**2020 年全国导游资格考试大纲**

一、考试性质

全国导游资格考试是依据•中华人民共和国旅游法‣，为国家

和社会选拔合格导游人才的全国统一的准入类职业资格考试。考

试遵循公平、公正的原则，目的是检验考生是否具备从事导游职

业的基本素养、基础知识和基本技能。

二、考试科目、语种与要求

全国导游资格考试科目包括：科目一•政策与法律法规‣、科

目二•导游业务‣、科目三•全国导游基础知识‣、科目四•地方

导游基础知识‣、科目五•导游服务能力‣。

考试语种分为中文和外语，其中外语类包括英语、日语、俄

语、法语、德语、西班牙语、朝鲜语、泰语等。

上述科目内容，分别从了解、熟悉、掌握三个层次对考生进

行考查。

三、考试方式

考试形式分闭卷考试与现场考试（面试）两种，科目一、科

目二、科目三、科目四为闭卷考试，科目五为现场考试（面试）。

闭卷考试实行全国统一的计算机考试。现场考试（面试）以模拟

考试方式进行，由省级考试单位根据考试大纲和•全国导游资格

考试现场考试工作标准（试行）‣组织。

科目一、科目二合并为 1 张试卷进行测试，其中科目一、科

目二分值所占比例各为 50%；科目三、科目四合并为 1 张试卷进

行测试。考试题型包括判断题、单项选择题、多项选择题。每张试卷考试时间为 90 分钟，含 165 题，共 100 分，其中判断题 40

题（每题 0.5 分，共 20 分），单项选择题 90 题（每题 0.5 分，共

45 分），多项选择题 35 题（每题 1 分，共 35 分）。

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%。

四、各科目考试大纲

**科目一《政策与法律法规》考试大纲**

（一）考试目的

考查考生对党和国家的基本国策、根本制度、根本任务、重

大方针政策以及与旅游业发展相关的法律、法规、方针政策的了

解、熟悉和掌握程度。

（二）考试内容

1.党的十九大报告及习近平总书记关于文化和旅游工作的重

要讲话

了解：中国特色社会主义进入新时代的重大意义；中国特色

社会主义经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明

建设的重大部署；国防和军队建设、港澳台工作、外交工作的重

大部署；全面从严治党的重大部署。

熟悉：习近平新时代中国特色社会主义思想的历史地位、核心要义；新时代中国共产党的历史使命。

掌握：新时代我国社会的主要矛盾；“两个一百年”奋斗目

标的任务要求；2019年以来习近平总书记关于文化和旅游工作的

重要讲话。

2.党的十八届四中全会公报

了解：•中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决

定‣所提出的全面依法治国的重大意义和指导思想。

熟悉：全面依法治国的“五大体系、六大任务”。

掌握：全面依法治国的总目标和基本原则。

3.旅游业发展相关政策

了解：•国务院办公厅关于加强旅游市场监管的通知‣（国

办发„2016‟5号）的主要内容。

熟悉：•国务院办公厅关于促进全域旅游发展的指导意见‣

（国办发„2018‟15号）、•国务院办公厅关于进一步激发文化

和旅游消费潜力的意见‣（国办发„2019‟41号）、•文化和旅

游部等17部门关于印发†关于促进乡村旅游可持续发展的指导意

见‡的通知‣（文旅资源发„2018‟98号）和•文化和旅游部关

于实施旅游服务质量提升计划的指导意见‣（文旅市场发„2019‟

12号）的主要内容。

4.•中华人民共和国宪法‣

了解：•中华人民共和国宪法‣的序言、总纲、指导思想、

基本原则、基本国策以及国旗、国歌、国徽和首都。

熟悉：•中华人民共和国宪法‣关于国家机构的组成、任期

