

导游规范一（2025年面试试题）

第一章：导游基础概念

作为课程的开篇基石，本章将系统剖析导游服务的核心定义、职业定位与基础服务框架。通过建立对导游工作本质的正确认知，帮助大家理解标准化服务的底层逻辑，为后续掌握具体的带团操作规范与应急处理流程筑牢理论根基。

主讲人

王大利

具备丰富的行业实践经验与高校教学积淀，长期致力于旅游服务质量标准化与导游职业能力培养研究。

课程时间

2026年3月

严格依据最新版《导游服务规范》国家标准及旅游职业教育专业教学资源库核心课程要求进行内容设计。

本章目录

01 导游分类

按业务范围划分，导游可分为哪几类？明确不同导游类型的业务边界，是理解导游工作体系的基础，帮助我们建立对导游职业角色的初步认知与框架。

02 导游职责

深入解析导游、地陪、全陪、领队的核心工作职责差异。明确不同岗位在行程中的具体任务与分工，是规范服务流程、避免工作疏漏、保障旅游活动顺利进行的关键前提。

03 服务内容

系统梳理导游服务包含的具体工作内容，涵盖行程安排、景点讲解、生活服务等全流程环节。清晰掌握服务内容体系，是提供优质、标准化导游服务的核心依据，也是提升游客满意度的基础。

04 能力要求

明确导游在思想素质、技术技能、业务知识和职业形象等维度的具体标准。这些综合能力要求不仅是行业职业准入的基本门槛，更是从业者胜任岗位、成为一名优秀导游的必备核心素养。

1.按业务范围划分，导游可分为哪几类？



地陪导游

受接待旅行社委派，代表接待社实施本地接待计划。核心工作是为旅游团提供当地行程安排、景点专业讲解、现场翻译及生活服务，是游客在目的地旅游体验的直接策划与执行者。

全陪导游

受组团旅行社委派，作为组团社的全权代表。在领队与地陪的配合下统筹执行全程接待计划，负责跨区域行程衔接、各方关系协调及突发问题处理，保障团队行程的连贯性与顺畅度。

出境旅游领队

依法取得从业资格，受组团社委派带领团队出境。全权负责监督境外接待方执行计划，协助办理出入境及交通手续，处理境外各类突发状况，是中国游客在境外旅行的核心服务与安全负责人。

