

湖南省高等教育自学考试

课程考试大纲

导游业务

(课程代码: 00195)

湖南省教育考试院组编
2016 年 12 月

高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：导游业务

课程代码：00195

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

导游业务是高等教育自学考试旅游管理（专科）专业的专业核心课程，它可以帮助考生比较系统地学习和掌握导游业务的基本原理，为旅游从业人员利用导游业务提高服务水平和质量提供一般意义的方法与理论指导。导游业务具有综合性、应用性特点。综合性特点在于它不仅涉及导游领域的基本理论，而是综合了心理学、社会学、旅游学、文化学等各种学科的知识；应用性特点在于以导游业务的内容为基础，为探究在实际中如何丰富旅游服务的各类元素以及提高旅游者的旅游体验等问题上提供了方法上的支撑。

二、课程目标与基本要求

通过导游业务课程的学习，使考生初步了解导游业务的基本原理，系统地掌握导游业务的基础知识和应用的范畴，逐步引导考生了解导游服务的基本原理和发展脉络，进而熟悉导游工作的基本要求和规范程序，领会实施标准化服务规程在导游服务工作中的重要意义，并且掌握导游操作的技能和方法，最终达到初步熟练开展导游服务实践活动的水平，同时进一步加深其对旅游管理专业知识的理解。

三、与本专业其他课程的关系

导游业务是旅游管理专业一门重要的专业核心课程，在旅游管理专业中占有重要的地位。本课程的前修课程是旅游学概论、旅游文化、旅游资源。这三门课程可以帮助我们更好地掌握导游业务的基本知识和基本原理，有助于更好的学好本门课程。

第二部分 考核内容与考核目标

第一章 导游与导游学

一、学习目的与要求

通过本章的学习，掌握导游的基本理论和分类；熟悉导游的起源与发展；把握导游学研究的意义、学科性质、研究对象和学科体系。

二、考核知识点与考核目标

（一）导游的基本分类（重点）

识记：导游的基本分类（按雇佣性质划分、按活动范围划分、按使用语言划分、按等级划分、按接待任务划分）

（二）导游的概念（次重点）

识记：导游，从词义上分析，由“导”与“游”两个字组成。“导”含有向导、引导、开导、教导、领导、启发等意义，还有开通、引流的含义。“游”含有游玩、游赏、游历、游学的意义，也含有交流、交往、交际的含义。“导”与“游”组合在一起就成为“导游”一词，就是指组织、指导旅游，以满足旅游者游览，交往，增长见闻、阅历的愿望。导游一词是英语 **guide** 的中文译称。**guide** 通常有两种用法，一是作动词——引导；二是作名词——引导者，其含义是“为他人引路者，特别是受雇而为他人在旅途或参观中指点风光名胜者”

（三）导游学的学科体系（次重点）

识记：导游学的相关理论

理解：导游学的研究对象与研究内容

应用：导游学的研究意义；导游学的学科性质

（四）导游的起源与发展（一般）

识记：古代的导游、近代的导游、现代的导游

理解：导游活动是伴随着旅游活动而产生和发展的，而导游作为一种职业的出现却是近代社会旅游业迅速发展的产物。对导游的起源与发展史的研究，有助于了解导游活动的内容，加深对导游员与游客之间关系的认识，从而进一步掌握好导游职业的特点和规律

第二章 导游员的角色素质

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解导游学的社会角色；把握导游员的从业素质；熟悉、掌握导游员的行为礼节及形象塑造。

二、考核知识点与考核目标

（一）导游员的社会角色（重点）

识记：社会角色是指个体在特定的社会和团体中所占有的位置，并据此应具有的行为模式。每个人都隶属于一定的社会或群体，每个人在其各自的社会或群体中都相应地有一个标志着自己地位和身份的位置，以及与这一社会位置相适应的一套权利、义务和行为准则。也就是说，每个人在各自的社会或群体中都扮演着一定的社会角色。导游员同样隶属于一定的社会群体，在导游过程中往往要扮演引导游客食、住、行、游、购、娱等旅游消费的社会角色。导游与游客交往时总是以特定的角色身份出现的

理解：导游员的角色定位

应用：导游员的角色冲突

（二）导游员的从业素质（次重点）

识记：导游要有很强的综合素质。对于一名优秀的导游员来说，应具有良好的道德素质、知识素质、能力素质和身心素质

理解：导游员的服务素质

应用：导游员的道德素质

（三）导游员的职业形象（一般）

识记：导游员的从业素质是隐性的，要通过仪表仪态、行为礼节和形象气质等外在化的形式来表现。导游员的仪表仪态、行为礼节和形象气质等职业形象必须符合导游角色的规范，遵循导游职业所规定的形象要求。一个优秀的导游员首先要塑造好自己的职业形象

