

# 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. 导游分类、职责常识

- (1) 了解导游的类型。
- (2) 理解导游的职责。

#### 2. 导游服务程序

- (1) 掌握地陪导游的服务程序。
- (2) 掌握全陪导游的服务程序。
- (3) 掌握出境领队的服务程序。

#### 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. 处理旅游者个别要求的原则与方法

- (1) 掌握处理旅游者个别要求的基本原则。
- (2) 掌握旅游者探亲访友和亲友随团活动的处理。
- (3) 掌握旅游者中途退团的处理。
- (4) 掌握旅游者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) 掌握误机（车、船）事故的预防与处理。
- (3) 掌握旅游者遗失财物问题的处理。
- (4) 掌握旅游者走失的预防与处理。
- (5) 掌握交通事故的预防与处理。
- (6) 掌握旅游者患病的处理。

#### 6. 入、出境及卫生安全知识

- (1) 了解入、出境证件、人员、物品的相关规定。
- (2) 了解旅途中的饮食卫生、行车途中以及住宿期间的健康知识。
- (3) 了解中暑、晕厥、晕动症、急性脑梗死和脑出血、溺水、急性心肌梗死、咬伤和蜇伤、高原反应等疾病的防治。

### 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纪年法。
- (3) 掌握春秋战国时期儒家、道家、墨家、法家、兵家等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) 了解中国古代建筑基本构件中的台基、斗拱、彩画和屋顶的相关知识。
- (2) 掌握中国古代建筑的特点。
- (3) 掌握中国古代著名宫殿、坛庙、陵墓、楼阁、古塔建筑知识。

## 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) 掌握北京颐和园、承德避暑山庄、苏州四大历史名园、广东四大名园相关园林知识。

# 知识模块 3. 旅游政策与法规

## 1. 旅游经营制度

- (1) 掌握《旅行社条例》中旅行社经营原则、旅行社的义务及法律责任、旅行社业务的监督管理相关法律规定。
- (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) 了解观察的定义。
- (7) 掌握良好的观察条件和观察力的训练方法。
- (8) 了解记忆的定义。
- (9) 理解记忆的种类、过程。
- (10) 掌握良好记忆力的培养。
- (11) 了解思维的定义。

(12) 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) 掌握旅游购物的一般心理。

(4) 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、俄罗斯、南非的国家概况、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者撰写欢迎辞和欢送辞。
- (2) 能运用相关素材撰写车中导游词和景点导游词。

### 2. 操作规范

- (1) 服从监考人员安排，保持考场秩序。
- (2) 紧扣旅游者类型，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者使用普通话或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. 地陪导游服务

### 1. 技术要求

- (1) 能根据地陪导游的迎接服务程序提供规范服务。
- (2) 能根据地陪导游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) 地陪导游迎接服务、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. 全陪导游服务**

### **1. 技术要求**

- (1) 能根据全陪导游进店服务程序提供规范服务。
- (2) 能根据全陪导游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) 全陪导游进店服务、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旅游中的特殊问题迅速做出判断并妥善处理。
- (2) 能对特殊旅游者进行个性化服务。
- (3) 能对旅游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。