

2022 年辽宁省盘锦市导游资格导游业务

学校:_____ 班级:_____ 姓名:_____ 考号:_____

一、单选题(30 题)

1.

第 53 题 我国现行规定散客包价旅游人数为 ()。

- A. 9人以下
- B. 9人以上
- C. 10人以下
- D. 10人以上

2.下列情况完全属于地接社导游员的责任导致的事故的是 ()。

A.因天气原因航班停飞 B.空接 C.漏接 D.错接

3.旅游团乘船经过神女峰时，导游员向游客讲述了关于神女峰的传说，这种导游方法属于 ()。

A.突出重点法 B.触景生情法 C.虚实结合法 D.画龙点睛法

4.

第 37 题 游客经抢救无效死亡，应由参加抢救的医师向死者家属、领队及死者的好友详细报告抢救经过，并写出 ()，同主治医师签字后盖章并复印，分别交给死者的亲属，领队和旅行社。①抢救经过报告②死亡分析报告书 ③抢救细节报告④死亡诊断证明书

- A. ①②
- B. ①④
- C. ②③
- D. ②④

5.不满 2 周岁的婴儿乘飞机旅行时，按成人全票价的（ ）付费。

A.70% B.30% C.50% D.10%

6.当旅游者提出自费参加某种娱乐活动时，导游人员一般应予以协助，帮助其购买门票、并叫出租车等，但通常不陪同前往。

A.是 B.否

7.

第 51 题 旅游团中一对夫妇坚持单独用餐，地陪可以同意其要求，并告知他们的用餐费用由（ ）。

- A. 组团费支付
- B. 游客自理
- C. 领队支付
- D. 游客先自理，综合服务费以后再按规定退还

8.标志着全陪带领内宾团工作开始的是（ ）。

A.组织召开行前说明会 B.组织各站转移 C.提供启程服务 D.接受上团任务书

9.不明海关规定或不知如何选择通道的旅客，应选择（ ）。

A.红色通道 B.绿色通道 C.免税通道 D.特别通道

10.下列不属于导游词写作基本要求的是（ ）。

A.准确 B.鲜明 C.新颖 D.具体

11.已成为中国传统女装的是（ ）的旗袍。

A.汉族 B.满族 C.鄂伦春族 D.朝鲜族

12. 当天参观游览开始前，在离开住店时发现有一位客人因身体不适留在房间休息。这时地陪正确的做法是——。()

- A. 马上拨打 120 电话
- B. 请领队(全陪)留在饭店照顾病者
- C. 通知饭店有关部门给予关心
- D. 先将自备药物给病者服用

13.组合旅游产生于()。

- A.20 世纪 80 年代
- B.20 世纪 70 年代
- C.19 世纪 80 年代
- D.19 世纪 70 年代

14. 取得全国导游人员资格证书的人员，须与旅行社签订劳动合同或在导游服务公司登记，方可持所签订的劳动合同或登记证明材料，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取（ ）。

- A.导游证
- B.导游合格证
- C.导游资格证
- D.导游等级证书

15.导游讲解主要是通过（ ）来表达的。

- A.表情
- B.动作
- C.手势
- D.语言

16.旅行社要做好对导游人员的考核，首先应该（ ）。

- A.签订劳务合同
- B.建立奖惩制度
- C.建立导游员业务档案
- D.制定考核标准

17.

第 26 题 1923 年，陈光甫在上海商业储备银行下创设了旅行部，1927 年，该旅行部独立出来，更名为 ()。

A.中国国际旅行社 B.中国旅行社 C.华侨旅行社 D.中国青年旅行社

18.下列不属于口岸签证机关设立的口岸是()。

A.北京 B.武汉 C.深圳 D.珠海

19.

第 28 题 当导游不便直接、公开向游客道歉时，采用其他方式求得游客的谅解是应用 () 道歉方式。

- A. 迂回式
- B. 自责式
- C. 柔和式
- D. 微笑式

20.地陪在接团前应根据所接旅游团的特点(如专业旅游团 特种旅游团) 做好有关 () 和语言上的准备。

A.旅游物质 B.行动计划 C.专业知识 D.导游形象

21.导游人员与旅游者之间的距离在 0~46 厘米之间，这指的是 ()

A..私人界域 B.亲密界域 C.社交界域 D.公众界域

22.

