



导游考试习题集

DAOYOUKAOSHI XITIJI

# 导游服务技能

■ 郭赤婴 / 编著

**Daoyou  
Fuwu  
Jineng**

中国旅游出版社



导游资格考试大纲

DAOYOU FUWU JINENG

# 导游服务技能

第二版

Daoyou  
Fuwu  
Jineng

中国旅游出版社

导游考试习题集

# 导游服务技能

郭赤婴 编著

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰

---

**图书在版编目(CIP)数据**

导游考试习题集. 导游服务技能/郭赤婴编著. —北京:  
中国旅游出版社, 2006. 12  
ISBN 978-7-5032-3011-0

I. 导… II. 郭… III. ①导游—资格考核—习题 ②导  
游—旅游服务—资格考核—习题 IV. F590.63-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 130238 号

---

**书 名：**导游考试习题集——导游服务技能

---

**作 者：**郭赤婴

**出版发行：**中国旅游出版社

(北京市建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: [cttp@cnta.gov.cn](mailto:cttp@cnta.gov.cn)

发行部电话：010-85166507 85166517

**排 版：**北京浩德博文信息科技有限公司

**经 销：**全国各地新华书店

**印 刷：**北京新魏印刷厂

**版 次：**2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

**开 本：**850 毫米×1168 毫米 1/32

**印 张：**6

**印 数：**5000 册

**字 数：**148 千

**定 价：**12.00 元

I S B N 978-7-5032-3011-0/G·822

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题,请直接与发行部联系调换

责任编辑\殷 钰  
责任印制\李崇宝  
封面设计\赵 芳

# 目 录

第一章 导游理论 .....	1
参考答案 .....	52
第二章 导游实务 .....	61
参考答案 .....	148
第三章 服务技能常识 .....	161
参考答案 .....	186

# 第一章 导游理论

## 一、判断题（正确的填 A，错误的填 B）

1. 导游服务是导游人员接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。（ ）

2. 导游服务在社会历史中经历了一个产生和发展的过程，即从最初的向导服务发展为现代的导游服务。导游服务的发展过程，大致可分为近代的导游服务和现代的导游服务两个时期。（ ）

3. 古代时期的向导服务是随着旅行活动的产生和发展而产生的。但是，由于受到社会经济条件的制约，不可能形成专职的向导队伍。（ ）

4. 近代时期是导游服务的开创时期，同时也是现代导游服务的奠基时期。（ ）

5. 近代时期，旅行社开始招聘全程陪同和临时雇佣当地人员进行导游活动，这就促使社会中的一些人逐渐将导游工作作为一种职业来对待。这个时期，导游服务开始逐步走向了职业化的时期。（ ）

6. 随着现代大众旅游的兴起，旅游对社会经济的影响也越来越大，旅游业已经成为世界经济中的一个重要的产业部门。（ ）

7. 现在，导游服务不仅为游客旅游活动的顺利进行提供了

安全、可靠和便利的条件，同时也成为了一个国家或地区旅游产品从生产到消费转化中的重要一环。( )

8. 导游职业是现代产生的，但其原始形式却是伴随人类的旅行活动而产生的。( )

9. 在古代旅游活动中，司马迁、玄奘、李时珍、徐霞客等人从事的“行万里路，读万卷书”式的旅游活动应属于非经济类旅游活动。( )

10. 导游服务的工作起初是为旅游者担任向导，逐渐发展为向导与讲解相结合，再发展为向导、讲解与生活服务直至开车于一身的服务。( )

11. 导游服务的产生与发展经历了从单一向导到多功能服务、从泛缘关系到业缘关系、从随意性到规范化的转变过程。( )

12. 导游活动作为一种服务形态，古已有之，但还不能理解为现代意义上的导游服务，这主要是因为其不具有专职性、经济性和有组织接待性的属性。( )

13. 专业导游队伍是在旅行社产生之后逐步形成和发展起来的。( )

