**导游业务题库（共200题）**

**一、判断题（判断描述正确请选A，判断描述错误请选B）**

1.1843年托马斯·库克创办了世界第一家商业性旅行社，其宗旨是“为了一切旅游公众服务”。（ ）

答案：B

2.1923年8月，上海商业储蓄银行总经理陈光甫在该行下设立了旅行部，先后组织旅游团赴杭州观光，赴海宁观潮和去日本观赏樱花。（ ）

答案：A

3.导游人员服务质量的优劣，直接影响着旅游产品的销售和国家、城市的形象。这充分体现了导游服务的信息反馈作用。（ ）

答案：B

4.图文声像导游方式不仅不会取代实地口语导游方式，而且将永远处于从属地位。（ ）

答案：A

5.我国国内、入境和出境三大旅游市场中，目前占有量最大的是出境旅游市场。（ ）

答案：B

6.全程陪同导游人员是指接受具有出境旅游业务经营权的国际旅行社的委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事出境旅游业务的工作人员。（ ）

答案：B

7.仪容仪表和仪态表现的是导游人员的外部特征，不是其内在素质的体现。它与导游人员的文化修养、职业道德和文明程度关系不大。（ ）

答案: B

8.地陪是接待旅行社的代表，是旅游接待计划在当地的执行者，在整个旅游活动中起主导作用。（ ）

答案：A

9.旅游行业的核心价值观是“游客为本、服务至诚”。它是社会主义核心价值观在旅游行业中的具体体现。（ ）

答案：A

10.在旅游过程中，导游人员要以身作则，遵守文明旅游规范，并引导旅游者开展文明旅游活动，这是导游人员的基本职责。（ ）

答案：A

11.参加团队旅游的旅游者由于某种原因要求自由活动，一般情况下，导游应该允许旅游者自由活动。（ ）

答案：A

12.握手时间的长短可根据握手双方的关系亲密程度灵活掌握，初次见面一般握手不应超过2秒钟。（ ）

答案：B

13.导游人员一般连续注视游客的时间应在1~3秒以内，以免引起游客的厌恶和误解。（ ）

答案：B

14.地陪在接团前要与旅行社计调人员核实该团客人所住房间的数目、类别、用房时间是否与旅游接待计划相符，核实房费内是否含早餐。（ ）

答案：A

15.地陪接了一旅游团，团队预计2月14日上午10:30抵达机场，由于乘地铁到机场只需要10分钟，所以地陪应于2月14日上午10:00从家出发前往机场接机。（ ）

答案：B

16.抵达景点后在导览图前，地陪应讲明游览线路、游览所需时间、集合时间和地点，以及参观游览中的注意事项。（ ）

答案：A

17.在景点游览时，全陪与地陪应分工协作，全陪带团前行，地陪应殿后，招呼滞后的旅游者，并不时清点人数，以防走失。（ ）

答案：B

18.导游工作具有涉外性，要求导游员严守国家机密，时时事事以国家利益为重，带团期间不随身携带内部文件，不向游客谈及旅行社内部事务及旅游费用。（ ）

答案：A

19.把别人的语融入自己的话语中，而不注明出处。这是引用中的意引。（ ）

答案：B

20.伸出食指往下弯曲，在中国表示数字“9”，在墨西哥表示“钱”，在日本则表示“偷窃”。（ ）

答案：A

21.导游人员对游客的发问或要求不正面表示意见，而是绕过问题从侧面予以回应或回绝，这是迂回式回绝。（ ）

答案：A

22.蛇咬伤处如果在手臂或者腿部，可以在咬伤处上方1——3厘米处用一条带子绑住，但不要切断血液循环。（ ）

答案：B

23.如果旅游团在用餐前2小时提出换餐的要求，地陪应尽量与餐厅联系，但需事先向游客讲清楚，如能换妥，差价由游客自付。（ ）

答案：B

24.如果游客看中客房内的某种摆设或物品，要求购买，导游应委婉拒绝，说明饭店的摆设是不能购买的。（ ）

答案：B

25.游客要在地摊上购买古玩时，导游人员应予以协助，以防止游客购到假冒伪劣品（ ）

答案：B

26.我国的导游员可以按照工作范围、职业性质、使用语言和技术等级对其进行分类（ ）

答案：A

27.旅游者提出小的修改意见或增加新的游览项目，导游员应及时向旅行社有关部门反映，对可能满足的项目应尽力予以安排。（ ）

答案：B

28.在游览活动中，导游员要始终和游客在一起，注意观察周围的环境，经常清点人数。( )

答案：A

29.导游讲解中的“虚实结合法”，在使用时以虚为主，以实为辅。( )

答案：B

30.节奏是导游语言艺术性的要求之一，一般是指导游讲解的语速和语音。( )

答案：B

31.境外游客患重病病危，又联系不到其家属时，一切应按使领馆的书面意见处理。( )

答案：A

32.旅游者患了一般性的感冒。导游员要关心旅游者的病情。并给旅游者一些药服用。( )

答案：B

33.未经我国宗教团体邀请和允许，不得擅自在我国境内传经布道和散发宗教宣传品。( )

答案：A

34.旅游者发现购买的是残次品，导游员应尽力协助解决，必要时应与旅游者一同前往商店交涉。( )

答案：A

35.在泰山之巅观赏云海玉盘，黄河金带、旭日东升和晚霞夕照时，观赏者采用的是动态观赏的观景赏美方法。( )

答案：B

36.对急躁型旅游者，导游员在讲解时应多讲故事和传说，少说理论和观点。( )

