

# 2018 年福建省全国导游资格考试外语类现场考试 考核内容

2018 年福建省全国导游资格考试外语类现场考试考核内容包括：景点讲解、知识问答（含综合知识、导游服务规范知识和应变能力知识问答）和口译测试（包括“中译外”和“外译中”），考生需用所考语种完成讲解与作答。具体如下：

## 一、景点讲解（30 分）

考生在考前 15 分钟从以下 5 个指定景点中抽取 1 个进行模拟讲解，时长控制在 8 至 12 分钟：

- （一）福州三坊七巷
- （二）厦门鼓浪屿
- （三）福建土楼（漳州南靖土楼或龙岩永定土楼）
- （四）泉州海丝文化（清源山或开元寺）
- （五）南平武夷山

## 二、知识问答（20 分）

### （一）综合知识问答 35 题

1. 中国共产党第十九次代表大会的主题是什么？

答：不忘初心，牢记使命，高举中国特色社会主义伟大旗帜，决胜全面建成小康社会，夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利，为实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈奋斗。

2. 中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾是什么？

答：我国社会的主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需

要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。

### **3. 中国共产党确立的两个百年奋斗目标是什么？**

答：一是在中国共产党成立一百年时全面建成小康社会；二是在新中国成立一百年时建成富强民主文明和谐的社会主义现代化国家。

### **4. 党的四项基本原则是什么？**

答：坚持社会主义道路、坚持人民民主专政、坚持中国共产党的领导、坚持马克思列宁主义毛泽东思想。

### **5. 党的十九大报告提出，新时代中国特色社会主义发展的“两个阶段”战略安排是什么？**

答：第一个阶段，从二〇二〇年到二〇三五年，在全面建成小康社会的基础上，再奋斗十五年，基本实现社会主义现代化。

第二个阶段，从二〇三五年到本世纪中叶，在基本实现现代化的基础上，再奋斗十五年，把我国建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国。

### **6. “五位一体”总体布局是什么？**

答：经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设五位一体。

### **7. “一带一路”的具体内容指什么？**

答：“一带一路”是“丝绸之路经济带”和“21世纪海上丝绸之路”的简称。它不是一个实体和机制，而是合作发展的理念和倡议，是依靠中国与有关国家既有的双多边机制，借助既有的、行之有效的区域合作平台，旨在借用古代“丝绸之路”的历史符号，高举和平发展的旗帜，主动地发展与沿线国家的经济合作伙伴关系，共同打造政治互信、经济融合、文化包容的利益共同体、命运共同体和责任共同体。

### **8. “一带一路”中的“五通三同”具体指的是什么？**

答：“五通”就是政策沟通、设施联通、贸易畅通、资金融通、民心相通。“三同”就是利益共同体、命运共同体和责任共同体。

**9. 《中华人民共和国旅游法》何时由我国第十二届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过？何时开始施行？**

答：2013年4月25日；2013年10月1日。

**10. 在第四十二届世界遗产大会上，中国有哪几个地方入选世界遗产？截至2018年7月，我国世界遗产有几项？在世界排名第几名？**

答：贵州铜仁梵净山在第四十二届世遗大会上成功入选世界遗产名录。中国世界遗产总数增至53项，与意大利并列世界第一。

**11. 2017金砖会议举办时间和地点分别是什么？“金砖五国”指的是哪五个国家？**

答：2017金砖会议举办时间为2017年9月3日至5日，举办地点是中国厦门。“金砖五国”指的是巴西、俄罗斯、印度、中国和南非五个国家。

**12. 中国共产党和中国政府对台工作的基本方针是什么？**

答：“和平统一、一国两制”。

**13. 十九大报告中，对于两岸关系如何表述？**

答：坚持一个中国原则和“九二共识”，推动两岸关系和平发展，加强两岸经济文化交流合作，实现两岸领导人历史性会晤。妥善应对台湾局势变化，坚决反对和遏制“台独”分裂势力，有力维护台海和平稳定。

**14. 我们现在常说的两岸直接“三通”，这“三通”指哪三个方面的直通？两岸“三通”的基本原则是什么？**

答：指直接通邮、通航、通商，基本原则是“一个中国、直接双向、互惠互利”。

**15. 福建省级“金牌导游”和“金牌讲解员”从哪一年开始评选？首批评选多少人？奖金分别是多少？**

答：2017 年开始；首批“金牌导游”22 名，每人一次性奖励 5 万元；首批“金牌讲解员”10 名，每人一次性奖励 3 万元。

**16. 简述“放心游福建”旅游服务承诺主要内容。其投诉热线电话是多少？**

答：主要内容为“旅游投诉，一口受理；简易投诉，七天办结；超“七”投诉，先行赔付”。投诉热线 12315。

**17. 福建旅游的“429”指的是什么？**

答：世界遗产 4 处：世界文化与自然双遗产—武夷山，世界文化遗产—福建土楼、厦门鼓浪屿，世界自然遗产—泰宁丹霞；

世界地质公园 2 处：泰宁、宁德；

9 大独特元素：世界茶乡、神奇土楼、绿色生态、庙宇朝圣、海丝纽带、闽台同源、梦幻海洋、温泉养生和多元文化。

**18. 我国唯一实现“商标全要素组合在 45 个全类别”注册成功的省级旅游品牌是什么？其宣传口号是什么？**

答：“清新福建”，其宣传口号是：“福往福来，自游自在”。

**19. “中国丹霞”世界自然遗产包括哪几个部分？**

答：包括湖南崀山、广东丹霞山、福建泰宁、贵州赤水、江西龙虎山、浙江江郎山。

**20. 福建省土地面积中，山地和丘陵约占多少？平原占多少？**

答：山地和丘陵约占 82%，平原占 10%左右。

**21. 福建省陆地界最东点、最西点、最南端、最北端分别在什么县（市）境内？**

答：最东点在福鼎市境内；最西点在武平县境内；最南端在东山

县境内；最北端在浦城县境内。

**22. 福建省陆地面积多少？海域面积多少？海岸线有多长？**

答：福建省陆地面积 12.14 万平方公里；海域面积 13.6 万平方公里；海岸线 3752 公里。

**23. 福建省四大平原的名称是什么？其中面积最大的是哪个平原？**

答：漳州平原、福州平原、兴化平原、泉州平原；其中面积最大的是漳州平原。

**24. 福建省最高峰是什么山？海拔多少？**

答：武夷山脉的黄岗山；海拔 2158 米。

**25. 福建主要河流有哪些？**

答：主要河流有闽江、九龙江、晋江、汀江、交溪。

**26. 福建属于何种气候类型？春雨期与梅雨期分别在几月份？**

答：属于暖湿的亚热带海洋性季风气候；春雨期在 3 月份，梅雨期在 5 月份。

**27. 福建是全国最“绿”的省份，2017 年，福建省森林覆盖率是多少？连续几年居全国第几位？**

答：森林覆盖率为 65.95%，连续 41 年居全国第一位。

**28. 福建省人口分布状况如何？**

答：西北疏、东南密；内地疏、沿海密。

**29. 福建三宝指的是？**

答：寿山石、乌龙茶和片仔癀。

**30. 请简述闽菜特征及其代表佳肴。**

答：1. 刀工巧妙，美观入味。代表佳肴：荔枝肉、鸡茸金丝笋、淡糟香螺片等。

2. 汤菜众多，千变万化。代表佳肴：鸡汤氽海蚌、茸汤广肚、高汤鱼唇、灵芝恋玉蝉等。

3. 调味精准，独特奇异。代表佳肴：酸甜鱼唇、醉糟鸡、橘汁加力鱼、白炒竹蛭、沙茶焖鸭块等。

4. 烹调考究，工艺细腻。代表佳肴：佛跳墙、炒西施舌、珠帘鱼等。

### **31. 请说出至少 5 种福建主要手工艺品。**

答：脱胎漆器、寿山石雕、软木画、纸伞、牛角梳、莆田木雕、漆线雕、厦门珠绣、德化瓷塑、惠安石雕、永春纸织画、泉州木偶头、剪瓷雕、中国剪纸（漳浦剪纸、柘荣剪纸、泉州李尧宝刻纸）、福鼎饼花、南平建窑建盏、将乐西山纸、将乐龙池砚等。

