



全国导游人员资格考试统编教材

导游实务

考点精讲与全练

全国导游人员资格考试教材编写组 编

(含试题)



山东科学技术出版社
www.lkj.com.cn



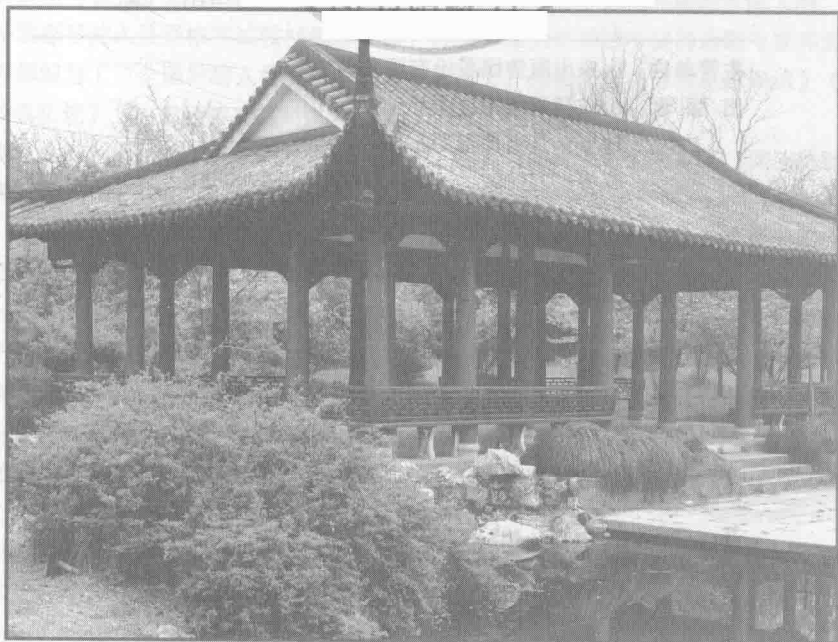


全国导游人员资格考试统编教材

导游实务

考点精讲与全练

全国导游人员资格考试教材编写组 编



图书在版编目(CIP)数据

导游实务考点精讲与全练 / 全国导游人员资格考试统编教材编写组编. — 济南: 山东科学技术出版社, 2016.8
ISBN 978-7-5331-8402-5

I. ①导… II. ①全… III. ①导游—资格考试—自学参考资料 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第154040号

主 编 刘晓蕾 付寅琦

参编人员 (以姓氏笔画为序)

李园园 李丽娜 赵 萌 郭鱼阁

导游实务考点精讲与全练

全国导游人员资格考试统编教材编写组 编

主管单位: 山东出版传媒股份有限公司

出 版 者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路16号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdpress.com.cn

发 行 者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路16号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098071

印 刷 者: 山东金坐标印务有限公司

地址: 莱芜市嬴牟大街西首

邮编: 271100 电话: (0634) 6276025

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 12.5

字 数: 275千

印 数: 1-3000

版 次: 2016年8月第1版 2016年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5331-8402-5

定价: 25.00元

前言

Preface

作为未来国民经济的主导产业和现代服务业的龙头，国家高度重视旅游业的发展，把旅游业纳入经济文化强国战略和全局的高度，大力推动旅游业的发展。导游是旅游业的灵魂，是承载文化、传播文化、倡导文明、传播文明的使者，是旅游形象的展示者，为旅游业的发展做出重要贡献，而导游人员的素质和形象会直接影响到旅游行业的服务质量和整体形象。

我国旅游业的快速发展对导游员提出了更高要求，一名优秀的导游员应具有较高的职业素养、规范的职业行为和娴熟的职业技能，具有超强的学习能力、创新能力和执行力。为了选拔符合国家旅游业发展的导游人才，2015年，国家旅游局发布新的《全国导游人员资格考试管理办法》，统一规定导游人员资格考试，于2016年1月公布了考试大纲。为此，我们根据最新的考试大纲，组织了一批拥有多年国家导游人员资格考试教材编写经验、许多都是历年导游考试的命题专家和面试考官的资深高校教师编写了“全国导游人员资格考试统编教材”，包括《全国导游基础知识》《导游实务》《旅游政策法规》《山东导游基础知识》《现场考试》共5册。

为了帮助考生顺利通过考试，取得导游资格证书，我们为使用教材的考生每门课免费提供超过20学时（总课时超过100学时）的网络课程（扫封底二维码或者直接登录网站www.link6868.com注册即可观看），帮助考生熟悉和掌握考试重点、难点，同时免费为授课老师提供相关教学课件。网络课程的内容会根据最新情况不断更新、完善，更好地为考生和教师服务。

