**2016年全国导游人员资格考试大纲**

1. 考试性质
2. 全国导游人员资格考试是为国家和社会选拔合格导游人才的全国统一考试。考试的目标是以公平、公正的考试方式和方法，检验应试人员是否具有从事导游职业的基本知识、素养和技能。根据《中华人民共和国旅游法》规定，参加全国导游人员资格考试成绩合格，与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册的人员，可以申请取得导游证。

二、考试科目、语种与要求

全国导游人员资格考试科目包括：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、韩语、日语、法语、德语、西班牙语、葡萄牙语、俄语等。

对上述科目内容，应试人员应分别从了解、熟悉、掌握等三个能力层次予以把握：

——了解，要求对导游从业相关知识能够准确再认、再现，即知道“是什么”；

——熟悉，在了解基础上，能够深刻领会导游从业相关知识及规定，并藉此解释、论证观点，分析现象，辨明正误，即明白“为什么”；

——掌握，要求能够灵活运用导游从业相关知识和方法，综合分析、解决理论和实际问题，即清楚“怎么办”。

三、考试方式

考试形式分笔试与现场考试两种，科目一、二、三、四为笔试，科目五为现场考试。笔试科目实行机考，各地使用国家旅游局统一的计算机考试系统进行考试。现场考试以室内模拟考试方式进行，由省级考试单位根据标准组织本行政区域内考试。

科目一、二合并为1张试卷进行测试，考试时间为90分钟，其中科目一、科目二所占比率各50%；科目三、四合并为1张试卷进行测试，考试时间为90分钟，其中科目四所占比率不少于50%。考试题型均为客观题，分单项选择题和多项选择题两种。单项选择题每题有四个选项,有且只有一个选项正确；多项选择题每题有五个选项，可能有二至四个选项正确。每张试卷130题，其中单项选择题60题，每题0.5分，共30分；多项选择题70题，每题1分，共70分。

科目五考试采用现场考试的方式进行，中文类考生一般每人不少于15分钟，外语类考生一般每人不少于25分钟。各省各考区中文考生“景点讲解”考察范围不少于8个，外语类考生“景点讲解”考察范围不少于3个。

考试成绩采用百分制，中文类现场考试分为五大项：语言和礼貌仪态占20%，景点讲解占50%，导游服务规范占10%，应变能力占10%，综合知识占10%。外语类现场考试分为六大项：语言和礼貌仪态占30%，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》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、重大方针政策以及相关法律、法规，旅游业发展的方针政策、办法等的了解、熟悉和掌握程度。

（二）考试内容

1.熟悉《中华人民共和国宪法》（以下简称《宪法》）序言及总纲的内容，熟悉《宪法》规定的我国基本国策、根本制度、根本任务和国家机构，掌握《宪法》关于公民的基本权利和义务的规定，熟悉国旗、国歌、国徽和首都的规定。

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》所提出的全面依法治国的重大意义、指导思想和总目标，熟悉依法治国的五大体系、六大任务；熟悉依法治旅的意义和措施。

3.熟悉《国务院关于加快发展旅游业的意见》（国发〔2009〕41号）、《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》（国发〔2014〕31号）、《国民旅游休闲纲要（2013—2020年）》(国办发〔2013〕10号)和《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）的主要内容以及对我国旅游业发展的影响；了解我国旅游业“十三五”发展的指导思想、主要目标、规划指标、主要任务。

4.了解《中华人民共和国旅游法》（以下简称《旅游法》）的立法背景、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。

5.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、消费者权益的保护；熟悉《中华人民共和国合同法》的基本原则、合同的订立、形式、内容和履行、变更和解除、违约责任的承担等规定；掌握《旅游法》关于旅游服务合同的规定。

6.熟悉和掌握《旅游法》《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》关于旅行社设立、经营范围、经营原则、经营规范、旅行社的权利义务等法律制度及其相关法律责任的规定；了解《中国公民出国旅游管理办法》的主要法律制度。

7.熟悉和掌握《旅游法》《导游人员管理条例》和《导游人员管理实施办法》关于导游人员的资格考试制度、执业证书制度、计分管理制度、年审管理制度、等级考核制度的内容和执业行为规范、导游人员的权利和义务及其相关法律责任；熟悉和掌握《旅游法》《出境旅游领队人员管理办法》关于领队人员职责、义务及其相关法律责任的规定；了解和熟悉《导游领队引导文明旅游规范》关于引导的主要内容和具体规范的规定。

