

一、导游业务知识 (173问)

1. 为什么说旅游者需要导游员？

旅游者需要导游员可以从两方面看：无论从生活上还是心理上，旅游者都需要导游员。旅游者新到一地，在吃、住、行、游、购、娱和民俗文化等方面都需要导游的指点、陪伴和帮助。由导游员为旅游者指引并科学地安排生活和旅游活动，可使他们获得安全感，使其在新的环境中获得心理平衡而更好地旅游。②从认识、观赏事物的程序上，旅游者则需要导游员的导游讲解服务。总之，无论是为了获得物质上、精神上的享受，还是为了达到增长知识、扩大阅历的目的，旅游者都离不开导游员的服务。

2. 导游服务可分为哪两大类？

导游服务可分为图文声像导游和实地口语导游。图文声像导游亦称物化导游，包括：导游图、交通图、旅游指南、景点介绍、画册、旅游产品目录等。②有关旅游产品和专项旅游活动的宣传品、广告招贴以及纪念品等。有关国情介绍和景点的录音带、录像带、电影片、幻灯片等。实地口语导游，亦称讲解导游，由导游员在参观游览现场完成的，具有“快、急、难、杂”的特点。

3. 图文声像导游和实地口语导游的关系如何？

随着时代的发展、科技的进步，导游手段将越来越多样化，图文声像导游的作用将愈加重要。但图文声像导游与实地口语导游相比，处于从属地位，起着减轻导游员的负担、

补充实地口语导游的作用。其中实地口语导游是最重要的，高科技导游手段是辅助性、补充性的。

4. 为什么说实地口语导游不能被高科技导游所代替？

这是因为：人的因素第一。影响旅游者印象和旅游活动质量的诸因素中，人是第一因素。②现场导游讲解复杂多变，只有高水平的导游员才能得心应手地应付随时变化的各种情况，满足不同层次旅游者的不同需求，用正确的表达方式、生动形象的语言、准确的导游讲解来传播文化。情感因素是提高导游服务质量的重要保证，是无生命的科技导游手段所不能代替的。

5. 我国导游工作的本质是什么？

我国的导游工作本质上是一项为国家的社会主义建设和国内外民间交往服务的旅游服务工作。它以旅游者服务对象；以协调旅游活动、导游讲解、帮助旅游者了解中国为主要服务职责；以沟通语言和文化为主要服务形式；以增进相互了解和友谊为主要服务目的；以热情友好、至诚周到为服务座右铭。

6. 世界公认的导游工作的性质是什么？

世界公认的导游工作具有社会性、文化性、服务性和涉外性。

7. 导游工作的经济意义主要表现在哪些方面？

导游工作是一项通过一定的劳务活动，创造特殊使用价值的劳动。其经济属性主要表现在：直接创收。导游员提

供语言翻译、导游讲解、旅行生活服务以及各种代办服务来收取服务费和手续费。 扩大客源。广告宣传不是招徕游客的唯一手段，旅游者的免费宣传则更为有效，其宣传的正负影响与旅游服务的质量，尤其是与导游服务质量有着直接的关系。 促销商品。导游员就是促销员，其作用举足轻重。

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？

旅游服务质量，特别是导游服务质量直接影响到旅游者的“免费宣传”。享受到优质服务，满意而归的旅游者一般都会向亲朋好友介绍自己在异国他乡的经历，甚至会向他们推荐自己游览过的国家和地区。他们的经历与评价有可能见于报刊或通过其它宣传媒介来反映。这些都是最好、最有效、也是最经济的宣传。在招徕回头客、扩大客源方面起着不可低估的作用。

9. 导游员做好购物服务的标准是什么？

当好旅游者的购物参谋，导游员责无旁贷。为了做好这项工作，导游员要做到： 思想重视，态度积极，尽力满足旅游者的购物要求。②熟悉商品，热情宣传。 了解对象，因势利导，了解旅游者的购物兴趣和能力，有针对性地提供购物服务。 掌握推销原则。既要推销商品，又要让旅游者购物后称心如意。

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？

在旅游者购物方面，导游员应掌握以下几点： 推销商

品必须建立在旅游者“需要购物、愿意购物”的基础上，不要过多地安排购物时间，绝不能强行推销，更不得违法乱纪，强拉游客到自己的“关系户”那里购物，为图私利，坑害旅游者。要推销商品，更要维护国家或地方的商业信誉。导游员介绍商品必须实事求是，不得言过其实、以次充好、以假充真。要以诚待客、合理公道，不得无理调价，更不得与不法商人合伙“宰客”。