编写教材的同时，我们根据考试的要求编写了与教材配套的考试辅导书《全国导游基础知识考点精讲与全练》《导游实务考点精讲与全练》《旅游政策法规考点精讲与全练》《山东导游基础知识考点精讲与全练》，一方面根据考纲横向、纵向梳理考试重点和难点，另一方面配套章节练习题，帮助考生及时巩固所学知识，达到学练结合的目的，有效帮助记忆。

本教材还可作为旅行社培训新导游的参考教材、学校的专业教学教材等使用，对广大旅游爱好者了解导游工作也具有参考作用。

本套教材及其辅导书的编写得到了各级旅游部门、旅游院校、旅行社相关人员的帮助，充分体现了集体的辛勤劳动和智慧，在此一并表示衷心的感谢。编写过程中存在的不足之处敬请广大读者和同行及时向我们反映，以便今后修订时及时改进。

全国导游资格考试统编教材编委会

2016年8月

目 录

Contents

第一章 导游服务	1
第一节 导游服务的产生与发展	2
第二节 导游服务的含义及特点	4
第三节 导游服务的性质、地位及作用	5
本章习题	6
习题答案	12
第二章 导游员	13
第一节 导游人员的定义与类型	15
第二节 导游人员的职责	16
第三节 导游人员的培训考核	17
本章习题	18
习题答案	22
第三章 导游人员的职业素养	23
第一节 导游人员的从业素质	24
第二节 导游人员的职业形象	26
第三节 导游员的职业修养与行为规范	28
本章习题	29
习题答案	34
第四章 旅游团队导游服务规范及标准	35
第一节 地陪导游员导游服务规范及标准	38
第二节 全陪导游员导游服务规范及标准	44
第三节 出境领队服务规范与标准	46
第四节 景区、景点导游服务规范及标准	50
本章习题	51
习题答案	66



第五章 散客导游服务规范及标准	67
第一节 散客旅游概述	69
第二节 散客导游服务规范	71
本章习题	73
习题答案	78
第六章 导游人员的带团技能	79
第一节 导游人员带团概述	81
第二节 导游人员与旅游者交往的技能	82
第三节 导游人员的团队协作技能	84
本章习题	85
习题答案	90
第七章 导游人员的语言与导游讲解技能	91
第一节 导游语言及其运用	92
第二节 导游语言的常用技巧	94
本章习题	96
习题答案	102
第八章 导游工作必备常识	103
第一节 旅行社业务知识	107
第二节 出入境知识	109
第三节 交通客运知识	113
第四节 货币、保险知识	118
第五节 其他知识	120
本章习题	122
习题答案	132
第九章 旅游者个别要求的处理	133
第一节 旅游者个别要求的处理原则及要领	135
第二节 旅游者个别要求的具体处理方法	135
第三节 旅游者越轨言行的处理	140
第四节 特殊旅游者的接待技巧	141
本章习题	144
习题答案	149
第十章 旅游事故的预防与处理	150
第一节 旅游事故的类型与特点	152
第二节 旅游事故处理的基本原则和程序	153
第三节 旅游计划和行程变更的处理方法	154
第四节 漏接、错接、空接的预防与处理	155



第五节 误机(车、船)事故的预防与处理	156
第六节 旅游者证件、钱物、行李遗失的预防与处理	157
第七节 旅游者走失的预防与处理	158
第八节 旅游投诉的处理	159
本章习题	160
习题答案	169
第十一章 重大事故的预防与处理	170
第一节 自然灾害的种类及应对措施	171
第二节 重大传染病的应对措施	173
本章习题	174
习题答案	176
第十二章 安全事故的预防与处理	177
第一节 交通事故的预防与处理	179
第二节 治安事故的预防与处理	179
第三节 火灾事故的预防与处理	180
第四节 食物中毒的预防与处理	181
第五节 溺水事故的预防与处理	182
本章习题	182
习题答案	185
第十三章 游客患病及死亡的处理	186
第一节 常见疾病的预防与处理	187
第二节 游客死亡事故的处理	189
本章习题	189
习题答案	191

