

2006 年
安 徽 省

导游人员资格考试复习大纲

安徽省导游考试指导委员会 编

安徽人民出版社

2006年

安徽省

导游人员



安徽省导游考试指导委员会

责任编辑:路边石

图书在版编目(CIP)数据

安徽省导游人员资格考试复习大纲/安徽省导游
考试指导委员会编. —合肥:安徽人民出版社,2006
ISBN 7-212-02890-8

I. 安… II. 安… III. 导游—资格考核—自学参考资料
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 084225 号

2006 年安徽省导游人员资格考试复习大纲

安徽省导游考试指导委员会 编

出版发行	安徽人民出版社
地 址	合肥市金寨路 381 号九州大厦 邮编:230063
发 行 部	0551-2833066 0551-2833099(传真)
经 销	新华书店
制 版	合肥市中旭制版有限责任公司
印 刷	合肥东方红印务有限责任公司
开 本	850×1168 1/32 印张 1.5 字数 36 千
版 次	2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 次印刷
标准书号	ISBN 7-212-02890-8
定 价	4.00 元
印 数	00001—04000

本版图书凡印刷、装订错误可及时向承印厂调换

目 录

《旅游政策与法规》复习大纲.....	1
《导游业务》复习大纲	12
《全国导游基础知识》复习大纲	18
《安徽导游基础知识》复习大纲	28
《旅游文学知识》复习大纲	42

《旅游政策与法规》复习大纲

主要目的

通过对本科目的学习,让考生了解、熟悉和掌握法律基础知识和国家涉及旅游业的有关法律、法规,从而使考生成为精通业务知识、熟悉政策法规的称职的导游人员。

第一章 法的基础知识

复习要点

通过本章考试,检查考生对法的基础知识和《宪法》的掌握程度,了解社会主义法制及其基本要求,掌握我国《宪法》的主要内容,认识加强法制建设对发展社会主义市场经济、促进旅游业健康发展的重要作用。

第一节 法与法律的词义

了解法与法律的概念。

第二节 依法治国,建设社会主义法治国家

掌握社会主义法制的基本要求,了解市场经济与法制建设深刻的内在联系,掌握依法治国,建设社会主义法治国家的主要内容和重要意义。

第三节 宪法

了解宪法的概念和特征;了解我国《宪法》的发展历史;掌握《宪法》所规定的我国政治制度 and 经济制度;熟悉《宪法》赋予我国公民的基本权利和义务;了解 2004 年《宪法》修改增加的内容。