11. 我国导游工作的政治意义是什么？

在社会主义中国，导游工作的政治意义是发挥民间外交的作用，主要表现在宣传中国、了解外国、当好民间大使三个方面。

12. 导游员在导游讲解和宣传时必须遵循哪些原则？

为了使宣传中国的工作做得更好，发挥更大的影响，导游员在导游讲解和宣传时必须遵循如下原则：

积极主动，因势利导。

实事求是，内外有别。

有的放矢，生动自然。

不卑不亢，求同存异。

13. 导游工作的“求同存异”原则是什么？

“求同存异”是周恩来总理 1955 年在万隆会议上首次提出的，旨在正确处理各国社会制度上的差异，建立和发展正常的国际关系。现在“求同存异”已成为我国处理国与国之间关系的基本原则之一，也是涉外工作人员必须遵循的工作原则之一。导游员对中国内政外交等重大问题及微妙问题，

要理直气壮、观点鲜明。对个别人的挑衅应予以驳回，但要有理、有利、有节。当谈论发生分歧时，导游员的态度是：各抒己见，互相尊重，求同存异。但没有必要同客人发生争论。

14. 为什么说导游员是“民间大使”？

旅游活动是当今世界上规模最大的外交活动，旅游促进人际交往，增进各国、各地区、各民族之间的相互了解和友谊，消除因相互隔绝而造成的误解、猜忌。加强团结，维护国家安全和世界和平，导游员在这方面起着极其重要的作用。因为在旅游者心目中，导游员是一个国家或一个地区的代表，是人民的友好使者，是“民间大使”。导游员可以利用旅游活动的群众性、广泛性的特点多交朋友，可以利用与旅游者的接触，进行感情上的交流，帮助他们认识中国，增进各国人民之间的相互了解，为中国赢得友谊和朋友。

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？

保守国家机密是每个公民的责任。“内外有别”是涉外工作人员必须遵守的外事纪律。泄漏国家机密为国法所不容，政纪所不许，国内外皆然。导游员必须对此有清醒的认识，并在与外国旅游者交往时严格遵守。随时坚持“友好归友好，保密归保密”的原则，在对外交往活动中，言行举止不能随心所欲，不得损害国家利益。

16. 导游工作的复杂性反映在哪几个方面？

导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性

工作，任务繁重、内容庞杂，其复杂性主要反映在：国际旅游是涉外活动，政策性强，影响比较大。旅游者来自不同国家，肤色不同、社会阶层和职业不同，导游工作对象复杂。导游工作涉及到食、住、行、游、购、娱以及上、下、左、右、内、外等，工作面较广。导游讲解的内容庞杂，又须随机应变，故而难度大。⑤导游工作流动性大，没有固定的工作时间，不受工作量及固定工作程序的限制。⑥导游手段多样化，变换频繁。⑦导游工作具有两面性，既要维护旅行社利益，又要维护旅游者的正当权益。

17. 导游工作的特点是什么？

导游工作是一种高智能、高技能的服务工作，具有以下特点：独立性。独立带团外出，需有独当一面的能力。复杂性。脑力、体力高度结合。③跨文化性。要了解各国、各地区、各民族传统习惯、禁忌、思维方式、价值观念、思想意识等不同文化。直接面对种种物质诱惑和精神污染。

18. 为什么说导游工作具有很强的独立性？

导游员接受了旅行社委派的任务，带团外出旅行中，往往要独当一面，要宣传、执行国家政策，要根据旅游计划组织活动，要带旅游者参观游览和讲解。尤其是在出现突发事件时，导游员需要果断地、合情合理地进行及时处理。导游讲解也具有相对的独立性。要根据旅游者的不同文化层次和不同审美情趣进行导游，以满足他们精神享受上的不同需求。

19. 什么是导游服务五原则？其在导游工作中的意义是什么？

导游服务的五原则是：宾客至上。②服务至上。为

大家服务。④AIDA 原则。⑤ 合理而可能的原则。

这些原则既符合国际惯例，也适合中国国情，具有一定的指导性和规范性。这五项原则互为补充，既是导游员的优质服务原则和处理各种问题的基本原则，也是衡量导游员工作能力、服务质量的重要标准。

20. 什么是 AIDA 原则？在什么情况下导游员应使用 AIDA 原则？

AIDA 原则是商界的市场推销原则，它简明扼要地说明了消费者的行为模式。

A——Attention，通过有趣的尽可能具体的形象介绍，引起对方对推销商品的注意力。

I——Interest，通过进一步展开已经引起对方注意的内容，以求激起对方对商品的兴趣。

D——Desire to act，促使对方希望进一步了解情况，获得启示，激起其对商品的占有欲望。

A——Action，继续努力，促使对方采取占有商品的行动。

导游员推销附加游览项目与不得已变更原定游览活动内容时，灵活运用此原则可以使旅游者接受代替项目；在处理问题时，此原则也可以作为行为模式；在调节旅游者的情绪、调整与旅游者的关系和营造与旅游团的友好气氛时，都可运用这个原则。

