

09年江苏省导游竞赛导游技能问答题复习范围导游资格考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/573/2021_2022_09_E5_B9_B4_E6_B1_9F_E8_8B_c34_573335.htm

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？答：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？答：3年。 3. 自由活动中，旅游者走失，导游员首先应该怎么做？答：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？答：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？答：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？答：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？答：500元以下。 8. 我国的风景区分为几个等级，名称是什么？答：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？答：损失最小化原则；确保旅游日程原则；按章办事原则。 10. 我国旅游业近期的奋斗目标是什么？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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？答：暂扣导游证3-6个月。

22. 地陪导游员的职责是什么？答：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？答：处1000元以上3万元以下的罚款。

24. 发生误机事故后，导游应如何处理？答：一.立即向旅行社报告。二.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。三.安抚旅游团员情绪。四.通知下一站，调整旅游团日程。五.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？答：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？答：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？答：2分。

28. 旅游从业人员职业道德的首要条件是什么？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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？答

: 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? 答: 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? 答: 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? 答: 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? 答: 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? 答: 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? 答: 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? 答: 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? 答: 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？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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？答：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。50. 按照服务的区域范围不同，导游可以分为哪几类？答：分为出境游领队，全陪，地陪和景点景区讲解员。

"#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