

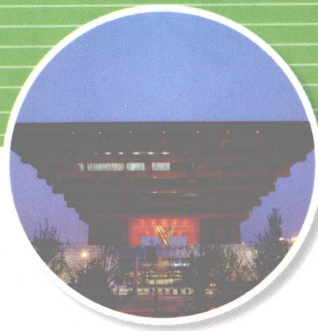
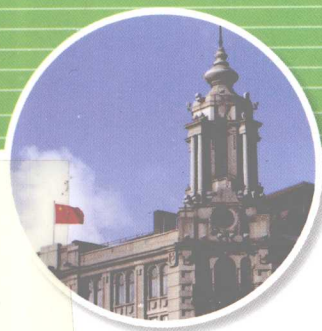
TG
QE

SHANGHAISHI DAOYOU KAOSHI YIBENTONG

上海市 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

SHANGHAISHI
DAOYOU KAOSHI
YIBENTONG



旅游教育出版社



SHANGHAISHI DAOYOU KAOSHI YIBENTONG

上海市 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

责任编辑:马瑞

图书在版编目(CIP)数据

上海市导游考试一本通/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,2011.6

ISBN 978-7-5637-2157-3

I. ①上… II. ①中… ②导… 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 077621 号

上海市导游考试一本通
中国导游考试在线网 编著
导游考试辅导教材编写组

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	tepfx@163. com
印刷单位	北京京师印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	880 × 1230 1/16
印 张	25
字 数	545 千字
版 次	2011 年 6 月第 1 版
印 次	2011 年 6 月第 1 次印刷
定 价	50.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

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《上海市导游考试一本通》,适用于参加上海市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全真模拟试题集两大部分,全面、系统训练考生专业知识和技能,有效提高应试能力,可作为各层次考生备考辅导资料。

《上海市导游考试一本通》有以下几个特点:

一、权威性、高命中率

《上海市导游考试一本通》由上海市著名旅游院校老师编写,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。其中几位老师曾担任上海市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。此外,本书还将近几年上海市导游考试的真题收录书中,权威性更强。

二、基础性、综合性强

《上海市导游考试一本通》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。全真综合模拟试题的题型、题量、分值与真实考试完全吻合,可使考生提前熟悉考试要求,以便在考场上有更好的发挥。

三、唯一性、针对性强

由于各地导游考试教材内容每隔几年都会进行相应的变动,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。而一本通弥补了这样的空缺,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

上海市全国导游人员资格考试须知

一、笔试有关说明

1. 各科目的笔试全部采用闭卷形式。
2. 考试题型分判断题、单项选择题、多项选择题、不定项选择题、综合分析题、案例分析题等。(全部是客观题)

附:题型题量表

题型	题量	分值	其他
判断题	30 小题	30 分	
单项选择题	60 小题	60 分	
多项选择题	20 小题	40 分	
综合分析题	10 小题	20 分	不定项选择

3. 各科目的笔试考试时间均为 120 分钟。
4. 《导游法律知识与道德修养》试卷,当年 1~10 月份重大时事占 5%~10%。

二、笔试备考提示

1. 考生在复习备考时,应以上海市当年导游考试大纲为指导,以导游考试教材为基础,以《上海市导游考试一本通》为重点练习。
2. 《导游基础知识》复习侧重于下册,考试时出题比较多。
《导游法律知识与道德修养》侧重于第三章、第四章、第五章、第七章、第十章、第十四章、第十五章、第十六章。
《导游服务规范与技能》出题比较细,知识分布比较广,考生应对照考试大纲进行复习。同时侧重于第二章、第三章、第四章、第七章。

3. 1~10 月份时政资料考生可以登录中国导游职业教育网 [www. daoyoupx. com](http://www.daoyoupx.com) 进行下载。

