

2016《导游业务》模拟题一、二及答案

一、单项选择题（请选择一个正确答案，共 60 小题，每小题 0.5 分，共 30 分）扩充 60 题

- 1、我国导游资格考试始于（ ）年。
A.1988 B.1989 C.1990 D.1991
- 2、导游服务在连接各项接待服务中起（ ）作用。
A.强化 B.中介 C.纽带 D.粘合
- 3、“游客为本”的含意是指导游人员的工作要以游客的（ ）为出发点和落脚点。
A.期望 B.需求 C.追求 D.利益
- 4、衡量导游人员是否履行了应尽职责的基本尺度是看导游人员是否（ ）。
A 在旅游过程中发生了旅游事故 B 在旅游过程中较好地处理了旅游故障
C 正确地处理好与旅游团的关系 D 落实了旅游计划规定的内容
- 5、为满足游客的合理需要，导游人员提供的服务应是规范化服务与（ ）的有机结合。
A.专项服务 B.超常服务 C.特殊服务 D.个性化服务
- 6、高质量的导游服务是（ ）有机结合的结果。
A.态度、知识和服务技能 B.语言、知识和服务意识
C.知识、技能和心理素质 D.语言、知识和服务技能
- 7、旅游行业核心价值观中的“游客为本”与“服务至诚”之间是（ ）的关系。
A.相互依赖 B.相辅相成 C.相得益彰 D.相互作用
- 8、“游客为本”是旅游行业赖以生成和发展的（ ）。
A 首要品牌标识 B•主要动力源泉 C 根本价值取向 D 基本行为法则
- 9、“服务至诚”是旅游从业人员应当树立的基本（ ）。
A•工作方向 B.工作态度 C.工作方式 D.工作作风
- 10、导游人员要使自己的讲解言之有物、言之有理、言之有据，需以（ ）做后盾。
A.丰富的知识 B.健康的体魄 C.良好的素质 D.优质的服务
- 11、导游人员熟知客源国（地区）的有关情况，不仅有利于同其游客进行较好的沟通，而且有助于化解由于（ ）所引起的矛盾和冲突。
A.性格差异 B.心理差异 C.文化差异 D.兴趣差异
- 12、为预防旅游者丢失钱物，导游人员应多做（ ）工作。
A.引导 B.说服 C.提醒 D.协助
- 13、我国民航规定，旅客行李在航空运输中丢失后（ ）天可以启动索赔进程。
A.10 B.20 C.30 D.40
- 14、按照我国民航规定，旅客行李在航空运输中丢失的赔偿费为每公斤（ ）元。
A.30 B.50 C.80 D.100
- 15、旅游者在景点游览中突患重病，地陪应立即协同（ ），送患者去医院抢救或呼叫救护车前来抢救。
A.全陪与司机 B.领队和司机 C.全陪和景点工作人员 D.全陪、领队和患者亲友
- 16、旅游中发生了交通事故，导游员应首先（ ）。
A.组织抢救受伤者 B.报告交通管理部门 C.保护好现场 D.报告旅行社
- 17、游览过程中若有游客走失，一般情况下由（ ）。
A 全陪、地陪、领队分头寻找，团队原地等候 B 地陪、全陪分头寻找，领队率团原地等候
C 全陪、领队分头寻找，地陪带领其他游客继续游览 D 领队负责寻找，全陪、地陪带领其他游客继续游览
- 18、中国银行在兑付旅行支票时扣收（ ）的贴息。
A.5.5 ‰ B.6.5 ‰ C.7.5 ‰ D.8.5 ‰
- 19、2014 年 8 月，民航总局对旅客携带充电宝不能超过（ ）。
A. 160wh B.180wh C.200wh D.250 wh

