

纪俊超 李元杰/编著

导游知识

千题解

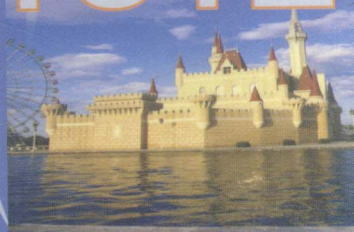
(第二版)



DAOYOUZHISHI

QIANTIJIE

游教育出版社



导游知识千题解

(第二版)

纪俊超 李元杰 编著



旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:单丽平

图书在版编目(CIP)数据

导游知识千题解/纪俊超,李元杰编著. —北京:旅游教育出版社,2004.2

ISBN 7-5637-0737-9

I. 导… II. ①李… ②纪… III. 导游-基本知识 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 24732 号

导游知识千题解

(第二版)

纪俊超 李元杰 编著

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 @ sohu. com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	11.75
字 数	230 千字
版 次	2004 年 2 月第 2 版
印 次	2004 年 2 月第 1 次印刷
印 数	1~6 000 册
定 价	17.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

再版前言

在多年的导游员职业教育及培训工作中,我们发现,无论是富有实践经验的导游老将,还是初涉江湖的导游新手,都有一个共同的愿望,那就是能有一册指导、解决导游工作中实际问题的书。为此,我们参考了一大批旅游界名贤鸿儒的经典,撷集众多导游行家的宝贵经验,编写了《导游知识千题解》,希望能适合导游人员的实际需要,至少能给予他们一些必要的帮助。

本书自1999年出版以来,得到全国各地读者,尤其是导游及导游培训人员的支持,成为导游考试自选类辅导参考书之一,深受广大读者欢迎。但是,旅游发展形势迅猛异常,各种旅游资讯类信息日新月异。为了适应新的需要,应广大读者的要求,我们对本书进行了全方位的修订与补充,以适应旅游业的发展变化,满足广大导游人员和旅游爱好者的需要。

在本书编写过程中,我们曾得到河南省旅游系统各级领导及同志们的大力支持和帮助;在搜集整理资料过程中,张胜利、李秀英、张建平同志和河南省中国旅行社、河南省青年旅行社亦曾给予编者很多的方便和帮助,在此谨向他们表示由衷的感激。

虽然我们力图使本书具有形式新、信息广、内容准确、资料详实等特点,但是限于编者能力及目前信息变化迅速等原因,挂一漏万在所难免,希望读者在阅读中不断提出宝贵建议和意见。

编 者

2004年2月

Contents

目 录

一、导游业务知识

1. 什么是导游服务?	1
2. 世界上最早的导游服务出现于何时?	1
3. 为什么说专业导游队伍产生于旅行社之后?	1
4. 导游服务的内容有哪些?	2
5. 导游服务的类型有哪些?	2
6. 导游服务的性质是什么?	2
7. 导游服务的特点是什么?	2
8. 导游服务的地位如何?	2
9. 导游服务的作用是什么?	3
10. 我国导游服务的本质是什么?	3
11. 为什么说导游服务是旅游服务中最重要的服务?	3
12. 为什么说导游服务质量是旅游服务质量中最敏感的标志?	4
13. 为什么说导游服务能影响旅游产品的销售?	4
14. 导游服务的复杂性反映在哪些方面?	4
15. 为什么说导游服务工作具有很强的独立性?	5
16. 什么是个性化的导游服务?	5
17. 什么是规范化的导游服务?	5
18. 导游服务的基本原则是什么?	5
19. 旅游者合法权益的重要内容是什么?	6
20. 什么是旅游自由权?	6

2 导游知识千题解

21. 什么是旅游获知权?	6
22. 导游服务中满足旅游者需求的原则是什么?	6
23. 如何正确理解满足旅游者需求的原则?	6
24. 导游服务中满足旅游者需求的根本途径是什么?	7
25. 导游服务所具有的双重功能是什么?	7
26. 导游服务的经济意义主要表现在哪些方面?	7
27. 为什么说导游服务也是一种有效的宣传?	8
28. 在导游服务过程中应如何配合促销?	8
29. 在导游服务中做好购物服务的标准是什么?	8
30. 导游购物服务中应掌握什么促销原则?	9
31. 什么是 AIDA 原则?	9
32. 导游服务中如何使用 AIDA 原则?	9
33. 导游服务中的“求同存异”原则指的是什么?	9
34. 导游服务的三要素是什么?	10
35. 为什么说导游服务是一种高智能的服务?	10
36. 导游服务发展的趋向是什么?	10
37. 什么是导游服务中的功能服务?	10
38. 什么是导游服务中的心理服务?	11
39. 导游服务中的有形服务与无形服务有何关系?	11
40. 提供无形服务时应如何尊重旅游者?	11
41. 为什么说微笑服务在导游服务中非常重要?	11
42. 导游服务在旅游服务中的纽带和桥梁作用表现 在什么地方?	11
43. 导游中应规避的问题有哪些?	12
44. 服务中应规避的问题有哪些?	12
45. 导游服务中如何规避政治问题?	12
46. 导游服务中如何规避迷信问题?	12
47. 容易引发旅游者不满的导游服务有哪些?	13

