



全国导游人员资格考试辅导用书

2014 年新版教材适用

Zhejiangsheng Quanguo Daoyou Renyuan Zige Kaoshi Tongbu Lianxi Tiku

浙江省全国导游人员资格考试 同步练习题库

张海琼 夏正超 高 哲 黄舒拉 编 著

◎ 导游业务

◎ 旅游政策与法规

◎ 浙江导游文化基础知识

◎ 导游文化基础知识



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

浙江省全国导游人员资格考试同步练习题库

张海琼 夏正超 高哲 黄舒拉 编著



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

浙江省全国导游人员资格考试同步练习题库/张海琼等编著. — 杭州:浙江工商大学出版社,2014.10
ISBN 978-7-5178-0639-4

I. ①浙… II. ①张… III. ①导游—资格考试—习题集 IV. ①F590.63—44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 218855 号

浙江省全国导游人员资格考试同步练习题库

张海琼 夏正超 高哲 黄舒拉 编著

责任编辑 何海峰 赵丹
责任校对 何小玲
封面设计 杭州雅紫斋文化创意有限公司
责任印制 包建辉
出版发行 浙江工商大学出版社
(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)
(E-mail:zjgsupress@163.com)
(网址:http://www.zjgsupress.com)
电话:0571-88904980,88831806(传真)

排版 杭州朝曦图文设计有限公司
印刷 杭州恒力通印务有限公司
开本 787mm×1092mm 1/16
印张 18.5
字数 450 千
版印次 2014 年 10 月第 1 版 2014 年 10 月第 1 次印刷
书号 ISBN 978-7-5178-0639-4
定 价 45.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换
浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88904970

前 言

2014年5月,浙江省旅游局组织旅游界专家对《浙江省全国导游人员资格考试教材》进行了全面的修编。为了让参加浙江省2014年全国导游人员资格考试的广大朋友能够更好地学习和理解新版教材及考试内容,顺利通过考试,浙江工贸职业技术学院第一时间组织优秀专业团队,特别针对2014年新版教材进行了“导考”练习题库的编写。团队成员奋战酷暑,经过数月的辛勤劳作,《浙江省全国导游人员资格考试同步练习题库》一书终于要与广大考生朋友见面了。

《浙江省全国导游人员资格考试同步练习题库》是在充分学习和研究领会2014年新版教材以及吃透新版教材中新知识的基础上编写而成的。编写团队成员全部从事一线导游专业教学工作,不仅导游实务经验丰富,而且具有多年的考前辅导经验,知识点把握准确,本团队成员直接辅导的考生连续5年平均通过率达96%。在本书的编写过程中,特别结合了历年考试中常见的问题,加强了对习题集的顶层设计。因此,本书内容全面、信息量大、实用性强,既体现了最新考试信息,还突出了重难点问题,题型及知识点均具有高仿真特点。

全书由四部分构成:第一编《导游业务》由张海琼负责编写;第二编《浙江导游文化基础知识》由夏正超负责编写;第三编《旅游政策与法规》由高哲编写;第四编《导游文化基础知识》由黄舒拉负责编写。

在《浙江省全国导游人员资格考试同步练习题库》出版之际,首先要感谢浙江工商大学出版社的老师们的意见和建议,感谢浙江工贸职业技术学院管理系领导的理解和支持,感谢王艳教授的悉心指导,感谢关心和支持我们编写的同行们和学生们。

由于时间匆忙,本书难免有不当和错误之处,恳请旅游界的前辈、教师同行和广大考生提出宝贵意见,以便我们及时进行修订,更好地为大家服务。

编 者

2014年8月于温州

目 录

第一编 《导游业务》

第一章 导游概述·····	1
第二章 导游服务工作程序·····	7
第三章 旅游者个别要求的处理·····	17
第四章 旅游事故及问题的预防与处理·····	22
第五章 导游服务技能·····	32
第六章 导游服务相关知识·····	57

第二编 《浙江导游文化基础知识》

第一章 浙江地理与历史·····	67
第二章 浙江旅游与文化·····	70
第三章 浙江民族、民俗与民间艺术·····	73
第四章 浙江风物特产与美食·····	79
第五章 浙江著名景点诗词、楹联、游记选读·····	85
第六章 杭州旅游·····	91
第七章 嘉兴、湖州旅游·····	97
第八章 宁波、舟山旅游·····	104
第九章 绍兴、台州旅游·····	110
第十章 温州、丽水旅游·····	117
第十一章 金华、衢州旅游·····	122

