

江苏省导游知识竞赛复习题(一)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_ti2020/518/2021_2022__E6_B1_9F_E8_8B_8F_E7_9C_81_E5_c34_518892.htm 1、理论考试复习范围：20042006年江苏省导游人员资格考试试题 2、景点讲解后的综合提问包括导游服务规范、应变能力和导游基础知识。选手现场抽签回答两个问题，一个规范或应变题，一个基础知识题。复习范围如下：规范、应变题：1、在讲解唐代长安城时，将其与东罗马帝国的首都君士坦丁堡相比，是运用了导游讲解类比法中的什么手法？同类相异类比。2、根据《导游人员管理条例》的规定，获得导游资格证几年未从业的，资格证自动失效？3年3、自由活动中，旅游者走失，导游员首先应该怎么做？立即报告旅行社。4、团体包价旅游的服务项目中，经济舱包括每人多少公斤的行李服务？20公斤。5、在旅游合同签订之后，旅游活动尚未开始之前，如果发现不利于旅游活动的情况而需要变更旅游计划的，应由导游员与游客协商后负责变更或调整，对不对？不对。应由旅行社与旅游者进行协商后调整。6、导游的服务程序与内容包括哪些方面？服务准备，核对商定日程；迎接服务，参观游览服务；入店服务；旅途服务；后续工作。7、导游人员进行导游活动时未佩戴导游证的，由旅游行政部门责令改正，拒不改正的，处以多少数额的罚款？500元以下。8、我国的风景区分为几个等级，名称是什么？分为三个等级：市县级风景名胜区，省级风景名胜区和国家重点风景名胜区。9、旅游故障处理的基本原则有哪些？损失最小化原则；确保旅游日程原则；按规章办事原则。10、我国旅游业近

期的奋斗目标是什么？到2020年由亚洲旅游大国发展成为世界旅游强国，将旅游业发展成为国民经济的支柱产业。

11、导游员带团时，必须由旅行社委派，委派的标志是什么？旅行社签发的接待计划书。

12、在导游服务中应如何预防证件，钱物，行李的丢失？切实做好每次行李的清点交接工作；多做提醒工作；游客下车后提醒司机清车，关窗，锁门。

13、游客生病时，导游应该如何处理？关心游客病情；劝其就医。

14、两个游客在入住酒店后有争执，在和其他游客协商换房未果后，要求单住，请问导游应该如何处理？如果条件允许，导游在说明因此增加的房费由游客自理后，可以与酒店协商为他们安排房间单住。

15、某导游员在导游活动中，有明显的损害民族尊严的言行。对上述情况，除对本人按规定处罚外，对其所在旅行社应如何处理？给予警告直至责令停业整顿。

16、导游在语言运用方面包括哪些准则？包括生动灵活，正确清楚等原则。

17、遇到游客被蜂，蝎蛰伤，导游应如何处理？可以用苏打水，碱水，清凉油等来擦洗，然后服用止痛药。

18、预防游客走失有些什么诀窍？事先提醒游客注意；时刻和游客在一起，经常清点人数；以高超的导游技巧和丰富的讲解内容吸引旅游者；预先做好行程预报。

19、导游员在导游活动中，有明显的损害民族尊严的言行，应如何处罚？扣10分，情节严重的吊销导游证并予以公告。

20、游客在旅游途中中暑，导游员应如何处理？让其在阴凉处坐下，如有可能让其喝含盐饮料。

21、导游人员擅自变更接待计划或擅自中止导游活动的，除责令其改正外，还应给予什么处罚？暂扣导游证3-6个月。

22、地陪导游员的职责是什么？地陪导游员是接待旅行社的代表，是旅游计划在当地

的**执行者**，是当地旅游活动的**组织者**和一切事宜的**主要处理者**，是**导游服务集体的中心人物**。

23、导游员**张某**在带团活动中向旅游者推销一批**手工艺品**，根据相关法律的规定，应对其怎样处罚？**处1000元以上3万元一下的罚款**。

24、发生**误机事故**后，导游应如何处理？

- 1、**立即向旅行社报告**。
- 2、**地陪或旅行社与机场联系**，争取让旅行团尽快乘坐最近航班到达下一站。
- 3、**安抚旅游团员情绪**。
- 4、**通知下一站**，调整旅游团日程。
- 5、**向旅游团赔礼道歉**。

