

说 明

导游现场考试是导游人员资格考试的重要组成部分，为规范现场考试程序，统一考试标准，明确考试要求，同时便于广大考生复习准备，我们特地编写此手册。手册内容包括江苏省导游人员现场考试实施规程、导游服务规范题、导游服务应变能力题，以及各市现场考试景点讲解要素及知识提问要点。考生应按照手册中的相关内容认真复习和准备。各市应严格按照手册要求组织实施导游现场考试，力争通过规范考试，把具备从事导游工作能力的人员遴选充实到我省导游队伍中来。

编者

2022. 10

第一部分

江苏省导游人员现场考试实施规程

一、考试方式

除南京市外，各市现场导游考试一般采用室内模拟方式，有条件的市也可采用实地现场考试。

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。

二、评分标准

考试成绩采用百分制。

1. 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%。

2. 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%。

三、考试要素

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

1. 仪表、礼仪：主要考察考生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用等。
2. 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。
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。
4. 景点提问：主要考察学生对景点相关知识的掌握。
5. 导游规范：主要考察考生对导游服务规范及工作程序的掌握和应用。
6. 应变能力：主要考察考生处理突发事件和应变特殊问题的能力。
7. 综合知识：主要考察考生对时政、经济、文化、社会发展等综合知识是否全面了解。
8. 口译测试：包括短文朗读与复述、中译外和外译中，主要考察外语类考生的外语表达和理解能力。

四、考试内容

1. 中文类考生现场考试内容包括：城市概况、景点讲解、导游规范、应变能力及综合知

识问答。“导游规范”、“应变能力”和“考试讲解景点知识问答”统一使用本手册有关内容。

2. 外语类考生现场考试内容包括：用所考语种讲述城市简介和景点，回答评委用所考语种提出的“导游规范”、“应变能力”、“考试讲解景点知识问答”和“综合知识问答”题。阅读所考语种短文，并用所考语种复述阅读内容，阅读材料字数在150-200字之间；并按要求进行现场口译（中译外和外译中）。

第二部分

导游服务规范题

1. 导游服务有哪些原则？

答：满足游客合理需要；维护游客合法权益；注重经济和社会效益。

2. 除了政治属性外，世界各国的导游服务还有哪些共同属性？

答：社会性、文化性、服务性、经济性、涉外性。

3. 全陪的主要职责是什么？

答：实施旅游接待计划；联络工作；组织协调工作；维护安全、处理问题；宣传、调研。

4. 地陪的主要职责是什么？

答：安排旅游活动；做好接待工作；导游讲解；维护安全；处理问题。

5. 导游员应遵守什么样的行为规范？

答：严守国家和企业的机密，注意内外有别；严格遵守请示报告制度；遵纪守法。

6. 地陪接待工作的服务准备包括哪几个方面？

答：业务（服务）准备；语言和知识准备；物质准备；形象准备；心理准备。

7. 欢迎词一般包括哪些内容？

答：代表所在旅行社、本人和司机欢迎旅游者到本地观光游览；介绍本人和司机的姓名及所属旅行社；表示努力为旅游者提供服务的诚挚愿望和希望得到合作的意愿；预祝大家旅游愉快顺利。

8. 欢送词一般包括哪些内容？

答：回顾旅游者在本地的旅游活动；对领队、全陪和旅游者的合作表示感谢；表达友谊和惜别之情；诚恳地征求旅游者对接待工作的意见和建议；对服务的不足之处表示歉意；表达美好祝愿，欢迎再度光临。

9. 地陪在旅游团抵达前应做好哪些服务安排？

答：确认旅游团所乘交通工具抵达的准确时间；与旅游车司机联系；与行李员联系；再次确认旅游团抵达的准确时间；持接站牌迎候旅游团。

10. 地陪在旅游团抵达后的服务一般有哪些？

答：认找旅游团；认真核实人数；集中清点行李；集合登车。

11. 旅游团抵达饭店后，地陪应做好哪些入店服务工作？

答：协助办理住店手续；介绍饭店设施；带领旅游者用好第一餐；宣布当日或次日的活动安排；处理旅游者进房有关问题；照顾行李进房间；确定叫早时间。

12. 游览前的导游讲解应注意哪些问题？

答：讲清参观游览所需的时间、结束后集合的时间和地点；提醒旅游者记住旅行车的型号、颜色、标志、车号以及参观游览中的注意事项；在景点示意图前，应讲明游览路线，并对景点做概括性介绍。

13. 地陪应如何向旅游者提供购物服务？

答：购物前，地陪应向旅游者讲清在商店的停留时间及购物的注意事项；旅游者购物时，地陪须当好他们的参谋，热情如实地介绍商品及其特点，必要时承担翻译工作；如果商店向他们销售假冒伪劣商品或不按质论价，地陪应同商店负责人进行交涉，以维护旅游者的合法权益；在景点（参观点）游览参观时，如果遇到小贩强拉强卖，地陪应提醒旅游者不要上当。

