

导游证 通关秘籍

赵玉宗 潘永寿 编著

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**

新大纲版

新增全国导游考试时间表

随书附赠光盘（内含21套历年考试真题）



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

导游证通关秘籍（新大纲版）

赵玉宗 潘永涛 编著

人 民 邮 电 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

导游证通关秘籍: 新大纲版 / 赵玉宗, 潘永涛编著

— 2版. — 北京: 人民邮电出版社, 2013. 12

ISBN 978-7-115-33212-7

I. ①导… II. ①赵… ②潘… 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(2013)第257008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、自治区、直辖市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 个考试科目分别提供了 4 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; 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, 修订后光盘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。

◆ 编 著 赵玉宗 潘永涛

责任编辑 郭佳佳

执行编辑 李 新

责任印制 周昇亮

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 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: 5.5

2013 年 12 月第 2 版

字数: 176 千字

2013 年 12 月北京第 1 次印刷

定价: 29.80 元(附光盘)

读者服务热线: (010)81055296 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号



■ ■ ■ ■ ■
前 言

导游被誉为“民间大使”，是旅游业乃至一个国家或地区的窗口。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水平，是影响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，主要包括了三个部分，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、自治区、直辖市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，不同地域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，尤其是结合本地特点提出的考试要求。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考试现场考试考官的工作经



历,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,有助于考生提升口试考试能力与应答技巧。同时,通过对多地历年考试真题的解析,本书还就3个考试科目分别拟定了4套模拟试题,以便考生进行实战演练。

本书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!本书的完成者还包括耿庆汇、寇敏、张言庆、陈丽英等同志,分别承担了书稿框架研究、导游词编写技巧、语言能力技巧以及现场考试面试技巧的编写工作。同时,本书编写过程中还得到了黄明丽、吴阿敏、吕佰玲等同志在资料收集、光盘拍摄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!

编者

2013年9月



■ ■ ■ ■ ■
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	3
1.4 证书办理	8
1.5 导游证管理	9
1.6 导游证版式	11
1.7 导游证年审	11
1.8 导游证的跨省异地转入、转出	12
1.9 导游证的遗失管理	12

2

第 2 篇 复习指导	13
2.1 考试大纲	13
2.1.1 《旅游政策法规》考试大纲	14

2.1.2	《导游基础知识》考试大纲	22
2.1.3	《导游实务》考试大纲	28
2.2	复习要点	31
2.2.1	《旅游政策法规》复习要点	31
2.2.2	《导游基础知识》复习要点	35
2.2.3	《导游实务》复习要点	39

3

第3篇 模拟试题 42

3.1	《旅游政策法规》模拟试题	42
3.1.1	《旅游政策法规》模拟试题(一)	42
	《旅游政策法规》模拟试题(一)参考答案	53
3.1.2	《旅游政策法规》模拟试题(二)	53
	《旅游政策法规》模拟试题(二)参考答案	62
3.1.3	《旅游政策法规》模拟试题(三)	63
	《旅游政策法规》模拟试题(三)参考答案	70
3.1.4	《旅游政策法规》模拟试题(四)	72
	《旅游政策法规》模拟试题(四)参考答案	79
3.2	《导游基础知识》模拟试题	81
3.2.1	《导游基础知识》模拟试题(一)	81
	《导游基础知识》模拟试题(一)参考答案	84
3.2.2	《导游基础知识》模拟试题(二)	86
	《导游基础知识》模拟试题(二)参考答案	90
3.2.3	《导游基础知识》模拟试题(三)	92

《导游基础知识》模拟试题(三)参考答案	96
3.2.4 《导游基础知识》模拟试题(四)	97
《导游基础知识》模拟试题(四)参考答案	100
3.3 《导游实务》模拟试题	102
3.3.1 《导游实务》模拟试题(一)	102
《导游实务》模拟试题(一)参考答案	107
3.3.2 《导游实务》模拟试题(二)	109
《导游实务》模拟试题(二)参考答案	114
3.3.3 《导游实务》模拟试题(三)	116
《导游实务》模拟试题(三)参考答案	121
3.3.4 《导游实务》模拟试题(四)	123
《导游实务》模拟试题(四)参考答案	130

第4篇 现场考试技巧 132

4.1 现场考试概述	132
4.1.1 现场考试的目的和意义	132
4.1.2 现场考试的内容	132
4.1.3 现场考试流程	132
4.1.4 现场考试评分标准	133
4.1.5 现场考试注意事项	134
4.2 礼仪技巧	134
4.2.1 着装规范	134
4.2.2 仪容礼仪	136

