

2008年吉林省导游人员资格考试现场导游考试问答题（导游规范部分）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_ti2020/513/2021_2022_2008_E5_B9_B4_E5_90_89_c34_513856.htm

第一题：导游人员的定义？一名导游员应该具备的基本素质有哪些？答：（1）导游人员是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。（2）一名合格的、称职的导游人员应具有素质是：良好的品质、渊博的知识、较强的能力、健康的身体、端庄的仪表。

第二题：导游人员的基本职责？答：（1）根据旅行社与旅游者签订的合同或约定，按照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，介绍中国文化和旅游资源；（3）配合和督促有关单位安排旅游者的交通、食宿等，保护旅游者的人身和财产安全；（4）耐心解答旅游者的问询，协助处理旅途中遇到的问题；（5）反映旅游者的意见和要求，协助安排旅游者会见、座谈等活动。

第三题：导游员应该怎样熟悉接待计划？答：（1）旅游团概况：组团社、联络人全陪领队及电话号码、客源地、使用语言、团名、团号、收费标准。（2）旅游团成员情况：了解该团人数，姓名，性别，职业，宗教信仰。（3）旅游路线和交通工具：该团的全程路线、出入境地点、乘坐交通工具的情况，抵离本地时班次、时间和地点。（4）交通票据情况：该团去下一站的交通票据是否已按计划订妥，有无变更及更后的情况；有无返程票；有无国内段国际机票；出境机票的票种是O K 票还是O P E N 票O K 票是（5）特殊要求和注意事项：是否有特殊

要求，是否需要有关方面负责人迎接、会见、宴请等礼遇；是否有老弱病残需要特别照顾的旅游者等。（6）是否需要提前办理证件：是否有需要办理通行证的地区或城市，如有则需要提前办好相关手续。（7）机场税第四题：上团前导游员应该做好哪些准备工作？答：（1）熟悉接待计划（概况、行程等）（2）落实接待事宜（房、车、餐与全陪联系）（3）做好物质准备（结算单，钱，证，旗，接待计划，接站牌）（4）语言和知识准备（资料、专业术语、热门话题、新闻、特殊风情）（5）形象准备（仪容、仪表）（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）第五题：旅游团抵达前导游员应当做好哪些工作？答：（1）确认交通工具抵达的准确时间：出发前与机场车站码头的问讯处问清准确时间。（2）与司机联络：商定出发的时间地点，确保提前半小时抵达；途中告知司机活动日程和时间安排；到达接站地点后，商定车辆停放位置。（3）再次核实抵达的准确时间：地陪提前抵达机场、车站、码头。（4）与行李员联络：通知行李送往的地点，并与行李车司机商定停放位置。（5）持接站标志迎候：站在出口醒目位置迎接，接站牌上写明团名，团号领队、全陪或旅游者的姓名。第六题：旅游团抵达后导游员应当做好哪些工作？答：（1）认找旅游团：及时与领队全陪接洽。问清该团的国别或地区，组团社的名称，领队及全陪姓名等。（2）核实实到人数：如出现增加或减少的应及时与接待社联系。（3）集中清点行李：与领队，全陪，行李员共同清点行李，检查是否完好无损，核对后办好交接手续。（4）集合登车：站在车门旁，面带微笑，扶老携幼，清点人数。第七题：从机场车站赴饭店途中导游员应当做好

哪些工作？答：（1）致欢迎辞（2）调整时差（3）首次沿途导游

第八题：在入店服务中导游员应当做好哪些工作？答：

（1）协助办理住店手续：协助领队和全陪办理住店登记手续，请领队（或全陪）分发住房卡；掌握领队、全陪和团员的房间号，告知自己房间号、电话。（2）介绍饭店设施：外币兑换处、餐厅、娱乐场所、商品部、医务室及注意事项。

