****一、语文、数学、英语考试大纲****

    参考《辽宁省职业教育中、高职对口招生考试纲要》。

****二、专业课考试大纲****

笔试“专业基础理论”，实际操作考试“专业技能”。

**（一）专业基础理论**

**考核内容**

**1、导游业务知识 (占试卷分值50%)**

1）熟悉导游人员的定义、分类；掌握导游员的职责、从业素质及应有的修养。

2）掌握全陪、地陪导游服务规范及程序和服务质量要求。

3）掌握游客个别要求的处理原则；掌握旅游者在住房、餐饮、购物方面个别要求的处理办法；掌握游客要求自由活动、亲友随团活动、转递物品和信件的处理办法。

4）了解旅游事故的类型、特点；熟悉旅游事故的成因；掌握旅游事故处理的基本原则和程序；掌握旅游计划和行程变更的处理办法；掌握漏接、错接、空接和误机事故的预防与处理办法；掌握旅游者证件、行李、钱物遗失和旅游者走失的预防与处理办法。

5）熟悉导游员带团的特点和原则；掌握导游员同游客交往的原则和技巧；掌握导游员引导旅游者行为，调动旅游者游兴的方法；掌握导游员同旅游接待单位、导游服务集体之间以及同司机之间合作共事的方法。

**2、政策法规知识(占试卷分值50%)**

1）了解《中华人民共和国宪法》(以下简称《宪法》)序言和总纲的内容；熟悉《宪法》规定的国家机构以及国旗、国歌、国徽和首都；掌握《宪法》规定的公民基本权利和义务。

2）了解《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》(旅办发〔2016〕139号)关于旅游者、旅游从业人员被纳入“旅游不文明行为记录”的主要行为、“旅游不文明行为记录”信息内容以及评审、申辩、动态管理的规定；熟悉《中华人民共和国消费者权益保护法》的消费者定义及其权利、经营者的义务、消费者权益保护的途径；掌握《中华人民共和国旅游法》关于旅游者权利和义务的规定。

3）熟悉《中华人民共和国合同法》的基本原则、合同的订立、合同的内容与形式、合同的效力、合同的履行以及合同的变更、转让、解除和终止；掌握关于防止损失扩大义务的规定，合同违约责任的承担方式。

4）熟悉《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》、《旅行社条例实施细则》《旅游服务质量保证金存取管理办法》(旅办发〔2013〕170号)中关于旅行社(包括分支机构)设立与变更、经营范围、经营原则的规定；掌握旅行社的经营规范、旅行社权利和义务等法律制度及其相关法律责任的规定。

5）了解《导游领队引导文明旅游规范》(LBT 039-2015)关于引导旅游者文明旅游的总体要求；掌握《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》中关于导游资格考试制度、执业许可制度和执业行为规范、导游从事领队服务的条件、导游的权利和义务及其相关法律责任的规定。

      6）了解旅游突发事件等级及相关罚则的规定；掌握《中华人民共和国旅游法》《旅游安全管理办法》中旅游目的地安全风险提示制度的规定。

**（二）专业技能**

**1、考核内容**

围绕导游服务技能 、人际沟通技能和应急事件处理技能三大项，拟定导游服务专业技能具体考核内容如下：

（1）普通话

考核项目：普通话作品朗读

（2）人际沟通与应急事件处理

考核项目：案例分析

（3）才艺展示

考核项目：个人才艺展示

**2、评分标准（满分100分）**

（1）普通话测试（满分50分）

评分标准：

【好】50-40分：普通话语音语调非常标准；口齿非常清晰；表达非常流畅。

【较好】39-30分：普通话语音语调比较标准；口齿比较清晰；表达比较流畅。

【一般】29-20分：普通话语音语调基本准确；口齿基本清晰；表达基本流畅。

（2）人际沟通与事件处理（满分30分）

评分标准：

【好】30—25 分：人际问题回答非常正确；解决办法非常合理；表述非常流畅；学习生活启示阐述非常正确。

【较好】24--20分：人际问题回答比较正确；解决办法比较合理；表述比较流畅；学习生活启示阐述比较正确。

【一般】19-15分：人际问题回答基本正确；解决办法基本合理；表述基本流畅；学习生活启示阐述基本正确。

（3）才艺展示（满分20分）

评分标准：

【好】20-15分：衣着符合节目主题；表演自然、流畅，无差错；临场发挥稳定，感染力强；表演专业。

【较好】14-10分：衣着比较符合节目主题；表演比较自然、流畅，无差错；临场发挥比较稳定，有感染力；表演比较专业。

    【一般】9-5分：衣着基本符合节目主题；表演基本流畅；临场发挥基本稳定，感染力一般；表演一般。