第 21 题 对游客冻伤处理不当的是 ()。

- A. 对于冻疮出现的水泡，先用细针弄破，然后轻轻涂上消炎水，保持冻疮的卫生
- B. 可利用手掌的体温对其加热
- C. 在冻疮部位恢复血液的正常循环的情况下，再涂上冻伤膏等
- D. 对于冻伤严重者，应在保暖的情况下及时送往医院救护

23.

第 40 题 与游客交往要遵循的首要原则是 ()。

- A. 以礼待客
- B. 以诚待客
- C. 平等待客
- D. 双赢无败

24.已订妥回程国际机票的某旅游团计划在中国旅游 15 天，该团导游员应该最迟在航班 机起飞前 () 小时确认机票。

A.24 B.36 C.48 D.72

25.在社交场合，称谓对方为“校长先生”，这属于()。

A.职务称 B.一般称 C.职业称 D.代词称

26.

第 30 题 为预防漏接，导游应按规定提前 () 分钟到达接站地点。

- A. 20
- B. 30
- C. 40
- D. 60

27.全陪导游人员是指接受()委派 在领队和地陪的配合下实施旅游计划，为旅游者提供全程陪同服务的工作人员。

A.接待旅行社 B.组团旅行社 C.国内旅行社 D.国际旅行社

28.

第 35 题 导游服务的性质不包括 ()。

- A. 社会性
- B. 文化性
- C. 服务性
- D. 复杂性

29.

下列属于砂岩山地景观的是 【 】

- A. 海南天涯海角
- B. 湖南张家界
- C. 云南中甸白水台
- D. 云南陆良彩色砂林

30.游客旅游活动的成败更多地取决于（ ）。

- A.旅游产品 B.旅游行程 C.吃饭和住宿的质量 D.导游服务质量

二、多选题(20 题)

31.一些重大旅游故障处理完后,导游员要认真总结并向旅行社和有关旅游部门呈交事故处理书面报告。报告的内容大致包括()。

- A.故障发生的原则
- B.事故处理过程,事后造成的影响,应吸取的经验教训,今后的防范、改进措施
- C.善后处理情况及赔偿情况
- D.其他需要报告的事项

32.由于（ ）等突发情况造成的误机(车、船)事故的发生，不属于导游或旅行社其他人员工作上的差错。

- A.游客自身的原因
- B.没有认真核实交通票据
- C.途中遇到交通事故或严重堵车
- D.班次已变更但旅行社有关人员没有及时通知导游

33.导游语言要遵循“正确”原则，主要表现在以下几个方面（ ）。

- A.正确使用手势
- B.导游语言准确标准
- C.导游讲解内容正确无误
- D.正确使用敬语、谦语、委婉语

34.导游员在旅游团离开本地的前一天(送行前)要做的业务准备有（ ）。

- A.核实交通票据
- B.提醒客人随身携带证件
- C.移交交通票据
- D.提醒全陪通知下一站抵达时间
- E.提前办理退房手续

35.下列属于导游不恰当的做法是()。

- A.如在旅行途中，采取措施就地抢救并通知急救中心准备抢救
- B.如在前往景点途中，立即将其送往就近的医院
- C.如在前往景点途中，拦车将其送医院，必要时终止旅行
- D.如在饭店中，请饭店联系车辆，立即送医院

36.导游服务的特点包括（ ）。

A.社会性 B.跨文化性 C.独立性强 D.脑体高度结合 E.经济性

37.导游人员在处理宗教与迷信的关系时，应把握()原则。

A.尽量从文化学、艺术学的角度去介绍宗教相关知识

B.要尊重游客和参观点的宗教信仰

C.尊重旅游区域的宗教习惯和传统文化

D.不参与旅游者间的看相、算命、测字等迷信活动

38.