8.了解、熟悉和掌握《旅游法》《旅游安全管理暂行办法》、《旅游安全管理暂行办法实施细则》《重大旅游安全事故报告制度试行办法》《重大旅游安全事故处理程序试行办法》关于旅游安全的法律制度、安全事故处理及其相关法律责任的规定；熟悉《旅游法》《旅行社责任保险管理办法》等法律、法规对责任保险及其旅游意外保险的相关规定。

9.熟悉和掌握《中华人民共和国出境入境管理法》关于中国公民和外国人出入境证件的规定，中国旅游者出入境的权利义务及其相关法律责任，外国旅游者入出境的权利义务及其相关法律责任的规定；了解和熟悉《航空法》关于承运人的权利义务及其相关法律责任；《中华人民共和国铁路法》关于承运人的权利义务及其相关法律责任，旅客权利义务的规定；《国内水路运输管理条例》关于承运人的权利义务及其相关法律责任的规定。

10.了解《旅游法》以及有关法律法规关于饭店经营者权利义务的规定；熟悉和了解《中华人民共和国食品安全法》《食物中毒事故处理办法》关于食品安全保障法律制度及其相关法律责任、食物中毒的处理的规定；了解《娱乐场所管理条例》关于娱乐场所的管理制度、经营规则规定及其相关法律责任的规定。

11.熟悉《风景名胜区条例》关于风景名胜区管理、保护和合理利用的规定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》关于文物及文物保护的规定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》关于自然保护区区域构成、管理、保护和合理利用的规定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》关于文化遗产和自然遗产的定义、国家保护和国际保护的规定。

12.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，掌握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》关于争议的解决的规定；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。

科目二：《导游业务》大纲

（一）考试目的

通过本科目的考试，检查考生对导游人员职业道德规范、素质要求和行为规范、导游服务规范及服务程序内容、标准的了解、熟悉和掌握程度，同时考查在导游服务中应用相关知识的能力。

（二）考试内容

1.了解导游服务的产生及其发展，以及我国导游服务的发展历程；了解导游服务的概念，现代导游服务特点；熟悉导游服务的性质、地位与作用；熟悉中国旅游行业核心价值观，掌握导游人员职业道德规范的基本内容。

2.了解导游员的报考条件；熟悉导游人员的定义、分类；掌握各类导游员的职责、从业素质及礼仪规范要求；掌握导游员应有的修养以及工作中的行为规范。

3.掌握全陪、地陪导游服务规范及程序和服务质量要求。

4.了解散客旅游的类型，熟悉散客旅游的特点，掌握散客导游服务程序与质量要求。

5.掌握游客个别要求的处理原则；掌握旅游者在住房、餐饮、娱乐、购物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、转递物品和信件以及要求中途退团或延长旅游期限的处理办法；掌握儿童、老年游客、残疾游客等特殊游客的接待技巧；掌握商务游客、宗教游客、探险游客的特殊接待要求。

6.了解旅游事故的类型、特点；熟悉旅游事故的成因；掌握旅游事故处理的基本原则和程序；掌握旅游计划和行程变更的处理办法；掌握漏接、错接、空接和误机事故的预防与处理办法；掌握旅游者证件、行李、钱物遗失和旅游者走失的预防与处理办法；掌握旅游者越轨言行的处理办法；了解旅游者投诉的原因，熟悉旅游者投诉的心理，掌握旅游者投诉的处置办法。

7. 了解自然灾害的类型；掌握地震、台风、洪水、泥石流等重大自然灾害，重大传染疾病的应对措施；掌握旅游交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒、溺水等事故的预防和处理办法；熟悉晕车、中暑等旅游常见疾病和急症的防治知识，掌握旅游者旅游过程中患病、死亡的处理办法。

8.了解导游员带团的理念，熟悉导游员带团的特点和原则；掌握导游员同游客交往的原则和技巧；掌握导游员引导旅游者行为，调动旅游者游兴的方法；掌握导游员同旅游接待单位、导游服务集体之间以及同司机之间合作共事的方法。

