

科二 导游业务

章节思维导图 · 每章一图

全书9章，每章一页横版结构图：章 → 小节主题 → 考点。圆点标记层级：●掌握（必背必考）、◆熟悉（高频理解）、○了解（低频认知）。考点右侧灰色小字为该考点的核心词眼提示。用法：先看图自述每章框架，说不出的小节回《四色考点笔记》对应表格精读。

—— 导游学霸 daoyouxueba.com · 2026 年 10 月 ——

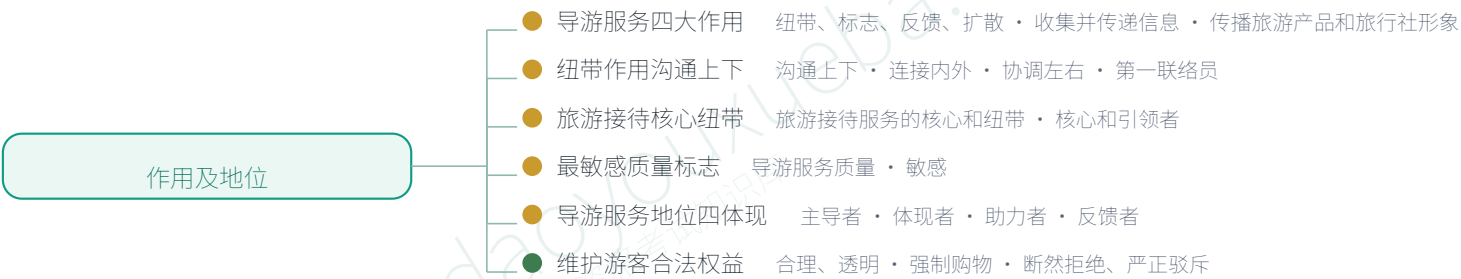
第一章 导游服务

发展历程

- 首次商业性旅游活动 1845年 · 350人 · 一周 · 大规模、有组织、纯商业性
- 第一本旅游指南 1845年 · 利物浦之行手册
- 首家商业性旅行社 1845年 · 为一切旅游公众服务 · 1865年 · 托马斯·库克父子公司
- 陈光甫创设旅行部 1923年8月 · 1927年6月 · 中国旅行社 · 旅行杂志
- 近代旅游业创始人 中国近代旅游业的创始人 · 15座城市 · 第一批导游
- 新中国首家旅行社 1949年11月 · 华侨服务社 · 1954年4月15日
- 全国导游资格考试 1989年 · 每年组织一次 · 2016年9月
- 托马斯·库克大事年表 1841年 · 570人 · 1855年 · 4天
- 导游管理体制两类型 严格型 · 新加坡、日本、以色列 · 宽松型 · 澳大利亚、英国、美国、德国
- 周恩来五大员三过硬 五大员 · 三过硬 · 友谊大使 · 陪同员、宣传员、服务员、安全员、讲解员

内涵及特点

- 导游服务的劳动性质 脑力劳动与体力劳动高度结合 · 杂家 · 专家
- 向导服务的延伸 交通状况 · 行程路线 · 向导服务、讲解服务和旅行生活服务
- 独立性强的特点 独立宣传和执行国家政策、独立执行旅游计划组织活动、出现问题独立正确及时处理 · 计调部门
- 导游服务五原则 游客为本、规范化服务、平等待客、个性化服务、维护旅游者合法权益 · 正当需求
- 导游服务发展趋势 专业化 · 多样化 · 科技化 · 个性化
- 导游服务的规范定义 导游服务规范（GB/T15971—2023 · 2024年4月1日
- 导游服务的性质 政治性、经济性、文化性、社会性、涉外性 · 经济性 · 文化性



第二章 导游概述

导游的内涵

- 导游业务范围分类 全陪导游、地方导游（地陪）和出境旅游领队 · 导游服务规范
- 外语导游服务对象 入境旅游的外国旅游者 · 出境旅游的中国公民 · 中文导游和外语导游
- 全陪的联络职能 全陪 · 各站的衔接 · 中心地位、起主导作用
- 导游等级考核制度 2025年3月1日 · 初级、中级、高级、特级 · 自愿申报、逐级晋升、科学规范、动态管理 · 导游专题知识和中国语言文学知识
- 激励晋升的条件 2年内 · 1次 · 一、二、三等奖 · 一等奖
- 资格考试与领队备案 高级中学、中等专业学校或以上 · 订立劳动合同 · 旅游行业组织注册 · 所在地