第三编 《旅游政策与法规》

第一章 旅游的法律调整与政策调整·····	128
第二章 中国特色社会主义理论体系·····	132

第三章	我国的基本国策与外交政策	137
第四章	行业价值观与文明旅游	142
第五章	旅游标准	148
第六章	民事基本法律制度	152
第七章	市场规制法律制度	160
第八章	旅游者权利与义务	168
第九章	旅游服务合同	173
第十章	旅游规划和促进	178
第十一章	旅行社法律制度	185
第十二章	导游与领队人员法律制度	192
第十三章	出境入境管理法律制度	198
第十四章	旅游安全法律制度	205
第十五章	旅游资源管理与保护法律制度	212
第十六章	旅游饭店法律制度	218
第十七章	旅游市场监管法律制度	224

第四编 《导游文化基础知识》

第一章	中国历史文化	232
第二章	中国民族民俗	238
第三章	中国自然旅游景观	246
第四章	中国古典园林	252
第五章	中国古代建筑	259
第六章	中国四大宗教	266
第七章	中国饮食文化	274
第八章	中国著名风物特产与大型节庆活动	280

参考文献		289
-------------	--	-----

第一编 《导游业务》

第一章 导游概述

一、判断题(正确的填 A,错误的填 B)

1. 早期的导游服务主要是向导服务,它向现代导游服务的转变经历了一个漫长的过程,这种转变是量的积累过程。 ()
2. 人类最早的旅行活动在原始社会时期就已经开始进行了。 ()
3. 原始社会时期,专门从事商品交换的商人,为了了解其他地区的生产和需求状况,为了到异地他乡交换产品,成为最早的旅行者。 ()
4. 公元前 1490 年埃及荷赛特女王访问旁特地区,此行被视为世界上第一次以和平游览观光为目的的旅游活动。 ()
5. 古代向导不可能成为一种社会化的需要,因此,不会形成一种社会化的职业。 ()
6. 1842 年,托马斯·库克包租了一列火车,运送了 560 人赴拉夫巴勒参加禁酒大会,往返行程 32 公里。 ()
7. 1845 年,托马斯·库克组织首次从莱斯特到利物浦的团队旅游,这次团队旅游属于包价旅游。 ()
8. 1846 年,托马斯·库克在苏格兰之行中又设置了专职导游,这是世界上第一次为旅行团正式配备职业导游。 ()
9. 1872 年,托马斯·库克的公司成功组织了一次历时 222 天的 10 人环球旅游。 ()
10. 目前,中国已经实行了导游职业自由化制度。 ()
11. 在我国,导游服务费不包含在包价旅游中,需要另外计费。 ()
12. 从不同角度、不同层面上思考,导游服务是很难做到规范化的。 ()
13. 旅行社应当与其聘用的导游签订劳动合同,支付劳动报酬,缴纳社会保险费用。 ()
14. 我国在 1988 年建立全国导游人员资格考试制度,1995 年开始实行导游等级考试制度。 ()
15. 导游为旅游者提供服务的前提是必须接受旅行社的委派。 ()
16. 导游在提供服务的过程中,感觉旅游者对其不尊重,可以中途单方面终止服务活动。 ()
17. 1928 年,上海商业储蓄银行的旅行部从银行独立出来,成立了“中国旅行社”。 ()
18. 华侨服务社在 1979 年统一更名为“中国国际旅行社”。 ()
19. 目前,导游人员资格考试制度、导游人员年审制度、导游人员等级评定制度已成为中国导

