



导游证

DaoYouZheng
TongGuan MiJi

通关秘籍

■ 赵玉宗 潘永涛 王劲松 编著

附
光
盘



全面系统的考试要点
权威经典的真题集锦
画龙点睛的面试技巧



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

导游证通关秘籍

赵玉宗 潘永涛 王劲松 编著

人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

导游证通关秘籍 / 赵玉宗, 潘永涛, 王劲松编著
— 北京: 人民邮电出版社, 2011.10
ISBN 978-7-115-26009-3

I. ①导… II. ①赵… ②潘… ③王… 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(2011)第142551号

内 容 提 要

本书根据全国导游人员资格考试的相关政策和要求,紧密结合各省、直辖市、自治区考试的实际特点编写。全书共分为4篇:报考指南、复习指导、模拟试题和现场考试技巧。本书第1篇主要就导游人员资格考试报考的条件、程序以及常见问题等进行了详细介绍;第2篇则是在综合分析多省、市、区导游资格考试笔试科目大纲、复习重点的基础上,系统归纳和梳理了《导游实务》、《导游基础知识》和《旅游政策法规》的考试大纲和复习要点;第3篇就以上3大考试科目分别提供了3套模拟试卷及参考答案,以便考生更准确地把握大纲及案例所涉及的知识点;第4篇重点就现场考试的礼仪技巧、语言能力技巧、心理调适技巧、导游词编写技巧、导游规范服务能力回答技巧、应急问题处理技巧以及需注意的问题等进行了详细介绍和阐释。本书附赠配套光盘一张,内附导游人员资格考试的现场考试程序与规范模拟,主要为导游词讲解、语言技巧、礼仪规范等的实地模拟和展示,同时附带部分历年真题和参考答案。

导游证通关秘籍

-
- ◆ 编 著 赵玉宗 潘永涛 王劲松
责任编辑 郭佳佳
执行编辑 张婷婷
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 4.875 2011年10月第1版
字数: 133千字 2011年10月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-26009-3

定价: 25.00元(附光盘)

读者服务热线: (010)67172489 印装质量热线: (010)67129223
反盗版热线: (010)67171154

F oreword

前 言

导游被誉为“民间大使”，是旅游业的一线工作者。导游服务是旅游服务的重要组成部分，其服务质量的高低直接决定了旅游服务质量的好坏，是决定旅游者满意度的核心要素之一。因而加强导游队伍培训，提高导游队伍素质一直都是我国导游管理的中心工作之一。我国自 1989 年开始实施导游人员资格考试制度，历经数次改革与完善，已经形成了包括《导游综合知识》（笔试）和《导游服务能力》（现场考试）两大科目在内的考试内容体系。尽管各省、自治区、直辖市在笔试环节的考试形式、科目上存在一定差异，但考试内容基本一致，主要包括 3 个部分，即“旅游政策与法规”、“导游实务”和“导游基础知识”。

本书在综合分析多省、市、区导游资格考试笔试科目大纲、复习重点的基础上，系统归纳和梳理了《导游实务》、《导游基础知识》和《旅游政策法规》的考试大纲和复习要点，以助考生备考。当然，不同省、市、区的考生还需要兼顾考试的重点和特点，认真学习本地对于各科目的考试大纲，尤其是要结合本地特点提出的考试要求进行复习。抓住重点进行复习是考试成功的前提条件，结合地方特点进行学习是顺利通过考试的重要保障。

本书结合作者多年从事导游人员资格面试考试考官的工作经验，重点就现场考试的礼仪技巧、语言能力技巧、心理调适技巧、导游词编写技巧、导游规范服务能力等几个方面对面试技巧、应急问题处理技巧以及需注意的问题等进行了详细介绍，有助于考生提升口试考试

能力与应答能力。同时，通过对多省、市、区历年考试真题的解析，本书还就 3 个考试科目分别拟定了 3 套模拟试题，以便考生进行实战演练。

作者在本书的编写过程中参阅了全国范围内同类型的其他优秀著作、教材及考试辅导资料，这些杰出的前期成果是本书得以顺利完成的重要基础。尽管书后列出了参考文献，但也难免挂一漏万，谨向为本书提供了智力营养的专家、学者们致以深深的谢意！同时，作者在本书编写过程中得到了吴阿敏、吕佰玲等同志在资料收集、拍摄光盘等工作中的积极协助，还多次得到有关单位和人士的大力支持，谨在此致以最诚挚的谢意！

