

四)

填空题]

一、 判断题(判断下列各题的对错正确填 错误填 “×每”小题 0.5 分,共 20 题)

1.旅游者的投诉涉及某家餐馆提供饭菜的质量问题,应转送有关部门处理,由餐馆向旅游者赔礼道歉,或依法承担赔偿责任,这样的投诉通常与旅行社无关 [判断题]

对
错 (正确答案)

答案解析：实际工作中,旅游者在向旅游行政管理部门提出投诉前,通常会先向导游人员进行口头的投诉,而通常这种投诉都涉及旅行社提供的旅游产品不符合规格。

2.选择性旅游也可称为小包价旅游 [判断题]

对 (正确答案)
错

3.导游人员要有承担责任的勇气,当旅游团中出现问题、旅游者不满时,导游人员应该向旅游员应该向旅游者及时诚恳地道歉。 [判断题]

对 (正确答案)
错

4.在一般情况下,入境旅游团离开中国后,继续留在中国旅游的旅游者,与接待旅行社已经 Y 有关系,导游人员不必再为其提供服务。 [判断题]

对 (正确答案)
错

,导游人员应满足其要求。导游人

员时间也可陪同前往。 [判断题]

对 (正确答案)

错

6.接待学生旅游团,该团导游人员可以多安排一些活动,将运动量大的活动安排在最初二天之内。 [判断题]

对 (正确答案)

错

7.旅游服务产品的特征是实物和服务同为产品构成的主体 [判断题]

对 (正确答案)

错

8.旅游团有两位游客要求住更高星级的饭店,如果他们愿意支付差价和原订饭店的损失费,高星级饭店又有空房,导游人员可以满足他们的要求 [判断题]

对 (正确答案)

错

9.投保了旅游意外险的旅游者,在旅游期间人身、财产因自然灾害遭受损害,可获得保险公司按合同协定的相应赔偿。 [判断题]

对 (正确答案)

错

10.从事食品生产和经营的人员,每年必须进行健康检查,取得健康证明后方可从事该行业的工作。 [判断题]

对 (正确答案)

错

11. ,只要有空余时间,导游人员不应阻止 [判断题]

对

错 (正确答案)

游客要求单独外出购物的,在自由活动时间应尽力帮助,当好购物参谋。如建议去哪家商场,协助联系出租车,写便条,让其带上等,在离开本地当天要劝阻,以防误机(车、船)。

12.全陪带团来到家乡,与领队商量后离团一天回家探视父母,后被告发,说他犯了“中止活动”的错误。 [判断题]

对

错 (正确答案)

答案解析: 中止导游活要求:(1)必须在导游活动结束之前;(2)必须是擅自中止;(3)必须是彻底中止。

13.全团旅游者要求调换文娱活动项目,地陪应报告地接社,积极协助调换,但在办妥之前,地陪不要轻易许诺。 [判断题]

对 (正确答案)

错

14. 一国公民进入另一个主权国家,若不知道如何选择海关通道时,最好选择申报红色通道通关,以免麻烦。 [判断题]

对 (正确答案)

错

15. 导游人员接待侨胞时可以介绍他们希望知道的一切情况,帮助他们更多地了解祖国。 [判断题]

对

错 (正确答案)

但不是介绍一切他们希望知道的情况

16. 确认旅游团所乘交通工具抵达的准确时间,一般情况下应在火车、轮船预定到达时间前 2 小时向问讯处询问。 [判断题]

对

错 (正确答案)

答案解析：确认旅游团所乘交通工具抵达的准确时间,一般情况下应在火车、轮船预定到达时间前 1 小时向问讯处询问。

17. 游客要求旅行社或导游员帮其转递物品或信件时,可以答应此要求。 [判断题]

对

错 (正确答案)

答案解析：一般情况下,导游人员应婉拒,若确有困难,需要帮忙,这需要导游审时度势、判断准确并妥善处理

18. 轻微事故是指一次事故造成旅游者轻伤,经济损失在 1 万元以下者。 [判断题]

对 (正确答案)

错

19.获取导游人员资格证书满 2 年,考核、考试合格者晋升为中级导游人员 [判断题]

对

错 (正确答案)

答案解析：在取得导游资格证书满 3 年,或具有大专以上学历的取得导游证满 2 年,报考前 3 年内实际带团不少于 90 个工作日,经笔试《导游知识专题》《汉语言文学知识》或《外语》,合格者晋升为中级导游

20. 全陪与首站地陪一起提前 1 小时到达接站地点,迎候旅游团。 [判断题]

对

正确答案)

全陪与首站地陪一起提前半小时到达接站地点,迎候旅游团

二、单选题(下列各题只有一个正确答案,每小题 0.5 分,共 45 题。)

1.某导游人员在导游服务中过多地关照部分游客,引起了另一些游客的不悦,导游人员察觉后,便主动地多接触这些游客,并给予关照和帮助,逐渐使这部分游客冰释前嫌。这种道歉技巧是 () [单选题]

