

英语



导游应试 与带团指南

Handbook for
English-speaking Tour Guides

主编◎ 郭炎华



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

英语



导游应试 与带团指南

**Handbook for
English-speaking Tour Guides**

主编◎ 郭炎华



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

顾 问 宋天锡 李鹏飞 朱明海

主 编 郭炎华

副主编 崔艳秋 赖建青

参 编 李 霓 胡 新

Preface

Song Tianxi

When seeing on my office desk a manuscript entitled *Handbook for English-speaking Tour Guides* compiled by Ms. Guo Yanhua and her beautifully-handwritten message that asked me to offer some advice and write a preface to the book, I felt discouraged by quite a few scruples mainly because I was afraid I might not be up to the expectations. However, after a skim over the book, particularly its contents which immediately hit me in the eye, I found myself so motivated that I became a willing slave to the task.

Not seldom do my students complain to me that they are fed up with the “empty theory” tourism textbook and lectures in classes and cry for as practical things as possible. As a result, I am time and again asked if I can recommend a so-called “thirst-appeasing” book on tourism. But to their disappointment, I often told them that that kind of book they mentioned was still unavailable at bookstores. Now, I can say to them and other college students that I will recommend such a book that they have been looking forward to.

A book on tourism that combines theory and practice as well as highlights specific examples, *Handbook for English-speaking Tour Guides* not only tells how to administrate tourism, how to be a qualified tour guide, how to lead a tour group, and how the laws and regulations involved, but also exhausts how to succeed in a test for a tour guide license and how well learned an English-speaking tour guide should be, serving the purpose of an Ariadne’s thread by rendering practical help to college students who want to be tour guide after graduation. This book would not have been made possible without the rich experience of Ms. Guo, who, a once-tour guide for years, now teaches Tourism English at university.

Guangdong is one of China’s frontier areas of reform and opening to the outside world. Boasting of very beautiful mountains and rivers and a strong economy, the province has an extraordinarily great potential for the development of tourism. Therefore, more and more personnel to be engaged in tourism there will be sought after. I sincerely hope that Ms. Guo’s book and some others will contribute a bit to the country’s as well as Guangdong’s preparation for such kind of men and women badly needed.



序

郭炎华女士将她的新著《英语导游应试与带团指南》置于我的案头，并留下娟秀的尺素，索以“赐教”，挽余写序。初者，诸多顾虑：一是恐怕不胜其任，二是颇有“狗尾续貂”之虞。待到展阅郭女士的书稿，仅目录就使我的眼睛为之一亮。于是乎，写序的冲动大兴焉，便欣然衔命，作是序也。

在教书的过程当中，常有对旅游感兴趣的学生抱怨说，旅游课太理论化，太空洞，多是教科书式的东西，条文多，案例少；问我能不能推荐一本实用的、“解渴”的书。但是，时下坊间“隔靴搔痒”的旅游书倒是有一些，而“解渴”的书却很难找到。“千呼万唤始出来”，现在我可以对翘首以待的大学生们说，我能负责任地向你们推荐一本“解渴”的书了。

《英语导游应试与带团指南》是一部融理论与实践于一体但又刻意突出实例的指导性很强的书。它不仅对英语导游带团过程中的组织管理、应变技巧、导游知识、相关法律法规、带团全程操作等作了详细介绍，而且对如何考取英语导游证以及作为一个英语导游所应该具备的最基本的学养都有具体的指导，让学习者能有“秀才不出门，便知天下事”之收益。郭女士是高校英语教师，之前曾做过多年英语导游，若无丰富的相关经验，恐怕难以产此佳著。

广东是我国改革开放的前沿，山水秀丽，经济发达，旅游业的发展前景不可估量。因此，该书的地方导游基础知识以广东为个案作了详细的介绍。相信本教材能为国家培养旅游人才特别是岭南旅游业的发展做出一些贡献。