参加本书编写工作的还有沈精虎、黄业清、宋一兵、谭雪松、冯辉、计晓明、董彩霞、滕玲、管振起、寇敏、耿庆汇、张言庆、陈丽英等。由于作者水平有限，书中难免存在疏漏之处，敬请读者批评和指正。

编者

2011 年 5 月

C ontents

目 录

1

第1篇 报考指南 1

- 1.1 考试须知 1
- 1.2 报考指南 1
- 1.3 考试 2
- 1.4 证书办理 3
- 1.5 导游证管理 5
- 1.6 导游证版式 6
- 1.7 导游证年审 7
- 1.8 导游证的跨省异地转入、转出 7
- 1.9 导游证的遗失管理 8

2

第2篇 复习指导 9

- 2.1 考试大纲 9
 - 2.1.1 《旅游政策法规》考试大纲 10
 - 2.1.2 《导游基础知识》考试大纲 18
 - 2.1.3 《导游实务》考试大纲 25
- 2.2 复习要点 28
 - 2.2.1 《旅游政策法规》复习要点 28
 - 2.2.2 《导游基础知识》复习要点 32
 - 2.2.3 《导游实务》复习要点 35



3

第3篇 模拟试题 38

- 3.1 《旅游政策法规》模拟试题 38
 - 3.1.1 《旅游政策法规》模拟试题（一） 38
 - 《旅游政策法规》模拟试题（一）参考答案 51
 - 3.1.2 《旅游政策法规》模拟试题（二） 51
 - 《旅游政策法规》模拟试题（二）参考答案 60
 - 3.1.3 《旅游政策法规》模拟试题（三） 61
 - 《旅游政策法规》模拟试题（三）参考答案 69
- 3.2 《导游基础知识》模拟试题 70
 - 3.2.1 《导游基础知识》模拟试题（一） 70
 - 《导游基础知识》模拟试题（一）参考答案 74
 - 3.2.2 《导游基础知识》模拟试题（二） 76
 - 《导游基础知识》模拟试题（二）参考答案 80
 - 3.2.3 《导游基础知识》模拟试题（三） 82
 - 《导游基础知识》模拟试题（三）参考答案 86
- 3.3 《导游实务》模拟试题 88
 - 3.3.1 《导游实务》模拟试题（一） 88
 - 《导游实务》模拟试题（一）参考答案 93
 - 3.3.2 《导游实务》模拟试题（二） 95
 - 《导游实务》模拟试题（二）参考答案 101
 - 3.3.3 《导游实务》模拟试题（三） 103
 - 《导游实务》模拟试题（三）参考答案 108

4

第4篇 现场考试技巧 111

- 4.1 现场考试概述 111
 - 4.1.1 现场考试的目的和意义 111
 - 4.1.2 现场考试的内容 111
 - 4.1.3 现场考试的流程 111



4.1.4	现场考试的评分标准	112
4.1.5	现场考试的注意事项	113
4.2	礼仪技巧	113
4.2.1	着装规范	113
4.2.2	仪容礼仪	114
4.2.3	仪态礼仪	115
4.3	语言能力要求及技巧	116
4.3.1	面试语言能力要求	116
4.3.2	面试语言能力提升技巧	118
4.4	心理调适技巧	121
4.4.1	面试前的心理调适	122
4.4.2	面试中的心理调适	123
4.5	导游词编写要求及技巧	124
4.5.1	欢迎辞讲解要求	125
4.5.2	景点导游词编写要求及技巧	128
4.6	导游规范服务能力回答要求及技巧	135
4.6.1	技巧一：人、财、信息、物，四要素 缺一不可	136
4.6.2	技巧二：时间顺序，不能打乱	137
4.6.3	技巧三：分析问题、抓住本质	139
4.6.4	技巧四：多种情况，统筹兼顾	139
4.7	应急问题处理技巧	140
4.8	现场考试中需注意的问题	142
	参考文献	145

