

2019 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两种，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察。

三、考试方式

考试形式分笔试与现场考试（面试）两种，科目一、科目二、科目三、科目四为笔试，科目五为现场考试（面试）。笔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

通过本科目的考试，考察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

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。

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、指导思想和总目标。

熟悉：全面依法治国的“五大体系、六大任务”。

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；《中华人民共和国“十三五”旅游业发展规划》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）、《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》

熟悉：《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、基本制度和根本任务；国家机构的组成、任期和职权；国旗、国歌、国徽和首都。

掌握：公民的基本权利和基本义务。

5.《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。

6.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；违反治安管理的行为和处罚。

熟悉：《中华人民共和国消费者权益保护法》的基本原则；消费者权利、经营者义务、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；《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。

7.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）》（文旅市场发〔2018〕119号）关于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)》(文旅市场发〔2018〕119号)关于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：《旅游市场黑名单管理办法(试行)》(文旅市场发〔2018〕119号)关于列入黑名单情形的规定。

8.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。

9.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。

10.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：侵权的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、饲养动物致人损害责任和物件致人损害责任。

掌握：违反安全保障义务的责任。

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。

12. 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。

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：食品安全事故处理制度及相关法律责任。

14.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；《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；《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。

15.旅游纠纷处理法律制度

了解：旅游纠纷及其特点；《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》。

熟悉：《旅游投诉处理办法》关于旅游投诉及其构成要件的规定；《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；《中华人民共和国民事诉讼法》关于民事证据的种类、证明对象、证明责任和证明标准的规定。

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。

16.时事政治

了解：2018年10月以来的国内外时事政治。

科目二《导游业务》考试大纲

(一) 考试目的

通过本科目的考试，考察考生对导游职业道德规范、导游素质要求、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，考察考生对导游语言技能、带团技能、讲解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：导游服务的产生及发展历程；导游服务的定义和特点；导游的定义和分类。

熟悉：导游服务的性质、地位和作用；导游职业道德规范的基本内容；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。

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：旅游团的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，引导游客文明旅游。

3. 导游技能

了解：导游语言的内涵和特性；导游带团的特点和原则；导

游讲解的原则。

熟悉：导游语言的沟通技巧；导游主导地位的确立和导游形象的塑造；导游讲解的要求。

掌握：导游口头语言的表达技巧和态势语言的运用技巧；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、接待重点游客的方法和技巧；常用的导游讲解方法和技巧。

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；游客死亡的处理方法；地震、洪水、泥石流、台风、海啸等重大自然灾害的避险方法；游客投诉的处理方法。

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；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；漏接、错接和误机（车、船）事故的预防与处理方法；旅游计划和行程变更的处理方法；游客证件、行李、钱物遗失和游客走失的预防与处理方法；游客在旅游过程中患病的处理方法；游客不当言行的处理方法；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。

5. 相关知识

了解：旅游饭店星级的划分和旅游景区质量等级的划分；我国货币兑换的相关知识；信用卡知识；高原旅游、冰雪旅游、沙

漠旅游、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。

熟悉：旅行社的发展历史、主要业务和产品类型；我国海关有关出入境物品和人员的规定；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；旅游保险的种类及相关知识；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。

掌握：旅客出入境应持有的证件和需要办理的手续；航空、铁路、水运购票、退票和携带物品的规定；我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

通过本科目的考试，考察考生对中国共产党历史和中华人民共和国国史、中国旅游业发展概况、中国历史与文化常识、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概况的了解、熟悉和掌握的程度。

(二) 考试内容

1. 中国共产党历史和中华人民共和国成立 70 周年辉煌成就

熟悉：中国共产党的发展历程、重要会议和重大事件。中华人民共和国成立 70 周年取得的辉煌成就。

掌握：两弹一星、北斗导航、登月工程、FAST 大型天文望远镜、大飞机工程等科技成就。成昆铁路、青藏铁路、高速铁路、三峡水利工程、南水北调工程、港珠澳大桥等建筑成就。

2. 中国旅游业发展概况

了解：中国旅游业的发展概况。

熟悉：中国旅游业的三大市场、中国旅游日和世界旅游组织。厕所革命、全域旅游、旅游扶贫和文旅融合发展趋势。智慧旅游、在线旅游（OTA）、乡村旅游、红色旅游、研学旅游、康养旅游等新业态。

3. 中国历史与文化常识

(1) 中国历史文化

了解：中国历史的发展历程。

熟悉：中国历史各发展阶段的主要成就；中国主要科技发明

的相关知识。

掌握：中国哲学、文学、戏剧戏曲、中医中药、书画艺术和历史文化常识。

(2) 文学艺术

了解：中国汉字的起源及诗词、楹联格律常识。

熟悉：名胜古迹中的著名楹联、历代游记名篇的主要内容和艺术特点。

掌握：古典旅游诗词名篇的主要内容和艺术特点。

(3) 建筑

了解：中国古代建筑的历史沿革和基本特征。

熟悉：中国古代建筑的基本构成与等级观念。

掌握：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。

(4) 园林

了解：中国古典园林的起源与发展。

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。

(5) 饮食文化

了解：中国饮食文化的发展历史及风味流派的形成。

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。

(6) 工艺美术

了解：中国陶器、瓷器的发展简史。

熟悉：我国陶器、瓷器、漆器、玉器的主要产地和特色。

掌握：中国四大刺绣及其代表作；我国文房四宝、年画、剪纸和风筝的主要产地和特色。

4. 中国民族与宗教知识

熟悉：我国各民族的基本概况和地理分布；我国佛教、道教、基督教和伊斯兰教的基本概况。

掌握：我国民族政策和宗教政策；宗教旅游景观的相关知识。

5. 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。

6. 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

通过本科目的考试，考察考生对中国各省（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

1. 基本概况

熟悉：中国各省（区、市）以及香港、澳门、台湾地区的地理、气候、区划、人口、交通等概况。

2. 旅游资源

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；中国各省（区、市）的国家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情况。

3. 民俗风情

熟悉：中国各省（区、市）以及香港、澳门、台湾地区汉族及主要少数民族有代表性的历史文化和民俗风情。

4. 风物特产

熟悉：中国各省（区、市）以及香港、澳门、台湾地区有代表性的饮食特点、主要美食和风物特产。

科目五《导游服务能力》考试大纲（分地区）

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，以计算机人机对话的方式对考生进行现场考试，考察考生应具备的导游服务基本能力和素质要求。

