

## 一、导游规范知识问答及参考答案（60问）

### 1、按业务范围区分，导游人员可分为哪几类？

- （1）出境领队；
- （2）全程陪同导游员；
- （3）地方陪同导游员；
- （4）旅游景区讲解员。

### 2、熟悉团队是导游人员带团的第一步，它主要包括哪几方面的内容？

- （1）熟悉团员情况；
- （2）熟悉团队特点；
- （3）熟悉接待计划；
- （4）熟悉行程特点。

### 3、在旅游团抵达的前一天，导游人员应主要落实哪些接待事宜？

- （1）与协作旅行社计调人员联系；
- （2）联系旅游车辆，确定接站时间；
- （3）核实团队住房及用餐预订情况；
- （4）掌握各种联系电话。

### 4、导游人员接站服务程序主要分为哪几个步骤？

- （1）至少提前半小时抵达接站地点；
- （2）手持接站牌在醒目位置迎候客人；
- （3）核实团队；
- （4）集合登车；
- （5）清点行李和人数。

### 5、导游人员在团队用餐时应及时巡视团队就餐情况，巡视的主要内容有哪些？

- (1) 监督餐厅提供的餐食是否符合约定标准;
- (2) 回答客人关于餐食方面的疑问;
- (3) 了解客人对菜肴是否满意,以便以后有针对性地进行调整和完善。

6、欢送词的主要内容包括哪几点?

- (1) 回顾行程;
- (2) 表达惜别之情;
- (3) 感谢游客的配合,征求客人的意见和建议;
- (4) 就行程中服务不到位的地方向客人致歉,请予包涵和理解;
- (5) 表达祝愿,期盼重逢。

7、旅游车行驶途中,地陪应进行途中导游服务,主要包含哪些环节?

- (1) 讲解当日活动安排;
- (2) 沿途风情、风光导游;
- (3) 沿途与团队互动,活跃气氛;
- (4) 到达景区前介绍景区概况,激发游兴。

8、地陪导游人员在景区内的服务主要包含哪些环节?

- (1) 强调集合时间、地点,提醒游览注意事项;
- (2) 购票或取票入园;
- (3) 景区内开展导游讲解,并注意清点团队人数;
- (4) 处理突发事件;
- (5) 景区游览时,地陪导游人员应全程随团服务。

9、旅游团完成游览项目并结束当地行程后,地陪应提供送站服务,主要包括哪些环节?

- (1) 核实交通票据或预定记录;
- (2) 介绍海关、边检或交通运输部门相关规定;

- (3) 致欢送词;
- (4) 提前到达机场、车站或码头;
- (5) 引领团队到安检区或检票口, 办理相关手续;
- (6) 处理遗留问题。

10、全陪导游人员在陪同团队过程中, 应做好哪些工作?

答案: (1) 与地接社和地陪的衔接工作;

- (2) 团队事务的参与工作;
- (3) 服务质量监督工作;
- (4) 途中问题协调工作;
- (5) 全程安全管理工作。

11、“合理而可能”原则是导游人员处理游客个别要求的出发点, “合理”是指什么?

(1) 游客的要求不违法, 符合中国人的道德规范, 符合导游人员的职业道德;

(2) 游客的要求不违反旅游协议合同, 不改变既定行程;

(3) 虽然造成合同的部分更改或预订的改变, 但游客意见统一并愿意支付相应费用。

12、旅游活动计划和日程的变更主要表现为哪三种结果?

- (1) 延长在当地的旅游日程;
- (2) 缩短在当地的游览日程;
- (3) 被迫改变部分行程计划。

13、地陪在首站赴饭店途中的导游服务主要包含哪些环节?

- (1) 致欢迎词;
- (2) 说明行程相关事项;

(3) 介绍本地概况和沿途风光;

(4) 介绍饭店概况。

14、出境旅游导游服务中, 海外紧急情况的预防和处理, 应注意哪些重要事宜?

(1) 导游人员应牢固树立安全意识;

(2) 引导游客尊重当地居民和民俗;

(3) 时刻提醒游客防范旅游风险;

(4) 果断处理各种突发情况, 将游客的人身安全放在第一位。

15、导游人员可以从哪几个主要方面了解游客的心理?

