

2022 年全国导游考试真题
科目二真题

一、判断题

1、台湾来往大陆通行证分为 5 年有效和 10 年有效两种。

答案：B

【解析】台湾居民来往大陆通行证分为 5 年有效和 3 个月一次有效两种。

2、旅游者的证件或贵重物品丢失属于治安事故，导游应立即向公安机关及有关部门报案。

答案：A

3、统一旅游团的旅游者在旅游需求和个性特征上存在不同，这就要求导游针对不同的旅游者提供不同层次的服务。

答案：A

4、在亲子团自由活动期间，即使家长同意，导游也不宜单独带儿童外出活动。

答案：A

5、导游在接受旅游者意见时，应尽量采取个别接触的方式，以免对其他旅游者造成影响。

答案：A

6、旅游团当天行程结束乘旅游大巴车抵达饭店时，全陪应提醒旅游者带好随身物品，并率先下车照顾旅游者。

答案：A

7、从广义的角度来说，导游语言是含有一定意义并开始引起互动的一种口头语言。

答案：B

【解析】从广义的角度来说，导游语言是导游在导游服务过程中必须熟练掌握和运用的所有含有一定意义并能引起互动的一种符号。

8、改革开放前，我国旅行社的旅游接待属于市场化接待。

答案：B

【解析】改革开放前，我国旅行社的旅游接待不属于市场化接待。

9、在社会主义核心价值观中，“爱国、敬业、诚信、友善”是公民个人层面的价值准则。

答案：A

10、发生错接时，只要错接的旅游团属于同一接待社，就可以将错就错。

答案：B

【解析】发生错接时，只要错接的旅游团属于同一接待社，并且两个导游都是地陪导游，才可以将错就错。

11、地陪在赴景点途中讲解时，无需解答旅游者提出的问题，待回程时再进行解答和交流。

答案：B

【解析】地陪在赴景点途中讲解时，也要解答旅游者提出的问题。

12、导游在对待旅游者的个别要求时，要坚决维护国家尊严和自身的人格尊严。

答案：A

13、导游在服务过程中应始终佩戴导游证，当旅游团人数超过 10 人时应举导游旗。

答案：A

14、旅游者因为饭店房间卫生不达标再提出调换房间时，导游应立即联系饭店予以满足。

答案：B

【解析】先联系酒店进行打扫卫生。

15、当旅游大巴在高速公路上行驶时，导游不得在车内讲解。

答案：B

16、导游在工作中要致力把个人的利益融于国家利益之中，将导游服务同国家旅游业的发展紧密结合起来，具有强烈的事业心和社会责任感。

答案：A

17、导游与旅游者的目光接触一般应保持视线向下，这样表示“理解”“平等”的含义。

答案：B

【解析】视线平行接触（即正视）表示“理解”“平等”等含义。

二、单选题

1、根据《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》，航空公司对旅客托运的行李的赔偿责任限额为每公斤人民币（）。

A. 150 元 B. 50 元 C. 200 元 D. 100 元

答案：D

【解析】根据《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》，对旅客托运的行李和对运输货物的赔偿责任限额为每公斤人民币 100 元。

2、导游带领建筑行业的旅游者参观北京故宫时，主要介绍了中国古建筑的特点、风格和设计方面的知识，并且就建筑方面的专业知识与旅游者进行了充分交流，这体现了导游讲解的（）。

A. 客观性原则 B. 灵活性原则 C. 计划性原则 D. 针对性原则

答案：D

【解析】针对性原则是指导游从游客的实际情况出发，因人而异、有的放矢地进行导游讲解。

3、地陪与全陪的主要职责，相同的是（）。

A. 维护旅游者安全 B. 做好市场调研
C. 进行导游讲解 D. 做好接待工作

答案：A

【解析】地陪与全陪的主要职责，相同的是维护旅游者安全。

4、导游在工作中不仅要接待各类旅游者，还要与不同旅游服务部门的工作人员打交道，如果导游能充分运用（），常常会收到更好的效果。

A. 政治、经济、社会知识 B. 史地文化知识
C. 美学知识 D. 心理学知识

答案：D

【解析】导游的工作对象主要是形形色色的游客，还要与各旅游服务部门的工作人员打交道，导游工作集体三成员（全陪、地陪和领队）之间的相处有时也很复杂。导游是做人的工作，而且往往是与之短暂相处，因而掌握必要的心理学知识具有特殊的重要性。

5、接待散客旅游者时，导游应提前（）到机场（车站、码头）等候。

A. 10 分钟 B. 30 分钟 C. 60 分钟 D. 15 分钟

答案：B

【解析】导游若迎接的是乘飞机来的散客，应随时通过航班动态查询软件查询航班动态，确保在航班抵达前 30 分钟到达机场，在国际或国内进港隔离区门外等候；若是迎接乘火车而来的散客，应提前 30 分钟在出站口等候。

