



浙江省 导游人员资格考试专用教材

2012 最新版

导游人员资格考试 **3+1** 过关宝典

编著/华图导游人员资格考试命题研究中心

导游业务 + 旅游政策与法规 + 导游文化基础知识 + 现场导游考试

敬请关注书中

- 2012年命题预测及备考指导
- 800个考点分层串讲及精讲精析
- 2006-2011年经典真题详解
- 2011.10—2012.05最新时事政治
- 笔试+现场考试技巧点拨



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS



浙江省 导游人员资格考试专用教材

2012 最新版

导游人员资格考试 **3+1** 过关宝典

编著/华图导游人员资格考试命题研究中心

导游业务 + 旅游政策与法规 + 导游文化基础知识 + 现场导游考试



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

导游人员资格考试 3+1 过关宝典:导游业务+旅游政策与法规+导游文化基础知识+现场导游考试/华图导游人员资格考试命题研究中心编著. —北京:北京理工大学出版社, 2012. 5

浙江省导游人员资格考试专用教材

ISBN 978-7-5640-5970-5

I. ①导… II. ①华… 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(2012)第 095281 号

出版发行/北京理工大学出版社

社 址/北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编/100081

电 话/(010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址/http://www. bitpress. com. cn

经 销/全国各地新华书店

印 刷/三河市冠宏印刷装订厂

开 本/850 毫米×1168 毫米 1/16

印 张/29. 5

字 数/944 千字

版 次/2012 年 5 月第 1 版 2012 年 5 月第 1 次印刷

定 价/59. 00 元

责任编辑/张慧峰

责任校对/杨 露

责任印制/边心超

Foreword

我国的旅游业作为一门新兴的产业,经过 20 多年的发展已逐渐走向了大众旅游时代。导游员是旅游产品的最终实现者,是导游工作的主体,导游服务质量的高低、效果的好坏主要取决于导游员的知识水平、职业素质、综合能力及实践经验。浙江省非常重视旅游人才的培养和培训,省导办组织编写了浙江省导游人员资格考试专用教材,教材共分《旅游政策与法规》、《导游业务》、《导游文化基础知识》、《浙江导游文化基础知识》和《现场导游考试指南》五册,使浙江省导游资格考试逐步规范。

为了方便广大考生复习,提高学习效率和考试通过率,我们特组织有关专家编写了这本《导游人员资格考试 3+1 过关宝典》。本书严格依照浙江省导游人员资格考试专用教材并结合最近几年考试涉及的考点进行编写,内容上分导游业务、旅游政策与法规、导游文化基础知识和现场导游考试四大模块。

本书从考生备考的角度出发,结合考生的实际需求,与导游考试专用教材的内容相互补充。本书的特色如下:

一、深入研究近年最新考题,体现 2012 年命题趋势

本书是在深入细致研究分析近四年来浙江省导游资格考试真题的基础上,严格依照最新版浙江省导游人员资格考试专用教材编写的。因此,本书对命题规律把握得十分准确,对 2012 年的命题趋势分析得非常深入,考生选择本书作为备考资料,能够抓住考试的重点,少走弯路,节省备考时间,提高复习效率。

二、编排合理,体例系统、科学

本书设置了考情分析、知识点串讲、真题链接、过关练习等栏目,层层深入,思路清晰。通过这些栏目,考生可以系统准确地掌握相关知识,迅速捕捉考试要点。而且,本书不论是在考题选择上,还是在知识点讲解上,都始终坚持严谨的态度,力求让考生在最短的时间内把握考点、理解难点、掌握重点。

三、深入分析历年考情,可操作性强

本书在每章开始处的“考情分析”部分对相应章节的考试出题情况和考查难度及备考策略进行了深入的分析,并结合近几年浙江省导游资格考试的真题进行了深入透彻的剖析,对考生的备考具有很强的针对性。

四、知识点翔实,重点突出

本书知识点覆盖全面。同时“知识点串讲”部分根据知识点在考试中的重点程度和难

易程度,将知识点分成掌握篇、熟悉篇和了解篇三个板块有侧重地进行串讲。串讲内容以知识点梳理为主线,内容详略得当。不仅提高了备考效率,同时能够减轻考生的备考负担,帮助考生记忆,从而使考生提高复习效率,轻松应对考试。

五、讲练结合,重视实用性

本书传承讲练结合的风格,对讲与练坚持“两手抓,两手都要硬”。本书不仅在章节后附有真题链接,直观地表达所讲考点、方法技巧,使考生更轻松的理解和掌握内容;同时,本书在每一章后还设置了“本章过关练习”,以检验考生对所学内容的理解掌握程度,达到巩固提高的目的。

导游工作是一门实践性很强的艺术,要做一名好导游,不仅要具有扎实的业务知识,更需要理论与实践的完美结合,而要想踏上导游这个行业,首先需要通过导游资格证的考试。希望考生通过对本书的使用,提高学习效率,顺利过关,早日成为一名优秀的导游人员。预祝考生考试成功!