- 20、下列物品可以携带进境的是（ ）。
- A.宠物蛇 B.观赏鸟类 C.鲜花 D.罐装燕窝
- 21、导游员在导游服务中不参与“黄、赌、毒”活动，也不带领游客到“黄、赌、毒”场所，这充分体现了导游员良好的（ ）。
- A.职业道德 B.敬业精神 C.爱国主义意识 D.服务技能
- 22、为了保持良好的形象，导游员在礼仪上应做好的准备是（ ）。
- A.男导游员穿圆领汗衫 B.女导游员使用香水
C.不要吃葱、蒜等有气味的食物 D.戴漂亮贵重的饰品
- 23、旅游团中部分游客提出与原日程不符且涉及接待规格的要求时，导游员应该（ ）。
- A.婉拒 B.报告地接社 C.报告组团社 D.与领队协商
- 24、旅游团商定好第二天早上的集合出发时间后，应由（ ）通知饭店总台安排旅游团的叫早服务。
- A.地陪 B.全陪 C.领队 D.行李员
- 25、导游员在进行导游活动时，（ ）人以上的旅游团应举接待社社旗。
- A.6 B.8 C.9 D.10
- 26、导游员看到道路两边的树木，在向游客介绍树种及特色时，还向游客介绍了我国的植树节。此时导游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
- 27、对游客提出调换同一标准但朝向不同的房间要求的处理方法是：若酒店有空房，可适当满足，或请（ ）在内部调整。
- A.旅游团领队 B.地陪导游员 C.游客代表 D.旅行社计调
- 28、由于旅游团的内部矛盾或其他原因，个别游客坚持要求单独用餐，导游员（ ）。
- A.必须满足其要求 B.婉言拒绝 C.可协助与餐厅联系，但餐费自理 D.交由领队处理
- 29、境外旅游者来华乘机时遗失行李，责任主要在（ ）。
- A.航空公司 B.全陪 C.行李员 D.游客自己
- 30、旅客持全价票乘坐国内航班经济舱，可免费托运的行李是（ ）千克。
- A.20 B.30 C.40 D.50
- 31、台湾同胞在旅游目的地遗失有效证件后，失主应向遗失地的中国旅行社或户口管理部门或侨办报失，核实后发给（ ）。
- A.新的台湾同胞旅行证明 B.一次性有效的出境通行证 C.身份证明 D.户籍证明
- 32、在带（ ）游览时，导游员要注意控制节奏，放慢速度，讲解也应适当放慢语速，加大音量，吐词要清晰，必要时可多作重复。
- A.青少年旅游团 B.公务旅游团 C.老年旅游团 D.残疾人旅游团
- 33、作为国内组团社的代表，负责旅游计划的全面落实，因而在整个旅游活动中起主导作用的是（ ）。
- A.领队 B.全陪 C.地陪 D.景点讲解员
- 34、领队带团出境旅游，在抵达旅游目的地办手续时的“过三关”是指（ ）。
- A.卫生检疫、证照检查、海关检查 B.食品检疫、证照检查、海关检查
C.卫生检疫、身体检查、海关检查 D.卫生检疫、证照检查、防恐检查
- 35、若境外游客病危而其亲属不在身边，导游员要提醒（ ）设法及时通知患者家属。
- A.全陪 B.使领馆工作人员 C.领队 D.旅行社计调
- 36、游客丢失《港澳居民来往内地通行证》，应先到（ ）开具证明。
- A.组团旅行社 B.遗失地派出所 C.遗失地公安部门 D.当地接待旅行社
- 37、某一游客因自己的无理要求得不到满足而提出离团，其未享受的综合服务费应（ ）。
- A.全额退还 B.部分退还 C.不予退还 D.一半退还
- 38、游客提出本地亲属随团活动，导游员首先要做的是（ ）。
- A.婉言拒绝 B.向旅行社汇报，收取参团的费用
C.表示同意，并给予必要的协助 D.征得领队和旅游团成员的意见
- 39、汽车行驶途中，若有不明身份者拦车，导游员应（ ）。
- A.立即下车进行驱赶 B.向公安部门报警 C.要求对方出示证件 D.提醒司机不要停车和开门

- 40、外国游客在中国游览期间因病住院治疗，其亲属陪侍的一切费用由（ ）。
- A.接团社支付 B.组团社支付 C.其亲属自理 D.导游员代付
- 41、旅游者突发重病，在急救过程中需要手术签字时，导游员应请（ ）签字。
- A.领队或亲属 B.公证人员或亲属 C.团长或领队 D.亲属或团长
- 42、导游员发现旅游者食物中毒后，应（ ）。
- A.立即将患者送往就近医院抢救 B.设法进行催吐
C.立即报告旅行社及相关部门 D.立即停止旅游活动
- 43、在景点游览过程中，对待旅游者随身携带的贵重物品，地陪最好（ ）。
- A.提醒客人将贵重物品放在车上，让司机照看 B.亲自为客人保管
C.请客人随身携带 D.提醒客人将贵重物品存放在景点安全部门
- 44、在满足游客个别要求时，如果涉及费用问题，导游员应（ ）。
- A.明确及时地告知游客 B.暗示游客可能发生费用
C.自己先垫付，然后再告知游客 D.索取发票到旅行社报销
- 45、在旅游过程中，旅游者遭遇到骚扰、行凶、诈骗、偷盗、抢劫等事件，导致游客身心健康及财物受到损害，这类事件统称（ ）事故。
- A.一般事故 B.治安事故 C.重大事故 D.责任事故
- 46、某团本旅游团在南京旅游期间，一名游客与导游员交流时指责中国捏造事实，称南京大屠杀子虚乌有，并恶意攻击和污蔑我国，此时导游员应当（ ）。
- A.严正驳斥 B.转移话题 C.不予理睬 D.请其离开团队
- 47、游客买了地毯、玉器等贵重物品，要求在发票上少写货款，以求回国时少交关税。对此类要求，导游员应（ ）。
- A.满足其要求 B.予以婉拒，并解释有关规定 C.请示旅行社领导 D.立即扭送公安机关
- 48、在我国乘坐出境航班的旅客，其随身携带的液态物品每件容积不得超过（ ）毫升。
- A.30 B.5 C.60 D.100
- 49、一位旅游者在旅游定点商店看中一款丝绸，告诉导游员他需要买8英尺，导游员应该告诉售货员，这位旅游者需要买（ ）米。
- A.3.12 B.2.7 C.3.5 D.2.44
- 50、根据我国民航规定，下列四组物品中，可以放入行李中托运的一组为（ ）。
- A.货币、首饰、刀剪、贵重衣物 B.珍珠、金银首饰、化妆品、录像带
C.刀剪、录像带、衣物、食品 D.存款单、现金、食品、录像带
- 51、旅游者委托导游员给其在华工作的朋友转递一盒精装巧克力，导游员应（ ）。
- A.答应转递 B.委婉拒绝 C.请示领导 D.征求领队意见
- 52、如果某身体健康旅游者提出在客房用餐，导游员应（ ）。
- A.让游客自行处理 B.婉言劝阻 C.若有此服务，可满足其要求，但必须告知服务费自理
D.遵循宾客至上原则，将饭菜端到旅游者房间
- 53、下列情况中，游客提出换房，导游员应该满足其要求的是（ ）。
- A.客房内发现小老鼠 B.客房朝北光线不好
C.客房走廊尽头离电梯近 D.要求住高档客房又拒付差价
- 54、导游讲解古建筑中的实是指有关建筑物的（ ）。
- A.历史沿革，名人轶事 B.建筑布局，风格特点
C.形状结构，名人轶事 D.神话故事，民间传说
- 55、来自传染病疫区的人员入境时出示有效的有关疾病的预防接种证书，俗称（ ）。
- A.绿皮书 B.白皮书 C.黄皮书 D.红皮书
- 56、带团过程中，接待方导游员与领队对某些活动安排出现意见分歧时，导游员正确的做法是（ ）。
- A.据理力争 B.当着游客的面质询领队 C.坚持原则，避免正面冲突 D.让游客评判
- 57、旅游过程中，领队经常为讨好游客而抢话筒，表现自己见多识广，使地陪的工作甚为被动。如果你是地陪，较适合的做法是（ ）。