(一) 语言表达

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

(二) 景点讲解与知识问答

考察考生对北京市主要景区景点的历史沿革、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以及回答问题的准确性。

(三) 综合知识

考察考生对北京地区的历史沿革、传统文化、建筑特点、民俗生活等知识的掌握程度，考察考生对北京时政、经济、社会发展等方面的综合知识以及导游员应掌握的基本业务技能。

(四) 口译

主要考察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) 景点讲解及景点知识问答

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。

3. 中文类及外语类考生景点知识问答

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。

(二) 综合知识问答

1. 历史沿革与城市概况

(1) 北京历史沿革

(2) 北京城市概况

(3) 北京城市总体规划(2016年~2035年)

2. 传统文化与民俗生活

(1) 世界文化遗产(北京地区)

(2) 非物质文化遗产(中国入选联合国教科文组织非物质文化遗产名录(名册)项目)

(3) 北京老字号

(4) 北京传统戏曲曲艺(京剧、昆曲等)

(5) 北京技艺传承

(6) 北京胡同及四合院

3. 时事政治与导游知识

(1) 时事政治 (2017 ~ 2019 年)

(2) 《北京市旅游条例》

(3) 《导游管理办法》

(4) 《导游服务规范》

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，考察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；考察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，考察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. 考察景点

- (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

考察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

考察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、交通路线和基本情况;

(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

考察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，考察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

考察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. 全程导游的导游服务规范

考察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

考察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

考察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

考察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

考察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，考察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

考察考生对于旅游计划、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

考察考生对于漏接、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

考察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

考察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

考察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

考察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

考察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) 熟悉和掌握对残疾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

通过本章的考试，考察考生对时政、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

考察考生对于时政、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

考察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) 熟悉本书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

考察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，考察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

考察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

考察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，考察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

考察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

考察考生是否具有良好的仪态，举止优雅，风度洒脱。

3.礼貌礼节

考察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，考察考生对国内国际时政、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 7 个共讲景点和 2 个自选景点中现场抽取一个进行讲解，时间 6~7 分钟。

(1) 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) 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、代表性景观或重点人物、关键事件，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建设、社会发展、文化教育等方面的成就。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

考生从六个专题中抽取一个进行讲解，时间 3-4 分钟。

1. 讲解专题

- (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

紧扣选题进行总结概括，突出特点。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

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；河北的世界遗产、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，河北省在政治、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

仪态占 10%，语言表达占 10%，专题讲解占 15%，景点讲解占 35%，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

仪态占 10%，语言表达占 20%，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

共 8 个专题，考生通过抽签决定所要讲解的 1 个专题。

- (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

共 5 个类别，考生任选其中一个类别进行准备。每个类别包含 5 个景点，考生通过抽签决定所要讲解的 1 个景点。

5 个类别及包含景点分别为：

类别一：宗教古建

景点：云冈石窟、悬空寺、应县木塔、显通寺、佛光寺。

类别二：晋商文化

景点：中国煤炭博物馆、晋祠、乔家大院、平遥古城、绵山。

类别三：寻根觅祖

景点：普救寺、永乐宫、解州关帝庙、尧庙、洪洞大槐树。

类别四：太行山水（红色经典）

景点：皇城相府、太行大峡谷、黄崖洞、红色武乡、藏山。

类别五：黄河文明（吕梁风光）

景点：芦芽山、玄中寺、酒都杏花村、碛口古镇、壶口瀑布。

外语考生：

1. 专题知识

共 4 个专题，考生选择 1 个专题，用所报考语种讲解。

(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

共 2 个类别，考生选择一个类别准备。每个类别包含 4 个景点，考生抽签确定 1 个景点，用所报考语种讲解。

2 个类别及景点：

线路一：宗教古建

景点：云冈石窟、悬空寺、显通寺、佛光寺。

线路二：晋商文化

景点：晋祠、乔家大院、平遥古城、绵山。

(二) 综合知识

综合知识题：由考官现场随机从题库中选取 1 道题进行提问。

(三) 应变能力

应变能力题：由考官现场随机从题库中选取 1 道题进行提问。

(四) 导游规范

(五) 口译环节

由考生现场抽取“口译试题卡”，考官阅读题卡内容后，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) 考生根据本人填写的自选类别进行专题和景点抽签，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、考试目的

“导游服务能力”的考试，根据导游应具备的基本能力和素质要求，以模拟考试的方式对考生进行现场考察。模拟讲解场景可采用两种形式：一是景点现场讲解，二是途中车内导游。

现场考试主要考察以下七个方面的内容：

(一) 语言表达

考察考生的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性，讲解的生动性、感染力及肢体语言的运用。

(二) 礼仪礼貌

考察考生的仪表仪容及礼仪的规范使用。

(三) 景点讲解

考察考生讲解是否符合规范程序，对内蒙古自治区景点和民俗文化讲解的正确性、全面性和条理性，考察考生对导游方法的运用及讲解技巧。

(四) 导游规范

考察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

考察考生对突发事件和特殊问题的处理能力。

(六) 综合知识

考察考生对旅游政策法规、内蒙古自治区及各盟市概况、旅

游资源、文化习俗与社会等综合知识的了解情况。

(七) 口译

外语考生考察临场时中文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

(1) 自然景观或景点

- ①草原旅游景点：乌拉盖草原、辉腾锡勒草原
- ②沙漠旅游景点：巴丹吉林沙漠、响沙湾
- ③水域旅游景观：呼伦湖、哈素海
- ④山地旅游景观：阴山、阿尔山

(2) 人文旅游景点及人文知识

- ①人文旅游景点：昭君博物院
- ②宗教旅游景点：五当召、大召
- ③历史文化名人：成吉思汗
- ④民俗文化知识：蒙古族的衣食住行、那达慕
- ⑤宗教文化知识：喇嘛教
- ⑥红色旅游景点：乌兰夫纪念馆
- ⑦科技旅游景点：东风航天城

2. 外语类考生

(1) 自然景观或景点：

- ①草原旅游景观：格根塔拉草原
- ②沙漠旅游景点：响沙湾

③山地旅游景点：阿尔山

(2) 人文旅游景点及人文知识

①名人陵寝：成吉思汗陵

②宗教旅游景点：五当召

③民俗文化知识：那达慕

④边境旅游景点：满洲里国门景区

⑤科技旅游景点：东风航天城

(二) 导游服务规范

考察考生对地方导游、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. 掌握对残疾人、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、研学旅游团队、公/商务团组等特殊团队的接待要点。