21. 什么是导游服务的“服务至上”原则？

“服务至上”，其关键在于关心人。导游员要始终将旅游者放在心上，时时处处关心旅游者。导游员要严格遵守“服务

至上”原则，就应时刻考虑旅游者的利益和要求。遇到问题和困难时，要妥善合理地解决，不要过多地强调自己的困难和旅行社的得失，更不能以任何借口拒绝旅游者的正当要求。

22. 导游工作发展的三个趋向是什么？

导游工作发展的三个趋向是： 导游工作高知识化。
导游手段科技化。 导游方法多样化。

23. 什么是导游？什么是导游员？

导游，顾名思义是指引导他人游览，组织协调旅游活动，满足旅游者“求异、求新、求奇、求乐”愿望的旅游服务工作。

导游员是为旅游者在旅行游览活动中提供向导、讲解服务和生活服务的人员。其意义是指这些人员运用专门知识和技能为旅游者组织、安排旅游和游览事项，提供向导、讲解和旅途服务。

《导游服务质量》（国家标准）中对导游员的明确界定是：持有中华人民共和国导游资格证书，受旅行社委派，按照接待计划，从事陪同旅游团（者）参观、游览等工作的人员。

24. 导游员有哪些分类？

按等级可分为初级、中级、高级和特级导游员。

按职业性质可分为专职和兼职两类。

按工作区域可分为领队、全程陪同导游员（全陪）、地方陪同导游员（地陪）等。

按语言可分为外语、普通话和地方方言以及少数民族

语言导游员。

25. 旅游者心目中的导游员应该怎样的人？

在旅游者心目中，导游员不仅是一名服务人员，而且是：国家（地区）的代表和人民的友好使者。②旅客之友。“游人之师”“万事通”。

26. 为什么说旅行社是现代旅游业的核心？

旅行社、饭店、交通是现代旅游业的三大要素。旅行社处于设计、组合旅游产品的核心地位，通过各种有效途径销售“产品”从国内外组织、招徕旅游者，并采取种种措施，安排与落实“食、住、行、游、购、娱”等各项旅游服务工作。

27. 导游员在旅游接待工作中的重要性表现在哪几个方面？

导游服务是旅游服务工作中最为重要的服务。②导游服务是旅游服务质量高低最敏感的标志。导游工作是各项旅游服务工作的联系纽带和中间桥梁。导游员工作质量的好坏直接影响东道国旅游产品的销售。

28. 为什么说导游服务是旅游服务中最重要的服务？

食、住、行、游、购、娱构成了旅游活动的六要素。对旅游者来说最重要和向往的当属“游”，而游览活动的导演则是导游员。导游员提供的语言服务沟通了不同的文化，促进了不同民族之间的交流，也增进了各民族之间的理解和友谊。导游员提供的导游讲解服务帮助旅游者增长知识，获得美的享受；导游员提供的生活服务，能使旅游者身心愉快地投入游览活动，去求新、求异、求乐。总之，导游员的服务

在旅游者实现其主要旅游目的方面起着极为重要的作用。因此说，导游服务是旅游服务中最重要的服务。

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？

在旅游过程中，导游员始终伴随旅游者，为他们沟通语言和文化；为他们进行导游讲解并提供生活服务；维护他们的正当权益，保护他们的生命和财产安全，导游员是整个旅游服务中的焦点与轴心，是关键环节。而其它旅游接待部门提供的服务，对旅游者来说，往往是一次性的。一次性的服务即使质量不高，还可由其它高质量的服务，特别是高质量的导游服务予以弥补，而导游员的服务质量低劣却是无法弥补的。导游服务的好坏直接反映出旅游服务质量的优劣，甚至关系着一个国家（地区）旅游业的声誉。

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？

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：承上启下。导游员是国家方针政策的宣传者和具体执行者，代表旅行社执行旅游计划，同时，向旅行社，直至向国家最高旅游行政管理部门，反映旅游者的意见、要求以及其它服务部门在接待中的情况。连接内外。导游员在服务中既要介绍中国、宣传中国，又要调查研究，了解世界，了解旅游者。协调左右。导游员是旅行社与饭店、餐馆、游览点、交通部门、商店、娱乐场所等企业之间的第一线联络人，起着重要的协调作用。