和职权的规定。

掌握：•中华人民共和国宪法‣的基本制度和根本任务；公

民的基本权利和基本义务。

5.维护国家安全法律制度

了解：•中华人民共和国香港特别行政区维护国家安全法‣

•中华人民共和国英雄烈士保护法‣•宗教事务条例‣的立法目

的、起草过程和立法意义。

熟悉：•中华人民共和国香港特别行政区维护国家安全法‣

关于总则以及香港特别行政区维护国家安全的职责和机构、中央

人民政府驻香港特别行政区维护国家安全机构的规定。•中华人

民共和国英雄烈士保护法‣关于烈士的历史功勋、人民英雄纪念

碑的法律地位、纪念缅怀英雄烈士活动、弘扬传承英雄烈士精神、

烈士褒扬和遗属抚恤的规定。•宗教事务条例‣关于总则以及宗

教活动场所、宗教活动的规定。

掌握：•中华人民共和国香港特别行政区维护国家安全法‣

关于罪行和处罚的规定。•中华人民共和国英雄烈士保护法‣关

于英雄烈士名誉荣誉法律保护及其相关法律责任的规定。

6.•中华人民共和国旅游法‣

了解：•中华人民共和国旅游法‣的框架及其修正的内容。

熟悉：•中华人民共和国旅游法‣的立法目的、适用范围和

发展原则。

掌握：•中华人民共和国旅游法‣的主要法律制度。

7.旅游者相关法律制度

了解：•中华人民共和国治安管理处罚法‣关于治安管理处

罚种类及适用的规定。•中华人民共和国消费者权益保护法‣的

基本原则。

熟悉：•中华人民共和国消费者权益保护法‣关于消费者权

利、消费者权益的国家保护、消费者协会的公益性职责和禁止行

为及其相关法律责任。•中华人民共和国治安管理处罚法‣关于

违反治安管理的行为和处罚。•关于旅游不文明行为记录管理暂

行办法‣（旅办发„2016‟139号）关于旅游者、旅游从业人员被

纳入“旅游不文明行为记录”的主要行为；“旅游不文明行为记

录”的信息内容以及评审、申辩和动态管理制度。

掌握：•中华人民共和国旅游法‣关于旅游者权利和义务的规

定。•中华人民共和国消费者权益保护法‣关于经营者义务及其相

关法律责任的规定。

8.旅行社法律制度

了解：•旅行社条例‣•旅行社条例实施细则‣关于旅行社

（包括分支机构）设立与变更的规定。•旅游市场黑名单管理办

法（试行）‣关于旅游市场黑名单管理及其适用范围的规定。

熟悉：•中华人民共和国旅游法‣•旅行社条例实施细则‣

•旅游服务质量保证金存取管理办法‣（旅办发„2013‟170号）

关于旅行社经营范围、经营原则、旅游服务质量保证金制度的规

定。•旅游市场黑名单管理办法（试行）‣关于旅游市场黑名单

列入和移除原则、程序、基本信息、动态管理、修复信用的规定；

对列入黑名单的旅游市场主体和从业人员实施的惩戒措施。

掌握：旅行社经营规范、旅行社权利和义务等法律制度及其

相关法律责任。•旅游市场黑名单管理办法（试行）‣关于列入

旅游市场黑名单情形的规定。

9.导游法律制度

熟悉：•中华人民共和国旅游法‣•旅行社条例‣•导游人

员管理条例‣•导游管理办法‣关于导游资格考试制度的规定。

掌握：导游执业许可和导游执业管理；导游执业保障与激励；

导游从事领队服务的条件；导游的权利和义务及其相关法律责任。

10.合同法律制度

了解：•中华人民共和国合同法‣的基本原则；合同的订立；

合同的内容与形式。

熟悉：合同的效力；合同的履行；合同的变更、转让、解除

和终止；合同违约责任的构成要件和承担方式。

掌握：•中华人民共和国合同法‣关于防止损失扩大义务的

规定。•中华人民共和国旅游法‣关于旅游服务合同的规定。

11.侵权责任法律制度

了解：•中华人民共和国侵权责任法‣关于一般规定的内容；

不承担责任和减轻责任的情形。

熟悉：•中华人民共和国侵权责任法‣关于侵权责任构成和

责任方式；监护人责任和用人责任；机动车交通事故责任、高度