14. 1841年7月5日，托马斯·库克先生包租了一列火车，组织运送了570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会。库克先生自始至终随团陪同照顾，可以说这是现代旅行社全程陪同的最早体现。( )

15. 在旅游史上，被《曼彻斯特卫报》赞誉为“铁路旅游史上的创举”的旅游活动是指1846年托马斯·库克先生成功组织了有专职导游人员带队的350人的旅游团，进行了一次包价旅游活动。( )

16. 作为旅游产品一部分的导游服务同其他组成部分一样对游客具有价值，能够满足游客身心的需要；同时在服务过程中导



游人员要消耗活劳动，因而也创造使用价值。( )

17. 我国导游服务的发展经历了三个时期：中华人民共和国成立至改革开放之前和改革开放以后的两个时期。( )

18. 与欧美国家相比，中国近代旅游业起步和发展比较晚。( )

19. 中国最早从事导游服务的人员出现在外国人开办的旅游企业中。( )

20. 1927年成立的中国第一家旅行社是中国人自己开办的最早的经营旅游业务的企业。( )

21. 1935年在中国创办的中国汽车旅行社是一家外国人的企业。( )

22. 1949年11月19日，厦门有关部门成立了华侨服务社，这是中国第一家华侨服务社。( )

23. 1954年4月15日，中国旅行社总社在北京成立。( )

24. 1957年初，全国各地华侨服务社在北京召开专门会议，决定统一全国华侨服务社的名称，增加“国际”二字。( )

25. 1974年，经国务院批准，成立了中国旅行社，并与华侨旅行社合署办公，统称中国旅行社。( )

26. 1979年11月16日，成立了全国青年旅游社。1980年6月27日，国务院正式批准成立中国青年旅行社。( )

27. 20世纪90年代以来，随着大众旅游时期的到来，国际旅行社和国内旅行社像雨后春笋般涌现出来；同时形成了一支遍布全国的专业和兼职的导游队伍。( )

28. 导游服务的政治属性是指在不同社会制度下其服务的性质是不同的。虽然它不像政治口号那样需要进行有意识的宣传，但在客观上却渗透于导游服务的过程之中。( )

29. 导游工作是一种服务工作，服务性是导游工作的基本属性，它是导游人员通过向游客提供劳务而体现的。( )

30. 导游服务就其行为特征而言属于接待型工作，属于生产性劳动。( )

31. 从游客的方面说，旅游活动实际上是人们离开其常住地，寻觅和获取异国、异地、异民族文化的活动。( )

32. 在游客的旅游活动中，由于导游人员同游客接触的时间最长，因此，导游员是游客获取文化知识和精神享受的主要帮手。( )

33. 从导游人员方面说，其销售的旅游产品主要是满足人们精神需要的文化产品，导游服务则是帮助游客实现对这种产品消费的主要渠道。( )

34. 导游人员的导游讲解、回答游客的问询，乃至导游人员的仪容仪表、一言一行，无不在传播旅游目的地国家或地区的传统文化和现代文明，使游客得到知识、乐趣和美的享受。( )

35. 导游服务的社会性来源于旅游活动的社会性。( )

36. 导游服务作为一种高智能、高技能的服务工作，贯穿于旅游活动的全过程。( )

37. 导游服务的对象包括了社会上各种各样的人，他们的民族、年龄、职业、宗教信仰、社会地位各异，性格、志趣、习惯和嗜好不同。导游人员接待的就是这样一批又一批复杂的群体。( )

38. 游客在参观游览、娱乐活动、住宿饮食等许多方面往往有各种不同的要求，这些要求还经常会有变化，面对这种情况，导游人员不能简单地以不变应万变泰然处之，而应审时度势、机动灵活地应对。( )

39. 导游人员接触人员多，人际关系复杂，除天天接触游客之外，在安排和组织旅游活动中还要天天与相关接待单位及其人员打交道。( )