(三) 应变能力

主要考察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。

（四）综合知识

考察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。

（五）口译（外语类考生）

主要考察考生在中文和外语之间口语互译的能力。考察考生的翻译是否正确、规范。

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；考察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；考察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、抚顺概况及主要景区简介、丹东概况及主要景区简介、锦州概况及主要景区简介、营口概况及主要景区简介、沈阳故宫、沈阳昭陵、张氏帅府、老虎滩海洋公园、大连森林动物园、千山风景名胜区、鞍山玉佛苑风景名胜区、

五女山山城、鸟化石国家地质公园、红海滩国家风景廊道、九门口长城、兴城古城。普通话和外语正常报考考生抽选景点讲解范围一致。

2.自选导游讲解。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.外语加试考生只考察自选导游讲解。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和旅游行业核心价值观。

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短文为主），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，主要考察考生在语言表达、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

主要考察考生的语言能力，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

主要考察考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用等。

（三）景点讲解

主要考察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，带你走进伪满皇宫，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，走近吉林省非物质文化遗产。

2.外语类景点讲解。吉林省概况，带你走进伪满皇宫，琿春防川国家级风景名胜区，吉林雾凇，走近吉林省非物质文化遗产。

（四）导游服务规范

主要考察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

主要考察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察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

主要考察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

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

本科目主要考察考生对上海市旅游资源知识的掌握和应用；考察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；考察考生语言表达能力；考察考生的礼貌礼仪等。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，考生需在在规定时间内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。

上海概况应掌握上海的城市定位、地理环境、历史沿革、面积人口、行政区划、市标市花、旅游资源特点和旅游功能区布局等。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，观光长廊，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，上海城市规划展示馆，音乐旱喷泉，上海博物馆，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），城隍庙，上海老街等。

(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

包括外滩源、苏州河、上海新天地、中共一大会址、上海科技馆、上海野生动物园、上海迪士尼乐园、豫园旅游商城、豫园灯会、龙华烈士纪念馆、黄母祠、徐汇滨江、宋庆龄故居、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、全陪导游接待程序和出境领队接待程序。

(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，导游员与老年、儿童、残障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、专业考察团的接待等。

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，符合导游员礼仪规范。

(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。

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有重点、有条理的生动讲解。

3.综合知识问答

包括苏州河、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、磁悬浮列车、朱家角、黄浦江水岸概述等内容。要求考生对考题作简要回答。

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，符合导游员礼仪规范。

(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。

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有重点、有条理的生动讲解。

3. 综合知识问答

包括以上游览区的相关知识，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。

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，符合导游员礼仪规范。

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，考察考生的语言能力，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；考察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。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，需根据要求进行中英文互译。

（二）景点讲解范围

江苏省现场导游考试分设南京市、苏州市、无锡市、常州市、镇江市、扬州市、南通市、连云港市、徐州市、淮安市、盐城市、泰州市、宿迁市13个考点，每个城市考点均设有不同的考试景点，各市景点讲解范围如下：

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、南京城垣与中华门城堡、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：无锡概况、灵山胜境风景区、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、梅园横山风景区、锡惠园林文物名胜区、寄畅园、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、锡惠园林文物名胜区、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：狼山、濠河、南通博物苑、军山、水绘园、苏中七战七捷纪念馆、珠算博物馆、城市绿谷、啬园。

外语类现场考试景点：狼山、濠河、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)、龟山汉墓景区(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)、龟山汉墓景区(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；考察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实战演习。

二、考试内容

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、景点讲解范围（外语类 1—5）

（一）杭州西湖讲解要点

- 1.杭州概况（地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、风物特产、旅游资源、市树市花等）；
- 2.西湖概况（形成原因、面积、深度、历代整治、西湖申遗等）；
- 3.主要景区景点介绍（苏堤、白堤、断桥等）；
- 4.结尾。

（二）绍兴鲁迅故里讲解要点

- 1.绍兴概况（地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、

风物特产、旅游资源、市树市花等)；

2.鲁迅故里概况 (鲁迅生平介绍、鲁迅作品介绍、景区位置、景区规模等)；

3.主要景区景点介绍 (鲁迅故居、百草园、三味书屋、鲁迅祖居、鲁迅纪念馆、咸亨酒店等)；

4.结尾。

(三) 舟山普陀山讲解要点

1.舟山概况 (地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、风物特产、旅游资源、市树市花等)；

2.普陀山概况 (地理位置、景区特色、历史沿革等)；

3.主要景区景点介绍 (普济禅寺、紫竹林、不肯去观音庙、南海观音铜立像等)；

4.结尾。

(四) 杭州千岛湖讲解要点

1.杭州概况 (地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、风物特产、旅游资源、市树市花等)；

2.千岛湖概况 (地理位置、名称由来、面积、湖区分布等)；

3.主要景区景点介绍 (梅峰观群岛、龙山岛、海瑞祠、水下古城、千岛湖绿道等)；

4.结尾。

(五) 宁波溪口蒋氏故里讲解要点

1.宁波概况 (地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、风物特产、旅游资源、市树市花等)；

2.蒋氏故里概况(地理位置、蒋氏简介、蒋氏故居历史、建筑布局等);

3.主要景点景区介绍(小洋房、文昌阁、丰镐房、玉泰盐铺等);

4.结尾。

(六)温州雁荡山讲解要点

1.温州概况(地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、风物特产、旅游资源、市树市花等);

2.雁荡山景区概况(地理位置、历史沿革、地质地貌特征、气候特征);

3.主要景区景点介绍(灵峰景区、灵峰夜景、灵岩景区、大龙湫景区等);

4.结尾。

(七)嘉兴南湖讲解要点

1.嘉兴概况(地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、风物特产、旅游资源、市树市花等);

2.南湖景区概况(地理位置、南湖形成的原因、中国共产党诞生地、南湖纪念馆等);

3.主要景区景点介绍(汇景园、御碑亭、烟雨楼、南湖红船、来许亭等);

4.结尾。

(八)丽水古堰画乡讲解要点

1.丽水概况(地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、

风物特产、旅游资源、市树市花等) ;

2.古堰画乡概况 (地理位置、画乡特色) ;

3.主要景区景点介绍 (通济堰、文昌阁、“节孝流芳”牌坊、堰头古民居群、古樟树群、瓯江、巴比松画派等) ;

4.结尾。

(九) 湖州南浔古镇讲解要点

1.湖州概况 (地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、风物特产、旅游资源、市树市花等) ;

2.南浔古镇概况 (地理位置、历史沿革、景区特色) ;