由于时间紧迫,水平有限,本书难免存在疏漏之处,恳请广大读者批评指正。

答疑网站: www.htexam.com

E-mail: htbjb2008@163.com

华图导游人员资格考试命题研究中心

2012年6月

目 录

Contents

绪 论

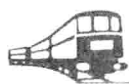
一、浙江省导游资格考试相关知识	1
二、浙江省导游资格考试命题规律深度分析及考情预测	3
三、2012 年浙江省导游资格考试备考方略	6

第一部分 现场导游考试

第一章 现场导游考试指南	8
第二章 导游讲解专题	12
第一节 导游讲解技巧点拨	12
第二节 沿途导游讲解	20
第三章 杭州主要景点的导游	36
第一节 西湖	36
第二节 灵隐景区	44
第三节 岳王庙	52
第四节 六和塔	58
第五节 杭州景点讲解记忆技巧	61
第四章 现场导游考试问答专题	70
第一节 现场提问应答指南	70
第二节 导游综合知识问答	71
第三节 导游业务题	78

第二部分 导游业务

第一章 导游服务学的研究对象	82
第一节 导游服务的产生和发展	82
第二节 导游服务的性质、地位和作用	84
第三节 导游服务学的研究对象	85
本章过关练习	87
第二章 导游服务工作程序	89
第一节 地陪服务程序	89
第二节 全陪服务程序	95
第三节 景区景点导游服务程序	98



第四节 散客导游服务程序	99
本章过关练习	101
第三章 导游服务综合技能	103
第一节 导游人员的带团技能	103
第二节 导游人员的合作技能	104
第三节 导游人员的文化技能	107
本章过关练习	107
第四章 导游语言技能	109
第一节 导游讲解的语言技能	109
第二节 导游交际语言技能	111
第三节 导游人员的体态语言技能	112
本章过关练习	113
第五章 特殊旅游团(者)的导游服务	115
第一节 老年旅游团(者)的导游服务	115
第二节 儿童旅游团(者)的导游服务	116
第三节 宗教旅游团(者)的导游服务	117
第四节 考察旅游团(者)的导游服务	120
第五节 探险旅游团(者)的导游服务	121
第六节 残疾旅游团(者)的导游服务	122
本章过关练习	123
第六章 旅游安全事故及突发事件的处理	125
第一节 旅游安全事故的类型及处理和预防	125
第二节 突发事件的类型及处理和预防	132
本章过关练习	138
第七章 旅游者与导游人员	140
第一节 旅游者与旅游行为	140
第二节 国际旅游者	142
第三节 导游人员与旅游者	144
本章过关练习	145
第八章 导游业务相关知识	147
第一节 旅行社业务知识	147
第二节 旅游交通服务知识	148
第三节 货币、保险知识	150
第四节 出入境知识	152
第五节 旅行社的行李业务	156
本章过关练习	157
附 录	159
附录 1 旅行社条例(节选)	159



附录 2 旅行社条例实施细则(节选)	161
附录 3 中华人民共和国护照法(节选)	162
附录 4 中华人民共和国海关对中国籍旅客进出境行李物品的管理规定(节选)	163
附录 5 导游人员管理条例(节选)	163

第三部分 旅游政策与法规

第一章 中国特色社会主义理论体系	165
第一节 邓小平理论	165
第二节 “三个代表”重要思想	166
第三节 科学发展观	167
本章过关练习	169
第二章 我国的基本国策	171
第一节 对外开放	171
第二节 “一国两制”与祖国统一	171
第三节 环境保护	172
第四节 计划生育	174
本章过关练习	174
第三章 外交政策与旅游文明公约	176
第一节 坚持独立自主的和平外交政策	176
第二节 旅游文明公约的内容	177
本章过关练习	178
第四章 宪法法律制度	180
第一节 宪法概述	180
第二节 我国宪法的基本内容	181
第三节 依法治国,建设社会主义法治国家	182
本章过关练习	183
第五章 民事法律制度	186
第一节 民法概述	186
第二节 民事权利	189
第三节 合同法	190
本章过关练习	194
第六章 消费者权益保护法律制度	196
第一节 消费者权益保护法概述	196
第二节 消费者的权利	197
第三节 经营者的义务	198
第四节 消费者合法权益保护的途径	199
第五节 消费者权益争议的解决	200
第六节 法律责任	201



