

2022 延期考试科目二真题

一、判断题

1、旅游者要求入住高于合同约定标准的房间时，若有空房可予以满足

答案：A

【解析】旅客要住高于合同约定标准的房间，如果有空房可予以满足，但游客要交付原定饭店退房损失费和房费差价。

2、导游服务工作是一种知识密集型工作，为了向旅游者提供优质服务，需要博而专的知识，所以导游应养成良好的学习习惯。

答案：A

【解析】导游服务是一种知识密集型的服務，即通过导游的讲解来传播文化、传递知识，促进世界各地区间的文化交流。在未来社会，人们的文化修养更高，对知识的更新更加重视，获取旅游相关知识的途径更加便捷，加上文化旅游、专业旅游、科研考察的发展，对导游服务提出了更高的知识要求。

根据这一趋势，导游必须提高自身文化修养，不断吸收新知识和新信息，导游掌握的知识不仅要有广度，还要有深度；不仅能同游客讨论一般问题，还能较深入地谈论某些专业问题。这样使导游讲解的内容进一步深化，更具有科学性，导游讲解更有说服力。总之，在知识方面，导游不仅要成为“杂家”，还要成为某些知识领域的行家里手。

3、在有支付小费习惯的国家和地区，导游应引导旅游者以礼貌的方式主动向服务人员支付小费

答案：A

【解析】导游领队人员应主动提醒游客尊重当地风俗习惯、宗教禁忌。在有支付小费习惯的国家和地区，应引导游客以礼貌的方式主动向服务人员支付小费。

4、“团结服从、顾全大局”是集体主义原则在导游工作中的具体体现，要求导游在服务旅游者的过程中必须以国家和集体的利益为重。

答案：A

【解析】团结服从、顾全大局是集体主义原则在导游工作中的具体体现，它要求导游在服务游客的过程中必须以国家和集体的利益为重，讲团结、顾大局，要能够处理与他人之间的关系，杜绝相互指责的现象发生。

5、港澳居民来往内地通行证”是港、澳同胞来往于中国香港与中国澳门之间的证件，由广东省公安厅签发。

答案：A

【解析】新版港澳居民来往内地通行证于2013年1月2日起开始启用，签发机关为“公安部出入境管理局”，仍由公安部委托广东省公安厅审批，委托香港中旅集团、澳门中国旅行社分别受理香港、澳门居民的申请。

6、我国合法设立的旅行社均可从事出入境旅游接待业务，所以导游服务都具有涉外性。

答案：A

【解析】导游服务的涉外性要求我国导游在入境旅游接待和出境旅游陪同中，积极宣传社会主义中国，充分发挥民间大使的作用。

7、在核对旅游活动日程时，普通旅游团队由地陪与领队、全陪核对即可，但对于重点考察团，需与团内有关负责人一起核对、商定。

答案：A

【解析】商谈日程的对象应根据旅游团的性质而定，对一般旅游团，与领队、全陪商谈；对重点团、专业团、交流团，除领队、全陪外，还应请团内有关负责人一起参加商谈。如果旅游团没有领队，可与全团游客一起商定。

8、地震发生时，导游带领旅游者室内避险应尽量躲在窄小的空间内，如卫生间、厨房或内墙角。

答案：A

【解析】地震室内避险应就地躲避：躲在桌、床等结实的家具下；尽量躲在窄小的空间内，如卫生间、厨房或内墙角；可能时，在两次震动之间迅速撤至室外。

9、导游与旅游者交谈时不要涉及对方的工资收入、家庭财产、婚姻状况等方面的内容。

答案：B

【解析】对女士一般不询问其年龄和婚姻情况；对一般人，不直接询问他的履历、工资收入、家庭财产、衣饰价格等私人的问题。

10、接待计划是导游了解旅游团基本情况和安排当地活动日程的主要依据。

答案：A

【解析】接待计划既是组团社根据与游客签订的旅游合同(协议)而制定的各项旅游活动安排，又是组团社委托有关地方接待社组织落实旅游团活动的契约性文件，同时也是导游了解旅游团基本情况和安排当地活动日程的主要依据。

11、在游览过程中，导游不能对高龄旅游者采用激将法和诱导法，以免旅游者体力消耗过大或发生意外。

答案：A

【解析】导游应根据高龄游客的生理特点和身体情况，妥善安排好日程。首先，日程安排不要太紧，活动量不宜过大、项目不宜过多，在不减少项目的情况下，尽量选择便捷线路和有代表性的景观，少而精，以细看、慢讲为宜。其次，应适当增加休息时间。参观游览时可在上、下午各安排一次中间休息，在晚餐和看节目之前，应安排回饭店休息一会儿，晚间活动不要回饭店太晚。最后，带高龄游客团不能用激将法和诱导法，以免消耗体力大，发生危险。

