

2022-2023 年安徽省铜陵市导游资格导游业务

学校:_____ 班级:_____ 姓名:_____ 考号:_____

一、单选题(30 题)

1.某旅游团定于晚上乘 9:30 的航班离开桂林,晚餐后部分游客提出再看一下市容。对此,地陪应该()。

A.提醒游客赶快回来,以免误机 B.请全陪陪同他们前往 C.告知他们若误机,责任自负 D.劝阻他们不要前往

2.

第 40 题 出关时,游客不了解海关的规定,在不知道如何选择通道时应()。

- A. 走绿色通道
- B. 不能走绿色通道
- C. 走红色通道或绿色通道
- D. 走红色通道

3. 导游服务的最终目标是()。

A. 耐心细致 B. 优质服务 C. 个性化服务 D. 没有投诉

4.调节游客情绪时,采用()往往是不得已之举,不能滥用。

A.触景生情法 B.分析法 C.转移注意法 D.补偿法

5.旅游团内一位旅游者在商店购买了一串价格昂贵的珍珠项链，回到饭店后高高兴兴地拿给室友看，但室友却说这串项链是假的，于是这位旅游者懊丧地去找导游人员。这时导游人员应该（ ）

A.陪同前往退货并协助交涉 B.说明商品售出，概不退换 C.积极协助，可建议其去鉴定商品真伪 D.请旅游者自行解决

6.随着旅游市场和旅游者消费观念的日趋成熟，中国公民的()，将越来越成为旅游活动的主要形式。

A.个性化旅游 B.团体旅游 C.自主旅游 D.休闲旅游

7.

第 29 题 已定妥回程国际航班座位的某旅游团计划在中国旅游半个月，该团导游员应该最迟在航班起飞前（ ）小时确认机票。

A.24 B.26 C.48 D.79

8.如果走失事故是由旅游者自身引起，导游员应对该游客进行（ ）。

A.道歉 B.安慰 C.责备 D.训斥

9.只有()才可以免除合同当事人的违约责任。

A.第三方所造成的违约 B.不可抗力 C.无不良后果 D.主观上无过错

10.

若旅行团所持机票是国际联程票，地陪和全陪应提醒领队在飞机起飞前【 】小时确认。

A. 12

B. 24

C. 48

D. 72

11.

第 15 题 国内航班，旅客持有定妥座位的联程或来回程客票，如在该联程或回程地点停留（ ）小时以上，须在该联程或回程航班离站前两天中午 12 点以前，办理座位再证实手续，否则原定座位不予保留。

A. 12

B. 24

C. 48

D. 72

12.

第 38 题 当游客要求转递食品时，导游员应该（ ）。

A.请示旅行社领导 B.实在无法推托则满足其要求 C.婉言拒绝请其自行处理 D.同意其要求请其写出委托书

13.在导游服务集体三者的关系中，最主要的是（ ）之间的合作。

A.全陪与领队 B.全陪与地陪 C.全陪、地陪与领队 D.地陪与领队

14.

第 27 题 有一位美国游客在中国游览时丢失了护照，则该游客应在（ ）

办理补办护照手续，然后再在（ ）重新办理签证。

- A. 公安局公安局
- B. 美驻华使馆公安局
- C. 公安局美驻华使馆
- D. 美驻华使馆美驻华使馆

15.

第 39 题 导游必须在送站前 () 小时与游客或散客小包价旅游团确认送站时间和地点。

- A. 12
- B. 16
- C. 20
- D. 24

16. 产生于 20 世纪 80 年代的一种旅游产品形式是 , 旅游者从不同的地方分别前往旅游目的地成团 , 按当地旅行社事先的安排进行旅游活动 , 这种旅游被称为()。

- A. 散客旅游
- B. 拼团旅游
- C. 组合旅游
- D. 半自助旅游

17.