2. 导游的基本工作职责有哪些？

①

接受任务，引导文明旅游

严格按照旅游合同约定提供服务，主动向游客宣传文明旅游规范，引导大家遵守公共秩序、爱护生态环境，树立文明出游的良好风尚。

②

讲解服务，传播中国文化

结合游览景点提供生动准确的向导服务，通过介绍历史典故、风土人情与民俗特色，向游客传递中华优秀传统文化，展现目的地的独特魅力。

③

行程安排，保障游客安全

合理规划并执行旅游行程，全程密切关注游客的人身与财产安全。面对突发状况时迅速采取应对措施，尽最大努力规避风险，确保行程顺利进行。

④

传递诉求，反馈游客意见

充当游客与接待单位的沟通桥梁，及时、客观地向旅行社及相关部门反馈游客的合理诉求、建议与特殊要求，协助协调解决问题，不断优化旅游服务体验。

⑤

答疑解惑，妥善处理问题

耐心解答游客在行程中的各类问询，对旅途中出现的食宿、交通、游览等突发问题及时介入处理。秉持专业与责任，化解矛盾纠纷，切实维护游客的合法权益。



3. 地陪导游的主要职责有哪些？



1.安排旅游活动

严格依照接待计划，合理统筹并落实当地的游览路线、餐饮安排及特色购物环节，把控行程节奏，兼顾游览体验与时间效率。

2.做好接待工作

负责机场、车站的迎送站服务，协助游客高效完成酒店入住登记、行李搬运及离店退房等落地手续，减少游客陌生感与等待时间。

3.进行导游讲解

结合景点历史渊源、文化内涵与地域特色，提供生动、准确且富有感染力的现场讲解，帮助游客理解和感受目的地的独特魅力。

4.维护旅游者安全

全程主动提醒交通、游览及人身财物安全注意事项；实时关注游客健康与状态，遇突发安全事件时快速反应、妥善处置，是保障行程顺利的底线职责。

5.处理相关问题

作为游客在当地的直接服务者，需及时响应行程变更、物品遗失、服务纠纷等各类突发状况，协调酒店、景区等多方资源，高效解决问题，化解游客负面情绪。

4. 全陪导游的主要职责有哪些？



1. 实施旅游接待计划

监督各地接待单位落实行程安排，严格把控餐饮、住宿、交通等服务质量，及时纠正偏差，确保旅游计划精准落地执行。

2. 做好全程联络工作

搭建组团社、地接社、地陪导游与游客间的信息桥梁。及时传递行程变更、特殊需求等关键信息，确保各方沟通顺畅无遗漏。

3. 统筹组织协调

对内协调团队游客间关系，化解内部小摩擦；对外协调与各地接待方的工作节奏，灵活处理行程中的突发调整，维护团队秩序。

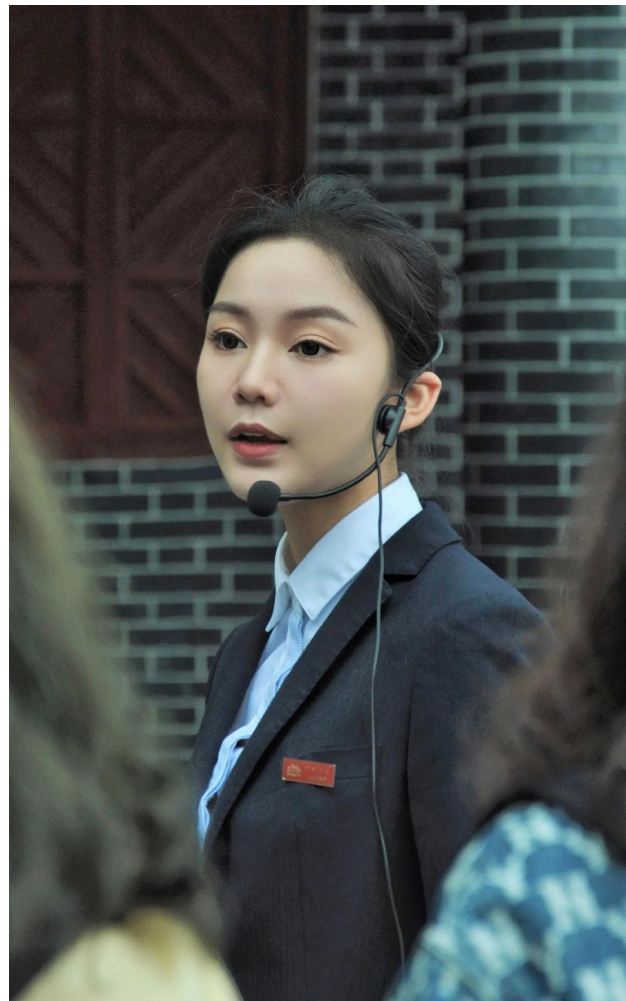
4. 维护安全，应急处理问题

全程关注游客人身与财产安全，提前规避风险。遇交通事故、疾病等突发状况时，立即启动应急预案，果断处理并上报，最大程度保障游客权益。

5. 宣传推广与信息调研

向游客宣传目的地文化与文明旅游理念。同时主动收集游客对行程、服务的真实反馈，形成一手调研信息，助力旅行社优化产品与服务。

5. 领队的主要职责有哪些？



1 介绍情况、全程陪同

向游客详细介绍目的地的风土人情、法律法规及当地禁忌；在整个行程中提供贴身陪同服务，解答游客疑问，随时响应游客在旅途中的合理需求，确保行程体验顺畅。

3 组织和团结工作

合理把控行程节奏，有序组织游客集合、移动；主动协调游客之间的关系，化解可能出现的矛盾，营造团结互助、和谐愉快的团队氛围，增强游客的集体归属感。

2 落实旅游合同

作为游客权益的代表，严格监督境外接待方（地接社、导游）是否按照旅游合同约定的标准提供交通、住宿、餐饮、景点游览等各项服务，发现偏差及时沟通纠正，保障行程品质。

4 多方联络协调

承担沟通枢纽角色，对内及时向国内组团社反馈境外情况，对外与境外接待社、当地导游、酒店、交通方保持紧密联系。在遇到突发状况时，快速传递信息并协同各方解决问题。