12、出入境的外交人员不论国籍和级别，都必须经过我国的安全检查关口才能登机。

答案：A

【解析】安全检查是出入境人员必须履行的检查手续，是保障旅客人身安全的重要预防措施。安全检查事关旅客人身安全，所以旅客都必须无一例外地经过检查后，才能允许登机，也就是说，安全检查不存在任何特殊的免检对象。所有外交人员、政府官员和普通旅客，不分男女、国籍和等级，都必须经过安全检查。

13、旅游者因自身原因须提前离开旅游团，经地接社与组团社协商后可予以满足，未发生的旅游费用不予退还。

答案：B

【解析】游客因患病，或因家中出事，或因工作上急需，或因其他特殊原因，要求提前离开旅游团、中止旅游活动，经接待社与组团社协商后可予以满足，至于剩余的旅游费用，按旅游协议书中的约定部分退还，或不予退还。

14、导游语言从狭义的角度上看，是导游与游客交流思想感情、指导游览、进行讲解、传播文化时使用的一种具有丰富表达力、生动形象的符号。

答案：B

【解析】导游语言从狭义的角度上看，是导游与游客交流思想感情、指导游览、进行讲解、传播文化时使用的一种具有丰富表达力、生动形象的口头语言。

15、如果游客要去吃风味餐，导游可以协助，不允许前往。（ ）

答案：B

【解析】品尝风味餐分为计划内和计划外两种。前一种是旅游接待计划中安排好的，地陪与游客一道参与；在品尝风味餐之前，地陪要做好各项联系落实工作，用餐时要介绍风味餐的特色。后一种是旅游接待计划中未予安排而由游客自费预订的，如游客邀请地陪参加，在这种情况下地陪要注意不要反客为主。

16、托马斯·库克 1965 年发行旅行支票。

答案：B

【解析】1892 年，托马斯·库克还创造性地发明了一种流通券。凡持有流通券的国际游客可在旅游目的地兑换等价的当地货币，即旅行支票，这更加方便了游客进行跨国和洲际旅游。

17、散客的特点:批次多、要求多、变化大、预订期短。

答案：A

【解析】散客旅游的特点:规模小、批次多、要求多、变化大、自由度大、预订期短

18、橙色预警:3 小时内降水量将达到 50 毫米以上，或者已达到 50 毫米以上且降雨可能持续。

答案：A

【解析】橙色预警:3 小时内降水量将达到 50 毫米以上，或者已达到 50 毫米以上且降雨可能持续。

19、导游服务质量是旅游服务质量高低的最敏感的标志。导游服务质量的好坏不仅关系到整个旅游服务质量的高低，而且关系着国家或地区旅游业的声誉和形象。

答案：A

【解析】导游服务质量是旅游服务质量高低的最敏感的标志。导游服务质量包括导游讲解质量、为游客提供生活服务的质量和各项旅游活动安排落实的质量。导游与游客朝夕相处，因此游客对导游的服务接触最直接，感受最深切，对其服务质量的反应最敏感。因此，游客旅游活动的成败更多地取决于导游服务质量。导游服务质量的好坏不仅关系到整个旅游服务质量的高低，而且关系着国家或地区旅游业的声誉和形象。

20、团结协作、顾全大局是集体主义原则在导游工作中的具体体现，它要求导游在服务游客的过程中必须以国家和集体的利益为重，讲团结、顾大局，要能够处理与他人之间的关系，杜绝相互指责的现象发生。

答案：A

【解析】团结服从、顾全大局是集体主义原则在导游工作中的具体体现，它要求导游在服务游客的过程中必须以国家和集体的利益为重，讲团结、顾大局，要能够处理与他人之间的关系，杜绝相互指责的现象发生。

21、按照铁路部门发布的火车票退改签规定，无论是网上订票还是窗口订票，都只能改签 1 次。

答案：A

【解析】按照铁路部门发布的火车票退改签规定，无论是网上订票还是窗口订票，都只能改签 1 次。

22、导游着装的要求正确的是，女士，男士西服不可卷起裤管，瘦者穿浅色、横条纹、大花图案的衣服可以显得圆润丰满些。

答案：A

【解析】男士西装的着装规范:要不卷不挽：在公众场合，任何情况下都不要将西服上衣的衣袖挽上去，也不能随意卷起西裤的裤管，这样会给人以粗俗之感。

服饰要因人而异、扬长避短。瘦者穿浅色、横条纹、大花图案的衣服可以显得圆润丰满些

二、单选题

1、下列（ ）能领到普通护照。

A 政府的一般官员

B 来中国留学的外国学生

C 在中国有居住证的外国人

D 有中华人民共和国证件的华侨

答案：D

【解析】普通护照颁发出国的一般公民、国外华侨等。

2、散客为苏州的常先生四家一口送站，约定 09:40 出发，导游应该几点在酒店接?