- A 对领队的行为表示抗议 B 任凭领队表现自己
C 心里反感,但表面上笑脸相对 D 有礼有节指出其行为不当,不让领队牵着鼻子走
- 58、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 报客人姓名或者请客人自我介绍 B 请领队清点
C 用手指直接指点着清点 D 默数
- 59、当旅游团领队、全陪与旅游者之间产生矛盾时,地陪的态度最好是()。
A. 了解情况 B.进行协调 C.帮助解决 D.不要介入
- 60、下列关于介绍顺序的说法中,正确的是()。
A 先把女子介绍给男子 B 先把职位高者介绍给职位低者
C 先把年长者介绍给年轻者 D 先把主人介绍给客人
- 61、在旅游过程中游客提出合理而可能办到的要求,地陪应该()。
A.征求领队的意见 B.请示接待社 C 视情况再考虑 D.尽力满足
- 62、全陪接团后的首次讲解不应包括()。
A.介绍地陪 B.致欢迎词 C 介绍行程安排 D.介绍各站接待社
- 63、下列关于散客旅游者的描述中,不正确的是他们()。
A.通常文化层次较高 B.有较丰富的旅游经验
C 对服务的要求不高 D.自主旅游能力较强
- 64、导游员在对个体散客的讲解可以采取()的形式进行。
A.对话问答 B.先抑后扬 C.概略叙述 D.分段讲解
- 65、宗教旅游团如果想在景点举办对外的大型宗教性法事活动,导游员应当出面制止,并告知,按照我国宗教政策,这类活动必须先征得()等相关部门的同意。
A.旅游局 B.公安局 C.宗教局 D.民政局
- 66、旅游团中一对夫妇坚持单独用餐,地陪可以同意其要求,但餐费应由()。
A.领队支付 B 组团社支付 C 游客自理,退还原餐费 D.游客自理,不退还原餐费
- 67、导游员不要为旅游团代管证件和贵重物品,需要使用时要请()收齐,用毕如数归还,并提醒妥善保管。
A.团长 B.全陪 C.领队 D.服务员
- 68、“苏州城内园林美,城外青山也秀美。那一座座山好似一头头保护苏州城的神兽,灵岩山像伏地的大象,太平山像金钱豹,金山像卧龙,虎丘山犹如.....”,这段导游词主要体现了导游讲解语言的()原则。
A.完整性 B.生动性 C.逻辑性 D.准确性
- 69、在接待游客过程中经常遇到计量换算。1 克拉相当于()克。
A.0.4 B.0.3 C.0.2 D.0.1
- 70、旅游团客人如遇小贩强卖,地陪应立即()。
A.报警 B.报告城管人员 C 报告旅行社 D.提醒旅游者不要上当
- 71、在旅途过程中,非正常死亡的旅游者死因确定后,导游员在与领队、死者亲属协商一致后,应由()向全团宣布死亡原因及抢救、死亡经过。
A.全陪 B.领队 C.家属 D.公安人员
- 72、旅客携带金、银及其制品进境应以自用合理数量为限,超过()应填写申报单证,向海关申报。
A20 克 B.30 克 C.40 克 D.50 克
- 73、在护照上加注 ADS 签证后,护照持有者必须()。
A.在该签证国停留三天以上 B.持有离开该签证国的机票
C 在该签证国一国旅游 D.证明带有 250 美元以上货币
- 74、到()年,中国将成为世界上第一大国际旅游接待国。
A.2017 B.2018 C.2019 D.2020
- 75、导游员带团时,如遇到游客邀请共同举杯、欢庆佳节的情况时,首先要推辞饮酒,如遇特殊情况,要把握好尺度,切记饮酒量一定不能超过自己平时酒量的()。
A. 二分之一 B.三分之一 C.四分之一 D.五分之一