- A.柔和式道歉
- B.迂回式道歉(正确答案)
- C.自责式道歉
- D.引申式道歉

答案解析: 迂回式道歉是指导游人员在不便于直接、公开地向游客致歉时,而采用其他方式求得游客谅解的一种技巧。如本题的情况。

2.依据心理学中的“近因效应”在树立导游形象上要注意 () [单选题]

- A.重视“第一印象”
- B.维护良好形象
- C.不要树立反面形象
- D.留下美好的最终印象(正确答案)

答案解析: 心理学中有一种“近因效应”它是指在人际知觉中,最后给人留下的印象因时间距离最近而对人有着强烈的影响。国外一些旅游专家有这样的共识:旅游业最关心的是其最终的产品——游客的美好回忆。导游人员留给游客的最终印象也是非常重要的。若导游人员留给游客的最终印象不好,就可能导致前功尽弃。

3. () 不仅是导游人员必须遵守的一项基本道德规范,也是社会主义各行各业必须遵守的基本行为准则。 [单选题]

- A.公私分明,诚实善良

,自尊自强(正确答案)

C.团结协作,顾全大局

D.一视同仁,不卑不亢

爱国爱企,自尊自强不仅是导游必须遵守的一项基本道德规范,也是社会主义各行各业必须遵守的基本行为守则

4.重症中暑会出现昏倒、皮肤干热,体温超出()等症状。 [单选题]

A.38

B.39℃

C.40℃(正确答案)

D.42℃

答案解析: 重症中暑会出现昏倒、痉挛或皮肤干热,体温超过40℃等症状。

土家族姑娘山歌唱得特别好,她们的歌声就像百灵鸟的声音一样优美动听。”这种比喻是()。 [单选题]

A.使语言简洁明快的比喻

B.使自然景物形象化的比喻

C.使抽象事物形象化的比喻(正确答案)

D.使人物形象更加鲜明的比喻

答案解析: 比喻就是用类似的事物来打比方的一种修辞手法,它有几种形式。本题这个例子是使抽象事物形象化的比喻。土家族姑娘的歌声是抽象的,这里将其比喻为百灵鸟鸣叫的声音就形象化了。

6.既是海外旅行社的代表,又是游客的代言人的导游人员是() [单选题]

A.领队(正确答案)

B.全陪

C.地陪

海外领队是经国家旅游行政部门批准组织出境旅游的旅行社的代表,是出境旅游团的领导者和代言人。

7.导游讲解中,多用于表示兴奋、激动、惊叹、疑问等感情状态的语调是()。 [单选题]

A.升调(正确答案)

B.降调

C.平调

D.直调

答案解析: 升调多用于表达兴奋、激动、惊叹、疑问等感情状态。

8.长度换算单位 海里”属于() [单选题]

A.公制

B.市制

C.英制(正确答案)

D.美制

答案解析: 世界上的度量衡有公制和英美制,中国还有市制。中国市制市里,英美制英里,英制海里

9.中国国际航空公司的英文代码是() [单选题]

A. CA(正确答案)

B. MU

C. CZ

D. MF

答案解析: CA 中国国际航空,MU—中国东方航空,CZ 中国南方航空,MF—厦门航空。

,较为理想的语速应控制在每分钟 () [单选题]

- A.150 字
- B.160 字
- C.180 字
- D.200 字 (正确答案)

在导游讲解中,较为理想的语速应控制在每分钟 200 字左右。当然,具体情况不同,语速也应适当调整。

11.世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动出现于 () [单选题]

- A.1841 年
- B.1845 年
- C.1846 年 (正确答案)
- D.1865 年

答案解析: 1846 年,托马斯·库克亲自带领一个旅行团到苏格兰旅行。旅行社为每个成员发了一份活动日程表,还为旅行团专门配备了向导,这是世界上第一次有商业性导游陪同的旅游活动,导游服务作为一种职业正式登上了历史的舞台。

12.地方导游员在阅读接待计划时,要对其中的重点或疑难之点做 () [单选题]

- A.汇报
- B.记录 (正确答案)
- C.分析
- D.评估

答案解析: 地陪在接到旅游团接待计划后,应认真阅读、思考,详细、准确地了解旅游团在当地的活动项目和要求,对其中的重点或疑难之点要做记录。

13.旅行社产品最主要的表现形式是 () [单选题]

- A 产品销售
- B.产品设计

(正确答案)

D.旅游接待

旅行社产品是旅行社根据市场需求,通过采购景点、交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等单项服务产品进行组合,向游客提供的旅游线路产品。所以旅行社产品最主要的表现形式是旅游线路。

14.导游人员为调节游客在旅游过程中的心理状态所提供的服务称为 () [单选题]

A.规范化服务

B.个性化服务

C.情绪化服务 (正确答案)

