

科二 导游业务

章节考点地图 · 2025新大纲知识架构

- 严格对应 2025 版统编教材与大纲，涵盖全 9 章核心架构
- 标注每章在大纲中的「掌握 / 熟悉 / 了解」条目与三级考点
- 标出导游学霸题库真实题量（本科题库 2879 题）与精选考点数
- 复习前先看本册建立知识索引，复习后对照排查盲区

适用：2026 年 11 月全国导游资格考试（笔试）

版本：v2.3 顶配全景版 · 2026 年 10 月

全部内容整理自导游学霸自有知识体系：12,628 道练习题 · 2,584 张「一图搞懂」考点图解 · 导游学霸官方网站 daoyouxueba.com。

【全书考点热度作战总览】（点击章节名直达）

以下热度数据源于导游学霸 12,628 题库考题分布及 2025 考纲层级，建议考生结合自身基础科学规划复习梯次：

章号	章节名称（点击跳转）	题量	考点	五星	考纲要求	备考梯队建议
第一章	导游服务	13	23	-	掌握0/熟悉1/了解1	第三梯队·基础
第二章	导游概述	12	22	-	掌握2/熟悉1/了解1	第三梯队·基础
第三章	导游工作相关知识	12	23	-	掌握3/熟悉3/了解2	第三梯队·基础
第四章	地陪导游服务程序	11	18	-	掌握3/熟悉0/了解0	第三梯队·基础
第五章	全陪导游服务程序	11	22	-	掌握1/熟悉1/了解0	第三梯队·基础
第六章	出境旅游领队服务程序	11	21	-	掌握0/熟悉1/了解0	第三梯队·基础
第七章	导游服务技巧	10	23	-	掌握2/熟悉2/了解2	第三梯队·基础
第八章	旅游者个别要求的处理	10	24	-	掌握0/熟悉2/了解1	第三梯队·基础
第九章	旅游常见问题和突发事件的预防与处理	10	24	-	掌握1/熟悉3/了解1	第三梯队·基础

第一章 导游服务 [«回总览]

题库 13 题 · 23 条考点

节：导游服务的发展历程 · 导游服务的内涵及特点 · 导游服务的作用及地位

熟悉 · 导游服务的地位和作用

了解 · 导游服务的内涵、特点和原则，导游职业的产生及发展历程，《导游服务规范》关于导游服务定义的规定

第二章 导游概述 [«回总览]

题库 12 题 · 22 条考点

节：导游的内涵 · 导游的职责 · 导游的服务能力 · 导游的礼仪

掌握 · 导游思想素质要求，导游工作职责 ·

《导游领队引导文明旅游规范》关于导游和领队引导文明旅游工作要求的规定

熟悉 · 导游职业形象要求

了解 · 《导游服务规范》关于导游、全陪导游、地陪导游定义的规定

第三章 导游工作相关知识 [«回总览]

题库 12 题 · 23 条考点

节：旅游企业知识 · 交通知识 · 出入境知识 · 其他相关知识

掌握 · 航空、铁路、水路客/货运知识 · 领事保护、出入境证件和出入境手续的相关知识 · 离境退税的相关知识

熟悉 · 旅行社、旅游饭店及旅游景区的相关知识 · 旅游保险相关知识 · 中国海关有关出入境携带物品的规定

了解 · 高原旅游、冰雪旅游、温泉旅游、沙漠旅游、水上旅游的安全常识 ·

时区与时差，温度、度量衡的换算，货币相关知识

第四章 地陪导游服务程序 [«回总览]

题库 11 题 · 18 条考点

节：准备工作 · 迎接服务 · 首次途中服务 · 核对商定日程 · 住宿服务 · 用餐服务 · 游览服务 · 购物服务 ·

文娱服务 · 送行服务 · 后续工作

掌握 · 《导游服务规范》关于地陪导游准备工作，出发与迎接、交通、住宿、用餐、游览、购物、文化娱乐、送行等服务及后续工作要求的规定 · 《国家旅游局

交通运输部关于进一步规范导游专座等有关事项的通知》关于导游专座设置和使用要求的规定 · 《文化和旅游部市场管理司关于进一步规范导游旗使用和管理有关事项的通知》关于导游旗使用和管理要求的规定