101 本章过关练习	202
第七章 旅行社管理法规制度	205
101 第一节 旅行社管理法规概述	205
102 第二节 《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》	206
103 第三节 旅行社质量保证金制度	213
104 第四节 旅行社保险管理制度	215
105 第五节 中国公民出国旅游管理办法	216
106 第六节 大陆居民赴台湾地区旅游管理办法	217
107 本章过关练习	218
第八章 导游人员管理法规制度	220
101 第一节 导游人员管理条例	220
102 第二节 导游人员管理实施办法	223
103 第三节 导游员等级评定制度	225
104 本章过关练习	226
第九章 旅游饭店管理法规制度	228
101 第一节 旅游饭店管理法规概述	228
102 第二节 旅游饭店的星级划分和评定	228
103 第三节 旅游饭店的治安、消防管理规定	230
104 本章过关练习	232
第十章 旅游安全管理法规制度	234
101 第一节 旅游安全管理职责	234
102 第二节 漂流旅游安全管理暂行办法	235
103 第三节 旅游安全事故的处理	236
104 本章过关练习	237
第十一章 旅游者入出境管理法律、法规制度	239
101 第一节 旅游者入出境管理法律、法规概述	239
102 第二节 外国人入境、出境的法律规定	239
103 第三节 中国公民出境、入境的法律规定	241
104 第四节 边防检查的法律规定	242
105 第五节 卫生检疫的法律规定	243
106 本章过关练习	244
第十二章 旅游资源管理法律、法规制度	246
101 第一节 旅游资源管理法律、法规概述	246
102 第二节 文物管理法	246
103 第三节 风景名胜管理条例	248
104 第四节 旅游区(点)质量等级的划分	250
105 本章过关练习	251



第十三章 旅游交通管理法律制度	254
第一节 旅游交通管理法律概述	254
第二节 运输合同	254
第三节 民航法	255
第四节 铁路法	257
本章过关练习	259
第十四章 浙江省旅游管理法规制度	261
第一节 浙江省旅游管理法规概述	261
第二节 浙江省旅游管理条例	261
第三节 浙江省导游人员管理办法	263
本章过关练习	265
 第四部分 导游文化基础知识	
第一章 中国历史文化	267
第一节 中国历史发展概要	267
第二节 中国古代思想文化	270
第三节 中国古代科技文化	273
第四节 中国古代历史文化小常识	275
本章过关练习	278
第二章 中国民族民俗	279
第一节 中国民族民俗概况	279
第二节 汉族及其主要传统节日	280
第三节 北方部分少数民族简介	281
第四节 中南部分少数民族简介	284
第五节 西南部分少数民族简介	286
本章过关练习	289
第三章 中国自然旅游景观	291
第一节 地貌旅游景观	291
第二节 水体旅游景观	295
第三节 气象、气候和天象旅游景观	298
第四节 动植物旅游景观	299
第五节 中国的世界遗产	300
本章过关练习	301
第四章 中国古典园林	302
第一节 中国古典园林概述	302
第二节 中国古典园林的构成要素	303
第三节 中国古典园林的主要构景手法	305
第四节 中国现存著名古典园林	306



本章过关练习	308
第五章 中国古代建筑	310
第一节 中国古代建筑概述	310
第二节 宫殿、坛庙与陵寝建筑	312
第三节 长城、古城与古民居建筑	316
第四节 古楼阁、古塔与古桥建筑	319
本章过关练习	321
第六章 中国四大宗教	323
第一节 概述	323
第二节 佛教	324
第三节 道教	331
第四节 基督教	335
第五节 伊斯兰教	337
本章过关练习	340
第七章 中国饮食文化	342
第一节 中国主要菜系	342
第二节 特色风味菜	344
第三节 中国地方名点小吃	345
本章过关练习	348
第八章 中国著名风物特产与各地大型节庆活动	350
第一节 中国著名风物特产	350
第二节 各地大型节庆活动	355
本章过关练习	356
第九章 浙江地理与历史	358
第一节 浙江地理与气候	358
第二节 浙江历史简编	359
本章过关练习	362
第十章 浙江经济、文化与旅游	364
第一节 浙江经济	364
第二节 浙江文化	364
第三节 浙江旅游	367
本章过关练习	367
第十一章 浙江民族、民俗与民间艺术	369
第一节 浙江民族	369
第二节 浙江民俗	370
第三节 浙江民间文艺	373
第四节 浙江民间工艺	376
本章过关练习	378



