

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。