A.9:10 B.9:20 C.9:30 D.9:40

答案：B

【解析】按照与散客约定的时间，导游必须提前 20 分钟到达散客下榻的饭店，协助其办理离店手续，交还房卡，付清账款，清点行李，提醒散客带齐随身物品，然后照顾客人上车离店。

3、飞机按时抵达但是没有接到散客旅游者将怎么做?

A 立刻拨打应接散客的手机号码

B 立即通知旅行社

C 通知司机分头寻找

D 返回预订饭店寻找

答案：A

【解析】如果没有接到应接的散客，导游应该：立刻拨打应接散客的手机号码。

如果客人没有接听电话，导游应马上询问机场（车站、码头）的工作人员，确认本次航班（列车）的游客确已全部进港和在隔离区内已没有出港的游客。导游要与司机配合，在尽可能的范围内寻找（至少 20 分钟）。若确实找不到应接的散客，导游应通过电话同计调部或散客部联系，报告迎接的情况，核实该散客抵达的日期或航班（车次、船次）有无变化。当证实迎接无望时，经计调部或散客部同意方可离开机场（车站、码头）。同时，导游可电话咨询散客下榻的饭店，询问该散客是否已入住饭店，若没有入住，可以在饭店留下联系方式，希望游客一旦自行入住饭店，请饭店马上通知自己。

4、长江是中国第一长河，名列世界第三”这是（ ）的逻辑方法。

A 比较法 B 分析法 C 综合法 D 演绎法

答案：A

【解析】比较法。比较法是对两种或两种以上同类的事物辨别其异同或高下的方法。人们常说“有比较才有鉴别”，只有通过比较，才能对事物有所区分。譬如，“长江是中国第一长河，世界第三长河”。这段导游词就是运用比较法得出的结论，因为长江的长度仅次于非洲的尼罗河和南美洲的亚马孙河。

5、一法国旅游团在境旅游，当地当天的气温为 30 摄氏度，华氏温度为（ ）度。

A.42 B.115 C.128 D.86

答案：D

【解析】温度的测算标准有两种：摄氏温度和华氏温度。我国习惯用摄氏温度，而西方国家则较多地用华氏温度。二者的换算公式如下：摄氏℃=5/9×（华氏温度-32）

6、乘坐航空飞机可以随身携带（）液体。

A.100 毫升 B.200 毫升 C.50 毫升 D.150 毫升

答案：A

【解析】而乘坐从中国境内机场始发的国际、地区航班的游客，其携带的液体物品仍执行中国民航总局 2007 年 3 月 17 日发布的有关规定，即每件容器不超过 100 毫升，盛放液体的容器应置于最大容积不超过 1 升的、可重新封口的透明塑料袋中。

