

2026 年全国导游资格考试现场考试大纲

新疆生产建设兵团

一、考试目的

通过本科目考试，考查考生与导游职业要求相对应的语言表达能力；考查考生是否具备导游的基本素质和服务能力，是否掌握导游服务规范、工作程序以及应对技巧和应变能力；考查考生景点讲解表述表达的能力。同时，要求考生了解和掌握国际、国内、当地时政大事和文化旅游行业相关知识，考查考生的知识储备和运用能力。

本科目以计算机人机对话方式对考生进行现场考试。

现场考试重点考查以下七个方面的内容：

（一）语言表达

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。

（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

考查考生导游讲解是否符合规范程序，对考试景点讲解的正确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点

突出、主题鲜明，能否合理运用讲解技巧。

（四）导游规范

考查考生对导游服务规范及工作程序的掌握程度和运用能力。

（五）应变能力

考查考生处理旅游中的突发事件和特殊问题的能力。

（六）综合知识

考查考生对以下综合知识的掌握情况：时政、经济、历史、文化、宗教、社会发展等方面的综合知识；地方导游的综合知识；旅游目的地 / 客源地国家（地区）概况等综合知识。

（七）口译（外语类考生）

考查外语类考生在导游服务过程中，使用中文和外语进行口头互译的基本能力。

二、考试内容

（一）景点讲解

1. 中文类考生景点讲解对象

（1）天山天池风景区；

（2）葡萄沟景区；

（3）喀纳斯景区；

（4）那拉提景区；

- (5) 可可托海景区;
- (6) 泽普金湖杨景区;
- (7) 喀什古城景区;
- (8) 喀拉峻景区;
- (9) 巴音布鲁克景区;
- (10) 帕米尔旅游区;
- (11) 世界魔鬼城景区;
- (12) 赛里木湖景区;
- (13) 江布拉克景区;
- (14) 天山托木尔景区;
- (15) 185 团白沙湖景区;
- (16) 塔克拉玛干·三五九旅文化旅游区;
- (17) 青格达湖旅游度假区;
- (18) 新疆生产建设兵团军垦博物馆。

2. 外语类考生景点讲解对象

- (1) 天山天池风景区;
- (2) 喀纳斯景区;
- (3) 葡萄沟景区;
- (4) 喀什古城景区;
- (5) 泽普金湖杨景区;
- (6) 帕米尔旅游区;

(7) 塔克拉玛干·三五九旅文化旅游区；

(8) 青格达湖旅游度假区。

(二) 导游规范

1. 导游的服务技能

(1) 熟悉导游应具备的从业素质、工作职责、职业道德和行为规范；掌握社会主义核心价值观；掌握《导游领队引导文明旅游规范》(LB/T 039—2015) 相关内容。

(2) 熟悉导游服务集体协作共事的原则，正确处理导游服务过程中的各类人际关系：导游服务集体内部、导游与旅行社、导游与其他旅游接待单位和个人、导游与旅游者。

(3) 掌握地陪导游、全陪导游、散客导游的整体服务规程；掌握每个服务环节的具体要求。

(4) 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方法；掌握导游提供心理服务、活跃气氛、引导游客审美的技巧；掌握导游组织和协调、接待重点游客的方法和技巧。

2. 导游的语言技能

(1) 掌握基本的应对技能，包括应答、道歉、回绝、聚谈；

(2) 掌握常用的导游讲解方法和技巧；熟悉导游语言的沟通技巧。

3. 导游的行为规范

- (1) 导游的纪律和守则;
- (2) 导游的仪容、仪表和仪态;
- (3) 导游的礼节礼貌。

4. 导游服务程序

(1) 掌握地陪导游服务程序以及在接团过程中各阶段的主要工作和服务要点;

(2) 掌握全陪导游服务程序以及在接团过程中各阶段的主要工作和服务要点;

(3) 掌握散客接待的服务程序以及在接待过程中各阶段的主要工作和服务要点。

(三) 应变能力

1. 旅游者个别要求的处理

- (1) 餐饮方面个别要求处理的方式方法;
- (2) 住宿方面个别要求处理的方式方法;
- (3) 交通方面个别要求处理的方式方法;
- (4) 购物方面个别要求处理的方式方法;
- (5) 游览活动中个别要求处理的方式方法;
- (6) 文娱活动中个别要求处理的方式方法;
- (7) 自由活动中个别要求处理的方式方法;
- (8) 其他个别要求处理的方式方法, 包括探视亲友、

亲友随团、转递物品、中途退团、延长旅游期限等。

2. 应急问题的处理

(1) 接站事故的预防和处理;

(2) 送站事故的预防和处理;

(3) 旅游活动计划变更的处理;

(4) 遗失事故的预防和处理;

(5) 旅游者走失的预防和处理;

(6) 旅游者伤病、死亡的处理;

(7) 突发事件的处理, 包括交通事故、治安事故、火灾事故、溺水事故、地震等;

(8) 旅游者不当言行的处理;

(9) 旅游投诉的处理。

(四) 综合知识

1. 时政、经济、历史、文化、宗教、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) 了解国内和国际文化、社会发展现状; 熟悉我国文化事业发展和发展的重大成就;

- (3) 熟悉我国旅游业发展的重大战略、方针、政策;
- (4) 掌握我国旅游业和旅游相关主体的法律法规;
- (5) 了解新时代党的治疆方略, 掌握维护新疆社会稳定、实现长治久安总目标的具体要求。

2. 地方导游的综合知识

考查考生是否熟悉和掌握新疆各地州、兵团各师市概况; 熟悉兵团历史、兵团景区景点; 熟悉新疆地理环境、气候特征、区划与经济、历史沿革、人口结构、民族与民俗、宗教信仰、交通状况、自然资源、文化艺术、风物特产、特色美食、旅游资源。

3. 旅游目的地 / 客源地国家 (地区) 的综合知识

考查考生对于我国的主要旅游目的地、客源地国家 (地区) 综合知识的熟悉程度。

(1) 了解我国的主要旅游客源国家 (地区) 及主要旅游目的地国家 (地区) 政治、经济、历史、文化、宗教、社会发展、风俗习惯等方面的要求和基本知识;

(2) 熟悉外国旅游者在中国境内的权利和义务;

(3) 掌握交通、通信、保险、卫生常识、国际时差及其他常识。

(五) 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》和《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解决方法。

（六）外语口译

考查考生运用外语进行导游讲解、回答问题及在汉语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、参观单位等；

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. 考生能否独立进行汉语与外语的相互翻译。