

浙江省导游人员考试指定教材

现场导游考试指南

XIANCHANG DAOYOU KAOSHI ZHINAN

邱忠军 阮裕仁 钱钧 吕雪标 编著



浙江人民出版社

浙江省导游人员考试指定教材

现场导游考试指南

邱忠军 阮裕仁 编著
钱 钧 吕雪标

浙江人民出版社

责任编辑:何成梁

封面设计:杨钧天

浙江省导游人员考试指定教材
现场导游考试指南

邱忠军 阮裕仁 钱 钧 吕雪标 编著

出版发行	浙江人民出版社 (杭州体育场路 347 号)
经 销	浙江省新华书店
照 排	杭州天天电脑信息处理有限公司 (杭州武林路 125 号)
印 刷	杭州云轩印刷厂
开 本	850 × 1168 毫米 1/32
印 张	12.5
字 数	30.5 万
印 数	1 - 5100
版 次	1997 年 9 月第 1 版 1997 年 9 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-213-01591-5/G · 421
定 价	22.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。

前 言

自从 1989 年开始进行全国导游人员资格考试以来，“现场导游”一直是必考的主要科目之一。因为成为一名合格导游，既要具备丰富的理论知识，更需掌握熟练的操作技能，这样才能将所学知识较好地运用于实际工作，为广大旅游者服务。

基于这个前提，在浙江省旅游局领导和国家旅游局导游考评办公室（简称导考办）的鼓励和支持下，浙江省旅游局导考办在 1995 年开始着手编写了《浙江省现场导游考试指南》（试行）一书，目的是通过考察考生的语言、旅游景点讲解、导游规范、应变能力、礼貌礼节等方面，提高考生的实际操作水平。两年来，考生通过有的放矢的学习，从中汲取学以致用用的知识，取得了明显效果，一致希望能将该书日臻完善，更趋提高。

为了不辜负广大考生的殷切期望，我们根据国家旅游局对现场导游考试的有关规定，在广泛征集专家意见的基础上，正式编写这本《现场导游考试指南》，作为导游人员资格考试和等级考试的指定教材，同时也为各旅游院校的学生提供了一本参考用书。

本书分上、下两篇。上篇以导游人员资格考试为主题，系统地阐述了现场导游考试的基本内容、方法和程序，提供了浙江省旅游景点讲解的参考范围，综合了有关景点知识和导游业务知识的问题解答，并分各专题选编了导游词范例，使考生通过学习，从各个方面都得到提高，从而顺利地通过现场导游考试。下篇以导游人员等级考试为核心内容，通过对中国文化专题和浙江旅游文化专题这两条主线的展开，着重测试考生知识的深广程度和带团

的熟练技能。

本书在编撰过程中，浙江省旅游局导考办多次召集旅游教育方面的专家进行研讨，广泛征求意见，确定撰写框架和条目。上篇由钱钧同志在 1995 年(试行)本的基础上加以增补、修改完成。下篇有关内容的撰写得到了杭州师范学院历史系林正秋教授、浙江省中国旅行社仇向明老师、浙江省中国国际旅行社周秀春老师、浙江省旅游学校黄仁鹏老师、杭州大学旅游学院丁力副教授、浙江中医学院鲍晓东讲师、杭州旅游综合中专戴纯老师的大力支持和配合。省旅游局导考办曹国平、王克平老师承担了大量编撰事务工作。钱钧同志对书稿作了总纂。浙江省旅游局人教处副处长、导考办主任邱忠军同志对全书作了审定。杭州西湖旅游烹饪专修学校校长吕雪标同志对书稿提出了许多中肯的意见，并对发行作了大量的工作。

在成书和发行过程中，还得到了杭州市旅游局许文华、张萍同志，宁波市旅游局倪怀东、王聪同志，温州市旅游局陈秉辉、陈笑虹同志，舟山市旅游局韩培勇、董林力同志，绍兴市旅游局徐德芳同志，湖州市旅游局查展平、沈馨芳同志，金华市旅游局胡德冠、顾云情同志，东方旅游培训中心周宗馥同志以及嘉兴、衢州、丽水、台州等市地旅游教育培训部门的大力支持和配合，在此表示衷心感谢！