危险活动致人损害责任和物件致人损害责任。

掌握：•中华人民共和国侵权责任法‣关于违反安全保障义

务责任、饲养动物致人损害责任的规定。

12.旅游安全法律制度

了解：•旅游安全管理办法‣关于旅游突发事件等级及相关

罚则的规定。

熟悉：•中华人民共和国旅游法‣•旅行社条例‣•旅游安

全管理办法‣•旅行社责任保险管理办法‣关于安全管理、责任

保险制度的规定。

掌握：•旅游安全管理办法‣关于旅游经营者安全经营义务

与责任、旅游目的地安全风险提示制度的规定。•中华人民共和

国突发事件应对法‣关于突发事件的界定、种类、级别以及公民、

法人和其他组织参与突发事件应对的义务、突发事件预警制度、

突发事件应急处臵与救援制度的规定。

13.出入境及交通法律制度

了解：•中华人民共和国民用航空法‣关于公共航空运输企

业权利和义务及相关法律责任的规定。•中华人民共和国铁路法‣

关于铁路运输企业权利和义务及相关法律责任的规定。•中华人

民共和国道路运输条例‣关于道路运输企业权利和义务及相关法

律责任的规定。•国内水路运输管理条例‣关于水路运输企业权

利和义务及相关法律责任的规定。

熟悉：•中华人民共和国出境入境管理法‣•中华人民共和

国护照法‣关于中国公民出境入境和外国人入境出境的证件制度、

义务性规定和禁止性规定及相关法律责任。

14.食品、住宿、娱乐法律制度

熟悉：•中华人民共和国食品安全法‣关于食品安全保障法

律制度及相关法律责任的规定。•中华人民共和国旅游法‣•旅

馆业治安管理办法‣及有关法律法规关于饭店经营者权利和义务

及相关责任的规定。•娱乐场所管理条例‣关于娱乐场所的设立

和经营规则、监督管理及相关法律责任的规定。

掌握：食品安全事故处臵制度及相关法律责任。

15.旅游资源法律制度

了解：•风景名胜区条例‣关于风景名胜区设立、规划、保

护、合理利用和管理及相关法律责任的规定。•中华人民共和国

自然保护区条例‣关于自然保护区设立条件、区域构成、管理制

度、保护和合理利用及相关法律责任的规定。•中华人民共和国

野生动物保护法‣•中华人民共和国野生植物保护条例‣关于野

生动植物的保护、管理及相关法律责任的规定。•中华人民共和

国文物保护法‣关于不可移动文物、馆藏文物、民间收藏文物、

文物出境及相关法律责任的规定。

熟悉：•国家级文化生态保护区管理办法‣关于国家级文化

生态保护区及其建设理念，申报与设立、建设与管理的规定。•中

华人民共和国非物质文化遗产法‣关于非物质文化遗产保护原则，

非物质文化遗产代表性项目传承与传播及相关法律责任的规定。

•保护世界文化和自然遗产公约‣•保护非物质文化遗产公约‣

关于世界文化遗产和自然遗产名录、非物质文化遗产名录以及缔

约国义务的规定。

掌握：•博物馆条例‣•博物馆管理办法‣关于博物馆设立、

管理、社会服务及相关法律责任的规定。

16.旅游纠纷处理法律制度

了解：旅游纠纷及其特点；•旅游投诉处理办法‣关于旅游

投诉及其构成要件的规定。

熟悉：•中华人民共和国消费者权益保护法‣关于消费者权

益争议的解决的规定以及•最高人民法院关于审理旅游纠纷案件

适用法律若干问题的规定‣•最高人民法院关于民事诉讼证据的

若干规定‣的主要内容。

掌握：旅游投诉案件的受理和处理；•旅行社服务质量赔偿

标准‣关于旅游主管部门调解旅游纠纷时执行的赔偿依据的规定。

17.时事政治

了解：2019年10月以来的国内外时事政治。

熟悉：文化和旅游部自2020年1月以来发布的关于新型冠状病

毒肺炎疫情防控工作的相关通知。

**科目二《导游业务》考试大纲**

（一）考试目的

考查考生对导游职业道德规范、导游职业素质、导游服务规

范以及导游服务相关知识的了解、熟悉和掌握程度，考查考生对