宋天锡 谨识

2010年1月

Contents 目录

Preface

Chapter One

Guidance for English-speaking Tour-guide Certification Test

英语导游应试指南

Unit 1 全国导游人员资格考试英语导游考试概述 1

Unit 2 英语导游应试指南——以广东为例 3

Chapter Two

Practical Skills & Working Procedures for Tour Guiding

导游必备技能与工作流程

Part I

Practical Skills & Service Regulations for a Tour Guide

导游的服务规范和必备技能

Unit 1 What Is a Tour Guide and Its Job Description 导游及其工作职能 8

Unit 2 Practical Skills & Service Regulations 带团服务规范和必备技能 34

Unit 3 An English-speaking Tour Guide Still Needs to Know 英语导游其他业务技能 45

Part II

Working Procedures in Practice: Background & Samples

英语导游工作流程与实践操作 62

Unit 1 Meeting the Guests 接团 62

Unit 2 On the Way to the Hotel 去酒店路上 66

Unit 3 At the Hotel 在酒店 71



- Unit 4 Talking about the Tour Arrangements 讨论行程安排 75
Unit 5 Showing around Tourist Attractions 旅游景点讲解 79
Unit 6 Shopping 购物 82
Unit 7 Departure 送团 85

Chapter Three

Chinese Culture and Society

全国导游基础文化知识 89

- Unit 1 A Brief Survey of China 中国概况 89
Unit 2 Traditional Chinese Festivals 中国节日 92
Unit 3 Chinese Ethnic Groups 中国的少数民族 96
Unit 4 Major Religions in China 中国的主要宗教 99
Unit 5 Chinese Cuisine 中国烹饪 106
Unit 6 Chinese Painting and Calligraphy 国画与书法 109
Unit 7 Traditional Chinese Medicine 中药 114
Unit 8 Chinese Gardens and Architectures 中国园林与建筑 120
Unit 9 Chinese Kungfu and Qigong 武术和气功 127

Chapter Four

Tourism in Guangdong

地方导游基础知识——以广东为个案 132

Part I

Scenic Spots in Guangdong

广东地区景点介绍 132

- Unit 1 General Introduction to Guangdong Province 广东概况 132
Unit 2 Natural Attractions in Guangdong 广东自然景观 147
Unit 3 Historic Interests in Guangdong 广东名胜古迹 153
Unit 4 Samples of Guide's Interpretation of Tourist Attractions 英语导游词范例 162

Part II

Tourism Culture in Guangdong

广东旅游文化 176

- Unit 1 History, Customs and Traditions in Guangdong 广东历史与民俗文化 176
Unit 2 Cantonese Cuisine 粤菜 188
Unit 3 Cantonese Opera 粤剧 196

Unit 4	Cantonese Music	广东音乐	117
Unit 5	Eight Festivals in Guangzhou	羊城八大节日	120

Keys to Exercises 126

Appendices 127

Appendix 1	The English Versions of Major World Attractions	世界著名景点、景区的英文翻译	127
Appendix 2	The English Versions of Major Chinese Attractions	中国世界遗产旅游景点的英文翻译	131
Appendix 3	广东省英语导游考试科目与大纲		132
Appendix 4	广东省历年现场英语导游口试景点		133
Appendix 5	广东英语导游笔试真题/模拟题		137

References 140

Chapter One

Guidance for English-speaking Tour-guide Certification Test 英语导游应试指南

Unit 1

全国导游人员资格考试英语导游考试概述

全国导游人员资格考试英语导游考试（以下简称为“英语导游考试”）是获得英语导游证的唯一途径，除了参加普通话导游应考科目的考试以外，考生只有英语考试合格后才能获得英语导游证并得以接待英语团队。

1. 报名参加英语导游考试的两种情形

（1）考生在尚未获得普通话（或其他语种）导游证的前提下直接报考英语导游证，这种情形要求考生参加普通话科目的考试再加上英语科目的考试；只有所有科目都合格才能获得英语导游证，只要有任何一科不合格，其他合格科目的成绩不作保留，下一年度报考时必须全部重考。如果普通话科目全部合格，但英语科目不合格，也不能获得普通话导游证，下次报考时也必须全部重考。