由于编者水平有限，加之学术需要不断精益求精，恳切希望各位专家、考生提出宝贵意见，以便更加完善。

浙江省旅游局导考办

1997 年 2 月

目 录

上篇 导游资格考试

第一章 现场导游资格考试概述	(1)
一、考试内容和评分标准.....	(1)
二、考试方式和程序.....	(4)
第二章 浙江省现场导游景点参考范围	(7)
一、杭州市区景点.....	(7)
二、杭州市辖七县(市)景点.....	(10)
(一) 富阳景点.....	(10)
(二) 桐庐景点.....	(11)
(三) 建德景点.....	(11)
(四) 淳安景点.....	(12)
(五) 临安景点.....	(13)
(六) 余杭景点.....	(14)
(七) 萧山景点.....	(14)
三、宁波市及辖区景点.....	(15)
四、温州市及辖区景点.....	(16)
五、绍兴市及辖区景点.....	(18)
六、嘉兴市及辖区景点.....	(19)
七、湖州市及辖区景点.....	(20)

八、金华市及辖区景点	(21)
九、衢州市及辖区景点	(22)
十、舟山市及辖区景点	(22)
十一、台州市及辖区景点	(24)
十二、丽水地区及辖区景点	(24)
第三章 旅游景点知识问答	(26)
一、杭州景点知识问答	(26)
(一) 杭州市区景点知识问答	(26)
(二) 临安、余杭、萧山景点知识问答	(57)
二、浙西景点知识问答	(66)
(一) 富阳景点知识问答	(66)
(二) 桐庐景点知识问答	(69)
(三) 建德景点知识问答	(73)
(四) 淳安景点知识问答	(77)
(五) 衢州景点知识问答	(84)
三、浙东景点知识问答	(87)
(一) 宁波市及辖区景点知识问答	(87)
(二) 舟山市及辖区景点知识问答	(95)
(三) 绍兴市及辖区景点知识问答	(101)
(四) 台州市及辖区景点知识问答	(109)
四、浙中南景点知识问答	(113)
(一) 温州市及辖区景点知识问答	(113)
(二) 丽水地区及辖区景点知识问答	(122)
(三) 金华市及辖区景点知识问答	(127)
五、浙北景点知识问答	(134)
(一) 嘉兴市及辖区景点知识问答	(134)
(二) 湖州市及辖区景点知识问答	(139)
第四章 导游业务知识问答	(144)

一、导游规范知识问答·····	(144)
二、应变能力知识解答·····	(152)
第五章 现场导游词范例·····	(162)
一、江湖名胜·····	(162)
(一) 杭州西湖 ·····	(162)
(二) 钱江观潮 ·····	(173)
二、名山大观·····	(175)
(一) 西天目山 ·····	(175)
(二) 赤城山 ·····	(181)
(三) 穿岩十九峰 ·····	(187)
(四) 仙都 ·····	(192)
三、文物古迹·····	(199)
(一) 钱王陵园 ·····	(199)
(二) 海瑞祠 ·····	(203)
(三) 诸葛八卦村 ·····	(207)
(四) 张苍水先生祠 ·····	(212)
四、宗教寺庙·····	(216)
(一) 净慈寺 ·····	(216)
(二) 径山万寿寺 ·····	(220)
五、主题公园·····	(222)
(一) 杭州宋城 ·····	(222)
(二) 黄龙洞圆缘民俗园 ·····	(231)
(三) 大奇山国家森林公园 ·····	(238)
六、博物馆、纪念馆·····	(244)
(一) 章太炎纪念馆 ·····	(244)
(二) 南湖革命纪念馆 ·····	(248)
(三) 河姆渡遗址博物馆 ·····	(253)

下篇 导游等级考试

第六章 等级考试现场导游概述	(258)
一、考试内容和评分标准.....	(258)
二、考试形式和办法.....	(260)
三、命题.....	(261)
四、中国文化专题.....	(261)
五、试题示例.....	(262)
第七章 中国文化专题	(265)
一、关于改革开放问题.....	(265)
二、人口问题与计划生育.....	(268)
三、我国农业经济发展问题.....	(270)
四、我国民族概况.....	(273)
五、佛教.....	(275)
六、道教.....	(277)
七、伊斯兰教.....	(281)
八、基督教.....	(283)
九、中国四大菜系的形成与特点.....	(287)
十、中国烹饪的特点.....	(289)
十一、中国名茶.....	(290)
十二、中国瓷器.....	(293)
十三、中国刺绣.....	(295)
十四、中国盆景.....	(298)
十五、中国京剧.....	(300)
十六、书法.....	(301)
十七、绘画.....	(304)

