

2010年导游资格考试《导游规范》试题及参考答案 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_635280.htm

导游规范题及参考答案

1、导游的基本职责是什么？(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。

2、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。

3、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。(5)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

。 4、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。

5、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。

6、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。7、地陪带领客人购物时，应注意哪些问题？

- 1、根据客人要求，合理安排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。

8、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。

9、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。
- 10、

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。

11、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。

12、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。

13、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,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。14、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.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。15、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,回答游客的询问.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