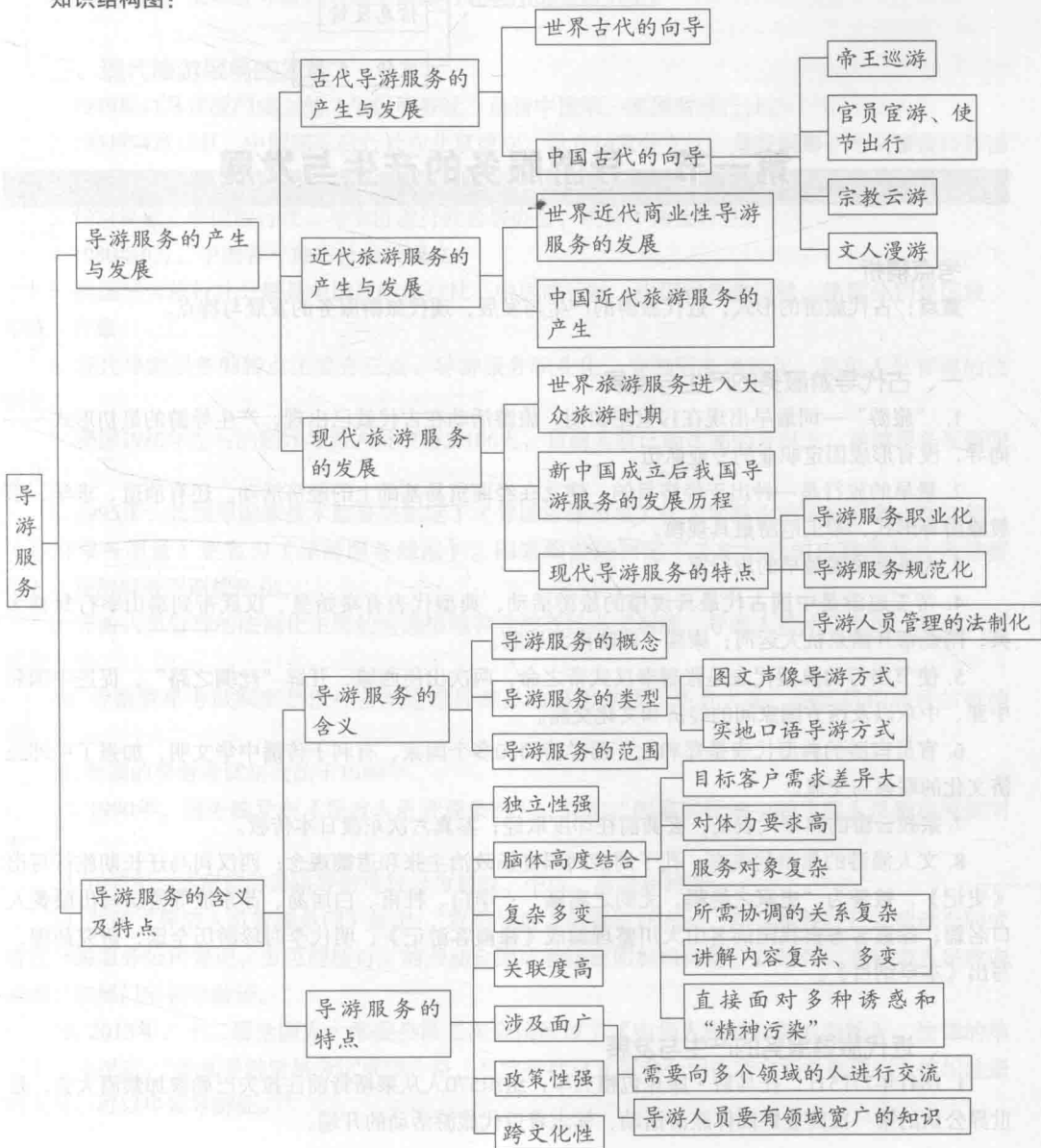


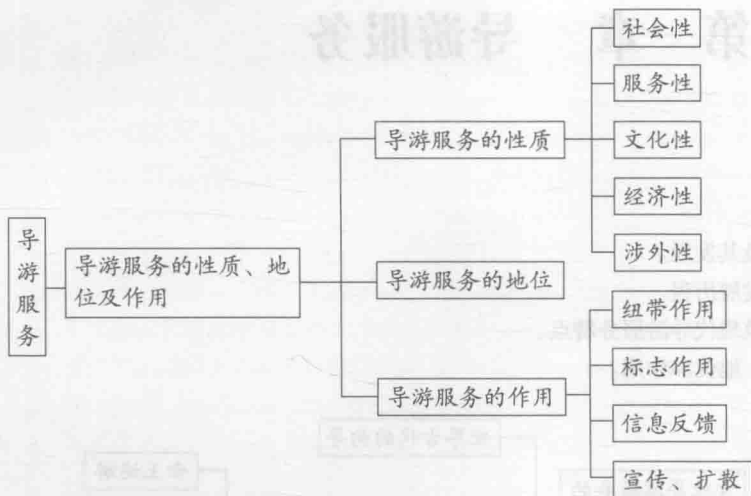
第一章 导游服务

大纲解读：

1. 了解导游服务的产生及其发展。
2. 了解我国导游服务的发展历程。
3. 了解导游服务的概念及现代导游服务特点。
4. 熟悉导游服务的性质、地位和作用。

知识结构图：





第一节 导游服务的产生与发展

考点精析

重点：古代旅游的形式，近代旅游的产生与发展，现代旅游服务的发展与特点。

一、古代导游服务的产生与发展

1. “旅游”一词最早出现在19世纪初期，旅游活动在古代就已出现，产生导游的最初形式——向导，没有形成固定职业的专业队伍。
2. 最早的旅行是一种出于经济目的，建立在经商贸易基础上的经济活动。还有消遣、求学、宗教旅游等形式，帝王巡游最具规模。
3. 大禹是我国最早的旅行家。
4. 帝王巡游是中国古代最具规模的旅游活动，典型代表有秦始皇、汉武帝到泰山举行封禅大典；隋炀帝开凿京杭大运河；康熙、乾隆南北巡游。
5. 使节出行的典型代表是张骞奉汉武帝之命，两次出使西域，开辟“丝绸之路”，促进中国和东亚、中东以及西方国家间的经济和文化交流。
6. 官员宦游的典型代表是郑和七下西洋访问30多个国家，有利于传播中华文明，加强了中外经济文化的联系与交流。
7. 宗教云游的典型代表是：玄奘前往印度取经；鉴真六次东渡日本传教。
8. 文人漫游的典型代表有：孔子周游列国宣扬政治主张和道德观念；西汉司马迁长期旅行写出《史记》，被誉为“史家之绝唱，无韵之离骚”；李白、杜甫、白居易、苏东坡等游历写出脍炙人口名篇；徐霞客考察我国的名山大川整理编成《徐霞客游记》；明代李时珍游历全国，研究药理，写出《本草纲目》。

二、近代旅游服务的产生与发展

1. 1841年7月5日，托马斯·库克包租火车，组织570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会，是世界公认的第一次商业性团体旅游活动，标志着近代旅游活动的开端。



2. 托马斯·库克是世界商业性旅游的鼻祖。
3. 1845年, 库克成立“托马斯·库克旅行社”, 专门从事旅行代理业务, 这是世界上最早创办的商业性旅行社。标志着近代旅游业的诞生。
4. 世界上第一次有商业性导游人员陪同的旅游活动是1846年库克旅行社组织团队去苏格兰的活动。
