

海南省旅游教育培训丛书

模拟导游

编者 李幼伍 杨卫平



南海出版公司



图书在版编目(C I P)数据

模拟导游/李幼伍,杨卫平编. —海口:南海出版
公司,2002.6
(海南省旅游教育培训丛书/陈祎波主编)
ISBN 7-5442-2205-5

I. 模… II. ①李…②杨… III. 导游—基本知识
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 038670 号

MONI DAOYOU

模 拟 导 游

编 者 李幼伍 杨卫平
责任编辑 吴 键
封面设计 林仕阳
出版发行 南海出版公司 电话 (0898)65350227
社 址 海口市蓝天路友利园大厦 B 座 3 楼 邮编 570203
经 销 新华书店
印 刷 海南大中印刷有限公司
开 本 850×1168 毫米 1/32
印 张 4.625
字 数 116 千
版 次 2002 年 6 月第 1 版 2002 年 6 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 7-5442-2205-5/F·113
定 价 15.00 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

海南省旅游教育培训丛书编辑委员会

主 任：韩立新

副主任：郭绍明 梁定民 陈耀

委 员：陈祎波 吴长芳 邢浩福 刘金林
冯文海 李幼伍

主 编：陈祎波

副主编：李幼伍

前 言

1988年海南建省办经济特区，在省委省政府的重视和社会各界大力支持下，海南旅游业快速发展，产业规模迅速扩大，对社会和经济发展的贡献率越来越高。海南成为中国的热点旅游地区，海南旅游业成为全省经济的支柱产业和优势产业。

管理和从业人员的良好素质，是旅游业得以持续健康快速发展的重要保证。海南旅游的发展是旅游行业管理和从业人员努力奋斗的结果。但是，海南旅游业的队伍在整体上还不能适应新形势下旅游业快速发展的需求。海南旅游起点较低，包括旅游教育培训在内的很多工作基础也比较薄弱。旅游教育培训缺乏系统的、特别是具有鲜明特点的本土教材。因此，海南省旅游局将旅游教育培训工作放上重要工作日程，组织有关专业人员编写“海南省旅游教育培训丛书”。首批出版《旅游政策与法规》、《导游职业规范》、《全国导游基础知识》、《海南旅游概览》、《模拟导游》5本书，今后还将陆续编写和出版其他有关海南旅游的教材和旅游参考书籍。

为了有效地指导、帮助我省报考全国导游人员资格考试人员学习导游专业知识，2001年，我们根据国家旅游局关于导游人员资格考试的改革精神，在“全国导游人员资格考试系列教材”的基础上，结合海南的实际，组织编写了一套得到旅游主管部门、专家和报考人员认可的学习和考试教材。随着海南旅游业的发展，对导游人员的要求不断提高，导游人员资格考试的内容和

方式也面临着新的改革。为此，我们在征求各方意见的基础上对教材进行了修订，主要是从提高我省导游人员从业素质，注重导游人员的特点以及导游培训和考试工作的现状，在内容上注重适用性和可操作性，较好地贯彻了国家旅游局的改革要求。

这套书参考了国家旅游局组织编写的有关旅游教材，注意吸收有关媒体和各方面研究海南旅游的成果，我们对所参考的书籍、文章与资料的作者、编者及媒体的有关人员，表示衷心的感谢。这套书在编写中还注重将借鉴文字资料和组织实地调查结合起来，在介绍海南及其旅游业时，努力体现科学、实用、简明和新颖的原则，力求基本满足海南旅游培训尤其是导游员培训的要求，这套书作为海南各类旅游人员、特别是导游员资格和等级考试培训的指定教材，同时也是我省旅游院校和其他院校旅游专业的教学参考书。本套书还可作为旅游行业、社会各界关心海南旅游人士和广大游客了解海南旅游的参考。

欢迎各界、特别是旅游行业人士对本套书提出修改意见和建议，以使本套书在重印或再版时，能够进一步提高质量。

海南南海出版公司为本套书的正式出版提供了大力支持和付出了辛勤劳动，我们在此深表谢意！

海南省旅游教育培训丛书编委会
2002年6月

目 录

第一章 导游概论.....	1
第一节 导游的作用.....	1
第二节 职业素养.....	2
第三节 计划安排.....	4
第四节 迎客.....	6
第五节 带团.....	8
第二章 导游程序	11
第一节 迎接	11
第二节 市容游览	14
第三节 饭店住宿	16
第四节 购物	21
第五节 饮食与娱乐	22
第六节 告别	23
第七节 处理投诉	26
第三章 景点导游	29
海口市简介	29
万绿园	31
海口黄金西海岸带状公园	33
海瑞纪念园	35
五公祠	39
马鞍岭火山口公园	41

