

山东师范大学与青岛旅游学校贯通培养 2015 级“3+4”转段考试

《模拟导游》课程专业基本技能考试大纲

一、考试基本要求

通过现场模拟景点讲解，检查学生对山东省基本情况、山东省 5A 级景区(蓬莱阁景区、“三孔”景区、泰山风景名胜区、崂山风景区、刘公岛风景名胜区、南山旅游区、台儿庄古城景区、天下第一泉景区、沂蒙山旅游区、威海华夏城景区、青州古城旅游区)的了解、熟悉和掌握程度(各景区具体景点见附录一)；通过对导游规范现场提问，检查学生对导游服务的程序、标准和旅游事故防范和处理程序、标准的掌握和运用程度；通过现场提问，检查学生对带团服务中处理问题时的灵活反应能力及处理技巧的掌握程度。(具体内容见附录二)

二、考试形式

现场模拟导游考试。

总分 100 分，考试时间为 20 分钟。

三、适用专业

旅游服务与管理

四、考试内容和考试要求

(一) 考试内容

1. 欢迎词、山东省情概况(每个学生必讲)；山东省 5A 级景区(每个学生抽取一个 5A 级景区讲解)

2. (在下列内容中，抽取一题作答)(1) 团队导游服务的程序与标准，(2) 旅游事故的防范和处理标准

3. (在下列内容中，抽取一题作答)(1) 导游带团服务中常见问题处理技巧，(2) 导游带团服务中突发问题处理技巧，(3) 导游带团服务中的个性化服务技能。

(二) 考试要求

导游现场考试评分标准

考试要素	具体要求	得分
仪表礼仪 (10%)	穿着得体，首饰佩戴恰当，发型、化妆自然，注意个人卫生	
	对旅游者的称呼、问候语、应答语使用规范	

	站、坐、行、面部表情、手势使用得当		
语言表达 (10%)	普通话标准、口语化		
	形象生动、灵活恰当的比喻或幽默		
	内容表达完整、简明扼要，重点突出		
	讲解形式或内容有创意，语言流畅，富有逻辑性		
旅游景点 讲解 (70%)	欢迎词、 省情 (20%)	欢迎词结构完整	
		省情讲解条理、清楚	
	景点讲解 (50%)	内容全面、正确	
		重点突出，详略得当，条理清晰 讲解方法运用得当，讲解生动、有感染力	
导游规范 问答(5%)	熟悉导游服务规范，导游服务程序正确		
	能正确、清楚地回答问题，语言通顺，表达流畅，内容完整		
应变能力 问答(5%)	掌握相关知识，具有一定的分析、处理问题的能力和应变能力		
	能正确、清楚地回答问题，语言通顺，表达流畅，内容完整		
总分：100分			

附录一：山东省 5A 景区考试景点

一、蓬莱阁景区

- 1 蓬莱阁景区概况
- 2 弥陀寺
- 3 丹崖仙境坊
- 4 龙王宫
- 5 天后宫
- 6 虎、福、寿字石刻
- 7 碧海丹心刻石
- 8 蓬莱阁主阁

二、“三孔”景区

- 1 孔庙概况
- 2 万仞宫墙
- 3 金声玉振坊
- 4 十三碑亭
- 5 杏坛
- 6 大成殿
- 7 孔府概况
- 8 孔林概况

三、泰山风景名胜区

- 1 泰山概况
- 2 岱庙概况
- 3 岱庙天貺殿
- 4 经石峪
- 5 南天门
- 6 碧霞祠
- 7 大观峰
- 8 玉皇顶

四、崂山风景区

- 1 崂山风景区概况
- 2 太清宫牌坊
- 3 三官殿
- 4 三清殿
- 5 三皇殿
- 6 北九水概况
- 7 巨峰概况
- 8 “海上名山第一”石刻

五、刘公岛风景名胜区

- 1 刘公岛概况
- 2 中国甲午战争博物馆概况
- 3 提督署一进院
- 4 提督署二进院
- 5 提督署三进院
- 6 中国甲午战争博物院陈列馆概况
- 7 陈列馆第一部分——序厅

8 陈列馆第四部分——尾厅

六、南山旅游区

- 1 南山旅游区概况
- 2 香水庵
- 3 南山禅寺概况
- 4 南山大佛
- 5 南山药师玉佛殿一层舍利殿
- 6 南山药师玉佛殿三层大玉佛殿
- 7 华严世界动感音乐喷泉
- 8 南山道院概况

七、台儿庄古城景区

- 1 台儿庄古城概况
- 2 参将署
- 3 扶风堂（京杭大运河漕运度量衡博物馆）
- 4 翠屏学馆
- 5 谢裕大茶行
- 6 招幌博物馆
- 7 船型街
- 8 闸官署

八、天下第一泉景区

- 1 趵突泉公园概况
- 2 李清照纪念堂
- 3 趵突泉主泉区
- 4 万竹园
- 5 大明湖风景名胜区概况
- 6 铁公祠
- 7 大明湖历下亭
- 8 五龙潭公园概况

