

中职技能大赛“导游服务”赛项 导游业务题库多选题（共90题）

多选题（90题，至少有两个选项是正确的，多选、少选、错选、不选均不得分）

1. 导游平等服务原则需要导游（BCD）。

- A. 平均分配和游客交流的时间
- B. 对游客一视同仁，保持平等距离
- C. 对游客不能有亲疏贵贱之分
- D. 与游客平等交流
- E. 对任何游客不能有超常服务

2. 导游服务的涉外性要求导游（BCDE）。

- A. 不向外国游客讲述中国的负面新闻
- B. 在外国人面前不卑不亢
- C. 对各国游客一视同仁
- D. 实事求是地介绍中国
- E. 不带外国游客到未开放地区或军事禁区参观游览

3. 地方陪同导游不同于全陪导游的职责是（ABE）。

- A. 安排团队在当地的旅游活动
- B. 做好具体的接待工作
- C. 保护游客的人身和财产安全
- D. 全程联络工作
- E. 现场讲解

4. 下列物品中禁止入境的是（ABDE）。

- A.带有危险性的昆虫 B.吗啡 C. 印刷品
- D.仿真武器 E. 伪造货币
5. 下列有关预防治安事故的措施中，正确的有（ABD）。
- A.告知游客不要将其房号告诉陌生人或在夜间贸然开门
- B.景点游览中导游员应时刻与旅游者在一起，并密切注意周围环境
- C.告知游客不要将贵重财物存放在饭店保险柜，应随身携带
- D.告知游客不要与陌生人兑换外币
- E.告知游客不能随便外出
6. 地震时，如游客在室外，导游员应让游客（AB）。
- A.不要靠近楼房 B. 跑到空旷场地蹲下
- C.在车内避险 D.靠近大树 E. 跑回室内
7. 游客患急重病在医院抢救时，导游员应要求（ABC）在抢救现场。
- A.旅行社领导 B. 领队
- C.患者亲属 D. 游客代表 E. 保险公司代表
8. 一名侨居法国的华侨随团在北京游览时丢失护照，导游处理此事的正确过程是（ABD）。
- A.安慰失主，由地接社开具遗失证明
- B.失主在北京市公安局挂失并申领新护照
- C.失主去北京市公安局挂失后去法国使馆申请新护照
- D.失主持新护照去法国使馆办理入境签证
- E.失主去遗失地申请新护照
9. 当导游员在机场迎接入境旅游团时，发现该团人数增加，而增加

的游客又无入境签证，此时他应该（**ABCD**）。

- A.立即报告接待社
- B.在接待社同意后帮助游客办理口岸签证
- C.提醒旅行社落实增加游客的食宿和交通票据
- D.提醒旅行社将增加人数通知下一站
- E.导游自己决定，如果方便协助游客办理相关手续

10. 一名旅游者发生食物中毒，导游员应该（**ABCD**）。

- A.立即采取排毒措施
- B.迅速将中毒者送医院抢救
- C.请医生开具诊断证明
- D.及时报告旅行社并追究用餐单位的责任
- E.导游给游客解毒的药

11. 下列关于救护知识的说法中，正确的是（**BCD**）。

- A.进入高原后提醒游客要加大运动量
- B.如遇客人昏迷，应将其头偏向一侧
- C.游客溺水不能轻易用手去拉
- D.汽车灯“双闪”属紧急信号
- E.导游自己决定，如果方便协助游客办理相关手续

12. 下列物品中，当旅游者要求转递时，导游员应婉拒（**CDE**）。

- A.图书
- B.普通信件
- C.手提电脑
- D.一盒月饼
- E.手机

13. 旅游团在住店期间遇到火灾时，导游员正确的处理方法是（**BCD**）。

- A.立即拨打110报警

- B.迅速通知领队和全体成员，疏散旅游者
- C.导游员应告知旅游者用湿毛巾捂住口鼻
- D.千万不要让旅游者乘电梯或者跳楼逃生
- E.导游自己决定，如果方便协助游客办理相关手续