第 1 篇

报考指南

1.1 考试须知

导游人员资格证书是标志某人具备从事导游职业资格的证书。获得导游人员资格证书是申领导游证的前提，导游人员资格证书只表明此人具备了从事导游职业资格。

根据《导游人员管理条例》（国家旅游局第 15 号局令）的规定，国家实行全国统一的导游人员资格考试制度。经考试合格者，由国务院旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。

国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员资格考试的政策、标准和监督管理各地的考试工作。省级旅游行政管理部门负责组织、实施本行政区域内的导游人员资格考试工作。直辖市、计划单列市、副省级城市负责本地区导游人员的考试工作。

1.2 报考指南

一、报名条件

根据《导游人员管理条例》的规定，参加导游人员资格考试者须具备下列条件。

- (1) 国籍规定：报考者应是具有中华人民共和国国籍的公民。
- (2) 学历条件：报考者应具有高级中学、中等专业学校或者以上

学历。

(3) 身体条件: 报考者应具有良好的身体素质, 能满足导游工作的需要。

(4) 知识与语言条件: 报考者应具有适应导游工作需要的基本知识和语言表达能力。

二、报名与考试时间

各省、自治区、直辖市根据各自情况确定, 一般每年1次, 个别省份一年两次。报名时间一般在每年的6~10月, 考试时间一般在每年的9~12月。具体时间报考者需向所在地的地市级以上旅游行政管理部门咨询确认或关注地市级以上旅游行政管理部门的相关通知。

三、报名材料

考生报考时需向报名点工作人员提交以下材料。

(1) 向当地旅游局或报考点领取并提交填写完整的《全国导游人员资格考试报名表》1份。

(2) 提交身份证、高中或中专毕业以上学历证明原件及复印件各1份。

(3) 提交县区级以上医院出具的近期健康状况证明。

(4) 提交本人近期1寸正面半身免冠彩色照片4张。

四、报考语种

报考者可根据自身的语言能力情况, 在导游人员资格考试报名时选报中文或外文。其中, 外文包括英语以及日语、德语、韩语等小语种多种语言类别。报考时要求注明所报考语种。

1.3 考试

导游人员资格考试分笔试和面试(模拟现场导游考试)两部分。选择中、外文语种的考生在进行笔试答卷时, 一律使用中文答卷, 进行面试时用所报考语种应试。

一、笔试内容

通常情况下, 笔试内容如下。

- (1)《导游业务》。
- (2)《旅游政策法规》。
- (3)《导游基础知识》(全国与地方)。

二、面试内容

导游面试重点考查考生的以下能力。

- (1)导游讲解能力。
- (2)导游规范服务能力。
- (3)导游特殊问题处理及应变能力。

外文类考生须用所报考语种语言进行考试，并加试口译（中译外和外译中）。

三、教材与培训

针对导游人员资格考试，国家旅游行政主管部门并没有指定统一的考试教材。通常，各省、自治区、直辖市的省级旅游行政管理部门都统一组织编写适合本行政区域的考试教材，报考者可自行购买。

根据《导游人员管理实施办法》的规定：导游人员资格考试坚持考试和培训分开、培训自愿的原则，不得强迫考生参加培训。实践中，各地市级以上旅游行政主管部门往往都委托所在地的旅游培训中心开展导游资格考试的培训。同时，社会培训组织及机构也举办相应的旅游培训工作。报考者可根据自愿原则选择是否参加培训以及参加何种机构组织的培训。

四、成绩公布

通常情况下，全部考试结束之后，考试成绩在 30 个工作日内公布。考生可凭身份证号和准考证号通过网络或电话进行查询。

根据国家旅游局旅人教发（2001）5 号文件规定，导游人员资格考试不设补考。

1.4 证书办理

一、导游资格证

经考试合格者，由组织考试的旅游行政管理部门在考试结束之日



起 30 个工作日内颁发《导游人员资格证》。获得资格证 3 年未从业的，资格证自动失效。

二、导游证

《导游人员管理条例》规定，获得《导游人员资格证》并在一家旅行社或导游管理服务机构注册的，持劳动合同或导游管理服务机构登记证明材料向所在地旅游行政管理部门申请办理导游证。旅游行政管理部门自收到申请领取导游证的书面报告之日起 15 日内颁发导游证，不予颁发导游证的应当书面通知申请人。