3.主要景区景点介绍 (小莲庄、嘉业堂藏书楼、张石铭故居、刘氏梯号等) ;

4.结尾。

(十) 衢州江郎山讲解要点

1.衢州概况 (地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、风物特产、旅游资源、市树市花等) ;

2.江郎山概况(地理位置、历史沿革、景区格局及申遗过程) ;

3.主要景区景点介绍(一线天、开明禅寺、观音殿、观郎坪) ;

4.结尾。

(十一) 台州神仙居讲解要点

1.台州概况 (地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、风物特产、旅游资源、市树市花等) ;

2.神仙居概况 (地理位置、历史沿革、景区格局) ;

3.主要景区景点介绍 (西罨景区、韦羌山、聚仙谷景区) ;

4.结尾。

(十二) 金华义乌小商品城讲解要点

1.金华及义乌概况(地理位置、交通条件、历史沿革、气候特点、风物特产、旅游资源、市树市花等);

2.小商品城概况(发展过程、规模特色、获得荣誉等);

3.小商品城主要景点(国际商贸城、鸡毛换糖、市场发展与影响力等);

4.结尾。

四、导游规范

根据导游服务规范及工作程序提问考生。

五、应变能力

对突发事件和特殊问题的处理方法提问考生。

六、综合知识

主要考察考生对浙江省重要景点知识的掌握程度,考察考生对时政、经济、文化、社会发展等综合知识的了解程度。

七、口译

以考试景点内容为主要范围,主要考察考生在中文和外语之间口头互译的能力(外语类考生)和听力水平。

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(现场导游考试)是导游资格考试的重要组成部分,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;考察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。现场导游考试注重考生对导游技能掌握程度的考察,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提供保障,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

现场导游考试选择室内模拟考试的方式进行。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为 15 分钟，其中欢迎词和景点讲解时间不超过 10 分钟，回答问题时间不超过 5 分钟；外语类考生现场考试时间每人为 25 分钟，用所报考语种的语言全程进行现场导游考试，其中欢迎词和景点讲解时间不超过 15 分钟，回答问题时间不超过 10 分钟。

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

主要考察考生的仪容仪表和对礼节、礼仪的运用等。

（二）语言表达

主要考察考生的语言能力，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

主要考察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

主要考察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

主要考察考生处理突发事件和特殊问题的能力。

(六) 综合知识

主要考察考生对全国特别是所在省重要景点知识的掌握程度，考察考生对时政、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)

主要考察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—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

本科目考试是考察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，同时对考生有更加全面、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察。

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

考察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；考察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

景点讲解范围为福州三坊七巷或马尾船政文化、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

考察考生对导游职业道德的认识，对导游服务集体的认知程度；考察考生对地方导游、全程导游、散客导游服务规程的熟悉程度和应用能力；考察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

考察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。考察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、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。

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

考察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

考察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

考察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

(一) 全面测试考生现场导游的语言能力和综合素质要求,重点考察考生的职业素养、服务规范及对导游服务标准和程序的把握情况。

(二) 考察考生综合运用导游基础知识、讲解方法、讲解艺术等对旅游景点进行现场讲解的能力。

(三) 考察考生对导游工作规范的把握,面对复杂多变的导游工作时的应变能力、对处理突发事件、解决游客个别要求时需遵循原则的掌握情况。

二、考试内容

(一) 模拟导游讲解

1. 中文考生模拟导游讲解范围

庐山、井冈山、三清山、龙虎山、婺源江湾、景德镇古窑民俗博览区、赣州瑞金共和国摇篮景区、南昌滕王阁、宜春明月山、新余仙女湖、萍乡武功山、资溪大觉山等十二个著名风景区。

2. 外语类考生模拟导游讲解范围

庐山、井冈山、三清山、龙虎山、景德镇古窑民俗博览区、南昌滕王阁。

3. 景点讲解要素

主要包括景区(点)所在城市概况、景点具体地理位置、历

史沿革、文化内涵、主要特色、国内外重大影响等。

4.导游讲解要求

(1) 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；

(2) 导游语言表达要求准确性、生动性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及身体语言的运用；

(3) 能运用一定的讲解方法与技巧对相关景观进行讲解；

(4) 回答景点问题的正确性；

(5) 外语类考生须用所报考语种的语言全程进行现场导游讲解；

(6) 导游礼仪：个人礼仪、社交礼仪。

(二) 导游规范

1. 旅游团队服务程序、标准

(1) 地陪团队服务程序与标准：准备工作、接站服务、入住饭店服务、核定、商定日程、参观游览中的导游讲解服务、就餐、购物、文娱节目、送站服务、处理好遗留问题等；

(2) 全陪团队服务程序与标准：准备工作、首站(入境站)接团服务、入住饭店服务、核定、商定日程、国内各站联络服务、离站(出境站)服务、后续工作等。

2. 散客导游服务标准与规范

接站服务、导游服务、送站服务。

3. 掌握一定的旅游法律法规、导游服务等相关知识

出入境知识、交通、邮电知识、货币、保险知识、卫生保健

知识等，了解导游相关职责。

4.针对导游规范服务要求，回答考官提问

注：考试大纲中所列规范与文化部和旅游部最新颁布的导游服务规范存在冲突或矛盾时，以新颁布的为准执行。

(三) 应变能力

1.游客个别要求的处理

包括食、宿、行、游、购、娱及其他要求等。

2.旅游接待中各类问题的处理

旅游行程发生变化、接待过程中出现的问题及各种矛盾等。

3.游客人身、财产发生意外的处理

生病、伤亡等人身意外事故的救助、证件、票据丢失、行李、财物遗失等意外事故等。

4.各类突发事件的处理

安全事故的发生、不可抗力的自然灾害的应急处理等。

5.游客不当行为的处理

攻击和污蔑言语、违法违规行为、不文明行为等。

6.特殊游客接待及导游自身问题的处理

特殊游客接待、导游自身问题等。

7.针对应变能力要求，回答考官提问

(四) 综合知识

1.江西省概况

地理位置、历史文化、人口、面积、行政区划、著名历史人物、经济状况、主要旅游景区、旅游交通、民俗、土特产等。

2.针对综合知识，回答考官提问

3.外语类考生需现场抽取“口译”试题，听考官读试题内容后进行口译

每位考生“中译外”和“外译中”的试题分别不少于 1 个。

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，以模拟讲解的方式对考生进行现场考试。

通过模拟讲解，考察考生从事导游工作、语种服务相对应的语言能力；考察考生对山东省景区知识的掌握和应用；考察考生对导游规范服务及工作程序的掌握和应用；考察考生对旅游接待服务中突发事件和特殊问题的处理能力；考察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