三、口试(现场模拟考试)有关说明

口试(现场模拟导游考试)的目的是检查考生对所报语种的语言组织和表达能力、游览区(点)知识的掌握和讲解能力、导游服务规范与特殊问题处理及应变能力。

所报语种是指中文(普通话)、外语(英语、日语、朝鲜语、德语、俄语、法语、西班牙语等)。

口试(现场模拟导游考试)分两大部分,即“游览区(点)讲解能力”和“导游服务规范与特殊问题处理及应变能力”。

中文类导游:现场模拟导游考试的两部分内容分别在两个考场考试,考试的总时间约为14分钟,其中“游览区(点)讲解和语言表达”一般为8分钟,内容有游览区概况讲解、景点讲解和问答。“导游服务规范与特殊问题处理及应变能力”一般为6分钟。

外语类导游:英语、朝鲜语等外语(除日语、德语、俄语、法语、西班牙语外)口试(现场模拟导游考试)的两部分内容在同一考场考试,考试的总时间约为15分钟,内容有游览区概况讲解、景点讲解和问答、导游服务规范与特殊问题处理及应变能力的问题回答。日语、德语、俄语、法语、西班牙语的口试(现场模拟导游考试)的两部分内容在同一考场考试,考试的总时间为20分钟,内容有外译中和中译外、游览区概况讲解、景点讲解和问答、导游服务规范与特殊问题处理及应变能力的问题回答。要求讲解时发音准确、吐字清楚,表达自然流畅,语法正确、文辞达意,层次清晰、所涉及的知识正确全面,突出重点、有新意。

四、考试分数线划分

笔试每科共有120题,满分为150分;中文笔试三科总分共450分,270分为合格线,但每科不得低于75分。

目 录

第一部分 《导游服务规范与技能》同步练习题

第一章 导游概述	3
第二章 导游服务程序	10
第三章 旅游者个别要求的处理	16
第四章 旅游故障处理	19
第五章 导游人际交往技能	24
第六章 导游语言技能	30
第七章 导游带团活动技能	36
第八章 导游服务相关知识	38

第二部分 《导游法律知识与道德修养》同步练习题

第一章 新时期新阶段党和国家的指导思想	47
第二章 新时期新阶段全国人民的奋斗目标	49
第三章 新时期新阶段重大战略、方针、政策	55
第四章 法和宪法基础常识	59
第五章 民事法律规定	62
第六章 旅行社管理法律规定	71
第七章 导游人员管理法律规定	80
第八章 旅游安全与保险法律规定	89
第九章 出入境管理与出境旅游管理法律规定	95
第十章 旅游交通管理法律规定	101
第十一章 食品卫生、住宿与娱乐管理法律规定	104
第十二章 旅游资源保护法律规定	107
第十三章 上海市旅游法规	112
第十四章 旅游消费维权与纠纷处理	117
第十五章 旅游职业道德建设	127
第十六章 上海市导游人员职业道德建设	131

第三部分《导游基础知识》(上册)同步练习题

第一章 旅游发展要略	137
第二章 中国历史文化与著名古迹	142
第三章 中国旅游地理	148
第四章 中国民族民俗	151
第五章 中国四大宗教	157
第六章 中国古代建筑	168
第七章 中国古代园林	174
第八章 中国文学艺术	178
第九章 中国饮食文化	184
第十章 中国风物特产	189
第十一章 中国港澳台地区	194
第十二章 中国主要客源国	196

第四部分《导游基础知识》(下册)同步练习题

第一章 上海概况	201
第二章 上海旅游业	206
第三章 上海旅游资源	210
第四章 上海民俗风情	218
第五章 上海文学艺术和体育娱乐	221
第六章 上海城市建筑艺术	225
第七章 上海饮食和小吃	230
第八章 上海的休闲购物旅游	233
第九章 上海旅游服务设施	236

第五部分 上海市导游考试全真模拟题

上海市全国导游人员资格考试《导游服务规范与技能》全真模拟题一	243
上海市全国导游人员资格考试《导游服务规范与技能》全真模拟题二	253
上海市全国导游人员资格考试《导游服务规范与技能》全真模拟题三	263
上海市全国导游人员资格考试《导游法律法规与道德修养》全真模拟题一	272
上海市全国导游人员资格考试《导游法律法规与道德修养》全真模拟题二	282
上海市全国导游人员资格考试《导游法律法规与道德修养》全真模拟题三	292
上海市全国导游人员资格考试《导游法律法规与道德修养》全真模拟题四	302