6. 导游服务包含哪些内容？



1.向导服务

作为游客在旅途中的引路人，引导游客按照既定行程顺利完成游览，确保行进路线准确、时间把控合理。

2.讲解服务

提供景点核心知识、历史文化、风土人情等专业讲解，以及沿途的实时导览，帮助游客深入理解游览内容。

3.迎接送行服务

提前抵达站点接站，核对人数与行李；行程结束后办理送站手续，协助游客安全、准时离开，做到有始有终。

4.交通服务

协调安排旅游用车，检查车辆状况，规划行车路线，保障游客在城市间、景点间的交通接驳顺畅高效。

5.住宿服务

协助游客办理酒店入住、房卡领取及离店退房手续，处理住宿期间的突发问题，确保游客的休息环境舒适。

6.用餐服务

根据团队标准安排餐饮场所，引领游客就餐，介绍特色菜品，并协调处理饮食口味、卫生等相关需求。



7.游览服务

在景区内组织游客有序游览，把控游览节奏，提醒安全注意事项，及时解答游客在游览中的各类疑问。

8.购物服务

引导游客前往正规购物场所，介绍当地特色商品与选购常识，协助处理购物售后问题，保障消费者权益。

9.文化娱乐服务

推荐并陪同游客参与具有当地特色的文化演出、民俗活动等，丰富行程体验，加深游客对目的地文化的了解。

7. 导游服务能力要求包含哪几个方面？



1

思想素质

这是导游从业的根本准则。需具备正确的政治觉悟与坚定的职业道德，严格恪守行业规范与契约精神，始终将游客的合法权益和服务责任放在首位，树立诚信正直的职业操守。

2

技术技能

这是导游开展工作的核心手段。要求熟练掌握至少一门外语或方言以实现无障碍沟通，精通旅游接待全流程的标准化操作，并能灵活运用现代信息技术工具辅助行程规划与现场服务落地。

3

业务知识

这是导游提供深度服务的基础。需系统掌握旅游相关法律法规，熟知目的地的历史文化、地理风貌、民俗风情等核心知识，同时具备丰富的旅行常识与突发状况应急处理的专业知识储备。

4

职业形象

这是导游服务的第一印象。需保持整洁得体的仪表仪态，言行举止文明大方、热情且富有亲和力，展现出符合行业标准的职业风貌，通过外在形象传递出专业、热情、值得信赖的服务者特质。

8. 导游的思想素质要求是什么？



01

热爱祖国，践行核心价值观 恪守职业道德，坚持服务至诚

导游是国家形象的重要窗口，必须将爱国情怀融入工作始终。在带团过程中自觉践行社会主义核心价值观，向国内外游客准确传递中国文化与发展成就，展现新时代中国导游的精神风貌，把爱国之情落实到具体的服务行动中。

02

以“游客为本，服务至诚”为行业根本遵循，做到爱岗敬业、乐于奉献。主动关心游客需求，耐心解答疑问，妥善处理旅途中的突发状况。始终将游客的体验和利益放在首位，用专业、细致、热情的服务赢得游客的认可与信赖。

03

秉承契约精神，依法诚信服务

严格履行旅游服务合同的各项约定，不得擅自变更行程、增减项目或提高费用。坚守诚实守信的职业底线，明码标价、规范操作。切实维护旅游者和旅行社的合法权益，用契约精神保障服务质量，共同维护健康有序的旅游市场秩序。

9. 社会主义核心价值观是什么？

国家层面 · 价值目标

富强
民主
文明
和谐

这是国家发展的宏伟蓝图与长远愿景，指明了国家建设的方向，是国家繁荣昌盛、人民幸福安康的根本保障。

社会层面 · 价值取向

自由
平等
公正
法治

这是社会建设的核心原则，体现了社会治理的理想状态，为营造公平正义、充满活力的社会环境提供了价值遵循。



10. 《导游服务规范》规定，导游的技术技能要求有哪些？

01语言能力

这是导游服务的基础工具。要求具备良好的语言表达与沟通能力，熟练运用相应的服务语种，清晰、准确、生动地传递信息；同时兼顾语言的礼貌性与专业性，有效消除与游客的沟通障碍，实现信息的顺畅传递。



