

# 2018 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、掌握等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。笔试实行全国统一的计算机考试。现场考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，检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. 熟悉习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位和丰富内涵；掌握党的十九大大会主题；了解十八大以来党和国家事业发生的历史性变革；了解中国特色社会主义进入新时代的重大意义；掌握新时代我国社会的主要矛盾；熟悉新时代中国共产党的历史使命；掌握“两个一百年”奋斗目标的任务要求；熟悉社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设等方面的重大部署；了解国防和军队建设、港澳台工作、外交工作的重大部署；了解坚定不移从严治党的重大部署。

2. 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》（以下简称《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《决定》规定的依法治国的“五大体系、六大任务”；熟悉党的十九大关于新时代深化依法治国实践的内容。

3. 熟悉《中华人民共和国宪法》（以下简称《宪法》）序言和总纲的内容，熟悉《宪法》规定的指导思想、基本原则、基本国策、基本制度、根本任务；掌握《宪法》规定的公民基本权利和义务；熟悉《宪法》规定的国家机构以及国旗、国歌、国徽和首都。

4. 了解《国民旅游休闲纲要(2013—2020年)》(国办发〔2013〕10号)、《国务院办公厅关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》(国办发〔2015〕62号)和《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》(国办发〔2016〕5号)的主要内容以及对我国旅游业发展的影响；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)的主要内容以及对我国旅游业发展的影响；了解《中华人民共和国“十三五”旅游业发展规划》的制定背景、发展趋势、指导思想、基本原则、主要目标、规划指标和主要任务。

5. 了解《中华人民共和国旅游法》（以下简称《旅游法》）的立法背景和框架；熟悉《旅游法》的立法目的、适用范围、发展原则等总则的内容；掌握《旅游法》的基本内容、主要法律制度及其相关法律责任。

6. 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。熟悉《中华人民共和国消费者权益保护法》的基本原则、消费者及其权利、经营者的义务、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。了解《国家

旅游局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”信息内容以及评审、申辩、动态管理的规定。了解《中华人民共和国治安管理处罚法》关于治安管理处罚的种类及适用、旅游者违反治安管理的行为及处罚的规定。

7. 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、合同的履行以及合同的变更、转让、解除和终止；掌握关于防止损失扩大义务的规定；熟悉合同违约责任的构成要件和承担方式。掌握《中华人民共和国旅游法》关于旅游服务合同的规定。

8. 了解《中华人民共和国侵权责任法》关于一般规定的内容；熟悉责任构成和责任方式；了解不承担责任和减轻责任的情形；熟悉监护人责任、用人责任的规定；熟悉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、物件致人损害责任的规定；掌握关于违反安全保障义务的责任的规定。

9. 了解《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》、《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（包括分支机构）设立与变更的规定；熟悉旅行社经营范围、经营原则的规定；掌握旅行社的经营规范、旅行社权利和义务等法律制度及其相关法律责任的规定。

10. 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》等法律、行政法规、部门规章关于导游资格考试、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

关法律责任的规定。

11. 掌握《中华人民共和国旅游法》、《旅游安全管理办法》关于旅游安全法律制度、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；熟悉旅游主管部门的安全管理职责；了解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》、《旅行社责任保险管理办法》关于责任保险制度的相关规定。

12. 掌握《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；熟悉义务性规定和禁止性规定及其相关法律责任的规定。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的规定；熟悉相关法律责任的规定。了解《中华人民共和国铁路法》关于铁路运输企业权利和义务的规定；熟悉相关法律责任、旅客权利和义务的规定。了解《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的规定；熟悉相关法律责任的规定。了解《国内水路运输管理条例》关于水路运输企业权利和义务的规定；熟悉相关法律责任的规定。

13. 了解《中华人民共和国食品安全法》关于食品安全保障法律制度的规定及其相关法律责任的规定；熟悉食品安全事故处理制度及其相关法律责任的规定。熟悉《中华人民共和国旅游法》、《旅馆业治安管理办法》以及有关法律法规关于饭店经营者权利和义务及其相关责任的规定。熟悉《娱乐场所管理条例》关于娱乐场所的设立、经营规则、监督管理及其相关法律责任的规定。

14. 熟悉《风景名胜区条例》关于风景名胜区设立、规划、

保护、合理利用和管理及其相关法律责任的规定。熟悉《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、保护和合理利用及其相关法律责任的规定。熟悉《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、管理及其相关法律责任的规定。熟悉《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、文物出境及其相关法律责任的规定。熟悉《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名录、传承与传播及其相关法律责任的规定。了解《博物馆条例》、《博物馆管理办法》关于博物馆设立、管理、社会服务及其相关法律责任的规定。了解《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. 了解旅游纠纷及其特点；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；掌握旅游投诉案件的受理和处理的规定。熟悉《中华人民共和国消费者权益保护法》关于消费者权益争议的解决的规定。熟悉《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、证明标准的规定。熟悉《旅行社服务质量赔偿标准》（旅办发〔2011〕44号）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。了解《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》的规定。

