

2024 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：《政策与法律法规》《导游业务》《全国导游基础知识》《地方导游基础知识》《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，《政策与法律法规》《导游业务》《全国导游基础知识》《地方导游基础知识》为闭卷考试，《导游服务能力》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。

《政策与法律法规》《导游业务》合并为1张试卷进行测试，其中《政策与法律法规》《导游业务》分值所占比例各为50%；《全国导游基础知识》《地方导游基础知识》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）。

《导游服务能力》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

《政策与法律法规》考试大纲

（一）考试目的

考查考生对新时代党的创新理论和国家重大方针政策以及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. 习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神

了解：习近平新时代中国特色社会主义思想的重大意义、精神实质、丰富内涵、实践要求和原创性理论贡献。党的二十大精神，新时代十年的三件大事与三个历史性时刻。

熟悉：新时代坚持和发展中国特色社会主义的总目标、总任务、总体布局、战略布局，新时代党和国家取得的历史性成就，发生的历史性变革，推进马克思主义中国化时代化的根本途径，全面建成社会主义现代化强国总的战略安排。

掌握：习近平新时代中国特色社会主义思想的世界观、方法论和贯穿其中的立场观点方法；习近平法治思想、习近平文化思想的主要内容；习近平总书记关于文化和旅游工作的重要论述；中国式现代化的中国特色、本质要求和重大原则，新时代新征程中国共产党的中心任务，全面建设社会主义现代化国家的首要任务。

2. 《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》

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》所提出的全面推进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. 国家“十四五”发展规划及旅游业专项发展规划

了解：《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》（简称《纲要》）关于我国进入新发展阶段的发展环境，“十四五”时期经济社会发展的指导思想、必须遵守的原则和战略导向；《“十四五”旅游业发展规划》（简称《规划》）关于“十四五”旅游业发展的指导思想、基本原则与发展目标。

熟悉：《纲要》关于2035年远景目标和“十四五”时期经济社会发展主要目标，文化建设的三项重要任务，社会主义文化繁荣发展工程；《规划》关于推进智慧旅游发展及专栏1国家智慧旅游建设工程，优化旅游空间布局及专栏3旅游城市布局，构建科学保护利用体系及专栏6国家文化公园建设，完善旅游产品供给体系及专栏7美好生活度假休闲工程等任务措施。

4. 旅游业发展相关政策

了解：《文化和旅游部等十部门关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》（文旅资源发〔2020〕81号）、《交通运输部办公厅 公安部办公厅 商务部办公厅 文化和旅游部办公厅 应急管理部办公厅 市场监管总局办公厅关于进

进一步加强和改进旅游客运安全管理工作的指导意见》（交办运〔2021〕6号）、《市场监管总局 商务部 文化和旅游部关于以标准化促进餐饮节约反对餐饮浪费的意见》（国市监标技发〔2021〕7号）、《国家消防救援局 文化和旅游部关于印发剧本娱乐经营场所消防安全指南（试行）的通知》（消防〔2023〕26号）、《文化和旅游部 公安部关于加强电竞酒店管理中未成年人保护工作的通知》（文旅市场发〔2023〕82号）的主要内容。

熟悉：《国务院办公厅印发〈关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施〉的通知》（国办发〔2023〕36号）、《文化和旅游部办公厅 公安部办公厅 交通运输部办公厅关于进一步规范旅游客运安全带使用 保障游客出行安全有关工作的通知》（办市场发〔2023〕20号）、《文化和旅游部关于推动非物质文化遗产与旅游深度融合发展的通知》（文旅非遗发〔2023〕21号）、《文化和旅游部关于推动在线旅游市场高质量发展的意见》（文旅市场发〔2023〕41号）、《文化和旅游部关于印发〈国内旅游提升计划（2023—2025年）〉的通知》（文旅市场发〔2023〕118号）的主要内容。

5. 《中华人民共和国宪法》及宪法相关法

（1）《中华人民共和国宪法》

了解：《中华人民共和国宪法》序言的内容与效力、宪法

确认的国家指导思想、发展道路、奋斗目标、根本任务，宪法的基本原则。

熟悉：《中华人民共和国宪法》关于国家机构组织的构成、任期和权限划分的规定。

掌握：《中华人民共和国宪法》关于国家制度、公民的基本权利和基本义务的规定。

（2）宪法相关法

了解：《中华人民共和国国旗法》《中华人民共和国国歌法》《中华人民共和国国徽法》关于首都、国旗、国歌、国徽的规定；《中华人民共和国香港特别行政区维护国家安全法》关于中央人民政府驻香港特别行政区维护国家安全机构及其职责的规定。

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；《伊斯兰教朝觐事务管理办法》关于总则以及朝觐人员确定、境内组织工作、境外组织工作以及相关法律责任的规定。

掌握：《中华人民共和国香港特别行政区维护国家安全法》关于分裂国家罪、颠覆国家政权罪、恐怖活动罪罪行和处罚的

规定；《中华人民共和国英雄烈士保护法》关于英雄烈士姓名、肖像、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》的框架及其附则关于本法用语含义的规定。

熟悉：《中华人民共和国旅游法》关于总则、旅游规划和促进、旅游监督管理及主要法律制度的规定。

掌握：《中华人民共和国旅游法》关于旅游服务合同制度及其相关法律责任的规定。

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》关于处罚种类和适用的规定；《中华人民共和国消费者权益保护法》关于总则的规定。

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的规定；《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的规定；《旅游不文明行为记录管理暂行办法》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的规定。

掌握：《中华人民共和国旅游法》关于旅游者权益保护制

度及其相关法律责任的规定；《中华人民共和国消费者权益保护法》关于经营者的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》关于总则的规定。《文化和旅游市场信用管理规定》关于总则的规定；《在线旅游经营服务管理暂行规定》关于总则、监督检查的规定。

熟悉：《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》关于旅行社设立与变更的规定；《文化和旅游市场信用管理规定》关于文化和旅游市场信用信息采集与归集、失信主体的分类、信用信息公开与共享的规定。

掌握：《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》关于旅行社经营范围、经营原则、经营规范、旅游服务质量保证金制度的规定，旅行社权利和义务等法律制度及其相关法律责任的规定；《文化和旅游市场信用管理规定》关于文化和旅游市场失信主体认定、管理措施、信用修复、信用评价与信用承诺的规定；《在线旅游经营服务管理暂行规定》关于在线旅游经营者运营、法律责任的规定。

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、导游执业许可制度及导游从事领队服务条件的规定。

掌握：《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《导游管理办法》关于导游执业管理、导游执业保障与激励、导游的权利和义务及其相关法律责任的规定。

10. 《中华人民共和国民法典》

（1）民法基本常识

了解：《中华人民共和国民法典》第一编总则关于基本规定的内容，自然人的监护制度、法人的一般规定、民事责任的规定。

熟悉：《中华人民共和国民法典》第一编总则关于民事权利能力和民事行为能力、民事法律行为一般规定、意思表示和代理制度的规定。

掌握：《中华人民共和国民法典》第一编总则关于民事法律行为效力的规定；第四编人格权关于一般规定以及生命权、身体权、健康权、肖像权、隐私权和个人信息保护的规定。

（2）合同法律制度

了解：《中华人民共和国民法典》第三编合同关于合同的法律约束力，订立合同的形式与内容，格式条款的规定。

熟悉：《中华人民共和国民法典》第三编合同关于合同的履行原则、合同条款补充和确定、合同内容约定不明确的履行

规定，合同的变更和转让、合同的解除，违约责任的种类和承担方式、定金罚则、客运合同和委托合同的规定。

掌握：《中华人民共和国民法典》第三编合同关于不可抗力、不可抗力的责任、防止损失扩大义务、双方违约和过失相抵规则、第三人造成违约的责任承担的规定。

（3）侵权责任法律制度

了解：《中华人民共和国民法典》第七编侵权责任关于一般规定的内容，人身损害、财产损失、精神损害的责任承担的规定。

熟悉：《中华人民共和国民法典》第七编侵权责任关于监护人、用人单位、教育机构责任，机动车交通事故责任，高度危险活动损害责任的规定。

掌握：《中华人民共和国民法典》第七编侵权责任关于宾馆等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者责任，参加具有一定风险文体活动责任，饲养动物损害责任、建筑物和物件损害责任的规定。

11. 旅游安全法律制度

了解：《旅游安全管理办法》关于旅游突发事件等级及相关罚则，关于及时上报突发事件信息的内容要求；《大型群众性活动安全管理条例》关于大型群众性活动的界定、参加大型群众性活动的义务的规定；《中华人民共和国安全生产法》关

于从业人员的安全生产权利义务的规定。

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》关于旅游安全保障、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，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。

12. 入出境及交通法律制度

了解：《中华人民共和国民用航空法》关于运输凭证、承运人责任的规定；《中华人民共和国铁路法》关于铁路运输营业中铁路运输合同、铁路运输企业和旅客权利义务的规定；《中华人民共和国道路运输条例》关于客运经营的规定；《国内水路运输管理规定》关于水路运输承运人和旅客之间的权利义务的规定。

熟悉：《中华人民共和国民用航空法》关于劫持航空器、危及飞行安全、携带危险品及管制刀具等乘坐航空器、在航空器上放置危险品、损毁移动航空设施、聚众扰乱机场秩序法律责任的规定；《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义

务性规定和禁止性规定及相关法律责任的规定。

13. 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法律责任的规定；《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：《中华人民共和国食品安全法》关于食品安全事故处置制度及相关法律责任的规定。

14. 旅游资源法律制度

了解：《博物馆条例》关于博物馆开展社会服务的原则、设立条件、社会服务及其相关法律责任的规定；《保护世界文化和自然遗产公约》关于文化遗产和自然遗产的定义、国家保护和国际保护、保护世界文化和自然遗产政府间委员会的规定；《保护非物质文化遗产公约》关于非物质文化遗产的定义、缔约国的作用、其他保护措施的规定。

熟悉：《风景名胜区条例》关于风景名胜区及其设立、保护、利用和管理及其相关法律责任的规定；《中华人民共和国非物质文化遗产法》关于非物质文化遗产及其保护措施和原则，非物质文化遗产代表性项目传承与传播的规定。

掌握：《中华人民共和国自然保护区条例》关于自然保护区及其类别、设立条件、区域构成、管理及相关法律责任的规定；《中华人民共和国文物保护法》关于适用范围、文物工作方针、所有权归属，不可移动文物、民间收藏文物、文物出境及其相关法律责任的规定。

15. 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》关于旅游投诉及其管辖的规定。

熟悉：《中华人民共和国消费者权益保护法》关于争议解决的规定；《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》的主要内容。

掌握：《旅游投诉处理办法》关于旅游投诉案件受理和处理制度的规定；《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。

16. 时事政治

熟悉：2023年10月以来的国内外时事政治。

《导游业务》考试大纲

（一）考试目的

考查考生对导游服务能力要求、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、分类和管理；导游服务的内涵、特点和原则，导游职业产生及发展历程。

熟悉：导游的职责内容及礼仪要求；导游服务的地位和作用。

掌握：导游服务能力要求。

2. 服务规范

了解：散客旅游的定义；入境游导游服务特别要求。

熟悉：散客旅游的特点；出境游领队服务程序和服务要求。

掌握：地陪导游、全陪导游服务程序和服务要求；散客的导游服务程序和服务要求；导游引导文明旅游的规范内容。

3. 导游技能

了解：导游语言的内涵和基本要求。

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。

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。

4. 应变处理

了解：导游处理突发事件、团队常见问题和旅游者个别要求的原则。

熟悉：漏接和误机（车、船）事故产生的原因；影响旅游活动的气象灾害，包括台风、暴雨、雷电、海啸等；影响旅游活动的地质灾害，包括地震、洪水、泥石流与山体滑坡等。

掌握：旅游者在餐饮、住宿、交通、游览、购物、文娱活动等方面个别要求的处理；旅游者要求自由活动、探亲访友、亲友随团、中途退团、延长旅游期限的处理；旅游合同变更或解除的处理；漏接、误机（车、船）事故的预防与处理；旅游行程变更的处理；旅游者证件、行李、物品遗失和旅游者走失的预防与处理；旅游者晕车（机、船）、中暑的预防与处理；旅游者毒虫蜇伤的处理；旅游者在旅游过程中伤病、病危或死亡的处理；旅游者不当行为的处理；旅游交通事故、治安事故、火灾事故、溺水、食物中毒、传染病疫情、社会骚乱等事件的预防与处理；旅游接待纠纷的处理。

5. 相关知识

了解：高原旅游、冰雪旅游、温泉旅游、沙漠旅游、研学

旅游的安全常识；时区与时差、温度和度量衡的换算；货币的相关知识。

熟悉：旅行社、旅游饭店及旅游景区的相关知识；旅游保险的相关知识；中国海关有关入出境携带物品的规定。

掌握：航空、铁路、水路客运知识；入出境证件和入出境手续的相关知识；中国离境退税的相关知识。

《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、改革各个历史时期创造的伟大成就，中国旅游业发展概况，中国历史文化知识，中国文学常识，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（地）概况的了解、熟悉和掌握程度。

（二）考试内容

1. 中国共产党百余年奋斗历程及领导中国人民取得的伟大成就

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重大科技和建设成就。

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、“三线”建设、改革开放、“一国两制”、“一带一路”倡议、构建人类命运共同体、脱贫攻坚、乡村振兴与全面建成小康社会、中国式现代化和人类文明新形态等知识。

2. 中国旅游业发展概况

了解：中国旅游业的发展、文旅融合、数字文旅、中国旅游业三大市场、中国旅游日、定制旅游、红色旅游、生态旅游、乡村旅游、康养旅游、冰雪旅游、研学旅游等行业发展趋势。

3. 中国历史文化知识

了解：中国戏剧戏曲、中医中药、书画艺术的发展等常识，主要科技发明成果。

熟悉：中国历史上的重大事件和重要人物，中国不同历史时期的主要成就，中国传统哲学思想。

掌握：中国历史的发展脉络，古代著名文化类型和代表性遗址。

4. 中国文学常识

了解：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。

熟悉：名胜古迹中的著名楹联。

掌握：中国汉字的起源、发展与格律常识，历代游记名篇《岳阳楼记》《滕王阁序》《赤壁赋》《兰亭集序》赏析。

5. 传统工艺美术

了解：中国陶器、瓷器发展概况，中国文房四宝、年画、剪纸和风筝的主要产地和特色。

熟悉：中国陶器、瓷器、漆器、玉器的主要产地和特色，

中国传统四大刺绣及其代表作。

掌握：唐三彩、龙泉青瓷、宋代五大名窑、青花瓷、德化白瓷、彩瓷的特点，景泰蓝工艺等。

6. 中国建筑、园林和饮食文化

（1）中国建筑

了解：中国建筑的历史沿革和基本特征，中西建筑流派风格比较，中国近现代建筑的特点，中国当代著名建筑等。

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、古镇古村、古长城、古楼阁、古塔和古桥的类型、布局、特点等相关知识，新中国建筑重大成就。

