

2011年全国高级导游员等级100Test网 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_2011_E5_B9_B4_E5_85_A8_c34_635661.htm 2011年全国高级导游员等级考试

大纲（试行）全国高级导游等级考试分为普通话和英语两个语种，其他语种考试将在今后陆续开展。普通话导游人员考试科目为“导游综合知识”和“导游能力测试”，以中文命题，并以中文作答；英语导游人员考试科目为“导游综合知识”和“导游能力测试”，均以英语命题，并以英语作答。

一、考试方式 1、“导游综合知识”科目考试为闭卷、笔试；考试时间为90分钟；评分采用百分制，60分为及格。包括判断、单选、多选和填空四种题型。（1）判断题：20题，每题1分，共20分；（2）单项选择题（4项选1）：30题，每题1分，共30分；（3）多项选择题（5项选2-4）：20题，每题1分，共20分；（4）填空（1题1空）：30题，每题1分，共30分。

2、“导游能力测试”科目考试为闭卷、笔试；考试时间为150分钟；评分采用百分制，60分为及格。包括旅游案例分析题和导游词创作两大部分。（1）案例分析题：A、旅游应急处理2题（每题10分，共20分，考生从4道题目中选择2题作答）；B、旅游争议处理3题（每题10分，共30分，考生从6道题目中选择3题作答）；（2）导游词创作：（每题50分，共50分，考生从4道题目中选择1题作答）。二、考试目标1、

“导游综合知识”科目本部分主要测试报考人员的知识面宽度，对旅游政策与法规、导游业务、旅游文化等专业知识的综合掌握程度。2、“导游能力测试”科目本部分主要测试报考人员的知识掌握的深度与厚度，以及综合运用旅游政策法

规、旅游危机管理及旅游投诉处理等知识的能力。能够灵活处理在导游过程中发生的突发事件，对旅游案例进行有深度的分析，能够独立创作出具有原创性、生动性和较高文化内涵的导游词作品。

三、考试内容高级导游员考试不指定参考书目，重在测试报考人员对旅游政策法规的掌握和运用能力、对旅游业发展趋势的深入了解、对国内外重大事件的及时掌握和分析以及对旅游相关知识的综合运用能力。

1、旅游政策与法规

(1) 掌握《导游人员管理条例》（国务院令第263号,1999年）的基本内容；

(2) 掌握《旅行社条例》（国务院令第550号，2009年）和《旅行社条例实施细则》（国家旅游局令第30号，2009年）等的基本内容；

(3) 掌握《旅游投诉处理办法》（国家旅游局令第32号，2010年）的基本内容；

(4) 熟悉《中华人民共和国合同法》的基本内容；

(5) 熟悉《中华人民共和国消费者权益保护法》的基本内容；

(6) 掌握《国务院关于加快发展旅游业的意见》（国发〔2009〕41号）的内容；

(7) 熟悉国务院《关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》（国发〔2009〕44号）的背景、意义和若干新举措；

(8) 了解《香港和澳门服务提供者在广东省设立旅行社申请审批办法》（国家旅游局、商务部令第29号，2009年）的基本内容；

(9) 了解《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》（国家旅游局、公安部、国务院台湾事务办公室令第26号，2006年）的基本内容。

(10) 熟悉《中国公民国内旅游文明行为公约》、《中国公民出境旅游文明行为指南》（中央文明办、国家旅游局2006年10月2日联合颁布）

2、重大事件对旅游业的影响

(1) 了解世界金融危机、自然灾害（如地震、海啸等）、流行性疾病（如SARS、禽流感

等)、区域性的恐怖活动或动乱(如泰国红衫军、埃及、巴林、利比亚动乱)等对旅游业的影响;(2)了解重大节庆活动(如世博会、奥运会、亚运会等)对旅游业的影响。

3、旅游业发展状况(1)掌握旅游业在现代服务业中的地位与作用;(2)掌握特色旅游(如乡村旅游、低碳旅游、文化旅游等)的含义及实现方式;(3)掌握我国红色旅游的基本概况和重要红色旅游景区的特色,以配合建党90周年纪念活动)。

4. 导游基本知识(1)了解中国基本国情和国策,熟悉民族、外交、环保等政策;(2)掌握旅游资源知识:中国旅游资源的基本分类和区域特征;中国被列入《世界遗产名录》的遗产概况及全国5A级景区的基本概况;(3)掌握旅游者知识:从性别、年龄、职业、心理、客源地、文化背景、组织形式、消费方式、旅游目的等角度对旅游者进行分类。(4)熟悉历史上及当代有代表性的文学家艺术家及代表作;掌握国家和地方著名景区景点的旅游诗词、楹联、游记、刻石等知识。(5)掌握我国四大宗教基本教义、宗教仪式、佛教寺院布局、四大宗教石窟艺术以及对世界宗教的影响。(6)掌握中国古代建筑基本特点、南北古建筑的异同以及古代建筑室内外陈设与装饰的物质和精神功能。(7)掌握古典园林的主要造园手法、现存著名古典园林的特色及其象征意蕴。(8)掌握中国饮食文化的特点、主要菜系以及对世界的影响。(9)掌握中国的主要特产,如珠宝、玉石、陶瓷、茶叶、丝绸等特点与选购。

5. 导游业务知识(1)熟悉旅游危机事件的基本类型和相应的处理方法;(2)掌握旅游市场的规律,分析旅游市场的基本方法;(3)掌握旅游者投诉的心理、处理的原则与方法;(4)掌握旅游产品开发的原则和方法,可以

根据不同的旅游团队设计相应的旅游产品；（5）熟悉旅行社运营、管理的主要内容和方式；（6）熟悉欧洲、美洲、非洲和大洋洲地区的主要目的地国家概况与旅游相关的法规、礼仪；掌握美国、加拿大、澳大利亚、法国、巴西、南非、日本、韩国和港澳台地区的基本概况。

6．旅游争议处理

（1）旅游合同履行及变更责任争议；（2）零团费、负团费陷阱与争议；（3）航班取消引发争议；（4）旅游投诉案件管辖争议（5）门票优惠票费归属引发的争议；（6）“网络旅行社”组团、接团引发争议；（7）旅游过程（吃、住、行、游、购、娱）中引发的各种争议。

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