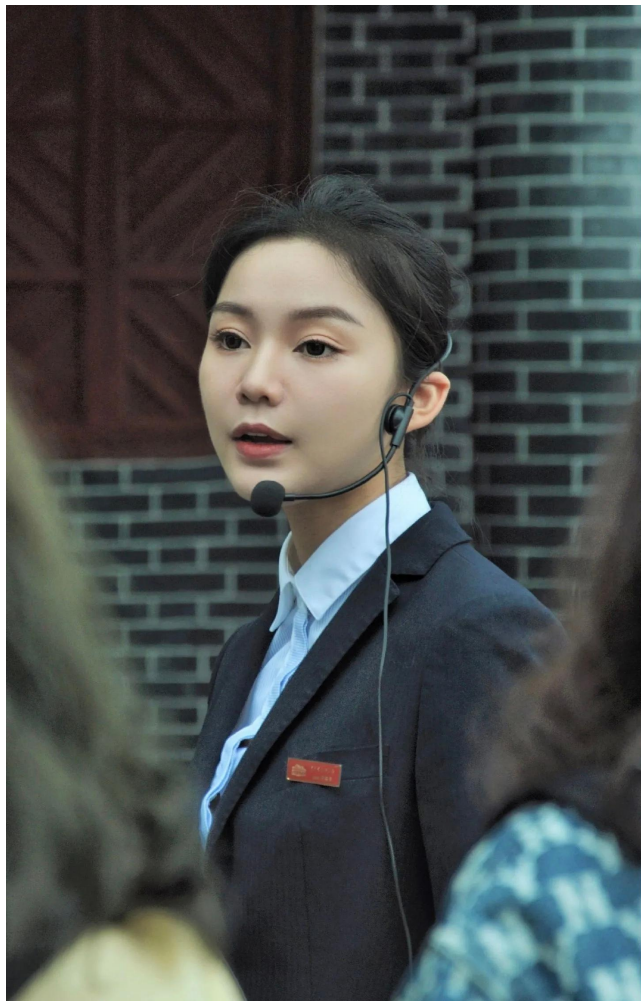
02接待操作能力

核心业务执行能力的体现。涵盖独立开展工作的统筹力、灵活的人际交往技巧、引导游客文明旅游的专业素养，以及面对行程变更、突发状况时的应急处置能力，是保障旅游行程安全、顺畅完成的关键。

03信息技术应用能力

适应数字化时代的必备技能。需熟练使用各类旅游服务APP，协助游客完成行程预订、智能导航、信息查询等操作；通过技术手段优化服务流程，解决实际问题，为游客提供更高效、便捷、现代化的导游服务体验。

11. 导游在语言能力方面应具备哪些要求？



(1) 应具备良好的语言表达能力，熟练运用相应语种提供导游服务；



(2) 应有使用礼貌语言意识，合理使用体态语言；



(3) 应熟练掌握讲解语言技巧，做到正确、清楚、生动、灵活。

12. 导游在接待操作能力方面应具备哪些要求？

1. 应具备独立工作能力；

在没有他人直接协助的情况下，能够独立完成行程规划、游客接送、景点讲解、食宿安排等各项接待任务，具备高度的责任心和执行力，确保行程各环节有序推进。

2. 应具备人际交往能力；

善于与不同性格、背景的游客进行有效沟通，同时能高效协调司机、酒店、景区及旅行社等各方资源。通过良好的沟通化解矛盾，建立信任，营造和谐的团队氛围。



3. 应具备按照《导游领队引导文明旅游规范》的要求引导旅游者文明旅游的能力；

主动向游客宣讲文明旅游规范和当地风俗习惯，及时劝阻不文明行为。以身作则，传递文明旅游理念，帮助游客提升文明素养，共同维护旅游目的地的生态环境与公共秩序。

4. 应具备旅游突发事件防范和应急处置能力。

具备敏锐的风险防范意识，掌握常见突发事件（如意外受伤、恶劣天气、行程变更等）的处理流程。能在紧急情况下保持冷静，迅速采取有效措施，最大程度保障游客的人身与财产安全。

