**广东省高等教育自学考试《导游学概论》课程考试大纲**

**（课程代码：06123）**

# Ⅰ 课程性质与课程目标

## 一、课程性质与任务

通过对本课程的学习,学生应熟悉导游职业道德规范、导游职业素质、导游服务规范以及导游服务相关知识，掌握导游语言技能、带团技能、应变技能，具备导游服务的基本素质，为将来从事旅游服务和旅游管理工作打下坚实的基础。

## 二、课程目标

课程设置的目标是使得考生能够：

1.了解导游服务的发展历程，导游服务的内涵、特点和原则，熟悉导游服务的性质、地位和作用；了解导游人员的定义和分类，熟悉导游的从业素质和职责要求，践行社会主义核心价值观，遵守导游的职业道德规范和行为规范。

2.科学掌握地陪、全陪、领队、景点景区导游服务规程，灵活运用导游带团技能、语言技巧、讲解技能等，为旅游者提供服务，使旅游活动安全、顺利地进行，从而塑造优秀的导游形象。

3作为旅游第一线的工作人员，导游要具备较好的应变能力，能正确处理旅游者的个别要求，预防和解决旅游活动中的一些问题和突发事故；要广泛掌握与导游工作相关的交通知识、出入境知识、旅游保险知识等各类常识，将与导游服务直接关联的法律法规知识牢记于心，并在导游活动中正确运用。

## 三、与相关课程的联系与区别

本课程是旅游管理专业的基础课程，建议在学习此课程之前应先修《旅游学概论》课程，可同时《旅游文化》、《旅游接待业》、《旅游法规》等旅游类课程。

后续课程：《旅游目的地管理》，《旅行社经营与管理》、《旅游市场营销》、《旅游策划》等。

## 四、课程的重点和难点

教材的重点章：第四章、第五章、第九章、第十章、第十一章、第十二章、第十三章；

次重点章：第一章、第二章、第六章、第八章、第十四章，第十六章；

考核一般章：第三章、第七章。

注：每一章的重点、难点，在本大纲的该章内容中已指明，不在此赘述。

# Ⅱ 考核目标

本大纲在考核目标中，分别从识记、领会、简单应用和综合应用四个层次规定学生应达到的能力层次要求。四个能力层次是递进关系，各能力层次的含义是：

1.识记：要求考生能够对大纲各章中知识点，导游服务的基本概念和和内涵，相关特征和分类（例如：导游服务的性质和特点，导游服务原则）等有清晰、准确的认识、记忆和理解，并能做出正确的判断。

2.领会：能在了解导游服务的基本概念、相关法律法规、旅游知识的基础上，全面、系统地理解导游业务的相关知识，并清楚各知识点之间的联系和区别，能做出正确的表述与解释，是较高层次要求。

3.简单应用：能运用基本概念、方法以及导游服务的工作规程和服务标准，解决简单问题。

4.综合应用：在对一些重要概念、知识和方法熟悉和深入理解的基础行上，具备相应的应变能力，能正确解决导游服务过程中常不同种类的事故、处理游客特出的各种要求，能综合运用导游人员的带团技能、语言技能和讲解技能，具备从事导游职业的基本素养、基础知识和实际工作能力。

