

湖南省2008年导游资格证考试《导游实务》试题导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/633/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B9\\_96\\_E5\\_8D\\_97\\_E7\\_9C\\_812\\_c34\\_633198.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022__E6_B9_96_E5_8D_97_E7_9C_812_c34_633198.htm) id="oilf" class="csre" style="word-break:break-all;">

一、填空题(填写题干内的空白处、使全句意思完整、正确。每空1分，共16分、)1、贯彻游客至上的原则，要求导游服务将规范化服务与个性化服务结合起来。规范化服务又称\_\_\_\_\_是由\_\_\_\_\_制定的发布的某项服务(工作)应达到的统一标准。2、海外领队是指经国家旅游行政主管部门批准\_\_\_\_\_旅行社的代表，是出境旅游团的\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。3、\_\_\_\_\_是导游人员做好导游服务工作的基本保证。4、导游人员的带团技能，是指导游人员根据\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_，熟练运用能提高旅游产品\_\_\_\_\_的方式、方法和技巧的能力。5、如散客乘轮船离站，应让客人提前\_\_\_\_\_到达码头。6、某外国游客想购买99英尺的丝绸，导游员应当告诉售货员\_\_\_\_\_尺。7、台湾同胞旅行证明由\_\_\_\_\_签发。8、导游员的步态要给人一种\_\_\_\_\_、稳健庄重的感觉。9、触景生情法就是见物生情、\_\_\_\_\_的一种导游讲解方法。10、导游员在导游讲解时必须遵守的基本原则是\_\_\_\_\_。11、导游人员每年度接受旅行社组织的日常培训时间累计不得少于\_\_\_\_\_小时。二、单项选择题(将四个备选项中唯一正确的题号填入题干后的括号内。每题1分.共14分。)

1、若游客被蜂蛰伤，导游人员不能采取的方法是\_\_\_\_\_。( )  
A.设法将毒刺拔出 B.用盐水洗敷伤口 C.用口或吸管吸出毒汁 D.让其服用客人自备的止痛药

2、乘坐长江客轮的免票儿童可随身携带的免费行李重量为\_\_\_\_\_。( ) A. 0kg B. 10kg C.

15kg D. 20kg 3、导游人员的带团纪律是\_\_\_\_\_。( ) A.不与旅游者争吵 B.游客至上 C.自我控制 D.理性 4、导游人员有权拒绝游客提出的侮辱其人格尊严的不合理要求，这反映了\_\_\_\_\_。( ) A.一视同仁 不卑不亢 B. 爱国爱企 自尊自强 C.尊纪守法 敬业爱岗 D. 团结协作 顾全大局 5、导游服务\_\_\_\_\_的特点要求导游人员有高胜的责任感和敬业精神，以及较强的心理自控能力。( ) A.关联度高 B.独立性强 C. 复杂多变 D.脑体高度结合 6、中国第一批职业导游是指\_\_\_\_\_。( ) A. 19世纪末、20世纪初，西方旅游企业组织外国旅游者到中国旅游时所雇用的中国导游 B. 1927年7月，上海商业储备银行旅游部独立为中国旅行社后所雇用的导游人员 C.新中国成立后，第一家旅行社厦门华侨服务社所雇用的导游人员 D. 1989年3月，推行全国导游人员资格考试后旅行社所聘用的导游人员 7、清晰流畅是导游语言\_\_\_\_\_的体现。( ) A. 针对性 B. 规范性 C. 生动性 D. 科学性 8、外国旅游者如需购买麝香，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 9、如果全陪接待的是内宾团，在旅游团出发的前一天必须与\_\_\_\_\_取得联系，约好次日出发登机(车、船)的时间及地点。 A.旅游团的游客 B. 首站地陪 C.司机 D. 组团社计调人员 10、通常为外宾团办理住宿登记手续的导游人员是\_\_\_\_\_。( ) A.海外领队 B.地陪 C.酒店前台接待员 D.全陪 11、导游人员在带团过程中要突出领导职责，不轻易更改旅游日程安排，反映了\_\_\_\_\_的带团理念。( ) A.服务的契约性 B. 工作的主动性 C.有序引导 D. 诚信待人 12、某游客对美丽的女导游人员说。“ 小李，我听说湘女多情，你也是湖南妹子，是不是很多情?” 导游人员回答：湘女多情是指湖南妹子热情、爽朗，我

