

导游知识千题解

李元杰 纪俊超 主编



旅游教育出版社

导游知识千题解

李元杰 纪俊超 主编

旅游教育出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

导游知识千题解/李元杰, 纪俊超主编. -北京: 旅游教育出版社, 1997.12

ISBN 7-5637-0737-9

I. 导… II. ①李… ②纪… III. 导游—基本知识 VI
.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

李元杰 纪俊超 主编

*

旅游教育出版社出版

北京朝阳区定福庄南里 1 号

邮编: 100024

北京交通印务实业公司印刷

新华书店经销

开本: 787×1092 1/32 印张: 11.5 字数: 216 千字

1999 年 1 月第 1 版 1999 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1—11000 册 定价: 13.70 元

编 委

李元杰 纪俊超 李富胜
陈国刚 齐秀枝

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》，希望能适应导游人员的实际需要，至少能给予他们一些必要的帮助。

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、张建平等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。

虽然我们极力使本书具有形式新、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

1997.6.23 河南

目 录

一、导游业务知识	(1)
二、导游旅行常识	(48)
三、导游地理知识	(55)
四、导游历史知识	(91)
五、导游宗教知识.....	(124)
六、导游文化知识.....	(177)
七、导游民俗知识 (一)	(197)
八、导游民俗知识 (二)	(214)
九、导游饮食知识.....	(232)
十、导游特产知识.....	(248)
十一、旅游业概况知识.....	(258)
附录：导游疑难案例.....	(273)

一、导游业务知识

1. 为什么说旅游者需要导游员? (1)
2. 导游服务可分为哪两大类? (1)
3. 图文声像导游和实地口语导游的关系如何? (1)
4. 为什么说实地口语导游不能被高科技导游所代替?
..... (2)
5. 我国导游工作的本质是什么? (2)
6. 世界公认的导游工作的性质是什么? (2)
7. 导游工作的经济意义主要表现在哪些方面? (2)
8. 为什么说旅游服务质量, 特别是导游服务质量是一种很有效的宣传? (3)
9. 导游员做好购物服务的标准是什么? (3)
10. 在服务旅游者购物方面, 导游员应掌握什么样的推销原则? (3)
11. 我国导游工作的政治意义是什么? (4)
12. 导游员在导游讲解和宣传时必须遵循哪些原则?
..... (4)
13. 导游工作的“求同存异”原则是什么? (4)
14. 为什么说导游员是“民间大使”? (5)
15. 为什么说导游员必须坚持“友好归友好, 保密归保密”的原则? (5)
16. 导游工作的复杂性反映在哪几个方面? (5)
17. 导游工作的特点是什么? (6)
18. 为什么说导游工作具有很强的独立性? (6)
19. 什么是导游服务五原则? 其在导游工作中的意义

是什么?	(6)
20. 什么是 AIDA 原则? 在什么情况下导游员应使用 AIDA 原则?	(7)
21. 什么是导游服务的“服务至上”原则?	(7)
22. 导游工作发展的三个趋向是什么?	(8)
23. 什么是导游? 什么是导游员?	(8)
24. 导游员有哪些分类?	(8)
25. 旅游者心目中的导游员应该是怎样的人?	(9)
26. 为什么说旅行社是现代旅游业的核心?	(9)
27. 导游员在旅游接待工作中的重要性表现在哪几个 方面?	(9)
28. 为什么说导游服务是旅游服务中最重要的服务?	(9)
29. 为什么说导游服务是旅游服务质量高低的最敏感 的标志?	(10)
30. 导游工作在各项旅游服务中的联系纽带和中间桥 梁作用表现在什么地方?	(10)
31. 为什么说导游服务质量优劣影响一个国家旅游产 品的销售?	(11)
32. 导游员的职责是什么?	(11)
33. 何谓“五大员”、“三过硬”?	(11)
34. 导游员应如何履行其“安全保卫员”的职责?	(11)
35. 什么是全陪导游员?	(12)
36. 什么是地陪导游员?	(12)
37. 什么是领队?	(12)
38. 一名合格的中国导游员应具备怎样的素质?	(12)