（2）园林

了解：中国古典园林的起源与发展，中国现代园林艺术。

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，盆景艺术和代表性园林。

（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、江湖菜、素席的特点和代表菜品。

掌握：鲁菜、川菜、粤菜、淮扬菜的形成、特点及代表性

菜品，中国传统名茶、名酒的相关知识。

7. 中国各民族知识与宗教知识

了解：佛教、道教、基督教和伊斯兰教的基本概况。

熟悉：中国各民族的基本概况和地理分布，中华民族共同体意识，佛教的传入、在中国的发展及主要宗派，道教的产生、发展及主要派别。

掌握：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：中国自然与地理基础知识。

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

掌握：常见自然景观的地质成因。

9. 中国主要旅游客源国（地）和目的地国（地）概况

了解：世界性旅游组织、世界旅游日。

熟悉：中国主要旅游客源国（地）和目的地国（地）的基本情况、风俗习惯、主要城市与景点。

《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）以及香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区概况的了解、熟悉和掌握程度。

（二）考试内容

按照中华人民共和国行政区划，考查的知识点如下：

了解：历史、地理、气候、区划、人口、交通、旅游等概况。

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级旅游景区和国家级旅游度假区，各民族具有代表性的历史文化和民俗风情。

掌握：各地代表性饮食的特点、主要美食和风物特产。国内知名地域文化、民族文化及特色产业。

《导游服务能力》考试大纲

(北京市)

一、考试目的

《导游服务能力》的考试，以机考的方式对考生进行现场考试。考查考生应具备的与导游职业、语种服务要求相对应的语言能力，导游服务基本素质和服务能力。

重点考查以下四个方面：

(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、规范性和生动性等。

(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、建筑特点等内容讲解的正确性，讲解是否详略得当、重点突出、条理清晰，以及具备一定的讲解技巧。

(三) 综合能力

考查考生对北京地区的城市概况、主要景点知识、传统文化与民俗、经济社会发展等方面综合知识的掌握程度，以及应掌握的导游基本业务技能。

(四) 外语口译

考查外语类考生在导游服务过程中，进行中文与外语之间

口译的基本能力。

二、考试内容

（一）景点讲解

天安门及天安门广场、故宫、天坛、颐和园、长城、明十三陵。

（二）综合能力考查

1. 城市概况

北京历史沿革、地理特点、城市规划与发展。

2. 景点知识问答

天安门及天安门广场、故宫、天坛、颐和园、长城、明十三陵、周口店北京人遗址、大运河、中轴线、恭王府、北海、景山、雍和宫、奥林匹克公园、孔庙和国子监。

3. 传统文化与民俗

- （1）北京地区的世界文化遗产；
- （2）北京地区的人类非物质文化遗产代表作；
- （3）北京地区的主要博物馆；
- （4）北京地区的红色教育基地；
- （5）北京胡同及四合院；
- （6）北京商业街及老字号。

4. 时事政治（2023~2024年上半年）

《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点、游览线、特色旅游资源、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;考查考生的语言表达、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

考查考生对旅游景点、游览线、特色旅游资源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、经典游览线路及特色旅游资源

- (1) 天津旅游概况(中外文);
- (2) 古文化街(中外文);
- (3) 盘山(中外文);
- (4) 五大道风情区(中文);
- (5) 黄崖关长城(中文);

(6) 杨柳青古镇（中文）；

(7) 渔阳古镇（中文）；

(8) 市内经典游览线（中外文）：从“天津之眼”摩天轮出发，途经古文化街、鼓楼、天津大学、南开大学、天塔、天津文化中心、五大道、解放北路金融街、意大利风情区、天津站结束行程；

(9) 海河游览线（中外文）：从永乐桥到达大光明桥之间的著名桥梁、风貌建筑、文化街区及重要人物与事件；

(10) 滨海经典游览线（中文）：从国家会展中心出发，途经极地海洋馆、滨海文化中心、天津港文化旅游区、国家海洋博物馆、泰达航母主题公园结束行程；

(11) 红色记忆旅游资源（中文）：平津战役纪念馆、周恩来邓颖超纪念馆、大沽口炮台遗址博物馆、中共中央北方局旧址纪念馆、盘山烈士陵园、天津市规划展览馆等；

(12) 现代工业旅游资源（中文）：海鸥表博物馆、长芦盐场、空客总装线、海河乳品、桂发祥十八街麻花文化馆等。

注：①天津旅游概况：讲解内容需包含但不仅限于天津城市定位、基本城市情况概括、历史建制沿革、文化特色、生态文明建设、旅游资源及开发战略等内容。

②杨柳青古镇、渔阳古镇：讲解内容需以古镇内AAAA级旅游景区为主体，需涵盖古镇的历史文化特色，包括民俗文化、

运河文化等内容。

③各游览线：讲解内容需总体介绍线路基本情况，并按照规定要求，以合理路线顺序具体介绍点位，做到详略得当，重点突出。

④旅游资源：讲解内容需呈现出天津市特色资源的整体情况，包含但不仅限于所列旅游资源为主体，突出讲解资源的历史内涵、文化价值、时代精神及未来布局。

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、经典游览线路及特色旅游资源的导游讲解

考查考生对天津市域内旅游景点、经典游览线路及特色旅游资源的了解和熟悉程度；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) 了解天津各区主要旅游景点的地理位置、交通路线和基本内容;

(2) 掌握天津城市定位、基本城市情况概括、历史建制沿革、文化特色、生态文明建设、旅游资源及开发战略等内容;

(3) 掌握本大纲所列景点的地理位置、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) 掌握本大纲所列游览线的具体路线、情况概括以及线路内相应点位的基本内容;

(5) 掌握本大纲所列旅游资源整体情况, 历史内涵、文化价值、时代精神及未来布局等内容。

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

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. 地陪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服务技巧；

（5）熟悉和掌握地陪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) 熟悉送客服务的服务规范与服务质量标准，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. 全陪导游的导游服务规范

考查考生是否熟悉和掌握全陪导游的主要工作内容及应达到的服务质量标准。

(1) 了解全陪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《旅游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

考查考生是否掌握旅游者特殊情况的处理技巧,是否掌握由不同原因造成旅游活动计划变更时应采取的措施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不当言行的能力。

(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、住宿、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) 熟悉和掌握对残障旅游者的服务规范和服务质量标准。

五、综合知识

(一) 考试目的

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

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地性、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首语、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、回答问题及在中文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、海关等相关手续;

(4) 考生能否独立进行中文与外语的相互翻译。

七、仪表礼仪

(一) 考试目的

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。

《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 15 分钟，外语类考生考试时间 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：石家庄概况、正定古城；

承德：承德概况、塞罕坝国家森林公园；

张家口：张家口概况、大境门；

秦皇岛：秦皇岛概况、鸽子窝公园；

唐山：唐山概况、南湖·开滦旅游景区；

廊坊：廊坊概况、第一城；

保定：保定概况、野三坡；

沧州：沧州概况、吴桥杂技大世界；

衡水：衡水概况、衡水湖；

邢台：邢台概况、邢台大峡谷；

邯郸：邯郸概况、广府古城；

雄安新区：雄安新区概况、雄安郊野公园。

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) 河北非遗文化；

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的预防与处理。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。突发公共卫生事件的应对措施。

（3）综合知识

近一年国际、国内时政热点以及经济、社会、文化和旅游发展的重要事件与成就，河北省情、文明旅游、红色旅游以及重点旅游景区等相关知识。

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%。

《导游服务能力》考试大纲

(山西省)

一、考试形式

以计算机人机对话方式进行。

二、普通话考生考试内容

考试时长33分钟，其中：讲解环节8分钟，问答环节6分钟，准备和回放时间19分钟。

(一) 讲解环节

由专题讲解、景区讲解两部分组成。

1. 专题讲解

(1) 考试说明：共计5个专题知识，由电脑随机抽取1题进行讲解。准备时间1分钟，讲解时长3分钟，回放时长3分钟。

(2) 讲解要求：考生可参考以下专题讲解要点，自行组织讲解内容，要求有深度、有创意，做到紧扣主题，内容完整、条理清晰，知识点准确，讲解方法得当，表达流畅自如，生动有感染力。

(3) 讲解内容：

① 山西概况

讲解要点：山西省地理位置、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

景观及近年来经济、社会、文化发展状况等。

②晋商文化

讲解要点：山西晋商文化的产生、发展及衰落，晋商的经营理念、主要贡献、晋商与山西社会文化的关系、晋商精神的塑造和对后世的影响等。

③古建文化

讲解要点：山西古建甲天下，山西被称为“中国古建的宝库”，山西古建的历史、类型、特点、分布、较有代表性的古建，以及山西古建在中国古建中的地位。

④非遗文化

讲解要点：山西非遗文化现状、山西非遗产生及主要代表性的非遗项目及传承人、非遗的传承与保护关系、非遗在文旅融合中的地位等，该专题可列举典型非遗项目进行阐述。

⑤红色文化

讲解要点：山西是全国著名的革命老区，红色文化资源底蕴深厚，红色和抗战遗存数量众多。山西红色旅游资源的分布及红色经典景区的基本情况，红色文化资源的特点及特色，以及所蕴含的红色文化精神谱系及红色精神的传承。

2. 景区讲解

(1) 考试说明：共计 12 个景区，由电脑随机抽取 1 个景区进行讲解。准备时间 1 分钟，讲解时长 5 分钟，回放时长 5

分钟。

(2) 考试景区：云冈石窟、五台山风景名胜区、皇城相府生态文化旅游区、绵山景区、平遥古城景区、雁门关景区、洪洞大槐树寻根祭祖园景区、太行山大峡谷八泉峡景区、云丘山景区、黄河壶口瀑布旅游区、晋祠博物馆、八路军太行纪念馆。

(3) 讲解要点：景区概况、历史沿革、代表性景观、重要的人物和事件以及所蕴含的历史、文化、科学、艺术价值等，根据景区类型、性质、常规游览线路自行组织讲解词，鼓励原创导游词。

(4) 讲解要求：讲解内容科学准确，详略得当，重点突出，能够恰当运用讲解方法与技巧，语言流畅、生动、有感染力，具有现场感，举止得体，仪容仪表符合职业要求。

(二) 问答环节

1. 导游服务能力

(1) 考试说明：电脑随机抽取1题，准备1分钟，答题时长2分钟，回放时长2分钟。

(2) 考查要点：全陪导游、地陪导游接待服务工作程序及各阶段工作要点；导游在思想素质、技术技能、业务知识、职业形象方面的规范要求；入境游导游、出境游领队服务工作流程、工作要点等导游服务应知应会的专业知识。

2. 应变能力

(1) 考试说明：电脑随机抽取1题，准备1分钟，答题时长2分钟，回放时长2分钟。

(2) 考查要点：

①游客个别要求的处理。包括游客餐饮、住宿、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等。

②突发事件和常见问题的处理。包括旅游合同的变更或解除、丢失证件或物品、丢失行李或行李损坏、旅游者走失、自然灾害、旅游者伤病、病危或死亡、旅游者食物中毒、传染病疫情、社会骚乱等群体性事件、接待纠纷等。

3. 综合知识

(1) 考试说明：电脑随机抽取1题，准备1分钟，答题时长2分钟，回放时长2分钟。

(2) 考查要点：当前国际、国内和省内时政以及经济、社会、文旅融合等方面知识，传染病疫情防控措施以及突发公共卫生事件的应对知识等；山西的宗教、古建艺术、晋商文化、饮食文化、红色文化、非遗文化、研学旅行等。

三、 外语考生考试内容

考试时长 43 分钟，其中：讲解环节 8 分钟，问答环节 6

分钟，口译环节 4 分钟，准备和音频回放时长 25 分钟。

(一) 讲解环节

由专题讲解、景区讲解两部分组成。

1. 专题讲解

(1) 考试说明：共计3个专题知识，由电脑随机抽取1题进行讲解。准备时间1分钟，讲解时长3分钟，回放时长3分钟。

(2) 讲解要求：考生可参考以下专题讲解要点，自行组织讲解内容，要求有深度、有创意，做到紧扣主题，内容完整，条理清晰，知识点准确，讲解方法得当，表达流畅自如，语音语调语法正确，符合其语种表达规范。

(3) 讲解内容：

① 山西概况

讲解要点：山西省地理位置、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、主要旅游景观及近年来经济、社会、文化发展状况等。

② 晋商文化

讲解要点：山西晋商文化的产生、发展及衰落，晋商的经营理念、主要贡献、晋商与山西社会文化的关系、晋商精神的塑造和对后世的影响等。

③ 古建文化

讲解要点：山西古建甲天下，山西被称为“中国古建的宝

库”，山西古建的历史、类型、特点、分布、较有代表性的古建，以及山西古建在中国古建中的地位。

2. 景区讲解

(1) 考试说明：共计5个景区，由电脑随机抽取1个景区进行讲解。准备时间1分钟，讲解时长5分钟，回放时长5分钟。

(2) 考试景区：云冈石窟、五台山风景名胜区、平遥古城、洪洞大槐树寻根祭祖园景区、晋祠博物馆。

(3) 讲解要点：景区概况、历史沿革、代表性景观、重要的人物和事件以及所蕴含的历史、文化、科学、艺术价值等，根据景区类型、性质、常规游览线路自行组织讲解词，鼓励原创导游词。

(4) 讲解要求：讲解内容正确清楚，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，仪容仪表符合职业要求。

(二) 问答环节

1. 导游服务能力

(1) 考试说明：电脑随机抽取1题，准备1分钟，答题时长2分钟，回放时长2分钟。

(2) 考查要点：全陪导游、地陪导游接待服务工作程序及各阶段工作要点；导游在思想素质、技术技能、业务知识、

职业形象方面的规范要求；入境游导游、出境游领队服务工作流程、工作要点等导游服务应知应会的专业知识。

2. 应变能力

(1) 考试说明：电脑随机抽取1题，准备1分钟，答题时长2分钟，回放时长2分钟。

(2) 考查要点：

①游客个别要求的处理。包括游客餐饮、住宿、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等。

②突发事件和常见问题的处理。包括旅游合同的变更或解除、丢失证件或物品、丢失行李或行李损坏、旅游者走失、自然灾害、旅游者伤病、病危或死亡、旅游者食物中毒、传染病疫情、社会骚乱等群体性事件、接待纠纷等。

3. 综合知识

(1) 考试说明：电脑随机抽取1题，准备1分钟，答题时长2分钟，回放时长2分钟。

(2) 考查要点：当前国际、国内和省内时政以及经济、社会、文旅融合等方面知识，传染病疫情防控措施以及突发公共卫生事件的应对知识等；山西的宗教、古建艺术、晋商文化、饮食文化、红色文化、非遗文化、研学旅行等。

