

二〇〇五年青海省导游资格考试导游业务试卷 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__E4_BA_8CO_O_E4_BA_94_E5_B9_c34_40793.htm 一、填空题（每空0.5分，共计10分）

1、在我国，导游服务的涉外性主要表现在_____和_____两个方面。 2、_____、_____、_____构成了导游服务的三要素。 3、导游人员在接团前要做好_____和_____的心理准备。 4、散客旅游是由旅游者自行安排旅游行程，_____各项旅游费用的旅游形式。 5、导游语言的四原则是_____、_____、_____、_____。 6、树立良好的导游人员形象有助于增强旅游者对导游人员的信赖，有助于美化旅游者对_____的感知，有助于缩短导游人员与旅游者之间的心理距离。 7、对旅游者个别要求的处理应遵循_____原则、_____原则、_____原则。 8、导游人员在带团过程中发现客人有消极情绪时，应及时采取_____法、_____法、_____法等来消除或调整其情绪。 二、单项选择题（每题1分，共计10分） 1、游客的意见、要求、建议乃至投诉，一般是通过导游人员向旅行社传递直至上报旅游行政管理部门。这体现了导游服务工作纽带中的_____作用。（ ） A、连接内外 B、协调左右 C、承上启下 D、扩散作用 2、_____是导游讲解的素材、服务的“原料”，是导游

人员必须的看家本领。() A、政策法规知识 B、史地文化知识 C、语言知识 D、心理学和美学知识 3、导游员说话要言语文雅、谦虚敬人，令旅游者听起来非常悦耳。这体现了导游语言八要素中的_____。() A、言之有物 B、言之有礼 C、言之有神 D、言之有喻 4、旅游团游览完青岛后，导游人员用“蓝天、绿树、红瓦、沙滩、碧海”来赞美青岛风光，这种导游方法属于_____。() A、触景生情法 B、突出重点法 C、虚实结合法 D、画龙点睛法 5、导游人员在旅游活动的_____工作最为艰巨，最容易出错。() A、准备阶段 B、接团初期 C、个性表露阶段 D、送团阶段 6、下列情况属于导游人员责任事故的是_____。() A、因天气原因航班停飞 B、空接 C、漏接 D、错接 7、若海外游客提出想为希望工程捐款，导游人员首先应_____。() A、表示感谢并婉拒 B、报告旅行社，在领导指示下给予积极协助 C、表示欢迎，并带客人到民政部门办理相关手续 D、接受捐赠，然后转交相关部门 8、一个法国团队来华旅游，抵达首都机场时两名客人发现行李丢失，失主_____。() A、可向境外组团社索赔 B、可向有关航空公司索赔 C、可向旅游目的地接待社索赔 D、自己负责 9、一位英国游客要买15英尺的蜡染布料，作为导游你应该告诉售货员这位游客要买_____米的布。() A、45.62 B、5.86 C、4.57 D、1.94 10、中国南方航空公司代码是_____。() A、CZ B、SZ C、CA D、MU 三、多项选择题(每题2分，共计20分) 1、下列_____是属于散客旅游的特点。() A、批次多 B、规模大 C、计划性强 D、要求多 2、导游人员接待旅游团中的儿童时，不宜_____。() A、帮助他们的父母领着孩子 B、给

孩子买玩具 C、在家长同意的情况下单独带孩子出去活动 D、小孩生病，赶紧拿出随身携带的药品让其服用 3、导游人员服务的范围包括_____。（ ） A、导游讲解服务 B、购物服务 C、旅行生活服务 D、安全服务 4、交通事故处理结束后，导游人员要写出事故报告，在报告中除了要写明事故的原因和经过外，还必须写清楚_____。（ ） A、旅游车的颜色和车牌号 B、抢救经过 C、事故责任及对责任者的处理 D、旅游者的情绪及对处理的反应 [1] [2] [3] [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