### **32. 请说出八宝印泥的优点。**

答：鲜艳饱和、气味芬芳、浸水不化、色泽长新、燥天不干、雨天不霉、夏不渗油、冬不凝冻八大优点。

### **33. 简述福建宗教基本情况。**

答：福建是个宗教大省，佛教、道教、天主教、基督教、伊斯兰教等五大宗教在福建省有着悠久的历史 and 广泛的群众影响；福建省宗教旅游资源丰富，门类齐全，是全国罕见的省份之一；全省教徒有 100 多万人，宗教活动场所近 7000 座；福建各教派之间互相渗透，互相影响，是世界宗教史上的一大奇观；泉州素有“世界宗教博物馆”之美称。

### **34. 为何说泉州素有“世界宗教博物馆”之称？**

答：泉州是古代“海上丝绸之路”的起点，泉州的宗教有佛教、道教、伊斯兰教、景教（古天主教）、印度教（婆罗门教），基督教、摩尼教（明教）、日本教、犹太教和拜物教等，历史悠久，史迹丰富，多元文化兼收并蓄，在海内外有较大影响。泉州清净寺，是阿拉伯穆斯

林在中国创建的现存最古老的伊斯兰教寺；灵山圣墓，是中国现存最古老、保存最完好的伊斯兰教圣迹；晋江草庵，是世界唯一保存完整的摩尼教遗址，供奉着全世界仅存的一尊摩尼教石雕光佛像。

### **35. 第五届世界佛教论坛将于何时何地举行？**

答：2018年10月28至30日在福建省莆田市举行。

## **(二) 导游服务规范知识问答 40 题**

### **1. 社会主义核心价值观的基本内容是什么？**

答：富强、民主、文明、和谐，自由、平等、公正、法治，爱国、敬业、诚信、友善。

### **2. 导游的行为规范有哪些？**

答：(1) 忠于祖国，坚持“内外有别”原则；(2) 严格按规章办事，执行请示汇报制度；(3) 自觉遵纪守法；(4) 自尊、自爱，不失人格、国格；(5) 注意工作和生活中的小节。

### **3. 导游带团时，为游客服务的基本原则是什么？**

答：(1) 宾客至上、服务至上的原则，要尊重游客，为游客着想；(2) 坚持履行合同的原则，合同是契约，是约束，履行合同是导游员的服务原则；(3) 等距离交往原则，对每一位游客都平等相待，没有高低贵贱和亲疏之分。

### **4. 导游讲解的综合服务技能包括哪些内容？**

答：(1) 讲解时要注意配合站姿、手势等肢体语言的运用；(2) 要把握沿途导游、景点导游等不同场合的导游讲解技巧；(3) 要随时把握讲解的最佳时机，选择讲解内容；(4) 要善于观察游客的反应，及时引导调整游客的注意力；(5) 能够合理利用多种声像、智能等导游辅助手段；(6) 注意综合运用各方面的知识，适应不同游客需求，有针对性的讲解。

## 5. 导游应该如何激发游客的游兴？

答：（1）通过直观形象激发游客的游兴；（2）运用语言艺术激发游客的游兴；（3）通过组织文娱活动激发游客的游兴；（4）使用声像导游手段激发游客的游兴。

## 6. 导游语言的“四原则”是什么？

答：（1）正确——即导游语言的规范性和科学性，这是导游讲解时必须遵循的基本原则；（2）清楚——即导游语言逻辑性和传播性的体现；（3）生动——是导游语言艺术性和趣味性的具体体现；（4）灵活——即导游语言的针对性和差异性的体现。

## 7. 欢迎辞的内容应有哪些？

答：（1）代表所在接待社，本人及司机欢迎客人光临本地；（2）介绍自己的姓名及所属单位；（3）介绍司机；（4）表示提供服务的诚挚愿望；（5）简要介绍在当地的旅游行程；（6）预祝旅游愉快顺利。

## 8. 欢送辞的内容应有哪些？

答：（1）回顾旅游活动，感谢大家的合作；（2）表达友谊和惜别之情；（3）诚恳征求旅游者对接待工作的意见和建议；（4）若旅游活动中有不顺利或旅游服务有不尽如人意之处，导游人员可借此机会再次向旅游者赔礼道歉；（5）表达美好的祝愿。

## 9. 导游提供心理服务的一般方法有哪些？

答：（1）尊重游客；（2）保持微笑服务；（3）学会使用柔性语言；（4）与游客建立“伙伴关系”；（5）做好提醒服务；（6）多提供个性化服务。

## 10. 什么是“合理而可能”的原则？

答：合理而可能原则是指，面对游客复杂多样的要求导游如何选择应对的基本指导准则。“合理”就是要判断游客的要求是否符合国情，



符合法律法规，符合旅游合同，符合旅行社规定和导游人员纪律规则等等；“可能”则是分析导游自身是否有条件、有能力、有时间来满足游客的要求。对于既“合理”又“可能”的要求，就要尽量去满足，而对于“不合理”或是“不可能”的要求，就要耐心解释，婉言拒绝。

### **11. 导游在接团前，要做好哪些心理准备？**

答：一方面，要做好面临艰苦复杂工作，应对各种突发事件的准备，冷静沉着；另一方面，要做好承受抱怨、挑剔、指责甚至苛求投诉的准备，无怨无悔。

### **12. 全陪、地陪和领队三者协作共事的原则是什么？**

答：（1）各方都应主动争取其他两方的配合，及时沟通交流；（2）相互尊重各方的权限和利益，切忌干预和损害他方的利益；（3）建立相互之间的友情关系，彼此和谐、友好、信任；（4）彼此尊重，分担责任，互助补台，切忌相互指责和推诿。

### **13. 全陪导游的作用是什么？**

答：全陪作为组团社的代表，应自始至终参与旅游团队全程的活动，负责旅游团移动中各环节的衔接；监督接待计划的实施，评估各地接社的服务质量；协调领队、地陪、司机等接待人员的关系；维护游客的利益。

### **14. 全陪导游服务的流程有哪些？**

答：（1）服务准备；（2）首站（入境站）接团服务；（3）各站服务；（4）途中服务；（5）末站（离境站）送团服务；（6）后续工作。

### **15. 全陪要做好哪些联络工作？**

答：（1）做好领队与地陪、游客与地陪之间的联络协调工作；（2）做好旅游线路上各站间，特别是上、下站之间的联络工作，通报情况（如领队的意见、游客的要求等），落实接待事宜。

## **16. 旅游团进入饭店后全陪应做些什么工作？**

答：（1）积极主动地协助领队办理旅游团的住店手续；（2）请领队分配住房，但全陪要掌握住房分配名单，并与领队互通各自房号以便联系；（3）热情引导游客进入房间；（4）如地陪不住饭店，全陪要负起全责，照顾好旅游团；（5）掌握饭店总服务台的电话号码和与地陪紧急联系的办法。

