

图书基本信息

书名：<<全国导游人员资格考试模拟试题汇编>>

13位ISBN编号：9787563715268

10位ISBN编号：7563715266

出版时间：2008-4

出版时间：旅游教育

作者：王昆欣 编

页数：293

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

1997年秋,为了帮助参加全国导游人员资格考试的学员和学生能在较短的时间里较好地掌握有关的知识 and 技能,当时浙江省旅游学校培训部组织部分教师编写了《导游人员资格考试模拟试题》讲义,大约3万字,受到师生的好评。

除了浙江省外,广东、贵州等省在导游人员考试培训中也选用了这本讲义。

10余年之后,全国导游人员资格考试发生了许多变化,最大的变化是考试方式的改变,由原来的全国统一考试改为各省、自治区、直辖市自行组织、自行命题、自定标准。

但无论是考试组织和考试形式,还是考试科目和考试内容,各地都沿袭了全国统一考试的模式。

随着我国旅游业的持续快速发展,每年参加导游人员资格考试的人数有增无减,全国每年有数十万人参加考试。

如何在较短的时间里,使考生较好地掌握导游人员必备的知识 and 基本的技能,一直是我们思考、讨论、研究的话题。

2004年,作者和几位老师曾设想编写一本完整、简洁、明了地介绍导游知识和技能的书,以帮助参加全国导游人员资格考试的人们有的放矢地备考,避免或减少在复习过程中走弯路,之后我起草了大纲并征求意见,但真正动笔已是2006年的寒假。

在旅游教育出版社的帮助下,这本书于2007年9月与读者见面。

2008年初,作者根据出版社和部分读者的意见,在第一版的基础上做了较大的修改,使本书更具广泛性、针对性和实用性。

2009年2月20日国务院公布了新的《旅行社条例》,为了使读者较完整和全面地了解新条例,作者在第三版增加了《旅行社条例》的练习题。

## 内容概要

中国是一个考试历史悠久的国家。

人们如何面对考试？

如何最有效地完成考试过程？

如何选择有效的应考途径……这些是复杂而颇有争议的话题，但在日常生活、学习、工作中，人们又不得不面对各式各样的考试，因此各式各样的应试书籍应运而生，我想《全国导游人员资格考试模拟试题汇编》大致也属于这样的。

书籍目录

第一部分 旅游政策与法规 一、单项选择题 二、多项选择题 三、判断题 四、简答题 五、案例分析题  
第二部分 导游业务 一、单项选择题 二、多项选择题 三、判断题 四、简答题 五、案例分析示范  
第三部分 导游文化基础知识 一、中国历史文化 二、中国民族民俗 三、宗教文化 四、饮食文化 五、中国旅游地理 六、中国古典园林 七、中国古代建筑  
第四部分 模拟试卷 一、旅游政策与法规 模拟试卷一 模拟试卷二 模拟试卷三 模拟试卷四 二、导游业务 模拟试卷一 模拟试卷二 模拟试卷三 模拟试卷四  
三、导游文化基础知识 模拟试卷一 模拟试卷二 模拟试卷三 模拟试卷四  
第五部分 参考答案 第一部分 旅游政策与法规 第二部分 导游业务 第三部分 导游文化基础知识 第四部分 模拟试卷主要参考文献

章节摘录

插图：案例29 旅游者深夜在下榻的宾馆吵闹在“五·一”黄金周期间，导游员小方带领一个由散客组成的旅游团去黄山旅游。

一路上大家都玩得非常开心，有些客人到深更半夜还非常激动，有些人在下榻的饭店客房内大声讲话，嬉闹，也有些小孩在走廊里追逐叫喊。

这种情况引起了其他旅游者的不满，他们只好打电话给小方，让他出面请那些人安静下来。

小方是刚进旅行社的员工，工作经验不够丰富，怕处理不好会引起客人的反感，激化矛盾，给以后的工作带来不便。

于是，小方只好请旅游者自己出面去与那些正在玩闹的客人交涉，结果造成客人之间的矛盾加深；同时旅游者对小方也不满意，旅游结束后还对小方提出了投诉。

正确处理方法：导游人员应该在得到消息后马上前往现场，在中途想好解决问题的办法。

首先要对正在玩耍的客人好言相劝，提醒其不应该妨碍其他旅游者休息。

同时，将客人劝回各自的房间，告诉他们当晚的休息是为了次日更好的活动。

如果有些客人还要继续玩耍，不听劝阻，导游人员应该暂时回避，过些时候再去好言劝阻。

导游人员还可以请领队、全陪出面甚至请宾馆的保安出面来处理。

在以后的旅途中，导游人员最好选择时机，巧妙地替昨夜嬉闹的游客向其他游客赔礼道歉。

此举也许能使大家心里明白导游员的用心良苦，或许当夜再也没有游客嬉闹影响他人休息了。

总之，导游人员要想尽办法劝阻客人，不让他们继续妨碍其他旅游者的休息。

评析：旅游者在旅途中有时会变得非常兴奋，甚至忘乎所以，导致影响其他旅游者活动的事情发生。

对此类情况，导游人员一定要注意方式方法，进行认真处理。

既不要伤害那些正在玩耍的旅游者的面子，扫了他们的兴，也不能让他们妨碍了别人的休息，侵犯了其他人的利益。

在本案例中，导游人员回避矛盾，让旅游者自己解决内部的问题，没有起到一个全陪的作用，影响了旅游活动的正常进行。

案例30 导游员如何接待小朋友旅游团导游员老宋是个老同志了，在旅行社工作了多年，接待过不少境内外旅游团队。

最近，旅行社让他带领一个由市少年宫组织的少年儿童夏令营团队去内蒙古旅游一周。

为此。

老宋做了大量的准备工作。

可是接待工作开始后，老宋感到由少年儿童组成的团队很难带。

他们不喜欢老宋的讲解方式，经常提出一些怪问题。

而且有些小朋友非常好动，不听指挥，不遵守规定的作息时间。

有的还与老宋正面顶撞。

老宋以后再不敢接待少年儿童团队了。

编辑推荐

《全国导游人员资格考试模拟试题汇编(第3版)》由旅游教育出版社出版。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>