

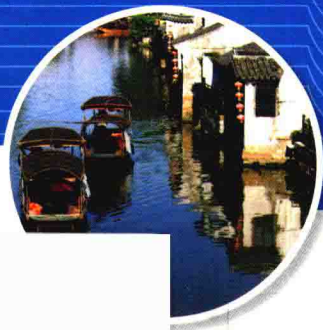
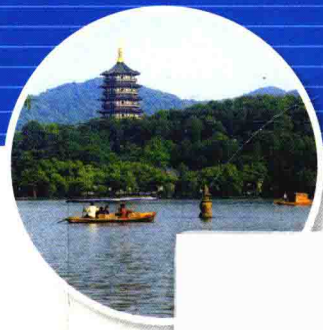
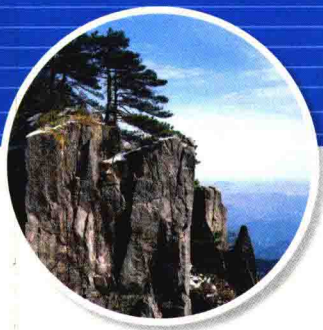
TG
QE

ZHEJIANGSHENG DAOYOU KAOSHI YIBENTONG

浙江省 导游考试一本通

● 中国导游考试在线网 编著
● 导游考试辅导教材编写组

ZHEJIANGSHENG
DAOYOU KAOSHI
YIBENTONG




旅游教育出版社

TG
QE

ZHEJIANGSHENG DAOYOU KAOSHI YIBENTONG

浙江省 导游考试一本通

- 中国导游考试在线网 编著
- 导游考试辅导教材编写组

 旅游教育出版社

策 划:马 瑞

责任编辑:巨瑛梅

图书在版编目(CIP)数据

浙江省导游考试一本通/中国导游考试在线网,导游考试辅导教材编写组编著. —北京:旅游教育出版社,2012.4

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2389 - 8

I. ①浙… II. ①中… ②导… III. ①导游—资格考试—习题集 IV. ①F590.63 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 030525 号

浙江省导游考试一本通

中国导游考试在线网
导游考试辅导教材编写组 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	880 × 1230 1/16
印 张	25
字 数	521 千字
版 次	2012 年 4 月第 1 版
印 次	2012 年 4 月第 1 次印刷
定 价	58.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

编委会

主 编：孙志惠

副主编：徐 诺

编 委：陈安东 夏明华 管正安 伍 东 孙志茹

徐安平 余 浩 彭喜云 苏金海 何 健

(排名不分先后)

出版说明

为了帮助广大考生顺利通过全国导游资格考试,旅游教育出版社针对各地导游考试的特点,策划出版了“导游考试一本通”系列题库。本册为《浙江省导游考试一本通》,适用于参加浙江省全国导游资格考试的考生。本书主要分为基础知识习题集和模拟试卷两大部分,全面、系统地训练考生的专业知识和技能,有效提高应试能力,可作为各层次考生备考辅导资料。

《浙江省导游考试一本通》有以下几个特点:

一、权威、专业

《浙江省导游考试一本通》由浙江省著名旅游院校的老师编写。参与本次编写的老师长期从事旅游教学工作,有着丰富的教学经验;值得一提的是,其中几位老师曾担任浙江省导游考试的命题工作,对考试的命题、教材知识重难点分布都比较熟悉,从而使得本书更具权威性。

二、全面、实用

《浙江省导游考试一本通》内容涵盖导游考试各科目,适合各层次考生复习备考,特别是适合零基础的考生。考生通过同步练习,可以加强对教材知识的掌握和运用,切实提高学生的知识水平和应试能力。

三、针对性强

由于各地导游考试教材内容每隔几年都会进行变动,所以各大书店内尚没有相应变动的导游考试复习资料,现有的很多复习资料则与导游考试的教材内容要求不一致。而“一本通”填补了这样的空缺,它根据各省市的导游考试教材同步进行更新,有很强的针对性。

