

四川省内江市导游资格导游业务

学校:_____ 班级:_____ 姓名:_____ 考号:_____

一、单选题(30 题)

1.欢迎词要因人、因时、因地、因事而异，不可千篇一律，但()是致欢迎词不变的核心。

A.热情 B.积极 C.真诚 D.诚实

2.《中华人民共和国出入境通行证》由广东省公安厅签发，有效期为()年。

A.2 B.3 C.5 D.10

3.导游接一个日本旅游团从贵阳回凯里途中，结合贵新高速路上建筑桥梁多的实际，向游客认真介绍了中国的桥、贵州的桥及贵州的桥城，还讲了鲁班修桥的故事，所使用的导游方法是()。

A.分段讲解法 B.虚实结合法 C.比较法 D.突出重点法

4.一游客购物返回酒店后，因对商品款式不满意，要求导游员帮他退换，导游人员应()。

- A.告诉客人商品不能退换
- B.以没有时间为由让客人自己去
- C.告诉客人其要求超出了导游服务范围
- D.陪同前往，帮助客人和商店交涉

5.如果是食物中毒，小王应该()处理。

A.设法催吐 B.让食物中毒者喝水，以加速排泄，缓解毒性 C.立即将患者送医院抢救 D.请医生开具诊断证明

6.旅游签证属于()，在中国为“L”签证。

A.公务签证 B.普通签证 C.礼遇签证 D.外交签证

7.导游服务中()的特点要求导游人员有高度的责任感和敬业精神，以及较强的心理自控能力。

A.关联度高 B.独立性强 C.复杂多变 D.脑体高度结合

8.民航规定，在飞机离站前 24 小时之内 2 小时前申请退票，收取票价()的退票手续费

A.5% B.10% C.20% D.50%

9.出境旅游领队、全陪、地陪和讲解员所共有的职责是()。

A.落实旅游合同 B.维护安全 C.组织协调工作 D.联络工作

10.

公元 208 年，左右东汉天下的军事集团主要是 【 】

A. 袁、曹、刘集团

B. 曹、刘、孙集团

C. 刘、孙、袁集团

D. 孙、曹、袁集团

11.

第 40 题 天气预报美国纽约为 50°F ，则它等于 ()。

- A. 5°C
- B. 10°C
- C. 18°C
- D. 32°C

12.全国青联旅游部成立于()。

A.1957 年 B.1974 年 C.1979 年 D.1980 年

13. 入境的有效证件中，“L”字证件是属于什么证件?()。

- A.是发给来中国旅游、探视或私人事务入境人员的签证
- B.是发给经中国过境人员的签证
- C.是发给来中国留学进修人员的签证
- D.是发给来中国考察、经商、讲学人员的签证

14.随成人旅行的、身高为 1.1~1.4 米的儿童不可半价购买 ()

A.客票 B.卧铺票 C.加快票 D.空调票

15.

为了预防旅游者丢失证件、行李、钱物，导游人员应多做的工作是

【 】

- A. 劝阻
- B. 提醒

C. 预报

D. 保护

16. 山海关四座城门中，气魄最大、保存最完整的是()

A. 镇东门 B. 望洋门 C. 迎恩门 D. 威远门

17. 导游在游客面前第一次真正的亮相是在()时候。

A. 致欢迎词 B. 认准旅游团 C. 集体登车 D. 首次沿途导游

18. 下列不属于治安事故的是()。

A. 坏人的骚扰 B. 偷窃 C. 诈骗 D. 失火

19. 面对个别外国游客攻击和污蔑言论，导游人员应该()。

A. 耐心解释 B. 请领队协助调解 C. 不卑不亢，求同存异 D. 严正驳

斥

20.

中国唯一兼有汉地佛教和藏传佛教的佛教圣地是 【 】

A. 四川峨眉山

B. 安徽九华山

C. 浙江普陀山

D. 山西五台山

21.

第 48 题 () 现已成为全世界人际交往中最常见、最普遍的见面礼。

- A. 鞠躬礼
- B. 合掌礼
- C. 拥抱接吻礼
- D. 握手礼

22.

第 18 题 导游人员在向外国游客提供导游服务的同时，又肩负着 () 的重任。

A.“形象工程” B.“代言人” C.“民间大使” D.“领导者”

23.下列哪一种中药材不准出境 () 。

A.冬虫夏草 B.人参 C.麝香 D.鹿茸

24.