上海市全国导游人员资格考试《导游法律知识与道德修养》全真模拟题五	311
上海市全国导游人员资格考试《导游基础知识》全真模拟题一	321
上海市全国导游人员资格考试《导游基础知识》全真模拟题二	329
上海市全国导游人员资格考试《导游基础知识》全真模拟题三	336
上海市全国导游人员资格考试《导游基础知识》全真模拟题四	344
上海市全国导游人员资格考试《导游基础知识》全真模拟题五	351

第六部分 标准答案

《导游服务规范与技能》同步练习题标准答案	361
《导游法律知识与道德修养》同步练习题标准答案	364
《导游基础知识》(上册)同步练习题标准答案	372
《导游基础知识》(下册)同步练习题标准答案	378
上海市导游考试全真模拟题标准答案	381

第一部分
《导游服务规范与技能》
同步练习题

第一章 导游概述

一、是非题(正确的填 A,错误的填 B)

1. 在最初的含义上,导游是作为一种助游活动出现的。 ()
2. 导游活动的原始形态是伴随着人类旅行的产生而萌芽的,但作为一种社会现象的导游活动是现代社会的产物。 ()
3. 在中国古代旅行活动中,文人学士的漫游最具规模和影响力。 ()
4. 唐代是中国古代旅行发展的高峰时期。 ()
5. 旅游开始成为一种社会性的活动始于 19 世纪 30 年代。 ()
6. 世界上第一家旅行社成立于 1841 年。 ()
7. 职业导游员的诞生,是导游活动作为一种社会现象出现的标志。 ()
8. 英国人视导游员为“祖国的脸面”。 ()
9. 在德国,没有职业导游员,所有的导游员都是临时或兼职的。 ()
10. 导游活动的出现以职业性导游服务为标志。 ()
11. 在我国,导游服务的收费通常另行计价。 ()
12. 在托马斯·库克时代,导游行为就有一个明确的标准,开始出现了规范化的操作。 ()
13. 我国职业导游员的出现同我国旅游业的诞生是同步的。 ()
14. 1949~1978 年是我国导游发展成型时期。 ()
15. 中国国际旅行社、中国旅行社的成立时间分别是 1954 年和 1974 年。 ()
16. 国家旅游局颁布了《导游人员管理暂行规定》是在 1987 年。 ()
17. 1995 年起,国家对导游员实行计分管理制度和年审审核制度,有力地推进了我国导游管理体制的完善。 ()
18. 导游属于旅游接待服务的一种,是旅游接待服务的核心和纽带。 ()
19. 导游服务的存在以旅游者的需要为前提,而旅游者对导游的需要又是由旅游的特点所决定的。 ()
20. 导游服务的行为特征是讲解。 ()
21. 导游服务表现方式有声像导游和人工导游两种。 ()
22. 独立带团既是导游接待服务的特点之一,也是导游员上岗的前提条件。 ()
23. 满足旅游者的消费需求,更多的是满足其精神消费。 ()
24. 导游服务不是一般的简单操作,而是导游员借助一定的知识和技能向旅游者提供旅游便利的一种高智能的服务。 ()
25. 按照服务的一般分类,导游服务可分为规范化服务和个性化服务。 ()
26. 导游工作是一项服务工作又不单纯是一项服务工作,它涉及政治、经济、文化等各个方面,这是导游服务差异性大的表现。 ()
27. 导游服务的主体是旅游者,客体是导游员。 ()
28. 导游员的学识、气质、秉性会影响旅游消费。 ()
29. 导游员不仅是接待服务的承担者,也是旅游活动的主导者。 ()
30. 旅游者是指任何一个到他(她)惯常环境以外地方去旅行,持续时间不超过 6 个月,并且旅行的

