



四川省 导游人员资格 考试大纲

四川省旅游局◎编



SICHUANSHENG
DAOYOU RENYUAN ZIGE KAOSHI DAGANG

中国旅游出版社



四川省 导游人员资格 考试大纲

江苏工业学院图书馆
藏书章

四川省旅游局◎编

SICHUANSHENG
DAOYOU RENYUAN ZIGE
KAOSHI DAGANG



责任编辑：高 瑞 刘姗姗

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

四川省导游人员资格考试大纲/四川省旅游局编. - 北京:
中国旅游出版社, 2007.9 (2007.9 重印).

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3252 - 7

I. 四… II. 四… III. 导游 - 资格考核 - 考试大纲
IV. F590.63 - 41

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 132593 号

书 名：四川省导游人员资格考试大纲

编 者：四川省旅游局

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2007 年 9 月第 1 版 2007 年 9 月第 2 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：3.5

印 数：12001 - 18000 册

字 数：88 千

定 价：6.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3252 - 7

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

四川省全国导游人员资格考试教材

编辑委员会

主 任：张 谷

副主任：陈加林 陈献春 吴 勉 张令祥
陈立祥 孙 前

委 员：(按姓氏笔画为序)

羽 欣	刘 萌	汪 宏	沈皖蜀
苗玉砚	孟 刚	周伦斌	姚界平
柴延祝	徐 森	徐蓓兵	黄 萍
蒋卫平	游 勇	廖再新	

《四川省导游人员资格考试大纲》

执 笔：李如嘉 陈乾康 李柏槐

袁定基 廖荣隆

审 定：石应平(等)

编写说明

《四川省导游人员资格考试大纲》是全省导游资格考试的指导性文件，是实施导游岗前教学和考试的最基本的依据，因此，大纲的制定和实施，对全省导游行业的意义十分重大。

新大纲是四川省旅游局以投标的形式，确立以西南民族大学旅游与历史文化学院为主体，邀请省市等旅游行政主管部门、四川大学、四川师范大学、四川康辉国际旅行社有限责任公司等单位，联合组成课题组，多角度、多层次、多视野来研究这一课题。

在大纲的编制过程中，课题组考虑了两个重要前提：一是对四川目前导游队伍状况的理性分析；二是旅游市场发展所带来的对导游人员新的要求。为此，课题组在走访、征询已取得导游证的导游人员意见的基础上，在科学调研，认真比较、分析旅游行业、旅游市场对导游人员的门槛要求的基础上，在深入了解、调查目前导游人员的知识状况和能力水平的基础上，在充分了解四川旅游市场需求变化趋势的基础上，确定了四川省导游人员资格考试应该选择的考试科目、每一科目的内容结构和知识体系的分布、主要知识点的权重、一般知识点和重要知识点的编写要求等基本内容，使大纲能针对目前四川导游人员知识与能力方面的不足与欠缺，在知识的构架与知识点的具

体要求上对教材的编写进行指导和界定,同时,也使得导游资格考试能够更加符合导游实际工作对导游人员在知识、能力与技巧等方面的要求。

例如,鉴于目前参加导游资格考试的人员中,大专院校在校大学生占了很大比重,其中不少学生在校期间已学过旅游方面的专业课程。因此,在大纲的编写中,关于旅游方面的共性知识和基础理论知识可以加以压缩,而对讲解中所必需的四川本土的地域文化等方面的知识,以及导游带团所必备的技能技巧这些方面的知识,则须加强和充实。

考试大纲是考试命题的依据,也是考前培训的重要依据。因此,为了更准确地提示考试的基本内容要求,本大纲在对各知识内容的具体要求中,统一使用了了解、熟悉、掌握这三个不同层次的标准。

了解的要求是:知晓并记忆所学的基本概念和知识;

熟悉的要求是:知晓并理解所学知识的含义、内在联系和相互关系,同时具有正确分析问题的能力;

掌握的要求是:能够运用所学知识和方法分析解释相关问题,初步具备从事导游工作的基本素质和技能。

本大纲的编写是在四川省旅游局人教处的直接领导和具体指导下,联合院校、旅行社和行业主管部门,由西南民族大学旅游与历史文化学院组织实施的。课题组成员由省内导游行业的专家、行家和知名导游员组成,具体分工如下:

课题组组长、技术负责人:李如嘉(西南民族大学旅游与历史文化学院副教授、旅游管理系主任);