第 67 题 中国导游人员的思想品德主要表现在 ()。

A. 强烈的国际主义意识

B. 集体主义思想和乐意为人民服务的品质

C. 热爱旅游事业，尽职尽责精神

D. 情操高尚，作风正派

E. 严于律己，遵纪守法

39.下列属于出境领队的职责的是 ()。

A.落实旅游合同 B.宣传、调研 C.联络工作 D.导游讲解

40.劝说的主要形式包括()。

A.诱导式劝说 B.迂回式劝说 C.暗示式劝说 D.微笑式劝说

41.下述来华游客中，无需办理入境签证的是()。

A.港澳台居民 B.华侨 C.外籍华人 D.直接过境游客

42.中国公安部授权的口岸签证机关有 ()。

A.珠海 B.西安 C.厦门 D.昆明

43.导游讲解的计划性原则实质上就是导游讲解要讲究（ ）。

A.规范性 B.科学性 C.目的性 D.灵活性

44.导游服务个性化服务的基本原则包括()。

A.针对性 B.规范性 C.计划性 D.灵活性

45.接待考察旅游团时，导游人员在讲解方面应注意（ ）。

A.讲深不讲浅 B.讲外不讲内 C.讲个性不讲共性 D.保证充足的游览时间

46.()是创作生动导游词的要素。

A.绘声绘色 B.细致刻画 C.生动形象 D.幽默诙谐

47. 导游工作集体的协作原则是（ ）。

A. 相互尊重 B. 互通有无 C. 求同存异 D. 以旅游协议为依据 E. 维护各自的利益

48.

第 78 题 地陪导游员小李承担了广州某旅游团山东 7 天的接待工作。离开青岛的前一天，按接待计划，安排游客购物，在以下的购物活动中，小李处理不正确的是（ ）。

- A. 购物活动结束后，一游客想把购得的物品退掉，小李积极协助，终于使该游客如愿以偿
- B. 为了预防游客上当，小李把游客带到自己熟人开的一家海产品商店
- C. 购物期间，一游客托小李把购得的物品转交给自己在青岛的亲戚，小李很爽快地答应了
- D. 小李热情地给游客讲解青岛海产品的特色，店家看在朋友小李的面子上，在价格上给予了8折的优惠

49.导游人员的()构成了导游能力的三要素，三者缺一不可。

A.知识 B.社交能力 C.语言 D.服务技能

50.下列属于口岸签证机关设立的口岸是（ ）。

A.北京 B.武汉 C.深圳 D.珠海

三、判断题(20 题)

51.地陪导游人员在接团之前，应做好可能承受抱怨和投诉的心理准备。（ ）

A.是 B.否

52.如果游客需要做手术，须征得患者亲属的同意，如果亲属不在，导游可以代签。（ ）

A.否 B.是

53.15. 小包价旅游是指在全包价旅游基础上，扣除午餐或晚餐费用的一种包价形式。（ ）

A.是 B.否

54.所有游客进入中国境内，都必须经过海关的“红色通道”，并事先填写《旅客行李申报酒单》，经海关查验后放行。（ ）

A.是 B.否

55.导游服务的性质在不同的国家和地区，由于社会制度、意识形态和民族的不同，其政治属性也不同。（ ）

A.是 B.否

56.中国的银行发行的人民币信用卡都属于贷记卡。()

A.是 B.否

57.

A.是 B.否

58.漏接现象指的是客人到达，无导游人员迎接的情形。

A.是 B.否

59.导游在接待游客时，要根据游客的国籍不同、地位不同、贫富不同、肤色不同而区别对待，厚此薄彼。()

A.否 B.是

60.按照《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》的规定，目前我国出国旅游一般采取团队形式。()

A.是 B.否

61.导游员需用旅游者证件时，应由全陪收取。

A.是 B.否

62.外国旅游者要求导游人员帮助将信件转递给该国驻华领使馆，导游人员应按照“宾客至上”的原则，满足其要求。()

A.否 B.是

63.旅游签证在中国为 L 字签证，9

人以上的旅游团可发给团体签证。()

A.是 B.否

64.个性化的服务是导游带团技能的最高体现。()

A.是 B.否

65.导游员在带团活动中衣着不整，还嚼口香糖，引起游客不满，应由旅游行政管理部门扣除4分。

A.是 B.否

66.

A.是 B.否

67.全陪应努力使旅游团参观游览全过程安全、顺利，使游客详细了解参观游览对象的特色、历史背景等，以及其他感兴趣的问题。()

A.是 B.否

68.全陪是指受国内接待旅行社委派，作为接待社的代表，在领队和地陪的配合下实施接待计划，为旅行团提供全程陪同服务的工作人员。

()

A.否 B.是

69.一般导游在讲解和在与客人谈话时要做到轻、和、慢三结合，并适当配合态势语言。()

A.是 B.否

70.刚到高原地区，应尽量少洗澡，有利于预防高原反应的发生。()

A.是 B.否

四、填空题(5 题)

71.