考察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、省内国家 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。

省内国家 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。考生考试时随机抽取其中 1 个景区进行讲解，并回答景点相关问题。

中文类考生景点讲解范围包括：山东省省情和 11 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）。

外语类考生讲解范围包括：山东省省情和 5 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）。

（二）导游规范

1. 考试目的

通过随机抽取问题，考察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，考察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，考察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；

(五) 口译测试

1. 考试目的

通过口译，主要考察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

现场导游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，考察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；考察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；考察考生对导游知识的掌握程度和临场发挥能力。此外，现场导游考试，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

主要考察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察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察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察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
况考察考生对综合知识是否全面了解。

(五) 口译测试 (外语类考生)

主要考察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，主要考察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。考察考生对导游员应具备的基本素养的认识和在导游实践中的体现；考察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，是导游员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，考试着重点在于考察考生的服务能力和个人素质，不仅要注重考察考生景点讲解的熟练与准确程度，更要注重考察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：主要考察考生的语言能力，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：主要考察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；

(2) 讲解内容：主要考察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，考察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，考察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，考察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：考察考生的语言能力，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：主要考察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：主要考察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，考察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，考察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，考察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，考察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及其重要景观，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及其重要文物，如素纱襌衣、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、布局特色及其代表性房间，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、张家界地貌特色及其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、崑山旅游区、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。考察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,主要考察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;考察考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用;考察考生处理突发事件和特殊问题的能力;考察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

主要是考察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、深圳华侨城旅游度假区、广州市白云山风景区、韶关市丹霞山景区、湛江市湖光岩风景名胜区、梅州市雁南飞茶田景区、清远市连州地下河旅游景区、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

主要是考察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

主要考察考生对本省重要景点知识的掌握程度，考察考生对时政、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）

主要考察考生在导游服务过程中现场中外互译能力和听力水平。内容侧重于所考察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。重点考察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

景点讲解主要考察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) 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，所获得的荣誉，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。

(8) 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，所获得的荣誉，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。

(9) 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“海上丝绸之路”，所获得的荣誉，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。

(10) 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，所获得的荣誉，西山五绝（林秀、石奇、泉甘、茶香、佛圣），洗石庵，李公祠，龙华寺等。

(11) 百色起义纪念馆

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的组成，建造历史，面积，纪念馆设计构思，开馆时间，所获得的荣誉，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。

（12）巴马盘阳河景区

讲解要点：熟悉并熟练讲解它的发源地，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。

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察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察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察考生对时政知识、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。考察内容以旅游接待过程的职业用语为主，主要考察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，考察考生与导游职业、语种服务要求相对应的语言能力。考察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。考察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，考察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

主要考察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

主要考察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

主要考察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

主要考察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

主要考察考生处理突发事件和应变特殊问题的能力。

(六) 综合知识

主要考察考生对国际、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)

主要考察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) 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。

(2) 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。

(3) 分界洲岛旅游区

考试内容：掌握旅游区的地理位置和环境、海岛地形、资源特点、气候特征、历史沿革、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；熟悉旅游区鲸鲨作战群、沉船潜水、观光潜艇、登山观光、科考探险和海上娱乐等特色海岛旅游活动项目；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。

(4) 南山文化旅游区

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。

(5) 中国雷琼海口火山群世界地质公园

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的内

容；了解景区的火山美食、风物特产、火山民俗文化、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) 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。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 鹿回头风景区

考试内容:掌握鹿回头的地理位置、地形地貌、自然生态环境、景观布局和景观构成;掌握核心景观许愿树、情爱文化园、鹿回头雕塑的内容及鹿回头雕塑的作者及其文化艺术价值;掌握鹿回头的神话传说、景区名称和三亚市别称的由来等;了解景区的特色旅游活动项目、中国三大少数民族传说;掌握景区的游览注意事项等。

(10) 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。

(11) 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。

(12) 母瑞山革命根据地纪念园

考试内容：熟悉纪念园的地理位置、地形地貌、建造意义和革命历史地位；掌握纪念园整体布局、景观分布、革命历史人物和事件；掌握核心景观陈列馆的内容及海南土地革命战争时期、抗日战争和解放战争时期的革命斗争历程概况；掌握园区的交通信息、游览线路和游览注意事项等。

2. 外语类考试景点及考试内容

- (1) 呀诺达雨林文化旅游区；
- (2) 槟榔谷黎苗文化旅游区；
- (3) 分界洲岛旅游区；
- (4) 中国雷琼海口火山群世界地质公园；
- (5) 鹿回头风景区；
- (6) 海口骑楼建筑历史文化街区；
- (7) 东坡书院。

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

本部分主要考察考生的语言表达、仪表礼仪和景点讲解等方面的能力。语言表达主要考察考生的语言能力,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。仪表礼仪主要考察考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用。景点讲解主要考察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自选一龕石窟重点介绍。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、石门宫。

(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；国家级重点风景名胜区、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、国家级森林公园、国家级地质公园、重庆

市“巴渝新十二景”；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。

2. 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 5 个景点（区）。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

本部分主要考察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

主要考察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) 掌握旅游者进行不正常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

主要考察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.重要景点知识

主要考察长江三峡、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、奉节白帝城等 12 个景点(区)的历史沿革、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。

2.重庆基本市情知识

主要考察重庆的地理位置(地理区位、幅员面积、地势特征)、行政区划(行政区类别、辖区构成)、人口与民族、历史沿革(古代重庆、近代重庆、现代重庆)、城市形象与标志(城市地位、城市形象、城市形象标志)等相关知识。

3.时政知识

主要考察指定时间范围内(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

主要考察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.重要景点知识

主要考察长江三峡、大足石刻、武隆天生三桥、山水都市、温泉之都 5 个景点(区)的历史沿革、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。

2.重庆概况知识

主要考察重庆的地理位置(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、历史沿革(古代重庆、近代重庆、现代重庆)、城市形象与标志(城市地位、城市形象、城市形象标志)等相关知识。

3.旅游六要素相关知识

主要考察导游在旅游活动的食、住、行、游、购、娱等六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，考察考生与导游职业、语种服务要求相对应的语言能力；考察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；考察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，考察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(12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。

(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(5个):九寨沟景区、峨眉山景区、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。