# Ⅲ 课程内容与考核要求

## 第一章 导游服务

## 一、学习目的与要求

了解导游服务的产生和发展历程，导游服务的内涵、类型及范围，熟悉导游服务的性质和特点、地位、作用和服务原则。

## 二、课程内容

1.1 导游服务的内涵及类型

1.1.1 导游服务的内涵

1.1.2 导游服务的类型

1.1.3 导游服务的范围

1.2 导游服务的发展历程

1.2.1 导游服务的产生和发展

1.2.2 我国导游服务的发展演变

1.2.3 导游服务的发展趋势

1.3 导游服务的性质、特点及原则

1.3.1 导游服务的性质

1.3.2 导游服务的特点

1.3.3 导游服务的原则

1.4 导游服务的地位及作用

1.4.1 导游服务的地位

1.4.2 导游服务的作用

## 三、考核知识点与考核要求

（一）导游服务的内涵和类型

识记：①导游服务的范围

领会：①导游服务的内涵、类型

（二）导游服务的发展历程

领会：①导游服务的发展历程；②我国导游服务的发展演变；③导游服务的发展趋势。

（三）导游服务的性质、特点及原则

领会：①服务的性质、特点

综合运用：①导游服务的原则

（四）导游服务的地位及作用

领会：导游服务的地位及作用

## 四、本章重点、难点

重点：导游服务范围、特点；导游服务原则。

难点：导游服务原则。

## 第二章 导游

## 一、学习目的与要求

了解导游的定义、分类，熟悉一名合格的导游人员应树立怎样的服务理念、职责要求、具备怎样的职业素养和职业道德规范，以及如何进行自我管理，掌握社会主义核心价值观。

## 二、课程内容

2.1 导游的内涵及类型

2.1.1 导游的内涵

2.1.2 导游的类型

2.2 导游的从业素质和职责要求

2.2.1 导游的从业素质

2.2.2 导游的职责要求

2.3 导游的职业道德与修养

2.3.1 导游的职业道德

2.3.2 导游的修养

2.3.3 导游的行为规范

## 三、考核知识点与考核要求

（一）导游的内涵和类型

识记：①导游的内涵；②导游的技术等级划分

领会：①导游的类型。

（二）导游的从业素质和职责要求

识记：①社会主义核心价值观

领会：①导游的从业素质；②导游的职责要求。

（三）导游的职业道德与修养

领会：①导游的职业道德；

综合运用：①导游的修养；②导游的行为规范。

## 四、本章重点、难点

重点：社会主义核心价值观；导游的从业素质和职责要求；导游职业道德规范的基本内容。

难点：导游职业道德规范的基本内容。

## 第三章 导游礼仪

## 一、学习目的与要求

本章主要是熟悉导游的礼仪规范：仪容仪表礼仪、言谈举止礼仪和人际交往礼仪。

## 二、课程内容

3.1导游的仪容仪表礼仪

3.1.1导游的仪容礼仪

3.1.2仪表服饰礼仪

3.2导游的言谈举止礼仪

3.2.1导游的言谈礼仪

3.2.2导游的举止礼仪、

3.2导游的人际交往礼仪

3.2.1导游日常交往中的礼仪

3.2.2导游人际沟通的礼仪

## 三、考核知识点与考核要求

（一）导游的仪容仪表礼仪

综合运用：①导游的仪容礼仪；②仪表服饰礼仪

（二）导游的言谈举止礼仪

综合运用：①导游的言谈礼仪；②导游的举止礼仪。

（三）导游的人际交往礼仪

领会：日常交往的礼仪原则；日常工作中的礼仪要求；

综合运用：称呼礼仪；握手礼仪；介绍礼仪；电话礼仪。

## 四、本章重点、难点

重点、难点：熟悉并综合运用导游的仪容仪表礼仪规范和言谈举止礼仪。

## 第四章 地方导游服务程序与服务质量

## 一、学习目的与要求

导游服务规程是通过实践总结出的一套相对稳定的导游服务程序，照此实施服务可以保证对客服务质量，并在某种程度上帮助导游人员规避风险。通过本章学习，可充分了解在一个正常的团队旅游活动中，地陪导游按照服务规范应当完成哪些基本工作；同时通过第四章、第五章、第六章、第八章的比较，也可了解到地陪、全陪、景区导游、领队的工作各有侧重。这是很重要的一章。

