

# 2021年全国导游资格考试大纲

## 一、考试性质

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

## 二、考试科目、语种与要求

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

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

上述科目内容，分别从了解、熟悉、掌握三个层次对考生进行考查。

## 三、考试方式

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

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

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

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

#### **四、各科目考试大纲**

##### **科目一《政策与法律法规》考试大纲**

###### **（一）考试目的**

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

###### **（二）考试内容**

###### **1. 党的十九大报告及习近平总书记关于文化和旅游工作的重要论述**

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；2020年以来习近平总书记关于文化和旅游工作的重要论述。

## 2. 党的十八届四中全会公报

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

熟悉：全面依法治国的“五大体系、六大任务”。

掌握：全面依法治国的总目标和基本原则。

## 3. 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

了解：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。

熟悉：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。

## 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）、《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）的主要内容。

熟悉：《国务院办公厅关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见》（国办发〔2019〕41号）、《文化和旅游部等

17部门关于印发〈关于促进乡村旅游可持续发展的指导意见〉的通知》（文旅资源发〔2018〕98号）、《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）、《文化和旅游部办公厅 国家文物局办公室关于落实〈关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案〉的通知》（办公发〔2020〕165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）的主要内容。

#### 5. 宪法及宪法相关法律、法规

##### （1）《中华人民共和国宪法》

了解：《中华人民共和国宪法》的序言、总纲、指导思想、基本原则、基本国策、首都的规定。

熟悉：《中华人民共和国宪法》关于国家机构的组成、任期和职权的规定。

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

##### （2）宪法相关法律、法规

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》

《中华人民共和国英雄烈士保护法》《宗教事务条例》的立法目的、起草过程和立法意义。

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

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

#### 6. 《中华人民共和国旅游法》

了解：《中华人民共和国旅游法》的框架及其修正的内容。

熟悉：《中华人民共和国旅游法》关于立法目的、适用范围、总则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》关于治安管理处罚种类及适用的规定。《中华人民共和国消费者权益保护法》的基本原则。

熟悉：《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者权利、消费者权益的国家保护、消费者协会的公益性职责

和禁止行为及其相关法律责任。《中华人民共和国治安管理处罚法》关于违反治安管理的行为和处罚；《关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》（旅办发〔2016〕139号）关于旅游者、旅游从业人员被纳入“旅游不文明行为记录”的主要行为；“旅游不文明行为记录”的信息内容以及评审、申辩和动态管理制度。

掌握：《中华人民共和国旅游法》关于旅游者权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》关于经营者义务及其相关法律责任的规定。

#### 8. 旅行社法律制度

了解：《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》关于旅行社（包括分支机构）设立与变更的规定。《旅游市场黑名单管理办法（试行）》关于旅游市场黑名单管理及其适用范围的规定。《在线旅游经营服务管理暂行规定》关于适用范围、在线旅游经营者、平台经营者、文化和旅游主管部门支持在线旅游行业发展、监督检查的规定。

熟悉：《中华人民共和国旅游法》关于规范旅游市场提高服务质量制度。《旅游市场黑名单管理办法（试行）》关于旅游市场黑名单列入和移除原则、程序、基本信息、动态管理、修复信用的规定；对列入黑名单的旅游市场主体和从业人员实施的惩戒措施。《旅游市场黑名单管理办法（试行）》关于列入旅游市场黑名单情形的规定。

掌握：《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、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。《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的规定。

掌握：导游执业许可和导游执业管理；导游执业保障与激励；导游从事领队服务的条件；导游的权利和义务及其相关法律责任。

## 10. 《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》关于调整对象、民事主体法律地位的规定；从事民事活动、处理民事纠纷应当遵循的原则以及在中国领域内从事民事活动适用法律的规定。

熟悉：《中华人民共和国民法典》关于民事权利能力和民事行为能力、自然人享有的民事权利、民事法律行为一般规定、意思表示和民事法律行为效力的规定。

掌握：《中华人民共和国民法典》关于民事责任的规定；自然人人格权的一般规定以及生命权、身体权和健康权，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》关于合同的定义、法