理解：导游员的仪态仪表、行为礼节

应用：导游员的形象塑造

第三章 导游接待服务

一、学习目的与要求

通过本章的学习，熟悉导游服务的基本原则；把握导游接待服务的特点；基本掌握导游服务的行为规范。

二、考核知识点与考核目标

（一）导游接待服务的原则（重点）

识记：导游员的主要任务是完成旅行社委派的旅游接待事宜，即按照规定的标准或要求具体落实旅游接待计划或旅行社同游客达成的约定内容。导游员在完成接待任务的过程中，必须遵循一些基本的服务原则，其中最为重要的是满足游客需要的原则、实现综合效益的原则和坚持合理可能的原则

（二）导游接待服务的特点（次重点）

识记：导游接待服务是一种高智能、高技能、高难度的服务工作，它的特点可以大致归纳为独立性强、脑体结合、复杂多变和关联度高四个方面

理解：独立性强、脑体结合

应用：复杂多变、关联度高

（三）导游接待服务的行为规范（次重点）

识记：导游员的职业道德表现在具体的接待服务过程中，就形成了导游接待服务的行为规范，即约束导游人员行为的纪律和守则

理解：忠于伟大祖国，坚持内外有别；严格照章办事，自觉请示汇报；严格要求自己，自觉遵纪守法；注重自尊自爱，不失人格国格；做事认真负责，注意工作细节

第四章 导游服务规程

一、学习目的与要求

通过本章的学习，基本把握导游的工作团队中导游的分类和不同的工作职责；熟悉和把握全陪、低配的服务规程；了解为游客服务的导游人员的服务规程。

二、考核知识点与考核目标

（一）地陪服务规程（重点）

识记：地陪服务规程是指地方陪同导游人员从接受地接社下达的旅游团队接待任务开始，到旅游团队离开本地并做完所有后续工作为止的工作程序。根据国家技术监督局发布国家标准《导游服务质量》中对导游服务质量提出的要求，“地陪服务是确保旅游团(游客)在当地参观游览活动的顺利，并充分了解和感受参观游览对象的重要因素之一”，因此“地陪应按时做好旅游团(游客)在本站的迎送工作；严格按照接待计划，做好旅游团(游客)参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排；妥善处理各方面的关系和出现的问题。”

应用：前期准备、接站服务、入住服务、核定日程、游览服务、其他服务、送站服务、善后工作

（二）全陪服务规程（重点）

识记：全陪服务规程始于全程陪同导游人员接受国内组团旅行社下达的旅游团队接待任务，其结束有两种情况：全陪将所接待的外宾团送离本国国境并做完所有后续工作；全陪带领所接待的内宾团返回出发地散团并做完所有后续工作。全陪作为组团社的代表，应自始至终参与旅游团的全程活动，负责旅游团队移动中各环节的衔接，监督接待计划的实施，协调领队、地陪、司机等各方面旅游接待人员的不关系。与地陪的服务规程相比较，全陪的服务规程略显简单。但作为旅游团队整个旅游活动的主要决策者，全陪在某些环节和工作方面仍然具有其他导游工作集体成员所不能比拟的重要作用。全陪同样要精心准备，认真带团，全面总结，严格按照导游服务质量标准和旅游合同提供各项服务

应用：前期准备、首站服务、饭店服务、核定日程、各站服务、离站服务、转移服务、末站服务、善后工作

（三）领队服务规程（次重点）

识记：领队服务规程是指从海外领队接到出境旅游组团社下达的带领出境旅游团工作任务开始，到带领旅游团回国散团并做完所有后续工作为止的工作程序

应用：前期准备、陪同工作、善后工作

（四）散客服务规程（次重点）

识记：散客旅游，又称自助旅游或半自助旅游，在国外称为自主旅游(independent tour)，它是由游客自行安排旅游行程，零星现付各项旅游费用的旅游形式。散客导游服务就是旅行社按照散客的要求提供的各项导游服务，主要有旅游咨询服务、单项委托服务和选择性导游服务。其中，涉及导游人员的主要是导游人员接受旅行社的委派

向散客提供的接待服务。散客导游服务在内容和程序上与团队包价导游有许多相同或相近之处，但也有其自身的特点。为了适应散客旅游的需要，导游人员在接待散客时，必须提供高效率、高质量、高独立性的导游服务