6、13 岁的旅游者小张在沙漠观星之旅中看到璀璨的银河，感受到了宇宙的浩瀚和无穷魅力，从而树立了成为一名航天员的梦

想。小张此时达到了（）的审美感觉。

- A. 悦耳悦目 B. 悦心悦意 C. 悦己悦人 D. 悦志悦神

答案：D

【解析】悦志悦神，是指审美主体在观照审美对象时，经由感知、想象、情感、理解等心理功能交互作用，从而唤起的那种精神意志上的昂扬和伦理道德上的超越感。题中说有旅游者由于在沙漠观星之旅中看到璀璨的银河，感受到了宇宙的浩瀚和无穷魅力，从而树立了成为一名航天员的梦想，故选D。

7、景区导游在讲解内容的取舍上，应遵循（）原则。

- A. 逻辑性和趣味性 B. 真实性和趣味性
C. 科学性和一致性 D. 科学性和真实性

答案：D

【解析】景区导游在讲解内容的取舍上，应以科学性和真实性为原则。

8、根据《境外旅客购物离境退税管理办法（试行）》规定，退税对象是在我国连续居住不超过（）的外国人和港澳台同胞。

- A. 10天 B. 15天 C. 183天 D. 122天

答案：C

【解析】退税对象：在我国连续居住不超过183天的外国人和港澳台同胞。

9、导游与旅游者初次见面握手时，正确的做法是（）。

- A. 等待女士先伸手
B. 对年长的旅游者可身体稍微前倾伸出双手
C. 为节约时间同时与两位旅游者握手
D. 伟表示欢迎紧握旅游者的手

答案：B

【解析】导游在与游客初次见面时，可以握手表示欢迎，但只握一下即可，不必用力。对年龄或身份较高的游客应身体稍微前倾或向前跨出一小步双手握住对方的手以示尊重和欢迎。

10、中国民用航空局规定：额定能量不超过（）的充电宝，无需航空公司批准就可由旅游者随身携带登机。

- A. 300瓦特小时 B. 160瓦特小时 C. 100瓦特小时 D. 220瓦特小时

答案：C

【解析】中国民用航空局规定：额定能量不超过100瓦特小时的充电宝，无需航空公司批准就可由旅游者随身携带登机。

12、当旅游团入住的饭店发生火灾时，导游下列做法中正确的是（）。

- A. 告诉旅游者快速搭乘电梯离开建筑物
B. 带领旅游者快速跑步穿过浓烟区域
C. 大火封门时带领旅游者破门逃生
D. 挥动色彩鲜艳的衣物寻求救援

答案：D

【解析】如果情况危急，不能马上离开火灾现场或被困，导游应采取的正确做法如下：千万不能让游客搭乘电梯或慌乱跳楼，尤其是在三层以上的游客，切记不要跳楼。应迅速戴上防烟面具，或用湿巾捂住口鼻，以防中毒、窒息。必须穿过浓烟时，可用水将全身浇湿或披上用水浸湿的衣被，捂住口鼻，贴近地面爬行或爬行。若身上着火了，可就地打滚，将火苗压灭，或用厚重衣物压灭火苗。大火封门无法逃脱时，可用浸湿的衣物、被褥将门封堵堵塞严，或泼水降温，等待救援。当见到消防队来灭火时，可以摇动色彩鲜艳的衣物为信号，寻求救援。

11、在研学旅行过程中，导游下列做法中正确的是（）。

- A. 到达研学营地时应组织老师制定安全管理制度
B. 旅游车出发前提醒学生系安全带并且逐一检查
C. 组织学生进行研学活动分组并主持召开行前课
D. 提前制定好安全应急预案并上报当地教育部门