导游的职责

- 全陪地陪共同职责 实施接待计划、联络、组织协调、维护安全处理问题、宣传调研 · 安排旅游活动、做好接待、导游讲解、维护旅游者安全、处理相关问题 · 共同承担
- 领队四项主要职责 介绍情况全程陪同、落实旅游合同、组织和团结工作、联络工作 · 协调处理旅游者之间的纠纷
- 社会主义核心价值观 富强、民主、文明、和谐 · 自由、平等、公正、法治 · 爱国、敬业、诚信、友善
- 集体主义与顾全大局 顾全大局、团结协作 · 国家和集体利益 · 热爱社会主义祖国 · 首要条件
- 引导文明旅游要求 导游领队引导文明旅游规范 · 引导旅游者文明旅游的能力 · 节约资源、保护生态环境 · 以身作则
- 旅游行业服务理念 游客为本、服务至诚 · 旅游发展为了谁 · 精神内核 · 旅游发展怎么做

服务能力

- 业务知识与技术技能 语言能力、接待操作能力、信息技术运用能力 · 移动通信终端与应用软件 · 业务知识 · 看家知识
- 接待操作能力范围 导游领队引导文明旅游规范 · 交通、住宿 · 移动通信终端与应用软件的使用属信息技术应用能力

导游的礼仪

- 介绍的顺序原则 让长者、客人先知 · 先将主人介绍给客人 · 先将男士介绍给女士 · 手掌示意
- 男女导游站姿 女导游右手搭握左手四指 · 男导游左手握右手腕 · 脚尖分开60°
- 仪容礼仪四要求 头发清洁整齐、牙齿洁净、妆容适宜、手部清洁 · 不可当众梳头 · 不当众化妆补妆 · 不涂有色指甲油
- 仪表与举止细节 耳环、手镯 · TPO原则 · 黑、白、灰、藏青 · 不超过3种
- 交谈的语速语调 第二张名片 · 有急有缓 · 柔和悦耳 · 少说多听
- 导游专座设置 均须设置导游专座 · 游客人数 · 禁止站立讲解
- 特级导游晋升条件 大学本科以上 · 满3年 · 不少于25次或90天 · 导游词创作和相关专业论文
- 握手与电话礼仪 伸右手 · 3至5秒 · 尊者决定 · 宾主之间主人先伸手

第三章 导游工作相关知识

旅游企业知识

- 接待计划为准 组团社给全陪的接待计划 · 契约性文件
- 日程核对与核实 电子行程单 · 立即联系地接社计调
- 购物服务规范 旅游合同 · 次数、场所和停留时间 · 回扣、佣金 · 麝香、犀牛角、虎骨

交通知识

- 客货运知识框架 航空、铁路、水路的客运与货运知识
- 乘机中的帮助 五项帮助 · 调换座位 · 特殊用餐 · 救生设备
- 赴饭店途中服务 第一印象 · 欢迎词 · 当地概况、沿途景观、下榻饭店 · 时差
- 铁路携带品与儿童票 儿童（含免费儿童）10千克、其他旅客20千克、外交人员35千克 · 6至14周岁 · 14周岁以上 · 票、证、人一致
- 民航行李托运规定 2至32千克 · 60至203厘米 · 2件、每件不超8千克 · 1件、不超5千克

出入境知识

- 领队出团资料 出境旅游领队服务规范 · 行程单（按需外文版 · 分房名单表 · 签证签注
- 证件查验与留存 护照等证件、签证或签注、电子机票单 · 复印证件及签证签注首页或留存电子版本
- 错接空接漏接辨析 认错了旅游团 · 错接 · 客人未到 · 空接
- 领队安全警示义务 财产和生命安全 · 真实说明和明确警示 · 有效措施
- 团队集合与清点 先行到达 · 主动联系、寻找 · 1日
- 领事保护与出入境手续 海关检查、卫生检疫、边防检查、登机安全检查 · 12308 · 24小时
- 离境退税知识 本人随身携带或托运出境 · 不超过90天 · 未使用（未开封 · 13%
- 外币申报与通关通道 等值5000美元 · 不再管理 · 外交、礼遇签证 · 绿色通道
- 护照签证基本知识 护照 · 签证 · 外国人 · 中华人民共和国旅行证

