山东省泰安市导游资格导游业务

学校:_____ 班级:_____ 姓名:_____ 考号:_____

一、单选题(30 题)

1.大型旅游团队的主要特征不包括( )。

A.人数多 B.标准不一致 C.日程紧张 D.行动统一

2.

第 24 题 （　　）是集体主义原则在导游职业活动中的具体体现。

A．团结协作、敬业爱岗
B．光明磊落、沉着冷静
C．团结协作、顾全大局
D．尽职尽责、忠于职守

3.

赵州桥是世界上现存最早、保存最好的巨大石拱桥，1961 年被国务院列为第一批全国重点文物保护单位，以其高超的造桥技术和首创的、独特的桥形在中外桥梁建筑史上占有十分重要的地位，采用的桥形结构是 【 】

A．平肩拱

B．敞肩拱

C．环肩拱

D．弧肩拱

4.旅行社采取**( )**投保的方式，向保险公司投保旅行社责任保险。

A.按月份 **B.**按季节 **C.**按年度 **D.**按旅游者人数

5.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

6.某旅行社组织游客前往泸沽湖游览，但由于导游擅自安排游客参观多家购物店，导致原本上午出发推迟到下午，结果在去的路上遇到泥石流封路，造成游客无法前往泸沽湖游览， 下列说法正确的是**( )**。

A.旅行社不承担责任，因为泥石流是不可抗力

B.旅行社需要承担所有责任

C.责任应由导游承担而不是旅行社承担

D.旅行社需要承担相应责任因为有延迟履行义务后发生不可抗力的，不能成为免责事由

7. 导游讲解主要是通过**(　　)**来表达的。

A. 语言 **B.** 表情 **C.** 手势 **D.** 动作

8. 全陪在接受旅游团的接待任务后，首先要（　　），以便提供针对性的服务。

A. 认真地与领队核对、商定日程

B. 制订出合理的活动日程

C. 提前抵达旅游团入境口岸，同地接社取得联系

D. 认真查阅接待计划，研究旅游团成员的特点

9.导游人员应掌握的最基本的知识是（　　）。

A.史地文化知识 **B.**语言知识 **C.**政策法规知识 **D.**旅行生活知识

10.虚实结合法中的**“**虚**”**指的是（)。

A.艺术价值 **B.**真实的景物 **C.**民间传说和典故 **D.**科研价值

11.

第 **22** 题 如果车辆行车时间超过 **30** 分钟而不足 **2** 个小时 ,导游人员的沿途讲解时间最好占整个车程的（　　)。

A．30%左右
B．80%左右
C．50%～60%
D．90%以上

12.

第 **60** 题 接受游客转递物品的委托后，办理手续不正确的是（　　)。

A．妥善保管好收据
B．请收件人出具收据
C．写下委托书
D．把物品原封不动地交给收件人就可以了

13.

第 **40** 题 参加团体旅游的游客出于种种原因，要求自由活动或单独活动，导游应根据不同情况，按（　　）原则妥善处理。

A．宾客至上
B．服务第一
C．为大家服务
D．合理而可能

14.海外旅游者在我国旅游期间购买中成药或中药材时，导游人员应向其讲清（　　）的有关规定。

A.A.中华人民共和国卫生部 **B.**中华人民共和国海关 **C.**中华人民共和国商检局 **D.**中华人民共和国国家旅游局

15.
旅游团中某位旅游者希望带亲友的孩子随团活动，导游人员应该
【 】

A．婉言拒绝

B．首先取得领队和旅游团其他成员的同意

C．表示赞成

D．首先向领导汇报

16.世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动出现于()年。
A.1841 B.1845 C.1846 D.1865

17.日本专家把说话能力分解成五个因素：语气（**S**）、用词（**W**）、内容（**I**）、感情（**E**）、技巧（**T**）。对初次见面者，最重要的是（ ）。
A.S B.W C.I D.E

18.经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员称为( )。

A.全陪 **B.**地陪 **C.**海外领队 **D.**景点景区导游员

19.一名游客突然发病，自感胸部持续剧烈疼痛，并伴有呼吸困难，心动过速等症状，最可能的情况是( )。

A.该游客食物中毒 **B.**该游客急性心肌梗死 **C.**该游客急性脑梗死 **D.**该游客中暑

20.旅游者随身携带的数码摄像机被盗属于( )。

A.个人事故 **B.**治安事故 **C.**重大事故 **D.**业务事故

21.