十八、篆刻·····	(306)
十九、中国古建筑·····	(308)
二十、中国古典园林·····	(311)
第八章 浙江旅游文化专题 ·····	(314)
一、浙江春节习俗·····	(314)
二、浙江元宵节习俗·····	(315)
三、浙江端午节习俗·····	(317)
四、浙江中秋节习俗·····	(318)
五、浙江佛教旅游与文化·····	(319)
六、浙江道教的历史与名胜·····	(322)
七、浙江烹饪的历史与特点·····	(329)
八、杭州西湖龙井茶·····	(330)
九、杭州丝绸·····	(332)
十、浙江历史上的医学家·····	(334)
十一、浙江中药和“浙八味”·····	(335)
十二、浙江三大名雕·····	(338)
十三、龙泉青瓷与宝剑·····	(340)
十四、杭州工艺品·····	(341)
十五、浙江的戏曲·····	(342)
第九章 导游业务知识及应变知识问答 ·····	(345)
附录一 关于对全国导游员实行等级评定的意见(试行) ·····	(354)
附录二 导游员职业等级标准(试行) ·····	(357)
附录三 关于全国导游员等级评定工作的实施细则(试行) ·····	(364)
附录四 导游员等级评定有关问题解答 ·····	(371)
附录五 全国导游员等级评定“现场导游”考试实施方案 (试行) ·····	(376)

附录六	全国导游员等级评定“口译”考试实施方案(试行)	(378)
附录七	全国导游员等级评定“导游词创作”考试实施方案(试行)	(382)
附录八	导游员等级考评表	(384)

上篇 导游资格考试

第一章 现场导游资格考试概述

导游人员资格考试分为笔试和现场导游考试两大部分。笔试重在考核考生的《政策与法规》、《导游业务》、《导游基础知识》(包括全国和地方),及《汉语语言文学》等理论知识。考生掌握了理论后还必须通过实践来加以发挥,这就是进行现场导游考试的基本目的。

现场导游考试是导游人员资格考试的重要组成部分,它通过语言、旅游景点讲解和提问、导游规范、应变能力、礼仪等五个测试项目对考生的岗位知识及能力进行综合测试,以检验应试人员的基本专业知识。

一、考试内容和评分标准

(一) 语言。

主要考察考生的语言能力。从考试开始到结束,考评人员须使用考生所报语种语言提问,考生用所报语种语言回答问题。语言测试包括:语音语调、语法、表达能力3项,每项各占10分,

共 30 分。

1. 语音语调(满分为 10 分)。

(1) 语音语调准确,吐词清晰,可得 9—10 分。

(2) 语音语调比较好,吐词清楚,错误不超过 5 处,可得 6—8 分。

(3) 语音语调错误在 6 处以上,在 5 分以下酌情给分。

2. 语法(满分为 10 分)。

(1) 语法准确,可得 9—10 分。

(2) 语法比较准确,一般性错误不超过 4 处,可得 6—8 分。

(3) 一般性语法错误在 5 处以上或有严重的语法错误,在 5 分以下酌情给分。

3. 表达能力(满分为 10 分)。

(1) 语言流畅,语汇丰富,表达准确生动,有较强的感染力;错停、错重复、颠倒之类错误不超过 4 处,可得 9—10 分。

(2) 语言尚流利、达意;错停、错重复、颠倒之类不超过 8 处,可得 6—8 分。

(3) 表达能力较差;错停、错重复、颠倒之类错误在 9 处以上,乃至语言混乱、含糊不清,在 5 分以下酌情给分。

(二) 旅游景点讲解和提问。

主要是考察考生对旅游景点的熟悉程度,以及运用报考语种讲解景点的能力。由省导考办选出一批本地区重要的有代表性的旅游景点(景点包括全省所辖范围),由考生抽签选一个题进行讲解。考生讲解完毕,由考评小组针对考生讲解的情况,提出不少于两个与景点相关的问题。旅游景点讲解测试包括全面、正确、生动 3 个测试项,合计 30 分,回答提问 10 分,总计 40 分。