5. 托马斯·库克组织的旅游活动包含了旅游活动要素的全部基本内容, 开创了旅行社业务的基本模式, 促成了导游员职业化。
6. 1923年8月, 陈光甫在上海商业储备银行下创设旅游部。
7. 1927年6月, 旅游部从银行独立, 成立中国旅行社。这是中国第一家旅行社, 标志着中国近代旅游业的建立。
8. 我国的第一批职业导游人员是中国旅行社聘用的导游人员。

三、现代旅游服务的发展

1. 1949年11月在厦门成立的“华侨服务社”是新中国第一家国营旅行社。
2. 1954年4月15日, 中国国际旅行社在北京成立, 设立14家分支社, 是我国第一个从事接待外国游客的机构。
3. 1974年成立中国旅行社, 与华侨旅行社合署办公, 统称中国旅行社。
4. 1980年6月, 中国青年旅行社总社成立。
5. 我国三大旅行社分别是中国国际旅行社、中国旅行社、中国青年旅行社, 简称分别是国旅、中旅、青旅。
6. 现代导游服务的特点主要有三点: 导游服务职业化、导游服务规范化、导游人员管理的法制化。
7. 我国1980年左右的翻译导游人员仅有2 106人, 目前人数已经达到90万以上, 导游服务逐渐职业化。
8. 1995年, 我国原国家技术监督局制定了《导游服务质量》作为导游业的国家标准; 2011年, 《导游服务质量》更名为《导游服务规范》。国家旅游局制定了《旅行社国内旅游服务质量要求》, 导游服务逐渐规范化。
9. 导游人员管理的法制化主要的管理措施有导游资格考试制度, 导游人员注册制度, 导游人员管理立法。
10. 导游资格考试制度是世界各国遴选导游员的通用方式, 还有大学、测试机构和评估机构等。
11. 我国的导游考试制度始于1989年。
12. 1999年, 国务院发布《导游人员管理条例》, 规定“国家实行统一的导游人员资格考试制度”。
13. 1995年, 国家旅游局将导游等级分为初级、中级、高级和特级。
14. 我国《导游人员管理条例》规定: “取得导游人员资格证书的, 经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记, 方可持所订立的劳动合同或登记证明材料向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申领导游证。”
15. 2013年, 十二届全国人大常委会第二次会议通过了《中华人民共和国旅游法》, 法律的第三十七条规定: “参加导游资格考试成绩合格, 与旅行社订立劳动合同或者在相关旅游行业组织注册的人员, 可以申领导游证。”