13. 导游在信息技术应用能力应具备哪些要求？



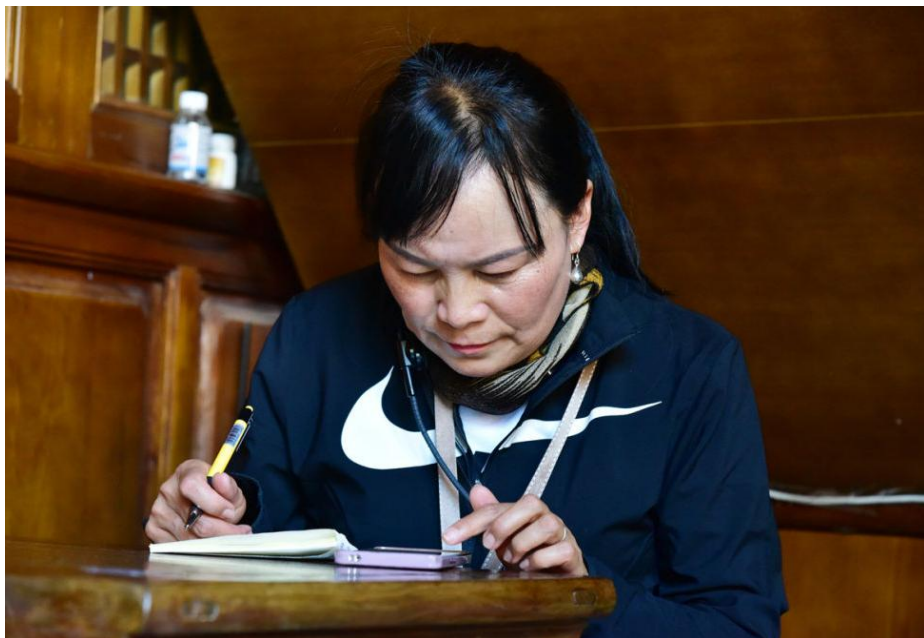
核心能力一：熟练掌握数字化软件工具

(1) 应熟练掌握移动通信终端与导游服务相关应用软件的使用方法，包括社交、通信、移动办公等软件；

核心能力二：数字化场景下的游客协助服务

(2) 能够协助旅游者通过移动互联网进行产品预订，定位导航，信息咨询、服务评价等活动。

14. 导游应掌握哪些业务知识?



综合知识

(1) 应掌握旅游客源地和旅游目的地相关的法律法规常识、时事政治、经济、社会状况、历史、地理、文化和民族民俗知识以及心理学、美学知识;

旅行常识

(2) 应掌握旅行常识, 包括旅行证件知识, 领事保护知识、客货运知识、机票政策、海关及移民管理机关规定和必备的应急医疗常识等;

专业知识

(3) 宜掌握旅游产品策划、线路设计方面的专业知识。

15. 导游在职业形象方面应具备哪些要求？



仪表端庄

(1) 仪表端庄，着装整洁、大方、得体；

态度亲和

(2) 应表情稳重自然、态度和蔼诚恳、富有亲和力，言行有度，举止符合礼仪规范。

16. 全陪导游服务程序可分为哪几个阶段？

01准备工作

接团前的核心筹备阶段，涵盖熟悉接待计划、落实车辆与酒店等接待事宜、准备导游证件与物资、补充目的地知识储备以及做好心理建设，确保对行程和团队情况了然于胸，为后续服务奠定基础。

02迎接服务

在出发地机场、车站或码头准时迎候团队，与领队或游客核对人数与行程信息；引导游客有序登车，途中致欢迎词并介绍行程概况，建立良好的首因效应，正式开启全程陪同服务。

03途中服务

在前往目的地的长途行程中，全程关注游客的身体与精神状态，提供必要的生活协助；适时进行沿途风光讲解与文化介绍；妥善处理车辆故障、天气变化等突发情况，保障行程安全顺畅推进。

04住宿、用餐服务

抵达后协助游客快速办理入住登记，检查客房设施是否达标；根据团队餐标与游客饮食禁忌安排用餐，提前确认菜单；巡查用餐情况，及时协调解决卫生、口味等问题，确保游客食宿体验舒适。

05游览、购物、娱乐服务

监督各地地陪的讲解与服务质量，把控游览节奏；引导游客理性购物，推荐正规场所并妥善处理购物纠纷；根据行程安排组织健康的娱乐活动，全程关注游客安全，协调解决各类突发问题。

06末站服务和后续工作

行程结束后协助游客办理离站手续，致欢送词感谢配合；返程后及时完成接待总结报告、团款结算与票据整理；妥善归档团队资料，收集游客反馈，完成全陪服务的最后闭环，为下次服务积累经验。