（2）考生在已获得普通话（或其他语种）导游证的前提下报考英语导游证，即所谓加试英语，这种情形只要求考生参加英语科目的考试；英语科目的考试合格后，即可获得英语导游证。

2. 英语导游考试的应考科目

由于地域的差异，各省（直辖市、自治区）对英语导游考试的应考科目有不同的要求。以北京、广东、浙江为代表的区域，只要求考生参加英语口语；而以广西、上海、陕西为代表的区域则除了英语口语以外，还须参加英语笔试，而



且口试与笔试必须都合格才能算作通过了考试。

要求考生参加笔试的区域，一般都会提前确定考试大纲与参考书目，主要考查考生的英语阅读、理解以及中英文互译能力。

3. 英语口语的内容及考核重点

英语口语又称现场模拟导游考试，考试内容为景点讲解、服务规范、应变能力及英语口语，考生从踏进考场向考官问好开始到口试结束离开考场，全程使用英语。

(1) 景点讲解。

由省级旅游局导游资格考评委员会在考试报名阶段决定以若干景区、景点作为考题，口试时由考生本人从中抽题并用英语作模拟讲解，主要考核考生对景区、景点的熟悉程度以及与之相关的知识点。

(2) 导游规范。

在省级旅游局导游资格考评委员会指定的考试大纲与参考书目中列举了导游规范题目与答案，口试时由考生本人从中抽题并用英语作答，主要考核考生对导游工作职责、服务程序与规范的了解程度。

(3) 应变能力。

在省级旅游局导游资格考评委员会指定的考试大纲与参考书目中列举了应变能力题目与答案，口试时由考生本人从中抽题并用英语作答，主要考核考生对旅游过程中可能发生的意外事件及特殊问题的处理及应变能力。

(4) 英语口语。

通过考生从踏进考场到口试结束离开考场全程所表现出来的英语的语音语调、语法、听力以及表达能力来考核考生英语口语的综合能力。

4. 补充说明

(1) 景点讲解的内容往往分为两个不同的模块，如北京分为六大景点与十三个主要景点两个模块，广东、广西则分为全省（区）景点与地方景点两个模块，要求考生从每个模块中分别抽题并作模拟讲解。

(2) 考生的仪容仪表以及礼貌礼节也属口试的考查范围。

(3) 各省（市、自治区）还有一些特殊规定，如上海规定英语专业大学本科毕业的考生可免英语笔试，广东的口试则增加中译英与英译中的内容。

Unit 2

英语导游应试指南——以广东为例

1. 考试科目和内容

导游资格考试包括笔试“导游综合知识”和口试“导游服务能力”两个部分。考试内容为从事导游工作应掌握的基本知识和技能。

● 笔试部分

考生导游综合知识，共设八个科目。

(1) 时事政策：邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、国际国内形势（参考教材外的内容）、对外政策（参考教材外的内容）等。

(2) 旅游法规：旅游合同、旅行社管理、导游管理、安全管理、旅游保险、旅游交通管理、旅游住宿管理、旅游资源管理、旅游投诉管理等方面的旅游法规。

(3) 导游实务：导游的服务规范、应变处理等。

(4) 导游技能：导游的带团技能、讲解技能及业务知识等。

(5) 广东历史概况：广东的历史发展、历史事件、历史人物、历史典故和历史文化。

(6) 广东旅游资源：广东的自然和人文旅游资源。

(7) 导游基础知识：以全国内容为主，包括中国的民族民俗、宗教、建筑、饮食、风物特产和世界遗产、自然保护区等。

(8) 文史常识：历史文化常识与旅游景点相关的文艺常识等。

“时事政策”、“旅游法规”、“导游实务”、“导游技能”四科的考试时间共2.5个小时；“广东历史概况”、“广东旅游资源”、“导游基础知识”、“文史常识”四科的考试时间共2.5个小时。自从2000年国家旅游局把全国导游资格考试下放地方后，直至2009年第二次考试，广东省外语类考生笔试试卷与中文类考生相同（也就是说，报考英语导游的考生不用参加英文笔试，其笔试部分与中文导游考生相同，用中文作答；而口试时以英语应考）。