课题组副组长:周小丁(四川康辉国际旅行社有限责任公司总经理、特级导游员);

《导游综合知识》科目负责人:李如嘉(西南民族大学旅

游与历史文化学院);

《四川导游实务》科目负责人:陈乾康(四川师范大学旅游学院);

《旅游政策与法规》科目负责人:李柏槐(四川大学旅游学院);

《导游汉语言文学知识》科目负责人:袁定基(西南民族大学旅游与历史文化学院);

《四川省导游资格考试口试复习资料》科目负责人:廖荣隆(全国十佳导游员、高级导游)。

随着旅游行业和旅游市场的不断发展,对导游人员的要求也会不断提高。因此,导游资格考试大纲也有一个不断调整与完善的过程。对大纲的不足与遗漏之处,欢迎导游界同行提出意见与建议。

《四川省导游人员资格考试大纲》课题组

2007年7月

Contents / 目录

《四川导游实务》考试大纲	1
《旅游政策与法规》考试大纲	29
《导游汉语言文学知识》考试大纲	45
《四川省导游资格考试口试复习资料》大纲	54
《导游综合知识》考试大纲	63

《四川导游实务》考试大纲

第一章 导游概述

【考试目的】

考核导游人员应知应会的基础知识,包括导游服务、导游员、导游员管理的基本概念。掌握导游服务的原则,导游人员职责,导游工作的纪律和禁忌;同时认识到导游服务在旅游服务中的地位,掌握对客服务的基本原则,明确岗位职责,自觉增强个人修养,为从事导游工作奠定良好的专业基础。

第一节 导游服务

【考试内容】

- 一、专业导游的出现
- 二、导游服务的方式
- 三、导游服务的地位
- 四、导游服务的特点
- 五、导游服务的原则

【考试要求】

了解导游服务的定义,专业导游的出现,熟悉图文声像导游和实地口语导游的定义、相互关系及各自特点;熟悉导游服务的地位,导游服务的特点,掌握导游服务涉外纪律和导游服务的原则。

第二节 导游员

【考试内容】

- 一、成为导游员的必备条件
- 二、导游人员分类
- 三、导游人员职责
- 四、导游人员的素质

【考试要求】

熟悉导游员定义的含义和导游证申办条件,导游服务的主要内容;了解导游人员分类的标准,熟悉领队、全陪、地陪及景区讲解员的定义,导游的等级划分,我国导游队伍状况。

熟悉导游人员的基本职责,掌握领队、全陪、地陪和景区导游职责的差异;熟悉导游人员素质的构成,导游员应该具备的知识和工作能力:组织协调能力,独立处理事故的能力,语言能力等。

第三节 导游员管理

【考试内容】

- 一、导游人员的行政管理

二、导游人员的薪酬制度

三、导游工作纪律和禁忌

【考试要求】

熟悉导游人员计分管理、年审管理的内容，正确认识导游的薪酬和福利状况；掌握导游工作纪律，熟悉导游带团的禁忌。

第二章 地陪服务程序

【考试目的】

本章主要考核地陪导游人员接团准备和导游服务的基本程序。要求考生掌握导游人员从事地陪业务必须遵守的流程和质量要求，熟悉地陪服务各环节的程序，掌握基本的服务技巧，能够胜任地陪导游工作。

第一节 地陪接团准备

【考试内容】

- 一、熟悉团队
- 二、落实接待事宜
- 三、物质准备
- 四、导游知识准备
- 五、形象和心理准备

【考试要求】

掌握熟悉团队和旅游接待计划的方法，了解团队费用

结算的方式和程序；了解导游接团前应该落实的接待事宜，导游与司机、饭店联系的内容；熟悉导游带团必须携带的个人文件和团队文件、个人用品和团队用品；掌握导游知识准备的重要性，导游知识准备的内容和方法；熟悉导游形象准备的正确方法，了解导游心理准备的重要性，学会调整情绪，保证带团的质量。

