

2011年导游资格证考试导游实务全真模拟试卷(1) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/636/2021\\_2022\\_2011\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_636015.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_636015.htm) 一、填空题(请将正确的答案填入答卷中相应的空格内，每空0.5分，共10分)第 #ff0000>1 题

高质量的导游服务是\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_完美的结合。

【参考解析】：规范化服务个性化服务第 #ff0000>2 题 见面行握手礼时，\_\_\_\_\_、身份高者、\_\_\_\_\_和女士一般应先伸手，以免对方尴尬；朋友平辈间以\_\_\_\_\_为有礼；祝贺、谅解、宽慰对方时以主动伸手为有礼；握手时要摘帽、\_\_\_\_\_，女士和身份高者可以例外。【参考解析】

：主人年长者先伸手脱手套……二、单选题(下列各题的选项中，只有一个正确，请选择正确的答案。每题0.5分，共20分)

第 #ff0000>21 题 有的西方游客对我国居民委员会调节家庭纠纷的工作不以为然，甚至提出异议，说那是干涉公民自由。

在这类问题上，导游应( )。……三、多选题(下列每题的选项中有二个或二个以上正确答案，请选择正确的答案。多选、少选或错选均不得分，每题1分，共20分)

第 #ff0000>61 题 面对游客的种种特殊要求，导游应该掌握一些处理个别要求的一般原则，包括( )。……四、判断题(请判断正错，正确的用“ ”表示，错误的用“ × ”表示。每题1分，共20分)

第 #ff0000>81 题 对于明知故犯者，应讲清道理，指出错误之处，并根据其违法行为的性质、危害程度，确定是否报有关部门处理。( ) 【正确答案】： ……五、简答题(每题4分，共16分)

第 #ff0000>101 题 简述旅游团导游服务集体协作共事的方法。【参考解析】：答建立导游服务集体良好关系有

赖于三方的共同努力，主要从以下四个方面做起：.....

## 六、案例分析题(第1小题9分，第2小题5分，共14分)第

105 题 某外国旅游团持集体签证在中国旅游。在旅游过程中，游客约翰向全陪小张提出他希望团队旅游结束后留在中国继续参观并办点私事。小张告诉他，在中国旅游的境外旅游团必须整团出入中国国境，所以回绝了约翰的要求。在旅游团队离开中国的前一天，约翰再次向小张提出了他的要求并讲明了理由，小张以时间紧迫为由给予拒绝。约翰认为小张侵犯了他的合法权益，回国后，通过其领队向小张的旅行社提出了投诉。请问：出现这种情况，应该如何处理？【参考解析】：答导游对外国游客在旅游团的活动结束后因某种需要而要求继续在中国旅行的，若不需要延长签证，一般可以满足其要求.....查看完整版及答案 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)