## **17. 全陪的途中服务有哪些？**

答：（1）乘飞机（火车、轮船）时，全陪要积极争取民航、铁路、航运部门工作人员的支持，共同做好安全保卫、生活服务工作；（2）在旅途中，全陪应不断提醒游客注意人身和物品的安全；（3）适时组织些娱乐活动，协助安排好饮食和休息，照顾好游客的生活；（4）保管好行李托运单和飞机、车、船票等单据，抵达下站时将其交予当地陪同；（5）乘火车（轮船）旅行，应事先请领队分配好包房、卧铺铺位；（6）如遇交通工具不能正常运行时，全陪应与相关交通部门和组团社保持有效沟通，稳定好游客情绪。

## **18. 旅游团离开一地赴下一地时，全陪应做好哪些工作？**

答：（1）离开前，提醒地陪落实旅游团离站的交通票据和离站的准确时间；（2）协助领队和地陪办理离站的相关事宜（如退房、出行行李等）；（3）与地陪交接好交通票据、行李卡等，并妥善保管。

## **19. 在离境前末站服务的送行时，全陪要做好哪些服务工作？**

答：（1）当旅行结束时，全陪要提醒游客带好自己的贵重物品和证件；（2）征求游客对整个接待工作的意见和建议；（3）致欢送辞，对游客给予的合作表示感谢并欢迎再次光临。

## **20. 接待入境旅游团，地陪上团前如何做好语言和知识的准备？**

答：（1）根据接待计划上确定的参观游览项目，对翻译、导游的

重点内容，做好外语和介绍资料的准备，尤其是计划中所列新开放景区景点知识的准备；（2）接待有专业要求的团队，要做好相关专业知识和专有名词的准备；（3）当前的热门话题、国内外重大新闻、旅游者可能感兴趣的话题等方面的准备；（4）同时做好所接待的客源国家（地区）有关知识的准备。

### **21. 地陪在向旅游者做本地风情介绍时应包括哪些内容？**

答：地陪应介绍本地的概况、气候条件、人口、行政区域划分、社会生活、文化传统、土特产品、历史沿革等，并在适当的时间向旅游者分发导游图。同时，还可以适时介绍本地的市貌、发展概况及沿途经过的重要建筑物、街道等。

### **22. 在旅游者入住酒店之后，地陪如何保持与旅行团的联系？**

答：地陪要掌握领队、全陪和团员的房间号，并将与自己联系的办法如房间号（若地陪住在饭店）、电话号码等告诉全陪和领队，以便有事时尽快取得联系。

### **23. 地陪应如何确定和通知叫早时间？**

答：地陪在结束当天活动离开饭店之前，应与领队和全陪商定第二天的叫早时间，并请领队或全陪通知全团，地陪则应通知饭店总服务台或楼层服务台，或请总机负责客房叫醒服务。

### **24. 赴景点途中，地陪应如何做好途中导游？**

答：（1）重申当日活动安排，包括午、晚餐的时间地点，到达游览参观点途中所需时间，视情况介绍当日国内外重要新闻；（2）风光导游，介绍本地的风土人情、自然景观和沿途风光、历史典故等，并回答游客提出的问题。讲解中要注意所见景物与介绍“同步”；（3）介绍前往游览景点的概况，尤其是其形成原因、价值和特色；（4）活跃气氛，如旅途长，可以讨论一些游客感兴趣的热点问题，或组织适当

的娱乐活动等来活跃气氛。

**25. 抵达景点游客下车前（或在景区导览图前）地陪要讲清并提醒游客记住哪些相关事宜？**

答：（1）所乘旅行车的型号、颜色、标志、车号和停车地点、开车的时间；（2）讲明游览路线、所需游览时间、集合时间和地点等，万一掉队请准时归队；（3）讲明游览参观过程中的有关注意事项，如游览安全、环境保护等。

**26. 在景点游览中，地陪应遵照怎样的要求进行讲解与服务？**

答：第一，讲解要因人因时而异，有针对性，不可千篇一律；第二，讲解内容准确，繁简适度，强调文化内涵，包括该点的历史背景、文化特色、地位价值等；第三，讲解要有声有色，情景交融，富有表现力；第四，在景点游览过程中，应保证在计划时间内，让游客充分游览观赏，把握讲解与引导游览、集中与分散进行相结合；第五，要劳逸适度，善于调节游览节奏，注意关照老弱病残游客。

**27. 在景点游览中，地陪如何防止旅游者走失？**

答：在景点导游的过程中，地陪应注意旅游者的安全，要自始至终与旅游者在一起活动。注意旅游者的动向并观察周围的环境，和全陪、领队密切配合并随时清点人数，防止旅游者走失和意外事件的发生。

**28. 地陪在当日游览结束返程途中应如何导游？**

答：（1）回顾当天活动。返程中，地陪应回顾当天参观、游览的内容，必要时可补充讲解，回答旅游者的问询；（2）风光导游。如旅行车不从原路返回饭店，地陪应做沿途风光导游。如遇旅游者显露疲惫之态，地陪可在做完一天旅游活动的简要回顾之后让其休息；（3）宣布次日活动日程。返回饭店下车前，地陪要预报晚上或次日的活动

日程、出发时间、集合地点等，提醒旅游者，晚间外出最好结伴同行，并带上饭店的卡片以防迷路。地陪照顾旅游者下车后等客人返回饭店无后续问题方可离开。

### **29. 地陪应如何做好购物服务？**

答：购物是游客的一项重要活动，地陪应严格执行接待单位制定的游览活动日程，带旅游团到协议行程确认的商店购物，避免临时增加或安排次数过多、延长停留时间、强迫游客购物等问题出现。在游客购物前，地陪应介绍本地商品特色，告知旅游者辨别商品的优劣、真伪的一般方法，承担翻译工作，介绍商品托运手续以及海关对旅游者携带物品出境的有关规定等，并向全团讲清停留时间及有关购物的注意事项。如遇小贩强拉强卖时，地陪有责任提醒客人不要上当受骗，不能放任不管。对商店不按质论价、抛售伪劣商品、不提供标准服务时，地陪应向商店负责人反映，维护客人的利益。

### **30. 地陪应从哪几方面掌握旅游团队交通票据的情况？**

答：（1）该团去下一站的交通票是否按计划订妥，有无变更以及更改后的落实情况；（2）有无返程票；（3）有无国内段国际机票。

### **31. 地陪在送行前的工作有哪些？**

答：（1）核实交通票据（机、车、船票）；（2）商定出行李时间；（3）商定集合、出发的时间；（4）商定叫早和早餐时间；（5）协助饭店结清与游客有关的账目；（6）及时归还证件；（7）如有旅行社负责人送行，要认真做好欢送的具体组织工作。

### **32. 在送行前，地陪应对交通票据做哪些方面的核对和落实？**

答：（1）团队离开的头一天，应核实团队离开的机（车、船）票，确认团名、代号、人数、全陪姓名、去向、班次、出发时间、在哪个机场（车站、码头）离开等；（2）时间上要“四核实”：计划时间、票

面时间、时刻表时间、问询时间几方面相互核对；(3) 如航班（车次、船次）和离站时间有变更应及时通知下一站，以免漏接或空接；(4) 飞机离境团，要了解是否需要提前确认航班、机座等。

### **33. 地陪送团离开饭店前应如何处理行李？**

答：离饭店前，地陪要按商定好的时间与饭店行李员办好行李交接手续。旅游者的行李集中后，地陪应与领队、全陪共同确认托运行李的件数（包括全陪托运的行李），检查行李是否上锁，捆扎是否牢固，有无破损等，然后交付饭店行李员，填写行李运送卡。行李件数一定要当着行李员的面点清，同时告知领队和全陪。

