



全国导游人员资格考试系列教材

Daoyou Zige Kaoshi Kaodian Suji Shouce

# 导游资格考试 考点速记手册

全国导游人员资格考试教材编写组◎编



旅游教育出版社



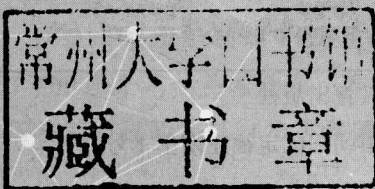
全国导游人员资

Daoyou Zige Kaoshi Kaodian Suji Shouce

导游资格考试

考点速记手册

全国导游人员资格考试教材编写组◎编



北京·旅游教育出版社

策 划：安颖侠  
责任编辑：安颖侠 巨瑛梅 贾东丽

### 图书在版编目(CIP)数据

导游资格考试考点速记手册 / 全国导游人员资格考试教材编写组编. — 北京：旅游教育出版社，2017.8  
ISBN 978-7-5637-3616-4

I. ①导… II. ①全… 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(2017)第189998号

### 导游资格考试考点速记手册

全国导游人员资格考试教材编写组 编

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
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京柏力行彩印有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710毫米 × 1000毫米 1/16
印 张	28
字 数	466千字
版 次	2017年8月第1版
印 次	2017年8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

2017年全国导游资格考试已进入倒计时，我们在出版了全国导游人员资格考试系列教材后，应广大考生强烈要求研发了《导游资格考试考点速记手册》。本书依据考试大纲精简教材繁杂的内容，直接精选罗列考点，并以图表、曲线、顺口溜等多种形式总结呈现考点，帮助考生在有限时间内更加高效地理解和记忆考点。

具体来说，本书有以下特点：

(1) 考点全。作者以考试大纲为依据，以我社4本导考教材为基础，从中全面梳理和归纳了800多个高频易考考点，基本做到了无死角，全覆盖。另外，具体考点还标注了要求掌握的等级以及易考题型，真正做到让考生有针对性地复习。

(2) 内容精。在涵盖所有考点的前提下，简化考试用书内容，清晰罗列核心知识点，使考生一目了然。作者根据多年的导考辅导授课经验，研究命题人命题思路和重点，依据大纲，从130万字的内容里提取了40多万字的纯干货考点，从而帮助考生在短时间内，掌握考点，提高复习效率。

(3) 方法巧。“授人以鱼，不如授人以渔。”本书以图表详解、结构导图的形式使知识体系一目了然，通过下划线、加黑、顺口溜、对比记忆等一些巧妙的方式方法来加强考生对考点的理解记忆，使人感到备考快速高效不枯燥。同时，在核心考点后配套习题精练，并进行详细解析，帮助考生消化考点内容，加深对知识的理解，拓宽答题思路，提高答题技巧。习题精练包括单选、多选、判断题型。

(4) 时效强。本书所涉及的法律法规、数据等均为最新公布，时效性强。在导游考试中，出题人都有可能出一些时事性的试题，以考查考生对本行业最前沿动态的掌握情况。比如2017年7月中国又增加了两项世界遗产——鼓浪屿和可可西里，现我国共有52项世界遗产。这可以作为教材的有效补充，以备

考试的不时之需。

另外，需要说明的是，考点是作者根据自己的逻辑思路从教材中提炼总结的，并不是完全按照教材的结构去阐述的。因此，会有个别章节的架构跟教材目录不一致的情况。

由于时间仓促，本书尚有不足之处，希望广大读者不吝赐教，万分感激。最后祝广大考生能够乘风破浪、顺利通关！

旅游教育出版社

# 目录 Contents

## 政策与法律法规

第一章 宪法基本知识	3
大纲要求	3
大纲解读	3
考点精讲	3
第一节 概述	3
第二节 基本国策、根本制度、根本任务	5
第三节 国家机构	9
第四节 公民的权利与义务	10
第五节 国旗、国徽、国歌和首都	11
第二章 依法治国与依法治旅	12
大纲要求	12
大纲解读	13
考点精讲	13
第一节 全面依法治国概述	13
第二节 全面依法治国五大体系	14
第三节 全面依法治国六大任务	14
第四节 全面依法治旅、依法兴旅	14
第三章 旅游方针政策	15
大纲要求	15
大纲解读	15
考点精讲	16
第一节 加快旅游业发展的相关政策	16
第二节 国民旅游休闲纲要	20
第三节 “十三五”旅游业发展规划	20

