

全国导游人员资格考试(全国部分)指南

导游实务

DAO YOU SHI WU

全国导游人员
资格考试教材编写组 编



2.6

旅游教育出版社

☆全国导游人员**资格**考试(空四部分)指南

导游实务

全国导游人员资格考试教材编写组编

旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:李 立

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/全国导游人员资格考试教材编写组编. - 北京:旅游教育出版社, 2001. 4

全国导游人员资格考试(全国部分)指南

ISBN 7-5637-0947-9

I. 导… II. 全… III. 导游 - 资格考核 - 自学参考资料 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 19531 号

全国导游人员资格考试(全国部分)指南

导游实务

全国导游人员资格考试教材编写组编

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)
E-mail	tepx @ fm365.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	4.625
字 数	103 千字
版 次	2001 年 4 月第 1 版
印 次	2002 年 1 月第 3 次印刷
印 数	42001~47000 册
定 价	8.50 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

目 录

绪论	(1)
第一章 团队导游服务	(11)
第二章 散客导游服务	(25)
第三章 带团技能	(30)
第四章 导游语言运用技能	(48)
第五章 导游讲解技能	(65)
第六章 游客个别要求的处理	(72)
第七章 导游服务中主要问题和事故的预防与处理	(83)
第八章 导游服务相关知识	(100)
模拟试题 I	(123)
模拟试题 I 答案	(129)
模拟试题 II	(132)
模拟试题 II 答案	(138)

绪 论

1. 什么是导游服务？

答：导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。

2. 现代导游服务具有哪些性质？

答：由于不同国家的社会制度、意识形态和民族文化的不同，导游服务的政治属性也不同，但都具有下述共同属性：社会性、文化性、服务性、经济性和涉外性。

3. 形成导游服务社会性的基础是什么？

答：形成导游服务社会性的基础是旅游活动的社会性。

4. 导游服务文化性产生的基础是什么？

答：导游服务文化性产生的基础是游客对异国他乡知识和文化品位的追求。

5. 为什么说导游服务是传播文化的重要渠道？

答：导游服务是传统文化的重要渠道，一方面，导游人员的仪容、仪表、行为举止、导游讲解和同游客日常交谈都直接、间接地表达或渗透了旅游目的地国家或地区的传统文化和现代文明；另一方面，导游人员在同游客的接触过程中也吸收着各国、各民族的传统文明和现代文明，并有意无意地传播着异国文化。所以，导游服务实际上起到了不同文化之间的双向沟通和传播的有益作用。

6. 导游服务的经济意义主要表现在哪些方面？

答：导游服务的经济意义主要表现在：

- (1) 直接创收；
- (2) 扩大客源，间接创收；
- (3) 促销商品；

(4)促进经济交流。

7.为什么说接待国际游客的导游人员的导游服务实际上履行着“民间大使”的重任?

答:因为接待国际游客的导游人员一方面肩负着向他们宣传社会主义中国物质文明和精神文明的职责,促使他们对我国历史、文化、社会制度和建设成就有所了解,消除其误解和偏见;另一方面又沟通和促进了他们与我国人民之间的相互了解和友谊,有利于世界和平的发展。

8.为什么说导游服务在旅游接待服务中处于主导地位?

答:导游服务虽然同其他各项服务都是旅游接待服务中的一环,然而同其他服务相比,正是导游服务把旅游接待的各项服务连接了起来,使相应的服务部门和单位的产品和服务的销售成为现实,使游客在旅游过程中的种种需要得以满足,使旅游目的地的旅游产品得以进入消费,最终实现其价值。

9.现代导游服务具有哪些特点?

答:现代导游服务具有**独立性**强、**脑力劳动与体力劳动**高度结合、**复杂多变**和**关联度高**的特点。

10.从哪些方面可以看出导游服务是一项复杂的工作?

答:导游服务是一项复杂多变的工作,主要表现在:

- (1)服务对象复杂;
- (2)游客需求多种多样;
- (3)接触的人员多,人际关系复杂;
- (4)要面对各种物质诱惑和精神污染。

11.为什么说导游服务是一种建立在具有较高个人素质基础上影响面较广的高智能服务?

答:这是由导游服务的特点向导游人员提出的要求决定的。**独立性**强的特点要求导游人员要勇于向困难挑战,在战胜困难的过程中提高自己的各种能力;**脑力高度结合**的特点要求导游人员具有广博的知识和健康的体魄,以便能随时随地向游客提供所需

要的服务;复杂多变的特点要求导游人员有高度的责任感和敬业精神,以及心理自控能力,能沉着冷静地处理各种变化的情况和问题;关联度高的特点要求导游人员要有全局观念,在工作中要头脑清醒、思维缜密,有较强的协调能力和公关能力,以保证旅游活动按计划顺利进行。

12. 导游人员的定义是什么?