40. 导游人员与游客之间的关系是建立在共同目标基础上的

协作关系，但他们作为独立经济实体的成员，又有维护其所在单位利益的一面。( )

41. 因特网上的旅游网站不属于多媒体导游方式。( )

42. 声像导游方式在重大参观项目、旅游博览会和大型旅游活动中常用，旅行社一般在旅游团出发前向旅游者放映有关旅游目的地的电影、录像等；这种方式成本较高，制作周期长。( )

43. 物化导游方式，也称为讲解导游方式，包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题的解答等导游活动，以及在参观游览现场所做的介绍和讲解。( )

44. 导游服务的范围主要是向旅游者提供各类知识性、技术性问题的回答，包括食、住、行、游、购、娱等各方面问题的回答。( )

45. 导游服务是旅游业中最具有代表性的工作，其特点充分体现了旅游业的综合特征。( )

46. 市内交通服务主要是指导游人员同时兼任驾驶员为游客在市内和市郊旅行游览时提供的开车服务。这种导游服务目前在我国主要的旅游城市中已经开始普及。( )

47. 游客到旅游目的地来的主要目的就是增加了目的地社会文化等方面的了解，获取在目的地的旅游经历。( )

48. 导游人员带领游客参观游览并对参观游览的内容及相关知识进行讲解或翻译是实现游客获取在目的地的旅游经历的主要途径。( )

49. 导游人员是实现游客旅游目的的重要环节，他们除了负责迎接游客、帮助游客住店离店、安排行李运送、保护游客安全等项事宜外，还要与提供住宿、餐饮和购物等服务部门进行必要的沟通，以使游客在旅游期间的生活顺利愉快。( )

50. 旅游接待服务是旅行社向游客提供的住、食、行、游、购、娱等方面的服务。( )

51. 导游服务是旅游接待多种服务中的一种服务，然而却是居于中心位置的服务，是旅游接待服务的核心和纽带。( )

52. 导游服务不仅是旅游产品生产和再生产的重要一环，而且在各项旅游接待服务中始终处于主导地位。( )

53. 从迎接客人入境开始，直到欢送游客出境为止，各项服务形成了一条环环相扣的链条，正是导游服务把交通、游览、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务环节连接起来，使游客得以一环一环地进行消费，从而也使得提供各自服务的相关部门和单位的价值得以实现。( )

54. 由于导游人员同游客接触的时间最长，导游服务覆盖旅游活动的全过程，游客对导游服务的感受最为深切，留下的印象也最为久远，游客有什么困难均需直接找导游人员为其排解，因此说导游服务在整个旅游服务中起着一定的标志作用。( )

55. 反馈作用将有利于旅行社进一步改进旅游产品的设计和包装，进一步提高旅游产品的质量。( )

56. 导游员从事导游服务工作过程中应遵循的基本原则，是在大量导游实践活动基础上归纳出来的，虽然不具有普遍性，却符合国际惯例，因而具有一定的指导性。( )

57. 导游员对于个别旅游者的无理取闹和有意挑衅，不能一味迁就，要不失原则地加以指正，这与“宾客至上”原则并无矛盾。( )

58. 旅游服务是一种社会服务，提供服务的最根本的目的是为了发展旅游业。( )

59. 导游服务的根本是满足游客的需要。( )

60. 落实“宾客至上”原则，导游人员首先应该具有这样的认识：没有旅游者，导游人员就失去了主要服务对象，也就失去了本身存在的必要。( )

61. 规范化服务又称标准化服务，是为达到某一服务标准而采

取的以程序化、定量化、制度化为主要内容的科学方法。( )

62. 旅游经济效益是旅游经济活动投入与有效产出之间的比较,用价值形式表示,即为费用与收入之间的比较。( )

63. 导游服务是一种文化传播的社会活动,同时又是一种可以获取经营收入的经济活动。( )

64. 导游服务的社会效益是指由导游服务所引起的对社会各方面的影响和作用。( )

