

2026 年全国导游资格考试现场考试大纲

天津市

一、总体要求

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

二、景点讲解

（一）考试目的

考查考生对旅游景点、游览线、特色旅游资源的熟悉程度和运用导游讲解方法与技巧的能力。

（二）考试内容

1. 考查景点、经典游览线路及特色旅游资源

（1）天津旅游概况（中外文）；

（2）古文化街（中外文）；

（3）盘山（中外文）；

（4）五大道风情区（中文）；

(5) 黄崖关长城 (中文);

(6) 杨柳青古镇 (中文);

(7) 渔阳古镇 (中文);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. 导游讲解方法与技巧

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

（1）熟悉导游讲解所应遵循的基本原则；

（2）掌握导游讲解的规范程序和基本要领；

（3）熟悉市容导游、景点导游讲解等常用的讲解方法与技巧。

3. 所列旅游景点、经典游览线路及特色旅游资源的导游讲解

考查考生对天津市域内旅游景点、经典游览线路及特色旅游资源的了解和熟悉程度；是否掌握主要景点的地理

位置、具体内容、旅游线路和景点特色，能否胜任主要景点的导游讲解工作。

（1）了解天津各区主要旅游景点的地理位置、交通路线和基本情况；

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

（3）掌握本大纲所列景点的地理位置、往返交通路线、交通设施情况、景区内的精品游览线路、景区特色、游览内容、历史典故等；

（4）掌握本大纲所列游览线的具体路线、情况概括以及线路内相应点位的基本内容；

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

4. 旅游者所提问题的解答

考查考生是否熟悉解答旅游者在市容游览、景区游览及其他与旅游者相处过程中所提出的相关问题，是否掌握解答旅游者所提问题的技巧。

（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，并能够用于解答旅游者提出的相关问题；

(2) 掌握旅游心理学的相关知识，能够针对不同旅游者的旅游消费心理，有的放矢地回答旅游者提出的各种问题。

三、导游服务规范

(一) 考试目的

考查考生对导游服务规范、工作程序、服务质量要求等方面的掌握程度和应用能力。

(二) 考试内容

1. 地陪导游的服务规范

考查考生是否熟悉和掌握地方导游的主要工作内容及应达到的服务质量标准。

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

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

(3) 熟悉入店服务、核对及商定活动日程等服务规范；

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

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

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

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

2. 全陪导游的服务规范

考查考生是否熟悉和掌握全陪导游的主要工作内容及应达到的服务质量标准。

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

(2) 熟悉首站(入境站)接团服务的规范和服务质量标准, 掌握迎接旅游者、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. 定点导游的服务规范