答案：B

37.用餐时若发现食物饮料不卫生，或有异味变质的情况，导游员首先应向旅行社汇报。（ ）

答案：B

38.濒危的和珍贵的动植物（含标本）及其种子和繁殖材料，不准出境。（ ）

答案：A

39.对于年老的游客，导游人员在进行讲解时，导游语言要注意通俗化。（ ）

答案：B

40.旅游者审美需要的多样性和审美意识的差异性，决定了导游讲解的针对性和灵活性。（ ）

答案：B

41.个性化服务是指针对旅游者个别需要在合理而可能的条件下提供的服务。（ ）

答案：A

42.导游员应该积极宣传，鼓励旅游者参加计划外的文娱活动。（ ）

答案：B

43.散客旅游产品的特点是既可组合，又可拆零，便于旅游者按各自需求进行购买。（ ）

答案：A

44.地方陪同导游人员的服务程序，是指地陪从接到旅行社的接团任务起到送走旅游团为止的全过程。（ ）

答案：B

45.OPEN票，是指旅客在乘机前须持机票和有效证件去民航办理订座手续的机票。（ ）

答案：A

46.《台湾居民来往大陆通行证》是由我国公安部门或委托的机构签发，有效期十年。（ ）

答案：B

47.第一印象的好坏，常常构成人们的心理定势，不知不觉成为判断一个人的依据，特别是长期接触。（ ）

答案：B

48.当旅游团内领队与游客之间发生矛盾时，导游人员应协助领队做好调解工作（ ）

答案：B

49.雷击发生时。可能会有些前兆，类似于受到静电的袭击，2~3秒后，强大的电击就将到来。（ ）

答案：B

50.在导游服务集体三者的关系中，最重要的是地陪与全陪之间的合作。（ ）

答案：B

**二、单选题（只有一个选项是正确的，多选、错选、不选均不得分）**

1.导游人员应将（ ）放在导游服务的第一位，它是衡量导游人员是否履行职责的基本尺度。

A.落实接待计划规定的内容 B.一视同仁、平等对待游客

C.维护游客的合法权益 D.提供个性化服务

答案：A

2.根据规定《导游人员资格证书》应由（ ）颁发。

A.当地导游协会 B.县级旅游行政管理部门

C.市级旅游行政管理部门 D.省级旅游行政管理部门

答案：D

3.据2018年1月1日起施行的《导游管理办法》规定，导游证采用电子证件形式，取得导游人员资格证，并与旅行社订立劳动合同或者在旅游行业组织注册的人员，可以通过（ ）向所在地旅游主管部门申请取得导游证。

A.全国旅游监管服务信息系统 B.地方导游协会

C.地方旅游行政管理部门官网 D.导游自由执业平台

答案：A

4.关于男士西装的着装规范说法正确的是（ ）。

A.应将商标露在外面显示西服的品牌

B.单排两粒扣式的西服上衣，应“扣上不扣下”

C.双排扣的西服要么只系中间那粒纽扣，要么系上面那两粒纽扣

D.气温低的时候，可在西装内加一件圆领的羊毛衫或羊绒衫。

答案：B

5.外国游客如需购买麝香，导游人员应该（ ）。

A.提供必要帮助 B.建议其自行处理

C.断然拒绝 D.劝阻，并告知中国海关规定

答案：D

6.导游人员在与外国友人打交道的过程中，只要对方的所作所为不危及生命安全，不违背伦理道德，不触犯法律，不损害我方的国格人格，在原则上可以对之悉听尊便，而不必予以干涉。这是日常交往礼仪中（ ）的原则。

