

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

https://www.100test.com/kao_ti2020/509/2021_2022__E5_8C_97_E4_BA_AC_E5_AF_BC_E6_c34_509121.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。
"#F8F8F8" 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