

# 旅游管理类专业知识考试标准

## 一、考试范围和要求

### 知识模块 1. 导游实务

1. 导游人员分类、职责常识
  - (1) 了解导游人员的类型。
  - (2) 理解导游人员的职责。
2. 导游服务程序
  - (1) 掌握地方陪同导游员的服务程序。
  - (2) 掌握全程陪同导游员的服务程序。
  - (3) 掌握出境旅游领队的服务程序。
3. 导游语言与讲解
  - (1) 了解导游语言的基本要求。
  - (2) 掌握导游讲解常用方法。
4. 处理游客个别要求的原则与方法
  - (1) 掌握处理游客个别要求的基本原则。
  - (2) 掌握游客探亲访友和亲友随团活动的处理。
  - (3) 掌握游客中途退团的处理。
  - (4) 掌握游客延长旅游期限的处理。
5. 旅游中常见问题和事故的预防与处理
  - (1) 掌握旅游计划、行程变更问题的处理。
  - (2) 掌握漏接、错接事故的处理。
  - (3) 掌握误机（车、船）事故的预防与处理。
  - (4) 掌握游客遗失财物问题的处理。
  - (5) 掌握游客走失的预防与处理。
  - (6) 掌握交通事故的预防与处理。
  - (7) 掌握游客患病的处理。
6. 入、出境及卫生安全知识
  - (1) 了解入、出境知识。
  - (2) 了解相关卫生安全知识。

### 知识模块 2. 导游基础知识

1. 中国历史文化
  - (1) 掌握中国历史发展简史。
  - (2) 掌握中国古代科举制度和天干、地支、年、月、日、辰等记录时间的方法。

(3) 掌握春秋战国时期诸子百家的主要代表人物及其主要学说。

## 2. 中国古代建筑

(1) 掌握中国古代建筑的特点。

(2) 掌握中国古代著名宫殿、坛庙、陵墓、楼阁建筑知识。

## 3. 中国古典园林

(1) 理解中国古典园林的分类及特点。

(2) 掌握中国古典园林的构成要素与构景手法。

(3) 掌握中国现存的著名古典园林知识。

## **知识模块 3. 旅游政策与法规**

### 1. 旅游经营制度

(1) 掌握旅行社经营相关法律规定。

(2) 理解旅游景区开放经营相关法律规定。

(3) 掌握旅游经营规范相关法律规定。

(4) 理解旅游经营者的旅游安全职责和旅游者自我保护相关法律规定。

### 2. 旅游服务合同

(1) 掌握包价旅游合同相关法律规定。

(2) 了解旅游代订合同、旅游设计和咨询合同、旅游住宿合同相关法律规定。

### 3. 法律责任

掌握违反《中华人民共和国旅游法》有关规定的相应法律责任。

## **知识模块 4. 旅游概论**

### 1. 旅游活动的基本要素

(1) 了解旅游者的概念。

(2) 能（会）分析旅游者产生的条件。

(3) 了解旅游资源的概念。

(4) 理解旅游资源的类型。

(5) 理解旅游资源的特点。

(6) 掌握旅游资源开发与保护知识。

(7) 了解旅游业的概念。

(8) 理解旅游业的特点。

(9) 掌握旅游业的影响与作用。

### 2. 旅游业的构成

(1) 了解旅行社的概念。

(2) 理解旅行社的类型。

(3) 掌握旅行社的作用。

- (4) 理解旅行社的职能。
- (5) 理解旅行社的业务。
- (6) 理解旅游交通的特点。
- (7) 掌握旅游交通的作用。
- (8) 了解旅游饭店的概念。
- (9) 理解旅游饭店的等级。
- (10) 了解旅游饭店的类型。
- (11) 了解旅游景区的概念。
- (12) 理解旅游景区的特点。
- (13) 理解旅游景区的等级。
- (14) 理解旅游景区的类型。
- (15) 了解旅游商品的分类、特点。
- (16) 掌握旅游购物的作用。
- (17) 理解旅游娱乐业的作用。

### 3. 旅游业的发展趋势

- (1) 理解世界旅游业的发展趋势。
- (2) 掌握我国旅游业的发展趋势。

## **知识模块 5. 服务心理**

### 1. 服务人员的心理素质

- (1) 了解注意的定义、特点及其分类。
- (2) 理解影响注意的因素。
- (3) 掌握良好注意力的培养。
- (4) 了解感觉、知觉的定义及种类。
- (5) 理解感觉、知觉的变化规律。
- (6) 了解记忆的定义。
- (7) 理解记忆的种类、过程。
- (8) 掌握良好记忆力的培养。
- (9) 了解思维的定义。
- (10) 掌握良好思维能力的培养。

