

湖北导游资格考试现场知识问答问题与答案（一）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/635/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B9\\_96\\_E5\\_8C\\_97\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_c34\\_635457.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E6_B9_96_E5_8C_97_E5_AF_BC_E6_c34_635457.htm) 湖北导游资格考试现场知识问答问题与答案（一）

1、哪一次活动标志着近代旅游活动的开始？一名游客要求继续在中国旅游，不随团离境，导游员该怎样处理这类要求？第一问：英国人托马斯·库克1841年7月5日组织的旅游活动。第二问：（1）陪同游客持旅行社的证明、护照和集体签证去当地公安局办理公离签证手续，必要时办理延长签证手续；（2）协助游客重订航班和机座；（3）协助订妥客房（所需费用由游客自理）；（4）为他们的继续旅游提出建议；留下的游客如果仍需要旅行社为其提供导游等服务，则应另签合同。

2、请谈谈托马斯·库克对旅游业的贡献。快到吃饭时间，旅游团提出希望不吃中餐而改食西餐，导游员怎样处理这一要求？第一问：（1）创造世界上第一家商业性旅行社（2）第一次配置向导（3）组织第一次商业性旅游（4）创造性发明了流通券第二问：对旅游团提出的换餐要求，导游员在处理时有个时间界限，即：在用餐前3个小时提出换餐要求，地陪要尽量与餐厅联系，按有关规定办理；快到吃饭时提出换餐，一般不接受要求，但要做好解释工作；如果游客坚持换餐，可建议他们自行点菜，费用自理。

3、导游服务的性质有哪些？住双人间的一名游客因与同房游客生活习惯不合，要求住单人间。导游员应怎样对待这类要求？第一问：（1）社会性（2）文化性（3）服务性（4）经济性（5）涉外性第二问：同房游客因生活习惯不同而要求住单间时，导游员应请领队调解或在内部调整住房。如

果调解、调配不成，饭店有空房时可满足其要求，但导游员应事先告知游客：房费自理。

4、导游服务的经济性主要表现在哪些方面？一名游客因紧急公务要求中止旅游活动，前往第三国，可以吗？第一问：（1）直接创收（2）扩大客源（3）促销商品 第二问：（1）立即报告接待方旅行社，由其与组团社联系，经协商后满足其要求；（2）协助游客办理分离签证、购买去第三国的机票及其它离团手续，所需费用由游客自理。

5、现代导游服务具有哪些特点？一游客因多次不合理要求得不到满足，要求提前回国。他可以这样做吗？导游员应怎样处理这样的要求？第一问：（1）独立性强（2）脑力劳动、体力劳动高度结合（3）服务对象复杂多变（4）跨文化性 第二问：（1）协助领队，耐心解释他的得不到满足的要求是不合理的，劝说他继续随团活动；（2）游客执意要求退团时，应立即报告接待方旅行社，由其决定是否满足他的退团要求；（3）决定满足其要求后，协助游客办理分离签证，重订航班、机座及其它离团手续，所需费用由游客自理，并要告诉游客他未享受的综合服务费不予退还。

6、导游服务的纽带作用表现在哪些方面？一名游客因母亲突然亡故，要求提前回国，导游员要为其做哪些工作？第一问：（1）承上启下（2）连接内外（3）协调左右 第二问：（1）慰问游客并表示哀悼；（2）立即报告接待方旅行社，由其与组团社协商后可满足其要求；（3）协助游客办理分离签证，重订航班、机座及其它离团手续，所需费用由游客自理。至于未享受的综合服务费，按旅游协议书的规定处理。

7、未来导游服务的发展趋势是什么？怎样避免误机事故的发生？第一问：（1）导游内容的高知识化（2）导游手

段的高科技化 (3) 导游方法的多样化 第二问：(1) 提前落实游客离站的交通票据，核对日期、班次、时间、目的地等；(2) 若交通票据尚未落实时，要随时与旅行社联系，了解班次有无变化；(3) 临行前，不安排游客去环境复杂的景点参观游览，不组织他们到热闹场所购物，不安排游客自由活动；(4) 安排充裕的时间去机场（车站、码头），确保旅游团在规定时间内到达离站地点。

8、海外领队的性质有哪些？一名外国游客要求导游员为他安排会见一位中国朋友，导游员应持什么态度？ 第一问：(1)过程服务\旅途向导 (2)落实旅游全同 (3)做好组织和团结工作 (4)协调联络\维护权益\解决难题 第二问：游客要求导游员帮其安排会见一位中国朋友时，导游员要了解情况，若他的中国朋友是一般公民，应热情协助其安排会见；若是一位名人，应问清会见目的，向领导汇报，按规定办理。导游员在帮助外国游客联系会见在华亲友时，一般不参加会见，没有担当翻译的义务。

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)