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

主要考察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

主要考察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

主要考察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

主要考察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

主要考察考生处理突发事件和应变特殊问题的能力。

（六）综合知识

主要考察考生对国际、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）

主要考察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

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。

(一) 讲解环节

考生签到候考时，随机抽取 1 个景点（中文类 12 个景点范围内抽取，外语类 5 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。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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,还包括综合考察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

主要考察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:①景区级别;②景区地理位置;③景区组成;④景区的旅游价值;⑤景区总体情况概述;⑥景区的旅游特色概况;⑦主要景点介绍。

考察范围主要含以下景区:黔灵山公园、甲秀楼、遵义会议会址、四洞沟景区、龙宫风景名胜区、黄果树大瀑布景区、西江千户苗寨景区、镇远古城、荔波樟江风景名胜区、兴义万峰林景

区、百里杜鹃景区、梵净山自然保护区、六盘水三线建设博物馆。

（二）导游规范

主要考察考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用。考察范围主要含：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

主要考察考生处理突发事件和特殊问题的能力。考察范围主要有：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

主要考察考生对所在省份主要景点知识的掌握程度，考察考生对时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识是否全面了解。考察范围主要有：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

口译主要考察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

通过考试，全面检验考生对导游服务技能的掌握程度，重点考察以下几个方面的知识、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)相关问题进行考察。

1. 中文考生模拟导游讲解景区(点)

(1) 昆明石林；

(2) 云南民族村，选讲内容：傣族村、佤族村、彝族村、景颇族村(四选一)；

(3) 昆明世博园，选讲内容：大温室、彩云园、齐鲁园、万春园(四选一)；

(4) 大理古城，选讲内容：五华楼、洋人街及大理非物质文化遗产(二选一)；

(5) 大理崇圣寺三塔，选讲内容：建极大钟钟楼、雨铜观音殿(二选一)；

(6) 丽江古城，选讲内容：纳西民居及纳西文化的“三个活化石”、木府(二选一)；

(7) 丽江玉龙雪山；

(8) 香格里拉噶丹·松赞林寺，选讲内容：扎仓大殿、扎仓后殿(二选一)；

(9) 香格里拉普达措国家公园；

(10) 西双版纳热带植物园，选讲内容：树木园、榕树园、棕榈园、水生植物园(四选一)；

(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)

(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；能够合理运用体态语言；

（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、购物、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。

3.导游人员、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。

(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、治安事故、火灾事故、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、专项考察团队以及老年游客、儿童游客、残障游客及宗教界人士的接待。

6.旅游投诉问题的应对及处理

7.导游人员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、水文、自然资源；历史文化、行政区划、人口、面积、民族、宗教、历史人物、经济状况；旅游交通、酒店、风物特产等基本知识。

2. 云南旅游概况

主要包括：云南六大旅游区、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“人类非物质文化遗产名录”以及“国家级非物质文化遗产名录”的项目、国家级和省级非物质文化遗产传承人；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”的考察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

考察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

主要考察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、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、白居寺、萨迦寺、强巴林寺、古格王朝遗址 (14 个)。

考察以上各景点的基本情况，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) 自然景观(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)。

考察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

主要考察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

导游员的基本职责，导游员的仪容仪表、仪态、礼貌礼仪，导游员的行为规范、地陪导游员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

应变能力主要考察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

主要考察考生对中央治藏工作的路线、方针、政策的掌握情况，特别考察在“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。

(五) 口译 (外语类考生)

1. 考试目的

主要考察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

通过本科目的考试，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、个人综合素质等。

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、西安清真大寺和各市（区）当年申报的三个景点。以上现场考试景点将根据陕西省旅游发展实地情况调整，具体景点以当年考试通知为准。

2. 外语类考试景点范围

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。以上现场考试景点将根据陕西省旅游发展实地情况调整，具体景点以当年考试通知为准。

（二）综合知识

主要考察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，考察考生对时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识是否全面了解。

（三）导游规范

主要考察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；同时考察考生在考试过程中的仪容仪表、礼节礼貌等。

（四）应变能力

主要考察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

主要考察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

中文类每位考生考试时间为 15 分钟，旅游景点讲解及问答共 10 分钟，导游规范问答 3 分钟，突发事件处理问答 2 分钟。

外语类每位考生考试时间为 25 分钟，旅游景点讲解 15 分钟，中译外 2 分钟，外译中 2 分钟，导游规范问答 3 分钟，应变能力问答 3 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》采用现场导游考试的形式进行，主要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、导游规范能力、导游特殊问题处理及应变能力等。

现场导游考试根据甘肃省实际选择现场模拟考试的方式进行，考生在考试机上录制现场考试音频和照片，着重测试地陪服务中最核心的参观游览服务的导游讲解和服务能力。考察考生的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力及身体语言的运用等；考核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所提问题回答的正确性；考核考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用；考察考生处理突发事件和特殊问题等方面的能力。

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。外语类考生现场考试内容包括：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 (中文、外语通用)

1. 考试目的

主要考察考生导游讲解是否符合规范程序，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，以及回答景点问题的正确性。

2. 考试内容

以甘肃省最具代表性的19个景区或景点基本概况和相关知识，作为甘肃考区应试人员应该熟知掌握的内容，计算机按考点任意组合三个景点，考生选择一个景点进行讲解。

(1) 甘肃概况

答题要点：

①地理位置、地形地貌等；②面积、人口、民族、民俗风情等；③历史沿革；④名物特产；⑤旅游资源。

(2) 兰州百里黄河风情线

答题要点：

①兰州的地理位置、地形地貌、面积、人口等；②详细介绍白塔山公园、中山桥、黄河母亲等；③简述水车博览园、生命之源、兰州龙园、白云观、音乐喷泉、金城关、百合公园、龙源、大剧院、会展中心、文朔阁、兰州文庙等景点。