14. 在店外餐馆用餐时，地陪应注意哪些问题？

答：地陪应按合同规范予以落实，对用餐地点、时间、人数、标准和要求逐一核实和确认；用餐时，应引导旅游者入座，清点人数，介绍餐厅和菜肴的特色，告知领队、全陪和司机用餐地点及餐后的出发时间；用餐过程中，至少应巡视1—2次，查看餐馆是否按标准提供服务并解决可能出现的问题；用餐后，严格按实际用餐人数、标准和饮用的酒水数量，如实填写《餐费结算单》，与餐厅结账，并索要正规发票。

15. 对待计划内的文娱活动，地陪应如何提供导游服务？

答：地陪应陪同前往，并向旅游者简单介绍节目内容和特点。入场时，应引导旅游者入座，介绍有关演出设施和位置，解答旅游者的问题。在观看节目时，可适当指点，但不宜逐一解说。演出结束后，要提醒旅游者不要遗留物品并带领旅游者依次退场。

16. 对待计划外的文娱活动，地陪应如何提供导游服务？

答：地陪应告知演出时间、地点和票价，可协助购票，但一般不陪同前往。对于旅游者要求去不健康的娱乐场所，地陪应有礼貌地进行劝阻。

17. 导游员应做好哪些送站前的服务工作？

答：核实交通票据；商定行李出房时间；商定集合、出发的时间；商定叫早和早餐时间；提醒结账；及时归还证件。

18. 导游员应做好哪些离店服务工作？

答：集中交运行李；办理退房手续；集合登车。

19. 散客旅游的服务包括哪些程序？

答：散客接站服务；散客导游服务；散客送站服务。

20. 导游人员对旅游团中的儿童，应注意哪些接待技巧？

答：注意儿童的安全；掌握“四不宜”原则；对儿童多给予关照；注意儿童的收费标准。

21. 接待有儿童的旅游团，应掌握好“四不宜”原则，是指什么？

答：不宜为讨好儿童而给其买食物、玩具；不宜突出儿童而冷落其他旅游者；即使家长同意也不宜单独带儿童外出活动；儿童生病，应及时建议家长带孩子去医院治疗，而不宜建议其给儿童随便服药，更不能将自己携带的药品给儿童服用。

22. 对高龄游客应注意怎样的接待技巧？

答：妥善安排行程；做好提醒工作；注意放慢速度；耐心解答问题；预防游客走失；尊重西方传统。

23. 接待聋哑旅游者，导游人员应做好哪些服务？

答：导游员应安排他们在旅游车前排就座，以便他们在导游人员讲解时可通过口形来了解讲解的内容。为了让他们获得更多的信息，导游人员还应面向他们放慢讲解的速度。

24. 接待有视力障碍旅游者，导游人员应做好哪些服务？

答：导游员应该安排他们在旅游车前排就座，能用手触摸的地方、物品可以尽量让他们触摸。在导游讲解时可主动站在他们身边，讲解内容力求细致生动，口语表达更加准确、清晰，讲解速度也应适当放慢。

25. 接待截瘫旅游者，导游人员应做好哪些服务？

答：导游员应根据接待计划分析游客是否需要轮椅，如需要应提前做好准备。接团时，要与计调或有关部门联系，最好派有行李箱的车，以便放轮椅或其他物品。

第三部分

导游服务应变能力题

1. 在核商日程时，当旅游团（者）或其领队、全陪要求对活动日程做较小修改或增加个别新项目时，地陪应该怎么办？

答：对合理而又可能满足的项目，应努力予以安排；如新增游览项目需增加收费，地陪应及时向旅行社有关部门反映，并事先向领队和旅游者讲明，若他们同意，订立书面合同，按规定收费，但新增项目不得影响计划项目的实施。无法满足时，要耐心做好解释和说服工作。

2. 在核商日程时，当旅游团（者）或其领队提出对活动日程做重大修改的要求，并可能导致旅游接待计划发生较大变动或涉及接待的规格变动，地陪该怎么办？

答：一般应婉言并拒绝，并说明我方不方便单方面不执行旅游合同；如经领队和全体旅游者提出的要求确有特殊理由，地陪须请示旅行社有关领导，按领导指示而定。

3. 在核商日程时，如果地陪发现地接社发给的接待计划与旅游团领队或全陪出示的旅游计划之间存在明显差异，地陪应该怎么办？

答：应及时报告旅行社查明原因，以分清责任；若是接待方的责任，地陪应实事求是地说明情况，并向领队和全体旅游者致歉，并及时作出调整。如责任不在接待方，地陪也不应指责对方，必要时，可请领队向旅游者做好解释工作。