九、沂蒙山旅游区

- 1 沂蒙山旅游区概况
- 2 龟蒙景区概况
- 3 福寿康宁鼎
- 4 万寿宫玉皇殿
- 5 蒙山寿星

6 鹰窝峰

7 云蒙景区概况

8 中国瀑布

十、威海华夏城景区

1 威海华夏城景区概况

2 华夏第一牌楼

3 夏园概况

4 文化谷

5 《神游传奇》秀

6 威海人民防空教育馆

7 三面圣水观音音乐喷泉广场

8 华夏阁

十一、青州古城旅游区

1 青州古城概况

2 天主教堂

3 偶园

4 青州府贡院

5 青州博物馆概况

6 云门山概况

7 云门山望寿阁

8 云门山明摩崖巨寿

附录二：导游规范及应变能力

1、导游语言运用的基本要求是什么？

答：1) 准确性要求 2) 逻辑性要求 3) 生动性要求

2、导游口头语言的表达方式有哪些？

答：1) 独白式 2) 对话式

3、游客要求住更高标准的客房应怎么做？

答：游客要求住高于合同规定标准的房间，如有，可予以满足，但游客要交付原定饭店退房损失费和高标准住房的房费差价。

4、导游对游客的称谓经常使用哪三种方式？

答：1) 交际关系型称谓 2) 套用尊称型称谓 3) 亲密关系型称谓

5、导游讲解常用的方法有哪些？

答：概述法、分段讲解法、突出重点法、触景生情法、虚实结合法、问答法、制造悬念法、类比法、画龙点睛法等。

6、需要劝阻游客自由活动的情况有哪些？

答：1) 如旅游团计划去另一地游览，或旅游团即将离开本地时
2) 如地方治安不理想
3) 游客去复杂混乱的地方自由活动
4) 游客单独骑自行车去人生地不熟、车水马龙街头游玩
5) 游河湖时，游客提出希望划小船或在非游泳区游泳的要求
6) 游客要求去不对外开放的地区、机构参观游览

7、如果游客要求本地亲友随团活动导游应如何处理？

答：1) 首先须征得领队和旅游团其他成员的同意
2) 然后与旅行社有关部门联系，如无特殊情况可到旅行社办理参团手续，出示有效证件、填写表格、交纳费用。
3) 亲友随团后，导游要一视同仁。

8、散客旅游的特点是什么？

答：1) 人数少，规模小 2) 自主性强 3) 自由度大 4) 要求多 5) 变化大。

9、地陪首次沿途导游讲解的内容有哪些？

答：1) 介绍沿途风光； 2) 介绍本地概况；
3) 介绍下榻饭店； 4) 宣布集合时间、地点和停车地点。

10、地陪送站前的工作包括哪些内容？

答：1) 核实交通票据
2) 商定出行李的时间
3) 商定集合、出发时间
4) 商定叫早、早餐时间
5) 协助游客与饭店结清有关的账目
6) 及时归还证件

11、怎么预防错接？

答：1) 导游员应提前到达接站地点迎接旅游团
2) 接团时认真核实相关事务
3) 提高警惕，防止其他人员错接自己的旅游团

12、发生了误机（车、船）事故应该怎么办？

- 答：1) 导游员应立即向旅行社领导及其有关部门报告，请求协助
2) 地陪和旅行社应尽快与机场、车站、码头联系，争取让游客乘最近班次的交通工具离开车站，或采取包机（车、船），或改乘其它交通工具前往下一站
3) 稳定旅游者的情绪，安排好在当地滞留期间的食宿、游览等事宜
4) 及时通知下一站，对日程作相应调整
5) 向旅游团（者）道歉
6) 写出事故报告，查清事故的原因和责任并作出相应处理

13、对老年团队的接待应该怎么做？

- 答：1) 合理安排行程
2) 提供耐心细致的服务
3) 时时处处体现尊重

14、怎样预防漏接？

- 答：1) 认真阅读计划
2) 核实交通工具到达的准确时间
3) 提前抵达接站地点

15、与领队合作时，导游人员应注意什么？

- 答：1) 尊重领队，遇事多与领队磋商
2) 关心领队生活，支持领队工作
3) 多给领队荣誉，调动领队积极性
4) 灵活应变，掌握工作主动权
5) 争取游客支持，避免与领队正面冲突

16、游览活动中游客走失的处理？

- 答：1) 了解情况，迅速寻找
2) 向有关部门报告
3) 与饭店联系
4) 向旅行社报告
5) 做好善后工作
6) 写出事故报告

17、地陪在带团前应做好哪些心理准备？

- 答：1) 准备面临艰苦复杂的工作 2) 准备承受抱怨和投诉
3) 准备面对形形色色的“精神污染”和“物质诱惑”

