

导游资格考试现场考试问答题 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/636/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E8\\_B5\\_84\\_E6\\_c34\\_636420.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E8_B5_84_E6_c34_636420.htm)

1) 送站前导游员应做好哪些工作？

- 1、核实确认交通票据旅游团离开的前一天，导游员应核对团名、人数、去向、航班/车次/船次、起飞/开车/启航时间、要做到计划时间、时刻表时间、票面时间、问询时间四核实。若旅游团乘飞机离境，应提醒或协助领队提前72小时确认机票。
- 2、商定出行李时间先与旅行社行李部联系，了解旅行社行李员与饭店行李员交接行李的时间，然后再与饭店行李员商定地陪、全陪、领队与饭店行李员四方交接行李的时间，再与领队、全陪商定旅游者出行李时间，最后通知全团旅游者，同时向旅游者讲清托运行李的具体规定和注意事项。
- 3、商定出发、叫早和早餐时间应与司机商定出发时间，向司机说明该团是乘坐国内航班还是国际航班离开，为安排合理，还应及时与领队、全陪商议，确定后及时通知旅游者。应与领队、全陪商定叫早和用早餐的时间并通知旅游者，如需要改变用餐时间、地点和方式，地陪应通知饭店有关部门提前安排。
- 4、与饭店结清与旅游者有关的账目及时通知旅游者尽早与饭店结清有关账目；如有旅游者损坏了饭店的设备，地陪应协助饭店处理赔偿事宜；及时通知饭店有关部门该团的离店时间，提醒其提前与旅游者结清账目；及时归还证件。

2) 导游人员的基本职责？

- 1、根据旅行社与旅游者签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织旅游者参观旅游。
- 2、负责向旅游者导游、讲解，介绍中国文化和旅游资源。
- 3、配合和督促有关单位安排旅游者的交

通、食宿等，保护旅游者的人身和财产安全。4、耐心解答旅游者的问询，协助处理旅途中遇到的问题。5、反映旅游者的意见和要求，协助安排旅游者会见、座谈等活动。

3) 导游员应怎样熟悉接待计划？

- 1、旅游团概况包括组团社名称、联络人姓名、电话号码、客源地组团社名称、国别、使用语言、旅游团姓名、代号、电脑序号、收费标准（豪华、标准、经济）、领队姓名。
- 2、旅游团成员情况（人数、团员姓名、性别、职业、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、抵离本地时所乘飞机/火车/轮船的班次、时间和地点）
- 4、交通票据情况是否按计划定妥，有无变更及变更后的情况；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、特殊要求和注意事项在住房、用餐和游览等方面有何特殊要求，是否需要有关方面负责人出面迎接、会见、宴请等礼遇，是否有老弱病残等需要特殊照顾的旅游者等。
- 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，如有则需提前办理手续。

4) 上团前导游员应当做好哪些工作？

- 1、熟悉接待计划
- 2、落实接待事宜
- 3、做好物质准备
- 4、语言和知识准备
- 5、形象准备
- 6、心理准备

5) 导游人员应当怎样与领队合作？

- 1、尊重领队，主动争取配合尊重领队，主要表现在遇事要多与领队磋商；对该团的旅游活动日程和旅行活动安排，一定要征求领队的意见，如果没有原则问题应尽量考虑和采纳他的意见和要求；在旅行计划被迫改变时，在游览项目发生变更时，在增加新的旅游项目时，在旅游者与导游人员发生矛盾时，导游人员都要与领队磋商，实事求是的说明情况，以得到领队的

理解和支持。2、多给荣誉，调动领队积极性在一些可以显示权威的场合，应多让领队出面；要适当发挥领队的特长，使其在旅游者面前有表现的机会；在旅游者面前表现出对领队的尊重，维护其形象，满足其表现欲望，使领队的心态保持平衡。3、关心领队，支持领队工作尽最大努力帮助领队解决所遇到的实际问题和困难；协助与支持领队的工作并不是取代领队，导游人员要把握好尺度；旅游团领队与旅游者发生矛盾时、旅游者之间出现争执时，应由领队自行调解，导游人员不应介入其中；当矛盾影响到旅游活动的进行时，导游人员应出面协助领队做好调节工作。4、坚持原则，避免正面冲突无论遇到什么问题都要沉着冷静，坚持原则，分清责任；对领队提出的违反合同内容的不合理要求不能迁就，对于某些侮辱性的言行不能置之不理；要采取适当措施，避免正面公开冲突，要有理、有利、有节地与之交涉，但不能过分纠缠，影响行程。5、提高技能，掌握工作主动权对于喜欢抢话的领队，最好的办法是先让其亮相一番，可记住其在讲话中的错误和不足，在适当的时候予以纠正；导游讲解要注意扬长避短。6) 旅游团抵达后，地陪要提供哪些服务？1、认找旅游团：地陪应站在明显的位置上举起接站牌或导游旗，以便领队、全陪或旅游者前来联系。如有领队或全陪，应及时与领队、全陪接洽。如没有则与该团成员逐一核实团名、国别（或地区）及团员姓名等。2、核实实到人数：如出现增加或减少与计划人数不符的情况，要及时通知当地接待社的有关部门。3、集中清点行李：协助将行李放在安全位置，并提醒旅游者检查其行李是否完好无损，与领队、全陪、接待社行李员（或宾馆行李员）共同清点行李，