浙江省全国导游人员资格考试同步练习题库

- 游管理的基石。 ()
20. 2013年10月1日实施的《中华人民共和国旅游法》，标志着我国对导游管理的进一步规范化和法制化。 ()
21. 随着信息化发展，图文声像导游必定会取代实地口语导游。 ()
22. 图文声像导游方式形象生动、便于携带和保存，因此，地位会发生变化，由辅助地位变为主导地位。 ()
23. 基于导游服务的特殊性，实地口语导游不仅不会被图文声像导游方式所取代，而且将永远在导游服务中处于主导地位。 ()
24. 导游服务与其他旅游服务相比，是一般性的体能服务或简单的技能服务。 ()
25. 知识是旅游的灵魂，旅游产品只有依托文化，挖掘文化内涵，才具有吸引力和生命力。 ()
26. 导游人员是文化人，是文化的传播者，是文明使者。 ()
27. 导游服务的优劣对于旅游目的地的接待服务具有某种代表性，起着一定的扩散作用。 ()
28. 导游人员是指取得导游证，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。 ()
29. 导游人员由于工作范围、业务内容的不同，服务对象和使用的语言各异，其业务性质和服务方式也不尽相同。 ()
30. 全程陪同导游人员，指受组团旅行社委派，代表该接待社实施旅游行程接待计划，为旅游团(者)提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的导游人员。 ()
31. 实习导游人员指在旅游院校或其他院校接受学历教育，因学习需要，从市级或者受其委托县区级旅游行政管理部门取得“实习导游证”。 ()
32. 中级导游人员在获得初级导游资格证书满3年或具有大专以上学历、取得初级导游证2年，申报前实际带团不少于90个工作日，有良好职业道德，经考试合格，可以晋升为中级导游人员。 ()
33. 高尚的思想品德是社会主义社会对其成员的共同要求，也是导游人员应具备的基本素质之一。 ()
34. 语言是导游服务的必备工具，是导游人员进行导游讲解和同游客进行信息传递、文化交流和情感沟通的主要手段和方法。 ()
35. 游客中不乏“专才”，他们对导游人员的期望较高，希望导游人员的讲解不仅有广度，而且有深度。因此，导游人员合理的知识结构应是具备有从事科研工作的深度。 ()
36. 导游应具有应变能力，包括保持头脑清醒、处变不惊的能力，快速分析和理智判断的能力，以及运用经验和智慧合情合理合法地处理问题的能力。 ()
37. 没有强壮的身体很难完成高强度的导游工作，因此，导游只需要有强壮的身体，而心理健康是其次的。 ()
38. 导游工作既是一项高智能的脑力劳动，也是一项非常艰苦的体力劳动。 ()
39. 一名合格的导游人员应是优良的素质和良好的职业形象的完美结合。 ()

二、单选题

1. 关于向导服务和导游服务的区别，下列说法错误的是()。
- A. 在性质上，前者是业余的，后者是职业化的

- B. 在服务方式上,前者是随意性的,后者是规范化的
C. 在服务内容上,前者是路径引导,后者是全方位的服务
D. 不管是前者还是后者,都是导游职业化的标志
2. ()被认为是我国最早的探险家和旅行家。
A. 徐霞客 B. 沈括 C. 夏禹 D. 纪晓岚
3. 托马斯·库克于()成立世界上第一家旅行社。
A. 1841年 B. 1845年 C. 1872年 D. 1846年
4. ()年托马斯·库克在苏格兰之行中又设置了专职导游,这是世界上第一次为旅行团正式配备职业导游。
A. 1841年 B. 1845年 C. 1872年 D. 1846年
5. 下列还没有实行导游职业自由化的国家是()。
A. 德国 B. 日本 C. 中国 D. 新加坡
6. 下列文件中除()以外,都是对导游服务规范化的要求。
A. 《中国职业分类大典》 B. 《关于包价旅行、包价度假、包价旅游的指令》
C. 《导游服务质量》 D. 《旅行社国内旅游服务质量要求》
7. 在中华人民共和国成立之后到改革开放之前,周恩来总理对导游提出“三过硬”,不包括以下的()。
A. 素质 B. 政治 C. 外语 D. 业务
8. 实地口语导游不会被图文声像导游方式所取代有很多原因,除了下面的()。
A. 导游服务的对象是有思想和目的的游客
B. 网络传播迅速发展
C. 现场导游情况复杂
D. 旅游是一种人际交往和情感交流关系
9. ()是旅游者外出旅游的主要动机。
A. 经济动机 B. 社会动机 C. 休闲动机 D. 文化动机
10. ()是文化人,是文化的传播者,是文明使者。
A. 旅游者 B. 服务员 C. 导游人员 D. 旅游从业人员
11. 关于“导游服务的社会性”的说法错误的是()。
A. 旅游活动是一种社会活动
B. 旅游活动是一种更广泛的经济往来活动
C. 导游服务过程中,要与社会诸多方面发生社会关系
D. 导游人员自身的思想情感、道德标准、言行举止也是其所处社会环境和人民精神面貌的反映
12. 下列旅游产品质量构成中,()与导游服务无直接密切关系。
A. 旅游资源质量 B. 旅游服务质量
C. 旅游环境质量 D. 旅游活动组织安排质量
13. ()不是按照劳动就业方式划分的导游人员。
A. 实习导游员 B. 全程陪同人员 C. 专职导游员 D. 兼职导游员
14. 下列关于导游人员的晋升,说法正确的是()。