第 24 题 对导游音质总的要求是 ()。

- A. 温柔、甜美
- B. 醇厚、圆润
- C. 明亮、柔和
- D. 优美、自然

25.地方导游服务程序是 () 。

A.从旅行社接受旅游团接待任务起，到旅游团离开本地，并做完善后工作为止

B.从接受旅行社下达的旅游团接待任务起，到旅游团离开本地，并做完善后工作为止

C.从接受旅行社下达的旅游团接待任务起，到旅游团离开本地为止

D.从旅游团抵达起，到旅游团离开本地为止

26.如果司机酒后驾车，导游应（ ）。

A.要求司机休息 B.请求调换司机 C.自己顶替开车 D.拒绝提供服务

27. 导游人员没有按预定航班(车次、船次)时刻迎接旅游团(者)导致旅游团(者)滞留后，无导游人员迎接的现象称为（ ）。

A. 错接 B. 误接 C. 漏接 D. 空接

28.旅游者携带中药材、中成药出境，前往港澳地区的，总值限人民币（ ）元。

A.100 B.150 C.200 D.250

29.游客丢失了钱物，导游首先应()。

A.与领队协商处理办法 B.及时报告旅行社，听取指示 C.立即报告公安部门 D.稳定失主的情绪并帮助其回忆

30.以中餐形式宴请客人时，一般是主人和客人围着圆桌而坐，人的位置通常是（ ）。

A.朝向门口 B.在主宾的右侧 C.在主宾的左侧 D.在主宾不远的地方

二、多选题(20 题)

31.以下对旅游资源特征的叙述，正确的是（ ）。

A.地域性 B.不可转移性 C.脆弱性 D.客观性

32.

第 56 题 无特殊情况，导游人员的站姿中，符合礼仪规范的动作有（ ）。

- A. 身体直立，挺胸收腹
- B. 双肩后展，两臂自然下垂(除手持话筒外)
- C. 两脚呈“V”字型站立
- D. 双手放在口袋中
- E. 双臂相绕置于胸前

33.导游服务在未来将出现以下趋势()。

A.导游知识的密集化 B.导游内容的高知识化 C.导游方法多样化 D.导游手段科技化

34.调整因为我方原因致使游客产生不良情绪的方法有()。

A.补偿法 B.触景生情 C.分析法 D.转移注意力法

35.下列旅游安全事故中属于业务事故的是（ ）。

A.误机事故 B.错接事故 C.行李遗失事故 D.旅游者走失事故

36.游客旅游期间，常常因（ ）而患病。

A.劳累 B.水土不服 C.年老体弱 D.突发病

37.导游人员应从（ ）等方面了解游客的心理。

A.人口统计特征 B.分析所处的地理环境 C.参团和出游动机 D.不同的个性特征 E.分析心理变化

38.

第 63 题 在自由活动时，导游人员应（ ）

- A. 提醒旅游者不要走散
- B. 提醒旅游者不要走得太远
- C. 要经常清点人数
- D. 提醒旅游者不要回饭店太晚
- E. 提醒旅游者不要去过于热闹、拥挤和秩序乱的地方

39.全陪和地陪在旅游活动中所共同的职责是（ ）。

- A.维护安全 B.处理问题 C.宣传、调研 D.耐心解答游客的问询

40.出境签证包括()。

- A.团体签证 B.个人签证 C.落地签证 D.另纸签证

41.入境旅游业务与出境旅游业务的主要区别在于()。

- A.旅游主体不一样
- B.旅游客流的流向不一样
- C.出境旅游业务的具体操作程序非常繁琐，比入境业务要复杂得多
- D.旅游消费的流动方向不一样

42.旅游团抵达后，地陪应做好（ ）等工作。

- A.认找旅游团 B.清点行李 C.实到人数 D.集合登车

43.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

44.游客自发组织参加娱乐性舞会，作为地陪（ ）。

- A.可代为购票 B.应陪同前往 C.无陪舞义务 D.不要参加

45.

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

46.

第 70 题 导游与游客交往应遵循（ ）原则。

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

47. 导游员下团后，要认真做好后续工作，具体有（ ）。

A. 处理遗留问题 B. 归还物品 C. 财务结算 D. 总结工作

48. 导游对游客提出的个别要求，不管其难易程度如何，也不管其合理与否，都应（ ）。

A. 给予足够的重视 B. 及时给予处理 C. 合情合理地给予处理 D. 注意方式、方法和技巧

49.

第 51 题 在间接创收方面，导游人员通过良好的服务，可以（ ）。

- A. 招徕回头客
- B. 扩大客源
- C. 满足旅游者需求
- D. 促进经济交流
- E. 促销商品

50.现代旅游业的三大支柱是（ ）。

- A.旅游景点 B.旅游交通 C.旅行社 D.旅游饭店

三、判断题(20 题)

51.导游员在与游客一起参加的鸡尾酒会上，其饮酒量不应超过自己酒量的 1/2。

- A.是 B.否

52.

