

河北省2009年导游考试《导游业务》考试大纲导游资格考试  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/633/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B2\\_B3\\_E5\\_8C\\_97\\_E7\\_9C\\_812\\_c34\\_633537.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E6_B2_B3_E5_8C_97_E7_9C_812_c34_633537.htm) id="tb42" class="mar10"

style="word-break:break-all.">相关链接：河北省2009年导游考试《旅游政策法规》考试大纲河北省2009年导游考试《导游基础》考试大纲《导游业务》考试大纲第一部分 导读《导游业务》一书，是河北省导游人员资格考试系列教材之一。本书着眼于实际导游工作需要，立足于参加国家级导游人员资格考试的考生的理论和实践客观基础，概括性介绍了导游服务工作的全貌。本书的逻辑结构特点是先总后分、层层递进、理论先导、实务突出。第一章回答到有工作干什么的问题。概述导游服务的概念和类型，介绍导游服务的产生与发展历程，分析了导游服务的性质和特点，重点介绍了导游服务的作用和原则，使得即将从事导游工作的考生能够基本了解自己所从事工作的性质、特点、作用及原则等事项。第二章回答导游人员责权利问题。解析了导游人员的概念、分类及条件，详述了到有工作集体及导游人员的职责，剖析了导游人员的权利和义务，并进而总结了导游人员的社会角色。第三章回答从事导游服务工作的导游人员应具备什么样的素质修养的问题。这一章研究了导游人员道德修养的构成、要求及养成，分析了导游人员的知识结构，重点解析了导游人员的能力结构。本章体现了导游工作对于从业人员“德才兼备”的高要求。第四章回答了导游带团流程及规范问题。本章向读者引入了团队导游服务的规范，重点介绍了地方陪同服务程序和质量标准，将地方陪同服务分为服务准备、接待服

务和善后总结等三阶段，详细介绍了总体以及分阶段的工作要求及服务细节。另外，本章还从全程导游服务程序和领队服务程序两个侧面，分析了不同服务角色在团队导游工作中的工作流程和质量要求。鉴于，本书的主要读者是即将从事导游工作的人员，以及导游人员从地陪做起的成长历程，本章的重点在地方陪同服务程序与质量标准部分。第五章回答了散客导游服务规范要求。针对散客旅游日益兴盛以及实际导游需要，本章简单介绍了散客旅游的概念、散客旅游与团队旅游的区别、散客导游服务的特点、要求及类型，重点分析了散客旅游服务程序及要求。第六章回答了导游人员应该具备何种核心技能的问题。本章首先介绍了导游词的创作技能，研究了导游人员的带团技能，详细分析了导游语言技能和导游讲解技能，有重点地研究了导游交际技能和调节旅游者审美行为的技能。本章作为全书的重点章节，突出了导游服务工作的实战性。第七章回答了导游服务中问题事故的处理原则及基本程序问题。针对导游服务中常见的问题与事故、旅游者患病与死亡、旅游者越轨行为、旅游者个别要求、旅游安全事故、旅游投诉、对特殊旅游者的导游服务等方面林林总总的可能性，分析主客观原因，介绍预防与处理的原则和方法。第八章回答了导游服务工作所需要的其他部分重要知识问题。本章介绍了旅行社业务的基本知识、入出境知识、交通邮电知识、货币保险知识、旅游卫生保健和安全知识、导游礼仪知识。附录部分将《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》、《导游证管理办法》、《导游服务质量》、《导游人员等级考核评定管理办法（试行）》、《中国公民出国旅游管理办法》、《中华人民共和国护照法

》等导游服务工作必知、必懂的法律、法规和行业规范列出，力图使导游人员找到根本行事准则。全书详略得当、重点突出，理论与实践相结合，对参加河北省导游人员资格考试以及通过考试后的实际导游工作都会有所助益。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)