东寨港红树林	44
东郊椰林风景区	46
万泉河	53
万泉河漂流	54
白石岭	57
兴隆温泉旅游区	59
兴隆热带植物园	59
兴隆热带花园	61
东山岭	62
南湾猴岛	64
三亚市简介	67
亚龙湾	69
贝壳馆	69
亚龙湾中心广场	70
蝴蝶谷	71
天涯海角	72
大东海	74
鹿回头	75
天涯热带海洋动物园	77
南山文化旅游区	78
南山道教文化苑(又名“小洞天”)	84
蜈支州岛	88
海南五指山黎族风情	91
海南省民族博物馆	93
五指山	94
尖峰岭国家森林公园	96
东坡书院	97
洋浦经济开发区	100

临高角	103
第四章 导游规范与应变能力问答	105
第五章 现场导游考试的基本要求	135
后 记	138

第一章 导游概论

第一节 导游的作用

通常，我们认为导游的工作就是带领旅游者到游览点参观，并向游客讲述这些地方的文化和历史，但这仅仅是导游工作的一个方面。旅游者在游览期间，导游要为他们负起全部责任。为了做好工作，导游必须掌握许多技能。在接待旅游者时，一个好的导游应当充当四个角色：即历史学家、老师、表演艺术家和主人。

导游应当是一位历史学家，他必须对当地的历史、文化和习俗了如指掌。要成为一个合格的导游，就必须具有丰富的知识，了解海南的历史，熟悉海南的文化。此外，有些游客对海南当地习俗，尤其是海南的黎苗族风情极感兴趣，因而导游还应当是民俗学家。

导游要成为一位老师，但不是站在教室里讲课的老师，而是一个能帮助旅游者了解海南历史、文化、习俗及重要观念的老师。一位有知识的导游会花费很多时间为旅游者作介绍，帮助他们了解海南，使这些旅游者享受到旅游的乐趣。同时，导游还需要教旅游者做一些小事情，诸如如何吃椰子等。许多旅游者第一次来海南，买了海南的椰子，可他们不知道怎么吃椰子，那么有时导游就应当作一下演示，并告诉他们一些椰子的故事和有关椰子的知识。这样游客不但吃上了椰子，同时还获得不少椰子的常

识，增加了他们的情趣。

导游还应该成为一个表演艺术家，但不是舞台上的表演艺术家，而是一个友好、活跃、精神饱满的演员，使旅游者享受到旅游的乐趣，处处受到欢迎。导游应该使自己的讲解生动，有吸引力，从而使旅游者对你的讲解内容感兴趣。要善于讲故事、传说、习俗，甚至可以解释海南的人名、地名等，使你的讲解充满趣味性。对你的客人要和气，要尽可能地了解他们对什么感兴趣，把他们想知道的事情充实到你的讲解内容中去。导游可与旅游者恰如其分地开玩笑，问他们一些问题，使他们参与到导游活动中来。这样，旅游者会感到旅游的愉快，而导游的工作也会变得比较轻松。

导游应该充当的最后一个角色是主人。旅游者是你家来的客人，导游有责任照顾他们。就好像有人到你家来做客，他们依赖你，期待受到欢迎，享受舒适；而你应该让他们吃饱，睡好，保护他们，使他们有安全感。如果他们遇到任何问题，自然会对你抱怨或寻求帮助。做一位好主人，是做好导游的最重要的一项工作。旅游者是在度假，他们期望过得愉快、舒适。如果导游这个主人当得好，客人们几乎不会有什么抱怨，导游也就不会有什么麻烦。但是，如果导游意识不到当好主人的重要性，就会给自己制造不少麻烦，“己所不欲，勿施于人”，记住这点是永远不会错的。

第二节 职业素养

作为导游，工作的好坏，不仅仅是个人的行为，而且关系到所服务的公司和一个地区，甚至国家的形象。从导游的衣着打扮、语言能力、行为举止、工作态度、服务精神等方面都可以看