D.理性化服务

答案解析: 心理服务亦称情绪化服务,是导游人员为了调节游客在旅游过程中的心理状态所提供的服务。

15.旅游管理专家在考核导游人员时,坚持 A·S·K 的原则,其中 是指导游人员的 ()。 [单选题]

A.态度

B.学识 (正确答案)

C.技能

D.品质

答案解析: (attitude)——即导游人员的工作态度;“S”(Skill)——是指导游技巧和能力;“K”“Knowledge)——是指知识的深度和广度

16.在接待入境旅游团(者)时,全陪通常应提前 () 到达接站地点,与首站接待的地陪一起 [单选题]

A.15 分钟

B.半小时 (正确答案)

C.45 分钟

接入境旅游团时,全陪应在接团前一天,与首站接待社联系,了解接待工作详细安排情况。与首站地陪一起提前半小时到达接站地点,迎候旅游团

17.下列话题中,不属于导游人员与游客谈话禁忌的是 () [单选题]

- A.疾病
- B.对方隐私
- C.兴趣爱好 (正确答案)
- D.国家机密

答案解析: 导游人员与游客谈话忌谈疾病、对方隐私、国家机密,可通过兴趣爱好的交谈拉近与游客的距离

一句话能把人说笑,也能把人说跳。”导游人员与游客说话应使用 ()。 [单选题]

- A.礼貌语言
- B.规范语言
- C.形象语言
- D.柔性语言 (正确答案)

答案解析: 导游人员有时一句话说好了会使游客感到高兴;有时一不小心,甚至是无意中的一句话,就有可能伤害游客的自尊心。因此,导游人员在与游客交往时必须注意自己的语言表达方式,与游客说话要避免使用“铿锵有力”“掷地有声”的刚性语言。要尽量使用“柔性语言”。

19.地陪到达机场后,若得知所接旅游团所乘航班晚点时间较长,地陪应该 ()。 [单选题]

- A.继续在机场等待
- B.立即将情况报告接待社 (正确答案)
- C.与司机商量返回
- D.立即将情况报告组团社

,应再次通过 App 向问讯处或航班(车次)抵达显示牌确认航班(车次)抵达的准确时间。如被告知所接航班(车次)晚点,但推迟时间不长,地陪可留在接站地点继续等候旅游团;如推迟时间较长,应立即将情况报告接待社有关部门,听从安排。

20.导游讲解要有具体的指向,不能空洞;讲解资料应突出景观特点,简洁而充分。这说明导游讲解应 ()。 [单选题]

- A.言之有神
- B.言之有理
- C.言之有据
- D.言之有物 (正确答案)

答案解析： 导游讲解应言之有物。导游讲解要有具体的指向,不能空洞无物。讲解资料应突出景观特点,简洁而充分。可以充分准备,细致讲解,不要东拉西扯,缺乏主题,缺乏思想,满嘴空话、套话。导游人员应把讲解内容最大限度地“物化”使所要传递的知识深深地烙在游客的脑海中,实现旅游的最大价值。

21.中国银行发行的外汇长城万事达卡是 () [单选题]

- A.地方卡
- B.国际卡 (正确答案)
- C.白金卡
- D.贷记卡

答案解析： 中国银行的外汇长城万事达卡是国际卡,人民币万事达信用卡和中国工商银行的牡丹卡是地区卡。

22.TPO 原则是人们着装的总原则,其中 T 是指。 () [单选题]

- A.类型
- B.时间 (正确答案)
- C.地点
- D.场合

,即着装要考虑到:time(时间)、place (地点) Occasion (场合)

23.相比全包价旅游产品而言,小包价旅游产品的 () [单选题]

- A.价格更高 (正确答案)
- B.服务更细
- C.品质更优
- D.时间更长

答案解析: 小包价旅游所需的服务项目一般无优惠,即使个别服务项目有,但优惠的幅度也比全包价小。因此,相比全包价旅游产品而言,小包价旅游产品要贵一些。

24.“长江是中国第一长河,名列世界第三”这种逻辑方法是 () [单选题]

- A.分析法
- B.综合法
- C.比较法 (正确答案)
- D.归纳法

答案解析: 比较法是对两种或两种以上同类的事物辨别其异同和高下的方法。“长江是中国第一长河,世界第三长河”。长江的长度仅次于非洲尼罗河和南美洲的亚马逊河,这段导游词运用比较法得出长江在中国和世界的排名。

25.乘船游览长江、黄河,会唤起游客的思旧怀古之情,使游客产生深沉崇高的历史责任感。这种审美感受是 () [单选题]

- A.赏心悦目
- B.悦耳悦目
- C.悦心惬意
- D.悦志悦神 (正确答案)

答案解析: 悦志悦神,是指审美主体在观照审美对象时,经由感知、想象、情感、理解等心理功能交互作用,从而唤起的那种精神意志上的昂奋和伦理道德上的超越感。它是审美感受的最高层次,体现了审美主体大彻大悟,从小我进入大我的超越感,

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/748133040117006126>