

# 2022-2023 年山东省菏泽市导游资格导游业务

学校:\_\_\_\_\_ 班级:\_\_\_\_\_ 姓名:\_\_\_\_\_ 考号:\_\_\_\_\_

## 一、单选题(30 题)

1.“先藏后露、欲扬先抑、引而不发”的导游讲解方法是( )。

A.触景生情法 B.制造悬念法 C.启示联想法 D.创造意境法

2.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，其房费应由( )承担。

A.领队 B.旅游者 C.组团社 D.接待社

3.

**第 42 题** 因旅游者个人过错造成旅游者走失，但旅游者又被找到后，导游人员应该对他( )。

A.提出批评 B.不予纠缠 C.严厉警告 D.进行安慰

4.游客如被毒蛇咬伤，导游应立即帮助游客在伤口上方超过一个关节处结扎，而且每隔( )要放松一次，防止组织坏死。

A.15 分钟 B.20 分钟 C.25 分钟 D.30 分钟

5.地陪必须留出充裕的时间，乘轮船离开应提前( )分钟到达码头。

A.30 B.60 C.90 D.120

6.在旅行过程中，如发生交通事故，导游员首先应( )。

A.保护旅游者安全 B.保护现场 C.安抚旅游者 D.报警

7.

**第 17 题** ( ) 的方法常见于文化内涵较高和参与性较强的旅游活动中，如欣赏书画等。

- A. 时机审美
- B. 心境审美
- C. 动态审美
- D. 静态审美

8.旅游团中某位游客希望带亲友的孩子随团活动，导游应( )。

A.满足其要求 B.首先请示领导，经批准后方可 C.首先征得领队及团员的同意 D.婉言谢绝

9.两周岁以上未满 12 周岁的儿童按照成人票价的( )购票，两周岁以下的则按成人票价的( )付费。

A.80% ; 20% B.70% ; 15% C.60% ; 12% D.50% ; 10%

10.21 世纪前 10 年内，东亚太平洋地区已成为全球( )极为活跃的地区。

A.单向旅游 B.多样化旅游 C.双向旅游 D.综合性旅游

11.

中国四大自然奇观是指桂林山水、云南石林、长江三峡和 【 】

A. 吉林雾凇

- B. 蓬莱蜃景
- C. 洪椿晓雨
- D. 林海雪原

12. 在旅游团抵达以后，地陪首先应该 ( )。

- A. 核实人数 B. 清点行李 C. 认找旅游团 D. 询问团队情况

13.

第 44 题 旅游团队旅游过程中的社交活动，主要有宴请和品尝风味食品、会见和舞会，对于后者，在 ( ) 情况下，地陪应陪同前往。

- A. 游客自费购票的娱乐性舞会
- B. 单位组织的社交性舞会
- C. 当地民族歌舞表演
- D. 游客要求导游陪舞

14.在宫殿建筑和皇家园林风格与艺术上，将北京的故宫和巴黎的凡尔赛宫相比较的讲解方法属于()。

- A.同类相似类比 B.同类相异类比 C.排比法 D.比较法

15.在旅游团抵达某地时，如有行李托运，全陪应将旅游团行李托运单交给()。

- A.地方导游员 B.旅行社行李员 C.饭店行李员 D.旅游团领队

16. 某境外团体中有一位游客在华旅游期间因心脏病突发导致死亡。这

种情况下，对尸体的处理应该 ( )。

- A. 必须在死亡地火化 B. 必须运回其国内 C. 必须冷冻 15 天再作处理  
D. 尊重家属意见

17.《台湾同胞旅行证明》是由我国（ ）委托香港中国旅行社签发。

- A.外交部 B.公安部 C.司法部 D.大使馆

18.

第 37 题 问歇式吸氧可缓解高原反应，氧流量以每分钟（ ）升为宜。

- A. 1~3  
B. 2~3  
C. 1~2  
D. 2~4

19.在游览活动中旅游者走失，导游员应立即向其他旅游者、景点工作人员了解情况并迅速寻找，地陪、全陪和领队要密切配合。一般情况下是()。

- A.全陪、领队分头去找，地陪带领其他旅游者继续游览  
B.全陪、地陪分头去找，领队带领其他旅游者继续游览  
C.全陪、地陪和领队带领旅游团一起去寻找  
D.领队、地陪分头去找，全陪带领其他旅游者继续游览

20. 当旅游者进入下榻饭店后，地陪如不住在酒店内，则应（ ）离开饭店。

- A. 在安排完客人入住事宜后 B. 等客人进房后 C.