(1) 从国籍、职业、年龄、性别和社会地位了解游客心理;

(2) 从旅游动机了解游客心理;

(3) 从旅游活动不同阶段游客的表现了解游客心理。

16、团队中领队、全陪、地陪和司机该如何友好合作, 才能更好地完成接待任务?

(1) 尊重并支持彼此的工作;

(2) 保持有效沟通;

(3) 生活上互相照顾;

(4) 出现问题时, 以合同为依据, 据理分析, 避免正面冲突。

17、特殊旅游团队主要包括哪些类型?

(1) 政务型团队;

(2) 宗教型团队;

(3) 青少年团队;

(4) 银发团队;

(5) 特殊人群团队;

(6) 商务考察团队;

(7) 其他成员特殊、旅游目的特殊、行程特殊的团队。

18、作为政务型团队的导游人员，应在哪些方面多加留意？

- (1) 熟悉政务礼仪，重视服务细节；
- (2) 注意自己的身份，言行得体；
- (3) 突出团队的主要领导；
- (4) 除非合同明确规定，不得安排定点购物。

19、导游人员在青少年旅游团队接待中应把握哪些服务要点？

- (1) 行程、餐食、住宿安排要适合孩子的特点；
- (2) 每天的行程不宜过于紧密；
- (3) 要了解青少年关心的知识领域，把握青少年心理特点，讲解生动灵活；
- (4) 要注重安全防范。

20、导游人员可以从哪几个方面做好银发旅游团队的服务工作？

- (1) 服务中的耐心和细心，注重安全防范；
- (2) 加强讲解、住宿、餐饮等服务的针对性，多提醒注意事项；
- (3) 行程节奏舒缓；
- (4) 不折不扣落实相关优惠政策。

21、散客旅游团队有哪些特点？

- (1) 服务承诺的差异；
- (2) 参团价格的差异；
- (3) 成员社会地位的差异；
- (4) 成员期望值的差异。

22、面对纷繁复杂的旅游团队接待纠纷，导游人员应坚持哪些处理原则？

- (1) 遵循合同，防止矛盾扩大化，处理问题讲求有理、有利、有节；

(2) 做好记录，保存证据，以利善后工作；

(3) 尽量保障旅游团（者）后续行程的执行，减少企业经济损失。

23、导游人员应当重视自身美学修养的培养，培养的途径有哪些？

(1) 积累美学知识，培养审美意识；

(2) 提高文化素质，培养审美能力；

(3) 注重总结提炼，提高审美水平。

24、2018年1月1日起施行的《导游管理办法》第二十六条规定，导游在执业过程中，人格尊严受到尊重，人身安全不受侵犯，合法权益受到保障。导游有权拒绝旅行社和旅游者的哪些要求？

(1) 侮辱其人格尊严的要求；

(2) 违反其职业道德的要求；

(3) 不符合我国民族风俗习惯的要求；

(4) 可能危害其人身安全的的要求；

(5) 其他违反法律、法规和规章规定的要求。

25、导游人员常用资料的搜集方式有哪些？

(1) 查阅文献资料；

(2) 优秀导游的言传身教；

(3) 培训与强化训练；

(4) 处处留心皆学问；

(5) 加强实践与总结。

26、2018年1月1日起施行的《导游管理办法》第二十四条规定，旅游突发事件发生后，导游应当立即采取哪些必要的处置措施？

(1) 向本单位负责人报告，情况紧急或者发生重大、特别重大旅游突发事件时，可以直接向发生地、旅行社所在地县级以上旅游主管部门、安全生产监督管理部门和负有安全生产监督管理职责的其他相关部门报告；