A. 不妨碍他人 B. 不得纠正 C. 维护个人隐私 D.注意细节

答案：B

7.导游人员在形象礼仪准备时应该（ ）。

A.男导游员穿圆领汗衫 B.女导游员使用浓烈香水

C.不要吃葱、蒜等有气味的食物 D.戴漂亮贵重的饰品

答案：C

8.地陪前往机场接机，到达机场经询问旅游团乘坐的航班晚点5小时，地陪应该怎么做？（ ）

A.原地等候 B.报告旅行社，听从安排

C.回家等候 D.先完成其它工作

答案：B

9.旅游团商定好第二天的集合出发时间后，由（ ）通知饭店总台办理旅游团的叫早手续。

A.地陪 B.全陪 C.领队 D.行李员

答案：A

10.核对商定日程的时候，有部分游客提出与原日程有较大变动且涉及接待规格的要求时，导游员应（ ）。

A.婉拒 B.报告地接社 C.报告组团社 D.与领队协商

答案：A

11.领队手中的计划与地陪的接待计划有部分出入时，地陪首先应（ ）。

A.依照领队的计划 B.依照地陪的计划

C.报告组团社 D.报告地接社

答案：D

12.旅游者消费旅游产品的主要组成部分和地陪服务工作的中心环节是（ ）。

A.迎接服务 B.饭店服务 C. 参观游览服务 D.送行服务

答案：C

13.每日参观游览服务中，地陪应该提前（ ）分钟到达集合地点。

A.5 B.10 C.15 D.20

答案：B

14.地陪做风情介绍时应包括本地概况、（ ）、人口、行政区域划分、社会生活、文化传统、土特产品、历史沿革等，并在适当时间向旅游者分发导游图。

A. 气候条件 B.教育 C.历史人物 D.社会风气

答案：A

15.地陪在接小型旅游团或无领队、无全陪的散客旅游团时，要在接站牌上写上（ ），以便客人能主动与地陪联系。

A.接待社名称 B.组团社名称 C.地陪导游姓名 D.游客姓名

答案：D

16.外国旅游团抵达饭店后，分配房间的工作应由（ ）来完成。

A.地陪 B.全陪 C.领队 D.团长

答案：C

17.“大家快看，前面就是雄伟的三峡大坝”。当导游员表达兴奋、激动的情感时，其讲解语调一般是（ ）。

A．升调 B．降调 C．平调 D．直调

答案：A

18.“迎客松的主干高大挺直，修长的翠枝向一侧倾斜，如同一位面带微笑的美丽少女向上山的游客热情招手。”这段导游词运用了（ ）修辞手法。

A．比喻 B．拟人 C．夸张 D．映衬

答案：B

19.在导游讲解中，较为理想的语速应控制在每分钟（ ）字左右。

A．150 B．200 C．250 D．300

答案：B

20.苏轼《题西林壁》诗中的“不识庐山真面目，只缘身在此山中”。说明观景赏美要注意保持一定的（ ）。

A．心理距离 B．时间距离 C．空间距离 D．相对距离

答案：A

21.地陪导游带领旅游者前往峨眉山顶看佛光，如要观赏到这一自然奇景，必须把握好。

A．观赏距离 B．观赏角度 C．观赏时机 D．观赏节奏

答案：C

22.下列情况中游客提出换房，导游人员应该满足其要求的是（ ）。

A.客房内发现蟑螂 B.客房朝北光线不好

C.客房在走廊尽头离电梯近 D.要求住高档客房又拒付差价

答案：A

23.游客在旅游途中走失，一般情况下，导游服务集体中( )不参加寻找.

A.领队 B.全陪 C.地陪 D.景点导游人员

答案：C

24.带团旅行游览途中，部分旅游者提出要到途径的河里游泳，导游此时应该( ).

A.婉言劝阻，若游客坚持时不要阻拦 B.说明为了安全不能同意其要求

C.同意其要求但要陪同前往 D.可以满足，但须征得多数旅游者同意

答案：B

25.按照接待计划，一个来自云南的旅游团将于次日乘6点的早班飞机离开上海，但是饭店餐厅无法提供正常早餐，地陪导游应该( )。

A．与餐厅经理交涉，要求餐厅提早开餐 B．帮助游客提前在外卖店代购

C．请客人自行解决早餐 D．请餐厅提前准备简便餐食

答案：D

26.旅游团中一游客与同室客人发生矛盾，要求住单间，导游人员的下列做法不正确的是( ) 。

A.导游人员先请领队调解或内部调整 B.饭店如有空房，可满足其要求

C.委婉拒绝游客的要求，请客人忍耐几天 D.如果住单间，告知游客房费由提出方自理

答案：C

27.一名海外游客在离境前一天晚上找导游员，希望导游员帮她把一件贵重礼品转交给当地的朋友。面对此要求，导游员首先应（ ）。

A.向旅行社汇报，经领导同意后按规定办 B.为游客着想，立即答应游客的要求

C.婉言拒绝游客的要求 D.请游客把礼品带回，下次来再带来

答案：C

28.1982版到2014版的熊猫金银纪念币标注的重量单位都是“盎司”，2016版纪念币将计量单位改为“克”，请问1盎司等于( )克。

A.31.1035 B.30.1035 C.31.0235 D.30.0235

答案：A

29.根据我国民航部门对行李的破损赔偿规定，被托运的行李全部或者部分损坏、丢失赔偿金额每公斤不超过人民币( )元。

A.50 B.80 C.90 D.100

答案：D

30.当发现旅游团在住饭店时发生了火灾，导游员首先应( )。

A.通知领队并协助通知全体成员 B.组织救援，疏散旅游者

C.报警，拨打119 D.寻找灭火器灭火

答案：C

31.公安机关统一签发电子普通护照，在传统本式普通护照中嵌入电子芯片始于( )。

A.2011年6月15日 B. 2011年5月15日

C.2012年6月15日 D. 2012年5月15日

答案：D

32.下列护照中属于中华人民共和国普通护照的是( )。

A.发给出国的一般公民、国外侨民的护照

B.发给派往国外从事文化，经济工作人员的护照

C.政府高级官员

D.政治代表团人员、外交使节人员

答案：A

33.乘坐国际航班抵达巴黎的旅客，在飞机降落时听到广播，此刻戴高乐机场的地面温度为华氏86度，这相当于摄氏( )度。

A.26 B.28 C.30 D.32

答案：C

34.在旅游途中如果有游客被毒蛇咬伤，导游员应该马上用绳、布带或其他植物纤维在伤口上方超过一个关节处结扎，为免组织坏死，每隔( )分钟需放松一次。

A.10 B.15 C.20 D.25

答案：B

35.游客想在宗教活动场所外举办大型宗教活动，导游员应制止并告知，这类活动必须先征得举办地省、自治区、直辖市人民政府( )部门的同意。

A.宗教事务管理 B.对外事务管理

C.旅游行政管理 D.教育管理

答案：A

36.一般表现为爱交际，好相处，乐于助人，文明有礼的性格特征的是( )。

A.稳重型旅游者 B.活泼型旅游者 C.忧郁型旅游者 D.急躁型旅游者

答案：B

37.导游服务集体合作共事的基础是( ).