（3）带领旅游团用好第一餐：就餐形式、地点、时间及餐饮的有关规定。将领队介绍给餐厅人员，告知特殊要求。（4）

宣布当日或次日的活动安排：集合的时间、地点。（5）照顾

行李进房：核对行李，督促饭店行李员及时送至房间。（6）

安排好叫早服务：应与领队和全陪商定叫早时间，并通知全

团和总台。第九题：地陪在途中导游应做好哪些工作？答：

（1）重申当日活动安排：先问候再报天气，用餐时间地点，

景点途中所需时间，新闻。（2）风光导游：在途中沿途风光

导游，介绍本地风土人情、自然景观、回答问题。（3）介绍

游览景点：简要介绍该景点的特色及事先要了解的有关知识

。（4）活跃气氛：如旅途长，可组织适当的娱乐活动。第十

题：购物服务的基本要求答：（1）在旅游者购物时，讲清停

留时间及注意事项、商品特色、协助办理托运。（2）如遇小

贩强拉强卖时，有责任提醒旅游者不要上当受骗。（3）对商

店不按质论价，抛售伪劣商品，不提供标准服务，地陪应向

商店负责人反映，维护旅游者利益。（4）地陪应严格按照合

同规定的购物次数，购物时间，安排旅游团购物。严禁擅自

增加购物次数，延长购物时间。第十一题：在用餐过程中导

游员应当做好哪些工作？答：地陪应提前落实本团餐点、时

间、人数、标准、特殊要求并确认。（1）用餐时，引导入座

，介绍有关设施，饭菜特色，酒水。（2）向领队告知地陪，全陪的用餐地点及出发时间。（3）用餐过程中，巡视一二次，解答问题。监督餐厅服务并解决出现的问题。（4）用餐后，按实际用餐，人数、标准与供餐单位签单、结账。

第十二题：送站前导游员应当做好哪些工作？答：（1）核实确认交通票据：离开本地的前一天，核实机票，核对团名、人数，去向，航班起飞时间，要做到计划时间，时刻表时间，票面时间，问询时间四核实。机场、码头、车站地点，离境团提醒前72小时确认机票。（2）商定出行李时间：地陪应先后与旅行社行李员，饭店行李员，全陪，领队联系，商定出行李的时间，最后通知全团。（3）商定出发，叫早和早餐时间：先与司机商定，再与领队，全陪商议，确定后及时通知旅游者。（4）与饭店结清与旅游者有关的账目：应做到及时提醒旅游者尽早与饭店结清消费帐目，损坏赔偿，归还证件。

第十三题：送站服务的具体内容有哪些？答：1、致欢送辞：包括：表示惜别、感谢合作、回顾旅游、征求意见、期盼相逢。2、提前到达机场：出境航班提前2小时国内航班提前90分钟，火车轮船提前1小时。3、办理离站手续：（1）移交交通票据和行李；按计划办理机场建设费和保险费。（2）向领队和旅游者介绍如何办理出境手续。（3）驶离后方可离开。

第十四题：导游人员应该怎样与领队合作？答：（1）尊重领队，主动争取配合；主要表现在：遇到问题时要与领队多磋商。（2）多给荣誉，调动领队积极性；维护其在旅游者中的形象。百考试题整理（3）关心领队，支持领队的工作；领队与旅游者出现矛盾不要介入，协助领队做好工作。（4）坚持原则，避免正面冲突；对领队提出的违反合同和不合理要求不

能迁就但避免正面冲突。(5) 提高技能, 掌握工作主动权; 老导游戒骄戒躁, 新导游消除胆怯、树立信心。第十五题: 在接待宗教界旅游团的过程中导游员应当做好哪些工作? 答: 学习和掌握我国的宗教政策, 了解相关情况; 认真分析接待计划, 了解接待对象的宗教信仰, 并对该宗教的教义教规等情况进行事先准备, 以免在接待中发生差错; 在具体接待时, 对这类人士的参观游览、社交活动和生活方面的特殊要求早做准备, 认真落实, 以免处理不当而引起误会; 向饭店服务人员及其他有关人员接待对象的宗教习惯和戒律, 提醒他们注意尊重客人的宗教信仰; 不要向客人宣传无神论, 避免涉及有关宗教问题的争论, 更不要把宗教与政治、国家之间的问题混同一起, 随意评论。"#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