

# 2020 年全国导游资格考试大纲

## 一、考试性质

全国导游资格考试是依据《中华人民共和国旅游法》，为国家和社会选拔合格导游人才的全国统一的准入类职业资格考试。考试遵循公平、公正的原则，目的是检验考生是否具备从事导游职业的基本素养、基础知识和基本技能。

## 二、考试科目、语种与要求

全国导游资格考试科目包括：科目一《政策与法律法规》、科目二《导游业务》、科目三《全国导游基础知识》、科目四《地方导游基础知识》、科目五《导游服务能力》。

考试语种分为中文和外语，其中外语类包括英语、日语、俄语、法语、德语、西班牙语、朝鲜语、泰语等。

上述科目内容，分别从了解、熟悉、掌握三个层次对考生进行考查。

## 三、考试方式

考试形式分闭卷考试与现场考试（面试）两种，科目一、科目二、科目三、科目四为闭卷考试，科目五为现场考试（面试）。闭卷考试实行全国统一的计算机考试。现场考试（面试）以模拟考试方式进行，由省级考试单位根据考试大纲和《全国导游资格考试现场考试工作标准（试行）》组织。

科目一、科目二合并为 1 张试卷进行测试，其中科目一、科目二分值所占比例各为 50%；科目三、科目四合并为 1 张试卷进行测试。考试题型包括判断题、单项选择题、多项选择题。每张

试卷考试时间为 90 分钟，含 165 题，共 100 分，其中判断题 40 题（每题 0.5 分，共 20 分），单项选择题 90 题（每题 0.5 分，共 45 分），多项选择题 35 题（每题 1 分，共 35 分）。

科目五考试中文类考生每人不少于 15 分钟，备考旅游景区不少于 12 个；外语类考生每人不少于 25 分钟，备考旅游景区不少于 5 个。考试成绩采用百分制，中文类分值比例为：礼貌礼仪占 5%，语言表达占 20%，景点讲解占 45%，导游服务规范占 10%，应变能力占 10%，综合知识占 10%；外语类分值比例为：礼貌礼仪占 5%，语言表达占 25%，景点讲解占 30%，导游服务规范占 10%，应变能力占 5%，综合知识占 5%，口译占 20%。

#### 四、各科目考试大纲

##### 科目一《政策与法律法规》考试大纲

###### （一）考试目的

考查考生对党和国家的基本国策、根本制度、根本任务、重大方针政策以及与旅游业发展相关的法律、法规、方针政策的了解、熟悉和掌握程度。

###### （二）考试内容

1. 党的十九大报告及习近平总书记关于文化和旅游工作的重要讲话

了解：中国特色社会主义进入新时代的重大意义；中国特色社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设的重大部署；国防和军队建设、港澳台工作、外交工作的重大部署；全面从严治党的重大部署。

熟悉：习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位、核

心要义；新时代中国共产党的历史使命。

掌握：新时代我国社会的主要矛盾；“两个一百年”奋斗目标的任务要求；2019年以来习近平总书记关于文化和旅游工作的重要讲话。

## 2. 党的十八届四中全会公报

了解：《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》所提出的全面依法治国的重大意义和指导思想。

熟悉：全面依法治国的“五大体系、六大任务”。

掌握：全面依法治国的总目标和基本原则。

## 3. 旅游业发展相关政策

了解：《国务院办公厅关于加强旅游市场监管的通知》（国办发〔2016〕5号）的主要内容。

熟悉：《国务院办公厅关于促进全域旅游发展的指导意见》（国办发〔2018〕15号）、《国务院办公厅关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见》（国办发〔2019〕41号）、《文化和旅游部等17部门关于印发〈关于促进乡村旅游可持续发展的指导意见〉的通知》（文旅资源发〔2018〕98号）和《文化和旅游部关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》（文旅市场发〔2019〕12号）的主要内容。

## 4. 《中华人民共和国宪法》

了解：《中华人民共和国宪法》的序言、总纲、指导思想、基本原则、基本国策以及国旗、国歌、国徽和首都。

熟悉：《中华人民共和国宪法》关于国家机构的组成、任期和职权的规定。

掌握：《中华人民共和国宪法》的基本制度和根本任务；公民的基本权利和基本义务。

#### 5. 维护国家安全法律制度

了解：《中华人民共和国香港特别行政区维护国家安全法》《中华人民共和国英雄烈士保护法》《宗教事务条例》的立法目的、起草过程和立法意义。

熟悉：《中华人民共和国香港特别行政区维护国家安全法》关于总则以及香港特别行政区维护国家安全的职责和机构、中央人民政府驻香港特别行政区维护国家安全机构的规定。《中华人民共和国英雄烈士保护法》关于烈士的历史功勋、人民英雄纪念碑的法律地位、纪念缅怀英雄烈士活动、弘扬传承英雄烈士精神、烈士褒扬和遗属抚恤的规定。《宗教事务条例》关于总则以及宗教活动场所、宗教活动的规定。

掌握：《中华人民共和国香港特别行政区维护国家安全法》关于罪行和处罚的规定。《中华人民共和国英雄烈士保护法》关于英雄烈士名誉荣誉法律保护及其相关法律责任的规定。

#### 6. 《中华人民共和国旅游法》

了解：《中华人民共和国旅游法》的框架及其修正的内容。

熟悉：《中华人民共和国旅游法》的立法目的、适用范围和发展原则。

掌握：《中华人民共和国旅游法》的主要法律制度。

#### 7. 旅游者相关法律制度

了解：《中华人民共和国治安管理处罚法》关于治安管理处罚种类及适用的规定。《中华人民共和国消费者权益保护法》的

基本原则。

熟悉：《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者权利、消费者权益的国家保护、消费者协会的公益性职责和禁止行为及其相关法律责任。《中华人民共和国治安管理处罚法》关于违反治安管理的行为和处罚。《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”的信息内容以及评审、申辩和动态管理制度。

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。《中华人民共和国消费者权益保护法》关于经营者义务及其相关法律责任的规定。

#### 8. 旅行社法律制度

了解：《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》关于旅行社（包括分支机构）设立与变更的规定。《旅游市场黑名单管理办法（试行）》关于旅游市场黑名单管理及其适用范围的规定。

熟悉：《中华人民共和国旅游法》《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）关于旅行社经营范围、经营原则、旅游服务质量保证金制度的规定。《旅游市场黑名单管理办法（试行）》关于旅游市场黑名单列入和移除原则、程序、基本信息、动态管理、修复信用的规定；对列入黑名单的旅游市场主体和从业人员实施的惩戒措施。

掌握：旅行社经营规范、旅行社权利和义务等法律制度及其相关法律责任。《旅游市场黑名单管理办法（试行）》关于列入旅游市场黑名单情形的规定。

## 9. 导游法律制度

熟悉：《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《导游管理办法》关于导游资格考试制度的规定。

掌握：导游执业许可和导游执业管理；导游执业保障与激励；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。

## 10. 合同法律制度

了解：《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。

熟悉：合同的效力；合同的履行；合同的变更、转让、解除和终止；合同违约责任的构成要件和承担方式。

掌握：《中华人民共和国合同法》关于防止损失扩大义务的规定。《中华人民共和国旅游法》关于旅游服务合同的规定。

## 11. 侵权责任法律制度

了解：《中华人民共和国侵权责任法》关于一般规定的内容；不承担责任和减轻责任的情形。

熟悉：《中华人民共和国侵权责任法》关于侵权责任构成和责任方式；监护人责任和用人责任；机动车交通事故责任、高度危险活动致人损害责任和物件致人损害责任。

掌握：《中华人民共和国侵权责任法》关于违反安全保障义务责任、饲养动物致人损害责任的规定。

## 12. 旅游安全法律制度

了解：《旅游安全管理条例》关于旅游突发事件等级及相关罚则的规定。

熟悉：《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《旅游安

全管理办法》《旅行社责任保险管理办法》关于安全管理、责任保险制度的规定。

掌握：《旅游安全管理办法》关于旅游经营者安全经营义务与责任、旅游目的地安全风险提示制度的规定。《中华人民共和国突发事件应对法》关于突发事件的界定、种类、级别以及公民、法人和其他组织参与突发事件应对的义务、突发事件预警制度、突发事件应急处置与救援制度的规定。

### 13. 出入境及交通法律制度

了解：《中华人民共和国民用航空法》关于公共航空运输企业权利和义务及相关法律责任的规定。《中华人民共和国铁路法》关于铁路运输企业权利和义务及相关法律责任的规定。《中华人民共和国道路运输条例》关于道路运输企业权利和义务及相关法律责任的规定。《国内水路运输管理条例》关于水路运输企业权利和义务及相关法律责任的规定。

熟悉：《中华人民共和国出境入境管理法》《中华人民共和国护照法》关于中国公民出境入境和外国人入境出境的证件制度、义务性规定和禁止性规定及相关法律责任。

### 14. 食品、住宿、娱乐法律制度

熟悉：《中华人民共和国食品安全法》关于食品安全保障法律制度及相关法律责任的规定。《中华人民共和国旅游法》《旅馆业治安管理办法》及有关法律法规关于饭店经营者权利和义务及相关责任的规定。《娱乐场所管理条例》关于娱乐场所的设立和经营规则、监督管理及相关法律责任的规定。

掌握：食品安全事故处置制度及相关法律责任。

## 15. 旅游资源法律制度

了解：《风景名胜区条例》关于风景名胜区设立、规划、保护、合理利用和管理及相关法律责任的规定。《中华人民共和国自然保护区条例》关于自然保护区设立条件、区域构成、管理制度、保护和合理利用及相关法律责任的规定。《中华人民共和国野生动物保护法》《中华人民共和国野生植物保护条例》关于野生动植物的保护、管理及相关法律责任的规定。《中华人民共和国文物保护法》关于不可移动文物、馆藏文物、民间收藏文物、文物出境及相关法律责任的规定。

熟悉：《国家级文化生态保护区管理办法》关于国家级文化生态保护区及其建设理念，申报与设立、建设与管理的规定。《中华人民共和国非物质文化遗产法》关于非物质文化遗产保护原则，非物质文化遗产代表性项目传承与传播及相关法律责任的规定。

《保护世界文化和自然遗产公约》《保护非物质文化遗产公约》关于世界文化遗产和自然遗产名录、非物质文化遗产名录以及缔约国义务的规定。

掌握：《博物馆条例》《博物馆管理办法》关于博物馆设立、管理、社会服务及相关法律责任的规定。

## 16. 旅游纠纷处理法律制度

了解：旅游纠纷及其特点；《旅游投诉处理办法》关于旅游投诉及其构成要件的规定。

熟悉：《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者权益争议的解决的规定以及《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》《最高人民法院关于民事诉讼证据的



若干规定》的主要内容。

掌握：旅游投诉案件的受理和处理；《旅行社服务质量赔偿标准》关于旅游主管部门调解旅游纠纷时执行的赔偿依据的规定。

#### 17. 时事政治

了解：2019年10月以来的国内外时事政治。

熟悉：文化和旅游部自2020年1月以来发布的关于新型冠状病毒肺炎疫情防控工作的相关通知。

## 科目二《导游业务》考试大纲

### （一）考试目的

考查考生对导游职业道德规范、导游职业素质、导游服务规范以及导游服务相关知识的了解、熟悉和掌握程度，考查考生对导游语言技能、带团技能和应变技能的了解、熟悉和掌握程度。

### （二）考试内容

#### 1. 业务基础

了解：导游的定义和分类；导游服务的内涵、特点、产生及发展历程。

熟悉：导游的从业素质、职责要求及礼仪规范，导游应具备的修养和行为规范，导游职业道德规范的基本内容；导游服务的性质、地位和作用。

掌握：社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观。

#### 2. 服务规范

了解：散客旅游的定义。

熟悉：景区导游服务程序和服务质量要求；散客旅游的特点。

掌握：旅游团的地陪、全陪导游服务程序和服务质量要求；散客导游服务程序和服务质量要求；导游引导文明旅游的规范内容。

#### 3. 导游技能

了解：导游语言的内涵和特性；导游讲解的原则；导游带团的特点和原则。

熟悉：导游口头语言的表达技巧和态势语言的运用技巧；导游讲解的要求；导游主导地位的确立和导游形象的塑造。

掌握：常用的导游讲解方法和技巧；导游提供心理服务、活跃团队气氛、引导游客审美、组织协调旅游活动、接待不同类型游客的方法和技巧。

#### 4. 应变处理

了解：游客个别要求的处理原则；旅游事故的类型和特点；游客投诉的心理。

熟悉：漏接、错接和误机（车、船）事故产生的原因；游客死亡的处理；地震、洪水、泥石流、台风、海啸等重大自然灾害的避险；游客投诉的处理。

掌握：游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面个别要求的处理；游客要求自由活动、中途退团、延长旅游期限的处理；漏接、错接和误机（车、船）事故的预防与处理；旅游计划和行程变更的处理；游客证件、行李、钱物遗失和游客走失的预防与处理；游客晕车（机、船）、中暑的预防与处理；游客在旅游过程中患病的处理；游客不当言行的处理；旅游交通事故、治安事故、火灾事故、溺水、食物中毒、突发疫情等事件的预防与处理。

#### 5. 相关知识

了解：高原旅游、冰雪旅游、沙漠旅游、研学旅行、漂流和温泉旅游的安全常识；时差、华氏温度与摄氏温度换算和度量衡换算；中国货币兑换的相关知识。

熟悉：旅行社的发展历史和概况；旅行社的主要业务和产品类型；旅游保险的种类及相关知识；航空机票种类、旅客误机、航班延误或取消、行李赔偿的相关知识；中国海关有关出入境物

品和人员的规定。

掌握：航空、铁路、水运购票、退票和携带物品的规定；旅客出入境应持有的证件和需要办理的手续；中国离境退税的相关知识。

## 科目三《全国导游基础知识》考试大纲

### （一）考试目的

考查考生对中国共产党成立以来领导全国人民在革命、建设和改革进程中所取得的伟大成就、中国旅游业发展概况、中国历史知识、中国文学知识、中国民族与宗教知识、中国自然与地理常识和中国主要旅游客源国概况的了解、熟悉和掌握的程度。

### （二）考试内容

1. 中国共产党 99 年来领导中国人民和中国革命取得的伟大成就

熟悉：中国共产党的发展历程、重要会议、重大事件和重要人物。中华人民共和国成立以来取得的辉煌成就，如“两弹一星”、北斗导航、探月工程、FAST 大型天文望远镜等科技成就；高速公路和高速铁路建设（如雅西高速、成昆铁路、青藏铁路等）、三峡水利工程、南水北调工程等建设成就等。

掌握：中国共产党的成立、第一次国共合作、南昌起义、秋收起义、三湾改编、古田会议、红军长征、遵义会议、西安事变和抗日民族统一战线的形成、抗日战争、解放战争、中华人民共和国成立、抗美援朝、三大改造、“三线”建设、大国外交、改革开放、一国两制、香港回归、澳门回归、“一带一路”倡议和人类命运共同体等现当代历史知识。

2. 中国旅游业发展概况

了解：中国旅游业的发展。

熟悉：中国旅游日和世界旅游组织，旅游业性质、特征和发展的意义，中国旅游业三大市场；文旅融合、全域旅游、旅游扶

贫和“厕所革命”；智慧旅游、在线旅游（OTA）、乡村旅游、红色旅游、康养旅游、研学旅行、定制旅游等新业态。

### 3. 中国历史文化知识

了解：中国历史的发展脉络，著名古代文化和遗址（如仰韶文化、龙山文化、良渚文化，广汉三星堆遗址、安阳殷墟遗址、都江堰水利工程和秦始皇陵兵马俑遗址等）。

熟悉：中国历史上的重大事件和重要人物，中国历史各发展阶段的主要成就、主要科技发明。

掌握：中国传统哲学思想及戏剧戏曲、中医中药、书画艺术的发展等历史文化常识。

### 4. 中国文学知识

了解：中国汉字的起源、发展与格律常识，历代游记名篇赏析。

熟悉：名胜古迹中的著名楹联。

掌握：中国古典和近当代文学重要知识、重要文化名人及作品、古典旅游诗词名篇。

### 5. 传统工艺美术

了解：中国陶器、瓷器发展概况，仰韶文化彩陶、龙山文化蛋壳黑陶，东汉时期瓷器的出现。

熟悉：中国陶器、瓷器、漆器、玉器的主要产地和特色。

掌握：唐三彩、宋代五大名窑、青花瓷；景泰蓝工艺；中国四大刺绣及其代表作；中国文房四宝、年画、剪纸和风筝主要产地和特色。

## 6. 中国建筑、园林和饮食文化

### (1) 建筑艺术

了解：中国建筑的历史沿革和基本特征；中国近现代建筑的特点；中国当代著名建筑，如国家体育场（“鸟巢”）、中央电视台总部大楼、苏州“东方之门”、上海东方明珠广播电视塔、上海中心大厦、广州塔（“小蛮腰”）等。

熟悉：中国传统建筑的基本构成与等级观念。

掌握：中国古代著名宫殿、坛庙、陵墓、古城、古长城、古镇古村、古楼阁、古塔和古桥的类型、布局、特点等相关知识；国庆十周年北京“十大建筑”和天安门广场改扩建工程；南京长江大桥、杭州湾跨海大桥、港珠澳大桥、北盘江大桥等建筑成就。

### (2) 园林

了解：中国古典园林的起源与发展，中国现代园林特点。

熟悉：中国古典园林的特色和分类。

掌握：中国古典园林的构成要素、造园艺术、构景手段和代表性园林。

### (3) 饮食文化

了解：中国饮食文化发展历史、风味流派。

熟悉：中国风味特色菜——宫廷菜、官府菜、寺院菜的特点和代表菜品。

掌握：中国“四大菜系”的形成、特点及代表性菜品；中国传统名茶、名酒的分类与特点等相关知识。

## 7. 中国民族与宗教知识

熟悉：中国民族的基本概况和地理分布；佛教的传入、发展

及主要宗派；道教的产生、发展及主要派别；基督教和伊斯兰教的基本概况。

掌握：中国民族政策和宗教政策；著名宗教旅游景观的相关知识。

#### 8. 中国自然与地理常识

了解：中国自然地理相关基础知识。

熟悉：中国主要地貌类型及代表性地貌景观；山、水、动物、植物、天象等自然景观知识。

#### 9. 中国主要旅游客源国概况

了解：中国主要旅游客源国的基本情况、风俗习惯、主要城市与景点。



## 科目四《地方导游基础知识》考试大纲

### （一）考试目的

考查考生对中国各省（区、市）以及香港、澳门、台湾地区概况的了解、熟悉和掌握的程度。

### （二）考试内容

按照地理方位将包括香港、澳门、台湾地区在内的全国各省（区、市）划分为东北、华北、西北、西南、华东、华中、华南七大区域，考核各省（区、市）的知识点如下：

1. 了解：历史、地理、气候、区划、人口、交通等概况。

2. 熟悉：列入《世界遗产名录》的中国遗产地景观，列入《人类非物质文化遗产代表作名录》的遗产项目，国家AAAAA级旅游景区，中国历史文化名城，全国重点文物保护单位，国家级旅游度假区和国家级生态旅游区；汉族及主要少数民族有代表性的历史文化和民俗风情。

3. 掌握：各地代表性的饮食特点、主要美食和风物特产。国内知名的地域文化、民族文化及特色产业。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （北京市）

### 一、考试目的

科目五《导游服务能力》的考试，以计算机人机对话、人机作答的方式对考生进行现场考试，考查考生应具备的导游服务基本能力和素质要求。

#### （一）语言表达

考查考生的语言能力，包括表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力等。

#### （二）景点讲解

考查考生对北京市主要景点的历史沿革、文化内涵、建筑特点等基础知识讲解的正确性和条理性，讲解是否详略得当、重点突出，是否具有一定的讲解技巧。

#### （三）综合能力

考查考生对北京地区的历史沿革、传统文化、建筑特点、民俗生活以及主要景点知识的掌握程度，考查考生对北京时政、经济、社会发展等方面的综合知识和导游应掌握的基本业务技能。

#### （四）外语口译

考查外语类考生在导游服务过程中，使用中文和外语之间口头互译的基本能力。

## 二、考试内容

### （一）景点讲解

#### 1. 中文类考生景点讲解

天安门及天安门广场、故宫、天坛、颐和园、明十三陵、长城。

#### 2. 外语类考生景点讲解

故宫、天坛、颐和园、明十三陵、长城。

### （二）综合能力考查

#### 1. 城市概况

北京历史沿革、地理特点、城市发展。

#### 2. 景点知识问答

天安门及天安门广场、故宫、天坛、颐和园、明十三陵、长城、北海、雍和宫、景山、国家体育场（鸟巢）和国家游泳中心（水立方）、孔庙和国子监、恭王府、大运河、中轴线。

#### 3. 传统文化与民俗

（1）世界文化遗产（北京地区）

（2）世界非物质文化遗产（北京地区）

（3）北京胡同及四合院

（4）北京商业街及老字号

#### 4. 时事政治（2019~2020年）

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （天津市）

### 一、总体要求

通过本科目的考试，考查考生对天津市的主要景区、导游服务规范、突发事件和特殊问题的处理、综合知识等方面的了解、熟悉和掌握程度；测查考生的语言表达、礼节礼仪的运用、景点讲解、导游服务程序、应急事故的处理、中外语言互译等方面技能水平；考查考生是否具有从事导游服务工作的能力。

### 二、景点讲解

#### （一）考试目的

通过本章的考试，考查考生对旅游景点的熟悉程度和运用导游讲解方法与技巧的能力。

#### （二）考试内容

##### 1. 考查景点

（1）天津市主要旅游景点概况：天津旅游概况（中外文）；

（2）天津市主要旅游景点概况：市内经典游览线（中文）；

（3）天津市主要旅游景点概况：五大道风情区（中外文）；

（4）天津市主要旅游景点概况：古文化街（中外文）；

（5）天津市主要旅游景点概况：海河游览线（中文）；

- (6) 天津市主要旅游景点概况：石家大院（中文）；
- (7) 天津市主要旅游景点概况：滨海经典游览线（中外文）；
- (8) 天津市主要旅游景点概况：盘山（中外文）；
- (9) 天津市主要旅游景点概况：黄崖关长城（中文）；
- (10) 天津市主要旅游景点概况：独乐寺（中文）；
- (11) 天津市主要红色景点概况：周恩来邓颖超纪念馆（中文）；
- (12) 天津市主要工业旅游示范点概况：海鸥手表厂（中文）。

## 2. 导游讲解方法与技巧

考查考生是否掌握常用的导游讲解方法与技巧，在讲解中做到详略得当、重点突出，符合导游讲解的规范程序，达到正确性、全面性、条理性、生动性的要求。

- (1) 熟悉导游讲解所应遵循的基本原则；
- (2) 掌握导游讲解的规范程序和基本要领；
- (3) 熟悉市容导游、景点导游讲解等常用的讲解方法与技巧。

## 3. 所列旅游景点的导游讲解

考查考生对天津市域内旅游景点的了解和熟悉程度；是否掌握主要景点的地理位置、具体内容、旅游线路和景点特色，能否胜任主要景点的导游讲解工作。

- (1) 了解天津各区（县）主要旅游景点的地理位置、交通路线和基本内容；

(2) 掌握本书所列景区的地理位置、往返交通路线、交通设施情况、景区内的精品游览线路、景区特色、游览内容、历史典故等。

#### 4. 游客所提问题的解答

考查考生是否熟悉解答游客在市容游览、景区游览及其他与游客相处过程中所提出的相关问题，是否掌握解答游客所提问题的技巧。

(1) 熟悉市容导游、景点讲解所涉及的自然知识、人文知识、社会知识、生活常识，并能够用于解答游客提出的相关问题；

(2) 掌握旅游心理学的相关知识，能够针对不同游客的旅游消费心理，有的放矢地回答游客提出的各种问题。

### 三、导游服务规范

#### (一) 考试目的

通过本章的考试，考查考生对导游服务规范、工作程序、服务质量要求等方面的掌握程度和应用能力。

#### (二) 考试内容

##### 1. 地方导游的导游服务规范

考查考生是否熟悉和掌握地方导游的主要工作内容及应达到的服务质量标准。

(1) 了解接待旅游团队前的服务准备内容，熟悉计划准备、物质准备、语言和知识准备、形象准备、心理准备等方面的主要内容；

(2) 熟悉接站服务的工作程序，掌握旅游团抵达前的服务安排、旅游团抵达后的服务、赴饭店途中的服务等方面的导游服务规范；

(3) 熟悉入店服务、核对及商定活动日程等服务规范；

(4) 熟悉参观游览服务的规范和服务质量标准，掌握出发前的准备、途中服务、景点导游讲解、参观活动、返程中的服务等服务内容和技巧；

(5) 熟悉和掌握地方导游应提供的社交活动、餐饮服务、娱乐服务、购物服务等服务项目的具体服务程序、服务规范和服务质量标准；

(6) 熟悉送客服务的规范和服务质量标准，掌握送行前的工作、离店服务、送行服务等工作的程序和服务质量标准；

(7) 熟悉旅游团队离开当地后所遗留问题的处理、结账、总结等后续工作的工作程序。

## 2. 全程导游的导游服务规范

考查考生是否熟悉和掌握全程导游的主要工作内容及应达到的服务质量标准。

(1) 了解全程导游的服务准备工作内容及工作程序，掌握接待计划的熟悉、知识准备、物质准备、与接待社联系等工作内容；

(2) 熟悉首站（入境站）接团服务的规范和服务质量标准，掌握迎接游客、入境介绍、商谈日程、入店服务等服务工作的方法；

(3) 熟悉各站服务的规范，掌握抵站服务、停留服务、离站服务、途中服务等全程导游服务的质量标准；

(4) 熟悉末站（离境站）送团服务和后续工作的工作程序和方法。

### 3. 定点导游的导游服务规范

考查考生是否熟悉和掌握定点导游的主要工作内容及应达到的服务质量标准。

(1) 熟悉服务准备方面的工作内容，了解旅游者的基本情况；

(2) 根据旅游者的情况准备必要的专业知识和导游讲解方式；

(3) 掌握必要的生态环境或文物保护知识和安全知识；

(4) 了解景区景点的有关管理规定；

(5) 熟悉景点导游讲解的服务规范和服务质量标准，掌握致欢迎词、导游讲解和送别服务的方法和技巧。

### 4. 散客旅游的接待服务规范

考查考生是否熟悉和掌握散客旅游的接待服务程序及应达到的服务质量标准。

(1) 熟悉接站服务的基本程序和服务质量标准，掌握服务准备、接站服务、沿途导游服务、入住饭店服务和后续工作的服务规范；

(2) 熟悉散客导游服务的主要工作内容和服务质量标准，掌握出发前服务、途中导游服务、现场导游讲解等服务规范；



(3) 熟悉散客送站服务的基本程序，掌握散客送站服务准备、到饭店接运游客、到站送客等服务规范；

(4) 了解自驾车散客旅游的接待服务规范，熟悉向导服务、安全服务、生活提醒服务等服务内容。

#### 5. 出境领队服务工作程序

考查考生是否熟悉和掌握出境领队的主要工作内容及应达到的服务质量标准。

(1) 了解出境旅游团领队服务程序和服务质量标准；

(2) 了解出境前服务准备工作程序及服务准备的主要内容；

(3) 了解出境旅游服务的主要内容以及带团出境、抵站服务的服务规范；

(4) 了解境外服务的主要内容和和服务质量标准；

(5) 了解归国入境服务和归国后续工作的内容。

#### 6. 文明旅游

考查考生是否了解文明旅游的意义，熟悉相关的文明旅游公约，掌握应对个别旅游者的不文明言行的基本原则和处理方法。

(1) 了解开展文明旅游活动对维护我国的国家形象、维护旅游者及相关利益方合法权益的意义；

(2) 了解导游在促进文明旅游活动中应发挥的作用和承担的义务；

(3) 熟悉《中国公民出境旅游文明行为指南》《中国公民国内旅游文明行为公约》和《游客不文明行为记录管理

暂行办法》的主要内容；

(4) 掌握应对个别旅游者不文明言行的基本原则和处理方法。

#### 四、导游应变能力

##### (一) 考试目的

通过本章的考试，考查考生是否掌握旅游者特殊情况的处理技巧，是否掌握不同原因造成旅游活动计划变更时应采取的措施以及是否具备处理各种突发事件和旅游事故的能力。

##### (二) 考试内容

###### 1. 旅游计划与活动日程变更的处理

考查考生对于旅游计划、旅游活动日程、活动项目变更、游客人数变化等情况的处理能力。

(1) 了解导致旅游计划发生变更的原因，熟悉变更发生前导游应采取的措施；

(2) 熟悉和掌握处理旅游线路变更的原则与技巧；

(3) 掌握处理旅游日程变更的方法；

(4) 掌握旅游活动项目变更的处理方法；

(5) 掌握入境旅游团人数变更的处理方法。

###### 2. 导游工作事故的预防与处理

考查考生对于漏接、错接、空接、误机（车、船）等导游工作事故的预防与处理能力。

(1) 了解漏接、错接、空接、误机（车、船）事故产生的原因；

(2) 熟悉漏接、错接、空接、误机(车、船)事故的预防措施;