<b>第四章 旅游法</b> .....	24
大纲要求.....	24
大纲解读.....	25
考点精讲.....	25
第一节 旅游法概述.....	25
第二节 旅游法的主要法律制度和基本内容.....	27
<b>第五章 合同法律制度</b> .....	30
大纲要求.....	30
大纲解读.....	30
考点精讲.....	31
第一节 合同法概述.....	31
第二节 合同的订立和效力.....	32
第三节 合同的履行、变更、转让、解除和终止.....	36
第四节 违约责任.....	38
第五节 旅游服务合同.....	40
<b>第六章 旅游者与消费者权益保护法律制度</b> .....	43
大纲要求.....	43
大纲解读.....	44
考点精讲.....	44
第一节 旅游者的权利与义务.....	44
第二节 消费者权益保护法律制度.....	50
第三节 旅游不文明行为记录管理暂行办法.....	63
第四节 治安管理处罚法律制度.....	64
<b>第七章 侵权责任法律制度</b> .....	67
大纲要求.....	67
大纲解读.....	68
考点精讲.....	68
第一节 概述.....	68
第二节 侵权责任规则原则.....	69
第三节 侵权责任的构成要件及免责和减轻责任事由的规定.....	70
第四节 侵权责任方式.....	72
第五节 类型化侵权责任.....	72
<b>第八章 旅行社法律制度</b> .....	78
大纲要求.....	78
大纲解读.....	78
考点精讲.....	79
第一节 概述.....	79

第二节	旅行社的设立	80
第三节	旅行社行业管理制度	85
第四节	旅行社的经营原则与经营规范	86
第五节	旅行社的权利与义务	92
<b>第九章</b>	<b>导游人员相关法律制度</b>	<b>94</b>
大纲要求		94
大纲解读		94
考点精讲		94
第一节	概述	94
第二节	导游人员管理制度	96
第三节	导游、领队人员的权利和义务	97
第四节	导游、领队引导文明旅游规范	99
<b>第十章</b>	<b>旅游安全与保险法律制度</b>	<b>100</b>
大纲要求		100
大纲解读		101
考点精讲		101
第一节	旅游安全管理制度	101
第二节	旅游保险法律制度	106
<b>第十一章</b>	<b>旅游出入境与交通法律制度</b>	<b>107</b>
大纲要求		107
大纲解读		107
考点精讲		108
第一节	出入境证件制度	108
第二节	航空运输管理法律制度	114
第三节	铁路运输管理法律制度	118
第四节	道路运输管理法律制度	120
第五节	水路运输管理法律制度	121
<b>第十二章</b>	<b>食品安全、娱乐、住宿相关法律制度</b>	<b>122</b>
大纲要求		122
大纲解读		122
考点精讲		123
第一节	食品安全相关法律制度	123
第二节	娱乐场所相关管理制度	125
第三节	住宿相关管理制度	126
<b>第十三章</b>	<b>旅游资源保护法律制度</b>	<b>129</b>
大纲要求		129
大纲解读		129



考点精讲	129
第一节 风景名胜区法律制度	129
第二节 文物保护法律制度	132
第三节 自然保护区管理法律制度	136
第四节 野生动物保护法律制度	139
第五节 保护世界文化和自然遗产公约	142
<b>第十四章 旅游投诉的相关法律制度</b>	<b>144</b>
大纲要求	144
大纲解读	144
考点精讲	145
第一节 概述	145
第二节 旅游投诉受理和处理制度规定	145
第三节 民事证据的种类、证明对象、证明责任和证明标准	149
第四节 审理旅游纠纷案件适用法律的规定	150

## 导游业务

<b>第一章 导游服务概述</b>	<b>155</b>
大纲要求	155
大纲解读	155
考点精讲	155
第一节 导游服务的产生和发展	155
第二节 导游服务的类型与范围	158
第三节 导游服务的性质和特点	159
第四节 导游服务的基本原则	163
第五节 导游服务的发展趋势	164
<b>第二章 导游服务的客体——游客</b>	<b>164</b>
大纲要求	164
大纲解读	165
考点精讲	165
第一节 游客的出游动机与心理特征	165
第二节 游客的行为特征	166
<b>第三章 导游服务的主体——导游人员</b>	<b>169</b>
大纲要求	169
大纲解读	169
考点精讲	169