(2) 救助或者协助救助受困旅游者；

(3) 根据旅行社、旅游主管部门及有关机构的要求，采取调整或者中止

行程、停止带团前往风险区域、撤离风险区域等避险措施。

27、导游讲解是一门说话的艺术，实施中必须遵循哪些原则？

(1) 讲解内容的正确；

(2) 语言表达的清楚；

(3) 讲解效果的生动；

(4) 讲解方式的灵活。

28、导游语言的规范性是导游人员在讲解时必须遵守的基本原则，它主要指什么？

(1) 要对讲解的内容进行仔细的校对；

(2) 要选择恰如其分的词汇进行描述；

(3) 要对讲解中逻辑线索准确把握。

29、导游讲解要做到形象、生动，为游客所接受，应注意哪些细节？

(1) 深入浅出，善于归纳；

(2) 内容丰富，善于叙事；

(3) 表情生动，善于模仿；

(4) 方式灵活，善于互动。

30、导游人员讲解中的手势主要有哪三种？

(1) 情感手势；

(2) 指示手势；

(3) 象形手势。

31、导游交际语言是导游人员与游客交往时的一种语言形式，它主要包括哪些形式？

(1) 称谓语言；

(2) 道歉语言；

- (3) 问答语言;
- (4) 劝说语言;
- (5) 拒绝语言等。

32、在导游工作中，道歉也是一门艺术，它主要包括哪几种？

- (1) 微笑式道歉;
- (2) 迂回式道歉;
- (3) 自责式道歉等。

33、导游人员向游客道歉的“三原则”是什么？

- (1) 道歉必须及时、真诚;
- (2) 道歉要把握好分寸和尺度;
- (3) 道歉应有一定沟通效果。

34、导游在回答游客提出的问题时，可有效运用哪几种方法？

- (1) 是非分明式;
- (2) 以问为答式;
- (3) 曲迂回避式;
- (4) 诱导否定式。

35、在导游过程中，导游人员常需要对游客进行劝说，有哪几种方式可以运用？

- (1) 诱导式劝说;
- (2) 迂回式劝说;
- (3) 暗示式劝说等。

36、导游人员在讲解中，要善于运用语言的停顿，主要的方式有哪些？

- (1) **语义停顿**;
- (2) **暗示省略**停顿;



(3) **等待游客反应**的停顿；

(4) **强调语气**的停顿。

37、问答法是导游讲解中较常用的方法，主要应用于哪些环境？

(1) 导游人员需要**提醒游客注意**时；

(2) 当游客精神萎靡或**注意力分散**时；

(3) 导游**讲解前后景点之间的衔接**时；

(4) 单一陈述法讲解时间过长需要调整时。

38、我们通常将导游服务的方式划分为哪两大类？

(1) 第一种是**图文声像**导游；

(2) 第二种是**实地口语**导游；

(3) 实际操作中，图文声像导游为**辅**，实地口语导游为**主**，前者为后者服务。

39、2018年1月1日起施行的《导游管理办法》第十二条规定，不予核发导游证的情况有哪些？

(1) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的；

(2) 患有甲类、乙类以及其他可能危害旅游者人身健康安全的**传染性疾病**的；

(3) 受过刑事处罚的，过失犯罪的除外；

(4) 被吊销导游证之日起未逾3年的。

40、导游服务的实施具有哪些特点？

(1) 工作独立性强；

(2) 需要很强的责任心；

(3) 工作强度大，非常辛苦；

(4) 脑力劳动与体力劳动高度结合。

41、导游服务原则是导游人员从事导游工作的出发点，它包含了哪些原则？

- (1) 宾客至上、优质服务的原则；
- (2) 维护游客合法权益的原则；
- (3) 规范服务与个性化服务相结合的原则；
- (4) 平等服务的原则。

42、导游人员的基本工作职责有哪些？

- (1) 安排、组织和陪同旅游者完成既定的旅游计划；
- (2) 提供翻译、讲解、向导和旅途生活服务；
- (3) 协调关系，处理问题；
- (4) 保护游客的人身和财产安全；
- (5) 回答问询，反馈信息。

