

# 黑龙江省文化和旅游厅

---

## 黑龙江省文化和旅游厅关于组织实施 2019 年全国 (黑龙江考区) 导游资格考试的补充通知

各市(地)文化(体)广电和旅游局,龙江森工集团旅游部、北大荒农垦集团总公司旅游组:

鉴于今年我省全国导游资格考试人数的变化,对面试考试方式做出相应调整。黑龙江省文化和旅游厅 2019 年 8 月 20 日下发的《黑龙江省文化和旅游厅关于组织实施 2019 年全国(黑龙江考区)导游资格考试的通知》中,第四条考试方式第(二)款现场考试:“采取机考方式进行”改为“采取由组织专家现场人工考试方式进行”。

特此通知。

附件:2019 年全国导游资格现场考试(黑龙江考区)相关要求

黑龙江省文化和旅游厅

2019 年 10 月 21 日

---

附件

## 2019 年全国导游资格现场考试 (黑龙江考区) 相关要求

### 一、考试目的

主要考察考生导游讲解是否符合规范程序、详略得当、重点突出,具有一定的讲解技巧。考察考生对城市概况及景点讲解的正确性、全面性、条理性和规范性。考察考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用。考察考生处理突发事件和特殊问题的能力。考察考生对旅游接待礼仪和导游业务等方面知识的掌握程度。

### 二、考试形式

现场导游考试,采取对考生进行模拟导游工作流程的考试形式,考试景点从预先设定的题签中抽取确定。每位考生考试结束后,由专职考评员当场打分。

### 三、现场导游考试注意事项

(1) 考生应提前 30 分钟到达指定候考室候考。考生迟到或早退,则视为弃权。

(2) 考生应听从工作人员的安排,领取景点抽签认证卡,并由本人认真填相关内容。

(3) 考生应带准考证、身份证和抽签认证卡参加现场面试考试。

(4) 考生应遵守考场纪律(见下文中的“考试现场纪律”)。

(5) 进入景点讲解考场后，将抽签认证卡及准考证和身份证交给主考官；考试完毕后，留下抽签认证卡后离开考场。

#### **四、现场导游考试流程**

##### **(一) 抽签**

(1) 考试当天，在正式考试前 30 分钟开始抽签，决定考生序号和分组及考试内容情况。

(2) 由考生在景点抽签认证卡上填写准考证号、姓名等有关情况。

(3) 考生出场顺序由现场主管人员决定。

##### **(二) 考试现场纪律**

在考试过程中，考生不得随身携带书籍和参考资料，关闭手机等通信工具；不得随意插话和走动，以免影响其他考生考试；不得询问和观看考评员的评分结果；不得擅自离开考试现场，要认真充当导游者角色；如有违纪者，考评员有权对其酌情扣分。

#### **五、现场导游考试评分标准**

科目五考试中文类考生每人不少于 15 分钟，备考旅游景区不少于 12 个；外语类考生每人不少于 25 分钟，备考旅游景区不少于 5 个。考试成绩采用百分制，中文类分值比例为：礼貌礼仪占 5%，语言表达占 20%，景点讲解占 45%，导游服务规范占 10%，应变能力占 10%，综合知识占 10%；外语类分值比例为：礼貌礼仪占 5%，语言表达占 25%，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%。

## 六、考试内容

普通话分为景点讲解和问答题两部分；外语类分为景点讲解、问题和口译三部分，在考试过程中，每位考生必须按照抽签顺序和现场安排进行景点导游讲解，回答考评员对导游规范、应变能力、导游相关知识的提问和口译内容。

### (一) 景点讲解

#### 1. 中文类景点讲解内容

- (1) 黑龙江省概况；
- (2) 哈尔滨太阳岛风景区；
- (3) 黑河市五大连池风景区；
- (4) 牡丹江镜泊湖风景名胜；
- (5) 伊春汤旺河林海奇石风景区；
- (6) 大兴安岭漠河北极村旅游区；
- (7) 森工亚布力滑雪旅游度假区；
- (8) 森工雪乡旅游风景区；
- (9) 哈尔滨中央欧陆风情旅游区（中央大街）；
- (10) 伏尔加庄园；
- (11) 极乐寺；
- (12) 阿城金源文化旅游区。

#### 2. 外语类景点讲解内容

- (1) 黑龙江省概况；
- (2) 哈尔滨太阳岛风景区；
- (3) 哈尔滨中央欧陆风情旅游区（中央大街）；
- (4) 极乐寺；

(5) 阿城金源文化旅游区。

## (二) 导游知识问答

### 导游规范

1. 地陪导游服务程序；
2. 全陪导游服务程序；
3. 出境领队服务程序；
4. 景区景点导游服务程序；
5. 散客导游服务程序；
6. 《中华人民共和国旅游法》；
7. 《导游管理办法》。

### 应变能力

1. 餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理；
2. 对“特殊”旅游者的服务；
3. 旅游计划和日程变更的处理；
4. 漏接、错接的处理和预防；
5. 误机（车、船）事故的处理和预防；
6. 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理；
7. 旅游者走失的处理和预防；
8. 旅游者患病、死亡问题的处理；
9. 旅游者不当言行的处理；
10. 旅游安全事故处理与预防；
11. 急救、安全常识。

### 综合知识

1. 旅游接待礼仪

- (1) 礼、礼貌、礼节、礼仪的概念；
- (2) 人际交往中的礼节；
- (3) 导游的仪容、仪表和仪态；
- (4) 导游的服饰礼仪；
- (5) 电话礼节；
- (6) 涉外礼仪惯例与通则。

## 2. 导游业务相关知识

- (1) 出入境知识；
- (2) 交通知识；
- (3) 邮电知识；
- (4) 货币、保险知识。

### (三) 口译

考试目的：主要考察外语类考生在中文和外语之间口头互译的能力，充分反映考生的真实外语水平。