**导游基础知识**

**1. 什么是海岸地貌？**

答:海岸地貌指海岸在构造运动、海水动力、生物作用和气候因素等共同作用下所形成的各种地貌的总称。

**2. 什么是乌龙茶？**

答:乌龙茶也就是青茶，是一类介于红绿茶之间的半发酵茶。乌龙茶在六大类茶中工艺最复杂费时，泡法也最讲究，所以喝乌龙茶也被人称为喝工夫茶。

**3.中西绘画的不同点是什么?**

答:(1)中国绘画是散点透视，西方绘画是焦点透视；

(2)中国画追求以貌取神、传真写意，西方画强调写实；

(3)中国画是“点线结构”，西方画是“块面结合”。

**4.我国传统民间年画多用木版水印制作，主要产地有哪些?**

答：(1)天津杨柳青 (2)河南朱仙镇
(3)四川绵竹 (4)广东佛山

**5.佛教供奉对象中，“华严三圣”指的是什么?**

答:毗卢遮那佛、文殊菩萨、普贤菩萨

**6.朱元璋建立明朝后，通过哪些主要措施，极大地强化了中央集权的封建君主专制?**

答:废除丞相 、建立广卫特务机构、八股取土、在地方设三司

**7.请问敦煌石窟的概况?**

答:位于中国甘肃省敦煌市东南25公里处的鸣沙山东麓断崖上；

以莫高窟规模最大、内容最丰富、最著名，是世界上规模最大的佛教艺术宝库；

以唐代壁画艺术著称于世。

**8.少林派拳术的特点有哪些?**

答:(1)套路多为直线往来

 (2)招式突出一个“打”字

 (3)讲求技击的实用

 (4)动作迅如闪电

**9. 佛教的四大菩萨及其道场地是什么？**

答:四大菩萨：殊菩萨、普贤菩萨、地藏菩萨、观音菩萨 山西五台山供奉文殊菩萨 四川峨眉山供奉普贤菩萨 安徽九华山供奉地藏菩萨 浙江普陀山供奉观音菩萨

**10．请问满族民俗有哪些？**

答：（1）主要分布在东北三省

（2）喜黏食，点心最为人们所喜食是“萨其马”

（3）住房俗称“口袋房，曼子炕”

（4）最突出的禁忌是不准杀狗、不吃狗肉

**11.请问制作大曲酒的主要原料是什么？**

答：小麦、 大麦、豌豆

**12.我国的世界文化与自然双重遗产有哪些？**

答：武夷山、泰山、黄山

**13. 川菜的特点是什么?**

答:川菜讲究色、香、味、形，在“味”字上下功夫，以味的多、广、厚著称。川菜口味的组成，主要有“麻、 辣、咸、甜、酸、苦、香”多种味道，巧妙搭配，灵活多变，创制出麻辣、酸辣、红油、白油等几十种各具特 色的复合味，味别之多，调制之妙，堪称中外菜肴之首， 从而赢得了“一菜一格，百菜百味”的称誉。 川菜在烹调方法上，善于根据原料、气候和食者的要求，具体掌握，灵活运用。38种川菜烹调方法中，现在流行的仍有炒、煎、炸、烧、腌、卤、煸、泡等3 0多种。在烹调方法中，特别以小煎小炒、干烧干煸见 长。川菜与四川风景名胜一样闻名于世，扬名天下。