- 76、2007年1月1日起,我国签发给16周岁(含16周岁)以上申请人的普通护照,有效期为()。
- A.3年 B.5年 C.8年 D.10年
- 77、游客购物后发现所购物品是残次品、计价有误或对物品不满意,要求导游员帮其退换,导游员应()。
- A 让他自己去换 B 帮游客联系,请司机陪同前往
C 告诉游客,离店的物品不能退换 D 积极协助,必要时陪同前往
- 78、中国旅游日为()。
- A.5月17日 B.5月9日 C.5月7日 D.5月19日
- 79、团队中一位老人在参观途中,心脏病突发倒在地上,这时导游员应()。
- A 立即将老人背到车上送往医院 B 立即在老人衣袋中寻找备用药物
C 让其就地平躺,由领队老人在老人衣袋中寻找其个人备用药品 D 将老人置于阴凉通风处,让其饮用含盐饮料
- 80、某旅游团游客在游览四姑娘山时,有两位登山爱好者想徒步穿越四姑娘山,此时,导游与同团游客都提出安全无法保障,建议不要贸然前往,但两位游客十分固执,要求脱团自由前往,并提出责任后果自负。此时,导游人员应该()。
- A.配合领队做说服工作,劝其继续旅游 B.同意离团 C 退回其剩下团费 D.交由接待社处理
- 81、中国旅游日“日期”的确定,与历史人物()有关。
- A.伏羲 B.夏禹 C.周穆王 D.徐霞客
- 82、新中国成立以后,第一家旅行社“华侨服务社”于1949年11月在()筹建,12月正式营业。
- A.北京 B.广州 C.厦门 D.上海
- 83、发生漏接事故后,导游人员首先应()。
- A.向旅游者说明情况并道歉 B.积极采取弥补措施 C 给予一定的物质补偿 D.向旅行社说明情况
- 84、假如旅游团在住饭店期间发生火灾事故,导游人员首先应()。
- A 迅速通知领队并协助通知全体成员 B 立即组织救援,疏散旅游者
C 马上拨打119火警电话报警 D 立即寻找灭火器灭火
- 85、“游客朋友们,您现在所在的地方就是兵马俑1号俑坑了”,以上讲解体现了导游讲解语言的()原则。
- A.现场性 B.生动性 C.逻辑性 D.趣味性
- 86、1846年,英国人()把旅游业务扩展到北美洲,使人们想到旅游,就能想到这位代表性的人物。
- A.爱德华 B.库克 C.汤士森 D.詹姆士
- 87、旅游签证属于()。
- A.外交签证 B.公务签证 C.普通签证 D.礼遇签证
- 88、游客想要购买酒店客房内的摆设,导游人员应()。
- A 断然拒绝 B.予以协助 C.婉言拒绝 D.立即答应
- 89、身高超过()的儿童乘火车出行,应购买成人票。
- A.1米3 B.1米4 C.1米5 D.1米6
- 90、旅游者丢失了钱物,导游人员首先要()。
- A 详细了解失物的形状、特征、价值等 B 及时报告旅行社,听取指示
C 稳定失主的情绪并帮助其回忆 D 立即报告公安部门
- 91、夏天旅游,常遇到旅游者出现中暑的情况,可以适应让游客补充()。
- A.糖水 B.碳酸饮料 C.淡盐水 D.茶水
- 92、领队乘坐飞机时,应尽可能选择靠近()的位置,方便对客服务。
- A.空姐 B.窗口 C.机长 D.通道
- 93、旅行社责任保险的投保人是()。
- A.游客 B.旅行社 C.旅游从业人员 D.保险公司
- 94、导游员在介绍西湖时提及苏轼的“欲把西湖比西子,淡妆浓抹总相宜”。该导游员在讲解中使用了()。
- A 陈述法 B.引用法 C.类比法 D.描述法
- 95、在撰写导游词时应注意按一定的规律或顺序依次介绍景点,以体现导游词的()。
- A 趣味性 B.层次感 C.方位感 D.针对性

96、下列事故中属于治安事故的是（ ）。

- A.盗窃 B.火灾 C.食物中毒 D.旅游者意外受伤

97、10岁儿童在购买无优惠机票时，按成人购票价的（ ）购买。

- A.20% B.30% C.40% D.50%

98、游客因自身原因走失，找到游客后，导游员应对该游客（ ）。

- A.道歉 B.安慰和提醒 C.责备 D.训斥

99、（ ）是出国说明会的主角，应详细向客人介绍行程、回答问题。

- A.旅行社经理 B.旅行社计调人员 C.旅行社领队 D.旅行社外联人员

100、领队作为组团社的代表，对组团社与游客签署的旅游合同没有（ ）。

- A.解释权 B.执行权 C.自行变更权 D.监督执行权

101、为了顺利解决突发事件对游客造成的心理影响，领队下列做法中不正确的是（ ）。

- A.避免过分强调客观 B.兼顾公司和游客利益
C.防止矛盾激化升级 D.责怪接待方或第三方

102、按照国际航班惯例，对于往返的联程机票，如果在当地停留超过（ ）小时，旅游者应办理机位再确认手续。

- A.24 B.36 C.48 D.72

103、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

104、在旅游巴士上为游客作沿途讲解时，导游员应（ ）。

- A.坐在导游座上 B.站在车门处 C.站在车厢的前部 D.站在车厢的中部

105、一位年迈的旅游者随旅游团抵达苏州故地重游，当晚老人向地陪提出探望在当地一位失散多年的朋友，这时地陪应该（ ）。

- A.对老人说：您与朋友失散多年，地址很难找，这事没办法解决。
B.对老人说：明天您可以不随团活动去找那位朋友。
C.设法予以满足，可在第二天通过旅行社请公安户籍部门寻找。
D.为了能让老人如愿以偿，决定第二天亲自去帮助寻找，把工作委托全陪代理。