- 主要目的不是通过所从事的活动从访问地获取报酬的人。()
31. 旅游者包括过夜旅游者和1日游旅游者。()
32. 旅游情境是旅游者在进行旅游消费时所处的特定背景。()
33. 旅游者在特定情境中的消费内容决定着导游服务的内容。()
34. 导游服务的原则是导游员在接待服务过程中所必须遵循的准则。()
35. 导游是旅游业生存和发展的生命线。()
36. 满足旅游者的需求,就是提供规范化服务和个性化服务。()
37. 导游服务规范化是导游服务质量的基础和保证,一般包括服务标准和服务程序两项内容。()
38. 导游服务标准是针对导游服务特点,对导游接待流程作出的详细规定,包括服务顺序和服务内容。()
39. 所谓个性服务就是根据旅游团的特点,提供有针对性的服务。()
40. 个性服务常常起到事半功倍、画龙点睛的效果。()
41. 社会效益和经济效益是导游服务追求的目标。()
42. 导游是经营性的服务活动,又是传播性的社会活动。()
43. 扩大客源、推销商品和促进经济交流都是导游服务的经济效益直接产出。()
44. 对旅游者不合理的要求,导游员应本着尽量满足旅游者需求的原则进行处理。()
45. 根据《上海市导游人员管理办法》,导游员是指依法取得导游执业资格,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。()
46. 导游证的有效期为3年,需要在有效期满后继续从事导游活动的,应当在有效期届满3个月前,向当地人民政府旅游行政管理部门申请换发导游证。()
47. 临时导游证的有效期限最长不超过3个月,可以延期。()
48. 只要取得了导游证,导游员就可以长期从事导游活动。()
49. 专职导游员一般是旅行社的正式员工。()
50. 在游览过程中,旅游者能否在文化知识方面有所收益,能否获得身心上的愉悦和满足,他们的人身和财产安全能否得到保障等,在很大程度上取决于导游员的工作责任心。()
51. 导游服务同其他旅游服务相比最大的特点在于它主要是运用语言为旅游者服务。()
52. 导游员需要掌握的基本常识包括旅行常识和日常生活常识两个方面。()
53. 仪表仪态是一个人的内在素质和修养的体现。()
54. 递名片是社交场合一种重要的自我介绍方式。()
55. 整洁和庄重是服饰穿戴的两个基本要求。()
56. 合掌礼亦称合十礼,佛教礼节,盛行于印度和东南亚佛教国家,泰国尤盛。()

二、单项选择题

57. 在我国()朝,把专门引导旅行游览的导游图称为“图经”、“地经”。
- A. 汉 B. 唐 C. 宋 D. 明
58. 中国最早的旅行社创设于()年。
- A. 1923 B. 1927 C. 1949 D. 1954
59. 导游人员分为国际导游员、全程陪同导游员、地方陪同导游员和景区景点导游员,这是按()划分的。
- A. 业务范围 B. 职业性质 C. 使用语言 D. 技术等级
60. 在下列类型服务中,导游员应向游客提供的基本服务是()。
- A. 讲解服务 B. 人性服务 C. 规范化服务 D. 超值服务