答:导游人员是指取得导游证,接受旅行社委派,为游客提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

13. 中国导游人员应具备的执业条件有哪些?

答:中国导游人员应具备的执业条件是:

(1)具有高级中学、中等专业学校或者以上学历,身体健康,具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民。

(2)参加导游人员资格考试,取得国务院旅游行政部门或国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发的导游人员资格证书。

(3)取得导游人员资格证书的,经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记,并持所签订的劳动合同或登记证明材料向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取了导游证。

14. 什么是职业道德?我国旅游一线员工职业道德包括哪些内容?

答:职业道德是指一般的社会道德标准与具体的职业特点结合起来而形成的职业行为规范和标准。

我国旅游一线员工职业道德包括如下内容:

- (1)爱国爱企,自尊自强;
- (2)遵纪守法,敬业爱岗;
- (3)公私分明,诚实善良;
- (4)克勤克俭,宾客至上;
- (5)热情大度,清洁端庄;
- (6)一视同仁,不卑不亢;

(7)耐心细致,文明礼貌;

(8)团结服从,不忘大局;

(9)优质服务,好学向上。

15.我国导游人员行为规范中“严格按规章制度办事,执行请示汇报制度”主要包括哪些内容?

答:导游人员应严格按照旅行社确定的接待计划,安排旅行、游览活动,不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动;在旅行、游览中,遇有可能危及游客人身安全的紧急情况时,经征得多数游客的同意,可以调整或者变更接待计划,但应当立即报告旅行社。

在旅行、游览中,对可能发生的危及游客人身、财物安全的情况,导游人员应当向游客作出真实说明和明确警示,并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。

16.导游人员对游客的购物消费应持的正确态度是什么?

答:导游人员应根据游客对购物的需求,按照接待计划合理安排购物时间,在游客购物时当好游客的参谋。但是不能欺骗、胁迫游客消费或者与经营者串通欺骗、胁迫游客消费。

17.导游人员在工作期间是否可以因私事或同游客闹别扭离开旅游团而中止导游服务?为什么?

答:导游人员在工作期间不得因私事或因同游客闹别扭擅离职守而中止导游服务。因为导游人员接受旅行社安排的接待任务后,既要替旅行社负责,也要替游客负责,认真落实旅游接待计划,努力满足游客的合理需求,保证游客的生命与财物安全。因此,导游人员应自始至终同游客在一起,做好各项服务工作。擅离职守并中止导游服务是严重的违纪行为。

18.导游人员利用工作之便向游客兜售物品的做法对吗?为什么?

答:导游人员利用工作之便向游客兜售物品的做法是不对的。因为导游人员的角色是导游服务人员,而不是售货员。在带团期

间,导游人员不得从事与本职工作无关的事情。

19. 导游人员对小费应持的正确态度是什么?

答:导游人员对待小费的正确态度应是:不以明示或暗示的方式向游客索要小费,也不因游客不给小费而拒绝提供导游服务。

20. 导游人员是否可利用工作之便向海外游客兑换外汇?为什么?

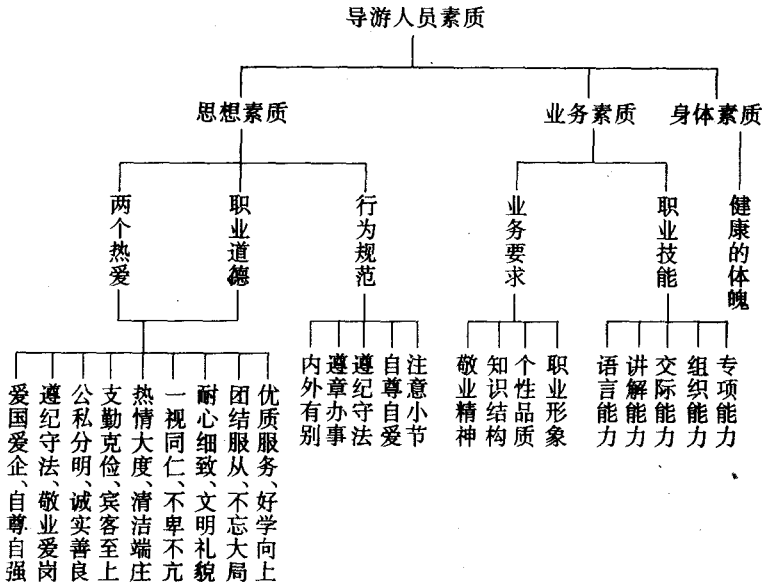
答:导游人员不能利用工作之便向海外游客兑换外汇,因为这违背了我国外汇管理的有关法规。导游人员不得以任何形式干扰我国的外汇市场。

21. 导游人员的职业技能包括哪些方面?

