

2010年导游资格证考试导游业务口试问题集导游资格考试
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_634393.htm

一、旅游团队导游服务集体是怎样组成的？他们之间怎样才能建立起良好的协作关系？为旅游团队提供导游服务的人员一般是全陪、地陪和领队。首先，全陪、地陪和领队有共同的工作对象--同一团队的游客；其次，他们有共同的工作任务--执行该团队的旅游计划，为其安排落实各项旅游服务；最后，他们有共同的努力目标--组织好该团游客旅游活动，为其提供满意的服务。为使旅游活动顺利进行，关键之一就是全陪、地陪和领队之间建立良好的协作关系，这种良好关系的建立有赖于三方的共同努力。

- 1.主动争取各方的配合。主动争取各方配合的主要途径是及时交流信息，沟通各自的想法，在求得意见一致的基础上协同行动。
- 2.尊重各方的权限和利益。三人关系是平等的。是互补、互利的，应互相尊重他方的工作权限，切忌干预他方的活动，侵害他方的利益。
- 3.建立友情关系。全陪、地陪和领队都必须正确运用公共关系中的工作关系和情感关系相统一的方法，建立起和谐、美好的友情关系。同时，要把握好三者之间的友情关系的尺度和距离，尊重彼此的隐私权，不涉及工作上的保密禁区。
- 4.彼此尊重、相互学习、勇担责任。三人都应从作好旅游团队服务工作的大局出发，在分析原因的基础上，分清责任，各自都应勇于承担属于自己的责任，切忌相互指责和推委。

二、什么是接待计划？你作为地陪阅读熟悉接待计划时，应当弄清旅游团队哪些情况？接待计划是组团旅行社委托各地方接待旅行社组织落实旅游

团活动的契约性安排，是导游人员了解该旅游团基本情况和安排活动日程的主要依据。作为地陪在旅游团抵达之前要详细、认真地阅读接待计划和有关资料。准确地了解该团的服务项目和要求。重要事宜要做记录并弄清以下情况：1.旅游团概况。组团社名称（计划签发单位）、联络人姓名、电话号码、客源地组团社名称、国别、使用何种语言、旅游团名称、代号、电脑序号、收费标准（分豪华等、标准等、经济等几种）、领队姓名。2.旅游团成员的情况。该团的人数、团员的姓名、职业、性别、宗教信仰。3.旅游路线和交通工具。该团的全程路线、入出境地点、乘坐交通工具的情况，抵离本地时所乘坐飞机（火车、轮船）的班次、时间和地点。4.交通票据情况。该团去下一站的交通票据是否已经按计划定妥，有无变更及更改后的情况；有无返程票；有无国内段国际机票；出境机票的票种是OK票还是OPEN票。5.该团的特殊要求和禁忌。在住房、用车、游览、早餐等方面有何特殊要求；是否有老弱病残等需要特别照顾的游客等。6.是否需要提前办理证件。该团的旅游线路中是否有需要办理通行证的地区和城市，如有则需要提前办好相关手续。7.机场建设费的付费方式。一般有两种情况：一种是由目的地组团社先行垫付，另一种为游客自付。

三、在旅游团抵达的前一天。地陪应当与有关人员一起检查各项接待工作的落实情况，具体说说包括哪些事宜？除此以外的地陪个人还应做好哪些准备工作？

1.核对日程安排表。当地接待社根据组团社旅游接待计划，安排该团在本地的参观游览活动日程，编制的日程表中详细注明日期、出发时间、游览项目、就餐时间、风味品尝、购物、晚间活动、自由活动时间以及会见等其他

特殊项目。地陪应对以上各项与接待计划核实，如发现出入应立即与本社有关人员联系，弄清情况后做必要的修订。

2.落实旅行车辆。与旅游汽车公司或车队联系，确认为该旅游团在本地提供交通服务车辆的车型（车型是否与旅游团人数相符合）、车牌号和司机姓名。

3.落实住房及用餐。（1）.熟悉旅游团所住饭店的位置、概况、服务设施和服务项目；（2）.核实该团游客所住房间的数目、级别，是否含早餐等；（3）.与各有关餐厅联系，确认该团日程表上安排的每一次用餐情况，团号、人数、餐饮标准、日期、特殊要求等。

4.了解落实运送行李的安排情况。5.了解不熟悉景点的情况。对新的旅游景点或不熟悉的参观游览点，地陪应事先了解其概况，如开放时间、最佳游览路线、厕所位置等，以便游览活动顺利进行。