14. 在岳阳楼的讲解中，导游员介绍了《岳阳楼记》的两幅雕屏，在一楼

参

- A.问答法 B. 悬念法 C. 触景生情法
- D.虚实结合法 E. 引用实例法

15. 导游员在引导旅游者旅行、游览过程中，在(ABC)时，可以调整和变更接待计划。

16. 导游员在引导旅游者旅行、游览过程中，遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情况

A. 经征得全部旅游者的同意且有书面证明

C. 接到游览景区安全警示

D. 接到业务人员通知、不管旅游者是否愿意

E. 有更好的游览活动推荐，且游客同意

17. 旅游者在旅游中期阶段通常表现出(AD)。

A. 求全心理 B. 求安全心理 C. 求新心理

D. 懒散心理 E. 购物心理

18. 中国出境旅游者在境外购物时，领队应(BCD)。

A. 鼓励大家在地接社导游员带去的商店购物

B. 控制购物的次数和时间

展

品

,

- C.提醒游客注意货物的真伪和质量
- D.提醒游客注意货物的产地和价格
- E.提醒游客还有购物的时间和途径

18. 游览过程中，导游员发现境外游客有（AO）等行为时，应立即汇报，并配合有关部门查明罪责，严肃处理。

- A.窃取我国机密 B. 散发宣传品 C. 走私文物
- D.造谣生事 E. 购物活动

19. 游客盛情邀请导游员参加在外国驻华使领馆举行的活动，导游员的正确态度是（AB）。

- A.一般应婉言谢绝
- B.推不掉时，应请示领导，批准后方可前往
- C.请旅行社领导一起陪同前往
- D.参加外国使领馆活动时注意自己的言行，回来后向领导汇报
- E.欣然接受邀请

20. 禁止出境的物品有（ABCD）。

- A.仿真武器 B. 犀牛角和虎骨 C. 精神药物
- D.伪造的有价证券 E. 中药材

21. 在机场未能接到计划中的国内散客旅游者时，导游员应该（AB）。

- A.与旅行社联系，听从安排
- B.与机场联系，询问本航班乘客是否出港
- C.寻找未果，返回旅行社
- D.在车上等候客人前来联系

E. 在出站口耐心等待

22. 地陪在机场接到旅游团后，要在机场做好(ABD)等工作，然后集合登车前往下榻饭店。

- A. 核实团名、代号 B. 集中、清点、移交行李
C. 旅游行程的介绍 D. 核对实到人数 E. 分发房间卡

23. 根据规定，下列(ABD)旅客不得乘坐民航客机。

- A. 不足14天的新生婴儿 B. 孕期超过9个月的孕妇
C. 身体有疾病 D. 醉酒旅客 E. 心情不好

24. 参加导游员资格考试的条件有(ABC)。

- A. 具有高中、中等专业学校或者以上学历
B. 身体健康
C. 具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力
D. 具有从事导游工作的各种技能
E. 口才好

25. 导游员在介绍他人时，一般应(ABC)。

- A. 将男士介绍给女士 B. 将年轻者介绍给长者
C. 将主人介绍给客人 D. 将身份高的介绍给身份低的
E. 随自己的想法随意介绍

26. 导游员在接待旅游团中残疾游客时应注意的问题有(ABC)。

- A. 提前做好有关准备 B. 维护残疾游客的自尊心
C. 提供适时恰当的服务 D. 时刻关爱和做好提醒工作
E. 和接到正常客人一样接待

27. 地陪小黄在少林寺陪同一欧洲旅游团参观游览。导游讲解结束后，小黄让客人自由活动，约定 30 分钟后在少林寺山门前集合，但是小黄突然发现该团的一位游客在山门口拿出许多宗教宣传品准备向现场的群众分发，此时小黄应该采取的措施是（CD）。

- A. 尊重旅游者帮助其分发
- B. 告知需要与少林寺商量
- C. 上前劝阻
- D. 告知未经我国宗教团体允许，不得擅自在我国境内进行上述活动
- E. 置之不理

28. 导游员小张带领旅游团乘火车赴张家界旅游，当火车行驶 6 小时后，团内一位游客突然腹痛难忍，小张马上通过列车员找到了医生。经诊断客人患的是急性阑尾炎，需要立即手术。此时，小张应该（BCD）。

- A. 全团陪患病客人一起下车
- B. 立即报告旅行社并请列车长通知下一站急救中心准备救护
- C. 通过旅行社联系病人家属或旅行社派人尽快赶到下一站
- D. 力争旅游团其他游客的旅游活动不受影响
- E. 小张陪患病客人一起下车

