

2017年全国导游资格考试科目二《导游业务》真题

一、判断题

1 在旅游团赴景点的高速公路上，为了保证安全，导游员可以不做沿途导游讲解，也无需组织娱乐活动。

正确答案：错误

2 具有初中、旅游类中专或以上学历，身体健康，具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中国公民可以参加全国导游人员资格考试。

正确答案：错误

3 散客包价旅游指的是房费、早餐费、交通集散地接送服务费、城市间交通费和旅行社手续费采用包价而其他服务由游客自选、费用现付的旅游形式。

正确答案：正确

4 旅游投诉的心理通常有三种，即求尊重、求发泄和求补偿的心理。

正确答案：正确

5 在机场送别旅游团游客时导游应采用谦和式语言。

正确答案：错误

6 遇到无理取闹的游客时，导游人员要做到既不伤主人之雅，又不损客人之尊，理明则让。

正确答案：正确

7 若在沙漠中旅行遇到沙暴，导游员应带领游客避开风的正

面，到沙丘背风处躲避。

正确答案：错误

8 因导游员、司机迟到造成的漏接都属于责任事故。

正确答案：正确

9 错接旅游团一般是责任事故，是导游员责任心不强造成的。

正确答案：正确

10 旅行社责任保险为强制性保险，其保险期限为一年。

正确答案：正确

11 在讲解杭州西湖孤山时，导游说“孤山不孤、断桥不断、长桥不长”。在这里，导游人员运用了形式逻辑中的矛盾律。

正确答案：正确

12 导游员遇事多从游客的角度去思考，将维护游客的合法权益摆在首位，这体现了导游带团的服务至上原则。

正确答案：错误

13 由于在旅游过程中，游客的证件丢失会影响旅游活动的顺利进行，所以地陪导游员可在接团后收取全团的证件，实行统一保管。

正确答案：错误

14 在山区遭遇泥石流时，导游员应当引导游客朝着泥石流流向垂直的方向逃生。

正确答案：正确

15 导游员在带团中应多关注旅游团中的儿童，并针对其心理和生理特点，可为他们买些玩具和零食，或给他们讲一些有趣的故事，以活跃气氛。

正确答案：错误

二、单选题

1 世界第一家商业性旅行社是（ ）。

A、1845 年 B、1847 年 C、1843 年 D、1841 年

正确答案：A

2 增进了解，促进经济交流，因势利导，促销商品扩大客源间接创收这些特性都体现了导游服务的（ ）性质。

A、涉外性 B、社会性 C、文化性 D、经济性

正确答案：D

3 关于高级导游员任职资格的要求，说法正确的是（ ）。

A、“导游知识专题”、“导游能力测试”笔试合格 B、具有本科以上学历或旅游类、外语类大专学历 C、报考前 2 年内实际带团不少于 60 个工作日 D、取得中级导游员资格满两