39. 导游员应有的思想品德主要表现在哪五个方面?
..... (12)
40. 导游员实现事业追求的理想必须首先从哪方面做起?
..... (13)
41. 导游知识包罗万象, 但必须掌握哪些方面的知识?
..... (13)
42. 我国外语导游员队伍中, 语言方面存在的主要问题有哪些?
..... (13)
43. 史地文化知识贫乏是我国导游员队伍中的又一遗憾, 其主要表现是什么?
..... (13)
44. 导游员为什么必须掌握心理学和美学知识?
..... (14)
45. 何为“导游工作集体”三成员及导游服务三要素?
..... (14)
46. 导游员的独立工作能力和创新精神主要表现在哪四个方面?
..... (14)
47. 导游员的身心健康包括哪几个方面?
..... (14)
48. 我国导游员必须是什么样的旅游工作者?
..... (15)
49. 我国导游员必须具备的情操修养是什么?
..... (15)
50. 我国导游员的职业道德是什么?
..... (15)
51. 我国导游员的行为规范是什么?
..... (15)
52. 我国导游员应自觉遵守纪守法的具体表现有哪些?
..... (15)
53. 我国导游员应注意哪些小节?
..... (16)
54. 导游员在学习态度上须坚持的治学“四正道”是什么?
..... (16)
55. 导游员在学习中要注意的“四勤”是什么?
..... (16)
56. 新中国成立之后, 我国年轻的导游队伍经历了哪

三个发展阶段？	(17)
57. 我国导游员必须成为“四有”新人，“四有”指什么？	(17)
58. 我国导游员的历史使命是什么？	(17)
59. 为什么要加强旅游从业人员，特别是导游人员的培训？	(18)
60. 世界上公认的导游人员职业“三标准”和我国导游人员培训的“三严”各是什么？	(18)
61. 我国在职导游员岗位培训的目的是什么？	(18)
62. 什么是国际上考核导游员时坚持的 ASK 原则？	(19)
63. 什么是导游工作及其主体和客体？	(19)
64. 导游员的任务是什么？	(19)
65. 全陪、地陪和领队之间协作共事的原则基础是什么？	(19)
66. 为什么说全陪、地陪和领队的根本利益相同？	(19)
67. 怎样才能建立全陪、地陪和领队之间的好协作关系？	(20)
68. 地陪导游员的作用是什么？	(20)
69. 地陪导游员接待工作的准备分哪五个方面？	(20)
70. 安排一地游览时必须遵循哪些原则？	(20)
71. 地陪导游员接待前的知识准备包括哪些内容？	(20)
72. 地陪导游员接待前的业务准备主要有哪些？	(21)
73. 导游员接团前的心理准备包括哪些内容？	(21)

74. 地陪导游员接团前的物质准备主要有哪些?
..... (21)
75. 地陪接站的一般程序是什么? (21)
76. 接站清点行李时必须有何人在场, 如何交接?
..... (22)
77. 清点人数时, 忌讳什么手势? (22)
78. 何时何地向旅游者致欢迎词? (22)
79. 欢迎词的内容主要应包括哪几方面? (22)
80. 为什么说首次沿途导游十分重要? (23)
81. 首次沿途导游的主要内容是什么? (23)
82. 旅游者入住自订饭店时导游员应如何起“协助”
作用? (23)
83. 地陪应如何确定和通知叫早时间? (23)
84. 地陪应如何带领旅游团用好第一餐? (24)
85. 地陪应如何看待“确定和宣布活动日程”的问题?
..... (24)
86. 商定日程时, 地陪应怎样处理旅游团提出的意见
或要求? (24)
87. 如何认识参观游览活动的重要性? (25)
88. 地陪应如何做好参观游览前的物质准备工作?
..... (25)
89. 赴景点途中, 地陪应如何做好沿途导游? (25)
90. 在游览返回途中, 导游员一般应做哪些工作?
..... (25)
91. 游览前导游员应向客人交待哪些主要事项? (26)
92. 地陪在现场导游讲解时应注意些什么? (26)
93. 现场导游讲解应具有什么样的特点? (26)

