

导游人员现场考试手册（导游服务规范题）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_ti2020/579/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_BA_BA_E5_c34_579954.htm

导游服务规范题 1、在餐饮服务方面，导游员应注意哪些问题？答：应安排客人到定点餐厅就餐；用餐期间，应询问客人对饭菜的要求，并介绍饭菜特点，监督、查看餐馆是否按标准提供服务；用餐后，地陪应按实际用餐人数、标准、酒水饮用数量，如实填写结算单；如发现餐馆不履行用餐合同，应及时向有关方面反映。 2、导游员应如何与领队合作？答：尊重领队，认真考虑和重视领队的意见和建议，遇事多与领队商量；不介入领队与客人之间的矛盾，但要支持领队的工作，当其遇到麻烦时要积极帮助；尽量避免与领队发生正面冲突。出现矛盾时，要主动沟通、消除误解，避免矛盾发展、恶化。 3、导游员带团的合法化手续是什么？答：旅行社下发的旅游接待计划书或接待通知单；兼职导游还要有导游任务派遣单。 4、导游工作的开始和结束分别以什么作为标志？答：从接受旅行社旅游接待计划书为开始；向旅行社交出陪同小结为结束。 5、工作程序中，导游员的旅途服务工作内容有哪些？答：旅途生活服务：上下站联络和再确认；讲解服务；安全服务。 6、导游员在送站服务中，为保证团队不误班机或火车，应履行什么样的时间规范？答：带团到达机场(车站、码头)必须留出充裕的时间，以保证旅游者能按时抵达送站地点，从而避免误机(车)事故的发生。具体要求如下：到达送站地点的时间规范 机场 火车站 出境团队或散客旅游者 120分钟 国内团队旅游者 90分钟 60分钟 散客旅游者 60分钟 40分钟 7、全陪需要做

好哪些联络协调工作? 答：做好旅游线路各站间，特别是上下站之间的联络工作，通报情况，落实接待事宜，完善接待，弥补不足；要做好领队与地陪、旅游者与地陪之间的联络、协调工作。

8、导游员下团后，应做哪些善后工作? 答：认真、妥善处理旅游团游览时遗留的问题；认真对待旅游者的委托；与旅行社结清账务，归还所借物品；及时写好团队接待工作总结。

9、导游员应如何对待旅游者晚间的自由活动? 答：旅游者在饭店附近散步让其自便；旅游者若想去远处进行有目的的活动，应予以必要的协助，如提醒注意安全，帮助叫出租车，让旅游者携带饭店导游卡，提醒回饭店的时间等。对无目的的远距离活动应予劝阻；特殊情况下，应婉言劝阻旅游者外出，但要说明原因，以免造成误会。

10、游览前，导游员应向旅游者交待哪些注意事项? 答：正式游览前，在车上或在景点示意图前，导游应讲明：游览路线、所需时间、集合时间和地点；旅游车的型号、颜色、标志、车号和停车地点；游览参观过程中的有关注意事项。

11、赴景点途中，地陪应如何做好沿途导游? 答：重申活动内容、景点名称、天气情况，报告国内外重大新闻；不失时机地介绍沿途景物，回答旅游者的问询；抵达景点前，要简明扼要地介绍其概况，引起旅游者兴趣；如果旅途时间长，可以用各种娱乐形式活跃气氛。

12、在游览返回途中，导游员一般应做哪些工作? 答：(视具体情况而定)不从原路返回，应作沿途讲解；若从原路返回，可作补遗讲解；若旅游者比较疲惫，可简单回顾后，让大家休息；返回饭店下车前，要向旅游者通报当天晚上和第二天的活动安排。

13、地陪接站的一般程序是什么? 答：接站准备(核实到达时间、提前到达接站地点)；认找旅

游团；自我介绍；核实人数；集合登车。14、导游员接待工作的准备有哪几个方面？答：业务准备；知识准备；物质准备；心理准备；形象准备。15、导游员自觉遵纪守法的具体表现有哪些？答：严禁嫖娼、赌博、吸毒，不得索要和接受反动、黄色书刊画报及音像制品；不套汇、炒汇；不假公济私，不大吃大喝；不收受回扣；不欺骗旅游者；不与旅游者进行不正常活动，不与他们保持不正常关系；不向旅游者索要小费，不暗示旅游者满足导游员的个人要求；不从事或代理他人从事商业性活动；不开低级庸俗和政治性玩笑。16、导游服务的产生和发展经历了哪三个变化？答：单一向导到多功能服务；泛缘关系到业缘关系；随意性到规范化。17、大众旅游时期的导游服务的特征是什么？答：导游职业自由化；导游服务商品化；导游服务规范化。18、未来旅游活动的发展趋势是什么？答：个性张扬，散客游客取代团队游客成为旅游主体；休闲旅游增长较快；旅游信息和服务设施将更加发达；旅游活动将更符合可持续发展要求。19、导游服务的发展趋势是什么？答：导游内容的高知识化；导游手段的高科技化；导游方法的多样化；导游服务方式的更加人情化。20、按照《导游人员管理实施办法》，导游员在旅游活动中被扣除10分的违规行为有哪些？答：(1)有损害国家利益和民族尊严的言行的；(2)诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目的；(3)有殴打或谩骂旅游者行为的；(4)欺骗、胁迫旅游者消费的；(5)未通过年审继续从事导游业务的；(6)因自身原因造成旅游团重大危害和损失的。21、按照《导游人员管理实施办法》，导游员在旅游活动中被扣除8分的违规行为有哪些？答：(1)拒绝、逃避检查，或者欺骗检查人员的；(2)擅自增加或

者减少旅游项目的；(3)擅自终止导游活动的；(4)讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容的；(5)未经旅行社委派私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务的。

22、按照《导游人员管理实施办法》，导游员在旅游活动中被扣除6分的违规行为有哪些？答：(1)向旅游者兜售物品或购买旅游者物品的；(2)以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的；(3)因自身原因漏接、漏送或误接、误送旅游团的；(4)讲解质量差或不讲解的；(5)私自转借导游证供他人使用的；(6)发生重大安全事故不积极配合有关部门救助的。

23、按照《导游人员管理实施办法》，导游员在旅游活动中被扣除4分的违规行为有哪些？答：(1)私自带人随团游览的；(2)无故不随团活动的；(3)在导游活动中未佩戴导游证或未携带计分卡；(4)不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗。

24、按照《导游人员管理实施办法》，导游员在旅游活动中被扣除2分的违规行为有哪些？答：(1)未按规定时间到岗的；(2)10人以上团队未打接待社社旗的；(3)未携带正规接待计划的；(4)接站未出示旅行社标识的；(5)仪表、着装不整洁的；(6)讲解中吸烟、吃东西的。

25、狭义上说，导游服务集体是由哪些人组成？答：由领队、全陪和地陪组成。

26、什么叫突出重点法？答：所谓“突出重点法”，就是在导游讲解时避免面面俱到，而是突出某一方面的讲解方法。导游讲解时一般要突出四个方面：(1)突出大景点中具有代表性的景观；(2)突出景点的特征及与众不同之处；(3)突出旅游者感兴趣的内容；(4)突出“……之最”。

“#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