

福建2010年自学考试旅游管理专业(专科)导游实务实践考核大纲及考核内容自考 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/647/2021_2022__E7_A6_8F_E5_BB_BA2010_c67_647036.htm 课程的性质 导游实务是高等教育自学考试旅游管理专业（专科）的必修课程。本课程的目的是让学生掌握旅行社的相关知识和导游带团的相关技能、培养学生作为导游员的素质,掌握导游服务程序、服务标准。因此，本课程具有较强的实践性。使用教材：《导游业务》张力仁 高等教育出版社 2003年版 考核大纲：一、导游规范服务能力：一 团队导游服务 1、地陪导游服务程序与标准 2、全陪导游服务程序与标准 二 散客导游服务 散客导游服务程序 三 带团技能 1、导游人员自我管理 2、主要服务环节的处理技能 3、向游客提供心理服务技能 4、导游人员带团的常用技能 二、导游讲解能力 一 导游语言应用技能 1、口头语言与态势语言 2、导游语言表达技能 3、导游交际语言技能 二 导游讲解技能 1、导游讲解要求 2、导游讲解的基本技巧 3、导游讲解的常用手法 4、导游辞运用 三、导游特殊问题的处理与应变能力 一 游客个别要求处理 1、游客在餐饮、住宿、娱乐、购物方面的个别要求处理 2、游客其它个别要求的处理 二 导游服务中问题和事故的预防与处理 1、导游计划或活动日程变更处理 2、漏接、错接、空接的预防和处理 3、误机（车船）事故预防与处理 4、游客丢失证件、钱物、行李的的预防与处理 5、游客走失事故的预防与处理等等。考核内容：考核学生的导游服务能力和导游综合知识运用能力，做到课堂讲授内容与行业要求接轨，突出实用性、综合性、岗位

性、技能性；考核学生口头表达和导游规范服务能力；从而加强学生人文素质培养，实践技能素质及心理健康教育。实践考核方法 现场考试一科（100分），具体要求如下：a)模拟景点或概况讲解（50%）：考核学生在指定的福州主要景区和福州概况中（即福州船政文化、福州鼓山、鼓山灵源洞、福州西湖、福州森林公园、福州三坊七巷、福州概况），抽签决定模拟讲解景区(或福州概况)，然后自由选择该景区中的任意一个景点进行模拟讲解。抽签在考前15分钟进行。b)知识问答（30%）：主要包括时事与福建旅游基础知识、导游实务规范知识与导游的应变能力方面的知识。考生可在对《导游实务》教材中第三、四、五、六章节内容掌握的前提下，进行“知识问答”的面试。c)语言与仪态（20%）：主要考察考生的语言能力、考生的仪容、仪表、仪态及其运用等。考核时间及评分标准（1）、考核时间 a)模拟景点或概况讲解：12分钟内，b)知识问答：8分钟内（2）、评分标准采用百分制，其中a)模拟景点或概况讲解（50分），b)知识问答（30分）c)语言与仪态（20分）百考试题收集整理更多请访问：百考试题福建自考网，百考试题自考论坛，百考试题自考网校，百考试题在线题库 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