答:导游人员的职业技能主要包括:语言能力、讲解能力、交际能力、组织能力和其他专项能力。

22. 导游人员的素质表现在哪些方面?

答:导游人员的素质可用下列图示表现出来:



23. 导游服务应遵循哪些基本原则?

答:为了做好导游服务,导游人员应遵循的基本原则是:满足游客需求的原则,维护游客合法权益的原则,经济效益和社会效益相结合的原则。

24. 如何正确理解满足游客需求的原则?

答:满足游客需求是导游人员做好导游服务工作的出发点。为此,导游人员一方面要按照国家和行业主管部门制定的标准认真落实旅游接待计划或同游客约定的内容;另一方面要针对不同游客的特点和合理要求提供及时有效的服务,将规范化服务和个性化服务密切结合起来。但是,这并不意味着导游人员可以以牺牲旅行社,甚至国家或地区的利益为代价来讨好游客,也不意味着导游人员迎合游客的不合理要求,或虽然合理但不可能办到的要求。

25. 为什么导游人员要把维护游客的合法权益作为导游服务的一个基本原则?

答:游客是旅游产品和服务的购买者和消费者。作为购买者,游客应当购买到与其支出相等价值的产品和服务;作为消费者,其消费的权益不得受到侵害。导游人员作为旅行社委派的接待人员,一方面代表旅行社为游客安排各项服务,另一方面又代表游客接受相关接待单位提供的产品和服务,其产品和服务在数量上、质量上是否符合标准,不仅关系到旅行社的信誉和形象,而且关系到游客的切身利益。所以,维护游客的合法权益是导游人员做好导游服务工作的一个基本原则。

26. 游客合法权益的主要内容是什么?

答:游客应享受的合法权益主要有:旅游自由权,旅游服务自主选择权,旅游获知权,旅游公平交易权,依约享受旅游服务权,人身和财物安全权,医疗和求助权,求偿权和寻求法律救援权。

27. 什么是规范化服务?

答:规范化服务又称标准化服务,它是由国家和行业主管部门

制定并发布的某项服务(工作)应达到的统一标准,要求从事该项服务(工作)的人员必须在规定的时间内按标准进行服务(工作)。

28. 什么是个性化服务?

答:个性化服务亦称特殊服务,它是指导游人员按照国家和行业主管部门制定的统一标准完成游客与旅行社签订的合同或约定的内容之外,针对游客在旅游过程中提出的合理要求而提供的个别服务。

29. 导游人员在向游客提供规范化服务时要遵循哪些标准?

答:导游人员在向游客提供规范化服务时,应遵循两个标准:一是国家技术监督局颁布的《导游服务质量》(标准),一是国家旅游局发布的《旅行社国内旅游服务质量要求》。前者是国家标准,后者是部门标准,导游人员在向游客提供服务时都要遵照执行。

30. 某驻京外国记者利用星期日开车到我未对外开放的地区,受到我方有关人员的阻拦,该记者声称他是常驻中国的记者,有在中国自由旅游的权利。试问该记者的理由是否成立?为什么?

答:该记者的理由是不能成立的,因为旅游自由权有两个前提条件:一是不违背有关法律规定,二是要履行必要的手续。该记者虽是常驻中国的记者,但他的行为不具备上述两个条件。

31. 某导游人员在上午游览结束后将游客带到一非定点餐馆用午餐,该顿午餐量少质差,游客很不满。试问游客哪方面的合法权益受到了侵害?为什么?

答:游客依约享受的旅游服务权受到了侵害。因为导游人员未履行按约定的旅游活动项目提供符合标准的服务。

32. 某旅行社在“五一”长假期间组织了一个19人的旅游团到某地旅游,合同规定该团游客在旅游目的地住三星饭店标准间,可是该团到达后,接待社以客房紧张为由安排游客住进了招待所,虽然是两人一间,但房间内无电视机,热水供应每天只有4小时,游客对此非常不满,要求赔偿损失。接待社与组团社之间则互相推委。试问旅行社侵害了该团游客哪方面的权益?为什么?

答:旅行社侵害了游客的旅游公平交易权和求偿权。因为旅行社违背了在同该团游客交易中应遵循的公正、平等、诚实、信用的原则,事后又回避向游客赔偿的义务。

33. 导游服务所创造的经济效益表现在哪些方面?