等客人全部入睡以后 **D. 为客人办理完入住手续后**

**21.**由于东、西思维方式的差异，导游人员在接待西方游客时要特别注重（ ）。

**A.态度 B.质量 C.细节 D.人情味**

**22.**接站服务中，地陪应提前( )抵达机场(车站、码头)，并掌握接团用车停放的位置。

**A.10 分钟 B.15 分钟 C.30 分钟 D.60 分钟**

**23.**对于旅游者提出的自费品尝风味的要求，导游应该（ ）。

**A.导游员不要掺和 B.一切让游客自己解决 C.予以协助，并与有关餐厅联系订餐事宜 D.一切费用由旅行社来支付**

**24.**导游人员在做好旅行社接待计划规定的各项服务的同时，针对旅游者个别要求而提供的服务叫( )。

**A.超常服务 B.个性化服务 C.延伸服务 D.情感服务**

**25.**导游人员必须在送站前( )与散客或散客旅游团确认送站时间和地点。

**A.1 小时 B.2 小时 C.12 小时 D.24 小时**

**26.**“太乙洞厅堂宽敞、长廊曲折，石笋耸立、钟乳倒悬，特别是洞中多暗流，时隐时现、时急时缓，水声时如蛟龙咆哮，闻者惊心动魄；时如深夜鸣琴，令人心旷神怡。”这里运用的修辞手法是（ ）。

**A.比喻 B.映衬 C.夸张 D.引用**

27.

第 57 题 中国公民出境旅游时丢失了护照，应持 ( ) 到当地的警察机构报案，并取得 ( )。

- A. 遗失证明挂失证明
- B. 挂失证明报案证明
- C. 丢失证明报失证明
- D. 遗失证明报案证明

28.

先藏后露、欲扬先抑、引而不发的导游手法称之为 【 】

- A. 虚实结合法
- B. 情景交融法
- C. 画龙点睛法
- D. 制造悬念法

29.订妥国内航班机票的旅客若要改变航班、日期和舱位等级，须在航班起飞前 ( ) 小时提出。

A.12 B.24 C.36 D.48

30.

第 44 题 图文声像导游方式和其他导游方式相比具有 ( ) 的特点。

- A. 简明扼要，携带方便
- B. 深刻印象，生动直观
- C. 信息丰富，联系广泛
- D. 直接交流，随机应变

## 二、多选题(20 题)



31.

第 78 题 小何在旅游商店看中了一件精美的工艺品，但当时缺货，于是小何请导游等商店到货了帮他购买，此时导游应 ( )。

- A. 婉言拒绝
- B. 推托不了，要李某写下委托书
- C. 推托不了，要请示旅行社领导
- D. 接受李某的委托

32.某高校学生赴庐山实习期间，一学生用所带的刀具砍断一棵古树的一根树根，被管理人员发现。对该生的行为，管理机构可以给予该生( )。

- A.刑事拘留
- B.责令停止破坏活动，赔偿经济损失
- C.可根据情节处以罚款
- D.根据情节处以警告或严重警告

33.导游的知识结构主要包括 ( )。

- A.语言知识
- B.史地文化知识
- C.服务采购知识
- D.心理学知识
- E.国际知识

34.旅游团中部分游客提出自费观看文娱演出，请旅行社帮助联系购票。此时，地陪应该( )。

- A.将游客的要求转告旅行社有关部门，请其与娱乐单位联系并报价
- B.将旅行社有关部门的报价告知游客，征得他们的意见
- C.游客认可后，再转告旅行社有关部门并请其代为预订
- D.旅行社有关部门预订好后再向游客收取费用，并将收据交给他们
- E.到时帮助游客安排车辆，请他们自行前往

35.要成为旅游者必须具备（ ）基本条件。

A.有一定量的可自由支配收入 B.有一定量的闲暇时间 C.具备旅游动机 D.有一定的知识储备

36.

第 65 题 导游通用的劝服方法有（ ）三种。

- A. 诱导式
- B. 迂回式
- C. 协商式
- D. 暗示式

37.

