

2010年导游资格证考试导游规范题及参考答案一 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_634940.htm 一、导游的基本职责是什么？1

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、配合和督促有关部门安排旅游者的吃、住、行、游、购、娱，保护旅游者的人身安全和财产安全等事项：4、反映旅游者的意见和要求，协助安排会见、座谈等活动：5、解答旅游者的询问，协助处理旅途中遇到的问题。二、全陪的主要职责是什么？1、实施旅游接待计划。2、贯彻既定的接待方针和接待规格：3、做好上下站的联系工作。4、掌握全程活动的连贯性和一致性。5、妥善解决和处理途中的突发事件，遇有重大问题及时向有关部门汇报，听取意见和方法：6、做好工作日记，任务结束后做好善后事宜。三、地陪在上团前，应做哪些准备工作？1、熟悉接待计划，了解所接旅行团的名称、标志、领队姓名、人数、团员姓名、年龄、性别、国籍、居住地区、民族、信仰、职业、语言、特长、要求、出入境时间、口岸、旅游线路、日程安排、交通工具、财务收支标准及结算办法等：2、有针对性地做好导游知识准备（如导游词、欢迎词、告别词、会见或专业座谈等词汇）：3、做好物质准备，如导游小旗、喇叭、导游证、导游图、参观游览门票、财务结算单据、电话本等工作用具。4、与计调部联系，进一步核实旅游团的抵离日期及交通工具、食宿、行李车安排等情况。二形象准备（着装、佩戴导游证等）：6、心理准备（准备面临艰苦复杂的工作：准备承受抱怨和投诉）。7、通知有关部门安排好行李车。四

、在旅游团队抵达饭店后，地陪应做哪些主要工作？1、协助饭店和领队填好旅客住房登记表：2、发放饭店住房卡和钥匙，并告知电梯方位：3、介绍饭店的主要设施，如餐厅、酒吧、商场、娱乐设施和医务室等：4、验收托运行李。5、与领队和全陪谈日程，安排好当日和次日的活动日程：6、照顾老弱病残孕幼等客人进房休息：7、在客人抵店后用第一顿饭时，一定要亲自带领前往，并妥善安排好再离去：8、询问旅客是否有联程客票，如有应协助客人办理确认手续：9、落实赴下一站的交通票据：10、确认叫早时间。

五、地陪在前往机场（火车站、码头）迎接旅游团时，应做哪些主要工作？1、根据抵站时间，提前2个小时与机场（提前1小时与车站、码头）问讯处联系，核实旅游团抵达的准确时间，并提前30分钟抵达：2、抵达后，与司机约好客人上车的地点，并和行李员联系，然后在出站口等候客人：3、当客人出站时，应主动热情地迎上去打招呼，如有领导接见，应在适当场合向领队及全团介绍，并请领导致欢迎词。4、在招呼客人上车时，应与领队核实客人托运的行李，并把行李托运单交给行李员认领行李：5、在客人全部上车后，应清点人数，向客人作自我介绍，把司机介绍给客人，然后代表当地接待旅行社致欢迎词。

六、地陪在机场（车站、码头）回饭店的路上，应做哪些事情？1、简要向客人介绍当地主要的游览项目：2、地陪和全陪一起征求客人对参观游览项目的意见：3、做好市容导游和城市概况介绍：4、风情介绍。介绍本地的概况、气候、人口、行政区域、社会生活、文化传统、土特产品等。适当时候分发导游图。5、较详细地介绍客人所住饭店的历史、建筑面积、等级、客房数和主要设施，并介绍饭店所处的地址、周围环境和通