第一节	导游人员的分类	169
第二节	导游人员的职责	171
第三节	导游人员的从业素质	173
第四节	导游人员的形象	176
第五节	导游人员的修养与行为规范	180
<b>第四章</b>	<b>旅游团队导游服务程序与服务质量</b>	<b>182</b>
大纲要求		182
大纲解读		182
考点精讲		182
第一节	地方导游服务程序与服务质量	182
第二节	全程导游服务程序与服务质量	190
第三节	出境旅游领队服务程序与服务质量	194
第四节	旅游景区导游服务程序和服务质量	199
<b>第五章</b>	<b>散客旅游服务</b>	<b>202</b>
大纲要求		202
大纲解读		202
考点精讲		203
第一节	散客旅游服务概述	203
第二节	散客旅游服务程序与服务质量	205
<b>第六章</b>	<b>导游带团技能</b>	<b>209</b>
大纲要求		209
大纲解读		209
考点精讲		209
第一节	导游带团的理念、特点和原则	209
第二节	同游客交往的技能	210
第三节	与领队共事的艺术	215
第四节	与相关接待单位的协作	216
第五节	司陪之间的合作	217
<b>第七章</b>	<b>导游语言技能</b>	<b>218</b>
大纲要求		218
大纲解读		219
考点精讲		219
第一节	导游语言艺术的功能和作用	219
第二节	导游语言艺术的基本要求	222
<b>第八章</b>	<b>导游讲解技能</b>	<b>225</b>
大纲要求		225
大纲解读		225

考点精讲	225
第一节 导游讲解应遵循的原则与要求	225
第二节 导游讲解的方式和方法	226
<b>第九章 旅游者个别要求的处理</b>	230
大纲要求	230
大纲解读	230
考点精讲	230
第一节 旅游者个别要求处理的基本原则	230
第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理	231
第三节 要求自由活动的处理	234
第四节 探视亲友或亲友随团活动	235
第五节 要求中途退团或延长旅游期限的处理	235
第六节 特殊旅游者的接待	237
<b>第十章 旅游故障的预防与处理</b>	239
大纲要求	239
大纲解读	239
考点精讲	239
第一节 旅游故障的类型与成因	239
第二节 旅游故障处理的基本原则与程序	241
第三节 旅游计划和日程变更的处理	242
第四节 漏接、错接的预防与处理	243
第五节 误机(车、船)事故的预防与处理	245
第六节 旅游者证件、行李、钱物遗失的预防与处理	246
第七节 旅游者走失的预防与处理	249
第八节 旅游者患病、死亡的处理	250
第九节 安全事故的预防与处理	252
第十节 自然灾害及重大传染病的预防与应对	255
第十一节 旅游者越轨言行的处理	259
第十二节 旅游投诉的处理	260
<b>第十一章 导游业务相关知识</b>	261
大纲要求	261
大纲解读	261
考点精讲	262
第一节 旅行社知识	262
第二节 出入境知识	264
第三节 交通知识	268
第四节 货币、保险知识	271

第五节 卫生常识及其他	273
-------------	-----

## 全国导游基础知识

<b>第一章 旅游活动与旅游业</b>	279
大纲要求	279
大纲解读	279
考点精讲	279
第一节 旅游活动及其分类	279
第二节 旅游活动的主体和客体	280
第三节 旅游业的构成与我国旅游业的发展	281
第四节 旅游市场与国际旅游组织	282
<b>第二章 中国历史文化</b>	283
大纲要求	283
大纲解读	283
考点精讲	284
第一节 中国历史概述	284
第二节 中国科技文化	286
第三节 中国哲学与文学	289
第四节 中国书画艺术	291
第五节 中国历史文化常识	293
第六节 中国共产党的发展历程、重大事件和成功经验	296
<b>第三章 中国旅游景观</b>	298
大纲要求	298
大纲解读	298
考点精讲	299
第一节 旅游景观概述	299
第二节 地貌旅游景观	299
第三节 水体旅游景观	301
第四节 气象、气候和天象旅游景观	305
第五节 动植物旅游景观	306
第六节 中国的世界遗产及其他	307
<b>第四章 中国的民族与民俗</b>	308
大纲要求	308
大纲解读	308
考点精讲	309