18、在旅游过程中，因客观原因需要变更计划和日程的情况有几种？

答：三种，

1) 一是缩短或取消在一地的游览时间

2) 二是延长在一地的游览时间

3) 三是在一地的游览时间不变，但被迫取消某一活动，由另一活动代替

19、游客患病的预防有哪些？

答：1) 游览项目选择有针对性

2) 安排活动日程要留有余地

3) 提醒游客注意饮食卫生

4) 及时报告天气变化

21、游客患一般疾病的处理？

答：1) 劝其及早就医并多休息

2) 关心游客的病情

3) 向游客讲清看病费用自理

4) 严谨导游人员擅自给患者用药

22、发生火灾导游员应采取的措施有哪些？

答：1) 立即报警

2) 判断火情引导自救

3) 协助救助受伤人员

4) 报告领导

5) 做好善后事宜写出书面报告

23、面部表情的运用要注意哪些问题？

答：1) 灵敏

2) 鲜明

3) 真诚

4) 有分寸

24、为保证旅客准时到达离站地点，乘火车或轮船应提前多长时间到达站点？

答：1小时

25、发生交通事故应该如何处理？

答：1) 立即组织抢救

2) 立即报案，保护好现场

3) 迅速向接待社报告

4) 做好全团游客的安抚工作

5) 开具证明

6) 写出书面报告。

26、地陪导游员在接团前一天落实接待的相关内容，具体有哪些？

答：1) 落实接待计划，

2) 落实交通工具

- 3) 落实食宿安排
- 4) 落实相关单位和人员的联络方式
- 5) 了解不熟悉的景点
- 6) 与全陪联系

27、旅游团抵达接站地点后赴饭店之前，地陪导游员应该做好哪些事情？

- 答：1) 认找旅游团
2) 核实人数
3) 集中清点行李
4) 集合并引导游客登车

28、领队提出小的修改意见或增加自费景点时，地陪该怎么办？

- 答：1) 及时向旅行社有关部门反映；
2) 对合理又可能满足的项目，尽力予以安排；
3) 需加收费用的项目事先跟领队或游客讲明；
4) 无法满足的要求详细解释，耐心说服。

29、游客要求转递物品时怎么处理？

- 答：1) 必须问清何物，应税物品，促其纳税
2) 贵重物品，一般婉言拒绝，无法推脱时请游客写委托书
3) 若有食物，婉言拒绝

30、请解释何为制造悬念法？

- 答：导游员在导游讲解时提出令人感兴趣的话题，但故意引而不发，激起游客急于知道答案的欲望，使其产生悬念的方法，即为制造悬念法，俗称吊胃口卖关子

31、导游服务有哪些性质？

- 答：1) 服务性 2) 社会性 3) 文化性 4) 经济型 5) 涉外性

32、由于旅游团内部矛盾或其他原因，个别游客要求单独用餐导游员怎么办？

- 答：1) 导游员用心解释，并告诉领队请其调节；
2) 如游客坚持，导游员可协助与餐厅联系，但费用自理，并告知综合服务费不退。

33、抵达饭店后发现游客没有拿到行李，导游应该怎么办？

- 答：1) 地陪全陪和领队在本团成员所住房间寻找，查看是否是饭店行李员弄错了房间，还是本团游客错拿了行李；
2) 如找不到，就应与饭店行李部取得联系，设法查询；

3) 如饭店行李部仍找不到, 应向旅行社汇报。

34、旅游行业的核心价值观是什么?

答: 游客为本, 服务至诚

35、地陪的后续工作有哪些?

答: 1) 处理遗留问题 2) 上交票据、表单
3) 接团小结 4) 结账

36、在赴景点途中, 地陪应该做哪些工作?

答: 1) 重申当日活动安排 2) 风光导游 3) 介绍游览景点
4) 活跃气氛

37、在景点示意图前, 地陪一般应讲什么内容?

答: 讲明旅游路线、游览所需时间、集合时间和地点等。讲明游览参观中的 注意事项, 例如: 禁止吸烟、不能拍照等等。

38、在旅游活动的不同阶段, 游客的心理活动有什么变化?

答: 1) 旅游初期阶段: 求安全心理, 求新、求异心理
2) 旅游中期阶段: 懒散心理、求全心理、群体心理
3) 旅游后期阶段: 忙于个人事务

39、导游员用什么办法消除游客的消极情绪?

答: 1) 补偿法。例如: 适当的物质补偿或者精神补偿。
2) 转移注意法
3) 分析法。一分为二地分析事物的两面性。

40、导游小王带团旅游时, 团内过半客人在用餐半小时后开始上吐下泻, 甚至有的客人发高烧, 请你推断: 这是什么性质的患病? 该如何处理?

答: 性质: 食物中毒, 其特征是潜伏期短, 发病快, 集体发病。

处理: 1) 设法催吐, 多喝水排解毒性;
2) 尽快送医院抢救, 请医生开诊断证明;
3) 报告地接社, 追究餐厅责任。