

导游规范规范能力试题答案及评分标准导游资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/543/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E8\\_A7\\_84\\_E8\\_c34\\_543376.html](https://www.100test.com/kao_ti2020/543/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_A7_84_E8_c34_543376.html)、何为“水单”，有效期多长？中国银行及各外币兑换人民币指定点给外国旅游者开具的外汇兑换证明，俗称水单，水单上标有兑换率。有效期为半年。

2、何谓护照？有哪几种？护照是一国主管机关发给本国公民的或在外国居留的证件，证明其国籍与身份。护照分为：外交护照、公务护照、普通护照三种。

3、什么是签证，旅游签证属于哪种签证？签证是一国主管机关在本国或外国公民所持的护照或其他旅行证件上签注，表示准其出入境的手续。旅游签证属于普通签证，在中国为“L”字签证。签证上规定持证者在中国停留的起止日期。

4、港澳同胞回乡证是哪签发的，有效期多长。港澳同胞回乡证是由广东省公安厅签发的，有效期10年。

5、特快、快速旅客列车的车次前冠英文字母是什么？特快旅客列车为“T”，快速旅客列车为“K”。

6、你是一个地陪，当你在接待一个旅游团工作全部结束后，应做哪些善后工作？

- (1) 认真填写《陪同小结》
- (2) 实事求是的回报接团情况。涉及旅游者的意见和建议，力求引用原话。并注明旅游者的身份。
- (3) 填写有关接待和财务结算表格。连同各种单据、接持计划、活动日程表及工作小结交有关人员。并到财务部门结清账目；
- (4) 妥善处理好旅游团的遗留问题。如有客人遗忘物品，应设法尽快归还客人
- (5) 接团若发生重大事故，要整理文字资料向接待社汇报。

7、你是一名地陪导游员，在送一旅游团乘飞机离开本市时，请问你何时可以离开机场？（1

）在送出境团时，当旅游团进入隔离区后地陪方可离开；

（2）在送国内航班旅游团时，需在飞机起飞后。地陪才可离开。

8、中国海关对于中药材、中成药进出境有何规定？旅客携带中药材、中成药出境，前往国外的，总值限人民币300元，前往港澳地区的，总值限人民币150元，麝香不准出境，犀牛角和虎骨不许进出境。

9、我国民航机场费如何收取？哪些人免收？对每一个从中华人民共和国国际机场出境的国际旅客，收取机场费人民币90元，对于持有外交护照的旅客、24小时内过境的旅客以及12岁以下儿童，免收机场费。

10、中国六大航空公司的英文缩写是什么，总部设在哪里？中国国际航空公司 CA 北京 中国北方航空公司 MU 上海 中国南方航空公司 CZ 广州 中国西南航空公司 SZ 成都 中国西北航空公司 WH 西安 中国北方航空公司 CJ 沈阳

11、目前，我国受理的外国信用卡有哪几种？有7种：，万事达卡、维萨卡、运通卡、大莱卡、JCB卡、百万卡和发达卡、

12、什么叫导游服务？导游服务是指导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。

13、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）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。

14、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。

15、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。

16、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。17、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。18、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。19、导游人员在途中，应位于旅游车车厢的什么部位？为什么？导游员一般应位于车厢前部，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。20、你作为一名地陪导游人员，怎样做好导游讲解工作？作为一名地陪导游员。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、特色和历史文化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。21、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。

22、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。

23、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。

24、作为一名地陪导游员。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。

25、作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。

26、作为一名地陪，你在上团之前，应做好哪些物质准备？（1）按照该团旅游者的人数领取导游图、门票结算单和费用；（2）带好接待计划、导游证、社旗。接站牌和手提喇叭等必备物品。

27、作为一名地陪，你在旅游团即将抵达前，应做好哪些服务安排？（1）确认旅游团所乘交通工具的抵达时间。出发前，地陪要向机场（预定时间前2小时）火车站、轮船港（预定时间前1小时）确认到达准确时间；（2）与旅行

车司机联络；（3）提前半小时抵达迎接地点、并掌握接团用车停车位置（4）再次核实旅游团抵达的准确时间；（5）与行李员取得联系，通知其行李送往地点；（6）持接站牌迎候旅游团。"#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](http://www.100test.com)