6.掌握联系电话。地陪应备齐并随身携带有关旅行社各部门、餐厅、饭店、车队、剧场、购物商店、组团人员、行李员和其他导游人员的电话、呼机和手机号码。

7.与全陪联系。如果是入境站，地陪应和该旅游团的全陪提前约定接团的时间和地点。除此以外，地陪个人还应该做好其他准备工作。

物质准备。上团前，按照该团游客人数领取导游图，门票结算单和费用，带好接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌等必备物品。

语言和知识准备

- 1.根据接待计划上确定的参观游览项目，就翻译、导游的重点内容，做好外语和介绍资料的准备。
- 2.接待有专业要求的团队要做好相关专业知识和词汇的准备。
- 3.做好当前的热门话题、国内外重大新闻、游客可能感兴趣的话题等方面的准备。

形象准备

导游人员的着装要符合本地区、本民族的着装习惯和导游人员的身份，衣着大方、整齐、简洁，要方便导游服务工

作；佩戴首饰要适度；不浓妆艳抹，不用味道太浓的香水；上团时应将导游证书佩戴在正确位置。心理准备1.准备面临艰苦复杂的工作。地陪在为接待旅游团做以上准备工作的同时，还要有充分的面临艰苦复杂工作的心理准备。不能只考虑到按规定的工作程序要求为游客提供热情服务的方面，还要有遇到问题，发生事故时应如何去面对、去处理，对需要特殊服务的游客应采取什么措施等各种思想准备。有了这些方面的心理准备，地陪就会做到遇事不慌，遇到问题也能妥善迅速的处理。2.准备承受抱怨和投诉。导游工作手续繁杂，工作量很大。有时导游人员虽然已经尽其所能热情的为游客服务，但还会遇到一些游客的挑剔、抱怨和指责，甚至提出投诉，对于以上情况，地陪也要有足够的心理准备，要冷静、沉着地面对，无怨无悔地为游客服务。四、地陪为什么要与领队核对商定活动日程？核对商定日程时一般会出现哪三种情况？地陪应如何答对？应采取什么相应措施？旅游团开始参观游览之前，地陪应与领队、全陪商定本地节目安排，并即使通知到每一位游客。核对、商定日程是旅游团抵达后的一项重要工作，可视为两国（两地）间导游人员合作的开始。游客有权审核活动计划，也有权提出修改意见。导游人员与游客商定日程，既是对游客的尊重，也是一种礼遇。领队希望得到他国导游人员的尊重和协助，商定日程并宣布活动日程是领队的职权。在核对、商定日程时，对出现的不同情况，地陪要采取相应的措施。1.领队或游客提出小的修改意见或要求增加新的游览项目时，地陪应及时向接待社有关部门反映，对合理又可满足的项目应尽量安排；需要加收费用的项目，地陪要事先向领队或游客讲明，按关规定收取

费用；对确有困难无法满足的要求，地陪应向领队或游客说明原因并耐心解释。

2. 领队或游客提出的要求与原日程不符且又涉及接待规模时，地陪一般应婉拒，并说明我方不便单方面执行合同；如有特殊理由，并且是有领队提出时，地陪必须请示接待社有关部门。

3. 领队（或全陪）手中的接待计划与地陪的接待计划有部分出入时，地陪应及时报告接待社查明原因，分清责任；若是接待方旅行社的责任，地陪应实事求是的说明情况并赔礼道歉。

五、在旅游团出发参观游览之前，地陪提前10分钟到达集合地点后需要做哪些工作？

1. 出发前地陪应提前10分钟到达集合地点，并督促旅游车司机做好各项准备工作。

2. 核实、清点实到到人数。若发现有游客未到，地陪应向领队或其他游客问明原因，设法及时找到；若有的游客愿意留在饭店或不随团活动，地陪要弄清情况并妥善安排，必要时报告饭店有关部门。

3. 提醒注意事项。地陪要向游客预报当日天气和游览景点的地形、行走路线的长短等情况，必要时提醒游客带好衣服、雨具及换鞋等。

4. 准点集合登车。地陪要提醒集合时间和地点；游客陆续到达后，地陪清点实到人数并请游客及时上车，此时地陪应站在的车门一侧，一面招呼大家上车，一面扶助老弱者登车；开车前，地陪要再次清点人数。

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