7、（）是导游最重要的基本功，是导游服务的工具。

A.服务技能 B.语言 C.史地文化知识 D.心理学

答案：B

【解析】语言是导游最重要的基本功，是导游服务的工具。

8、由谁提醒前台叫早时间。

A.地陪 B.全陪 C.领队 D.导游

答案：A

【解析】地陪在结束当天活动离开饭店之前，应与领队确定第二天的叫醒时间，并将确定的叫醒时间通知饭店前台，由前台做好电话叫醒服务。

9、地导和景点讲解员的共同职责是（）。

A.落实旅游合同 B.联络工作 C.处理旅游问题 D.导游讲解

答案：D

【解析】导游讲解是景区讲解员的核心工作

10、旅游团首站抵达旅游目的地，应直接前往旅游景点在并在（）核对行程计划。

A.车上 B.酒店大堂 C.旅游车发动前 D.赴景点途中

答案：A

11、英文代码 CZ 是哪个航空的。

A.南方航空 B.东方航空 C.吉祥航空 D.中国国际航空

答案：A

【解析】中国国际航空公司、中国东方航空公司、中国南方航空股份有限公司的英文代码分别是 CA、MU 和 CZ。

12、接待老年游客，在服务过程中不能使用的方法是（）。

A.激将法或者诱导法 B.适当增加游客去厕所的次数
C.耐心解答游客提出的问题 D.反复提醒游客带好随身物品

答案：A

【解析】最后，带高龄游客团不能用激将法和诱导法，以免消耗体力大，发生危险。

13、18 周岁 XX 的以能携带（）去香港。

A.200 支烟 B.100 支雪茄 C.2 瓶酒 D.500g 烟丝

答案：A

【解析】来往港澳免税制品：香烟 200 支，雪茄 50 支，烟丝 250g，12 度以上酒精 1 瓶，不超过 0.75 升。

14、为防止食物中毒的发生，导游应当（）。

A.提醒游客不要在小摊上购买食物
B.严格执行在定点餐厅就餐的规定
C.带领游客去导游自己认为质量比较好的地方用餐
D.提醒游客尽量少喝冰镇的饮料

答案：A

【解析】

为防止食物中毒事故的发生，导游应做到以下几点：

- （1）应安排游客去卫生有保障的旅游餐厅就餐。
- （2）提醒游客不要在小摊上购买食物。
- （3）如用餐时发现食物、饮料不卫生或有异味变质，应立即要

求更换，并要求餐厅负责人出面道歉，必要时向旅行社领导汇报。

15、游客想参加计划外的这个旅游活动，以下四个选项，哪个最符合地陪应该做的这个标准。

A.提前收定金，向游客收取适当的文娱预定费
B.向组团社去报告
C.导游必须去陪同
D.计划外的不用管

答案：B

【解析】对游客要求观看的计划外的文娱节目，地陪应告知演出时间、地点和票价，可协助他们购票，但一般不陪同前往。对于游客要观看格调低下的不健康的文娱节目，地陪应有礼貌地劝阻。

16、以下（）能更好的预防错接。

A.导游应提前到达接站地点迎接旅游团 B.认真阅读计划
C.核实交通工具到达的准确时间 D.告知游客自己的准确地点

答案：A

【解析】错接的预防

（1）导游应提前到达接站地点迎接旅游团。

（2）接团时认真核实。导游要认真逐一核实旅游客源地派出旅行社的名称、旅游目的地组团旅行社的名称、旅游团的代号、人数、领队姓名（无领队的团要核实游客的姓名）、下榻饭店等。

（3）提高警惕，严防社会其他人员非法接走旅游团。

17、案例：什么时间讲什么内容、什么地点讲什么内容以及重点介绍什么内容都应该有所计划，这体现了（）原则。

A.灵活性 B.计划性 C.针对性 D.客观性

答案：B

【解析】所谓计划性就是要求导游在特定的工作对象和时空条件下发挥主观能动性，科学地安排游客的活动日程，有计划地进行导游讲解。

18、迎客松的主干高大挺直，修长的翠枝向一侧倾斜，如同一位面带微笑的美丽少女向上山的样客热情招手。"体现的修辞手法（）

A.夸张 B.比拟 C.映衬 D.比喻

答案：B

【解析】比拟是通过想象把物拟作人或把甲物拟作乙物的修辞手法。在导游语言中，最常用的是拟人。

19、表达肯定、赞许、期待、同情等感情状态用的是（）声调。

A.升调 B.降调 C.直调 D.平调

答案：B

【解析】降调降调多用于表达肯定、赞许、期待、同情等感情状态。

20、游客不慎落入水中，最好的办法是（）

A.往水中抛漂浮物 B.将游客救起来人工呼吸
C.扛在肩上使他吸的水流出来 D.无论会不会游泳，都要下去救人

答案：A

【解析】如果在海啸来临时不幸落水，要尽量抓住木板等漂浮物

21、带领游客来到饭店，游客发现没有网，此时，地陪应该找（）帮客人解决。

A.前台 B.全陪 C.领队 D.旅行社

A

22、东盟十国的旅游团来从桂林入境,其停留期间只要不超过()日,可免办签证。

A.6 B.7 C.15 D.30

答案: A

【解析】

23、“景观景物美不美,全靠导游一张嘴”体现的是导游的()作用。

A.纽带作用 B.标志作用 C.反馈作用 D.扩散作用

答案: D

【解析】扩散作用:优质的导游服务能对旅游目的地的旅游产品和旅行社形象起到扩散或传播作用。旅游产品质量主要由旅游资源质量、旅游服务质量、旅游活动组织安排质量和旅游环境质量构成。它们都与导游服务质量密切相关。因为旅游资源的特色需要导游的讲解才能被认同,“景观景物美不美,全靠导游一张嘴”。而各种旅游服务质量和活动安排都离不开导游的业务水平及其对工作的投入。

24、一人在旅游过程中由于特殊原因,要提出提前离团,导游应该()。

A.经接待社与组团社协商后可予以满足
B.告知剩余费用不退还
C.与组团社报告后可予以满足
D.与接待社协商后可予以满足

答案: A

【解析】因特殊原因提前离开旅游团:游客因患病,或因家中出事,或因工作上急需,或因其他特殊原因,要求提前离开旅游团、中止旅游活动,经接待社与组团社协商后可予以满足,至于剩余的旅游费用,按旅游协议书中的约定部分退还,或不予退还。

25、中国的L字签证属于()

A.普通签证 B.外交签证 C.礼遇签证 D.公务签证

答案: A

【解析】旅游签证属于普通签证,在中国为L字签证(发给因工作、学习、探亲、旅游、开展商务活动、人才引进等非外交、公务事由入境的外国人)。

26、进入西藏后,高原反应时,导游应提醒旅游者什么?