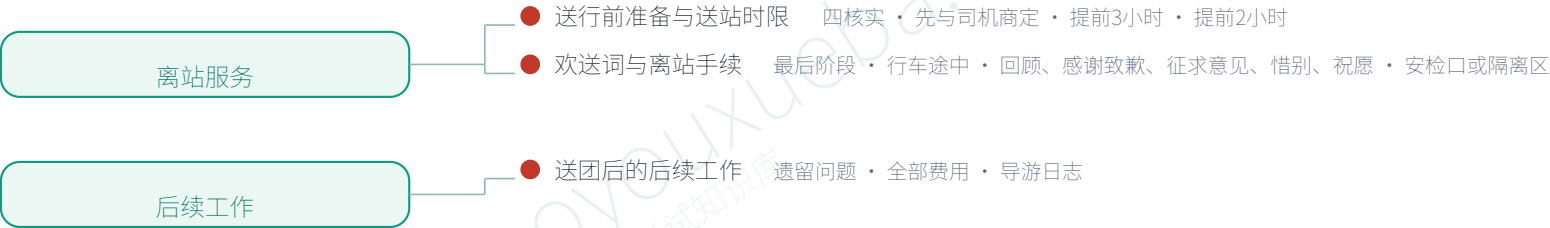


第四章 地陪导游服务程序



第四章 地陪导游服务程序（续1）

（接上页）



第五章 全陪导游服务程序

导游语言

- 导游语言狭义与广义 口头语言 · 口头语言、书面语言、体态语言和副语言 · 主体
- 讲解语言四要求 GB/T15971-2023 · 正确、清楚、生动、灵活 · 准确性、通俗性、清晰性、生动性 · 生命
- 讲解语速标准 每分钟200字 · 讲解对象、讲解环境、讲解内容
- 音量适度的依据 两条依据 · 恰当适度 · 顺畅自然
- 四种语调的用法 情感的晴雨表 · 高升调 · 低降调 · 平直调
- 语言的准确性 准确性 · 思想观点、讲解内容、遣词造句、语音语调
- 语言生动与比喻 语音语调把控 · 细节、情节、修辞
- 口头表达要领与停顿四类 音量大小适度、语速快慢相宜、语调高低有序、停顿长短合理 · 语法停顿 · 逻辑停顿 · 感情停顿
- 通俗性与清晰性 三多 · 口语短句 · 熟语 · 生活化例子

体态语言

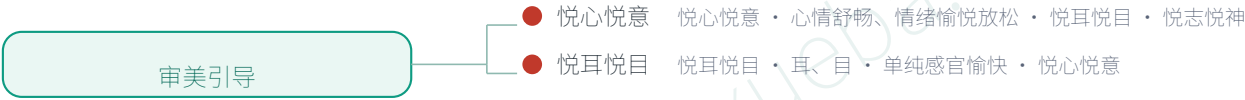
- 首语的表达 头部整体活动 · 点头、摇头、低头、仰头、侧头 · 某些少数民族
- 手势语三类 上肢动作 · 情感手势语 · 指示手势语 · 象形手势语
- 闭目法运用 闭目法 · 感人至深处
- 目光语与微笑语 正视（平视 · 主要形式 · 环视法 · 虚视法

交谈技巧

- 寒暄与即景型寒暄 交谈的润滑剂 · 即景型
- 交谈技巧五要点 宜寒暄 · 宜真诚 · 宜健康 · 宜多听少说
- 拒绝的四种方式 正面回绝法 · 替代方案法 · 婉转拒绝法 · 拖延时间法
- 对话式语言特点 一个或一个以上 · 反馈及时 · 依赖性强 · 讲解和交谈

全陪服务程序

- 全陪服务程序要求 导游服务规范 · 后续工作 · 最后环节
- 入境导游服务特别要求 1日 · 提前30分钟 · 代表组团社致欢迎词 · 消费支付、货币兑换
- 全陪首站与途中服务 提前30分钟 · 确认实到人数 · 联络协调上下站