出是否训练有素。

导游的外在形象是客人注意并判断的第一件事。如服装要整洁、适合场合等，穿着太随便或过分打扮，都会冒犯客人。人们往往一开始主要是从导游的外在形象来判断其能力的。如果导游蓬头垢面，或者浓妆艳抹，都会让客人感到不自在，他们心里也许会想，“哎，这个旅行社经营得肯定不好，导游总是穿那么一件脏乎乎的衣服！”或者“海南的导游怎么会是这样的，难道每个人都这么浓妆艳抹吗？”导游的行为，即导游待人，要彬彬有礼、恭敬谦虚，这些会直接影响到客人对导游的印象。导游应该关心、尊重所有客人，即使他们难对付，甚至粗鲁。导游的职业素养直接关系到所服务的旅行社的形象，如果导游的行为不佳，将会使客人不但对导游，而且还会对其服务的旅行社留下坏印象。导游基本的行为规范包括使用敬语，如“请”、“谢谢”等。

无论导游在哪里工作，工作态度至关重要。干服务行业，比如当导游会很累，有时还很困难。旅游者受教育程度不同、出身不同、好恶也不同。你会发现有时很难使所有人都感到高兴，有些人，你则永远无法使他们满意。这是所有导游所面临的共同问题。导游是团队的领导，如果导游对什么事感到厌烦或者不感兴趣；很可能全团都会感到厌烦，不感兴趣；如果导游对某事感到愤怒，全团也都会受到影响。如果导游发现自己无法控制全团的情绪，首先应该反省自己的态度，因为导游的态度可能对全团产生了极大影响，但他自己可能未意识到。

当导游也有不少乐趣。导游能够经常出外旅行，有大量时间享受娱乐活动等。但是，必须记住这些都是工作，必须时刻记住工作和消遣的区别。导游工作是一项十分消耗体力的工作，导游应该尽可能多地与客人交流，但前提是要把工作做好。一方面，导游不能整天为每一个细节操心，而没有时间与客人交流。因为如果不与客人交流，就无法与他们建立起融洽的关系。但另一方

面，如果导游和客人太亲密无间，也会影响其工作。如果客人把你当作好朋友，他们可能会让你帮忙，如改变旅游日程等。在旅游团中厚此薄彼，会给工作带来许多麻烦。平等地对待每一位旅游者，是衡量导游职业素养的标准之一。

第三节 计划安排

对导游来说，计划安排对接待的任何一个旅游团都是至关重要的。计划是导游要做的第一件事，计划周全，当客人抵达后，就会知道应该做什么，说什么，到什么地方去，停留多长时间等。为旅游者作好计划安排是导游做好工作的首要条件之一。导游应在旅游者抵达前做出详尽安排，这样在旅游者抵达后就有充裕时间和客人在一起。反之事前计划不周，在接待过程中就会花费许多时间临时调整计划，重新安排，以致于没有时间去做好其他事。刚从事导游工作时，应该将计划尽可能详细地写下来，供自己使用。等积累了一些经验后，就会知道需要做什么，可能会出现什么问题等。

导游需要做3份日程安排：全程活动日程、地方活动日程、旅游者活动日程。全程活动日程是对旅游团（者）在海南几天中进行的旅游活动的总体安排，海南的旅行社大部分是地接社，往往组团社和地接社已制订好旅游团在当地活动的计划行程。全程活动日程列出了旅游团的抵离时间、航班、饭店、游客名单及参观游览的地方包括购物点等。这是一份总体安排，在旅游过程中可能还有一些细节问题，那么导游在作地方活动日程则要将这些细节写进去。

地方活动日程包括两部分：旅游者活动日程和导游的工作日程。接到全程活动日程后，导游应该拟定地方活动日程。内容包

括：参观游览内容、所住酒店、进餐地点、旅游团（者）抵离时间、自由活动时间等。这份计划提供给领队使用，由领队向全团宣布。这份计划如果做得详实，就会为你省出不少时间，你无须每天再和领队一块儿商量、核实一些细节。