61. 在社交场合,无论男士女士,进入室内均不宜戴()。
- A. 帽子 B. 手套 C. 墨镜 D. 披肩
62. 导游员讲解时()。
- A. 不得吸烟 B. 最好不吸烟
C. 征得客人允许方可吸烟 D. 是否吸烟视情况而定
63. ()是导游人员应具备的素质,它是导游员成就事业之本。
- A. 敬业精神 B. 知识结构 C. 技能水平 D. 身体素质
64. ()原则是导游服务的出发点。
- A. 满足游客要求 B. 经济效益 C. 按合同办事 D. 合理而可能
65. 导游服务的()特点,要求导游员有高度的责任心和心理自控能力。
- A. 独立性强 B. 知识面广 C. 差异性大 D. 关联度高
66. 导游服务的()特点,要求导游员在事业心、协调能力和公关能力等方面严格要求自己。
- A. 独立性强 B. 知识面广 C. 差异性大 D. 关联度高
67. 导游工作的服务性决定了()是衡量导游工作好坏的标准。
- A. 旅行社的效益 B. 游客的安全性
C. 旅游活动的计划性 D. 顾客满意度
68. 一位游客所带的箱包拉链坏了,导游员帮他找到了一个修理的地方,此项服务对导游员来说,属于()。
- A. 规范化服务 B. 个性化服务 C. 标准化服务 D. 超计划服务
69. 国家旅游局决定对持证导游员实行等级评定始于()年。
- A. 1989 B. 1990 C. 1993 D. 1995
70. 评估导游服务质量的基本尺度是()。
- A. 提供规范服务 B. 是否履行合同 C. 等距离交往 D. 遵循游客至上原则
71. 旅游业作为一种独立的行业在我国出现,始于()年。
- A. 1923 B. 1925 C. 1950 D. 1978
72. 我国《导游服务质量》国家标准于()年6月1日开始正式施行。
- A. 1995 B. 1996 C. 1998 D. 1999
73. 在旅游接待服务中,居于主导地位的是()。
- A. 住宿服务 B. 餐饮服务 C. 导游服务 D. 购物服务
74. 导游接待服务的全过程是()、单兵作战的活动方式。
- A. 流动的 B. 标准化的 C. 多方面的 D. 程式化的
75. 礼仪是社会文明的标志,是人际交往中()行为的规范。
- A. 文明 B. 语言 C. 举止 D. 道德
76. 下列选项中,叙述不正确的是()。
- A. 英国人托马斯·库克是世界上第一家旅行社的创办者
B. 英国人托马斯·库克是世界上最早的接待性旅游活动的组织者
C. 英国人托马斯·库克是世界上最早的职业旅游代理商
D. 英国人托马斯·库克是现代意义上最早的职业导游员
77. 导游员对()知识的掌握,有助于针对不同旅游者的具体情况提供相应的服务。
- A. 美学 B. 心理学 C. 旅游客源地 D. 法规
78. 导游作为一种专门的社会职能是随着()旅游的崛起而出现的。
- A. 古代 B. 近代 C. 现代 D. 当代
79. 导游员小张作为翻译身份参加宴会时,他()的行为是不应该的。

- A. 向客人祝酒 B. 不为客人布菜 C. 随时翻译 D. 不喧宾夺主
80. 握手礼源自于(), 现已成为全世界人际交往中最常见、最普遍的见面礼。
A. 欧洲 B. 中国 C. 美洲 D. 东南亚
81. 从社会关系而言, 导游员和游客之间应属()关系。
A. 泛缘 B. 亲缘 C. 业缘 D. 地缘
82. ()原则是导游员处理旅游者计划外要求的一个重要尺度。
A. 按合同行事 B. 合理而可能 C. 效益 D. 满足游客需求
83. 我国导游人员管理的第一部行政法规是()。
A. 《导游人员管理暂行规定》 B. 《旅游涉外人员守则》
C. 《导游人员管理条例》 D. 《导游服务质量》
84. 我国首次对出境领队进行培训、考核并颁发《领队证》是在()年。
A. 1995 B. 1996 C. 1997 D. 1999
85. 国家旅游局在全国范围内举行导游资格考试始于()年。
A. 1985 B. 1987 C. 1989 D. 1992
86. 同其他旅游服务相比, 导游员主要是运用()来满足旅游者的需求。
A. 技能 B. 知识 C. 服务 D. 语言
87. 我国导游队伍的主体是()。
A. 专职导游员 B. 兼职导游员 C. 自由职业导游员 D. 中文导游员
88. 导游讲解在导游服务中占主体地位, 实地导游不仅不会被图文声像导游方式所替代, 而且将永远在导游服务中处于主导地位, 这是因为()。
A. 导游讲解科技化程度高
B. 导游讲解具有可视性
C. 导游讲解可提供因人而异的个性化服务
D. 导游讲解价格便宜
89. 根据人际交往的礼节, 导游人员在介绍他人时, 一般是()。
A. 将身份高者介绍给身份低者 B. 将年长者介绍给年轻者
C. 将男士介绍给女士 D. 将客人介绍给主人
90. 导游员须具备果断、自律、理智的素养, 掌握一定的服务原则和技能, 这是导游服务的()特点所决定的。
A. 知识面广 B. 关联度高 C. 独立性强 D. 差异性大
91. 爱祖国是各国伦理道德的核心, 是导游人员必备的()修养。
A. 道德 B. 素质 C. 文化 D. 学风
92. 取得高级导游资格()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, 经考核合格者可晋升为特级导游人员。
A. 3 B. 4 C. 5 D. 6
93. 导游员通过引导和生动精彩的讲解, 给游客以知识、乐趣和美的享受, 这体现了导游服务的()。
A. 社会性 B. 文化性 C. 服务性 D. 涉外性
94. 小张取得导游资格证书后, 又与旅行社签订了劳动合同, 他可以持劳动合同向()申请领取导游证。
A. 国家旅游局 B. 省级旅游局 C. 地方级旅游局 D. 县级旅游局
95. 现为香港中国旅行社股份有限公司前身的中国旅行社成立于()年。
A. 1921 B. 1927 C. 1924 D. 1923

