***《导游服务能力》***

***导游服务规范知识55题***

**1. 社会主义核心价值观的基本内容是什么？**

答：富强、民主、文明、和谐，自由、平等、公正、法治,爱国、敬业、诚信、友善。

**2.旅游行业核心价值观是什么?**

答:旅游行业核心价值观是“游客为本，服务至诚”。

**3.我国旅游职业道德教育主要内容包括哪些方面?**

答：三个方面：

一是马克思主义“三观”教育（世界观、人生观、价值观）；

二是社会主义“三德”教育（社会公德、家庭美德、职业道德）；

三是旅游行业职业道德“三意识”教育（政治意识、敬业意识、服务意识）。

**4.导游领队引导文明旅游的基本要求有哪几项?**

答:(1)一岗双责；(2)掌握知识；(3)率先垂范；

(4)合理引导；(5)正确沟通；(6)分类引导。

**5.导游领队的一岗双责指的是什么？**

答：导游领队应兼具为旅游者提供服务与引导旅游者文明旅游两项职责。

**6. 导游领队如何在文明旅游中做到率先垂范？**

答：（1）以身作则、遵纪守法、恪守职责，体现良好的职业素养和职业道德，为旅游者树立榜样。

（2）注重仪容仪表、衣着得体，展现导游职业群体的良好形象。

（3) 言行规范、举止文明，为旅游者做出良好示范。

**7.导游领队如何合理引导旅游者文明旅游？**

答：(1)对旅游者文明旅游的引导应诚恳、得体。

(2)应有维护文明旅游的主动性和自觉性，关注旅游者的言行举止，在适当时机对旅游者进行相应提醒、警示、劝告。

(3)应积极主动营造轻松和谐的旅游氛围，引导旅游者友善共处、互帮互助，引导旅游者相互督促、友善提醒。

**8.导游领队引导文明旅游规范的主要内容是什么?**

答：(1)法律法规；

(2)风俗禁忌；

(3)绿色环保；

(4)礼仪规范；

(5)诚信善意。

**9.导游领队要如何引导绿色环保的内容？**

答：导游领队应向旅游者倡导绿色出游、节能环保，宜将具体环保常识和方法向旅游者进行说明。引导旅游者爱护旅游目的地自然环境，保持旅游场所的环境卫生。

**10.什么是“导游专座”？**

答：“导游专座”是指旅游客运车辆在提供旅游服务时，为导游设置的专用座位。

**11.导游专座应如何设置？**

答：“导游专座”应设置在旅游客运车辆前乘客门侧第一排乘客座椅靠通道侧位置。旅游客运企业在旅游服务过程中,应配备印有“导游专座”字样的座套。

**12.导游旗在导游工作中有何意义？**

答：导游旗是导游向旅游者提供服务、引导旅游者识别团队的重要工具，也是展示旅行社和导游服务品牌的重要标识，对提升旅游服务质量，维护旅游市场秩序具有重要意义。

**13.导游旗的规范要求有哪些？**

答：导游旗形状以长方形或三角形为宜，旗面宽高尺寸以45cm x 30cm或60cm x 40cm为宜，颜色应鲜艳醒目，材质易于飘扬，旗面应印制旅行社名称、标志或产品名称，字迹清晰、易辨识，无违背公序良俗的文字、符号或图案。

**14.导游在带团过程中，应如何使用导游旗？**

答：导游服务过程中，当旅游者人数超过10人时应持导游旗，旅游者人数少于10人时可根据现场情况决定是否持导游旗。导游在使用导游旗时，应保持旗杆直立，旗面位于旅游者易辨识的方位；暂不使用导游旗时，需妥善放置，不应垫坐、玩耍等。