A.共同的服务对象、共同的兴趣爱好、共同的文化背景 共同的目标

B.共同的服务对象、共同的爱好、共同的价值观、共同的目标

C.共同的服务对象、共同的人任务、共同的目标、共同的法律基础

D.共同的服务对象、共同的文化背景、共同的任务、共同的法律基础

答案：C

38.旅游团游客王女士在某家商店看中一件服装，当时犹豫未决，回到饭店后又找到导游说还是想去购买这件服装，请小王协助，小王下列做法中，不妥当的是( )。

A积极协助 B写便条请王女士租车前往

C时间许可时陪同前往 D没有时间为由拒绝

答案：D

39.全陪小张带团在西安游览时，发现活动安排与上几站有重复，此时小张首先应该（ ）。

A.与西安地接社交涉 B.向地陪建议进行调整

C.请领队与地陪沟通 D.向组团社报告请求协助

答案：B

1. 团队中有一位客人生病了，提出要导游人帮他买药。导游人员的正确做法是（　　）。  
   A.帮他买药  B.建议他去看医生
2. C.拿自己的备用药给他服用  D.婉言拒绝

答案：B

42.漏接后的弥补工作首先应该是（　　）。

A.向游客表示赔礼道歉，争取谅解 B.给予一定的物质补偿

C.向旅行社报告 D.做好游客刁难投诉的心理准备

答案：A

43.导游员小刘带团在某市游览时，团内一名游客突患重病，且病情危重，此时小刘采取的措施中不妥当之处是（ ）。

A.立即协同患者亲友和领队送病人去急救中心或医院抢救

B.立即报告组团社和接待社

C.患者亲友及领队不必在场，但要详细记录患者治疗情况

D.随时向当地接待社反映情况，若患者家属不在身边应及时通知

答案：C

44.在核对商定日程时，当游客要求增加的新项目需要收费时，应由( )按有关规定收取费用。

A.全陪向领队或地陪讲明 B.全陪向领队、旅游者讲明

C.地陪向领队或全陪讲明 D.地陪向领队、全陪、旅游者讲明

答案：D

45.地陪向游客讲明游览线路、所需时间、集合时间和地点等注意事项的地点应该是在( )。

A.抵达景点前 B.抵达景点下车前 C.景点示意图前 D.景点出口处

答案：C

46.游客发生食物中毒，出现上吐下泻症状，此时导游员首先应该( )。

A.立即打电话报警 B.迅速报告旅行社

C.马上追究供餐单位责任 D.设法催吐

答案：D

47.一对澳门夫妇带着一名2019年8月出生和一名2018年7月出生的孩子于2020年6月乘坐郑州到深圳的飞机，单张全票价为1000元，这个家庭共应支付机票款额为( )元。

A．2000 B．2500 C．2600 D．3000

答案：C

48.中餐赴宴礼仪规范要求，按时出席宴请是礼貌的体现，一般可按规定时间提前或延后不超过( )分钟达到。

A.10 B.8 C.6 D.5

答案：D

49.外国游客若想去不对外开放的地区旅游，必须事先向所在县公安局申请( )。

A.护照 B.签证 C.通行证 D.旅行证

答案：C

50.导游员在旅游活动中要重视火灾事故的预防，如果在酒店发生火灾，导游员采取的下列措施中不正确的是（ ）

A.立即拨打119火灾报警电话 B.迅速通知领队及全团游客

C.听从工作人员指挥疏散游客 D.带领游客搭乘电梯迅速撤离现场

答案：D

51.如果个别旅游者愿意留在饭店或不随团活动，地方导游人员应问清情况并协助安排，必要时向（ ）汇报，请其予以适当的关照。

A.地接社计调部B.该团全程陪同C.饭店有关部门D.该团随行领队

答案：C

52.从接待旅游团的地陪导游人员的角度来看，地方导游服务的中心环节是（ ）。

A.各站联络服务 B.生活照料服务 C.旅游购物服务 D.参观游览服务

答案：D

53.为散客旅游者送站的导游人员必须按照与旅游者约定的时间提前（ ）到达游客下榻的饭店，协助旅游者办理离店手续。

A.20分钟 B.30分钟 C.1小时 D.2小时

答案：A

54.导游员同旅游团领队和旅游者商定活动日程是对旅游消费者的尊重，也是一种（ ）。

A.信誉 B.礼遇 C.待遇 D.荣誉

答案：A

55.下列地陪工作中，做得不恰当的是（ ）。

A.进入饭店后，地陪协助领队或全陪办理好住店登记手续

B.入住饭店时，地陪向全团介绍了饭店的主要设施情况

C.团队入住酒店后，地陪请全陪分完房后即可离开

D.地陪在结束当天活动离开饭店之前，与领队确定好第二天的叫早时间

答案：C

56.若旅游者在机场拿到行李后发现严重损坏，导游人员应告知其可在行李交付航空公司托运之日起（ ）天内向航空公司提出行李损坏问题

A.7 B.10 C.15 D.20

答案：A

57.若在分房时，团队出现单男单女现象，全陪不可采取的分房措施是（ ）。A.若客人愿意住单间，由其支付另一半费用 B.考虑安排三人间进行调整

C.安排标间加床，请客人入住 D.请领队入驻驾导房

答案：C

58.导游人员与领队带团工作都以（ ）为依据。

A.旅行社的利益 B.自身的利益 C.旅游协议 D.旅游法规

答案：C

59.“大熊猫是世界上著名的珍稀动物，有“动物界活化石”之称，这一句子采用了（ ）这一修辞手法。

A.明喻 B.借喻 C.暗喻 D.比拟

答案：C

60.导游讲解中，多用于表达肯定、赞许、期待、同情等感情状态的语调是（ ）。A.声调 B.降调 C.平调 D.直调

答案：B

61.在散客导游中，导游人员常采用的讲解形式是（ ）。

A.对话式 B.独白式 C.自问自答式 D.趣味讲解式

答案：A

62.导游人员在回答外国游客关于道路两边树木的名称时，除向他们介绍该种树木的特色外，还介绍了我国的植树节。此时，导游人员运用的讲解方法是（ ）。A.突出重点法 B.分段讲解法 C.制造悬念法 D.由点及面法