29. 旅游者在青岛参观游览期间适逢当地举办啤酒节”，抵达当天部分游客提出希望在晚上休息时到现场观看“啤酒节”文艺晚会，导游员应该（BCD）。

- A. 婉言拒绝
- B. 协助购买门票
- C. 协助安排车辆，但车费自理
- D. 提醒有关注意事项

E. 坚决拒绝

30. 导游员的下列行为中属于擅自改变旅游合同安排行程的是（BCD）。

A. 因临时交通管制，向旅游者说明后适当调整了游览项目的顺序

B. 因行程时间剩余，增加了一个游览项目

C. 因个别游客要求，延长了购物停留时间

D. 因前一游览项目停留时间过长，缩短了后一游览项目停留时间

E. 接到旅行社的通知，要求延长一旅游项目的时间

31. 旅游从业人员只有对一定的道德关系及其道德要求有清醒而深刻的认识，才能培养起良好的道德品质，旅游从业人员的职业道德品质包括的内容是（ABCD）。

A. 职业道德认识 B. 职业道德情感

C. 职业道德意志 D. 职业道德习惯 E. 职业道德水平

32. 旅游从业人员在职业道德修养与接受职业道德教育的过程中，应努力培养的职业道德品质包括（BCD）。

A. 博学 B. 无私 C. 热忱 D. 忠诚 E. 高尚

33. 要使导游员自觉履行自己的道德义务，必须培养他们的职业道德情感。

职业道德情感包括（ABC）。

A. 正义感 B. 义务感 C. 良心感 D. 成就感 E. 荣誉感

34. “慎独”作为儒家的一个重要概念，强调个人道德水平的修养，看重个人品行的操守，是个人风范的最高境界。要做到“慎独”，导游员需要在（ABC）方面下功夫。

A. 隐 B. 微 C. 恒 D. 明 E. 私

35. 作为公民道德建设的原则,集体主义是社会主义经济政治和文化建设的必然要求,其在旅游活动中主要体现在(AD)方面。

- A.严格的组织纪律观念
- B.爱国主义精神
- C.爱护公共财物的品德
- D.拥护利己主义
- E.大公无私精神

36. 旅游业对于从业人员的综合素质要求非常严格,我国旅游工作者的基本素质包括(ABC)。

- A.思想品质
- B.文化知识
- C.技能技巧
- D.社会关系
- E.服务意识

37. 全心全意为旅游者服务不只是一个道德意识问题,更是个重要的道德行为问题。也就是说,必须把为旅游者服务具体落实到服务态度和服务质量上来,而其中的服务态度通常包括(ABCD)方面。

- A.心理状态
- B.面部表情
- C.形体动作
- D.语言表达
- E.动作规范

38. 突发事件按照发生的紧急程度、发展势态和可能造成的危害程度分为一级、二级、三级和四级,其颜色标示正确的是(CD)。

- A.一级是蓝色,二级是黄色
- B.三级是橙色,四级是红色
- B.一级是红色,二级是橙色
- D.三级是黄色,四级是蓝色
- E.一级是黄色,二级是红色

39. 陪同游客前往景区途中,地陪服务的主要内容有(BCDE)。

- A.安排好酒店叫早服务
- B.介绍当日活动安排
- C.沿途风情、风光导游
- D.活跃气氛

到达前介绍景区概况

40. 导游人员要搞好与领队的关系，应该（ACDE）。

- A. 支持领队的工作
- B. 服从领队的领导
- C. 尊重领队的人格
- D. 坚持原则，避免正面冲突
- E. 遇事主动与领队沟通与商量

41. 接机后前往饭店的途中，地陪的服务包括（ABCE）。

- A. 致欢迎词
- B. 说明前往地点、调整时差
- C. 介绍本地概况
- D. 分发《游客意见表》
- E. 介绍下榻饭店的情况

42. 《全陪日记》内容主要包括（ABCDE）。

- A. 旅游团的基本情况
- B. 旅游团的日程安排
- C. 各地的接待质量
- D. 发生的问题以及处理经过
- E. 游客意见和建议

43. 下列物品中，属于中华人民共和国海关禁止出境的有（ABCE）。

- A. 伪造的货币
- B. 虎骨
- C. 犀牛角
- D. 音响电子制品
- E. 珍贵文物及其他禁止出境的文物

44. 旅游者突患重病，导游处理得正确的是（ABCDE）。

- A. 立即送往医院抢救
- B. 请领队或患者亲属留在医院
- C. 注意保存医疗档案
- D. 告诉患者住院、治疗费用自理
- E. 病人安顿后地陪可带领其他客人继续旅行

45. 下列对导游工作纪律描述正确的有（ACDE）。

- A. 导游应按照旅游计划安排游客参观游览

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/288102002027007014>