

2026 年全国导游资格考试现场考试大纲

甘肃省

一、考试目的

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

（一）语言能力

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、感染力等。

（二）礼貌礼仪

考查考生的仪容仪表及对礼貌、礼节的运用等。

（三）景点讲解

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

（四）导游规范

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应用能力。

（五）应变能力

考查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，是否具备处理各种突发事件和旅游事故的能力。

（六）综合知识

考查考生对甘肃文化旅游综合知识的了解、熟悉、掌握和应用程度。

（七）口译

通过导游规范、导游应变能力、综合知识等内容，考查外语类考生使用中文和外语进行口头互译的基本能力。

二、考试内容

中文类考生《导游服务能力》考试，包括礼貌礼仪、景点讲解、甘肃美食推介、导游服务规范、应变能力和综合知识。

外语类考生《导游服务能力》考试，包括礼貌礼仪、景点讲解、甘肃美食推介和口译能力（导游服务规范、应变能力和综合知识）。

（一）景点讲解（中文、外语通用）

1. 讲解范围

兰州百里黄河风情线、兰州水墨丹霞、榆中兴隆山、嘉峪关关城、金昌紫金花城、景泰黄河石林、会宁会师

旧址、天水麦积山、天水伏羲庙、敦煌莫高窟、敦煌鸣沙山·月牙泉、张掖七彩丹霞、高台中国工农红军西路军纪念馆、武威雷台、渭源渭河源、宕昌官鹅沟、平凉崆峒山、泾川大云寺·王母宫、华池南梁、永靖炳灵寺、和政古动物化石博物馆、夏河拉卜楞寺、临潭冶力关、迭部俄界会议旧址、扎尕那。

计算机从以上景点中任意组合 3 个景点，考生选择 1 个景点进行讲解。

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点基本概况、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。考生可从中选择部分要素，自创导游词。

(二) 甘肃美食推介讲解（中文、外语通用）

1. 讲解内容

考生自行选择一道甘肃美食进行讲解。如：兰州牛肉面、兰州“五子”（灰豆子、甜醅子、馓子、油果子、酿皮子）、牛奶鸡蛋醪糟、手抓羊肉、三炮台、嘉峪关烤肉、驴肉黄面、武威三套车、张掖臊面、山丹炒拨拉、张掖搓鱼子、金昌七彩饺子宴、靖远羊羔肉、糝饭、洋芋搅团、浆

水面、羊肉泡馍、静宁烧鸡、平凉红牛、武都面皮、定西宽粉、天水麻辣烫、酥油茶、蕨麻米饭、庆阳饴饸面、暖锅等。

2. 讲解要求

考生可从上述列举的美食中选择其一进行讲解，也可以讲解其他甘肃美食。

要求对所选择的甘肃美食地域物产的讲解内容完整清晰，讲解生动准确，对背后的舌尖故事历史渊源了解、故事生动有趣。突出表现对甘肃文旅资源的熟悉及热爱程度，以及作为文化传播者的能力。

（三）导游规范

1. 了解出境领队服务规范：出境领队职责和意识；出境领队工作内容；出境领队服务具体规范。

2. 熟悉散客导游服务内容：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。

3. 熟悉景区导游服务要点：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。

4. 掌握全陪导游服务程序和内容：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、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。

5. 掌握地陪导游服务程序和内容：服务准备；接站服务；进住饭店服务；核定日程、商定行程安排；参观游览服务；社交娱乐、购物、餐饮服务、送站服务、善后工作。

（四）应变能力

1. 掌握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. 掌握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、住宿、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。

（五）综合知识

1. 熟悉甘肃省的地理位置、行政区划、人口数量、民族构成、气候特点。

2. 熟悉甘肃省的历史沿革、经济建设、社会发展及文化产业、旅游产业发展成就。

3. 熟悉甘肃省的文化艺术、主要美食、名特产品、文创产品、非遗民俗、文化旅游演艺。

4. 熟悉甘肃红色旅游景区、红色旅游线路，掌握甘肃

红色文化内涵。

5. 熟悉甘肃省的丝绸之路（敦煌）国际文化博览会、天水伏羲文化节等。

6. 熟悉甘肃省的世界文化遗产、世界非物质文化遗产、国家级非物质文化遗产代表性项目、全国重点文物保护单位。

7. 熟悉甘肃省的中国历史文化名城、中国历史文化名镇、中国历史文化名村。

8. 掌握甘肃省博物馆陈列的珍贵文物。

9. 熟悉长城、长征、黄河国家文化公园（甘肃段）示范区和特色旅游目的地，了解祁连山国家公园、大熊猫国家公园等生态旅游目的地。

10. 掌握习近平总书记考察甘肃系列重要讲话精神。

（六）口译

熟悉和掌握甘肃概况、甘肃主要城市概况、甘肃景点简介、甘肃文化旅游资源、导游服务规范、导游应变能力和综合文化常识等。