A.提醒游客要少洗澡或者不洗澡 B.要吃饱吃好吃
C.提醒游客要全面防晒 D.要提醒游客带氧气罩

答案: D

【解析】(二)处理常识

(1)在高原上动作要缓,尤其是刚刚到达的时候要特别注意,不可疾速行走,更不能跑步或奔跑,也不能做体力劳动。

(2)不可暴饮暴食,以免加重消化器官负担,不要饮酒和吸烟,多食蔬菜和水果等富含维生素的食品,适量饮水,注意保暖,少洗或不洗澡以避免受凉感冒和消耗体力。

(3)进入高原后要不断少量喝水,以预防血栓。一般每天需补充4000毫升液体。因湿度较低,嘴唇容易干裂,除了喝水,还可以外用润唇膏改善症状。

(4)学会腹式呼吸,即在行走或攀登时将双手置于臀部,使手臂、锁骨、肩胛骨及腰部以上躯干的肌肉作辅助呼吸,以增加呼吸系统的活动能力。

(5)尽量避免将皮肤裸露在外,可以戴上防紫外线的遮阳镜和撑遮阳伞,在可能暴露的皮肤上涂上防晒霜。

(6)高原反应容易导致失眠,可以适当服用安定保证睡眠,以

及时消除疲劳,保证旅游顺利进行。

(7)提前服用抗高原反应药,如红景天、高原康、高原安等,反应强烈时,可以通过吸氧来缓解。

27、将北京的王府井比作日本东京的银座、美国纽约的第五大街,这采用了()讲解方法。

A.突出重点法 B.类比法 C.概述法 D.虚实结合法

答案: B

【解析】类比法就是在导游讲解中风物对比,以熟喻生,以达到类比旁通的一种导游方法。

28、导游带上疲惫的游客在这个三亚出海,在海边晒太阳阳光大海,碧海蓝天,小伙子瞬间忘记了工作的烦恼,这属于()审美感受。

A.赏心悦意 B.悦耳悦目 C.悦志悦神 D.悦颐悦色

答案: A

【解析】赏心悦意,是指审美主体透过眼前或耳边具有审美价值的感性形象,在无目的中直观地领悟到对方某些较为深刻的意蕴,获得审美享受和情感升华,这种美感是一种意会,有时很难用语言加以充分而准确地表述。

29、“不识庐山真面目,只缘身在此山中。”说明观景赏美景要注意保持一定的()

A.心理距离 B.相对距离 C.时间距离 D.空间距离

答案: A

【解析】心理距离是指人与物之间暂时建立的一种相对超然的审美关系。

30、不主动与人交往,游览时喜欢细细欣赏,购物时爱挑选比较,这样的游客属于()。

A.稳重型 B.忧郁型 C.急躁型 D.活泼型

答案: A

【解析】稳重型游客稳重,不轻易发表见解,一旦发表,会希望得到他人的尊重。这类游客容易交往,但他们不主动与人交往,不愿麻烦他人;游览时他们喜欢细细欣赏,购物时爱挑选比较。

31、在导游讲解中,较为理想的语速应控制在每分钟()字左右。
A100 B150 C200 D300

答案: B

【解析】在导游讲解中,较为理想的语速应控制在每分钟200字左右。

32、导游常用的目光语应是(),让游客从中感到爱护、亲切和友好。

A.仰视 B.正视 C.俯视 D.侧视

答案: C

【解析】视线向下接触(即俯视)则表示“爱护”,“宽容”。

33、“土家族姑娘山歌唱得特别好,她们的歌声就像百灵鸟的声音一样优美动听。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

答案: C

【解析】

34、组织游客泡温泉入水时,应从低温到高温,逐次浸泡,每次()分钟即可

A.5~10 B.10~15 C.15~20 D.20~25

答案: C

【解析】入水时，应从低温到高温，逐次浸泡，每次15~20分钟即可。

35、游客下肢骨折后大量出血，上止血带的时间应不超过（）小时。

A.0.5 B.1 C.1.5 D.2

答案：C

【解析】上止血带的时间上肢不超过1小时，下肢不超过1.5小时。

36、下列关于预防和减轻高原反应的方法中，错误的是（）

- A.不可疾速行走，更不能跑步或奔跑
- B.尽量少喝水
- C.戴上防紫外线的遮阳镜和撑遮阳伞
- D.提前服用抗高原反应药，如红景天、高原康、高原安等

答案：B

三、多选题

1、旅游团因航班变更需提前离开，造成在当地游览时间缩短，地陪的正确做法是（）。

- A.与全陪领队商量，采取补救措施
- B.经地接社领导同意可进行加菜、赠送小纪念品等物质补偿
- C.立即告知旅游团提前离开的消息
- D.调整活动时间，尽量完成计划内游览项目
- E.通知地接社计调办理退房、退餐等相关事宜