第十二章 浙江风物特产与美食	380
第一节 浙江名茶	380
第二节 浙江名酒与中药	382
第三节 浙江果品、蔬菜、畜禽、水产品类特产	384
第四节 浙江传统美食	386
本章过关练习	387
第十三章 浙江著名景点诗词、楹联、游记选读	389
第一节 浙江著名景点诗词选读	389
第二节 浙江著名景点楹联选读	395
第三节 浙江著名景点游记选读	399
本章过关练习	403
第十四章 杭州旅游	405
第一节 杭州概况	405
第二节 杭州主要自然景观	406
第三节 杭州主要人文景观	410
本章过关练习	416
第十五章 浙江省其他地方旅游	418
嘉兴、湖州旅游	418
第一节 嘉兴、湖州概况	418
第二节 嘉兴主要自然景观	419
第三节 嘉兴主要人文景观	420
第四节 湖州主要自然景观	421
第五节 湖州主要人文景观	422
宁波、舟山旅游	423
第一节 宁波、舟山概况	423
第二节 宁波主要自然景观	424
第三节 宁波主要人文景观	426
第四节 舟山主要自然景观	428
第五节 舟山主要人文景观	430
绍兴、台州旅游	431
第一节 绍兴、台州概况	431
第二节 绍兴主要自然景观	432
第三节 绍兴主要人文景观	433
第四节 台州主要自然景观	434
第五节 台州主要人文景观	435
温州、丽水旅游	436
第一节 温州、丽水概况	436
第二节 温州主要自然景观	437



第三节 温州主要人文景观	440
第四节 丽水主要自然景观	441
第五节 丽水主要人文景观	442
金华、衢州旅游	443
第一节 金华、衢州概况	443
第二节 金华主要自然景观	444
第三节 金华主要人文景观	446
第四节 衢州主要自然景观	448
第五节 衢州主要人文景观	449
本章过关练习	450

附录 时事政治

省内部分	456
二〇一一年	456
二〇一二年	457
国内部分	458
二〇一一年	458
二〇一二年	459
国际部分	460
二〇一一年	460
二〇一二年	460

绪 论

一、浙江省导游资格考试相关知识

★旅游业发展前景

我国旅游业持续健康发展,在国民经济和社会发展中发挥着日益重要的作用。中国旅游研究院的研究表明,2011年国内出游人数达26.4亿人次,比上年增长13.2%;国内旅游收入1.93万亿元,增长23.6%;国内居民出境人数达7025万人次,增长22.4%。我国已成为全球旅游经济体系率先走出衰退的国家之一,旅游业成为我国国民经济各行业率先复苏的行业之一。

2009年11月25日,国务院常务会议讨论并原则上通过了《关于加快发展旅游业的意见》。这次会议充分肯定了旅游业的作用:“旅游业兼具经济和社会功能,资源消耗低,带动系数大,就业机会多,综合效益好。”会议指出,要把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业。这为中国旅游业的新一轮发展指明了方向。

随着我国全面建设小康社会的不断推进,城乡居民的收入将稳定增长,加之国家扩大内需的经济发展战略,这些无疑都促进了我国旅游业的发展,并且使之呈现出一些新的特点:旅游市场持续增长;散客旅游所占份额越来越大;旅游消费水平越来越高,并呈现出多元化发展态势;旅游业对外开放加快;旅游效益不断显现;旅游产业加快升级。

旅行社、饭店和交通是现代旅游业的三大支柱,其中旅行社处于核心地位。随着旅游业的发展,越来越多的有志之士加入导游的行列,导游人员由数量的竞争转化为质量的竞争,这就要求导游人员的素质必须越来越高。导游是依照导游人员管理条例的规定,取得导游证,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。导游资格证作为进入旅游行业的敲门砖,受到国家旅游管理部门越来越高的重视。

