、散客导游服务规程 熟悉散客的接站服务内容和要求；熟悉散客游览服务的内容和要求；熟悉散客送站服务的内容和要求。

第五章 带团技能 考试目的：通过本章考试，考查考生对于导游带团特点、理念和模式的认识，培养导游员在带团时的组织技能与交际技能，并初步掌握与相关部门和人员协作的技能。

考试内容：一、带团的特点、理念和模式 熟悉导游带团的特点；熟悉导游带团的四条基本理念；了解导游带团的两种主要模式。

二、组织技能 了解导游员把握游客的个性差异和导游员树立良好的形象；掌握导游员高速旅游活动的主要节奏；了解旅游景观的美，熟悉导游员在旅游审美活动中的作用，掌握导游员合理引导旅游者审美的方法；熟悉导游员正确处理工作内容。

三、交际技能 掌握导游员了解游客心理方面和不同心理旅游者的表现；熟悉导游员与所有游客保持等距离；了解导游员与游客建立伙伴关系和提供个性化服务。

四、协作技能 熟悉导游员与领队协作的内容：了解导游员与司机的合作和与其他旅游接待单位的协作。

[1] [2] [下一页] 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