106、旅游者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（ ）。

- A.婉言拒绝 B.请全陪或领队劝阻 C.允许并亲自陪同前往 D.予以协助，通常不陪同前往

107、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

108、外国驻华使、领馆的外交官请海外旅游者去使、领馆参加一些活动，也盛情邀请导游人员前往，以下所述错误的是（ ）。

- A.欣然接受 B.婉言拒绝 C.请示领导，批准后方可前往 D.活动结束后向领导汇报

109、外国游客丢失了护照，失主应去（ ）补办新护照或临时证件。

- A.当地安机关 B.省级公安机关 C.驻华使、领馆 D.出入境管理处

110、旅游团中的游客丢失港澳居民来往内地通行证，经当地公安局出入境管理处核实后，签发一次性有效地（ ）。

- A.港澳同胞回乡证 B.中华人民共和国出境通行证 C.回乡证遗失证明 D.港澳同胞旅行证

111、交通事故发生后，导游应运用所学的急救知识来帮助旅游者（ ）。

- A.热敷、止血、包扎 B.止血、冰敷、包扎
C.止血、包扎、上夹板 D.止痛、包扎、上夹板

112、面对宴会厅正门的正中那个座位为（ ）。

- A.主位 B.副主位 C.主宾位 D.陪译人员

113、铁路运输部门规定，免费携带品体积的长宽高总和不超过（ ）厘米。

- A.150 B.160 C.165 D.170

114、国务院总理李克强在政府工作报告中提出“要落实带薪休假制度，加强旅游交通、景区景点、自驾车营地等

设施建设,规范旅游市场秩序,迎接正在兴起的()时代”

- A.度假旅游 B.观光旅游 C.大众旅游 D.主题旅游

115、我国首部《旅游法》于()正式实施。

- A.2013 年 B.2014 年 C.2015 年 D.2016 年

116、美国人把导游员誉为()

- A.祖国的脸面 B.祖国的一面镜子 C.美国大使 D.民间外交家

117、导游员在订餐时无需讲明的是()

- A.旅行社名称 B.用餐人数 C.用餐时间 D.旅游动机

118、外国旅游者在旅游团的活动结束后要求继续留在中国旅游,若旅游者不需延长签证导游员应()。

- A.原则上应予婉拒 B.请示领导 C.一般可满足其要求 D.请不公安局

119、下列人士,不属于限制出境的是()。

- A.持无效出境证件的 B.持伪造、涂改或他人护照、证件的 C.人民法院通知未了结民事案件不能离境的
D.拒绝接受查验证件的

120、在导游讲解中,常用的问答法不包括()。

- A.自问自答法 B.我问客答法 C.客问我答法 D.客问客答法

二、多项选择题(请选择两个或两个以上正确答案,多选、少选或错选均不得分。共 70 小题,每小题 1 分,共 70 分)

1、为了做好导游服务工作,导游人员除了要具备导游讲解能力外,还应具备()。

- A.语言表达能力 B.监督执法能力 C.人际交往能力 D.组织协调能力
E.故障应变能力

2、导游人员的心理健康主要表现在()等。

- A.优良的思想品德 B.高尚的情操追求 C.不倦的学习精神 D.很强的自控能力
E 丰富的文化功底

3、旅游职业道德中的遵纪守法指的是导游人员 在工作中应自觉遵守()。

- A.道德准则 B 国家法律 C.行业法规 D.职业纪律
E 职业操守

4、导游人员在带团过程中要严守国家和企业的机密,它包括导游人员不得()。

- A 与旅游者谈及国家的方针政策 B 擅自带领旅游者进入不对外开放的地区参观
C 向旅游者泄露旅游团收费细则 D 与旅游者谈论国家在某些方面存在的问题
E 与旅游者谈论旅行社的内部事务

5、导游员在面对旅游者的苛求和挑剔时,正确的做法是()。

- A 要认真倾听,听完再责怪游客的解释 B 要面带微笑,切忌不要恶语相加
C 要耐心,实事求是地进行解释,不可意气用事 D 对于无理取闹的旅游者,我们也要满足他们的要求
E 对游客提出的合理但不可能办到的要求,我们要解释,表示歉意

6、为了防止旅游者走失,导游员应把()告知旅游者,以防万一。

- A.组团社的地址 B.自己的手机号码 C 游览行程 D.下榻饭店的地址
E 旅游车牌

7、旅游团在住店期间遇到火灾,导游员的处理方法正确的是()。

- A 立即拨打 119 报警 B 迅速通知领队和全体成员,疏散旅游者
C 若着火点在本楼层,导游人员应率领旅游者逃向楼顶平台
D 若着火点在上一层楼,应率领旅游者逃向楼顶平台
E 千万不要让旅游者乘电梯或者跳楼逃生