4.2.3 仪态礼仪	136
4.3 语言能力要求及技巧	137
4.3.1 面试语言能力要求	137
4.3.2 面试语言能力提升技巧	140
4.4 心理调适技巧	142
4.4.1 面试前的心理调适	143
4.4.2 面试中的心理调适	144
4.5 导游词编写要求及技巧	145
4.5.1 欢迎词讲解要求	146
4.5.2 景点导游词编写要求及技巧	149
4.6 导游规范服务能力回答要求及技巧	156
4.6.1 技巧一: 人、财、信息、物, 四要素 缺一不可	157
4.6.2 技巧二: 时间顺序, 不能打乱	159
4.6.3 技巧三: 分析问题、抓住本质	160
4.6.4 技巧四: 多种情况, 统筹兼顾	161
4.7 应急问题处理技巧	161
4.8 现场考试中需注意的问题	164
参考文献	166

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的资格。

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，并负责对各地考试工作进行监督管理。省级旅游行政管理部门负责组织、实施本行政区域内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需具备下列条件：

- (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, 能适应导游工作的需要。

(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 月份, 考试时间一般在每年的 9~12 月份。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相关通知。

表 1-1 部分省、区、市全国导游资格证考试笔试和口试时间参考表

省、区、市	笔试时间	口试时间
北京市	11 月 7 日	12 月 14 日-12 月 22 日
天津市	11 月下旬	
河北省	5 月 6 日-6 月 15 日	
山西省	11 月 3 日	11 月 4 日开始口试考试
内蒙古自治区	10 月 19 日-10 月 20 日	
辽宁省	3 月 30 日	2 月 26 日-3 月 6 日
吉林省	10 月下旬	11 月-12 月
黑龙江省	11 月 16-11 月 17 日	
上海市	11 月 9-11 月 10 日	11 月
江苏省	11 月 (一般为第三个双休日)	
浙江省	11 月 16-11 月 17 日	
福建省	11 月 3 日	
江西省	11 月 17 日	10 月中旬起开始 11 月 15 日前结束
山东省	6 月 22 日—7 月 15 日	
河南省	9 月 14 日	
湖南省	10 月 26 日-11 月 22 日	10 月 28 日-11 月 23 日

续表

省、区、市	笔试时间	口试时间
广东省	3月17日	
	9月7日	
海南省	11月16日	
重庆市	5月18-5月19日	5月25-5月26日
云南省	11月2-11月3日	11月4日-11月20日

三、报名材料

考生报考时需向报名点提交以下材料：

- (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

导游人员资格考试报名时，报考者可根据自身的语言能力，选报中文或外语。其中，外语包括英语以及日语、德语、韩语等多种语言类别的小语种。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，进行面试时使用所报考语种应试。

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）。

表 1-2 部分省、区、市全国导游资格证考试笔试和口试科目参考表

河北	笔试	《导游基础》、《河北旅游》、《旅游法规》、《导游实务》	
	口试	规定景点的模拟讲解和导游业务知识问答两部分	
吉林	笔试	《导游基础知识》(包括全国和吉林导游基础)、《旅游政策与法规》	
	口试	《导游实务》、导游讲解	
湖北	笔试	专业知识: 导游业务、导游基础知识	相关知识: 导游职业规范、时事政治
	口试	规定景点的模拟讲解和导游业务知识问答两部分	
广东	笔试	导游综合知识: 理论与时事政治、旅游法规、导游实务、导游技能; 广东历史概况、广东旅游资源、导游基础知识、文史常识	
	口试	导游服务能力: 语言技巧、景点知识、常规服务、应变知识、接待礼仪、中外互译(外语类)、短文复述	
辽宁	上机考试	旅游职业道德与政策法规: 政策法规、职业道德、时事政治	导游基础知识与导游服务规范: 全国导游基础知识、辽宁导游基础知识、导游服务规范
	口试	考生自我展示和回答评委提出的问题, 重点考核考生的综合素质、语言表达能力等	
湖南	上机考试	政策法规与职业道德、导游基础、导游实务、汉语言文学	
	口试	景点讲解; 电脑题库随机抽取导游规范、特殊问题处理及应变能力的考题; 考官提问	
北京	笔试	导游综合知识: 导游业务、政策法规、职业道德	导游基础知识: 全国导游基础、北京导游基础、当代北京概况
	口试	景点模拟讲解、景点基础知识	
重庆	笔试	中文类: 导游基础知识、导游业务知识、政策法规与职业道德; 外语类: 导游基础知识、导游业务知识、政策法规与职业道德	
	口试	导游讲解能力和导游规范服务能力, 导游特殊问题处理及应变能力	

