

2012年广东第1次导游资格证考试《导游实务》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_ti2020/636/2021_2022_2012_E5_B9_B4_E5_B9_BF_c34_636309.htm “导游实务”考试大纲 第一章 旅游及相关概念 考试目的：通过考试，检查考生对于古代旅游活动、现代旅游的概念和定义的熟悉程度，以及对旅游各相关概念的把握。考试内容：1．了解中国古代旅游相关知识；2．了解现代旅游各种定义之间的差异与共性；3．熟悉旅游者、旅游业、旅游活动与旅游文化的概念及其相关内容。

第二章 导游服务与导游职业道德 考试目的：通过考试，检查考生对导游服务发展史的了解，对现代导游服务的性质、地位和作用的认识，以及对导游人员职业道德规范的掌握等方面的程度。考试内容：1．了解导游服务的历史演变、现代导游服务的主要特点和我国导游服务的发展历程；2．熟悉导游服务的概念、性质、地位和作用；3．掌握导游人员职业道德规范的具体要求。

第三章 旅游团导游服务规范 考试目的：通过考试，检查考生对导游工作服务集体的构成、任务及其协作共事的基础和方法等知识的理解程度；在旅游团体接待中，作为地陪、全陪对服务规范知识的熟悉程度和对工作流程的掌握运用能力。考试内容：1．了解“旅游团”的概念及其主要类型；2．掌握旅游团接待中导游服务集体的概念、协作共事的基础和方法；3．熟悉地陪导游服务规范、工作流程及其质量要求；4．熟悉全陪导游服务规范、工作流程及其质量要求。

第四章 散客导游服务 考试目的：通过考试，检查考生对散客导游服务的类型、散客导游服务的特点以及散客导游服务程序的把握程度。考试内容：1．了解“散客”的概念

；2．了解散客导游与团体导游的区别；3．了解散客旅游的特点；4．熟悉散客导游服务程序及其质量要求。

第五章 旅游接待中突发事件的预防与处理 考试目的：通过考试，检查考生对旅游接待工作中一般问题和偶发事故的防范知识、处理方法和程序的掌握程度，检查相关应变能力。要求考生掌握旅游活动中常见问题和事故产生的原因，预防的措施，处理的方法和程序。

考试内容：1．了解漏接、错接事故的发生原因，熟悉预防的措施和处理方法；2．熟悉旅游活动计划与日程变更的处理方法；3．了解误机（车、船）事故产生的原因；熟悉误机（车、船）事故的预防措施与处置方法；4．掌握客人证件、钱物、行李遗失的预防措施与处置方法；熟悉入境游客护照、签证、港澳居民来往内地通行证遗失的处理方法；熟悉台湾同胞丢失旅行证明、大陆居民身份证遗失的处理方法；5．掌握游客走失的预防措施与处置方法；7．熟悉游客患病的处理，了解游客死亡问题的处理；8．了解游客越轨言行的处理方法；9．熟悉旅游交通安全事故的预防，掌握处理方法；10．熟悉旅游治安事故的预防措施，掌握处理方法；11．了解旅游中火灾事故的预防措施，掌握处理方法；12．掌握食物中毒事故的预防和处理；13．了解游客晕机（车、船）事故的预防与处理；14．熟悉游客中暑的预防措施，掌握处理方法；15．了解游客高原反应的预防与处理；16．了解游客溺水的预防与处理；17．熟悉游客冻伤、晒伤的预防与处理；18．熟悉游客扭伤、骨折的预防与处理；19．熟悉毒蛇咬伤的预防与处理；20．熟悉游客心脏病发作的预防与处理；21．掌握遭遇地震、海啸、泥石流等天灾时的逃生技能以及求救信号常识；

第六章 导游服务中游客个

别要求的处理 考试目的：通过考试，检查考生对旅游者提出个别要求时处理的基本原则、方法的把握程度。考试内容：1．了解游客个别要求处理的基本原则；2．掌握游客在餐饮、住房、自由活动方面个别要求的处理方法；3．熟悉旅游者在游览、购物、娱乐方面个别要求的处理方法；4．了解游客代为转递物品要求的处理方法。相关试题：2012年导游资格证考试《导游实务》练习题4套及答案 2012年导游资格证考试《导游实务》模拟试题3套及答案 2012年导游实务案例分析练习题及答案 更多资料：百考试题导游在线模拟系统，海量题库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