65. 导游服务是一种知识密集型的服务。在未来社会中,人们的文化修养将会更高,对知识的更新也将会更加重视;文化旅游、专业旅游和科研旅游等的发展,也必将会对导游服务提出更高的知识要求。( )

66. 随着科学技术的不断发展,必将会有更先进的科技手段被运用到导游服务工作中来;这就要求导游必须学会它们,并且能在导游过程中加以运用。( )

67. 导游服务将出现导游内容的高知识化和导游手段的科技化两种发展趋势。( )

68. 导游人员是指依照《导游人员管理条例》规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。( )

69. 导游人员为旅游者提供导游服务必须是受旅行社的委派,否则不能从事导游服务工作。( )

70. 导游人员是指:为旅游者提供向导、讲解服务的人员。( )

71. 无民事行为能力或限制民事行为能力的人不能颁发导游证。( )

72. 被吊销导游证的人两年之内不得颁发导游证。( )

73. 患有传染性疾病的人不得颁发导游证。( )

74. 导游证的有效期为5年。( )

75. 国际导游员，也叫海外领队，是指受旅行社委派或聘任，负责陪同出境旅游团全程旅游活动，并协调与接待方旅行社关系的人员。( )

76. 全程陪同导游员，简称全陪，是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全旅程陪同服务的工作人员。( )

77. 按照技术等级划分，导游员分为初级导游员、中级导游员和高级导游员。( )

78. 初级导游员的概念是：获得导游资格证书二年以后，在技能、业绩和资历考核中的合格者自动成为初级导游员。( )

79. 中级导游员的概念是：获得初级导游员资格三年以上，业绩明显，经考核、考试合格者晋升为中级导游员。( )

80. 高级导游员的概念是：取得中级导游员资格五年以上，业绩突出，水平较高，并且在国内外同行和旅行商中有较大影响，经考试合格者晋升为高级导游员。( )

81. 特级导游员是指取得高级导游员资格四年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，在国内外同行和旅游界有较大影响，经考核合格者晋升为特级导游员。( )

82. 导游人员的基本职责是指各类导游员都必须履行的共同的职责。( )

83. 不同类型的导游员，虽然服务的对象不同，但是他们的具体职责却是相同的。( )

84. 根据旅行社与游客签订的合同或约定，按照接待计划安排、组织游客参观和游览，是导游员的基本职责。( )

85. 负责向游客导游、讲解，介绍中国文化和旅游资源，巧妙而不失时机地做好宣传工作，是导游员的基本职责。( )

86. 海外领队“介绍情况、全程陪同”的职责是：“出发前负责向旅游团成员介绍旅游目的地国家或地区的概况和有关注意

事项；陪同旅游团的全程参观游览活动。”（ ）

87. 海外领队“落实旅游合同”的职责是：监督和配合旅游目的地国家或地区的全陪、地陪，全面落实旅游合同，安排好旅游计划，组织好旅游活动。（ ）

88. 海外领队“组织和团结工作”的职责是：做好旅游团的组织工作，调动游客的积极性，保证旅游活动顺利进行。（ ）

89. 全陪导游员按照旅游合同或约定实施地方接待旅行社的接待计划，监督各地接待单位的执行情况和接待质量。（ ）

90. 地陪导游员协调领队、全陪、司机等各方面接待人员之间的合作关系；配合、督促地方接待单位安排好旅游团的食、住、行、游、购、娱等旅游活动，照顾好游客的旅行生活。（ ）