第六章 出境旅游领队服务程序

讲解原则

- 讲解四原则 客观性 · 针对性 · 计划性 · 灵活性
- 针对性原则 用旅游者熟悉的解释其陌生的 · 高速铁路
- 计划性原则 特定的工作对象和时空条件下 · 事先有所计划

讲解方法

- 常用十种讲解法 综合概述、突出重点、类比、问答、制造悬念、虚实结合、触景生情、妙用数字、分段讲解、画龙点睛 · 自问自答、我问客答、客问我答、客问客答
- 综合概述法 综合概述法 · 初到城市或景点前 · 车上沿途讲解时间或在景区大型导览图前停留时间 · 地理、历史、人物、布局
- 分段讲解法 分段讲解法 · 规模较大或内容丰富 · 时间、空间、流程、逻辑 · 五段
- 突出重点法四入手 独特之处 · 有代表性部分 · 旅游者感兴趣内容 · '最'第一'
- 类比法两种 同类相似类比 · 同类相异类比
- 我问客答法 我问客答 · 难易适度 · 回答是否正确都应鼓励
- 自问自答与悬念法 自问自答 · 稍作停顿后不等作答便主动解释 · 制造悬念法 · 故意不马上作答
- 虚实结合法 虚实结合法 · 以实为主、虚为实服务 · 眼前景物 · 精、活
- 触景生情法 触景生情法 · 生情 · 五线谱
- 分类法等逻辑方法 干泡、口汤、水围城 · 分类法
- 问答法四种类型 问答法 · 自问自答 · 我问客答 · 客问我答
- 妙用数字法与画龙点睛法 妙用数字法 · 4根 · 12根 · 画龙点睛法

情绪调节

- 补偿法 补偿法 · 物质或精神 · 替代服务一般应高于原先标准 · 诚恳道歉
- 转移注意力 转移注意法 · 转移其注意力 · 讲笑话、唱山歌、学说本地话、讲民间故事

领队服务规范

- 领队服务两规范 旅行社出境旅游服务规范出境旅游领队服务规范 · 监督境外地接社和导游
- 领队服务程序阶段 准备（工作准备与物品准备）、国内出境、国外入境（卫生检疫、海关、移民局边检等入境手续，各国流程与中国出境大致相反）、境外旅游（配合督促当地导游）、回国入境
- 行前说明会要点 提前到场 · 交通、住宿、餐饮、游览
- 领队境外服务要点 配合并督促当地导游 · 提前介绍可用餐地点 · 真实说明和明确警示

第七章 导游服务技巧

导游语言技巧

- 讲解方法与沟通技巧 常用的导游讲解方法、语言沟通技巧
- 语言内涵与基本要求 导游语言的内涵和基本要求 · 准确性、通俗性、清晰性、生动性

心理与审美

- 观赏时机 最佳观赏时机 · 审美引导
- 观赏位置与角度 位置和角度 · 鹰斗龟 · 整体之美 · 细节之美
- 静态观赏场所 相对固定 · 亭、台、楼、阁、轩、榭 · 步行
- 悦耳悦目 悦耳悦目 · 耳、目 · 单纯感官愉快 · 悦心悦意
- 心理服务方法 心理服务 · 生理→安全→社交→尊重→自我实现 · 补偿法、转移注意法
- 动态观赏与距离把握 动态观赏 · 步行 · 空间距离 · 时间距离

集体协作

- 与领队的协作 尊重、赞赏、关心、提醒 · 多磋商 · 生活关照与理解支持
- 对司机的体谅 旅游安全的守护者 · 多体谅包容、少指责 · 原则性错误 · 导游专座
- 与履行辅助人沟通 提前沟通 · 第一时间 · 提前一天、半天或抵达前 · 平等合作