8、以下()是地陪导游接待计划中所包含的内容。

- A.旅游团名称或代号 B.游客家属联系方式
C.参观游览项目 D 就餐地点和时间 E.交通工具信息

- 9、导游是指为旅游者在旅行游览活动中提供（ ）的人员。
A.向导 B.讲解服务 C.生活服务 D.保险服务 E.医疗服务
- 10、以下表述正确的有（ ）。
A 不与旅游者开庸俗或政治性的玩笑。
B 不要与旅游者过份亲近，要一视同仁，不能厚此薄彼。
C 不要迎合个别旅游者的低级趣味，在讲解介绍中掺杂不健康的内容。
D 不要介入旅游团内部矛盾和纠纷，不在旅游者之间搬弄是非。 E 不与异性谈论与旅游无关的话题
- 11、导游员在旅游者提出要求时，尽可能做到（ ）。
A.倾听 B.微笑 C.耐心 D.有求必应 E.人人满意
- 12、旅游者严禁带（ ）出境。
A.麝香 B.犀牛角 C.人参 D.当归 E.虎骨
- 13、前往泰国旅游，应注意提醒游客（ ）。
A 尊重佛教信仰 B.不摸小孩子的头部 C 不许喝酒 D.不许吸烟
E.不谈论“人妖”现象
- 14、参观游览出发前，地陪应（ ）。
A 准时到达集合地，督促司机提前到达并做好各项准备工作
B 恭候在车门一侧，热情地招呼客人
C 待旅游者上车后，礼貌地清点人数
D 做好提醒、预报工作
E 做好前一日行程的总结工作
- 15、面对高龄旅游者，导游人员最好、最有说服力的做法就是对他们有（ ）。
A 谦恭尊敬的态度 B.百依百顺的行为
C 体贴入微的关怀 D.不辞辛苦的服务 E 了解老年人群的心理
- 16、为防止治安事故的发生，导游人员应（ ）。
A 提醒旅游者将贵重财物交给导游 B 提醒旅游者不与陌生人随便接触或告知房号
C 提醒旅游者不在夜间贸然开门 D 提醒旅游者不与他人兑换外币
E 提醒司机时刻停留在车中保管游客物品
- 17、导游员要劝阻游客自由活动的情况是()。
A.存在安全问题时 B.旅游团即将离开本地时 C 有游客生病需要大家帮助时
D.影响旅游活动顺利进行时 E 去不对外开放的地方
- 18、游客欲购买仿古艺术品，要求导游员帮助，导游员的正确态度是()。
A 既然是仿古艺术品，就不应干预，在哪儿买都可以
B 虽然是仿古艺术品，但要劝他不要在地摊上买，而要到正式商店购买
C 告诉游客，在商店购买的即使是仿古艺术品，也要保存好发票，以备海关查验
D 告诉游客，海关对外国人购买仿古艺术品在数量上有限制，不要任意购买
E 提醒游客，不要将物品上的火漆印去掉，以备海关查验
- 19、有关递交名片的礼仪，下列表述正确的有()。
A 递名片给他人时，要是用双手或右手，名片正面面对对方
B 递名片给他人时，口头应有所表示，可以说“请多多关照”
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，或以右手接过
E 接过名片后，应立即放好，不应在手头把玩
- 20、为防止旅游者行李遗失，导游人员应在()与行李员、领队一起做好行李的清点和交接工作。
A.旅游团进站时 B.旅游团出站时 C.旅游团下榻饭店时 D 旅游团离店时 E.旅游团上火车时
- 21、某旅游团自上海乘飞机至北京。该团入住饭店后，其中一游客发现其他游客都拿到了行李箱，而没有自己的行李箱，便告知导游员李某。如果你是该团导游员，你将首先从()环节进行分析和寻找。

- A 本团游客是否拿错 B 入住该饭店的其他旅游团是否拿错 C 饭店行李员是否送错
D 旅行社行李员同饭店行李员交接是否有误 E 旅行社行李员在运送中是否丢失
- 22、下列旅游故障中,属于导游人员责任事故的有()。
A.误机 B.错接 C.空接 D.游客走失 E.游客钱物被盗
- 23、导游人员现场处置旅游故障的程序主要有()。
A.沉着冷静,稳定旅游者 B.就故障问题同领队磋商 C 思索故障发生的原因
D.分清孰轻孰重,拟定处置方案 E.实施拟定的处置方案
- 24、当导游人员带团到达机场后得知该团所乘航班取消后,他应该()。
A 立即将航班取消情况报告旅行社 B 向机场取得航班取消证明 C 安排好旅游者的食宿和游览项目 D
请行李员将托运行李取出 E 请旅行社及时将航班取消情况通知下一站
- 25、下列导游员的行为中,属于违法违纪的有()。
A 在景点边导游讲解边吃东西 B 诉说自己收入低希望旅游者多购物 C 接受旅游者赠送的黄色书刊 D
不向旅游者宣传旅游文明公约 E 参与旅游者一起讲黄色笑话
- 26、下列旅游故障中,导游员须向旅行社请示汇报的有()。
A 旅游者下台阶摔成骨折住院 B 旅游团内对计划节目出现较大分歧 C 领队与游客间发生较大矛盾
D 赴景点途中因交通管制受阻须改变计划 E.旅游者放在房间的钱物被盗
- 27、导游人员接待团体游客时,应按照()来提供服务。
A.游客旅游中的需要 B.组团合同的规定 C 导游服务质量标准
D.旅游团领队的要求 E 接待社的要求
- 28、在接受入境海关检查前,领队应向旅游者说明的问题有()。
A 我国海关禁止携带入境的物品 B 允许入境但须申报检疫的物品 C 向海关人员递上护照和机票
D 递上填好的海关申报单 E 出示出境时填有带出旅行自用物品名称和数量的申报单
- 29、旅游者离店上车后,领队必须要再次提示旅游者的事项有()。
A 有没有物品遗留在饭店 B 护照、身份证和钱包是否随身带好
C 饭店个人自费账目是否结清 D 房卡是否交到前台 E 是否给了饭店服务员小费
- 30、若旅游团是乘早班飞机离开旅游目的地国家,领队应在前一天做好的工作有()。
A 告知旅游者叫早时间 B 告知旅游者出行李时间和早餐时间 C 提醒旅游者结清饭店个人自费账目
D 清点旅游团人数 E 提醒旅游者随身带好护照、身份证和钱包
- 31、在导游服务程序中,以地陪服务为主的是()。
A. 入店服务 B. 参观游览服务 C. 旅途服务 D. 送客服务 E.旅途服务
- 32、我国护照的种类一般分为()。
A. 外交护照 B. 公务护照 C. 留学护照 D. 普通护照 E.旅游护照
- 33、地陪为游客办理入店手续时,应该()。
A. 掌握领队、全陪和团员的房间号
B. 向全团介绍饭店餐厅、商品部、公共洗手间等设施的位置
C. 向全团宣布当天和第二天活动的安排以及集合的时间、地点
D. 待游客拿到房卡后,地陪即可外出活动
E. 可以和部分客人小聚
- 34、下列说法不正确的有()。
A. 超过 1.5 米的儿童乘火车应购买全价票
B. 每一位成人旅客乘火车可以免费携带身高不够 1.1 米的儿童一名
C. 持婴儿票乘飞机的旅客的免费行李额为 20 千克
D. 我国国内、国际机票的有效期均为 6 个月
E. 婴儿乘飞机不需要买票
- 35、地陪送行时的主要业务有()。
A. 核实交通票据 B. 商店集合、出发的时间