17. 地陪导游服务程序可分为哪几个阶段？

01 准备工作

02 出发与迎接

03 交通服务

04 住宿服务

05 用餐服务

06 游览服务

07 购物服务

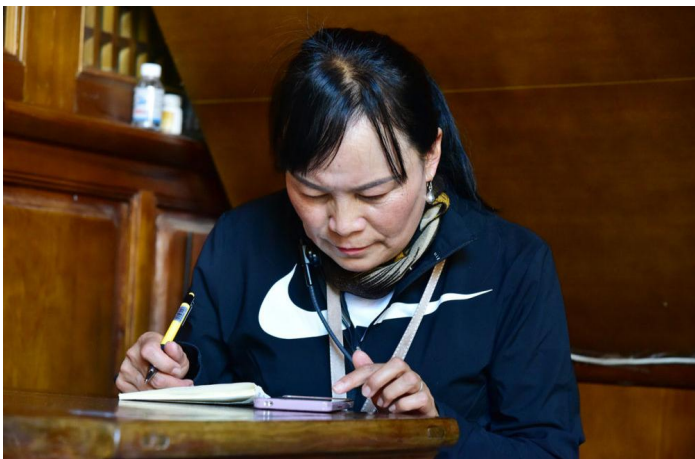
08 文化娱乐

09 送行服务

10 后续工作



18. 导游在接待旅游者之前，在熟悉计划方面有哪些要求？



接待旅游者前，导游应熟悉旅游接待计划及相关资料，掌握旅游者的基本情况、旅游行程安排、特殊要求和注意事项等细节内容，注意其重点和特点。

19. 接待旅游者前，全陪导游应了解旅游团的基本情况，包含哪些内容？



团队基本信息

(1) 熟记旅游团的名称（或团号）、旅游者国别、接待标准、团队人数、领队姓名等；

成员个体画像

(2) 熟悉旅游团成员的基本情况，包括姓名、职业、性别、年龄、民族、宗教信仰和生活习惯等；



重点关注对象

(3) 掌握旅游团内较有影响的成员、需要特殊照顾的对象和知名人士情况。

20. 接待旅游者前，全陪导游应熟悉行程安排，包含哪些内容？

交通信息

(1) 了解旅游团所乘交通工具、抵离各站的时间，以及交通票据是否订妥或是否需要确认、有无变更等情况；

住宿信息

(2) 了解旅游团在各地下榻饭店的名称、位置、星级和特色等；

游览项目

(3) 了解全程各站的主要参观游览项目，根据旅游团的特点和要求，准备好讲解和咨询时要解答的问题；

特色安排

(4) 了解全程各站安排的文娱节目、风味餐食、计划外项目及是否收费等；

特殊安排

(5) 了解重点团是否有特殊安排，如座谈、宴请等；

费用情况

(6) 了解旅游团费用的支出项目、数额、结算方式等。

21. 接待计划中，旅游团与成员的特殊要求与注意事项一般有哪些？



服务特殊要求

(1) 食、住、行、游、购、娱等方面的特殊要求。

重要活动注意事项

(2) 重要人物迎送、会见、宴请等注意事项；

重点照顾对象

(3) 需要特殊重点照顾的客人。



22. 导游在物品与资料准备方面需要做好哪些工作？



工作物品准备

(1) 导游应做好证件、票据、导游旗等资料物品的准备，并检查导游旗旗面印制的旅行社名称、标志或产品名称，确保字迹清晰、易辨识，无违背公序良俗的文字、符号或图案；

资料核对登记

(2) 导游接收旅游者资料时应做好核对登记，以确保旅游者的相关资料和票据是适宜和可用的；

资料交接记录

(3) 资料交接记录应予保存。



23. 导游需要提前准备哪些方面的知识？



导游应根据旅游行程安排及旅游者的基本情况，对旅游目的地相关旅游吸引物、风土人情、法律法规等知识进行准备。

24. 全陪导游在接待前的联络工作包括哪些内容？



与地接社联络

(1) 与地接社联系，核对旅游接待计划，了解接待工作安排情况；

与旅游者沟通

(2) 与旅游者联系，建立联系方式，提醒出发时间、地点等旅游行程注意事项；

与司机对接

(3) 与旅游客车司机联系，确定会面时间和车辆停放位置。

25. 地陪导游在接待前的联络工作包括哪些内容？



落实本地事宜

(1) 落实旅游者的交通、食宿、票务、活动等事宜；

确认抵达信息

(2) 确认旅游者所乘交通工具及其确切抵达时间；

与司机联系

(3) 与旅游客车司机联系，确定会面时间和车辆停放位置。



第一章 结束

本章我们系统完成了导游基础理论的学习，从导游的职业分类与角色定位出发，明确了不同类型导游的核心服务职责；同时梳理了导游工作的基本内容框架，并深入探讨了作为一名专业导游必须具备的职业素养与综合能力。这些理论知识为我们理解导游工作的本质、掌握服务逻辑提供了重要的认知基础，也是后续进入实务操作环节的必备前提。

NEXT CHAPTER

导游服务程序

从抽象的理论框架走向具体的执行落地。下一章我们将全景式解析导游工作的标准化服务流程，涵盖地陪与全陪导游从接团准备、接站服务、行程实施到送团善后的全周期工作内容，掌握各个环节的关键操作规范与灵活应变技巧，切实提升导游实务操作能力。

让我们带着理论认知，共同开启导游服务实务的学习之旅！