43、地陪人员的职责有哪些？

- (1) 安排旅游活动日程；
- (2) 做好接待工作；
- (3) 提供导游、讲解服务；
- (4) 维护安全；
- (5) 回答问询，反馈信息。

44、作为一名优秀的导游人员，应当具有哪些品德素养？

- (1) 热爱祖国；
- (2) 爱岗敬业；
- (3) 遵纪守法；
- (4) 情操高尚。

45、导游人员应该具备渊博的知识，这些知识主要包括哪些方面？

- (1) **政治、经济和社会**知识；

- (2) **文化**知识；
- (3) **心理学**和**美学**知识；
- (4) 旅行**常识**。

46、导游人员应当具有较强的工作能力，主要包括哪些方面？

- (1) 组织协调能力；
- (2) 独立应变能力；
- (3) 语言驾驭能力；
- (4) 有效沟通能力。

47、旅游景区讲解员在讲解活动中的安全要求主要有哪些？

- (1) **提前了解**当天的**天气**和景区**道路情况**，防患于未然；
- (2) 讲解活动应**避开**景区中存在**安全隐患**的地段；
- (3) 讲解中随时提醒游客注意安全；
- (4) 发生安全事故时冷静应对，在帮助游客疏散的同时，及时通知景区

有关部门前来救助。

48、途中导游的特点有哪些？

- (1) 导游讲解**容量大**；
- (2) 导游讲解**内容杂**；
- (3) 导游讲解**方法活**。

49、途中导游有哪些常用的方法？

- (1) **专题讲解**与一般讲解相结合；
- (2) **按序**讲解与**即兴**讲解相结合；
- (3) 主动讲解与**回答**提问相结合。

50、导游人员进行自然景观讲解时，应该如何向游客传达美的信息？

- (1) 准确抓住**形式美**;
- (2) 有效突出**文化美**;
- (3) 着力深化**象征美**。

51、导游讲解的灵活性原则有哪些具体表现？

- (1) 依据**不同的对象**调整讲解内容;
- (2) 依据**场景的变化**调整讲解内容;
- (3) 注意**过渡语言**的使用。

52、一般来说，自驾游团队的导游人员应具备哪些职业素质？

- (1) 具有丰富的安全驾驶经验，了解汽车维修常识;
- (2) 应当熟悉沿线路况;
- (3) 熟悉交通规则，具有丰富的应变能力。

53、导游人员要把古建筑景观讲解好，除了掌握必要的古建筑知识外，还要突出哪些重点？

- (1) 突出古建筑的**功能性**;
- (2) 突出古建筑的风格特色;
- (3) 突出古建筑的结构原理;
- (4) 突出古建筑的精工技巧。

54、导游人员在进行佛教建筑讲解时，要从哪几个方面入手？

- (1) 讲清佛教建筑的基本格局;
- (2) 讲清佛教建筑的艺术与工巧特征;
- (3) 讲清佛教建筑的思想内涵。

55、导游人员在讲解石窟时，应抓住哪几个要点？

- (1) 开凿**背景**;
- (2) 表现**手法**与雕刻**技法**;

- (3) **结构布局**;
- (4) **重点龛窟或代表塑像**。

56、导游人员在团队餐饮服务中应尽到哪些职责？

- (1) **协调**职责;
- (2) **监督**职责;
- (3) **保障**职责;
- (4) **讲解**职责。

57、导游人员带领探险旅游团时有哪些注意事项？

- (1) 要有强健的体质和必需的**专业知识**;
- (2) 要做好充分的**物资准备**;
- (3) 生活照料要周到;
- (4) **极强的安全意识和果断处理突发问题的能力**。

58、领队服务中的出入境服务主要包含哪些环节？

- (1) 发放旅行证件和机票;
- (2) **协助游客托运、提取、管理行李**;
- (3) **协助游客进行申报**;
- (4) **带领游客依次接受边防检查和安全检查**。

59、景区导游服务工作主要包括哪些环节？

- (1) 接团、致**欢迎词**;
- (2) 提醒**注意事项**;
- (3) 开展景区内讲解及相关服务，处理**突发事件**;
- (4) 致**欢送词**及**征求意见**。

60、导游员应如何介绍我国的旅游景区质量等级划分常识？

(1) 目前，我国旅游景区质量等级划分为五级，分别是5A、4A、3A、2A、A级旅游景区。

(2) 各级的标志标牌和证书**由国家文化和旅游行政主管部门统一规定。**

(3) 旅游景区质量等级评定工作，遵循自愿申报、分级评定、动态管理、以人为本、持续发展的原则。

安全事故发生前、发生中、发生后