4. 导游员在去机场接团途中遇到前方车祸塞车，他想尽办法到达机场时发现飞机早已正点到达。请问导游员这时该如何处理？

答：实事求是向游客说明情况，诚恳地赔礼道歉；尽量采取弥补措施，使旅游者的损失减少到最低限度；提供更加热情周到的服务；必要时可请旅行社领导出面赔礼道歉或酌情给旅游者一定的物质补偿。

5. 地陪初次带团没有把握好时间，当他把旅游团送到机场时该航班已经起飞，这时该如何处理？

答：地陪应立即向旅行社领导及有关部门报告并请求协助；地陪和旅行社应尽快与航空公司联系，争取让旅游团乘最近班次的航班离开本站，或采取包机或改乘其他交通工具前往下一站；稳定旅游团的情绪，安排好当地滞留期间的食宿、游览等事宜；及时通知下一站，对日程作相应的调整；向旅游团赔礼道歉；写出事故报告，查清事故的原因和责任，责任人应承担经济损失并受相应处分。

6. 一位华侨在旅游过程中，不慎丢失了自己的护照，导游员应如何协助其办理补办手续？

答：由旅行社出具遗失证明；失主准备本人照片；失主持证明和照片到公安局出入境管

理处报失并申请办理新护照；持新护照到其侨居国驻华使、领馆办理入境签证手续。

7. 旅游团团体签证丢失应如何处理？

答：由接待社开具遗失公函；重新打印与原团队签证格式、内容相同的该团旅游者名单，并准备好原团队签证的复印件（副本）；收齐该团全体游客的护照；持以上证明材料到公安局出入境管理处报失，并填写有关申请表，申请新的团体签证。

8. 海外游客在来华途中丢失行李，导游员该如何处理？

答：带失主到机场失物登记处办理行李丢失和认领手续；游客在当地游览期间，导游员要不时打电话询问寻找行李的情况，一时找不回，应协助失主购置必要的生活用品；离开本地时还没有找到，应帮助失主将接待旅行社的名称、全程旅游线路以及各地可能下榻的饭店名称转告航空公司，以便行李找到后及时运往相应地点交还失主；如行李确系丢失，失主可向航空公司索赔。

9. 在景点参观游览时，导游员发现少了一名游客，拨打电话联系不上，询问团内其他游客仍未找到。导游员该如何处理？

答：立即向参观游览点的管理部门和派出所求助；与下榻饭店保持联系，询问走失游客是否已自行回到饭店；如以上措施均未找到，地陪应及时向地接社汇报，必要时经领导同意，向公安局报案；找到走失的旅游者后，绝不可对其进行指责或训斥，而应问清情况，分析走失的原因，以免再次发生走失事故。

10. 旅游者在旅途中患上了感冒，导游员应如何处理？

答：劝其及早就医并多休息；关心患病的游客；需要时可陪同患者前往医院，并向其讲明相关费用自理，并提醒其保存诊断证明和收据；严禁导游员擅自给患者用药。

11. 旅游者在游览景点时突患重病，导游员应如何处理？

答：不要搬动患病旅游者，让其就地坐下或躺下；立即拨打电话叫救护车；请求景点工作人员或管理部门帮助；及时向接待社领导或有关人员报告。

12. 旅游团住店期间遭遇火灾情况危急，不能马上离开火宅现场，导游员应采取哪些正确做法？

答：提醒旅游者不要搭乘电梯或慌乱跳楼；用湿毛巾捂住口、鼻，身体重心尽量下移，使面部贴近墙壁、墙根或地面；必须穿过浓烟时，要用浸湿的衣物披裹身体，捂住口鼻，贴近地面顺墙爬行；若身上着了火，可就地打滚，将火苗压灭或用厚重衣物压住火苗；大火封门无法逃出时，可用浸湿的衣物、被褥堵塞门缝或泼水降温，等待救援；消防人员到来后，可以摇动色彩鲜艳的衣物寻求救援。

13. 泥石流发生时，导游员应采取哪些紧急措施？

答：泥石流发生时，导游员要镇定地引导游客逃生：不能在沟底停留，而应迅速向山坡上坚固的高地或连片的石坡撤离，抛掉一切重物，跑得越快越好，爬得越高越好；切勿与泥石流同向奔跑，而要向与泥石流流向垂直的方向逃生；到了安全地带，游客应集中在一起等

待救援。

14. 洪水来临时，导游员应如何带领旅游者进行自救？

答：不要带领旅游者去危险地带，如电线杆和高压线塔周围，危墙及高墙旁，河床、水库，沟渠与涵洞边，化工厂及储藏危险物品的仓库；带领旅游者迅速离开低洼地带，选择有利地形，将旅游者转移至地势较高的地方以躲避洪水。