★导游的职业发展前景

1. 普通话导游—外语导游(比如英语、法语、日语、韩语等语种导游)。语言型,后期可做外贸翻译。
2. 初级导游—中级导游—高级导游等,由导游转型为管理。
3. 导游—旅游管理硕士研究生等—旅游管理类专业教师。
4. 导游—酒店、景点工作人员等相关工作。
5. 导游—开酒店、餐厅、特产店等,商业性强。
6. 导游—转型为司仪主持人,发挥导游口才好的优势。
7. 导游—文笔好可做自由撰稿人、摄影记者等。
8. 旅游策划师。
9. 导游—计调—自己开旅行社做老板。

旅游业的兴起带动了导游职业的受宠,导游资格证作为导游员进入旅游业的基石,受到越来越多人的青睐,报考导游资格证的人数也是逐年翻番,竞争越来越激烈。因此,考生要引起足够重视,做好复习计划,提前备考。

★浙江省旅游业现状分析

据统计,2011年,浙江省接待入境旅游者773.69万人次,实现旅游外汇收入45.42亿美元。根据抽样调查测算,全省接待国内旅游者3.43亿人次,实现国内旅游收入3785.25亿元,实现旅游总收入4080.33亿元。浙江省在顺利建成旅游经济大省的基础上,已向旅游经济强省迈出了坚实的步伐。

目前,浙江省共有国家级历史文化名城6处,国家级风景名胜区17处,国家级自然保护区9处,国家





级森林公园 34 处,国家级地质公园 4 处,全国重点文物保护单位 130 处,五星级酒店 25 家。全省已形成以杭州西湖为中心,东、南、西、北四条各具特色的线路构成的旅游网络,“诗画江南,山水浙江”的主题形象已经基本确立并日益鲜明。

这充分展现了浙江省发展旅游业的雄心壮志,事实上,与旅游大省相比,浙江的旅游资源并不丰富。但是勤劳聪慧的浙江人民却在短短 30 年里,艰苦创业,锐意创新,把浙江旅游推到了全国前列。该省旅游市场相对比较成熟,导游队伍也相对规范。这些都要求有志于加入浙江省导游队伍的学员要更加重视浙江省导游资格考试,充分备考。

要成为一名正式的导游,必须要拥有导游资格证。导游资格证是国家对从事导游服务人员从业资格的证明,有效期终生,因此想要跨入导游队伍的行列,获取导游资格证是第一步。

★浙江省导游资格考试报名条件

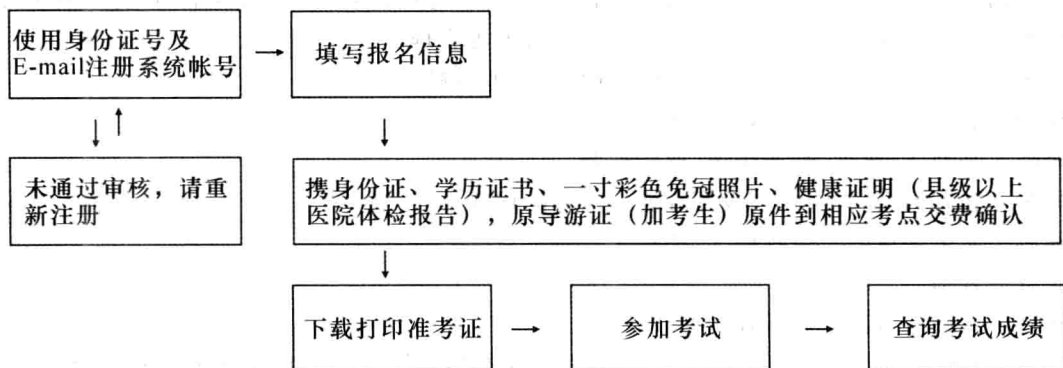
1. 必须是中华人民共和国公民(含具有中国公民身份的香港、澳门永久性居民,在浙江工作、学习或者居住),热爱祖国,拥护社会主义制度,遵纪守法,遵守旅游职业道德,热心为旅游者服务。
2. 无违法和不良行为记录。
3. 应具有高级中学、中等专业学校或者以上学历。香港居民须具有中五毕业及以上学历;澳门居民须具有中六毕业及以上学历。
4. 身体健康,五官端正,无传染病和其他疾病。
5. 具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力。