10. 导游人员管理立法进程：1987年，我国旅游行政部门制定《导游人员管理暂行规定》；1999年，国务院以第263号令的形式发布《导游人员管理条例》；2002年，国家旅游局颁布了《导游人员管理实施办法》，对导游人员计分管理和年审制度作出了明确规定。

第二节 导游服务的含义及特点

考点精析

重点：导游服务的类型、范围、特点。

侧重点：导游服务的含义。

一、导游服务的含义

1. 导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定内容和标准向游客提供的旅游接待服务。

2. 导游服务包括三个方面：旅行社委派专职导游或兼职导游，未受旅行社委派的不得私自接待游客；从事途中接待游客服务或出行前的咨询接待服务，或陪同游客旅行、游览业务；旅游合同约定导游员不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目。

3. 导游服务的类型可分为两大类：图文声像导游方式；实地口语导游方式。

4. 图文声像导游方式也称物化导游方式。具体包括四个方面：图文导游；旅游宣传品；声像导游；多媒体导游。

5. 图文导游包括导游图、交通图、旅游指南、景点介绍册页、画册、旅游产品目录等，有携带方便、制作快捷、成本低廉的特点。在旅游业发达的国家极为普遍。

6. 旅游宣传品包括有关旅游产品、专项旅游活动的宣传品、广告、招贴以及旅游纪念品等。

7. 声像导游多用于重大参观项目、旅游博览会和大型旅游活动。包括有关国情介绍、景点介绍的录像带、录音带、电影片、幻灯片和CD、VCD光盘等。

8. 多媒体导游是利用计算机、互联网等现代信息技术开发的导游方式。

9. 实地口语导游方式又叫讲解导游方式，长期以来一直是主要的导游方式，包括导游人员在游客旅行、游览途中所做的介绍、交谈和问题解答等导游活动。

10. 导游服务范围有导游讲解服务；旅行生活服务；旅行游览时提供交通服务三个方面。

11. 导游讲解服务包括沿途和参观游览现场的导游讲解以及座谈、访问和某些观点的口译服务。

12. 旅行生活服务包括游客迎送、旅途生活照料、安全服务及上下站联络。

13. 旅行游览时提供交通服务。

二、导游服务的特点

导游服务的特点有七条，分别是独立性强；脑体高度结合；复杂多变；关联度高；涉及面广；政策性强；跨文化性。

1. 独立性强：表现在导游人员宣传和执行国家政策，根据旅游计划组织、协调旅游活动，导游讲解，处理矛盾和突发事件等方面。

2. 脑体高度结合：体现在两个方面：目标客户需求差异大；对体力要求高。



3. 复杂多变：体现在服务对象、协调关系、讲解内容、多种诱惑和“精神污染”四个方面。

(1) 游客的区域文化、民俗习惯、生活禁忌、宗教信仰、受教育程度等不同增加了服务对象的复杂性。

(2) 导游人员需要与游客、餐厅、酒店、车/船/机等相关部门进行协调和沟通，涉及关系复杂。

(3) 导游人员的讲解内容涉及政治、经济、历史、文化、民俗等多领域，且根据服务对象和环境的变化灵活变换，内容复杂、多变。

(4) 导游人员在同游客交往中会受到不同的意识形态、文化观点、价值观念和生活作风的影响，或者面临金钱、利益、地位的不断诱惑和“精神污染”。

旅游产品是通过服务表现出来的无形产品。

4. 关联度高：表现为旅游产品由多个单项旅游产品组合而成，旅游计划中单项产品的供应方经济和利益独立。任何一方出现问题都会影响到整个旅游活动的正常进行，降低整个旅游产品的质量，给旅行社和导游员带来形象、经济等方面的损失，可能对我国旅游形象和声誉造成负面影响。