**15.导游的五个基本职责是什么？**

答：(1)接受导游任务，引导文明旅游；

(2)进行导游讲解，传播中国文化；

(3)安排旅游事宜，保护旅游者安全；

(4)反映意见要求，安排相关活动；

（5）解答旅游者问询，处理相关问题。

**16.导游服务能力要求中的思想素质包含哪些内容？**

答：（1）热爱祖国，践行社会主义核心价值观。

（2）恪守职业道德，爱岗敬业，坚持游客为本，服务至诚。

（3）秉承契约精神，按合同的约定提供导游服务，维护旅游者和旅行社的合法权益。

**17.导游的技术技能要求是什么？**

答：（1）语言能力

（2）接待操作能力

（3）信息技术应用能力

**18.导游应掌握的信息技术应用能力有哪些？**

答：（1）应熟练掌握移动通信终端与导游服务相关应用软件的使用方法，包括社交、通信、移动办公等软件。

（2）能够协助旅游者通过移动互联网进行产品预订，定位导航，信息咨询、服务评价等活动。

**19. 导游应掌握的旅行常识主要包括哪些内容？**

答：主要包括旅行证件知识，领事保护知识、客货运知识、机票政策、海关及移民管理机关规定和必备的应急医疗常识等。

**20.导游职业形象的要求是什么?**

答：（1）仪表端庄，着装整洁、大方、得体；

（2）表情稳重自然，态度和蔼诚恳，富有和力，言行有度，举止符合礼仪规范。

**21.导游在旅游中的作用有哪些？**

答：（1）纽带作用；（2）标志作用；（3）反馈作用；（4）扩散作用。

**22. 导游语言的“四原则”是什么?**

答：（1）正确；（2）清楚；（3）生动；（4）灵活。

**23．导游语言内容的“八要素”是什么?**

答：言之有物、言之有据、言之有理、言之有情、言之有礼、言之有神、言之有趣、言之有喻。

**24.导游常用讲解方法中的问答法一般可分为哪四种？**

答：（1）自问自答；（2）我问客答；

（3）客问我答；（4）客问客答。

**25.导游常用讲解方法中的类比法一般可分为哪两种？**

答：（1）同类相似类比（2）同类相异类比

**26. 导游“柔性语言”有什么主要特点?**

答：语气亲切，语调柔和，措辞委婉，说理自然。

**27. 地陪导游的欢迎辞应包括哪几个方面的内容?**

答：（1）问候语：真诚问候旅游者，如“各位来宾，大家好！”；

（2）欢迎语：代表所在接待社，本人及司机欢迎客人光临本地；

（3）介绍语：介绍自己的姓名及所属单位、介绍司机；

（4）希望语：表示提供服务的诚挚愿望；

（5）祝愿语：预祝旅游愉快顺利。

**28. 地陪导游的欢送辞应包括哪几个方面的内容?**

答：（1）回顾语：简要回顾在本地的旅游活动，加深印象；

（2）感谢语：对旅游者及领队、全陪导游、司机的合作表示感谢；

（3）惜别语：表达友谊和惜别之情；

（4）道歉语：若旅游活动中有不顺利或旅游服务有不尽如人意之处，可借此机会表达歉意；

（5）征求意见语：诚恳地征求意见和建议；

（6）祝愿语：表达美好的祝愿，期待再次相逢。

**29. 导游提供心理服务的一般方法有哪些?**

答：（1）尊重旅游者（2）保持微笑服务（3）使用柔性语言（4）与旅游者建立“伙伴关系”（5）提供个性化服务。

**30.旅游者在旅游的不同阶段有哪些心理特征？**

答：（1）旅游初期阶段：求安全心理、求新心理；

（2）旅游中期阶段：懒散心态、求全心理、群体心理；

（3）旅游后期阶段：忙于个人事务。

**31.如何调整旅游者的情绪？**

**答：（1）补偿法（2）分析法（3）转移注意法**

**32.导游应灵活掌握观景赏美的方法有哪些?**

答：（1）动态观赏与静态观赏；

1. 观赏角度与观赏距离；
2. 观赏时机与观赏节奏。

**33. 导游应该如何激发旅游者的游兴？**

答：（1）通过直观形象激发旅游者的游兴；