### **34. 地陪在送别出境团和境内团时应分别在什么时候离开？**

答：出境团办理好登机手续进入海关边防站检查后，即旅游团进入隔离区后，地陪（全陪）即可离开机场（车站、码头）；境内团必须等飞机起飞或火车、轮船启动后，地陪才能离开。

### **35. 改善游客消极不满情绪的主要方法有哪些？**

答：(1) 物质补偿法：给游客一些物质上的小弥补，如：改善接待条件、加酒加菜，赠送纪念品等；(2) 精神补偿法：客观地说明情况，分析得失，请求谅解，或领导出面道歉等；(3) 转移注意法：寻找或制造一个愉快的转机，转移游客的注意力，力求尽快忘掉或暂时忘掉不愉快之事，恢复愉快的心情。

### **36. 导游服务中应努力避免的三种常见的错误是什么？**

答：(1) 工作责任心不强，工作态度消极冷淡，不按规范操作；(2) 讲解内容错误，文化知识欠缺，不求甚解，信口开河，应付了事；(3) 遇事不够冷静，应变能力、沟通能力、处理问题能力差。

### **37. 导游迎接散客，应提前到达等候，其具体要求是什么？**

答：(1) 导游若迎接的是乘飞机而来的游客或小包价旅游团，应

提前 20 分钟到达机场，在国际或国内进港隔离区门外等候；（2）若是迎接乘火车而来的游客或小包价旅游团，应提前 30 分钟进车站站台，或在约定出站口等候。

### **38. 旅游团中，有残疾客人时，导游应怎样接待？**

答：（1）要满腔热忱，在接待服务的各个方面，细心周到，应注意方式方法，给予适时、恰当的关心照顾。尽可能为他们提供方便，尽量满足其合理要求；（2）在安排活动时，要考虑到他们的身体条件和特殊需要；（3）对不同类型的残障游客，导游服务应具有针对性；（4）接待过程中，要注意不能损害他们敏感的自尊心。

### **39. 带领老年人旅游团，导游应怎样提供服务？**

答：（1）导游工作中要突出“稳”字，讲解介绍时语速要慢，声音要响亮。在导游讲解内涵上，尽量通俗简洁、轻松幽默；（2）服务态度要亲切周到，多做各种提醒服务，注意事项多说几遍，自始至终关注安全问题；（3）整个旅程安排要宽松，劳逸适度，适时安排途中休息；（4）用餐时间稍长些，菜饭要热、软、清。

### **40. 导游服务的发展趋势有哪些？**

答：（1）导游内容的高知识化：旅游的灵魂就在于文化，导游是传播文化，增显才智的服务；（2）导游手段的科技化：随着数字化、信息化程度的提高，将会有更多先进的科技手段运用到导游服务中来；（3）导游方法的多样化：旅游活动的多样化发展必然要求在导游方法上的多样化。

## **（三）应变能力知识问答 40 题**

1. 导游突然接到“计划变更通知”，立即赶到火车站去迎接一个旅游团，当他抵达火车站时，该团已在火车站外等候多时。因遭到如此冷遇，客人非常不高兴。导游员应该怎么办？

答：(1) 应及时向领队、全陪及客人诚恳地赔礼道歉，求得谅解；(2) 实事求是地说明情况，表达自己要做好导游工作的诚意；(3) 采取弥补措施，用自己的实际行动，取得客人的谅解；(4) 必要时，经请示旅行社后，酌情给予客人一定的物质补偿（如：加酒、加菜、小礼品等）。

**2. 地陪导游正准备按计划去接团，突然接到全陪导游的电话：该团推迟到第二天晚饭前抵达。地陪应怎么办？**

答：(1) 地陪应首先告知计调，并通知司机，联系膳宿接待单位退掉当日的餐宿；(2) 通知计调预订安排第二天的餐宿及交通；(3) 重新制订该团在该地的日程安排表，尽量保留原定的主要参观项目；(4) 若确有困难，应突出最具有代表性、最具有特色的旅游景点。

**3. 旅游团按计划到达机场，得知将要乘坐的航班临时晚点怎么办？**

答：(1) 首先应亲自核实，问明原因及确切起飞时间；(2) 向客人解释，并作出相应安排；(3) 如到用餐时间，应了解机场是否有统一安排用餐（快餐），并及时联系餐厅带领旅客领取餐盒就餐；(4) 若时间不多，可安抚客人就地休息，安排一些适宜的活动；(5) 如延误时间较长，或需延误至第二天，则应与有关航空公司相关部门联系，安排好食宿及行李交接事宜，并通知有关旅行社更改计划。

**4. 地陪按原定计划准时到达约定地点迎接一批乘机抵达的客人，但却没有接到，地陪应怎么做？**

答：(1) 立即与本社有关部门联系，查明原因；(2) 如推迟时间不长，可留在接站地点继续等候；(3) 如推迟时间较长，要按本社有关部门的安排，重新落实接团事宜。

**5. 误机是重大事故，会给旅行社、旅游者等带来各方面的损失，**



## 应怎样预防误机事故的发生？

答：（1）提前做好离站交通票据的落实工作；（2）临行前，不安排旅游团到范围广、地域复杂的景点参观游览；不安排旅游团到热闹的地方购物或自由活动；（3）安排充裕的时间去机场，按导游服务规范时间提前到达，充分考虑途中可能出现的交通高峰期、堵车等不利因素；（4）保证提前量，有充裕的时间到达机场。一般乘国内航班：提前 2 小时到达机场；乘国际航班出境：提前 3 小时到达机场。

### 6. 一旦发生误机事故，导游人员应如何处理？

答：（1）导游人员应立即向旅行社领导及有关部门报告；（2）立即联系，安排游客尽快乘下一航班离开本站，或改乘其他交通工具前往下一站；（3）稳定游客的情绪，安排好在当地滞留期间的食宿、游览等事宜；（4）及时通知下一站，对日程作相应的调整；（5）向旅游者赔礼道歉；（6）写出事故报告，查清事故的原因和责任，责任者应承担经济损失，并接受相应的处罚。

### 7. 导游人员应采取什么措施，预防旅游者患病？

答：（1）了解旅游团成员的健康状况：导游人员要认真分析团队情况，视其年龄，身体状况周密安排行程；（2）行程劳逸结合：要留有余地，有张有弛；（3）提醒游客：注意饮食卫生（不喝生水，尽量不吃小贩的食品）；（4）天气预报：提醒游客根据天气预报增减衣服，带雨具，干燥季节多喝水、多吃水果等。炎热夏季注意预防中暑。

### 8. 一位游客在入住酒店后，感冒发烧，导游人员得知后应如何对待？

答：（1）导游人员应去客房关心游客，劝其尽早就医，并协助其联系酒店医务室，或陪同其前往医院；（2）劝其留在酒店内休息，不必随团外出。为其安排好用餐，或通知餐厅送餐服务；（3）向患者讲

清看病费用自理；(4) 严禁擅自给病人吃药或建议病人吃某种药。

**9. 游览一景点时，有位客人因一脚踏空而闪了脚踝，伤了手臂，导游员应该怎样处理？**

答：(1) 先急救。无论外伤骨折或内伤骨折，若在四肢上，可能的情况下可上夹板临时固定，夹板可用其他平直的板条状物品替代。

(2) 外伤骨折，出血较多，首先应进行止血包扎，隔十分钟放松止血带一下，以防肢体坏死。(3) 急救后应尽快送医院治疗。

**10. 导游员小刘带团去东南沿海某市旅游时，团内过半数客人在用餐后半小时上吐下泻，甚至有体质弱的客人发高烧。请问：这是什么性质的患病？如何处理？又如何预防？**

答：性质：食物中毒。

处理：(1) 设法让客人将食物呕吐出来，泄泻较重者，可建议喝些淡盐水，以防脱水并帮助排毒。(2) 尽快送医院救治，并请医生开诊断证明。(3) 报告地接社，追究餐厅责任。预防：(1) 必须在旅游定点餐厅用餐。(2) 提醒游客不要在小摊购买食物。(3) 用餐时，发现食物不卫生变质，应立即停止食用，要求餐厅更换，并向游客说明。