第五章 全陪导游服务程序 [«回总览]

题库 11 题 · 22 条考点

节：准备工作 · 迎接服务 · 途中服务 · 住宿、用餐服务 · 游览、购物、娱乐服务 · 末站服务和后续工作

掌握 · 《导游服务规范》关于全陪导游准备工作，出发与迎接、交通、住宿、用餐、游览、购物、文化娱乐、送行等服务及后续工作要求的规定

熟悉 · 《导游服务规范》关于入境导游服务的特别要求

第六章 出境旅游领队服务程序 [«回总览]

题库 11 题 · 21 条考点

节：准备工作 · 国内出境服务 · 国外（地区）入境服务 · 境外旅游服务 · 国外（地区）离境与回国入境服务 · 后续阶段服务

熟悉 · 《旅行社出境旅游服务规范》《出境旅游领队服务规范》关于领队接待服务的要求

第七章 导游服务技巧 [«回总览]

题库 10 题 · 23 条考点

节：导游语言技巧 · 导游操作技巧

掌握 · 导游运用心理服务，引导旅游者审美，组织协调旅游活动，做好集体协作，接待不同类型旅游者的方法和技巧 · 常用的导游讲解方法、语言沟通技巧

熟悉 · 导游主导地位的确立和导游形象塑造，信息技术应用的技巧 · 导游口头语言的表达技巧和体态语言的运用技巧

了解 · 导游语言的内涵和基本要求 · 研学旅游的安全常识

节：旅游者个别要求处理的原则 · 旅游者个别要求处理的方法

熟悉 · 旅游者在餐饮、住宿、交通、游览、购物、文化娱乐活动等方面个别要求的处理 · 旅游者要求自由活动、亲友随团、中途退团的处理

了解 · 导游处理旅游者个别要求的原则

节：导游处理常见问题和突发事件的原则 · 旅游常见问题的预防与处理 · 旅游突发事件的预防与处理

掌握 · 《导游服务规范》关于旅游合同的变更或解除，旅游者丢失物品或证件、丢失行李或行李损坏，旅游者走失，旅游者伤病、病危或死亡，旅游者食物中毒，自然灾害，传染病疫情，社会骚乱等群体事件，接待纠纷等突发事件和常见问题处理规范的规定

熟悉 · 旅游者晕车（机、船）、中暑、溺水、被毒虫蜇伤的处理，旅游者不文明行为的处理 · 交通事故、火灾事故、治安事件的处理 · 漏接、误机（车、船）的处理

了解 · 导游处理突发事件、常见问题的原则

【导游学霸 · 2026 导考通关学习闭环与题库直通车】

官方网站：daoyouxueba.com | 微信搜索：导游学霸题库 | 随时随地，智能高效备考

● 四科题库及解析免费

科一至科四共 12,628 道练习题，按章节练习、错题回顾。

★ 2,584 张考点解析图

古建、山川水系、民族民俗、陶瓷茶艺等考点图解。

■ 面试模拟

流程介绍和单项预览免费；完整模拟需开通会员（月卡 ¥10 / 年卡 ¥79，不自动续费）。

◆ 立即开始

网页：<https://daoyouxueba.com/tiku/>
微信搜索「导游学霸题库」

▲ 另有第2-4套冲刺模拟卷

在线机考、自动判分、带解析，即将在导游学霸官网和小程序上线，敬请关注。

✓ 第1套免费

2026 冲刺模拟卷第1套（两卷+答案解析）可免费下载，适合先做一套摸清水平。

本资料由导游学霸整理 · 免费提供，欢迎转发分享，请勿售卖 · 祝 2026 导考顺利！