（2）运用语言艺术激发旅游者的游兴；

（3）通过组织文娱活动激发旅游者的游兴；

（4）使用图文声像导游手段激发旅游者的游兴。

**34.地陪导游在准备工作中，应如何做好联络沟通工作？**

答：（1）落实旅游者的交通、食宿、票务、活动等事宜；

（2） 确认旅游者所乘交通工具及其确切抵达时间；

（3）与旅游客车司机联系，确定会面时间和车辆停放位置。

**35.全陪导游在准备工作中，应如何做好联络沟通工作？**

答：（1）与地接社联系，核对旅游接待计划，了解接待工作安排情况；

（2） 与旅游者联系，建立联系方式，提醒出发时间、地点等旅游行程注意事项；

（3）与旅游客车司机联系，确定会面时间和车辆停放位置。

**36.导游服务要求中的准备工作有哪些主要内容？**

答：（1）熟悉计划；（2）物品与资料准备；（3）知识准备；（4）联络沟通。

**37.地陪导游应根据接待计划安排的日程，认真核对哪些主要项目内容？**

答：认真核对当地活动日程表中所列日期、时间、游览项目、用餐地点、购物地点、娱乐活动、自由活动等项目。

**38. 地陪导游应如何确定和通知叫早时间?**

答：地陪导游在结束当天活动离开饭店之前，应与领队、全陪导游商定第二天的叫早时间，并请领队或全陪导游通知全团，地陪导游则应将商定的叫早时间通知饭店前台。

**39. 赴景点途中，地陪导游应如何做好途中服务?**

答：（1）重申当日活动安排。就餐的时间地点，到达游览参观点途中所需时间，视情况介绍当日国内外重要新闻；

（2）沿途风光导游。根据沿途景观介绍当地的风土人情、自然景观和人文景观等，并回答旅游者提出的问题。讲解中要注意所见景物与介绍“同步”；

（3）介绍旅游景点。抵达前要简明扼要介绍该景点的概况，重点介绍景点的价值和特色，为接下来的旅游活动做好铺垫；

（4）活跃气氛。如旅途较长，可讨论一些旅游者感兴趣的热点问题，或组织适当的娱乐活动等来活跃气氛。

**40.地陪导游应如何做好用餐服务工作？**

答：（1）提前与餐厅联系，核实订餐情况；

（2）简单介绍餐厅和菜肴特色；

（3） 引导旅游者到餐厅入座并介绍有关设施；

（4）引导旅游者文明用餐、使用公筷公勺，提倡“厉行节约，反对浪费”；

（5）关注用餐情况，解答旅游者在用餐过程中的提问，解决出现的问题。

**41.当旅游者将要抵达景点，地陪导游要提醒旅游者注意哪些问题?**

答：（1）讲清和提醒所乘旅游车的型号、颜色、标志、车牌号和停车地点及开车的时间；

（2）在景区导览图前，讲明游览路线、游览所需时间、集合时间和地点等；

（3）讲明游览参观过程中的有关注意事项，如游览安全、文明旅游、环境保护等。

1. **地陪导游在当日游览结束返程途中应如何进行导游工作?**

答：（1）回顾当天活动。返程中，地陪导游应回顾当天参观、游览的内容，必要时可补充讲解，并回答旅游者的提问；

（2）沿途风光导游。尽量避免原路返回，地陪导游应做好沿途风光导游。如遇旅游者显露疲惫之态，地陪导游可在做完简要回顾后让旅游者休息；

（3）宣布次日活动日程。到达饭店前，地陪导游要宣布次日的活动日程与时间安排，特别强调第二天的叫早时间，早餐时间和地点，出发时间和集合地点。提醒旅游者下车时要带好随身物品，旅游车到达饭店后，地陪导游应先下车并站在车门一侧照顾旅游者下车，并与他们一一告别。

1. **地陪导游应如何处理遗留问题？**

答：地陪导游下团后，应认真、妥善处理好旅游者的遗留问题，包括行李延误、破损、遗失的协助处理和保险报案取证的协助处理等，按有关规定办理旅游者临行前托办的事项。必要时向旅行社请示。

**44.全陪导游在沿途服务中，如何与旅游者多交流？**

1. 答：了解旅游者。全陪导游要进一步了解旅游者需要、个性与爱好,以及客源地、目的地的有关情况；
2. 解答问题。全陪导游应适时回答旅游者在旅游过程中产生的问题和解惑；

