

青海省2005年导游资格考试《导游业务》真题 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E9_9D_92_E6_B5_B7_E7_9C_812_c34_635056.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

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