25、导游服务程序中，导游员从什么时候开始，进入**服务准备阶段**？从接到旅行社下发的**接待计划书**开始。

26、导游员到饭店接散客，但接不到客人时，在什么情况下可以离开饭店？**寻找后确认已找不到游客**，并经旅行社有关领导同意后。

27、根据导游人员的**计分管理规定**，在导游活动中，**10人以上团队未打接待社社旗**的导游人员将被扣除几分？**2分**。

28、旅游从业人员**职业道德的首要条件**是什么？**爱祖国，爱人民**。

29、旅行团中的一位老人在游览中心**心脏病突发**，晕倒在地，这时导游员应该怎么做？**让其就地平躺**，在病人和亲友处寻找**备用药物**，拨打救电话。

30、按照导游人员管理的有关规定，导游每年的**累计培训时间**不得少于多少小时？**56小时**。

31、导游员送乘坐**国际航班出境**的旅游者必须在飞机起飞前多长时间到达机场？**120分钟**。

32、导游人员在处理游客有**投诉倾向意见**时，应持什么原则？**强化肯定态度，弱化否定态度**。

33、导游工作的中心任务是**导游讲解**，因此，导游员讲的越多越好，对吗？**不对**，导游员要尽量多讲，但要注意**导，游结合**。

34、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、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。35、地陪在上团前，应做哪些准备工作？1、熟悉接待计划。2、有针对性地做好导游知识准备。3、做好物质准备，安排好车票。4、形象准备。5、心理准备。36、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住房登记表。2、介绍饭店的主要设施。3、与领队和全陪谈日程，安排好当日和次日的活动日程，叫早时间等。37、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、做好市容导游和城市概况介绍。3、较详细地介绍客人所住饭店，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。38、在接待任务完成后，地陪应做哪些善后工作？1、回到本社后，应在三天内填好财务报表。2、重点团，专业团和大团后，搞好总结。3、办理旅游者临行前托办的事宜。39、导游在旅游服务中应规避的问题是什么？1、不得迟到早退。2、不得擅自离团。3、不得有欺骗行为。40、欢迎词的内容主要应包括哪几方面？1、代表旅行社热情欢迎旅游者的光临。2、自我介绍，并介绍其他有关人员。3、表明竭诚为大家服务的态度。4、简介日程。41、游览前导游员应向客人交待哪些注意事项？1、讲明并反复强调游览路线，所需时间，集合地点和时间。2、告知旅游者旅游车的型号，颜色，标志，车号和停车地点。3、向旅游者讲明旅游参观过程中的有关注意事项。42、欢送词的内容包括哪些？1、表示惜别。2、回顾游程，感谢合作。3、介绍未去景点，希望再度光临。43、全陪上团前的物质准备，包括哪些？1、必带的证件：本人身份证，导游

证，边防通行证等。2、所需结算单据和费用：拨款结算单，支票，旅差费等。3、旅游团接待计划，日程表，旅游宣传品，行李卡，全陪日志等。44、导游语言正确性具体表现在哪几个方面？1、语音，语调，语法及用词要正确。2、讲解内容必须有根据。3、尊重旅游者的风俗习惯和语言习惯，也要适合自己的身份。45、对于某旅游团提出的安排会见，座谈之类不在计划行程内的要求，导游人员应当如何应对？导游人员应向旅行社请示汇报，在允许，可能的条件下尽量给予协助和满足。46、一名游客购物回饭店后，因对颜色不满意而要求导游员帮他退换，导游员应当怎么做？陪同前往，帮助游客与商店交涉。47、旅行团中的一位华侨丢失了护照，导游员应陪同其持遗失证明到哪个机关报失并申请新护照？省，市自治区公安局或授权的公安机关。48、请列举三项导游常用的讲解技巧？分段讲解法，虚实结合法；问答法，类比法；突出重点法，制造悬念法；触景生情法，概述法等。49、在导游工作中，导游人员佩带导游证的目的是什么？便于旅游行政管理部门的监督检查；便于旅游者识别，及时得到导游人员的帮助和服务。"#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