应用：接站服务、游览服务、送站服务

（五）导游服务的工作团队（一般）

识记：旅游团是通过旅行社或者其他旅游服务中介机构，采取支付综合包价或部分包价的方式，有组织地按预定行程计划进行旅游消费活动的游客群体

理解：导游工作团队的成员、合作

应用：导游人员的工作职责

第五章 导游服务心理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解导游需要、导游注意；掌握导游情感、导游意志；理解和把握导游气质、导游人际关系。

二、考核知识点与考核目标

（一）导游气质（重点）

识记：导游气质的概念与分类

理解：导游气质的特点

应用：导游气质的使用

（二）导游人际关系（重点）

识记：导游人际关系是指在旅游活动中，导游与其他有关人员在物质和精神的交往中发生各种类型的相互关系，并伴随着满意与不满意的心理上的距离。由于导游行业的特点，导游的人际关系心理因素十分复杂。在旅游工作中，导游也许有这样的经历：和某人在一起会感到高兴、愉快，然而却不能总是和他在一起；和另一个人在一起会感到心情不舒畅、别扭，然而又不能不和他为伍。因此我们说，导游的人际关系心理因素既有认知的成分，又有情绪和行为的成分。其中情绪因素，即导游与其他人的交往是否顺利，是讨人喜欢还是让人排斥，这种相互吸引的程度，是导游人际关系的主要特征

理解：导游人际关系的特点

应用：导游人际关系的改善

（三）导游情感（次重点）

识记：导游在旅游活动的过程中，会接触到各种各样的人及社会现象，会遇到顺与逆、荣与辱、美与丑等情形。导游对这些客观存在的现象必然表现出各种各样的态度，并通过种种不同的形式而表现出来。例如，和客人相处愉快会使导游感到愉快，如果发生误车、误机等

状况，会使导游感到焦虑，和某些人相处会感到高兴，和某些人相处会感到烦恼等。导游带有不同情绪的态度体验就是导游情感。喜欢、愤怒、悲伤、恐惧、爱慕、厌恶都是导游情感不同的表现形式

理解：导游情感的内容

应用：导游情感的控制

（四）导游意志（次重点）

识记：意志是自觉地确定目标、选择手段、克服困难，并支配其行动以实现预定目标的心理过程。意志是通过行动表现出来的，受意志支配的行动成为意志行动。导游的意志总是由一定的动机激发，并指向一定的目的的。意志对于导游带团工作具有十分重要的意义，它有助于导游战胜带团过程中遇到的各种阻碍，从而有助于顺利完成旅游活动的预定计划

理解：导游意志的特点

应用：导游意志的培养

（五）导游需要（一般）

识记：需要是个体在生活中感到某种欠缺而力求获得满足的一种内心状态，它是有机体自身或外部生活条件的要求在头脑中的反映。心理学研究表明：人的行为来自动机，动机又来自需要。也就是说，需要是人们积极努力的源泉。人类的一切实践活动都起源于需要，需要是人类一切活动的原动力。导游员未获满足的需要是产生其积极性的基础。导游需要的产生，反映了导游员自身与客观环境的不平衡或失调。导游员正是通过导游的行为活动，满足了自身的需要，从而达到了心理的平衡。根据马斯洛的需要层次理论，导游员的需要同样表现为生理的需要、安全的需要、感情和归属的需要、自尊和理解的需要、自我实现的需要等方面

理解：导游需要的特点

应用：导游需要的引导

（六）导游注意（一般）

识记：所谓注意，就是人的心理活动对一定事物的指向和集中。指向性和集中性是注意的两个基本特点。所谓指向性，是指人的心理活动有选择地指向一定对象而离开其他对象。也就是说，人们在认识事物的过程中，总会有选择地把对自己有现实意义的物体作为认识的对象。所谓集中性，是指人的心理活动停留在被选择对象上的强度或紧张性。人们在认识事物的过程中，总会选择某种事物作为认识对象，并且同时抛开或者抑制其他无关的东西，从而使自己对该事物有一个清晰、完整的反映。正是由于注意的指向性和集中性，导游的注意对他遇到的有关事物才会产生清晰的反映。导游的注意根据其产生是否有预定的目的和是否需要意志上的努力，可以分为导游