正确答案：B

4 导游人员职业道德规范中的（ ）是导游员必须遵守的一项道德规范，也是社会各行各业都必须遵守的基本行为准则。

A、耐心细致，文明礼貌 B、爱国爱企，自尊自强 C、团

结协作，顾全大局 D、克勤克俭，游客至上

正确答案：B

5 按业务范围划分，我国导游人员分为全程导游员，地方陪同，景区景点讲解员和（ ）。

A、专职导游人员 B、业余导游人员 C、出境旅游领队 D、自由执业导游人员

正确答案：C

6 当旅游团抵达海南三亚时，地陪导游带领游客登上旅游车后首先应该（ ）。

A、整理行李架上的行李 B、清点人数 C、致欢迎词 D、提醒游客系好安全带

正确答案：B

7 一个德国的旅游团结束了在上海的游览准备乘坐 16:20 飞机飞往广州，地陪最迟应该在（ ）将游客送至机场。

A、14:20 B、14:50 C、13:20 D、15:20

A

8 无领队、无全陪，游客人数可多可少，旅游旺季时常为大团，旅游行程安排具有一定的随意性这样的散客旅游指（ ）。

A、散客自助游 B、组合旅游 C、小包价旅游 D、散客包价游

正确答案：B

9 导游员在与入境旅游团领队合作时，正确的做法（ ）。

A、搞好关系，听从领队的指挥 B、满足领队提出的各项要

求 C、与领队建立亲密无间的关系 D、尊重领队，遇事与其多协商

正确答案：D

10 导游员讲解既要因人而异，又要因时制宜，因地制宜，这体现了导游讲解（ ）原则。

A、针对性 B、灵活性 C、客观性 D、地域性

正确答案：B

11 苗族姑娘山歌唱的特别好，他们的歌声就像百灵鸟一样优美动听。导游讲解中这种比喻是（ ）。

A、使语言简洁明快的比喻 B、使自然景物形象化的比喻 C、使抽象事物形象化的比喻 D、使人物形象更加鲜明的比喻

正确答案：C

12 旅游团在入住酒店后遇到火灾事故，导游员正确的做法（ ）。

A、带领游客乘电梯以最快速度离开火灾现场 B、用手捂住口鼻快速跑离浓烟滚滚的火灾现场 C、迅速报警，在原地等待消防人员救援 D、若身上有火，可就地打滚，或用厚重衣物压灭火苗

正确答案：D

13 旅游团长途旅游时，为了预防交通事故，导游员正确做法（ ）。

A、与司机聊天，防止司机疲劳、打瞌睡 B、提醒司机注意

安全，必要时替司机开车 C、安排日程时，在时间上留有余地，不催促司机开快车 D、在道路不安全的情况下，建议司机快速开车

正确答案：C

14 领队小李带团赴马来西亚旅游时，团队一女游客见当地小孩非常可爱，便走过去摸了下小孩的头，引起其父母强烈不满，此时小李应（ ）。

A、立即对游客进行批评教育 B、尽力为游客的行为辩解 C、不介入，让双方自行解决 D、协调游客向对方赔礼道歉

正确答案：D

15 某旅游团旅游黄山后，有部分游客提出要求增加西递、宏村的游览，地陪导游应该（ ）。

A、按规定收费 B、婉言谢绝 C、请示接待社 D、与领队协商

正确答案：C

16 关于食物中毒的预防和处理，说法正确的是（ ）。

A、立即将患者送医院进行抢救，并请医生开具诊断证明 B、让患者停止进食、饮水、设法催吐，以防止病情加重 C、若发现事物、饮料不卫生或变质，应立即报告旅行社 D、提醒游客若购买小摊的食品，应先确认其是否变质

正确答案：A

17 我国驻外使、领馆工作人员应持有的护照是（ ）。

A、公务护照 B、普通护照 C、外交护照 D、旅游护照

正确答案: A

18 关于我国海关对入境游客所携带烟酒规定的说法中正确的是 ()。

A、外国游客可免税携带雪茄 200 支 B、港澳游客可免税携带香烟 400 C、不满 16 周岁的旅客, 禁止携带烟酒 D、当天往返港、澳地区的旅客可携带免税酒 1 瓶

正确答案: C

19 未满十八岁的港澳同胞, 其港澳通行证有效期为 () 年。

A、8 年 B、5 年 C、10 年 D、3 年

D

20 按规定, 游客携带中药材, 中成药出境, 前往国外的总值限人民币 ()。

A、400 元 B、500 元 C、300 元 D、600 元

正确答案: C

21 乘坐国内航班, 持成人票或儿童票的经济舱游客其免费行李重量 ()。

A、20 千克 B、30 千克 C、40 千克 D、50 千克

正确答案: C

22 关于我国铁路运输正确的说法 ()。

A、车次前冠以字母“Y”的为郊游旅客 B、不足 1.2 米的儿童乘车, 不论人数, 均免票 C、团体旅客的退票, 应不晚

于开车前 24 小时 D、儿童（含免费儿童）乘车可免费
携带行李 10 千克

正确答案：D

23 下列外币中，目前可以在中国兑换人民币的（ ）。

A、朝鲜圆 B、老挝基普 C、马来西亚元 D、菲律宾比索

正确答案：D

24 下列省份中享有境外购物游客离境退税政策的是（ ）。

A、浙江 B、湖北 C、山西 D、云南

正确答案：D

25 世界上最早发行信用卡的是（ ）。

A、万事达卡 B、运通卡 C、JCB 卡 D、大莱卡

正确答案：D

26 摄氏 25 度若换成华氏度是（ ）。

A、83 B、80 C、77 D、74

正确答案：C

27 根据《境外游客退税管理办法》某境外游客在北京上海旅游期间购买了 1000 元的物品，其离境时所享受的退税额是（ ）。

A、45 B、60 C、90 D、120

正确答案：C

28 导游小陶迎接来自莫斯科的旅游团该团所乘航班的起飞时间是莫斯科当地时间 11 月 3 号 21:15 飞行时间 7 小时 25

分钟该团将于北京时间（ ）抵达北京首都机场。

A、4日 08:25 B、4日 09:25 C、4日 05:25 D、4日 04:25

正确答案：B

29 导游员在带团游览期间应随时关注天气预报，若电台发出的暴雨橙色预警指的是（ ）。

A、6小时内降雨量将达到50毫米以上或已达50毫米以上且降雨可能持续 B、3小时内降雨量将达到100毫米以上或已达100毫米以上且降雨可能持续 C、3小时内降雨量将达到50毫米以上或已达50毫米以上且降雨可能持续 D、6小时内降雨量将达到100毫米以上或已达100毫米以上且降雨可能持续