15. 被洪水围困时，导游员应如何带领旅游者进行自救？

答：带领旅游者选择较安全的位置等待救援，并用自身备有的通信器具，不断向外界发出求救信号；设法稳定旅游者的情绪，若离开原地要采取集体行动，不要让旅游者单独离开，以免情况不明而陷入绝境；利用手机迅速报警，将旅游者受洪水围困的地点、人数和所处的险情一一报告清楚，请他们迅速组织人员前来救援。

16. 旅游者由于特殊的饮食要求提出换餐，导游员应如何处理？

答：如果所提要求在旅游协议中有明文规定的，须早作安排，地陪在接团前应检查餐厅的落实情况，不折不扣地兑现。如果是旅游团抵达后提出的，需视情况而定：一般情况下地陪应与餐厅联系，在可能的情况下尽量满足；如确有困难，地陪应向旅游者说明情况，可协助其自行解决，餐费自理。

17. 旅游者由于口味习惯等原因要求将中餐换成西餐，导游员应如何处理？

答：如果在用餐前3小时提出换餐要求，地陪应尽量与餐厅联系换餐，但需事先说明，如能换妥差价由其自付；如计划中的供餐单位不具备供应西餐的能力，可考虑更换餐厅。如果旅游者在接近用餐时提出换餐，应视情况而定。若餐厅有此服务，地陪应协助解决；若无此项服务，一般不应接受其要求，但应做好解释工作；若旅游者仍坚持换餐，可建议其到零点餐厅点菜，费用自理且原餐费不退。

18. 旅游者要求外出自费品尝风味，导游员应如何处理？

答：应予以协助，可由旅行社出面，也可由游客自行与有关餐厅联系订餐；风味餐订妥后旅游团又不想去，导游人员应劝他们在约定时间前往餐厅，并说明不去用餐必须赔偿餐厅的损失。

19. 旅游团行车途中发生交通事故，导游人员未受重伤，应如何处理？

答：立即组织现场人员抢救受伤旅游者，特别是抢救重伤旅游者；保护现场，立即报案；迅速向接待社报告；做好旅游者的安抚工作；做好事故善后工作；写出事故书面报告。

20. 住双人间的旅游者要求住单间，导游员应如何处理？

答：导游员应主动了解原因；一般情况下，因与同室旅游者闹矛盾或生活习惯不同而要求住单间的居多；这时，导游员应请领队调解或在团队内部进行调配，如果调解、调配不成，而酒店又有空房可满足的话，则可以满足要求，但须事先说明房费由游客自理（一般由提出方付房费）。

21. 旅游者要求在自由活动时单独外出购物，导游员应如何处理？

答：导游员要尽量帮忙，当好购物参谋，如建议他去哪家商场、联系出租车、写中文便条等；但在旅游团离开本地当天要劝阻，以防发生误机（车、船）事故。

22. 境外旅游者希望购买古玩或仿古艺术品，导游员应如何处理？

答：应带其到古玩商店购买；买妥物品后要提醒其保存好发票，不要将物品上的火漆印（如有的话）去掉，以便海关查验；旅游者如要在地摊上选购古玩，导游员应劝阻；并告知中国的有关规定；如果发现个别旅游者有走私文物的行为，须及时报告有关部门。

23. 到游览点后，有旅游者希望不按规定路线游览而要求自由活动，导游员应如何处理？

答：如环境许可（游人不多，秩序不乱），可满足其要求。但要提醒旅游者集合的时间、地点以及旅游车的车号，必要时可写一便条，上写集合时间、地点和车号以及饭店名称和电话号码，以备不时之需。

24. 一外国游客因工作上急需，要求提前离开旅游团，导游员应如何处理？

答：经接待方旅行社与组团社协商后可予以满足，至于未享受的综合服务费，按旅游协议书中规定，或部分退还，或不予退还。同时，导游人员应在领导指示下协助游客进行重订航班、机座，办理分离签证及其他离团手续，所需费用由游客自理。

25. 对于境外旅游者存在违法行为，导游员应如何处理？

答：首先分清违法者是由于对我国的法律缺乏了解，还是明知故犯。对前者，应讲清道理，指出其错误之处，并根据违法行为的性质、危害程度，确定是否应报告有关部门处理。对后者，要提出警告，并报告有关部门严肃处理。若有人从事窃取国际机密和经济情报、宣传邪教、组织邪教活动、走私贩毒、贩卖黄色书刊、盗窃文物、倒卖金银、套购外汇、嫖娼卖淫等犯罪活动，一旦发现应立即汇报，并配合司法部门查明情况，严肃处理。