三、申领导游证的条件

申领导游证须具备以下条件。

(1) 取得《导游人员资格证》并参加颁发导游证的旅游行政管理部门举办的岗前培训考核。

(2) 与所在地旅行社订立劳动合同或在所在地导游管理服务机构注册。

(3) 无《导游人员管理条例》规定的限制颁发情形。

四、申领导游证应提供的材料

申领导游证时应提交以下材料。

(1) 《导游人员资格证》及其复印件。

(2) 劳动合同或登记证明文件的原件及其复印件。

(3) 本人身份证及其复印件。

(4) 按规定完整填写的《申请导游证登记表》。

五、不得颁发导游证的情形

有下列情形之一的，不得颁发导游证。

(1) 无民事行为能力或限制民事行为能力的。

(2) 患有传染性疾病的。

(3) 受过刑事处罚的，过失犯罪的除外。

(4) 被吊销导游证的。

《导游人员资格证》和导游证由国务院旅游行政管理部门统一印制，在中华人民共和国全国范围内使用。任何单位不得另行颁发其他形式的导游证。

1.5 导游证管理

一、导游证的类型与期限

根据《导游人员管理条例》的规定，在中华人民共和国境内从事导游活动的人员，必须取得导游证。

导游证分为正式导游证和临时导游证两种。正式导游证，亦即导游证，是指由省、自治区、直辖市人民参加导游人员资格考试并合格，取得导游人员资格证书并与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记的人员政府颁发给的导游证。持有正式导游证的人员，可以是专职的导游人员，也可以是兼职的导游人员。

临时导游证是指具有特定语种语言能力的人员，虽未取得导游人员资格证书，但因旅行社需要而聘请其临时从事导游活动，由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门申请领取的导游证。

导游证的有效期限为3年，导游证持有人需要在导游证有效期满后继续从事导游活动的，应当在有效期限届满3个月前，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政管理部门申请办理换发导游证手续。临时导游证的有效期限最长不得超过3个月，临时导游证有效期满后，不得展期，如旅行社需继续聘请该特殊人员，则必须由旅行社重新向旅游行政管理部门为其申请领取临时导游证。

二、导游证的等级管理

国家对导游人员实行等级考核制度。导游人员分为初级、中级、高级、特级4个等级。

初级导游和中级导游考核由省级旅游行政管理部门或其委托的地市级旅游行政管理部门组织评定；高级导游和特级导游由国务院旅游行政管理部门组织评定。

(1) 初级导游员证。

获得初级导游人员资格一年后，旅游管理部门就从业人员的技能、业绩和资历进行考核，合格者自动成为初级导游人员。

(2) 中级导游员证。

获初级导游人员资格两年以上，业绩明显，经考核、考试（笔试、口试）合格者晋升为中级导游人员，合格后由旅游管理部门为其颁发《中华人民共和国中级导游员证书》，其领证前须交回初级导游员证书。

(3) 高级导游员证。

获中级导游人员资格4年以上，业绩突出，在国内外同行和旅行商中有一定影响，经考核、考试合格者晋升为高级导游人员，由旅游管理部门为其颁发《中华人民共和国高级导游员证书》。

(4) 特级导游员证。

获高级导游人员资格5年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，在国内外同行和旅行商中有较大影响，经评审、考核和考试合格者晋升为特级导游人员，由旅游管理部门为其颁发《中华人民共和国特级导游员证书》。