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？

旅游产品既有有形的、物质的，又有无形的、非物质的，但以无形的物化的劳务为主，其中尤以导游服务最为明显。导游员的素质决定着导游服务的质量，导游服务质量的高低则在很大程度上决定了旅游产品的使用价值，而旅游者往往就是根据使用价值来购买某项旅游产品的。所以，导游服务的优劣，影响着一个国家旅游产品的销售。

32. 导游员的职责是什么？

按照接待计划安排组织旅游者参观游览。负责向旅游者讲解、传播中国文化。配合和督促有关部门安排旅游者的交通、食宿，保护旅游者的人身和财产安全。反映旅游者的意见和要求。协助安排旅游者的会见、座谈等活动。

解答旅游者的咨询，协助处理旅途中遇到的困难和问题。

33. 何谓“五大员”“三过硬”？

我国旅游界根据导游工作的性质，将导游员的职责形象地概括为：当好“五大员”，即当好导游讲解员、生活服务员、对外宣传员、安全保卫员和情况调查员。“三过硬”则是指作为一名合格的中国导游员必须：政治思想过硬、业务能力过硬、外语水平过硬。

34. 导游员应如何履行其“安全保卫员”的职责？

作为“安全保卫员”，导游员首先要保护旅游者的人身和财产安全，还要努力维护旅游者的正当权益，确保他们高兴而来，平安而归。同时，导游员还应是祖国安全的保卫

员，加强责任心，努力做到严守国家机密，维护国家利益，保卫国家财产，保护我国的文物古迹、风景名胜。

35. 什么是全陪导游员？

全陪导游员又称全陪，是指受组团旅行社委派，作为组团社代表，在领队和地陪的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全旅程陪同服务的导游人员。

36. 什么是地陪导游员？

地陪导游员又称地陪，是指受接待旅行社委派，代表接待社，实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。

37. 什么是领队？

受海外旅行社委托，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

38. 一名合格的中国导游员应具备怎样的素质？

具有爱国主义的意识，维护国家利益和民族自尊。
具有法规意识和职业道德，遵纪守法，尽职尽责。 具有较强的组织、协调、应变等办事能力，具有较广泛的基本知识。 举止大方，端庄稳重，表情自然，诚恳和蔼。

39. 导游员应有的思想品德主要表现在哪五个方面？

坚定的爱国主义思想。 ②优秀的道德品质。 ③高尚的情操。 热爱本职工作。 遵纪守法。

40. 导游员实现事业追求的理想必须首先从哪方面做起？

热爱本职工作，努力钻研业务，不断进取，完善导游技能；积极发挥自己的聪明才智和主观能动性，热情地为旅游者提供高质量的导游服务。

41. 导游知识包罗万象，但必须掌握哪些方面的知识？

语言知识。它是导游员最重要的基本功，是导游服务的工具。 史地文化知识，包括历史、地理、宗教、民族、风俗、民情、风物特产、文学艺术及古建园林等方面的知识。 政策法规知识。 心理学知识和美学知识。 社会知识。 ⑥国际知识。 ⑦旅游常识等。

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？

词汇贫乏，讲解单调枯燥，缺乏趣味性。 ②语法错误过多，讲解时书面语与口语混用。 ③乡音过重，出现怪腔怪调。 语言基础差，讲解不流畅，句子不连贯。 ⑤不了解所使用语言国的语言特点，语言不地道。

43. 史地文化知识贫乏是我国导游员队伍中的又一缺憾，其主要表现是什么？

有些导游员只会死记硬背一些导游词，照本宣科，平淡无奇。 有些导游员只会用干巴巴的语言和呆板的数字进行讲解。 有些导游员对介绍的景点一知半解，讲解时常常是三言两语，敷衍了事。 有些导游员讲解时或以虚代实，或夸夸其谈，杜撰史实，随意性太强。

44. 导游员为什么必须掌握心理学和美学知识？

导游员工作的对象是人，与各种人协作的时间往往很短，因而必须掌握必要的心理学知识来随时了解各种服务、协作对象的心理。只有这样，才能有的放矢地做好导游服务工作，并有针对性地提供心理服务，使服务对象获得满足。