(3) 掌握漏接、错接、空接、误机(车、船)事故的处理方法;

(4) 掌握旅游活动项目变更的处理方法;

(5) 掌握入境旅游团人数变更的处理方法。

### 3. 旅游者个人事故的处理

考查考生对于旅游者的证件丢失、财物丢失、游客走失等个人事故的处理能力。

(1) 熟悉旅游者证件、行李、钱物丢失的主要预防措施;

(2) 掌握旅游者的旅行证件、行李、钱物丢失事故处理方法;

(3) 了解造成旅游者走失的主要原因,熟悉旅游者走失事故的预防措施;

(4) 掌握旅游者走失事故的处理方法。

### 4. 旅游者患病、死亡的处理

考查考生对于旅游者患病的预防与处理能力、旅游者死亡的处理能力。

(1) 熟悉旅游者患病的预防措施;

(2) 熟悉旅游者患一般疾病的处理方法;

(3) 掌握旅游者突患重病的处理方法;

(4) 掌握旅游者因病死亡的处理原则与方法。

### 5. 旅游安全事故的预防与处理

考查考生对于旅游过程中可能发生的旅游安全事故的预防与处理能力。

(1) 熟悉交通、治安、火灾、游客溺水、食物中毒事故的预防措施；

(2) 掌握交通、治安、火灾、游客溺水、食物中毒事故的处理方法。

#### 6. 旅游者不当言行的处理

考查考生处理旅游者的不当言行能力。

(1) 熟悉对于旅游者的攻击性或污蔑性言论的处理原则与方法；

(2) 掌握对于旅游者的违法行为或违规行为的处理原则与方法。

#### 7. 旅游者个别要求、特殊需求的处理

考查考生对于旅游者提出的个别要求或特殊旅游者的需求的处理能力。

(1) 熟悉处理旅游者个别要求的基本原则；

(2) 掌握旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物等方面提出个别要求时的处理方法；

(3) 掌握参加旅游团活动的旅游者提出自由活动要求时的处理方法；

(4) 掌握旅游者关于探亲访友或亲友随团活动要求的处理方法；

(5) 掌握旅游者关于中途退团或延长旅游期限要求的处理方法；

(6) 掌握旅游者要求导游转递物品和信件时的处理方法;

(7) 熟悉对宗教界旅游者的服务规范和服务质量标准;

(8) 熟悉和掌握对儿童或老年旅游者的服务规范和服务质量标准;

(9) 熟悉和掌握对残障人士的服务规范和服务质量标准。

## 五、综合知识

### (一) 考试目的

通过本章的考试,考查考生对时政、经济、文化、社会发展等方面综合知识、地方导游的综合知识以及旅游目的地/客源地国家(地区)的综合知识的了解、熟悉和掌握程度。

### (二) 考试内容

#### 1. 时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识

考查考生对于时政、经济、文化、社会发展等方面综合知识的熟悉和掌握程度。

(1) 了解当前国内和国际重大时政事件,熟悉国内、国际宏观经济形势和我国经济建设的重要成就;

(2) 了解国内、国际文化、社会发展现状,熟悉我国文化事业发展和社会发展重大成就;

(3) 熟悉我国关于旅游业发展的重大战略、方针、政策;

(4) 熟悉和掌握我国有关旅游者和旅游业的法律、法规。

## 2. 地方导游的综合知识

考查考生是否熟悉和掌握天津市及各区（县）概况；能否胜任天津市容游览的导游讲解工作。

（1）了解天津市的地理区位、行政区划、人口数量、民族构成、气候特点；

（2）熟悉天津的历史沿革、民俗风情、市容游览线路；

（3）掌握天津的经济建设、社会发展、文化教育等方面的成就；

（4）熟悉本大纲所列景点的具体内容。

## 3. 旅游目的地/客源地国家（地区）的综合知识

考查考生对于我国的主要旅游目的地/客源地国家（地区）综合知识的熟悉程度。

（1）了解我国的主要旅游客源国（地区）及主要旅游目的地国家（地区）政治、经济、文化、社会发展、风俗习惯等方面的知识；

（2）了解外国旅游者在中国境内的权利和义务；

（3）熟悉交通、邮电、货币、保险、卫生常识、国际时差及其他常识。

## 六、语言表达与外语能力

### （一）考试目的

通过本章的考试，考查考生语言表达的能力及身体语言的运用能力；是否了解导游语言的功能和运用原则；是否掌握导游语言的语调和运用技巧；能否运用外语进行导游讲解、回答问题及中外口语互译。

## （二）考试内容

### 1. 语言表达能力

考查考生在导游讲解及其他旅游接待服务中的运用口语表达、体态语言的能力。

（1）考生在进行导游讲解时，是否显示出较强的目的性、逻辑性和针对性；

（2）考生在回答问题时，其口语表达是否简洁明了，并能够视情况进行调整；

（3）考生能否较好地运用手势语、目光语等与游客进行交流；

（4）考生能否运用口语语言艺术进行导游讲解，较好地回答游客提问。

### 2. 外语能力

考查考生运用外语进行导游讲解、回答问题及在汉语和外语之间口头互译的能力。

（1）考生能否用外语介绍旅游景点、参观单位；

（2）考生能否用外语同外国旅游者进行交谈和回答他们提出的问题；

（3）考生能否用外语办理旅游目的地国家（地区）移民、海关等的相关手续；

（4）考生能否独立进行汉语与外语的相互翻译。

## 七、仪表礼仪

### （一）考试目的

通过本章的考试，考查考生是否掌握并运用导游服务工

作所应具备的礼节、礼仪知识；举止行为是否端庄大方；服饰、化妆是否得体。

## （二）考试内容

### 1. 仪容仪表

考查考生在导游讲解及其他旅游接待服务中的仪容仪表是否符合导游应达到的要求。

### 2. 仪态

考查考生是否具有良好的仪态，举止优雅，风度洒脱。

### 3. 礼貌礼节

考查考生是否具备相应的礼貌礼节知识，并能够成功地运用在导游讲解及其他旅游服务接待工作中。

（1）熟悉和掌握介绍和自我介绍、握手、拥抱、鞠躬、合掌、互递名片等见面礼节；

（2）熟悉和掌握与游客交谈的礼节；

（3）熟悉和掌握宴会、会见等社交礼节及日常交往礼节。



# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （河北省）

### 一、考试目的

导游服务能力考试是导游资格考试的重要组成部分。通过现场考试，考查考生对国际国内时政、河北省情、历史文化、旅游景点知识和导游服务规范等综合知识的掌握程度，对考生的讲解能力、语言表达能力、应变能力和礼貌礼仪进行综合测评，以帮助考生适应导游职业需要。

### 二、考试时间

中文类考生考试时间不少于 15 分钟，外语类考生考试时间不少于 25 分钟。

### 三、中文普通话导游资格考试内容

#### （一）景点讲解

##### 1. 景点讲解范围

考生从 9 个景点（含 7 个全省共讲景点和所在考区 2 个自选景点）中现场抽取一个进行讲解，时间 6~7 分钟。

##### （1）全省共讲景点

西柏坡、山海关、白洋淀、避暑山庄及周围寺庙、崇礼滑雪旅游度假区、白石山、清东陵。

##### （2）各考区自选景点

石家庄：正定古城、石家庄概况

承德：塞罕坝国家森林公园、承德概况

张家口：大境门、张家口概况

秦皇岛：鸽子窝公园、秦皇岛概况

唐山：南湖公园、唐山概况

廊坊：第一城、廊坊概况

保定：野三坡、保定概况

沧州：吴桥杂技大世界、沧州概况

衡水：衡水湖、衡水概况

邢台：邢台大峡谷、邢台概况

邯郸：广府古城、邯郸概况

雄安新区：市民服务中心、雄安新区概况

## 2. 讲解要求

(1) 讲解内容包括欢迎词、景点介绍和欢送词；

(2) 景点讲解要素包括景区概况、历史沿革、代表性景观、重要人物与事件，以及所蕴含的历史、文化、科学、艺术价值等。考生可从中选择部分要素，自创导游词；

(3) 城市概况讲解要素包括地理位置、行政区划、人口数量、交通条件、气候特点、历史沿革、民俗风情、风物特产、主要旅游景观及当地经济、社会、文化发展状况等。考生可从中选择部分要素，自创导游词；

(4) 内容科学准确，详略得当，重点突出，能够恰当运用讲解方法与技巧，具有现场感。举止得体，语言流畅、生动、有感染力。

### (二) 专题讲解

考生从以下六个题目中抽取一个进行讲解，时间 3~4 分钟。

## 1. 讲解题目

- (1) 河北历史文化
- (2) 河北长城文化
- (3) 河北红色文化
- (4) 河北自然风光
- (5) 河北风物特产
- (6) 河北饮食文化

## 2. 讲解要求

紧扣主题进行总结概括，内容结构完整，条理清晰，知识科学准确。讲解方法运用得当，语言流畅、生动、有感染力。

### (三) 问答环节

#### 1. 考查内容

##### (1) 导游服务规范

全陪、地陪接待服务工作程序及各阶段工作要点；散客接待服务程序以及各阶段工作要点；领队服务工作流程、出入境工作要点。

##### (2) 应变能力

游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐方面个别要求的处理；游客自由活动、中途退团及其他特殊要求的处理。漏接、错接、旅游计划和日程变更、误机（车、船）事故、遗失物品、游客走失或患病等常见问题和事故预防与处理。交通、火灾、食物中毒、治安等旅游安全事故的预防与处理。泥石流、地震、洪水、海啸、台风等自然灾害避险方

法。

### （3）综合知识

当前国际、国内和省内时政以及经济、社会、文化和旅游发展等方面知识，河北省地理位置、行政区划、人口数量、民族构成、气候特点、历史沿革以及重点景区等相关知识，出游疫情防控措施以及突发公共卫生事件的应对知识等。

#### 2. 考查方式

面试考官从导游服务规范、应变能力、综合知识三个方面现场提问 3 个问题，考生当场回答。时间 5 分钟。

## 四、外语导游资格考试

外语类考生现场考试内容包括：用所考语种进行景点讲解（含景点知识问答）、口译测试（包括“中译外”“外译中”）和导游服务规范、应变能力、综合知识问答。

### （一）景点讲解范围及要求

1. 承德避暑山庄及周围寺庙
2. 张家口崇礼滑雪旅游度假区
3. 秦皇岛山海关景区
4. 唐山清东陵景区
5. 沧州吴桥杂技大世界
6. 西柏坡
7. 雄安新区概况
8. 白石山景区

讲解要求与中文讲解要求相同。

## （二）口译及要求

考生现场抽取“口译”试题卡进行口译。每位考生“中译外”和“外译中”的试题各不少于1个。

要求能够熟练地在中文和相应报考语种之间进行口头互译，全面、准确、顺畅地转述原内容，语法正确，无错译、漏译。

## （三）问答环节

问答环节考试内容及要求与中文普通话导游资格考试相同。

## 五、评分分值分配

### （一）中文类现场考试

礼貌礼仪占5%，语言表达占20%，专题讲解占15%，景点讲解占30%，导游服务规范占10%，应变能力占10%，综合知识占10%。

### （二）外语类现场考试

礼貌礼仪占5%，语言表达占25%，景点讲解占30%，导游服务规范占10%，应变能力占5%，综合知识占5%，口译占20%。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （山西省）

### 一、考试形式

以室内模拟考试方式进行。

### 二、考试时间

考生必须按照“现场考试准考证”规定时间参加考试，逾期不到者，视为弃考。现场考试时间中文类考生为 20 分钟，其中：景点讲解环节 12 分钟，其他环节 8 分钟。外语类考生为 30 分钟，其中：景点讲解环节 12 分钟，其他环节 18 分钟。

### 三、考试内容

#### （一）景点讲解

包括专题知识、景点知识两部分。

普通话考生：

#### 1. 专题知识

- （1）山西的地理环境、气候物产；
- （2）山西的历史文化；
- （3）山西的传统村落；
- （4）和谐相融的宗教；
- （5）一流的古建艺术；
- （6）称雄明清的晋商；
- （7）独特的风土人情；
- （8）情深谊长山西面。

## 2. 景点知识

类别一：宗教古建

景点：云冈石窟、悬空寺、应县木塔、五台山

类别二：晋商文化

景点：晋祠、乔家大院、平遥古城、王家大院、张壁古

堡

类别三：寻根觅祖

景点：洪洞大槐树、广胜寺、尧庙、关帝庙

类别四：太行山水

景点：太行山大峡谷景区、王莽岭景区、陵川县锡崖沟、  
蟒河生态景区、垣曲历山景区

类别五：黄河文明

景点：碛口古镇、壶口瀑布、偏关老牛湾

类别六：长城古韵

雁门关、固关长城、杀虎口、娘子关

外语考生：

### 1. 专题知识

(1) 山西的历史文化；

(2) 和谐相融的宗教；

(3) 一流的古建艺术；

(4) 称雄明清的晋商。

### 2. 景点知识

类别一：宗教古建

景点：云冈石窟、悬空寺、应县木塔、五台山

类别二：晋商文化

景点：晋祠、乔家大院、平遥古城、王家大院、张壁古堡

类别三：寻根觅祖

景点：洪洞大槐树、广胜寺、尧庙、关帝庙

## （二）问答环节

### 1. 考查内容

#### （1）导游服务规范

全陪、地陪接待服务工作程序及各阶段工作要点；散客接待服务程序以及各阶段工作要点；领队服务工作流程、出入境工作要点。

#### （2）应变能力

游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐方面个别要求的处理；游客自由活动、中途退团及其他特殊要求的处理。漏接、错接、旅游计划和日程变更，误机（车、船）事故，遗失物品，游客走失或患病等常见问题和事故预防与处理。交通、火灾、食物中毒、治安等旅游安全事故的预防与处理。泥石流、地震、洪水、海啸、台风等自然灾害避险方法。

#### （3）综合知识

山西省地理位置、行政区划、人口数量、民族构成、气候特点、历史沿革；山西的世界遗产、国家历史文化名城、国家AAAA级以上旅游景区等相关知识；近期国内国际时政，山西省在政治、经济、文化和社会发展等方面取得的重大成



就以及具有较大影响力的事件。

## 2. 考查方式

面试考官从导游服务规范、应变能力、综合知识三个方面现场提问，考生当场回答。

### （三）口译环节

由考生现场抽取“口译试题卡”，考官阅读试题卡内容后，考生进行口译。每位考生“中译外”和“外译中”的试题分别不少于1个。

## 四、分值比例

普通话考生：现场考试总分100分。其中：景点讲解占45%，综合知识占10%，应变能力占10%，语言表达占20%，礼貌礼仪占5%，导游服务规范占10%。

外语考生：总分100分。其中：景点讲解占30%，综合知识占5%，应变能力占5%，语言表达占25%，礼貌礼仪占5%，导游服务规范占10%，口译环节占20%。

## 五、考试流程

（一）考生按“现场考试准考证”规定时间进入“候考区”，确定现场考试序号对应分组并排序候考。

（二）考生进行抽签，确定讲解内容。考生抽签后，不得要求二次抽签。

（三）进入指定“备考区”准备。

（四）根据工作人员安排，考生领取“考场牌”，进入考区。

（五）考生进入考场，将“现场考试准考证”、身份证、

“考场牌”交考官查验，并在《现场考试评分表》上签字。

(六) 开始考试。

(七) 考试结束，考生取回“现场考试准考证”、身份证、“考场牌”，退出考场。

(八) 将“考场牌”交还工作人员，退出考区。

## 六、考试纪律

山西省文化和旅游厅指定专人负责现场考试的组织实施工作，并对考试全过程进行巡视、监督和管理。

考务人员和考官应忠于职守，严守秘密；考生考试结束，必须第一时间退出考区，不得逗留或与他人沟通。

考试违纪、作弊处理按照《全国导游人员资格考试管理办法（试行）》执行。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （内蒙古自治区）

### 一、总体要求

通过本科目的考试，考查考生对内蒙古自治区核心旅游资源的了解、熟悉和掌握程度。在此基础上考查考生礼貌礼仪、语言表达、讲解、导游服务规范、应变能力、综合知识等导游应具备的专业能力；外语类考生除考查其上述能力外还将测试口译水平。

### 二、考试方式

（一）本科目采取机考方式进行。考试由以下环节组成：

#### 1. 讲解能力测试环节

随机抽取 1 项（中文类公共必答题 1 项，抽选题 14 选 1；外语类公共必答题 1 项，抽选题 10 选 1 项）作为考试讲解题目，抽签后不得更换题目。

#### 2. 导游业务能力测试环节

考生完成讲解能力测试后，从导游规范知识、应变能力知识、综合知识 3 个部分各抽取 1 个问题作答。

#### 3. 口译测试环节（限外语类考生）

外语类考生在完成上述环节后，抽取“中译外”与“外译中”口译题各 1 题。

（二）考试题目在考试当天随机抽取确定。

（三）中文考生用汉语普通话作答。外语类考生需使用所报考语种的语言作答。

### 三、考试程序

(一) 考生按“现场考试准考证”规定时间进入“候考区”，确定现场考试序号对应分组并排序候考。

(二) 进入指定“备考区”准备。

(三) 根据工作人员安排，进入考区。

(四) 考生进入考场，将“现场考试准考证”、身份证交给监考人员查验，并在《考试承诺书》上签字。

(五) 登录考试界面、进行机考考试。

(六) 考题随机派送，不支持换题。

(七) 考试结束，考生取回“现场考试准考证”、身份证，退出考场。

### 四、考试要素

根据导游应具备的基本能力和素质要求，现场导游考试的测试要素包括以下七个方面：

#### (一) 语言表达

考查考生的语言表达能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性，讲解的生动性、感染力及肢体语言（副语言）的运用。

#### (二) 礼仪礼貌

考查考生的气质形象、仪容仪表和礼仪规范。

#### (三) 导游讲解

考查考生讲解是否符合讲解规范与操作程序，考查对内蒙古自治区文化和旅游资源掌握情况，考查讲解的正确性、全面性、逻辑性、生动性以及导游方法的运用及讲解技巧。

#### （四）导游规范

考查考生对导游服务规范及工作规程的掌握和运用。

#### （五）应变能力

考查考生从业能力，包括但不限于对突发事件和特殊问题的处理能力。

#### （六）综合知识

考查考生对旅游政策法规、内蒙古自治区区情、各盟市（包括计划单列市）的概况、旅游资源、文化习俗、经济与社会等综合知识的了解情况。

#### （七）口译能力

外语类考生考查临场时中文和外语之间口头互译的能力。

### 五、中文导游资格考试内容

中文导游资格考试包括：“讲解能力测试”环节以及“导游业务能力测试”环节。“讲解能力测试”环节重点考查考生“礼貌礼仪、语言表达、讲解能力”。“导游业务能力测试”环节重点考查考生“导游服务规范、应变能力以及综合知识”。

#### （一）讲解能力测试

“讲解能力测试”环节重点考查考生“礼貌礼仪、语言表达和讲解能力”，要求：

1. 语音清晰，语速适中；
2. 语言表达准确、恰当，具有感染力、说服力；
3. 内容有条理，富有逻辑性；

4. 副语言适用得当;
5. 穿着打扮得体、整洁;
6. 言行举止大方, 符合导游礼仪礼貌规范。

说明: 讲解能力测试由“必考讲解内容”与“抽选讲解内容”两部分组成, 两者作为统一考查部分。先随机抽出“抽选讲解内容”题目, 再按要求设计场景, 运用导游语言、导游规程讲解“必考讲解内容”, 紧接着自然过渡到“抽选讲解内容”中, 中间不得停顿。例如: A 考生抽选题目为: 那达慕, 则考生在机考开始时先完成必考题目——内蒙古自治区区情讲解, 随后自然过渡到抽选题目——那达慕。

必考内容: 内蒙古自治区区情介绍(时间 3~5 分钟), 需包含下列基本要素: 地理位置、地形特征、气候类型、面积人口、行政区划、历史沿革、风物特产、文化旅游资源等。在讲清这些基本要素的基础上, 力求有深度、有创意并能掌握与之相关的其他知识点。

抽选讲解内容: 电脑随机抽取 14 选 1 (10~12 分钟)

(1) 自然风物景观类(6 项)

① 草原(壮美草原)

必讲内容: 内蒙古草原资源概况与草原旅游的产品特征

自选内容: 呼伦贝尔草原、锡林郭勒草原、辉腾锡勒草原(单选)

② 沙漠(浩渺沙海)

必讲内容: 内蒙古沙漠资源概况与沙漠旅游产品的特征

自选内容: 巴丹吉林沙漠、响沙湾旅游景区、库布齐沙

漠（单选）

③山地景观（巍峨山脉）

必讲内容：内蒙古山地（山脉）资源概况，山地与山脉旅游产品。

自选内容：大兴安岭山脉、阴山山脉、贺兰山山脉（单选）

④河湖与水体景观（秀丽河湖）

必讲内容：内蒙古河湖等水资源概况

自选内容：黄河、乌梁素海、呼伦湖（单选）

⑤地质奇观

必讲内容：内蒙古地质奇特景观的资源概况与主要分布区域。

自选内容：阿尔山国家森林公园、克什克腾石阵景区

⑥生物景观

必讲内容：内蒙古主要动植物文化旅游资源概况及分布情况。

自选内容：胡杨林、蒙古马、骆驼（单选）

（2）人文资源类（4项）

①文化遗产与文化遗存

必讲内容：内蒙古文化遗产概况

自选内容：元上都、阴山岩画

②科技与工业

必讲内容：内蒙古科技与工业资源概况

自选内容：东风航天城、伊利乳业、蒙牛乳业、北方兵

器城（单选）

③红色旅游资源

必讲内容：内蒙古红色旅游资源概况

自选内容：乌兰夫纪念馆、大青山红色旅游景区、城川学院、内蒙古民族解放运动纪念馆（单选）

④历史文化名人及其纪念地

必讲内容：内蒙古历史文化名人及其旅游资源概况

自选内容：成吉思汗及成吉思汗陵、王昭君及昭君博物院（单选）

（3）民俗与非物质文化遗产类：（4项）

①蒙古族民居——蒙古包

必讲内容：蒙古包的基本结构、特点。

自选内容：蒙古包居住习俗、蒙古包营造技艺、蒙古包搭建技艺（可单选或多选）

②蒙古族节庆活动——那达慕

必讲内容：那达慕的产生及历史沿革、那达慕项目内容

自选内容：搏克、赛马、射箭、蒙古象棋竞技（可单选或多选）

③蒙古族饮食文化

必讲内容：蒙古族饮食文化习俗概况、饮食的分类

自选内容：乳制品（查干伊德）制作原材料，奶茶、奶制品、奶酒的制作技艺或相关礼俗；肉制品（乌兰伊德）风干牛肉、烤全羊、火锅、手把肉的制作技艺或相关礼俗（可单选或多选）



#### ④蒙古族游艺与艺术

必讲内容：内蒙古游艺民俗、文化习俗资源概况

自选内容：马头琴、呼麦、长调（可单选或多选）

#### （二）导游业务能力测试

“导游业务能力测试”环节重点考查考生“导游服务规范、导游应变能力、旅游综合知识”。

##### 1. 导游服务规范

考查考生对地方导游、全程导游以及出境领队服务规范与程序的掌握和应用。

（1）导游应具有处理各种关系的组织协调能力：包括导游服务集体内部的关系、导游与其他旅游接待单位和个人的关系、导游与旅游者的关系；

（2）掌握残障人士、老年人、未成年人应享受的优惠和便利，以及对宗教界人士、夏令营、研学旅行团队、公/商务团组等特殊团队的接待要点。

##### 2. 导游应变能力

主要考查考生对旅游者个别要求和突发事件及特殊问题的应变和处理能力。

（1）旅游者个别要求的处理。包含游客餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理；游客要求自由活动和转递物品的处理；游客要求探视亲友、要求亲友随团活动、中途退团、延长旅游期限的处理。