**11. 什么是旅游安全事故？主要包括哪些方面？分为几个等级，分别是什么？**

答：凡涉及游客人身和财产安全的事故都属旅游安全事故。主要包括：交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒等。可分为四个等级，分别是特别重大旅游突发事件、重大旅游突发事件、较大旅游突发事件、一般旅游突发事件。

**12. 导游员在接待工作中，要从哪几个方面采取有效措施防止治安事故的发生？**

答：(1) 房间：提醒旅游者不要将房号随便告诉陌生人；不让陌

生人随便进入房间；出入锁好房门，夜间不可贸然开门；（2）物品：入住酒店后，建议游客贵重物品不要随身携带，可存放在饭店保险柜，或放在客房内；（3）证件：提醒旅游者不要将证件或贵重物品遗留在旅游车内；提醒司机在客人下车后要锁门、关窗；（4）游览途中：导游员始终要与旅游者在一起，提醒游客看管好自己的随身物品，随时清点人数；（5）行车途中：不得停车让无关人员上车；有不明身份者拦车，提醒司机不要停车。

### **13. 如何预防在旅游过程中出现的交通意外事故？**

答：（1）提醒司机经常检查车辆，发现隐患及时报告及时更换车辆；（2）安排行程要留有余地，不催促司机赶行程开快车，违章超速行驶；（3）在天气、交通、路况不好时，提醒司机注意安全，谨慎驾驶；（4）阻止非本车的司机开车；（5）提醒司机不要饮酒，严禁酒后开车；（6）行车途中，尽量不与司机聊天，发现司机出现疲劳状态，及时提醒停车休息。

**14. 某旅游团在某一景区旅游时，因路况不佳，旅游车不慎侧翻，造成3人重伤，多人轻伤。如果你是该团的导游人员，你会采取什么措施处理？**

答：（1）立即组织抢救，特别是先抢救重伤员，并立即将受伤人员送往最近的医院救治；（2）保护现场，立即报案：指定专人保护现场，尽快通知交通部门（电话122）、公安部门（电话110），请求派人处理；（3）迅速向旅行社汇报；（4）安抚全团游客情绪；（5）写出事故的书面报告。

**15. 旅游团在回程途中遭遇车祸，部分游客受伤，地陪导游员应如何处理？**

答：（1）立即报警，严格保护现场；（2）协助抢救伤员，由全陪

或领队陪同送往就近医院；(3) 报告旅行社，并通知有关单位负责人和保险公司赶赴现场处理；(4) 做好团内其他游客的安抚工作，组织他们继续参观游览；(5) 写出事故书面报告。

**16. 某旅游团入住酒店后不久，酒店因电线短路而引发楼层大火，旅游者惊慌失措。为了保证旅游者在火灾发生时能尽快疏散，导游员要做好哪些工作？**

答：(1) 发现火情，沉着冷静，立即报警，并迅速通知领队及全团旅游者；(2) 听从酒店消防警报引导，服从统一指挥，迅速通过安全出口疏散旅游者；(3) 引导大家自救，用湿毛巾掩住口鼻，贴近地面顺墙行走，千万不要搭乘电梯或随意跳楼；(4) 协助救治受伤者，安定旅游者的情绪，处理善后事宜，设法使旅游活动继续进行。

**17. 夏季为洪灾多发季节，导游人员在带领旅游者到山地、河湖游览中，遭遇洪水围困时应如何应对？**

答：(1) 若没能及时躲避转移，导游人员应带领旅游者选择较安全的位置等待救援；(2) 稳定旅游者的情绪，保持集体行动，不能让旅游者单独离开，以免因情况不明而陷入绝境；(3) 迅速报警求救，将受困地点、人数和所处的险情报告清楚，以求及早得到解救。

**18. 导游人员带团参加大型活动，突遇拥挤踩踏事故，应如何应对？**

答：(1) 导游员应沉着冷静，召集团员，服从专业人员指挥，有序撤离；(2) 带领团队避开涌来的人流，切记不要逆着人流方向逃生；(3) 陷入人流中时，应注意避开玻璃柜台等危险物，努力抓住身边牢固的物品，避免跌倒；(4) 如果被人群挤倒，应设法靠近墙角，身体蜷成球状，双手护颈保护头部。

**19. 在什么情况下导游员应劝阻游客自由活动？**

答：（1）可能会影响整体旅游活动计划顺利进行时；（2）有可能存在安全问题或隐患；（3）旅游团将要离开本地赴下一站，即将前往机场（车站、码头）时；（4）游客表示要去我国不对外开放的地区和机构。

## **20. 游客走失有哪几种原因？**

答：（1）导游没有讲清车号、停车位置、游览路线、集合时间等；（2）游客对某现象和事物产生浓厚兴趣，或在某处摄影滞留的时间过长而脱离团队；（3）游客在自由活动、外出购物时忘记酒店地址或路线。

## **21. 旅游车途中出现机械故障，导游员该怎么办？**

答：（1）首先要了解机械故障的程度，如果属于一般性的较简单的机械故障，导游员要做好游客的安抚工作；（2）如果需要一些时间进行修理，导游员则要想办法，适当组织一些小节目，来减轻游客等待的无聊无奈的感觉；（3）万一故障严重一时修不好，则要及时请示旅行社，设法将游客安全转移，并及时协调安排好旅游活动，把由此产生的损失降到最小限度。

## **22. 游客酗酒闹事，导游员该如何处理？**

答：（1）要及时制止，必要时动员其他游客一起来防止事态的扩大；（2）如果游客的行为已经触犯了相关法规，导游员必须报警，并向旅行社汇报；（3）协助有关部门做好善后工作，保证以后的旅游计划能顺利进行。

**23. 某团队入住酒店时才被告知，由于时值旅游旺季，原定的标准双人间部分被三人间取代，被分到三人间的游客均不愿入住，作为导游员该怎么办？**

答：（1）导游应向酒店交涉，要求换回。若本酒店的确实无法换

回，可考虑移至邻近的同类酒店；（2）若确有困难，应耐心向游客说明，请求谅解；（3）对游客的理解和配合应真诚致谢，并给予必要的物质补偿，消除游客的不满情绪；（4）一旦有条件调整，务必在第一时间办好换房事宜。

**24. 参观途中，领队找到导游员，要求改住档次较高的饭店，并声称自己已经联系好。遇到这种情况，导游员应该怎么办？**

答：（1）导游员应请领队确认，移住高于合同规定标准的饭店，应交付原定饭店的退房费，以及新客房的房价差额；（2）导游员应将此情况报告给旅行社，做好应对安排事项；（3）导游员应落实相关饭店情况，核实的确已预订住房；（4）向原预订入住饭店说明情况，表示歉意。

**25. 一旅游团部分游客向导游员提出分餐要求，这样原订的两桌不得不分为三或四桌，这时导游员应如何处理？**

答：（1）耐心解释，说明团队的用餐是按一定的标准和模式预定的，不可随意改变；（2）请领队、全陪出面调解、协商，化解矛盾；（3）如仍有人坚持分餐，在不影响其它人用餐的前提下，可协助其与餐厅联系。须告知餐费自理，原综合服务费和中餐费不退。