正确答案：C

30 导游员在带团中要与饭店、餐馆、游览点、交通部门、商场等娱乐场所之间进行联系，在其中起的作用是（ ）。

A、沟通上下 B、协调左右 C、连接内外 D、贯穿始终

正确答案：B

31 青海可可西里国家级自然保护区面积为450万公顷，相当于（ ）平方千米。

A、24500 B、34500 C、14500 D、45000

正确答案：D

32 某旅游团在境外与多个外国旅游团一起用自助餐时，部分团员一到餐厅就蜂拥而至，并大声招呼同伴，对这种不文明

的行为，领队应采取的（ ）办法予以劝阻。

A、对比引导 B、旁敲侧击 C、因势利导 D、以退为进

正确答案：A

33 导游员在少林寺讲解时将其概括为“禅宗祖庭，武林圣地”这种导游员讲解方法属于（ ）。

A、突出重点法 B、触景生情法 C、制造悬念法 D、画龙点睛法

正确答案：D

34 下列关于游客晕车的预防和应急处理的措施中正确的是（ ）。

A、让游客将风油精涂于太阳穴或风池穴 B、建议游客将腰带放松，避免做深呼吸 C、帮助游客准备一些防止晕车的药品 D、提醒游客不要吃的太饱，最好空腹

正确答案：A

35 讲解员在讲述景区有关民间传说时，其内容应为（ ）。

A、历史传承 B、事实依据 C、社会共识 D、资料可考

正确答案：A

36 东坡赤壁的西面石画更加峻峭，就像刀劈的一样，留在壁面上的层层水迹，表明当年这的确有过“惊涛拍岸，卷起千堆雪”的雄奇景像导游讲解中的这种修辞手法属于“引用”的（ ）。

A、暗引 B、意引 C、直引 D、明引

正确答案：A

37 下列关于我国海关的规定的说法中，正确的是（ ）。

A、游客携带出境的人民币不得超过 30000 元 B、禁止携带涉及国家机密的手稿、照片 C、出境 游客携带 5000 美元入境时，无需向海关申报 D、禁止携带印刷品及录音录像带入境

正确答案：B

38 某游客在游览景点时，心脏病突发，疼痛不止，此刻导游员除了立即呼叫救护车外还应对其进行护理，正确的护理方法是（ ）。

A、对其胸部进行按摩 B、搀扶起到车上 C、对其使用镇痛药 D、搀扶其在当地坐下

正确答案：D

39 游客袁女士携带一名八岁的儿童和两名未满两岁的婴儿乘坐国内航班，购买全票的价格为 900 元，在机票没有任何折扣的情况下，他总共支付的机票费用为（ ）。

A、2250 B、1890 C、1530 D、1170

正确答案：B

40 旅游团因故提前离开，造成在当地的游览时间缩短，地陪导游员正确的做法（ ）。

A、立即与全团游客商量补救措施，调整活动时间 B、立即报告组团社，并通知下一站接待社 C、立即将旅游团提前离

开的消息告诉游客 D、立即通知接待社办理退房手续，
退餐，退车等事宜

正确答案：D

三、多选题

1 旅美华侨赵先生回国旅游时，不慎将护照丢失，导游员应该（ ）。

A、帮助赵先生到接待社开具遗失证明，并请其准备照片 B、
请赵先生持遗失证明、照片到美国驻华使领馆报失并申办新
护照 C、请赵先生持遗失证明到公安局出入境管理处报失并
申办新护照 D、赵先生持新护照到美国驻华使领馆办理签
证手续 E、请赵先生持新护照到当地公安局出入境管理处办
理签证手续

正确答案：ACD

2 一名法国游客在华游览时，遗失了一部价值昂贵的相机地
陪应采取的措施有（ ）。

A、了解丢失的相机型号、特征和价值 B、向公安机关或保
安部门及保险公司报案 C、请失主回忆丢失的经过、时间、
地点 D、向接待社领导汇报。并由接待社出具遗失证明
E、带失主到法国驻华使领馆办理相关证明、供出过海关
时检验

