

2008年山东省导游人员资格考试模拟试题之口试导游规范试题导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/512/2021_2022_2008_E5_B9_B4_E5_B1_B1_c34_512665.htm 导游规范部分：1、导游人员的定义?导游员应该具备的基本素质有哪些? 2、导游人员的基本职责? 3、导游员应该怎样熟悉接待计划? 4、上团前导游员应当做好哪些准备工作? 5、旅游团抵达前导游员应当做好哪些工作? 6、旅游团抵达后导游员应当做好哪些工作? 7、从机场车站赴饭店途中导游员应当做好哪些工作? 8、在入店服务中导游员应当做好哪些工作? 9、地陪在途中导游员应当做好哪些工作? 10、购物服务的基本要求? 11、在用餐过程中导游员应当做好哪些工作? 12、送站前导游员应当做好哪些工作? 13、送站服务的具体哪些? 14、导游人员应当怎样与领队合作? 15、在接待宗教界旅游团的过程中导游员应当做好哪些工作? 应变能力部分：1、漏接的预防与处理。 2、误机（车、船）事故的预防和处理。 3、外国旅游者在我国丢失护照和签证的处理。 4、旅游者钱物丢失的处理。 百考试题整理 5、在中国境内丢失行李应如何处理。 6、旅游者走失的预防和处理。 7、旅游者伤病、病危和死亡的处理。 8、交通事故的预防和处理。 9、治安事故的预防和处理。 10、火灾事故的预防和处理。 11、食物中毒的预防和处理。 12、餐馆方面个别要求的处理。 13、娱乐活动方面个别要求的处理。 14、旅游者要求转递物品应如何处理。 15、旅游者要求中途退团应如何处理。 "#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