**26. 某境外旅游团中一对老年夫妇要求每天将早餐送至房间，这要求合理吗？该如何处理？**

答：这个要求是合理的。但能否办到需视下榻饭店的条件和规定而定。如果饭店餐厅能提供此项服务，导游人员应协助满足其要求，但应告知客人，送餐服务费自理。

**27. 游客在来华途中丢失了行李，导游员应该怎么办？**

答：（1）带失主到机场失物登记处办理行李丢失和认领手续；（2）游览期间，导游员要时常询问行李寻找情况，行李未找到之前，应协

助客人购置生活必需品；(3) 离开本地前行李还没有找到，导游员应帮助失主将接待旅行社的名称、全程旅游线路、各地下榻饭店名称及电话转告航空公司有关部门；(4) 若行李确系丢失，失主可向相关航空公司索赔或按国际惯例取得赔偿。

**28. 一位境外客人在旅游活动进行了一半后，突然接到家中急电，要求退团，导游员应该怎么办？**

答：(1) 经接待方旅行社与组团社协商后可以满足其要求；(2) 旅游综合服务费和剩余部分应按旅游协议书中的规定部分退还或不予退还；(3) 协助旅游者重订航班、机座，办理分离签证及其离团手续，所需费用由旅游者自理。

**29. 两位外国游客在旅途中与离别多年的亲友取得了联系后，提出让其亲友随团活动时，导游员应怎么办？**

答：(1) 先征得领队和旅游团其他成员的同意；(2) 与旅行社有关部门联系，如无特殊情况可到旅行社办理入团手续：出示有效证件、填写表格、交纳费用；(3) 如果是使领馆工作人员，导游员应了解其姓名、身份、活动内容。外交官员，应严格按我国政府的有关规定办理；(4) 如果是外国记者，并随团采访、跟拍，一般不予同意，特殊情况须请求有关部门批准。

**30. 海外游客丢失了贵重物品，导游员应如何帮助失主？**

答：(1) 稳定失主情绪，详细了解丢失物的经过、数量、类型、特征和价值，协助分析丢失的可能原因、时间和地点，积极帮助寻找；(2) 立即向公安局或保安部门以及保险公司报案；(3) 若丢失的是进关时登记并需复带出境的或保过险的贵重物品，应报旅行社并开具证明；(4) 失主持证明到当地公安局开具遗失证明，以备出海关时查验或向保险公司索赔。

**31. 当你带领一美国旅游团在厦门游览时，有一位客人不慎丢失了自己的证件，经多方寻找仍无下落，作为地陪，你应当如何处理？**

答：（1）安慰失主，详细了解丢失情况，找出线索，积极协助寻找；（2）确认丢失后，协助办理补办手续：①补办时要先由旅行社出具证明，让失主准备照片。②由失主本人持证明去当地公安局(外国人出入境管理处)报失，并由公安局出具证明。③持公安局的证明去广州美国领事馆申请补办新护照。④领到新护照后，再去公安局办理签证手续；（3）办证所需费用由失主自理。

**32. 一位境外游客总爱提出一些东西方热点且有争议的问题，如人权问题、法轮功问题、“藏独”问题等，遇到这种情况，导游员应该如何解释和回答？**

答：（1）导游员要针对客人提出的问题友好地介绍我国国情；（2）阐明我国政府的立场、观点；（3）认真地回答旅游者提出的问题，消除误解；（4）若见解不一致，不必强求，求同存异；（5）若属恶意攻击和诬蔑，应观点鲜明地予以驳斥，但应避免与之纠缠。如影响面大，或有违法行为，应立即向有关部门报告。

**33. 某一境外宗教旅游团提出要在周末到教堂过礼拜，导游员应该如何答复、安排？**

答：（1）导游员可答应先与宗教和公安部门联系后答复；（2）取得宗教和公安部门同意后，方可安排前往指定教堂；（3）若客人散发宗教宣传品，应予以劝阻，并宣传中国宗教政策，指出：未经我国宗教团体邀请和有关部门允许，外国人不得在我国布道、主持宗教活动和散发宗教宣传品；（4）对不听劝阻者，应迅速报告公安部门处理。

**34. 一位外国游客在地摊上看中了几件“古玩”，正与摊主讨价还价，见导游过来后便征求其意见，此时导游员该如何表态？**



答：(1) 对外国游客在地摊上买“古玩”“文物”，导游应劝其谨慎，最好不要购买；(2) 向游客说明我国海关有关规定：凡携带文物出关须向海关提交我国文物管理部门的鉴定证明，购买发票等，否则不准携带出境；(3) 若要买文物类的东西，应到文物商店购买，保存好发票，文物鉴定证明等。不要将物品上的火漆印弄掉，以便海关查验；(4) 若游客已经从地摊上买回了“古玩”，导游员要协助前往文化行政管理部门进行文物鉴定，未经鉴定的文物，不准出境。

**35. 导游员小张在带团浏览时，一位英国游客看中了旅游定点店内的一件玉雕，他想购买时，发现这件玉雕有瑕疵，当时店内再没有第二件了。这位英国人便留下若干美元，委托导游员等商店有货时购买，并代为托运回英国。如果你是小张，你如何处理这类要求？**

答：(1) 一般应该先婉言拒绝；(2) 推脱不了，要报告旅行社，请示领导；(3) 一旦接受了，要认真办理委托事宜：收取足够钱款，帮助购买并办理托运；(4) 事后将发票、托运单、托运费收据及剩余款项寄给英国客人，旅行社保存复印件，以备查验。

**36. 外籍游客明早将离境回国，他委托你将一个密封木匣转交其在华亲友，并愿意支付费用，导游员应如何处理？**

答：(1) 导游员首先应婉拒；(2) 如无法拒绝，首先应请示旅行社同意；(3) 在旅行社同意的前提下，应和游客一起开箱检验物品如是贵重物品或食品，应予拒绝；(4) 请旅游者写委托书说明物品名称、数量，当面点清，签字并留下详细地址和电话。

**37. 游客在旅游结束时希望推迟离境继续游览，导游员应怎么办？**

答：(1) 若不需延长签证期限，一般可满足其要求。若需要延长签证期限，原则上应婉拒；(2) 若确有特殊原因需要留下但需办理签

证延期的，应请示旅行社领导，然后方可提供必要的帮助：协助其持旅行社证明、护照及集体签证去当地公安部门办理分离签证手续和延期签证手续；（3）协助其重订航班、机座、帮其订妥客房；（4）如其要求继续提供导游或其他服务，则应与接待社另签合同；（5）所需费用均由旅游者自理。

### **38. 港澳同胞若丢失了通行证，导游员该怎么办？**

答：（1）立即向旅行社汇报，并开具遗失证明；（2）由失主向当地公安部门报失，经核实后由公安部门（出入境管理部门）签发一次性有效的《中华人民共和国出境通行证》；（3）告知所需费用自理。

**39. 有一团队在居民区散步，游客想进入居民家中看一看，他们向导游员提出这一要求时，导游员应如何回答？**

答：（1）向客人说明：陌生人贸然进入居民家中属于不礼貌行为；突然的造访容易引起不必要的麻烦和误解；可在之后的旅游活动中安排家访；（2）提醒客人尊重当地有关风俗及规定；（3）如若执意要家访，应先与居民联系，说明情况，征得同意方可进入。