(三) 口译环节

(1) 考试说明：电脑随机抽取“中译外”和“外译中”试题各1个，考生分别回答，每题准备1分钟，答题时长2分钟，回放时长2分钟。

(2) 考查要点：外语语音标准、语调自然、音量适中、语速把握得当、节奏合理、肢体语言规范。语言流畅、生动、符合考试所使用语种的表达规范。

四、分值比例

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

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

五、考试纪律

1. 考前报名考试网站会发布《考生须知》和操作练习盘。考生要认真阅读，熟悉考场考试规定。领取准考证后要按照准考证规定时间参加考试，逾期不到者，视为弃考。

2. 考中考务人员要忠于职守，严守秘密，考生要认真作答，严守考试纪律。考试结束后考生必须第一时间退出考区，不得逗留或与他人沟通。

3. 山西省文化和旅游厅对考试全过程进行巡视、监督和管理。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。

《导游服务能力》考试大纲

（内蒙古自治区）

一、指导思想

深入贯彻党的二十大精神，推动文化和旅游深度融合发
展，不断丰富旅游文化内涵、提升旅游的文化品位，发挥旅游
在促进文化传承发展方面的作用。深入挖掘内蒙古文化旅游资
源禀赋，打造全区优势产业、服务业支柱产业和综合性幸福产
业。把内蒙古打造成为文化旅游强区和国内外知名的文化体验
与生态休闲旅游目的地。服务于“两个屏障”“两个基地”和
“一个桥头堡”建设。

二、总体要求

坚持“以文塑旅、以旅彰文”，打造“北疆文化”品牌。
牢固树立“生态优先、绿色发展”鲜明导向。铸牢中华民族共
同体意识，发挥讲解在记忆、传承、创新、传播四个方面的功
能。凝聚“建设亮丽内蒙古，共圆伟大中国梦”的合力，讲好
内蒙古故事，共同谱写内蒙古民族团结、守望相助、和谐发展
的新篇章。

三、考试目的

通过本科目的考试，考查考生对导游词创作、导游语言技
巧、讲解技能、业务知识、临场应变、文明旅游引导能力的

掌握程度；考查导游职业道德素养；考核导游综合知识掌握的水平。

四、考试方式

现场考试采用机考方式进行。考生在进入考试系统后，按计算机上随机显示的题目，用所报考语种现场录制导游讲解和知识回答的音频、视频。考生不得提前交卷，系统设定考试时间截止后，由计算机系统自动收卷。

五、考试语种

考试语种包括：中文、英语、俄语、日语。

六、考试内容

中文类考生现场考试内容包括导游讲解、导游服务规范、导游应变能力和综合知识。

外语类考生现场考试内容包括用所考语种进行导游讲解、导游服务规范、导游应变能力、综合知识和口译测试(包括“中译外”“外译中”)。

(一) 导游讲解(占总分70%)

中文类考生导游讲解礼貌礼仪占总分的5%，语言表达占总分的20%，景点讲解占总分的45%。

1. 考查要点

(1) 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、妆容是否

得体。

(2) 考查考生语言表达的能力及身体语言的运用能力；考生在进行导游讲解时，是否显示出较强的逻辑性和针对性；考生在回答问题时，其口语表达是否简洁明了，并能够进行灵活调整；考生能否较好地运用首语、手势语、目光语等与游客进行交流。

(3) 考查考生对内蒙古自治区区情和“旅游四地”（自驾游首选地、露营游佳选地、度假游必选地、康养游优选地）建设的掌握情况。考核景点讲解的准确性、全面性和条理性，考查讲解是否详略得当、重点突出，考查讲解是否符合规范程序和使用讲解技巧。

(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。外语类考生能否运用外语进行导游讲解、回答问题及中外口语互译。

2. 考试内容

中文类和外语类考生讲解内容分景区讲解和问答两部分，分别是必讲的内蒙古自治区区情概况+抽选景点讲解。

(1) 内蒙古自治区区情概况的讲解，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、北疆文化、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。

（2）中文类考生抽选景点讲解

中文类考生抽选景点包括生态内蒙古、文化内蒙古、奋进内蒙古三类中一个景点景区。讲解应牢牢把握铸牢中华民族共同体意识这条主线和内蒙古大地上各民族交往交流交融的历史和现实，正确诠释北疆文化（如“蒙古马精神”“三北精神”“草原文化”“农耕文化”“长城文化”“黄河文化”等）。景点讲解主要围绕景区概况、核心产品及亮点介绍。

生态内蒙古包括通辽市科左后旗大青沟旅游景区、兴安盟阿尔山—柴河旅游景区、乌兰察布市岱海旅游区、鄂尔多斯市响沙湾旅游景区；文化内蒙古包括呼伦贝尔市满洲里中俄边境旅游区、赤峰市红山文化博物馆、锡林郭勒盟元上都遗址旅游区、呼和浩特市昭君博物院；奋进内蒙古包括包头市包钢工业旅游区、巴彦淖尔市乌梁素海生态旅游区、阿拉善盟东风航天城旅游区、乌海市乌海湖休闲度假旅游区。

（3）外语类考生抽选景点讲解

外语类考生抽选景点包括鄂尔多斯市响沙湾旅游景区、满洲里市中俄边境旅游区、兴安盟阿尔山—柴河旅游景区、赤峰市阿斯哈图石林景区、阿拉善盟胡杨林旅游区、呼伦贝尔市呼伦贝尔大草原·莫尔格勒河景区 6 个景区。

（二）导游服务规范（占总分 10%）

1. 考试目的

考查考生掌握导游服务的要求和标准。

2. 考试内容

（1）准备工作，包括熟悉计划、物品与资料准备、知识准备、联络沟通（全陪导游和地陪导游分别负责的联络沟通工作）。

（2）出发与迎接服务，包括导游在执业过程中应携带电子导游证、佩戴导游身份标识，并开启导游执业相关应用软件，提前到达旅游者出发、迎接地点，持旅行社标识迎候，致欢迎词，介绍本次旅游行程，提示文明旅游等注意事项；出发时，全陪导游应做的工作；出发时，地陪导游应做的工作。

（3）交通服务，包括乘坐交通工具时，导游应做的工作；旅游客车在高速公路或危险路段行驶时，导游不应站立讲解。

（4）住宿服务，包括旅游者抵达饭店时，全陪导游和地陪导游应按要求协助办理住店手续，妥善处理入住过程中出现的问题，提醒安全注意事项；离店当天，地陪导游应做的工作，全陪导游应予以协助。

（5）用餐服务，包括地陪导游应按照旅游合同的约定安排用餐，对合同中旅游者的特殊用餐要求，应提前掌握并做出相关安排。全陪导游应对此实施监督和协助；就餐时，地陪导

游应做的工作。

(6) 游览服务, 包括在游览前导游应做的工作、在游览过程中全陪导游和地陪导游应做的工作。

(7) 购物服务导游应做的工作。

(8) 文化娱乐服务导游应做的工作。

(9) 送行服务, 全陪和地陪应做的工作。

(10) 后续工作, 包括处理遗留问题、总结工作。

(三) 导游应变能力 (占总分 10%)

1. 考试目的

考查考生是否掌握突发事件和常见问题处理的能力。

2. 考试内容

主要是突发事件和常见问题的处理, 包括旅游合同的变更或解除的处理、丢失证件或物品的处理、丢失行李或行李损坏的处理、旅游者走失的处理、自然灾害的处理、旅游者伤病(病危或死亡)的处理、旅游者食物中毒的处理、传染病疫情的处理、社会骚乱等群体性事件的处理、接待纠纷的处理。

(四) 综合知识 (占总分 10%)

1. 考试目的

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。

2. 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了解、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内蒙古自治区概况；能否胜任内蒙古文化旅游参观点游览的导游讲解工作。

①了解各盟市的地理区位、行政区划、人口数量和气候特点；

②熟悉各盟市的历史沿革、民俗风情、精品游览线路；

③掌握各盟市经济建设、社会发展、文化教育等方面的成就；

④掌握冰雪旅游和“十四冬”相关赛事情况；

⑤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。

《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,检验考生对导游操作规范、语言技能、讲解技能、应变能力及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的掌握程度和发挥能力。外语类考生全程使用所报考的外语语种应试和讲解,并具备中外口译能力。

二、考试方式

现场考试采取机考方式进行。考生在考试计算机上按系统随机显示的题目,用所报考语种现场录制讲解和回答问题的音频、视频。考试时间截止时由计算机系统自动收卷,考生不得提前交卷。考前报名考试网站会发布《现场考试必读》和操作练习盘。

三、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和讲解内容的正确性、全面性、条理性,讲解是否详略得当、重点突出,吐字发音是否清晰标准。考查考生讲解技巧水平,是否声情并茂,能够引起游客共鸣。

抽选景点范围包括：沈阳故宫、辽宁省博物馆、“九·一八”历史博物馆、老虎滩海洋公园、金石滩国家旅游度假区、鞍山钢铁之旅、抚顺雷锋纪念馆、五女山山城、鸭绿江断桥景区、辽沈战役纪念馆、红海滩国家风景廊道、九门口长城。普通话与外语考生抽选景点讲解范围一致。

（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。

1. 熟悉导游的思想素质、技术技能及职业形象要求；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及语言能力的要求。

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；掌握导游操作能力的要求；掌握导游应具备的信息技术应用能力的内容。

（三）应变能力

主要考查考生处理突发事件和常见问题的处理能力。

1. 了解导游处理突发事件和常见问题的处理原则；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；掌握旅游合同的变更或解除的处理方法；掌握游客丢失证件或物品、丢失行李或行李损坏、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伤病病危或死亡的处理方法；掌握游客不当言行及社会骚乱等群体性事件的处理方法；掌握旅游交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒、溺水、传染病疫情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。

4. 掌握导游服务质量评价的内容与改进方法。

（四）综合知识

主要考查考生对文化、旅游、时政、经济、社会发展等方面的综合知识是否全面了解。

1. 了解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；了解党的二十大报告及习近平总书记关于文化和旅游工作的重要论述；了解中国共产党百年发展历程；掌握社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观；熟悉导游职业道德规范的基本内容。

2. 熟悉红色旅游、研学旅行、工业旅游等新业态的概况；掌握抗日战争起始地，解放战争转折地，新中国国歌素材地，抗美援朝出征地，共和国工业奠基地，雷锋精神发祥地，辽宁“六地”红色文化资源。

3. 熟悉文旅融合战略；掌握辽宁省国家AAAAA级旅游景区及世界文化遗产知识；了解辽宁省博物馆、沈阳“九·一八”历史博物馆、抗美援朝纪念馆、旅顺博物馆、沈阳故宫博物院等国家级博物馆；了解皮影戏、海城高跷、医巫闾山满族剪纸、岫岩玉雕、抚顺地秧歌等国家级非物质文化遗产代表性项目；了解辽宁大剧院、盛京大剧院、中华剧场等文旅演艺场所基本概况。

4. 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；了解导游资格考试

的报考条件；熟悉导游的定义、分类；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。

5. 掌握旅客出入境应持有的证件和需要办理的手续相关知识；掌握领事保护知识，海关及移民管理规定；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。

6. 掌握旅游产品策划，线路设计方面的专业知识。

（五）中外口译

中外口译内容主要以文化旅游相关的短文为主，考生按照随机抽取的题目进行中外文口译。此部分内容仅外语类考生作答。

四、分值比例

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%。

《导游服务能力》考试大纲

(吉林省)

一、考试目的

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,以推动高质量发展为目标,立足新时代对导游服务能力提出的新要求,通过现场考试的方式,考查考生在仪表、礼仪、语言表达、景点讲解、导游服务规范、应变能力及综合知识等方面的基本素质及能力,提高导游在实际工作中的服务质量和服务能力,推进文化和旅游深度融合发展。

二、考试方式

现场考试以室内模拟考试方式进行。在考试时间安排上,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、导游服务规范问答、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”)。

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，松原查干湖旅游度假区，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，大安嫩江湾旅游区，朝阳休闲旅游度假区。

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服务的术语和定义、服务能力要求、服务要求、入出境导游服务特别要求、突发事件和常见问题处理、导游服务质量评价与改进等内容的掌握和运用。

（五）应变能力

主要考查考生对旅游者个别要求的处理、应急问题的处置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，综合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。

（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%。

《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。考查考生对全省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能力的掌握。考查考生对文明旅游和时事政治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) 哈尔滨中央欧陆风情旅游区(中央大街);
- (3) 哈尔滨极地公园;
- (4) 齐齐哈尔扎龙生态旅游区;
- (5) 牡丹江镜泊湖景区;
- (6) 大兴安岭漠河市北极村旅游景区;
- (7) 亚布力滑雪旅游度假区;

- (8) 雪乡旅游风景区;
- (9) 太阳岛风景名胜区;
- (10) 伊春汤旺河林海奇石景区;
- (11) 大庆铁人王进喜纪念馆景区;
- (12) 虎林市虎头旅游景区。

2. 外语类景点讲解内容

- (1) 黑龙江省概况;
- (2) 哈尔滨中央欧陆风情旅游区(中央大街);
- (3) 大庆铁人王进喜纪念馆景区;
- (4) 雪乡旅游风景区;
- (5) 太阳岛风景名胜区。

(二) 导游规范

- 1. 地陪导游服务程序;
- 2. 全陪导游服务程序;
- 3. 景区景点导游服务程序;
- 4. 散客导游服务程序;
- 5. 《中华人民共和国旅游法》;
- 6. 《导游服务规范》。

(三) 应变能力

- 1. 旅游安全事故处理与预防;
- 2. 急救、安全常识;

3. 餐饮、住宿、娱乐、购物等方面个别要求的处理;
4. 对“特殊”旅游者的服务;
5. 漏接、错接的处理和预防;
6. 误机(车、船)事故的处理和预防;
7. 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理;
8. 旅游者走失的处理和预防;
9. 旅游者患病、死亡问题的处理;
10. 旅游者不当言行的处理。

(四) 综合知识

1. 时事政治;
2. 文明旅游相关知识;
3. 地方导游基础知识;
4. 全国导游基础知识;
5. 导游业务相关知识。

(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。

《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文化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，考生需在规定时间按规定流程完成考试题目。中文类考试答题时间不少于15分钟；外语类考试答题时间不少于25分钟。