第二章 合同法律制度

复习要点

了解、熟悉并掌握我国合同法律制度的有关概念和原则以及合同的订立、合同的效力、合同的履行、违约责任等内容。

第一节 《合同法》的基本原则

了解合同的概念和《合同法》的调整范围,掌握《合同法》的原则。

第二节 合同的订立

熟悉合同的形式和内容;掌握合同要约的概念、条件及要约邀请的概念;掌握承诺的概念和条件;了解格式条款的概念、格式条款的无效。

第三节 合同的效力

了解合同生效的条件;无效合同的基本含义及法律规定;熟悉可变更和可撤销合同的概念和条件;掌握无效合同、可撤销合同的法律后果。

第四节 合同的履行

熟悉合同的履行原则;掌握合同的履行规则。

第五节 违约责任

了解违约责任的概念;掌握违约责任承担方式;掌握赔偿损失的规则;熟悉违约金、定金的概念及法律规定;掌握不可抗力的概念及法律规定。

第三章 消费者权益保护法律制度

复习要点

通过本章复习,考生要了解、熟悉和掌握《消费者权益保护法》的基本原则、消费者权利、经营者义务以及对消费者权益保护的有关规定。

第一节 消费者权益保护法律制度概述

了解消费者、经营者的概念;掌握《消费者权益保护法》的基本原则;熟悉《安徽省消费者权益保护条例》中涉及旅游业方面的条款。

第二节 消费者的权利与经营者的义务

掌握消费者的权利与经营者的义务。

第三节 消费者权益保护

了解国家、消费者组织对消费者权益保护的内容;掌握消费者权益争议解决的途径;熟悉经营者损害消费者权益行为的民事责任。

第四章 旅行社管理法规制度

复习要点

了解、熟悉和掌握旅行社的概念,旅行社的开办、审批、旅行社的经营管理等规定。

第一节 旅行社概述

了解旅行社的概念和特征、旅行社分类;熟悉旅行社的经营范围。

第二节 旅行社的设立与审批

熟悉设立旅行社的条件及旅行社的审批原则;了解旅行社分支机构的设立;熟悉外商投资旅行社的特别规定。

第三节 旅行社管理

掌握旅行社业务经营许可证制度、质量保证金制度、公告制度和监督检查制度。

第四节 旅行社经营

掌握旅行社的经营原则和经营规则;掌握旅行社的职责;熟

悉旅行社经营的其他有关规定。

第五章 导游人员管理法规制度

复习要点

了解、熟悉和掌握导游人员的管理、导游人员的等级评定和导游人员权利义务及有关规定。

第一节 导游人员管理概述

了解导游人员的概念；熟悉导游人员资格考试制度以及参加导游人员资格考试应当具备的条件；掌握导游证的性质、申请领取导游证的程序；熟悉申请领取临时导游证的条件及程序；了解导游人员资格证书与导游证的联系与区别；掌握不得颁发导游证的情形；了解导游证与临时导游证的有效期限及两者的区别；了解《导游人员管理实施办法》有关修改内容。

第二节 导游人员等级考核制度及标准

熟悉导游人员等级考核的划分及适用范围；了解导游人员等级考核评定办法和组织管理；熟悉导游人员职业等级标准。

新增内容

导游人员等级考核评定管理办法(试行)

第一条 为加强导游队伍建设,不断提高导游人员的业务

素质,根据《导游人员管理条例》,制定本办法。

第二条 导游人员等级考核评定工作,遵循自愿申报、逐级晋升、动态管理的原则。

第三条 凡通过全国导游人员资格考试并取得导游员资格证书,符合全国导游人员等级考核评定委员会规定报考条件的导游人员,均可申请参加相应的等级考查评定。

第四条 国家旅游局负责导游人员等级考核评定标准、实施细则的制订工作,负责对导游人员等级考核评定工作进行监督检查。

第五条 国家旅游局组织设立全国导游人员等级考核评定委员会。

第六条 全国导游人员等级考核评定委员会组织实施全国导游人员等级考核评定工作。

省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团旅游行政管理部门组织设立导游人员等级考核评定办公室,在全国导游人员等级考核评定委员会的授权和指导下开展相应的工作。

第七条 导游人员等级分为初级、中级、高级、特级四个等级。导游员申报等级时,由低到高,逐级递升,经考核评定合格者,颁发相应的导游员等级证书。

第八条 导游人员等级考核评定工作,按照申请、受理、考核评定、告知、发证的程序进行。

中级导游员的考核采取笔试方式。其中,中文导游人员考试科目为“导游知识专题”和“汉语言文学知识”;外语导游人员考试科目为“导游知识专题”和“外语”。高级导游员的考核采

取笔试方式,考试科目为“导游案例分析”和“导游词创作”。特级导游员的考核采取论文答辩方式。

第九条 参加省部级以上单位组织的导游技能大赛获得最佳名次的导游人员,报全国导游人员等级考核评定委员会批准后,可晋升一级导游人员等级。一人多次获奖只能晋升一次,晋升的最高等级为高级。

第十条 旅行社和导游管理服务机构应当采取有效措施,鼓励导游人员积极参加导游人员等级考核评定。

第十一条 参与导游人员等级考核评定的命题员和考核员必须是经全国导游人员等级考核评定委员会进行资格认定。命题员和考核员接受全国导游人员等级考核评定委员的委派,承担导游人员等级考核评定相关工作。

第十二条 参与考核评定的命题员和考核员不得徇私舞弊。全国导游人员等级考核评定委员会要加强对考核人员的监督管理,对有违规行为的要严肃处理,撤销其资格。

第十三条 导游员等级证书由全国导游人员等级考核评定委员会统一印制。

第十四条 导游人员获得导游资格证书和中级、高级、特级导游员证书后,可通过省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团旅游行政管理部门申请办理相应等级的导游证。

第十五条 导游人员等级考核评定的收费标准按照国家有关部门审批的标准执行。

第十六条 本办法由国家旅游局负责解释。

第十七条 本办法自2005年7月3日起施行。原有政策、

规定与本办法不符的,以本办法为准。

第三节 导游人员的权利和义务

掌握导游人员依法享有的人格尊严不受侵犯权、调整或变更接待计划权;了解导游人员依法享有的申请复议权和提起行政诉讼权;掌握导游人员必须履行的九项法定义务;熟悉对无导游证进行导游活动行为的管理;了解对景点景区导游人员的管理;掌握导游人员的计分管理。