律效力、解释、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》关于合同的效力，合同的履行，合同的变更和转让、债权债务终止的法定情形、合同的约定解除和法定解除，违约责任的种类、承担的规定。

掌握：《中华人民共和国民法典》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》关于侵权责任一般规定的内容；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》关于监护人、用人单位责任，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，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》关于饲养动物损害、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、级别以及公民、法人和其他组织参与突发事件应对的义务、突发事件预警制度、突发事件应急处置与救援制度的规定。

## 12. 出入境及交通法律制度

了解：《公共航空运输旅客服务管理规定》《铁路旅客运输规程》《道路旅客运输及客运站管理规定》《国内水路运输管理规定》关于航空、铁路、道路和水路运输承运人和旅客之间的权利和义务关系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：食品安全事故处置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。《保护世界文化和自然遗产公约》《保护非物质文化遗产公约》关于世界文化遗产和自然遗产名录、非物质文化遗产名录以及缔约国义务的规定。

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

## 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》关于旅游投诉及其构成要件的规定。

熟悉：《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者权益争议解决的规定，《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；《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》关于当事人举证、证据的调查收集和保全、举证时限与证据交换的规定。

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：2020年10月以来的国内外时事政治。

熟悉：《文化和旅游部市场管理司关于印发〈旅行社有序恢复经营疫情防控措施指南（第二版）〉的通知》《文化和旅游部资源开发司关于印发〈旅游景区恢复开放疫情防控措施指南（2021年3月修订版）〉的通知》的主要内容。

## 科目二《导游业务》考试大纲

### （一）考试目的

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

### （二）考试内容

#### 1. 业务基础

了解：导游的定义和分类；导游服务的内涵、特点、产生及发展历程。

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

掌握：社会主义核心价值观。

#### 2. 服务规范

了解：散客旅游的含义。

熟悉：景区导游服务程序和服务质量要求；散客旅游的特点。

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

#### 3. 导游技能

了解：导游语言的内涵和特性；导游讲解的原则；导游带团的特点和原则。

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

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

#### 4. 应变处理

了解：游客个别要求的处理原则；旅游事故的类型和特点。

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

掌握：游客在用餐、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面个别要求的处理；游客要求自由活动、中途退团、延长旅游期的处理；漏接、错接和误机（车、船）事故的预防与处理；旅游计划和行程变更的处理；游客证件、行李、钱物遗失和游客走失的预防与处理；游客晕车（机、船）、中暑的预防与处理；游客在旅游过程中患病的处理；游客不当言行的处理；旅游交通事故、治安事故、火灾事故、溺水、食物中毒等事件的预防与处理；新型冠状病毒肺炎疫情常态化防控措施。

#### 5. 相关知识

了解：高原旅游、冰雪旅游、沙漠旅游、温泉旅游、漂流及研学旅行的安全常识；时差、华氏温度与摄氏温度换算

和度量衡换算；中国货币兑换的相关知识。

熟悉：旅行社的发展历史和概况；旅游保险的种类及相关知识；航空机票种类、旅客误机、航班延误或取消、行李赔偿的相关知识；中国海关有关出入境物品的规定。

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

### 科目三《全国导游基础知识》考试大纲

#### （一）考试目的

考查考生对中国共产党成立100周年以来领导全国人民在革命、建设和改革进程中所取得的伟大成就，中国旅游业发展概况，中国历史文化知识，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概况的了解、熟悉和掌握的程度。

#### （二）考试内容

##### 1. 中国共产党百年历程及领导中国人民和中国革命取得的伟大成就

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

掌握：中国共产党的成立、第一次国共合作、南昌起义、秋收起义、三湾改编、古田会议、红军长征、遵义会议、西安事变和抗日民族统一战线的形成、抗日战争、解放战争、中华人民共和国成立、抗美援朝、“三线”建设、改革开放、“一国两制”、香港回归、澳门回归、“一带一路”倡议、人类命运共同体、脱贫攻坚、抗击新型冠状病毒肺炎疫情和全面建成小康社会等现当代历史知识。