游览途中出现游客走失，一般情况下【 】不参与寻找。

A．全陪

B．地陪

C．领队

D．游客

22.把分析的对象或现象的各个部分、各个属性联合成一个统一的整体。这种逻辑方法是（)。

A.分析法 **B.**综合法 **C.**抽象法 **D.**概括法

23.当发生食物中毒时，发生单位及治疗单位应及时向( )报告。

A.病人家属 **B.**警方 **C.**保险公司 **D.**卫生行政部门

24.若旅游过程中有旅游者突然生病，通常情况下应由 ( ) 和患者亲属将其送往医院。

A.地陪 **B.**景区导游 **C.**全陪 **D.**团长

25.导游人员在工作知识结构中，作为导游服务的"原料"，是导游人员的看家本领的知识是 ( )。

A.语言知识 **B.**史地文化知识 **C.**政策法规知识 **D.**心理学知识

26.以下关于导游人员服务礼仪说法中，正确的是( )。

A.导游人员可以与外国同性别的领队同住一室

B.导游人员应该经常去游客房间与游客加强沟通

C.导游人员应先下车以帮助客人下车

D.导游人员可以携带自己的亲友随团，以协助自己工作

27.游客自由活动时走失，导游得知后，首先应（ ）。

A.了解情况，迅速寻找 **B.**报告旅行社 **C.**通报管区的公安局、派出所和交通部门，请求沿途寻找 **D.**争取有关部门的协助

28.一名游客购物回饭店后，因对商品颜色不满意而要求导游人员帮他退换，导游人员应（ ）。

A.让游客自己去退 **B.**积极协助，必要时陪同前往 **C.**

告诉游客不属于自己的工作范围 **D.**告诉游客商品出了店就不能更换了

29.8·综合型旅游景区是指自然风光、名胜古迹、度假休闲设施都比较突出集中，且（ ）系统完善的旅游地。

A·综合功能

B·旅游功能

C·服务功能

D·开发功能

30.旅游者的口头宣传在（ ）方面没有起着不可忽视的作用。

A.招徕回头客 **B.**直接创收 **C.**扩大客源 **D.**间接创收

二、多选题(20 题)

31.

32.目前，中国公安部授权的口岸签证机关不含有（ ）。

A.北京 **B.**哈尔滨 **C.**重庆 **D.**宁波

33. （ ）是正确处理旅游企业与旅游者之间实际利益关系的一项行为准则。

A. 不卑不亢 **B.** 光明磊落 **C.** 真诚公道 **D.** 信誉第一 **E.** 顾全大局

34.在带领外国旅游者购物时，地陪应（ ）。

A.讲清购物的有关注意事项 **B.**介绍本地商品特色、商品托运手续 **C.**

承担翻译工作 **D.**遇小贩强拉强卖，应提醒客人不要上当

35.封建社会，经济的发展和交通条件的改善，出现了多种旅行活动，主要有（　　）。

A.帝王巡游 **B.**士人漫游 **C.**宗教旅行 **D.**外交公务旅行

36.

第 **75** 题 （　　）的讲解是提高游客游兴的法宝。

A．生动
B．真挚
C．灵活
D．适时

37.见面行握手礼时，为避免对方尴尬，一般先伸手的应为**( )**。

A.主人 **B.**男士 **C.**年长者 **D.**身份高者

38.

一旦发生错接的责任事故后，如果两个团队恰好都是同一家旅行社接待，可以将错就错，不必交换。

A.否 **B.**是

39.