**14. 木结构建筑在中国广泛应用的原因是什么?**

答：（1）适宜中国的地理环境和资源特征

（2）取材方便、适应性强

（3）抗震性好、施工快捷 、便于修缮

**15.在我国不同时期伊斯兰教有哪些称呼？**

答：大食教、天方教、 回回教、回教

**导游实务**

**1.地陪导游员接到旅游团接待计划后，应认真阅读，阅读时应熟知的内容包括哪些？**

答：（1）计划签发的组团社名称、联络人姓名与电话号码；

　 （2）旅游团基本情况；

　 （3）旅游团成员情况；

　 （4）旅游团抵离本地情况；

　 （5）旅游团交通票据情况；

（6）旅游团的服务项目、接待要求；

（7）增收费用项目情况；

　 （8）特殊游客情况。

**2.导游服务的经济性主要表现在哪些方面？**

答：（1）优质服务、直接创收；

　 （2）扩大客源、间接创收；

　 （3）因势利导、促销商品；

　 （4）增进了解、促进经济交流。

**3.地陪导游员应从哪几个方面做好首次入店服务工作？**

答：（1）协助办理住宿手续；

（2）介绍饭店设施和服务项目；

（3）带领旅游团用好第一餐；

（4）重申当天或第二天的活动安排；

（5）照看行李进房及处理问题；

（6）确定叫早时间。

**4.地陪与全陪在合作共事中，应注意哪些方面？**

答：（1）主动沟通，建立伙伴关系；

（2）各尽其职，尊重对方权限；

（3）相互学习，做好补台工作；

（4）避免冲突，敢于承担责任。

**5. 欢送词包括哪些基本内容？**

答：（1）回顾语。回顾该旅游团在本地的旅游活动；

（2）感谢语。对领队、全陪、司机及游客的合作表示感谢；

（3）惜别语。表达友谊和惜别之情；

（4）征求意见语。征求旅游者对接待工作的意见和建议；

（5）致歉语。旅游活动如有不尽人意之处，地陪可借此机会向旅游者表示歉意；

（6）祝愿语。期待重逢，表达美好祝愿。

**6.旅游团离开本地前，地陪导游员应做好哪几个方面的准备工作？**

答：（1）核实交通票据；

（2）确认行李出房的时间；

（3）商定集合出发时间；

（4）协助饭店结清与旅游者有关的账目；

（5）提醒有关注意事项；

（6）及时归还旅游者证件。

**7. 如果旅游者在游览活动中走失，导游员应如何处理？**

答：（1）了解情况，迅速寻找；

（2）一般情况下，地陪继续带团游览参观，不能发动游客去寻找，由全陪或者领队负责寻找；

（3）汇报旅行社，争取有关部门的协助，必要时可以向当地公安部门求助；

（4）做好善后工作，安抚好旅游者。

**8. 当旅游团发生治安事故时，导游员应如何处理？**

答：（1）保持冷静和克制；

（2）保护旅游者人身和财产安全；

（3）保护现场，立即报案；

（4）及时报告旅行社；

（5）做好善后工作；

（6）写出书面报告。

**9.如果住同一标间的两位旅游者因闹矛盾或生活习惯不同而要求住单间，地陪应如何处理？**

答：（1）地陪首先应请领队调解或在内部调整；

（2）若调解调配不成，且饭店有空房，可满足其要求；

（3）地陪要事先说明，房费由旅游者自理；

（4）一般是谁先提出住单间谁付房费。

**10.旅游事故产生的原因有哪些？**

答：（1）自然因素；

（2）技术因素；

（3）社会因素；

（4）人为因素；

（5）旅游者因素。

**旅游法规**

1. **合同法的基本原则有哪些？**

答：（1）平等原则

（2）自愿原则

（3）公平原则

（4）诚实信用原则

（5）合法原则

1. **不予颁发导游证的情形有哪些？**

答：（1）无民事行为能力或者限制民事行为能力。

（2）患有传染疾病的

（3）受过刑事处罚的

（4）被吊销导游证的

1. **护照的分类？**

答：护照分为普通护照、外交护照和公务护照。

1. **中国护照签发机关不予签发护照的情形有哪些？**答：
2. 不具有中国国籍的
3. 无法证明身份的
4. 在申请过程中弄虚作假的
5. 被判处刑罚正在服刑的
6. 人民法院通知有未了结的民事案件不能出境的
7. 属于刑事案件被告人或者犯罪嫌疑人的
8. 国务院有关主管部门认为出境后将对国家安全造成危害或者对国家利益造成重大损失的。
9. **旅行社的经营范围有哪些？**答：（1）境内旅游

（2）出境旅游

（3）边境旅游

（4）入境旅游

（5）其他旅游业务。