地方活动日程的另一部分是供导游自己使用的详尽的工作日程。如果你要接待旅游者，给他们当导游，照顾他们的食、住、行，你就得拟定这样一份计划。包括每个小时应该做什么，计划越详尽，接待工作就会越顺利。你应该尽量把在接待期间你应该做的每件事都写进去。计划拟定后，还要从头至尾再看一遍，看有哪些地方可能会发生问题。你不可能预测到每个问题，总有些问题是在预料之外的，但有很多问题是会在你预料之中的，你要做的就是采取措施，防患于未然。这样，就可以大大减少你在客人抵达后处理这些问题的时间。这份日程表表为你提供了方便，在准备这份日程表上花的时间多，获益就多；反之，获益也就小。当你有了经验后，你可能不需要将这份安排写出来。但要记住，作为导游，需要记的事情很多，当你无法确定下步该做什么时，从口袋里拿出一份工作安排，明确指示你应该做什么总是一件好事。

第一次带团去游览点，你必须花费点时间准备导游词。你还需要用一定时间到实地考察，看看那儿有什么东西。首先确定游览路线，然后选择最重要的东西作为你的导游讲解内容。实地考察时，你应该测一测从一个讲解点到另一个讲解点得用多长时间，游览完整个地方要多长时间，估计客人在那儿会临时要求增加什么活动内容等。你需要做的最后一件事是搜集讲解资料。这些可以从不同的渠道得到，如历史书籍、当地的导游书、向其他导游学习等。当然最重要的是从当地人那里或从游览点的讲解员那里学习，一般来说，最有趣的内容还是取之于当地。

计划做好后你还需要预定旅游团在当地需要的所有服务。如

果你的计划做得详尽，就按照计划一步一步落实，与每个提供服务的部门联系，告诉他们应知的内容，如旅游团（者）抵达日期、时间、人数等。你应该花相当多时间去落实这些安排，要确认这些提供服务的部门是否已经将你说的记录了下来。做完初步安排后，在团队抵达前你应该再次确认那些提供服务的部门不会在最后一分钟更改任何项目，这样，你就不会在团队抵达后不时遇到一些“意外”。

第四节 迎 客

团队抵达的日子到了，你已经做好了计划，预定并确认了有关的服务，现在准备去机场接客人。去机场前，一定要打电话询问，看看航班是否推迟或取消。作为导游，你可能会在机场等好几小时接团或送团，事先打个电话，确认航班抵、离时间会大大缩短等候时间。按规定，应至少提前 45 分钟至 1 小时抵达机场。航班有时会提前抵达，如果旅游者下飞机后看不到导游，对你的第一印象就会很不好。在你等待时有几件事情要做，如旅游车停在什么地方客人才不至于走太远的路等。你应该熟悉机场情况，如行李查询处在什么地方，以防万一行李丢失可以查询。在等飞机时，重新看一遍计划，以便记忆犹新。你还应该熟悉领队及组团社的情况，这些在你向全团作介绍和你向领队作个人介绍时都会有用。

接到旅游团后，你应该简单地向领队介绍自己，问问旅途中是否发生过什么问题，然后带领全团上车。在确认行李已经装好，每个人都已经上车后，你可以向全团介绍自己并向他们致欢迎辞。在此之前，你应该花点时间想一想介绍你自己、欢迎全体客人的最佳方式。记住，你需要给客人留下一个良好的第一印象。

象，你说什么，做什么，你的一举一动都会影响客人对你的印象，不要满不在乎。介绍时应该友好、精力充沛。客人可能旅途劳累，不要期望他们问你许多问题，或者谈笑风生，所有人在第一次见面时总有点儿羞怯。在致欢迎辞时，你应该向客人介绍自己、自己所服务的公司、他们将要游览的地方、下榻的饭店、今后几天的活动安排等。你应该设想他们来到这个陌生城市将会问你什么问题，在你向他们致欢迎辞时，如果将有关问题的内容包括进去，你就不会在致辞后又得不断地去回答客人的重复提问。一些外国人喜欢预先知道他们将要干什么，如果没人事先告诉他们将做什么，他们会十分不安。这也是为什么你须事先拟好一份活动日程，交给领队的原因。如果你接的是一个散客团，游客来自全国各地，你应当在适当的时候，安排一次全团介绍。有些团队的团员互相之间十分了解，则全团介绍非常简单，让每个团员介绍自己的姓名，来自哪里，为什么想到海南旅游等。或者，你可以用游戏方式安排一个较为复杂的全团介绍，如对那些团员互不相识的团队，可以安排他们两人一组，先让他们互相交谈 10 至 15 分钟，互相认识，然后分别向全团介绍对方。这在长途旅行中不失为一个好的活动方式，团员们可以很快互相认识，使长途旅行充满乐趣。更使团员之间互相了解，你也可以请他们为你作自我介绍。你应记住每个人的一些有趣的事，作为以后友好交谈的话题，尽量加深对他们的了解，可能的话至少每天与每个团员进行一次简短的交谈。