旅游教育出版社
中国导游考试在线网
中国导游职业教育网

浙江省全国导游人员资格考试须知

一、笔试有关说明

(一) 笔试题型及分值

题 型	数 量	每题分值	总分值
判断题	40 个 ✓	0.5 分	20 分
单项选择题	80 个 ✓	0.5 分	40 分
多项选择题	40 个 ✓	1 分	40 分

备注:(1)各科目考试时间为120分钟。题型为判断、单选、多选三种。(2)每年新增考核内容10~15分,含当年时事政治。考生可以登录中国导游职业教育网 www.daoyoux.com 进行下载。

(二) 笔试注意事项

1. 试卷

同一科目试卷分A、B卷,答案直接填涂在答题卡上。

2. 答题卡

标准化考试所用的答题卡为A4幅面。正确填涂答题卡,是保证计算机评卷质量,保证考生成绩准确的前提。姓名栏请考生用钢笔或圆珠笔填写。“缺考”和“违纪”标记的信息点,由监考员给缺考的考生填涂,参加考试的考生千万不要填涂。

3. 准考证号

准考证号有九位,请考生将考生本人的准考证号用钢笔或圆珠笔认真写在空白格内,然后再用2B铅笔将对应的信息点涂黑,如果涂错准考证号,就会影响成绩。

4. 科目

科目代码如下:导游业务为1,旅游政策与法规为2,导游文化基础知识为3。考生考试时,考哪科就将相关的科目代码及A或B试卷栏的信息点涂黑,千万不能涂错,否则就会影响计算机评卷。

5. 怎样填涂答案信息点

考生在答试卷时,应将答题卡与答案对应的信息点涂黑。考生在考试时,要认真阅读试卷上的考试说明,认真审题,切勿多涂或少涂答案。

6. 其他注意事项

(1)铅笔不要削得太尖,否则在填涂答题卡时,就会增加涂黑信息点的时间。为此,可将铅笔削成扁方形,其宽度要小于信息点的宽度。使用2B自动铅笔,省时效果好。答案必须涂黑,不能涂得太轻(颜色太淡)、太细或太长,也不应涂出括号。

(2)修改错误时,要用塑料橡皮将原涂错的信息点擦干净,再涂上新答案。如果涂错的信息点擦不干净,计算机就会误读,因此影响考生的成绩。

(3)答题卡不能当做草稿纸和垫板,不能折叠、卷曲,应保持答题卡清洁,否则就会影响计算机评卷。

(4)考生必须用2B铅笔填涂答题卡信息点,不能用钢笔、圆珠笔、碳素笔、签字笔和其他型号

的铅笔,否则评卷时按“0”分处理。

(5)考试结束时,将答题卡和试卷一起交至监考老师处;不得将答题卡带出考场,否则按“作弊”行为处理。

二、复习指导与建议

为了能够让考生取得更好的成绩,我们提出以下学习建议:

(一)《导游业务》复习注意事项

(1)出题特点:注重知识的运用,试题所给出的选项混淆性强,考生在做题时,感觉所给的选项都似对似错,模棱两可。且试题考核得比较细,经常出些考生容易忽略的知识点。此外,灵活性比较强,特别是近年来,注重服务案例的考核。

(2)复习建议:针对以上特点,建议考生在复习备考时,应该全面复习。更值得提醒的是,新版《导游业务》的教材,在每章节里面都增加了一些“补充阅读材料”及“案例分析”,这些都是考核的范围之内,考生应该掌握,不能忽视。

(二)《旅游政策与法规》复习注意事项

(1)出题特点:注重知识的基础性考核,所给出的考题有一定的灵活性,并与实际运用相结合。

(2)复习建议:根据往年的考核方式,第一至第四章内容在判断题中出题比较多,总体占分比例在10~15分左右;第五、六、七、八、十、十二章是考试的重点,特别是第八章考核的内容比较多,像导游人员的计分办法、对导游人员违规行为的处罚等是每年必考的内容之一,一般占分比例在60~70分左右;第九、十一、十三、十四章一般占分比例在15~20分左右。

(三)《导游文化基础知识》复习注意事项

(1)出题特点:综合性比较强,试题考核得比较细,考生不容易把握。这也是每年考生感觉最难考的科目。判断题注重基础知识点考核;选择题所给出选择项比较偏、细,考生容易选错。

