附件4：

吉林省2016年全国导游人员资格考试口试导游规范(复习范围)

1.导游人员的基本职责是什么？

2.导游人员应当怎样熟悉接待计划？

3.导游人员应当如何落实接待事宜？

4.接团前，地陪导游员应当做好哪些准备工作？

5.接团前，地陪导游员需准备的必要物品和补充所需知识都包含哪些？

6.旅游团抵达前，导游人员应当做好哪些准备工作？

7.旅游团抵达后，地陪导游应当做好哪些接站服务工作？

8.在入住饭店服务中，导游员应当做好哪些工作？

1. 赴旅游景点、景区途中的导游应如何介绍浏览景点？

10.旅游团抵达景点、景区后，游览中的导游讲解与参观游览服务标准是什么？

11.在购物服务这一环节，旅行社在旅游活动中指定具体购物场所，导游员应当如何处理？

12.在送站服务这一环节，导游员应当做好哪些工作？

13.在送站服务这一环节，导游员致欢送词的内容包括哪些？

14.导游人员应当怎样与司机做好沟通工作？

15.导游人员应当怎样为老龄旅游者服务？

16.导游人员在为老年人提供服务时如何预防事故？

17.护照的概念？护照分几种，请分别说出名称？

18.请解释什么是签证？

19.《旅游法》规定取得领队证必须具备哪些条件？

20.依据《旅游法》第九十二条规定，当旅游者与旅游经营者发生纠纷时，可以通过哪些途径解决？

2016年全国导游人员资格考试口试应变能力(复习范围)

1.什么是漏接的预防？

2.如何预防误机事故？

3.发生误机事故如何处理？

4.旅游者钱物丢失，导游人员应当如何处理？

5.旅游者如在中国境内丢失行李，导游人员应当如何处理？

6.一旦旅游者走失，导游人员应当如何处理？

7.为预防年老体弱的旅游者患病情况的发生，导游人员应当如何做到活动安排留有余地，做到劳逸结合？

8.什么是交通事故的预防？

9.发生治安事故如何处理？

10.发生火灾事故如何处理？（请以宾馆内发生火灾事故为例进行陈述）

11.如何预防食物中毒？

12.旅游者在餐饮方面提出特殊的饮食要求应如何处理？

13.旅游者在餐饮方面要求换餐应如何处理？

14.旅游者在餐饮方面提出要求单独用餐或送餐服务应如何处理？

15.旅游团入住酒店后，如在分房时出现自然单间，导游员应当如何处理？

16.在购物时，旅游者提出要求退换商品应如何处理？

17.在购物时，旅游者提出要求代买并托运购买古玩或仿古艺术品应如何处理？

18.旅游者要求转递物品，导游人员应当如何处理？

19.旅游者无特殊原因要求中途退团，导游员应当如何处理？

20.旅游者要求延长旅游期限，导游员应如何处理？