正确答案：ABCD

3 在旅游过程中突遇地震，导游员的正确做法有（ ）。

A、若入饭店遇地震，应带领游客乘坐电梯迅速撤离 B、若在野外遇地震，应避开山脚、陡涯，以防滚石和滑坡 C、若在海边遇地震，应迅速组织游客远离海岸，以防海啸

D、若在室外遇地震，应带领游客尽量避开狭窄的街道和高大建筑 E、若乘车途中遇地震，应立即让司机停车，组织游客有序撤离

正确答案：BCD

4 导游员小孙在机场迎接一个入境旅游团，团内一游客在华行李丢失，小孙应该（ ）。

A、将下榻饭店的名称、电话告知机场遗失登记处 B、提醒失主经常打电话询问丢失行李的寻找情况 C、带领游客到机场公安处办理行李丢失和认领手续 D、在当地游览期间，协助失主购置必要的生活用品 E、如果行李确系丢失，提醒失主向该航空公司索赔

正确答案：ADE

5 有关导游员处理海外游客越轨言行正确的是（ ）。

A、对异性有越轨言行的，应郑重指出，令其立即改正 B、对有攻击和污蔑言论的，应多做工作求同存异 C、对酗酒的游客，应先规劝，尽力阻止其饮酒 D、对宣传邪教的，一旦发现立即汇报，由司法部门严肃处理 E、对散发圣经等宗教宣传品的，应予以劝阻

正确答案：ACDE

6 为了预防游客走失，地陪导游员正确的做法（ ）。

- A、在景点游览前，提醒游客记住旅游车车号，特征和停车位置
B、在自由活动时，提醒游客不要走的太远
C、在游览景点时应主动做好断后工作
D、在游览过程中，提醒游客不要走散
E、提醒游客记住组团社电话和名称

正确答案：ABD

7 地陪导游员的主要职责（ ）。

- A、导游讲解
B、宣传调研
C、维护安全
D、安排活动
E、处理问题

正确答案：ACDE

8 地陪导游带领游客参观计划内的演出，应该做好的工作有（ ）。

- A、介绍节目内容和特点
B、介绍演出地点及设施
C、引领游客入场就座
D、解答游客提出的问题
E、劝阻游客中途退场

正确答案：ABCD

9 下列导游工作中属于地陪导游服务准备工作的有（ ）。

- A、提前半小时抵达接站地点
B、了解不熟悉的游览点
C、熟悉游客的性别、年龄等基本信息
D、提前与全陪导游员联系
E、核对日程安排表

正确答案：BCDE

10 旅游团抵达下榻的饭店后，地陪导游做好的入店服务主要

有（ ）。

A、根据住房名单迅速分配房卡 B、介绍饭店设施和安全注意事项 C、处理游客进房的相关事宜 D、宣布当日或次日的活动安排 E、确定叫早时间并通知前台办理

正确答案：BCDE

11 旅游团结束某地旅游后，在离开饭店前地陪导游员应提供的服务有（ ）。

A、清点交运行李 B、提醒游客不要遗漏物品 C、办理退房手续 D、发放旅游服务质量评价意见卡 E、致欢送词

正确答案：ABC

12 接待入境旅游团时，全陪导游员首站接团服务的主要工作有（ ）。

A、集中清点游客的行李 B、向游客介绍全程安排 C、与领队核实团队实到人数 D、提前半小时到达接站地点 E、协助领队带领旅游团入境

正确答案：ABCD

13 关于散客旅游服务说法正确的是（ ）。

A、每天出发前，导游员应提前半小时抵达集合地点 B、对个体散客，导游员可采用对话的形式进行讲解 C、导游员应在送站前 12 小时与散客确认送站时间和地点 D、导游员可适时向散客推销服务项目 E、导游员应帮助散客办理入住手续

正确答案：BDE

14 导游员在接待高龄游客时正确的做法（ ）。

- A、反复提醒游客带好随身物品 B、耐心解答游客提出的问题
C、日程不要太紧，项目不宜过多 D、适当采用激将法和诱导法
E、适当增加游客去厕所的次数

正确答案：ABCE

15 旅游团结束当天游览返回饭店的途中，地陪导游应该做的主要工作（ ）。

- A、宣布次日活动日程 B、推销其他旅游项目 C、提醒相关注意事项
D、对沿途风光进行介绍 E、回顾当天活动内容

正确答案：ACDE