## 二、课程内容

4.1 准备工作

4.1.1 熟悉接待计划

4.1.2 落实接待事宜

4.1.3 知识准备

3.1.4 物质准备

3.1.5 形象准备

3.1.6 心理准备

4.2 接站服务

4.2.1 旅游团抵达前的业务安排

4.2.2 旅游团抵达后的服务

4.2.3 赴饭店途中服务

4.3 进住饭店服务

4.3.1 协助办理入住手续

4.3.2 介绍饭店设施

4.3.3 带领游客用好第一餐

4.3.4 处理游客入住后有关问题

4.3.5 照顾行李进房

4.3.6 确定叫醒时间

4.4 核对商定日程

4.4.1 核对商定日程的必要性

4.4.2 核对商定日程的时间、地点与对象

4.4.3 可能出现的不同情况的处理

4.5 参观游览服务

4.5.1 出发前的服务

4.5.2 赴景点途中的服务

4.5.3 抵达景点后的导游服务

4.5.4 回程中的导游服务

4.6 食、购、娱服务

4.6.1 餐饮服务

4.6.2 购物服务

4.6.3 娱乐服务

4.7 送站服务

4.7.1 送行前的工作

4.7.2 离店服务

4.7.3 送行服务

4.8 后续工作

4.8.1 处理遗留问题

4.8.2 结账

4.8.3 接团小结

4.8.4 提交物品

## 三、考核知识点与考核要求

（一）准备工作

领会：①熟悉接待计划

综合运用：①落实接待事宜。

（二）接站服务

简单运用：①旅游团抵达前的业务安排；②旅游团抵达后的服务。

综合运用：①赴饭店途中服务（致欢迎词、首次沿途风格导游）。

（三）进住饭店服务

简单运用：①介绍饭店设施；②照顾行李进房；③确定叫早时间。

综合运用：①协助办理入住手续；②带领游客用好第一餐；③处理游客入住后有关问题。

（四）核对商定日程

领会：核对商定日程的必要性；

简单运用：核对商定日程的时间、地点与对象

综合运用：核对商定日常时对可能出现的不同情况的处理

（五）参观游览服务

简单应用：①出发前的服务。

综合应用：①赴景点途中的服务；②抵达景点后的导游服务；③回程中的导游服务。

（六）食、购、娱服务

简单应用：①娱乐服务

综合应用：①餐饮服务；②购物服务。

（七）送站服务

简单应用：①送行前的工作

综合应用：①离店服务；②送行服务。

（八）后续工作

简单应用：①处理遗留问题；②结账；③接团小结；④提交物品。

## 四、本章重点、难点

重点：核对商定日程；参观游览服务；地陪接站服务中致欢迎词、首次沿途导游；地陪送站服务中致欢送词。

难点：参观游览服务。

## 第五章 全程导游服务程序与服务质量

## 一、学习目的与要求

通过本章学习，掌握在一个旅游团的旅游活动中，全陪导游按照服务规范应当完成哪些基本工作和服务质量要求。这是重要的一章。

## 二、课程内容

5.1 准备工作

5.1.1 熟悉接待计划

5.1.2 知识准备

5.1.3 物质准备

5.1.4 与首站接待社联系

5.2 首站接团服务

5.2.1 迎接旅游团

5.2.2 首站讲解

5.3 进住饭店服务

5.3.1 协助领队办理入住手续

5.3.2 请领队分配住房

5.3.3 照顾行李进房及处理问题

5.3.4 照顾游客住店期间的安全和生活

5.4 核对商定日程

5.4.1 全程参与

5.4.2 全陪核对商定日程时的主要工作

5.4.3 全陪核对商定日程时的步骤

5.5 沿途各站服务

5.5.1 联络工作

5.5.2 协助地陪工作

5.5.3 检查督促各站服务质量

5.5.4 维护和保障游客安全

5.5.5 提供旅行过程中服务

5.6 离站、途中、抵站服务

5.6.1 离站服务

5.6.2 途中服务

5.6.3 抵站服务

5.7 末站服务

5.7.1 协助落实工作

5.7.2 致欢送词

5.7.3 做好回头客的营销工作

5.7.4 送别旅游团

5.7.5 结清旅游团账目

5.8 后续工作

5.8.1 处理遗留问题

5.8.2 填写 “全陪日志”