94. 参观工厂、企业时如主讲者言语有误, 导游员应
该怎么办? (26)
95. 在安排文娱活动时, 导游员应注意些什么? (26)
96. 导游员应如何对待旅游者晚间的自由活动? (27)
97. 地陪在送行前的业务有哪些? (27)
98. 地陪送团离开饭店前应如何处理行李? (28)
99. 欢送词的主要内容应有哪些? (28)
100. 地陪在送别出境团和境内团时应分别注意什么?
..... (28)
101. 地陪下团之后, 还应做哪些善后工作? (28)
102. 全陪导游员的作用是什么? (29)
103. 全陪在接站前应做好哪些准备工作? (29)
104. 全陪接站的一般程序是什么? (29)
105. 全陪应如何参与商定旅游活动日程? (30)
106. 全陪在饭店内的工作有哪些? (30)
107. 全陪需要做好哪些联络协调工作? (31)
108. 写好《陪同日志》是全陪导游员的一项重要工
作, 其主要内容包括什么? (31)
109. 领队的作用是什么? (31)
110. 领队在到达旅游目的地(国)前要做哪些准备工
作? (31)
111. 《领队日志》的主要内容有哪些? (32)
112. 散客接待前期必须做好哪些工作? (32)
113. 与散客商定旅游日程时必须遵循什么原则?
..... (32)
114. 散客旅游有什么特点? (33)
115. 接待散客时的现场导游讲解有什么特点? (33)

116. 散客小包价旅游团有什么特点? (33)
117. 接待散客小包价旅游团的导游员应如何做好工作? (33)
118. 领队应如何当好代言人? (34)
119. 领队应做好哪些工作以全面执行旅游计划? (34)
120. 什么是导游技能? (34)
121. 带好旅游团主要靠什么? (34)
122. 为什么说导游员在旅游者心目中树立起良好形象非常重要? (34)
123. 导游员在第一次亮相时应重视什么? (35)
124. 导游员在衣着打扮上应注意什么? (35)
125. 导游员应如何维护自己的形象? (35)
126. 为什么说导游员与领队之间的合作至关重要? (35)
127. 导游员应如何与领队合作? (36)
128. 导游员遇到不合作的领队时怎么办? (36)
129. 什么是旅游服务中的功能服务和心理服务? (36)
130. 旅游服务中的有形服务与无形服务有何关系? (37)
131. 向旅游者提供无形服务时, 应如何尊重旅游者? (37)
132. 什么是导游员应掌握的柔性语言? (37)
133. 为什么说微笑服务在旅游服务中非常重要? (37)
134. 导游员应如何与旅游者建立“伙伴关系”? (37)

135. 导游员应如何向旅游者提供超常服务? (38)
136. 导游员应怎样有针对性地提供心理服务? (38)
137. 导游员应怎样辨别东、西方旅游者不同的性格
和思维方式? (38)
138. 不同社会阶层的旅游者有哪些心理要求? (39)
139. 不同年龄和性别的旅游者分别有哪些心理需求?
..... (39)
140. 境外旅游者来华旅游的动机可分为哪些种类?
..... (39)
141. 为什么要了解旅游者的旅游动机? (39)
142. 对于旅游者在不同旅游阶段所出现的心态活动,
导游员应该如何对待? (40)
143. 如何接待活泼型旅游者? (40)
144. 如何接待急躁型旅游者? (40)
145. 如何接待稳重型旅游者? (41)
146. 如何接待忧郁型旅游者? (41)
147. 综合审美与旅游活动有何关系? (41)
148. 导游员应如何因势利导调节旅游者的审美行为?
..... (41)
149. 如何调节旅游者的消极情绪? (41)
150. 导游员应学会解决旅游者游兴方面的哪些问题?
..... (42)
151. 如何利用“动、静”结合观赏美景? (42)
152. 如何利用距离和位置(角度)观赏美景? (42)
153. 如何调节观赏节奏? (42)
154. 什么是导游语言? (43)
155. 导游语言有何特点? (43)

