

河南省文化和旅游厅

河南省文化和旅游厅 关于组织 2020 年全国导游资格考试 现场考试的通知

各省辖市文化广电和旅游局：

根据《文化和旅游部办公厅关于组织实施 2020 年全国导游资格考试的通知》(办市场发[2020]91 号)要求，结合我省实际，经研究，我省 2020 年全国导游资格考试现场考试定于 11 月 20-22 日举行，现将有关事项通知如下：

一、考试组织

现场考试于 2020 年 11 月 20 日进行，请各省辖市文化广电和旅游局配合做好现场考试考务工作，具体考试时间、地点以《现场考试准考证》为准。现场考试规则（见附件 1），请考生仔细阅读。

现场考试准考证打印时间：2020 年 11 月 6 日 9:00 起，考生可通过全国导游资格考试网上报名系统下载准考证并自行打印。

二、考试规则

现场考试采用室内模拟考试方式进行，考生随机抽取景点做模拟讲解，并进行相关知识问答。

（一）考试分值

现场考试总分为 100 分。

（二）考试项目

1.中文类考生现场考试内容

景点讲解、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答。

中文考生景点讲解范围（见附件 2）。

2.外语类考生现场考试内容

用所考语种进行景点讲解、导游规范问答、应变能力问答、综合知识问答和口译（包括“中译外”、“外译中”）。外语类考生景点讲解范围（见附件 2）。

3.重点测试导游服务最核心的导游讲解能力，现场考试包括以下七个方面的考核项目：

（1）语言表达

主要考查考生与导游服务相对应的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及身体语言的运用等。

（2）仪表、礼仪

主要考查考生与导游服务相对应的仪表仪容知识和对旅游服务礼节、礼仪的得体运用。

（3）景点讲解

主要考察考生导游讲解是否符合规范程序，考生的城市概况和景点讲解的正确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点突出，具有一定讲解技巧，以及回答景点问题的正确性。

（4）导游规范问答

主要考察考生对导游工作职责、服务规范及工作程序的掌握和应用。

（5）应变能力问答

主要考察考生处理导游带团过程中突发事件和特殊问题的能力。

（6）综合知识问答

主要考察考生对河南省重要景点知识点的掌握程度。结合当前时政、经济、文化、历史及社会发展等方面情况考察考生对综合知识是否全面了解。

（7）口译（外语类考生）

主要考察考生在中文和外语之间口头互译的能力（外语类考生）。

（三）考试时间与地点

中文类考生考试时长不少于 15 分钟，外语类考生考试时长不少于 25 分钟，具体考试时间与地点以考生现场考试准考证为准。

三、考试形式

现场考试采用室内模拟考试方式进行，考生随机抽取景点做模拟讲解，并进行相关知识问答。

（一）讲解环节

考生根据考试系统抽取的景点作模拟讲解，抽签题目不能更换。景点抽签范围（见附件2）。

（二）问答环节

考生完成景点讲解后，由考官就考生讲解题目相关的知识及“导游服务规范”、“应变能力”和“综合知识问答”进行提问。

（三）口译环节（仅针对于外语类考生）

考生完成问答后，现场抽取抽取“口译”试题卡，听考官对试题卡内容阅读后进行口译。

（四）外语类考试要求

外语类现场考试要求考生使用所报考的语种进行景点讲解和知识问答。

四、有关要求

为认真落实《国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制关于做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的指导意见》（国发明电〔2020〕14号）有关要求，请各省辖市文化广电和旅游局严格遵守河南省新冠肺炎疫情防控指挥部办公室及所在省辖市新冠肺炎疫情防控指挥部办公室的要求，进一步强化落实疫情防控措施，备齐防疫物品。考生考试当日须无发热、咳嗽、咽痛、胸闷、呼吸困难、恶心呕吐、腹泻、头疼等症状，且14天无进出中高风险地区，无接触疑似、确诊患者史，且健康码为绿色方可进入考场。

特此通知。

- 附件：1. 河南省 2020 年全国导游资格考试现场考试规则
说明
2. 河南省 2020 年全国导游资格考试现场考试景点

联系人：潘敏建 程丹

电 话：0371-65963606 65506772

2020 年 10 月 16 日

附件 1

河南省 2020 年全国导游资格考试 现场考试规则说明

一、考试方式及时间

现场导游考试选择室内模拟考试方式进行。为了全面准确测试考生的基本能力，现场考试时间中文类考生一般每人不少于 15 分钟，外语类考生每人不少于 25 分钟。

二、考试要素

根据导游员应具备的基本能力和素质要求，现场导游考试的测试要素包括以下七个方面：

1、语言表达：主要考察考生的语言能力，包括语言表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及身体语言的运用等。

2、仪表、礼仪：主要考查考生与导游服务相对应的仪表仪容知识和对旅游服务礼节、礼仪的得体运用。

3、景点讲解：主要考察考生导游讲解是否符合规范程序，考生的城市概况和景点讲解的正确性、全面性、条理性，讲解是否详略得当、重点突出，具有一定讲解技巧，以及回答景点问题的正确性。

4、导游规范：主要考察考生对导游工作职责、服务规范及工作程序的掌握和应用。

5、应变能力：主要考察考生处理带团过程中突发事件和特殊问题的能力。

6、综合知识：主要考察考生对河南省重要景点知识点的掌握程度，考察考生对当前时政、经济、文化及社会发展等方面的综合知识是否全面了解。

7、口译：主要考察考生在中文和外语之间口头互译的能力(外语类考生)。

三、分值标准

1、中文类考生现场考试内容包括：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%。

2、外语类考生现场考试内容包括：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%(根据所考语种包括“中译外”和“外译中”)。