（2）突发事件和特殊问题的处理。包含漏接、空接、错接的预防和处理；旅游活动计划和日程变更的处理；误机

(车、船)事故的预防和处理; 遗失的预防和处理; 旅游者走失的预防和处理; 旅游者患病、死亡问题的处理; 旅游者不当言行的处理; 旅游者突发安全事故的预防和处理。

### 3. 旅游综合知识

考查考生对旅游政策法规知识、内蒙古自治区及各盟市概况、旅游业发展、自然旅游资源、历史文化及相关旅游资源、民俗文化旅游资源、特色旅游商品与名店、主要旅游城镇等相关内容的掌握, 近年来自治区文化旅游大事记。

## 六、外语类导游资格考试内容

外语类考生现场考试内容包括: 用所报考语种完成“讲解能力测试”环节、“导游业务能力测试”环节、“口译测试”环节的测试。“讲解能力测试”环节重点考查考生“礼貌礼仪、语言表达、外语讲解能力”; “导游业务能力测试”环节重点考查考生“导游服务规范、导游应变能力、旅游综合知识”; “口译测试”环节考查考生“中译外”“外译中”能力。

### (一) 讲解能力测试

“讲解能力测试”环节重点考查考生“礼貌礼仪、语言表达、外语讲解能力”, 要求:

- (1) 语音清晰, 语速适中;
- (2) 语言表达准确、恰当, 具有感染力、说服力;
- (3) 内容有条理, 富逻辑性;
- (4) 副语言适用得当;
- (5) 穿着打扮得体、整洁;
- (6) 言行举止大方, 符合导游礼仪礼貌规范。

讲解能力测试由“必考讲解内容”与“抽选讲解内容”组成。其中“必考讲解内容”需要在“抽选讲解内容”随机抽出后，在正式考试时，先按要求讲解“必考讲解内容”，随后自然过渡到“抽选讲解内容”中，中间不得停顿。例如：A 考生抽选题目为：那达慕，则考生在机考开始时先完成必考题目——内蒙古自治区区情讲解，随后自然过渡到抽选题目——那达慕。

必考内容：内蒙古自治区区情讲解（时间 3~5 分钟），需包含下列基本要素：地理位置、地形特征、气候类型、面积人口、行政区划、历史沿革、风物特产、文化旅游资源等。在讲清这些基本要素的基础上，力求有深度、有创意并能掌握与之相关的其他知识点。

抽选讲解内容：10 选 1（电脑随机抽取）10~12 分钟

（1）自然风物景观类（5 项）

- ①呼伦贝尔草原
- ②巴丹吉林沙漠
- ③阴山山脉
- ④黄河
- ⑤蒙古马

（2）人文资源类（5 项）

- ⑥文化遗产——元上都
- ⑦东风航天城
- ⑧乌兰夫纪念馆
- ⑨那达慕

## ⑩满洲里国门景区

### (二) 导游业务能力测试

“导游业务能力测试”环节重点考查考生“导游服务规范、导游应变能力、旅游综合知识”。其中：

#### 1. 导游服务规范

考查考生对地方导游、全程导游以及出境领队服务规范与程序的掌握和应用。

(1) 导游应具有处理各种关系的组织协调能力：包括导游服务集体内部的关系、导游与其他旅游接待单位和个人的关系、导游与旅游者的关系；

(2) 掌握残障人士、老年人、未成年人应享受的优惠和便利，以及对宗教界人士、夏令营、研学旅行、公务、商务团组等特殊团队的接待要点。

#### 2. 应变能力

主要考查考生对旅游者个别要求和突发事件及特殊问题的应变和处理能力。

(1) 旅游者个别要求的处理。包含游客餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理；游客要求自由活动和转递物品的处理；游客要求探视亲友、要求亲友随团活动、中途退团、延长旅游期限的处理。

(2) 突发事件和特殊问题的处理。包含漏接、空接、错接的预防和处理；旅游活动计划和日程变更的处理；误机（车、船）事故的预防和处理；遗失的预防和处理；旅游者走失的预防和处理；旅游者患病、死亡问题的处理；旅游者

不当言行的处理；旅游者突发安全事故的预防和处理。

### 3. 综合知识

考查考生对旅游政策法规知识、内蒙古自治区及各盟市概况、旅游业发展、自然旅游资源、历史文化及相关旅游资源、民俗文化旅游资源、特色旅游商品与名店、主要旅游城镇等相关内容的掌握，内蒙古文化旅游大事记。

#### （三）口译测试

主要考查考生在中文和外语之间口语互译的能力。考查考生的翻译是否正确、规范。

## 七、考试纪律

内蒙古自治区文化和旅游厅指定专人负责现场考试的组织实施工作，并对考试全过程进行巡视、监督和管理。

考务人员应忠于职守，严守秘密；考生考试结束，必须第一时间退出考区，不得逗留或与他人沟通。

考试违纪、作弊处理按照《全国导游人员资格考试管理办法（试行）》执行。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （辽宁省）

### 一、考试目的

通过现场导游考试，检验考生对导游规范操作技能、语言技能、讲解技能、应变能力的掌握程度；考查考生对导游应具备的基本素养的认识和在导游实践中的体现；考查考生对导游知识的掌握程度和发挥能力。要求考生掌握导游的服务规范及工作程序、并具备一定的导游服务应变能力；要求考生掌握辽宁省著名景点的相关知识，对国内外时事政治和常识性知识有一定的了解，并能对景点进行熟练地讲解。外语类考生要求全程使用所报考的外语语种应试和讲解，并具备中、外互译能力。

### 二、考试方式

采取现场模拟考试的形式。在考试过程中，每位考生必须按照抽签顺序和现场安排进行景点讲解，回答考评员对导游规范、应变能力、综合知识的提问，并注重礼节礼貌。

### 三、考试内容

#### （一）景点讲解

1. 规定景点讲解。规定景点讲解采取“抽三选一”的方式进行，抽选景点范围包括：辽宁省概况、沈阳故宫、沈阳福陵、张氏帅府、老虎滩海洋公园、金石滩国家旅游度假区、大连森林动物园、千山风景名胜区、抚顺雷锋纪念馆、九曲银河本溪水洞、凤凰山风景名胜区、辽沈战役纪念馆、望儿

山风景区、佛光神韵海棠山、广佑寺景区、龙首山风景名胜  
区、乌化石国家地质公园、红海滩国家风景廊道、九门口长  
城。普通话和外语初试考生抽选景点讲解范围一致。

2. 自选景点讲解。考生可任选导游词进行现场模拟讲  
解。讲解内容可以是景点（全国范围）讲解，也可讲解城市  
旅游概况、行程安排或民俗文化等内容。

3. 外语加试考生只考查自选景点讲解。要求讲解内容丰  
富、结构完整，讲解过程中评委根据考生讲解内容随时进行  
提问，讲解时间不低于 10 分钟。

## （二）导游规范

1. 熟悉导游的从业素质、职责及礼仪规范；熟悉导游应  
该具备的修养和工作中的行为规范。

2. 掌握地陪导游服务程序和服务质量要求；掌握全陪导  
游服务程序和服务质量要求；掌握领队服务程序和服务质量  
要求；了解景点导游服务程序和服务质量要求；掌握《导游  
领队引导文明旅游规范》的内容，引导游客文明旅游。

3. 了解散客旅游的定义和特点，掌握散客导游服务程序  
和服务质量要求。

4. 了解导游语言的内涵和特性，掌握导游口头语言的表  
达技巧和态势语言的运用技巧，熟悉导游语言的沟通技巧；  
熟悉导游讲解的原则和要求，掌握常用的导游讲解方法和技  
巧。

5. 了解导游带团的特点和原则，熟悉导游主导地位的确  
立和导游形象的塑造，掌握导游提供心理服务、活跃气氛、

引导游客审美、组织和协调、接待重点游客的方法和技巧。

### （三）应变能力

1. 了解游客个别要求的处理原则，掌握游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等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、中途退团、延长旅游期限的处理办法。

2. 了解旅游事故的类型和特点；熟悉漏接、错接和误机（车、船）事故产生的原因，掌握漏接、错接和误机（车、船）事故的预防与处理方法；掌握旅游计划和行程变更的处理方法；掌握游客证件、行李、钱物遗失和游客走失的预防与处理方法；掌握游客在旅游过程中患病的处理方法，熟悉游客死亡的处理方法；掌握游客不当言行的处理方法；掌握旅游交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒、溺水等事故的预防与处理方法；掌握地震、泥石流、洪水、台风、海啸等重大自然灾害的避险方法。

3. 了解游客投诉的心理，熟悉游客投诉的处理方法。

### （四）综合知识

1. 了解旅行社的发展历史、主要业务和产品类型，了解旅游饭店的划分和旅游景区质量等级的划分；了解导游服务的产生及其发展历程，了解导游服务的定义和现代导游服务的特点，熟悉导游服务的性质、地位和作用；熟悉导游职业道德规范的基本内容；掌握社会主义核心价值观。

2. 了解导游资格考试的报考条件；熟悉导游的定义、分类。



3. 掌握旅客出入境应持有的证件和需要办理的手续，熟悉我国海关有关出入境物品和人员的规定。掌握航空、铁路、水运购票、退票和携带物品的规定，熟悉航空机票种类、旅客误机、航班延误或取消、行李赔偿的相关知识。了解我国货币兑换的相关知识；了解信用卡知识；熟悉旅游保险的种类及相关知识。熟悉晕车（机、船）、中暑等旅游常见疾病和急症的预防与现场处置措施；了解高原旅游、冰雪旅游、沙漠旅游、低空旅游、漂流和温泉旅游的安全常识。了解时差、华氏温度与摄氏温度换算、度量衡换算，以及境外旅客离境退税的相关知识。

4. 掌握旅游业的核心价值观、旅游业最新的时事政策、辽宁旅游主题等；

5. 掌握辽宁省国家AAAAA级旅游景区及世界文化遗产知识。

### （五）口译

口译内容主要以旅游专业的短文（以景区介绍、城市风光、旅游可持续发展等相关题材）为主，制作题卡，考生抽取题卡进行中外文互译。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （吉林省）

### 一、考试目的

通过现场考试，主要考查考生在语言表达、仪表、礼仪、景点讲解、导游规范、应变能力及综合知识方面的素质及应具备的基本能力，提高导游在实际工作中的讲解水平、服务质量及操作应用能力。

### 二、考试方式

为了全面准确测试考生的基本能力，现场考试以室内模拟考试方式进行。现场考试时间中文类考生一般每人不少于15分钟，外语类考生一般每人不少于25分钟。

### 三、考试内容

中文类考生现场考试内容包括：景点讲解、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答。外语类考生现场考试内容包括：用报考语种进行景点讲解、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答和口译测试（包括“中译外”“外译中”）。

根据导游应具备的基本能力和素质要求，现场导游考试的测试要素包括以下七个方面：

#### （一）语言表达

主要考查考生的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及身体语言的运用等。

## （二）仪表、礼仪

主要考查考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用等。

## （三）景点讲解

主要考查考生导游讲解是否符合规范程序，城市概况和景点讲解是否正确、全面、熟练，是否详略得当、重点突出，讲解方法是否运用得当，是否具有一定的讲解技巧，以及回答景点问题的正确性。

1. 中文类景点讲解。吉林省概况，长白山北坡风光，长春伪满皇宫博物院，净月潭国家级风景名胜区，长影世纪城，通化杨靖宇烈士陵园，松原查干湖，琿春防川国家级风景名胜区，吉林雾凇，吉林省博物院，吉林省曲艺、戏曲艺术，吉林世界文化遗产、非遗遗产。

2. 外语类景点讲解。吉林省概况，长春伪满皇宫博物院，琿春防川国家级风景名胜区，吉林雾凇，吉林世界文化遗产、非遗遗产。

## （四）导游服务规范

主要考查考生对导游的服务技能、语言技能、行为规范及服务程序的掌握和运用。

## （五）应变能力

主要考查考生对旅游者个别要求的处理、应急问题的处理和旅游突发事件的处理能力的掌握和运用。

## （六）知识问答

结合当前时政、经济、文化、历史及社会发展等方面情况主要考查考生对本省历史文化知识、旅游地理常识、节日

与民俗知识、饮食与民间工艺、文学、戏曲、书画知识及重要景点知识点的掌握程度；对综合知识是否全面了解。

#### （七）口译测试

主要考查考生在中文和外语之间口头互译的能力（外语类考生）。

### 四、评分标准

#### （一）中文类现场考试

礼貌礼仪占 5%，语言表达占 20%，景点讲解占 45%，导游服务规范占 10%，应变能力占 10%，综合知识占 10%。

#### （二）外语类现场考试

礼貌礼仪占 5%，语言表达占 25%，景点讲解占 30%，导游服务规范占 10%，应变能力占 5%，综合知识占 5%，口译占 20%。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （黑龙江省）

### 一、考试目的

主要考查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。考查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。考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用。考查考生处理突发事件和特殊问题的能力。考查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：主要考查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。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （上海市）

### 一、考试目的

本科目主要考查考生对上海市旅游资源知识的掌握和应用；考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用，以及处理特殊问题的应变能力；考查考生语言表达能力；考查考生的礼貌礼仪等。通过考试，检测考生是否具备导游实际工作所需要的专业素质和综合能力。

### 二、考试方式

（一）本科目采取机考方式进行，考生需在按规定时间按规定流程完成考试题目。考试全程包括设备调试、试题准备和正式答题三个单元。各单元时间和答题时间均由系统统一设定，中文类考试总时长 40 分钟，答题时间 15 分钟；外语类考试总时长 60 分钟，答题时间 25 分钟。

（二）考试题目在考试当天随机抽取确定。

（三）外语类考生需使用所报考语种的语言作答。

### 三、考试内容

#### （一）中文类

中文类现场考试内容包括概况讲解、景点讲解、综合知识问答、导游服务规范与应变能力、语言表达能力和礼貌礼仪六个方面。



## 1. 概况讲解

包括上海概况讲解和外滩、人民广场、东方明珠、豫园、龙华、徐家汇源六大游览区概况讲解。要求考生运用导游语言和导游讲解技巧，对所抽取的内容进行有重点、有条理的生动讲解。

上海概况包括上海的城市定位、地理环境、历史沿革、面积人口、行政区划、市标市花、旅游资源及海派文化等。游览区概况讲解应重点突出游览区的地理位置、历史沿革、特色特点和主要景点。在讲清上述要点的基础上，力求全面准确、生动形象、条理清晰、详略得当，富有感染力和新意。

## 2. 景点讲解

包括以上六大游览区所辖范围内的主要景点及其相关知识。要求考生运用导游语言和导游讲解技巧，对所抽取的景点进行有重点、有条理的生动讲解。各游览区主要景点如下：

(1) 外滩游览区主要景点：黄浦江，外白渡桥，黄浦公园，陈毅广场，金融广场，信号台，上海总会大楼旧址（现华尔道夫酒店），汇丰银行大楼旧址（现浦东发展银行大楼），江海关大楼旧址（现海关大楼），汇中饭店旧址（现斯沃琪和平饭店艺术中心），沙逊大厦旧址（现和平饭店），中国银行总部大楼旧址（现中国银行上海分行大楼），百老汇大厦旧址（现上海大厦）等。

(2) 人民广场游览区主要景点：上海博物馆，上海市历史博物馆暨上海革命历史博物馆，上海大剧院，人民大厦，音乐旱喷泉，南京路步行街，国际饭店等。

(3) 东方明珠游览区主要景点：东方明珠广播电视塔，金茂大厦，上海环球金融中心，上海中心，上海国际会议中心，上海海洋水族馆，陆家嘴中心绿地，陆家嘴滨江大道等。

(4) 豫园游览区主要景点：豫园（大假山、万花楼、点春堂、会景楼、玉玲珑、内园六个区域），城隍庙等。

(5) 龙华游览区主要景点：龙华塔，龙华寺（山门、弥勒殿、天王殿、钟楼、鼓楼、大雄宝殿、三圣宝殿、千手观音殿、罗汉堂），龙华烈士陵园等。

(6) 徐家汇源游览区主要景点：光启公园，徐家汇天主堂，徐家汇藏书楼，徐家汇观象台旧址，土山湾博物馆，上海电影博物馆等。

### 3. 综合知识问答

包括上海概况，中共一大会址，龙华烈士纪念馆，上海宋庆龄故居，外滩源，苏州河，上海新天地，上海科技馆，上海自然博物馆，上海野生动物园，上海迪士尼乐园，豫园旅游商城，豫园灯会，黄母祠，佘山国家旅游度假区，黄浦江游览，中国国际进口博览会等内容。要求考生对考题作简要回答。

#### 4. 导游服务规范与应变能力

包括导游服务接待程序、导游服务特殊问题处理及应变能力、导游服务技能等。要求考生掌握规范工作程序，应变处理适当，技能运用合理有效。

(1) 导游服务接待程序。包括地陪导游接待程序、全陪导游接待程序。

(2) 导游服务特殊问题处理及应变能力。包括导游服务中所遇到的旅游者个别要求及旅游故障的处理规范和应变能力。旅游者个别要求包括旅游者在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐及其他方面的要求；旅游故障包括旅游计划变更、漏接、错接、误机（车、船）、旅游者走失与迟到、旅游者钱物与行李丢失、旅游者证件丢失、旅游者患病、旅游安全事故等。

(3) 导游服务技能。包括导游讲解方法的运用，导游与老年、儿童、残障人士等特殊旅游者的交往，导游服务集体间的合作（地陪与全陪合作、导游与领队合作等），导游与司机和旅游接待单位的合作，大型旅游团、小包价旅游团、组合旅游团、专业考查团的接待等。

#### 5. 语言表达能力

要求考生普通话标准，语音适度、语速适中、语调富有变化，语言表达流畅、生动。讲解思路清晰、逻辑性强，修辞手法和导游讲解技巧等运用得当。

## 6. 礼貌礼仪

要求考生着装打扮得体、整洁，言行举止大方，精神状态良好，态度诚恳友好，符合导游礼仪规范。

### (二) 英语、日语、俄语、法语、德语和西班牙语类

现场考试内容包括概况讲解、景点讲解、综合知识问答、口译、导游服务规范与应变能力、语言表达能力和礼貌礼仪7个方面。

#### 1. 概况讲解

包括上海概况讲解和外滩、人民广场、东方明珠、豫园、玉佛寺五大游览区概况讲解。要求考生运用导游语言和导游讲解技巧，对所抽取的内容进行有重点、有条理的生动讲解。

上海概况包括上海的城市定位、地理环境、历史沿革、面积人口、城市文化、旅游资源特点等。游览区概况讲解应重点突出游览区地理位置、历史沿革、特色特点和主要景点。在讲清上述要点的基础上，力求全面准确、生动形象、条理清晰、详略得当，富有感染力和新意。

#### 2. 景点讲解

包括以上五大游览区所辖范围内的主要景点及其相关知识。要求考生运用导游语言和导游讲解技巧，对所抽取的景点进行讲解。讲解要求信息准确，景点特色鲜明，内容详略得当，讲解生动。

#### 3. 综合知识问答

包括黄浦江游览，苏州河，南京路，新天地，田子坊，徐家汇源，中华艺术宫，上海自然博物馆，朱家角，磁悬浮

列车等内容。要求考生能对景观的定位、环境、特色等作简要介绍。

#### 4. 口译

包括中译外和外译中两部分，内容涉及建筑、宗教、园林、社会、经济、艺术、历史、地理、时尚、民俗文化、时事热点等相关内容。要求考生能用规范的语言准确传达原文的意思。

#### 5. 导游服务规范与应变能力

包括导游服务接待程序、导游服务特殊问题处理及应变能力、导游服务技能等。要求考生掌握规范工作程序，应变处理适当，技能运用合理有效。

#### 6. 语言表达能力

包括语音、语法、表达流畅性、讲解效果等。要求考生吐词清晰、语音适度、语速适中、语调富有变化、语法正确、语句流畅，修辞手法和导游讲解技巧等运用得当。

#### 7. 礼貌礼仪

要求考生着装打扮得体、整洁，言行举止大方，精神状态良好，态度诚恳友好，符合导游礼仪规范。

### （三）朝鲜语及其他外语类

现场考试内容包括概况讲解、景点讲解、综合知识问答、导游服务规范与应变能力、语言表达能力和礼貌礼仪六个方面。

### 1. 概况讲解

包括上海概况讲解和外滩、人民广场、东方明珠、豫园、玉佛寺五大游览区概况讲解。要求考生运用导游语言和导游讲解技巧，对所抽取的内容进行有重点、有条理的生动讲解。其中朝鲜语考生还需掌握大韩民国临时政府旧址景点知识，阿拉伯语考生无须掌握玉佛寺游览区知识。

上海概况包括上海的城市定位、地理环境、历史沿革、面积人口、城市文化、旅游资源特点等。游览区概况讲解应重点突出游览区地理位置、历史沿革、特色特点和主要景点。在讲清上述要点的基础上，力求全面准确、生动形象、条理清晰、详略得当，富有感染力和新意。

### 2. 景点讲解

包括以上游览区所辖范围内的主要景点及其相关知识。要求考生运用导游语言和导游讲解技巧，对所抽取的景点进行讲解。讲解要求信息准确，景点特色鲜明，内容详略得当，讲解生动。

### 3. 综合知识问答

包括以上游览区的相关知识，要求考生能对景观的定位、环境、特色等作简要介绍。

### 4. 导游服务规范与应变能力

包括导游服务接待程序、导游服务特殊问题处理及应变能力、导游服务技能等。要求考生掌握规范工作程序，应变处理适当，技能运用合理有效。

## 5. 语言表达能力

包括语音、语法、表达流畅性、讲解效果等。要求考生吐词清晰、语音适度、语速适中、语调富有变化、语法正确、语句流畅，修辞手法和导游讲解技巧等运用得当。

## 6. 礼貌礼仪

要求考生着装打扮得体、整洁，言行举止大方，精神状态良好，态度诚恳友好，符合导游礼仪规范。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （江苏省）

### 一、考试目的

通过现场考试，考查考生的语言能力，要求语言表达准确、流畅、生动，其中外语类考生需全程使用所报考的外语语种应试和讲解，具备中外文互译能力；考查考生是否具备导游的基本能力和素质要求，要求考生掌握导游的服务规范及工作程序、并具备一定的导游服务应变能力；要求考生能对考试景点熟练进行导游讲解，讲解要求详略得当、重点突出，具有一定讲解技巧；要求考生掌握所在城市的概况和景点的背景知识；同时要求考生对国内外时政、经济、文化、社会发展等综合知识有一定的了解。

### 二、考试内容

#### （一）内容

##### 1. 中文类

中文类考生现场考试内容包括：城市概况、景点讲解、景点知识问答、导游规范、应变能力和综合知识问答。其中“导游规范”“应变能力”和“景点知识问答”统一使用《导游服务能力—江苏现场考试指南》中有关内容。

##### 2. 外语类

外语类考生现场考试内容包括：用所考语种讲述城市概况和景点，回答评委用所考语种提出的“导游规范”“应变能力”“景点知识问答”和“综合知识问答”题。阅读所考



语种短文，并用所考语种复述阅读内容，阅读材料字数在150~200字之间。同时，需根据要求进行中外文互译。

## （二）景点讲解范围

江苏省现场考试景点讲解范围如下：

### 1. 南京市

中文类现场考试景点：中山陵、明孝陵、灵谷寺、夫子庙、南京城垣与中华门城堡、总统府、雨花台、牛首山、大报恩寺、侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆。

外语类现场考试景点：中山陵、明孝陵、夫子庙、南京城垣与中华门、总统府、侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆。

### 2. 苏州市

中文类现场考试景点：苏州概况、拙政园、虎丘、网师园、寒山寺、留园、狮子林、苏州博物馆、平江历史街区、环古城河（水上游）、周庄、同里。

外语类现场考试景点：苏州概况、拙政园、虎丘、网师园、同里。

### 3. 无锡市

中文类现场考试景点：无锡城市概况、灵山胜境、灵山小镇拈花湾、中央电视台无锡影视基地三国水浒景区、太湖鼋头渚风景区、惠山古镇景区、无锡融创文旅城、徐霞客故居、善卷洞风景区。

外语类现场考试景点：灵山胜境、中央电视台无锡影视基地三国水浒景区、太湖鼋头渚风景区、惠山古镇景区、寄

畅园。

#### 4. 常州市

中文类现场考试景点：环球恐龙城（中华恐龙园部分）、天宁寺、红梅公园、东坡公园、天目湖山水园景区、天目湖南山竹海景区、春秋淹城旅游区（淹城遗址公园部分）、天宁宝塔、东方盐湖城道天下景区、瞿秋白纪念馆、常州博物馆（不含自然科普陈列馆）、青果巷历史文化街区。

外语类现场考试景点：环球恐龙城（中华恐龙园部分）、天宁寺、天目湖山水园景区、红梅公园、东坡公园。

#### 5. 镇江市

中文类现场考试景点：金山、焦山、北固山、南山、西津渡街区、茅山、宝华山、米芾书法公园、镇江博物馆、赛珍珠文化园、上海战役总前委旧址纪念馆、镇江中国醋文化博物馆。

外语类现场考试景点：金山、焦山、北固山、镇江博物馆、镇江中国醋文化博物馆。

#### 6. 扬州市

中文类现场考试景点：瘦西湖风景区、扬州乾隆水上游览线、大明寺景区、个园、何园、汪氏小苑、汉陵苑、史公祠、扬州八怪纪念馆、扬州博物馆、扬州中国雕版印刷博物馆、东关街。

外语类现场考试景点：瘦西湖风景区、扬州乾隆水上游览线、大明寺景区、个园、何园。

## 7. 南通市

中文类现场考试景点：濠河、狼山、军山、南通博物苑、水绘园、苏中七战七捷纪念馆、中国珠算博物馆、城市绿谷、啬园、洲际绿博园、海门张謇文化旅游景区。

外语类现场考试景点：濠河、狼山、南通博物苑。

## 8. 连云港市

中文类现场考试景点：花果山景区、连岛海滨旅游度假区、渔湾景区、孔望山景区、大伊山景区、海上云台山景区、二郎神文化遗迹公园、桃花涧景区、抗日山景区、连云港老街、连云港温泉旅游度假区。