**40. 随着旅游时间的不断推移和延长，游客会逐渐变得自由散漫起来，同时也会向导游员提出各种过高的要求，这时导游员该怎样对待？**

答：（1）严格按照旅游接待计划进行各项活动，并确实落实好各项活动事宜；（2）最大限度地运用各种导游服务手段来为游客服务，把游客紧紧地吸引在自己周围；（3）经常与游客沟通，互通信息，减少不必要的麻烦和误会；（4）经常核对旅游计划，监督旅游接待单位的服务质量、执行等级标准的情况，切实维护游客的合法权益。

### 三、口译（20分）

1. 素有“侨乡”之称的福建有着悠久的海外移民史。早在汉朝，福建居民就开始向东南亚的菲律宾与越南等国家移民。在宋元时期，随着泉州成为中国第一大港，越来越多的福建居民前往日本、韩国以及东南亚国家经商。

2. 福建素有“八山一水一分田”的说法。福建是个多山的地区，境内山地丘陵众多。

3. 福建境内蕴藏着丰富的自然资源，不仅养育了全省人民，也为全省的经济、社会发展提供了基本的物质条件。

4. 福建省地处我国东南沿海，风景优美，历史悠久，人文荟萃，旅游资源丰富。

5. 闽菜是福建饮食文化的重要组成部分，其历史源远流长。闽菜的起源与发展依赖本地的物产。

6. 福建人民经过与海外、特别是南洋群岛人民的长期交往，海外的饮食习俗也逐渐渗透到闽人的饮食生活之中，闽菜展示出自身的多样性、开放性、独特性、传承性。

7. 福建得天独厚的自然条件，造就了多品种高质量的茶叶。我国的六大茶叶类别，几乎在福建省都有所产，福建茶叶最著名的是乌龙茶，其主要代表有安溪铁观音和武夷岩茶，而红茶的代表有正山小种等，白茶的代表有白毫银针等，花茶的代表有福州茉莉花茶等。

8. 福建节庆文化源远流长，中原移民带来了汉民族传统节日习俗，又不断融进八闽古越族节庆习俗以及不同地域、村落方言文化等，构成了各地不同节日和习俗，使得福建节庆有着更加丰富、独特的文化内涵。

9. 福建省具有得天独厚的自然与人文环境，丰富的资源，富饶的

物产，悠久的文明，形成了极具地方特色的工艺和物产。福建是我国工艺美术品的重要产地之一，具有门类全，品种多，技艺精等特点。

10. 宗教在福建具有深厚的群众基础，世界三大宗教的庙宇在福建境内随处可见。除此之外，福建是妈祖信仰的发源地，妈祖被民间尊称为“海神与圣母（妇幼保护神）”。

11. 戏曲是中国民间广受欢迎的传统艺术形式，福建是多种戏曲的发源地，其中包括高甲戏、梨园戏、闽剧、莆仙戏与木偶戏，由于台湾人多是福建移民后代，这些戏曲在台湾也很受欢迎。

12. 福建省是我国畬族人口最多、分布最广、保留的民族传统文化最丰富的省份。畬族是福建省少数民族中人口最多的民族。宁德市是畬族的主要聚居地。

13. 福建省历来以方言复杂著称。在各方言中，以厦门话为代表的闽南语，是福建影响最大的方言。

14. 根据史料记载，福建历史上有四大古都：福州、泉州、漳州与长汀（也称汀州）。

15. “清新福建”是福建省的旅游品牌，是福建旅游业的金字招牌，集纳八闽精华，展现福建最自然、最传统、最进取的自然、人文精髓，包含“清新自然”与“清新人文”两大概念。

16. 福州是福建省省会，同时也是全省最大的城市之一，拥有 2000 多年的悠久历史。长期以来，福州一直是福建主要的港口城市与造船中心，同时也是政治文化与交通运输的中心。

17. 三坊七巷景区位于历史文化名城福州的中轴线上，由文化街区核心区、风貌协调区及乌山历史风貌区三个部分组成，占地面积约 127 公顷，文化街区核心区保留着非常完整的唐宋时期遗留下来的坊巷格局，至今仍保存有大批的明清古建筑和众多的名人故居，因此被

誉为“明清古建筑的博物馆”“里坊制度的活化石”和“近代名人聚居地”。

18. 福建船政是清末洋务运动的重要产物，是清政府专门管理造船、修船及其相关事务的部门，船政在创办过程中取得了众多的成就，成为中国近代海军教育的发祥地、中国近代海军的摇篮，以及中国现代航空业的萌生地。

19. 福州鼓岭夏季最高月平均气温 24.5℃，福州鼓岭与江西庐山、浙江莫干山、河北北戴河、河南鸡公山并称为中国五大避暑胜地。2016 年，鼓岭入选国家生态旅游示范区，2018 年成为福建省首个国家级旅游度假区。

20. 福州温泉的开发利用已有一千多年的悠久历史。当时人们誉之为“金汤”。

21. 福州脱胎漆器因其工艺精良、造型品种繁多、质地轻巧、色彩瑰丽、光亮如镜等特点，在中国漆器行业中占重要地位，多次在世界博览会上获奖。

22. 厦门位于中国东南沿海，是福建省第二大城市，被称为“海上花园”，名副其实。厦门东南邻海，与宝岛台湾和澎湖列岛隔海相望，通过高集海堤、厦门大桥等与内陆相连。

23. 厦门拥有丰富的文化和民俗，其中南音、高甲戏、歌仔戏、漆线雕、中秋博饼、木偶戏等比较出名。

24. 鼓浪屿岛上的建筑保存完好，东西方建筑在此汇集，美不胜收，鼓浪屿因此有一个别名叫做“万国建筑博物馆”。此外，鼓浪屿还被称为“音乐之乡”和“钢琴岛”。

25. 鼓浪屿除了“钢琴之岛”的美名，还有一个别称叫“万国建筑博物馆”。岛上保存的 1000 多座风格各异的历史建筑，给这座小岛

平添了不少魅力。

26. 2017年7月，鼓浪屿成功列入《世界遗产名录》，鼓浪屿内涵丰富的城市历史景观，是由保存完整的鼓浪屿整体海岛自然景观与相关文化遗迹共同构成的。

27. 集美是福建旅游景点之一，著名爱国华侨陈嘉庚先生的故居就在这里。陈嘉庚先生在这里创办的集美学村也是个旅游胜地，吸引了众多中外游客。为了纪念这位伟大的爱国华侨，集美建立了陈嘉庚纪念馆。毛主席曾盛赞他是“华侨旗帜，民族光辉”。

28. 漳州市地处福建省南部，西南与广东省为邻，东面与台湾一水相隔，正好处在两个经济特区——福建的厦门和广东汕头之间。

29. 2008年联合国教科文组织将46座福建土楼列为世界遗产，其中的部分土楼在漳州。土楼堪称古代建筑的奇迹。

30. 福建土楼，遍布全省大部分地区，尤以福建西南部的漳州、龙岩地区为众，其中位处西部的永定县和南部的南靖、平和、华安等县最为集中，是一种供聚族而居、且具有防御性能的民居建筑。

31. 田螺坑土楼群是福建土楼的一张名片，它是土楼皇冠上的明珠，由一方、三圆、一椭圆组成，是建筑形体的经典之作，独具特色。联合国教科文组织顾问史蒂文斯·安德烈考察后称赞说：“这是世界上独一无二的神话般的山村建筑模式。”

32. 现在我们到了可以俯瞰“四菜一汤”的上观景台。大家看，这个土楼群坐落在半山坡上，共有5座楼，一座方形楼位于当中，四座圆形楼围绕方楼，形成“四菜一汤”的格局。