16. 了解 2017 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，检查考生对导游职业道德规范和素质要求、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，检查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. 了解旅行社的发展历史、主要业务和产品类型，了解旅游饭店星级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. 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. 了解导游资格考试的报考条件；熟悉导游的定义和分类；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。

4. 掌握旅游团队的导游服务程序和服务质量要求。

5. 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。

6. 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。

7. 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。

8. 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。

9. 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。

10. 了解游客投诉的心理，熟悉游客投诉的处理方法。

11. 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。

12. 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。

13. 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。

14. 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。

15. 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。



## 科目三《全国导游基础知识》和科目四《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，检查考生对中国共产党历史，中国旅游发展概况，中国历史文化，中国旅游文学，中国古代建筑，中国古典园林，中国民族民俗，中国四大宗教，中国饮食文化，中国风物特产，中国旅游景观，中国各省、自治区、直辖市的基本概况以及中国香港、澳门、台湾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. 熟悉中国共产党的发展历程，掌握中国共产党历史上的重大事件，了解中国共产党的成功经验。

2. 了解中国旅游业的发展概况。

3. 了解中国历史的发展历程；熟悉中国历史各个发展阶段的主要成就；熟悉中国科技发明主要知识；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。

4. 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。

5. 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、古石桥和古塔的类型、布局、特点等相关知识。

6. 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。

7. 了解我国民族民俗的基本概况；熟悉我国各民族的地理分布、文化特点与习俗风情。

8. 掌握佛教、道教、基督教和伊斯兰教的基本概况。熟悉宗教旅游景观的相关知识。

9. 了解中国烹饪的发展历史及风味流派的形成；掌握中国“四大菜系”的形成、特点及代表性菜品；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；掌握中国传统名茶、名酒的分类与特点等相关知识。

10. 了解中国陶器、瓷器的发展简史，熟悉我国陶器、瓷器的主要产地和特色；掌握中国四大刺绣及其代表作；熟悉我国漆器、玉器的主要产地和特色；掌握我国文房四宝、年画、剪纸和风筝的主要产地和特色。

11. 了解中国旅游景观相关知识；掌握中国主要地貌类型及代表性地貌景观；熟悉山、水、动物、植物、天象等自然景观知识。

12. 熟悉香港、澳门、台湾的基本概况、民俗风情，掌握香港、澳门、台湾的知名景点；了解中国主要旅游客源国的基本概况、风俗习惯。

13. 熟悉中国各省、自治区、直辖市的地理、气候、区划、人口、经济、交通、资源等概况。

14. 了解中国各省、自治区、直辖市的中国历史文化名城、全国重点文物保护单位、国家级风景名胜区和国家公园。

15. 了解中国各省、自治区、直辖市的旅游资源概况；掌握列入《世界遗产名录》的中国遗产地景观，熟悉列入《人类非物

质文化遗产代表作名录》和《世界地质公园名录》的中国项目景观。

16. 了解中国各省、自治区、直辖市的历史文化和民俗风情。

17. 熟悉中国各省、自治区、直辖市的饮食特点、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

## （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；检查考生对导游应具备的基本素养的认知和在导游实践中的体现；考核考生对导游知识的掌握程度和发挥能力。现场导游考试注重考生对导游技能掌握程度的考查，为安徽省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的角色，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，现场考试时间中文类普通话考生每人为 15 分钟，其中欢迎词和景点讲解时间不超过 10 分钟，回答提问

时间不超过 5 分钟；外文类考生用所报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，回答提问时间不超过 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。主要考察考生的仪表仪容和对礼节、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，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外语之间口头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,抽签确定讲解的景点,不得更换抽签景点。

(三) 在考场人员的安排下于候考区等候考试。

(四) 考生开始模拟讲解,评委为考生考试时间计时,中文类考生至第 10 分钟必须结束讲解;不足 4 分钟或超过 10 分钟者,评委在评语中注明,每少或多 1 分钟扣 2 分。外语类考生至第 20 分钟必须结束讲解;不足 9 分钟或超过 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”。

(五) 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,评委须用考生所报语种的语言进行提问,考生也须用所报语种的语言回答,同时,考生增加“中译外”和“外译中”各 1 题。考生应按评委的提问应试,回答结束后要用所考语种说明“回答完毕”。

(六) 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