

2009年海南省导游资格考试业务规范问题三导游资格考试  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/633/2021\\_2022\\_2009\\_E5\\_B9\\_B4\\_E6\\_B5\\_B7\\_c34\\_633604.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E6_B5_B7_c34_633604.htm) id="mqjp" class="kklk" style="word-break:break-all.">

相关链接：2009年海南省导游资格考试业务规范问题一2009年海南省导游资格考试业务规范问题二41、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42、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.(5)竞争意识和进取精神.(6)身心健康.(7)得体的仪容、仪表。43、导游人员的行为规范包括哪些内容?(1)忠于祖国，坚持“内外有别”原则.(2)严格按规章制度办事，执行请示汇报制度.(3)自觉地遵纪守法.(4)自尊、自爱，不失人格、国格.(5)注意小节44、你做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。45、做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。46、做为一名地陪，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。47、做为一名地陪，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)

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。

48、旅游团抵达后，地陪应做哪些服务工作?(1)认状旅游团。(2)核实人数，(3)加与计划不符应及时通知旅行社。(4)集中清点行李，如有行李遗失或破损，地陪应协助当事人到有关部门办理行李丢失或赔偿申报手续。(5)集合登车，上车后要礼貌地清点人数，到齐坐稳后请司机开车

49、旅游团刚刚抵达本市，从机场、车站、码头到下榻饭店途中，地陪应做好哪几项工作?(1)致欢迎词，代表地接社、本人和司机欢迎客人光临本市：介绍自己的姓名及所属单位.介绍司机.表示提供服务的诚挚愿望.预祝旅途愉快。(2)调整时间.接入境旅游团，地陪要介绍两国时差，调整好时间。(3)首次沿途导游，风光导游，风情导游，介绍下榻饭店，宣布集合时间和慢车地点

50、旅游团抵达饭店后。地陪应做好哪些工作?(1)协助办理住店手续，请领队分发住房卡，掌握领队、全陪和团员的房间号、以便联系。(2)照顾行李进房。(3)介绍饭店设施，讲清住店注意事项。(4)带领旅游团用好第一餐，将领队介绍给餐厅经理，告之该团的特殊要求(5)宣布当日或次日的活动安排，集合时间和地点。(6)确定叫早时间

51、旅游团开始参观游览前，地陪应与领队、全陪商定本地节目安排，对出现的不同情况，地陪要采取哪些相应措施?(1)提出小的修改意见或增加新的游览项目时，地陪应：一，及时向旅行社反映，对合理又可能满足的项目，应尽力给予安排。二、需要加收费用的项目，地陪应率先向领队旅游者讲明，按有关规定收

取费用。三、对确有困难无法满足的要求，地陪应详细解释，耐心说服。(2)提出的要求与原日程不符又涉及接待规格时：  
：一、一般应婉言谢绝。并说明我方不便单方面不执行合同。  
。二、确有特殊理由，地陪应请示旅行社，视情况而定。(3)领队或全陪手中的旅行计划与地陪接待计划有部分出入时：  
一、地陪应及时报告旅行社查明原因，分清责任。二、若是接待方责任，地陪应说明情况，并向领队和旅游者赔礼道歉。

52、在参观游览活动中出发前，地陪应做好哪些工作?(1)准备好社旗、胸卡、票据。(2)督促司机做好准备工作。(3)核实餐饮落实情况。(4)地陪应提前10分钟到达集合地点。(5)核实、清点人数。(6)提醒注意事项。(7)准时集合等车，开车前再次清点人数。

53、你做为一名地陪。在旅游团到达游览景点时，你应向旅游者交待哪些注意事项?(1)，下车前，地陪应讲情并提醒游客记住旅行车的型号、颜色、标志、车号和停车地点及开车时间。(2)在景点示意图前，讲明旅游路线，所需的时间、集合时间和地点。(3)地陪还应向游客讲明旅游过程中的注意事项。例如。安全问题，防止游客走失。

54、地陪在餐饮服务方面，应做好哪些工作?(1)地陪应提前落实当天用餐时间、地点、人数、标准及特殊要求，逐一核实并确认。(2)用餐时地陪应引导游客进餐厅入座，介绍餐厅饭菜的特色，酒水类别等。(3)向领队告知用餐地点及餐后全团出发时间。(4)用餐过程中，地陪要巡视用餐情况，并监督、检查餐厅是否按标准提供服务。(5)用餐后，地陪应严格按实际用餐人数、标准。饮用酒水数量，如实填写《餐饮费结算单》与餐厅结账。