(2)复习建议:新版教材增加了《浙江导游文化基础知识》一书,我们建议考生在认真学习《导游文化基础知识》的同时,更加注重《浙江导游文化基础知识》的复习。《导游文化基础知识》和《浙江导游文化基础知识》两本书在考试中的占分比例是3:7。考生在复习时,应灵活运用两本书中的知识点。例如,考核岩溶地貌时,一般将全国其他地方的岩溶景观与浙江省内的岩溶景观放在一起考核;又如将杭州七洞中的岩溶洞穴与浙江省内其他地区的岩溶洞穴放在一起进行考核。其他如特产、名湖之类的内容考核也是如此。另外,请注意,《浙江导游文化基础知识》的附录部分也在考核的范围之内。

(四)复习误区

《浙江省导游考试一本通》是浙江省导游考试教材的配套复习资料。考生在复习时,不能脱离教材而注重对一本通的复习;很多考生在学习时,只注重一本通,甚至有部分考生仅仅背诵一本通试题的答案。这种复习方式万万不可取。考生在学习备考时,应以导游考试教材为本,以导游一本通为辅。两者灵活运用,如考生在学习教材的一章内容之后,再做一本通上面的试题,然后感觉没有掌握的知识点,再回头认真仔细地复习一遍。这样的学习效果会更佳,而且更容易掌握教材的知识点。

最后,预祝参加浙江省全国导游人员资格考试的考生取得最佳的成绩,顺利通过考试,早日取得导游证!

目 录

第一部分 《导游业务》同步练习题

第一章 导游服务学的研究对象	3
第二章 导游服务工作程序	8
第三章 导游服务综合技能	19
第四章 导游语言技能	25
第五章 特殊旅游团(者)的导游服务	30
第六章 旅游安全事故及突发事件的处理	35
第七章 旅游者与导游人员	43
第八章 导游业务相关知识	48

第二部分 《旅游政策与法规》同步练习题

第一章 中国特色社会主义理论体系	57
第二章 我国的基本国策	63
第三章 外交政策与旅游文明公约	68
第四章 宪法法律制度	71
第五章 民事法律制度	76
第六章 消费者权益保护法律制度	82
第七章 旅行社管理法规制度	87
第八章 导游人员管理法规制度	95
第九章 旅游饭店管理法规制度	103
第十章 旅游安全管理法规制度	107
第十一章 旅游者出入境管理法律、法规制度	112
第十二章 旅游资源管理法律、法规制度	117
第十三章 旅游交通管理法律制度	124
第十四章 浙江省旅游管理法规制度	128

第三部分 《导游文化基础知识》同步练习题

第一章 中国历史文化	135
第二章 中国民族民俗	141
第三章 中国自然旅游景观	147
第四章 中国古典园林	153
第五章 中国古代建筑	159
第六章 中国四大宗教	165
第七章 中国饮食文化	179
第八章 中国著名风物特产与各地大型节庆活动	183

第四部分 《浙江导游文化基础知识》同步练习题

第一章 浙江地理与历史	191
第二章 浙江经济、文化与旅游	196
第三章 浙江民族、民俗与民间艺术	199
第四章 浙江风物特产与美食	206
第五章 浙江著名景点诗词、楹联、游记选读	210
第六章 杭州旅游	217
第七章 嘉兴、湖州旅游	227
第八章 宁波、舟山旅游	231
第九章 绍兴、台州旅游	237
第十章 温州、丽水旅游	240
第十一章 金华、衢州旅游	245

第五部分 浙江省全国导游人员资格考试全真模拟题

《导游业务》全真模拟题一	253
《导游业务》全真模拟题二	264
《旅游政策与法规》全真模拟题一	275
《旅游政策与法规》全真模拟题二	288
《导游文化基础知识》全国部分全真模拟题一	300
《导游文化基础知识》全国部分全真模拟题二	310
《导游文化基础知识》浙江部分全真模拟题一	319
《导游文化基础知识》浙江部分全真模拟题二	329
《导游文化基础知识》综合版全真模拟题一	339
《导游文化基础知识》综合版全真模拟题二	349