第 40 题 丢失“港澳居民来往内地通行证”的游客 , 应到 () 开具遗失证明。

- A. 当地公安局出入境管理处
- B. 当地警察机构
- C. 当地公安局
- D. 当地接待社

18. 游览颐和园后 , 游客可能会对中国的园林大加赞赏 , 这时导游可指出 , 中国古代园林的艺术可用“抑、透、添、夹、对、借、障、框、漏”

九个字概括，并帮助游客回忆在颐和园中所见到的相应景观。这属于（ ）。

A.妙用数字法 B.画龙点睛法 C.类比法 D.制造悬念法

19.

古代文献中，《尚书·禹贡》为湖北最早的【 】书。

- A. 历史
- B. 政治
- C. 地理
- D. 农物

20.在入店服务中，协助办理住店手续和介绍饭店设施是（ ）应做好的服务。

A.全陪导游人员 B.地陪导游人员 C.领队 D.饭店工作人员

21.

导游人员在制订活动日程时应【 】

- A. 要本着满足旅游者要求，以达到他们求全、求新、求知的旅游目的
- B. 要安排适合旅游团特点的活动内容，做到面面俱到
- C. 要本着“宾客至上、服务至上”的原则，热情地将你认为当地最好的景点安排给旅游者

D. 要在活动内容的安排上留有余地、劳逸结合，要使参观、游览和购物相结合，要避免雷同

22.

第 47 题 对于乘飞机离境的旅游团，地陪应提醒或协助领队提前（ ）
确认机票。

- A. 24小时
- B. 72小时
- C. 48小时
- D. 12小时

23.旅游者上车后，导游员应有礼貌地清点人数，可以采用（ ）的方式进行。

- A.报客人姓名或客人自我介绍
- B.从第一排走到最后一排清点
- C.用手指直接指着人清点
- D.默数

24.

第 21 题 同是西方人，不同国家的人在个性、心理特征上也存在很大差别。例如，英国人主要表现为（ ）。

- A. 开朗，大方，爱结交朋友但随随便便
- B. 矜持，幽默，绅士派头十足
- C. 喜自由，易激动，爱享受生活
- D. 热情，无拘无束，热爱生活

25.导游人员的讲解用语和动作行为要文雅谦恭，让游客获得美的享受。这体现了导游讲解中的()。

- A.言之有物
- B.言之有神
- C.言之有啥
- D.言之有礼

26.

第 60 题 游客由于卫生间没有消毒而要求调换房间，导游应该 ()。

- A. 请酒店方向游客道歉并满足其换房要求
- B. 可以换房，但费用自理
- C. 向领队说明，征得同意
- D. 耐心解释，取得游客的谅解

27.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

28.海外领队是经国家旅游行政主管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，其主要职责是()。

- A.介绍情况和全程陪同、落实旅游合同、组织和团结工作、转移过程中的讲解服务
- B.介绍情况和全程陪同、落实旅游合同、组织和团结工作、联络工作
- C.介绍情况和全程陪同、转移过程中的讲解服务、组织和团结工作、联络工作
- D.介绍情况和全程陪同、转移过程中的讲解服务、落实旅游合同、联络工作

29. 为防止迷失方向，需要掌握不同的方向判定方法，有一种叫“表法”，但“表法”在南北纬度——之间地区的中午前后不宜使用。()

- A. 20030' B. 22030' C. 23030' D. 30030'

30.旅游团在旅游期间遇到交通事故，导游人员应首先()。

A.组织抢救 B.安定旅游者 C.处理善后事宜 D.保护旅游者

二、多选题(20 题)

31.选择性旅游项目的具体形式有 ()。

A.小包价旅游中的必选部分 B.晚间文娱活动 C.购物游 D.风味食品品尝

32.以下说法中， () 是不正确的。

- A.华侨回国探亲、旅游无须办理签证
- B.我国对外汇实行由国家集中管理、统一经营的方针
- C.中国银行在收兑旅行支票时收取 7·5%的贴息
- D.OK 票是已定妥日期、航班和机座的机票，无须再确认

33.

第 73 题 当北京时间 12 时整时，城市(地区)的时间为 11 时整的有 ()。

- A. 新加坡
- B. 曼谷
- C. 金边
- D. 东京

34.