开始时，你可能会认为太忙了，不可能每天和每个团员交谈。如果是个大团，这样做也许不可能，但尽可能地与团员多接触这样做不仅仅是出于友好，多了解情况能使导游工作做得更好。在接待国外团时，用外语交谈不是件容易的事，你需不断练习以便能适应最新的语言形式。在交谈的同时，你可以了解旅游者的文化背景、生活方式等，这些都可以极大地帮助你了解你的团

员。而最重要的是还可以由此了解他们喜欢什么,不喜欢什么,是否对你的导游感兴趣,你还需要进行哪些改进等。这些信息有益于你带好旅游团,也会使旅游者对你做的安排产生兴趣。如果你这样做,你将会发现这些旅游者将会成为你的回头客,他们将希望你再次为他们做旅游安排,为他们导游。

第五节 带 团

导游的任务之一是将旅游者从一个地方带到另一个地方,即带团。这项工作不像人们想像的那样简单,一个旅游团少至数人,多至几十人、上百人,如果你的想法和旅游者不同,你又没有问他们想看什么的话,工作起来可能会很困难。当然,通常最大的问题是带大团时,让所有人都能走到一起。

首先,你必须记住,每天什么时间到什么地方事先都有计划,时间有限,也很宝贵,不容浪费。你会发现带团比安排其他活动更费时间,带团时必须善于组织,讲究时效,如果不这样做,无论是你,还是客人都会遇到麻烦。任何团队,无论大小,都会有核心人物,或称之为“自然领导者”。这个人可能是领队,但有时也可能全团并不信任领队,而跟着团内的某个人转。为了做好工作,你在接团期间必须成为他们的领导,全团才会接受你、听从你的指挥。因为你是他们的导游,你懂的事情他们不懂,他们需要你的照顾。但是西方人喜欢学习他们参与的事情,经常可以遇到一些旅游者,他们对导游工作、对中国历史,对他们参观的城市知道得比你还多,这可能会影响你的领导权威,削弱你控制团队的能力。你需要知道团内的“自然领导得”是谁,如果有必要的话,你应该请他们帮助你组织带团。

你应该首先考虑最具吸引力的地方是哪里,然后围绕这些地

方准备导游讲解内容，有准备地进行导游讲解比无准备地回答问题要容易些。

第三是时间。你按计划行事，讲解时间太长，旅游者提问太多，都可能会影响到日程安排，发生问题。给客人讲得太多，会使他们感到厌烦；讲得太少，他们又会问你许多问题。如何掌握时间，巧妙地运用时间将会对全团产生很大影响。

了解情况是你始终需要考虑的第四点。你需要了解全团的情绪和兴趣，他们是否累了？冷了？渴了？饿了？厌烦了？还是高兴等等。如果你对团队情况不了解，不知道他们对你的导游反映如何，你将永远无法得知他们是否发生了问题，面临的问题是什么。还是那句老话，防患于未然，大事化小总是要容易些。你应该经常观察你的团队，和他们交谈，了解他们的感觉如何，对今天的旅游活动有什么看法等。你需要去找问题，如果你看不见、听不见团里的问题，那并不意味着团里没发生问题。问题潜伏时间越长，就越难解决。很多情况下，旅游者不会把一些小问题告诉你，特别是健康问题，所以你就要格外注意。当你掌握了这种技巧后，就会发现，你可以根据客人的情绪调整你的导游，这是有经验的导游所具有的能力，这种能力只有当积累了一定经验后才会形成。当你对团队了如指掌，知道他们对你有哪些具体反映时，说明你已经具备了这种能力。

最后一个方面是领导艺术。你控制团队的能力如何？你的决定是否行之有效？你的团员是否信任你？人们常常根据经验、知识、判断力、指挥能力来评价一个人的领导能力。如果你不具有较高的领导艺术，就无法成为一个成功的导游。首先，你必须认识到你具有哪些才能，哪些方面比较薄弱。如果你说话声音太弱，就必须努力改进，使声音大一些，清楚一些，这样旅游者才能在吵吵嚷嚷的说话声中，甚至是在喧闹的景点也能听清你的讲话。你能轻松自如地用外语对一群陌生人讲解吗？或者，当突发