第六部分 标准答案

《导游业务》同步练习题标准答案	361
《旅游政策与法规》同步练习题标准答案	365
《导游文化基础知识》同步练习题标准答案	371
《浙江导游文化基础知识》同步练习题标准答案	376
浙江省全国导游人员资格考试全真模拟题标准答案	381

第一部分

《导游业务》同步练习题

第一章 导游服务学的研究对象

一、判断题(正确的填 A,错误的填 B)

1. 游客与导游人员之间的矛盾构成了导游服务学研究的主要对象。 (V)
2. 导游服务是旅游服务的一个重要组成部分,它随着旅游活动的发展而发展。 (V)
3. 早期的导游服务主要是向导服务,与现代的导游服务相比,在服务方式上,前者是随意性的,后者则是规范化的。 (V)
4. 在人类历史上,旅游活动早在奴隶社会时期便已开始。 (V)
5. 在西欧,早在 16 世纪,旅行便被法国作为培育宫廷中年轻富有贵族成员的有效途径之一。 (V)
6. 1887 年,托马斯·库克亲任导游,带着 10 人,历时 70 天,做了人类历史上第一次环球旅行。 (X)
7. 近代的导游服务是导游服务的开创时期,也是现代导游服务的奠基时期。 (V)
8. 旅游消费是一种不同于一般物质产品的消费。 (V)
9. 旅行社的服务是旅游服务中最重要的服务。 (V)
10. 随着世界旅游业的不断发展,越来越多的人将导游作为一种兴趣爱好而参加到导游队伍中来。 (V)
11. 我国导游人员数量自 1980 年到 2008 年底,在近 30 年中增加了 200 多倍。 (V)
12. 我国导游服务经历了四个时期。 (V)
13. 1923 年 8 月,上海商业储蓄银行总经理陈光甫成立了“中国旅行社”,承办旅行代理业务。 (V)
14. 改革开放以后的时期,即为我国导游服务同国际接轨的时期。 (X)

二、单项选择题

15. 导游人员的优质服务是旅行社的品牌,它是以(A)为纽带,与消费者之间建立的一种契约。
A. 服务 B. 讲解 C. 感情 D. 文化
16. 导游服务的社会性来源于(C)的社会性。
A. 大众旅游 B. 旅游发展 C. 旅游活动 D. 现代旅游
17. 游客旅游活动的成败在更大程度上取决于(C)。
A. 旅游活动组织安排的质量 B. 旅游资源的质量
C. 导游服务的质量 D. 旅游环境的质量
18. 导游服务产生于(B),它是随着旅游活动的兴起、发展而逐步职业化的。
A. 18 世纪中叶 B. 18 世纪末 19 世纪初
C. 19 世纪中叶 D. 19 世纪末 20 世纪初
19. 导游服务学与旅游学之间是(B)的关系。
A. 兼收并蓄 B. 整体和部分
C. 个性与共性 D. 特殊与一般
20. 人类历史上第一家专门从事旅游活动组织和经营的旅行社成立于(C)年。