(二)考试总分100分，题目在考试当天根据考试规则由机考系统抽取决定。

(三)考试语种分为中文，英语、日语、俄语、法语、德语、西班牙语，朝鲜语及其他外语三大类。各类别考生须使用所报考语种的语言作答。

三、考试内容

(一)概况讲解

包括上海概况讲解和游览区概况讲解。要求考生运用导游

语言和讲解技巧在聚焦要点的基础上,做全面准确、生动形象、条理清晰、详略得当、富有感染力和新意的讲解。

1. 中文类

(1) 上海概况讲解(1题,20分/题)。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。

(2) 游览区概况讲解(1题,15分/题)。应重点突出外滩、人民广场、东方明珠、豫园、龙华、徐家汇源六大游览区的地理位置、历史沿革、特色特点及主要景点。

2. 英语、日语、俄语、法语、德语、西班牙语类

(1) 上海概况讲解(1题,10分/题)。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。

(2) 游览区概况讲解(1题,10分/题)。应重点突出外滩、人民广场、东方明珠、豫园、玉佛寺五大游览区的地理位置、历史沿革、特色特点及主要景点。

3. 朝鲜语及其他外语类

(1) 上海概况讲解(1题,15分/题)。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。

(2) 游览区概况讲解(1题,15分/题)。应重点突出外

滩、东方明珠、豫园三大游览区的地理位置、历史沿革、特点特点及主要景点。朝鲜语考生还需掌握大韩民国临时政府旧址景点知识。

（二）景点讲解

要求考生运用导游语言和讲解技巧，对本语种所涉及游览区内主要景点及相关知识进行有重点、有条理的生动讲解。

1. 中文类（2题，15分/题）

（1）外滩游览区主要景点：黄浦江、外白渡桥、黄浦公园、上海总会大楼旧址（现华尔道夫酒店）、汇丰银行大楼旧址（现上海浦东发展银行大楼）、江海关大楼旧址（现上海海关大楼）、汇中饭店旧址（现斯沃琪和平饭店艺术中心）、沙逊大厦旧址（现和平饭店北楼）、中国银行大楼旧址（现中国银行上海分行大楼）等。

（2）人民广场游览区主要景点：中国共产党第一次全国代表大会纪念馆、上海博物馆、上海市历史博物馆（上海革命历史博物馆）、上海城市规划展示馆、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、上海中心大厦、陆家嘴滨江大道等。

（4）豫园游览区主要景点：豫园（三穗堂、大假山、游廊、万花楼、点春堂、玉玲珑、静观厅等）、上海城隍庙等。

(5) 龙华游览区主要景点：龙华塔、龙华寺（山门、弥勒殿、天王殿、钟楼和鼓楼、大雄宝殿、三圣宝殿）、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、土山湾博物馆、上海电影博物馆等。

2. 英语、日语、俄语、法语、德语、西班牙语类（2题，10分/题）

(1) 外滩游览区主要景点：黄浦江、外白渡桥、黄浦公园、汇丰银行大楼旧址（现上海浦东发展银行大楼）、江海关大楼旧址（现上海海关大楼）、沙逊大厦旧址（现和平饭店北楼）、中国银行大楼旧址（现中国银行上海分行大楼）等。

(2) 人民广场游览区主要景点：中国共产党第一次全国代表大会纪念馆、上海博物馆、上海市历史博物馆（上海革命历史博物馆）、上海城市规划展示馆、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、上海中心大厦等。

(4) 豫园游览区主要景点：三穗堂和大假山、梅妻鹤子和铁狮、鱼乐榭、万花楼和穿云龙、玉玲珑和玉华堂等。

(5) 玉佛寺游览区主要景点：天王殿、大雄宝殿、两尊玉佛等。

3. 朝鲜语及其他外语类（2题，15分/题）

(1) 外滩游览区主要景点：黄浦江、外白渡桥、汇丰银行大楼、海关大楼、黄浦公园。

(2) 东方明珠游览区主要景点：东方明珠广播电视塔、金茂大厦、上海中心大厦。

(3) 豫园游览区主要景点：三穗堂、大假山、点春堂、玉玲珑、静观厅。

(三) 综合知识问答

要求考生运用导游语言和讲解技巧,对本语种所涉及的上海旅游综合知识进行全面、准确的生动讲解。

1. 中文类(2题,5分/题)

上海概况、中国共产党一大·二大·四大纪念馆、龙华烈士纪念馆、上海新天地、上海自然博物馆、上海野生动物园、上海国际旅游度假区、佘山国家旅游度假区、朱家角古镇、“一江一河”(黄浦江旅游、苏州河旅游)、“建筑可阅读”(上海宋庆龄故居、“周公馆”、武康大楼等)、上海国家级非物质文化遗产相关知识(豫园灯会、沪剧、南翔小笼馒头等)、中国国际进口博览会、西沙明珠湖等内容。

2. 英语、日语、俄语、法语、德语、西班牙语类(1题,5分/题)

“一江一河”(黄浦江旅游、苏州河旅游)、南京路步行街、徐家汇源、朱家角古镇、上海国际旅游度假区、石库门建

筑等内容。

3. 朝鲜语及其他外语类（1 题，5 分/题）

外白渡桥、汇中饭店、黄浦公园、东方明珠广播电视塔、金茂大厦、豫园（连中三元、梅妻鹤子、玉玲珑）等内容。

（四）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. 导游服务规范（中文类与英语、日语、俄语、法语、德语、西班牙语类 1 题，10 分/题。朝鲜语及其他外语类 2 题，5 分/题）

包括地陪导游服务程序，全陪导游服务程序；导游讲解方法的运用；亲子团、政务团、商务团、研学团、老年团、残障团等不同类型旅游团的接待技巧；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等。

2. 导游服务特殊问题处理及应变能力（中文类 1 题，10 分/题。英语、日语、俄语、法语、德语、西班牙语类 1 题，5 分/题。朝鲜语及其他外语类 1 题，5 分/题）

包括导游服务中所遇到的旅游者个性化要求及旅游故障的预防，处理规范和应变能力。旅游者个性化要求包括旅游者

在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐及自由活动、探亲访友、亲友随团、中途退团、延长旅游等方面的要求；旅游故障包括旅游计划变更、漏接、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. 礼貌礼仪（5分，对考生答题全程予以考核）

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

（五）口译（中译外、外译中各1题，10分/题）

考核英语、日语、俄语、法语、德语、西班牙语类考生中文与外语间口语互译能力，要求考生全面、准确、顺畅地转述原文内容。外译中须先朗读后口译。

（六）语言表达能力

考查考生相应的语言能力，要求如下：

1. 中文类考生（20分，具体分值已纳入讲解题目得分中，不再另行计分）

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。

2. 外语类考生（25分，其中10分已纳入讲解题目得分中，不再另行计分；15分为其他题目语言能力综合得分）

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。

四、考试须知

1. 考试全程录制视频，考生须佩戴收声麦克风，站立在指定区域阅读考题信息并答题。

2. 考生考前须关注全国导游资格考试网上报名系统上海首页考试公告，借助系统中在线模拟练习功能熟悉考试流程。

《导游服务能力》考试大纲

(江苏省)

一、考试目的

通过现场考试,考查考生的语言表达能力、应变能力、景点知识掌握、服务意识及外语考生的中英文互译能力等导游应具备的基本素质。

二、基本要求

考生应语言表达准确、流畅、生动,其中外语类考生需全程使用所报考外语语种进行应试;掌握导游的服务规范及工作程序,具备一定的导游服务应变能力;能对考试景点进行熟练讲解,且详略得当、重点突出,具有一定的讲解技巧;掌握全省及所在城市的概况、景点背景知识;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。

三、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。

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简况

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”题目。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。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、南京中国近代史遗址博物馆（总统府景区）、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、南京中国近代史遗址博物馆（总统府景区）。

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：无锡概况、灵山胜境风景区、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、清名桥历史文化街区、徐霞客故居、善卷洞风景区。

外语类现场考试景点：灵山胜境风景区、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、清名桥历史文化街区。

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、扬州运河三湾风景区、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、张謇故里景区、南通森林野生动物园景区、碧海银沙。

外语类现场考试景点：濠河、狼山、南通博物苑、水绘园。

8. 连云港市

中文类现场考试景点：花果山景区、连岛景区、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、连岛景区、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、中国淮扬菜美食文化博物馆、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。

外语类现场考试景点：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、雪枫公园、洪泽湖湿地景区、洋河酒厂文化旅游区。

《导游服务能力》大纲

（浙江省）

一、考试目的

本科目主要考查考生对浙江省旅游资源知识的掌握和应用；考查考生导游规范操作技能、语言技能、讲解技能、应变能力的掌握程度。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

采取室内模拟讲解和回答提问的形式。考生需在规定时间内按规定流程完成考试，外语类考生须全程使用报考语种的语言进行考试，考试结束后，评审考官根据考生考试情况现场评分。

三、考试内容

（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，分值占比为 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，分值占比为 20%（中文类考生）、25%（外语类考生）。

（三）景点讲解

分为考生报考考点的城市概况和抽签景点讲解两个考试环节，采用视频模拟方式进行，主要考查考生导游讲解是否符合规范程序，内容是否正确、全面、详略得当、重点突出，是否能够恰当运用讲解方法与技巧，具有现场感。分值占比为45%（中文类考生）、30%（外语类考生）。

1. 城市概况讲解：考生可以从城市地理环境、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、主要旅游资源等要素中选取一种或多种切入讲解，无须面面俱到。

2. 抽签景点讲解：要求考生有重点、有条理地介绍该景点的概况和主要游览点（至少2个）。景点范围如下：

（1）中文类考生：浙江省省情（浙江省概况和浙江省代表性文化旅游资源）、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、湖州市莫干山风景名胜区、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。

（2）外语类考生：浙江省省情（浙江省概况和浙江省代表性文化旅游资源）、大运河（浙江段）、杭州市西湖风景名

胜区、良渚古城遗址、嘉兴市桐乡乌镇古镇旅游区、舟山市普陀山风景名胜区、义乌小商品城。

（四）导游服务规范问答

主要考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用，分值占比为 10%。

（五）应变能力问答

主要考查考生处理突发事件和特殊问题的能力，分值占比为 10%（中文类考生）、5%（外语类考生）。

（六）综合知识问答

主要考查考生对浙江省旅游资源、文化旅游业发展现状及新业态、文化旅游发展的新举措新方法、文明旅游引导和旅游安全等相关内容是否全面了解，分值占比为 10%（中文类考生）、5%（外语类考生）。

（七）口译测试（外语类考生）

主要考查外语类考生在中文和外语导游词之间口头互译的能力，“中译外”“外译中”各 1 题，分值占比合计为 20%。

四、考试时间

（一）中文类考生

每人考试时间 15 分钟，其中城市概况讲解 2~3 分钟，抽签景点讲解 8~9 分钟，讲解时间每少 1 分钟扣 3 分；3 道问答题每题限时 1 分钟。

（二）外语类考生

每人考试时间 25 分钟，其中城市概况讲解 2~3 分钟，抽签景点讲解 8~9 分钟，讲解时间每少 1 分钟扣 3 分；3 道问答题每题限时 2 分钟；2 道口译题每题限时 3.5 分钟。

五、考试程序

（一）签到

考生按照准考证中规定的时间到达指定考点后进行签到，迟到或早退，视为弃考。

（二）候考

已签到的考生进入候考室候考，等待考点工作人员叫号。

（三）抽题

已被叫号的考生进入抽题室，将准考证、身份证交考点工作人员验证审核，并在现场考试系统中随机抽取景点考试题，抽取景点考试题后，考生不得以任何理由更换抽签景点。

（四）待考

考生根据系统排定的考场号前往对应的待考区准备考试，准备时间为 10 分钟。

（五）开考

准备时间结束后，考生进入考场，将准考证、身份证交考场内工作人员核验，并根据现场考试系统提示开始考试。

每一考试环节结束后须用所报考语种的语言说明“讲解完

毕或回答完毕”。

(六) 离场

考试全部结束后，考生取回准考证、身份证，退出考场。

《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。

二、考试内容

1.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。

2.外语类考生现场考试内容包括用所报考语种的语言进行景点讲解、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”和“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 个所在市景点（详见考试景点范围）；外语类考生景点讲解范围为 5 个全省公共景点。考生随机抽取其中 1 个景点进行讲解。

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，全程用所报考语种的语言进行现场考试。

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：

1. 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。

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、说服力等。

3. 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。

4. 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。

5. 应变能力

主要考查考生处理突发事件和特殊问题的能力。

6. 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。

7. 口译（外语类考生）

主要考查考生在中文和外语（所报考语种）之间口语互译的能力。

五、考试程序

1. 考生按照准考证中规定的时间参加考试。迟到或早退，视为弃考。

2. 考生进入考场，将准考证、身份证交监考人员验证审核。按照随机方式在景点讲解题范围内抽签。考生不得以任何理由更换抽签景点。

3. 开始考试。

4. 景点讲解和知识问答。

（1）景点讲解（含欢迎词和欢送词）

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 4 分钟者，评委在评语中注明，每少 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 9 分钟者，评委在评语中注明，每少 1 分钟扣 2 分。

景点讲解结束后要用所报考语种的语言说明“讲解完毕”。

（2）知识问答

考生用所报考语种的语言回答“导游规范”“应变能力”和“综合知识”题，每项各1个问题。外语类考生，还须完成“中译外”和“外译中”口译题各1题。

知识问答结束后要用所报考语种的语言说明“回答完毕”。

5. 考试结束，考生取回准考证、身份证，退出考场。

六、考试景点范围

1. 中文类考生景点讲解范围

（1）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、亳州概况、西递、宏村、三河古镇、龙川景区、万佛湖景区、方特旅游区。

（2）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：蚌埠市博物馆；

阜阳市：八里河风景区；

淮南市：八公山旅游区；

滁州市：琅琊山景区；

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；
广德市：太极洞风景区；
宿松县：小孤山风景区。

2. 外语类考生景点讲解范围

黄山风景区、九华山风景区、新四军军部旧址、亳州概况、
方特旅游区。

《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，通过对考生的语言表达能力和仪容仪表的考查，更加全面、真实地了解考生的综合能力。

二、考试形式

《导游服务能力》的考试，以计算机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) 景点讲解

1. 考试目的

考查考生对福建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、厦门鼓浪屿或厦门园林植物园、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、平潭石牌洋或坛南湾。

(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，考查考生对地陪导游、全陪导游、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) 掌握地陪导游、全陪导游、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。

(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处理方法;

(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)事故和游客走失的主要原因, 掌握各类问题的预防措施和处理方法。

(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、福建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。

(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。

(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。

《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(现场考试)是全国导游人员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。

二、考试方式

现场考试采取机考方式进行。考生在考试计算机上按系统随机显示的题目,用所报考语种现场录制讲解和回答问题的音、视频。考试结束后,评审考官采用多人阅卷方式交叉评分。考生不得提前交卷,考试时间截止时由计算机系统自动收卷。