(3) 兰州兴隆山大景区

①兴隆山的地理位置及名称的由来；②兴隆山景区的组成；③云龙桥、大佛殿、蒋介石官邸等重点景点介绍。

(4) 黄河三峡大景区

答题要点：

①黄河三峡的组成；②炳灵寺的组成，名称，石窟数及特点；③刘家峡水电站；④太极岛；⑤罗家洞；⑥临津古渡；⑦龙汇世界。

(5) 马家窑文化遗址

答题要点：

①马家窑文化遗址的发掘；②马家窑文化的类型；③马家窑文化的特点（建筑风格、丧葬习俗、陶瓷工艺）；④马家窑文化的价值。

(6) 拉卜楞寺

答题要点：

①拉卜楞寺名称的来历，地理位置；②黄教六大宗主寺的名称；③六大学院的介绍；④拉卜楞寺的建筑风格；⑤藏传佛教的密宗与显宗。

(7) 莫高窟

答题要点：

①莫高窟所处的地理位置、洞窟数、壁画面积；②名称来由；③建筑艺术、彩塑艺术、壁画艺术和飞天艺术的介绍；④藏经洞的发现，敦煌学的产生。

(8) 鸣沙山·月牙泉风景名胜区

答题要点：

①鸣山的地理位置；②鸣沙山鸣响的原因，以及沙鸣响的传说；③月牙泉的面积等，以及有关传说；④国家级风景名胜区，

中国旅游胜地四十佳之一。

(9) 崆峒山

答题要点：

①崆峒山的地理位置，名称由来；②崆峒山山上古建筑群介绍；③景区构成；④道教相关介绍。

(10) 嘉峪关长城大景区

答题要点：

①景区的构成：嘉峪关关城、长城第一墩、悬壁长城、黑山峡；②重点介绍嘉峪关关城的地理位置，建筑过程，外城、内城、罗城及瓮城的设防特点，相关的传说等；③概括介绍长城第一墩、悬壁长城、黑山峡、长城博物馆等。

(11) 嘉峪关方特欢乐世界

答题要点：

①方特欢乐世界的位置、特色；②景区构成及游玩项目。

(12) 张掖大佛寺

答题要点：

①该寺原来的名称，修建年代；②现存建筑的构成；③对大佛的具体描述，“八相成道”中第八相的简单情节（大佛为什么向西而卧）；④价值。（全国重点文物保护单位）

(13) 张掖七彩丹霞景区

答题要点：

①丹霞地貌的成因及主要特征；②张掖七彩丹霞地貌的特点；③七彩屏、麻子面馆、七彩神仙台、众僧拜佛等景点介绍。

(14) 马踏飞燕大景区

答题要点：

①雷台名称的由来及雷台上建筑群的介绍；②汉墓的具体形制，出土文物的数量；③铜奔马的艺术造型和艺术价值。

(15) 武威文庙

答题要点：

①简述历史上武威的繁荣盛况；②文庙建筑构成；③西夏碑及西夏王朝介绍；④西夏博物馆。

(16) 麦积山石窟

答题要点：

①名称的来由，石窟建造年代等；②石窟的组成；③具体讲述其中的重点窟如：万佛堂、七佛阁、牛儿堂、摩崖。

(17) 伏羲庙

答题要点：

①伏羲氏的传说；②伏羲庙的格局；③八卦的介绍。

(18) 康县花桥村

答题要点：

①花桥村的位置及乡村特点；②花桥村10年来的变化；③花桥村景区构成。

(19) 宕昌官鹅沟大景区

答题要点：

①该景区的构成；②重点介绍几个景区。

(二) 导游规范

1. 考试目的

主要考察考生对导游服务规范及工作程序的掌握和运用。

2. 考试内容

(1) 领队服务程序和内容：领队资质和资格的取得；领队职责和意识；领队工作程序；领队服务须知。

(2) 全程陪同服务程序和内容：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、全陪在各站的服务；离站服务；途中服务；抵站服务；末站服务；后续工作。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 景点导游服务要点：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。

(三) 应变能力

1. 考试目的

主要考察考生处理突发事件和特殊问题的能力。

2. 考试内容

(1) 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) 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. 考试目的

主要考察考生对甘肃省重要景点知识的掌握程度，考察考生对时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识是否全面了解。

2. 考试内容

(1) 甘肃省国家AAA级(含)以上旅游景区、国家和省级风景名胜区、国家级和省级自然保护区、国家级森林公园、国家级地质公园。

(2) 国内主流新闻媒体的报道。

(3) 国家重大会议和政府发布的重要文件的内容。

(五) 口译

1. 考试目的

主要考察考生在中文和外语之间的口头互译的能力。

2. 考试内容

英语、俄语、法语、朝鲜语、日语及其他小语种、方言、藏语等民族语言翻译的内容主要是甘肃概况、甘肃省内主要城市的概况、甘肃景点的简介、导游服务用语和中国文化常识等。

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处理能力,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(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、坎布拉景区、原子城、热贡艺术、三江源、格尔木昆仑文化、青海省博物馆。

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) 坎布拉景区

①地理位置；②景区构成；③南宗沟分布的寺院所属的教派及寺院构成和特点；④风俗及禁忌。

(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）。

(10) 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）。

(11) 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。

(12) 青海省博物馆

①基本情况；②建筑规模；③三大特色。

(二) 综合知识

主要考察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

主要考察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；同时考察考生在考试过程中的仪容仪表、礼节礼貌等。

(四) 应变能力

主要考察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

主要考察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察，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

主要考察考生的语言能力，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

主要考察考生的仪容仪表和对礼节礼仪的运用等。

(三) 景点讲解

主要考察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

主要考察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

主要考察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）

主要考察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。考察考生对相关知识融会贯通、灵活运用能力。

（七）口译

主要考察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，行进途中车内导游讲解和景点讲解。

宁夏回族自治区较具代表性的 12 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

了解沙湖景区的地理位置；

了解沙湖景区的发展历程及主要特点；

了解沙湖景区获得的主要荣誉；

熟悉沙湖景区大门的象征意义，“沙湖”题字含义；

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；

熟悉宁夏湿地博物馆概况及主要陈列品的相关知识；

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；

了解沙雕园内主要作品及沙雕制作方法。

2.沙坡头景区

了解沙坡头景区的地理位置；

了解沙坡形成的原因及沙坡鸣钟的成因；

了解沙坡头景区获得的主要荣誉；

了解水利枢纽工程的发展过程；

熟悉沙坡头景区的概况和景观特色；

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；

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。

3.镇北堡西部影城

了解镇北堡西部影城的地理位置；

了解张贤亮先生的生平和主要成就；

了解镇北堡西部影城的空间结构布局；

熟悉镇北堡西部影城的发展过程和主要荣誉；

掌握进入“知之门”对镇北堡西部影城概况的介绍；

掌握老银川一条街主要游览点的介绍及其历史意义；

掌握明城堡主要游览点的介绍及其相关影视作品；
掌握清城堡主要游览点的介绍及其相关影视作品。

4.水洞沟景区

了解水洞沟景区概况；
熟悉水洞沟遗址博物馆陈列布局和参观路线；
熟悉水洞沟文化内涵及其考古发掘过程；
熟悉水洞沟游览路线及主要景观相关知识；
掌握藏兵洞内部构造和历史价值。