55、旅游者若提出要求拜会政府有关单位时，地陪应做哪些工作?地陪导游员应向客人了解会见的主题、参加人数、所需时间

，是否赠送品。然后向旅行社汇报，如果可以安排会见，旅游者又没有翻译时，导游员可任译员前往。如果所送礼品，是我国海关纳税物品，见后由收礼单位出具证明，以便出境时由海关检验放行。

56、你在接待宗教旅游团时，应注意些什么问题？(1)弄清团员属于哪种宗教，如果是神职人员，应了解其在教会中的职位，以免在接待中发生差错。(2)接待中要尊重他们的宗教信仰，习惯和戒律。(3)对他的参观、礼交。生活方面的活动应早准备。认真落实。(4)不要向他们宣传无神论，避免涉及有关宗教问题的争论、更不要把宗教与政治、国家之间的问题混在一起。随意评论。(5)如果他们在群众中散发宗教宣传品，导游员应加以劝阻。

57、当天的旅游节目已完成，旅游车正在返回住地途中，地陪应做好哪些工作？(1)回顾当天活动，可做补充讲解，并回答游客的询问。(2)沿途风光导游。(3)宣布次日活动日程，预报晚上或次日活动安排。出发时间和集合地点。(4)提醒游客带好随身物品，地陪应先下车，照顾游客下车，再向他们告别。

58、旅游者对旅行社的接待工作不满意，你做为地陪导游员应持什么态度？(1)虚心听取游客意见，并做记录。(2)迅速地向旅行社汇报查明情况。(3)耐心地做些解释工作，实事求是的处理。

59、旅游者对旅游服务质量不满意，要求投诉。请问赔偿请求书应写明哪些事项？(1)被投诉旅行社的名称和导游员的姓名。(2)请求人的姓名、国籍、性别、年龄、职业及团队名称、地址、电话。

60、旅游团已结束在本市的参观游览。你做为一名地陪导游员应做好哪些送行前的准备工作？(1)核实交通票据。如有变更，应请内勤通知下一站，以免造成漏接。若是离境机票，应提前72时确认。若是国内继续旅游，应提前60小时确认机票。(2)商定出行时间

，确定地陪、全陪、领队与行李员四方交接行李的时间和地点，做好组织工作。

61、你作为一名地陪导游员，离店服务应做好哪些工作？(1)集中交运行李，地陪应与领队、全陪共同确认行车的件数，检查是否上锁、捆扎牢固。有无破损。然后交给行员，填写行李托运卡(2)办理退房手续。地陪应在中午12点以前，晚上18点以前办完退房手续。(3)集合登车。出发前应询问旅游者与饭店帐目是否结清，提醒旅游者有无遗落物品，请将房间钥匙交回服务台。(4)检查自己的物品是否有旅客的物品，如果有的话及时归还。集合游客上车。入座后，地陪应仔细清点人数。到齐后。再次提醒游客检查随身物品有无遗漏。

百考试题论坛62、送行服务中的至送词的内容包括哪几个方面？(1)回顾游览活动，感谢大家合作(2)表达方值和借别之情。(3)诚恳征求游客对接待工作的意见和建议。(4)若在旅游活动中有不顺利或在旅游服务中有不尽人意之处，导游借此机会向游客致歉(5)表达美好的祝愿。

63、在送旅游团去机场、火车站、码头时，导游员带团抵达上述地点产在时间上有规定吗？有规定。地陪导游员带团到机场、火车站、码头必须留出充裕的时间办理有关手续。具体规定是：(1)乘出境或去沿海城市的航班，应提前2小时抵达机场。(2)乘国内航班应提前1.5小时抵达机场(3)乘火车、轮船应提前1小时到达火车站或码头。

64、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。

65、你是一外地陪，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、接待计划、活动日程表及工作小结交有关人员。并到财务部门结清帐目。(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。

66、根据旅行社办理旅游意外保险暂行规定.我国保险赔偿、赔付范围包括哪些?(1)人身伤亡、急性病死亡一起的赔偿.(2)受伤和急性病治疗指出的医疗费.(3)死亡处理和遗体遣返所需费用.(4)旅游者所携带的行李物品丢失、损坏或被盗所需的赔偿.(5)第三者责任引起的赔偿。

67、我国保险公司对哪些疾病事故不予赔偿?根据我国保险公司的规定、旅游者在旅游过程中凡属慢性病。传染病、分娩等及因此为疾病实施手术住院治疗以致死亡，保险公司都不予赔偿。

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)