答:导游服务所创造的经济效益表现在两个方面:一方面是导游人员的劳动支出以导游服务费的形式为旅行社和国家直接创造了经济效益;另一方面是导游人员的劳动支出为相关部门、地方和国家间接创造了经济效益,如因游客在目的地的购物而获得的收入,由导游人员牵线搭桥引入的投资、经贸合作、科技交流和馈赠等带来的经济效益。

34. 为什么导游人员在向游客提供导游服务时要坚持经济效益和社会效益相结合的原则?

答:导游人员在向游客提供导游服务时要坚持经济效益和社会效益相结合的原则,是由导游服务本身具有的双重功能决定的。一方面,导游服务过程既是导游人员帮助游客消费旅游产品和服务的过程,同时也是目的地旅游产品和服务的价值最终实现的过程,即旅行社和目的地旅游经济效益产生的过程。另一方面,导游服务过程又是导游人员作为知识和文化的传播者满足游客精神需要和沟通游客同目的地人民之间相互了解和友谊的过程,即社会效益产生的过程。导游服务的这种双重功能要求导游人员必须在导游服务过程中自始至终地坚持和贯彻好这一原则。

35. 按业务范围划分,中国导游人员分为海外领队、全程陪同导游人员(简称全陪)和地方陪同导游人员(简称地陪),他们在业务上有什么相同点和不同点?

答:海外领队、全程陪同导游人员和地方陪同导游人员在业务上的相同点和不同点可用下列表格表示:

业务类别	相同点	不同点		
		受委派的单位	业务范围	主要业务
海外领队	代表旅行社为游客提供服务	经批准可以经营出境旅游业务的旅行社	自国内至海外,直到返回国内	带领旅游团从事旅游活动
全程陪同导游人员(全陪)		组团旅行社	国内某一旅游线路各站	实施旅游接待计划
地方陪同导游人员(地陪)		接待旅行社	所在地区	提供当地旅游活动的安排、讲解、翻译等服务

36. 从职业性质上划分, 导游人员分为哪几类? 他们之间的区别是什么?

答: 按职业性质划分, 导游人员分为专职导游人员和兼职导游人员两大类。专职导游人员是在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员, 他们为旅行社的正式职员。兼职导游人员是不以导游工作为其主要职业, 而是利用业余时间从事导游工作的人员, 所以他们又被称为业余导游人员。

37. 按使用语言划分, 导游人员分为中文导游人员和外语导游人员两大类, 他们之间的相同点和不同点是什么?

答: 中文导游人员与外语导游人员的相同点和不同点可用下列表格表示:

类别区别	中文导游人员	外语导游人员
使用的语言	普通话、地方话或少数民族语言	外国语言(对中国公民用普通话)
服务对象	中国公民、港、澳、台同胞	外国游客、出境旅游的中国公民

38. 我国的导游人员在技术等级上分为哪几级? 下一级晋升

为上一级需具备哪些条件？

答：我国的导游人员在技术等级上分为四级，即初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。其中，获得导游人员资格证书一年后，技能和业绩考核合格者可自动成为初级导游人员；获得初级导游人员资格两年以上，业绩明显，考核、考试合格者可晋升为中级导游人员；获得中级导游人员资格四年以上，业绩突出、水平较高，考核、考试合格者可晋升为高级导游人员；获得高级导游人员资格五年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，考核合格者可晋升为特级导游人员。

39. 从接待游客的角度看，全程陪同导游人员与地方陪同导游人员在职责上有哪些相同点和不同点？

答：全程陪同导游人员与地方陪同导游人员的相同点和不同点可用下列表格表示：

职 责 类别	相 同 点	不 同 点
全程陪同导游人员	(1)按照接待计划，安排和组织游客旅游活动； (2)向游客进行导游讲解，介绍中国(地方)文化和旅游资源； (3)配合和督促有关单位安排游客的交通、食宿等； (4)耐心解答游客的问询； (5)处理或协助处理旅游中出现的问题；	(1)负责安排游客全程的旅游活动； (2)监督地方接待单位执行旅游接待计划情况和接待质量； (3)联络组团社和各接待旅行社，使各站有机衔接； (4)协调领队、地陪、司机等接待人员之间的关系； (5)开展市场调研、协助开发、改进旅游产品设计与促销。
地方陪同导游人员	(6)保护游客的人身和财物安全，做好安全提示工作； (7)听取、反映或处理游客的意见、要求和建议； (8)协助安排游客会见、座谈等活动。	(1)合理安排游客在当地的旅游活动； (2)负责游客在当地参观游览中的导游讲解； (3)妥善处理当地有关接待单位的协作关系； (4)与领队、全陪密切合作，做好当地接待工作。