第二节 地陪服务程序

【考试内容】

一、地陪接站服务

二、赴饭店途中的导游服务

(一) 致欢迎词

(二) 说明事项

(三) 介绍本地概况

(四) 介绍沿途风光

(五) 临近下榻饭店时介绍饭店概况

三、住店和离店服务

四、陪同客人用餐和购物

五、参观游览服务

(一) 出发准备

(二) 途中导游服务

(三) 地陪景区服务

(四) 返程服务

六、送站服务

七、后续工作

【考试要求】

熟悉导游接站服务的程序，导游致欢迎词和介绍本地概况的方法；掌握导游住店服务的程序，导游与领队、全陪商定日程的技巧；熟悉陪同客人用餐的程序，掌握指导客人购物的要求和技巧。掌握途中导游的方法和活跃气氛的技巧，参观游览券的购买技巧，游览中的服务程序和注意事项，景点讲解的要求；熟悉返程服务的基本内容。熟悉送站服务的程序，致欢迎词的技巧；了解后续工作的主要内容。

第三章 全陪服务程序

【考试目的】

本章主要考核全陪导游人员接团准备和导游服务的基本程序。要求考生掌握导游人员从事全陪业务必须遵守的流程和质量要求，熟悉全陪服务各环节的程序，掌握房间分配等基本的服务技巧，能够胜任全陪导游工作。

【考试内容】

- 一、全陪接团准备
- 二、首站接团与成团服务
- 三、入住饭店服务
- 四、核对、商定旅游活动日程
- 五、全程陪同服务
- 六、末站服务
- 七、后续工作

【考试要求】

熟悉全陪导游成团（接团）服务的基本程序和质量要求，安排行程的技巧；掌握全陪核定旅游活动日程的要求；熟悉全程陪同期间全陪的作用、主要工作内容；掌握全陪分配客人房间的技巧；了解全陪末站服务、散团服务、后续服务的具体要求。

第四章 领队服务程序

【考试目的】

本章主要考核领队服务的基本程序及执行程序中出现的各种问题的处理方法。要求考生掌握导游人员从事领队导游业务必须遵守的流程和质量要求，熟悉领队服务各环节的程序，掌握基本的服务技巧，为从事领队工作奠定坚实的基础。

第一节 领队服务准备

【考试内容】

- 一、各类出境文件的准备
- 二、召开出国说明会

【考试要求】

掌握领队出境准备的内容，召开出国说明会的目的和需做好的准备以及需解决的问题。

第二节 领队服务程序

【考试内容】

- 一、出入境服务
- 二、境外住店服务
- 三、境外旅行服务
- 四、境外购物服务
- 五、返程服务
- 六、善后工作

【考试要求】

掌握领队出境和入境服务的内容和程序，境外住店服务中各种矛盾和问题的处理；熟悉境外旅行服务和购物服务的主要内容与注意事项；了解返程服务及善后工作的基本要求。

第三节 领队特殊问题处理

【考试内容】

- 一、旅游者丢失护照的处理
- 二、团体签证丢失的处理
- 三、海外紧急情况的预防和处理

【考试要求】

掌握海外旅游途中各种意外事件的预防和处理方法，如旅游者护照和签证丢失的预防和处理，尤其应掌握海外紧急情况预防和处理程序和办法。

第五章 景区导游服务程序

【考试目的】

本章主要考核景区导游员服务的基本程序及执行程序中出现的各种问题的处理方法。要求考生掌握导游人员从事景区导游业务必须遵守的流程和质量要求,熟悉景区导游服务各环节的程序,掌握基本的服务技巧,为从事景区导游工作奠定基础。

第一节 景区导游服务准备

【考试内容】

- 一、从不同层面掌握景区知识
- 二、掌握熟练的讲解技巧
- 三、培养丰富的应变能力

【考试要求】

熟悉景区导游服务准备工作的主要内容,掌握景区知识准备的方法,讲解技能培养的基本途径等。

第二节 景区导游服务流程

【考试内容】

- 一、接团
- 二、致欢迎词
- 三、交代景区游览路线和注意事项

四、讲解景区概况

五、沿游览线路带游客游览并提供讲解服务

六、讲解结束时致简短的感谢词

【考试要求】

熟悉景区讲解的程序、讲解的技巧，了解景区导游致欢迎词和欢送词的主要内容。

第三节 景区导游对游客个别要求的处理

【考试内容】

一、游客要求自行游览

二、游客要求在景区购物

【考试要求】

掌握游客要求在景区自行游览处理的原则，熟悉指导游客在景区购物的方法。

第六章 导游应变能力

【考试目的】

本章考核导游对游客个别要求处理的原则和方法，预防和处理旅途中各种常见事故和突发事件的方法等内容。要求导游员进一步提高自己的业务素质，培养沉着应变的能力，为旅游团队提供更周到的服务。