

广州番禺职业技术学院 2023 级中高职贯通培养三二分段试点 旅游管理专业《导游业务》考试大纲

(专业课程)

一、考试大纲制定依据

参照上级教育主管部门相关文件的要求,根据《广州番禺职业技术学院 2020 年职业院校中高职贯通培养三二分段试点工作招生章程》、《广州番禺职业技术学院 2020 年职业院校中高职贯通培养三二分段转段考核工作方案》、中高职贯通培养三二分段旅游管理专业人才培养方案和《导游业务》课程标准,特制定本考试大纲。

二、参加考试对象

广州市旅游商务职业学校、广州市番禺区职业技术学校旅游服务与管理专业中高职贯通培养三二分段试点班的学生。

三、考试内容与要求

(一) 考试内容通过本科目的考试,考察考生对导游职业道德规范、导游素质要求、导游服务规范,以及导游服务相关知识的了解、熟悉和掌握程度,考察考生对导游语言技能、带团技能、讲解技能和应变技能的了解、熟悉和掌握程度。

(二) 考试要求

序号	考试内容	考试要求	备注
1	导游业务基础	了解导游服务的产生及发展历程; 了解导游服务的定义和特点; 了解导游的定义和分类; 熟悉导游服务的性质、地位和作用; 熟悉导游职业道德规范的基本内容; 熟悉导游的从业素质、职责要求及礼仪规范; 掌握社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观。	
2	服务规范	了解散客旅游的定义。 熟悉旅游团的景区导游服务程序和服务质量要求; 熟悉散客旅游的特点;	重点 难点

		掌握旅游团的地陪、全陪导游服务程序和服务质量要求； 掌握散客导游服务程序和服务质量要求； 掌握导游引导文明旅游的规范内容。	
3	导游服务技能	了解导游语言的内涵和特性； 了解导游带团的特点和原则； 了解导游讲解的原则。 熟悉导游语言的沟通技巧； 熟悉导游主导地位的确立和导游形象的塑造； 熟悉导游讲解的要求； 掌握导游口头语言的表达技巧和态势语言的运用技巧； 掌握导游提供心理服务、活跃气氛、引导游客审美、组织和协调、接待重点游客的方法和技巧； 掌握常用的导游讲解方法和技巧。	重点难点
4	应变处理	了解游客个别要求的处理原则； 了解游客投诉的心理； 熟悉漏接、错接和误机（车、船）事故产生的原因； 熟悉游客投诉的处理办法； 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方法； 掌握游客要求自由活动、亲友随团活动、中途退团，延长旅游期限的处理方法； 掌握游客证件、行李、钱物遗失的处理方法。	重点难点
5	相关知识	了解高原旅游、冰雪旅游、沙漠旅游、漂流和温泉旅游的安全常识； 掌握旅客入出境应持有的证件和需要办理的手续。	

四、考试形式、试卷总分、考试时长、题型与分值

（一）考试形式：闭卷笔试

（二）试卷总分：100 分

（三）考试时长：60 分钟

（四）题型与分值：

1. 单项选择题 40 题，每题 1 分，共 40 分；
2. 多项选择题 15 题，每 2 分，共 30 分；
3. 判断题 30 题，每题 1 分，共 30 分。

五、其他说明

无。