48. 导游的定义是什么？	13
49. 导游员的定义是什么？	13
50. 导游与向导有什么区别？	13
51. 目前我国导游员应具备的执业条件有哪些？	14
52. 导游员的职责是什么？	14
53. 导游员应具备哪些职业技能？	14
54. 我国导游行业中提过的“五大员”指什么？	14
55. 我国导游行业中提过的“三过硬”指什么？	15
56. 我国导游员有哪些分类？	15
57. 为什么说旅游者需要导游员？	15
58. 为什么说导游员是“民间大使”？	15
59. 旅游者心目中的导游员应该是怎样的人？	16
60. 什么是全陪导游员？	16
61. 什么是地陪导游员？	16
62. 什么是领队？	16
63. 一名合格的中国导游员应具备怎样的素质？	16
64. 导游员应有的思想品德主要表现在哪五个方面？	17
65. 导游员实现事业追求的理想必须首先从哪方面做起？ ...	17
66. 导游知识包罗万象,但必须首先掌握哪些方面的知识？	17
67. 导游员为什么必须掌握心理学知识？	17
68. 导游员为什么必须掌握美学知识？	17
69. 导游员的独立工作能力指什么？	18
70. 导游员的身心健康包括哪几个方面？	18
71. 我国导游员必须是什么样的旅游工作者？	18
72. 我国导游员必须具备的情操修养是什么？	18
73. 我国导游员的任务是什么？	18
74. 我国导游员的职业道德是什么？	19
75. 我国导游员的行为规范是什么？	19

76. 我国导游员在哪些方面应自觉遵纪守法?	19
77. 我国导游员应注意哪些小节?	19
78. 导游员在学习态度上须坚持的“四正道”是什么?	20
79. 导游员在学习时要注意的“四勤”是什么?	20
80. 新中国成立之后我国导游队伍经历了哪三个发展阶段?	20
81. 我国导游员的历史使命是什么?	21
82. 为什么要加强导游人员的培训?	21
83. 世界上公认的导游员职业“三标准”是什么?	21
84. 我国导游人员培训的“三严”是什么?	21
85. 我国在职导游员岗位培训的目的是什么?	21
86. 什么是国际上考核导游员时坚持的 ASK 原则?	22
87. 全陪、地陪导游员和领队协作共事的原则基础是什么?	22
88. 为什么说全陪导游员、地陪导游员和领队的根本利益 相同?	22
89. 怎样才能建立全陪、地陪导游员和领队的良好协作关系?	22
90. 地陪导游员的作用是什么?	23
91. 地陪导游员在接待工作前从哪些方面进行准备?	23
92. 地陪导游员安排当地游览时必须遵循哪些原则?	23
93. 地陪导游员接待前的知识准备包括哪些内容?	23
94. 地陪导游员接待前的业务准备主要有哪些内容?	23
95. 地陪导游员接团前的心理准备包括哪些内容?	23
96. 地陪导游员接团前的物质准备主要有哪些?	24
97. 地陪导游员接站的一般程序是什么?	24
98. 接站清点行李时必须有何人在场、如何交接?	24
99. 清点人数时忌讳什么手势?	24
100. 何时何地向旅游者致欢迎词比较合适?	25
101. 欢迎词的内容应包括哪几方面?	25
102. 为什么说首次沿途导游十分重要?	25

