

2026 年全国导游资格考试现场考试大纲

江西省

一、考试目的

《导游服务能力》考试（现场考试）是全国导游资格考试的重要组成部分，是考生必考的环节。通过本科目的考试，考查考生对导游词的创作技巧、导游语言技能、讲解技能、规范操作技能、应变能力的掌握程度；考查考生对导游应具备的职业道德素养的认识和在导游实践中的体现，以及考生应具备的文明礼仪知识；考查考生对导游综合知识的掌握程度与现场发挥水平。

二、考试方式

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

三、考试内容

现场考试内容包括讲解和知识问答两部分。外语类考生还需进行口译测试。

（一）讲解内容

包括江西文化专题讲解和景点讲解，考生采取随机抽取方式从以下范围各随机抽取 1 个文化专题、1 个景点进行讲解。

1. 江西文化专题范围：主要包括江西陶瓷文化、书院文化、红色文化、茶文化、客家文化等内容。

2. 景点讲解范围：庐山风景名胜区、井冈山风景名胜区、三清山风景名胜区、龙虎山风景名胜区、景德镇古窑民俗博览区、共和国摇篮旅游区、大觉山景区、明月山旅游区、滕王阁旅游区、萍乡武功山风景名胜区、新余仙女湖。

（二）知识问答内容

1. 导游服务规范。
2. 导游应变能力。
3. 导游综合知识。

（三）口译测试内容（仅限外语类考生）

主要考查考生在中文和所报考语种之间口语互译的能力和听力水平，考生用所报考的语种回答“中译外”“外译中”各 1 道题。

四、考试时间要求

（一）中文类考生

每位考生考试时长不少于 15 分钟，时间分配大致为：

讲解约 11 分钟（江西文化专题 3 ~ 4 分钟、景区讲解 7 ~ 8 分钟），知识问答约 4 分钟。

（二）外语类考生

每位考生考试时长不少于 25 分钟，时间分配大致为：讲解约 15 分钟（江西文化专题 4 ~ 5 分钟，景区讲解 10 ~ 11 分钟），知识问答约 5 分钟，口译测试约 5 分钟。

五、考试要点

（一）语言表达及仪表礼仪要点

1. 语言表达。主要考查考生的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及肢体语言的运用等，具体包括：

（1）中文类考生：普通话标准，音量适度、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、详略适宜、重点突出、声情并茂，能够引起游客共鸣，修辞手法和导游讲解技巧等运用得当。

（2）外语类考生：考生吐词清晰、音量适度、语速适中、语调富有变化、词意表达和语法正确、语句流畅，修辞手法和导游讲解技巧等运用得当，讲解效果良好。

2. 仪表、礼仪。主要考查考生的仪容、仪表和对礼节、礼仪的运用等。具体包括：穿着得体、用语礼貌、举止（目光、手势、表情）规范、形象（含个人卫生）较好。

（二）讲解要点

1. 江西文化专题的要点包括文化起源、文化具体内涵、文化和旅游的融合、文化价值等内容。考生的讲解应接地气，通俗易懂。

2. 景区讲解的要点包括景点概况、主要特色、历史沿革、代表性景观或重点人物、关键事件、历史典故、有关传说，以及所蕴含的历史、文化、科学、艺术价值等。考生应从中选择部分要素，创作富有新意、个性化的导游词。

（三）知识问答要点

1. 导游服务规范考查要点（考生回答 1 道题）

（1）导游服务程序与标准

团队服务程序与标准。主要包括：地陪导游服务准备、迎接服务、住店服务、核对商定日程安排、参观游览服务、其他服务、送站服务、处理遗留问题及工作总结；全陪导游服务准备、首站（入境站）接团服务、住店服务、核对商定日程安排、各站服务、途中服务、离境服务、处理遗留问题及工作总结。散客导游服务程序与标准。主要包括：散客接站服务、途中导游服务、送站服务、自驾游服务。

（2）导游带团技巧与讲解方法

导游带团技巧。主要包括：导游带团风格的塑造、协调各相关旅游接待人员之间及各环节的关系、旅游者心理

与个性化服务、导游的旅途才艺、乘坐各种交通工具的服务技巧，考察团、政务团等特殊团队的接待技巧。导游讲解方法。主要包括：导游语言、导游讲解的要求、导游讲解技巧的运用、旅游审美行为的引导。

（3）导游文明旅游服务规范

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。导游在促进文明旅游活动中应发挥的作用和承担的义务。《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《文化和旅游市场信用管理规定》的主要内容。

2. 导游应变能力考查要点（考生回答 1 道题）

（1）旅游者个人问题的预防及处理。主要包括：旅游者走失、患病、伤亡、犯错、犯罪、不当言行以及常见个别要求等问题的预防及处理。

（2）旅游者携带财物问题的预防及处理。主要包括：旅游者重要财物、证件丢失、要求转递物品和信件等问题的预防及处理。

（3）旅游接待问题的预防及处理。主要包括：旅游线路或日程的变更，延长或缩短在一地的游览时间，取消一地的活动，由某一活动取代计划中的活动，漏接、误机（车、船）、旅游者投诉等问题的预防及处理。

（4）旅游安全事故的预防及处理。主要包括：交通事故、火灾事故、治安事故、其他重大旅游安全事故；地震、泥石流、海啸、雷电、洪水、台风、公共卫生（食物中毒、传染病疫情）等突发事件等的预防及处理。

（5）特殊旅游者接待问题的处理。主要包括：活泼型、忧郁型、稳重型、急躁型等不同性格的旅游者；未成年人、老年人、妇女等不同年龄、性别的旅游者的接待问题的处理。

（6）导游自身问题的处理。主要包括：导游工作程序出错、导游与他人有矛盾、导游自卑等问题的处理。

（7）特种旅游形式要注意的问题。主要包括：漂流、攀岩、自驾车等要注意的问题。

（8）应对个别旅游者不文明言行的基本原则和处理方法。

（9）导游自身的文明服务水平和对旅游者文明旅游的引导能力。

3. 导游综合知识要点（考生回答1道题）

主要考查考生对全国特别是江西省重要景点知识的掌握程度以及对时政、经济、文化旅游、社会、生态及旅游法规等方面的综合知识是否全面了解。

（1）当前国内和国际重大时政事件，熟悉国内、国际

宏观经济形势和我国经济建设的重要成就及其对旅游业的影响。

(2) 国内、国际文化、社会、生态发展现状，熟悉我国文化事业发展和社会发展重大成就及其对旅游业的影响。

(3) 我国关于文化旅游业发展的重大战略、方针、政策。

(4) 我国有关旅游者和文化旅游业的法律法规。

(5) 江西省有关文化旅游业的政策、旅游者和旅游业的法律法规。

(四) 口译要点 (仅限外语类考生)

主要使用旅游服务接待的日常用语，进行“中译外”“外译中”互译。

六、评分标准

(一) 中文类现场考试

语言和仪表、礼仪占 10%，景点讲解占 60%，导游服务规范问答 (含文明旅游) 占 10%，导游应变能力问答 (含文明旅游) 占 10%，导游综合知识问答占 10%。

(二) 外语类现场考试

语言和仪表、礼仪占 10%，景点讲解占 55%，导游服务规范 (含文明旅游) 问答占 5%，导游应变能力 (含文明旅游) 问答占 5%，导游综合知识问答占 5%，口译占 20%。