★浙江省导游资格考试报名程序

1. 网上报名:考生在规定时间内登录浙江旅游政务网(<http://dyks.tourzj.gov.cn>)进行网上报名,网上报名的开通日期为 4 月 20 日,截止时间为 8 月 15 日。

2. 现场确认:考生完成网上报名后,在规定时间内到所在地市旅游局(委)进行现场确认。杭州市的考生可到浙江省旅游培训管理中心和杭州市旅委确认,义乌市的考生可到义乌市风景旅游管理局确认。在浙江工作、学习或者居住,具有中国公民身份的香港、澳门永久性居民报考者,统一到省旅游培训管理中心确认。确认时间:4 月 25 日至 8 月 20 日。具体确认和要求详见网上考生须知。

为方便考生,对考生的安全负责,考生报名原则上在居住地的地级市(含义乌)旅游局报名;如有特殊情况,需要跨地区报名的,要写明情况;不准有组织的跨地区参加报名,各市旅游局(委)也不准受理有组织地跨地区报名,违者追究有关人员的责任。



报名流程示意图

★2012 年浙江省导游资格考试安排

(一) 笔试

1. 笔试科目为《旅游政策与法规》《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)。
2. 试卷由省旅游局统一命题,三科皆采用标准化考试,试题与答题卡分开,由计算机阅卷。
3. 考试时间每门课 2 小时,分值每门 100 分。





4. 笔试时间

11月17日 9:00—11:00 导游业务 14:00—16:00 旅游政策与法规(含时事政治)

11月18日 9:00—11:00 导游文化基础知识(含浙江导游文化基础知识)

(二) 现场考试

1. 现场考试内容为沿途讲解、景点讲解、导游综合知识题、业务题回答、仪容仪表等。

2. 按照考生所报语种进行考试。

3. 现场导游考试分组进行,时间半天/场,总分100分。

(三) 发放准考证

设立考点的市,须提前到省导考办领取考试人员名单和准考证,确保准考证按时到达考生手中。杭州市自制准考证,准考证号码由省导考办统一编定。

(四) 成绩、发证

1. 三门笔试成绩总分180分、现场考试60分为合格。未通过考试的考生,单科合格成绩不予保留,也不予补考。

2. 自成绩公布之日起半月内,考生如对自己的成绩有疑义,可向省旅游局办事中心(电话:0571-85150476)提出书面查询申请,逾期不再受理。

3. 收到国家旅游局的资格证书后20个工作日完成资格证书的制作和发放工作。

◆浙江省导游资格考试用书

1. 考试书目:2012年浙江省全国导游人员资格考试采用省导考办2009年编写的新版教材。笔试教材是中国旅游出版社出版的《旅游政策与法规》《导游业务》《导游文化基础知识》《浙江导游文化基础知识》。现场导游考试教材是省导考办2009年编写的中国旅游出版社出版的《现场导游考试指南》。

2. 参考资料:《2012年浙江省导游人员资格考试专用教材:导游人员资格考试3+1过关宝典》、《2012年浙江省导游人员资格考试专用教材:历年真题汇编与考前密押试卷三合一》。

二、浙江省导游资格考试命题规律深度分析及考情预测

2006年以前浙江省导游资格考试中,考试题型分为填空题、单项选择题、多项选择题、词语解释题、简答题及综合题。2006年至今,考试题型改为判断题(40道)、单项选择题(80道)、多项选择题(40道),总题量为160题,每科满分均为100分。考试题型的变化说明考试难度有所下降,但是考查的范围有所扩大,这要求考生对知识点的掌握一定要全面,备考要充分。

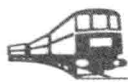
◆导游业务

近年来,浙江省导游资格考试对《导游业务》部分的考查,一直比较注重对相关内容的实际操作能力的考查,它不同于《旅游政策与法规》及《导游文化基础知识》,后两者更注重基本知识的积累,而该部分是在掌握相关知识的基础上,对实际能力的提升。2006年题型改变后,更是扩大了对导游业务考查的覆盖面。下面分析2008—2011年浙江省导游资格考试《导游业务》试题对各章节知识考查内容的分布情况:

类别 年份	服务学	工作程序	综合技能	语言技能	特殊旅游 团(者)	安全事故	旅游者 与导游	相关知识	附录法规
2008	13	44	6	13	5	33	6	32	8
2009	10	53	10	10	4	35	5	26	7
2010	12	50	10	11	5	34	6	25	7
2011	11	49	11	10	6	33	7	24	9