103. 首次沿途导游的主要内容是什么?	25
104. 旅游者入住自订饭店时导游员应如何起“协助”作用?	25
105. 地陪导游员应如何确定和通知叫早时间?	26
106. 地陪导游员应如何带领旅游团用好第一餐?	26
107. 地陪导游员应如何看待“确定和宣布活动日程”的问题?	26
108. 商定日程时地陪导游员应怎样处理旅游团提出的 意见或要求?	26
109. 如何认识参观游览活动的重要性?	27
110. 地陪导游员应如何做好参观游览前的物质准备工作?	27
111. 赴景点途中地陪导游员应如何做好沿途导游?	27
112. 在游览返回途中导游员一般应做哪些工作?	27
113. 游览前导游员应向客人交待哪些主要事项?	28
114. 地陪导游员在现场导游讲解时应注意些什么?	28
115. 现场导游讲解具有什么样的特点?	28
116. 参观工厂、企业时如主讲者言语有误,外语导游员 应该怎么办?	28
117. 在安排文娱活动时导游员应注意些什么?	28
118. 导游员应如何对待旅游者晚间的自由活动?	29
119. 地陪导游员在送行前的业务有哪些?	29
120. 地陪导游员送团离开饭店前应如何处理行李?	30
121. 欢送词应包括哪些主要内容?	30
122. 地陪导游员在送别出境团时应做好哪些工作?	30
123. 地陪导游员在送别境内团时应注意些什么?	30
124. 地陪导游员下团之后还应做哪些善后工作?	30
125. 全陪导游员的作用是什么?	31
126. 全陪导游员在接团前应做好哪些准备工作?	31
127. 全陪导游员接站的一般程序是什么?	31
128. 全陪导游员应如何参与商定旅游活动日程?	32

6 导游知识千题解

129. 全陪导游员在饭店内的工作有哪些?	32
130. 全陪导游员须要做好哪些联络协调工作?	32
131. 全陪导游员《陪同日志》主要应包括什么内容?	33
132. 接待散客前必须做好哪些工作?	33
133. 与散客商定旅游日程时必须遵循什么原则?	33
134. 散客旅游有什么特点?	33
135. 接待散客时的现场导游讲解有什么特点?	34
136. 散客小包价旅游团有什么特点?	34
137. 接待散客小包价旅游团的导游员应如何做好工作?	34
138. 什么是导游技能?	34
139. 带好旅游团主要靠什么?	34
140. 为何说导游员在旅游者心目中树立良好形象非常重要?	35
141. 导游员在第一次亮相时应重视什么?	35
142. 导游员在衣着打扮上应注意什么?	35
143. 导游员应如何维护自己的形象?	35
144. 为什么说导游员与领队之间的合作至关重要?	35
145. 导游员应如何与领队合作?	36
146. 导游员遇到不合作的领队时怎么办?	36
147. 什么是导游员应掌握的柔性语言?	36
148. 导游员应如何与旅游者建立“伙伴关系”?	36
149. 导游员应如何向旅游者提供超常服务?	37
150. 导游员应怎样有针对性地提供心理服务?	37
151. 导游员应怎样辨别东、西方旅游者不同的性格和 思维方式?	37
152. 不同社会阶层的旅游者有哪些心理要求?	37
153. 不同年龄和性别的旅游者分别有哪些心理需求?	38
154. 境外旅游者来华旅游的动机可分为哪些种类?	38
155. 为什么要了解旅游者的旅游动机?	38

156. 导游员应如何对待旅游者在不同阶段出现的心态?	38
157. 如何接待活泼型旅游者?	39
158. 如何接待急躁型旅游者?	39
159. 如何接待稳重型旅游者?	39
160. 如何接待忧郁型旅游者?	39
161. 综合审美与旅游活动有何关系?	39
162. 导游员应如何因势利导调节旅游者的审美行为?	40
163. 如何调节旅游者的消极情绪?	40
164. 导游员应学会解决旅游者游兴方面的哪些问题?	40
165. 如何利用“动、静”结合观赏美景?	40
166. 如何利用距离和位置(角度)观赏美景?	41
167. 如何调节观赏节奏?	41
168. 什么是导游语言?	41
169. 导游语言有何特点?	41
170. 运用导游语言时应注意哪些原则?	41
171. 怎样理解导游语言运用原则中的“八有”?	41
172. 什么是导游语言的正确性?	42
173. 导游语言的清楚性在导游讲解中如何体现?	42
174. 导游讲解时应如何体现其语言的生动与幽默性?	42
175. 什么是导游语言的音乐性?	42
176. 讲解规模宏大的景点时导游员应采用什么导游方法?	42
177. 什么是导游讲解的“突出重点法”?	43
178. 什么是导游讲解中的“触景生情法”?	43
179. 何谓“虚实结合导游法”?	43
180. 何谓导游讲解中的“问答法”?	43
181. 如何运用“自问自答法”?	43
182. 使用“我问客答法”时导游应注意些什么?	44
183. “客问我答法”有什么特点?	44