答案：D

63.下列国家的货币中不可在我国境内兑换的是（ ）。

A.土耳其里拉 B. 俄罗斯卢布 C.菲律宾比索 D.新西兰元

答案：B

64.将信用卡分为普通卡、金卡、白金卡，是按照（ ）来划分的。

A发卡机构性质 B使用范围 C清偿方式 D资信程度

答案：D

65.世界文化遗产明显陵的九曲河上建有五座石桥，暗喻皇帝的九五之尊。这种讲解方法是（ ）。

A.虚实结合法 B.触景生情法 C.妙用数字法 D.同类比拟法

答案：C

66.到都江堰旅游,导游人员用余秋雨先生的名句“拜水都江堰，问道青城山”来讲解，属于导游讲解方法中的（ ）。

A.陈述法 B.类比法 C.触景生情法 D.引用法

答案：D

67.安排住同一房间的旅游者，如因睡眠，起居习惯等原因要求另开房间，其房费由( ) 承担。

A.领队 B. 旅游者 C.组团社 D.接待社

答案：B

68.客人要求亲友随团，导游应该首先征得（ ）。

A.旅行社同意 B.征得团员同意

C.为其办理入团手续 D.视旅游车有无空位再做决定

答案：B

69.购买旅行支票时，购买人需当场签字作为预留（ ）。

A.印记 B.印鉴 C.证据 D.证物

答案：B

70.北京时间上午9:00点，巴黎时间为（ ） 。

A.4：00 B.2:00 C.8:00 D.10：00

答案：B

71.导游人员尊重领队主要表现在（ ）。

A支持领队工作 B满足领队的表现欲

C遇事要多与领队多磋商 D尽量采纳领队的意见和要求

答案：C

72.旅游者随身携带的数码摄像机被盗，属于（ ）事故。

A个人 B安全 C重大 D业务

答案：B

73.国家旅游局从( )年开始组织导游人员资格考试。

A.1985 B.1988 C.1989 D.1994

答案：C

74.导游人员应将( )放在导游服务的第一位，它是衡量导游人员是否履行职责的基本尺度。

A.落实接待计划规定的内容 B.一视同仁、平等对待游客

C.维护游客的合法权益 D.提供个性化服务

答案：A

75.半包价旅游是在全包价旅游的基础上没有包含( )旅游服务项目的一种旅游包价形式。

A.午、晚餐 B. 住房 C.门票 D.城市间交通

答案：A

76.旅游服务质量高低最敏感的标志是( )。

A.酒店服务质量 B.导游服务质量

C.景区服务质量 D.餐饮服务质量

答案：B

77.导游证的有效期为年( )。

A.2 B. 3 C.4 D.5

答案：B

78.导游人员具备外在良好素质的基本条件是（ ）。

A.仪容卫生 B.穿着打扮C.言谈举止 D.身体素质

答案：A

79.导游人员必须遵守的一项基本道德规范是( )，也是社会主义各行各业必须遵守的基本行为准则。

A.爱国爱企、自尊自强 B.遵纪守法、敬业爱岗

C.公私分明、诚实善良 D.克勤克俭、游客至上

答案：A

80.导游人员在导游服务中讲究文明礼貌， 不随地吐痰，不在公共场所和城市禁烟区吸烟等，这充分体现了导游人员良好的( )。

A.社会公德 B.敬业精神 C.爱国主义意识 D.服务技能

答案：A

81.西餐礼仪规范中，男客人帮助女宾入座时，应使其身体离桌边( )厘米左右为合适。

A.10 B.15 C.20 D.25

答案：B

82.在西餐就餐过程中，以下不符合礼仪规范。

A.在女主人拿起勺子或叉子以前，客人不能自行用餐

B.右手用刀，左手持叉

C.取面包不要用手拿，要用叉子叉面包

D.吃沙拉时只用叉子

答案：C

83.下列关于握手的顺序，正确的是( )。

A.男女之间，男方先伸手

B.宾主之间，客人先伸手

C.长辈和晚辈之间，晚辈先伸手

D.上下级之间，上级先伸手

答案：D

84.地陪接了一旅游团，出发前到旅行社计调部领取相关票证、表格和费用。以下( )不属于领取内容。

A.旅游合同 B.旅游团名单

C.住宿结算单 D.旅游服务质量反馈表

答案：A

85.地陪认找旅游团的时候，要核实团队除了( )外的基本信息， 以防接错。

A.旅游团团名 B.领队、全陪的姓名

C.旅游者人数 D.旅游者年龄

答案：D

86.2016年8月，国家旅游局交通部联合规范“导游专座”，规定为导游专座，旅游者不能抢占导游专座，以保障导游在工作中的人身安全。

A.司机背后第一排靠窗位 B.司机背后第一排靠过道位

C.开门侧第一排靠窗位 D.开门侧第一排靠过道位

答案：D

87.地陪在旅游团面前的首次亮相指的是（ ）

A.入店服务 B.迎接服务

C.致欢迎辞 D.首次沿途导游

答案：B

88.民航发展基金从（ ）起征收。