5. 涉及面广：表现在导游工作涉及多个部门之间的联系和协调，导游人员讲解知识涉及多领域两个方面。

6. 政策性强：表现为导游人员在讲解中涉及到我党和国家方针政策的问题时要严肃对待，宣传与严肃并存，巧妙应对。

7. 跨文化性：表现为导游服务是传播文化的重要渠道，沟通和传播文明、为人类创造精神财富。

第三节 导游服务的性质、地位及作用

考点精析

重点：导游服务的作用。

侧重点：导游服务的性质、地位。

一、导游服务的性质

1. 因不同国家和地区的社会制度、国情、意识形态和民族文化等存在个性，导游服务的共性有社会性、服务性、文化性、经济型和涉外性五点。

2. 社会性表现在旅游活动作为一种基本需求，促进社会物质文明和精神文明建设。导游人员在工作中需协调各方关系，是一种社会职业。导游服务还是一种谋生手段。

3. 服务性表现在导游服务通过提供导游讲解、翻译、行程安排及生活服务来创造价值，更为复杂、高智能、高技能。

4. 文化性表现在导游服务通过导游讲解宣传文化和文明，是传播文化的重要渠道。

5. 经济性表现在导游服务通过向游客提供优质导游服务直接或间接创汇创收，扩大客源，促销商品，促进经济、文化交流。

6. 涉外性体现在导游人员宣传社会主义中国、发挥民间大使和调研了解客源国三方面。

7. 2020年，中国或将成为世界上最大的旅游目的地国和世界第四大旅游客源国。

二、导游服务的地位

1. 旅行社、饭店和交通是现代旅游业的三大支柱，其中，旅行社处于核心地位。



2. 旅行社提供的服务主要有两方面：一是旅游活动组织安排，二是导游服务。

3. 导游服务在旅游接待工作中始终处于主导和核心地位。表现为导游服务在旅游接待中承担旅行社旅游活动组织安排的具体落实工作；导游服务担负相关部门和单位服务协调、串联的责任。

三、导游服务的作用

1. 导游服务的作用有四点，分别是纽带作用、标志作用、信息反馈作用、宣传和扩散作用。

2. 导游服务是旅游接待服务的核心和纽带。纽带作用体现在沟通上下、连接内外、协调左右三方面。

3. “承上启下”：对“上”，导游人员宣传和执行国家方针政策，代表旅行社执行并完成旅游计划；对“下”，导游人员向旅行社转递游客和其他旅游服务部门的意见、要求、建议乃至投诉。

4. “连接内外”：导游人员代表旅行社利益和维护旅游者合法权益并重；向游客介绍和了解游客需求并重。

5. “协调左右”：导游员要联系、协调旅行社与其他部门，保障提供高质量的服务。

6. 标志作用体现在导游服务是“旅游业的使者”；导游服务的质量会影响旅游活动效果，是“旅游服务质量高低的标志”；导游服务是“旅行社良好形象的代表”。

7. 信息反馈作用体现在导游员要把工作中了解的游客的各种意见和要求反馈给旅行社，促进旅行社改进和提高旅游产品质量。

8. 宣传、扩散作用体现在导游服务处于旅游服务中的核心地位，质量高的导游服务会起到正面宣传、促销作用。

本章习题

一、单项选择题

1. _____年，上海商业储备银行设立的旅行部从银行中独立出来，成立了中国旅行社。

- A. 1851 B. 1927 C. 1949 D. 1954

2. 世界旅游逐步步入大众旅游时代是在_____。

- A. 19世纪至今 B. 第一次世界大战以后
C. 第二次世界大战以后 D. 20世纪80年代以后

3. 由于导游服务的对象是来自不同国家和地区的游客，导游人员在提供服务时，面对的对象所需要协调的关系比较复杂，而且要面对多种诱惑，这就决定了导游服务工作具有_____的特点。

- A. 独立性强 B. 脑体高度结合
C. 复杂多变 D. 关联度高

4. 导游服务的类型多种多样，长期以来一直居于主导地位的导游方式是_____。

- A. 图文导游 B. 多媒体导游
C. 声像导游 D. 实地口语导游

5. _____年，托马斯·库克_____，标志着世界近代旅游业的诞生。

- A. 1841，组织570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会
B. 1846，组织350人去苏格兰旅游



