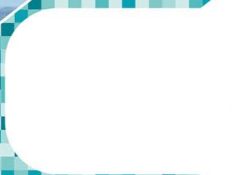


江西导游应用丛书



江西现场导游考试指南

JIANG XI XIAN CHANG DAO YOU KAO SHI ZHI NAN

江西省旅游发展委员会 编



江西科学技术出版社

江西导游应用丛书



江西现场导游考试指南

JIANGXI XIAN CHANG DAO YOU KAO SHI ZHI NAN

江西省旅游发展委员会 编

江小蓉 殷剑 主编



江西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

江西现场导游考试指南 / 江西省旅游发展委员会编 ;
江小蓉, 殷剑主编. — 南昌 : 江西科学技术出版社,
2016.6

(江西导游应用丛书)

ISBN 978-7-5390-5697-5

I. ①江… II. ①江… ②江… ③殷… III. ①导游-
资格考试-自学参考资料 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 119066 号

国际互联网(Internet)地址: <http://www.jxkjcbbs.com>

选题序号: ZK2016140

图书代码: B16034-101

江西现场导游考试指南

江西省旅游发展委员会 编

出版发行/江西科学技术出版社

社址/南昌市蓼洲街2号附1号 邮编: 330009 电话: 0791-86623491 传真: 86639342

经销/各地新华书店

印刷/江西千叶彩印有限公司

开本/720mm×1000mm 1/16

印张/24.75

版次/2016年6月第1版 2016年6月第1次印刷

字数/430千字

书号/ ISBN 978-7-5390-5697-5

定价/44.00元

赣版权登字: -03-2016-217

版权所有 侵权必究

(赣科版图书凡属印装错误, 可向承印厂调换)

《江西现场导游考试指南》编写委员会

主 任：丁新权

副 主 任：黄 玲(人教处)、刘 康

成 员：黄 玲(信息和培训中心) 刘 珺 龚志强 熊伯坚

曹国新 孙 兵 冯 静 陈 巍 严国辉 廖 雯

李 明 张良生 叶 林 邱 婷

主 编：江小蓉 殷 剑

副 主 编：李志强 黄 刚

顾 问：黄明亮

参编人员：叶 林 邱 婷

编 审：林 容 白 莎 万剑敏 揭震昆

前 言

旅游业发展，人才是关键。导游是旅游接待服务中的关键一环，是旅游人才队伍中的重要组成部分，是旅游文化、文明旅游的阐释者和传播者，是一个国家或地区的窗口。

近年来，江西省人民政府高度重视旅游产业的发展，自 2013 年 10 月提出旅游强省的战略决策后，全省旅游业的发展进入了快车道。而随着江西旅游产业发展不断深入，江西省旅游人才的培养与使用的现状却已经成为阻碍旅游强省目标实现的短板。尤其是江西的导游队伍建设较为落后，导游数量远不能满足人民持续高涨的出游需要，导游结构也不尽合理，不能满足江西目前旅游产业快速发展的需要。当前江西导游队伍与实施旅游强省战略，打造旅游升级版、推进旅游产业化的要求及目标还有很大差距。大力加强导游的选拔、培养和管理，造就一支诚实守信、爱岗敬业、业务精湛、服务规范、执业文明的高素质导游队伍，事关全省旅游业整体形象和强省战略实现的大局。

江西省旅游发展委员会紧跟旅游产业发展步伐，力推旅游强省战略实施，依据国家旅游局办公室 2015 年 12 月 7 日《全国导游人员资格考试大纲》对江西现场导游考试进行了大胆改革与创新，在原版江西现场导游考试教材的基础上，借鉴兄弟省市经验，组织专家对江西现场导游考试教材进行重新编写，为江西今后辅导、培养、遴选一批高素质的导游人员服务提供科学指南。本书全面介绍了江西现场导游考试的相关流程、主要考试内容、考试方式、评分标准、服务能力要求等，是省内旅游院校及社会人员报考导游资格证考试的重要学习辅导资料和参考教材。