9.了解导游语言的概念、特点，熟悉导游语言的基本要求，掌握口头语言的表达方式和体态语言的运用；熟悉导游讲解的原则和要求；掌握概述法、重点法、类比法、悬念法、虚实法等多种导游讲解方法的应用技巧。

10.了解旅行社主要业务和旅游产品的类型，熟悉入出境应持有的证件和需要办理的手续以及我国海关有关入出境物品的规定；熟悉航空、铁路、水运购票、退票和携带物品的规定；了解我国可兑换人民币的外币种类、旅行支票和信用卡的使用规定，熟悉旅游保险的种类及相关知识；了解信用卡知识；熟悉外汇知识；了解国际时差、华氏温度与摄氏温度、度量衡的换算。

科目三：《全国导游基础知识》大纲

（一）考试目的

通过本科目的考试，检查考生对旅游和旅游业基本知识的掌握情况，以及对中国旅游业发展概况，中国历史文化，中国旅游景观，中国民族民俗，中国四大宗教，中国古代建筑，中国古典园林，中国饮食文化，中国风物特产，旅游诗词、楹联、游记的选读，中国港澳台地区和主要旅游客源国概况等内容的了解、熟悉和掌握的程度。

（二）考试内容

1.了解旅游活动的类型、主体和客体；熟悉中国旅游业的构成及发展概况；了解入境旅游市场、国内旅游市场和我国出境旅游市场的特点；了解中国旅游业的标识、主要国际性旅游组织的名称与标识；了解世界旅游日、中国旅游日的由来及意义。

2.了解中国历史的发展轨迹；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、中医中药、书画艺术和历史文化常识。

3.熟悉中国旅游地理相关知识；掌握中国地貌类型及代表性地貌景观；掌握山、水、动物、植物、天象等自然景观知识；熟悉中国列入《世界遗产名录》的自然和人文景观；了解我国的历史文化名城、自然保护区、地质公园、风景名胜区和旅游度假区等。

4.熟悉中国56个民族的地理分布与特点；掌握汉族、回族、蒙古族、维吾尔族、朝鲜族、满族、壮族、苗族、土家族、黎族、藏族、彝族、白族、纳西族、傣族的习俗文化。

5.了解中国宗教的地理分布特征和中国的宗教政策；熟悉佛教、道教、伊斯兰教和基督教的创立、发展和在我国的传播情况；掌握四大宗教的形成、教义、教派、经典和标记、信奉的对象、主要称谓、主要节日与习俗以及各宗教建筑的著名建筑；熟悉宗教旅游景观的相关知识。

6.了解中国古代建筑的历史沿革；熟悉中国古代建筑的基本构件与特点；掌握宫殿、坛庙、陵墓、古城、古长城、古楼阁、古石桥和佛塔的类型、布局和特点。

7.了解中国古代园林的起源与发展；熟悉中国古代园林的特色和分类；掌握中国古代园林的构成要素和造园艺术、构景手段和代表性园林。

8.了解中国烹饪的发展历史及风味流派的形成；掌握中国“八大菜系”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；熟悉中国风味小吃与面点；掌握中国传统名茶、名酒的分类与特点。

9.了解中国陶瓷器的发展简史，熟悉我国陶瓷器的主要产地和特色；掌握我国三大名锦与其特色以及四大刺绣与其代表作；熟悉我国漆器、锡器、铜器的主要产地与特色；掌握玉雕、石雕、贝雕、木雕、竹雕的主要产地、制作方法和特色；熟悉我国文房四宝、年画、剪纸和风筝的主要产地和特色。

10.了解中国汉字的起源及诗词、楹联格律常识；熟悉楹联的类型和名胜古迹中的著名楹联；掌握古典旅游诗词名篇的内容和艺术特点；熟悉历代游记名篇的内容、艺术特点和作者。

11.掌握港澳台地区的基本概况、民俗风情和著名景点；熟悉日本、韩国、新加坡、泰国、马来西亚、澳大利亚、英国、法国、德国、意大利、西班牙、俄罗斯、美国、加拿大等国的基本概况、著名景点与风物特产，了解印度、菲律宾、印度尼西亚、新西兰、荷兰、瑞士、巴西、南非、土耳其、埃及等国著名景点风物特产与民俗。