浙江省全国导游人员资格考试同步练习题库

- A. 获得初级导游证满 3 年或具有大专以上学历 2 年,申报前实际带团不少于 90 个工作日,有良好职业道德,经考试合格者可以晋升为中级导游人员
- B. 本科以上学历或旅游类及外语类大专以上学历,取得中级导游证满 3 年,并且在申请前 3 年中以中级导游员身份实际带团至少 90 个工作日以上,经考试合格后可以晋升为高级导游人员
- C. 业绩优秀,有突出贡献,有高水平的科研成果,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特级导游员
- D. 获取导游证后即自动成为初级导游员
15. 高尚的思想品德是社会主义社会对其成员的共同要求,也是导游人员应具备的基本素质之一。导游员应该具有下列思想品德除()以外。
- A. 具有爱国主义意识 B. 遵守社会公德和旅游职业道德
- C. 有敬业精神 D. 政治、社会、经济知识
16. ()是社会道德与旅游业的特点结合而成的职业行为和规范或标准。
- A. 旅游职业道德 B. 社会公德 C. 敬业精神 D. 爱国主义意识
17. 关于导游讲解能力的表述,错误的是()。
- A. 良好的语言表达能力是基础
- B. 景区讲解可以随意发挥,才能显示个性化服务
- C. 了解要讲解景区景点的知识
- D. 讲解时要运用一定的技巧
18. 以下不能体现导游人员的组织协调能力的是()。
- A. 与有关接待单位的协调 B. 与司机工作的协调
- C. 与全陪工作的协调 D. 自身身体的协调
19. 导游人员合理的知识结构应是()。
- A. 博而专 B. 非常专业的 C. 个性化的 D. 非常有深度的
20. 导游人员以()的精神对待自己的工作,才能努力为游客提供满意的服务,成为旅游活动的“灵魂”。
- A. 爱国爱企 B. 敬业 C. 热情好客 D. 传播文化
21. 早在公元()世纪,埃及便已经是世界闻名的旅游胜地。
- A. 13 B. 15 C. 16 D. 17
22. 托马斯·库克组织的第一次团队旅游是()。
- A. 从莱斯特到利物浦 B. 从莱斯特到拉夫巴勒
- C. 从伦敦到利物浦 D. 从利物浦到拉夫巴勒
23. ()时期诞生了职业导游人员,是导游服务逐步走向职业化的时期。
- A. 16 世纪古埃及 B. 中国帝王巡游
- C. 18 世纪工业革命 D. 第二次世界大战结束后
24. 1927 年,上海商业储蓄银行的旅行部独立出来,成立了(),开启了中国近代旅游业发展的序幕。
- A. 华侨服务社 B. 中国国际旅行社 C. 青年旅行社 D. 中国旅行社
25. 导游()是导游人员应具备的各项能力中的核心能力。

- A. 人际交往能力 B. 语言表达能力 C. 组织协调能力 D. 讲解能力
26. ()旅行社创办了中国第一本旅行杂志。
- A. 华侨服务社 B. 中国国际旅行社 C. 青年旅行社 D. 中国旅行社

三、多选题(五个选项中,至少有两个正确)

1. 古代的旅游形式有()。
- A. 皇帝、君主为代表的帝王巡游
B. 文人、学士怀着不同的目的进行的士人漫游
C. 治学和旅游相结合的学术考察旅行
D. 外交公务旅行,如张骞出使西域
D. 以商人为核心的商务旅行
2. 下列()是旅游活动产生的条件。
- A. 经济发展,不同地区之间的往来频繁
B. 交通工具革新,使得到目的地的时间缩短
C. 一部分人财富激增,产生了旅游的需要
D. 城市化进程加速,基础设施完善
E. 带薪假期制度出现
3. 导游服务在旅游服务中的重要性越来越受世界的关注,下列说法错误的是()。
- A. 美国把导游人员誉为“祖国的一面镜子”
B. 埃及人把导游人员誉为“祖国的脸面”
C. 中国人把导游人员誉为“城市的名片”
D. 日本旅行业协会认为“导游业务是旅游业中最重要的业务”
E. 英国伦敦旅游局人把导游人员视为“伦敦大使”
4. 现代导游服务呈现的特点有()。
- A. 导游服务职业化 B. 导游服务品质化 C. 导游服务商品化
D. 导游服务规范化 E. 导游服务法制化
5. 关于导游人员管理的法制化叙述,正确的是()。
- A. 我国在 1989 年建立全国导游人员资格考试制度,1991 年开始导游等级考试制度
B. 导游人员进入旅游行业从事导游工作时需要进行注册,只有经过注册的导游人员才有执业资格
C. 在我国,参加导游资格考试成绩合格,就可以申请导游证
D. 《旅游法》规定,导游必须持证上岗,为旅游者提供服务必须接受旅行社的委派
E. 《旅游法》规定,导游不得擅自变更旅游行程,不得向旅游者索要小费
6. 在中华人民共和国成立之后到改革开放之前,周恩来总理对导游提出认真完成“五大员”,下列正确的是()。
- A. 服务员 B. 安全员 C. 协调员 D. 翻译员 E. 宣传员
7. 下列属于图文声像导游方式的是()。
- A. 旅游指南 B. 旅游地图 C. 电子导游
D. 微电影 E. “游浙里”官方微信
8. 属于导游服务的范围的是()。

