

导游业务练习试卷 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_B8_9A_E5_c34_40742.htm 一、 填空题

1. 所谓“出面”就是导游人员要显示出自己良好的_____、_____、_____、_____。
2. “出手”表现在导游人员的_____、_____与_____诸方面。
3. “出口”即导游人员讲话时的_____和_____。
4. 导游人员要尊重领队的_____，随时注意给他_____，遇事与领队_____。
5. 导游人员的语言表达直接影响着游客的心理活动，所以必须在语言艺术的_____和_____上下工夫，在_____上做文章。
6. 导游在运用语言时要能够把握好_____、_____、_____。
7. 导游讲解方法运用原则有_____、_____、_____、_____。
8. 人们旅游行为的产生要有_____、_____、_____。
9. 旅游动机的分为_____、_____、_____、_____。
10. 尊重人，就是要尊重游客的_____和_____，就是要在合理而可能的情况下努力满足游客的需求，满足他们的_____和_____。
11. 在处理旅游者的越轨言行时，事前要认真调查核实，分清_____和_____的界限，分清_____和_____的界限，分清_____

和_____的界限。处理这类问题要严肃认真，要实事求是，合情、合理、合法。12. 导游员在处理游客要求时要坚持合理而可能的原则，“合理”即符合_____、_____，符合_____及旅行社有关部门规定和导游员纪律等等；“可能”则是指导游员_____、_____办到。13. 导游语言内容要讲究“八要素”即_____、_____、_____、_____、_____、_____、_____、_____。14. 事故按性质可分为_____和_____。15. 导游人员要在游客心目中树立良好的_____、_____有充分的能力带领他们，_____、_____地完成旅游目的地旅行游览活动的形象。

二、多项选择题

1. 导游人员树立良好形象的途径有（ ） a、给游客良好的第一印象 b、维护好自己的良好形象 c、多与游客进行沟通 d、增强游客的信任感

2. 导游人员在协调团队各方关系时要处理（ ） a、时间和金钱的关系 b、强和弱的关系 c、多数和少数的关系 d、劳和逸的关系

[1] [2] [下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com