核对无误后办好交接手续。4、集合登车提醒旅游者别忘记行李，协助旅游者就坐，检查行李物品是否放稳，礼貌的清点人数，然后请司机开车。7) 从机场车站赴饭店途中导游员应做好哪些工作？1、致欢迎词包括表示欢迎、介绍人员、预告节目、表明态度、预祝愉快。2、调整时间如接入境旅游团，要介绍两国的时差，请旅游者把自己的表调到北京时间。3、介绍情况当日或在当地的旅游日程、天气预报、饮用水、电压、外币兑换、交通规则、出租车等。4、收集证件收集旅游者护照、黄皮书、机票，以便办理旅游者入住手续及飞机座位的确认手续。5、沿途导游做好首次沿途导游，以满足旅游者的好奇心和求知欲。主要是介绍沿途风光当地概况和下榻酒店的情况。6、下车必知下车前地陪应向旅游者讲清并记住集合时间、地点及车牌号码，这是每次旅游者下车前必须重点讲清的问题。8) 在入店服务中导游员应做好哪些工作？1、协助办理住店手续请领队或全陪分发房卡，掌握领队及全陪的房间号和电话号码，并把自己的告诉他们，以便联系。2、介绍饭店设施介绍外币兑换处、中西餐厅、娱乐场所、商品部、医务室、公共洗手间等的位置，并讲清住店注意事项。3、带领旅游团队用好第一餐旅游者到餐厅用第一餐时地陪应主动引进，将领队介绍给餐厅经理或主管服务员，告知饭店旅游团的特殊要求。4、宣布当日或次日的活动安排包括活动安排、集合时间、地点。5、照顾行李进房等待本团行李送达饭店，核对行李并督促饭店行李员及时将行李送至旅游者的房间。6、安排好叫早服务与领队、全陪商量好第二天的叫早时间并请领队通知全团，地陪则应通知饭店总服务台或楼层服务台。9) 地陪在途中

导游中应做好哪些工作？ 1、重申当日活动安排包括用餐时间地点、到达游览参观景点途中所需时间，视情况介绍当日国内外重要新闻。 2、风光导游做好沿途风光导游讲解，向旅游者介绍当地的风土人情、自然景观，回答旅游者提出的问题。 3、介绍游览景点抵达前介绍景点的简要情况，尤其是景点的历史价值和特色，这可以激起旅游者游览景点的欲望，也可节省到目的地后的讲解时间。 4、活跃气氛可讨论感兴趣的国内外问题或者组织适当的娱乐活动活跃气氛。

10) 购物服务的基本要求和私拿回扣的危害。 购物服务的基本要求： 1、在旅游者购物时，地陪应向全团讲清停留时间及购物的有关注意事项，介绍本地的特色商品，承担翻译工作，如旅游者需要可协助其办理商品托运手续。 2、如遇小贩强拉强卖时，地陪有责任提醒旅游者不要上当受骗，不能放任不管。 3、对商店不按质论价，抛售伪劣商品，不提供标准服务，地陪应向商店负责人反映，维护旅游者的利益。 4、地陪应严格按照合同规定的购物次数、购物时间，安排旅游团到旅游定点商店购物，严禁擅自增加购物次数、延长购物时间。 私拿回扣的危害： 1、使导游人员职业道德和业务素质下降。 2、促使旅游企业开展恶性竞争。 3、搞暗箱操作，严重损害了旅游者的利益。

11) 在用餐过程中导游员应做好哪些工作？ 1、用餐时，地陪应引导旅游者进餐厅入座，介绍餐厅的有关设施、饭菜特色、酒水的类别等。 2、向领队告知地陪、全陪的用餐地点及用餐后的出发时间。 3、用餐过程中，地陪要巡视旅游团用餐情况一、二次，解答旅游者在用餐过程中提出的问题，监督、检查餐厅是否按标准提供服务并解决出现的问题。 4、用餐后，地陪应严格按照实