旅游活动是一项综合性的审美活动。导游员不仅要向旅游者传播知识，而且还要传递美的信息，用美学知识介绍景观，指导自己的举止，让旅游者得到美的享受。

45. 何为“导游工作集体”三成员及导游服务三要素？

全陪、地陪和领队是导游工作集体的三成员。语言水平、知识水平和服务技能构成了导游服务的三要素。

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？

独立执行政策和宣传讲解的能力。 ②灵活的工作方法，一定的组织能力。 善于和各种人打交道的能力。 独立分析，解决处理一般问题和突发事件的能力。

47. 导游员的身心健康包括哪几个方面？

包括身体健康、心理平衡、头脑冷静和思想健康。身体健康是导游员的基本条件。心理平衡是指导游员的精神要始终愉快、饱满，能很快进入“角色”，不受外来因素的干扰。头脑冷静是导游员在遇到特殊情况时所应表现出的沉着、自信态度。思想健康是导游员抵制诱惑和污染的精神武器。

48. 我国导游员必须是什么样的旅游工作者？

我国导游员必须努力成为具有高度社会主义觉悟，有远大的共产主义理想、高尚的道德情操、相当的文化素养和模范遵纪守法的旅游工作者。

49. 我国导游员必须具备的情操修养是什么？

我国导游员必须具备的情操修养是热爱祖国、热爱社会主义，要有历史责任感和社会责任感，要热爱本职工作，具有强烈的事业心；做有理想、有道德、有文化、守纪律的导游员。

50. 我国导游员的职业道德是什么？

我国导游员的职业道德规范是社会主义道德的基本要求，在导游活动中的具体体现。概括起来，共有如下几点：热情友好，宾客至上。②真诚公道，信誉第一。文明礼貌，优质服务。④不卑不亢，一视同仁。相互协作，顾全大局。⑥遵纪守法，廉洁奉公。

51. 我国导游员的行为规范是什么？

我国导游员的行为规范是：忠于祖国，坚持“内外有别”的原则，严守国家及企业机密，时时事事以国家利益为重。严格按规章制度办事，实行请示汇报制度，切忌我行我素。自觉遵纪守法。自尊、自爱，不失人格、国格。注意小节。

52. 我国导游员应自觉遵纪守法的具体表现有哪些？

严禁嫖娼、赌博、吸毒；不得索要和接受反动、黄色

的书刊画报及音像制品。

不套汇、炒汇，不以任何形式向海外旅游者兑换、索取外汇。

不营私舞弊，不假公济私，不大吃大喝；不收受回扣，不与任何企业和个人合谋，欺骗旅游者。

在旅游者、旅行社和其它旅游企业之间，导游员必须保持中间立场，不得偏袒一方，不准联合一方攻击另一方。

不与旅游者进行不正当活动，不与他们保持不正常关系。

⑥不向旅游者索取小费和礼物，不暗示旅游者满足导游员的个人要求。

⑦不从事或代理他人从事商业性活动。

⑧不开低级庸俗和政治性玩笑。

53. 我国导游员应注意哪些小节？

不随便单独去旅游者的房间，更不要单独去异性旅游者的房间。不携带自己的亲友随旅游团活动。不与同性外国旅游团领队同住一室。饮酒量不要超过自己酒量的1/3。⑤不私自留用供应旅游者的物品。

54. 导游员在学习态度上须坚持的治学“四正道”是什么？

要勤奋治学，且贵在坚持。②要博览群书，并不耻下问。③要严谨治学，且循序渐进。④要精思明理，且不图虚名。

55. 导游员在学习时要注意的“四勤”是什么？

勤动眼：博览群书，注意观察。勤动嘴：多读多说，不耻下问。勤动手：多做摘记、总结，多写文章。

勤动腿：多请教他人、多深入实践、多调查研究。

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？

初创阶段（1949.11～1978.11）。

这个阶段相继成立了“华侨服务社”、“华侨旅行服务公司”、“中国旅行社”、“中国国际旅行社总社”等重要旅行社。全国导游人员约二三百人，操十几种语言，为我国旅游业的发展做出了大量工作。

大发展阶段（1978.12～1989 年初）

十一届三中全会后，我国实行对外开放，大批海外旅游者涌入我国，许多旅行社相继成立；全国导游员猛增到 25 000 人，为旅游业大发展做出了贡献。但鱼龙混杂，一批水平不高人员也进入了导游队伍。

全国建设导游队伍阶段（1989 年之后）

1989 年 3 月，国家旅游局在全国范围内进行了一次规模空前的导游资格考试。同年《中国旅游报》等单位发起了“春花杯导游大奖赛”。这些都标志着我国开始进入全面建设导游队伍的时期。自此，每年举行一次全国性的导游资格考试，并已于 1996 年开始对全国导游员进行等级评定。

57. 我国导游员必须成为“四有”新人，“四有”指什么？

“四有”新人的“四有”指：有理想、有道德、有文化、有纪律。

58. 我国导游员的历史使命是什么？

我国导游员的历史使命是：要继承和发扬光荣传统。