本书的编写得到了省内各高校专家学者、旅行社行业代表鼎力帮助，尤其是江西省旅游应用型人才培养基地对本书编写工作给予了大力支持，在此致以深深谢意！

Contents

目

录

第一章

江西现场导游考试规程

第一节	江西现场导游考试概述	001
一、	现场导游考试简介	001
二、	江西现场导游考试说明	001
第二节	江西现场导游考试方式及流程	002
一、	考试方式	002
二、	考试流程	002
三、	现场导游考试要求	003
第三节	现场导游考试主要内容及基本要求 ...	004
一、	景区(点)讲解基本内容及要求	004
二、	知识问答基本范围及要求	004
三、	语言表达考查内容及要求	005
四、	仪表礼仪	005
第四节	现场导游考试评分标准及评分细则 ...	005
一、	评分标准	005

二、评分细则	005
第五节 江西现场导游考试大纲	008
一、考试目的	008
二、考试内容	008

第二章 江西现场导游讲解范围及答题要点

第一节 现场导游讲解总体要求及基本信息介绍	010
一、现场导游讲解总体要求	010
二、景区讲解要求	010
第二节 现场讲解范围及答题要点	011
一、江西概况知识范围及答题要点	011
二、江西十二大景区(点)讲解及答题要点	024

第三章 导游服务能力问答

第一节 导游服务规范问题及答题要点	059
第二节 导游应变能力问题及答题要点	072

主要参考文献	086
后 记	087

第一章 江西现场导游考试规程

第一节 江西现场导游考试概述

一、现场导游考试简介

现场导游考试是全国导游人员资格考试的重要组成部分,是国家及地方旅游行政主管部门为全面考核参试人员而精心设计、组织的模拟现场导游考试。通过设定一定的场景,以评委与考生面对面讲解、问答、交流与观察为主要手段,由表及里测评考生相关素质,其目的是考核考生是否具备在景区(景点)为游客提供现场导游服务的知识、技术、能力和素养。

二、江西现场导游考试说明

从2016年起,国家旅游局对全国导游人员资格考试进行改革,考试形式及考试内容相对以往均有重大调整,对现场导游考试也做出了改革要求。为进一步促进江西省旅游业持续健康发展,加快建设旅游强省的步伐,通过现场导游考试进行改革创新,促进江西省导游人员的综合素质和实践能力的进一步提高,同时按照公平、公正、公开的原则,科学合理地从考生中选拔合格导游人员,培养一支高素质的导游人员队伍,江西省旅游发展委员会依据国家旅游局下发的《全国导游人员资格考试大纲》,对全国导游人员资格考试的现场导游考试部分做出了相应改革。

现场导游考试是江西所有参加全国导游人员资格考试的考生必须参考的环节。为组织实施好现场导游考试,江西省旅游发展委员会进行了专门调研,召开专门讨论会,对考试内容及考试形式进行了精心设计。现场导游考试将选派具有丰富导游经验的一线导游、经理和具有一定导游专业教育教学经验的教师组成评委队伍并对所有考评人员进行专门培训,确保维护江西现场导游考试的全面、科学、

公平与公正。

第二节 江西现场导游考试方式及流程

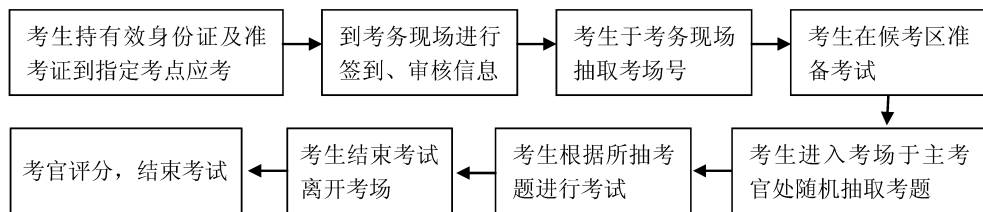
一、考试方式

现场导游考试主要检验考生在现场导游时的综合素质和能力水平。江西现场导游考试对以往的应试方式进行了适度的改革与创新。考场选择在相对独立且安装有相应监控系统的房间进行,考试教室内为考官配备所需的电脑,考生根据考前抽签编号独自进入相应考场,接受考场内面试考官的考核。

江西现场导游考试主要分为模拟现场导游和导游服务能力考察两个环节。

二、考试流程

(一) 考试环节



(二) 考试环节说明

(1) 考生在待考区根据工作人员安排进行首次抽签,确定考场,随后根据安排进入相应考场进行现场导游考试。

(2) 进入考场后,考生于主考官处随机在规定的十二大旅游景区中抽取三个,然后在所抽出的三个景区中任选一个景区进行讲解。

(3) 讲解完成后,考生在主考官的电脑中随机再抽取景点知识问题(1个)、江西概况综合知识问题(1个)、导游服务规范问题(2个)、导游服务技能问题(2个),回答考官提问时间为4~7分钟。