三、考试内容

现场考试内容包括讲解和知识问答两部分。外语类考生还需进行口译测试。

(一)讲解内容

包括江西概况讲解和景点讲解。考生必须先讲解江西概

况，然后由现场考试系统从江西省 14 个国家 AAAAA 级旅游景区中随机抽取其中一个进行讲解。

1. 江西概况讲解：包括江西历史文化、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. 景点讲解范围：庐山风景名胜区、井冈山风景名胜区、三清山风景名胜区、龙虎山风景名胜区、景德镇古窑民俗博览区、共和国摇篮旅游区、婺源江湾景区、大觉山景区、龟峰景区、三百山景区、明月山旅游区、庐山西海风景名胜区、滕王阁旅游区、武功山风景名胜区。

（二）知识问答内容

1. 导游服务规范
2. 应变能力
3. 综合知识
4. 文明旅游引导

（三）口译测试内容（仅限外语类考生）

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，考生用所报考的语种回答“中译外”“外译中”各一道题。

四、考试时间要求

（一）中文类考生

每人考试时间不少于 15 分钟，时间分配大致为：讲解约

10 分钟（江西概况讲解 2~3 分钟、景区讲解 7~8 分钟），知识问答约 5 分钟。

（二）外语类考生

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（江西概况讲解 2~3 分钟，景区讲解 10~12 分钟），知识回答约 5 分钟，口译测试约 5 分钟。

五、考试要点

（一）语言表达及仪表礼仪要点

1. 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。

2. 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、表

情)规范、形象(含个人卫生)较好。

(二)讲解要点

1. 江西概况讲解的要点包括江西省人口、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。

2. 景区讲解的要点包括景点概况、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。

鼓励考生从中选择部分要素,自创富有新意、个性化的导游词。

(三)知识问答要点

1. 导游服务规范要点(考生回答1道题)

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。

(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。

2. 导游应变能力要点（考生回答1道题）

主要考查考生处理突发事件和特殊问题的能力。

（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、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）特殊旅游者接待问题的处理

主要包括：活泼型、忧郁型、稳重型、急躁型等不同性格的旅游者；儿童、老年人、妇女等不同年龄、性别的旅游者接待问题的处理。

（6）导游自身问题的处理

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。

3. 综合知识要点（考生回答1道题）

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。

（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

文化事业发展和社会发展重大成就。

(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。

4. 文明旅游引导要点 (考生回答 1 道题)

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) 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旅游者文明旅游的引导能力。

(四) 口译要点 (仅限外语类考生)

主要用旅游服务接待的日常用语,进行“中译外”“外译中”互译。

六、评分标准

（一）中文类现场考试

语言和仪表、礼仪占 10%，景点讲解占 50%，导游服务规范问答占 10%，导游应变能力问答占 10%，综合知识问答占 10%，文明旅游引导问答占 10%。

（二）外语类现场考试

语言和仪表、礼仪占 10%，景点讲解占 50%，导游服务规范问答占 5%，导游应变能力问答占 5%，综合知识问答占 5%，文明旅游引导问答占 5%，口译占 20%。

《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,考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;考核考生对导游知识的掌握程度和发挥能力;考查考生对导游人员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。通过现场考试,帮助考生提前进入导游职业的角色。

二、考试内容

中文类考生现场考试内容包括:山东省省情、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:用所考语种进行山东省省情、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,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、国家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。

国家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15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、萤火虫水洞·

地下大峡谷旅游区、微山湖旅游区、青岛奥帆海洋文化旅游区)。中文景区讲解采取“抽三选一”的方式进行,即随机抽取其中3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8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、天下第一泉景区、刘公岛风景名胜区、沂蒙山旅游区、山东省东营市黄河口生态旅游区)。外文景区讲解采取“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。

(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。

(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基础知识的了解、熟悉和掌握程度。

2. 考试内容

(1) 山东省的历史文化知识;

(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、生态文明、沂蒙精神的基础知识。

(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。

《导游服务能力》考试大纲

(河南省)

一、考试目的

《导游服务能力》考试也就是现场导游考试,它在全国导游人员资格考试中,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。经过考试,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模拟实战演习。

二、考试内容

(一) 中文类考生现场考试内容

景点讲解、导游服务规范问答、应变能力问答、综合知识问答。

中文类考生景点讲解范围(14个):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、驻马店嵯岈山景区、淮阳太昊伏羲陵景区。

（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”）。

外语类考生景点讲解范围（5个）：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。

三、考试要素

根据导游应具备的基本能力和素质要求，现场考试的测试要素主要包括以下七个方面，重点测试导游服务中最核心的导游讲解能力。

（一）礼貌礼仪

礼貌礼仪主要考查考生与导游服务相对应的仪表、仪容知识和对旅游服务礼节、礼仪的得体运用等。

（二）语言表达

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、说服力及语音面貌等。

（三）景点讲解

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。

（四）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、导游服务规范及工作程序的掌握和应用能力。

（五）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分析处理能力和应变能力。

（六）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的全面了解、熟悉和掌握程度。

（七）口译测试（外语类考生）

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。

四、考试方式

现场导游考试采取室内模拟考试方式进行。

（一）讲解环节

考生根据考试要求在考场内随机抽取 1 个景点作模拟讲解（中文类 14 个景点范围内抽取，外语类 5 个景点范围内抽

取)，抽取题目不得更换。

（二）问答环节

考生完成景点讲解后，进行导游规范知识问答、应变能力知识问答和综合知识问答，三个部分各 1 题，由考评员随机提问，考生现场作答。

（三）口译环节（外语类考生）

外语类考生完成问答环节后，进行口译“中译外”“外译中”各 1 题。

五、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%。

六、考试时间

为了全面、准确地测试考生的基本素养和能力，中文类考生考试时长一般每人不少于 15 分钟，外语类考生考试时长一般每人不少于 25 分钟。

《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

现场导游考试以上机模拟考试方式进行。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) 讲解对象：中文类考生现场导游考试景点讲解环节采用随机抽签产生，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。

(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。

(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随机抽签产生,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

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。

《导游服务能力》考试大纲

(湖南省)

一、考试目的

导游服务能力考试目的是衡量考生导游服务专业技能,是导游资格考试的重要组成部分。现场导游考试过程中,考官通过考核考生讲解、回答问题等环节;观察考生站、立、行的姿态、仪容仪表,言谈举止、形象气质;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程度。通过导游服务能力考试,选拔符合国家要求的导游人员。

二、考试内容

(一) 中文类考生考试内容

主要考核考生的导游讲解能力、景点知识问答、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答。

(二) 外语类考生考试内容

主要考核考生所考语种的讲解能力、景点知识问答、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答和口译测试(包括“中译外”“外译中”)。

1. 讲解能力

(1) 考核范围

包括湖南概况讲解和景区(点)讲解两部分。其中,湖南

概况讲解为必讲内容,要求考生掌握湖南概况、湖南省具有代表性的景区(点)的基本情况和相关知识,并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。湖南概况介绍环节无参考视频。景区(点)讲解环节由电脑随机抽取一个景区(点)作为讲解内容,考生应以参考视频的内容为基础进行讲解。鼓励考生在创作有深度、有创意的导游词基础上讲解。

(2) 考核要素与时间

① 湖南概况介绍要素

包括但不限于湖南地理环境、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、主要文化旅游资源等。考生应对湖南情况进行综合性讲解,不要局限于单个元素。鼓励自创有深度、有创意的导游词。讲解时间为2分钟。

② 中文类考生考核的8个景区(点)讲解要素

韶山毛泽东同志故居:主要介绍故居的基本情况、布局特色、代表性房间(包括但不限于: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。

花明楼景区:主要介绍刘少奇同志故里的基本情况、重要景点(包括但不限于:牌门、铜像广场、纪念馆、故居)等。

湖南省博物馆马王堆西汉古墓陈列:主要介绍马王堆西汉

古墓的基本情况、重要文物（包括但不限于：素纱襌衣、T形帛画、马王堆女尸）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（包括但不限于：《岳阳楼记》雕屏、名人诗文）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、天子山沿途重要景点（包括但不限于：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、重要景观（包括但不限于：天门山索道、鬼谷栈道、玻璃栈道、天门山寺、天门洞）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、重要景点（包括但不限于：南岳大庙、忠烈祠、藏经殿、祝融峰）等。

东江湖旅游区：主要介绍东江湖旅游区概况、重要景点（包括但不限于：小东江、龙景峡谷、兜率岛、黄草镇）等。

中文类考生讲解时间为5~7分钟。

③外语类考生考核的5个景区（点）讲解要素

韶山毛泽东同志故居：主要介绍故居的基本情况、布局特色、代表性房间（包括但不限于：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。

湖南省博物馆马王堆西汉古墓陈列:主要介绍马王堆西汉古墓的基本情况、重要文物(包括但不限于:素纱禅衣、T形帛画、马王堆女尸)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(包括但不限于:《岳阳楼记》雕屏、名人诗文)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、天子山沿途重要景点(包括但不限于: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、重要景观(包括但不限于:天门山索道、鬼谷栈道、玻璃栈道、天门山寺、天门洞)等。

外语类考生景区(点)讲解时间为5~7分钟。

2. 回答问题

该内容共有5项。景点知识、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”)。中文类考生考核前四项内容;外语类考生考核全部五项内容。

(1) 景点知识(共3题,每题答题时间为50秒)。

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8个备考区(点)为主要考核内容。包括但

不局限：韶山毛泽东同志故居、湖南省博物馆马王堆西汉古墓陈列、花明楼景区、岳阳楼景区、天子山旅游区、天门山旅游区、南岳衡山旅游区、东江湖旅游区等。

外语类考生以 5 个备考区（点）为主要考核内容。包括但不限于：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。

（2）导游规范（共 1 题，答题时间为 80 秒）。

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（共 1 题，答题时间为 80 秒）。

主要考核考生对旅游者个别要求、旅游过程中的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。游客餐饮、住宿、娱乐、购物等方面个别要求的处理；游客要求自由活动的处理；游客要求探视亲友、要求亲友随团活动、要求中途退团、要求延长游期的处理等。

②突发事件和特殊问题的处理。漏接、错接等问题的预防和处理；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等。

(4) 综合知识 (共 1 题, 答题时间为 80 秒)。

主要考核考生对中国尤其是湖南政治、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 (共 2 题 “中译外” “外译中” 各 1 题, 每题答题时间为 80 秒)

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, 是否能全面、准确、通畅地转述原内容, 语法正确, 无错译、漏译。

三、考试方式

考试成绩采用百分制。中文类考生每人 15 分钟, 备考旅游景区 8 个; 外语类考生每人 25 分钟, 备考旅游景区 5 个。

中文类分值比例为: 礼貌礼仪占 5%; 语言表达占 20%; 湖南概况讲解、景点讲解与景点知识问答占 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%; 湖南概况讲解、景点讲解与景点知识问答占 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%。

导游服务能力考试采用室内视频模拟的方式进行。中文类考生考试时间每人不少于 15 分钟, 外文类考生考试时间每人不少于 25 分钟。

《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、入境便利化等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、口语水平。

二、考试内容

(一) 景点讲解

主要是考查考生的导游讲解是否符合规范程序,考生对旅游景点的熟悉程度,以及讲解景点的语言能力,包括讲解内容的正确性、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。考生先讲解景点,再回答三个与其余景点相关的问题。

(1) 中文类考试景点讲解范围:广州市长隆旅游度假区(概述及长隆野生动物世界)、广州市农民运动讲习所旧址(概述及崇圣殿)、深圳市华侨城旅游度假区(概述及锦绣中华民俗村)、珠海市海泉湾度假区(概述及海洋温泉)、佛山市西

樵山景区（概述及白云洞景区）、韶关市丹霞山景区（概述及长老峰）、梅州市叶剑英纪念园（概述及叶剑英纪念馆）、中山市孙中山故里旅游区（概述及孙中山故居）、江门市开平碉楼与村落（自立村碉楼群）、阳江市广东海上丝绸之路博物馆景区（概述及南海 I 号主题展区）、肇庆市七星岩风景区（概述及龙岩洞和摩崖石刻群）、潮州市广济桥文物旅游景区（概述及桥墩）。

（2）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、南越王博物院（王墓展区）、陈家祠。

（二）导游规范

主要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。如：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）。考生须回答一个相关问题。

（三）应变能力

主要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：旅游安全事故、旅游者突发疾病以及不当言行等事件的处理。考生须回答一个相关问题。

（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，以及对时政、经济、文化、入境便利化等方面的综合知识是否全面了解。考生须回答一个相关问题。

（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、口语水平。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”的试题各一题。

《导游服务能力》考试大纲

（广西壮族自治区）

一、考试目的

通过《导游服务能力》的考试，检验考生是否具备导游人员应有的能力与素质要求。重点考查考生的专题讲解能力、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

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，考试时间截止时由计算机系统自动收卷。

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

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

三、中文类考生考试内容

（一）专题讲解

专题讲解主要考查考生对广西文化旅游专题知识的了解情况和知识储备,考查考生对广西文化旅游知识专题讲解的正确性、全面性、生动性和创新性,以及是否符合导游服务规范。

1. 专题讲解范围

计算机考试系统在下列专题知识中随机抽取其中 1 个专题,考生就该专题进行现场导游讲解,讲解时长为 4~5 分钟。

(1) 历史广西

讲解要点:广西的历史沿革、重大历史事件、重要历史人物,广西的发展格局和发展成就等。

(2) 民族广西

讲解要点:广西的民族构成与分布;广西的 12 个世居民族,广西各民族的代表文化(例如,文学、文艺、工艺、体育、建筑、民俗、传统饮食、传统节日、非物质文化遗产等)。

(3) 风物广西

讲解要点:广西的风物特产(例如,特色工艺美术品、土特产、名茶和名酒、中药材和中成药),以及广西的特色美食、广西水果品类丰富等。

(4) 边关广西

讲解要点:广西的陆地边境线和边境口岸的基本情况,广西国家边关旅游风景道沿线的主要旅游资源及广西边关旅游的主要特色等。

（5）山水广西

讲解要点：广西的山水旅游资源（例如，广西的喀斯特地貌景观、丹霞地貌景观，以及江河和滨海旅游景观），广西山水旅游资源的历史文化内涵和价值等。

（6）长寿广西

讲解要点：广西的长寿文化，例如，广西的世界长寿之乡和中国长寿之乡，广西长寿的奥秘（包括自然环境、饮食习惯、生活态度等）。

（7）红色广西

讲解要点：广西的红色文化，包括广西红色旅游资源的分布及红色经典景区的基本情况，红色文化资源的特色，以及所蕴含的红色文化精神谱系及红色精神的传承。

2. 专题讲解要求

考生可以参考以上讲解要点，紧扣主题进行总结概括，并选取2~3个要点进行具体讲解，要求内容完整、条理清晰，知识点准确，讲解方法得当，表达流畅自如，生动有感染力，鼓励原创导游词。