第 52 题 补办中国公民出境旅游时丢失护照、签证的手续是（ ）。

- A. 必须有签证副本和团队成员护照
- B. 请当地陪同协助在接待社开具遗失证明
- C. 再持遗失证明到当地警察机构报案，取得警察机构开具的报案证明
- D. 持当地警察机构的报案证明和遗失者照片及有关护照资料到我驻该国使领馆办理新护照
- E. 新护照领到后，携带必备的材料和证明到所在国移民局办理新签证

38.

第 75 题 出发前，全陪应与地陪电话联络，了解目的地（ ）等情况，并及时向地陪通报有关事宜。

- A. 天气
- B. 日程
- C. 购物
- D. 旅游团食住游行的安排落实

39.旅游团安排妥当后，全陪首先要与领队核对、商定行程。商定行程的原则是()。

A.服务第一，宾客至上 B.客随主便 C.平等协商 D.合理而可能

40.导游服务工作与其他服务相比较，除独立性强外，还具有()等特点。

A.A.脑体高度结合 B.时间不稳定 C.复杂多变 D.跨文化性

41.处理旅游者个别要求的原则是（ ）。

A.尽量满足旅游者的需要 B.完全满足旅游者的要求 C.认真倾听、耐心解释 D.尊重旅游者、不卑不亢

42.

第 55 题 为了使购物活动圆满，地陪必须（ ）。

- A. 严格按旅行社的规定提供服务
- B. 了解对象，因势利导
- C. 尽量向游客推销商品
- D. 当好购物参谋
- E. 把购物活动安排在前往景点的途中顺便进行，不能做专门的安排

43.参观游览前，旅游团提出要增加一个新的收费游览项目，导游员正确的做法是（ ）。

A.一般予以婉拒

B.应尽力予以安排，但应事先向旅游者说明有关收费情况

C.根据合理而可能的原则，尽量予以安排

**D.对无法满足的要求，导游员要详细解释，耐心说服**

**44.**

**第 66 题 导游人员预防漏接事故的措施是 ( )**

- A. 认真阅读计划**
- B. 核实交通工具到达的准确时间**
- C. 严防社会其他人员非法接走旅游团**
- D. 提前抵达接站地点**
- E. 提前准备发生漏接的弥补措施**

**45.采用“客我问答法”时，导游应 ( )。**

**A.提问要恰当，不是游客毫无所知的内容 B.诱导游客回答 C.及时纠正游客的错误 D.要估计到会有不同的答案**

**46.**

**第 60 题 导游服务的发展趋势主要有 ( )。**

- A.导游人员的形象化**
- B.导游内容的高知识化**
- C.导游手段的科技化**
- D.导游方法的多样化**

**47.以下哪些项目属于旅游意外保险的赔偿范围( )。**

- A.旅行者人身伤亡，急性病死亡引起的赔偿**
- B.受伤者的近亲探望伤者所产生的各种费用**
- C.旅游者因负伤而造成的误工损失**
- D.旅游者受伤和急性病治疗支出的医疗费**

48.护照是一国主管机关发给本国公民出国或在国外居留的证件，证明其国籍和身份。护照一般分为()。

A.免检护照 B.普通护照 C.公务护照 D.外交护照

49.

第 54 题 海关通道包括 ( )。

A.红色通道

B.黄色通道

C.绿色通道

D.蓝色通道

50.旅游安全事故可以分为 ( )。

A.轻微事故 B.一般事故 C.重大事故 D.特大事故

### 三、判断题(20 题)

51.

第 76 题 导游服务是旅游业中最具有代表性的工作，其特点充分体现了旅游业的综合特征。( )

A.是 B.否

52.癌症、白血病患者，可以通过泡温泉来促进新陈代谢。( )

A.是 B.否

53.团队旅游业务和散客旅游业务是旅行社招徕客源的两种主要方式。( )

A.是 B.否

54.

第 79 题 在各站的服务中，全陪应向领队通报旅游团的情况，并协助领队工作。（ ）

A.是 B.否

55.当异性旅游者对导游人员行为不轨时，导游人员应阻止，并告知中国人的道德观念和异性间的行为准则；对不听劝告者应严正指出问题的严重性，必要时采取果断措施。（ ）

A.是 B.否

56.

A.是 B.否

57.