156. 运用导游语言时应注意哪些原则? (43)
157. 怎样理解导游语言运用原则中的“八有”? (43)
158. 什么是导游语言的正确性? (43)
159. 导游语言的清楚性在导游讲解中如何体现?
..... (44)
160. 导游讲解时应如何体现其语言的生动与幽默性?
..... (44)
161. 什么是导游语言的音乐性? (44)
162. 讲解规模宏大的景点时, 导游员应采用什么导游
方法? (44)
163. 什么是导游讲解的“突出重点法”? (45)
164. 什么是导游讲解中的“触景生情法”? (45)
165. 何谓“虚实结合导游法”? (45)
166. 何谓导游讲解中的“问答法”? (45)
167. 如何运用“自问自答法”? (45)
168. 使用“我问客答法”导游时应注意些什么?
..... (46)
169. “客问我答法”有什么特点? (46)
170. 何谓“制造悬念法”? (46)
171. 什么是导游讲解中的“类比法”? (46)
172. 何谓“画龙点睛法”? (47)
173. 各种导游讲解手法之间的关系如何? (47)

二、导游旅行常识

1. 购买飞机票时, 需要出示什么证件? (48)
2. 什么是 OK 票和 open 票? (48)

3. 乘机时旅客应提前多长时间到达机场? (48)
4. 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? (48)
5. 乘坐中国民航班机的旅客每人可免费托运行李多
少公斤? (49)
6. 民航班机儿童票的标准怎样界定? (49)
7. 机票变更和退票方面有何规定? (49)
8. 乘机旅客严禁携带的物品有哪些? (49)
9. 民航机舱共分为哪些等级? (49)
10. 国内旅客列车共分为哪几类? (50)
11. 中国境内列车车票有哪几种? (50)
12. 购买儿童火车票有哪些规定? (50)
13. 乘坐火车时, 旅客免费携带的物品有何限制?
..... (51)
14. 乘坐火车时, 严禁携带的危险品指哪些物品?
..... (51)
15. 火车票在改签和退票方面有何规定? (51)
16. 水路旅行所乘客轮的舱室一般分为几等? (51)
17. 购买船票前应了解哪些知识? (52)
18. 乘船旅行时在携带行李方面有何规定? (52)
19. 乘火车与乘轮船对丢失车船票的处理上有何区别?
..... (52)
20. 哪些物品不准携带上船? (52)
21. 我国九家最大航空公司的标志是什么? (53)
22. 乘坐国际航班为什么要提前 72 小时再确认机位?
..... (53)
23. 拥有国内航班的往返、联回程 OK 机票为什么还

- 要再提前确认座位? (53)
24. 旅行团在火车上用餐, 为什么要提前同餐车联系安排? (54)
25. 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? (54)
26. 火车站检票口检票时, 为什么要“剪票”? (54)

三、导游地理知识

1. 我国名山大川中的“五岳”各有什么特色? (55)
2. 佛教四大名山各属于什么道场? (55)
3. 我国的主要旅游名山有哪些? (55)
4. 中国四大道教名山指哪几座? (56)
5. 东岳泰山有何名胜及特产? (56)
6. 西岳华山“险峻”由何得来? (56)
7. 恒山景观之最是什么? (56)
8. 嵩山古迹胜景有哪些? (57)
9. 普陀山景点概况怎样? (57)
10. 峨嵋山上有哪些主要庙宇和景观? (57)
11. 九华山现存建筑有哪些? (58)
12. 五台山的木结构建筑有何价值? (58)
13. 黄山四绝之首是什么? (58)
14. 庐山为什么被称为中国山水文化名山? (58)
15. 武夷山“三三”“六六”之胜指什么? (59)
16. 雁荡风景三绝及特产中的五珍是什么? (59)
17. 武当山道教建筑群规模怎样? (59)
18. 武陵源为什么被称为自然博物馆? (60)