1. 全面(满分为 10 分)。

(1) 讲解内容全面,并能突出重点,可得 9—10 分。

(2) 讲解内容较全面,较突出重点,可得 6—8 分。

(3) 讲解内容不全面,重点不突出,可在5分以下酌情给分。

2. 正确(满分为10分)。

(1) 讲解内容正确,无错误,可得9—10分。

(2) 讲解内容较正确,错误不超过2处,可得6—8分。

(3) 讲解内容不正确,错误3处以上,或有某一处严重错误,可在5分以下酌情给分。

3. 生动(满分为10分)。

(1) 生动、有趣、能吸引人,可得9—10分。

(2) 不够生动,平淡,可得6—8分。

(3) 枯燥,死记硬背,在5分以下酌情给分。

4. 提问(满分为10分)。

(1) 答题正确、完整,可得9—10分。

(2) 答题不够完整,可得6—8分。

(3) 答题错误,可在5分以下酌情给分。

(三) 导游规范。

主要是考察考生在接待过程中向旅游者提供规范化、程序化服务的水准。考试包括两个方面:一是考生在整个考试过程中规范化的表现(包括语言、举止、接待程序和标准);二是由考评小组提出不少于两个有关规范化服务的问题(满分为10分)。

1. 导游规范熟悉,导游程序正确,可得9—10分。

2. 基本熟悉导游规范,符合导游程序,错误在2处以内,可得6—8分。

3. 不符合导游规范,错误在3处以上,可在5分以下酌情给分。

(四) 应变能力。

主要是测试考生在接待过程中处理应急事件和机智回答旅游者提出的疑难问题的能力。如旅游者患重病、死亡、交通事故、旅游证件丢失、旅游者物品被盗以及其他突发事件的处理。考评小

组须向考生提出不少于两个有关这方面的问题(满分为10分)。

1. 反应敏捷, 处理问题机智、正确、果断, 可得9—10分。
2. 有一定的应变能力, 能处理突发事件, 可得6—8分。
3. 遇突发事件不能及时、妥善处理, 在5分以下酌情给分。

(五) 礼仪。

主要是对考生考试过程中的仪表、仪容和礼节、礼貌进行测试。如衣着、服饰、发型、礼貌用语和面部表情等(满分为10分)。

1. 仪表仪容(满分为6分)。
 - (1) 得体、整洁、大方、体态佳, 可得5—6分。
 - (2) 较得体、整齐、大方, 可得2—4分。
 - (3) 不注意仪表仪容, 体态不佳, 不给分。
2. 礼节礼貌(满分为4分)。
 - (1) 符合导游员的礼仪礼貌规范, 可得3—4分。
 - (2) 有个别疏漏处, 可得1—2分。
 - (3) 礼仪不当, 礼貌欠缺, 可得0—1分。

二、考试方式和程序

(一) 考试方式。

现场导游考试包括两种方式:

1. 室内模拟导游考试。
2. 实地导游考试。

各地可根据情况自行决定采取何种方式。

(二) 考试程序。

1. 考试准备。

考生要了解导游岗位规范要求, 熟悉旅游景点内容, 并懂得

旅游过程中的应急事件的处理方法，同时能正确地向游客解释我国的方针政策。

复习的范围为各省旅游局导考办确定的现场导游题目。在室内考试的考生要熟悉导游工作的规范动作，在室外考试的考生要了解导游线路，并按考试日期提前到达考点。

2. 考试实施。

(1) 考生登记，确定考试次序。

(2) 考生抽签选考题(要求：考生抽签后不能与任何人接触，考前 10 分钟抽签)。

(3) 考生入考场应考。

(4) 考生退场。

(5) 考评人员评分，将综合评议意见填入评分表。

3. 考试时间。

每位考生考试时间为 25—30 分钟。其中旅游景点讲解及提问 12—15 分钟，导游规范提问 5 分钟，应急事件处理提问 5 分钟，考评小组综合评分 5 分钟。

附：浙江省现场导游考试评分表(中外文类)。

浙江省现场导游考试评分表(中外文类)

单位: _____ 姓名: _____

考号: _____ 报考科目: _____

项 目	分 类	标准分	得 分	题 目
语 言	语音语调	10		1. 旅游景点题
	语 法	10		
	表达能力	10		
旅 游 景 点 讲 解	全 面 正 确	30		2. 导游规范题
	提 问	10		
导 游 规 范	操 作	10		3. 应变能力题
	提 问			
应 变 能 力		10		
礼 仪	仪表仪容	6		
	礼节礼貌	4		
合 计		100		
评 语				

考评人员(签名)

年 月 日

注:“评语”是将考生应考的情况作简要评介(包括考生的基本素质及主要问题)