第一节	中国民族民俗概述	309
第二节	汉族	309
第三节	中国部分少数民族民俗	311
<b>第五章</b>	<b>中国的宗教文化</b>	<b>314</b>
大纲要求		314
大纲解读		314
考点精讲		314
第一节	中国宗教概述	314
第二节	中国四大宗教	315
<b>第六章</b>	<b>中国的古代建筑</b>	<b>320</b>
大纲要求		320
大纲解读		320
考点精讲		321
第一节	中国古建筑概述	321
第二节	中国古代城市规划、城防建筑与古镇古村	323
第三节	宫殿与坛庙	325
第四节	陵墓建筑	327
第五节	中国著名的楼阁、佛塔、古桥	329
<b>第七章</b>	<b>中国的古典园林</b>	<b>331</b>
大纲要求		331
大纲解读		331
考点精讲		331
第一节	中国古典园林的起源、特色与分类	331
第二节	中国古典园林之造园艺术	333
第三节	中国古典园林的常见构景手段	334
第四节	中国现存的著名园林	335
<b>第八章</b>	<b>中国饮食文化</b>	<b>337</b>
大纲要求		337
大纲解读		337
考点精讲		337
第一节	中国饮食文化概述	337
第二节	中国四大菜系	338
第三节	中国风味特色菜	339
第四节	地方名点小吃	340
第五节	名茶与名酒	340
<b>第九章</b>	<b>中国的风物特产</b>	<b>343</b>
大纲要求		343

大纲解读	344
考点精讲	344
第一节 中国陶瓷器	344
第二节 中国四大刺绣	345
第三节 漆器、金属工艺品和玉石木雕刻	346
第四节 文房四宝、年画、剪纸和风筝	347
<b>第十章 中国旅游诗词、楹联、游记鉴赏</b>	<b>349</b>
大纲要求	349
大纲解读	349
考点精讲	349
第一节 中国汉字的起源、演变及其规律	349
第二节 诗词格律及楹联常识	350
第三节 中国旅游诗词名篇赏析	352
第四节 中国旅游名联赏析	357
第五节 中国游记名篇赏析	360
<b>第十一章 主要旅游客源国(地区)概况</b>	<b>362</b>
大纲要求	362
大纲解读	362
考点精讲	362
第一节 港澳台地区概况	362
第二节 亚洲主要客源国概况	363
第三节 欧洲主要客源国概况	366
第四节 美洲主要客源国概况	368
第五节 大洋洲、非洲主要客源国概况	369

## 地方导游基础知识

大纲要求	373
大纲解读	373
考点精讲	374
<b>华北地区</b>	<b>374</b>
第一章 北京市基本概况	374
第二章 天津市基本概况	375
第三章 河北省基本概况	376
第四章 山西省基本概况	378
第五章 内蒙古自治区基本概况	380

东北地区	381
第六章 辽宁省基本概况	381
第七章 吉林省基本概况	383
第八章 黑龙江省基本概况	385
华东地区	386
第九章 上海市基本概况	386
第十章 江苏省基本概况	388
第十一章 浙江省基本概况	390
第十二章 安徽省基本概况	391
第十三章 福建省基本概况	393
第十四章 江西省基本概况	394
第十五章 山东省基本概况	396
华中地区	397
第十六章 河南省基本概况	397
第十七章 湖北省基本概况	399
第十八章 湖南省基本概况	401
华南地区	402
第十九章 广东省基本概况	402
第二十章 广西壮族自治区基本概况	404
第二十一章 海南省基本概况	405
西南地区	407
第二十二章 四川省基本概况	407
第二十三章 贵州省基本概况	408
第二十四章 云南省基本概况	410
第二十五章 重庆市基本概况	412
第二十六章 西藏自治区基本概况	413
西北地区	415
第二十七章 陕西省基本概况	415
第二十八章 甘肃省基本概况	416
第二十九章 青海省基本概况	418
第三十章 宁夏回族自治区基本概况	419
第三十一章 新疆维吾尔自治区基本概况	421
附录	423

# 政策与法律法规