5.8.3 做好总结工作

5.8.4 结账、归还物品

## 三、考核知识点与考核要求

（一）准备工作

识记：①知识准备。

简单应用：①物质准备；②与首站接待社联系。

综合应用：①熟悉接待计划。

（二）首站接团服务

简单应用：①迎接旅游团。

综合应用：①首站讲解。

（三）进住饭店服务

简单应用：①协助领队办理入住手续；②请领队分配住房。

综合应用：①照顾行李进房及处理问题；②照顾游客住店期间的安全和生活。

（四）核对商定日程

领会：①核对日程的重要性。

综合应用：①核对日程的原则；②全陪核对商定日程时的步骤。

（五）沿途各站服务

简单应用：①联络工作；②协助地陪工作。

综合应用：①检查督促各站服务质量；②维护和保障游客安全；提供旅行服务过程中的服务。

（六）离站、途中、抵站服务

简单应用：①离站服务；②抵站服务。

综合应用：①途中服务。

（七）末站服务

简单应用：①协助落实工作；②做好回头客的营销工作；③送别旅游团；结清账目。

综合应用：①致欢送词。

（八）后续工作

简单应用：①处理遗留问题；②做好总结工作；③结账、归还物品。

综合应用：①填写“全陪日志”。

## 四、本章重点、难点

重点：全陪带团前的准备工作；核对商定日程；沿途各站服务。

难点：核对商定日程；检查督促各站服务质量；维护和保障游客安全。

## 第六章 景区导游服务程序与服务质量

## 一、学习目的与要求

通过本章学习，可充分了解在一个团队在景区游览活动中，景区导游应遵从的导游服务程序和服务质量要求。

## 二、课程内容

6.1 准备工作

6.1.1 业务准备

6.1.2 知识准备

6.1.3 语言准备

6.1.4 物质准备

6.1.5 形象准备

6.2 导游讲解服务

6.2.1 致欢迎词

6.2.2 旅游景区情况介绍

6.2.3 参观游览中的导游讲解

6.2.4 乘车（乘船）游览时的讲解服务

6.2.5 游客购物时的服务

6.2.6 游客观看景区演出时的服务

6.2.7 送别服务

6.3 后续工作

6.3.1 撰写小结

6.3.2 查漏补缺

6.3.3 总结提高

## 三、考核知识点与考核要求

（一）准备工作

识记：①知识准备；②语言准备

简单应用：①业务准备；②物质准备。

综合应用：①形象准备。

（二）导游讲解服务

简单应用：①致欢迎词；②旅游景区情况介绍；③游客购物时的服务；④游客观看景区演出时的服务；⑤送别服务。

综合应用：①参观游览中的导游讲解；②乘车（乘船）时的讲解服务。

（三）后续工作

领会：①查漏补缺。

简单应用：①撰写小结；③总结提高。

## 四、本章重点、难点

重点：接待前的业务准备和知识准备；参观游览中的导游讲解。

难点：参观游览中的导游讲解。

## 第七章 散客旅游服务程序与服务质量

## 一、学习目的与要求

通过本章学习，识记散客旅游的含义，领会散客旅游的特点，掌握散客导游服务程序与服务质量要求。

## 二、课程内容

7.1 散客旅游的内涵和特点

7.1.1 散客旅游的含义

7.1.2 散客旅游和团队旅游的区别

7.1.3 散客旅游的特点

7.2 散客旅游规范服务流程

7.2.1 接站服务

7.2.2 导游服务

7.2.3 送站服务

## 三、考核知识点与考核要求

（一）散客旅游的内涵和特点

识记：①散客旅游的含义；②散客旅游的特点。