- D. 先将年轻者介绍给年长者
E. 先将主人介绍给客人
109. 20 年来,我国导游建设的成就主要体现在()。
- A. 导游服务商品化 B. 导游管理制度化
C. 导游服务专业化 D. 导游职业自由化
E. 导游接待人性化
110. 导游服务工作差异性大,主要是导游员带团容易受()因素变化的影响。
- A. 自身心理 B. 服务对象 C. 自身生理 D. 天气 E. 旅游情境
111. 下列内容中,()符合导游职业的规范和要求。
- A. 保持服装平整、洁净 B. 男导游穿无领汗衫
C. 男导游留胡子 D. 女导游员身高 1.57 米
E. 女导游适当地化妆
112. 问候的顺序通常是()。
- A. 年轻者应先向年长者问候 B. 年长者应先向年轻者问候
C. 男性应先向女性问候 D. 身份低者应先向身份高者问候
E. 女性应先向男性问候
113. 鞠躬礼源自中国,现在盛行于()。
- A. 朝鲜 B. 日本 C. 韩国 D. 西方 E. 东南亚
114. 介绍时,一般双方要起立,()可例外。
- A. 年长者 B. 身份高者 C. 主人 D. 客人 E. 女士
115. 下列说法正确的选项有()。
- A. 递名片是社交场合中一种重要的自我介绍方式
B. 递名片时应用双手,至少用右手
C. 接名片时要用右手,以示尊重
D. 接过名片之后应马上放好
E. 与西方人交往时,一般不随意交换名片
116. 下列不符合宴席中的礼节及注意事项的是()。
- A. 餐巾应该挂在胸前而不能放在膝上,也不能用来擦汗和鼻涕
B. 席间碰翻酒水,不要手忙脚乱,要自行处理干净,并对邻座说“对不起”
C. 吃有骨、刺的食物,不可将骨、刺吐在桌上,而应用餐具或手取出放在接碟里
D. 西餐桌上的食物都要用刀叉进食,不能用手取食
E. 正式宴会由侍者布菜,不要拒绝送来的菜,实在不爱吃的菜尝一两口后可将其留在盘中
117. 导游服务的经济性主要表现在()。
- 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
118. 晋升中级导游员的基本条件是()。
- A. 获得初级导游资格 2 年以上 B. 业绩明显
C. 水平较高 D. 影响较大
E. 经考核合格
119. 导游服务泛指为满足游客旅行游览需要所提供的引导活动,这一概念至少包含着()等几层意思。
- A. 满足游客需要是导游服务的出发点
B. 导游服务的行为特征是引导
C. 导游服务能满足旅游者的精神需要,因而有一定的使用价值