

北京导游考试:导游业务规范问题（二）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/491/2021_2022__E5_8C_97_E4_BA_AC_E5_AF_BC_E6_c67_491996.htm 31、 导游服务的经济属性表现在哪几个方面？

导游的经济属性表现在（1）一直接创收；（2）扩大客源，间接创收；（3）促销商品；（4）促进经济交流。

32、 什么是优质服务？规范化服务与个性化服务相结合就是优质服务。

33、 导游服务的基本原则是什么？满足游客需求原则，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。

34、 游客的合法权益有哪些？有8个方面：（1）旅游自由权。（2）旅游服务自主选择权（3）旅游获知权（4）旅游公平交易机。（5）依约享受旅游

35、 我国导游人员是否有技术等级划分？如何划分？划分的依据是什么？我国导游人员有技术等级划分，分为初级、中级、高级和特级导游员。划分的依据是对知识、技能、业绩、学历和

36、 旅游行政管理部门对无证导游行为如何处理？由旅游行政管理部门责令改正并予以公告，处1000元以上3万元以下罚款，没收违法所得。

37、 导游语言的八要素是什么？言之有物、言之有据。言之有理、言之有情、言之有礼、言之有神、言之有趣、言之有喻。

38、 导游人员在途中，应位于旅游车车厢的什么部位？为什么？导游员一般应位子车厢前部，靠近车门和司机的地方，面对旅游者，这样全车游客你可以一览无余，便于观察他们的表情、神态以及对你导游讲解的反映。同时可以让游客看到你，认识你，熟悉你、便于今后配合你工作，以减少在游览过程中出现游客走失、走散的可能性。另外离车门和司机近，遇有情况也好及

时处理。39、你作为一名地陪导游人员，怎样做好导游讲解工作？我做为一名地陪导游员。一定要主动、热情地为旅游者做好导游服务工作，力求导游服务工作规范化。具体讲：

（1）地陪应照顾游客上车，清点人数后应向游客报告当天的天气情况。重要新闻以及当天活动安排和中晚餐时间和地点；（2）临途中，地陪应向客人介绍本地的自然景观、人文景观、风土人情，讲解将要去参观的游览景点的概况、特色和历史价值告之在景点停留的时间及参观结束后的集合时间、地点，还应讲解游览过程中的有关注意事项；（3）在景点讲解时应繁简适度，应包括景点的历史背景、特色、地位、价值等方面内容，讲解语言应生动，富有表达力；（4）地陪应在计划的时间与费用内，让游客充分地游览观赏，做到导游讲解与参观游览相结合，同时，地陪应注意游客的安全，随时清点人数，防止旅游者走失。

40导游人员的基本职责有哪些？（1）根据旅行社与游客签订合同或约定，按照接待计划安排组织游客参观游览；（2）负责向游客导游讲解，介绍中国文化和旅游资源；（3）配合和督促有关单位安排游客的交通、食宿等，保护游客的人身和财物安全；

（4）耐心解答游客的询问。协助处理旅途中遇到问题；（5）反映游客的意见和要求，协助安排游客会见、座谈等活动。

41地陪导游人员的职责是什么？（1）安排旅游活动；（2）做好接待工作；（3）负责导游讲解；（4）维护游客安全；（5）妥善处理旅游过程中发生的各种问题

42导游人员应具备哪些素质？（1）良好的思想品德；（2）渊博的知识；（3）较强的独立工作能力和创新精神；（4）较高的导游技能；（5）竞争意识和进取精神；（6）身心健康；（7）得

体的仪容、仪表。43导游人员的行为规范包括哪些内容？

(1) 忠于祖国，坚持“内外有别”原则；(2) 严格按照规章制度办事，执行请示汇报制度；(3) 自觉地遵纪守法；(4) 自尊、自爱，不失人格、国格；(5) 注意小节

44、你做为一名地陪导游员。在接到旅行社下达的接待任务后，应做好哪些准备工作？(1) 熟悉接待计划；(2) 落实接待事宜；(3) 物质准备；(4) 心理准备；(5) 语言和知识准备；(6) 形象准备。

45做为地陪在旅游团抵达的前一天，你应落实哪些接待事宜？(1) 落实旅游车辆；(2) 掌握联系电话(3) 落实住房和用餐(4) 了解运送行李情况(5) 了解不熟悉的景点情况。(6) 校对日程安排表(7) 与全陪联系。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com