往店外娱乐场所、购物中心及交通五具等。七、地陪带领客人购物时,应注意哪些问题?1、根据客人要求,合理安插好客人去定点商店的购物时间。对少数有特殊要求的客人,须征得领队同意后,让客人自行前往:2、带团去定点商店购物,要讲清购物时间、注意事项及上车时间、地点。客人购物时地陪可介绍选购,在服务人员不懂外语时,要协助做好翻译工作:3、如遇小贩强拉强卖,有责任提醒不要上当受骗,要"以我为主"地搞好正常的购物服务:4、对商店不按质论价,出售伪劣商品,不提供标准服务时,要向店经理直接反映,维护游客的利益。八、在接待旅游团期间,地陪应提供怎样的安全服务?1、应随时提醒旅游者注意安全,在登山爬高时,应陪同年老多病者、行动不便者一同前往并提醒客人量力而行.2、在交通拥挤、道路狭窄的路段,要提醒可饥放慢车速,以防紧急刹车造成误伤:3、随时提醒客人保管好自己的钱物,不要乱放,一旦发现被窃或丢失情况,应及时向有关部门报告并迅速查处:4、如遇旅游者被坏人伤害或抢劫,危害旅游者人身安全时,应挺身而出,保护客人,并就近向公安部门报告、求援.5、随时注意不要让和本团无关的人随团活动,一旦发生意外事故,应保护现场,及时向有关部门报告.6、在遇突发事故时,应沉着镇定按程序妥善处理。九、在客人离开本地的前一天,地陪应做哪些主要工作?1、应提醒旅游者整理好自己的物品,打好托运行李,和饭店结帐,付清住店期间的电话、洗衣、饮料等费用:2、通知领队和全陪离开当地的准前时间、交行李时间、用餐时间、出发时间和集合地点,并将上述内容告之饭店:3、领取或确认交通票据:4、通知饭店总机,安排叫早时间.5、如有旅行社负责人送行,要认真做好欢送

的具体组织工作。十、在客人离开本地的当天,地陪应做什么工作:

- 1、在交行李期间,地陪应与全陪、领队一起段对行李件数,检查是否符合托运标准,同时和行李员、饭店行李部共同办好交接手续,在行李卡上填清团名、日期、航班(车次)、时间、目的地、件数;
- 2、在开车出发前,提醒旅游者不要遗忘自己的物品,留下房间的钥匙;
- 3、将客人的各项证件、护照和机票(火车票),及时归还领队或客人;
- 4、客人上车后,清点人数,一旦发现个别客人不能按规定时间随团去机场(车站、码头),请领队或全陪陪同客人一起乘出租车前往;
- 5、送国内航班,应提前一小时抵达机场,送国际航班,应提前两小时抵达机场。送火车站,应提前半小时抵达火车站。不要忘了将行李托运单交给领队或全陪、旅游者;
- 6、发现航班有可能因故推迟,应主动关心,必要时暂留下,配合领队、全陪处理有关事宜,并将情况报告部门经理。

十一、在接待任务完成后,地陪应做哪些善后工作?

- 1、回到本社后,应在三天内填好"拨款结算通知单"和"接待报销单",并与接待计划、餐饮票据、门票存根等有关票据一并交部门经理:由主管领导审阅后,到财务部门报帐;
- 2、如全陪返程交通票未落实,应协助予以解决;
- 3、接待重点团、专业团或大团后,应当认真搞好总结,写出调研报告或简报;
- 4、办理旅游者临行前托办的事宜,必要时请示领导后再办理。
- 5、发现旅游者有物品遗忘在饭店,应及时报告本部门内勤,由内勤与下一站联系,将物品尽快送还客人;
- 6、旅游者赠送的礼品,按有关规定办理,不得自行处理。

十二、导游在旅游服务中应规避的问题是什么?

- 1、不得迟到早退
- 2、不得擅自离开
- 3、不得有欺骗行为

十三、导游期间应注意哪些礼节?

- 1、导游时应佩戴胸牌:

2、 导游时可适当做些手势,但动作不可过大,不要用手指点人数:回答问题要耐心,说话留有余地:3、 导游时应面对客人y话筒的音量和距离要适当.4、 导游时不要吸烟,社交场合也应禁烟:5、 在参观、导游过程中,不可离开团队单独活动。

十四、欢迎词的内容主要应包括哪几方面?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、 提出愿望,希望大家合作,多提宝贵意见和建议:5、 表示对客人的美好祝愿。

十五、地陪应如何做好沿途导游?1、 重申活动内容、景点名称、天气情况,报告国内外重大新闻,特别是旅游者所在国的有关新闻.2、 不失时机地介绍沿途景物,回答游客的问询:3、 抵达景点前,要简明扼要地介绍其概况,引起客人的游兴:4、 如果旅途时间长,可以用各种娱乐形式活跃气氛。

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