领会：①散客旅游和团队旅游的区别。

（二）散客旅游规范服务流程

简单应用：①接站服务；②送站服务。

综合应用：①导游服务。

## 四、本章重点、难点

重点：散客旅游的特点；散客旅游规范服务流程。

难点：散客旅游规范服务流程。

## 第八章 导游领队引导文明旅游规范

## 一、学习目的与要求

本章主要学习引导文明旅游的基本要求和主要内容，尤其应重点掌握导游引导文明旅游的具体规范内容。

## 二、课程内容

8.1 引导文明旅游的基本要求与主要内容

8.1.1 基本要求

8.1.2 主要内容

8.2 引导文明旅游的具体规范与总结反馈

8.2.1 具体规范

8.2.2 特殊/突发情况处理

8.2.3 总结反馈

## 三、考核知识点与考核要求

（一）引导文明旅游的基本要求与主要内容

领会：①引导文明旅游的基本要求。

简单应用：①引导文明旅游的基本要求与主要内容

（二）引导文明旅游的具体规范与总结反馈

简单应用：①引导文明旅游的具体规范；②旅游过程中遭遇特色/突发情况处理。

综合应用：①旅游行程结束后，导游领队的总结反馈。

## 四、本章重点、难点

重点：引导文明旅游的具体规范。

难点：引导文明旅游的具体规范。

## 导游技能篇

## 第九章 导游的语言技能

## 一、学习目的与要求

本章主要学习导游语言的内涵及特性，熟悉导游口头语言的表达技巧和态势语言的运用技巧。这是很重要的一章。

## 二、课程内容

9.1 导游语言的内涵及特性

9.1.1 导游语言的内涵

9.1.2 导游语言的特性

9.2 导游口头语言表达技巧

9.2.1 口头语言的基本形式

9.2.2 口头语言的表达要领

9.3 导游态势语言运用技巧

9.3.1 首语

9.3.2 表情语

9.3.3 目光语

9.3.4 手势语

9.4 导游语言的沟通技巧

9.4.1 称谓的语言技巧

9.4.2 自我介绍的语言技巧

9.4.3 交谈的语言技巧

9.4.4 劝服的语言技巧

9.4.5 提醒的语言技巧

9.4.6 回绝的语言技巧

9.4.7 道歉的语言技巧

9.4.8 答问的语言技巧

## 三、考核知识点与考核要求

（一）导游语言的内涵及特性

识记：①导游语言的内涵（广义内涵包括：口头语言、态势语言、书面语言、副语言）。

领会：①导游语言的特性。

（二）导游口头语言表达技巧

识记：①口头语言的基本形式（独白式、对话式）。

综合应用：①口头语言的表达要领。

（三）导游态势语言运用技巧

简单应用：①首语；②目光语。

综合应用：①表情语；②手势语（手指语、讲解手势、服务手势）

（四）导游语言的沟通技巧

简单应用：①称谓的语言技巧；②自我介绍的语言技巧。

综合应用：①交谈的语言技巧；②劝服的语言技巧；③提醒的语言技巧；④回绝的语言技巧；⑤道歉的语言技巧；⑥答问的语言技巧。

## 四、本章重点、难点

重点：导游口头语言表达技巧；导游态势语言运用技巧；导游语言的沟通技巧。

难点：导游口头语言表达技巧；导游语言的沟通技巧。

## 第十章 导游的带团技能

## 一、学习目的与要求

本章主要了解导游带团的特点与原则，熟悉导游主导地位的确立和导游形象的塑造。掌握导游并向旅游者提供有针对性的心理服务、活跃团队气氛、 正确引导游客审美、 组织协调旅游活动；懂得接待不同类型游客的方法和技巧。这是很重要的一章。

