

## 科目五《导游服务能力》考试大纲

(黑龙江省)

### 一、考试目的

主要考察考生导游讲解是否符合规范程序、详略得当、重点突出，具有一定的讲解技巧。考察考生对城市概况及景点讲解的正确性、全面性、条理性和规范性。考察考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用。考察考生处理突发事件和特殊问题的能力。考察考生对旅游接待礼仪和导游业务等方面知识的掌握程度。

### 二、考试内容

#### (一) 景点讲解

##### 1. 中文类景点讲解内容

- (1) 黑龙江省概况；
- (2) 哈尔滨太阳岛风景区；
- (3) 黑河市五大连池风景区；
- (4) 牡丹江镜泊湖风景名胜区；
- (5) 伊春汤旺河林海奇石风景区；
- (6) 大兴安岭漠河北极村旅游区；
- (7) 森工亚布力滑雪旅游度假区；
- (8) 森工雪乡旅游风景区；
- (9) 哈尔滨中央欧陆风情旅游区（中央大街）；
- (10) 伏尔加庄园；

( 11 ) 极乐寺 ;

( 12 ) 阿城金源文化旅游区。

## 2.外语类景点讲解内容

( 1 ) 黑龙江省概况 ;

( 2 ) 哈尔滨太阳岛风景区 ;

( 3 ) 哈尔滨中央欧陆风情旅游区 ( 中央大街 ) ;

( 4 ) 极乐寺 ;

( 5 ) 阿城金源文化旅游区。

## ( 二 ) 导游规范

1.地陪导游服务程序 ;

2.全陪导游服务程序 ;

3.出境领队服务程序 ;

4.景区景点导游服务程序 ;

5.散客导游服务程序 ;

6.《中华人民共和国旅游法》 ;

7.《导游管理办法》。

## ( 三 ) 应变能力

1.餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理 ;

2.对 “特殊” 旅游者的服务 ;

3.旅游计划和日程变更的处理 ;

- 4.漏接、空接、错接的处理和预防；
- 5.误机（车、船）事故的处理和预防；
- 6.旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理；
- 7.旅游者走失的处理和预防；
- 8.旅游者患病、死亡问题的处理；
- 9.旅游者不当言行的处理；
- 10.旅游安全事故处理与预防；
- 11.急救、安全常识。

#### （四）综合知识

##### 1.旅游接待礼仪

- （1）礼、礼貌、礼节、礼仪的概念；
- （2）人际交往中的礼节；
- （3）导游的仪容、仪表和仪态；
- （4）导游的服饰礼仪；
- （5）电话礼节；
- （6）涉外礼仪惯例与通则。

##### 2.导游业务相关知识

- （1）出入境知识；
- （2）交通知识；
- （3）邮电知识；

(4) 货币、保险知识。

(五) 口译

考试目的：主要考察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。