第 **55** 题 导游人员接到自己的旅游团以后，在由车站(机场、港口)赴饭店的途中应做好的服务工作有（　　）。

A．致欢迎辞
B．请旅游者将自己的表调到本地时间
C．首次沿途导游
D．宣布集合时间、地点
E．提醒记住车牌号码、停车地点和集合时间

40.导游词的创作技巧包括

A.讲解内容的主题要正确、明确 **B.**精华部分要凸显出吸引力 **C.**写作内容要新颖、有特色 **D.**景点揭示要有文化内涵

41.如果旅游团缩短在一地的游览时间，地陪应积极做好以下工作（　　）。

A.尽量抓紧时间，完成计划内的游览项目 **B.**向旅行社有关部门报告 **C.**游览中突出本地最有代表性的景观 **D.**及时通知下一站

42.下列游客提出自由活动时，导游应该劝阻的是（　　）。

A.晚上没有活动安排，游客要求自由活动

B.即将离开本地，有旅游者要求自由活动

C.旅游者要求去人多、环境复杂的地方自由活动

D.旅游者已经多次游览过某景点，要求自由活动

43.游客乘火车旅行时，不得带入车内的物品有( )。

A.珍稀植物 **B.**易燃易爆品 **C.**动物 **D.**妨碍公共卫生的物品

44.

第 **53** 题 选择性旅游的具体形式多种多样，主要有 (　　)。

A．小包价旅游中的可选择部分
B．市内游览
C．晚间文娱活动
D．风味品尝
E．到近郊或邻近城市的短期游览参观活动

45.

第 77 题 导游的组织技能包括 (　　)。

A．确立正确的带团理念
B．树立和维护良好形象
C．合理安排旅游活动
D．引导游客审美

46.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

47.伊斯兰教有严格的禁食制度，下列食物中不能用来接待穆斯林客人的是（　　）。

A.酒 **B.**鳗鱼 **C.**茶 **D.**驴肉

48.下列对旅游者的换餐要求处理正确的是（　　）。

A.旅游者要在换餐前 **3** 小时提出换餐要求，地陪应协助办理

B.坚决拒绝

C.若接近用餐时间提出换餐要求则不予理睬

D.游客在用餐时要求加菜、加饮料，导游可给予满足，但费用自理

49.旅游团离开饭店前，地陪导游员应同饭店行李员办理好行李交接手续，并与（　　）共同确认行李件数，检查行李。

A.饭店行李员 **B.**全陪 **C.**领队 **D.**游客

50.地陪的欢迎词内容包括( )。

A.问候语

B.代表所在接待社、本人及司机欢迎旅游者来本地参观游览

C.介绍自己姓名、所在旅行社名称及司机

D.表明提供服务的诚挚愿望并预祝旅途愉快

三、判断题**(20** 题**)**

51.旅游者未经有关部门允许，在我国散发宗教宣传品，导游人员一定要予以劝阻，阐述我国宗教政策。**( )**

A.是 **B.**否

52.导游将物品转交收件人后，收件人要出具收据，注明收到物品的名称、品牌和数量。( )

A.是 **B.**否

53.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

54.

A.是 **B.**否

55.导游工作是旅游接待服务的核心和纽带。**( )**

A.是 **B.**否

56.团体旅客要取消乘坐火车计划，退票须在开车前 **24** 小时办理。**( )**

A.否 **B.**是

57.导游和旅游者交谈时一般应回避涉及年龄、婚姻、工资、财产、衣饰价格和兴趣爱好等方面话题。( )

A.是 **B.**否

58.新中国第一家旅行社是华侨服务社于 l949 年在广州成立。( )

A.否 **B.**是

59.在旅游过程中，旅游者执意要求退团，经劝说无效，可满足其要求，但应告知其未享受的综合服务费不予退还。**( )**

A.是 **B.**否

60.导游员带领老人旅游团进行参观游览时，其首要任务有两条:一是讲解景点要突出爱国主义教育，二是要特别关注老人们的安全问题．**( )**

A.是 **B.**否

61.导游工作集团中的全陪 、地陪和海外领队有着共同的利益——发展中国旅游业。

A.是 **B.**否

62.港澳同胞在中国内地若丢失**"**港澳同胞回乡证**"**，应该补办签发一次性有效的港澳同胞来往内地旅行证明。( )

A.是 **B.**否

63. 热情友好，既是道德情感，又是道德行为。 ( )

A.是 **B.**否

64.中国国际航空公司的英文代号是 **CA**。(　　)

A.是 **B.**否

65.