无意注意和导游有意注意。前者指自然发生的、不需要意志上的努力的注意；后者指有目的的、需要主观意志努力的注意。例如：当一位游客就餐前走开了，引起了导游的无意注意。但导游想，他(她)干什么去了呢？于是，他抛开其他事情，使自己的注意集中到那位游客身上，也许导游会想起下午那位游客的所作所为，这就是有意注意

理解：导游注意的品质

应用：导游注意的特点与培养

第六章 导游带团艺术

一、学习目的与要求

通过本章的学习，熟悉导游带团的特点、理念、模式、层面；把握导游带团中的组织艺术的内涵；了解和掌握导游带团的交际艺术和协作艺术。

二、考核知识点与考核目标

（一）导游带团中的交际艺术（重点）

识记：微笑服务的内涵

理解：旅游服务艺术的基本要领

应用：了解游客的需求心理。

（二）导游带团中的协作艺术（重点）

应用：与旅游领队的协作；与旅游司机的协作；与其他单位的协作

（三）导游带团中的组织艺术（次重点）

理解：保持与游客的对等关系；建立良好的伙伴关系，提供优质的个性服务

应用：合理引导旅游者审美；正确使用导游的方法

（四）导游带团的基本艺术（一般）

识记：导游带团的特点

理解：导游带团的理念与模式

应用：导游带团的层面

第七章 导游艺术技巧

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解导游艺术的规律；掌握导游艺术的原则；把握常用导游技法。

二、考核知识点与考核目标

（一）导游艺术的原则（重点）

识记：导游艺术的原则是导游运用导游艺术手法和技巧时必须掌握的基本规律，这是中外导游员长期积累下来的经验之谈。一名优秀的导游员之所以吸引旅游者，在于导游员有宽广渊博的知识；在于他的导

游技巧合乎旅游者的心理，合乎客观规律，又有自己的特色，具有与众不同的魅力。导游艺术的原则主要有：主动积极的原则、有的放矢的原则、内外有别的原则、计划安排的原则、灵活机动的原则、含蓄无形的原则

(二) 导游技法举例（重点）

识记：总体概述法、简介陈述法、情景描述法、突出重点法、分段讲解法、组合故事法、触景生情法、情景交融法等

(三) 导游艺术的规律（次重点）

理解：导游语言艺术的规律；导游图文艺术的规律；导游音像艺术的规律
导游体态艺术的规律

应用：导游游览艺术的规律

第八章 导游审美艺术

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解导游审美的综合效应；了解导游审美的心理层次；了解导游审美的审美特质；掌握导游审美的观赏艺术。

二、考核知识点与考核目标

(一) 导游审美的观赏艺术（重点）

应用：在导游审美过程中，观赏艺术的方法是多种多样的，我们结合中外导游审美的体会，归纳出以下方法：静态观赏、动态观赏、移情观赏、距离观赏、观赏时机、观赏位置、观赏节奏、登高观赏、重点观赏

(二) 导游审美的审美特质（次重点）

识记：导游员在指导旅游者进行审美时要把握好自然景观与人文景观的审美特质，找出其特征，有针对性地导游。自然景观主要突出形态美、色彩美、动态美、听觉美、嗅觉类、象征美；人文景观主要突出技术美、协和美、风情美、意境美

理解：自然景观

应用：人文景观

(三) 导游审美的综合效应（一般）

识记：在旅游活动中，导游审美具有很强的综合效应，它可以调节旅游者的心境，净化旅游者的灵魂，提高旅游者的审美能力

(四) 导游审美的心理层次（一般）

识记：导游审美的过程包含审美知觉、审美想象、审美理解和审美情感四大要素，呈现出不同的心理层次

理解：审美知觉、审美想象、审美理解和审美情感

第九章 导游应急处理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，熟悉旅游活动中的法律知识的应用；掌握旅游活动中一般问题的处理、旅游活动中特殊问题的处理；熟悉旅游活动中特殊要求的处理；掌握旅游活动中越轨言行的处理、旅游活动中意外事故的预防。