第 61 题 属于天灾发生时的求救信号的是 ()。

- A. 以等腰三角形点燃的三堆火焰
- B. SOS图形信号
- C. 信号镜
- D. 红色圆圈

35.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

36.游客在旅游过程中发生了跌扭伤，应在受伤 24 小时后，出血已经完全停止时可改用热敷，以加快局部血液循环，有利于（ ）。

A.血管收缩 B.消肿止痛 C.淤血吸收 D.代谢产物

37.鲁菜中的孔府菜代表菜品有()。

A.清蒸加吉鱼 B.一卵孵双凤 C.白扒通天翅 D.糖醋黄河鲤鱼

38.D · 损害行为发生地或者结果发生地

39.导游讲解要突出重点，通常要突出（ ）。

A.具有代表性的景观 B.经景点特征和与众不同之处 C.游客感兴趣的内容 D.“.....之最”

40.在餐饮服务中，要求地陪在用餐时做到（ ）。

A.引导旅游者进餐厅 B.介绍餐厅设施、饭菜特点等 C.向领队告知地陪、全陪的用餐地点 D.巡视旅游团用餐情况

41.地陪的主要职责不包括（ ）。

A.实施旅游接待计划 B.维护安全 C.做好接待工作 D.落实旅游合同

42.当游客患病时，下面导游做法正确的是（ ）。

A.劝说游客尽量随团活动 B.征得游客的同意给其服用导游自带药 C.关心游客的病情 D.向游客讲清看病费用自理

43.全陪在上团前的必备的物质准备有（ ）。

A.相关书籍 B.必带的证件，如导游证等 C.所需结算单据 D.旅游团的接待计划、日程表等

44.

第 58 题 抵达景点时，下车前地陪要讲清并提醒旅游者记住（ ）。

- A. 旅行车的型号、颜色、标志、车号
- B. 停车地点
- C. 离开时间
- D. 游览路线
- E. 游览时间

45.导游人员在翻译时应力求做到（ ）。

A.信 B.精 C.达 D.雅

46.下列描述旅行社正确的有()。

- A.以营利为目的，从事招徕、组织、接待游客
- B.取得旅行社业务经营许可证
- C.拥有从业资格的导游员队伍
- D.为游客提供团队和非团队旅游服务等旅游业务

47.

第 69 题 属于主观原因造成漏接的是（ ）。

- A. 司机迟到
- B. 导游迟到
- C. 没看变更记录
- D. 没查对新的航班时刻表

48.导游员的基本职责是()。

- A.根据组团合同或与游客的约定，按照接待计划安排和组织游客参观游览
- B.负责向游客导游讲解，介绍中国(地方)文化和旅游资源
- C.耐心解答游客的问询，协助处理旅途中遇到的问题
- D.反映游客的意见和要求，安排游客会见、座谈等活动

49.

第 77 题 导游语言的“八要素”包括 ()。

- A. 言之有物
- B. 言之有据
- C. 言之有理
- D. 言之有情

50.漏接事故发生后，导游人员的正确处理方法是 ()。

- A.采取弥补措施，高质量地完成计划内的全部活动内容
- B.由于非地陪原因造成的漏接，地陪可不做处理
- C.由于导游责任造成的漏接，导游应实事求是地向旅游者说明情况，诚恳地赔礼道歉
- D.全陪应打电话与当地接待社联系，问清原因

三、判断题(20 题)

51. 若地陪被通知所接班次晚点，而且推迟时间较长，地陪可以立即返回旅行社。()

A.是 B.否

52. 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

53.

第 89 题 旅游者在中国境内旅游期间丢失行李，一般是导游人员的责任。()

A.是 B.否

54. 往来台湾地区通行证由中华人民共和国政府授权中国政府颁发的。()

A.是 B.否

55. 洪湖是湖北省第一大淡水湖，国家级湿地自然保护区。【 】

A.是 B.否

56. 在同一个旅游团中，年老体弱的游客希望导游能将活动日程安排得紧凑一些，以便能够观赏到更多的景点。()

A.是 B.否

57.