导游语言技能、带团技能和应变技能的了解、熟悉和掌握程度。

（二）考试内容

1.业务基础

了解：导游的定义和分类；导游服务的内涵、特点、产生及

发展历程。

熟悉：导游的从业素质、职责要求及礼仪规范，导游应具备

的修养和行为规范，导游职业道德规范的基本内容；导游服务的

性质、地位和作用。

掌握：社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观。

2.服务规范

了解：散客旅游的定义。

熟悉：景区导游服务程序和服务质量要求；散客旅游的特点。

掌握：旅游团的地陪、全陪导游服务程序和服务质量要求；

散客导游服务程序和服务质量要求；导游引导文明旅游的规范内

容。

3.导游技能

了解：导游语言的内涵和特性；导游讲解的原则；导游带团

的特点和原则。

熟悉：导游口头语言的表达技巧和态势语言的运用技巧；导

游讲解的要求；导游主导地位的确立和导游形象的塑造。

掌握：常用的导游讲解方法和技巧；导游提供心理服务、活

跃团队气氛、引导游客审美、组织协调旅游活动、接待不同类型

游客的方法和技巧。

4.应变处理

了解：游客个别要求的处理原则；旅游事故的类型和特点；

游客投诉的心理。

熟悉：漏接、错接和误机（车、船）事故产生的原因；游客

死亡的处理；地震、洪水、泥石流、台风、海啸等重大自然灾害

的避险；游客投诉的处理。

掌握：游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面

个别要求的处理；游客要求自由活动、中途退团、延长旅游期限

的处理；漏接、错接和误机（车、船）事故的预防与处理；旅游

计划和行程变更的处理；游客证件、行李、钱物遗失和游客走失

的预防与处理；游客晕车（机、船）、中暑的预防与处理；游客在

旅游过程中患病的处理；游客不当言行的处理；旅游交通事故、

治安事故、火灾事故、溺水、食物中毒、突发疫情等事件的预防

与处理。

5.相关知识

了解：高原旅游、冰雪旅游、沙漠旅游、研学旅行、漂流和

温泉旅游的安全常识；时差、华氏温度与摄氏温度换算和度量衡

换算；中国货币兑换的相关知识。

熟悉：旅行社的发展历史和概况；旅行社的主要业务和产品

类型；旅游保险的种类及相关知识；航空机票种类、旅客误机、

航班延误或取消、行李赔偿的相关知识；中国海关有关出入境物

品和人员的规定。

掌握：航空、铁路、水运购票、退票和携带物品的规定；旅

客出入境应持有的证件和需要办理的手续；中国离境退税的相关 知识。

**科目三《全国导游基础知识》考试大纲**

（一）考试目的

考查考生对中国共产党成立以来领导全国人民在革命、建设

和改革进程中所取得的伟大成就、中国旅游业发展概况、中国历

史知识、中国文学知识、中国民族与宗教知识、中国自然与地理

常识和中国主要旅游客源国概况的了解、熟悉和掌握的程度。

（二）考试内容

1.中国共产党 99 年来领导中国人民和中国革命取得的伟大

成就

熟悉：中国共产党的发展历程、重要会议、重大事件和重要

人物。中华人民共和国成立以来取得的辉煌成就，如“两弹一星”、

北斗导航、探月工程、FAST 大型天文望远镜等科技成就；高速公

路和高速铁路建设（如雅西高速、成昆铁路、青藏铁路等）、三峡

水利工程、南水北调工程等建设成就等。

掌握：中国共产党的成立、第一次国共合作、南昌起义、秋

收起义、三湾改编、古田会议、红军长征、遵义会议、西安事变

和抗日民族统一战线的形成、抗日战争、解放战争、中华人民共

和国成立、抗美援朝、三大改造、“三线”建设、大国外交、改革

开放、一国两制、香港回归、澳门回归、“一带一路”倡议和人类

命运共同体等现当代历史知识。

2.中国旅游业发展概况

了解：中国旅游业的发展。