二、考核知识点与考核目标

（一）旅游活动中的法律知识的应用（重点）

识记：旅游者的权利；旅行社的职责

应用：旅游者的投诉；旅游服务缺陷及后果

（二）旅游活动中一般问题的处理（重点）

识记：在接待工作中，导游员需要及时处理的大量问题系一般性问题。一般性问题是指旅游服务(包括导游服务)中经常发生又可及时补救的差错、困难和小事故

应用：旅游者计划变更的处理；旅游者突然患病的处理；旅游者丢失物件的处理；旅游者漏接事故的处理；旅游车船班次变更处理；旅游者浏览走失的处理；旅游者特殊疾病的处理

（三）旅游活动中特殊问题的处理（重点）

应用：交通事故的处理；治安事故的处理；误机事故的处理；游客死亡的处理

（四）旅游活动中越轨言行的处理（重点）

应用：对酗酒喧哗的处理；对攻击污蔑的处理；对违法行为的处理；对非正常交往的处理

（五）旅游活动中意外事故的预防（重点）

应用：牢记导游服务宗旨；留心游客反应；及时做好提醒预告；安排活动留有余地；严格按照规则办事

（六）旅游活动中特殊要求的处理（次重点）

识记：国外旅游者在中国旅游期间，除游览参观外，有时还有一些特殊要求，导游员应按“合理而可能”原则尽量予以满足

应用：要求探望中国亲友；要求会见使馆人员；要求亲友随团活动；要求外交人员随团；要求代为传递信物等

第十章 导游管理

一、学习目的与要求

通过本章的学习，熟悉导游管理的意义和内容；了解导游质量管理的内容和导游质量管理的监控；把握导游激励的原则和导游激励的方式；重点掌握导游培训管理的原则、内容和实施。

二、考核知识点与考核目标

- (一) 导游培训管理（重点）
 - 识记：导游培训管理的原则
 - 理解：导游培训管理的内容
 - 应用：导游培训管理的实施
- (二) 导游管理的意义和内容（次重点）
 - 识记：导游管理的意义
 - 应用：导游管理的主要内容
- (三) 导游质量管理（次重点）
 - 识记：导游质量管理的内容
 - 应用：导游质量管理的控制
- (四) 导游激励管理（次重点）
 - 识记：导游激励的原则
 - 应用：导游激励的方式

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

二、教材

1. 指定教材：

导游理论与实践，刘建平，湖南大学出版社，2005 年第一版

2. 参考教材：

导游翻译二十讲，王连义，旅游教育出版社，1990 年版

导游与导游艺术技巧，陈国成，旅游教育出版社，1990 年版

导游员业务知识与技能，陈志学，旅游教育出版社，1994 年版

旅游导游学，吕宛青，云南大学出版社，1996 年版

导游实务，赵湘军，湖南教育出版社，2005 年版

导游概论，徐堃耿，旅游教育出版社，1995 年版

导游学概论，陈永发，上海三联书店，1999 年版

导游服务管理，虞国华，广东旅游出版社，2001 年版

导游心理学，王明波，中国旅游出版社，1996 年版

导游语言技巧与实践，赵湘军，湖南师范大学出版社，2002 年版

导游的成功秘诀，帕特里克·克伦[加]，旅游教育出版社，1989 年版

合格导游，哈拉尔德·巴特尔[德]，旅游教育出版社，1988 年版

走遍中国——中国优秀导游词精选，中华人民共和国国家旅游局，中国旅游出版社，2000 年版

三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。
2. 阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。
3. 在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。
4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

四、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程共 4 学分，建议总课时 72 学时，其中助学课时分配如下：

章 次	内 容	学 时
第一章	导游与导游学	4
第二章	导游员的角色素质	4
第三章	导游接待服务	8
第四章	导游服务规程	8
第五章	导游服务心理	8
第六章	导游带团艺术	8
第七章	导游艺术技巧	8
第八章	导游审美艺术	8
第九章	导游应急处理	8
第十章	导游管理	8
合 计		72

五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 20%、“理解”为 40%、“应用”为 40%。
3. 试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为 2：3：3：2。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、填空题、名词解释题、简答题、论述题。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 120 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

六、题型示例

一、单项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 外国游客如果想购买当归，导游人员应该
 - A. 提供必要帮助，并告知中国海关规定
 - B. 建议其自行处理
 - C. 断然拒绝
 - D. 劝阻，并告知中国海关规定

二、多项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

1. “有朋友会提出一个问题了，‘理学是什么呢？’对了，这位朋友说对了，理学是儒家学说发展演变到了宋朝时的一种称法。”说完，导游员又讲了一个与理学发展壮大有关的“程门立雪”的故事。这位导游员在讲解时主要运用了

A. 比较分析法

B. 问答交流法

C. 虚实结合法

D. 制造悬念法

E. 画龙点睛法

三、填空题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 散客导游服务是旅行社按照散客的要求提供的各项导游服务，主要有旅游咨询服务、_____和选择性导游服务。

三、名词解释题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 导游

四、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 导游人员的行为规范体现在哪些方面。

五、论述题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 结合实际，试述未来导游服务的发展趋势是什么？