

# 2021 年全国导游资格考试科目五《导游服务能力》考试大纲(云南省)

## 一、考试目的

通过考试，全面检验考生对导游服务技能的掌握程度，重点考查以下方面的知识、能力和素质：

(一) 考生的职业素养、礼貌礼仪、语言表达水平及对导游服务程序和标准的掌握情况。

(二) 考生综合运用相关知识、语言技巧、服务技能等针对不同游客进行旅游景点模拟导游讲解的能力。

(三) 考生运用导游业务相关规范、原则和程序，处理工作中所发生的突发事件以及处置游客个别要求的能力。

## 二、考试内容

### (一) 模拟导游讲解

中文考生模拟导游讲解景点 14 个，分别为：云南概况、昆明市石林风景区、云南民族村、大理古城景区、大理市崇圣寺三塔文化旅游区、丽江市丽江古城景区、丽江市玉龙雪山景区、德钦县梅里雪山景区、文山州普者黑旅游景区、红河哈尼梯田文化景观、中国科学院西双版纳热带植物园、澄江化石地自然博物馆、保山市腾冲火山热海旅游区、腾冲市

和顺古镇景区。中文考生采取“抽三选一”的方式来决定考试景点。

外语类考生讲解的景点 5 个，分别为：昆明市石林风景区、丽江市丽江古城景区、德钦县梅里雪山景区、中国科学院西双版纳热带植物园、红河哈尼梯田文化景观。外语类考生采取“五抽一”的方式来决定考试景点，此外还须抽取“口译”试题卡，进行相应的“口译”测试。

考生在进行模拟导游讲解时结合每个景点模拟带团的不同游客群进行有针对性的特色讲解。在讲解内容组织上，应结合所带旅游团游客的不同需求，从特色性出发，层次分明，既要考虑景区基本内容，更要侧重讲解目标游客群所需要了解的景点相关专业知识。

## **1.云南概况**

模拟团队：第一次到云南旅游的游客。

讲解顺序：必讲内容+选讲内容

(1) 必讲内容：云南地理概况—云南历史概况—云南文化及旅游产业概况。

(2) 选讲内容（三选一）：

选讲①：云南民族文化

选讲②：云南风物特产

选讲③：云南红色旅游资源

## **2.昆明市石林风景区**

模拟团队：进行研学实践活动的中学生。

讲解顺序：石林概况—石林湖—狮子亭—石林成因—大石林—小石林

### **3.云南民族村**

模拟团队：热衷体验民族风情的游客。

讲解顺序：必讲内容+选讲内容

(1) 必讲内容：云南民族概况—民族村概况—昆明古城

(2) 选讲内容（五选一）

选讲①：傣族寨

选讲②：佤族寨

选讲③：傈僳族寨

选讲④：彝族村

选讲⑤：景颇族寨

### **4.大理古城景区**

模拟团队：热衷体验民族风情的游客。

讲解顺序：大理古城概况—南城门—复兴路—白族民居—五华楼—大理非物质文化遗产博物馆。

### **5.大理市崇圣寺三塔文化旅游区**

模拟团队：研究历史文化的学者。

讲解顺序：大理历史—崇圣寺概况—塔的基本知识—三塔布局—千寻塔—“永镇山川”照壁—两座小塔—建塔方法—

文物陈列馆。

## **6.丽江古城景区**

模拟团队：热衷体验民族风情的游客。

讲解顺序：大研镇概况—古城入口—古城的水—古城的桥—四方街—科贡坊—木府。

## **7.丽江市玉龙雪山景区**

模拟团队：喜爱户外旅游的中青年游客。

讲解顺序：景区概况—甘海子—大索道站—冰川公园—黑白水河—蓝月谷。

## **8.德钦县梅里雪山景区**

模拟团队：休闲观光游客。

讲解顺序：梅里雪山概况—云南三大山系—飞来寺景区—太子十三峰—明永冰川—雨崩瀑布。

## **9.文山州普者黑旅游景区**

模拟团队：进行研学实践活动的中学生。

讲解顺序：普者黑景区概况—蒲草塘码头—仙人湖—仙人洞村—密枝山—荷花—普者黑村—普者黑湖—青龙山。

## **10.红河哈尼梯田文化景观**

模拟团队：摄影爱好者。

讲解顺序：梯田景区概况—箐口梯田—哈尼族梯田文化—坝达梯田—蘑菇房—多依树梯田—老虎嘴梯田。

## **11.中国科学院西双版纳热带植物园**

模拟团队：参加 COP15 大会的嘉宾。

讲解顺序：植物园概况—国树国花园—名人名树园—蔡希陶介绍—棕榈园—水生植物园—奇花异木园。

## **12.澄江化石地自然博物馆**

模拟团队：以家庭为单位出行的旅游团。

讲解顺序：博物馆概况—世界遗产标志、生命演化树、化石墙—一楼“生命大爆发”展厅—二楼“生命大演化”展厅—三楼“生命多样性”展厅。

## **13.保山市腾冲火山热海旅游区**

模拟团队：参与休闲旅游体验的老年游客。

讲解顺序：腾冲地质概况—火山概况—大空山—热海概况—澡塘河峡谷—香枝坡的泉点—大滚锅。

## **14.腾冲市和顺古镇景区**

模拟团队：热衷体验民族风情的游客。

讲解顺序：和顺概况—村口牌坊—和顺图书馆—弯楼子—洗衣亭—刘氏宗祠—艾思奇故居。

### **(二) 提问部分**

#### **1.综合知识**

针对综合知识的考核，考官提两个问题，一是云南省基本概况类的知识，二是红色旅游或四史教育类的知识。

#### **2.导游规范**

针对导游服务规范的考核，考官提两个问题，一是导游服务程序和标准类问题，二是与导游服务相关的业务及知识类问题。

### **3.应变能力**

考官结合考生所讲解的景点设置导游在此景点带团过程中可能会遇到的一个突发性问题，可加入文明旅游的内容同时进行考核。