第 71 题 旅游者参加计划外的娱乐活动。提出自费观看文娱演出或参加某种娱乐活动，导游人员一般应予以协助，并陪同前往。（ ）

A.是 B.否

58.一般情况下，地陪应保管旅行团的旅行证件，在旅游团结束本地参观浏览活动后归还旅游者或领队。（ ）

A.否 B.是

59. 出发前的导游服务中，地陪至少应提前 10 分钟到达集合地。（ ）

A.是 B.否

**60.15.** 小包价旅游是指在全包价旅游基础上，扣除午餐或晚餐费用的一种包价形式。（ ）

**A.是 B.否**

**61.**导游员工作的凭证是旅行社开具的委派单。

**A.是 B.否**

**62.**旅游者的个别要求是指在旅游团到达目的地后的旅游过程中，个别旅游者或者少数旅游者因旅游生活上的需要所提出的各种计划之外的特殊要求。（ ）

**A.是 B.否**

**63.**沉着分析、果断决定、正确处理旅游者在旅游中出现的问题以及意外事故是导游员最重要的能力之一。（ ）

**A.是 B.否**

**64.**提供人性化的服务对旅游者要处处细心，表现为尊重人、关心人、团结人。（ ）

**A.是 B.否**

**65.**台湾同胞来大陆探亲、旅游，须凭我公安机关签发的《台湾同胞回乡证》，从中国对外开放口岸入境、出境。（ ）

**A.是 B.否**

66.根据航空公司最新规定:旅客随身携带液体饮料和化妆品等登机,必须将物品放置在容量不超过 1000 毫升的器皿内,再将器皿放在透明的可重复密封的胶袋内,且每人只限一袋。()

A.是 B.否

67. 旅游活动计划和日程一旦商定,双方应严格执行,不能轻易更改。  
( )

A.是 B.否

68.用凝练的词句概括所游览景点的独特之处,给游客留下突出印象的导游手法称为画龙点睛法。()

A.是 B.否

69.为了产生良好导游效果,导游人员应严谨认真,不应采用投其所好的讲解方法。( )

A.是 B.否

70.理解游客就是不去挑剔或指责游客的言行疏忽或失误。( )

A.是 B.否

#### 四、填空题(5 题)

71.

第 1 题 对导游人员管理主要有导游资格考试制度 导游人员\_\_\_\_\_制度、导游人员\_\_\_\_\_立法等措施。





72.专业导游队伍是在\_\_\_\_\_产生后逐步形成和发展起来的。

73.

74.旅游是人们以审美、娱乐和交往为目的，离开常住地到异国他乡的\_\_\_\_\_和暂时停留中所进行的具有高消费特征的社会、文化生活的体验和高级需要活动。

75.导游人员的带团层次，既是导游\_\_\_\_\_的标尺、也是游客对旅游产品满意度的衡量。

## 参考答案

**1.B**

**2.B**

房费应由旅游者承担，一般谁先提出谁付钱。

**3.D**

**4.A** 游客被毒蛇咬伤后，导游员给伤者包扎伤口时，动作必须快捷，不宜太紧，只以阻断淋巴和静脉回流为度，而且每隔 15 分钟要放松一次，以免组织坏死。

**5.B**

乘火车或轮船离开，应提前 1 小时到达车站或码头。

6.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。

7.B

8.C

9.D

10.C

11.A

12.C

13.B

14.B

15.A

16.D

17.B

18.C

19.A

此题为简答题 1.了解情况，迅速寻找，一般情况下是由全陪和领队带人分道寻找，地陪带领其他游客继续游览。 2.向景区和当地公安派出所报告，请求援助。 3.向旅行社报告，必要时向公安机关报案。 4.与饭店联系，询问走失者是否已回到下榻饭店。 5.若是未找到旅游团，可按计划时间回居住地，导游可与领队、全陪商量留下两个人继续寻找，待找到后可搭乘其他车辆返回宾馆。

20.A

21.C

导游在接待西方游客时，要特别注意细节。

22.C

23.C

旅游者要求自费品尝风味时，导游一般不应拒绝，而是予以协助，并与有关餐厅联系订餐事宜，但是费用自理。

**24.B** 相对规范化服务而言，个性化服务是针对旅游者个别需要，在合理而可能的条件下提供的服务。它也是一种建立在理解人、体贴人基础上的富有人情味的服务。

**25.D**

**26.B** 映衬是把两个相关或相对的事物，或者同一事物的两个方面并列在一起，形成鲜明对比的修辞手法。在导游讲解中运用映衬的手法可以增强口语表达效果，激发游客的兴趣。此句中“宽敞”与“曲折”，“耸立”与“倒悬”，“隐”与“现”。“急”与“缓”，“蛟龙咆哮”与“深夜鸣琴”形成强烈对比，激发游客的兴趣。