8 导游知识千题解

184. 何谓“制造悬念法”?	44
185. 什么是导游讲解中的“类比法”?	44
186. 何谓“画龙点睛法”?	45
187. 各种导游讲解手法之间的关系如何?	45
188. 出入境领队的作用是什么?	45
189. 出国领队在到达旅游目的地(国)前要做哪些准备工作?	45
190. 《领队日志》的主要内容有哪些?	45
191. 出国领队应如何当好代言人?	46
192. 出国领队应做好哪些工作以全面执行旅游计划?	46
193. 出国领队的任务是什么?	46
194. 出国领队的工作职责是什么?	46
195. 出国领队应有的职业意识是什么?	47
196. 出国领队工作有哪些特点?	47
197. 出国领队应如何引导客人办理出境手续?	47
198. 出国领队应如何组织客人办理入境手续?	47
199. 出国领队在提供乘机服务时应注意哪些事项?	48
200. 到东南亚旅游时,出国领队应如何指导客人购物?	49
201. 到东南亚旅游,领队应通报给游客的特产信息 有哪些?	49
202. 出境旅游合同应包括哪些内容?	49
203. 出境旅游说明会上应说明哪些问题?	49
204. 出境旅游说明会上应落实哪些事项?	50
205. 境外人出境时须要办理哪些手续?	50

二、导游旅行知识

1. 购飞机票时须要出示的有效证件指什么?	50
2. 客票的有效期为多长时间?	50
3. 什么是 OK 票和 OPEN 票?	50

4. 乘机时旅客应提前多长时间到达机场?	51
5. 乘机时都有哪些手续?	51
6. 哪些旅客在中国境内乘坐国内、国际航班时无须 交纳机场建设费?	51
7. 乘坐中国民航班机的旅客每人可免费托运多少公斤 行李?	51
8. 国际航班规定旅客可免费托运多少公斤行李?	51
9. 中国民航班机儿童票的标准怎样界定?	52
10. 机票变更和退票方面有何规定?	52
11. 乘机旅客严禁携带的物品有哪些?	52
12. 民航机舱共分为哪些等级?	52
13. 国内旅客列车共分为哪几类?	52
14. 中国境内列车车票有哪几种?	52
15. 购买儿童火车票有哪些规定?	53
16. 乘坐火车时旅客免费携带的物品有何限制?	53
17. 乘坐火车时严禁携带的危险品指哪些物品?	53
18. 水路旅行所乘客轮的舱室一般分为几等?	53
19. 购买船票前应了解哪些知识?	54
20. 乘船旅行时在携带行李方面有何规定?	54
21. 乘火车与乘轮船对丢失车、船票的处理上有何区别?	54
22. 我国主要航空公司的标志是什么?	54
23. 乘国际航班为什么要提前 72 小时确认机位?	55
24. 有国内航班的往返、联回程 OK 机票为什么还要提前 确认座位?	55
25. 旅行团在火车上用餐为什么要提前同餐车联系安排? ...	55
26. 航班在始发地延误或取消时,中国民航在安排旅客 食宿方面有何规定?	55
27. 在火车站检票口检票时为什么要“剪票”?	55

28. 进出海关时所要出示的有效证件指什么?	56
29. 因私出国办护照有哪些步骤?	56
30. 因私出境前如何购买外汇?	57
31. 什么是护照?	57
32. 护照的种类有哪些?	57
33. 什么是签证?	57
34. 签证有哪些种类?	57
35. 在中国出境时边检官要查验哪些证件资料?	58
36. 入境时边检官要查验哪些证件资料?	58
37. 出入境时进行的 CIQ 检查是指什么?	58
38. 什么是黄皮书?	58
39. 怎样申请办理黄皮书?	59
40. 什么是红色通道?	59
41. 什么是蓝色通道?	59
42. 在境外出入境时应注意哪些事项?	59
43. 进出新、马、泰、港海关应注意哪些问题?	59
44. 遇有私人要求捎带物品出入我海关时怎么办?	60

三、导游地理知识

1. 我国名山大川中的“五岳”各有什么特色?	60
2. 佛教四大名山各属于什么道场?	60
3. 我国的主要旅游名山有哪些?	61
4. 中国四大道教名山指哪几座?	61
5. 东岳泰山有何名胜及特产?	61
6. 西岳华山“险峻”由何得来?	61
7. 恒山景观之最是什么?	62
8. 嵩山古迹胜景有哪些?	62
9. 普陀山景点概况怎样?	62