熟悉：中国旅游日和世界旅游组织，旅游业性质、特征和发

展的意义，中国旅游业三大市场；文旅融合、全域旅游、旅游扶

贫和“厕所革命”；智慧旅游、在线旅游（OTA）、乡村旅游、红色

旅游、康养旅游、研学旅行、定制旅游等新业态。

3.中国历史文化知识

了解：中国历史的发展脉络，著名古代文化和遗址（如仰韶

文化、龙山文化、良渚文化，广汉三星堆遗址、安阳殷墟遗址、

都江堰水利工程和秦始皇陵兵马俑遗址等）。

熟悉：中国历史上的重大事件和重要人物，中国历史各发展

阶段的主要成就、主要科技发明。

掌握：中国传统哲学思想及戏剧戏曲、中医中药、书画艺术

的发展等历史文化常识。

4.中国文学知识

了解：中国汉字的起源、发展与格律常识，历代游记名篇赏

析。

熟悉：名胜古迹中的著名楹联。

掌握：中国古典和近当代文学重要知识、重要文化名人及作

品、古典旅游诗词名篇。

5.传统工艺美术

了解：中国陶器、瓷器发展概况，仰韶文化彩陶、龙山文化

蛋壳黑陶，东汉时期瓷器的出现。

熟悉：中国陶器、瓷器、漆器、玉器的主要产地和特色。

掌握：唐三彩、宋代五大名窑、青花瓷；景泰蓝工艺；中国

四大刺绣及其代表作；中国文房四宝、年画、剪纸和风筝主要产

地和特色。

6.中国建筑、园林和饮食文化

（1）建筑艺术

了解：中国建筑的历史沿革和基本特征；中国近现代建筑的

特点；中国当代著名建筑，如国家体育场（“鸟巢”）、中央电视台

总部大楼、苏州“东方之门”、上海东方明珠广播电视塔、上海中

心大厦、广州塔（“小蛮腰”）等。

熟悉：中国传统建筑的基本构成与等级观念。

掌握：中国古代著名宫殿、坛庙、陵墓、古城、古长城、古

镇古村、古楼阁、古塔和古桥的类型、布局、特点等相关知识；

国庆十周年北京“十大建筑”和天安门广场改扩建工程；南京长

江大桥、杭州湾跨海大桥、港珠澳大桥、北盘江大桥等建筑成就。

（2）园林

了解：中国古典园林的起源与发展，中国现代园林特点。

熟悉：中国古典园林的特色和分类。

掌握：中国古典园林的构成要素、造园艺术、构景手段和代

表性园林。

（3）饮食文化

了解：中国饮食文化发展历史、风味流派。

熟悉：中国风味特色菜——宫廷菜、官府菜、寺院菜的特点

和代表菜品。

掌握：中国“四大菜系”的形成、特点及代表性菜品；中国

传统名茶、名酒的分类与特点等相关知识。

7.中国民族与宗教知识

熟悉：中国民族的基本概况和地理分布；佛教的传入、发展及主要宗派；道教的产生、发展及主要派别；基督教和伊斯兰教

的基本概况。

掌握：中国民族政策和宗教政策；著名宗教旅游景观的相关

知识。

8.中国自然与地理常识

了解：中国自然地理相关基础知识。

熟悉：中国主要地貌类型及代表性地貌景观；山、水、动物、

植物、天象等自然景观知识。

9.中国主要旅游客源国概况

了解：中国主要旅游客源国的基本情况、风俗习惯、主要城

市与景点。

**科目四《地方导游基础知识》考试大纲**

（一）考试目的

考查考生对中国各省（区、市）以及香港、澳门、台湾地区

概况的了解、熟悉和掌握的程度。

（二）考试内容

按照地理方位将包括香港、澳门、台湾地区在内的全国各省

（区、市）划分为东北、华北、西北、西南、华东、华中、华南

七大区域，考核各省（区、市）的知识点如下：

1.了解：历史、地理、气候、区划、人口、交通等概况。

2.熟悉：列入•世界遗产名录‣的中国遗产地景观，列入•人

类非物质文化遗产代表作名录‣的遗产项目，国家 AAAAA 级旅游

景区，中国历史文化名城，全国重点文物保护单位，国家级旅游

度假区和国家级生态旅游区；汉族及主要少数民族有代表性的历

史文化和民俗风情。

3.掌握：各地代表性的饮食特点、主要美食和风物特产。国

内知名的地域文化、民族文化及特色产业。