浙江省全国导游人员资格考试同步练习题库

- A. 导游讲解服务 B. 帮助落实住房服务
C. 提供购物、娱乐服务 D. 安排就餐服务
E. 市内交通服务
9. 导游服务的性质有()。
- A. 服务性 B. 文化性 C. 社会性 D. 娱乐性 E. 知识性
10. 导游服务与其他旅游服务相比,它是一种()服务。
- A. 脑体结合 B. 复杂的 C. 高智能的
D. 低技能的 E. 体力为主的
11. 导游服务的经济性,表现为()。
- A. 服务经济,直接创收 B. 促进与其他地区人民的情感交流
C. 传播旅游目的地的文化 D. 扩大客源,间接创收
E. 沟通搭桥,促进经济和技术交流
12. 导游服务的作用是()。
- A. 纽带作用 B. 促进经济发展作用 C. 标志作用
D. 扩散作用 E. 反馈作用
13. 下列旅游产品质量构成中,()与导游服务有直接密切关系。
- A. 旅游资源质量 B. 旅游服务质量 C. 旅游自然环境
D. 旅游活动组织安排质量 E. 旅游社会环境
14. 按照业务范围划分,导游人员分为()。
- A. 出境领队人员 B. 全程陪同人员 C. 专职导游员
D. 兼职导游员 E. 实习导游员
15. 导游人员应熟悉的客源国(地区)知识有()。
- A. 风土人情 B. 宗教信仰 C. 民俗禁忌 D. 语言知识 E. 法律知识
16. 旅行交通知识有()。
- A. 货币知识 B. 保险知识 C. 出入境手续知识
D. 航空行李托运知识 E. 铁路交通运输知识
17. 导游人员应该具备下列()业务能力。
- A. 语言表达能力 B. 导游讲解能力 C. 人际交往能力
D. 组织协调能力 E. 应变能力
18. 1845年,托马斯·库克组织第一次团体旅游,属于包价旅游,旅游费用包括()。
- A. 餐费 B. 运输费 C. 住宿费 D. 景点门票费 E. 导游服务费
19. ()主要业务是对旅游活动具有组织和协调功能。
- A. 出境领队 B. 全陪 C. 景点导游 D. 地陪 E. 司机
20. 对导游服务使用的口头语言有()要求。
- A. 语音清晰 B. 语意清楚 C. 逻辑性好 D. 语速适中 E. 语言流畅
21. ()已成为中国导游管理的主要基石。
- A. 导游人员计分管理制度 B. 导游人员资格考试管理制度
C. 导游人员年审制度 D. 导游人员规范化服务制度
E. 导游人员等级考试制度

22. 2002年,国家旅游局颁布了《导游人员管理实施办法》,规定了()。
- A. 资格考试制度 B. 计分管理制度 C. 年度审核制度
D. 规范化服务制度 E. 等级评定制度

参考答案

一、判断题

1—5 BAAAA 6—10 BAABB 11—15 BBABA 16—20 BBBA 21—25 BBABB
26—30 ABBAB 31—35 BBAAB 36—40 ABAA

二、单选题

1—5 DCBDC 6—10 AABDC 11—15 BCBDD 16—20 ABDAB 21—25 CACDD
26 D

三、多选题

1. ABCDE 2. ABCDE 3. ABC 4. ACDE 5. BDE 6. ABDE 7. ABCDE
8. ABCDE 9. ABC 10. ABC 11. ADE 12. ACDE 13. ABD 14. AB 15. ABC
16. CDE 17. ABCDE 18. BCD 19. ABD 20. ABDE 21. BCE 22. ABCE

第二章 导游服务工作程序

一、判断题(正确的填 A,错误的填 B)