10. 峨眉山上有哪些主要庙宇和景观?	62
11. 九华山现存建筑有哪些?	63
12. 五台山的木结构建筑有何价值?	63
13. 黄山四绝之首是什么?	63
14. 庐山为什么被称为中国山水文化名山?	64
15. 武夷山“三三”“六六”之胜指什么?	64
16. 雁荡风景三绝及特产中的五珍是什么?	64
17. 武当山道教建筑群规模怎样?	64
18. 武陵源为什么被称为自然博物馆?	65
19. 龙虎山缘何闻名海内外?	65
20. 神农架是怎样的旅游资源?	65
21. 长江三峡沿途有哪些主要景观?	66
22. 黄河专线游览有哪些景观?	66
23. 漓江游览的主要景点有哪些?	66
24. 京杭大运河旅游情况怎样?	66
25. 杭州西湖有哪些代表性景色?	67
26. 大明湖周围景色如何?	67
27. 滇池是怎样的一处旅游景区?	67
28. 千岛湖的著名景观有哪些?	68
29. 太湖自然美表现在哪些方面?	68
30. 玄武湖五洲景色各有哪些不同?	68
31. 我国的瀑布有哪些特色?	68
32. 历史上被称为“天下第一泉”的四大名泉的情况怎样? ...	69
33. 我国以温泉闻名的旅游胜地有哪些?	69
34. 我国主要的海滨胜地有哪些?	69
35. 我国因地域分异现象而形成的别具一格的城市 有哪些?	70
36. 中国十大风景名胜指哪些景观?	70

37. 中国古代皇陵各坐落于何处?	70
38. 中国古代三大古建筑群指的是什么?	70
39. 江南三大名楼及一阁指什么?	71
40. 中国有代表性的古今名桥有哪几座?	71
41. 中国著名的四大石窟是什么?	71
42. 中国古代四大名亭指哪些亭?	72
43. 中国古代名塔的情况怎样?	72
44. 中国古代建筑的特点是什么?	72
45. 中国现存皇宫的概况如何?	73
46. 中国现存的著名古代陵墓有哪些?	73
47. 中国古代园林有何特色?	74
48. 中国古代园林分哪几大类?	74
49. 北方园林与江南园林有何区别?	74
50. 古代园林的组成要素有哪些?	74
51. 中国现存的著名古代园林有哪些?	74
52. 中国的坛庙建筑大体上可分为几类?	75
53. 中国七大名泉情况怎样?	75
54. 中国园林之最有哪些?	76
55. 北京的史地概况如何?	76
56. 北京市内有哪些主要的游览景点?	76
57. 北京市郊的主要景点有哪些?	76
58. 20 世纪 50 年代北京的十大建筑是什么?	77
59. 承德史地概况怎样?	77
60. 避暑山庄是怎样的一处景区?	77
61. 南京概况如何?	78
62. 南京钟山风景名胜区是怎样的一处景区?	78
63. 西安市概况如何?	78
64. 秦兵马俑博物馆是怎样的一座博物馆?	79

65. 上海市在我国经济发展中的地位怎样?	79
66. 上海市内游览有哪些主要项目?	79
67. 桂林市是怎样的一座城市?	80
68. 桂林山水的主要诱人之处是什么?	80
69. 广州是怎样的一座城市?	80
70. 广州附近重要的新型旅游城市有哪几座?	81
71. 苏州市的概况如何?	81
72. 苏州四大名园各有什么特色?	81
73. 杭州市基本情况如何?	82
74. 杭州西湖是怎样形成的?	82
75. 洛阳市概况怎样?	82
76. 洛阳龙门石窟的基本情况如何?	83
77. 开封是怎样的一座古城?	83
78. 开封铁塔是怎样的一座塔?	83
79. 成都市的基本概况怎样?	83
80. 重庆市有哪些旅游景观?	84
81. 昆明市的主要特点是什么?	84
82. 昆明路南石林是怎样的一处景观?	84
83. 扬州概况如何?	85
84. 扬州瘦西湖有何特色?	85
85. 泉州开元寺是怎样的一座寺院?	85
86. 厦门鼓浪屿为何能名扬海内外?	85
87. 武汉市有哪些旅游景观?	86
88. 天津市有哪些旅游景点?	86
89. 曲阜“三孔”概况如何?	86
90. 青岛是怎样的一座城市?	87
91. 哈尔滨主要有哪些特殊游览项目?	87
92. 拉萨的旅游景点如何?	87