A.是 B.否

58.旅游活动的客体是旅游者，简称游客。

A.是 B.否

59.

A.是 B.否

60.旅游团在景点游览时，全程导游应走在旅游团的后面，招呼滞后的旅游者，并不时清点人数，以防走失。（）

A.是 B.否

61. 旅游者要求转递的物品中有食品时，导游人员应婉言拒绝，请其自行处理。（ ）

A.是 B.否

62.要根据不同游客的文化层次和审美情趣进行有针对性的讲解。（ ）

A.是 B.否

63.导游服务是一种资金密集型的服务。（）

A.否 B.是

64.当地陪须取用游客证件时，应向游客收取，用完后如数归还其本人。（）

A.是 B.否

65.重伤的游客需做手术，要求亲属签字，如亲属不在医院，导游人员可以代签。（ ）

A.是 B.否

66.旅游者要在地摊上选购古玩，导游人员应协助其购买，以防受骗。（ ）

A.是 B.否

67.可自由支配收入是指个人或家庭在一定时期内全部收入中扣除纳税、日常生活消费后的剩余收入部分。（ ）

A.是 B.否

68.旅游团离开饭店前，无特殊原因地陪应提醒游客在下午 4:00 以前办理退房手续。

A.是 B.否

69.旅游咨询服务是散客旅游服务的一种，一般会收取相应的费用。（ ）

A.否 B.是

70.联程票、往返票和卧铺票均可办理改签手续。（ ）

A.是 B.否

四、填空题(5 题)

71.旅游所提供的服务包括_____和_____。

72.旅游业具有综合性、服务性和劳动_____的特点。

73. 单项服务是旅行社根据旅游者的具体要求而提供的各种____的有偿服务。

74. 旅游者在不同的阶段，其心理变化各不相同，游览初期阶段：主要表现为求安全、求异心理；游览中间阶段：主要表现为____和求全心理；结束阶段：忙于个人事务。

75.

第 20 题 从导游服务发展趋势分析要求，未来的导游人员不仅是位能说会道、____、多才多艺的人，还要能____，有强壮的体魄，勇敢的精神，与游客一起回归大自然，参与绿色旅游活动，甚至去_____。

参考答案

1.D

2.D

3.B

4.B 将造成旅游者消极情绪的原委讲清楚，并一分为二地分析事物的两面性及其与旅游者的得失关系的方法称为分析法。但采用这种方法往往是不得已之举，不能滥用。

5.C

6.C

7.D

8.B

对于走失回来的游客，导游不应严厉批评或过多指责。

9.BB

[解析]A 项第三方所造成的违约，必须由当事人向对方赔付，再向第三方追偿。

10.D

11.D

12.C

13.D

14.B

15.D

16.C

组合旅游产生于 20 世纪 80 年代，参加组合旅游的旅游者从不同的地方分别前往旅游目的地，在旅游目的地组成旅游团，按当地旅行社事先的安排进行旅游活动。

17.A

18.B 画龙点睛法是在一般讲述的基础上用凝练的词句概况所游览景点

最精彩、最有特色之处的导游方法，这种方法能给游客留下突出印象。

19.C

20.B

21.D

22.B

23.D

24.B

25.D

26.A

27.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。

28.B

29.A

30.A 导游员在陪同旅游团(者)参观游览过程中遇到交通事故，导游员应立即拨打 **110** 和 **120** 求助，并立即组织现场人员抢救受伤的旅游者。如有可能，应立即将伤员送往距出事地点最近的医院抢救。