类型团接待

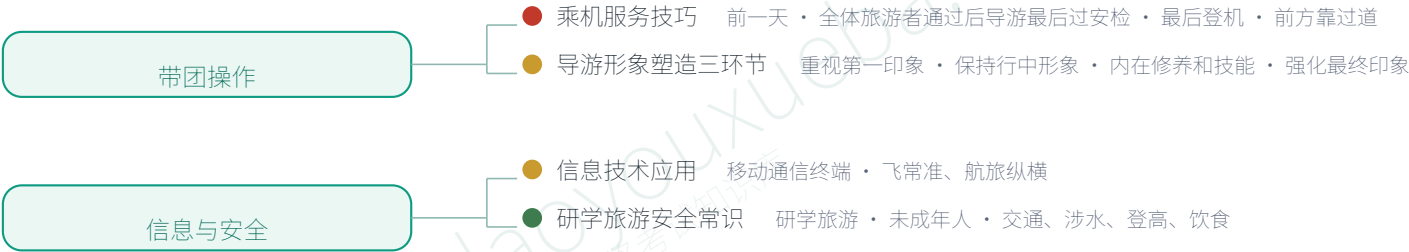
- 亲子团儿童接待 用药 · 全程监护 · 不宜单独带儿童外出 · 深入浅出
- 亲子团家长沟通 不占床早餐费、超高门票费、小交通费 · 提前与家长沟通收费标准
- 高龄游客接待 不要太紧、项目不宜太多 · 适当增加如厕次数 · 不安排夜间游览 · 忌用激将法和诱导法
- 政务团接待 政治元素 · 精细、周到、圆满、美好 · 三不说
- 入境者支付推介 移动支付 · 外籍来华人员支付指南 · 支付宝或微信 · 扫码支付

组织协调

- 提前沟通征求意见 多与旅游者沟通、征求意见 · 接待计划和旅游者实际情况 · 老年人、未成年人、残疾人
- 火车检票带队 抢先通过 · 站台和车厢位置 · 团队负责人在队伍末尾
- 用餐速度的把握 社会餐厅 · 团队餐厅

第七章 导游服务技巧（续1）

（接上页）



第八章 旅游者个别要求的处理

处理原则

- 尊重与一视同仁 一视同仁 · 平等而尊重 · 合理又可能
- 维护国家与人格尊严 损害国家利益、民族尊严 · 断然拒绝并严正驳斥 · 色情、赌博、毒品 · 不得安排
- 个别服务的心理价值 被重视与关注 · 安全感缺失

餐饮要求

- 要求单独用餐 建议同餐 · 费用自理 · 旅游合同约定 · 减少用餐人数
- 身体不适不随团用餐 关心身体状况 · 原餐费按旅游合同约定处理 · 通知餐馆减少用餐人数

住宿要求

- 要求调换饭店 旅游合同 · 低于合同标准 · 领队或全陪出面劝导 · 原住宿费用不退、新费用自担
- 要求调换房间 设备故障或卫生不达标 · 打扫、消毒、修理 · 调换房间 · 有空房
- 应立即满足的换房 立即满足 · 中央空调故障 · 门锁损坏 · 蟑螂、臭虫、老鼠

交通游览要求

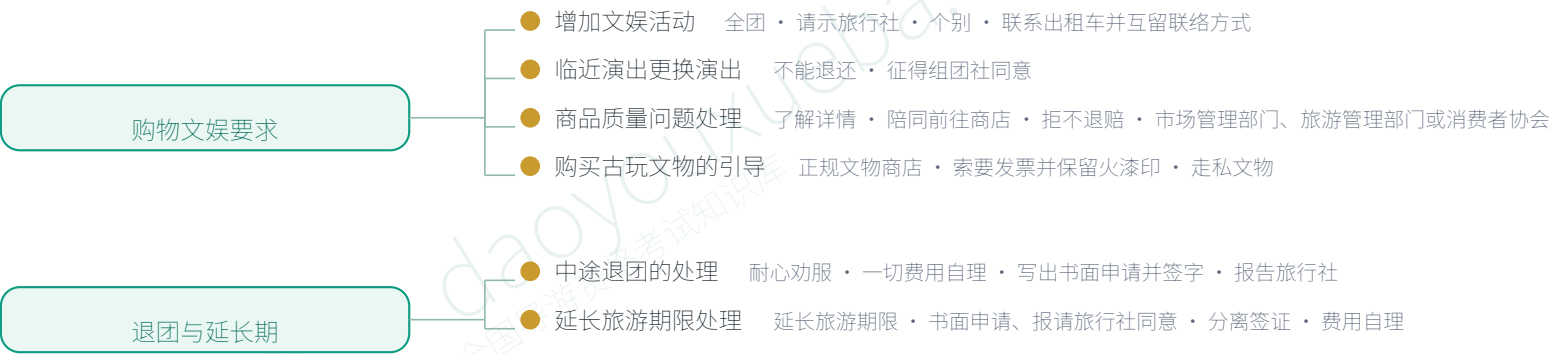
- 要求更换交通工具 通常无法更改 · 及时报旅行社 · 书面申请并签字 · 损失费与全部新费用自担
- 全团要求更改景点 全体旅游者书面申请并签字确认 · 第一时间上报接待社 · 征得组团社同意
- 个别要求更改景点 一般不予更换 · 书面说明并签名 · 集合时间、集合地点、停车地点 · 自选景点门票自付
- 全团要求增加景点 领队或全陪同意 · 全体签名记录 · 收费并交付收据 · 全程带队
- 部分人增加景点处理 请示接待社 · 游览内容、特色与价格 · 不陪同
- 要求单独使用交通工具 单独安排交通工具 · 报告旅行社 · 人身财物安全 · 饭店地址电话和导游联系方式