(4) 考官根据考生讲解及问题回答情况现场独立评分。

(5) 中文类考生一般每人不少于15分钟,外语类考生一般每人不少于25分钟。

(6) 外语类考生必须全程用报考语种的语言进行现场导游考试。

三、现场导游考试要求

(一) 纪律要求

(1) 考生必须按照准考证规定的考试时间和地点,持身份证和准考证提前 30 分钟到指定考试地点报到,接受信息核对和查实。(迟到超过 1 小时作自动放弃处理)

(2) 遵照考试要求,尊重评委及考试工作人员,服从考试工作人员安排,严格按照考试流程进入相应考场完成现场考试。

(3) 抽签结束后考生不得要求更换随机抽取的讲解景点和问答题。

(4) 不得向评委泄露个人考试信息,不得向评委赠送任何礼物;考官亦不可向考生询问考生个人信息。

(5) 不得对评委有任何诉说、祈求、挑衅、威胁等言行。

(6) 考试结束后需即刻离开考试区域,不得继续逗留、谈论、喧哗,影响其他考生考试。

(二) 文明礼仪要求

(1) 着装规范,符合导游人员现场导游要求,方便工作、大方得体。

(2) 讲究卫生,举止文雅。考试现场不得随地吐痰、乱扔废弃物,不做打哈欠、剔牙、掏耳朵、脱鞋等不雅动作。

(3) 精神饱满,表情轻松,面带微笑,自信从容地面对考试。

(4) 掌握考试基本礼仪,面对评委应有得体的问候语,体态语言使用恰当(如行鞠躬礼要恰到好处)。呈递考试证件及相关材料时要用双手,讲解与回答问题时,与评委保持 2~3 米的距离,站姿端正,与评委有恰当的眼神交流,按考试流程完成现场考试(关于所抽考题的简短介绍、现场讲解、回答问题、报告回答完毕等)。

第三节 现场导游考试主要内容及基本要求

一、景区(点)讲解基本内容及要求

(一)主要内容

景点讲解主要考查考生对江西景区(点)基本概况及主要景点的了解与熟悉程度,主要包括对景区(点)的具体地理位置、所在城市概况、历史背景、文化内涵、主要特色、地位和价值等的熟悉与了解程度。江西现场导游考试的考生必须熟悉庐山风景名胜区、井冈山风景名胜区、三清山风景名胜区、龙虎山风景名胜区、婺源江湾风景名胜区、景德镇古窑民俗博览区、宜春明月山风景名胜区、资溪大觉山风景名胜区、南昌滕王阁、新余仙女湖风景名胜区、萍乡武功山风景名胜区等十二个主要风景区的基本概况和主要景点。

(二)基本要求

考生在进行讲解时要求做到:突出主题;内容正确;表述清楚;具有现场感;讲解生动。

二、知识问答基本范围及要求

(一)知识问答题基本范围

提问范围主要包括考生所讲解景区(点)的综合知识、江西概况、导游服务规范、导游服务应变能力等知识,评委根据考生随机从电脑题库中抽取的题目进行提问。综合知识及江西概况问题主要考查考生对游客旅游目的地和相关景点知识掌握的深度与广度;导游规范问题主要考查考生对国家和旅游主管部门制定的导游服务标准的理解以及服务程序的掌握、执行的力度和准确性;应变能力问题主要考查考生处理突发事件和解决特殊问题的能力。(具体内容可参照考试大纲进行相应准备)