答案：ABDE

【解析】旅游团（者）提前离开，造成游览时间缩短：首先，立即与全陪、领队商量，采取尽可能的补救措施；立即调整活动时间，抓紧时间将计划内游览项目完成；若有困难，无法完成计划内所有游览项目，地陪应选择最有代表性、最具特色的重点旅游景点，让游客对游览景点有个基本的了解。其次，做好游客的工作：不要急于将旅游团提前离开的消息告诉旅游团（者），以免引起躁动。待与领队、全陪制订新的游览方案后，找准时机先向旅游团中有影响力的游客实事求是地说明困难，诚恳地道歉，以求得谅解，并将变更后的安排向他们解释清楚，争取他们的认可和支持，最后分头做其他游客的工作。再次，地陪应通知接待社计调部门或有关人员办理相关事宜，如：退房、退餐、退车等。然后，给予游客适当的补偿：必要时经接待社领导同意可采取加菜、风味餐、赠送小纪念品等物质补偿的办法。如果旅游团的活动受到较大的影响，游客损失较大而引起强烈的不满时，可请接待社领导出面表示歉意，并提出补偿办法。最后，若旅游团提前离开，全陪应立即报告组团社，并通知下一站接待社。

2、旅游者提出晚间单独行动时，导游的正确做法是（）。

- A.提醒不要去秩序较乱的街区
- B.提醒不要去热闹的购物中心
- C.提醒不要去距离酒店较远的地方
- D.提醒不要携带贵重物品
- E.提醒不要太晚回饭店

答案：ACDE

3、全陪与地陪所致的欢迎词，相同的部分是（）。

- A.预祝旅游顺利愉快
- B.表达提供服务的真挚意愿
- C.介绍自己和司机
- D.代表自己和所属旅行社欢迎大家
- E.简要介绍行程

答案：ABD

【解析】全陪：应代表组团社和个人向游客致欢迎词，其内容一般包括：表示欢迎，自我介绍并将地陪介绍给全团，真诚地表达提供全程服务的意愿，预祝旅行顺利愉快等。

地陪：欢迎词一般包括以下内容：（1）问候语：真诚问候游客，如“各位来宾、各位朋友，大家好！”（2）欢迎语：代表所在旅行社、本人及司机欢迎游客光临本地。（3）介绍语：介绍自己的姓名及所属单位，介绍司机。（4）希望语：表示提供服务的诚挚愿望，希望得到全团的配合。（5）祝愿语：预祝游客旅游愉快顺利。

4、导游想要尽快确立在旅游团的主导地位，可以从（）方面着手。

- A.利用心理学的“近因效应”
- B.以诚待人，热情服务
- C.树立威信，凝聚团队
- D.换位思考，宽以待客
- E.重视本人的穿着打扮

答案：BCD

【解析】导游确立在旅游团的主导地位：以诚待人，热情服务；换位思考，宽以待客；树立威信，善于“驾驭”。

5、导游带团过程中，如遭遇洪水时采取的正确措施是（）。

- A.选择较安全的位置等待救援
- B.稳定旅游者情绪
- C.派有经验的旅游者到外寻求救援
- D.尽量远离电线杆和危墙
- E.带领旅游者迅速离开低洼地带

答案：ABDE

【解析】1.洪水来临时的自救措施

（1）不要带领游客去危险地带，如电线杆和高压线塔周围，危墙及高墙旁，河床、水库、沟渠与涵洞边，化工厂及储藏危险物品的仓库。

（2）带领游客迅速离开低洼地带，选择有利地形，将游客转移至地势较高的地方以躲避洪水。

2.被洪水围困时的自救措施

（1）若躲避转移没有及时完成，导游应带领游客选择较安全的位置等待救援，并用自身备有的通信器具，不断地向外界发出求救信号，以求及早得到解救。

（2）设法稳定游客的情绪，若离开原地要采取集体行动，不要让游客单独离开，以免因情况不明而陷入绝境。

（3）利用手机迅速报警，将游客受洪水围困的地点、人数和所处的险情一一报告清楚，请他们迅速组织人员前来救援。

6、若旅游者中暑，导游的正确做法是（）。

- A.面部发红的患者可将其头部稍微放低，面部发白者头部稍微放高
- B.患者苏醒后可喂一些清凉饮料或淡盐水
- C.可用扇子或电扇吹风，促进散热
- D.迅速将患者抬到通风、阴凉及干爽的地方，使患者侧卧并解开衣扣
- E.可用浓度50%的酒精、冰水、冷水进行全身擦浴，促进血液循环