- A. 1841 B. 1843 C. 1845 D. 1864
21. 托马斯·库克是导游员的先驱,他是(A)人。
A. 英国 B. 法国 C. 美国 D. 德国
22. 世界上首次团队包价旅游是(C)。
A. 从莱斯特前往拉夫巴勒 B. 从莱斯特到利物浦
C. 从伦敦到巴黎 D. 从伦敦到利物浦
23. 我国劳动和社会保障部 1999 年颁发的《中国职业分类大典》,将导游作为一种职业列在其中第(C)大类“商业与服务业”之中。
A. 一 B. 二 C. 三 D. 四
24. 《旅行社国内旅游服务质量要求》颁布和实施的时间是(C)年。
A. 1995 B. 1996 C. 1997 D. 1998
25. 世界上许多国家都对导游人员规定了选拔程序,选拔的主要手段就是进行导游资格考试。我国于(C)年建立了全国导游资格考试制度。
A. 1985 B. 1989 C. 1991 D. 1994
26. 我国对导游人员实行等级考核制度始于(A)年。
A. 1991 B. 1993 C. 1995 D. 1998
27. 我国规定,获得导游资格证和导游 IC 卡的导游人员每年要参加不少于(B)的年审培训。
A. 72 小时 B. 56 小时 C. 65 小时 D. 7 天
28. 《导游人员管理条例》颁布的时间是(B)年。
A. 1987 B. 1995 C. 1999 D. 2002
29. 我国职业导游服务的初始时期是(A)。
A. 19 世纪末
B. 20 世纪 20 年代至中华人民共和国成立以前
C. 中华人民共和国成立以后至改革开放之前
D. 改革开放以后
30. 现代导游服务的主要特点不包括(B)。
A. 导游服务职业化 B. 导游服务自由化
C. 导游服务规范化 D. 导游人员管理的法制化
31. 自中华人民共和国成立至改革开放初期阶段,我国的导游服务是作为外事接待工作的面貌出现的,由于外事工作政策性强,政治思想素质要求高,因而对翻译导游人员提出了“三过硬”的工作要求。“三过硬”指的是(A)。
A. 思想、外语、业务过硬 B. 思想、政治、外语过硬
C. 政治、技术、外语过硬 D. 外语、思想、讲解过硬
32. 中国青年旅行社成立的时间是(C)年。
A. 1954 B. 1949 C. 1974 D. 1980
33. 导游服务的性质首先应该是其(A)。
A. 服务属性 B. 文化属性 C. 社会属性 D. 政治属性
34. 导游人员在导游服务过程中既负责检查和督促各接待单位落实合同的责任,又具有将各接待单位的意见和建议反馈给旅行社的义务。这是导游服务在旅游接待服务中的(D)。
A. 标志作用 B. 扩散作用 C. 纽带作用 D. 反馈作用
35. 导游人员通过导游讲解、回答游客的问讯等,给游客以知识、乐趣和美的享受,这体现了导游服务的(B)。
A. 社会性 B. 文化性 C. 服务性 D. 涉外性

36. 导游服务学的核心是(D)。
- A. 导游人员 B. 游客 C. 知识 D. 服务
37. 导游人员是吃“开口饭”的,一定要会说话。要学会“说话”,首先要学会(C)。
- A. 谦虚 B. 迎合 C. 听话 D. 委婉
38. 导游服务学研究的出发点是(B)。
- A. 旅行社的需要 B. 游客的需要
C. 旅游市场的需要 D. 导游服务质量的提高
39. 导游服务的质量高低则在很大程度上决定了旅游产品的使用价值,而旅游者往往就是根据其使用价值来购买旅游产品的。这说明了导游服务具有(D)。
- A. 纽带作用 B. 标志作用 C. 反馈作用 D. 扩散作用
40. 导游服务的属性除政治属性以外,还具有(A)。
- A. 服务性、经济性、文化性、涉外性、社会性
B. 社会性、文化性、涉外性、复杂性、独立性
C. 文化性、规范性、服务性、经济性、涉外性
D. 涉外性、文化性、综合性、服务性、标志性

三、多项选择题

41. 关于导游服务学,以下说法正确的是(A、B、C、D)
- A. 导游服务学是旅游学科的一个分支学科
B. 导游服务学是一门新兴的独立学科
C. 导游服务学是一门应用性很强的学科
D. 导游服务学是一门横跨多门学科的边缘性交叉学科
42. 现代旅游业是一项集(A、C、D、E)于一身的新兴产业,是现代化的硬件和高素质的软件相结合。
- A. 资源 B. 资金 C. 智力 D. 物力 E. 人力
43. 国际旅游市场上的竞争,归根结底是(A、B、C、D、E)
- A. 价格的竞争 B. 资源的竞争 C. 人才的竞争 D. 智力的竞争 E. 科技的竞争
44. 早期的导游服务主要是向导服务,与现代的导游服务相比(A、B、C、D、E)
- A. 在服务性质上,前者是业余的 B. 在服务性质上,前者带有偶然性
C. 在服务方式上,前者是随意性的 D. 在服务方式上,后者是规范化的
E. 在服务内容上,后者是全方位的服务
45. (B、C、D、E)为现代旅游活动的蓬勃发展创造了十分优越的条件。
- A. 产业革命的完成 B. 世界经济的稳定增长
C. 闲暇时间的增多 D. 各国政府对发展旅游业的重视
E. 居民收入的不断提高
46. 为了加强对导游人员的管理,我国对导游人员实行的制度包括(A、B、C、D、E)
- A. 资格考试制度 B. 记分管理制度
C. 年度审核制度 D. 等级评定制度
E. 注册登记制度
47. 改革开放以后,我国导游服务的主要特点是(A、C、D、E)
- A. 导游服务队伍扩展迅速
B. 导游服务作为外事接待工作的面貌出现的
C. 导游服务程序和服务质量实现了标准化和多元化
D. 导游服务管理实现了制度化和法制化