外语类现场考试景点：花果山景区、连岛海滨旅游度假区、渔湾景区、孔望山景区。

## 9. 徐州市

中文类现场考试景点：汉文化景区（楚王陵）、汉文化景区（汉兵马俑博物馆）、龟山景区（龟山汉墓）、戏马台景区、徐州博物馆、汉画像石艺术馆、淮海战役烈士纪念塔景区、云龙山（云龙湖）风景区、彭祖园、蟠桃山佛教文化景区、户部山古民居景区（徐州民俗博物馆）。

外语类现场考试景点：汉文化景区（楚王陵）、汉文化景区（汉兵马俑博物馆）、龟山景区（龟山汉墓）、戏马台景区、徐州博物馆、汉画像石艺术馆、淮海战役烈士纪念塔景区、云龙山（云龙湖）风景区。

## 10. 淮安市

中文类现场考试景点：周恩来故居、周恩来纪念馆、周

周恩来童年读书处、吴承恩故居、河下古镇、淮安府署、清晏园、中国淮扬菜美食文化博物馆、洪泽湖风景名胜区、金湖荷花荡景区、铁山寺国家森林公园、明祖陵。

外语类现场考试景点：周恩来故居、周恩来纪念馆、河下古镇、中国淮扬菜文化博物馆、明祖陵。

## 11. 盐城市

中文类现场考试景点：盐城湿地国家级珍禽自然保护区、盐城市大丰中华麋鹿园、盐城海盐历史文化景区、盐城大纵湖旅游景区、新四军纪念馆、阜宁金沙湖旅游景区、射阳息心寺、江苏东台黄海森林公园景区、东台西溪旅游文化景区、盐城大丰荷兰花海景区、盐城大丰上海知青纪念馆、盐城大丰港海洋世界景区。

外语类现场考试景点：盐城湿地国家级珍禽自然保护区、盐城市大丰中华麋鹿园、盐城大纵湖旅游景区、江苏东台黄海森林公园景区、盐城大丰荷兰花海景区。

## 12. 泰州市

中文类现场考试景点：溱湖旅游景区、凤城河风景区（望海楼景区）、凤城河风景区（桃园景区）、梅园、乔园、光孝律寺、溱潼古镇、郑板桥故居、兴化李中水上森林景区、雕花楼景区、中国人民解放军海军诞生地纪念馆、新四军黄桥战役纪念馆。

外文类现场考试景点：溱湖旅游景区、梅园、乔园、溱潼古镇、郑板桥故居。

### 13. 宿迁市

中文类现场考试景点：项王故里、三台山国家森林公园、龙王庙行宫、雪枫公园、洪泽湖湿地景区、中国杨树博物馆、湖滨公园、洋河酒厂文化旅游区、妈祖文化园、朱瑞将军纪念馆、南湖公园、双沟酒文化旅游区。

外语类现场考试景点：项王故里、三台山国家森林公园、洪泽湖湿地景区、雪枫公园、洋河酒厂文化旅游区。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （浙江省）

### 一、考试目的

通过现场考试，检验考生对导游规范操作技能、语言技能、讲解技能、应变能力的掌握程度；考查考生对导游应具备的基本素养的认识和在导游实践中的体现；考核考生对导游知识的掌握程度和发挥能力。此外，现场考试，还能帮助考生提前进入职业角色，是导游走向职业岗位前的一次实战演习。

### 二、考试方式

现场考试以室内模拟考试方式进行。为了全面准确地测试考生的综合能力，现场考试时间中文类考生一般每人不少于 15 分钟（包含景点讲解、导游服务规范问答、应变能力问答、综合知识问答），外语类考生一般每人不少于 25 分钟（包含用所考语种进行景点讲解、导游服务规范问答、应变能力问答、综合知识问答和口译测试）。

### 三、考试要素

#### （一）礼貌礼仪

主要考查考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用等，分值比例为占 5%。

#### （二）语言表达

主要考查考生的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及肢体语言的运用

等，分值比例为占 20%（中文类考生）/25%（外语类考生）。

### （三）景点讲解

主要考查考生导游讲解是否符合规范程序，考生景点讲解的正确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点突出，具有一定讲解技巧，分值比例为占 45%（中文类考生）/30%（外语类考生）。

### （四）导游服务规范知识问答

主要考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用，分值比例为占 10%。

### （五）应变能力

主要考查考生处理突发事件和特殊问题的能力，分值比例为占 10%（中文类考生）/5%（外语类考生）。

### （六）综合知识

主要考查考生对我省旅游资源、文化旅游业发展现状和一年内全省文化旅游发展大事件、新举措是否全面了解，分值比例为占 10%（中文类考生）/5%（外语类考生）。

### （七）口译（外语类考生）

主要考查外语类考生在中文和外语之间口头互译的能力，分值比例为占 20%。

## 四、景点讲解内容

内容包括考生报考城市的特色和景区讲解两个部分。其中，考生报考城市的特色为必讲内容，从城市地理环境、面积人口、行政区划、历史沿革、历史名人、经济发展、民风民俗、当地特产、烹饪文化、主要旅游资源等，考生可以从

以上某一种要素或多种要素切入，无须面面俱到。

景区讲解由考生抽签选取一个景区为讲解内容，主要围绕景区的概况和景区主要景点介绍（至少 2 个）进行讲解。

中文类考生：浙江省省情（浙江省概况和浙江省全域旅游发展情况）、杭州市西湖风景名胜区、良渚古城遗址、宁波市天一阁·月湖景区、温州市雁荡山风景名胜区、湖州市南浔古镇景区、嘉兴市南湖旅游区、绍兴市鲁迅故里沈园景区、金华市东阳横店影视城景区、衢州市江郎山·廿八都景区、舟山市普陀山风景名胜区、台州市天台山景区、丽水市缙云仙都景区。

外语类考生：浙江省省情（浙江省概况和浙江省全域旅游发展情况）、大运河（浙江段）、杭州市西湖风景名胜区、嘉兴市桐乡乌镇古镇旅游区、舟山市普陀山风景名胜区、台州市天台山景区。



# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （安徽省）

### 一、考试目的

“导游服务能力考试”（现场考试）是导游资格考试的重要组成部分，通过现场考试，检验考生对导游规范操作技能、语言技能、讲解技能、应变能力的掌握程度；考查考生对导游应具备的基本素养的认知和在导游实践中的体现；考核考生对导游知识的掌握程度和发挥能力。现场考试注重考查考生对导游技能的掌握程度，为安徽省文化和旅游业选拔适合从事导游职业的优秀人才。

### 二、考试内容

（一）中文类考生现场考试内容包括：景点讲解、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答。

（二）外语类考生现场考试内容包括：用所报考语种进行景点讲解、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答和口译测试（包括“中译外”“外译中”）。

中文类考生景点讲解范围包括 11 个全省公共景点和 1 个所在地区景点（见考试景点范围）；外语类考生景点讲解范围为 5 个全省公共景点。考生在考试前随机抽取其中 1 个进行讲解。

### 三、考试方式和时间

现场考试以模拟考试方式进行。为了全面准确地测试考生的基本能力，中文类普通话考生现场考试时间每人 15 分

钟；外语类考生现场考试时间每人 25 分钟，用所报考语种的语言全程进行现场考试。

#### 四、考试要素

根据导游应具备的基本能力和素质要求，现场导游考试的测试要素包括以下七个方面：

##### （一）仪表、礼仪

主要考查考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用等。

##### （二）语言表达

主要考查考生的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及身体语言的运用等。

##### （三）景点讲解

主要考查考生导游讲解是否符合规范程序，考生对城市概况和景点讲解的正确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点突出，是否具有一定讲解技巧，以及回答景点问题的正确性。

##### （四）导游规范

主要考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用能力。

##### （五）应变能力

主要考查考生处理突发事件和特殊问题的能力。

##### （六）综合知识

主要考查考生对全国特别是所在省重要景点知识的掌握程度，考查考生对时政、旅游法规、经济、文化、社会发

展等方面的综合知识是否全面了解。

#### (七) 口译 (外语类考生)

主要考查考生在中文和所报考语种之间口语互译的能力和听力水平。

### 五、考试程序

(一) 考生应提前 30 分钟到达指定的考试地点 (准考证中规定)。考生迟到或早退, 视为弃考。

(二) 考生按要求向工作人员提供准考证、身份证, 通过验证审核后分组进入候考区, 按照随机方式在景点讲解题范围内抽签, 不得以任何理由更换抽签景点。

(三) 在考场人员的安排下在候考区等候考试。

(四) 考生进入考室, 进行面试。

1. 进行模拟景点讲解 (含欢迎词和欢送词), 评委计时。

中文类考生每人 15 分钟, 面试开始后进行至第 10 分钟时必须结束讲解; 讲解不足第 4 分钟或超过第 10 分钟者, 评委在评语中注明, 每少或多 1 分钟扣 2 分。

外语类考生每人 25 分钟, 面试开始后进行至第 15 分钟时必须结束讲解; 讲解不足第 9 分钟或超过第 15 分钟者, 评委在评语中注明, 每少或多 1 分钟扣 2 分。

考生景点讲解结束后要用所考试语种说明“讲解完毕”。

2. 考生模拟讲解结束后, 评委就“导游服务规范”“应变能力处理”“综合知识”对考生进行提问, 所提问题不超过 3 个, 由考生回答。外语类考生, 评委须用考生所报考语种的语言进行提问, 考生也须用所报考语种的语言回答, 同

时，考生增加“中译外”和“外译中”各1题。考生应按照评委的提问应试，回答结束后要用所报考语种说明“回答完毕”。

(五)考生考试完毕，领回准考证、身份证，退出考场。

## 六、考试景点范围

### (一)全省公共景点

黄山风景区、九华山风景区、天柱山风景区、新四军军部旧址、亳州、西递、宏村、三河古镇、龙川景区、万佛湖景区、方特旅游区。

### (二)各市景点

合肥市：包公园；

淮北市：临涣历史文化保护区；

亳州市：老庄道教文化旅游区；

宿州市：皇藏峪国家森林公园；

蚌埠市：花鼓灯嘉年华主题乐园；

阜阳市：八里河风景区；

淮南市：八公山旅游区；

滁州市：国家级风景名胜区—琅琊山；

六安市：天堂寨风景区；

马鞍山市：采石矶风景区；

芜湖市：马仁奇峰风景区；

宣城市：桃花潭景区；

铜陵市：大通古镇；

池州市：牯牛降龙门景区；

安庆市：桐城文庙一六尺巷；

黄山市：古徽州文化旅游区；

广德县：太极洞风景区；

宿松县：小孤山风景区。

### （三）外语类考试景点

黄山风景区、九华山风景区、新四军军部旧址、亳州、  
方特旅游区。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## (福建省)

“导游服务能力”考试内容为景点讲解、导游规范、应变能力和综合知识。外语类考生须用所报考语种的语言进行本科目考试并进行口译测试。

### 一、总体目标

本科目考试是考查和评定考生对导游服务工作的知识、技能和语言能力水平，是对笔试的补充，同时对考生更加全面、更加真实的了解，尤其是对考生的语言表达能力和仪容仪表的考查。

### 二、考试时间

中文类考生考试时间不少于 15 分钟，外语类考生考试时间不少于 25 分钟。

### 三、考试内容及要素

#### (一) 景点讲解

##### 1. 考试目的

考查考生对我省主要景区的讲解知识和相关文化掌握、熟悉的情况；考查考生在讲解方法和讲解技巧运用方面的水平。

##### 2. 考试要求

- (1) 讲解程序规范；
- (2) 内容全面正确，条理清晰，详略得当，重点突出；
- (3) 讲解方法运用得当，讲解生动、有感染力。

### 3. 考试内容

景点讲解范围分别为福州三坊七巷、厦门鼓浪屿、漳州南靖土楼、泉州清源山、莆田湄洲妈祖祖庙、三明泰宁大金湖、龙岩古田会议会址或永定土楼、南平武夷山、宁德白水洋或太姥山、平潭石牌洋。

### 4. 分值

中文类占 50 分，外语类占 30 分。

## （二）导游规范

### 1. 考试目的

考查考生对导游职业道德的认识，对导游服务集体的认知程度；考查考生对地方导游、全程导游、散客导游服务规程的熟悉程度和应用能力；考查考生对团队组织技能，语言运用和讲解技能的掌握程度；考核考生对心理服务技能的掌握程度。

### 2. 考试要求

熟知并能正确应用导游服务规范，导游服务程序正确完整。

### 3. 考试内容

（1）掌握社会主义旅游职业道德的基本规范，旅游职业道德教育的主要内容，导游职业道德规范、行为规范内容，中国公民国内旅游文明行为公约内容；

（2）掌握导游服务集体协作共事的原则；

（3）掌握地陪、全陪、散客导游的整体服务规程，掌握每个服务环节的具体要求；

(4) 掌握餐饮、住宿、文娱活动、购物方面游客常见的个别特殊要求及常规的应对和处理方法；

(5) 掌握提供心理服务的一般方法。

#### 4. 分值

中文类、外语类考生均抽取“导游规范”2题，每题5分，共10分。

### (三) 应变能力

#### 1. 考试目的

考查考生对在旅游接待过程中游客个别特殊要求处理方法和原则的掌握程度及实际应变能力。考查考生对旅游接待中常见问题及事故发生原因的认知情况和预防处理能力，以及解决突发事件、意外情况和一般问题的基本能力。

#### 2. 考试要求

在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到；能够妥善、及时处理突发事件和特殊问题。

#### 3. 考试内容

(1) 掌握处理游客个别要求的基本原则；

(2) 掌握餐饮、住宿、文娱活动、购物方面游客常见的个别特殊要求及常规的应对和处理方法；

(3) 掌握游客自由活动、中途退团、延长游期、探访亲友、亲友随团等要求的应对及处理方法；

(4) 掌握造成旅游计划变更的不同原因，熟悉一般处理规程，掌握具体变更措施和处理规程；

(5) 掌握各类丢失问题的预防措施和解决方法；



(6) 掌握游客患病的预防措施，掌握游客患一般疾病的处理原则，熟悉游客患病及因病死亡的处理方法；

(7) 掌握游客不当言行问题性质的划分及一般处理方法；

(8) 掌握漏接、错接、空接、误机（车、船）事故、游客走失的主要原因，掌握各类问题的预防措施和解决方法。

#### 4. 分值

(1) 中文类考生抽取“应变能力”2题，每题5分，共10分。

(2) 外语类考生抽取“应变能力”1题，分值5分。

#### (四) 综合知识

##### 1. 考试目的

考查考生对与导游工作相关的应知应会的时政知识、国情省情、旅游业发展状况以及具有福建对台特色的两岸交流相关知识的掌握情况和熟悉程度。

##### 2. 考试内容

党和国家的方针政策、重大活动和重大时事政治、基本国情省情、全国和福建旅游业发展状况、我省旅游业评先评优情况，同时包含福建特色的台湾问题及闽台交流的相关内容。

##### 3. 分值

(1) 中文类考生抽取“综合知识”2题，每题5分，共10分。

(2) 外语类考生抽取“综合知识”1题，分值5分。

#### (五) 外语类口译

##### 1. 考试目的

考查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。

##### 2. 考试要求

(1) 能全面、准确、通畅地转述原内容。

(2) 语法正确；无错译、漏译。

##### 3. 考试内容

(1) 熟悉福建省主要景区景点相关内容的重要知识点。

(2) 熟悉福建省主要景区景点相关的旅游文化内容。

(3) 熟悉福建省旅游行业发展状况。

##### 4. 分值

(1) 外语对话4分。

(2) 口译题目各2题，“中译外”2题、“外译中”2题，每题4分，共16分。

#### (六) 语言与仪态

##### 1. 考试目的

考查考生语言表达能力和行为举止是否符合导游规范。

##### 2. 考试要求

(1) 语音清晰，语速适中；

(2) 用词准确、恰当、有分寸；

(3) 内容有条理，富逻辑性；

(4) 表情及其他身体语言适用得当；

(5) 穿着打扮得体、整洁；

(6) 言行举止大方，符合导游礼仪礼貌规范。

### 3. 分值

中文类占 20 分，外语类占 30 分。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## (江西省)

### 一、考试目的

“导游服务能力考试”(现场导游考试)是全国导游资格考试的重要组成部分,是考生必考的环节。

通过本科目的考试,考查考生对导游词的创作技巧、导游语言技能、讲解技能、规范操作技能、应变能力、文明旅游引导能力的掌握程度;考查考生对导游应具备的职业道德素养的认识和在导游实践中的体现;考核考生对导游综合知识的掌握程度和发挥水平。

现场导游考试将为江西省旅游产业选拔适合从事导游职业的优秀人才提供保障,还能帮助考生提前进入职业角色,为他们走向导游职业岗位提供一次实践演练机会。

### 二、考试方式与时间要求

以室内考场模拟讲解和回答提问的方式完成考试。考试包括讲解和知识问答两个环节,均用所报考语种完成考试。

中文类考生讲解环节包括景点讲解和综合讲解两部分;知识问答环节包括景点知识问答、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答、导游礼节礼貌问答。一般每人考试时间不少于 15 分钟,时间分配大致为:讲解约 9 分钟(景点讲解 5 分钟、综合讲解 4 分钟),提问及回答约 6 分钟。

外语类考生讲解环节为景点讲解;知识问答环节包括导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答、导游礼节礼貌

和口译测试（包括“中译外”“外译中”）。一般每人考试时间不少于 25 分钟，时间分配大致为：讲解约 15 分钟，提问及回答约 10 分钟。

### 三、考试内容

#### （一）讲解内容

中文类考生讲解范围包括景点讲解和综合讲解。外语类考生只需进行景点讲解。

#### 1. 景点讲解

（1）考生必须先讲江西概况。

（2）然后从以下江西 5 个著名景点中抽取其中一个进行讲解。

- ①庐山风景名胜区；
- ②井冈山风景名胜区；
- ③三清山风景名胜区；
- ④龙虎山风景名胜区；
- ⑤景德镇古窑民俗博览区；

#### 2. 综合讲解

考生从以下 11 个综合讲解专题中抽取其中一个进行讲解。

（1）南昌综合讲解：南昌概况及当地主要旅游景点简介；

（2）九江综合讲解：九江概况及当地主要旅游景点简介；

（3）上饶综合讲解：上饶概况及当地主要旅游景点简介

介;

(4) 抚州综合讲解: 抚州概况及当地主要旅游景点简介;

介;

(5) 新余综合讲解: 新余概况及当地主要旅游景点简介;

介;

(6) 吉安综合讲解: 吉安概况及当地主要旅游景点简介;

介;

(7) 萍乡综合讲解: 萍乡概况及当地主要旅游景点简介;

介;

(8) 鹰潭综合讲解: 鹰潭概况及当地主要旅游景点简介;

介;

(9) 赣州综合讲解: 赣州概况及当地主要旅游景点简介;

介;

(10) 宜春综合讲解: 宜春概况及当地主要旅游景点简介;

介;

(11) 景德镇综合讲解: 景德镇概况及当地主要旅游景点简介。

## (二) 知识问答内容

1. 景点知识
2. 导游规范
3. 应变能力
4. 综合知识
5. 文明旅游引导

外语导游不需进行景点知识问答, 但要增加中译外、外

译中内容。

#### 四、考试要点

根据导游应具备的基本能力和素质要求，现场导游考试的测试要点包括以下六个方面：

##### （一）总体要求

##### 1. 仪表、礼仪

主要考查考生的仪容、仪表和对礼节、礼仪的运用等。

具体包括：穿着得体、用语礼貌、举止（目光、手势、站姿、走姿）规范、形象（含个人卫生）较好。

##### 2. 语言表达

主要考查考生的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及身体语言的运用等，具体包括：

（1）中文类考生：普通话标准，语音适度、语速适中、语调富有变化，语言表达流畅、生动。讲解思路清晰、逻辑性强，修辞手法和导游讲解技巧等运用得当。

（2）外语类考生：考生吐词清晰、语音适度、语速适中、语调富有变化、语法正确、语句流畅，修辞手法和导游讲解技巧等运用得当，讲解效果好。

##### （二）讲解的要点

主要考查考生导游讲解是否符合规范程序，考生对城市概况和景点讲解的正确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点突出，是否具有一定讲解技巧以及回答景点问题的正确性。

## 1. 景点讲解要点

### (1) 江西概况

主要讲解江西历史文化、地理环境、交通状况、旅游资源、旅游土特产品、旅游产业发展等内容。

### (2) 庐山风景名胜区

主要讲解庐山地质地貌（自然景观）、宗教文化、书院文化、建筑文化、政治事件、历史名人等内容。

### (3) 井冈山风景名胜区

主要讲解井冈山革命斗争史、五大哨口、动植物资源、红色故事、神山村等内容（红色、绿色、金色）。

### (4) 三清山风景名胜区

主要讲解三清山地质概况、道教文化、三清三绝（自然景观）、民间传说等内容。

### (5) 龙虎山风景名胜区

主要讲解龙虎山地质概况、张天师、正一道、丹山碧水、悬棺之谜、道教宫观等内容。

### (6) 景德镇古窑民俗博览区

主要讲解景德镇陶瓷历史、四大名瓷、瓷乐演奏、非物质文化遗产、瓷器制作流程等内容。

考生讲解完之后回答 1 道题。

## 2. 综合讲解要点

主要讲解江西 11 个地市人口、面积、行政区划，名称由来，历史、地理，经济状况，民俗文化，旅游资源，旅游土特产，旅游交通，食宿设施等内容。并从当地旅游资源中



选择 1~2 个主要景点做简要介绍。考生讲解完之后回答 1 道题。

### （三）知识问答的要点

#### 1. 景点知识

为所抽取的讲解景点和综合讲解内容中的相关知识各 1 道题。外语类考生不考此项内容。

#### 2. 导游规范

主要考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用能力（考生回答 1 道题）。

##### （1）导游服务程序与标准

团队服务程序与标准。主要包括：地陪导游服务准备、迎接服务、住店服务、核对商定日程安排、参观游览服务、其他服务、送站服务、处理遗留问题及工作总结；全陪导游服务准备、首站（入境站）接团服务、住店服务、核对商定日程安排、各站服务、途中服务、离境服务、处理遗留问题及工作总结。

散客导游服务程序与标准。主要包括：散客接站服务、途中导游服务、送站服务。

景点导游服务程序与标准。主要包括：景点导游服务准备、景点导游服务、送别服务。

##### （2）导游带团技巧与讲解方法

导游带团技巧。主要包括：导游带团风格的塑造、协调各相关旅游接待人员之间及各环节的关系、旅游者心理与个性化服务、导游的旅途才艺、乘坐各种交通工具的服务技巧。

导游讲解方法。主要包括：导游语言、导游讲解的要求、导游讲解的技巧、旅游审美行为的引导。

### 3. 应变能力

主要考查考生处理突发事件和特殊问题的能力（考生回答 1 道题）。

#### （1）旅游者个人问题的预防及处理

主要包括：旅游者走失、患病、伤亡、犯错、犯罪、不当言行以及常见个别要求等问题的预防及处理。

#### （2）旅游者携带财物问题的预防及处理

主要包括：旅游者重要财物、证件丢失、要求转递物品和信件等问题的预防及处理。

#### （3）旅游接待问题的预防及处理

主要包括：旅游线路或日程的变更，延长或缩短在一地的游览时间，取消一地的活动，由某一活动取代计划中的活动，漏接、误机（车、船）等问题的预防及处理。

#### （4）旅游安全事故的预防及处理

主要包括：交通事故、火灾事故、治安事故和其他重大旅游安全事故；地震、泥石流、海啸、雷电、洪水、台风、公共卫生等突发事件等的预防及处理。

#### （5）特殊游客接待问题的处理

主要包括：活泼型、忧郁型、稳重型、急躁型等不同性格的游客；小朋友、老年人、妇女等不限年龄、性别的游客的接待问题的处理。

#### (6) 导游自身的问题的处理

主要包括：导游出错、导游与他人有矛盾、导游自卑等问题的处理。

#### (7) 特种旅游形式要注意的问题

主要包括：漂流、攀岩、自驾车、野营，野外旅游方位的辨别等要注意的问题。

### 4. 综合知识

主要考查考生对全国，特别是江西省重要景点知识的掌握程度以及对时政、经济、文化、社会、生态及旅游法规等方面的综合知识是否全面了解（考生回答1道题）。

(1) 当前国内和国际重大时政事件，熟悉国内、国际宏观经济形势和我国经济建设的重要成就。

(2) 国内、国际文化、社会、生态发展现状，熟悉我国文化事业发展和发展的重大成就。

(3) 我国关于旅游业发展的重大战略、方针、政策。

(4) 我国有关旅游者和旅游业的法律、法规。

### 5. 文明旅游引导

考查考生是否了解文明旅游的意义，熟悉相关的文明旅游公约，掌握应对个别旅游者的不文明言行的基本原则和处理方法（考生回答1道题）。

(1) 开展文明旅游活动对维护我国的国家形象、维护旅游者及相关利益方合法权益的意义。

(2) 导游在促进文明旅游活动中应发挥的作用和承担的义务。

(3) 《中国公民出境旅游文明行为指南》《中国公民国内旅游文明行为公约》和《游客不文明行为记录管理暂行办法》的主要内容。

(4) 应对个别旅游者不文明言行的基本原则和处理方法。

(5) 导游自身的文明服务水平和对游客文明旅游的引导能力。

#### 6. 口译（外语类考生）

主要考查考生在中文和所报考语种之间口语互译的能力和听力水平。

考生回答“中译外”“外译中”各1道题。

### 五、评分标准

#### （一）中文类现场考试

语言和仪态占 20%，景点讲解占 50%，导游规范占 10%，应变能力占 10%，综合知识占 10%。

#### （二）外语类现场考试

语言和仪态占 30%，景点讲解占 30%，导游规范占 10%，应变能力占 5%，综合知识占 5%，口译占 20%。

### 六、考试注意事项

（一）超过1小时未报到的考生一律按自动放弃考试处理。

（二）考生必须带好两个证件（身份证、准考证），没带证件或缺任何一个证件，都不得进入考场。

（三）从进入报到点到考生结束前，不得使用任何通讯

工具，否则取消考试资格。

（四）考生一定要看清评分表上的组别，到对应考室考试，走错考场不计入考试成绩。

（五）考生抽签后，不得要求更换考室和考题，并不得离开考室（区）。

（六）进行景点讲解和综合讲解时，考生务必把握好考试时间。超过讲解时间，评委可以中止考生讲解；讲解时间不足，将做扣分处理。

（七）外语类考生须用所报考语种全程进行现场导游考试。

（八）考试结束后，考生不得在考试区域内逗留、交谈、喧哗，须即刻离开考试区域。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## (山东省)