## 二、课程内容

10.1 导游带团的特点与原则

10.1.1 导游带团的特点

10.1.2 导游带团的原则

10.2 导游的主导地位和形象塑造

10.2.1 确立在旅游团的主导地位

10.2.2 树立良好的导游形象

10.3 导游提供心理服务的技巧

10.3.1 了解游客的心理

10.3.2 调整游客的情绪

10.3.3 激发游客的游兴

10.3.4 把握心理服务的要领

10.4 导游引导游客审美的技巧

10.4.1 传递正确的审美信息

10.4.2 分析游客的审美感受

10.4.3 激发游客的想象思维

10.4.4 灵活掌握观景赏美的方法

10.5导游组织和协调的技巧

10.5.1旅游活动的组织安排技巧

10.5.2导游的协作技巧

10.5.3导游与司机的协作

10.5.4导游与相关单位的协作

10.6导游接待不同类型游客的技巧

10.6.1儿童的接待技巧

10.6.2高龄游客的接待技巧

10.6.3残障游客的接待技巧

## 三、考核知识点与考核要求

（一）导游带团的特点与原则

领会：①导游带团的特点。

综合应用：①导游带团的原则。

（二）导游的主导地位和形象塑造

领会：①确立导游在旅游团的主导地位的方法。

简单应用：①树立良好的导游形象的三个方面。

（三）导游提供心理服务的技巧

简单应用：①调整游客的情绪；②激发游客的游兴。

综合应用：①了解游客的心理；②把握心理服务的要领。

（四）导游引导游客审美的技巧

简单应用：①传递正确的审美信息；②分析游客的审美感受；③激发游客的想象思维。

综合应用：①灵活掌握观景赏美的方法。

（五）导游组织和协调的技巧

简单应用：①导游的协作技巧；②导游与司机的协作；③导游与相关单位的协作。

综合应用：①旅游活动的组织安排技巧。

（六）导游接待不同类型游客的技巧

领会：①残障游客的接待技巧。

简单应用：①高龄游客的接待技巧。

综合应用：①儿童的接待技巧。

## 四、本章重点、难点

重点：导游带团的原则；导游提供心理服务的技巧（了解游客的心理；把握心理服务的要领）。

难点：导游提供心理服务的技巧（了解游客的心理；把握心理服务的要领）。

## 第十一章 导游的讲解技能

## 一、学习目的与要求

本章主要学习导游讲解的原则与要求，掌握常用的导游讲解方法和技巧。

## 二、课程内容

11.1 导游讲解的原则和要求

11.1.1 导游讲解的内涵

11.1.2 导游讲解的原则

11.1.3 导游讲解的要求

11.2 实地导游讲解常用技法

11.2.1 概述法

11.2.2 分段讲解法

11.2.3 突出重点法

11.2.4 问答法

11.2.5 虚实结合法

11.2.6 触景生情法

11.2.7 制造悬念法

11.2.8 类比法

11.2.9 妙用数字法

11.2.10 画龙点睛法

11.3 实地导游讲解的要领

11.3.1 做好讲解前的准备工作

11.3.2 把握讲解过程中的要领

11.3.3 注意讲解后的导游服务

## 三、考核知识点与考核要求

（一）导游讲解的原则和要求

识记：①导游讲解的原则。

领会：①导游讲解的内涵；②导游讲解的要求。

（二）实地导游讲解常用技法

综合应用：①导游讲解常用的十种技法

（三）实地导游讲解的要领

领会：①做好讲解前的准备工作。

简单应用：①把握讲解过程中的要领；②注意讲解后的导游服务。

## 四、本章重点、难点

重点：导游讲解的4个原则和10个要求；实地导游讲解常用技法。

难点：实地导游讲解常用技法。

## 应变处理篇

## 第十二章 游客个别要求的处理

## 学习目的与要求

本章主要了解游客个别要求的处理原则。掌握游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面个别要求的处理，以及游客要求自由活动、中途退团、延长旅游期的处理。

## 二、课程内容

12.1 游客个别要求的处理原则

12.1.1 符合法律法规的原则

12.1.2 “合理而可能”的原则

12.1.3 尊重游客的原则

12.1.4 公平对待原则

12.1.5 维护尊严原则

12.2 游客个别要求的处理方法

12.2.1 游客在用餐方面个别要求的处理

12.2.2 游客在住宿方面个别要求的处理

12.2.3 游客在交通方面个别要求的处理

12.2.4 游客在游览方面个别要求的处理

12.2.5 游客在购物方面个别要求的处理

12.2.6 游客在娱乐方面个别要求的处理

12.2.7 游客要求自由活动的处理

12.2.8 游客要求亲友随团活动的处理

12.2.9 游客要求中途离团的处理

12.2.10 游客要求延长旅游的处理

12.3 游客意见和建议的处理

12.3.1 耐心倾听，认真记录

12.3.2 表示同情和理解，不盲目做出承诺

12.3.3 调查了解，迅速答复

## 三、考核知识点与考核要求

（一）游客个别要求的处理原则

识记、简单应用：①游客个别要求的5个处理原则。

（二）游客个别要求的处理方法

简单应用：①游客个别要求的处理方法

（三）游客意见和建议的处理

领会：①游客意见和建议的处理

## 四、本章重点、难点

重点：游客个别要求的处理原则、游客个别要求的处理方法。

难点：游客个别要求的处理方法。

## 第十三章 问题与事故的处理

## 一、学习目的与要求

本章主要学习和掌握导游人员在带团期间可能遇到的问题和事故的预防、正确处理的方式方法，是很重要的一章。要牢记并严格执行“安全第一，预防为主”的旅游安全管理工作方针，采取各项措施，预防问题和事故的发生。杜绝责任事故，处理好非责任事故。

## 二、课程内容

13.1 常见问题和事故的预防与处理

13.1.1 漏接和错接的处理

13.1.2 旅游计划和日程变更的处理

13.1.3 误机（车、船）的预防和处理

13.1.4 遗失问题的处理

13.1.5 游客走失的处理

13.1.6 晕车（机、船）预防与处理

13.1.7 中暑预防与处理

13.1.8 游客患病、死亡问题的预防和处理

13.1.9 游客不当言行的处理

13.2 旅游安全事故的预防和处理

13.2.1 交通事故

13.2.2 治安事故

13.2.3 火灾事故

13.2.4 食物中毒

13.2.5 溺水事故

## 三、考核知识点与考核要求

（一）常见问题和事故的预防和处理

简单应用：①常见问题和事故的预防和处理。

（二）旅游安全事故的预防和处理

识记：①旅游安全事故的4个等级划分.

