

2010年导游资格证考试导游规范题及参考答案二导游资格考
试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_634382.htm

十六、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、指示较显著的标志，以便于旅游者识别；4、还应向旅游者讲明游览参观过程中的有关注意事项。

十七、末站服务，全陪导游应注意哪些环节？1、当旅行结束时，全陪要提醒旅游者带好自己的物品和证件；2、征求旅游者对整个接待工作的意见和建议；3、致欢送辞，对客人给予的合作表示感谢并欢迎再次光临。

十八、地陪在现场导游讲解时应注意些什么？1、必须考虑到具体的时空条件，力求做到有张有弛、主次分明；2、组织好故事情节，安排好顺序方式，灵活调整讲解内容和速度，努力使讲解有声有色、情景交融；3、做到详解时不使人感到冗长，简述时不使人感到迷茫，随时将旅游者的注意力吸引到导游讲解中去。

十九、全陪的《陪同日志》主要包括哪些内容？1、旅游团的基本情况；2、旅游日程安排及交通情况；3、各地接待质量；4、发生的问题及处理经过；5、旅游者的反映及改进意见。

二十、散客接待前期必须做好哪些工作？1、请散客旅游者或代理人填写“接待委托书”，办理委托手续，交纳费用；2、热情、耐心地介绍可提供的各项服务、参观游览点及费用情况，商定可提供的住房、车辆、游览及导游服务等项目；3、接待有身份的散客旅游者或旅游者委托旅行社安排某种会见时，须报告有关部门，根据领导决定为其安排、落实各项服务。

二十一、导游在衣着打扮上应注意什么？1、衣着要整洁、得体、化妆和发型要适合个人的身体特征和身份，并为之追求的风格和谐统一；2、要尽量避免让人用“太”字来评价自己的衣着打扮，不要因为自己太光彩而夺取了客人的丰采，也不要衣冠不整而让游客对你丧失信心。

二十二、散客旅游者接待中饭店内服务应包含哪些工作程序？1、协助办理住店手续：2、确认日程安排：3、确认机票及其他交通票据：4、推销旅游服务项目。

二十三、欢送词的内容包括哪些？1、回顾旅游活动，感谢大家的合作：2、表达友谊和惜别之情：3、诚恳征求旅游者对接待工作的意见和建议：4、若旅游活动中有不顺利或旅游服务有不尽如人意之处，导游可借此机会再次向旅游者赔礼道歉：5、表达美好的祝愿。

二十四、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、徽记、全陪日志等。

二十五、旅游团入住饭店时，全陪应做好哪些服务工作？1、积极主动地协助领队办理旅游团的住店手续：2、请领队分配住房，但全陪要掌握住房分配名单，并与领队互通各自房号以便联系：3、热情引导旅游者进入房间：4、如地陪不住饭店，全陪要负起全责，照顾好旅游团：5、掌握饭店总服务台的电话号码和与地陪紧急联系的办法。

二十六、全陪在旅游团整个旅行活动中所担负的责任有哪些？1、全陪应向地陪通报旅游团的情况，并协助地陪工作：2、监督各地服务质量，酌情提出改进意见和建议：3、保护旅游者的安全，预防和处理好各种事故：4、为旅游者当好购物顾问：5、做好领队与地陪、旅游者与地陪之间的联络、协调

工作:6、做好旅游线路上各站间,特别是上、下站之间的联络工作,通报情况(如领队的意见、旅游者的要求等),落实接待事宜。

二十七、接待散客时的现场导游讲解有什么特点?

1、导游员的导游讲解最好以对话或问答形式进行

2、对其游览活动,导游员要提出合理建议,但游览线路由旅游者自己选择为宜。

二十八、全陪在旅游团旅行途中的服务应包括哪些内容?

1、乘飞机(火车、轮船)时,全陪要积极争取民航、铁路、航运部门工作人员的支持,共同做好安全保卫、生活服务

工作:

2、在旅途中,全陪应提醒旅游者注意人身和物品的安全

3、组织好娱乐活动,协助安排好饮食和休息,照顾好旅游者的生活

4、保管好行李托运单和机、车、船票等单据,抵达下站时将其交予当地陪同

5、乘火车旅行,应事先请领队分配好包房、卧铺铺位。

二十九、散客旅游服务有哪些类型?

1、单项委托服务

2、旅游咨询服务

3、选择性旅游服务。

三十、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、敬语和谦语的应用应尊重旅游者的风俗习惯和语言习惯,也要适合自己的身份。

相关资料:2010年导游资格证考试导游规范题及参考答案—2009年导游资格考试导游规范能力试题及答案—2009年导游资格考试导游规范能力试题及答案二

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