### 一、考试目的

《导游服务能力》考试是根据导游应具备的基本能力和素质要求，以计算机人机对话的方式对考生进行现场考试，检查考生从事导游工作、语种服务相对应的语言能力。考查考生对山东省景区知识的掌握和应用；考查考生对导游规范服务及工作程序的掌握和应用；考查考生对旅游接待服务中突发事件和特殊问题的处理能力；考查考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用等。外语类考生要求全程使用所报考的外语语种应试和讲解，并具备中外文互译能力。

### 二、考试内容

中文类考生现场考试内容包括：景点讲解（含景点知识问答）、导游规范、应变能力、综合知识。

外语类考生现场考试内容包括：用所考语种进行景点讲解（含景点知识问答）、导游规范、应变能力、综合知识和口译测试（包括“中译外”“外译中”）。

#### （一）景点讲解

##### 1. 考试目的

考查考生对山东省省情和景点讲解的准确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点突出并具有一定讲解技巧，考生导游讲解是否符合规范程序，以及回答景点问题的准确性。

## 2. 考试内容

包括山东省省情、AAAAA 级旅游景区讲解和景点知识问答。

山东省省情的讲解，应掌握下列基本要素：地理位置、地形特征、气候类型、主要河流、面积人口、行政区划、历史沿革、齐鲁文化、风物特产、旅游资源等。在讲清这些基本要素的基础上，力求有深度、有创意并能掌握与之相关的其他知识点。

AAAAA 级旅游景区的景点讲解和景点知识问答主要围绕景区的概况和景区主要景点介绍。

中文类考生景点讲解范围包括：山东省省情和 12 个国家 AAAAA 级旅游景区（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、青州古城旅游区、华夏城景区、山东省东营市黄河口生态旅游区）。中文景区讲解采取“抽二选一”的方式进行，即随机抽取其中 2 个景区，考生任选 1 个进行讲解。

外语类考生讲解范围包括：山东省省情和 5 个 AAAAA 级旅游景区（蓬莱阁景区、“三孔”景区、泰山风景名胜区、崂山风景区、天下第一泉景区）。外文景区讲解随机抽取其中 1 个景区的方式进行。

### （二）导游规范

#### 1. 考试目的

通过随机抽取问题，考查考生对导游服务的程序、标准

和技术性事故、游客个别要求处理规范的掌握和运用程度。

## 2. 考试内容

- (1) 团队导游服务程序与标准;
- (2) 散客导游服务程序与标准;
- (3) 导游服务中技术性事故和游客个别要求的处理规范。

范。

## (三) 应变能力

### 1. 考试目的

通过随机抽取问题，考查考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。

### 2. 考试内容

- (1) 导游服务中常见问题的防范与处理;
- (2) 导游服务中重大事故的防范与处理。

## (四) 综合知识

### 1. 考试目的

通过随机抽取问题，考查考生对导游应知应会的山东基础知识的了解、熟悉和掌握程度。

### 2. 考试内容

- (1) 山东的历史文化知识;
- (2) 山东省的社会经济发展状况;
- (3) 山东省的行政区划、民族、人口、交通、生态环境、科技等方面的情况;
- (4) 山东省文旅融合的基础知识。



## (五) 口译测试

### 1. 考试目的

通过口译，主要考查外语类考生在中文和外语之间口头互译的能力。

### 2. 考试内容

随机选取短文，范围涵盖山东旅游、时事热点、旅游新闻、综合文化知识等。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （河南省）

### 一、考试目的

现场考试在导游资格考试中，与笔试同等重要，是衡量从业者专业技能、进行资格认定的重要组成部分。通过考试，考查考生对导游规范操作技能、语言技能、讲解技能、应变能力的掌握程度；考查考生对导游应具备的基本素养、仪表、礼仪的认识和在导游实践中应该具有的应变能力的程度；考查考生对导游知识的掌握程度和临场发挥能力。此外，现场考试还能帮助考生提前认知导游职业角色，是导游走向正式职业岗位前的一次真实模拟实战演习。

### 二、考试内容

中文类考生现场考试内容包括：景点讲解、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答。

外语类考生现场考试内容包括：用所考语种进行景点讲解、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答和口译测试（包括“中译外”“外译中”）。

#### （一）景点讲解

主要考查考生导游讲解是否符合规范程序，考生的城市概况和景点讲解的正确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点突出并具有一定讲解技巧，以及回答景点问题的正确性。

### 1. 中文类景点讲解

河南嵩山少林寺景区、洛阳龙门石窟景区、焦作云台山风景名胜区、开封清明上河园、洛阳白云山景区、永城市芒砀山景区、安阳殷墟景区、三门峡函谷关、安阳红旗渠、开封焦裕禄纪念园、河南黄河小浪底风景区、济源王屋山景区、驻马店嵯峨山景区、焦作温县陈家沟景区。

### 2. 外语类景点讲解

河南嵩山少林寺景区、洛阳龙门石窟景区、安阳殷墟景区、焦作云台山风景名胜区、开封清明上河园。

### (二) 导游规范问答

导游规范问答主要考查考生对导游工作职责、服务规范及工作程序的掌握和应用。

### (三) 应变能力问答

应变能力问答主要考查考生处理导游带团过程中突发事件和特殊问题的能力。

### (四) 综合知识问答

综合知识问答主要考查考生对河南省重要景点知识点的掌握程度。结合当前时政、经济、文化、历史及社会发展等方面情况考查考生对综合知识是否全面了解。

### (五) 口译测试(外语类考生)

主要考查考生在中文和外语之间口头互译的能力(外语类考生)。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （湖北省）

### 一、考试目的

导游服务能力采用现场导游考试的形式进行，通过现场导游考试，主要考查考生对导游讲解技能、语言技能、规范操作技能、应变能力和综合知识的掌握程度。考查考生对导游应具备的基本素养的认识和在导游实践中的体现；考查考生对导游知识和综合知识的掌握程度和应变能力。此外，现场导游考试，还能帮助考生提前进入职业角色，是导游走向职业岗位前的一次模拟演习。

### 二、考试内容

现场导游考试以室内模拟考试方式进行。为了全面准确地测试考生的基本能力，中文类考生一般每人不少于 15 分钟，外语类考生一般每人不少于 25 分钟。

在现场考试中，考试着重点在于考查考生的服务能力和个人素质，不仅要注重考查考生景点讲解的熟练与准确程度，更要注重考查考生的综合素质和潜质。

#### （一）中文类考生现场考试内容

礼貌和仪态（5%）、语言表达（15%）、景点讲解（50%）、导游规范（10%）、应变能力（10%）、综合能力（10%）。

#### 1. 语言与仪态

（1）语言：主要考查考生的语言能力，包括普通话的标准程度，语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、

感染力、说服力，以及表情和身体语言的运用等。

(2) 仪态：主要考查考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用，包括穿着打扮得体、整洁；言行举止大方，符合考生礼仪礼貌规范。

## 2. 景点讲解

(1) 讲解时间：考生景点讲解时间为 10 分钟~12 分钟，到第 11 分钟时，主考官举牌示意“最后一分钟”，至第 12 分钟必须结束讲解；不足 10 分钟或超过 12 分钟者，考官在评语中注明，每少或多 1 分钟扣 3 分。

(2) 讲解对象：中文类考生现场导游考试景点讲解环节采用电子抽签产生，对象为 12 个景点：长江三峡、神农架、武当山、黄鹤楼、大别山、东湖、三峡大坝、古隆中、明显陵、赤壁古战场、炎帝神农故里、恩施大峡谷。

(3) 讲解内容：主要考查考生景点讲解的正确性、全面性、条理性，对景点知识的把握、讲解方法的运用和对景点所提问题回答的正确性。

## 3. 导游规范

通过考生现场模拟规范化服务的表现及导游规范题知识问答，考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用。

## 4. 应变能力

通过考生临场发挥的状态及导游应变题知识问答，考查考生在有压力的情况下，能否思维敏捷，情绪稳定，周到考虑问题及处理突发事件和特殊问题的能力。

## 5. 综合知识

通过知识问答的方式，考查考生对湖北省旅游业发展现状和一年内中国及湖北省旅游发展大事件的了解。

### (二) 外语类考生现场考试内容

礼貌和仪态(5%)、语言表达(25%)、景点讲解(30%)、导游规范(10%)、应变能力(5%)、综合能力(5%)、口译(20%包括中译外、外译中)。外语类考生须用所报考语种的语言全程进行现场导游考试。

#### 1. 语言与仪态

(1) 语言：考查考生的语言能力，包括所用语种发音准确、清晰、流畅；语法正确；用词准确、恰当；内容有条理，富逻辑性；表情及其他身体语言运用得当；能充分理解他人意思。

(2) 仪态：主要考查考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用，包括穿着打扮得体、整洁；言行举止大方，符合考生礼仪礼貌规范。

#### 2. 景点讲解

(1) 讲解对象：外语类考生现场导游考试景点讲解环节采用电子抽签产生，对象为5个景点：长江三峡、神农架、武当山、黄鹤楼、大别山。

(2) 讲解内容：主要考查考生景点讲解的正确性、全面性、条理性，对景点知识的把握、讲解方法的运用和对景点所提问题回答的正确性。

### 3. 导游规范

通过考生现场模拟规范化服务的表现及导游规范题知识问答，考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用。

### 4. 应变能力

通过考生临场发挥的状态及导游应变题知识问答，考查考生在有压力的情况下，能否思维敏捷，情绪稳定，周到考虑问题及处理突发事件和特殊问题的能力。

### 5. 综合知识

通过知识问答的方式，考查考生对湖北省旅游业发展现状和一年内中国及湖北省旅游发展大事件的了解。

### 6. 口译

外语类考生现场抽取“口译”试题卡，听考官对题卡内容朗读后进行口译。每位考生“中译外”和“外译中”的试题各不少于1个。以能全面、准确、通畅地转述原内容；语法正确；无错译、漏译为标准，考查外语类考生在中文和外语之间口头互译的能力。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （湖南省）

### 一、考试目的

导游服务能力考试是衡量考生导游服务专业技能，进行导游资格认定的重要组成部分。通过导游服务能力的考试，检验考生对导游规范操作技能、语言技能、讲解技能、应变能力的掌握和灵活运用的程度，以选拔出符合国家要求的导游。

### 二、考试内容

中文类考生：讲解能力、景点知识问答、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答。

外语类考生：用所考语种进行讲解、景点知识问答、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答和口译测试（包括“中译外”“外译中”）。

#### （一）讲解能力

##### 1. 考核范围

讲解能力的考核范围包括湖南概况讲解和景区（点）讲解两个部分。其中，湖南概况讲解为必讲内容，景区（点）讲解由考生抽签选取一个景区（点）为讲解内容。

要求考生重点掌握湖南概况和湖南省具有代表性的景区（点）的基本概况和相关知识，并能运用导游语言和导游讲解技巧，对湖南概况、景区（点）进行有重点、有条理的生动讲解。



## 2. 考核要素

### (1) 湖南概况讲解要素

地理环境、面积人口、行政区划、历史沿革、湖湘文化、湖湘精神、湖南名人、经济发展、民风民俗、湖南特产、烹饪文化、主要旅游资源等。考生可以从以上某一种要素或多种要素切入，自创导游词，无须面面俱到，但鼓励有深度、有创意的导游词，讲解时间为 2 分钟。

### (2) 中文类考生考核的 12 个景区（点）讲解要素

岳麓书院：主要介绍岳麓书院的基本沿革、重要地位、功能布局及重要代表性景点，如千年学府匾、赫曦台、岳麓书院大门、讲堂以及宋明理学。

湖南省博物馆马王堆西汉古墓陈列：主要介绍马王堆汉墓的基本情况及其重要文物，如素纱禅衣、T 形帛画、马王堆女尸等。

韶山毛泽东同志故居：主要介绍故居的基本情况、布局特色及代表性房间，如堂屋、厨房、毛泽东父母卧室、毛泽东卧室、毛泽覃卧室、毛泽民卧室等。

岳阳楼景区：主要介绍岳阳楼的整体情况（包括其独特外形、基本建筑形制及结构）、巴陵广场主要景观以及岳阳楼内部景观。

天子山旅游区：主要介绍天子山名称由来、张家界地貌特色及形成过程和条件以及天子山沿途重要景点，如神堂湾、点将台、贺龙公园、西海石林、御笔峰、天女献花等。

天门山旅游区：主要介绍天门山名称由来、自然及人工景观特色、曾举办的各类挑战活动以及重要景观，如天门山索道、李娜别墅、凌霄台、倚虹关、鬼谷栈道、玻璃栈道、天门山寺、天门洞等。

凤凰古城旅游区：主要介绍凤凰古城概况及重要景点，如沈从文故居、熊希龄故居、虹桥、沈从文墓地等。

南岳衡山旅游区：主要介绍南岳衡山的景色特点、基本情况及重要景点，如南岳大庙、忠烈祠、藏经殿、祝融峰等。

崀山旅游区：主要介绍崀山的名称由来、丹霞地貌特色以及重要景点，八角寨、辣椒峰、天下第一巷、将军石、紫霞峒等。

花明楼景区：主要介绍刘少奇同志故里的基本情况及重要景点，如牌门、铜像广场、纪念馆、故居等。

东江湖旅游区：主要介绍东江湖旅游区概况及重要景点，如小东江、龙景、兜率岛、黄草等。

老司城景区：主要介绍土司制度、老司城遗址的基本情况以及重要景观，如贵族生活区、衙署区、街巷区、墓葬区等。

### （3）外语类考生考核的 5 个景区（点）讲解要素

湖南省博物馆马王堆西汉古墓陈列：主要介绍马王堆汉墓的基本情况以及重要文物，如素纱禅衣、T 形帛画、马王堆女尸等。

韶山毛泽东同志故居：主要介绍故居的基本情况、布局特色及代表性房间，如堂屋、厨房、毛泽东父母卧室、毛泽东卧室、毛泽覃卧室、毛泽民卧室等。

天子山旅游区：主要介绍天子山名称由来、张家界地貌特色及形成过程和条件以及天子山沿途重要景点，如神堂湾、点将台、贺龙公园、西海石林、御笔峰、天女献花等。

天门山旅游区：主要介绍天门山名称由来、自然及人工景观特色、曾举办的各类挑战活动以及重要景观，如天门山索道、李娜别墅、凌霄台、倚虹关、鬼谷栈道、玻璃栈道、天门山寺、天门洞等。

凤凰古城旅游区：主要介绍凤凰古城概况及重要景点，如沈从文故居、熊希龄故居、虹桥、沈从文墓地等。

说明：湖南概况讲解环节无参考视频，景区（点）讲解环节，以参考视频的内容为基础，鼓励有深度、有创意的导游词。

## （二）回答问题

该内容共有 5 项：景点知识问答、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答和口译测试（包括“中译外”“外译中”），中文类考生考核前四项的内容，外语类考生考核全部五项内容。

### 1. 景点知识问答

主要考核考生对湖南省主要景区（点）知识的熟悉程度。中文类考生以 12 个备考区（点）为主要考核内容，包括：岳麓书院、湖南省博物馆马王堆西汉古墓陈列、韶山毛泽东同志故居、岳阳楼景区、天子山旅游区、天门山旅游区、凤凰古城旅游区、南岳衡山旅游区、崀山旅游区、花明楼景区、东江湖旅游区、老司城景区。外语类考生以 5 个备考区（点）

为主要考核内容,包括:湖南省博物馆马王堆西汉古墓陈列、韶山毛泽东同志故居、天子山旅游区、天门山旅游区、凤凰古城旅游区。

## 2. 导游规范问答

主要考核考生对导游工作职责、服务程序与标准的掌握及运用能力。

## 3. 应变能力问答

主要考核考生对旅游者个别要求和突发事件及特殊问题的应变和处理能力。

(1) 旅游者个别要求的处理。包含游客餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理;游客要求自由活动和转递物品的处理;游客要求探视亲友、要求亲友随团活动、中途退团、延长旅游期限的处理。

(2) 突发事件和特殊问题的处理。包含漏接、空接、错接的预防和处理;旅游活动计划和日程变更的处理;误机(车、船)事故的预防和处理;遗失的预防和处理;旅游者走失的预防和处理;旅游者患病、死亡问题的处理、旅游者不文明行为的处理、旅游者突发安全事故的预防和处理。

## 4. 综合知识问答

主要考核考生对湖南省政治、经济、文化、社会发展等综合知识的了解程度,适当加入部分开放性的时政题目,考核考生的时政关注能力和逻辑思维表达能力。

## 5. 口译测试

主要考核考生在中文和外语之间口译互译的能力。考查考生的翻译是否正确、规范。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## (广东省)

### 一、考试目的

本科目考试（现场考试）是导游资格考试的重要组成部分，主要考查考生对广东主要景点的讲解能力和相关知识的掌握程度，以及对时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识的了解程度；考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用；考查考生处理突发事件和特殊问题的能力；考查外语考生在导游讲解过程中现场翻译能力和听力水平。

### 二、考试内容

#### (一) 景点讲解

主要是考查考生导游讲解是否符合规范程序，考生对旅游景点的熟悉程度，以及运用普通话讲解景点的能力，包括景点讲解的正确性、全面性、条理性，是否详略得当、重点突出，具有一定的讲解技巧，以及回答景点问题的正确性。考生从考试景点中抽取一个，由主考官宣布该考生抽取的景点。不要求考生讲解景点的全部内容，但考生须准备所有讲解内容。考生先讲解景点，后回答三个与其余景点相关的问题。

中文类考试景点讲解范围：广州市长隆旅游度假区、深圳市华侨城旅游度假区、汕头市南澳岛生态旅游区、韶关市丹霞山景区、江门市开平立园、梅州市雁南飞茶田景区、肇庆市星湖风景名胜区、佛山市西樵山景区、惠州市罗浮山景

区、河源市万绿湖风景区、阳江市海陵岛大角湾海上丝路旅游区、中山市孙中山故里旅游区。

外语类考试景点讲解范围：世界地质公园——丹霞山、开平碉楼、中山纪念堂、中国民俗文化村、陈家祠。

## （二）导游规范

主要是考查考生在接待过程中向旅游者提供规范化、程序化服务的水平。考试包括两个方面：考生在整个考试过程中规范化的表现（包括语言、举止、接待程序和标准）；由考评小组提出一个有关规范化服务的问题。

## （三）应变能力

主要是测试考生在接待过程中处理应急事件和机智回答旅游者提出的疑难问题的能力。如：旅游者患重病、死亡、交通事故、旅游证件丢失、旅游者物品被盗以及其他突发事件的处理。考生须回答一个有关这方面的问题。

## （四）综合知识

主要考查考生对本省重要景点知识的掌握程度，考查考生对时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识是否全面了解。考评小组须向考生提出一个有关这方面的问题。

## （五）口译（外语类考生）

主要考查考生在导游服务过程中现场中外互译能力和听力水平。内容侧重于所考查的五个景点中的部分内容。每位考生“中译外”和“外译中”的试题分别不少于1道。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## (广西壮族自治区)

### 一、考试目的

通过科目五的考试，检验考生是否具备导游应有的能力与素质要求。重点考查考生的景点讲解能力、导游服务规范和导游应变能力，以及对综合知识的熟悉程度。

### 二、考试内容

科目五考试采取机考方式进行，考生在考试机上录制现场考试音频和照片，考试结束后由多名评审考官交叉评分。考生不得提前交卷，考试时间结束时由计算机系统自动收卷。

中文类考生现场考试内容包括：景点讲解、导游服务规范问答、导游应变能力问答、综合知识问答。

外语类考生现场考试内容包括：用所报考的语种进行景点讲解、导游服务规范问答、应变能力问答、综合知识问答和口译测试（包括“中译外”“外译中”）。

#### （一）景点讲解

景点讲解主要考查考生对景点情况的了解和导游讲解的正确性、全面性、生动性和创新性，以及是否符合导游服务规范。

1. 中文类考生：计算机考试系统在以下景点讲解范围内随机抽取2个景点，考生进行现场导游讲解。景点讲解考试范围如下：



### (1) 广西概况

讲解要点：熟悉并熟练讲解广西壮族自治区行政区域（总面积、人口、首府、14个地级市），12个世居民族的组成及特点、气候、区位优势，北部湾经济区发展，广西与东盟各国的合作交流，风物特产，旅游资源和旅游产业等。

### (2) 桂林漓江景区

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的发源地、长度、所属水系、得名、所获得的荣誉、起止点、游览时间、杨堤烟雨、九马画山、黄布倒影、兴坪佳境、阳朔等。

### (3) 桂林独秀峰-王城景区

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的建造时间、组成、布局、面积，所获得的荣誉，靖江王的由来及传袭，王城（城门：状元及第、榜眼、探花），靖江王府（承运门、王道、承运殿、独秀峰、中山纪念塔、石刻、贡院）等。

### (4) 南宁青秀山风景旅游区

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的组成、面积、海拔、得名、所获得的荣誉、西大门、壮锦广场、铜鼓音乐台、友谊长廊、中国东盟友谊园、苏铁园、龙象塔、雨林大观、观音禅寺等。

### (5) 桂林两江四湖-象山景区

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的组成，工程建造时间，所获得的荣誉，杉湖（知音台、日月双塔），阳桥，榕湖（玻璃桥、古南门、大榕树、榕溪桥），桂湖（丽泽桥、宝贤桥、西清桥），木龙湖（升降机），漓江，叠彩山、伏波山，解放

桥，象鼻山（水月洞、石刻、普贤塔、藏酒洞）。

#### （6）大新德天跨国瀑布景区

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的成因及组成，相关数据，所获得的荣誉，归春河，越南板约瀑布，53号界碑，边境互市点等。

#### （7）百色起义纪念馆

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的组成，建在历史，面积，纪念馆设计构思，开馆时间，所获得荣誉，展厅情况（“百色风雷”“革命英杰”“邓小平与百色”“建设新百色”），百色起义纪念园（右江民族博物馆、百色起义纪念碑、红军桥、铜鼓楼、南阁亭、两广青年友谊园）等。

#### （8）三江程阳侗族八寨景区

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的组成，得名，面积，所获得荣誉，侗族建筑特色（风雨桥、吊脚楼、鼓楼），侗族民俗风情（“拦路”迎宾、长桌宴、多耶舞、侗族大歌）等。

#### （9）北海银滩旅游区

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的得名，起止点，长度，面积，所获得荣誉，银滩的六大特点（滩长平、坡度缓、沙细白、水温净、浪柔软、无鲨鱼），雕塑“潮”，大冠沙金海湾红树林生态休闲度假区等。

#### （10）北海汉闾文化园

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的组成，修建时间，占地面积，文化特色，“一带一路”，所获得荣誉，合浦汉文化博

物馆（主要藏品、相关数据、青铜馆、陶器馆、杂器馆、地下墓室建筑实物展示）等。

#### （11）桂平西山风景名胜区

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的海拔，总面积，地貌特征，所获得荣誉，西山五绝（林秀、石奇、泉甘、茶香、佛圣），洗石庵，李公祠，龙华寺等。

#### （12）巴马盘阳河景区

讲解要点：熟悉并熟练讲解景区发源地，长度，得名，景观特色，巴马盘阳河水质特点，长寿老人及原因，百魔洞，百鸟岩，赐福湖等。

#### （13）崇左市宁明县花山景区

讲解要点：熟悉并熟练讲解宁明花山岩画（得名、面积、相关数据、形成的不解之谜、所获得荣誉），左江（发源地、所属水系、流经地区、长度）等。

#### （14）环江木论喀斯特生态旅游区

讲解要点：熟悉并熟练讲解景区（面积、喀斯特地貌特征、所获得荣誉），古宾河（发源地、所属水系、流经地区、长度）等。

2. 外语类考生：计算机考试系统在以下景点讲解范围内随机提问2个景点，考生用所报语种进行现场导游讲解。景点讲解考试范围如下（讲解要点参照中文类）：

- （1）广西概况；
- （2）桂林漓江景区；
- （3）桂林独秀峰—王城景区；

- (4) 南宁青秀山风景旅游区;
- (5) 桂林两江四湖·象山景区;
- (6) 大新德天跨国瀑布景区;
- (7) 北海银滩旅游区;
- (8) 崇左市宁明县花山景区。

## (二) 导游服务规范问答

导游服务规范问答主要考查考生对导游工作职责、服务程序与标准的掌握及运用能力,了解领队服务、全程陪同服务、地陪导游服务和散客导游服务的程序与内容。

## (三) 应变能力问答

应变能力问答主要考查考生在导游服务过程中常见问题和事故的预防与处理,以及对突发事件和特殊问题的分析处理能力。

## (四) 综合知识问答

综合知识问答主要考查考生对时政知识、文明旅游、广西经济、社会、文化和旅游发展等方面知识的掌握程度,了解习近平总书记关于文化和旅游工作重要论述及广西工作的重要指示批示精神和为自治区成立 60 周年重要题词精神。

## (五) 口译测试(外语类考生)

外语类考生除了参加以上四个部分的考试环节外,还必须参加口译测试。考查内容以旅游接待过程的职业用语为主,主要考查考生在中文和外语之间口头互译的能力。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （海南省）

### 一、考试目的

通过现场考试，考查考生与导游职业、语种服务要求相对应的语言能力。考查考生是否具备导游的基本素质要求和服务能力要求，是否掌握导游服务规范及工作程序，并具备一定的应对、应变能力。考查考生对景点熟练进行导游讲解的能力。同时要求考生对国际、国内、省内时政大事和旅游行业密切相关常识有一定了解，考查考生的知识广度和深度。

主要包括七个方面，重点测试导游服务最核心的导游讲解能力。

#### （一）仪表、礼仪

主要考查考生与导游服务相对应的仪表仪容知识和对礼节、礼仪的得体运用等。

#### （二）语言表达

主要考查考生与导游服务相对应的语言能力，包括吐字发音的清晰度，语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及肢体语言的得体运用、语音面貌等。

#### （三）景点讲解

主要考查考生导游讲解是否符合服务规范程序，考生的景区概况和景点讲解的正确性、全面性、条理性。讲解内容是否连贯如一，逻辑清晰，方位清楚，重点突出，现场感强。

#### （四）导游规范知识问答

主要考查考生对导游服务规范及工作程序、文明旅游引导的掌握和应用。

#### （五）应变能力

主要考查考生处理突发事件和应变特殊问题的能力。

#### （六）综合知识

主要考查考生对国际、国内、省内时政、经济、文化、社会发展等综合知识的了解。

#### （七）口译（外语类考生）

主要考查外语类考生在中文和外语之间口头互译的能力。

## 二、考试内容

### （一）景点讲解环节

#### 1. 中文类考试景点及考试内容

##### （1）大小洞天旅游区

考试内容：熟悉旅游区的地理位置、地形地貌、名称由来和历史渊源；熟悉旅游区丰富的山、海、热带植物生态群落、礁石、摩崖石刻文化、道教文化等资源特点；掌握仙翁寿石、岩瞻亭、海山奇观、群雕、九九归一、中国最南端唯一的自然博物馆等主要景观分布和特色；掌握景区内“小洞天”“钓台”“海山奇观”“仙人足”“试剑峰”等历代诗文摩崖石刻的历史由来和典故、道教文化、福寿文化；掌握旅游区游览的注意事项等。