1.6 导游证版式

导游证实行统一版式。

新版导游证为IC卡形式，可借助读卡机查阅卡中储存的导游基本情况和违规计分情况等内容。

导游证的正面设置中英文对照的“导游证(CHINA TOUR GUIDE)”、导游证等级、编号、姓名、语种等项目，中间为持证人的近期免冠2寸正面照片。背面印有注意事项和卡号。导游证编号的规则为“D-0000-000000”，其中，英文字母“D”为“导”字拼音字母的缩写，代表导游，前4位数字为省、城市、地区的标准国际代码，后6位数字为计数编码。

导游证等级以4种不同的颜色加以区分：初级为灰色、中级为粉米色、高级为淡黄色、特级为金黄色。

1.7 导游证年审

国家对导游人员实行年度审核制度，导游人员必须参加年审。国务院旅游行政管理部门负责制定全国导游人员年审工作政策，组织实施并监督检查。省级旅游行政管理部门负责组织、指导本行政区域内导游人员年审工作并监督检查。所在地旅游行政管理部门具体负责组织实施对导游人员的年审工作。

年审以考评为主，考评的内容应包括：当年从事导游业务情况、扣分情况、接受行政处罚情况、游客反映情况等。考评结果为通过年审、暂缓通过年审和不予通过年审3种。

导游人员必须参加所在地旅游行政管理部门举办的年审培训。培训时间应根据导游业务需要灵活安排，每年累计培训时间不得少于56个小时。

1.8 导游证的跨省异地转入、转出

导游证的跨省转入、转出需办理以下手续。

(1) 从所属旅行社（或导服公司）开具同意转出证明，并加盖所在地旅游行政管理部门（原注册地）公章或由所在地旅游行政管理部门出具公函。

(2) 凭上述手续向转入地的旅游行政管理部门申请转证。

(3) 在迁入地找到挂靠单位（旅行社或导服公司），并与挂靠单位签订正式劳动合同。

(4) 提供本人《导游资格证书》和1寸正面半身免冠彩色照片两张，参加当地外来导游转证考试。

(5) 考试合格后，填写《导游IC卡申领表》，加盖所在地挂靠单位公章，到所在地旅游行政管理部门注册，领取新导游证。



1.9 导游证的遗失管理

发现导游证遗失，持证人必须立即办理挂失、补办手续。

(1) 导游证遗失，失主必须立即报告所属旅行社或导游服务管理机构，递交遗失原委的书面材料，请旅行社开具遗失证明。

(2) 失主持遗失证明以及身份证、《导游人员资格证》或《导游人员等级证书》的原件及复印件到发证机关办理遗失补发手续。

(3) 持《申请导游证登记表》到《中国旅游报》或省级日报登载“证件遗失作废声明”一个月后，持登报启事及上述证件到原发证机关补办导游证。

(3) 在申请补办导游证期间，申请人不得从事导游活动。

第 2 篇

复习指导

2.1 考试大纲

国家旅游局在《关于改革导游人员资格考试、等级考核及旅行社经理资格认证工作的意见》中提出了改革导游人员资格考试的管理办法，对考试内容和科目做出了比较明确的规定。考试科目分为“导游综合知识”和“导游服务能力”两部分。“导游综合知识”为笔试，主要内容为职业道德和时事政策、旅游法规常识和导游基础知识。各个省、市、区旅游行政管理机构都在《意见》精神的指导下，结合本地特点，对笔试部分做出了适当的调整。因此，从形式上看，各地的考试科目和内容存在一定的差异。如北京市《2010 年全国导游人员资格考试公告》中规定，考试科目中的笔试部分分为“导游综合知识”和“导游基础知识”，每科满分为 150 分，合格分数为 90 分。“导游综合知识”包括导游业务、政策法规和职业道德；“导游基础知识”包括全国导游基础、北京导游基础和当代北京概况。

上海市 2011 年全国导游人员资格考试工作实施意见中明确指出，导游人员资格考试由笔试和口试（现场模拟导游考试）两部分组成。中文类考生笔试科目为导游基础知识、导游法律知识与道德修养（含相关法律、职业道德、方针政策和时事），以及导游服务规范与技能。

广东省在关于《2011 年度第一次全国导游人员资格考试工作的通知》中，对该省的导游资格考试的科目和内容做出了如下规定：导游资格考试包括笔试“导游综合知识”和口试“导游服务能力”两个