际用餐人数、标准、饮用酒水数量，如实填写餐饮费用结算单，与供餐单位结算。

12) 导游员的概念及应具备的素质？

导游员是指取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

导游人员的素质：

一、良好的品质

- 1、导游人员要有高度的政治觉悟其集中体现就是爱国主义。首先表现在要热爱祖国的社会主义制度，其次表现在热爱祖国的悠久的历史、灿烂的文化 and 壮丽的山河。
- 2、导游人员要有真诚的爱心既要反对崇洋媚外，以貌取人、以钱取人、以地位取人、以肤色取人；又要反对低三下四、卑躬屈膝、傲慢自大、目中无人，这是每名导游员在施舍爱心时必须牢记的。
- 3、导游人员要遵守社会公德不随地吐痰，不在公共场所和禁烟区吸烟。在讲解中不说“黄段子”，不参加黄赌毒活动，也不带领旅游者到黄赌毒场所。
- 4、导游人员要遵纪守法严格按照《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》和《导游人员管理实施办法》等从事导游工作。
- 5、导游人员要有敬业精神“敬业”就是要求导游人员既要有英勇的献身精神，又要有勇敢的创新精神。

二、渊博的知识

- 1、扎实的史地文化知识要通晓包括历史、地理、宗教、民族、民俗风情、风物特产、古建园林、文学艺术诸方面的知识
- 2、必要的政策法规知识包括中国的外交政策和有关国际问题的态度，国际交往原则，国家的现行方针政策，有关的法律法规知识，旅游者的权利义务，外国旅游者在中国的法律地位以及他们的权利和义务，与旅游业有关的法规、法律。
- 3、灵活的心理知识包括普通心理学知识和旅游心理学知识。
- 4、快捷的时事知识即当前发生的热门问题。

三、较强的能力包括宣传讲解的能力、组织协调能力、善于和各种人打交道的

能力、独立解决问题处理事故的能力。四、较高的技能导游服务需要的主要是智力技能即导游员同领队协作共事，与旅游者成为伙伴，使旅游生活愉快的带团技能。语言、知识、技能构成了导游员技能的三大要素，缺一不可。五、健康的身体身心健康包括身体健康、心理平衡和思想健康三个方面六、端庄的仪表要保持与行业特点、企业形象相一致的仪容仪表仪态。

13) 送站服务的具体内容有哪些？

- 1、致欢送词包括：表示惜别、感谢合作、回顾旅游、征求意见、期盼相逢。
- 2、提前到达机场/车站/码头出境航班提前2小时，国内航班：1.5小时，火车、轮船：1小时在旅游者下车前，地陪应提醒旅游者带齐随身的行李物品，旅游者下车后，要亲自检查一下车内有无旅游者遗落的物品。
- 3、办理离站手续乘坐国内航班/火车/轮船离站的团：移交票据和行李卡；按计划办理机场建设费；待旅游团所乘交通工具驶离后方可离开。乘坐国际航班/火车/轮船出境的团：移交行李（与领队、全陪一起与旅行社行李员交接行李，清点核实后协助旅游者拿走自己的行李）；地陪要向领队或者全陪介绍如何办理出境手续，需垫付机场建设费的团，要按照计划办理，注意保存好票据，回旅行社凭票据报效；旅游团进入隔离区后，地陪方可离开。

14) 旅游团抵达前导游员应做好哪些工作？

- 1、确认旅游团所乘交通工具抵达的时间在接站出发前向机场/车站/码头问讯处问清楚抵达的准确时间。
- 2、与旅游车司机联络与之确定出发时间、地点，确保提前半小时抵达机场/车站/码头
- 3、再次核实旅游团抵达的准确时间
- 4、与行李员联络在旅游团出站前，与为该团服务的行李员联系，通知行李员行李送往的地点，同时与行李车司机商定车辆停放的位置

- 。 5、持接站标志迎候旅游团站在醒目位置，接站牌上写明团名、团号、领队或全陪姓名，没有的则写旅游者的名字。
- 15) 在接待宗教界旅游团的过程中导游员应做好哪些工作？ 1
- 1、了解并掌握我国的宗教政策我国的宗教政策是自治、自养、自传。在导游讲解和旅游者交谈中，导游人员需要注意不要向他们宣传“无神论”，也要避免涉及有关宗教问题的争论，更不要将宗教与政治、国家联系起来进行评论。
  - 2、满足饮食上的特殊需求对于宗教信仰旅游者在饮食上的禁忌和特殊需求，导游人员要提前通知饭店的餐厅或用餐的餐馆。
  - 3、尊重信仰自由 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)