第六章 旅游安全管理法规制度

复习要点

通过对本章的学习,增加对我国旅游安全规章制度的了解、熟悉和掌握程度。

第一节 旅游安全管理的主要内容

掌握旅游安全管理工作的方针;了解旅游经营单位旅游安全的工作职责;掌握旅游安全事故的处理程序;熟悉外国旅游者在华旅游期间死亡的处理程序。

第二节 旅行社责任保险

了解旅行社责任保险的概念;掌握旅行社责任保险的投保范围、旅行社责任保险的保险期限及保险金额。

第七章 旅游出入境管理法律制度

复习要点

了解和熟悉我国出入境管理、旅游者法律地位、公民出入境、外国人入出我国国境管理法律制度等内容。

第一节 中国公民出入境管理

了解中国公民出入境的证件及管理制度；熟悉中国公民出入境的法定权利、义务及限制；掌握出国旅游管理法规制度。

第二节 外国人入出境管理

了解外国人入出境管理机关及外国人入境有效证件；熟悉外国人入出我国国境的权利、义务及限制。

第三节 出入境边防检查管理

了解出入境边防检查的主要内容。

第八章 旅游资源管理法律制度

复习要点

通过对本章的学习和复习，了解、熟悉和掌握有关我国风景名胜旅游资源、人文旅游资源保护的法律制度，树立自觉保护旅游资源的意识。

第一节 风景名胜旅游资源管理

了解风景名胜区的概念;熟悉风景名胜区的等级划分及其管理;掌握对风景名胜区保护的有关规定;了解风景名胜区的依法开发和利用;熟悉违反风景名胜区管理暂行条例应承担的法律责任。

第二节 人文旅游资源管理

了解人文旅游资源的法律保护范围;熟悉对人文旅游资源的考古发掘的法律规定,掌握私人收藏文物的管理办法;了解违反《文物保护法》的法律责任。

第九章 旅游投诉管理法规制度

复习要点

通过对本章的复习,提高考生对旅游投诉、旅游投诉管辖、旅游投诉的受理、处理规定的了解、熟悉和掌握程度,从而自觉维护旅游者的合法权益。

第一节 旅游投诉概述

了解旅游投诉概念;熟悉旅游投诉管理部门;掌握旅游投诉者与被投诉者的权利义务及投诉时效的规定。

第二节 旅游投诉的管辖

掌握旅游投诉的级别管辖、地区管辖和移送管辖。

第三节 旅游投诉的受理与处理

了解旅游投诉受理的程序;掌握旅游投诉处理的程序。

特别提示

关于时事政治方面的内容,请注意查阅本年《半月谈》中“国内外半月大事”。

《导游业务》复习大纲

主要目的

通过对本科目的学习和复习,强化考生对旅游服务的意识,提高对导游工作的认识。检验自身是否具有合格导游员的条件,明确导游工作职责,掌握导游服务工作的规范与程序、导游基本技能,为旅游者提供个性化的服务,提高独立分析处理问题的能力 and 应变能力。

第一章 导游服务与导游人员

复习要点

通过对本章的学习,加深考生对导游服务的认识,提高灵活运用服务原则的能力,对照导游员的职责要求和条件,明确努力的目标。

第一节 导游服务

了解导游服务的作用;熟悉导游服务的特点;掌握导游服务

的内容与原则。

第二节 导游人员

了解导游人员的概念、导游人员的分类;熟悉导游人员应具备的条件与修养;掌握导游相关的职责、职业道德、行为规范。

第二章 导游服务程序与服务规范

复习要点

目的在于提高对导游服务规范的熟悉与掌握程度。

第一节 领队工作程序与规范

了解领队工作程序与规范。

第二节 全程陪同服务程序与规范

掌握全陪各个工作环节以及每个环节的操作要求。

第三节 地方陪同工作程序与规范

掌握地陪具体操作程序与规范。

第四节 景点导游服务程序与规范

熟悉景点导游工作规范。

第五节 散客旅游服务程序与规范

熟悉散客旅游服务工作规范。