

导游实务第二章习题：导游员 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__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_AE_9E_E5_c34_635368.htm 第二章 导游员习题

一、填空题

1. 导游人员是指依照（ ）的规定取得导游证，接受（ ）委派，为旅游者提供（ ）、（ ）及相关旅游服务的人员。
2. 遵守（ ）、热爱（ ），坚持（ ），具有高级中学、中等专业学校或者以上学历，身体健康，具有适应导游需要的（ ）和（ ）的中华人民共和国公民，可以参加导游人员资格考试。
3. 导游活动是指导游人员接受（ ）委派，陪同旅游者旅行、游览，为旅游者提供（ ）、（ ）和其他旅途服务。
4. 导游人员进行导游活动时，应当佩戴（ ）。
5. 导游员在宣传讲解过程中应该注意把握（ ）原则、（ ）原则、（ ）原则和（ ）原则。
6. （ ）是每一名导游员所必备的能力，也是他们履行职责的首要技能。
7. 导游翻译中涉及的知识面广，知识点多，难度大，因此翻译时一定要遵循（ ）的原则，也一定要注意口译（ ）的特点，要经常实践，多向老翻译学习请教。
8. 导游服务工作涉及面极为广泛，要求可概括为三个字：高、精、细，同时要求（ ）和（ ）。
9. 出境旅游领队是经国家旅游行政主管部门批准，（ ）的代表，是出境旅游团的（ ）和（ ）。
10. 出境旅游领队的主要职责是：介绍情况、（ ），落实（ ），组织和（ ）工作，（ ）工作。
11. 全陪导游人员是（ ）的代表，对所率领的旅游团（游客）的旅游活动负有全责，因而在整个旅游活动中起（ ）作用。
12. 全陪导游人员的主要职责是：实施（ ），（ ）工作，（ ）工作，维护（ ）、处理问题，宣传、调研。
13. 导游

人员进行导游活动，不得（ ）旅游者消费或者与经营者串通（ ）旅游者消费。14．导游人员按业务范围划分可分为（ ）、（ ）、（ ）和（ ）。15．导游人员按职业性质划分可分为（ ）和（ ）。16．导游人员按使用的语言划分可分为（ ）和（ ）。17．导游人员按技术等级划分可分为（ ）、（ ）、（ ）和（ ）。18．出境旅游领队人员是指依照（ ）的规定取得（ ），接受具有（ ）的国际旅行社的委派，从事（ ）的人员。19．领队业务是指为出境旅游团提供（ ）和有关服务，作为（ ）的代表，协同（ ）完成旅游计划安排，以及协调处理旅游过程中的相关事务等活动。20．导游人员等级分为（ ）个系列、（ ）个等级。21．导游人员作为旅行社的一线工作人员，在游客心目中，他们是“（ ）”、“（ ）”、“（ ）”。22．（ ），（ ）是中国的合格导游人员的首要条件。23．（ ）是导游人员最基本的基本功，是导游服务的工具。24．（ ）是导游讲解的素材，是导游服务的“原料”，是导游人员的看家本领，是灵活运用导游方法的基础。25．是导游人员的工作指针，导游人员在导游讲解、回答游客对有关问题的问询或同游客讨论有关问题时，必须以（ ）作指导，要根据（ ）和（ ）来正确处理旅游过程中出现的相关问题，要善于用（ ）来保护游客及自己的合法权益。26．在游览过程中，导游人员不仅要树立高度的（ ），严格遵守（ ），在旅游者面前捍卫（ ），维护（ ），了解外国游客在中国的法律地位及其权利和义务，争取处理各种问题，做到（ ）。27．导游员要掌握的心理学知识归纳起来包括（ ）心理、（ ）心理、（ ）心理等。28．旅行知识主要包括（ ）知识、（ ）知识、（ ）知识、（ ）知识、（ ）知识、（ ）等知识。29．为了应付游客

综合性、广泛性的知识需求，导游人员的知识应尽可能的广、博，同时又有“一专”，成为既具有广博知识，又具有主攻专长的（ ）、（ ）相结合的导游人员，即人们通常所说的“（ ）”。30．（ ）、（ ）和（ ）合称导游服务的“三要素”。31．导游人员应该严格按照旅行社确定的（ ），安排旅行、游览活动，不得擅自（ ）或者（ ）；在旅行、游览中，遇到可能危及游客人身安全的紧急情形时，经征得（ ）的同意，可以（ ），但应当立即报告（ ）。32．导游服务质量的核心是（ ），包括（ ）方面和（ ）方面这两个基本方面。33．导游人员按照导游服务规范向旅游者提供的（ ）服务和（ ）服务构成了导游服务的技术质量。34．导游员若想提高服务质量，必须提高服务的（ ）和（ ）两方面的质量。35．优质服务是以广博的（ ）、熟练的（ ）为前提条件的。36．导游技能是指导游人员对（ ）和（ ）掌握的熟练程度。36．光明磊落就是不（ ），要（ ），要给旅游者以“信任感”。37．导游人员应具备的技能主要有（ ）技能、（ ）技能和（ ）技能。38．当游客提出个别要求及投诉时，导游人员处理的原则是“一个标准，两种方式”，一个标准即（ ），两种方式即一是（ ），二是（ ）。39．导游服务质量包括（ ）质量、为游客提供（ ）的质量以及各项旅游活动安排落实的质量。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