### 2. 服务人员与旅游者的交往沟通

- (1) 了解需要的定义、特点。
- (2) 掌握旅游者的一般需要。
- (3) 了解兴趣的定义。
- (4) 理解旅游者的兴趣类型、特点及形成条件。

- (5) 掌握如何激发旅游者兴趣。
- (6) 了解动机的定义。
- (7) 掌握旅游者的旅游动机。
- (8) 了解气质的定义、特点。
- (9) 掌握不同气质类型旅游者的主要表现及接待技巧。
- (10) 了解性格的定义。
- (11) 理解旅游者性格的类型。
- (12) 掌握旅游者投诉的原因。
- (13) 掌握旅游者投诉的处理。

### 3. 旅游服务心理相关知识

- (1) 掌握旅游者在旅游过程各阶段的心理需要。
- (2) 能（会）根据旅游者的心理做好导游服务。
- (3) 能（会）根据旅游者的心理做好购物服务。

## **知识模块 6. 服务礼仪**

### 1. 服务人员的个人礼仪

- (1) 掌握仪表仪容的要求。
- (2) 掌握规范的站姿、步姿、手势。
- (3) 掌握微笑服务、敬语服务、真诚服务的具体要求。
- (4) 掌握规范的电话礼仪、握手礼仪。

### 2. 服务人员的岗位礼仪

- (1) 掌握导游服务礼仪。
- (2) 掌握景区服务礼仪。
- (3) 掌握旅行社门市接待服务礼仪。

### 3. 中外民俗与礼仪

- (1) 掌握我国蒙古族、藏族、傣族、彝族、土家族、苗族、壮族的民族概况、习俗、礼仪与禁忌等。
- (2) 掌握日本、韩国、新加坡、英国、法国、美国、澳大利亚的国家概况、风俗、礼仪与禁忌。

## **二、试题题型**

选择题、简答题、案例分析题、论述题等。

# 旅游管理类专业技能考试标准

## 技能模块 1. 导游词撰写

### 1. 技术要求

- (1) 能针对不同类型的旅游团撰写欢迎辞。
- (2) 能运用相关素材撰写景点导游词。

### 2. 操作规范

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 紧扣旅游团类型，用词恰当，富有文采，内容正确、完整。
- (3) 景点导游词结构合理，详略得当，层次分明，条理清晰，具有准确性、创新性、文化性。

## 技能模块 2. 讲解服务

### 1. 技术要求

- (1) 能用普通话熟练讲解山东省情及省内 5A 级景区。
- (2) 能针对不同类型的旅游团使用普通话和英语致欢迎辞和欢送辞。
- (3) 会灵活运用多种方法进行讲解。
- (4) 能从不同的角度进行讲解。

### 2. 规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 仪表仪容符合行业要求。
- (3) 普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理，肢体语言得体。
- (4) 英语口语发音清晰，语句通顺，无明显语法错误。
- (5) 符合导游服务规范，导游服务程序完整。
- (6) 讲解内容结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。
- (7) 讲解角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力和亲和力。

## 技能模块 3. 地方陪同导游员服务

### 1. 技术要求

- (1) 能根据地方陪同导游员的迎接服务程序提供规范服务。
- (2) 能根据地方陪同导游员的参观游览服务程序提供规范服务。

### 2. 规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 仪表、仪容符合行业要求。
- (3) 地方陪同导游员迎接服务、参观游览服务程序完整，符合规范，服务技能运用恰当。

## 技能模块 4. 全程陪同导游员服务

## 1. 技术要求

- (1) 能根据全程陪同导游员进店服务程序提供规范服务。
- (2) 能根据全程陪同导游员各站服务程序提供规范服务。

## 2. 规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 仪表仪容符合行业要求。
- (3) 全程陪同导游员进店服务、各站服务程序完整、符合规范、服务技能运用恰当。

## **技能模块 5. 服务礼仪**

### 1. 技术要求

- (1) 会正确使用敬语服务，表情自然。
- (2) 语言准确生动，普通话标准。
- (3) 站姿、步姿规范，服务手势恰当。
- (4) 服务仪态大方、得体。
- (5) 能规范使用见面礼仪。

### 2. 规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 妆容适宜，衣着得体。
- (3) 面带微笑，举止大方、自然、优雅，注重礼貌礼节。
- (4) 仪容、仪表、仪态符合行业要求。
- (5) 具有良好的个人风貌和专业素养。

## **技能模块 6. 应急问题处理**

### 1. 技术要求

- (1) 会运用相关的专业知识对特殊问题迅速做出判断并妥善处理。
- (2) 能对特殊客人进行个性化服务。
- (3) 能对服务中出现的突发事件做出灵活反应，处理得当。

### 2. 规范要求

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 仪表仪容符合行业要求。
- (3) 运用相关专业正确分析案例，提供优质服务。
- (4) 具备分析问题、解决问题的能力。
- (5) 处理问题的方法灵活、准确、得当。
- (6) 具有良好的心理素质和职业素养。