● 口试部分

考查导游服务能力，共设五个科目。

(1) 语言技巧：语言的准确性、逻辑性、严谨性，普通话的语音、语调、语速以及表情运用等。

(2) 景点知识：对景点知识的掌握及导游讲解的艺术。



- (3) 常规服务：对导游服务程序与标准的掌握，以及运用能力。
- (4) 应变知识：旅游活动中特殊事故的预防、处理的规范要求。
- (5) 接待礼仪：导游接待过程中的仪表仪容、礼节礼貌要求和实际的公关接待能力。

外语类考生除以上五个科目外，增加“中外互译”、“短文复述”两科。

- (1) 中外互译：导游讲解过程中现场翻译能力和听力水平。
- (2) 短文复述：通过现场随机抽取短文进行复述，考查考生对外语的理解与运用能力。

2. 导游口试中需要特别注意的地方

关于口试的注意事项，在很多的资料中都可以看到，但笔者在此还是要给所有有志于报考导游资格的同学们做一个综述，这个综述虽然没有什么高深的理论，但是比较实用也比较实战化，希望能给报考导游资格的同学提供参考。

(1) 着装：关于导游口试时候的着装问题有很多种版本，笔者个人认为着装是重要，但并没有像其他资料上写的那样，“会决定一切”，一个得体的装束再加上一个良好的心态就行了。但是要注意：衣着要整洁，干净利落，不要太花哨；毕竟是去考试不是去约会，太张扬了反倒误事。女孩子如要化妆，只能画淡妆，不要浓妆艳抹；男孩子注意自己的头发和胡子。总之，细节是比较关键的。

(2) 资料：参加口试的人一定要对口试景点有充分的了解，建议最好不要带书本去，带上自己的导游词就可以了。千万不要忘记带上几张白纸和一支铅笔，抽到景点以后，找一个安静的场所，在白纸上用铅笔画出口试景点的平面图，然后上面标出自己想讲解的内容和注意的事项。“好记性不如烂笔头”，这个时候千万不要犯懒，不要慌乱地翻书或死记硬背，要保持思路清晰。

(3) 礼貌：相信任何一个人人都比较喜欢有礼貌的学生，无论在生活中你是什么风格，但是此时你要给人留下谦虚谨慎的印象，礼貌是表现这个态度的最好的方法。这里说的礼貌不是几句礼貌用语和几个动作，而是从心理上就要有这个概念，如进门前要敲门，进去以后要说“Good morning/afternoon, Sir/Madam!”口试时要注意纠正自己平时一些不良的小动作，因为考生从一进门还没有开始讲解的时候，考官在心里已经给他打了一些分数了。

(4) 距离：这里说的距离是指考生站立的地方和考官之间的直线距离。笔者觉得没有任何一个合适的数字表示这个距离的长短，完全靠自己的感觉，只要能看清楚考官，考官也能很轻松地听到你讲话就可以了，还要考虑自己语音的大小。

(5) 站姿：这里要说的是考生在进入口试考场，开始讲解之前的站姿。《导

游业务》中有关于口试时候站姿的具体要求，在这里就不多说了。不过，有一点需要特别注意：不要把双臂抱在胸前。

(6) 开始：有的时候考官会先问一些小问题，然后发出开始的口令，在听到这个口令的时候你就可以开始了，不用刻意地去想该如何开始。

(7) 语音：在口试考场相对比较安静，不用刻意地大声说话，只要用平时说话的声音就可以了。女孩子注意声音要比平时说话大一些，如果你平时说话声音很大，这时就不用刻意大声了。

(8) 语速：一个人说话速度的快与慢是多年来养成的一种习惯，在这里不强调刻意地训练语速，因为在考试的时候，无论怎么做心理准备，紧张还是难免的。如果这个时候去注意语速，可能会影响语句的连贯和流利，在口试评分中是要扣分的。而且在实际的口试中，大部分考官还是能给考生充分的时间让他讲解完，因此只要平时的练习中多注意控制讲解时间就好了。