考查考生是否熟悉和掌握定点导游的主要工作内容及应达到的服务质量标准。

(1) 熟悉服务准备方面的工作内容，了解旅游者的基本情况；

(2) 根据旅游者的情况准备必要的专业知识和导游讲解方式；

(3) 掌握必要的生态环境或文物保护知识和安全知识；

(4) 了解景区景点的有关管理规定；

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

4. 散客旅游的服务规范

考查考生是否熟悉和掌握散客旅游的接待服务程序及应达到的服务质量标准。

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

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

(3) 熟悉散客送站服务的基本程序，掌握散客送站服

务准备、到饭店接运旅游者、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. 出境领队的服务规范

考查考生是否熟悉和掌握出境领队的主要工作内容及应达到的服务质量标准。

（1）了解出境旅游团领队服务程序和服务质量标准；

（2）了解出境前服务准备工作程序及服务准备的主要内容；

（3）了解出境旅游服务的主要内容及带团出境、抵站服务的服务规范；

（4）了解境外服务的主要内容和和服务质量标准；

（5）了解归国入境服务和归国后续工作的内容。

6. 文明旅游

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

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

（2）了解导游在促进文明旅游活动中应发挥的作用和承担的义务；

（3）熟悉《中国公民出境旅游文明行为指南》《中国公

民国内旅游文明行为公约》《旅游不文明行为记录管理暂行办法》的主要内容；

（4）掌握应对个别旅游者不文明言行的基本原则和处理方法。

四、导游应变能力

（一）考试目的

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

（二）考试内容

1. 旅游计划与活动日程变更的处理

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

（1）了解导致旅游计划发生变更的原因，熟悉变更发生前导游应采取的措施；

（2）熟悉和掌握处理旅游线路变更的原则与技巧；

（3）掌握处理旅游日程变更的方法；

（4）掌握旅游活动项目变更的处理方法；

（5）掌握入境旅游团人数变更的处理方法。

2. 导游工作事故的预防与处理

考查考生对于漏接、错接、空接、误机（车、船）等

导游工作事故的预防与处理能力。

（1）了解漏接、错接、空接、误机（车、船）事故产生的原因；

（2）熟悉漏接、错接、空接、误机（车、船）事故的预防措施；

（3）掌握漏接、错接、空接、误机（车、船）事故的处理方法；

（4）掌握旅游活动项目变更的处理方法；

（5）掌握入境旅游团人数变更的处理方法。

3. 旅游者个人事故的处理

考查考生对旅游者的证件丢失、财物丢失、旅游者走失等个人事故的处理能力。

（1）熟悉旅游者证件、行李、钱物丢失的主要预防措施；

（2）掌握旅游者的旅行证件、行李、钱物丢失事故处理方法；

（3）了解造成旅游者走失的主要原因，熟悉旅游者走失事故的预防措施；

（4）掌握旅游者走失事故的处理方法。

4. 旅游者患病、死亡的处理

考查考生对于旅游者患病的预防与处理能力、旅游者死亡的处理能力。

- (1) 熟悉旅游者患病的预防措施;
- (2) 熟悉旅游者患一般疾病的处理方法;
- (3) 掌握旅游者突患重病的处理方法;
- (4) 掌握旅游者因病死亡的处理原则与方法。

5. 旅游安全事故的预防与处理

考查考生对于旅游过程中可能发生的旅游安全事故的预防与处理能力。

(1) 熟悉交通、治安、火灾、旅游者溺水、食物中毒事故的预防措施;

(2) 掌握交通、治安、火灾、旅游者溺水、食物中毒事故的处理方法。

6. 旅游者不当言行的处理

考查考生处理旅游者不当言行的能力。

(1) 熟悉对旅游者的攻击性或污蔑性言论的处理原则与方法;

(2) 掌握对旅游者的违法行为或违规行为的处理原则与方法。

7. 旅游者个别要求、特殊需求的处理

考查考生对旅游者提出的个别要求或特殊旅游者的需求的处理能力。

- (1) 熟悉处理旅游者个别要求的基本原则;

(2) 掌握旅游者在餐饮、住宿、娱乐、购物等方面提出个别要求时的处理方法;

(3) 掌握参加旅游团活动的旅游者提出自由活动要求时的处理方法;

(4) 掌握旅游者关于探亲访友或亲友随团活动要求的处理方法;

(5) 掌握旅游者关于中途退团或延长旅游期限要求的处理方法;

(6) 掌握旅游者要求导游转递物品和信件时的处理方法;

(7) 熟悉对宗教界旅游者的服务规范和服务质量标准;

(8) 熟悉和掌握对儿童或老年旅游者的服务规范和服务质量标准;

(9) 熟悉和掌握对残障旅游者的服务规范和服务质量标准。

五、综合知识

(一) 考试目的

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

(二) 考试内容

1. 时政、经济、文化、社会发展等方面的综合知识

考查考生对时政、经济、文化、社会发展等方面综合

知识的熟悉和掌握程度。

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

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

(3) 熟悉我国关于旅游业发展的重大战略、方针、政策；

(4) 熟悉和掌握我国有关旅游者和旅游业的法律法规。

2. 地方导游的综合知识

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

(1) 了解天津市的地理区位、行政区划、人口数量、民族构成、气候特点；

(2) 熟悉天津的历史沿革、民俗风情、市容游览线路；

(3) 掌握天津的经济建设、社会发展、文化教育等方面的成就；

(4) 熟悉本纲所列景点的具体内容。

3. 旅游目的地国（地区）/客源地（地区）的综合知识

考查考生对我国的主要旅游目的地国（地区）/客源地（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（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、保险、卫生常识、国际时差及其他常识。

六、语言表达与外语能力

(一) 考试目的

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

(二) 考试内容

1. 语言表达能力

考查考生在导游讲解及其他旅游接待服务中运用口语表达、体态语言的能力。

(1) 考生在进行导游讲解时, 是否显示出较强的目的地性、逻辑性和针对性;

(2) 考生在回答问题时, 其口语表达是否简洁明了, 并能够视情况进行调整;

(3) 考生能否较好地运用首语、手势语、目光语等与旅游者进行交流;

(4) 考生能否运用口语语言艺术进行导游讲解, 较好

地回答旅游者提问。

2. 外语能力

考查考生运用外语进行导游讲解、回答问题及在中文和外语之间口头互译的能力。

(1) 考生能否用外语介绍旅游景点、参观单位；

(2) 考生能否用外语同外国旅游者进行交谈和回答他们提出的问题；

(3) 考生能否用外语办理旅游目的地国（地区）出入境相关手续；

(4) 考生能否独立进行中文与外语的相互翻译。

七、仪表礼仪

(一) 考试目的

考查考生是否掌握并运用导游服务工作所应具备的礼节、礼仪知识；举止行为是否端庄大方；服饰、妆容是否得体。

(二) 考试内容

1. 仪容仪表

考查考生在导游讲解及其他旅游接待服务中的仪容仪表是否符合导游应达到的要求。

2. 仪态

考查考生是否具有良好的仪态，举止优雅，风度洒脱。

3. 礼貌礼节

考查考生是否具备相应的礼貌礼节知识，并能够熟练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）熟悉和掌握与旅游者交谈的礼节；

（3）熟悉和掌握宴会、会见等社交礼节及日常交往礼节。