- E. 导游服务作为旅游服务的一部分构成了旅游产品的重要内容
48. 新中国成立后至改革开放前这一时期导游人员的工作任务是 (ABCE)
- A. 宣传员 B. 服务员 C. 翻译员 D. 讲解员 E. 调研员
49. 以下表述正确的有 (ABD)
- A. 未受旅行社委派的导游人员不得私自接待游客
 B. 导游人员的主要业务是导游讲解
 C. 导游人员向散客提供的接待服务, 必须按照事先约定的内容和要求提供
 D. 导游人员不得擅自增加、减少旅游项目或中止导游服务
 E. 导游人员不得提高或降低导游服务质量标准和规定的要求
50. 导游服务与其他旅游服务的不同之处是, 它不是一般的纯粹体能服务或简单的技能服务, 而是一种 (ABDE) 服务。
- A. 高智能的 B. 高技能的 C. 高标准的 D. 复杂的 E. 脑体结合的
51. 导游服务的经济性主要表现在 (ABCE)
- A. 直接创收 B. 扩大客源 C. 促销商品 D. 促进文化交流 E. 间接创收
52. 国际旅游界将导游员称为 (ABD)。
- A. 旅游业的“灵魂” B. “旅行社的支柱”
 C. “旅游业的支柱” D. “参观游览活动的导演”
 E. “民间大使”
53. 导游服务在旅游接待服务中的纽带作用, 主要表现在 (BCD)
- A. 导游与游客之间 B. 旅行社与游客之间
 C. 游客与各接待单位之间 D. 导游与各旅游接待单位之间
 E. 旅行社与各旅游接待单位之间
54. 旅游产品质量主要包括 ()。
- A. 旅游资源质量 B. 旅游服务质量
 C. 导游服务质量 D. 旅游环境质量
 E. 旅游活动组织安排质量
55. 导游人员要讲究说话的艺术, 说话的艺术包括 ()。
- A. 谦让 B. 恭敬 C. 委婉 D. 微笑 E. 迎合
56. 导游服务学研究的主要内容包括 ()。
- A. 导游服务基本原理 B. 导游服务运作与服务艺术
 C. 导游服务的地位与作用 D. 导游服务模式与规律性
 E. 导游服务质量与控制
57. 导游服务学的研究就是围绕提高导游服务质量这个中心, 研究和探索导游服务的 () 的一门学科。
- A. 基本原理 B. 服务艺术 C. 质量 D. 运作 E. 规律性
58. 古代的向导服务 ()。
- A. 不具有普遍的社会意义 B. 是导游服务的开创时期
 C. 不作为谋生的手段 D. 不可能形成向导队伍
 E. 是业余的, 带有偶然性
59. 托马斯·库克时期是 ()。
- A. 导游队伍的形成时期 B. 导游服务的开创时期
 C. 现代导游服务的奠基时期 D. 导游服务逐步走向职业化的时期
 E. 导游服务逐步走向规范化的时期

60. 导游服务学与相关学科的关系,以下表述正确的是()。

- A. 导游服务学与服务学之间是个性与共性的关系
- B. 导游服务学与服务学之间是特殊与一般的关系
- C. 导游服务学与旅游学之间是整体和部分的关系
- D. 导游服务学与旅游学之间是主导和从属的关系
- E. 导游服务学与其他相关学科之间是兼收并蓄的关系