第 **79** 题 导游活动作为一种服务形态，古已有之，但还不能理解为现代意义上的导游服务，这主要是因为其不具有专职性、经济性和有组织接待性的属性。 (　　)

A.是 **B.**否

66. 导游人员不应在旅游活动的初期阶段就告诉旅游者具体的日程安排，以免他们提出 不同意见。 (　　)

A.是 **B.**否

67.旅游者要求调换不同朝向的同一标准的客房 ，一般情况下导游人员应婉拒。 【 】

A.是 **B.**否

68.外国游客在旅游活动结束之后要求继续留下旅游，如签证已到期，导游应委婉拒绝。(　　)

A.是 **B.**否

69.要约是指要约人希望和他人订立合同的意思表示。

A.是 **B.**否

70.避暑山庄的修建充分利用了自然地貌，加上人工精巧设计，以小见大，表现了一种自然的美，意境的美。【 】

A.是 **B.**否

四、填空题(5 题)

71.

第 **10** 题 世界旅游组织 **1998** 年预测，在今后的十年里，增长最快的市场将是休闲旅游，其发展趋势是_____，而不是购买现成的产品。

72.第 **9** 题 我国公民的职业道德是_____、_____、办事公道、服务群众、奉献社会。

73.与其他职业语言相比，导游语言具有“_____”的特点。

74.

75.湖北素有____ 之称，其中面积最大的湖泊有洪湖、东湖、长湖、梁子湖、斧头湖等。

参考答案

1.B 大型旅游团的主要特征有：人数多；行动统一；标准一致；日程紧张；从众心理明显。

2.C

3.B

4.D 旅行社责任险是一种由旅行社向保险公司支付保险费，保险公司对旅行社在从事旅游业务经营活动中，致使旅游者人身、财产遭受损害的这类应由旅行社承担的责任，承担赔偿保险金责任的险种。从定义上可以分析出，旅行社是按旅游者人数投保的。

5.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。

6.DD

[解析]由于不可抗力是发生在旅行社延迟履行义务之后，所以旅行社需要承担相应责任。

7.A

8.D

9.A

与其他要掌握的知识相比，史地文化知识是导游应掌握的最基本的知识。

10.C 虚实结合法中的**“虚”**指的是与景观有关的民间传说、神话故事、趣闻逸事等。

11.C

12.D

13.D

14.B

15.B

16.C

17.A 在不同的场合，对不同的人要说不同的话，这是交谈的一个基本准则。日本专家把说话能力分解成五个因素：语气**(S)**、用词**(W)**、内容**(I)**、感情**(E)**、技巧**(T)**。在不同场合下，面对不同的人，需要改变这五个因素，这样能获得较好的交流效果。如初次见面时，其方程式是**S>I>W>T>E**，其含义是：初次与对方交谈，最重要的是选择适当的语气**(S)**。

18.C 海外领队是指经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

19.B 急性心肌梗死发病较急，患者自感胸部持续剧烈疼痛**(**有的不痛**)**，面色苍白，嘴唇发紫，大汗淋漓，呼吸困难，脉搏细弱，心律不齐，心动过速，恶心呕吐等。急性脑梗死和脑出血发病也较急，患者出现头痛、眩晕、呕吐，继之神志不清、口眼歪斜、上下肢偏瘫。