- C. 1845, 创办托马斯·库克旅行社
D. 1872, 成功组织9人环球旅行
6. 早在公元前2世纪, 我国官方使节_____打开了通往西域的大门, 开辟了著名的丝绸之路, 沟通了中亚、中东以及西方之间的经济和文化联系。
A. 班超 B. 终军 C. 班固 D. 张骞
7. 新中国成立后, 随着发展的需要, 1954年4月15日成立了_____。
A. 中国旅行社 B. 中国青年旅行社
C. 中国国际旅行社 D. 华侨服务社
8. 根据世界旅游组织的预测, 到2020年, 我国将成为世界第_____大旅游目的地和第_____大旅游客源国。
A. 一, 四 B. 四, 一 C. 一, 三 D. 三, 一
9. 新中国成立后的“三大旅行社”——中国国际旅行社、中国旅行社、中国青年旅行社分别成立于_____。
A. 1954年、1957年、1979年 B. 1954年、1974年、1980年
C. 1957年、1974年、1979年 D. 1954年、1957年、1980年
10. 游客的意见、要求、建议乃至投诉以及其他旅游服务部门在接待工作中出现的问题以及他们的建议和要求, 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作用中_____的作用。
A. 连接内外 B. 协调左右 C. 承上启下 D. 扩散作用
11. 在漫长的古代旅游发展史中, 以_____为目的的旅行始终为主要形式。
A. 消遣 B. 体育 C. 朝圣 D. 经商
12. 对旅游服务质量的高低起标志性作用的是_____。
A. 旅游产品质量 B. 导游讲解质量
C. 旅行社服务质量 D. 导游服务质量
13. _____是一种利用计算机和现代信息技术开发的导游方式, 此方式充分利用各种传输媒介, 方便、迅捷地与游客进行双向交流。
A. 图文导游 B. 声像导游 C. 多媒体导游 D. 实地口语导游
14. 导游服务在旅游服务中起着举足轻重的作用, 其中承上启下、连接内外、协调左右是指导游服务在各项旅游服务中的_____。
A. 扩散作用 B. 反馈作用 C. 标志作用 D. 纽带作用
15. 明代著名的外交使节_____曾七次下西洋, 走访了30多个国家, 创造了世界航海史上的奇迹。
A. 戚继光 B. 郑和 C. 陈诚 D. 王景弘
16. 1949年, 中国第一家旅行社华侨服务社在_____成立。
A. 厦门 B. 天津 C. 上海 D. 广州
17. 托马斯·库克利用包租火车的形式组织570人参加_____, 是世界上公认的第一次商业性团体旅游活动。
A. 禁酒大会 B. 苏格兰旅游 C. 英格兰旅游 D. 爱尔兰旅游
18. 被世界公认为商业性旅游鼻祖的托马斯·库克的国籍是_____。
A. 美国 B. 英国 C. 法国 D. 德国
19. 在现代旅游业中, 处于核心地位, 并被称为旅游业龙头的是_____。



- A. 饭店 B. 交通 C. 旅游景点 D. 旅行社
20. 下列关于导游服务特点的归纳完全正确的是_____。
- A. 独立性强 服务性强 经济性强 关联度高
 B. 独立性强 脑体高度结合 复杂多变 政治性强
 C. 独立性强 服务性强 政治性强 脑体高度结合
 D. 独立性强 复杂多变 脑体高度结合 关联度高
21. 中国三大全国性旅行社中, 成立时间最晚的是_____。
- A. 中国国际旅行社 B. 华侨服务社
 C. 中国青年旅行社 D. 中国旅行社
22. 封建社会时期, 旅行的形式已经多种多样, 但是_____形式此时还没有出现。
- A. 帝王巡游 B. 教育旅行
 C. 士人漫游 D. 团体包价旅游
23. 我国古代宦游的代表人物有_____。
- A. 司马迁和唐玄奘 B. 张骞和郑和
 C. 苏东坡和鉴真 D. 汉武帝和秦始皇
24. _____年, 托马斯·库克包租火车组织团体旅游, 被认为是近代旅游活动的开端。
- A. 1834 B. 1841 C. 1845 D. 1855
25. 一般多用于重大参观项目、旅游博览会和大型旅游活动中, 在一些环境相对封闭的旅游景区、景点也多有设置的是_____。
- A. 图文导游 B. 声像导游 C. 多媒体导游 D. 实地口语导游
26. 通过导游人员精心的导游服务, 可以帮助游客了解旅游地国家的传统文化和古今文明, 丰富游客的精神文化生活, 增进游客在各方面的知识和对旅游地各地区和各族人民的了解, 体现了导游服务的_____。
- A. 社会性 B. 文化性 C. 经济性 D. 涉外性
27. 某导游人员通过优质的服务和出色的导游讲解, 使游客经历了一次难以忘怀的旅游活动。离别之时, 游客们一再表示, 下次一定还要到这里来旅游。该导游员的服务工作是导游服务工作经济性中_____的表现。
- A. 直接创收 B. 扩大客源, 间接创收
 C. 促进经济交流 D. 促销商品
28. 我国第一个从事接待外国游客的机构是_____。
- A. 中国国际旅行社 B. 中国旅行社
 C. 中国青年旅行社 D. 华侨服务社
29. _____是世界古代旅行的全盛时期。
- A. 奴隶社会 B. 古罗马时期
 C. 封建社会 D. 中世纪
30. 对我国古代旅游发展描述不正确的是_____。
- A. 我国古代有多次规模较大的帝王巡游, 如秦始皇、汉武帝、康熙、乾隆等
 B. 李白、杜甫、苏东坡等文学家漫游大江南北, 留下脍炙人口的诗文, 成为绝好的旅游指南和导游词
 C. 在古代, 参加旅游活动的人数和规模已非常大, 也出现了大量向导
 D. 在古代, 来中国旅行的外国人主要是来往的外交使节、商人、修学者或宗教信徒