33. 泉州是我国许多东南亚华侨和台湾同胞的祖籍地，约有600万海外华侨的祖籍在泉州。

34. 泉州市是海上丝绸之路的起点，曾被誉为“东方的亚历山大

港”，物质与非物质文化遗产都十分丰富。

35. 泉州迄今保留着许多中国传统和文化，各种艺术形式和民间传统享誉国内外，如被称为中国音乐活化石的南音就是泉州艺术宝库中一颗璀璨的明珠，已被列入全国非物质文化遗产名录。

36. 德化白瓷在宋代就远销海外。明朝时期，由于其质地优良，外形美观，被欧洲人和日本人誉为“东方艺术的精品”。

37. 清源山旅游景区距市区 2.5 公里，是国家重点风景名胜区，由清源山、九日山、灵山圣墓三部分组成，总面积约 62 平方公里，主峰海拔 498 米。

38. 清源山的老君像雕于 1000 多年前，依照原有山形雕凿而成。石像高约 20 英尺，厚约 23 英尺，宽约 26 英尺，占地面积约为 66 平方码。

39. 福建历来是中国茶乡，泉州安溪则是乌龙茶中最好的品种——铁观音的主要产地。

40. 洛阳桥是中国南方最杰出的古桥，横跨于泉州市和惠安县的界河洛阳江上。

41. 独特的历史和地理环境，使得三明市的宁化石壁成为中国历史上由北向南客家大迁徙的中转站，被誉为客家的摇篮。

42. 三明泰宁地质公园由石网、大金湖、八仙崖、金绕山四个园区及泰宁古城游览区组成，是一处具有良好的自然生态环境，集地学科研，观光游览，休闲度假于一体的优质地质公园。

43. 泰宁尚书第建筑群包括尚书第、世德堂等。尚书第俗称“五福堂”，在泰宁县城内，为明朝兵部尚书兼太子太师李春烨的府第。其建筑布局严谨合理，是福建现存规模最大、保存最完整的明代民居。

44. 莆田的湄洲湾是“中国少有，世界不多”的天然深水港湾。莆

田的荔枝、龙眼、枇杷、文旦柚等四大名果驰名中外，因盛产荔枝而别名“荔城”。

45. 妈祖诞生地湄洲湾位于莆田近海，是世界 3000 多座妈祖宫庙的祖庙所在地，是全世界两亿妈祖信众心目中的“东方麦加”。岛上的居民在每年的农历 3 月和 9 月即妈祖的诞辰和忌日举行盛大的庆典，大批台湾和东南亚地区的信众不远千里赶来，为妈祖举行盛大的仪式。

46. 武夷山位于福建省西北部的南平市武夷山市市郊。武夷山最高峰是位于福建和江西交界处的黄冈山，海拔 2158 米，是福建、江西两省的最高峰。海拔最低处约 200 米。

47. 武夷山是中国“蛇的王国”，早期居住在福建的闽越人就是一个崇拜蛇的民族，至今福建仍然有一些供奉蛇神的寺庙。武夷山的蛇种类丰富，达 62 种，占全国蛇种类的三分之一以上。

48. 武夷山出产多种茶叶，著名的大红袍和正山小种就发源于武夷山。

49. 朱熹是一位伟大的思想家、哲学家和继孔子之后的伟大教育家，他本身也是儒学的代表人物。他在武夷山生活、著书、讲学达五十多年。他创立的理学，逐渐传播到全国，被朝廷定为一尊，成为封建统治的正统思想。

50. 龙岩是著名的革命老区。早在 20 世纪 30 年代，龙岩便是中国重要的革命基地，许多中国共产党的领导人都曾在此从事革命斗争，包括毛泽东、周恩来、刘少奇、朱德、陈毅等人。

51. 龙岩是享誉海内外的客家祖地和著名侨区。这片美丽的沃土一直是客家人聚集与生活的地方。

52. 永定土楼因历史悠久，风格独特，规模宏大，结构精巧而屹立于世界建筑艺术之林。2008 年，它被联合国教科文组织列为世界遗



产。

53. 土楼的前身是兵营、城堡或山寨。由于客家人多居住在野兽出没、盗匪四起的山区，他们建成的这种群住房具有良好的防御功能。

54. 古田会议是中国共产党建党建军史上的一个里程碑。1961年3月，国务院公布古田会议会址为第一批全国重点文物保护单位。1986年8月，古田会议会址被福建省政府列入福建十佳旅游胜地之一。

55. 宁德有着丰富多彩的民间艺术。最具代表性的是搬铁枝、线狮、剪纸。搬铁枝表演一般在春节期间进行。

56. 白水洋自然地分为上洋、中洋、下洋三部分。最大的是中洋，最宽处150米，占地4公顷，是世界上唯一的浅水广场，被赞为“天下绝景”“宇宙之谜”。

57. 太姥山是一个国家级地质公园。一亿多年前的燕山晚期，由于地下岩浆上升侵入，一座以肉红色钾长花岗岩为主体的峰林隆出海面，此后，经过若干次地壳运动的剧烈震荡，千百万年的风化剥蚀、流水冲刷，慢慢地形成今天的奇峰、怪石，还有幽深的洞穴。

58. 白茶是福鼎的名茶。它是一种轻度发酵的茶，茶叶先在太阳下萎凋后再行简单加工，以阻止茶叶进一步氧化发酵，因成品茶多为芽头，满披白毫，如银似雪而得名。

59. 宁德屏南的万安桥是全国最长，历史也最悠久的木拱廊桥，长98米，宽4.7米，已有千年历史。万安桥自宋代以来多次重建。

60. 平潭综合实验区位于福建省东部沿海，东北亚与东南亚交汇点，由126个岛屿组成，距台湾新竹仅68海里，是祖国大陆距台湾本岛最近的地区，是国家“一带一路”的核心枢纽和21世纪海上丝绸之路核心区海上合作战略支点。

# 福建省全国导游资格考试

## 现场考试评分表（外语）

准考证号码：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_

讲解景点名称：\_\_\_\_\_ 景点讲解时间：\_\_\_\_\_

项 目	要 求	应得分	实得分
景点讲解 30分	讲解程序规范；内容全面正确，条理清晰，详细得当，重点突出；讲解方法运用得当，讲解生动、有感染力	好（20-30分） 中（10-20分） 差（10分及以下）	
知识问答 20分	综合知识：回答准确、熟练，知识面广 （提问1题，共5分）	5分	
	导游规范：熟知并能正确应用导游服务规范，导游服务程序正确完整 （提问2题，共10分）	1（5分） 2（5分）	
	应变能力：在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，考虑问题周到；能够妥善、及时处理突发事件和特殊问题 （提问1题，共5分）	5分	
口 译 20分	中译外、外译中：能全面、准确、通畅地转述原内容；语法正确；无错译、漏译 （各提问2题，每题4分）	1（4分） 2（4分） 3（4分） 4（4分）	
	外语对话（4分）	4分	
语言与仪态 30分	语音清晰，语速适中；用词准确、恰当、有分寸；内容有条理，富逻辑性；表情及其他身体语言适用得当；穿着打扮得体、整洁；言行举止大方，符合导游礼仪礼貌规范	好（20-30分） 中（10-20分） 差（10分及以下）	
总计		100分	
评语			

考评员签字：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_午

- “语言与仪态”一项得分在8分及以下者，为不合格（不管其他项目得分多少）。
- 评分时如有涂改，考评员须在旁边签字，否则无效。
- 景点讲解8-12分钟，达不到或超过规定时间的，1分钟（不足1分钟按1分钟计）扣总分1分，依此类推。
- 成绩不及格和80分以上的考生，考评员须在评语栏写评语。

福建省旅游发展委员会导考委制