31.ABD

32.CD

收取的贴息应为 **7.5%**，**OK** 票超过 **72** 小时也要再确认。

33.BC

34.ABCD

35.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。

36.BCD

37.BC 鲁菜是由济南菜、胶东菜和孔府菜三个地方风味组成的一个菜系。

孔府菜由家常菜和筵席菜组成。家常菜是府内家人日常饮食的菜肴，代表菜有：诗礼银杏，一卵孵双凤，八仙过海闹罗汉，孔府一品锅，神仙

鸭子，带子上朝，怀抱鲤，花篮鳊鱼，玉带虾仁，油发豆蔻，红扒鱼翅，

白扒通天翅。**A** 项属于胶东菜，除此之外，其代表菜品还有：油爆海螺、

扒原壳鲍鱼、烤大虾、炸蛎黄等。**D** 项属于济南菜，除此之外，其代表

菜品还有：清汤燕窝、奶汤蒲菜、葱烧海参、九转大肠、油爆双脆、锅

烧肘子等。因此，答案选 **BC**。

38.CD

39.ABCD

40.ABCD

41.AD

42.CD

游客患病时，应劝其及早就医，并多休息；不能给游客药品服用。

43.BCD

BCD 中的物品是导游出团时必须带的。

- 44.ABC
- 45.ACD
- 46.ABD
- 47.BCD
- 48.ABC
- 49.ABCD
- 50.ACD

不管是不是导游的责任造成的漏接现象，导游都有积极协助解决问题。

- 51.Y
- 52.N
- 53.N

54.N 往来台湾地区通行证由中华人民共和国政府授权中国公安机关颁发的。

- 55.Y
- 56.Y
- 57.N
- 58.N
- 59.Y
- 60.Y
- 61.Y
- 62.Y
- 63.N

导游服务是一种知识密集型服务。

64.N 当地陪须取用游客证件时，应由领队向游客收取，用完后如数归还其本人。

65.N

66.N 旅游者希望购买古玩或仿古艺术品，导游员应带其到正规的文物商店购买。买妥物品后要提醒旅游者索要并保存好发票，同时不要将商品上的火漆印(如有的话)

去掉，以便海关查验。旅游者如果要在地摊上选购古玩，导游员应劝阻。

67.N

68.N

应在中午 12:00 以前办理退房手续。

69.N

旅游咨询服务不收取任何费用。

70.N

联程票、往返票和卧铺票不可办理退票。

71.直接服务间接服务

72.密集性

73.单项计价

74.懒散心理

75.能歌善舞 动手 探险 2022-2023 年安徽省铜陵市 导游资格导游业务

学校:_____ 班级:_____ 姓名:_____ 考号:_____

一、单选题(30 题)

1.某旅游团定于晚上乘 9:30 的航班离开桂林，晚餐后部分游客提出再看一下市容。对此，地陪应该()。

A.提醒游客赶快回来，以免误机 B.请全陪陪同他们前往 C.告知他们若误机，责任自负 D.劝阻他们不要前往

2.

第 40 题 出关时，游客不了解海关的规定，在不知道如何选择通道时应 ()。

- A. 走绿色通道
- B. 不能走绿色通道
- C. 走红色通道或绿色通道
- D. 走红色通道

3. 导游服务的最终目标是 ()。

- A. 耐心细致
- B. 优质服务
- C. 个性化服务
- D. 没有投诉

4. 调节游客情绪时，采用()往往是不得已之举，不能滥用。

- A. 触景生情法
- B. 分析法
- C. 转移注意法
- D. 补偿法

5. 旅游团内一位旅游者在商店购买了一串价格昂贵的珍珠项链，回到饭店后高高兴兴地拿给室友看，但室友却说这串项链是假的，于是这位旅游者懊丧地去找导游人员。这时导游人员应该 ()

- A. 陪同前往退货并协助交涉
- B. 说明商品售出，概不退换
- C. 积极协助，可建议其去鉴定商品真伪
- D. 请旅游者自行解决

6. 随着旅游市场和旅游者消费观念的日趋成熟，中国公民的()，将越来越成为旅游活动的主要形式。

- A. 个性化旅游
- B. 团体旅游
- C. 自主旅游
- D. 休闲旅游

7.

第 29 题 已定妥回程国际航班座位的某旅游团计划在中国旅游半个月，该团导游员应该最迟在航班起飞前 () 小时确认机票。

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/998052140123006061>