**27.D**

**28.D**

**29.D**

**30.A**

**31.AC**

**32.BC**

**33.ABDE** 导游的知识体系包括：语言知识；史地文化知识；政策法规知识；心理学知识；美学知识；政治、经济社会知识；国际知识；旅行知识。

**34.ABCD**

**35.ABC**

**36.ABD**

**37.BCDE**

**38.AD**

**39.ACD**

**40.ACD**

**41.ACD**

处理游客个别要求的原则有三个，即 **ACD**。游客的要求有多种，有合理但不可能和不合理的要求，所有导游不能完全满足。

**42.ABD**

**43.BCD**

**44.ABD**

**45.ABD**

采用客问我答法时，不管游客回答对错，导游都不应打断，也不急于纠正。

**46.BCD**

**47.AD** 旅游意外保险的具体的责任范围：旅游者人身伤亡赔偿责任；旅游者因治疗支出的交通、医药费赔偿责任；旅游者死亡处理和遗体遣返费用赔偿责任；对旅游者必要的施救费用(包括必要时近亲属探望需支出的合理的交通、食宿费用，随行未成年人的送返费用，旅行社人员和医护人员前往处理的交通、食宿费用，行程延迟需支出的合理费用等)；旅游者行李物品的丢失、损坏或被盗所引起的赔偿责任；由旅行社责任争议引起的诉讼费用；旅行社与保险公司约定的其他赔偿责任。

**48.BCD** 护照是一国主管机关发给本国公民出国或在国外居留的证件，证明其国籍和身份。护照一般分外交护照、公务护照和普通护照三种。

**49.AC**

**50.ABCD**

**51.Y**

**52.N** 癌症、白血病患者，不宜泡温泉，以防刺激新陈代谢，加速身体衰弱。

**53.Y**

**54.N**

**55.Y**

**56.N**

**57.N**

**58.N**

地陪一般不保管旅游团的旅行证件。

**59.Y**

60.N

61.N

62.Y

63.Y

64.Y

65.N

66.N 根据航空公司最新规定：旅客随身携带液体饮料和化妆品等登机，必须将物品放置在容量不超过 100 毫升的器皿内，再将器皿放在透明的可重复密封的胶袋内，且每人只限一袋。

67.Y

68.Y

69.N

70.N

71.

注册，管理

72.旅行社

73.制度化 规范化

74.非定居性旅行

## 75.服务质量 2022-2023 年山东省菏泽市导游资格导游业务

学校:\_\_\_\_\_ 班级:\_\_\_\_\_ 姓名:\_\_\_\_\_ 考号:\_\_\_\_\_

### 一、单选题(30 题)

1.“先藏后露、欲扬先抑、引而不发”的导游讲解方法是( )。

A.触景生情法 B.制造悬念法 C.启示联想法 D.创造意境法

2.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，其房费应由（ ）承担。

A.领队 B.旅游者 C.组团社 D.接待社

3.

**第 42 题** 因旅游者个人过错造成旅游者走失，但旅游者又被找到后，导游人员应该对他（ ）。

A.提出批评 B.不予纠缠 C.严厉警告 D.进行安慰

4.游客如被毒蛇咬伤，导游应立即帮助游客在伤口上方超过一个关节处结扎，而且每隔（ ）要放松一次，防止组织坏死。

A.15 分钟 B.20 分钟 C.25 分钟 D.30 分钟

5.地陪必须留出充裕的时间，乘轮船离开应提前（ ）分钟到达码头。

A.30 B.60 C.90 D.120

6.在旅行过程中，如发生交通事故，导游员首先应( )。

A.保护旅游者安全 B.保护现场 C.安抚旅游者 D.报警

7.

**第 17 题**（ ）的方法常见于文化内涵较高和参与性较强的旅游活动中，如欣赏书画等。

A. 时机审美  
B. 心境审美  
C. 动态审美  
D. 静态审美

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/727004105164006106>