

江西省2010年导游考试《导游业务》新编考试大纲 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E6_B1_9F_E8_A5_BF_E7_9C_812_c34_635251.htm 江西省2010年导游考试

《导游业务》新编考试大纲 导游员是导游工作的主体，是旅游业的灵魂，导游服务的质量高底，效果好坏主要取决于导游员的素质、能力及其经验。随着旅游者的旅游知识和经验越来越丰富，旅游活动内容越来越多样化，导游员必须面对新环境的挑战，必须向更高的目标努力，必须在思想、文化、能力、身心各方面具备更高的素质。为此，首先就应严格把好导游人员准入关，要求参加导游人员资格考试的考生要努力学习，深刻领会导游服务相关理论和知识，掌握系统的导游操作规程，通过严格考试获得导游人员资格证书。

第一部分 旅行社 一、考试要求：考生应了解旅行社的产生、发展、性质、作用、职能及主要业务和特点，熟悉旅行社产品的特征、分类，认真学习、深刻领会2009年国务院颁布的“旅行社条例”的精神实质。 二、考试内容 1、世界和我国旅行社的产生、发展 2、旅行社的性质、作用和职能 3、旅行社主要业务、特点 4、旅行社产品的特征和分类

第二部分 导游人员和导游服务 一、考试要求 通过考试，要求考生十分熟悉导游人员应具备的基本条件和素质、相关职责、导游人员的权利和义务，以及导游人员的培训、考核、年审制度，充分了解导游服务在旅游接待服务中的地位、作用、导游服务的性质和特点，掌握全程陪同人员、地方陪同人员，出境旅游领队(简称领队，以下相同)和定点旅游人员为旅游团队、散客提供导游服务的原则，善于处理导游服务集体之间关系，发

挥导游服务集体的集体作用，为旅游团队提供高质量的服务。

二、考试内容

- 1、我国导游人员的基本概念、发展历程
- 2、我国导游人员的分类
- 3、导游人员的基本职责以及领队、全陪、地陪、景区景点导游人员的各自职责
- 4、导游人员的七项基本条件
- 5、导游人员的六项基本权利和十二项基本义务
- 6、导游人员的培训、考核
- 7、导游人员的记分管理和年审制度
- 8、导游服务的六大性质和四项特点
- 9、导游服务的四项原则
- 10、旅游团队导游服务集体及其协作共事的原则和相互间关系的正确处理

第三部分 导游服务程序

一、考试要求

考生不仅要十分熟悉、掌握并能按照领队、全陪、地陪、景区景点导游、散客服务程序，正确为导游团队、散客服务，确保导游服务质量。

二、考试内容

- 1、领队的服务程序
- 2、全陪的服务程序
- 3、地陪的服务程序
- 4、散客服务的三种类型及其服务程序

第四部分 导游人员的应变能力

一、考试要求

导游人员带团在外很多不可预见的困难、问题和事故时有发生，为了及时妥善处理并尽量在处理中把造成的损失减少到最低限度，为此，要求考生较好的了解在导游服务中旅游者的个别要求、常发生的问题和事故，掌握并能正确运用对旅游者个别要求处理的原则及时妥善处理旅游活动中常发生的问题和事故，培养和提高导游人员处理问题的应变能力。

二、考试内容

- 1、对旅游者个别要求处理的三项原则
- 2、接站时常见问题的预防和处理
- 3、送站时常见问题的预防和处理
- 4、旅游安全事故的预防和处理
- 5、旅游者走失的预防和处理
- 6、旅游者患病和死亡的预防和处理
- 7、旅游者越轨言行和违法行为的预防和处理
- 8、旅游计划变更的处理
- 9、旅游者要求自由活动的处理
- 10、旅游者丢失物品的处理
- 11、

旅游者在“餐饮、住房、购物、娱乐”等方面的个别要求及处理 12、对旅游者要求探亲访友、要求为其传递物品、中途退团等其他个别要求的处理 第五部分 导游人员的三大导游服务技能技巧 一、 考试要求 要求考生努力学习作为导游人员必须掌握的三大基本业务技能带团技能、语言表达技巧、导游讲解方法，并为今后在实践工作中，严格遵循导游语言运用基本原则，导游方法运用原则，熟练掌握带团技能、语言表达技巧、导游讲解方法三大技能打下基础，努力提高导游服务水平，成为一名合格的导游人员。 二、 考试内容 1、 导游人员带团技能的三大要点 2、 善于处理强和弱、多数和少数、劳和逸三大关系 3、 正确处理旅客的投诉 4、 为残疾人、学生旅游团、老年旅游团、“难以对付”的旅游者等特殊旅游团队做好服务工作。 5、 导游语言运用的三项基本原则 6、 导游语言的音调、节奏以及导游交际中的语言方式 7、 导游讲解方法的三大原则 8、 九种常用的导游讲解方法 9、 四种不同场合的导游与讲解 第六部分 业务相关知识 一、 考试要求 通过考试，要求导游人员必须了解和掌握旅游业务相关知识，并能熟练地运用这些知识为旅游者提供服务。 二、 考试内容 1、 导游人员的礼貌礼节 2、 交通知识 3、 邮电通讯、货币、保险知识 4、 旅行证件及中国海关的有关规定 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