（3）征求意见。全陪导游应向旅游者在途中的交谈,了解他们对前一段旅游接待服务质量的评价,以便为改进其后各站的旅游服务质量提供建议；

（4）组织活动。全陪导游可根据旅游者的特点和旅途中的具体情况组织活动，活跃气氛。

**45.在领队在旅游行程结束后要与旅行社计调人员交接团队情况报告，报告的具体内容有哪些？**

答：(1)旅游行程、接待标准落实情况；

(2)评价地接社、履行辅助人的服务质量；

(3)行程设计和服务质量的改进建议；

(4)旅游者的反馈信息，包括旅游需求、对产品的意见和建议等；

(5)旅游者在回国后需要协助的事项；

(6)需要时，协助旅行社处理投诉的相关事宜。

**46.境外旅游期间，领队应在哪些方面配合及督促服务？**

答：（1）用餐服务；（2）住宿服务；（3）游览服务；

1. 购物服务；（5）维护旅游者生命和财产安全；

（6）协调关系，处理矛盾；（7）处理突发事件。

**47.当旅游者在境外旅游住宿后要离店时，领队应如何进行服务？**

答：（1）提示旅游者带齐所有行李物品，检查有无遗留物品；

（2）提示旅游者结清自费项目或商品费用；

（3）敦促并协助地陪导游为旅游者办理离店的相关手续。

**48.哪些人群不适宜泡温泉？**

答：（1）有癌症、白血病、严重心血管病患者等不宜泡温泉；

(2)皮肤有伤口、溃烂或真菌感染如香港脚、湿疹的患者,过敏性皮肤疾病患者不适合泡温泉；

(3)女性生理期来时或前后，怀孕的初期和末期,最好不要泡温泉。

(4)睡眠不足、熬夜之后、营养不良、大病初愈等身体疲惫状态下,不适合泡温泉。

**49.火灾事故、交通事故、治安事故、有危重病人须抢教时,导游应分别拨打什么电话号码求助?**

答:火警电话119、交通事故报警电话 122、报警电话110、医疗急救电话 120。

**50.旅游者报名时所涉及的旅游保险种类一般有哪些?**

答：(1)旅行社责任保险；

(2)旅游意外保险；

(3)交通意外伤害保险。

**51.研学旅行产品按照资源类型分为哪几种?**

答：知识科普型、自然观赏型、体验考察型、励志拓展型、文化康乐型。

**52.我国禁止出境物品有哪些？**

答：(1)列入禁止入境范围的所有物品；

(2)内容涉及国家秘密的手稿、印刷品、胶卷、照片、唱片、影片、录音带、录像带、激光视盘、计算机存储介质及其他物品；

(3)珍贵文物及其他禁止出境的文物；

(4)濒危的和珍贵的动物、植物(均含标本)及其种子和繁殖材料。

**53.旅游突发事件根据性质、危害程度及造成或可能造成的影响可分为哪些等级？**

答：旅游突发事件可分为四级：一般旅游突发事件、较大旅游突发事件、重大旅游突发事件和特别重大旅游突发事件。

**54.简述机票中的成人票、儿童票、婴儿票。**

答:机票根据购买对象可分为成人票、儿童票、婴儿票等。成人机票是指年满12 周岁的人士应购买的机票。

儿童票是指年龄满2周岁但不满 12 周岁的儿童应购买的机票，票面价值是成人适用的正常票价的 50%左右，提供座位。

婴儿票是指不满2周岁的婴儿应购买的机票,票面价值是成人适用的正常票价的 10%左右,不提供座位(如需要单独占用座位时，应购买儿童票)，一个成人旅客若携带婴儿超过一名时，超出的人数应购买儿童票。购买儿童票和婴儿票时，应出示有效的出生证明。

**55. 海关通道中的“绿色通道”是指什么?**

答：绿色通道也称“免税通道”或“无申报通道”。携带无须向海关申报物品的旅游者和持有外交签证或礼遇签证的人员，以及海关给予免验礼遇的人员，可选择“绿色通道”通关。