31. _____包括有关国情介绍、景点介绍的录像、录音、幻灯片、影片等,这种导游方式可作为游客成行前的旅游指导及旅行期间的讲解服务,可以帮助游客了解目的地和景点概况,从而起到导游的作用。

- A. 图文导游 B. 声像导游
C. 多媒体导游 D. 实地口语导游

32. 1841年,托马斯·库克运送了570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加禁酒大会,这次活动中他本人自始至终随团陪同照料,可以算是现代旅行社的_____最早体现。

- A. 全程陪同 B. 地方陪同
C. 景点导游 D. 出境领队

33. _____年,陈光甫在上海商业储备银行设立了旅行部,创立了中国第一家旅行机构。

- A. 1923 B. 1927 C. 1935 D. 1936

34. 与旅游接待服务中的其他服务相比,导游服务居于旅游综合服务的_____地位。

- A. 辅助 B. 中心 C. 次要 D. 补充

35. 中国三大全国性旅行社承揽了绝大部分旅游业务,下列不属于三大旅行社的是_____。

- A. 中国旅行社 B. 康辉国际旅行社
C. 中国国际旅行社 D. 中国青年旅行社

36. 新中国成立后创立的第一家国营旅行社是_____。

- A. 中国国际旅行社 B. 中国旅行社
C. 中国青年旅行社 D. 华侨服务社

37. “旅游”一词最早出现于_____,但旅游活动作为人类的文明活动早在古代就已经出现了。

- A. 19世纪 B. 18世纪 C. 20世纪 D. 中世纪

38. 下列各项中,说法正确的是_____。

- A. 古代的旅行和现代意义上的旅游是一样的
B. 古代的向导是偶尔为之的行为,有时出于义务
C. 旅游从兴起时就是一种普遍的活动
D. 早期的导游服务仅是指引线路,不包括其他服务

39. 意大利著名的旅行家_____走过世界很多地方,为经商来到中国,在中国居留20余载。

- A. 哥伦布 B. 马可·波罗
C. 麦哲伦 D. 伊本·拔图塔

40. 导游员在带团过程中,既要利用丰富的知识储备进行讲解,又要消耗大量体力,往往无法正常休息,体现了导游服务_____的特点。

- A. 独立性强 B. 复杂多变
C. 关联度高 D. 脑体高度结合

41. 衡量旅游服务质量高低的标志是_____。

- A. 交通服务质量 B. 酒店服务质量
C. 餐饮服务质量 D. 导游服务质量

42. 世界上第一家商业性旅游社的诞生地是_____。

- A. 伦敦 B. 拉夫巴勒
C. 曼彻斯特 D. 莱斯特

43. 下列不属于导游服务范围的是_____。



- A. 旅游采购服务 B. 游客接送服务
C. 全程陪同服务 D. 组合旅游服务
44. 外语导游人员在宣传中国,了解外国以及民间交往中起到了民间大使的作用,体现了导游服务的_____。
- A. 社会性 B. 涉外性
C. 文化性 D. 服务性
45. 下列关于导游服务的地位的说法错误的是_____。
- A. 旅游业的灵魂 B. 旅行社的支柱
C. 旅游活动的主体 D. 旅游业的标志性产品

二、多项选择题

1. 现代旅游业的三大支柱的是_____。
- A. 旅行社 B. 旅游饭店
C. 旅游交通 D. 旅游设施
E. 旅游景区
2. 我国古代旅行的主要形式有_____。
- A. 帝王巡游 B. 使节出行
C. 士人游历 D. 宗教旅游
E. 经商旅行
3. 导游服务性质在不同的国家有不同的解释,下列属于我国导游服务属性的有_____等。
- A. 服务性 B. 经济性
C. 社会性 D. 涉外性
E. 文化性
4. 导游服务的主体是_____。
- A. 取得导游资格证的导游人员
B. 旅游企业
C. 暂时未取得导游资格的临时导游人员
D. 未经旅行社委派的导游人员
E. 旅行社的员工
5. 图文声像导游的优势主要有_____。
- A. 形象生动 B. 便于携带
C. 便于保存 D. 应变灵活
E. 反应迅速
6. 古代旅行中旅游活动人数和范围有限,导游服务是偶尔为之的行为,担任向导的人员多是_____。
- A. 车夫 B. 马夫
C. 僧侣 D. 当地居民
E. 船夫
7. 多媒体导游是一种利用计算机和现代信息技术开发的导游方式,包括_____。
- A. 幻灯片 B. 多媒体信息查询系统
C. 电子导游 D. 影碟