## （2）呀诺达雨林文化旅游区

考试内容：熟悉旅游区的地理纬度和位置、占地面积、地形地貌、气候特征、整体布局和资源特色等；掌握九个主题景观区的分布和特色以及雨林谷、三道谷、梦幻谷三个主题景观的内容；掌握热带六大雨林奇观、桫欏等热带雨林特色景观现象；了解旅游区的开发理念和生态文化内涵；了解相关热带雨林文化知识；掌握旅游区的游览线路、方式和注意事项等。

## （3）槟榔谷黎苗文化旅游区

考试内容：熟悉旅游区的地理位置、占地面积、整体布局、景观构成；掌握旅游区的核心景观“一台、二族、三区、四宝、五项、九馆、十绝”的内容及黎族问候语“波隆”的含义；熟悉黎锦龙被、槟榔文化、绣面文身、黎族服饰等黎族民俗、文化知识；了解海南黎族分布地区、五大支系、生活习俗、婚俗、歌舞、八音乐器等民俗、礼仪；掌握旅游区的游览线路和游览注意事项等。

## （4）分界洲岛旅游区

考试内容：掌握旅游区的地理位置、资源特点、科学成因和名称由来等概况；掌握旅游区的整体布局及主要景观寿龟湾、福龟湾、前（钱）途无量、山顶风光、海豚湾和海洋馆等的内容和特色；掌握旅游区的世界鲸鲨数量最多的海岛、中国最大的潜水基地、中国拥有沉船最多的潜水基地、中国唯一全潜艇体验地、中国“海底婚礼”首创地四大“之最”的基本内容；了解海洋生物和海洋生态环境保护等相关

海洋文化知识；掌握旅游区的交通信息、游览方式、游览线路和游览注意事项等。

#### （5）天涯海角游览区

考试内容：熟悉游览区的地理位置、占地面积、交通情况、资源和景观类型、整体布局等概况；掌握游览区的“天涯海角”名称的历史由来及历史名人雕塑园、芭蕉凝霞景区、滨海摩崖石刻和“天涯路”等几大区域的基本构成和景观主要特色；掌握游览区海判南天、南天一柱、天涯海角摩崖石刻的历史人物、由来和文化内涵；了解第五套人民币（纸币）背面、歌曲《请到天涯海角来》等与天涯海角有关的知识；了解游览区天涯海角国际婚庆节、海上观光等旅游活动；掌握游览区的游览线路、游览注意事项等。

#### （6）南湾猴岛生态旅游区

考试内容：熟悉旅游区的地理位置、地形地貌、气候特征、生态资源特色等概况；掌握猴岛开发经营的“三人理念”、旅游区整体布局、景观分布；掌握主要景观跨海观光索道、猴岛雕塑广场、猴演艺区的内容；熟悉猕猴生活习性等科普知识、陵水疍家文化；掌握旅游区的交通信息、游览线路和游览注意事项等。

#### （7）海口观澜湖旅游度假区

考试内容：熟悉度假区地理位置、地质地貌、特色旅游资源、自然环境、对琼北旅游的意义等概况；掌握度假区的景观布局、主体景观海口观澜湖华谊冯小刚电影公社、火山岩高尔夫球场和观澜湖温泉的内容和特色；熟悉度假区举办



的高尔夫世界杯、观澜湖世界明星赛、世界女子高尔夫锦标赛等国际顶级赛事举办概况等特色旅游活动项目等。

#### (8) 兴隆热带植物园

考试内容：熟悉园区的地理位置、气候特征、占地面积、历史沿革、重要科考和科普价值；熟悉主要热带植物种类和特点；掌握兴隆咖啡种植、发展的历史由来和兴隆温泉的相关知识；掌握热带植物观赏区、香草兰试验示范基地、咖啡试验示范基地、胡椒试验示范基地、热带特种树林区和热带典型果树区、科技研发区和休息品尝区的分布和特色；掌握游览线路和游览注意事项等。

#### (9) 博鳌亚洲论坛永久会址

考试内容：熟悉景区的地理位置、博鳌亚洲论坛的成立背景、时间和宗旨；了解博鳌亚洲论坛会址的意义、博鳌亚洲论坛成立大会和历届年会举办的时间、主题、重要参会人物和年会成果等概况；掌握景区的整体布局、景观构成以及主体景观博鳌亚洲论坛成立会址（地理位置、建筑外观和风格等）、博鳌亚洲论坛国际会议中心（面积、内部构造、设施和功能等）和玉带滩（地理位置、地形地貌、长度、地质构成、景观特色、自然环境等）的内容和特点；熟悉博鳌水城的地理位置、地形地貌、自然资源、年会接待的配套设施建设等；掌握交通信息、游览线路和游览注意事项等。

#### (10) 五公祠

考试内容：熟悉五公祠的地理位置、占地面积、景观类别、交通情况；掌握五公祠作为“琼台盛境”“瀛海人文”

和“海南第一名胜”的美誉、历史地位、景观构成及其修建历史；掌握海南第一楼(又称五公祠)、学圃堂、观稼堂、西斋(五公精舍)、东斋、苏公祠、两伏波祠、御碑亭、洞酌亭，浮粟泉、琼园等景观整体布局和古建筑特色；掌握海南第一楼(又称五公祠)、苏公祠、琼园的历史文化典故、内涵及五公的人物生平事迹；掌握五公祠何时被国务院列为第五批全国重点文物保护单位；了解五公祠的文物陈列、书画表演、古代海南乐艺演奏等旅游活动项目。

#### (11) 海口骑楼建筑历史文化街区

考试内容：掌握海口骑楼建筑历史文化街区的街区整体布局、街道分布、历史沿革、建筑风格、街区特色、历史文化艺术价值等概况；掌握海口骑楼的主要景观内容及其建筑文化、当地传统习俗文化及骑楼建筑保护开发、文化挖掘等概况；了解巴洛克、罗马式、哥特式和文艺复兴式建筑等相关知识。

#### (12) 东坡书院

考试内容：熟悉书院的地理位置、整体布局、建造的意义、建筑特点和文化历史内涵；掌握主要景观载酒亭、载酒堂和东坡铜像的内容、建筑构造及对海南文化的影响；掌握苏东坡人物生平、代表词作、著名历史典故等；了解书院收藏、展出的苏东坡书稿墨迹和文物史料、石雕碑刻和历史名人的艺术作品等；了解儋州市的风土人情和人文知识等。

### 2. 外语类考试景点及考试内容

#### (1) 大小洞天旅游区；

- (2) 槟榔谷黎苗文化旅游区;
- (3) 天涯海角游览区;
- (4) 分界洲岛旅游区;
- (5) 兴隆热带植物园;
- (6) 海口骑楼建筑历史文化街区;
- (7) 五公祠。

考试内容和中文类相同。

## (二) 问答环节

### 1. 考试要求

熟知关于景点的相关知识，掌握相关的时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识问题，具有博文广见的素养，有发展的潜力。

导游服务程序表述正确、规范，清楚，运用导游服务程序完整、逻辑合理；有良好的心理素质，能够在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，考虑和处理问题周到全面、处理突发事件和特殊问题妥善、及时。

### 2. 考试内容

(1) 导游服务规范：导游服务规范及工作程序，共 40 题。

(2) 应变能力：处理突发事件和特殊问题的能力，共 40 题。

(3) 综合知识：关于时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识问题，共 50 题。

## 科目五《导游服务能力》考试大纲 (重庆市)

导游服务能力(现场导游)考试以室内模拟考试方式进行。测试内容包括语言表达、仪表礼仪、景点讲解、导游规范、应变能力和综合知识等。为了全面准确地测试考生的基本能力,考试时间中文类考生一般每人不少于15分钟,外语类考生一般每人不少于25分钟。外语类考生须用所报考语种的语言进行本科目考试并进行口译测试。

中文类与外语类考试评分执行不同规则。中文类考试礼貌礼仪占5%,语言表达占20%,景点讲解占45%,导游规范占10%,应变能力占10%,综合知识占10%。外语类考试礼貌礼仪占5%,语言表达占25%,景点讲解占30%,导游规范占10%,应变能力占5%,综合知识占5%,口译占20%。

### 一、景点讲解

#### (一) 考试目的

本部分主要考查考生的语言表达、仪表礼仪和景点讲解等方面的能力。语言表达主要考查考生的语言能力,包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力以及身体语言的运用。仪表礼仪主要考查考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用。景点讲解主要考查考生导游讲解是否符合规范程序,立意是否符合社会主义核心价值观,讲解内容的正确性、全面性、条理性,讲解是否详略得当、重点是否突出,是否具有一定讲解技巧,以及回答景点问题的正

确性。

## （二）考试内容

### 1. 中文类考生景点讲解范围

#### （1）长江三峡

①必讲内容：长江的发源地、长度、流经省市、流域面积；长江三峡的起止点及其构成（包括每一个峡谷的名称、起止点、长度和特色）；三峡大坝所在地及坝高、蓄水位、功能等。

②自选一个沿线景点重点介绍。主要景点包括丰都名山、忠县石宝寨、万州大瀑布、云阳张飞庙、奉节天坑地缝、巫山小三峡、神女溪等。

#### （2）大足石刻

①必讲内容：地理位置；它在中国石窟艺术史上的地位与成就；评选为世界文化遗产的时间及入选理由；全国重点文物保护单位、国家AAAAA级旅游景区；主要石刻的分布情况；石刻开凿的背景。

②自选一龛石窟重点介绍。主要景点包括圆觉洞、牧牛图、六道轮回图、华严三圣、千手观音、卧佛、父母恩重经变相等。

#### （3）武隆天生三桥

①必讲内容：地理位置、国家AAAAA级旅游景区、岩溶国家地质公园；评选为世界自然遗产的时间及入选理由；与另外哪两个景区联合评选为“中国南方喀斯特”；天生三桥的景观特色；天生三桥形成的原因。

②自选一个景点重点介绍。主要景点包括天龙桥、青龙桥、黑龙桥。

#### (4) 南川金佛山

①必讲内容：地理位置、国家级风景名胜区、国家AAAAA级旅游景区、世界自然遗产；评选为世界自然遗产的时间及入选理由；高海拔溶洞群及其景观特色；喀斯特桌山（台原）地貌景观特征；植物群落及其特色。

②自选一个景点重点介绍。主要景点包括生态石林、金佛洞、古佛洞、杜鹃观赏园、卧龙潭峡谷、南天门、三叠飞瀑、银杉岗、石门官。

#### (5) 合川钓鱼城

①必讲内容：地理位置、全国重点文物保护单位、国家级重点风景名胜区；它对中国历史乃至世界历史的重大影响；“独钓中原36年”概要；“上帝折鞭处”概要。

②自选一个景点重点介绍。主要景点包括钓鱼台、护国门、护国寺、忠义祠、悬空卧佛等。

#### (6) 涪陵白鹤梁

①必讲内容：地理位置；景点构成；水文题刻的主要内容与科学价值；水下博物馆的主体构成及其运用的主要科学原理；文化题刻的主要内容。

②针对景点特色着重讲解“世界第一古代水文站”概要；文物价值、艺术价值、考古价值；水下博物馆概要等。

## （7）山水都市

①必讲内容：自然地理要素（地理位置、地貌特点、气候特点等）；行政区划（辖区面积、下辖区县或自治县数量等）；现代山水城市的风貌和特点；人口、民族概况；历史沿革（名称由来、三次建都、最近一次直辖等重大历史事件）；城市布局及其特点。

②自选一个景点重点介绍。主要景点包括重庆夜景、重庆人民大礼堂、人民解放纪念碑、朝天门广场、重庆湖广会馆、磁器口古镇、歌乐山革命烈士陵园、红岩革命纪念馆等。

## （8）温泉之都

①必讲内容：世界温泉之都概要；中国最早的温泉概要；温泉资源数量及其分布；温泉的种类和特点；已经开发开放的主要温泉景区概况；温泉之都的战略目标等。

②自选一个景点重点介绍。主要景点包括柏联 SPA 温泉（北温泉）、贝迪颐园温泉、天赐温泉、统景温泉、南温泉、东温泉组团、融汇国际温泉城等。

## （9）江津四面山

①必讲内容：地理位置及其区位特点；国家级风景名胜区、国家 AAAAA 级旅游景区、国家生态旅游示范区；丹霞地貌景观特征；“奇山、异水、红石、厚文”四大景观资源特色；植物群落特点及其珍稀植物。

②自选一个景点重点介绍。主要景点包括望乡台瀑布、土地岩、龙潭湖、洪海、珍珠湖、爱情天梯等。

## （10）万盛黑山谷

①必讲内容：地理位置及其区位特点；景区主要构成；国家AAAAA级旅游景区、国家森林公园、国家地质公园；气候类型及其气候带垂直分布的特点；喀斯特地貌景观；重庆最大的原始生态保护最完好的自然生态风景区，“渝黔生物基因库”。

②自选一个景点重点介绍。主要景点包括龙鳞石海、夜郎公主峰、九曲画屏、白玉观音、石剑峰、石皇伞、骆驼西行、黑猴迎宾、鲤鱼峡等。

## （11）酉阳桃花源

①必讲内容：地理位置及其区位特点；景区构成的世外桃源、酉州古城等主体部分；国家AAAAA级旅游景区、国家森林公园、国家地质公园；陶渊明“世外桃源”的文化典故；桃花源的秦晋历史文化、土家民俗文化、自然生态文化；喀斯特地貌景观。

②自选一个景点重点介绍。主要景点包括世外桃源、太古洞、桃花源、金银山、酉州古城、二酉山。

## （12）奉节白帝城

①必讲内容：地理位置及其区位特点（长江三峡的起点）；四面环水的秀丽环境；国家AAAA级旅游景区；历史沿革与民间传说；景区构成与主要建筑；诗文化。

②自选一个景点重点介绍。主要景点包括明良殿、武侯祠、观星亭、碑林、刘备托孤彩塑、夔门等。



### (13) 云阳龙缸

①必讲内容：地理位置及其区位特点；国家AAAAA级旅游景区；国家地质公园；景区主要景点构成；喀斯特地貌景观及特色；四季各异的主要景色。

②自选一个景点重点介绍。主要景点包括龙缸、映月洞、岐山草场、龙洞、石笋河、云端廊桥、老寨子、大安洞等。

### (14) 彭水阿依河

①必讲内容：地理位置及其区位特点；国家AAAAA级旅游景区；民间传说与景区得名；景区主要景点构成；主要游览项目；民族风情。

②自选一个景点重点介绍。主要景点包括阿依河、牛角寨、七里塘、竹板桥等。

## (二) 外语类考生景点讲解范围

外语类考生景点讲解考试范围包括大足石刻、长江三峡、武隆天生三桥、山水都市、温泉之都等5个景区(点)。必讲和选讲内容与中文类考生的要求相同。

## 二、导游规范

### (一) 考试目的

本部分主要考查考生对导游服务工作流程和导游服务规范的掌握和应用情况。

### (二) 考试内容

#### 1. 全程导游的服务规程

(1) 熟悉全程导游服务准备工作的内容，掌握准备工

作要领；

(2) 掌握全程导游接待工作规程以及各阶段工作要领。

## 2. 地方导游的服务规程

(1) 熟悉地方导游服务准备工作内容，掌握准备工作要领；

(2) 掌握地方导游接待工作规程以及各阶段工作要领。

## 3. 领队的服务规程

(1) 熟悉领队出行前准备工作内容，掌握准备工作要领；

(2) 掌握中国离境及他国入境工作规程以及相关工作要领；

(3) 掌握中国入境规程以及相关工作要领。

## 4. 定点导游的服务规程

(1) 熟悉定点导游准备工作内容，掌握准备工作要领；

(2) 掌握定点导游接待工作规程以及各阶段工作要领；

(3) 掌握定点导游善后工作规程以及相关工作要领。

## 5. 散客服务规程

(1) 熟悉散客接待准备工作内容，掌握散客准备工作要领；

(2) 掌握散客接待服务中地方导游应该完成的主要工作。

# 三、应变能力

## (一) 考试目的

主要考查考生处理导游服务过程中突发事件和特殊问

题的能力。

## （二）考试内容

### 1. 一般问题的处理

（1）掌握三种可以更改旅游计划情况的处理原则及要领；

（2）熟悉漏接、空接、错接产生的原因，掌握其预防措施、处理程序以及处理技巧；

（3）熟悉误机（车、船）事故产生的原因，掌握其预防措施、处理程序以及处理技巧；

（4）掌握旅游者证件、行李和财物丢失的处理流程与方法，掌握其预防措施；

（5）掌握旅游者走失的预防措施及处理方法；

（6）熟悉预防旅游者患病的方法，掌握旅游者患病的现场处置、急救禁忌、费用处理的原则与方法。熟悉旅游者死亡处理的相关规定，掌握其处理流程与方法。

### 2. 旅游者个别要求的处理

（1）熟悉导游服务中旅游者个别要求的特点，掌握旅游者个别要求的处理原则；

（2）掌握处理旅游者饮食方面个别要求的原则与程序；

（3）掌握处理旅游者住房方面个别要求的原则与程序；

（4）掌握处理旅游者娱乐方面个别要求的原则与程序；

（5）掌握处理旅游者购物方面个别要求的原则与程序；

（6）掌握处理旅游者自由活动个别要求的原则与程序；

（7）掌握处理旅游者中途退团和延长旅游期限等个别

要求的原则与程序；

(8) 掌握处理旅游者探望在华亲友、要求在华亲友随团活动等个别要求的原则与程序；

(9) 掌握处理旅游者向有关部门或个人转递物品或信件等个别要求的原则与程序。

### 3. 旅游者不当言行和犯罪行为的处理

(1) 掌握旅游者不当和犯罪行为的预防措施和处理原则；

(2) 掌握旅游者违法行为的处理程序；

(3) 掌握旅游者攻击或污蔑言论的处理方法；

(4) 掌握旅游者进行非法宗教活动的处理程序与方法；

(5) 熟悉旅游者酗酒闹事行为的处理程序；

(6) 熟悉旅游者对异性有不当行为的处理方式。

### 4. 旅游安全事故的处理

(1) 熟悉安全事故的等级划分，掌握旅游安全事故的处理原则；

(2) 掌握旅游安全事故的预防措施；

(3) 掌握安全事故的处理程序。

## 四、综合知识

### (一) 考试目的

主要测试考生对重庆市重要景点知识、重庆基本市情知识的掌握程度，以及考生对时政、经济、文化、社会发展等方面知识的了解与掌握情况。

### (二) 考试内容

### 1. 历史文化知识

主要测试长江三峡、大足石刻、武隆天生三桥、南川金佛山、合川钓鱼城、涪陵白鹤梁、山水都市、温泉之都、江津四面山、万盛黑山谷、酉阳桃花源、奉节白帝城、云阳龙缸、彭水阿依河 14 个景区（点）的历史与文化、景点构成、景点布局结构、景点特色、资源品位、景点的地位与影响、景点主要成因等相关知识。重庆主要代表性文化（巴渝文化、红岩文化、抗战文化、统战文化、移民文化、民族文化）。

### 2. 重庆基本市情知识

主要测试重庆的地理位置（地理区位、辖区面积、地势特征）、行政区划（行政区类别、辖区构成）、人口与民族、历史与文化、城市形象与标志（城市地位、城市形象、城市形象标志、形象宣传语）、重庆旅游产业发展主要抓手“五张牌”（三峡、山城、人文、温泉、乡村）等相关知识。

### 3. 时政知识

主要测试指定时间范围内（具体时间范围在考试当年发布），国际国内特别是重庆市在政治、经济、文化、社会发展等方面取得的重大成就以及具有较大影响力的重大事件等相关知识。

## 五、口译

### （一）考试目的

主要测试外语类考生在中文和外语之间口头互译的能力（本部分考试内容只针对外语类考生）。

### （二）考试内容

### 1. 历史文化知识

主要测试长江三峡、大足石刻、武隆天生三桥、山水都市、温泉之都等 5 个景区（点）的历史与文化、景点构成、景点布局结构、景点特色、资源品位、景点的地位与影响、景点主要成因等相关知识。重庆主要代表性文化（巴渝文化、红岩文化、抗战文化、统战文化、移民文化、民族文化）。

### 2. 重庆概况知识

主要测试重庆的地理位置（地理区位、辖区面积、地势特征）、行政区划（行政区类别、行政辖区）、人口与民族、历史与文化、城市形象与标志（城市地位、城市形象、城市形象标志、形象宣传语）、重庆文化旅游“五张牌”（三峡、山城、人文、温泉、乡村）等相关知识。

### 3. 旅游要素相关知识

主要测试导游在旅游活动的食、住、行、游、购、娱、商、养、学、闲、情、奇 12 要素服务过程中经常使用的相关知识。例如：“食”的相关知识主要包括导游为旅游者提供自理用餐的建议，介绍当地餐饮的风格与特色，用餐服务的相关用语等。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## (四川省)

### 一、考试目的

通过现场考试，考查考生与导游职业、语种服务要求相对应的语言能力；考查考生是否具备导游的基本素质要求和服务能力要求，是否掌握导游服务规范及工作程序，并具备一定的应对、应变能力；考查考生对景点熟练进行导游讲解的能力。同时，要求考生对国际、国内、省内时政大事和文化旅游行业相关常识有一定了解，考查考生的知识广度和深度。

### 二、考试内容

#### (一) 中文类考生现场考试内容

景点讲解、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答。

中文考生景点讲解范围(13个): 九寨沟景区、黄龙景区、峨眉山景区、乐山大佛景区、阆中古城景区、邓小平故里旅游区、剑门蜀道剑门关景区、海螺沟景区、成都大熊猫繁育研究基地景区、都江堰景区、武侯祠景区、三星堆博物馆景区、碧峰峡景区。

#### (二) 外语类考生现场考试内容

用所考语种进行景点讲解、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答和口译测试(包括“中译外”“外译中”)。

外语类考生景点讲解范围(6个): 三星堆博物馆景区、

九寨沟景区、成都大熊猫繁育研究基地景区、峨眉山景区、都江堰景区、碧峰峡景区。

### 三、考试要素

主要包括七大方面，重点测试导游服务最核心的导游讲解能力。

#### （一）语言表达

主要考查考生与导游服务相对应的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及身体语言的得体运用、语音面貌等。

#### （二）仪表、礼仪

主要考查考生与导游服务相对应的仪表仪容知识和对礼节、礼仪的得体运用等。

#### （三）景点讲解

主要考查考生导游讲解是否符合服务规范程序，考生的景区概况和景点讲解的正确性、全面性、条理性，讲解内容是否连贯如一，逻辑清晰，方位清楚，重点突出，现场感强。

#### （四）导游规范知识问答

主要考查考生对导游服务规范及工作程序、文明旅游引导的掌握和应用。

#### （五）应变能力

主要考查考生处理突发事件和应变特殊问题的能力。

#### （六）综合知识

主要考查考生对国际、国内、省内时政、经济、文化、社会发展等综合知识的了解。



### （七）口译（外语类考生）

主要考查外语类考生在中文和外语之间口头互译的能力。

## 四、考试形式

分为考生面对计算机与考生面对考官两种考试形式，考试方式二选一。

（一）所有试题通过计算机完成答题，考生在计算机上录制音频作答，同时由系统自动抓拍考生照片

### 1. 讲解环节

考生登录考试界面调试完毕后，考试系统随机抽取1个景点（中文类13个景点范围内抽取，外语类6个景点范围内抽取）作为考试讲解题目，抽取后不得更换景点题目。

### 2. 问答环节

考生完成景点讲解后，考试系统将从导游规范知识问答、应变能力知识问答、综合知识问答3个部分各抽取1个问题，考生进行作答。

### 3. 口译环节

外语类考生问答环节结束后，考试系统将抽取“中译外”“外译中”口译题各1题，口译题由计算机界面直接显示，考生进行口译。

### 4. 外语类考试要求

外语考生全程使用所报考的语种进行考试。

## 5. 计算机考试答题注意事项

### (1) 设备调试

考生有几分钟设备调试时间。考试开始后，考生进入设备调试界面，考生点击“开始录制”“停止录制”“回放录音”按钮调试摄像头位置和检查耳麦听录是否正常，如不能正常使用请举手示意。调试结束后系统将自动进入正式答题。

### (2) 答题

考生答题时无须进行其他操作，均由系统自动切换。

注意：考生只能按试题顺序进行答题，不可选题，离开当前试题后将无法返回作答。

考生答题时，需保证整个考试录像过程中，头部位于视频窗口正中央，不得遮脸，也不得将头部置于视频窗口侧面或角落。

(二) 现场考试采用室内模拟导游的方式，模拟情景空间为景区内实景讲解和回答问题

#### 1. 讲解环节

考生签到候考时，随机抽取 1 个景点（中文类 13 个景点范围内抽取，外语类 6 个景点范围内抽取）作为考试讲解题目，抽签后不得更换景点题目。

#### 2. 问答环节

考生完成景点讲解后，从导游规范知识问答、应变能力知识问答、综合知识问答 3 个部分各抽取 1 个问题作答。

#### 3. 口译环节

外语类考生问答环节结束后，抽取“中译外”“外译中”

口译题各 1 题，口译题由考评员读题，考生紧接着进行口译。

#### 4. 外语类考试要求

外语考生全程使用所报考的语种进行考试。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （贵州省）

### 一、考试目的

贵州省导游服务能力（现场考试）是导游资格考试的重要组成部分，考试目的是考核考生是否具备为游客提供现场导游服务的知识、技术、能力和素养。主要测试考生的基本专业素质，包括景点讲解能力、导游规范服务水平、导游应变能力及游客特殊问题处理等，还包括综合考查考生的语言组织与表达能力、礼节礼仪常识以及服务意识和职业素养等。考试遵循公平、公开、公正的原则，科学、合理地从考生中选拔合格的导游，选拔培育一支高素质的导游人才队伍。