A.2001年 B.2005年 C.2008年 D.2012年

答案：D

89.( )是近代旅游业产生的重要条件。

A.导游职业的出现 B.交通工具的改进

C.旅游酒店的普及 D.旅游服务的完善

答案：B

90.维护旅游者合法权益最为核心的是（ ）。

A.为旅游者提供优质服务 B.全心全意为旅游者着想

C.不折不扣地履行旅游合同 D.时刻与旅游者保持良好关系

答案：C

91.地陪在接小型旅游团或无领队、无全陪的散客旅游团时，要在接站牌上写上( )，以便客人能主动与地陪联系。

A.接待社名称 B.组团社名称 C.地陪导游姓名 D.游客姓名

答案：D

92.遇到不可抗力会造成旅游计划的被迫改变。导游员的下列做法中，不正确的是( )。

A.实事求是地将情况向旅游者说清楚求得其谅解

B.提出替代方案，与旅游者协商，并告知有关法律法规规定

C.立即给旅游者一定的物质补偿

D.以精彩的导游讲解、热情的服务吸引旅游者的注意力

答案：C

93.乘坐从中国境内机场始发的国际、地区航班的游客，其携带的液体物品每件容积不超过( ) 毫升。

A.150 B.120 C.100 D.80

答案：C

94.旅游者突发重病，在急救过程中需要手术签字时，地陪应请( )签字。

A.领队 B.公证人员 C.团长 D.全陪

答案：A

95.导游员发现旅游者食物中毒后，首先应( )。

A.将患者送往就近医院抢救 B.设法进行催吐

C.报告旅行社及相关部门 D.停止旅游活动

答案：B

96.重症中暑会出现昏倒、痉挛、皮肤干热、体温超出( )等症状。

A.38℃ B.39℃ C.40℃ D.42℃

答案：C

97.当发现旅游团在住饭店时发生了火灾，导游员首先应( )。

A.通知领队并协助通知全体成员

B.组织救援，疏散旅游者

C.报警，拨打119

D.寻找灭火器灭火

答案：C

98.普通旅客乘坐火车，可以免费携带物品的长、宽、高之和不能超过( )厘米。

A.160 B.170 C.180 D.190

答案：A

99.游客要求退票，此时距离火车发车时间仅有3个小时，退票费应按票价的百分之( )计收。

A.80 B.60 C.40 D.20

答案：D

100.在英国旅行时，出行乘坐计程车非常方便，如果没有充足的理由，计程车司机必须接受任何行程不超过12英里的车辆租用，12英里约合( )公里。

A.18 B.18.5 C.19.3 D.20.1

答案：C

**三、多选题（至少有两个选项是正确的，多选、少选、错选、不选均不得分）**

1.导游服务的复杂多变主要表现在( )。

A.游客需求多种多样 B.导游人员的失误造成损失 C.人际关系复杂

D.面对各种诱惑 E.脑体高度结合

答案：ABCD

2.未来旅游活动的发展趋势对导游服务提出新的要求，表现为( )。

A.对导游服务提出更高的知识要求

B.随着科技进步，图文声像导游将占据主导地位

C.参与性活动的发展要求导游方法多样化

D.导游服务个性化，并朝品牌化导游方向发展

E.导游人员作为自由职业者是必然趋势

答案：ACDE

3.导游服务是旅游服务中具有代表性的工作，具有( )的特点。

A.独立性强 B.脑体高度结合 C.客观要求复杂多变

D.跨文化性 E.导游个性化鲜明

答案：ABCD

4.游客的旅游自由权应包括( )。

A.旅游服务自主选择权 B.旅行自由权 C.逗留权

D.依约享受旅游服务权 E.旅游公平交易权

答案：BC

5.在我国，参加导游人员资格考试的条件正确的有( )。

A.中华人民共和国公民

B.具有大专或者以上学历

C.身体健康

D.具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力

E.参加国家旅游局或地方旅游行政管理部门组织的考试培训

答案：ACD

6.( )构成了导游服务三要素，缺一不可，只有三者的和谐结合才称得上是高质量的导游服务。

A.语言 B.知识 C.态度 D.思想品德 E.服务技能

答案：ABE

7.下列关于导游人员相关礼仪规范的说法中，正确的有( )。

A.女导游可以佩戴耳环、手镯等饰物

B.带团时最好不要吃葱、蒜、韭菜等有异味的食物

C.坐下时不应高跷二郎腿

D.始终以微笑来面对游客，为游客提供微笑服务

E.不得随意进入游客的房间，但在有事需要进入时，应事先电话约定并准时抵达

答案：BCDE

8.导游人员着装的TPO原则分别是指( )。

A. 风格 B. 品味 C.场合 D. 时间 E. 地点

答案：CDE