首先,浙江省导游资格考试对《导游业务》科目的考查,历来比较注重对导游服务工作流程、旅游安全事故及突发事件的处理两部分内容的考查。我们不难发现,这两部分的内容最能体现导游人员在日常带团过程中的业务水平和实际操作能力。同时,这两部分是历年来难点考查的出处。因此,考生在复习备





考中,一定要将这两部分内容看懂、看透,熟练掌握。

其次,通过历年考查数据我们不难发现,导游业务相关知识、导游服务学的研究对象、附录的法规知识考查比重也较大。这些都是对旅游业基本知识的考查,作为一名合格的导游人员,掌握充分的知识是必需的,是做好业务的前提和基础,所以考生对这几部分内容也不可掉以轻心。

再次,导游服务综合技能是导游员带团必备的能力,导游语言技能是导游服务的主要内容。因此,这两部分的备考也不可忽视,属于重点记忆内容。

除此之外,特殊旅游团(者)的导游服务和旅游者与导游人员,这两部分虽然历年所占考查比重都较小,但是呈现上升趋势。专家预测对该部分的考查量一定会有所增加。

综上所述,考生在备考《导游业务》的过程中,要以导游服务工作程序作为备考主线,熟练掌握导游服务各种技能,重点复习旅游安全事故及突发事件的处理,加强对特殊旅游团(者)的导游服务的重视,另外在平时应注意对导游业务相关知识、法规知识的积累。在该科目的备考过程中,除了加强记忆以外,与情景模拟方法结合备考,效果更佳。

★旅游政策与法规

浙江省导游资格考试对《旅游政策与法规》科目的考查,历来比较注重考生对知识的实际运用能力,出题风格比较重视与导游带团过程中的实际情况相联系。这就要求考生更加熟练地掌握基础知识点。下面分析 2008—2011 年浙江省导游资格考试《旅游政策与法规》试题在各章节的分布情况:

类别 年份	特色 理论	基本 国策	政策 公约	宪法	民法	消费者 权益	旅行社 法规	导游 人员	旅游 饭店	旅游 安全	出入境	旅游 资源	旅游 交通	浙江省 法规	时事 政治
2008	12	6	4	14	10	6	34	17	5	7	9	7	7	8	14
2009	11	5	4	9	7	7	52	18	5	5	5	5	5	6	16
2010	12	5	3	8	8	8	48	16	6	8	6	6	4	7	15
2011	11	6	4	8	7	9	44	18	5	7	8	7	6	6	14

首先,由上表可以看出,在《旅游政策与法规》科目的考试中,对旅行社管理法规制度的考查占有极大的比重,是最重要的内容,不仅考查全面,而且几乎每年的实际应用题都会在这部分出现。所以,旅行社管理法规制度是考生复习中应该熟练掌握的内容。

其次,导游人员管理法规制度、时事政治部分也是考查重点。导游人员管理法规制度部分还得结合浙江省导游人员管理办法学习掌握,考生应注重培养对这部分知识的实际运用能力。时事政治部分书中没有涉及,需要考生时刻关注半年来国内外与旅游相关的最新时事的进展。

再次,中国特色社会主义理论体系、宪法法律制度、民事法律制度、浙江省法规制度、出入境管理都是《旅游政策与法规》科目涉及较多的内容,考生对这部分内容的复习应侧重于理解、熟悉,并注意提取重点。

除此之外,旅游资源、旅游交通、旅游安全、基本国策部分出题量较为稳定,题量适中,考生应在把握关键知识点的基础上,全面熟悉次要知识点。

最后,因为对外交政策与旅游文明公约的考查相对较少,且多以单项选择题和判断题的形式出现,因此考生注意加强对关键知识点的把握即可。

综上所述,依据近年来浙江省导游资格考试《旅游政策与法规》的出题风格及 2011 年的出题新动向,专家预测,2012 年对《旅游政策与法规》的考查依然会注重考生对相关规定的运用能力,以旅行社管理条例和导游人员管理条例为重点考查对象,结合浙江省法规制度,综合考查考生对相关规定的综合运用能力。其他部分的考查,将根据近年的旅游发展情况,动态调整各部分出题比例。

★导游基础知识

近年来,浙江省导游资格考试对《导游基础知识》部分的考查,越来越看重对其内容的综合运用,2006 年题型改革后,更是扩大了对《导游基础知识》考查的覆盖面。下面分析一下 2008—2011 年浙江省导游

