

2026 年全国导游资格考试现场考试大纲

山东省

一、考试目的

《导游服务能力》考试是根据导游应具备的基本能力和素质要求，以计算机人机对话的方式对考生进行现场考试，考查考生从事导游工作、语种服务相对应的语言能力；对导游规范操作技能、语言技能、讲解技能、应变能力的掌握程度；对导游知识的掌握程度和发挥能力；对导游人员应具备的基本素养的认识和在导游实践中的体现；对山东省景区知识的掌握和应用；对导游规范服务及工作程序的掌握和应用；对旅游接待服务中突发事件和特殊问题的处理能力；考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用等。外语类考生要求全程使用所报考的外语语种应试和讲解，并具备中外文互译能力。

二、考试内容

中文类考生现场考试内容包括：山东省省情、景点讲解（含景点知识问答）、导游规范、应变能力、综合知识。

外语类考生现场考试内容包括：用所考语种进行山东省省情、景点讲解（含景点知识问答）、导游规范、应变能

力、综合知识和口译测试（包括“中译外”“外译中”）。

（一）景点讲解

1. 考试目的

考查考生对山东省省情和景点讲解的准确性、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，是否符合规范程序，以及回答景点问题的准确性。

2. 考试内容

包括山东省省情、国家AAAAA级旅游景区讲解和景点知识问答。

山东省省情的讲解，应掌握下列基本要素：地理位置、地形特征、气候类型、主要河流、面积人口、行政区划、历史沿革、齐鲁文化、风物特产、旅游资源等。在讲清这些基本要素的基础上，力求有深度、有创意，并能掌握与之相关的其他知识点。

国家AAAAA级旅游景区的景点讲解和景点知识问答主要围绕景区的概况和景区主要景点介绍。

中文类考生景点讲解范围包括：山东省省情和16个国家AAAAA级旅游景区（蓬莱阁景区、“三孔”景区、泰山风景名胜区、崂山风景区、刘公岛风景名胜区、南山旅游区、台儿庄古城景区、天下第一泉景区、沂蒙山旅游区、青州古城旅游区、华夏城景区、黄河口生态旅游区、萤火虫水洞·地

下大峡谷旅游区、微山湖旅游区、青岛奥帆海洋文化旅游区、周村古商城)。中文景区讲解采取“抽三选一”的方式进行,即随机抽取其中3个景区,考生任选1个进行讲解。

外语类考生讲解范围包括:山东省省情和10个国家AAAAA级旅游景区(蓬莱阁景区、“三孔”景区、泰山风景名胜区、崂山风景区、刘公岛风景名胜区、天下第一泉景区、沂蒙山旅游区、黄河口生态旅游区、青岛奥帆海洋文化旅游区、周村古商城)。外文景区讲解采取“抽四选一”的方式进行,即随机抽取其中4个景区,考生任选1个进行讲解。

(二) 导游规范

1. 考试目的

通过随机抽取问题,考查考生对导游服务程序、标准和技术性事故、游客个别要求处理规范的掌握和运用程度。

2. 考试内容

- (1) 团队导游服务程序与标准;
- (2) 散客导游服务程序与标准;
- (3) 导游服务中技术性事故和游客个别要求的处理规范。

(三) 应变能力

1. 考试目的

通过随机抽取问题,考查考生在带团服务中处理问题时的灵活反应能力及处理技巧的掌握程度。

2. 考试内容

(1) 导游服务中常见问题的防范与处理;

(2) 导游服务中重大事故的防范与处理。

(四) 综合知识

1. 考试目的

通过随机抽取问题, 考查考生对导游应知应会的基础知识的了解、熟悉和掌握程度。

2. 考试内容

(1) 山东省促进文化和旅游发展相关现行政策;

(2) 山东省的历史文化知识;

(3) 山东省的社会经济发展状况;

(4) 山东省的行政区划、民族、人口、交通、生态环境、科技等方面的情况;

(5) 山东省文旅融合、生态文明、沂蒙精神、文化“两创”引领、交旅融合、数智文旅等基础知识。

(五) 口译测试

1. 考试目的

通过口译, 主要考查外语类考生在中文和外语之间口头互译的能力。

2. 考试内容

随机选取短文, 范围涵盖山东时事热点、文旅新闻、综合文化知识等。