第一章 团队导游服务

1. 什么是旅游团队？为旅游团队提供导游服务的人员有哪几类？

答：旅游团队是通过旅行社或其他旅游服务中介机构，采取支付综合包价或部分包价的方式，有组织地按预定行程计划进行旅游消费活动的游客群体。

为旅游团队提供导游服务的人员有全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和领队。

2. 旅游团队导游服务人员合作共事的基础是什么？

答：旅游团队导游服务人员中的全陪、地陪和领队虽然代表各自旅行社的利益，但是他们都有共同的工作对象——同一团队的游客；都有共同的工作任务——执行该团队的旅游计划，根据计划安排和落实各项旅游服务；都有共同的努力目标——为游客提供满意的旅游服务。并且，全陪与地陪之间还有共同的利益，即发展旅游目的地旅游业的共同目标，并根据统一的政策、法规和协议处理旅游服务中的各项问题。

因此，全陪、地陪和领队之间在工作中应相互协作、鼎力相助、同舟共济，以旅游企业同游客之间、旅游企业之间签订的协议为原则来处理导游服务过程中出现的问题、矛盾和分歧，为旅游团队提供优质服务。

3. 旅游团队导游服务人员之间协作共事的主要方法有哪些？

答：(1) 主动争取各方的配合；
(2) 尊重各方的权限和利益；
(3) 建立友情关系；

(4)彼此尊重、相互学习、勇担责任。

4.《导游服务质量》(标准)对地陪服务的要求是什么?

答:《导游服务质量》(标准)对地陪服务总的要求是,确保旅游团(游客)在当地参观游览活动的顺利,并充分了解和感受游览对象。具体要求是地陪应按时做好旅游团(游客)在本站的迎送工作;严格按照接待计划,做好旅游团(游客)参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排;妥善处理各方面的关系和出现的问题。

5.地陪导游服务的程序是怎样的?

答:地陪导游服务程序是指地方陪同导游人员从接受旅行社下达的旅游团接待任务起,到旅游团离开本地并做完善后工作为止的工作程序。它依次为如下八个方面:

- (1)服务准备;
- (2)迎接服务;
- (3)入店服务;
- (4)核对、商定节目安排;
- (5)参观游览服务;
- (6)其他服务;
- (7)送站服务;
- (8)后续工作。

6.地陪接待的服务准备包括哪些内容?

答:地陪在接受旅游团接待任务之后,要充分做好各项服务准备工作,它是能否向旅游团提供良好服务的重要前提。地陪的服务准备工作主要包括:

- (1)熟悉接待计划;
- (2)落实接待事宜;
- (3)做好物质准备;
- (4)语言和知识准备;
- (5)形象准备;

(6)心理准备。

7.地陪在接团前为什么要熟悉接待计划?它包括哪些内容?

答:地陪在接团前必须详细、认真阅读和熟悉接待计划,因为接待计划是组团社委托地方接待社组织和落实旅游团活动的契约性安排,是地方陪同导游人员了解该旅游团基本情况和安排活动日程的主要依据。

熟悉接待计划主要包括:

(1)旅游团概况:包括组团社名称、联络人姓名、电话号码,客源地组团社名称、国别、旅游团名称、代号、电脑序号、收费标准、使用的语言和领队的姓名等。

(2)旅游团成员情况:包括该团人数、团员姓名、职业、性别和宗教信仰等。

(3)旅游路线和交通工具:包括该团全程路线、入出境地点、乘交通工具情况、抵离本地所乘交通工具的班次、时间和地点等。

(4)交通票据情况:该团赴下一站的交通票据是否按计划订妥,有无变更或更改;有无返程票;有无国内段国际机票;出境机票是OK票还是OPEN票等。

(5)该团的特殊要求和禁忌:住房、用车、游览、早餐等方面有无特殊要求,有无老弱病残游客需特殊照顾等。

(6)是否需要提前办理证件:有无需提前办理通行证的地区或城市,有则要提前办好相关手续。

(7)机场建设费的付费方式:是由目的地组团社垫付,还是游客自付。

8.地陪在接团前需落实的接待事宜包括哪些方面?

答:地陪在旅游团抵达的前一天,应与有关部门或人员一起落实和检查该旅游团在当地的交通、食宿和行李运输等方面的事宜,具体包括:

(1)核对日程安排表。地陪应就接待社对该团在当地参观游览活动安排日程表的日期、出发时间、游览项目、就餐地点、风味品