### 二、考试内容

#### （一）景点讲解

主要考查考生导游讲解是否符合规范程序，考生对城市概况和景点讲解的准确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点突出，具有一定讲解技巧，以及回答景点问题的准确性。景点讲解主要围绕以下内容：景区级别、地理位置、组成、旅游价值、总体情况概述、旅游特色概况、主要景点介绍。

考查范围主要含以下景区：贵阳市青岩古镇景区、贵阳市修文阳明文化园旅游景区、贵阳市天河潭景区、安顺市黄果树旅游景区、安顺市龙宫旅游景区、铜仁市梵净山生态旅

游区、铜仁市万山区朱砂古镇景区、黔南州荔波樟江旅游景区、遵义市赤水丹霞景区、遵义会议会址景区、遵义市海龙屯景区、遵义市凤冈茶海之心景区、遵义市湄潭西部茶海景区、遵义市绥阳双河洞景区、毕节市织金洞景区、毕节市百里杜鹃景区、黔东南州雷山县西江千户苗寨景区、黔东南州镇远古城旅游景区、黔西南州兴义万峰林景区、六盘水野玉海景区、六盘水市三线建设博物馆、六盘水市盘州妥乐古银杏旅游景区。

## （二）导游规范

主要考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用。考查范围主要含：导游服务内容与原则、导游的行为规范、旅游团队导游服务程序与服务质量、散客旅游服务、旅游故障的预防与处理、旅游者个别要求的处理、导游带团技能、导游语言技能、导游讲解技能等导游业务相关知识等。

## （三）应变能力

主要考查考生处理突发事件和特殊问题的能力。考查范围主要有：我国旅游产业发展的相关政策、旅行社法律制度、导游管理法律制度、旅游饭店管理法律制度、旅游资源管理法律制度、旅游出入境、安全管理法律制度、旅游交通管理法律制度、旅游市场管理法律制度、旅游合同法律制度、旅游争议解决法律制度等在处理突发事件和特殊问题时的运用能力。

## （四）综合知识

主要考查考生对所在省份主要景点知识的掌握程度，考

查考生对时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识是否全面了解。考查范围主要有：贵州省自然环境与社会经济发展特征，历史沿革，旅游资源概况，贵州文化特征，宗教概况，少数民族与民俗概况，贵州旅游业的发展概况，国家级风景名胜区、全国重点文物保护单位、国家森林公园、国家级自然保护区、国家地质公园等景区景点知识。

#### （五）口译

口译主要考查考生在中文和外语之间口头互译的能力（外语类考生）。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （云南省）

### 一、考试目的

全面检验考生对导游服务技能的掌握程度，重点考查以下几个方面知识、能力和素质：

（一）考生的职业素养、礼貌礼仪、语言表达能力及对导游服务程序和标准的掌握情况；

（二）考生综合运用相关知识、讲解方法、语言技巧等对旅游景区（点）进行模拟现场讲解的能力；

（三）考生运用导游业务相关规范、原则和程序来处理工作中所发生的突发事件以及处置游客个别要求的能力；

（四）考生运用相关法律法规维护自身合法权益的能力。

### 二、考试内容

#### （一）模拟导游讲解

通过景区（点）模拟导游讲解和回答景区（点）相关问题进行考查。

#### 1. 中文考生模拟导游讲解景区（点）12个

（1）云南概况：云南位置疆域和行政区划、云南地理和气候特征，云南资源状况、云南民族文化，云南文化和旅游业发展、旅游交通、文化和旅游产业（三选一）；

（2）石林；

(3) 云南民族村：傣族村寨、佤族村寨、傈僳族村寨、彝族村寨、景颇族村寨（五选一）；

(4) 昆明世博园：大温室、云南彩云园、山东齐鲁园、北京万春园（四选一）；

(5) 大理古城：五华楼、洋人街（二选一）；

(6) 崇圣寺三塔：建极大钟楼、雨铜观音殿（二选一）；

(7) 丽江古城：四方街、木府（二选一）；

(8) 玉龙雪山：冰川公园、白水河 - 蓝月谷 - 黑水河、云杉坪（三选一）；

(9) 普达措国家公园；

(10) 西双版纳热带植物园：树木园 - 苏铁园、水生植物园（二选一）；

(11) 元阳梯田；

(12) 腾冲热海。

## 2. 外语类考生模拟导游讲解景区（点）5个

(1) 石林；

(2) 崇圣寺三塔；

(3) 丽江古城；

(4) 普达措国家公园；

(5) 西双版纳热带植物园。

## 3. 景区（点）讲解基本要素

包括：景区（点）地理位置、地位、规模、历史沿革等内容概述，主要景观、民族风情或相关人物、事件的详述，其他相关内容的介绍。



#### 4. 导游讲解要求

(1) 讲解内容正确，符合大纲要求，条理清楚，详略得当，要点齐全、重点突出，相对完整；

(2) 语言表达吐字清楚、发音准确、表述流畅、语速适中，表情自然、情感恰当，具有一定的生动性和感染力，能够合理运用体势语言；

(3) 讲解中能灵活运用一定的讲解方法和技巧；

(4) 能够正确回答景点相关问题，表达清楚流畅；

(5) 外语类考生须用所报考语种的语言进行模拟导游讲解和回答问题；

(6) 符合导游个人形象规范，服务礼仪运用到位。

#### (二) 导游规范

##### 1. 旅游团队服务程序和标准

(1) 地陪导游服务程序和标准：服务准备，接站服务，入住饭店服务，核对、商定日程，参观游览服务（讲解、用餐、文娱活动等），送站服务，后续工作等；

(2) 全陪导游服务程序和标准：服务准备，首站（入境站）接团服务，入住饭店服务，核对、商定日程，国内各站服务，离站（出境站）服务，后续工作等；

2. 散客导游服务程序和标准：接站服务、导游服务、送站服务等。

3. 导游、导游服务的知识：导游语言表达知识，礼貌礼节知识，旅游法律法规知识等。

4. 与导游服务相关的业务知识：旅行社、饭店和旅游景区知识，出入境知识，客运交通知识，货币、保险知识，安全与急救常识等。

5. “云南旅游从业人员八不准规定”等知识。

### （三）应变能力

1. 游客个别要求的处理

包括食、住、行、游、购、娱及其他方面的个别要求。

2. 旅游接待中常见问题和事故的预防与处理

包括漏接、空接、错接，旅游计划和日程变更，误机（车、船）事故，证件、钱物、行李遗失，游客患病、死亡问题及游客不当行为的处理等。

3. 旅游安全事故的预防与处理

包括交通事故、治安事件、火灾、食物中毒、溺水等。

4. 重大自然灾害的避险方法

主要涉及地震、泥石流、洪水、台风、海啸、疫情等不可抗力自然灾害的应急处理。

5. 特殊团队和特殊人群的接待

包括VIP团队、专项考查团队以及老年游客、儿童游客、残障人士的接待。

6. 旅游投诉问题的应对及处理。

7. 游客攻击和污蔑言语、违法违规行为、不文明行为的处理。

8. 导游运用相关法律法规维护自身合法权益的能力。

#### （四）综合知识

##### 1. 云南省基本概况

主要包括：“云南”和“滇”名称的解读，所在地理位置、邻国邻省，地质地貌、自然资源，历史文化、行政区划、人口面积、民族民俗、宗教信仰、历史人物、经济状况，旅游交通、酒店民宿、风物特产等基本知识，省会昆明的综合知识。

##### 2. 云南文化和旅游概况

主要包括：“一部手机游云南”“云南旅游购物 30 天无理由退货”、大滇西旅游环线，云南的国家级风景名胜区、国家 AAAAA 级旅游景区，云南列入世界遗产的项目、列入“国家级非物质文化遗产名录”的项目，云南列入世界地质公园、国家级历史文化名城、国家级历史文化名镇、国家级爱国主义教育示范基地、全国红色旅游经典景区、全国重点文物保护单位的基本情况。

以上“导游规范”“应变能力”和“综合知识”的考查均通过考官提问来完成。外语类考生需现场抽取“口译”试题，按考官要求完成口译。

#### 三、考试方式

以室内考场模拟讲解和回答提问的方式完成考试。中文类考生每人考试时间为 15 分钟，时间分配大致为：景点讲解 8~10 分钟，提问及回答 3~5 分钟；外语类考生每人考试时间为 25 分钟，时间分配大致为：景点讲解 12~15 分钟，提问及回答 8~10 分钟。

中文类考生考试时，每位考生一次性抽取三个景区（点），选择其中一个进行讲解，讲解完毕后，考官围绕“景点知识”“导游规范”“应变能力”以及“综合知识”四个方面进行提问，根据考生景点讲解和回答问题的情况以及考生的综合表现以百分制的方式给予成绩评定。

外语类考生考试时，每位考生一次性抽取一个景区（点），并对所抽到的景区（点）进行讲解，讲解完毕后，考官围绕“景点知识”“导游规范”“应变能力”以及“综合知识”四个方面进行提问，并按要求完成“口译”部分答题。根据考生景点讲解和回答问题的情况，以及考生的综合表现以百分制的方式给予成绩评定。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （西藏自治区）

### 一、考试目的

按照最新修订的《西藏自治区旅游景点解说词》《爱国主义教育基地和红色景点展陈讲解词》内容，考查考生对西藏自治区主要景点相关知识的掌握程度，导游技能、语言规范表达水平和融会贯通的能力。

### 二、考试内容

科目五“导游服务能力”（现场考试）内容分为景点讲解、导游规范问答、应变能力、综合知识和口译（外语类考生）。

#### （一）景点讲解

##### 1. 考试目的

主要考查考生导游讲解是否符合规范程序，景点所在地概况和景点讲解的正确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点突出，具有一定讲解技巧，以及回答景点问题的正确性。

##### 2. 考试内容

西藏境内的著名人文、自然景区（点）等。

##### （1）人文景区（点）

布达拉宫（必答）、大昭寺（必答）、罗布林卡、甘丹寺、哲蚌寺、色拉寺、桑耶寺、雍布拉克、扎什伦布寺、萨迦寺、喇嘛岭寺、强巴林寺、盐井古盐田、古格王朝遗址（14个）。

考查以上各景点的基本情况，包括修建历史或形成过程，以及应知必答的文化知识、历史故事；寺庙或宫殿类景点的基本情况，包括其中供奉的主要尊像、殿内主要壁画。各人文景点讲解中要突出体现“维护祖国统一，加强民族团结，树立中华民族共同体意识”。

## （2）自然景区（点）

巴松措旅游景区、南伊沟、纳木错湖、思金拉错湖、玛旁雍错、班公湖、珠穆朗玛峰、冈仁波钦峰、雅鲁藏布大峡谷、鲁朗景区（10个）。

考查以上景点的基本情况，包括地理位置、湖体水域面积、河流长度及其主要支流、山体类景点的海拔高度、景区面积等；各景区（点）的历史或宗教故事、民间神话传说等。

## （3）爱国主义教育基地和红色景点

西藏和平解放纪念碑、布达拉宫雪城、清政府驻藏大臣衙门、江孜宗山抗英遗址、定日岗嘎关帝庙和清军墓、山南烈士陵园、张国华将军指挥部遗址、林芝自然博物馆、波密县易贡将军楼、察隅县英雄坡纪念园、昌都解放委员会和将军楼遗址、改则县先遣连爱国主义教育基地（12个）。

考查以上景区（点）的基本情况，包括基地和景点概况、重要历史意义、地理位置、主要历史事件和人物等。

## （二）导游规范问答

### 1. 考试目的

主要考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用。

## 2. 考试内容

导游的基本职责，导游的仪容仪表、仪态、礼貌礼仪，导游的行为规范、地陪导游服务程序与服务质量、散客旅游服务程序与服务质量、导游带团技能、导游语言技能和讲解技能等。

### （三）应变能力问答

#### 1. 考试目的

应变能力主要考查考生处理突发事件和特殊问题的能力。

#### 2. 考试内容

旅游故障的预防和处理、旅游者个别要求的处理等。

### （四）综合知识问答

#### 1. 考试目的

主要考查考生对中央治藏工作的路线、方针、政策的掌握情况，特别考查在“加强中华民族大团结，增强中华文化历史认同感，坚定西藏自古以来是中国不可分割的一部分，建设各民族共有精神家园”上的理解与认知；对西藏自治区经济社会文化发展基本情况的掌握程度；对西藏传统文化、民俗文化、藏传佛教常识的认知与理解情况。

#### 2. 考试内容

（1）中央对西藏工作的路线、方针、政策，特别是维护祖国统一，加强民族团结，构建中华民族历史文化认同感的内容。

（2）西藏自治区的经济社会文化发展基本情况。

### （3）藏传佛教常识。

包括藏传佛教中佛、菩萨和上师等尊像的认知和讲解；金瓶掣签与中央对西藏实施统一管理、加强民族交往交流交融的认知与讲解；藏传佛教主要教派的基本情况、活佛及活佛转世规制等。

### （4）西藏壁画、唐卡常识。

（5）西藏的民俗礼仪常识，包括藏民族传统节庆、礼俗、丧葬习俗等基本知识。

### （五）口译（外语类考生）

#### 1. 考试目的

主要考查考生在中文和外语之间口头互译的能力。

#### 2. 考试内容

用所考语种进行景点讲解、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答的“中译外”“外译中”。



# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （陕西省）

### 一、考试目的

导游服务能力考试是导游资格考试的重要组成部分，通过本科目的考试，考查考生对国内国际时政、陕西省情、历史文化、宗教文化、旅游景点知识和导游服务规范等综合知识的掌握程度。考核考生从事导游工作具备的基本能力，包括导游讲解能力、服务规范能力、应变和处理问题能力、中外语言互译、礼貌礼仪等方面，使考生更好的适应导游职业需要。

### 二、考试内容

导游服务能力考试由景点讲解和回答问题两部分组成。其中中文类考生现场考试内容包括：景点讲解、导游规范问答、应变能力问答和综合知识问答；外语类考生考试内容包括：用所考语种进行景点讲解和口译测试（包括“中译外”“外译中”，每题口译字数在150~200个之间）。

#### （一）景点讲解

##### 1. 中文类考试景区（点）范围

秦始皇帝陵博物院、华清池景区、西安大雁塔-大唐芙蓉园景区、陕西法门寺佛文化景区、华山风景名胜区、黄帝陵景区、金丝峡景区、太白山景区、陕西历史博物馆、西安城墙景区、西安碑林博物馆、西安清真大寺、延安革命纪念地景区和各市（区）当年申报的景点。以上现场考试景点将

根据陕西省文化和旅游厅实际情况调整，具体景点以当年考试通知为准。

## 2. 外语类考试景区（点）范围

秦始皇帝陵博物院、华清池景区、西安大雁塔-大唐芙蓉园景区、陕西法门寺佛文化景区、华山风景名胜区、黄帝陵景区、金丝峡景区、太白山景区、陕西历史博物馆、西安城墙、西安碑林博物馆、西安清真大寺、延安革命纪念地景区。以上现场考试景点将根据陕西省文化和旅游厅实际情况调整，具体景点以当年考试通知为准。

### （二）综合知识

主要考查考生对陕西省重要景点知识的掌握程度，相关地理知识、历史脉络的掌握情况，考查考生对时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识是否了解全面等。

### （三）导游规范

主要考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和运用，要求熟悉全程导游、地方导游、领队、定点导游、散客导游服务的工作内容、工作要领、工作规程、注意事项等；同时考查考生在考试过程中的仪容仪表、礼节礼貌等。

### （四）应变能力

主要考查考生在接待过程中处理突发事件和回答旅游者提出的疑难问题的能力，包括漏接，空接，错接，误机（车、船），证件、行李和财物丢失等一般问题，旅游者提出个别要求，旅游者不当言行和犯罪行为以及旅游安全事故的处理程序、方法、原则等。

### (五) 口译

主要考查外语类考生在中文和外语之间口头互译的能力。

### (六) 评分标准

#### 1. 中文类现场考试

讲解内容占 35%，讲解方法占 15%，语言表达占 15%，仪表礼仪占 5%，综合知识占 30%。

#### 2. 外语类现场考试

内容组织占 20%，语言表达占 20%，技巧规范占 10%，礼貌礼仪占 5%，应变能力占 5%，中译外占 20%，外译中占 20%。

### (七) 考试时间

中文类：每位考生考试时间为 25 分钟，试机为 5 分钟，旅游景点讲解为 8 分钟，回放为 8 分钟，综合知识问答为 4 分钟。

外语类：每位考生考试时间为 29 分钟，试机为 5 分钟，旅游景点讲解为 8 分钟，回放为 8 分钟，中译外为 2 分钟，回放为 2 分钟，外译中为 2 分钟，回放为 2 分钟。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （甘肃省）

### 一、考试目的

科目五《导游服务能力》的考试，考查考生应具备的导游服务基本能力和素质要求。

#### （一）语言能力

考查考生的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力等。

#### （二）景点讲解

考查考生是否掌握常用的导游讲解方法与技巧，对景点讲解是否做到详略得当、重点突出，是否符合导游讲解的规范程序，是否达到正确性、全面性、条理性、生动性的要求。

#### （三）导游规范

考查考生对导游服务规范、工作程序、服务质量要求等方面的应用能力。

#### （四）应变能力

考查考生是否掌握旅游者特殊情况的处理技巧，是否掌握不同原因造成旅游活动计划变更时应采取的措施，是否具备处理各种突发事件和旅游事故的能力。

#### （五）综合知识

考查考生对甘肃省情及文化旅游综合知识的熟悉和掌握程度。

## （六）口译

考查外语类考生使用中文和外语之间口头互译的基本能力。

## 二、考试内容

中文类考生科目五《导游服务能力》的考试，包括景点讲解、导游规范、应变能力和综合知识。

外语类考生科目五《导游服务能力》的考试，包括景点讲解和口译。

### （一）景点讲解（中文、外语通用）

#### 1. 讲解范围

兰州百里黄河风情线、榆中兴隆山、嘉峪关关城、金昌紫金花城、景泰黄河石林、天水麦积山、天水伏羲庙、敦煌莫高窟、敦煌鸣沙山·月牙泉、张掖七彩丹霞、高台中国工农红军西路军纪念馆、武威雷台、渭源渭河源、宕昌官鹅沟、平凉崆峒山、泾川大云寺·王母宫、华池南梁、永靖炳灵寺、和政古动物化石博物馆、夏河拉卜楞寺、临潭冶力关、迭部俄界会议旧址。

#### 2. 讲解要求

（1）讲解内容包括欢迎词、景点介绍和欢送词。

（2）景点讲解要素包括景点概况、主要特色、历史沿革、代表性景观或重点人物、关键事件、历史典故、有关传说，以及所蕴含的历史、文化、科学、艺术价值等。考生可从中选择部分要素，自创导游词。

## （二）导游规范

1. 了解出境领队服务规范：出境领队职责和意识；出境领队工作内容；出境领队服务具体规范。

2. 熟悉散客导游服务内容：散客导游服务的类型和特点；散客旅游对导游的服务要求；散客导游服务程序。

3. 熟悉景区导游服务要点：地文景观类景点导游服务要点；水域风光类景点导游服务要点；生物景观类景点导游服务要点；古迹和建筑类景点导游服务要点。

4. 掌握全程陪同导游服务程序和内容：服务准备；首站接团服务；进住饭店服务；核对、商定旅游活动日程、在各站的服务；离站服务；途中服务；抵站服务；末站服务；后续工作。

5. 掌握地陪导游服务程序和内容：服务准备；接站服务；入店服务；核定日程、商定节日安排；参观游览服务；社交娱乐、购物、餐饮服务、送站服务、善后工作。

## （三）应变能力

1. 掌握导游服务中常见问题和事故的预防与处理：漏接、空接和错接事故；旅游活动计划和日程的变更；误机（车、船）事故；遗失物品事故；游客走失事故；游客患病、死亡事故；旅游安全事故；游客不当言行的处理。

2. 掌握对旅游者特殊要求的处理：旅游者特殊要求的一般处理原则；旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物方面特殊要求的处理；旅游者要求自由活动的处理；旅游者其他特殊要求的处理。

#### (四) 综合知识

1. 熟悉甘肃省的地理位置、行政区划、人口数量、民族构成、气候特点。
2. 熟悉甘肃省的历史沿革、经济建设、社会发展及文化产业、旅游产业发展成就。
3. 熟悉甘肃省的文化艺术、主要美食、名特产品、文创产品、文化旅游演艺。
4. 熟悉甘肃省的丝绸之路（敦煌）国际文化博览会、敦煌行·丝绸之路国际旅游节。
5. 熟悉甘肃省的世界文化遗产、世界非物质文化遗产、国家级非物质文化遗产代表性项目、全国重点文物保护单位。
6. 熟悉甘肃省的中国历史文化名城、中国历史文化名镇、中国历史文化名村。
7. 掌握甘肃省博物馆陈列的珍贵文物。

#### (五) 口译

熟悉和掌握甘肃概况、甘肃主要城市概况、甘肃景点简介、甘肃文化旅游资源、导游服务用语和文化常识等。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （青海省）

### 一、考试目的

导游服务能力考试分旅游景区（点）讲解、综合知识、导游规范、应变能力及口译五部分。考查考生对本地旅游景区（点）的讲解能力、旅游综合知识的掌握程度、语言表达能力，考生对工作职责、服务规范的理解及应用能力，以及在导游过程中遇到的突发问题的应变处理能力，以及职业适应性。

### 二、考试内容

#### （一）景点讲解

##### 1. 中文（13个景点）

青海省情、青海湖（含日月山）、塔尔寺、互助土族风情、茶卡盐湖、中国工农红军西路军纪念馆、原子城、热贡艺术、三江源、格尔木昆仑文化、循化撒拉族绿色家园、贵德高原养生休闲度假区、祁连风光。

##### 2. 外语（5个景点）

青海省情、青海湖（含日月山）、塔尔寺、互助土族风情、热贡艺术。

##### 3. 讲解重点

###### （1）青海省情

①地理位置及概况；②资源；③主要景区（点）。



## （2）青海湖（含日月山）

①青海湖是国家AAAAA级旅游景区，地理位置及概况；  
②青藏公路全长1937公里，其中青海境内长1386公里，国道经过日月山和青海湖，青藏铁路是世界海拔最高、线路最长的高原铁路；③日月山是黄土高原与青藏高原的衔接地带，是农业区与牧业区、季风区与非季风区、青海内流水系与外流水系的天然分界线，古时称赤岭，是丝绸之路羌中道、唐蕃古道的必经之地，因文成公主和亲时经过这里闻名海内外，平均海拔4000米左右；④景区及传说。

## （3）塔尔寺

①地理位置：湟中县鲁沙尔镇，距西宁市西南27公里处，是国家AAAAA级旅游景区；②历史记载及传说；③建筑规模与风格；④艺术三绝。

## （4）互助土族风情

①土族的起源及信仰：土族主要信仰藏传佛教，同时信奉本教、道教，互助土族故土园为国家AAAAA级旅游景区；  
②土族的服饰、头饰及婚礼的程序；③饮食习惯及禁忌。

## （5）茶卡盐湖

①地理位置及概况；②矿产资源；③旅游资源。

## （6）中国工农红军西路军纪念馆

①历史背景（红军长征路线，会宁三军会师，西路军成立）②西路军历史；③纪念馆的创建时间和创建意义；④其他。

### (7) 原子城

- ①地理位置及概况；②基地的创建及时间；③主要景点；
- ④其他（青海原子城国家级爱国主义教育示范基地纪念馆、“中国西部歌王”作曲家王洛宾先生及《在那遥远的地方》）。

### (8) 热贡艺术

- ①热贡艺术起源及发祥地；②艺术精品及艺人；③其他（绘画工艺、雕塑工艺、堆绣作品等）。

### (9) 三江源

- ①三江源基本概况；②三江源自然保护区的特点；③其他（江泽民 1999 年 8 月 19 日题字的“三江源自然保护区”纪念碑，关于“山羊拉船”和“牦牛河”的传说）。

### (10) 格尔木昆仑文化

- ①地理位置及概况；②景区特色：昆仑山、昆仑山口、昆仑神泉、玉虚峰和玉珠峰、昆仑玉等；③道教传说。

### (11) 循化撒拉族绿色家园

- ①地理位置；②撒拉族的起源及信仰；③骆驼泉；④撒拉族文学艺术、习俗及美食文化。

### (12) 贵德高原养生休闲度假区

- ①地理位置；②玉皇阁；③南海殿；④阿什贡丹霞地貌。

### (13) 祁连风光

- ①祁连山；②祁连山的冰川、盐湖及森林；③祁连牛心山。

## (二) 综合知识

主要考查考生对旅游业相关地理知识，历史脉络的掌握

情况，国内旅游业发展进程，国内知名旅游景区特点，青海省在政治、经济、文化、社会发展等方面取得的重大成就以及具有较大影响力的重大事件等相关知识。

### （三）导游规范

主要考查考生向旅游者提供规范化、程序化服务的水平，要求熟悉全程导游、地方导游、领队、定点导游、散客导游服务的工作内容、工作要领、工作规程、注意事项等；同时考查考生在考试过程中的仪容仪表、礼节礼貌等。

### （四）应变能力

主要考查考生在接待过程中处理突发事件和回答旅游者提出的疑难问题的能力，包括漏接，空接，错接，误机（车、船），证件、行李和财物丢失等一般问题，旅游者提出个别要求，旅游者不当言行和犯罪行为以及旅游安全事故、突发公共卫生事件发生（突发重大传染病疫情、重大食物中毒事件）等的处理程序、方法、原则等。

### （五）口译

主要考查外语类考生在中文和外语之间口头互译的能力。内容涉及旅游服务过程中食、住、行、游、购、娱等方面的知识。

### （六）评分标准

#### 1. 中文类现场考试

礼貌礼仪占 5%，语言表达占 20%，景点讲解占 45%，导游服务规范占 10%，应变能力占 10%，综合知识占 10%。

#### 2. 外语类现场考试

礼貌礼仪占 5%，语言表达占 25%，景点讲解占 30%，导游服务规范占 10%，应变能力占 5%，综合知识占 5%，口译占 20%。

### （七）考试时间

中文考生的考试时间为 15 分钟。其中：旅游景点讲解及问答共 10 分钟，导游规范问答 3 分钟，突发事件处理的问答 2 分钟。

外语考生的考试时间为 25 分钟。其中：旅游景点讲解 15 分钟，“中译外” 1 分钟，“外译中” 1 分钟，导游规范问答 4 分钟，应变能力问答 4 分钟。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （宁夏回族自治区）