5.西夏陵景区

了解西夏陵景区的地理位置和基本设施；
了解西夏博物馆概况和陈列布局；
熟悉西夏疆域模型及相关历史；
熟悉党项族迁徙与西夏的兴衰；
熟悉西夏的政治、经济、文化、法律、军事及宗教发展；
熟悉西夏陵的空间布局及历史价值；
掌握 3 号陵的建筑布局、建筑特征及建造方式。

6.贺兰山岩画

了解岩画简史及其分布；
了解贺兰山岩画的概况与艺术价值；
熟悉银川世界岩画馆的布局、陈设及展示内容和意义；
了解祭祀文化区的位置和岩画分布；
掌握遗址区的游览路线和代表性岩画的含义。

7.黄河大峡谷景区

了解黄河大峡谷景区的地理方位；
了解黄河大峡谷景区的主要景点及其分布；
了解黄河铁桥的建造、使用情况及其历史价值；
了解景区大型铜铸雕塑九龙戏珠的建筑内涵；
熟悉青铜峡水利枢纽工程的概况与建造意义；
掌握 108 塔的建造特点、相关佛教知识及历史传说；
熟悉黄河大峡谷沿线自然景观及主要参观点概况。

8. 须弥山石窟

了解须弥山石窟概况；
了解须弥山博物馆展厅布局与构成；
熟悉丝绸之路文化相关知识；
熟悉佛教石窟艺术相关知识；
熟悉须弥山石窟景区主要游览景点的布局与内容；
掌握大佛楼区石窟的开凿年代、细部特征及历史价值；
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；
熟悉须弥山石窟的九大特点。

9. 六盘山红军长征景区

了解六盘山红军长征景区的地理位置与空间布局；
熟悉红军小道游览路线和长征历史；
熟悉六盘山红军长征纪念馆的概况与构成；
掌握六盘山红军长征纪念碑的碑文与诗词；
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

了解黄沙古渡景区景点概况及其空间布局；

了解黄沙古渡景区发展历程和主要特点；

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；

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。

11. 宁夏张裕摩塞尔十五世酒庄

了解贺兰山东麓葡萄文化旅游长廊概况；

了解酒庄的概况及其区域分布；

了解酒庄的历史沿革及主要特点；

了解葡萄酒的酿造过程及价值；

熟悉葡萄酒文化博物馆概况及主要陈列品的相关知识；

掌握葡萄及葡萄酒的分类及特点。

12. 固原博物馆

了解固原博物馆的概况；

了解固原的历史地位和丝绸之路上的重要作用；

了解固原地貌及历史文化分布；

了解固原历代建制沿革；

熟悉固原博物馆陈列布局和参观路线；

熟悉固原博物馆基本陈列《千年固原丝路华章》的整体内容；

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

主要考察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.与考生应试景区和途中车内导游讲解相关问答题，一般为游客所关心的普遍问题

应试考生回答应有理有据，有助于增进游客对游览地区、城市及景区文化内涵的了解。

2.对特殊问题解决方案的提问

(1)熟悉游客在餐饮、住宿、娱乐等方面提出个别要求的处理。

(2)熟悉游客在购物方面提出个别要求的处理。

(3)熟悉游客在自由活动方面提出个别要求的处理。

(4)熟悉游客中途退团或延长旅游期要求的处理。

(5)熟悉老年人、儿童、残障人士、少数民族等特殊旅游者的接待技巧。

(6)熟悉旅游活动计划和日程变更的应急处理。

(7)熟悉漏接、空接、错接的应急处理。

(8)掌握误机(车、船)事故的应急处理。

(9) 掌握旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与应急处理。

(10) 熟悉旅游者走失的预防和应急处理。

(11) 熟悉旅游者患病、受伤的应急处理。

(12) 掌握旅游交通、火灾、治安、自然灾害等安全事故的预防与应急处理。

(13) 熟悉对旅游者不当言行的应急处理。

(四) 综合知识

1. 了解党和国家的大政方针、时事政治、当年所发生的重大事件。

2. 了解宁夏特别是宁夏旅游行业所举办的重大节庆活动。

3. 了解宁夏以及各市、县区的概况、历史沿革。

4. 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。

5. 掌握宁夏以及各市、县区的人文、风俗、民族等方面的知识。

6. 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。

7. 掌握宁夏各时期长城的有关知识。

8. 掌握宁夏“新十景”相关知识。

(五) 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.西夏陵景区。

6.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

导游服务能力着重考察考生对新疆 12 个国家 AAAAA 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导游队伍，不断提高新疆导游的整体素质，推动新疆旅游业更快更好发展。

作为新疆参考人员，必须坚持把维护稳定作为压倒一切的政治任务，这是维护新疆社会稳定和实现长治久安的根本要求。进一步聚焦总目标，使全区旅游行业管理人员、导游员和讲解员坚持底线思维，增强对各类旅游风险问题的辨析能力，切实掌握和防范化解各类风险，提高处理各类复杂问题的能力，将各类风险隐患消灭在萌芽状态，全面优化旅游服务环境，推动旅游高质量发展。

该科目考试以室内模拟考试的方式对考生进行现场考试。

现场考试包括以下七个方面的内容：

(一) 语言表达

考察考生的语言能力，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

考察考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用。

(三) 景点讲解

考察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

考察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

考察考生处理突发事件和特殊问题的能力。

(六) 综合知识

主要考察考生对时政、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

考察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) 白沙湖景区 (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) ;

(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的关系、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、残障游客、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：

考察考生对于时政、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。

(5) 了解中央治疆方略，熟悉和掌握维护新疆社会稳定实现长治久安总目标。

2.地方导游的综合知识

考察考生是否熟悉和掌握新疆及各地州概况；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。

(2) 熟悉乌鲁木齐的历史沿革、民俗风情、市容游览线路。

(3) 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。

(4) 熟悉乌鲁木齐著名景点的大概内容。

3.旅游目的地/客源地国家(地区)的综合知识

考察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

考察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。

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察考生对新疆(兵团)12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

考察考生的语言能力,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

考察考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用。

(三)景点讲解

考察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

考察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

考察考生处理突发事件和特殊问题的能力。

(六) 综合知识

主要考察考生对时政、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

考察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) 白沙湖景区(兵团)；

(13) 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的关系、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、残障游客、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

考察考生对于时政、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

考察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

考察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

考察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。