- 地陪的业务准备工作就是阅读计划和落实接待事宜。 ()
- 地陪应该尽早地在旅游团抵达前,与旅行社有关部门或人员联系落实,检查旅游团的交通、住宿、行李运输等事宜。 ()
- 接待大型旅游团时,须在车上贴有醒目的编号或接待标记。 ()
- 导游人员自身的形象美仅仅是个人的行为。 ()
- 导游人员要注重穿戴,一定要把注重穿戴和追求工作质量结合起来。 ()
- 导游人员可以光脚穿鞋子,若要穿袜子,袜子口一定要低于裤脚,袜口露在外面为宜。 ()
- “工欲善其事,必先利其器”,新时期的导游人员需要穿得讲究点,佩饰、名牌包包,一样不能少。 ()
- 遇到游客有抱怨和投诉时,导游必须要有足够的心理准备,冷静、沉着地面对,并要以热情感化旅游者。 ()
- 地陪在接站时,被通知到航班晚点,地陪可以留在接站点继续等候旅游团。 ()
- 地陪在接站时,被通知到航班晚点,地陪可以先回去,迟点再来。 ()
- 旅游团抵达时,导游人员首先自我介绍,再核实人数。 ()
- 为了更好地认找旅游团,地陪应持导游旗或接站牌站在醒目的位置,让领队或全陪前来联系。 ()
- 旅游者上车时,导游人员要恭候在车门一侧,尽量帮助每一位游客登车。 ()

浙江省全国导游人员资格考试同步练习题库

14. 旅游者上车后,导游应协助其就坐,礼貌地清点人数,等所有人员到齐坐稳后,方可示意司机开车。 ()
15. 年轻者对年长者,或地位低者对地位高者握手时,应双手握住对方,以示尊重。 ()
16. 多人同时握手,可以交叉进行。 ()
17. 若游客手中有外套、提包或是密码箱,导游可以为之“代劳”。 ()
18. 致欢迎词是导游人员的就职宣言,因此,欢迎词要尽量华美、多许诺、精彩纷呈。 ()
19. 为了方便旅游者,有些行李物品可以放在车上过夜。 ()
20. 旅游者经过长途跋涉,首次沿途讲解要把握好内容,必要时让旅游者有时间休息。 ()
21. 导游人员在使用话筒时,应用手轻拍话筒来试音量情况。 ()
22. 旅游者到达饭店后,地陪尽快向饭店接待处告知团队名称、订房的旅行社,并填写住房登记情况。 ()
23. 地陪不仅要记下全团成员的房号,也要记下全陪、领队的房号,以便及时联系。 ()
24. 地陪提醒旅游者住店期间的注意事项是职责所在,但是各项服务的收费标准不是地陪的职责,可以让旅游者自己去了解。 ()
25. 核实、商定日程是做好接待工作的重要环节,也是地陪和领队、全陪之间合作的序曲。 ()
26. 商定活动日程时,对方提出与原日程不符且涉及接待规格的要求,地陪按照旅游者的要求,尽量予以满足。对于规格升级的,地陪说明情况,收取相关费用。 ()
27. 参观、游览活动通常在日间进行,也称“日间活动”,是旅游者活动最重要的部分,是旅游产品实施的核心内容,也是导游服务工作的中心环节。 ()
28. 在参观时,导游如遇到参观点主方人员或翻译的介绍语言有不妥之处,或涉及有价值的经济情报,地陪要严格把关,予以提醒。 ()
29. 如果是计划外的风味餐,游客邀请导游参加,导游应该婉言拒绝。 ()
30. 在现行《旅游法》实施背景下,购物有风险,导游应该拒绝为客人提供购物服务。 ()
31. 送客服务是旅游团接待工作的最后服务。 ()
32. 当旅游者进入安检口或隔离区时,地陪应跟旅游者道别,然后方可离开。 ()
33. 如旅游者系乘坐汽车离开,地陪应等汽车启动后方可返回;如系乘坐飞机离开,等飞机起飞后,方可离开。 ()
34. 送走旅游团后,意味着全部接待工作都结束了。 ()
35. 全陪负责旅游者的生活照料,无需准备目的地的知识。 ()
36. 全陪与地陪都要做好形象准备、心理准备,特别是知识准备。 ()
37. 散客旅游兴起,意味着团体旅游将逐渐消失。 ()
38. 散客旅游产品的特点是即可“组合”又可“拆零”,便于旅游者按需选择购买。 ()
39. 只有散客委托旅行社提供单项服务的,才是单项委托服务。 ()
40. 旅游咨询服务是旅游服务中不可缺少的组成部分,旅行社根据服务内容,决定是否收取费用。 ()
41. 信函咨询的书面答复应做到语言明确、简练规范、字迹清楚。 ()
42. 人员咨询服务应当做到热情友好、礼貌待客,不得强行推销商品。 ()
43. 选择性旅游,又称小包价旅游,主要由非选择部分和可选择部分构成。 ()