(二)问题回答基本要求

准确;全面;条理清晰;实事求是。

三、语言表达考查内容及要求

(一)考查内容

主要考查考生的语言能力,即语言、语调及语音表达的准确性、流畅性、逻辑性、生动性等。

(二)基本要求

语言正确;语音语调适度优美;语言节奏掌握得当;恰当的比喻与修辞手法的运用。

四、仪表礼仪

(一)考查内容

主要考查考生的仪表、仪容和礼节、礼仪的运用。

(二)基本要求

称谓及礼貌用语使用恰当;态度热情且亲切自然;着装符合导游服务需要及导游礼仪规范;发型或配饰符合规范;站姿正确且大方自然;手势语言使用恰当且适度。

第四节 现场导游考试评分标准及评分细则

一、评分标准

现场导游考试成绩总分为 100 分,中文类现场考试分为五大项:语言和礼貌仪态各 10 分,景点讲解占 50 分,导游服务规范 10 分(2 题),应变能力占 10 分(2 题),综合知识 10 分(景点问题 1 题,江西概况 1 题);外语类现场考试分为六大项:语言和礼貌仪态各 15 分,景点讲解占 30 分,导游服务规范 10 分(2 题),应变能力占 5 分(1 题),综合知识 5 分(景点问题 1 题),口译 20 分(考生现场口译题 2 题:中译外 1 题,外译中 1 题)。

二、评分细则

(一)中文类现场考试评分细则

全国导游人员资格考试江西省现场考试评分表(中文类考试)

考生编号_____ 考试景点_____ 考试时间_____年____月____日

考试内容	评分标准	标准分	实际得分	备注
景点讲解 (50 分)	地理位置	5 分		
	景点成因	10 分		
	历史演变	10 分		
	主要特色	10 分		
	介绍全面	10 分		
	所获荣誉	5 分		
	小计:			
语言表达 (10 分)	语音准确	2 分		
	吐字清晰	2 分		
	语速适中	2 分		
	语言流畅	2 分		
	有感染力	2 分		
	小计:			
仪表仪态 (10 分)	精神饱满	2 分		
	礼貌用语	2 分		
	行站得体	2 分		
	穿着适宜	2 分		
	态势语语言规范	2 分		
	小计:			
江西概况问题 (1 题,共 5 分)	基本答对要点	3 分		
	条理清晰	2 分		
	小计:			
讲解景点提问 (1 题,共 5 分)	基本答对要点	3 分		
	条理清晰	2 分		
	小计:			
导游规范 (2 题,5 分/题, 共 10 分)	问题 1	基本答对要点	3 分	
		条理清晰	2 分	
	问题 2	基本答对要点	3 分	
		条理清晰	2 分	
	小计:			
应变能力 (2 题,5 分/题, 共 10 分)	问题 1	基本答对要点	3 分	
		条理清晰	2 分	
	问题 2	基本答对要点	3 分	
		条理清晰	2 分	
	小计:			
总计得分				
考官签名				

(二) 外语类现场考试评分细则

全国导游人员资格考试江西省现场考试评分表(外语类考试)

考生编号_____ 考试景点_____ 考试时间_____年____月____日

考试内容	评分标准	标准分	实际得分	备注
景点讲解 (30 分)	地理位置	7 分		
	景点成因	7 分		
	历史演变	5 分		
	资源特色	5 分		
	所获荣誉	3 分		
	介绍全面	3 分		
	小计:			
语言表达 (15 分)	语音准确	3 分		
	吐字清晰	3 分		
	语速适中	3 分		
	语言流畅	3 分		
	有感染力	3 分		
	小计:			
仪表仪态 (15 分)	精神饱满	3 分		
	礼貌用语	3 分		
	行站得体	3 分		
	穿着适宜	3 分		
	态势语语言规范	3 分		
	小计:			
景点提问 (1 题,共 5 分)	基本答对要点	3 分		
	条理清晰	2 分		
	小计:			
应变能力 (1 题,5 分/题, 共 5 分)	基本答对要点	3 分		
	条理清晰	2 分		
	小计:			
导游规范 (2 题,5 分/题, 共 10 分)	问题 1	基本答对要点	3 分	
		条理清晰	2 分	
	问题 2	基本答对要点	3 分	
		条理清晰	2 分	
	小计:			
口译 2 题 (10 分/题,共 20 分, 其中中译外 1 题, 外译中 1 题)	题 1	表达准确	3 分	
		意义完整	3 分	
		迅速灵活	2 分	
		语言顺畅	2 分	
	题 2	表达准确	3 分	
		意义完整	3 分	
		迅速灵活	2 分	
		语言顺畅	2 分	
	小计:			

