

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （福建省）

“导游服务能力”考试内容为景点讲解、导游规范、应变能力和综合知识。外语类考生须用所报考语种的语言进行本科目考试并进行口译测试。

### 一、总体目标：

本科目考试是考查和评定考生对导游服务工作的知识、技能和语言能力水平，是对笔试的补充，同时对考生更加全面、更加真实的了解，尤其是对考生的语言表达能力和仪容仪表的考查。

### 二、考试形式：

科目五《导游服务能力》的考试，以计算机人机作答的方式对考生进行现场考试，考查考生应具备的导游服务基本能力和素质要求。

#### （一）景点讲解

##### 1. 考试目的

考查考生对福建省主要景区的讲解知识和相关文化掌握、熟悉的情况；考查考生在讲解方法和讲解技巧运用方面的水平。

##### 2. 考试要求

（1）讲解程序规范；

（2）内容全面正确，条理清晰，详略得当，重点突出；

(3) 讲解方法运用得当，讲解生动、有感染力。

### **3. 考试内容**

景点讲解范围分别为福州三坊七巷、厦门鼓浪屿、漳州南靖土楼、泉州清源山、莆田湄洲妈祖祖庙、三明泰宁大金湖、龙岩古田会议会址或永定土楼、南平武夷山、宁德白水洋或太姥山、平潭石牌洋。

## **(二) 导游规范**

### **1. 考试目的**

考查考生对导游职业道德的认识，对导游服务集体的认知程度，考查考生对地方导游、全程导游、散客导游服务规程的熟悉程度和应用能力。考查考生对团队组织技能，语言运用和讲解技能的掌握程度，考核考生对心理服务技能掌握程度。

### **2. 考试要求**

熟知并能正确应用导游服务规范，导游服务程序正确完整。

### **3. 考试内容**

- (1) 掌握社会主义旅游职业道德的基本规范，旅游职业道德教育的主要内容，导游职业道德规范、行为规范内容，《中国公民国内旅游文明行为公约》内容；
- (2) 掌握导游服务集体协作共事的原则；
- (3) 掌握地陪、全陪、散客导游的整体服务规程，掌握每个服

务环节的具体要求；

- (4) 掌握餐饮、住宿、文娱活动、购物方面游客常见的个别特殊要求及常规的应对和处理方法；
- (5) 掌握提供心理服务的一般方法。

### **(三) 应变能力**

#### **1. 考试目的**

考查考生对在旅游接待过程中游客个别特殊要求处理方法和原则的掌握程度及实际应变能力。考查考生对旅游接待中常见问题及事故发生原因的认知情况和预防处理能力，以及解决突发事件、意外情况和一般问题的基本能力。

#### **2. 考试要求**

在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到；能够妥善、及时处理突发事件和特殊问题。

#### **3. 考试内容**

- (1) 掌握处理游客个别要求的基本原则；
- (2) 掌握餐饮、住宿、文娱活动、购物方面游客常见的个别特殊要求及常规的应对和处理方法；
- (3) 掌握游客自由活动、中途退团、延长游期、探访亲友、亲友随团等要求的应对及处理方法；
- (4) 掌握造成旅游计划变更的不同原因，熟悉一般处理规程，掌握具体变更措施和处理规程；
- (5) 掌握各类丢失问题的预防措施和处理方法；

- (6) 掌握游客患病的预防措施,掌握游客患一般疾病的处理原则,熟悉游客患病及因病死亡的处理方法;
- (7) 掌握游客越轨言行问题性质的划分及一般处理方法;
- (8) 掌握漏接、错接、空接、误机(车、船)事故和游客走失的主要原因,掌握各类问题的预防措施和处理方法。

#### **(四) 综合知识**

##### **1. 考试目的**

考查考生对与导游工作相关的应知应会的时政知识、国情省情、旅游业发展状况以及具有福建对台特色的两岸交流相关知识的掌握情况和熟悉程度。

##### **2. 考试内容**

党和国家的方针政策、重大活动和重大时事政治、基本国情省情、全国和福建旅游业发展状况、福建省旅游业评先评优情况,同时包含福建特色的台湾问题及闽台交流的相关内容。

#### **(五) 外语类口译**

##### **1. 考试目的**

考查外语类考生在中文和外语之间口头互译的能力,充分反映考生的真实外语水平。

##### **2. 考试要求**

- (1) 能全面、准确、通畅地转述原内容;
- (2) 语法正确,无错译、漏译。

### **3. 考试内容**

- (1) 熟悉福建省主要景区景点相关内容的重要知识点；
- (2) 熟悉福建省主要景区景点相关的旅游文化内容；
- (3) 熟悉福建省旅游行业发展状况。

## **(六) 语言与仪态**

### **1. 考试目的**

考查考生语言表达能力和行为举止是否符合导游规范。

### **2. 考试要求**

- (1) 语音清晰，语速适中；
- (2) 用词准确、恰当、有分寸；
- (3) 内容有条理，富逻辑性；
- (4) 表情及其他身体语言适用得当；
- (5) 穿着打扮得体、整洁；
- (6) 言行举止大方，符合导游礼仪礼貌规范。