91. 地方陪同导游人员是组团旅行社的代表，是旅游接待计划在当地的执行者，是游客在当地旅游活动的组织者。（ ）

92. 认真落实旅游团全程的接送服务和行、游、住、食、购、娱等服务；与全陪、领队密切合作，做好当地旅游接待工作，是地方陪同导游人员的职责。（ ）

93. 地方陪同导游人员负责旅游团（旅游者）在当地参观游览的导游讲解。（ ）

94. 地方陪同导游人员有责任维护旅游者在当地旅游过程中的安全，并处理或协助处理在当地旅游过程中发生的问题。（ ）

95. 景区景点导游人员负责对游客的导游讲解，解答游客的问题。（ ）

96. 景区景点导游人员有责任提醒游客在参观游览过程中注意安全，并给予必要的协助。（ ）

97. 导游人员是向导、讲解员、宣传员、服务员、安全保卫员、促销员、民间大使等社会角色的融合。（ ）

98. 导游服务的雏形是向导服务。虽然现代导游服务的内容已远不止向导服务，然而向导服务依然是导游服务的一项基本内

容，特别是在地陪导游服务中，导游人员要在景点景区内引领游客沿着最佳游览路线活动。( )

99. 作为社会主义国家的导游人员，应将宣传我国悠久的历史文化和社会主义制度作为自己义不容辞的职责。( )

100. 在旅游活动中，导游人员担负着安排游客起居休息、日常餐饮、娱乐购物等旅行生活服务，同时扮演着生活服务员的角色。( )

101. 一名合格的导游人员应具有优秀的道德品质、高尚的情操、热爱祖国、热爱本职工作、尽职尽责、遵纪守法等良好的思想品德。( )

102. 掌握丰富的知识是做好导游服务工作的前提。( )

103. 导游人员应具有较强的独立工作能力和协调应变能力。( )

104. 导游人员要在掌握丰富的知识的基础上，努力学习导游方法、技巧，并不断总结、提炼，形成适合自己特长的导游方法、技巧及自己独有的导游风格。( )

105. 在导游人员必须掌握的知识中，文史知识是需要掌握的最基本的知识。( )

106. 由于导游讲解是单一性的口语表达，因此口头语言的运用艺术要依赖丰富的语言知识。( )

107. 史地文化知识包括宗教、民族、风俗民情、文学艺术、古建园林等各方面的知识。这些知识是导游讲解的素材，是导游服务的“原料”。( )

108. 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，必须以旅游接待计划书中规定的内容作指导。( )

109. 导游人员面对旅游过程中出现的有关问题，要以国家的政策和有关的法律、法规为依据进行正确处理。导游人员自身



的言行更要符合国家政策法规的要求，遵纪守法。( )

110. 导游人员要熟悉国家的宪法和其他法律法规，尤其需要掌握同旅游接待业务直接相关的法律、法规。( )

111. 导游人员需要熟悉和掌握旅游目的地国家或地区的有关法律、法规。( )

112. 导游人员的工作是服务游人的工作，因而掌握必要的心理学知识具有特殊的重要性。( )

113. 学习一些心理学的知识有助于导游员随时了解旅游者的心理活动，以便有的放矢地做好导游服务工作，使旅游者在心理上得到满足。( )

114. 旅游活动是一项综合性的审美活动。导游人员的责任不仅要向游客传播知识，也要传递美的信息，让游客获得美的享受。( )

115. 由于游客的审美倾向不同，旅游目的地的许多优美的事物如果不加以介绍和引导，旅游者往往难以领略其中的奥妙。( )

116. 心理平衡是指导游员的精神始终保持愉快、饱满，在游客面前显示出良好的精神状态。( )

117. 思想健康是指导游人员在旅游过程中应始终保持头脑清醒，处事沉着、冷静、有条不紊；处理各方面关系时要机智、灵活、友好协作；处理突发事件要干净利索，要合情、合理、合法。( )

118. 心理平衡是指导游员应当具有高尚的情操和很强的自控能力，抵制形形色色的诱惑，清除种种腐朽思想的污染。( )

119. 修养是指人们在政治、思想、道德品质和知识技能等方面，经过长期锻炼和培养所达到的一定水平。为了提高导游服务水平，处理好各方面的人际关系，导游人员应加强自身的修养。( )