续表

广西	笔试	导游基础知识（全国部分和广西部分）、导游实务与政策法规；英语类考生需加考英语	
	口试	景点讲解、导游规范、特殊问题处理及应变能力	
山东	笔试	《导游基础知识》、《导游实务》、《旅游政策法规》	
	口试	景区（点）讲解能力，导游服务规范与特殊问题处理及应变能力	
江苏	笔试	《导游法规知识》、《导游服务技能》、《导游基础知识》（包括全国及江苏导游基础）	
	口试	城市概况、景点讲解、导游规范、应变能力、5A 景点知识及综合知识问答。（外语类考生必须用应试语言应考，除以上考试内容外，还需增加与旅游相关的中级水平外语短文阅读和复述）	
上海	笔试	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）、导游服务规范与技能。（英语类还需加考英语，英语专业大学本科毕业的考生则可免英语笔试）	
	口试	讲解及语言表达能力、导游服务规范与特殊问题处理及应变能力	
浙江	口试	沿途讲解、景点讲解、导游综合知识题、业务题回答、仪容仪表	
	口试	《旅游政策与法规》（含时事政治）、《导游业务》、《导游文化基础知识》（其中导游文化基础知识科目含浙江导游文化基础知识）	
安徽	笔试	导游技能、导游基础、综合知识	
	口试	景点讲解、随机问答（随机问答包括政策法规、基础知识、导游业务、专业知识、应急避险、组织协调等方面内容）	
河南	笔试	导游基础知识：《导游基础》、《河南旅游基础》	导游综合知识：《导游业务》、《旅游法规》
	口试	模拟沿途讲解、模拟景点讲解、语言表达、导游规范、特殊问题处理及应变能力、礼节礼仪等	

续表

江西	笔试	导游基础知识：《江西导游》、《导游基础》、江西省旅游精品线路相关知识	旅游法规与导游业务：《导游业务》、《旅游法规》、时事政治
	口试	《导游服务能力》为现场模拟导游面试，采用室内模拟的形式，主要测试导游的讲解能力、导游规范服务能力和导游活动中特殊问题处理的应变能力、仪表仪容及礼节礼貌等等	
山西	笔试	全国导游基础知识、山西导游基础知识、导游实务、旅游法律法规	
	口试	口试考评要点为景点讲解、专题讲解、语言表达、导游服务规范、知识问答、导游词创新、仪表礼仪	
陕西	笔试	《旅游法规》、《导游业务》、《导游基础》、《陕西导游》	
	口试	景点讲解能力、语言表达能力、知识运用能力、规范服务能力、应变能力、旅游情景会话及综合知识问答等等	
天津	笔试	导游法规常识、全国导游基础知识、天津导游基础知识、导游业务等	
	口试	模拟导游及导游服务能力测试等	
海南	笔试	《旅游政策与法规》、《导游基础业务》、《导游基础知识》（包括全国导游基础知识）、《海南旅游概览》、《海南生态旅游》、《海南海洋旅游》	
	口试	语言表达、景点讲解、导游规范、应变能力、形象礼仪等	
甘肃	笔试	《导游法规和职业道德》、《导游基础》、《导游业务》、《甘肃导游》	
	口试	导游讲解能力（甘肃省主要景区景点）、导游服务规范能力、导游特殊问题处理及应变能力。外语类和加试外语的考生须用报考外语语种参加“导游服务能力”测试。	
贵州	笔试	《导游业务》、《政策法规与职业道德》、《贵州导游基础知识》、《全国导游基础知识》	
	口试	语言表达、景点讲解、导游规范、应变能力、形象礼仪等	

续表

福建	笔试	《导游基础知识》(含“中国台湾知识”部分)、《政策与法规》、《导游服务》
	口试	模拟景点讲解、知识问答、语言与仪态
黑龙江	笔试	《政策法规》、《导游业务》、《全国导游基础知识》、《黑龙江省地方导游基础知识》
	口试	景点讲解、现场提问
云南	笔试	《全国导游基础知识》、《云南导游基础知识》、《导游业务知识》、《旅游政策与法规》
	口试	导游景区景点讲解能力、导游规范服务能力、导游特殊问题处理及应变能力等
青海	笔试	《导游基础》、《导游业务》、《旅游政策法规》、《旅游职业道德与服务礼仪》等4科
	口试	导游讲解能力、导游规范服务能力与应变能力
新疆	笔试	《全国导游基础知识》、《新疆导游基础知识》、《旅游政策》、《旅游法规》、《导游业务知识》、《汉语言文学知识》
	口试	中文类: 模拟测试; 外语类: 模拟测试、外语语音听力测试
内蒙古	考试科目	中文类: 导游基础知识(全国部分、内蒙古部分)、导游业务、政策法规
		外语类: 导游基础知识(全国部分、内蒙古部分)、导游业务、政策法规、英语
西藏	考试科目	《西藏旅游解说词》、《导游基础知识》、《政策与法规》、《导游业务》、《马克思主义“四观”》及《西藏区情》
宁夏	考试科目	导游基础知识(包括《全国导游基础知识》、《宁夏导游基础知识》)、《政策法规》、《导游业务》、《现场模拟导游》

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。

外语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

导游人员资格考试国家旅游行政主管部门无指定的统一考试教材。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内的考试教材,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。但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。报考者可根据自愿选择是否参加培训以及参加何机构组织的培训。

四、成绩公布

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

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。