总计得分	
考官签名	

第五节 江西现场导游考试大纲

一、考试目的

(1) 全面测试考生现场导游的基本能力和素质,重点考查考生的职业素养、服务规范及对导游服务标准和程序的掌握情况。

(2) 考察考生综合运用导游基础知识、讲解方法、讲解艺术等进行现场讲解的能力。

(3) 考察考生面对复杂多变的导游工作时的应变能力,对处理突发事件、解决游客个别要求时需遵循原则的掌握情况。

二、考试内容

(一) 景点讲解

(1) 考生景点讲解考察范围:庐山风景名胜区、井冈山风景名胜区、三清山风景名胜区、龙虎山风景名胜区、婺源江湾风景名胜区、景德镇古窑民俗博览区、瑞金风景名胜区、宜春明月山风景名胜区、资溪大觉山风景名胜区、新余仙女湖风景名胜区、萍乡武功山风景名胜区、南昌滕王阁共十二个主要风景区。

(2) 景点讲解要素:景点所在城市概况、景点具体地理位置、历史沿革、文化内涵、主要特色、国内外重大影响等。

(3) 导游讲解要求:

① 符合规范程序,考生所考景点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。

② 导游语言表达要求准确性、流畅性、逻辑性、生动性、感染力、说服力及身体语言的运用。

③ 能运用一定的讲解方法与技巧对相关景观进行讲解。

④回答景点问题的正确性。

⑤外语类考生须用所报考语种的语言全程进行现场导游讲解,并进行现场口译。

⑥导游礼仪:个人礼仪、社交礼仪。

(二)导游服务规范

(1)旅游团队服务程序、标准:

①地陪团队服务程序与标准:准备工作、接站服务、入住饭店服务、核定、商定日程、参观游览中的导游讲解服务、就餐、购物、文娱节目、送站服务、处理好遗留问题等;

②全陪团队服务程序与标准:准备工作、首站(入境站)接团服务、入住饭店服务、核定、商定日程、国内各站联络服务、离站(出境站)服务、后续工作等。

(2)散客导游服务标准与规范:接站服务、导游服务、送站服务。

(3)掌握一定的旅游法规、导游服务的相关知识(出入境知识,交通、邮电知识,货币、保险知识,卫生保健知识等),了解相关导游职责。

(4)针对导游规范服务要求,回答考官问题。

(三)导游应变能力

(1)游客个别要求的处理:包括食、宿、行、游、购、娱及其他要求。

(2)旅游接待中各类问题的处理:旅游行程发生变化、接待过程中出现的问题及各种矛盾等。

(3)游客人身、财产发生意外的处理:生病、伤亡等人身意外事故的救助,证件、票据丢失,行李、财物遗失等意外事故。

(4)各类突发事件的处理:安全事故的发生、不可抗力的自然灾害的应急处理等。

(5)游客不当行为的处理:攻击和污蔑言语、违法违规行为、不文明行为等。

(6)特殊游客接待及导游自身问题的处理:特殊游客接待、导游自身问题等。

(7)针对应变能力要求,回答考官问题。

(四)综合知识掌握

(1)江西省概况:地理位置、历史文化、人口、面积、行政区划、著名历史人物、经济状况、主要旅游景区、旅游交通、民俗、土特产等。

(2)针对综合知识问答要求,回答考官问题。

(3)外语类考生需现场抽取“口译”试题卡,听考官阅读试题卡内容后口译。

第二章 江西现场导游讲解范围及答题要点

第一节 现场导游讲解总体要求及基本信息介绍

一、现场导游讲解总体要求

现场导游考试包括景点讲解及知识问答两个基本环节,是考生运用说话能力传递对江西旅游资源文化信息的所知、所解、所识。其目的是一种传承、宣传与检验。考试主要考查考生的讲解有无内容,内容有无信息储量,信息的价值大小以及价值的呈现方式有无逻辑性,感染力强不强等,而且检测考生普通话(外语导游考生主要检测外语发音)语音、语调、音质、语速、节奏等口头语言表达能力。导游讲解既需要满足旅游者获取知识的基本需要,还要激发他们的热情,引发联想,达到取悦听众、弘扬文化的要求。

现场导游考试评委将通过考生的讲解、回答问题的情况对考生的综合素质进行全面的考评,因此需要考生在考试时注意自身的言谈举止、仪容仪表、知识素养、沟通能力的表现。

二、景区讲解要求

考生应根据景区概况知识自行组织既符合导游讲解要求又具有自己独特风格的导游词,讲解的过程中做到准确、全面、高度总结,突出重点。

景区讲解应涵盖的基本信息:

- (1) 景区地理位置;
- (2) 景区级别;
- (3) 景区的总体情况概述及组成情况介绍;
- (4) 景区的旅游价值;