（二）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. 景点讲解范围

计算机考试系统在以下景点讲解范围内随机抽取 1 个景点，考生进行现场导游讲解，讲解时长为 5~8 分钟。景点讲解考试范围如下：

- (1) 桂林漓江景区；
- (2) 桂林独秀峰-王城景区；
- (3) 南宁市青秀山旅游区；
- (4) 桂林市两江四湖·象山景区；
- (5) 崇左市德天跨国瀑布景区；
- (6) 百色市百色起义纪念园景区；
- (7) 北海市涠洲岛鳄鱼山景区；
- (8) 贺州市黄姚古镇景区；
- (9) 柳州市程阳八寨景区。

2. 景点讲解要点

根据景区的类型、性质以及常规的游览线路，自行组织讲解词。讲解内容涵盖景区概况、景区特色、游览线路、历史沿革、代表性景观，以及与景区相关的重要人物和事件等内容。

3. 景点讲解要求

讲解内容科学准确，详略得当，重点突出，能够恰当运用讲解方法与技巧，语言流畅、生动、有感染力，鼓励原创讲解词。

（三）知识问答

1. 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、全陪导游服务、地陪导游服务和散客导游服务的程序与内容。

2. 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。

3. 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。

四、外语类考生考试内容

（一）专题讲解

专题讲解主要考查考生对广西旅游文化的知识储备、导游的专业素养和导游讲解的表达能力，以及是否符合导游服务规范。

1. 专题讲解范围

计算机考试系统在下列专题知识中随机抽取其中 1 个专

题，考生就该专题进行现场导游讲解，讲解时长为 4~5 分钟。

（1）历史广西

讲解要点：广西的历史沿革、重大历史事件、重要历史人物，广西的发展格局和发展成就等。

（2）民族广西

讲解要点：广西的民族构成与分布；广西的 12 个世居民族，广西各民族的代表文化（例如，文学、文艺、工艺、体育、建筑、民俗、传统饮食、传统节日、非物质文化遗产等）。

（3）风物广西

讲解要点：广西的风物特产（例如，特色工艺美术品、土特产、名茶和名酒、中药材和中成药），以及广西的特色美食等。

（4）山水广西

讲解要点：广西的山水旅游资源（例如，广西的喀斯特地貌景观、丹霞地貌景观，以及江河和滨海旅游景观），广西山水旅游资源的历史文化内涵和价值等。

（5）长寿广西

讲解要点：广西的长寿文化，例如，广西的世界长寿之乡和中国长寿之乡，广西长寿的奥秘（包括自然环境、饮食习惯、生活态度等）。

2. 专题讲解要求

考生可以参考以上讲解要点，紧扣主题进行总结概括，要求内容完整、条理清晰，知识点准确，讲解方法得当，表达流畅自如，生动有感染力，鼓励原创导游词。

（二）景点讲解

1. 景点讲解范围

计算机考试系统在以下景点讲解范围内随机提问 1 个景点，考生用所报语种进行现场导游讲解，讲解时长为 4~5 分钟。景点讲解考试范围如下：

- （1）桂林漓江景区；
- （2）南宁市青秀山旅游区；
- （3）桂林市两江四湖·象山景区；
- （4）柳州市程阳八寨景区。

2. 景点讲解要点

根据景区的类型、性质以及常规的游览线路，自行组织讲解词。讲解内容涵盖景区概况、景区特色、游览线路、历史沿革、代表性景观，以及与景区相关的重要人物和事件等内容。

3. 景点讲解要求

讲解内容科学准确，详略得当，重点突出，能够恰当运用讲解方法与技巧，语言流畅、生动、有感染力，鼓励原创讲解词。

（三）知识问答

知识问答主要考查考生对导游服务规范、导游应变能力、综合知识方面的掌握及运用能力。

1. 导游服务规范：包括导游工作职责、服务程序与标准；了解领队服务、全陪导游服务、地陪导游服务和散客导游服务的程序与内容。

2. 应变能力问答：包括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。

3. 综合知识问答：包括当下时政知识、文明旅游、广西经济、社会、文化和旅游发展等方面知识，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。

（四）口译测试（外语类考生）

外语类考生除了参加以上 3 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。

《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）南山文化旅游区（AAAAA级）

考试内容：熟悉旅游区的地理位置、占地面积、名称由来；掌握旅游区的整体布局、“三园、一寺、一湾、一谷、一区”六大景观的构成和内容；掌握旅游区的主要景观不二法门、金玉观音、南山寺、海上观音的内容和特点；了解佛教等宗教文化有关知识；掌握旅游区的游览线路、游览注意事项等。

（2）蜈支洲岛旅游区（AAAAA级）

考试内容：旅游区的地理位置、地理环境、气候条件、全岛面积、海岸线；名字由来和神话传说；丰富而独特的陆地、海域动植物资源、生物种类、珍稀树种、热带植物景观等热带海岛旅游资源；主要景点分布及特色；婚纱摄影、丰富的海上娱乐活动项目等；完善的休闲度假服务设施；获得的国家级和省级荣誉。

（3）槟榔谷黎苗文化旅游区（AAAAA级）

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）天涯海角游览区（AAAAA级）

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、芭篱凝霞景区、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。

（5）中国雷琼海口火山群世界地质公园（AAAA级）

考试内容：熟悉景区的地理位置、地质地貌特征、价值和意义、自然环境等概况；掌握景区整体布局、主体景观火山农具展览区、演艺广场、山岳配天、马鞍岭火山口和火山博物馆等内容；了解景区的火山美食、风物特产、火山习俗文化、诗词文赋等；了解世界著名和国内知名火山的相关知识；掌握景区的游览线路和游览注意事项等。

（6）七仙岭温泉国家森林公园（AAAA级）

考试内容：园区的地理位置、地质地貌、气候特征、占地面积、海拔高度、森林覆盖率、负氧离子含量等；主要景点分布和特色；七仙岭、热带雨林、动植物、温泉、田园风光等生态旅游资源；黎族四项国家非物质文化遗产等黎苗文化和神话传说资源；生态美食和医药康养度假旅游资源；游览路线和景区开发情况；游览注意事项等。保亭县相关生态、物产、人文风俗等文化知识。

（7）海南文笔峰盘古文化旅游区（AAAA级）

考试内容：熟悉园区的地理位置、地质形成、整体布局、

建筑特点；熟悉玉蟾宫等主要景点的分布和特点；熟悉文笔峰的由来和历史文化传说、相关道教文化知识；掌握道教南宗五祖白玉蟾和明代名臣礼部尚书、教育家王弘海等相关历史人物生平及其著作、诗词、典故等；掌握景区园区常设和专项旅游活动项目和游览注意事项等。

（8）兴隆热带植物园（AAAA级）

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（AAAA级）

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) 海口骑楼建筑历史文化街区(AAAA级)

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、历史沿承、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。

(11) 儋州东坡文化旅游区(AAAA级)

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。

(12) 海瑞墓(AA级)

考试内容:海瑞墓的建造意义、精神文化内涵、时代背景、历史价值、人物生平、著名历史事件、著名的楹联、诗词、典故、园区布局、建筑特点及游览注意事项等。海口市相关人文历史知识等。

2. 外语类考试景点及考试内容

- (1) 南山文化旅游区;
- (2) 槟榔谷黎苗文化旅游区;
- (3) 蜈支洲岛旅游区;
- (4) 海南文笔峰盘古文化旅游区;
- (5) 博鳌亚洲论坛永久会址;
- (6) 海口骑楼建筑历史文化街区;
- (7) 儋州东坡文化旅游区。

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，具有博闻广见的素养，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。

《导游服务能力》考试大纲

(重庆市)

一、考试目的

本科目主要考查考生对重庆市主要旅游景区知识的掌握和应用，要求考生能对考试景区进行熟练导游讲解，讲解符合规范程序，立意符合社会主义核心价值观，内容详略得当、重点突出，具有一定讲解技巧；要求考生掌握重庆市的地方导游基础知识以及景点相关知识；考查考生的语言能力，要求语言表达准确、流畅、生动，其中外语类考生除“外译中”环节外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；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)本科目考试采取人机对话方式进行，考生需在规定时间内按规定流程完成考试题目。中文类考试总时间不少于 37 分钟；外语类考试总时间不少于 49 分钟。

(二)考试题目在考试当天电脑随机抽取确定。

(三)外语类考生除“外译中”环节使用普通话以外，需

使用所报考语种的语言作答。

三、考试内容

(一) 旅游讲解

1. 中文类考生旅游讲解范围与要求

(1) 景点范围

从长江三峡、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、黔江濯水古镇等 15 个景区中电脑随机抽取一个进行讲解。

(2) 讲解要求

①必讲内容：景区概况。考生应基于景区的地理区位、历史沿革、景区构成、资源品位、景区特色、标志性景观、重要人物与事件，及其所蕴含的历史、文化、科学、艺术价值等要素，自创导游词，较为全面地介绍景区概况。

②自选讲解内容：景点或景观讲解。考生应选择考题对应景区中某个代表性景点或景观做比较详细的导游讲解。

③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。

2. 外语类考生景点讲解范围与要求

(1) 景点范围

从大足石刻、长江三峡、武隆天生三桥、山水都市、温泉之都等5个景区中电脑随机抽取一个进行讲解。

（2）讲解要求

①必讲和自选讲解的内容与要求与中文类考生要求相同。

②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。

③考生使用所报考语种进行讲解。

（二）知识问答

1. 考查内容

（1）导游规范

①导游与导游服务

掌握导游、导游服务的内涵与类型，导游服务的性质、特点及原则，熟悉导游服务的地位及作用，了解领队的工作内容；

掌握导游的从业素养和责任要求，熟悉导游的职业道德与修养；

掌握导游仪容仪表礼仪，导游言谈举止礼仪，导游人际交往礼仪。

②地陪导游的服务程序与服务质量

熟悉地陪导游服务准备工作内容，掌握准备工作要领，掌握地陪导游接待工作规程以及各阶段工作要领。

③全陪导游的服务程序与服务质量

熟悉全陪导游服务准备工作的内容，掌握准备工作要领，掌握全陪导游接待工作规程以及各阶段工作要领。

④景区导游服务程序与服务质量

熟悉景区导游服务准备的工作内容，掌握景区导游服务的工作规程与要领。

⑤散客旅游服务程序与服务质量

熟悉散客旅游的特点，掌握散客旅游规范服务流程与服务要领。

⑥旅游安全

熟悉在交通、住宿、游览等旅游环节的安全关注重点，掌握旅游相关安全事故的预防措施。

⑦文明旅游

熟悉导游引导文明旅游的基本要求与主要内容，掌握引导文明旅游的具体规范与工作要领。

⑧导游的语言、带团和讲解技巧

熟悉导游语言的特点，掌握导游口头语言、态势语言的表达与运用技巧，掌握导游语言的沟通技巧；

熟悉导游带团的特点，掌握导游带团在形象塑造、心理服务、引导游客审美、组织协调的技巧，掌握接待不同类型游客的技巧；

熟悉导游讲解的常用方法，掌握导游讲解的原则、要求及要领。

⑨ 导游服务相关知识

熟悉入出境知识、交通知识和其他相关知识，掌握旅行社、饭店和景区相关知识。

(2) 应变能力

① 旅游者个别要求的处理

熟悉导游服务中旅游者个别要求的特点，掌握处理旅游者餐饮、住宿、娱乐、购物、自由活动、中途退团和延长旅游期限、探望在华亲友和要求在华亲友随团活动等个别要求的处理原则与程序；

掌握旅游者意见和建议的处理原则与程序。

② 问题与事故的处理

掌握三种可以更改旅游计划情况的处理原则及要领；

掌握漏接、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；

掌握误机（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；

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；

掌握旅游者走失的预防措施及处理方法；

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；

掌握旅游者越轨言行的预防措施和处理原则；

掌握旅游者违法行为的处理程序；

掌握旅游者攻击或污蔑言论的处理方法；

掌握旅游者进行不正常宗教活动的处理程序与方法；

熟悉旅游者对异性有越轨行为的处理方式；

熟悉安全事故的等级划分，掌握旅游安全事故的处理原则；掌握安全事故的处理程序。

（3）综合知识

①景区知识

掌握长江三峡、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、黔江濯水古镇等 15 个景区的历史与文化、景点构成、景点布局结构、景点特色、资源品位、景点的地位与影响等相关知识。

②重庆基本市情知识

掌握重庆的地理位置（地理区位、辖区面积、地势特征）、行政区划、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)等相关知识。

③时政知识

熟悉指定时间范围内(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。

2. 考查方式

电脑随机从题库中分别抽取导游服务规范、应变能力、综合知识三个方面的试题各一题,考生采用人机对话方式作答。

(三) 口译(限外语类考生)

1. 景区知识

掌握长江三峡、大足石刻、武隆天生三桥、山水都市、温泉之都等5个景区的历史与文化、景区构成、景区布局结构、景区特色、资源品位、景区的地位与影响等相关知识。

2. 重庆概况知识

掌握重庆的地理位置(地理区位、辖区面积、地势特征)、行政区划、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)等相关知识。

3. 旅游要素相关知识

熟悉导游人员在旅游活动的“食、住、行、游、购、娱”等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。

（四）语言表达与外语能力

1. 语言表达能力

考生在进行导游讲解时，是否显示出较强的目的地性、逻辑性和针对性；

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；

考生能否较好地运用首语、手势语、目光语等与游客进行交流；

考生能否运用口语语言艺术进行导游讲解。

2. 外语能力（限外语类考生）

考生能否用外语介绍旅游景点、参观单位；

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；

考生能否用外语办理旅游目的地国家（地区）签证、海关等的相关手续；

考生能否独立进行中文与外语的相互翻译。

（五）仪表礼仪

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。

四、评分分值分配

（一）中文类考试

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

（二）外语类考试

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

《导游服务能力》考试大纲

(四川省)

一、考试目的

通过现场考试,考查考生是否满足导游的基本素质和服务能力要求,是否掌握导游服务规范及工作程序,并具备一定的常见问题和突发事件处理能力;考查考生与导游执业、语种服务要求相对应的语言能力;考查考生对景点熟练进行导游讲解的能力。同时,考查考生对国际、国内、省内时政大事和文化旅游行业相关常识的了解及掌握执业相关知识的广度和深度。

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。
中文类考生景点讲解范围(15个):九寨沟景区、四姑娘山景区、峨眉山景区、乐山大佛景区、眉山三苏祠博物馆景区、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、成都武侯祠博物馆景区、都江堰景区、安仁古镇景区、三星堆博物馆景区、稻城亚丁景区。

(二) 外语类考生现场考试内容

使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”）。
外语类考生景点讲解范围（8个）：九寨沟景区、峨眉山景区、眉山三苏祠博物馆景区、都江堰景区、成都大熊猫繁育研究基地景区、三星堆博物馆景区、光雾山景区、稻城亚丁景区。

三、考试要素

主要包括七大方面，重点测试导游讲解服务能力。

（一）语言表达

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、逻辑性、流畅性、生动性、感染力、说服力及肢体语言的得体运用、语音面貌等。

