

2002年辽宁《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_2002_E5_B9_B4_E8_BE_BD_c34_38727.htm

《导游实务》考试大纲【总体目标】导游实务主要考核导游人员服务规范、导游讲解能力、处理事故的能力、其它能力及导游应具备的知识。目的是提高导游人员的业务能力。第一章导游规范原务能力【考试图的】本章主要考查考生对地陪和全陪在接待旅游团时的服务程序和质量标准的熟悉、掌握程度及应用能力。【考试内容】熟悉旅行社、组团旅行社、接待旅行社、领队、导游人员、全陪和地陪的含义。第一节地陪规范服务程序与标准掌握地陪导游服务的八个程序中应做的工作及服务质量标准。第二节全陪规范服务程序与标准掌握全陪导游服务的各个程序中应做的工作及服务质量标准。第二章导游讲解能力【考试目的】本章主要考查考生对导游讲解的基本要求的认知水平，考查考生对导游语言技能的了解及掌握程度，考查考生对常用导游方法和技巧运用的熟悉程度。【考试内容】第一节导游讲解的基本要求熟悉导游讲解的基本要求及标准第二节导游语言技能了解导游语言的语音；了解导游语言的节奏熟悉交际语言、态势语言在导游服务中的运用。第三节常用导游方法和技巧的运用熟悉不同场合的导游讲解技巧；熟悉自见见的导游讲解方法。第三章解决问题处理事故的能力【考试目的】通过本章的考试，主要考查考生各种事故的处理预防及处理方法，提高考生的应变能力。【考试内容】第一节漏接、空接、错接旅游团（游客）的处理熟悉漏接的预防、掌握漏接的处理；掌握空接的处理；熟悉错接的预防、掌握错

接的处理。 第二节旅游活动计划和日程变更的处理 掌握旅游活动计划和日程不同情况的变更的具体处理方法。 第三节误机（车、船）事故的预防与处理 掌握误机（车、船）事故的原因、预防与处理方法。 第四节游客物件遗失的预防与处理 掌握游客丢失各种证件、钱物、行车的预防措施及处理方法。 [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