**2017年全国高级导游等级考试大纲**

全国高级导游等级考试分为中文（普通话）和英语两个语种。考试科目为《导游综合知识》和《导游能力测试》。中文（普通话）导游以中文命题，并以中文作答；英语导游以英语命题，并以英语作答。

一、考试目的

（一）导游综合知识

本科目主要考查考生对旅游政策与法律法规、与旅游相关的法律法规、导游业务、旅游文化等专业知识的了解、熟悉和掌握程度。

（二）导游能力测试

本科目主要考查考生综合运用旅游政策与法律法规和导游相关知识的能力。能够运用相关知识对导游过程中遇到的各种问题进行深入分析，依法灵活处理在导游过程中发生的突发事件，依据相关材料创作出具有一定语言艺术水平和较高文化内涵的导游词作品。

二、考试方式

（一）导游综合知识

考试形式为闭卷笔试，考试时间为120分钟。考试题型包括判断题、填空题、单项选择题和多项选择题四种。

1.判断题：20题，每题1分，共20分。

2.填空题：30题，每题1分，共30分。

3.单项选择题：30题，每题1分，共30分。

4.多项选择题：20题，每题1分，共20分。

（二）导游能力测试

考试形式为闭卷笔试，考试时间为150分钟。考试题型包括案例分析题和导游词创作两种。

1.案例分析题

（1）旅游应急处理2题，每题10分，共20分。

（2）旅游纠纷处理3题，每题10分，共30分。

2.导游词创作，共50分。

三、考试内容

1. **旅游政策与法律法规**

1.《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》。

2.《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》。

3.《中华人民共和国“十三五”旅游业发展规划》。

1. 《国民旅游休闲纲要2013-2020》。

5.《[旅行社国内旅游服务规范》（LB/T 004-2013）](http://www.cnta.gov.cn/zwgk/hybz/201506/t20150625_428200.shtml" \t "http://www.cnta.gov.cn/zwgk/hybz/_blank)《[旅行社入境旅游服务规范》（LB/T 009-2011）](http://www.cnta.gov.cn/zwgk/hybz/201506/t20150625_428199.shtml" \t "http://www.cnta.gov.cn/zwgk/hybz/_blank)《[旅行社出境旅游服务规范》（LB/T 005-2011）](http://www.cnta.gov.cn/zwgk/hybz/201506/t20150625_428198.shtml" \t "http://www.cnta.gov.cn/zwgk/hybz/_blank)《导游服务规范》（GB/T 15971-2010）。

6.《中国公民国内旅游文明行为公约》《中国公民出境旅游文明行为指南》《导游领队引导文明旅游规范》（LB/T 039-2015）》和国家旅游局发布的“文明旅游十大提醒语”。

7.《中华人民共和国旅游法》以及国家旅游局关于执行旅游法的相关文件精神。

8.《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》。

9.《导游人员管理条例》。

10.《旅游投诉处理办法》。

11.《旅游行政处罚办法》。

12.《中华人民共和国合同法》。

13.《中华人民共和国消费者权益保护法》。

14.《中华人民共和国侵权责任法》。

15.《中华人民共和国民事诉讼法》。

16.《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》（法释〔2010〕13号）。

**（二）导游相关知识**

1.掌握社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观。

2.熟悉我国基本国情、国策以及我国民族、外交、环保等政策。了解我国及国际旅游业发展状况和发展趋势。

3.掌握旅游资源知识：中国旅游资源的基本分类和区域特征；中国主要地貌景观的审美特征；中国被列入《世界遗产名录》的遗产概况及全国5A级景区的基本概况。

4.熟悉旅游者的类型及消费需求特点等。

5.掌握我国宗教旅游的基本概况，能从教义、仪式、建筑、艺术等方面比较分析不同宗教的文化内涵与价值取向。

6.掌握我国古代建筑的基本概况、地域特征，能比较分析中西建筑文化的发展历史与不同风格。

7.掌握中国古典园林的造园理念与手法，熟悉中国、西亚和欧洲三种不同风格园林的特点与文化内涵。

8.熟悉中国历史上著名的旅游文学艺术（旅游诗词、楹联、游记等）的名家名作，能对其做比较深入的美学鉴赏。

9.掌握中国饮食文化的特点、内涵以及中西饮食文化的差异。

10.熟悉旅游突发事件的基本类型和相应的处理方法。

11.掌握旅游市场运行规律和分析旅游市场的基本方法。

12.掌握旅游投诉和纠纷处理的原则与方法。

13.掌握旅游产品开发的原则和方法，可以根据不同的旅游团队设计相应的旅游产品。

14.熟悉旅行社运营、管理的相关知识。