（二）礼仪礼貌

考查考生的职业形象、仪容仪表和礼仪规范。

（三）景点讲解

考查考生对四川省代表景点的讲解是否符合服务规范，景区概况和景点讲解是否具备正确性、全面性、条理性，讲解内容是否体量充实，逻辑清晰，层次分明，重点突出，现场感强。

（四）导游规范知识

考查考生对导游服务规范、工作标准、服务流程、文明旅游引导等方面的掌握程度和应用能力。

（五）应变能力知识

考查考生是否掌握处理执业过程中各类常见问题和突发

事件的能力、技巧。

（六）综合知识

考查考生对四川的历史沿革、传统文化、民俗生活、非物质文化遗产项目、红色文化内容以及主要景点知识的掌握程度，考查考生对四川时政、经济、文化、社会发展等方面综合知识的了解。

（七）口译（外语类考生）

考查外语类考生在中文和外语之间的口译能力。

四、考试形式

《导游服务能力》的考试，以室内模拟讲解和人机作答的方式对考生进行现场考核，考查考生应具备的思想素质、综合素养、技术技能、业务知识和职业形象。

五、考试语种

考试语种包括：中文、英语、日语、德语、法语、泰语、朝鲜语、俄语、西班牙语。

《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。

考查范围主要包含以下景区: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。考查范围主要包含：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）。

《导游服务能力》考试大纲

(云南省)

一、考试目的

通过考试，全面检验考生对导游服务技能的掌握程度，重点考查以下方面的素质、知识和能力：

(一) 考生的职业素养、礼貌礼仪、语言表达水平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、语言技巧、服务技能等针对不同类型游客进行旅游景点模拟导游讲解的能力；

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

(四) 外语类考生在导游服务过程中的现场翻译能力、口语表达能力和听力水平。

二、考试内容

(一) 景点讲解（模拟导游讲解）

1. 中文类考生景点讲解范围

中文类考生讲解景点 12 个，分别为：昆明市石林风景区、丽江市玉龙雪山景区、丽江市丽江古城景区、大理州崇圣寺三塔文化旅游区、西双版纳州中科院西双版纳热带植物园、迪庆州普达措国家公园、保山市火山热海旅游区、文山州普者黑旅

游景区、腾冲市和顺古镇景区、红河州哈尼梯田文化景观、澄江化石地世界自然遗产博物馆、普洱市景迈山古茶林文化景观。

考生在进行模拟导游讲解时结合每个景点知识对不同游客群进行有针对性的特色讲解。

(1) 昆明市石林风景区

模拟团队：研学实践团。

讲解顺序：景区概况—彝族简介—石林湖—狮子亭—石林成因—大石林—小石林（按照景区标准游览路线讲解）。

(2) 丽江市玉龙雪山景区

模拟团队：户外旅游体验者。

讲解顺序：景区概况—甘海子—大索道站—冰川公园—蓝月谷—云杉坪。

(3) 丽江市丽江古城景区

模拟团队：民族文化体验者。

讲解顺序：大研镇概况—纳西族简介—古城入口—古城的水—古城的桥—四方街—科贡坊—木府。

(4) 大理州崇圣寺三塔文化旅游区

模拟团队：民族文化体验者。

讲解顺序：大理历史—白族简介—景区概况—三塔布局—千寻塔—“永镇山川”照壁—两座小塔。

(5) 西双版纳州中科院西双版纳热带植物园

模拟团队：研学实践团。

讲解顺序：景区概况—傣族简介—国树国花园—名人名树园—树海行石雕群—水生植物园—奇花异卉园。

(6) 迪庆州普达措国家公园

模拟团队：户外旅游体验者。

讲解顺序：景区概况—景区入口—属都湖—弥里塘亚高山牧场—碧塔海。

(7) 保山市火山热海旅游区

模拟团队：户外旅游体验者。

讲解顺序：腾冲地质概况—火山概况—大空山—热海概况—澡塘河峡谷—香枝坡—大滚锅。

(8) 文山州普者黑旅游景区

模拟团队：摄影爱好者。

讲解顺序：景区概况—蒲草塘码头—仙人湖—仙人洞村—荷花—普者黑村—普者黑湖—青龙山。

(9) 腾冲市和顺古镇景区

模拟团队：民族文化体验者。

讲解顺序：景区概况—侨乡文化简介—入口牌坊—和顺图书馆—弯楼子—艾思奇故居。

(10) 红河州哈尼梯田文化景观

模拟团队：摄影爱好者。

讲解顺序：景区概况—哈尼族简介—箐口梯田—坝达梯田—多依树梯田—老虎嘴梯田。

（11）澄江化石地世界自然遗产博物馆

模拟团队：研学实践团。

讲解顺序：博物馆概况—大厅—一楼“生命大爆发”展厅—二楼“生命大演化”展厅—三楼“生命多样性”展厅。

（12）普洱市景迈山古茶林文化景观

模拟团队：茶文化体验者

讲解顺序：景区概况—景迈山古茶林—普洱茶文化—布朗族简介—翁基古寨—糯干古寨。

2. 外语类考生景点讲解范围(模拟团队与讲解顺序参照中文类)

外语类考生讲解景点5个，分别为：昆明市石林风景区、丽江市丽江古城景区、西双版纳州中科院西双版纳热带植物园、腾冲市和顺古镇景区、文山州普者黑旅游景区。

（二）导游服务规范

依据新版国家标准《导游服务规范》（GB/T 15971—2023）考查考生对导游工作职责、服务规范、工作程序及标准的掌握和应用。

（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。

（四）综合知识

主要考查考生对综合知识掌握程度，考查考生对云南省基本情况、主要景点、红色旅游和文明旅游引导知识的掌握程度。

（五）口译（外语类考生）

外语类考生除参加以上4个部分的考试环节外，还必须参加口译测试。每位考生须回答“中译外”与“外译中”口译试题各一题（考核“外译中”时考生须先使用所报考语种朗读考试题目之后再进行口译）。主要考查考生综合运用翻译技巧、语言知识的能力及翻译是否正确、规范，是否能全面、准确、通畅地转述原内容，语法正确，无错译、漏译。翻译内容涉及中国传统文化、云南省历史、经济、文化、社会发展以及当前社会时事、新兴事物等方面的知识。

《导游服务能力》考试大纲

（西藏自治区）

一、考试目的

考查考生对西藏自治区主要景点（区）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

《导游服务能力》（现场考试）内容分为景点讲解、导游规范、应变能力、综合知识和口译的考查范围。

（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（区）所在地概况和景点（区）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、自然景点（区）等。

（1）人文景点（区）

布达拉宫、大昭寺、罗布林卡、帕廓街、甘丹寺、哲蚌寺、色拉寺、桑耶寺、雍布拉克、扎什伦布寺、萨迦寺、强巴林寺、古格王朝遗址（13个）

考查以上各景点（区）的基本情况，包括修建历史或形成过程，以及相关的藏传佛教文化知识、历史故事；寺庙或宫殿

类景点（区）的主要宫殿或佛殿的基本情况，包括其中供奉的主要尊像、殿内主要壁画；各人文景点（区）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”，遵照藏传佛教与社会主义社会相适应的要求进行教规教义的讲解。

（2）自然景点（区）

纳木措、羊卓雍措、拉姆拉措、玛旁雍措、巴松措、班公措、珠穆朗玛峰、冈仁波钦峰、南迦巴瓦峰、雅鲁藏布大峡谷、南伊沟、鲁朗林海、林芝巨柏林（13个）

（3）红色旅游景点

西藏和平解放纪念碑、张国华将军指挥部遗址、江孜宗山抗英遗址、昌都解放第一村岗托村、驻藏大臣衙门遗址、山南改革第一村克松村、阿里进藏先遣连遗址、扎木中心县委红楼（8个）

考查以上景点（区）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（区）的海拔高度、景区面积等；各景点（区）的历史或宗教故事、民间神话传说等。

（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，打牢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。

(6) 红色景点基本情况。

(五) 口译（外语类考生）

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。

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”。

《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,使考生更好地适应导游职业需要。

二、考试内容

《导游服务能力》考试中文类考生现场考试内容包括:景点讲解和综合知识问答;外语类考生现场考试内容包括:用所考语种进行景点讲解、口译测试(包括“中译外”“外译中”,每题口译字数在150~200个)综合知识问答。

(一) 景点讲解

1. 中文类考试景点范围

华山景区、华清宫文化旅游景区、秦始皇帝陵博物院、大雁塔—大唐芙蓉园景区、法门文化景区、黄帝陵景区、金丝峡景区、太白山国家森林公园、城墙·碑林历史文化景区、延安革命纪念地景区、大明宫国家遗址公园、黄河壶口瀑布旅游区。

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。

2. 外语类考试景点范围

华山景区、华清宫文化旅游景区、秦始皇帝陵博物院、大雁塔-大唐芙蓉园景区、法门文化景区、黄帝陵景区、金丝峡景区、太白山国家森林公园、城墙·碑林历史文化景区、大明宫国家遗址公园、黄河壶口瀑布旅游区。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，要求熟悉全陪导游、地陪导游、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

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%。

2. 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%。

（七）考试时间

中文类：每位考生考试时间为 25 分钟。景点讲解准备时间为 3 分钟，旅游景点讲解为 8 分钟，回放为 8 分钟；综合知识问答准备时间为 2 分钟，答题为 2 分钟，回放为 2 分钟。

外语类：每位考生考试时间为 30 分钟。景点讲解准备时间为 3 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；综合知识问答准备时间为 1 分钟，答题为 1 分钟，回放为 1 分钟。

《导游服务能力》考试大纲

(甘肃省)

一、考试目的

《导游服务能力》的考试，以计算机人机对话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) 礼貌礼仪

考查考生的仪容仪表及对礼貌、礼节的运用等。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 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。

(六) 综合知识

考查考生对甘肃文化旅游综合知识的了解、熟悉和掌握程度。

(七) 口译

考查外语类考生使用中文和外语进行口头互译的基本能力。

二、考试内容

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

外语类考生《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。

计算机从以上景点中任意组合 3 个景点，考生选择 1 个景点进行讲解。

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. 掌握全陪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、住宿、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. 熟悉甘肃红色旅游景区、红色旅游线路，掌握甘肃红色文化内涵。

5. 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、2021东亚文化之都—中国敦煌活动年。

6. 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。

7. 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。

8. 掌握甘肃省博物馆陈列的珍贵文物。

9. 熟悉长城、长征、黄河国家文化公园（甘肃段）示范区和特色旅游目的地。

10. 掌握习近平总书记视察甘肃系列重要讲话精神。

（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、导游服务规范、导游应变能力和文化常识等。

《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。考核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能力,以及职业适应性。

二、考试内容

(一) 景点讲解

1. 中文(12个景点)

青海省情

青海湖景区

塔尔寺旅游区

互助土族故土园旅游区

海北州阿咪东索景区

茶卡盐湖景区

中国工农红军西路军纪念馆

原子城纪念馆

热贡国家级历史文化名城旅游区

格尔木昆仑旅游区

循化撒拉族绿色家园

贵德县国家地质公园景区

2. 外语（5 个景点）

青海省情

青海湖景区

塔尔寺旅游区

互助土族故土园旅游区

海北州阿咪东索景区

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）青海湖景区

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) 塔尔寺旅游区

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) 互助土族故土园旅游区

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) 茶卡盐湖景区

①地理位置及概况；②矿产资源；③旅游资源。

(6) 海北州阿咪东嗦景区

①地理位置及概况；②卓尔山；③旅游资源。

(7) 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。

(8) 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》)。

(9) 热贡国家级历史文化名城旅游区

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)。

(10) 格尔木昆仑旅游区

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) 贵德县国家地质公园景区

①地理位置；②阿什贡丹霞地貌。

(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,要求熟悉全陪导游、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。

《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）沿途及景点讲解

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

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、考试时间

中文类考生每人讲解（沿途+景点）不少于 15 分钟，外语类考生每人讲解（沿途+景点）不少于 25 分钟。

三、分值比例

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%（沿途讲解占 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%；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%（沿途讲解占 10%，景点讲解占 20%），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、考试内容

《导游服务能力》考试内容由沿途讲解、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）组成。

（一）沿途讲解

沿途讲解模拟考生从机场接到游客，直到抵达银川市入住酒店的过程，讲解内容包含欢迎词、机场及行程介绍、沿途景点和入住酒店概况等。

（二）景点讲解

由考生根据现场抽签确定模拟导游的景点讲解。

宁夏回族自治区较具代表性的 14 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. 沙湖景区

- （1）掌握沙湖景区的地理位置；
- （2）掌握沙湖景区的发展历程及主要特点；
- （3）掌握沙湖景区获得的主要荣誉；
- （4）了解沙湖景区东线与西线的游览方式及特色；
- （5）了解沙湖景区大门的象征意义，“沙湖”题字含义；
- （6）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；

(7)了解宁夏湿地博物馆概况及主要陈列品的相关知识;

(8)掌握沙湖主要鸟类和鸟类科普馆概况;

(9)了解沙湖景区内萌宠鸟国秘境区、亲水竞技休闲区、动感沙漠体验区、集市演绎互动区、康健疗养度假区五大主题区特色及沙湖不夜城概况;

(10)了解沙雕园内主要作品及沙雕制作方法。

2. 沙坡头景区

(1)掌握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)掌握沙坡头景区的概况、景观特色及沙漠区、黄河区、沙漠星星酒店的构成与布局;

(6)掌握沙坡头景区滑沙、沙漠冲浪、飞渡黄河、黄河蹦极、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;

(8)了解宁夏“星星故乡”的说法原因。

3. 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) 掌握镇北堡西部影城的发展过程和主要荣誉;
- (5) 掌握在镇北堡西部影城拍摄的主要影视代表作;
- (6) 掌握明城堡主要游览点的介绍及与其对应相关影视作品打卡点;
- (7) 掌握清城堡主要游览点的介绍及与其对应相关影视作品打卡点。

4. 水洞沟景区

- (1) 了解水洞沟景区概况;
- (2) 掌握水洞沟遗址博物馆陈列布局和参观路线;
- (3) 掌握水洞沟文化内涵及其考古发掘过程;
- (4) 掌握水洞沟游览路线、体验项目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) 了解水洞沟实景马战演出《北疆天歌》概况。

5. 青铜峡黄河大峡谷景区

- (1) 掌握黄河大峡谷景区的区域概况;
- (2) 了解青铜峡引黄古灌区获批世界灌溉工程遗产概况;
- (3) 掌握黄河大峡谷景区的黄河文化及灌溉区文化;
- (4) 了解黄河大峡谷景区的主要景点及其分布;

- (5) 了解黄河铁桥的建造、使用情况及其历史价值;
- (6) 了解景区大型铜铸雕塑“九龙戏珠”的建筑内涵;
- (7) 了解青铜峡水利枢纽工程的概况与建造意义;
- (8) 掌握 108 塔的建造特点及历史传说;
- (9) 掌握黄河大峡谷沿线自然景观及主要参观点概况。