简单应用：①旅游安全事故的预防和处理（交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒、溺水事故）

## 四、本章重点、难点

重点：漏接、 错接和误机（车、 船）事故的预防与处理；旅游行程和内容变更的处理；旅游者证件、 钱物遗失和旅游者走失的预防与处理；旅游者在旅游过程中受伤、患病（一般疾病、重病）的处理；旅游安全事故（旅游交通事故、 治安事故、 火灾事故、食物中毒、溺水、）的预防与处理。

难点：旅游者在旅游过程中受伤、患病（一般疾病、重病）的处理；旅游安全事故（旅游交通事故、 治安事故、 火灾事故、 溺水、食物中毒）的预防与处理。

## 第十四章 自然灾害避险与新型冠状病毒肺炎疫情常态化防控措施

## 一、学习目的与要求

本章主要熟悉地震、 洪水、 泥石流、 台风、 海啸等重大自然灾害的避险方法；掌握新型冠状病毒肺炎疫情常态化防控措施。

## 二、课程内容

14.1 重大自然灾害的避险方法

14.1.1 地震

14.1.2 泥石流

14.1.3 洪水

14.1.3 山体滑坡

14.1.5 台风

14.1.6 海啸

14.2 新型冠状病毒肺炎疫情常态化防控措施

14.2.1 极高的敏感度

14.2.2 积极主动配合

14.2.3 加强宣传引导

14.2.3 灵活完成带团

## 三、考核知识点与考核要求

（一）重大自然灾害的避险方法

识记、综合应用：重大自然灾害的避险方法（地震、泥石流、 洪水、 山体滑坡、台风、 海啸）。

（二）新型冠状病毒肺炎疫情常态化防控措施

简单应用：①新型冠状病毒肺炎疫情常态化防控措施。

## 四、本章重点、难点

重点：重大自然灾害的避险方法。

难点：重大自然灾害的避险方法。

## 相关知识篇

## 第十六章 入出境知识

## 一、学习目的与要求

本章主要学习旅客出入境应持有的证件和需要办理的手续，以及我国海关有关出入境物品和人员的规定。

## 二、课程内容

16.1 入出境所持的证件

16.1.1 护照

16.1.2 签证

16.1.3 港澳居民来往内地通行证

16.1.4 台湾居民来往大陆通行证

16.1.5 往来港澳通行证

16.1.6 往来台湾地区通行证

16.2 出入境手续的办理程序

16.2.1 办理出入境手续

16.2.2 不准出入境的规定

16.3 海关对入出境游客所携物品的规定

16.3.1 部分限制进出境物品

16.3.2 禁止入出境物品

## 三、考核知识点与考核要求

（一）入出境所持的证件

识记：①护照的分类；②签证的种类

领会：①入出境所持的证件

（二）出入境手续的办理程序

识记：①海关通道（红色通道、绿色通道）

领会：①不准出入境的规定。

简单应用：①办理出入境手续（海关检查、卫生检疫、边防检查、安全检查）。

（三）海关对入出境游客所携带物品的规定

识记：①部分限制进出境物品的规定（烟酒、旅行自用物品、金银、外汇、人民币、文物字画、中药材和中成药）；②禁止入出境物品。

## 四、本章重点、难点

重点：出入境需要办理的手续；我国海关有关出入境物品和人员的规定。

难点：出入境需要办理的手续。

# Ⅳ 关于大纲的说明与考核实施要求

## 一、自学考试大纲的目的和作用

课程自学考试大纲是根据专业自学考试计划的要求，结合自学考试的特点而确定。其目的是对个人自学、社会助学和课程考试命题进行指导和规定。

课程自学考试大纲明确了课程学习的内容，规定了课程自学考试的范围和标准。因此，它是个人自学、社会助学的重要依据，也是进行自学考试命题的依据。

## 二、课程自学考试大纲与教材的关系

课程自学考试大纲是进行学习和考核的依据，指定教材是考试大纲所规定的课程内容的扩展与发挥，体现一定的深度或难度。

注：如果教材是推荐选用的，其中有的内容与大纲要求不一致的地方，应以大纲规定为准。

## 三、自学教材

《导游业务》，全国导游资格考试统编教材专家编写组编，中国旅游出版社，2022年第7版。

本教材第15章，第17章，第18章内容，不纳入考核范围，考生可根据个人兴趣学习。

## 四、关于自学要求和自学方法的指导

本大纲的课程基本要求是依据专业考试计划和专业培养目标而确定的。课程基本要求还明确了课程的基本内容，以及对基本内容掌握的程度，也指明了各章节的重点和难点。基本要求中的知识点构成了课程内容的主体部分。