### 一、考试目的

导游服务能力考试是衡量从业者专业技能，进行资格认定的重要组成部分，在导游资格考试中与笔试同等重要。导游服务能力考试采用室内模拟导游方式进行，着重测试导游服务中参观游览服务的导游讲解和服务能力。通过对七个方面测试要素的考查，检验应试考生的基本专业素质与实际操作能力。

#### （一）语言表达

主要考查考生的语言能力，包括语言表达的准确性、逻辑性、流畅性、生动性、感染力、说服力及体态语言的运用等。

#### （二）仪表礼仪

主要考查考生的仪容仪表和对礼节礼仪的运用等。

#### （三）景点讲解

主要考查考生讲解是否符合规范程序，考生对城市概况和景点讲解的正确性、条理性、全面性，讲解是否详略得当、重点突出，讲解技巧的运用和对所提问题回答的正确性。

#### （四）导游规范

主要考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和运用能力。

### （五）应变能力

主要考查考生处理突发事件和特殊问题的能力。

### （六）综合知识（沿途讲解）

主要考查考生对宁夏主要景点、时政、经济、文化、社会发展、人文、历史等方面的综合知识是否全面了解。考查考生对相关知识融会贯通、灵活运用能力。

### （七）口译

主要考查外语类考生在中文与外语之间口头互译的能力，外语口语的表达能力，语音语调的准确性，口语表达的流畅性。

## 二、考试内容

导游服务能力考试内容包含景点讲解、导游规范、应变能力、综合知识、口译测试（外语类考生）五部分考试内容组成。

### （一）景点讲解

由考生根据现场抽签决定模拟导游的景点以及由接站点或出发点前往景点的行车路线，行进途中进行车内导游讲解和景点讲解。

宁夏回族自治区较具代表性的 13 个景区基本概况和相关知识是宁夏考区应试考生应该熟知掌握的内容。主要考核考生的语言表达能力和对景区知识的熟悉程度及导游讲解技巧的应用能力。

#### 1. 稻渔空间

（1）了解稻渔空间景区的地理位置；

- (2) 了解稻渔空间景区的发展历程及主要特点;
- (3) 了解稻渔空间景区的特色景观内容;
- (4) 了解习近平总书记在稻渔空间景区考察时的重要讲话精神;
- (5) 掌握稻渔空间景区特色旅游项目, 以及参观游览时的注意事项;

## 2. 沙湖景区

- (1) 了解沙湖景区的地理位置;
- (2) 了解沙湖景区的发展历程及主要特点;
- (3) 了解沙湖景区获得的主要荣誉;
- (4) 熟悉沙湖景区大门的象征意义, “沙湖”题字含义;
- (5) 掌握沙湖景区金沙、碧水、翠苇、飞鸟、游鱼、远山、彩荷七大特色景观相关知识;
- (6) 熟悉宁夏湿地博物馆概况及主要陈列品的相关知识;
- (7) 熟悉沙湖景区内特色沙水游乐项目和冬季旅游项目, 以及参观游览时的注意事项;
- (8) 了解沙雕园内主要作品及沙雕制作方法。

## 3. 沙坡头景区

- (1) 了解沙坡头景区的地理位置;
- (2) 了解沙坡形成的原因及沙坡鸣钟的成因;
- (3) 了解沙坡头景区获得的主要荣誉;
- (4) 了解水利枢纽工程的发展过程;
- (5) 熟悉沙坡头景区的概况和景观特色;

(6) 熟悉沙坡头景区滑沙、沙漠冲浪、飞渡黄河、羊皮筏子漂流等旅游体验项目以及各项目在游玩中的注意事项;

(7) 掌握沙坡头以“麦草方格”为主的“五带一体”综合治沙体系及其生态保护显著成果。

#### 4. 镇北堡西部影城

(1) 了解镇北堡西部影城的地理位置;

(2) 了解张贤亮先生的生平和主要成就;

(3) 了解镇北堡西部影城的空间结构布局;

(4) 熟悉镇北堡西部影城的发展过程和主要荣誉;

(5) 掌握进入“知之门”对镇北堡西部影城概况的介绍;

(6) 掌握老银川一条街主要游览点的介绍及其历史意义;

(7) 掌握明城堡主要游览点的介绍及其相关影视作品;

(8) 掌握清城堡主要游览点的介绍及其相关影视作品。

#### 5. 水洞沟景区

(1) 了解水洞沟景区概况;

(2) 熟悉水洞沟遗址博物馆陈列布局和参观路线;

(3) 熟悉水洞沟文化内涵及其考古发掘过程;

(4) 熟悉水洞沟游览路线及主要景观相关知识;

(5) 掌握藏兵洞内部构造和历史价值。

#### 6. 西夏陵景区

(1) 了解西夏陵景区的地理位置和基本设施;



- (2) 了解西夏博物馆概况和陈列布局;
- (3) 熟悉西夏疆域模型及相关历史;
- (4) 熟悉党项族迁徙与西夏的兴衰;
- (5) 熟悉西夏的政治、经济、文化、法律、军事及宗教发展;

- (6) 熟悉西夏陵的空间布局及历史价值;
- (7) 掌握 3 号陵的建筑布局、建筑特征及建造方式。

#### 7. 贺兰山岩画

- (1) 了解岩画简史及其分布;
- (2) 了解贺兰山岩画的概况与艺术价值;
- (3) 熟悉银川世界岩画馆的布局、陈设及展示内容和意义;

- (4) 了解祭祀文化区的位置和岩画分布;
- (5) 掌握遗址区的游览路线和代表性岩画的含义。

#### 8. 黄河大峡谷景区

- (1) 了解黄河大峡谷景区的地理方位;
- (2) 了解黄河大峡谷景区的主要景点及其分布;
- (3) 了解黄河铁桥的建造、使用情况及其历史价值;
- (4) 了解景区大型铜铸雕塑“九龙戏珠”的建筑内涵;
- (5) 熟悉青铜峡水利枢纽工程的概况与建造意义;
- (6) 掌握 108 塔的建造特点、相关佛教知识及历史传说;

- (7) 熟悉黄河大峡谷沿线自然景观及主要参观点概况。

## 9. 须弥山石窟

- (1) 了解须弥山石窟概况;
- (2) 了解须弥山博物馆展厅布局与构成;
- (3) 熟悉丝绸之路文化相关知识;
- (4) 熟悉佛教石窟艺术相关知识;
- (5) 熟悉须弥山石窟景区主要游览景点的布局与内容;
- (6) 掌握大佛楼区石窟的开凿年代、细部特征及历史价值;
- (7) 了解子孙宫、圆光寺、相国寺、桃花洞等区域石窟的开凿年代与特征;
- (8) 熟悉须弥山石窟的九大特点。

## 10. 六盘山红军长征景区

- (1) 了解六盘山红军长征景区的地理位置与空间布局;
- (2) 熟悉红军小道游览路线和长征历史;
- (3) 熟悉六盘山红军长征纪念馆的概况与构成;
- (4) 掌握六盘山红军长征纪念碑的碑文与诗词;
- (5) 掌握六盘山红军长征纪念馆的陈列布局、主要展品及其历史价值。

## 11. 黄沙古渡原生态旅游区

- (1) 了解黄沙古渡景区景点概况及其空间布局;
- (2) 了解黄沙古渡景区发展历程和主要特点;
- (3) 掌握黄沙古渡景区神龟岛、凤岛、大漠驿站、观景台、古渡口等特色景观相关知识;
- (4) 熟悉景区内特色沙水游乐项目以及参观游览时的

注意事项。

## 12. 宁夏张裕摩塞尔十五世酒庄

- (1) 了解贺兰山东麓葡萄文化旅游长廊概况;
- (2) 了解酒庄的概况及其区域分布;
- (3) 了解酒庄的历史沿革及主要特点;
- (4) 了解葡萄酒的酿造过程及价值;
- (5) 熟悉葡萄酒文化博物馆概况及主要陈列品的相关知识;
- (6) 掌握葡萄及葡萄酒的分类及特点。

## 13. 固原博物馆

- (1) 了解固原博物馆的概况;
- (2) 了解固原的历史地位和丝绸之路上的重要作用;
- (3) 了解固原地貌及历史文化分布;
- (4) 了解固原历代建制沿革;
- (5) 熟悉固原博物馆陈列布局和参观路线;
- (6) 熟悉固原博物馆基本陈列《千年固原丝路华章》的整体内容;
- (7) 熟悉固原博物馆专题陈列《隐形将军韩练成》的整体内容。

### (二) 导游规范

主要考查考生对导游工作职责、服务程序与标准的掌握及运用能力,分析处理问题的能力和应变能力。

1. 了解导游服务的基本原则。
2. 熟悉导游的职责。

3. 熟悉导游服务技能。
4. 掌握导游的从业素质与行为规范。
5. 掌握导游服务规程。

### （三）应变能力

#### 1. 新型冠状病毒肺炎疫情防控应急处理

应试考生回答应有理有据，有助于做好团队游客疫情防控工作。

（1）熟悉导游带团期间团队游客体温监测、健康码识别、旅游用车住宿等环节新型冠状病毒肺炎疫情防控基本要求。

（2）熟悉游客因为新型冠状病毒肺炎疫情等不可抗力导致退团退款问题的处理。

（3）熟悉带团期间突然发生游客感染疫情或者与疫情感染患者近距离接触突发情况的处理要求。

#### 2. 旅游计划与活动日程变更的处理

考查考生对于旅游计划、旅游活动日程、活动项目变更、游客人数变化等情况的处理能力。

（1）了解导致旅游计划发生变更的原因，熟悉变更发生前导游应采取的措施；

（2）熟悉和掌握处理旅游线路变更的原则与技巧；

（3）掌握处理旅游日程变更的方法；

（4）掌握旅游活动项目变更的处理方法。

#### 3. 导游工作事故的预防与处理

考查考生对于漏接、错接、空接、误机（车、船）等导

游工作事故的预防与处理能力。

(1) 了解漏接、错接、空接、误机(车、船)事故产生的原因;

(2) 熟悉漏接、错接、空接、误机(车、船)事故的预防措施;

(3) 掌握漏接、错接、空接、误机(车、船)事故的处理方法。

#### 4. 旅游者个人事故的处理

考查考生对于旅游者的证件丢失、财物丢失、游客走失等个人事故的处理能力。

(1) 熟悉旅游者证件、行李、钱物丢失的主要预防措施;

(2) 掌握旅游者的旅行证件、行李、钱物丢失事故处理方法;

(3) 了解造成旅游者走失的主要原因,熟悉旅游者走失事故的预防措施;

(4) 掌握旅游者走失事故的处理方法。

#### 5. 旅游者患病、死亡的处理

考查考生对于旅游者患病的预防与处理能力、旅游者死亡的处理能力。

(1) 熟悉旅游者患病的预防措施;

(2) 熟悉旅游者患一般疾病的处理方法;

(3) 掌握旅游者突患重病的处理方法;

(4) 掌握旅游者因病死亡的处理原则与方法。

## 6. 旅游安全事故的预防与处理

考查考生对于旅游过程中可能发生的旅游安全事故的预防与处理能力。

(1) 熟悉交通、治安、火灾、游客溺水、食物中毒等事故的预防措施；

(2) 掌握交通、治安、火灾、游客溺水、食物中毒等事故的处理方法。

## 7. 对特殊问题解决方案的提问

(1) 熟悉处理旅游者个别要求的基本原则；

(2) 掌握旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物等方面提出个别要求时的处理方法；

(3) 掌握参加旅游团活动的旅游者提出自由活动要求时的处理方法；

(4) 掌握旅游者关于探亲访友或亲友随团活动要求的处理方法；

(5) 掌握旅游者关于中途退团或延长旅游期限要求的处理方法；

(6) 掌握旅游者要求导游转递物品和信件时的处理方法；

(7) 熟悉对宗教界旅游者的服务规范和服务质量标准；

(8) 熟悉和掌握对儿童或老年旅游者的服务规范和服务质量标准；

(9) 熟悉和掌握对残障人士的服务规范和服务质量标准。

#### (四) 综合知识

1. 了解和掌握习近平总书记在宁夏考察时的重要讲话精神。

2. 了解党和国家的大政方针、时事政治、当年所发生的重大事项。

3. 了解宁夏特别是宁夏文化和旅游领域所举办的重大节庆活动。

4. 了解宁夏以及各市、县区的概况、历史沿革。

5. 掌握全区以及各市、县区的经济、文化、社会发展等方面的情况。

6. 掌握宁夏以及各市、县区的人文、风俗、民族等方面的知识。

7. 掌握宁夏各主要景区以及沿途标志性建筑、景物、风土人情、主要特产等相关知识。

8. 掌握宁夏各时期长城的有关知识。

#### (五) 外语类考生现场考试景点

1. 稻渔空间。

2. 沙湖景区。

3. 沙坡头景区。

4. 镇北堡西部影城。

5. 水洞沟景区。

6. 西夏陵景区。

7. 贺兰山岩画。

(六) 口译内容 (汉英等语种互译)

1. 宁夏历史沿革、行政区划。
2. 宁夏地理区位及主要山川、气候气象。
3. 饮食、购物等旅游基本要素。
4. 风土人情等方面的知识。
5. 宁夏经济、文化、社会发展等方面的基本情况。



# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （新疆维吾尔自治区）

### 一、考试目的

考查考生与导游职业、语种服务要求相对应的语言能力；考查考生是否具备导游的基本素质和服务能力，是否掌握导游服务规范及工作程序，并具备一定的应对和应变能力；考查考生对景点进行导游讲解的能力。同时，要求考生对国际、国内、区内时政大事和文化旅游行业相关常识有一定的了解，考查考生的知识广度和深度。

本科目考试以计算机人机对话的方式对考生进行现场考查。

现场考试重点考查以下六个方面：

#### （一）语言表达

考查考生的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力。

#### （二）景点讲解

考查考生导游讲解是否符合规范程序，对考试景点讲解的正确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点突出、具有一定的讲解技巧。

#### （三）导游规范

考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和运用。

#### （四）应变能力

考查考生处理突发事件和特殊问题的能力。

### （五）综合知识

考查考生对以下综合知识的掌握情况：时政、经济、历史、文化、宗教、社会发展等方面的综合知识；地方导游的综合知识；旅游目的地/客源地国家（地区）的综合知识。

### （六）口译（外语类考生）

考查外语类考生在导游服务过程中，使用中文和外语之间口头互译的基本能力。

## 二、考试内容

（一）景点讲解（景点讲解应包含以下要点，考生在此基础上可增加与景点相关的其他内容。）

### 1. 中文类考生景点讲解范围

#### （1）天山天池景区

讲解要点：地理位置、生态环境、地质成因、名称由来、景区中的主要景点、所获荣誉、历史文化。

#### （2）喀纳斯景区

讲解要点：地理位置、地质成因、景区中的主要景点、景观特色、所获荣誉、图瓦人。

#### （3）吐鲁番葡萄沟景区

讲解要点：地理位置、葡萄品种与生长环境、制干技艺、酿造工艺、景区中的主要景点、民俗风情。

#### （4）那拉提景区

讲解要点：地理位置、自然条件、名称由来、草原特色、景区中的主要景点、所获荣誉、民俗风情。

#### (5) 可可托海景区

讲解要点：地理位置、地质景观与成因、额尔齐斯河、景区中的主要景点、所获荣誉、神话传说。

#### (6) 博斯腾湖景区

讲解要点：地理位置、名称由来、景区中的主要景点、水产资源、所获荣誉、神话传说。

#### (7) 天山大峡谷景区

讲解要点：地理位置、景区中的主要景点、动植物资源、所获荣誉、民俗风情。

#### (8) 泽普金胡杨景区

讲解要点：地理位置、景区中的主要景点、胡杨与生长环境、胡杨精神、所获荣誉、民俗风情。

#### (9) 巴音布鲁克景区

讲解要点：地理位置、名称由来、景区中的主要景点、土尔扈特东归、草原特色、动植物资源、所获荣誉。

#### (10) 喀什古城景区

讲解要点：地理位置、景区中的主要景点、建筑特色与城市布局、民俗风情、民间工艺、历史文化。

#### (11) 喀拉峻景区

讲解要点：地理位置、名称由来、景区中的主要景点、三级夷平面、所获荣誉、动植物资源。

#### (12) 白沙湖景区（兵团）

讲解要点：地理位置、景区中的主要景点、沙漠奇观、兵团精神、植物资源、所获荣誉。

### (13) 帕米尔景区

讲解要点：地理位置、名称由来、高原景观特色、景区中的主要景点、历史文化、塔吉克族、所获荣誉。

## 2. 外语类考生景点讲解范围（讲解要点参照中文类）

### (1) 天山天池景区

### (2) 喀纳斯景区

### (3) 吐鲁番葡萄沟景区

### (4) 那拉提景区

### (5) 巴音布鲁克景区

### (6) 喀什古城景区

### (7) 帕米尔景区

## (二) 导游规范

1. 熟悉导游应具备的从业素质、职责、职业道德规范和行为规范；掌握社会主义核心价值观；掌握《导游领队引导文明旅游规范》的内容。

2. 熟悉导游服务集体协作共事的原则，正确处理各方面人际关系：导游服务集体内部、导游与旅行社、导游与其他旅游接待单位和个人、导游与旅游者。

3. 掌握地陪、全陪、散客导游的整体服务规程；掌握每个服务环节的具体要求。

4. 掌握常用的导游讲解方法和技巧；熟悉导游语言的沟通技巧。

5. 了解导游带团的特点和原则；熟悉导游主导地位的确立和导游形象的塑造方法；掌握导游提供心理服务、活跃

气氛、引导游客审美；掌握导游组织和协调、接待重点游客的方法和技巧。

### （三）应变能力

1. 了解游客个别要求的处理原则；掌握游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面个别要求的处理方法；掌握游客要求自由活动、亲友随团活动、中途退团、延长旅游期限的处理方法。

2. 了解旅游事故的类型和特点；熟悉漏接、错接和误机（车、船）事故产生的原因；掌握漏接、错接和误机（车、船）事故的预防与处理方法；掌握旅游计划和行程变更的处理方法；掌握游客证件、行李、钱物遗失和游客走失的预防与处理方法；掌握游客在旅游过程中患病和游客死亡的处理方法；掌握游客不当言行的处理方法；掌握旅游交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒、溺水等事故的预防与处理方法；掌握地震、泥石流、洪水、台风、海啸等重大自然灾害的避险方法。

3. 了解游客投诉的心理，熟悉游客投诉的处理方法；熟悉旅游者不当言行的处理方法。

### （四）综合知识

1. 时政、经济、历史、文化、宗教、社会发展等方面的综合知识

（1）了解当前国际和国内的重大时政事件。

（2）了解国际和国内文化、社会发展等现状；熟悉我国文化事业和社会发展重大成就。

(3) 熟悉我国旅游业发展的重大战略、方针、政策。

(4) 掌握我国旅游业和旅游相关主体的法律、法规。

(5) 了解中央治疆方略，掌握维护新疆社会稳定、实现长治久安总目标的具体要求。

## 2. 地方导游的综合知识

掌握新疆及各地州概况；了解新疆地理环境、气候特征、区划与经济、历史沿革、人口与民族、宗教信仰、交通状况、自然资源、文化艺术、特产美食、民俗风情、旅游资源。

## 3. 旅游目的地/客源地国家（地区）的综合知识

(1) 了解我国的主要旅游客源国（地区）及主要旅游目的地国家（地区）政治、经济、历史、文化、宗教、社会发展、风俗习惯等方面的知识。

(2) 熟悉外国旅游者在中国境内的权利和义务。

(3) 掌握交通、邮电、货币、保险、卫生常识、国际时差及其他常识。

## (五) 外语口译

考查考生运用外语进行导游讲解、回答问题及在汉语和外语之间口头互译的能力。

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （新疆生产建设兵团）

### 一、考试目的

导游服务能力着重考查考生对新疆（兵团）13个国家AAAAA级旅游景区和一个国家AAAA级旅游景区的讲解情况、导游规范、应变能力、综合知识及口译等方面的掌握情况，选拔专业素质过硬、具有良好职业道德的考生充实新疆（兵团）导游队伍，不断提高新疆（兵团）导游的整体素质，推动新疆旅游业更快更好发展。

该科目考试以室内模拟考试的方式对考生进行现场考试。

现场考试包括以下7个方面的内容：

#### （一）语言表达

考查考生的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及肢体语言的运用。

#### （二）仪表、礼仪

考查考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用。

#### （三）景点讲解

考查考生导游讲解是否符合规范程序，对考试景点讲解的正确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点突出、具有一定讲解技巧，以及回答景点问题的正确性。

#### （四）导游规范

考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和运用。

### （五）应变能力

考查考生处理突发事件和特殊问题的能力。

### （六）综合知识

主要考查考生对时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识是否全面了解。

### （七）外语能力

考查考生运用外语进行导游讲解、回答问题及在汉语和外语之间口头互译的能力。

## 二、考试内容

### （一）景点讲解

1. 中文类考生景点讲解的对象：

- （1）天山天池景区；
- （2）喀纳斯景区；
- （3）吐鲁番葡萄沟景区；
- （4）那拉提景区；
- （5）可可托海景区；
- （6）博斯腾湖景区；
- （7）天山大峡谷景区；
- （8）泽普金胡杨景区；
- （9）巴音布鲁克景区；
- （10）喀什古城景区；
- （11）喀拉峻景区；
- （12）帕米尔旅游区；
- （13）白沙湖景区（兵团）；



(14) 新疆生产建设兵团军垦博物馆(兵团)。

2. 外语类考生景点讲解对象:

(1) 天山天池景区;

(2) 喀什古城景区;

(3) 吐鲁番葡萄沟景区;

(4) 泽普金胡杨景区;

(5) 白沙湖景区(兵团);

(6) 新疆生产建设兵团军垦博物馆(兵团)。

(二) 导游规范

1. 导游的服务技能

(1) 正确处理各方面人际关系,包括导游服务集体内部的关系、导游与旅行社的关系、导游与其他旅游接待单位和个人关系、导游与旅游者的关系;

(2) 提高组织协调能力;

(3) 把握特殊团队和特殊人群的接待,包括商务团队、VIP团队、夏令营团队以及老年游客、儿童游客、残障人士、宗教界人士的接待。

2. 导游的语言技能

(1) 掌握基本的应对技能,包括应答、道歉、回绝、聚谈;

(2) 掌握常用的导游讲解方法和技巧。

3. 导游的行为规范

(1) 导游的纪律和守则;

(2) 导游的仪容、仪表和仪态;

(3) 导游的礼节礼貌。

#### 4. 导游服务程序

(1) 掌握地陪导游服务程序以及在接团过程中各阶段的主要工作和服务要点；

(2) 掌握全陪导游服务程序以及在接团过程中各阶段的主要工作和服务要点；

(3) 掌握散客接待的服务程序以及在接待过程中各阶段的主要工作和服务要点。

#### (三) 应变能力

##### 1. 旅游者个别要求的处理

(1) 餐饮方面个别要求处理的方式方法；

(2) 住宿方面个别要求处理的方式方法；

(3) 交通方面个别要求处理的方式方法；

(4) 购物方面个别要求处理的方式方法；

(5) 游览活动中个别要求处理的方式方法；

(6) 文娱活动中个别要求处理的方式方法；

(7) 自由活动中个别要求处理的方式方法；

(8) 其他个别要求处理的方式方法，包括探视亲友、亲友随团、转递物品、中途退团、延长旅游期限等。

##### 2. 应急问题的处理

(1) 接站事故的预防和处理；

(2) 送站事故的预防和处理；

(3) 旅游活动计划变更的处理；

(4) 遗失事故的预防和处理；

- (5) 旅游者走失的预防和处理;
- (6) 旅游者伤病、死亡的处理;
- (7) 突发事件的处理, 包括交通事故、治安事故、火灾事故、溺水事故、地震等;
- (8) 旅游者不当言行的处理;
- (9) 旅游投诉的处理。

#### (四) 综合知识

##### 1. 时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识

考查考生对于时政、经济、文化、社会发展等方面综合知识的熟悉和掌握程度。

(1) 了解当前国内和国际重大时政事件, 熟悉国内、国际宏观经济形势和我国经济建设的重要成就;

(2) 了解国内、国际文化、社会发展现状, 熟悉我国文化事业发展和社会发展重大成就;

(3) 熟悉我国关于旅游业发展的重大战略、方针、政策;

(4) 熟悉和掌握我国有关旅游者和旅游业的法律、法规。

##### 2. 地方导游的综合知识

考查考生是否熟悉和掌握新疆(兵团)及各地州概况; 能否胜任乌鲁木齐市市容游览的导游讲解工作。

(1) 了解新疆兵团的地理区位、行政区划、人口数量、民族构成和兵团的历史, 熟悉兵团景区景点;

(2) 了解乌鲁木齐市的地理区位、行政区划、人口数

量、民族构成、气候特点；

(3) 熟悉乌鲁木齐的历史沿革、民俗风情、市容游览线路；

(4) 掌握乌鲁木齐的经济建设、社会发展、文化教育等方面的成就。

### 3. 旅游目的地/客源地国家(地区)的综合知识

考查考生对于我国的主要旅游目的地、客源地国家(地区)综合知识的熟悉程度。

(1) 了解我国的主要旅游客源国(地区)及主要旅游目的地国家(地区)政治、经济、文化、社会发展、风俗习惯等方面的知识；

(2) 了解外国旅游者在中国境内的权利和义务；

(3) 熟悉交通、邮电、货币、保险、卫生常识、国际时差及其他常识。

### (五) 文明旅游

考查考生是否了解文明旅游的意义，熟悉相关的文明旅游公约，掌握应对个别旅游者的不文明言行的基本原则和处理方法。

1. 了解开展文明旅游活动对维护我国的国家形象、维护旅游者及相关利益方合法权益的意义；

2. 了解导游在促进文明旅游活动中应发挥的作用和承担的义务；

3. 熟悉《中国公民出境旅游文明行为指南》《中国公民国内旅游文明行为公约》和《游客不文明行为记录管理暂行

办法》的主要内容；

4. 掌握应对个别旅游者不文明言行的基本原则和处理方法。

#### (六) 外语口试

外语类考生须用所报语种的语言进行现场导游考试。考生所要考的题目在考试当天从备选景点中随机抽取确定。

1. 考生能否用外语介绍旅游景点、参观单位；

2. 考生能否用外语同外国旅游者进行交谈和回答他们提出的问题；

3. 考生能否用外语办理旅游目的地国家（地区）移民、海关等的相关手续；

4. 考生能否独立进行汉语与外语的相互翻译。