第 3 题 在游客心目中，导游人员是一个国家(地区)的代表，是友好使者，是“_____”。

72.语言是人类_____、_____、_____，达到相互了解的重要手段，是人类最重要的交际工具。

73.

第 5 题 导游人员应从旅行社的发展和我国旅游业的根本利益出发，在按照标准要求向游客提供旅游合同规定的服务内容的同时，向游客提供优质的导游服务，即将_____服务与_____服务密切结合起来。

74.

75.

参考答案

1.A

2.D

错接是完全由于地陪的粗心大意造成的。

3.C

“实”为神女峰这一实物，“虚”是关于神女峰的传说，故选 C。

4.B

5.D

6.Y

7.B

8.A 组织召开行前说明会标志着全陪带领内宾团工作开始。

9.A 不明海关规定或不知如何选择通道的旅客，应选择“红色通道”通关。

不按海关规定选择通道，属违反海关监管规定的申报不实行为，海关将依法处理。

10.C

11.B

12.B

13.A

14.A

15.D

16.C

17.B

18.B

武汉不是签证机关设立的口岸。

19.A

20.C 在接团前，地陪应根据所接旅游团的特点（如专业旅游团、特种旅游团），做好有关专业知识、专有名词、语言上的准备。

21.B

22.A

23.A

24.D

25.A

26.B

27.B 全陪导游员是组团旅行社的代表，对所带领的旅游团(者)的旅游活动负有全责，因而在整个旅游活动中起主导作用。

28.D

29.B

30.D

31.ABCD 一些重大旅游故障和复合性旅游故障在处理结束后，导游员要认真总结故障情况，并向旅行社和相关部门作出书面报告。报告的内容大致包括：故障发生的原因和经过；故障处理过程；善后处理情况及赔偿情况；故障造成的影响、应吸取的经验教训、今后的防范、改进措施；其他需报告的事项。

32.AC

33.BCD

34.ABD

35.CD 如果旅游者在前往景点游览途中突患重病的话，导游员必须立即将其送往就近的医院，或打 **120**，向急救中心求助。旅游者在下榻酒店突患重病时，如果酒店有医生，则由酒店医生先行抢救，同时打 **120** 求助。如果酒店没有医生，那么就要立即就近送医院抢救。经过分析可知拦车和请饭店联系车辆都不恰当。因此，答案选 **CD**。

36.BCD 导游服务是旅游服务中具有代表性的工作，有着鲜明的个性特征。导游服务的特点包括：①独立性强；②脑体高度结合；③客观要求复杂多变；④跨文化性。

37.ABCD

参观庙宇、道观、教堂是旅游活动的重要组成部分。导游员在导游中要把握如下原则：一是尽量从文化学、艺术学的角度去介绍宗教知识，介绍宗教的文化内涵，介绍宗教艺术对人们思想的影响，避免成为传道和布道者；二是要尊重游客和参观点的宗教信仰，不要在宗教徒面前和在宗教场所内发表不恰当言论；三是要尊重旅游区域的宗教习惯和传统文化；四是不参与旅游者间的看相、算命、测字等迷信活动，但对旅游者一般祈福避邪的活动，如烧香、拜佛、摸福、求福像等则一般不予干涉。

因此，答案选 ABCD。

38.BCDE

39.AC

B 项中内容是全陪的职责，**D** 项中内容是地陪或景点导游员的职责。

40.ABC

41.ABD 签证是一国主管机关在本国或外国公民所持的护照或其他旅行证件上签注、盖印，表示准其出入本国国境或者过境的手续。持联程客票搭乘国际航班直接过境，在中国停留不超过 24 小时不出机场的外国人免办签证；要求临时离开机场的，需经边防检查机关批准。华侨回国探亲、旅游无需办理签证。港澳居民来华旅游只需办理港澳居民回乡证。