20.B 证件、财物等贵重物品被盗等都属治安事故。

21.B

22.B 综合法是把分析的对象或现象的各个部分、各种属性联合成一个统一的整体。

23.D

24.C 旅游活动中若有旅游者突然生病，通常情况下由全陪、领队及患者亲友将其送往医院，地陪则带团继续游览。

25.B 导游人员全面的知识体系中，作为导游服务的“原料”，是导游人员的看家本领的知识是史地文化知识。

26.C

导游人员应尊重游客及领队的隐私权，避免与其同住一室及经常出入，同时，要严格按照接待计划提供服务，不可携带自己的亲友随团，以免影响其他游客。因此，答案选 **C**。

27.A
28.B
29.B
30.B

旅游者的口头宣传主要是间接创收，对直接创收没影响。

31.ABCD
32.BD

哈尔滨和宁波不是中国公安部授权的口岸签证机关所在地。

33.CD
34.ABD
35.ABCD
36.BD
37.ACD
38.N
39.ABCDE
40.ACD
41.ABCD
42.BC

当即将离开某地时，导游应劝阻游客自由活动，游客要去环境复杂地方时，导游也应劝阻。

43.ABCD
44.ABCDE
45.ABCD
46.ACD

知识，语言、服务技能是导游能力的三要素，故不选 **B**。

47.ABD
48.AD
49.ABC
50.ABCD

51.Y
52.Y

53.N
54.N
55.Y
56.N

须在开车前 **48** 小时办理。

57.N 兴趣爱好不属于隐私话题，不需要回避。

58.N

华侨服务社是在厦门成立的。

59.Y
60.N
61.N

62.N 港澳同胞在中国内地若丢失“港澳同胞回乡证”，应该补办签发一次性有效的中华人民共和国入出境通行证。

63.Y
64.Y
65.Y
66.N
67.N
68.Y
69.Y
70.Y

71.个人制定旅游线路

72.爱岗敬业 诚实信用

73.快、急、难、杂

74.应税物品

75.千湖之省山东省泰安市导游资格导游业务

学校:_____ 班级:_____ 姓名:_____ 考号:_____

一、单选题(30 题)

1.大型旅游团队的主要特征不包括( )。

A.人数多 B.标准不一致 C.日程紧张 D.行动统一

2.

第 24 题 （　　）是集体主义原则在导游职业活动中的具体体现。

A．团结协作、敬业爱岗
B．光明磊落、沉着冷静
C．团结协作、顾全大局
D．尽职尽责、忠于职守

3.

赵州桥是世界上现存最早、保存最好的巨大石拱桥，1961 年被国务院列为第一批全国重点文物保护单位，以其高超的造桥技术和首创的、独特的桥形在中外桥梁建筑史上占有十分重要的地位，采用的桥形结构是 【 】

A．平肩拱

B．敞肩拱

C．环肩拱

D．弧肩拱

4.旅行社采取**( )**投保的方式，向保险公司投保旅行社责任保险。

A.按月份 **B.**按季节 **C.**按年度 **D.**按旅游者人数

5.

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

6.某旅行社组织游客前往泸沽湖游览，但由于导游擅自安排游客参观多家购物店，导致原本上午出发推迟到下午，结果在去的路上遇到泥石流封路，造成游客无法前往泸沽湖游览， 下列说法正确的是**( )**。

A.旅行社不承担责任，因为泥石流是不可抗力

B.旅行社需要承担所有责任

C.责任应由导游承担而不是旅行社承担

D.旅行社需要承担相应责任因为有延迟履行义务后发生不可抗力的，不能成为免责事由

7. 导游讲解主要是通过**(　　)**来表达的。

A. 语言 **B.** 表情 **C.** 手势 **D.** 动作

8. 全陪在接受旅游团的接待任务后，首先要（　　），以便提供针对性的服务。

A. 认真地与领队核对、商定日程

B. 制订出合理的活动日程

C. 提前抵达旅游团入境口岸，同地接社取得联系

D. 认真查阅接待计划，研究旅游团成员的特点

9.导游人员应掌握的最基本的知识是（　　）。

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/566003012052010121