当然也不例外。这是运用了导游人员回绝技能中的\_\_\_\_。( )  
A.柔和式回绝 B.迂回式回绝 C.引申式回绝 D.诱导式回绝 13、港澳居民在中国境内若丢失港澳居民来往内地通行证，应补办签发\_\_\_\_。( ) A.一次性有效的港澳同胞来往内地旅行证明 B.一次性有效的中华人民共和国出境通行证 C.港澳居民来往内地通行证 D.一次性有效的人出境通行证 14、某内宾团与同房游客闹矛盾要求改住单间，但时值旅游旺季，酒店无空房，导游人员应\_\_\_\_。( ) A.请领队调解 B.让游客自行调配 C.予以满足，但费用自理 D.请全陪调解尽量内部调配 三 多项选择题(将四个备选项中正确选项的题号填入题干后的括号内，多选、少选和错选均不得分。每题2分，共20分。) 1、导游服务经济性体现在\_\_\_\_。( ) A.直接收取服务费和手续费 B.招徕回头客扩大新客源 C.就地出口商品 D.促进科技交流 2、小包价旅游中可选择的部分包括\_\_\_\_。( ) A.导游服务 B.早餐 C.参观游览 D.住房 3、导游人员的聚谈艺术认真倾听体现在\_\_\_\_。( ) A.约束自己，集中思想 B.主动反馈，心领神会 C.尊重对方，平等交谈 D.适当沉默 4、地陪为旅游团队提供送站准备服务的“商定出发时间”包括下列工作\_\_\_\_。( ) A.与领队、全陪或旅游者商定交付行李时间 B.与旅游车司机商定出发时间 C.征求领队、全陪或旅游者意见后定好出发时间和地点 D.与领队、全陪或旅游者商量好叫早及早餐时间 5、在旅游团离开各地之前，全陪主要进行的工作有\_\_\_\_。( ) A.协助领队和地陪办理离站事宜 B.提前落实离境交通 C.到达机场(车站、码头)后，与地陪交接有关票证，核准并妥善保管 D.办理行李托运 6、导游人员为散客提供接站服务的“入住饭店服务”包括的工作内容有\_\_\_\_。( ) A.与客人确认日程安

排 B.明确饭店为其提供的服务项目，并告知离店时要现付的费用和项目 C.办理住店手续 D.推销旅游服务项目

7、泛舟游三峡可以领略“两岸猿声啼不住，轻舟已过万重山”的审美体验，这是运用了观景赏美中的\_\_\_\_\_方法。( ) A.动态观赏 B.静态观赏 C.观赏时机 D.观赏位置

8、讲解岳阳楼的导游人员在讲到关于《岳阳楼记》的两幅雕屏时，在一楼参观时告诉游客一幅为真迹，一问为贗品，让客人猜测.到二楼时再告诉客人二楼的雕屏为张照真迹，再告知鉴别方法并顺带讲解有关传说，这是运用导游讲解技能的\_\_\_\_\_。( ) A.问答法 B.悬念主 C.触景生情法 D.虚实结合法

9、旅游者在长沙参观游览期间适逢当地举办“金鹰节”，抵达当天部分游客提出希望在晚上休息时到现场观看“金鹰节”文艺晚会，导游人员应该\_\_\_\_\_。( ) A.婉言拒绝，耐心解释 B.协助购买门票 C.协助安排车辆，但车费自理 D.提醒有关注意事项，但不能陪同前往

10、某外国旅游者因个别要求得不到满足而执意要求提前退团，导游人员应该\_\_\_。( ) A.设法弥补，耐心解释 B.按需办理分离签证手续，原则上应予拒绝 C.满足其要求，但明确告知未享受的综合服务费不予退还 D.协助重订航班、机座，但所需费用由旅游者自理

四、简答题(简要回答题干中所提出的问题，每题5分，共20分。)

1、请简述导游人员的带团资格。

2、地陪的前期业务准备中，关于落实团队预订服务的规范操作程序包括哪些工作内容?

3、旅游活动中，为防止火灾事故的发生，导游人员应该从哪些方面着手预防?

4、在长线旅游活动中，随着旅游进程的不断深入，旅游者心理将呈现“初始阶段个性表露阶段结束阶段”的阶段性变化特征。请简述各阶段游客的心理及导游人员应提供的相应阶段心理服务技

能。五、案例分析题(根据题干中的案例详细回答所提出的问题。每题15分，共30分。)

1、某旅游团按计划乘坐MU456航班于11月2日13:00飞抵长沙，地陪小孟按接待计划提前30分钟抵达机场迎接，航班准时到达但小孟未接到客人。(1)写出事故性质(1分)(2)分析事故原因。(4分)(3)如果该团因故推迟到11月2日晚上18:30抵达且必须按原定计划于11月3日晚上20:30离开长沙飞抵张家界，请问小孟针对这些意外情况应该怎么办?(10分)

2、某法国旅游团中国之行的最后一站为广州，清晨8时旅游团全体成员已在汽车上就坐准备离开饭店前往机场出境。地陪小李从饭店外匆匆赶来，上车后清点完人数，再向全陪了解了全团行李情况(全陪告诉小李全团行李一共28件，已与领队、饭店行李员交接过)。小李再次清点人数后，就请司机开车，随即讲了以下一段话：“女士们、先生们、早上好!我们全团27人都已到齐。好，现在我们去机场。这次中国之行我们先后游览了西安、北京、上海、桂林及广州，大家玩得还尽兴吗?俗话说：天下没有不散的筵席、转眼间朋友们即将踏上归程，虽然我们相处时间不长，但彼此间已结下深厚的友谊。这一回我们是新知，下一次就应该是故友了。期盼各位能再次光临中国，再来我市旅游，届时也希望我能再次成为大家的导游。在此分别之际我为大家唱一支歌，歌名为《朋友》愿我们永远是朋友!(唱歌)……女士们、先生们，机场到了。我因为马上要赶往海口接另外一个旅游团，就先和大家告别了现在请下车。”引导下车后，地陪与旅游团成员一一握手告别，便踏上旅游车赶往海口。请运用导游工作规范程序知识，分析地陪小李在这一段工作中的不足之处。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](http://www.100test.com)