44. 散客包价旅游是旅行社为了推销某个旅游产品,向游客提供定期、定时间、定地点、固定价格、固定服务标准的一种服务形式。()
45. 组合旅游介于团体旅游和散客旅游之间,游客分别从不同的地方来到旅游目的地,然后参加当地旅行社预先确定的旅游活动。()
46. 组合旅游一般不超过 10 人,成为旅游团,无领队和全陪。()
47. 散客包价旅游是指 9 名以下(包含 9 人)游客采取一次性预付旅游费用的方式,有组织地按照预定行程计划进行的旅游形式。()
48. 散客旅游和团体旅游最大的区别在于价格。团体包价要求是 10 名以上(含 10 名),同样的旅游项目,散客包价会贵一些。()
49. 接散客比接团体旅游者要困难得多,因为人数少且散,稍有疏忽就会出现漏接。因此,导游和司机应站在不同的出口迎接旅游者。()
50. 参加散客旅游的旅游者通常文化层次较高,而且有较丰富的旅游经验,因此,他们对服务的要求高,更重视旅游产品的文化内涵。()
51. 选择性旅游服务和组合旅游服务的共同点是游客来自不同的地方,不同点是选择性旅游产品价格按单项旅游服务价格计算,而组合旅游服务产品价格按团体包价形式收取费用。()
52. 组合旅游和散客包价旅游的产品都是按团体包价形式收费。()

二、单选题

1. 下列不属于地陪要熟悉和研究计划的内容的是()。
- A. 团队的构成情况
B. 组团社联络人的姓名及电话号码
C. 落实车辆、住宿、用餐等问题
D. 有无增收费用的项目
2. 关于导游人员的形象,下列错误的是()。
- A. 导游人员的形象仅是个人行为
B. 形象美,主要是指人的内在美和外在美
C. 内在美是长期努力培养的结果
D. 外在美经过修饰即可达到
3. 面对游客的抱怨和投诉,以下关于导游人员处理不正确的是()。
- A. 有足够的心理准备
B. 有应变能力,随时为自己说理
C. 冷静、沉着地面对
D. 以热情感化旅游者
4. ()在整个接待服务过程中至关重要,其服务质量的好坏直接影响到以后的工作。
- A. 致欢迎词
B. 接站工作
C. 落实接待事宜
D. 讲解服务
5. 地陪与司机联络,提前()抵达机场(车站、码头)。
- A. 30 分钟
B. 60 分钟
C. 15 分钟
D. 10 分钟
6. 关于递名片给他人,正确的做法是()。
- A. 应郑重其事,最好使用双手或左手,将名片正面对对方
B. 名片可以发给自己想发的人,所以可以进行“跳跃式”递交
C. 单用左手接过名片,再仔细阅读名片上的信息
D. 将名片递给他人时,可以说“请多关照”
7. 关于握手礼,错误的是()。
- A. 握手时行至距握手对象约 0.46 米处
B. 年轻者对年长者,应双手握住对方,以示尊重