答案：BCDE

【解析】中暑处理常识

（1）迅速将患者抬到通风、阴凉、干爽的地方，使其仰卧并解开衣扣，松开或脱去衣服，如衣服被汗水湿透最好能更换干衣服。同时可用扇子轻扇，帮助散热。

（2）面部发红的患者可将头部稍垫高，面部发白者头部略放低，使其周身血液流通。

（3）最好在患者头部捂上一块冷毛巾，可用浓度50%的酒精、冰水、冷水进行全身擦浴，使末梢血管扩张，促进血液循环，然后用扇子或电扇吹风，促进散热。

(4) 若患者已失去知觉,可让其嗅一些有刺激气味的东西或掐其人中,刺激其苏醒,醒后可喂一些清凉饮料或淡盐水。

(5) 轻症患者经上述处理后,待体温降到 38℃后,体征平稳可送其回酒店休息;重症中暑患者应该迅速与医院联系。

7、处理旅游者的意见和建议时,导游的正确做法是()。

A.保护隐私 B.及时报告 C.处理及时 D.答复迅速 E.做出承诺

答案: ABCD

【解析】对游客意见和建议的处理,耐心倾听,认真记录;表示同情和理解,不盲目作出承诺;调查了解,迅速答复。

8、在为忧郁型旅游者服务时,导游的正确做法是()。

A.用激情去改变他们 B.经常与他们开玩笑 C.主动与他们多交谈
D.不能过分表示亲热 E.要尊重他们的隐私

答案: CDE

【解析】忧郁型游客身体弱,易失眠,忧郁孤独,敏感多疑,少言语但重感情。面对这类游客,导游要格外小心,不要多问,尊重他们的隐私;要多亲近他们、多关心体贴他们,但不能过分表示亲热;多主动与他们交谈些愉快的话题,但不要与之高声说笑,更不要与他们开玩笑。

9、从客观角度来看,导游服务复杂性主要体现在()。

A.服务对象不同 B.人际关系繁杂 C.旅游者需求多样
D.直面“精神污染” E.体力劳动强度大

答案: ABCD

【解析】导游服务的复杂性主要体现在四个方面:服务对象复杂;游客需求多样;人际关系复杂;直面“精神污染”。

10、对于旅游者购物方面的个别要求,导游的正确做法是()。

A.旅游者想购买价值 300 元的中药材寄往新加坡,应协助旅游者办理相关手续
B.旅游者要求在自由活动期间单独外出购物,应尽量劝阻
C.旅游者要求导游帮助其再次前往购物店,应向旅行社征求意见后再确定
D.旅游者购物后对物品不满意,寻求导游帮助的,应积极协助
E.旅游者在地摊上选购古玩,应劝阻,并告知中国有关规定

答案: ADE

【解析】选项 B,游客要求在自由活动时间单独外出购物,导游要给予力所能及的帮助,当好购物参谋。如建议去哪家商场、联系出租车、写中文便条等。但是,在离开本地当天的购物要求要劝阻,以防误机(车、船);选项 C,游客欲购买某一商品,出于“货比三家”的考虑或对于商品价格、款式、颜色等犹豫不决,当时没有购买,后来经过考虑又决定购买,要求地陪帮助。对于这种情况,地陪应热情帮助:如有时间可陪同前往,车费由游客自理。若因故不能陪同前往可为游客写张中英文便条,写清商店地址及欲购商品的名称,请其乘出租车前往。

11、旅游团乘车抵达景点时,地陪应在下车前()。

A.提醒旅游者记住开车时间 B.讲明游览线路
C.提醒旅游者记住停车地点 D.提醒旅游者记住旅游车号
E.清点人数

答案: ACD

【解析】抵达景点时,地陪在下车前要讲清和提醒游客记住旅游车的型号、颜色、标志、车号和停车地点以及开车时间。尤其是下车和上车不在同一地点地陪更应提醒游客注意。在景点示意图前,地陪应讲明游览线路、游览所需时间以及集合时间和地点等。地陪还应向游客讲明游览参观中的注意事项,如禁止吸烟、不能

拍照等。

12、全陪带领旅游者从 A 市抵达 B 市前,向 B 市地陪通报的信息应包括()

A.离开 A 市的时间 B.所乘的航班号(车次、船次)
C.抵达 B 市的时间 D.A 市地陪接待情况 E.旅游者的特殊要求

答案: ABCE

【解析】全陪应在离开上一站之前向下一站通报旅游团的信息,内容包括旅游团离开上一站和抵达下一站的确切时间,所乘的航班号(车次、船次),有无人员变动、游客的要求、全陪的意见与建议等。