台湾居民来华旅游只需办理台湾居民来往大陆通行证。

42.ABCD

43.BC

44.ACD 导游服务个性化服务的基本原则包括针对性原则、计划性原则及灵活性原则。导游服务分为规范性服务及个性化服务，规范化服务属于基本的服务，因而其规范性的原则也就不属于个性化服务的原则。

45.BCD

46.ABCD 绘声绘色、细致刻画、生动形象、幽默诙谐是创作生动导游词的要素。

47.ACD

48.BC

49.ACD

知识，语言、服务技能是导游能力的三要素，故不选 B。

50.ACD

51.Y

52.N

此时导游人员不能代签。

53.N

54.N

55.Y

56.N

57.N

58.Y

59.N

导游要一视同仁，不应厚此薄彼。

60.Y

61.N

62.N

63.Y

64.N

65.N

66.N

67.N

68.N

全陪是受国内组团旅行社，而不是接待旅行社委派，是组团社的代表。

69.Y

70.Y

71.民间大使

72.沟通信息 交流思想 表达感情

73.

规范化，个性化

74.临时

75.另签合同 散客标准 2022 年辽宁省盘锦市导游资格导游业务

学校:_____ 班级:_____ 姓名:_____ 考号:_____

一、单选题(30 题)

1.

第 53 题 我国现行规定散客包价旅游人数为 ()。

- A. 9人以下
- B. 9人以上
- C. 10人以下
- D. 10人以上

2.下列情况完全属于地接社导游员的责任导致的事故的是 ()。

A.因天气原因航班停飞 B.空接 C.漏接 D.错接

3.旅游团乘船经过神女峰时，导游员向游客讲述了关于神女峰的传说，这种导游方法属于 ()。

A.突出重点法 B.触景生情法 C.虚实结合法 D.画龙点睛法

4.

第 37 题 游客经抢救无效死亡，应由参加抢救的医师向死者家属、领队及死者的好友详细报告抢救经过，并写出 ()，同主治医师签字后盖章并复印，分别交给死者的亲属，领队和旅行社。①抢救经过报告②死亡分析报告书 ③抢救细节报告④死亡诊断证明书

- A. ①②
- B. ①④
- C. ②③
- D. ②④

5.不满 2 周岁的婴儿乘飞机旅行时，按成人全票价的（ ）付费。

A.70% B.30% C.50% D.10%

6.当旅游者提出自费参加某种娱乐活动时，导游人员一般应予以协助，帮助其购买门票、并叫出租车等，但通常不陪同前往。

A.是 B.否

7.

第 51 题 旅游团中一对夫妇坚持单独用餐，地陪可以同意其要求，并告知他们的用餐费用由（ ）。

- A. 组团费支付
- B. 游客自理
- C. 领队支付
- D. 游客先自理，综合服务费以后再按规定退还

8.标志着全陪带领内宾团工作开始的是（ ）。

A.组织召开行前说明会 B.组织各站转移 C.提供启程服务 D.接受上团任务书

9.不明海关规定或不知如何选择通道的旅客，应选择（ ）。

A.红色通道 B.绿色通道 C.免税通道 D.特别通道

10.下列不属于导游词写作基本要求的是（ ）。

A.准确 B.鲜明 C.新颖 D.具体

11.已成为中国传统女装的是()的旗袍。

A.汉族 B.满族 C.鄂伦春族 D.朝鲜族

12. 当天参观游览开始前，在离开住店时发现有一位客人因身体不适留在房间休息。这时地陪正确的做法是——。()

A. 马上拨打 120 电话

B. 请领队(全陪)留在饭店照顾病者

C. 通知饭店有关部门给予关心

D. 先将自备药物给病者服用

13.组合旅游产生于()。

A.20 世纪 80 年代 B.20 世纪 70 年代 C.19 世纪 80 年代 D.19 世纪 70 年代

14. 取得全国导游人员资格证书的人员，须与旅行社签订劳动合同或在导游服务公司登记，方可持所签订的劳动合同或登记证明材料，向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取（ ）。

A.导游证 B.导游合格证 C.导游资格证 D.导游等级证书

15.导游讲解主要是通过（ ）来表达的。

A.表情 B.动作 C.手势 D.语言

16.旅行社要做好对导游人员的考核，首先应该（ ）。

A.签订劳务合同 B.建立奖惩制度 C.建立导游员业务档案 D.

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/425120320222011210>