- C. 双目注视对方并微笑,伸出右手
D. 男子与女子握手时,一般需等女方先伸手
8. 导游人员在引导游客行走时,错误的是()。
- A. 在单道行走时,导游人员走在前方,游客跟在后面
B. 在双道行走时,导游人员主动走在内侧,把宽阔的空间留给客人
C. 在转弯或有楼梯时,导游人员要提前示意或者提醒游客
D. 引导时,不要影响游客观赏的视线,且要按客人的步速轻步行进
9. 欢迎词的内容要()。
- A. 视旅游者的文化水平、国籍、职业的不同而不同
B. 尽量华美,多许诺,精彩纷呈
C. 符合导游人员身份,可以夸张一些
D. 将旅游的内容做概要简介
10. 下列属于风光讲解的内容的是()。
- A. 有代表性的建筑物
B. 当地风俗习惯
C. 当地礼节礼仪
D. 当地的经济情况
11. 入住手续办好,由()向游客分发房卡。
- A. 地陪
B. 全陪或领队
C. 团长
D. 游客代表
12. 商定日程的时间是()。
- A. 旅游团抵达前一天
B. 旅游团进行游览活动时
C. 旅游团抵达的当天
D. 旅游团进行第一天的游览活动后
13. 关于核实、商定日程的时间、地点和对象,表述错误的是()。
- A. 对一般的团,在首次沿途导游过程中,宣布本地游览项目时用最短的时间确定日程安排
B. 对重点团、学术团、专业团、交流团、考察团等,则应较慎重地在旅游团到达饭店后进行商定
C. 对一般的团,没有必要与全团成员一起商谈活动日程
D. 对重点团、学术团、专业团、交流团、考察团等,可邀请团内有关负责人一起参加商谈
14. 旅游团抵达杭州的某饭店后,地陪、全陪、领队、团内的有关负责人一起商定活动日程,发现地陪和全陪的接待计划有出入,地陪处理办法正确的是()。
- A. 地陪及时报告旅行社,查明原因
B. 地陪按照全陪的计划进行接待
C. 若责任在地接社一方,地陪说明是旅行社责任,切不可统揽责任
D. 若责任在对方,一定要对方承认错误并道歉
15. 地陪在商定活动日程时,地陪处理措施错误的是()。
- A. 全陪代表旅游者提出增加项目,地陪应报告旅行社,征得旅行社同意即可
B. 增加项目如需要收费,地陪应事先向旅游者讲明,按规定收取费用
C. 对于无法满足的要求,地陪应做好详细解释、耐心说服工作
D. 对方提出与原日程不符且涉及接待规格的要求,地陪一般婉言谢绝
16. 地陪在旅游团出发前应提前()到达集合地。
- A. 10 分钟
B. 15 分钟
C. 30 分钟
D. 60 分钟
17. 在游览过程中,注意旅游者的动向,应做到()。

- A. 合理分工,地陪管讲解,全陪留意旅游者的动向
 B. 地陪、全陪、领队密切配合,随时清点人数
 C. 灵活调整讲解内容和速度,保证旅游者能认真倾听
 D. 地陪应保证在计划时间和费用内,使旅游者充分地游览、观赏
18. 地陪在返程途中应回顾当天参观、游览活动的内容,作必要的()讲解,回答旅游者的提问。
 A. 风光 B. 风情 C. 补遗 D. 景点
19. 导游为旅游者提供购物服务时,要严格依照()来安排。
 A. 《中华人民共和国宪法》 B. 《中华人民共和国旅游法》
 C. 《中华人民共和国消费者权益保护法》 D. 《导游人员管理条例》
20. 导游在送行前要做到三核实,除()以外。
 A. 计划时间 B. 新旧时刻表时间
 C. 票面时间 D. 问讯时间
21. 导游人员要提醒旅游者()不能放在行李中托运。
 A. 护照、贵重物品 B. 白酒 C. 小孩玩具 D. 药品
22. 下列属于不能随身携带的物品是()。
 A. 有效证件 B. 贵重物品 C. 交通票据 D. 白酒
23. 欢送词是地陪最后一场压轴戏,通过饱含()的讲解,让游客深刻感受到不虚此行。
 A. 激情 B. 热情 C. 真诚 D. 细致
24. 欢送词中不需要用到的是()。
 A. 致歉语 B. 感谢语 C. 请教语 D. 祝愿语
25. 旅游者乘坐出境航班、国内航班、动车离开本地,分别要提前()抵达离站点。
 A. 2 小时、1 小时、0.5 小时 B. 3 小时、2 小时、1 小时
 C. 2 小时、2 小时、1 小时 D. 2 小时、1 小时、1 小时
26. 如系送国际航班离开本地,_____ 应请_____ 一起与行李员交接行李,清点检查后将行李交给_____,由_____ 携带行李办理托运手续。()
 A. 旅游者,领队和全陪,地陪,地陪 B. 地陪,旅游者,领队和全陪,领队和全陪
 C. 地陪,领队和全陪,旅游者,旅游者 D. 旅游者,地陪,领队和全陪,领队和全陪
27. 地陪移交交通票据后,()办理离站手续。
 A. 继续 B. 协助 C. 不需要 D. 帮助旅游者
28. 全陪通常在()抵达旅游团入境口岸城市,同地接社取得联系,妥善安排好有关接待事宜。
 A. 旅游团抵达前一天 B. 尽可能早
 C. 旅游团抵达当天 D. 旅游团抵达当天前 5 小时
29. 接到旅游团后,_____ 向_____ 自我介绍,将_____ 介绍给_____,立即与领队核实各项情况。()
 A. 全陪,领队,地陪,领队 B. 领队,全陪和地陪,旅游者,全陪和地陪
 C. 全陪,旅游者,地陪,旅游者 D. 领队,全陪,地陪,全陪
30. 全陪欢迎词的内容和地陪的基本一致,但侧重点应该有所不同,应该做到()。