- C. 商定叫早及用早餐时间 D. 协助饭店结清与旅游者有关的账目
E. 及时归还证件
- 36、中暑的主要症状有()。
A. 大汗、口渴 B. 头昏、耳鸣
C. 恶心、呕吐 D. 严重者会神智不清或昏迷
E. 胸闷、发烧
- 37、游客中暑, 导游员应该()。
A. 置患者于阴凉通风处 B. 让其平躺
C. 拉紧衣领, 裹紧裤袋 D. 可能时让其饮用含盐饮料
E. 可以服用必要的防暑药物
- 38、游客中暑, 导游员应该()。
A. 置患者于阴凉通风处 B. 让其平躺
C. 拉紧衣领, 裹紧裤袋 D. 可能时让其饮用含盐饮料
E. 可以服用必要的防暑药物
- 39、游客中暑, 导游员应该()。
A. 置患者于阴凉通风处 B. 让其平躺
C. 拉紧衣领, 裹紧裤袋 D. 可能时让其饮用含盐饮料
E. 可以服用必要的防暑药物
- 40、当旅游者患一般疾病时, 导游员的以下做法不正确的是()。
A. 劝说客人如身体允许应尽量随团活动 B. 关心旅游者的病情
C. 向旅游者讲清治疗费用自理 D. 征得旅游者同意给其服用自带药 E. 让他自己去医院就医
- 41、为了预防错接事故的发生, 地陪应该认真核对()。
A. 团名团号 B. 组团社信息 C. 地接社信息 D. 游客人数 E. 游客职业
- 42、地陪送旅游团到达机场(车站、码头)必须留出充裕的时间, 下列正确的是()。
A. 出境航班与国内航线飞机均提前 90 分钟到达 B. 乘火车和轮船均提前半小时抵达
C. 出境航班提前 2 个小时, 国内线飞机提前 90 分钟 D. 乘火车与轮船均提前 1 小时抵达
E. 乘火车提前 1 小时抵达, 乘轮船提前 30 分钟抵达
- 43、某旅游团到达广州适逢“广州旅游节”开幕式, 旅游者要求自费前往, 这时导游员应()。
A. 一般应予协助 B. 帮忙叫出租车 C. 帮助购买门票 D. 陪同前往 E. 婉言拒绝
- 44、导游员在交待游览注意事项时, 应讲明。()。
A. 游览目的 B. 游览路线 C. 游览时间 D. 集合地点 E. 景点概况
- 45、散客旅游不同于团体旅游, 它具有等特点。()。
A. 批量小, 批次多 B. 要求多、变化多 C. 预定期短, 旅游期长 D. 选择性强, 自由度大
E. 价格较低
- 46、以下属于全陪和地陪共有的职责是()。
A. 导游讲解 B. 维护安全 C. 处理问题 D. 组织协调及联络工作 E. 订购车票
- 47、欧美国家的旅行社一般分为()。
A. 旅游批发商 B. 国际旅游商 C. 旅游零售商 D. 旅游经营商 E. 国际制造商
- 48、导游人员身心健康的内涵包括身体健康及()。
A. 心理健康 B. 沉着冷静 C. 知识丰富 D. 思想健康 E. 五官端正
- 49、下列几项中对于导游人员的分类属于同一标准的是()。
A. 中文导游 B. 外语导游 C. 兼职导游 D. 景点景区导游人员 E. 全职导游
- 50、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. 出借物品 C. 财务结算 D. 总结工作 E. 沟通交流
- 51、欢送辞的内容一般包括()。
A. 回顾整个旅游活动, 感谢大家的合作 B. 表达友谊和惜别之情