- A.是 B.否

53.文物购销业务由文化行政管理部门统一管理。（ ）

- A.是 B.否

54.当旅游者由于宗教信仰、生活习惯、身体状况等原因，提出饮食方面的特殊要求时，导游人员应该不折不扣地满足其要求。（ ）

- A.否 B.是

55.维吾尔族人在服饰方面禁忌短小，在睡觉时，忌头西脚东。【 】

- A.是 B.否

56. 关于浮桥的最早记录见于山东沂南汉墓画像石上。【 】

A.是 B.否

57.13 · 旅客误机纯属责任事故。 ()

A.是 B.否

58.

A.是 B.否

59.导游服务的特点之一是脑体结合双重应付。 【 】

A.是 B.否

60.旅游团队的人数在 10 人以上。

A.是 B.否

61.导游员在引导游客购物时，应在旅游合同允许的范围内进行。()

A.是 B.否

62.人们握手时应低头哈腰或与他人打招呼。()

A.是 B.否

63.不卑不亢，一视同仁是导游员正确处理公私关系的一种行为准则。

()

A.是 B.否

64.如果境外旅游者打算购买古玩和中草(成)药，地方导游应告知我国海关的有关规定。()

A.是 B.否

65. 旅游者因患病或家事、工作上急需等特殊原因，要求提前离开旅游团并中止旅游活动，导游员可以答应其要求。（ ）

A.是 B.否

66.对于明知故犯者，应讲清道理，指出错误之处，并根据其违法行为的性质、危害程度，确定是否报有关部门处理。（ ）

A.是 B.否

67.全国导游人员资格证书由国家旅游局统一印制，证书在全国有效。（ ）

A.是 B.否

68.12 导游人员的讲解除了受到时间限制外，还受到地点的限制。（ ）

A.是 B.否

69.在海上乘船游览突遇海啸时，导游应要求船只尽快回港、靠岸。（ ）

A.是 B.否

70.新中国成立后，继第一家华侨服务社成立后，上海、天津、杭州、广州等地也成立了华侨服务社。（ ）

A.是 B.否

四、填空题(5 题)

71.

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 8 题 误机(车、船)属重大事故，如是责任事故，具体表现为导游人员没有认真核实_____，班次已变更但_____有关人员没有通知导游人员等。

74.

第 1 题 旅游车驶至下榻饭店，地陪应在旅游者下车前向全体成员讲清并提醒其记住_____、_____地点和集合时间。

75.旅游业是社会化很强的综合性行业，既体现其经济属性，也体现出特有的____和文化性。

参考答案

1.C

欢迎词不变的核心是真诚。

2.C

3.B

4.D 旅游者购物后发现是残次品、废品、计价有误或对所购商品不满意，要求导游员帮其退换时，导游员应积极协助，必要时陪同前往。

5.ABCD 发现旅游者食物中毒时，导游员应该设法催吐，可以让患者多喝水以加速排泄，缓解毒性；同时尽快将患者送医院治疗，请医生开具诊断证明；另外还要迅速报告旅行社并追究供餐餐厅的责任。

6.B

7.C

8.B

9.B 游客的安全始终是放在第一位的，所以导游人员的共同职责就是维护游客的安全。

10.B

11.B

12.C 1979年11月16日，成立了全国青联旅游部。

13.A

14.B

15.B

16.A

山海关城平面呈四方形.有城门四个，东称“镇东门”，西称“迎恩门”，南称“望洋门”，北称“威远门”。东门即为“天下第一关”，保存最为完整。

17.A

18.D

失火属于安全事故。ABC都是治安事故。

19.D

20.D

21.D

22.C

23.C

麝香是禁止携带进出境的。

24.C

25.B

26.B

27.C

28.B

29.D

30.C

31.ABC

32.ABC

33.BCD

34.ACD 调节旅游者情绪，消除其消极情绪的方法很多，导游员要根据不同情况采用不同的方法。归纳起来，基本有以下三种：补偿法、转移注意法、分析法。

35.ABC

36.ABCD

题中四个选项都是旅游途中可能引发游客患病的原因。

37.ABCDE 导游人员应从以下几方面了解游客的心理：①人口统计特征；②分析地理环境；③参团和出游动机；④不同的个性特征；⑤分析心理变化。

38.BDE

39.ABD

C项是全陪的职责。

40.ABCD

41.ABCD 入境旅游业务和出境旅游业务的区别可提炼为：旅游主体不一样；旅游客流的流向不一样；旅游消费的流动方向不一样；出境游的具体操作程序非常繁琐。

42.AD

43.ABCD

44.AC

45.BC

46.ABCD

47.ABCD 导游员下团后，要认真做好后续工作，具体有：处理遗留问题、归还物品、财务结算、总结工作。

48.ABCD

49.AB

50.BCD

51.N

52.N

53.N

54.N

55.N

56.N

57.N

58.N

59.Y

60.N

旅游团队的人数应为 9 人。

61.Y

62.N 握手时不要左手插在裤袋里，不要边握手边拍人家肩头，不要眼看着别人或与他人打招呼，更不要低头哈腰；无特殊原因不用左手握手；多人在一起时避免交叉握手；长时间握手表示亲热，双手握住对方的手以示尊敬，但一般是双方伸手握一下即可，尤其是异性之间。

