

导游考试实务模拟题：2008年导游规范题及参考答案导游资格考试 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_AF_BC_E6_B8_B8_E8_80_83_E8_c34_509338.htm

一、导游的基本职责是什么？

- 1、接受任务，按接待计划，安排和组织旅游者参观游览
- 2、负责向旅游者导游、讲解、传播中国文化
- 3、配合和督促有关部门安排旅游者的吃、住、行、游、购、娱，保护旅游者的人身安全和财产安全等事项
- 4、反映旅游者的意见和要求，协助安排会见、座谈等活动
- 5、解答旅游者的询问，协助处理旅途中遇到的问题。

二、全陪的主要职责是什么？

- 1、实施旅游接待计划
- 2、贯彻既定的接待方针和接待规格
- 3、做好上下站的联系工作
- 4、掌握全程活动的连贯性和一致性
- 5、妥善解决和处理途中的突发事件，遇有重大问题及时向有关部门汇报，听取意见和方法
- 6、做好工作日记，任务结束后做好善后事宜。

三、地陪在上团前，应做哪些准备工作？

- 1、熟悉接待计划，了解所接旅行团的名称、标志、领队姓名、人数、团员姓名、年龄、性别、国籍、居住地区、民族、信仰、职业、语言、特长、要求、出入境时间、口岸、旅游线路、日程安排、交通工具、财务收支标准及结算办法等
- 2、有针对性地做好导游知识准备（如导游词、欢迎词、告别词、会见或专业座谈等词汇）
- 3、做好物质准备，如导游小旗、喇叭、导游证、导游图、参观游览门票、财务结算单据、电话本等工作用具
- 4、与计调部联系，进一步核实旅游团的抵离日期及交通工具、食宿、行李车安排等情况

二形象准备（着装、佩戴导游证等）

- 6、心理准备（准备面临艰苦复杂的工作 准备承受抱怨和投诉）
- 7、通知有关部门安排好行李车。

四、在旅游团队抵达饭店后，地陪应做哪些主要工作？1、协助饭店和领队填好旅客住房登记表 2、发放饭店住房卡和钥匙，并告知电梯方位 3、介绍饭店的主要设施，如餐厅、酒吧、商场、娱乐设施和医务室等 4、验收托运行李 5、与领队和全陪谈日程，交待好当日和次日的活动日程 6、照顾老弱病残孕幼等客人进房休息 7、在客人抵店后用第一顿饭时，一定要亲自带领前往，并妥善安排好再离去 8、询问旅客是否有联程客票，如有应协助客人办理确认手续 9、落实赴下一站的交通票据 10、确认叫早时间。

五、地陪在前往机场（火车站、码头）迎接旅游团时，应做哪些主要工作？1、根据抵站时间，提前2个小时与机场（提前1小时与车站、码头）问讯处联系，核实旅游团抵达的准确时间，并提前30分钟抵达 2、抵达后，与司机约好客人上车的地点，并和行李员联系，然后在出站口等候客人 3、当客人出站时，应主动热情地迎上去打招呼，如有领导接见，应在适当场合向领队及全团介绍，并请领导致欢迎词 4、在招呼客人上车时，应与领队核实客人托运的行李，并把行李托运单交给行李员认领行李 5、在客人全部上车后，应清点人数，向客人作自我介绍，把司机介绍给客人，然后代表当地接待旅行社致欢迎词。

六、地陪在机场（车站、码头）回饭店的路上，应做哪些事情？1、简要向客人介绍当地主要的游览项目 2、地陪和全陪一起征求客人对参观游览项目的意见 3、做好市容导游和城市概况介绍 4、风情介绍。介绍本地的概况、气候、人口、行政区域、社会生活、文化传统、土特产品等。适当时候分发导游图。 5、较详细地介绍客人所住饭店的历史、建筑面积、等级、客房数和主要设施，并介绍饭店所处的地址、周围环

境和通往店外娱乐场所、购物中心及交通工具等。七、地陪带领客人购物时，应注意哪些问题？

- 1、根据客人要求，合理安排好客人去定点商店的购物时间。对少数有特殊要求的客人，须征得领队同意后，让客人自行前往
- 2、带团去定点商店购物，要讲清购物时间、注意事项及上车时间、地点。客人购物时地陪可介绍选购，在服务人员不懂外语时，要协助做好翻译工作
- 3、如遇小贩强拉强卖，有责任提醒不要上当受骗，要"以我为主"地搞好正常的购物服务
- 4、对商店不按质论价，出售伪劣商品，不提供标准服务时，要向店经理直接反映，维护游客的利益。

八、在接待旅游团期间，地陪应提供怎样的安全服务？

- 1、应随时提醒旅游者注意安全，在登山爬高时，应陪同年老多病者、行动不便者一同前往并提醒客人量力而行
- 2、在交通拥挤、道路狭窄的路段，要提醒可饥放慢车速，以防紧急刹车造成误伤
- 3、随时提醒客人保管好自己的钱物，不要乱放，一旦发现被窃或丢失情况，应及时向有关部门报告并迅速查处
- 4、如遇旅游者被坏人伤害或抢劫，危害旅游者人身安全时，应挺身而出，保护客人，并就近向公安部门报告、求援
- 5、随时注意不要让和本团无关的人随团活动，一旦发生意外事故，应保护现场，及时向有关部门报告
- 6、在遇突发事故时，应沉着镇定按程序妥善处理。

九、在客人离开本地的前一天，地陪应做哪些主要工作？

- 1、应提醒旅游者整理好自己的物品，打好托运行李，和饭店结帐，付清住店期间的电话、洗衣、饮料等费用
- 2、通知领队和全陪离开当地的准前时间、交行李时间、用餐时间、出发时间和集合地点，并将上述内容告之饭店
- 3、领取或确认交通票据
- 4、通知饭店总机，安排叫早时间
- 5、如有旅行社负责人送行

，要认真做好欢送的具体组织工作。十、在客人离开本地的当天，地陪应做什么工作

- 1、在交行李期间，地陪应与全陪、领队一起段对行李件数，检查是否符合托运标准，同时和行李员、饭店行李部共同办好交接手续，在行李卡上填清团名、日期、航班(车次)、时间、目的地、件数
- 2、在开车出发前，提醒旅游者不要遗忘自己的物品，留下房间的钥匙
- 3、将客人的各项证件、护照和机票(火车票)，及时归还领队或客人
- 4、客人上车后，清点人数，一旦发现个别客人不能按规定时间随团去机场(车站、码头)，请领队或全陪陪同客人一起乘出租车前往
- 5、送国内航班，应提前一小时抵达机场，送国际航班，应提前两小时抵达机场。送火车站，应提前半小时抵达火车站。不要忘了将行李托运单交给领队或全陪、旅游者
- 6、发现航班有可能因故推迟，应主动关心，必要时暂留下，配合领队、全陪处理有关事宜，并将情况报告部门经理。

十一、在接待任务完成后，地陪应做哪些善后工作？

- 1、回到本社后，应在三天内填好"拨款结算通知单"和"接待报销单"，并与接待计划、餐饮票据、门票存根等有关票据一并交部门经理由主管领导审阅后，到财务部门报帐
- 2、如全陪返程交通票未落实，应协助予以解决
- 3、接待重点团、专业团或大团后，应当认真搞好总结，写出调研报告或简报
- 4、办理旅游者临行前托办的事宜，必要时请示领导后再办理。
- 5、发现旅游者有物品遗忘在饭店，应及时报告本部门内勤，由内勤与下一站联系，将物品尽快送还客人
- 6、旅游者赠送的礼品，按有关规定办理，不得自行处理。

"#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