自由活动与亲友

- 合理自由活动的处理 告知联系方式、集合时间地点 · 保管财物、注意安全 · 安全提示告知书 · 已发生的门票费用通常不退
- 劝阻自由活动的情形 劝阻 · 人多复杂、治安不理想 · 单独划船 · 非游泳区游泳
- 探亲访友的协助 最先 · 姓名、地址、通信方式 · 及早返回 · 不陪同前往、无翻译义务
- 亲友随团活动 热情服务、同等对待 · 事先征得领队和旅游团其他成员同意

第八章 旅游者个别要求的处理（续1）

（接上页）

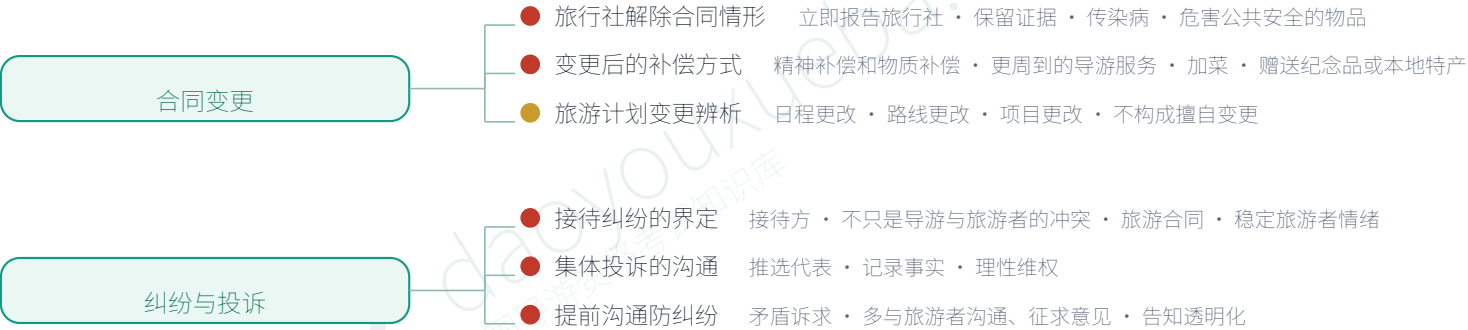


第九章 旅游常见问题和突发事件的预防与处理



第九章 旅游常见问题和突发事件的预防与处理（续1）

(接上页)



继续备考：导游学霸

四科题库及解析免费：科一至科四共 12,628 道练习题，按章节练习、错题回顾，配 2,584 张考点解析图。

面试模拟：流程介绍和单项预览免费；完整模拟需开通会员（月卡 ¥10 / 年卡 ¥79，不自动续费）。

网页版：<https://daoyouxueba.com/tiku/>

微信小程序：微信搜索「导游学霸题库」

另有第2-4套冲刺模拟卷（在线机考、自动判分、带解析）即将在导游学霸官网和小程序上线，敬请关注。