四、考试程序

1、考生在指定时间到考试签到处签到。

2、考生按照准考证号顺序抽取考场号和考试顺序号，进入候考室(区)候考，并于考前 10 分钟抽取“景点讲解”题。

3、考生进入考场，将准考证、身份证交主考官；各考官在《评分表》上登记考生姓名、准考证号等信息。

4、开始考试。

5、考试结束，考生取回准考证、身份证，退出考场。

6、各考官独立评分，填写《评分表》并签字。

7、每个考试时段结束，考官检查签名情况后将评分表交考务工作人员审核后收回。

8、全部考试结束后，各考点将按时段、分考场分袋封装的评分表统一留存报备省级旅游主管部门查验。

五、考试实施要求

1、考生抽签后，不得要求更换考室和景点题目，并不得离开候考室（区）。

2、开始考试。考官为考生考试时间计时，景点讲解部分至第10分钟必须结束；不足8分钟或超过10分钟者，考官在评语中注明，每少或多1分钟扣2分。普通话考生的景区（点）讲解结束后，由考官就考生应试中存在的疑点或与考生讲解题目相关的知识进行提问。其中景点讲解中的问答提问不少于3题，“导游服务规范”、“应变能力”和“综合知识问答”各提问1个问题。对于个别地区景点内容较少，景点讲解时间较短的情况，可以酌情增加提问数量。所回答问题可以根据现场考试题库提问，也可根据考生的回答情况适当提问其他问题。对外语类考生，考生必须用所报考语种的语言全程进行现场导游考试。考官必须用考生所报考语种的语言进行提问，考生也必须用所报考语种的语言进行回答，时间的限定和普通话考生相同。除了与普通话考生提问同类的问题外，考生现场还要抽取“口译”试题卡，听考官对题

卡内容阅读后进行口译。每位考生“中译外”和“外译中”的试题分别不少于1个。

六、考场纪律

(一) 考生需提前在指定时间凭本人准考证和有效期内的身份证件原件，到指定地点经监考人员核对无误后，完成身份校验并签到。有效身份证件包括：居民身份证、香港身份证、澳门身份证、中华人民共和国港澳居民居住证、台湾居民来往大陆通行证（台胞证）、中华人民共和国台湾居民居住证。考生所持的身份证件原件必须与报名时选择的证件类型一致，否则不得进入考场。

(二) 考生进入考场时，应将除准考证、身份证件之外的其他物品（手机应设置成关机）存放在监考人员指定的物品存放处，违者按违纪处理。

(三) 考生应自觉遵守考场秩序，尊重考试工作人员，自觉接受监考人员的监督和检查，保持考场安静，不得以任何理由妨碍工作人员履行职责，不得扰乱考场秩序，不准在考场内吸烟或吃东西。

(四) 考试结束时，考生请迅速离开考场，不得在考场附近逗留、喧哗，不得拍照。

七、违纪情况处理规定

考生在考试期间违纪、违规的，按照《全国导游资格考试管理办法（试行）》第二十一条、第二十二条进行处理。

第二十一条 参加考试人员有以下情形之一，经监考老师提醒后不改正的，该科考试成绩按零分处理，并在一年内不得报名参加资格考试：

(一)在考试期间旁窥、交头接耳或者互打手势的；

(二)在考场或者其他禁止的范围内，喧哗、吸烟或者实施其他影响考场秩序的行为的；

(三)未按规定，携带手机、信号接听器等电子通讯、存储、摄录设备进考场的；

(四)将草稿纸等考试用纸带离考场的；

(五)未经考场工作人员同意在考试中擅自离开考场的；

(六)帮助他人作答，纵容他人抄袭的；

(七)抄袭与考试内容相关材料的；

(八)其他一般违纪违规行为。

第二十二条 参加考试人员有以下情形之一的，该科考试成绩按零分处理，并在两年内不得报名参加资格考试，导游从业人员存在以下违纪违规行为的，文化和旅游部将相关信息记入导游从业人员信息管理系统；并可注销该从业人员的资格证书，三年内不受理其报名申请。

(一)教唆或组织团伙作弊的；

(二)由他人冒名代替参加考试或者冒名代替他人参加考试的；

(三)使用摄录设备获取考试内容的；

(四)使用手机、手表、等电子通讯、储存设备接听、接收、查

看考试信息的;

(五)使用或提供伪造、涂改身份证件;

(六)蓄意报复考试工作人员的;

(七)恶意操作导致考试无法正常运行的;

(八)其他严重违纪违规行为。

八、其他事项

1、考试当日，考生须持有效身份证、本地健康码绿码有序进入体温检测区进行测温，体温低于 37.3℃方可进入考点。考生须严格遵守考场所在地各项防疫要求，自觉配合做好疫情防控工作。

2、文化和旅游部将根据疫情防控工作形势，对考试组织工作进行相应调整并发布相关公告，请考生及时关注。

3、考生须妥善保管准考证，以备考试和领取资格证之用。

附件 2

河南省 2020 年全国导游资格考试

现场考试景点

一、中文类现场考试景点

1. 河南嵩山少林寺景区
2. 洛阳龙门石窟景区
3. 焦作云台山风景名胜区
4. 开封清明上河园
5. 洛阳白云山景区
6. 永城市芒砀山景区
7. 安阳殷墟景区
8. 三门峡函谷关
9. 安阳红旗渠
10. 开封焦裕禄纪念园
11. 河南黄河小浪底风景区
12. 济源王屋山景区
13. 驻马店嵯峨山景区
14. 焦作温县陈家沟景区

二、外语类现场考试景点

1. 河南嵩山少林寺景区
2. 洛阳龙门石窟景区
3. 安阳殷墟景区
4. 焦作云台山风景名胜区
5. 开封清明上河园