13、导游应对旅游者进行()方面的文明旅游规范引导。

A.礼仪规范 B.法律法规 C.风俗禁忌 D.绿色环保 E.诚信善意

答案: ABCDE

【解析】引导游客文明旅游的主要内容有:法律法规;风俗禁忌;绿色环保;礼仪规范;诚信善意。

14、在沙漠旅游过程中,导游的正确做法是()。

A.提醒旅游者若走散迷失应原地等待
B.告知旅游者若遇沙暴应避开正面风
C.告知旅游者穿好防风沙的衣服和鞋
D.提醒旅游者在全身皮肤上抹防晒霜
E.提醒旅游者带好太阳镜和遮阳帽

答案: ABCE

【解析】沙漠旅游安全知识:(1)行前导游应了解当地的有关情况,如气候、植被、河流、村庄、道路等,规划好旅游线路,在确保安全的情况下制订出可行的旅游方案。

(2)告知游客在出发前穿上防风沙衣服和戴上纱巾,脸上擦上防晒霜,戴太阳镜和遮阳帽,穿上轻便透气的高帮运动鞋,以防风沙。

(3)告知游客在沙漠旅游中不要走散,一旦走散后迷失了方向,不要慌张,也不要乱走,应在原地等待救援。

(4)若在沙漠旅游中遇到沙暴,要带领游客避开风的正面,千万不要到沙丘背风坡躲避,否则有被沙暴掩埋的危险。

15、下列关于导游仪表服饰礼仪表述中,正确的是()。

A.不能染多色头发和穿奇装异服
B.女性导游工作时不宜佩戴耳环、项链和手表
C.导游着装应与时间、地点和场合相适应
D.体型瘦的导游宜穿浅色、横条纹的衣服
E.西服上衣的衣袖和西裤裤管都不能向上卷起

答案: ACDE

【解析】选项 B,女性导游在工作岗位上要突出的是工作能力和敬业精神,而非自己的性别特征和靓丽容颜,所以应当只化淡妆,恰到好处即可。就配饰而言,饰物以少为宜,要合乎自己的职业和身份。不允许佩戴过度张扬自己“女人味”的耳环、手镯、脚链等首饰。

16、地陪在火车站出口接到旅游团后,要()后,才能组织旅游者集合登车。

A.与全陪核实人数 B.向旅游者宣布当日或次日的活动安排
C.提醒旅游者检查行李 D.向旅游者重申文明旅游事项
E.向旅游者做简单的自我介绍

答案: AE

【解析】接到应接的旅游团后,地陪要向领队(或客人)做自我介绍,并与领队和全陪核实实到人数。如与计划的人数不符,要

及时通知旅行社，以便安排住宿、餐饮上的变更。如所接旅游团无领队和全陪，地陪应与旅游团成员核对团名、人数及团员姓名。

17、导游与领队的合作中，正确的做法是（）。

- A.支持领队工作 B.让领队掌握工作主动权
- C.多给领队荣誉，调动其积极性 D.避免和领队正面冲突
- E.关心领队生活

答案：ACDE

【解析】导游与领队的协作：尊重领队，遇事与领队多磋商；关心领队生活，支持领队工作；

多给领队荣誉，调动其积极性；灵活应变，掌握工作的主动权；争取游客支持，避免正面冲突。

18、导游小张带团前往杜甫草堂，恰逢工部祠临时修缮，无法一窥全貌，小张对旅游者说：“实在对不起，我现在为大家唱一首‘成都’，在歌声中感受成都的魅力，返程时再给每人送一份四川特产。”在这段话中，导游小张采用了（）。

- A.诱导法 B.分析法 C.转移注意法 D.引申法 E.补偿法

答案：CE

【解析】补偿法，是指导游从物质上或精神上给游客以补偿，从而消除或弱化游客不满情绪的一种方法。譬如，如果没有按协议书上注明的标准提供相应的服务，应给游客以补偿，而且替代服务一般应高于原先的标准；如果因故无法满足游客的合理要求而导致其不满时，导游应实事求是地说明困难，诚恳地道歉，以求得游客的谅解，从而消除游客的消极情绪。

转移注意法，是指在游客产生烦闷或不快情绪时，导游有意识地转移游客的注意力，使其从不愉快、不顺心的事情转移到愉快、顺心的事情上。譬如，有的游客因对参观对象有不同意见而不快；有的游客因爬山时不慎划破了衣服而懊恼；有的游客因看到不愉快的现象产生联想而伤感等。导游除了说服或安慰游客以外，还可通过讲笑话、唱山歌、学说本地话或讲述民间故事等形式来活跃气氛，使游客的注意力转移到有趣的文娱活动上来。