(9) 中断：很多人在口试中，都可能被考官打断讲解，这个时候不要害怕，并不是你的讲解不好或者是在语言上出现错误，可能是因为考官要做提醒工作，或者问一些问题。因此，如果考官中断你的讲解，你完全可以很自然地停下来。至于什么时候叫你再开始讲解，你只要听考官的口令就好了。

(10) 副语言：人和人之间的交流，话语语言是主语言，除此之外所有和语言表达有关的叫做副语言，包括表情、动作、眼神等，关于这方面的应用在《导游业务》一书中有很明确的介绍，但考生还要注意眼神。笔者发现在以前的口试之中，有些同学的眼睛总是死盯着某个考官看，即使是在讲解的时候也不停地看考官的脸，好像是要在他们脸上找到什么一样，这样会给对方造成一种紧张的感觉。因此，讲解时只要自然地各位考官做目光交流就行了。

(11) 充实内容：很多同学在口试的时候都以书本或者收集来的导游词为准，但是，如果你有很充裕的时间复习，可以增加一些讲解内容，这样会给人一种耳目一新的感觉，可能会有加分。但是增加的这些内容应该是有理有据的，绝不能是野史或者自己杜撰出来的，否则很可能会适得其反。

3. 考官现身指点：导游资格考试英语口语须知及应试技巧

(1) 口试程序：

第一步，抽题。

由考生抽题，然后会有几分钟的时间给考生作有针对性的准备。题目范围由各地旅游局或考点导游资格考试办公室划定并提供，在考试报名阶段或口试前会通知考生题目范围。

第二步，候考。

快速浏览抽到的题目内容，熟记其中的要点、数据及关键词。



服务规范题与应变能力题一般是考核考生的临时应变能力和服务技巧技能，候考时应尽快调整自己的心态心情，尽量做到沉着、从容。

第三步，应考，包括：

①考生分别对所抽到的题目进行现场英语导游模拟讲解，并用英语回答考官对相关知识点的提问。

②考生回答考官的服务规范题与应变能力题。

③中外互译：导游讲解过程中，考查考生的现场翻译能力和听力水平。

④短文复述：通过现场随机抽取短文进行复述，考查考生对外语的理解与运用能力。

(2) 评分依据：

①语言：语音语调、语法、表达能力、听力。

②景点讲解：全面、正确、生动、提问。

③服务规范：熟悉程度、规范程度。

④应变能力：熟悉程度、处理方法。

⑤礼仪：仪表仪容、礼貌礼节。

(3) 应试技巧：

每个考生都希望自己能考出好成绩，然而，由于题量较大，加上语言表达能力的限制，实践经验的欠缺以及准备不够充分等主客观因素，大多数考生很难做到十全十美、面面俱到，因此，考生应该降低对自己的期望值，但应达到以下两个要求：①语音力求清晰，语速快慢适中。②讲解及回答问题时注意层次并抓住重点。

(4) 口试中常见问题：

①心情紧张、拘谨。解决办法：接受它，紧张是正常的心理与生理反应。

②礼貌、礼节。需注意以下问题：出入口试考场不关门，忘了说问候语、告别语；穿着太随意或太花哨；讲解时眼看他处，或只看某一位考官；耍小聪明，擅自换题以为考官不知道，甚至考官知道后还狡辩；不懂装懂，故作聪明，以为可以蒙混过关。

③准备不充分。有些考生考前押题，甚至考试抽签后，要求换题，这些都是考试的大忌。考试纪律是绝对不允许换题。

④对关键词不懂。如：heat (sun) stroke (中暑)；psychological (心理的)；tsunami (海啸)；optional (非强制性的)；dizzy (眩晕的)；antique (古董)；refund (退款)等。除了这些日常带团过程中经常用到的词汇，还有一些涉及文化风俗、宗教、文物古迹等的关键词或术语也要掌握，中外互译时会经常用到。