##### 2. 中国旅游业发展概况

了解：中国旅游业的发展。

熟悉：中国旅游日和世界旅游组织；中国旅游业三大市场；文旅融合战略、乡村振兴战略和“厕所革命”；智慧旅游、在线旅游、乡村旅游、红色旅游、康养旅游、研学旅行、定制旅游等新业态的概况。

### 3. 中国历史文化知识

了解：中国戏剧戏曲、中医中药、书画艺术的发展等历史文化常识，主要科技发明。

熟悉：中国历史上的重大事件和重要人物，中国历史各发展阶段的主要成就、中国传统哲学思想。

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

### 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，仰韶文化彩陶、龙山文化蛋壳黑陶，东汉时期瓷器的出现。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、德化白瓷的特点；景泰蓝工艺。

## 6. 中国建筑、园林和饮食文化

### （1）建筑艺术

了解：中国建筑的历史沿革和基本特征，中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、古长城、古镇古村、古楼阁、古塔和古桥的类型、布局、特点等相关知识；国庆十周年北京“十大建筑”和天安门广场改扩建工程、南京长江大桥、杭州湾跨海大桥、港珠澳大桥、北盘江大桥等建筑成就。

### （2）园林

了解：中国古典园林的起源与发展，中国现代园林特点。

熟悉：中国古典园林的特色和分类。

掌握：中国古典园林的构成要素、造园艺术、构景手段和代表性园林。

### （3）饮食文化

了解：中国饮食文化发展历史、风味流派。

熟悉：中国风味特色菜——宫廷菜、官府菜、江湖菜、素席的特点和代表菜品。

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

## 7. 中国各民族知识与宗教知识

了解：佛教、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；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。

掌握：常见自然景观的地质成因。

## 9. 中国主要旅游客源国概况

了解：中国主要旅游客源国的基本情况、风俗习惯、主要城市与景点。

## 科目四《地方导游基础知识》考试大纲

### （一）考试目的

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

### （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，国家级旅游度假区和国家生态旅游示范区；各民族具有代表性的历史文化和民俗风情。

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

# 科目五《导游服务能力》考试大纲

## （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：正定古城、石家庄概况

承德：塞罕坝国家森林公园、承德概况

张家口：大境门、张家口概况

秦皇岛：鸽子窝公园、秦皇岛概况

唐山：南湖公园、唐山概况

廊坊：第一城、廊坊概况

保定：野三坡、保定概况

沧州：吴桥杂技大世界、沧州概况

衡水：衡水湖、衡水概况

邢台：邢台大峡谷、邢台概况

邯郸：广府古城、邯郸概况

雄安新区：市民服务中心、雄安新区概况

## 2. 讲解要求

(1) 讲解内容包括欢迎词、景点介绍和欢送词；

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

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

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

## (二) 专题讲解

考生从以下六个题目中抽取一个进行讲解，时间3~4分钟。

## 1. 讲解题目

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

## 2. 讲解要求

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

### (三) 问答环节

#### 1. 考查内容

##### (1) 导游服务规范

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

##### (2) 应变能力

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

法。

### （3）综合知识

当前国际、国内时政热点以及经济、社会、文化和旅游发展的重要事件与成就，河北省情以及重点旅游景区的相关知识，文明旅游、出游疫情防控措施以及突发公共卫生事件的应对知识等。

### 2. 考查方式

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

## 四、外语导游资格考试

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

### （一）景点讲解范围及要求

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

讲解要求与中文讲解要求相同。

## （二）口译及要求

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

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

## （三）问答环节

问答环节考试内容及要求与中文普通话导游资格考试相同。

## 五、评分分值分配

### （一）中文类现场考试

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

### （二）外语类现场考试

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