- C、诚恳征求游客对接待工作的意见和建议 D、表达美好祝福 E、核对费用
- 52、旅行社的旅游产品按照形态划分,可以分为()。
- A、组合报价旅游 B、零包价旅游 C、整体旅游 D、散客包价旅游 E、小包价旅游
- 53、地陪在送国内航班时,做法正确的是()。
- A、提前 90 分钟到机场 B、收取旅游者身份证集中办理换登机牌及行李托运手续
C、引导旅游者前往登机 D、飞机起飞后,地陪方可离开 E、提前 10 分钟到达机场
- 54、不能在中国银行自由兑换的货币有()。
- A、马来西亚林吉特 B、印度卢比 C、新加坡元 D、越南盾 E、泰国铢
- 55、按技术等级不同,导游员分为()。
- A、初级导游员 B、中级导游员 C、高级导游员 D、特级导游员 E、顶级导游员
- 56、导游讲解技巧之一的“虚实结合法”中的“实”指的是()。
- A、实体 B、实物 C、历史背景 D、艺术价值 E、神话
- 57、在遭遇自然灾害的袭击时,导游员务必做到()。
- A、突出以人为本的救灾理念,必要时舍弃行李物品,保证人身安全
B、遭遇台风袭击时,要尽量在室内或高大树木下躲避
C、发生雷灾时,要迅速转移到空旷地带躲避,让游泳的旅游者立即上岸
D、等情况稳定后,立即分头搜寻、召集旅游者
E、保护行李、财务
- 58、旅游故障处理的基本要求是()。
- A、沉着冷静、努力稳定旅游者情绪 B、拟定、实施处理方案
C、善后处理 D、记录、总结 E、高调处理
- 59、游览活动中发现旅游者走失,正确的处理措施有()。
- A、了解情况,地陪、全陪和领队迅速分头寻找 B、与饭店联系,了解旅游者是否已经回到饭店
C、向旅行社及时报告请求帮助 D、向景点管理部门求助
E、让司机帮助寻找
- 60、导游服务的经济性表现在()。
- A、兑现旅游合同实现利润 B、通过收取回扣实现个人利益
C、通过优质服务吸引回头客 D、做有心人,实现经济文化交流 E、销售商品
- 61、抵达景点前,地陪向游客介绍该景点的简要情况,是为了()。
- A、满足游客事先想了解有关知识的需求 B、激起游客游览景点的欲望
C、在景区少讲,减少噪音 D、节省到目的地后的讲解时间 E、加速行程
- 62、导游为旅游者提供心理服务的基本要求是()。
- A、尊重旅游者的自尊心 B、保持微笑服务 C、学会使用柔性语言
D、多提供个性化服务 E、态度强硬
- 63、导游讲解的灵活性表现在()。
- A、因人而异 B、因物而异 C、因时而变 D、因地制宜 E、因物而变
- 64、握手礼仪中忌讳()。
- A、交叉握手 B、双手握住对方的手 C、握手时与他人打招呼
D、握手后立即用手帕擦手 E、戴手套握手
- 65、旅游故障是在旅游过程中发生的,一般都具有以下特点()。
- A、突发性 B、不可抗性 C、复杂性 D、危害性 E、损失性
- 66、下列物品中属于部分限制进出境的是()。
- A、烟酒 B、外汇 C、人民币 D、中成药 E、衣物
- 67、地陪接到入境旅游团后,从机场到下榻饭店的行车途中,要做的工作是()。
- A、致欢迎辞 B、调整时差 C、首次沿途导游 D、商定活动日程 E、准备节目
- 68、全陪的服务准备包括()。

- A、熟悉接待计划 B、落实接待事宜 C、物质、知识、心理准备
D、与地接社联系 E、导游讲解

69、某旅游者因旅游团内部矛盾，要求晚上单独用餐，下列说法正确的是（ ）。

- A、地陪应耐心解释，也可请领队和全陪出面调解
B、旅游者若坚持单独用餐，地陪可以协助
C、旅游者若坚持单独用餐，其综合服务费不退，且餐费自理
D、旅游者若坚持单独用餐，旅行社在旅程结束后退还其餐费
E、导游人员不应干涉过多，让其自行处理

70、导游讲解方法中类比法又可根据比拟的不同分为（ ）。

- A、同类相似类比 B、同类相异类比 C、用物类比
D、内容近似类比 E、差异类比

答案附后：

2016《导游业务》模拟题一、二单项选择题答案									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	C	B	D	D	D	B	C	B	A
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
C	C	B	D	D	A	C	C	A	D
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
A	C	A	A	D	D	A	C	A	A
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
B	C	B	A	C	D	C	D	D	C
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
A	B	C	A	B	A	B	D	D	C
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
B	C	A	B	C	C	D	D	D	D
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
D	D	C	A	C	D	C	B	C	D
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
B	D	C	D	B	D	D	D	C	A
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
D	C	A	C	A	B	C	B	C	C
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
C	D	B	B	B	A	D	B	C	C
101	102	103	104	105	106	107	108	109	110
D	D	C	C	C	D	B	A	C	B
111	112	113	114	115	116	117	118	119	120
C	A	B	C	A	A	D	C	C	D

2016《导游业务》模拟题一、二多项选择题答案

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ACDE	ABD	BCD	BCE	BCE	BCDE	ABE	ACE	ABC	ABCD
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ABC	ABE	AB	BCD	ACDE	BCD	ABDE	BCE	ABCD	BCD
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
AC	ABD	ABDE	ABDE	ABCE	ABD	BC	ABDE	ABCD	ABCE
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
ABD	ABD	ABC	CDE	ABCE	ABCDE	ABDE	ABDE	ABDE	AD
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
ABCD	CD	ABC	BCD	ABD	BC	ACD	ABD	AB	ACD
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
ABCD	ABDE	ABC	BD	ABCD	ABCD	AD	ABCD	BCD	ACD
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
ABD	ABCD	ACD	ACD	ACD	ABCD	ABC	ACD	ABC	AB