9.女士套裙的穿法正确的是( )。

A.裙子不盖过脚踝

B.女士在正式场合穿套裙时，可将上衣衣扣部分解开

C.气温高时，女士的套裙外套可脱下挂在椅背后

D.套裙一般用于正式场合，所以妆容应配合稍微浓一些

E.女士在选择与套裙相配的鞋袜时，不可将袜口暴露在外

答案：AE

10.导游人员的坐姿要给游客一种温文尔雅的感觉，其基本要领包括( )。

A.上体自然挺直

B.双腿自然弯曲

C.臀部坐在椅子前端

D.男性导游人员可张开双腿，以显示自信、豁达

E.女性导游人员一般双膝并拢，以显示庄重、矜持

答案：ABDE

11.地陪导游接旅游团前的业务准备包括( )。

A.落实住房 B.熟悉接待计划 C. 落实旅游车辆

D.做好有关知识准备 E.与全赔联系

答案：ABCE

12.下列关于导游员递交名片的作法中，正确的有( )。

A.递名片给他人时，只能用右手，以表示恭敬对方

B.递名片给他人时，名片正面应面朝对方

C.与多人交换名片时，切勿挑三拣四采用“跳跃式”的方式递交名片

D.接受名片时，应双手捧接最佳

E.接受名片后，应马上放在包里以示尊重

答案：BCD

13.导游员小陈按照计划预定时间前去机场接团，却不料旅游团已经抵达并在机场等候29分钟了，造成了此次漏接事故的原因可能是（ ）。

A.班次变更，旅行社未接到上站通知或接到通知未通知导游员小陈

B.导游员小陈搞错接站地点

C.新旧时刻表交替，导游员小陈仍按旧时刻表时间接站

D.导游小陈未按预定时间抵达接站地点

E.计划上已注明班次变更，导游员小陈未认真阅读，仍按原计划接团

答案：ACE

14.为预防漏接事故的发生，导游人员应当（ ）。

A.认真阅读接待计划 B.核实交通工具抵达的准确时间

C.提高警惕，防止其他人员接走旅游团 D.提前抵达接站地点

E.与团队抵达时间同时到达接站地点

答案：ABD

15.因客观原因，一旅游团需要提前一天离开南阳赴南京。为此，南阳导游应作出如下正确处理（ ）。

A.延长主要景点的游览时间 B.尽量抓紧时间完成计划内游览项目

C.以新的游览项目激发游客的兴趣 D.与饭店、餐厅联系退房退餐

E.给予游客适当补偿

答案： BDE

16.一篇完整的地陪导游欢迎词，主要包括的内容有（ ）。

A.代表所在旅行社、本人和司机热忱欢迎客人到本地观光游览

B.介绍本人和司机的姓名及所属旅行社

C.征求旅游者对接待工作的意见和建议

D.预祝大家旅游愉快顺利

E.表示自己为客人提供服务的诚挚愿望和希望得到合作的意愿

答案：ABDE

17.如果发生旅游者在境外滞留不归的事件，领队应当及时向( )报告，寻求帮助。

A.当地警察机构 B.地接社 C. 组团社

D.我国驻所在国使领馆 E.该国驻华使领馆

答案：CD

18.导游员在讲解的时候要根据（ ）来调节音量。

A.旅游者的数量 B.旅游者的理解能力 C.导游讲解地点

D.讲解的内容 E.旅游者的年龄

答案：ACDE

19.为防止旅游者在景点游览时走失，地陪导游应做好的工作有（ ）。

A.自由活动时，提醒旅游者不要走得太远

B.时刻和旅游者在一起，经常清点人数

C.防止其他人员进入游览队伍

D.提醒旅游者跟上团队，不要在一旁自由活动或摄影时间过长

E.以高超的导游技巧和丰富的讲解内容吸引旅游者

答案：ABDE

20.一个美国旅游团一行18人到中国旅游，11月5日晚上，团员史密斯先生打电话告诉全陪他的妻子突患重病，需要他及时回国，全陪得知此消息后应该（ ）。

A.导游人员要配合领队做说服工作，劝其继续随团旅游

B.告知未享受的旅游活动费用不退

C.立即向组团社和地接社进行通报

D.协助订购返程机票，联系用车

E.办理签证分离手续

答案：CDE

21.竖起大拇指在中国表示称赞、夸奖，但在（ ）却表示请求“搭车”。

A．日本 B．新西兰 C．英国 D．墨西哥 E.法国

答案：BCE

22.活泼型游客的个性特征主要有（ ）。

A.喜好交际 B.乐于助人 C.争强好胜

D.敏感多疑 E.好出点子

答案：ABE

23.在旅游中期阶段，旅游者容易表现出（ ）心理。

A.求安全 B.懒散 C.求全 D.求新 E.群体

答案：BCE

24.调节游客情绪的主要方法有（ ）。

A.诱导法 B.精神补偿法 C.分析法

D.物质补偿法 E.转移法

答案：BCDE

25.某地陪导游上午11点将接待的两名黎巴嫩客人安排入住饭店后，对他们说，12点带他们到餐厅用餐，可游客说，他们通常在15:00点以后用午餐，不同意导游的要求。此时，该导游应该（ ）。