根据学习对象成人在工作之余自学的情况，结合本专业的要求、本课程的特点，建议自学者出采用一下学习方法：

**（一）系统学习、深入重点**

自学者首先应系统地学习各章内容，掌握基本概念，深入理解和掌握基本原理和基本方法，在此基础上深入知识点，掌握重点。

**（二）旁征博览、独立思考**

为了适应旅游者的需要，导游要有渊博的知识作后盾，讲解时才能言之有物、娓娓道来，因此自学者应从语言知识、史地文化知识、政策法规、心理学、美学、政治、经济、社会知识、国际知识、旅行知识等方面构建较全面的知识体系。

导游的工作对象形形色色，旅游活动中出现的问题各不相同，导游的工作能力直接影响到对客服务的效率和效果，因此，较强的独立思考能力和独立工作能力显得尤为重要。

**（三）理论与实践相结合**

导游工作非常注重实际操作能力。自学者要在掌握丰富知识的基础上，努力学习导游方法、技巧，在实践中培养和发展导游服务技能，并不断总结、提炼，逐步形成适合自己、独具个人特点的导游风格。

## 五、对社会助学的要求

（一）助学者在辅导时应帮助自学者梳理重点内容和一般内容之间的关系。教材核重点章是：第四章、第五章、第九章、第十章、第十一章、第十二章、第十三章；考核次重点章：第一章、第二章、第六章、第八章、第十四章、第十六章。考核一般章：第三章、第七章。

（二）必须认真钻研指定教材，根据考试大纲规定的考试内容和考核目标准确把握重点、难点，进行切实有效的辅导；注意正引导、把握好助学方向，正确处理学习知识和提高能力的关系，防止不认真阅读指定教材，热衷于“刷题”等急功近利行为。

（三）妥善处理理论与应用能力之间的关系。引导自学者理论联系实际，通过模拟导游实操训练，提高职业能力。

（四）建议每学分12—16个助学学时。

## 六、关于考试命题的说明

1.本课程考试采用闭卷笔试形式,考试时间为150分钟；满分100分,60分及格。

2.本大纲各章所规定的基本要求、知识点及知识点下的知识细目，都属于考核的内容。考试命题既要覆盖到章，又要避免面面俱到。要注意突出课程的重点、章节重点，加大重点内容的覆盖度。

3.不应命制超出大纲中考核知识点范围的题目，考核目标不得高于大纲中所规定的相应的最高能力层次要求。命题应着重考核自学者对基本概念、基本知识和基本理论是否了解或掌握，对基本方法是否会用或熟练。不应命制与基本要求不符的偏题或怪题。

4.本课程在试卷中对不同能力层次要求的分数比例大致为：识记占20%，领会占30%，简单应用占30%，综合应用占20%。

5.试题的难易程度分为4个等级：易、较易、较难和难四个等级。每份试卷中不同难度试题的分数比例一般为：易占20%，较易占30%，较难占30%，难占20%。

必须注意试题的难易程度与能力层次有一定的联系，但两者不是等同的概念，在各个能力层次都有不同难度的试题。

6.课程考试命题的题型有单项选择题、简答题、案例分析题、论述题题型。在命题工作中必须按照本课程大纲中所规定的题型命制，考试试卷使用的题型可以略少，但不能超出本课程对题型规定。

# 附录 题型举例

1. **单项选择题**
   1. （ ）受接待旅行社委派，代表该接待社实施旅游行程接待计划的导游员是

A领队 B全陪 C地陪 D景区讲解员

* 1. （ ）首站接团服务，全陪接团应提前多久迎接旅游团

A15分钟 B30分钟 C60分钟 D30分钟

1. **简答题**
   1. 导游带领旅游团住进酒店后，如果酒店内发生了火灾事故，导游应该如何处理？
2. **案例分析题**
   1. 一个旅游团在旅游过程中，部分旅客因食用了海产品出现呕吐腹泄、乏力、昏迷症状。导游员应如何处理？

答：

1. **论述题**

1.假定您接到一个首次来到广州的旅游团，请完成以下任务：

①请策划一条“广州一日游”的**游览线路**，并简要**陈述策划理由**，要求涵盖人文景点和自然景观；

②根据这条线路写一篇导游词，要求包含规范化的**“欢迎词”**、**“欢送词”**、以及相关的**景点介绍**。

答：