6. 西夏陵景区

- (1) 掌握西夏陵景区的地理位置和基本设施;
- (2) 掌握西夏博物馆概况和陈列布局;
- (3) 掌握西夏疆域模型及相关历史;
- (4) 了解西夏陵景区申报世界文化遗产相关概况;
- (5) 了解党项族迁徙与西夏的兴衰;
- (6) 了解西夏的政治、经济、文化、法律、军事及民俗发展;
- (7) 掌握西夏陵的空间布局及历史价值;
- (8) 掌握 3 号陵的建筑布局、建筑特征及建造方式。

7. 贺兰山岩画景区

- (1) 了解岩画简史及其宁夏境内岩画分布情况;
- (2) 了解贺兰山的基本概况;
- (3) 掌握贺兰山岩画的概况与艺术价值;
- (4) 掌握银川世界岩画馆的布局、陈设及展示内容和意义;

- (5) 了解祭祀文化区的位置和岩画分布;
- (6) 了解贺兰山地区的野生动物资源和分布情况;
- (7) 掌握贺兰山岩羊的基本概况及生活习性;
- (8) 掌握遗址区的游览路线和代表性岩画的含义;
- (9) 了解韩美林艺术馆的布局、陈设及展示内容和意义。

8. 须弥山石窟

- (1) 了解我国石窟的分布概况;
- (2) 掌握须弥山石窟概况;
- (3) 掌握须弥山博物馆展厅布局与构成;
- (4) 了解丝绸之路文化相关知识;
- (5) 了解佛教石窟艺术相关知识;
- (6) 掌握须弥山石窟景区主要游览景点的布局与内容;
- (7) 掌握大佛楼区石窟的开凿年代特征及历史价值;
- (8) 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;
- (9) 了解须弥山石窟的九大特点。

9. 六盘山红军长征景区

- (1) 了解六盘山的基本概况;
- (2) 掌握六盘山红军长征景区的地理位置与空间布局;
- (3) 掌握长征所蕴含的精神文化内涵;
- (4) 了解红军小道游览路线和长征历史;

- (5) 掌握六盘山红军长征纪念馆的概况与构成;
- (6) 了解六盘山红军长征纪念碑的碑文与诗词;
- (7) 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。

10. 黄沙古渡原生态旅游区

- (1) 掌握黄沙古渡景区的地理位置;
- (2) 掌握黄沙古渡景区景点概况及其空间布局;
- (3) 了解黄沙古渡景区发展历程和主要特点;
- (4) 掌握黄河古渡口的形成历史及存在意义;
- (5) 了解黄河流域的交通工具及宁夏境内黄河大桥的修筑历史;
- (6) 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;
- (7) 掌握景区内特色沙水游乐项目以及参观游览时的注意事项。

11. 志辉源石酒庄

- (1) 掌握宁夏贺兰山东麓葡萄酒产区发展现状;
- (2) 掌握志辉源石酒庄的历史及发展理念;
- (3) 了解葡萄酒文化及品鉴;
- (4) 掌握志辉源石酒庄的概况、布局及种植情况;
- (5) 了解志辉源石酒庄建筑的风格和标志性建筑;

(6) 了解葡萄酒的酿造过程;

(7) 掌握志辉源石酒庄酒窖情况, 包括桶窖、瓶窖情况和酒庄提供的定制服务;

(8) 掌握酒庄的定位特色;

(9) 了解陆玫广场的意义。

12. 宁夏固原博物馆

(1) 了解固原市城市发展历史及当地民俗风情文化;

(2) 掌握宁夏固原博物馆的概况;

(3) 了解固原的历史地位和丝绸之路上的重要作用;

(4) 了解固原地貌、历史人物及历史文化分布;

(5) 了解固原历代建制沿革;

(6) 掌握宁夏固原博物馆陈列布局和参观路线;

(7) 掌握宁夏固原博物馆文物藏品中的镇馆之宝和珍贵文物;

(8) 掌握固原博物馆基本陈列“千年固原丝路华章”的整体内容;

(9) 掌握固原博物馆专题陈列“隐形将军韩练成”的整体内容;

(10) 了解固原博物馆专题陈列“古墓馆”“石刻馆”的整体内容。

13. 火石寨国家地质(森林)公园

- (1) 掌握火石寨国家地质（森林）公园的地理位置；
- (2) 掌握火石寨国家地质（森林）公园气候、地质类型；
- (3) 了解火石寨国家地质（森林）公园的主要荣誉；
- (4) 掌握火石寨国家地质（森林）公园中鹰蛇峰、云台山、飞来石、望霞亭、刀背岭、穆柯寨等特色景观的相关知识；
- (5) 了解火石寨地质博物馆的基本概况及主要陈列品的相关知识；
- (6) 掌握火石寨国家地质（森林）公园中擎天柱、象鼻山、玻璃吊桥等主要景观的基本概况。

14. 鸣翠湖国家湿地公园

- (1) 掌握鸣翠湖国家湿地公园的基本概况；
- (2) 掌握鸣翠湖国家湿地公园地理位置、园区布局、自然气候、湿地生态面积；
- (3) 了解鸣翠湖国家湿地公园的历史沿革；
- (4) 掌握鸣翠湖国家湿地公园的荣誉头衔；
- (5) 掌握鸣翠湖国家湿地公园内的主要代表景点：百鸟鸣翠、迷宫寻鹭、车水排云、碧水浮莲、芦花逐日、观景塔、拓展项目、同此凉热、听泉等；
- (6) 了解水车的灌溉原理和反映的农耕文化；
- (7) 了解鸣翠湖国家湿地公园有关湿地保护与恢复建设的相关规划；

(8) 了解鸣翠湖国家湿地公园内栖息珍贵鸟类的保护级别和名称。

(三) 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. 掌握导游的职责；
3. 掌握导游服务技能；
4. 掌握导游的从业素质与行为规范；
5. 掌握导游服务规程；
6. 掌握导游领队引导文明旅游的要求与主要内容。

(四) 应变能力

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，掌握变更发生前导游应采取的措施；

(2) 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。

2. 导游工作事故的预防与处理

考查考生对于漏接、错接、误机（车、船）事故的预防与处理能力。

- （1）了解漏接、错接、误机（车、船）事故产生的原因；
- （2）掌握漏接、错接、误机（车、船）事故的预防措施；
- （3）掌握漏接、错接、误机（车、船）事故的处理方法。

3. 旅游者个人事故的处理

考查考生对于旅游者证件丢失、财物丢失、游客走失等个人事故的处理能力。

- （1）掌握旅游者证件、行李、钱物丢失的主要预防措施；
- （2）掌握旅游者证件、行李、钱物丢失事故的处理方法；
- （3）了解造成旅游者走失的主要原因，掌握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）了解旅游者患病的预防措施；
- （2）掌握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) 掌握交通、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；

(3) 掌握地震、泥石流、洪水、滑坡、台风、海啸等自然灾害的避险方法。

6. 对特殊问题解决方案的考查

(1) 掌握处理旅游者个别要求的基本原则；

(2) 掌握旅游者在餐饮、住宿、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) 掌握对宗教界旅游者的服务规范和服务质量标准；

(8) 了解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)了解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

1. 掌握习近平总书记视察宁夏时重要讲话指示批示精神;

2. 掌握习近平总书记关于铸牢中华民族共同体意识的重要论述;

3. 了解党和国家有关旅游业发展的大政方针、时事政治、当年所发生的重大事项;

4. 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;

5. 了解宁夏以及各市(县、区)的概况、历史沿革;

6. 掌握宁夏以及各市(县、区)的经济、文化、社会发展等方面的情况;

7. 掌握宁夏以及各市(县、区)的人文、风俗、民族等方面的知识;

8. 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;

9. 掌握宁夏各时期长城的有关知识。

(六) 外语类考生现场考试景点

1. 沙湖景区;

2. 沙坡头景区;

3. 镇北堡西部影城;
4. 水洞沟景区;
5. 青铜峡黄河大峡谷;
6. 贺兰山岩画。

(七) 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. 区域民俗及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。

《导游服务能力》考试大纲

（新疆维吾尔自治区）

一、考试目的

通过本科目考试,考查考生与导游职业要求相对应的语言表达能力;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、工作程序以及应对技巧和应变能力;考查考生景点讲解表述表达的能力。同时,要求考生了解和掌握国际、国内、区内时政大事和文化旅游行业相关知识,考查考生的知识储备和运用能力。

本科目以计算机人机对话方式对考生进行现场考试。

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、感染力和说服力。

（二）景点讲解

考查考生对相关景点讲解的正确性、全面性、条理性,讲解是否详略得当、重点突出、主题鲜明,能否合理运用讲解技巧。

（三）导游规范

考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握程度和运用

能力。

（四）应变能力

考查考生处理旅游中的突发事件和特殊问题的能力。

（五）综合知识

考查考生对时政、经济、历史、文化、宗教、社会发展以及地方导游知识、旅游目的地/客源地国家（地区）概况等综合知识的掌握情况。

（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，考生可在此基础上合理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）天山天池风景区

讲解要点：地理概况、生态环境、地质成因、名称由来或释义、主要景点、历史文化、民俗风情、传说故事、所获荣誉。

（2）喀纳斯景区

讲解要点：地理概况、地质成因、主要景点、景观特色、历史和传说、民俗风情、所获荣誉。

(3) 葡萄沟景区

讲解要点：地理概况、历史文化、葡萄品种与生长环境、制干技艺、酿造工艺、主要景点、民俗风情、所获荣誉。

(4) 那拉提景区

讲解要点：地理概况、自然条件、名称由来或释义、景观特色、历史文化、主要景点、民俗风情、所获荣誉。

(5) 可可托海景区

讲解要点：地理概况、地质景观与成因、主要景点、景观特色、民俗风情、神话传说、所获荣誉。

(6) 博斯腾湖景区

讲解要点：地理概况、名称由来或释义、主要景点、景观特色、水产资源、历史文化、所获荣誉。

(7) 乌鲁木齐天山大峡谷景区

讲解要点：地理概况、主要景点、景观特色、动植物资源、民俗风情、所获荣誉。

(8) 泽普县金湖杨景区

讲解要点：地理概况、主要景点、景观特色、胡杨精神、民俗风情、所获荣誉。

(9) 巴音布鲁克景区

讲解要点：地理概况、名称由来或释义、主要景点、景观特色、历史文化、民俗风情、动植物资源、所获荣誉。

（10）喀什古城景区

讲解要点：地理概况、主要景点、建筑特色、城市布局、民间工艺、历史文化、民俗风情、所获荣誉。

（11）喀拉峻景区

讲解要点：地理概况、名称由来或释义、主要景点、景观特色、历史文化、民族风情、动植物资源、所获荣誉。

（12）白沙湖景区（兵团）

讲解要点：地理概况、主要景点、景观特色、兵团精神、人物及故事、植物资源、所获荣誉。

（13）帕米尔旅游区

讲解要点：地理概况、名称由来或释义、景观特色、主要景点、历史文化、民俗风情、所获荣誉。

（14）世界魔鬼城景区

讲解要点：地理概况、名称由来或释义、地质成因、主要景点、景观特色、神话传说、所获荣誉。

（15）赛里木湖景区

讲解要点：地理概况、生态环境、地质成因、动植物资源、主要景点、历史人物及传说故事、民俗风情、所获荣誉。

（16）塔克拉玛干·三五九旅文化旅游区

讲解要点：地理概况、景区特色、主要景点、英雄人物、纪念馆展陈主题、历史文化、所获荣誉。

(17) 江布拉克景区

讲解要点：地理概况、生态环境、名称由来及释义、主要景点、历史文化、民俗风情、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) 天山天池风景区

(2) 喀纳斯景区

(3) 葡萄沟景区

(4) 那拉提景区

(5) 博斯腾湖景区

(6) 喀什古城景区

(7) 帕米尔旅游区

(8) 赛里木湖景区

(二) 导游规范

1. 熟悉导游应具备的从业素质、工作职责、职业道德和行为规范；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》相关内容。

2. 熟悉导游服务集体协作共事的原则，正确处理导游服务过程中的各类人际关系：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. 掌握地陪导游、全陪导游、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、引导游客审美的技巧;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、延长旅游期限等要求的处理方法。

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、传染性疾病、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、暴风雪、沙尘暴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. 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的重大成就。

（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）了解新时代党的治疆方略，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 14 个地州市概况；熟悉新疆地理环境、气候特征、区划与经济、历史沿革、人口结构、民族与民俗、宗教信仰、交通状况、自然资源、文化艺术、风物特产、特色美食、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、风俗习惯等方面的要求和基本知识。

（2）熟悉外国旅游者在中国境内的权利和义务。

（3）掌握交通、通信、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。

《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）17个国家AAAAA级旅游景区和1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。同时，要求考生对国际、国内、疆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试。

现场考试重点考查以下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

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。

（七）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

1. 中文类考生景点讲解对象

- （1）新疆天山天池风景名胜区；
- （2）吐鲁番市葡萄沟风景区；
- （3）阿勒泰地区喀纳斯景区；
- （4）新疆伊犁那拉提旅游风景区；
- （5）阿勒泰地区富蕴可可托海景区；

- (6) 喀什地区泽普金湖杨景区;
- (7) 乌鲁木齐天山大峡谷景区;
- (8) 巴音郭楞蒙古自治州博斯腾湖景区;
- (9) 喀什地区喀什古城景区;
- (10) 伊犁州喀拉峻景区;
- (11) 巴音郭楞蒙古自治州和静巴音布鲁克景区;
- (12) 喀什地区帕米尔旅游区;
- (13) 克拉玛依市世界魔鬼城景区;
- (14) 博尔塔拉蒙古自治州赛里木湖景区;
- (15) 昌吉回族自治州江布拉克景区;
- (16) 第十师 185 团白沙湖景区;
- (17) 第一师阿拉尔市塔克拉玛干·三五九旅文化旅游区;
- (18) 新疆生产建设兵团军垦博物馆。

2. 外语类考生景点讲解对象

- (1) 新疆天山天池风景名胜区;
- (2) 阿勒泰地区喀纳斯景区;
- (3) 吐鲁番市葡萄沟风景区;
- (4) 喀什地区喀什古城景区;
- (5) 喀什地区泽普金湖杨景区;
- (6) 喀什地区帕米尔旅游区;
- (7) 第一师阿拉尔市塔克拉玛干·三五九旅文化旅游区。

（二）导游规范

1. 导游的服务技能

（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）了解导游带团特点和原则；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。

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) 了解国内和国际文化、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各地州、兵团各师市概况; 熟悉兵团历史、兵团景区景点; 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

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家（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《旅游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

考查考生运用外语进行导游讲解、回答问题及在中文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。