A.15:00后带他们去零点餐厅

B.告诉他们餐厅15:00点后不提供用餐

C.告诉他们超过用餐时间自行解决

D.劝其入乡随俗，过时用餐需另付服务费

E.和旅行社沟通

答案：BD

26.在接待有儿童参加的旅游团时。导游人员在做好成年旅游者工作的同时，还要根据儿童的（ ）特征做好关心和照料工作。

A.年龄 B.性别 C.生理 D.性格 E.心理

答案：CE

27.319国道表示的含义有( )。

A.该国道是南北走向的 B.该国道是东西走向的

C.3表示该国道属于第三类国道 D.19表示该国道的排列顺序

E.该国道是以北京为中心向外辐射的

答案：BCD

28.回到饭店后，地方导游人员应在旅游者下车前预报晚上和次日的（ ）。

A.活动日程 B.天气变化 C.出发时间 D.路途状况 E.集合地点

答案：ACE

29.导游人员将散客旅游者接到饭店后应做好的工作有（ ）。

A.帮助其办理下榻饭店的入住手续 B.与其确认停留期间的日程安排，

C.告知其已购机票确认的电话号码 D.征询其对接待工作的意见

E.询问需要旅行社为其代办的其他服务

30.在讲解过程中，景区讲解员应如何做好游客的安全保卫工作（ ）。

A.自始至终与游客在一起，对游客中的老幼病残孕和其他弱势群体要给予合理关照。

B.注意随时清点人数，以防游客走散

C.避开景区中存在安全隐患的地方

D.随时做好安全提示，提醒游客注意碰头和失足的地方

E.如实向游客介绍本景区的危险地带

答案：ABCD

31.一般来说，人的视线向上接触，表示（ ）。

A.期待 B.盼望 C.傲慢 D.轻视 E.理性

答案：ABC

32.导游人员运用虚实结合法进行导游讲解时，应以“实”为主，以“虚”为辅，做到（ ）。

A.“虚”为“实”服务 B .“虚”为“实”垫底

C.以“虚”来抬高身价地 D.以“虚”来烘托情节

E.以“虚”来强化“实”的意义

答案：ADE

33.人民币纳入国际货币基金组织特别提款权的重大意义有（ ）。

A.使人民币真正挤身于全球主要货币之列

B.使人民币作为结算货币得到广泛使用

C.将推动人民币成为可兑换的货币

D.使人民币成为可自由使用的货币

E.使人民币成为可同美元平起平坐的货币

34.患有高血压的中老年人发病的先兆症状有（ ）。

A.突发头痛加重或间断性变成持续性

B.突发一侧肢体或头面、舌部短暂性发麻

C.突发头晕或原有头晕明显加重

D.突发口唇指甲紫绀

E.突发舌头发硬，咬字不准，吐字不清

答案：ABCE

35.下列服务中属于旅游团抵达下一站时，全陪服务内容的有（ ）。

A.带领旅游团出站

B.与地陪接洽

C.协助旅游者领取行李

D.转告旅游者情况

E.转告旅游者意见和要求

答案：ABDE

36.在时间允许的情况下，以下几种情况游客要求自由活动，导游人员应该劝阻（ ）。

A.刚出现恐怖袭击的巴黎街头

B.游客骑自行车游玩初来乍到的城市闹市区

C.青岛第一海水浴场戏水

D.下一站景点曾经去过

E.游湖泊景观时不随团走路，划船欣赏湖域风光

答案：ABE

37.入境旅游团中一游客希望购买几件古玩，（ ）是导游人员的正确处理方法。

A.告诉游客古玩商店一般价格较高，可考虑在地摊上选购物美价廉的仿古艺术品

B.如游客从私人手上购买古玩，应提醒游客鉴别真伪

C.首先要带游客去正规的古玩商店

D.提醒游客保存好发票

E.提醒游客保留古玩上的火漆印

答案：CDE

38.边防检查的内容包括（ ）。

A.护照检查 B.签证检查 C.出入境登记卡检查

D.交通票据 E.行李物品检查

答案：ABCE

39.导游服务是旅行社核心竞争力的重要组成部分，主要有以下几方面的体现（ ）。

A.导游服务体现旅行社的服务水平和质量

B.导游服务在旅行社业务中具有核心地位

C.导游服务是旅行社完成旅游服务的根本保证

D.导游服务是旅行社之间相互竞争的焦点

E.导游服务是旅行社改进产品的主要途径

答案：ABDE

40.旅游者准备参加旅行社组织的小包价旅游团，下列旅游服务项目中，属于旅游者可选择的有（ ）。

A.节目欣赏 B.早餐 C.住房 D.导游讲解 E.风味餐

答案：ADE

41.导游人员带团应遵循的原则有（ ）。

A.游客至上原则 B.服务至上原则 C.合理而可能原则

D.履行合同原则 E.公平对待原则

答案：ABDE

42.地陪导游准备接待一个旅游团，作为一名新导游，接待计划中安排的某景点他没去过，他需要做的业务准备有（ ）。

A.熟悉景点的线路 B.厕所位置 C. 熟悉景点机构

D.景点开放时间 E.购票点

答案：ABD

43.在地陪带团过程中，要随时提醒游客记住旅游车的（ ）等信息。

A.司机姓名 B.座位数 C.车牌号 D.车型 E.颜色

答案：CDE

44.从中国山水画与西方油画的比较，就能明显感觉到东方人与西方人的思维差异，西方人的思维方式一般是（ ）。

A.从抽象到具体 B.从具体到抽象 C.从远到近

D.从近到远 E.由小到大

答案：BDE

45.首语包括点头和摇头，在（ ）的某些地方就奉行“点头不算摇头算”的原则，即同意对方意见用摇头表示，不同意则用点头表示。

A.泰国 B.韩国 C.美国 D.印度 E.日本

答案：AD

46.导游员在接待高龄游客时，下列做法正确的是（ ）。

A.日程安排不要太紧，活动量不宜过大

B.适当增加休息时间和上厕所的次数

C.采用激将法激发游客的游兴

D.重要事项要反复提醒

E.晚间活动不要回酒店太晚

答案：ABDE

47.某国内旅游团离站前请地陪导游帮助转递一包裹给其在当地的亲友，该导游经接待社同意后接受了该旅游者的委托，其办理的程序是（ ）。

A.打开检查 B.请客人写委托书 C.收据交给旅行社

D.收取一定的费用 E.签收人确认签字

答案：ABCE

48.下列哪些外国人员不准入境（ ）。

A.不能保障其在中国所需费用的人员

B.未持有有效护照、证件或签证的人员

C.被认为入境后可能进行走私、贩毒的人员

D.患有急性风寒和荨麻疹的人员

E.被认为入境后可能进行恐怖、暴力颠覆活动的人员

答案：ABCE

49.下列有关航空交通知识的表述中正确的是（ ）。

A.未满两周岁儿童按全价票的10%购票

B.乘坐飞机随身携带行李重量不得超过10千克

C.无论是手提或托运的行李中都禁止夹带打火机

D.在飞机起飞前两小时之内退票，需支付原票款20%的退票手续费

E.航空公司赔偿行李按照每千克200元的标准

答案：ACD

50.若有游客发生骨折，导游应采取何种急救措施（ ）。

A.止血

B.让游客服用止痛消炎药物

C.包扎

D.上甲板固定

E.及时送医院

答案：ACDE