⑤常识性错误。如广东及其地区的人口、面积等数据错误；朝代的概念模糊等。

⑥英语基础不牢，发音不准或语言运用不当。例如：讲解时 he 与 she 不分或主谓语单复数不匹配或时态前后不一致。

4. 过往考生谈：导游口试必须注意的十大事项

(1) 首先要注意穿着，这是给考官的第一印象，考生如果直接穿西服或者正装显得太死板了，可以考虑穿休闲西服，或者夹克之类的，最好不穿运动服，那样显得太随意了。

(2) 男生头发的长度最好短一些，女士无论头发长短一定要整洁利索，太长的话可以用发夹夹上。

(3) 站姿尽量笔直，但一定要放松，双手可以自然垂下，或交叉于前后，切忌插兜或叉腰。

(4) 注意控制自己的小动作。

(5) 讲导游词时速度尽量适中，不宜太快。这样不但可以表示自己很放松，也可以尽量地拖延时间。可以考虑配合一些手势语，注意自己在英语口语中的习惯语。

(6) 回答问题千万别慌张，先听清楚题目，然后分清条理讲清楚。

(7) 对考官提出来的答题错误千万不要据理力争，无论对错一定要谦虚接受，这点很重要。

(8) 注意礼貌，来去时都跟考官鞠躬行礼打招呼。

(9) 在说导游词之前可以先和考官扯扯闲篇，比如当天的天气，你为什么要做导游等等，这样有助于你与考官迅速拉近距离，也可以让自己放松一些，不会那么拘谨。

(10) 准备一篇欢迎词和一篇欢送词，以备考官临时提问。

注：①“考生过往谈”参考 <http://www.gddaoyao.com/>。

②导游资格考试现场导游讲解技巧请参考本书 Chapter Two, Part II, Unit 5。

③口试的“服务规范题与应变能力题”请参考本书 Chapter Two, Part I。



Chapter Two

Practical Skills & Working Procedures for Tour Guiding

导游必备技能与工作流程

PART I

Practical Skills & Service Regulations for a Tour Guide

导游的服务规范和必备技能

Unit 1

What Is a Tour Guide and Its Job Description

导游及其工作职能

1. Local Guide, National Guide and Tour Leader 地陪, 全陪和领队

●Tour Guide 导游

A tour guide is a person who has acquired a tour guide certificate and is assigned by a travel agency to escort tourists on their travels, providing them with commentary and guiding service as well as other travel services.

The basic principles of guiding service 导游服务遵循的基本原则

(1) Take tourists as the primary consideration and be ready to provide exceptional service for them.

(2) Safeguard the legitimate rights and interests of tourists.

(3) Combine standardized service with special individualized service.

The basic tasks of a tour guide 导游工作的基本内容

(1) Arrange the itinerary of visits and sightseeing according to the contract signed between the travel agency and the tourists.

(2) Guide the tourists to and around the sites and introduce them to Chinese culture and the local tourism resources.

(3) Arrange for meals, accommodation, transportation, shopping and entertainment, and ensure the security of their property and lives.

(4) Answer tourists' questions patiently and help them solve their problems during the journey.

(5) Report tourists' opinions and suggestions to the travel agency and, as necessary, help to arrange meetings for on-tour feedback.

How can a tour guide successfully guide a tour group 导游如何才能带好团队

(1) Build up a good image.

① Create a good first impression.

② Influence tourists with a pleasant personality.

③ Respect tourists and win their respect by working hard and sincerity.

(2) Cooperate well with the national guide and the tour leader.

① Respect the tour leader and support his/her work.

② Cooperate with the national guide at work.

③ Graciously decline any unreasonable requests.

(3) Determine tourists' mood and mind-set and provide specific service accordingly.

① Determine their expectations and special needs with respect to their nationality, occupation, age, gender, social status and travel motivation.

② Determine their expectations and needs at different stages of traveling.

(4) Help tourists to appreciate the natural beauty around them and point out things of historical significance.

① Create an appropriate aesthetic environment and help them exercise their imagination.

② Convey natural beauty to tourists in a gentle and appropriate manner.

Local Guide 地陪

The local guide is assigned by the local travel agency. He/She meets the tourists and provides the local guiding service.