63.N

64.Y

65.N

66.N

67.Y

68.Y

69.N 发生海啸时，航行在海上的船只不可以回港或靠岸，应该马上驶向深海区，深海区相对于海岸更为安全。

70.Y

71.艰辛 贸易基础

72.沟通信息 交流思想 表达感情

73.

交通票据，旅行社

74.

车牌号码，停车

75.社会性四川省内江市导游资格导游业务

学校:_____ 班级:_____ 姓名:_____ 考号:_____

一、单选题(30 题)

1.欢迎词要因人、因时、因地、因事而异，不可千篇一律，但()是致欢迎词不变的核心。

A.热情 B.积极 C.真诚 D.诚实

2.《中华人民共和国出入境通行证》由广东省公安厅签发，有效期为()年。

A.2 B.3 C.5 D.10

3.导游接一个日本旅游团从贵阳回凯里途中，结合贵新高速路上建筑桥梁多的实际，向游客认真介绍了中国的桥、贵州的桥及贵州的桥城，还讲了鲁班修桥的故事，所使用的导游方法是()。

A.分段讲解法 B.虚实结合法 C.比较法 D.突出重点法

4.一游客购物返回酒店后，因对商品款式不满意，要求导游员帮他退换，导游人员应()。

- A.告诉客人商品不能退换
- B.以没有时间为由让客人自己去
- C.告诉客人其要求超出了导游服务范围
- D.陪同前往，帮助客人和商店交涉

5.如果是食物中毒，小王应该()处理。

- A.设法催吐 B.让食物中毒者喝水，以加速排泄，缓解毒性 C.立即将患者送医院抢救 D.请医生开具诊断证明

6.旅游签证属于()，在中国为“L”签证。

- A.公务签证 B.普通签证 C.礼遇签证 D.外交签证

7.导游服务中 () 的特点要求导游人员有高度的责任感和敬业精神，以及较强的心理自控能力。

- A.关联度高 B.独立性强 C.复杂多变 D.脑体高度结合

8.民航规定，在飞机离站前 24 小时之内 2 小时前申请退票，收取票价 () 的退票手续费

- A.5% B.10% C.20% D.50%

9.出境旅游领队、全陪、地陪和讲解员所共有的职责是 ()。

- A.落实旅游合同 B.维护安全 C.组织协调工作 D.联络工作

10.

公元 208 年，左右东汉天下的军事集团主要是 【 】

- A. 袁、曹、刘集团
- B. 曹、刘、孙集团
- C. 刘、孙、袁集团
- D. 孙、曹、袁集团

11.

第 40 题 天气预报美国纽约为 50°F ，则它等于 ()。

- A. 5°C
- B. 10°C
- C. 18°C
- D. 32°C

12.全国青联旅游部成立于()。

- A.1957 年
- B.1974 年
- C.1979 年
- D.1980 年

13. 入境的有效证件中，“L”字证件是属于什么证件?()。

- A.是发给来中国旅游、探视或私人事务入境人员的签证
- B.是发给经中国过境人员的签证
- C.是发给来中国留学进修人员的签证
- D.是发给来中国考察、经商、讲学人员的签证

14.随成人旅行的、身高为 1.1~1.4 米的儿童不可半价购买 ()

- A.客票
- B.卧铺票
- C.加快票
- D.空调票

15.

为了预防旅游者丢失证件、行李、钱物，导游人员应多做的工作是

【 】

- A. 劝阻
- B. 提醒
- C. 预报
- D. 保护

16.山海关四座城门中，气魄最大、保存最完整的是()

- A.镇东门 B.望洋门 C.迎恩门 D.威远门

17.导游在游客面前第一次真正的亮相是在（ ）时候。

- A.致欢迎词 B.认准旅游团 C.集体登车 D.首次沿途导游

18.下列不属于治安事故的是（ ）。

- A.坏人的骚扰 B.偷窃 C.诈骗 D.失火

19.面对个别外国游客攻击和污蔑言论，导游人员应该（ ）。

- A.耐心解释 B.请领队协助调解 C.不卑不亢，求同存异 D.严正驳斥

20.

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/847032136146006100>