答案：B

【解析】研学活动开展前结合研学活动学校的实际情况，协助活动学校制订研学旅行安全应急预案，明确应急事故处理程序和方式。

12、根据中国海关规定，旅游者携带人民币现钞进出境，限额是（）。

- A. 5000元 B. 25000元 C. 20000元 D. 10000元

答案：C

【解析】根据中国海关规定，旅游者携带人民币现钞进出境，限额是2万元。

13、2022年北京冬季奥运会与2月4日20:00开幕，远在莫斯科的海外华人应该在当地时间（）收看冬奥会开幕式。

- A. 2月4日15:00 B. 2月4日16:00
C. 2月5日01:00 D. 2月5日00:00

答案：A

【解析】北京在东8区，莫斯科在东3区，则8-3=5，即相隔5个时区，时差为5小时。北京20时，莫斯科为20-5=15时。

14、经国务院批准，自2018年5月1日起，在海南省实行59国人员入境旅游免签政策，免签游客在海南最长停留（）。

- A. 7天 B. 15天 C. 60天 D. 30天

答案：D

【解析】经国务院批准，自2018年5月1日起，在海南省实行59国人员入境旅游免签政策，免签游客在海南最长停留不超过30天。

15、导游遵循景点事物的内在联系及其相互转化规律进行讲解，这符合导游语言的（）。

- A. 逻辑性 B. 准确性 C. 层次性 D. 生动性

答案：A

【解析】逻辑性分为形式逻辑和辩证逻辑。辩证逻辑是从事物本身矛盾的发展、运动、变化来观察、把握，研究事物的内在联系及其相互转化的规律性。

16、伸出食指表示“拜托”“请求”的是（）的手指语。

- A. 缅甸 B. 新加坡 C. 澳大利亚 D. 美国

答案：A

【解析】伸出食指表示“拜托”“请求”的是缅甸的手指语

17、为了预防旅游者财物丢失，导游下列做法中正确的是（）。

- A. 告诉旅游者可以将贵重物品留在车上
B. 提醒司机在旅游者下车后关窗并锁好车门
C. 不允许旅游者去繁华的步行街自由活动
D. 告诉旅游者可以为其代为保管

答案：B

【解析】不可将贵重物品留在车上，应该提醒司机在旅游者下车后关窗并锁好车门。

18、气象台发出的暴雨红色预警是指：3小时内降水量将达（）以上或已达且降水可能持续。

- A. 50毫米 B. 300毫米 C. 100毫米 D. 200毫米

答案：C

【解析】气象台发出的暴雨红色预警是指：3小时内降水量将达

100 毫米以上或已达且降水可能持续。

19、旅游者的懒散心态和求全心理，一般发生在旅游的（）时期。

A. 后期 B. 准备 C. 前期 D. 中期

答案：D

【解析】旅游初期阶段：求安全心理、求新心理；旅游中期阶段：懒散心态、求全心理、群体心理；旅游后期阶段：忙于个人事务。

20、英文代码“MU”是（）的代码。

A. 中国厦门航空公司 B. 中国东方航空公司
C. 中国南方航空公司 D. 中国国际航空公司

答案：B

【解析】中国东方航空公司的英文代码是“MU”。

21、导游介绍屈原时说：“屈原的爱国主义精神和《离骚》《九歌》《天问》等伟大的诗篇与日月同辉”。这运用了（）的修辞手法。

A. 夸张 B. 比喻 C. 比拟 D. 映衬

答案：B

【解析】该例子运用了使人物形象更加鲜明的比喻。这里将屈原的精神和成就比喻为“日月”，使其形象更加突出。

22、导游在讲解中表达兴奋、激动、惊叹、疑问等感情状态时，应该用（）。

A. 升调 B. 折调 C. 直调 D. 降调

答案：A

【解析】升调多用于表达兴奋、激动、惊叹、疑问等感情状态。

23、对于旅游者在交通方面的个别要求，导游下列做法中正确的是（）。

A. 正常情况下同意将火车改为飞机
B. 正常情况下同意调整出发日期
C. 不能同意旅游者升舱的要求
D. 误机情况下同意将飞机改为高铁

答案：D

【解析】只有在产生误机的情况下才可以更换交通工具。

24、《旅游安全管理办法》规定，旅游者 200 人以上滞留超过 24 小时，对当地生产生活秩序造成较严重影响的，为（）旅游突发事件。

A. 一般 B. 特别重大 C. 较大 D. 重大

答案：D

【解析】重大旅游突发事件是指：第一，造成或者可能造成人员死亡（含失踪）10 人以上（含 10 人）、30 人以下或者重伤 50 人以上（含 50 人），100 人以下；第二，游客 200 人以上滞留超过 24 小时，对当地生产生活秩序造成较严重影响；第三，其他在境内外产生重大影响，并对游客人身、财产安全造成重大威胁的事件。

25、外国旅游者来华旅游，要求其中国籍的亲友随团活动，导游下列处理方法中正确的是（）。

A. 立即同意满足旅游者的要求
B. 请其亲友活动结束后补办手续
C. 应将其亲友与团队成员区别对待
D. 征求领队和旅游团其他成员意见

答案：D

【解析】外国旅游者来华旅游，要求其中国籍的亲友随团活动，一般情况下，在征得领队和旅游团其他成员的同意后方可允许。但外籍亲友须出示有效证件，办理入团手续，交付必要的费用。

26、根据《中华人民共和国护照法》规定，一名 2 周岁的中国儿童，所持普通护照的有效期为（）。

A. 10 年 B. 3 年 C. 5 年 D. 2 年

答案：C

【解析】2007 年 1 月 1 日起施行的《中华人民共和国护照法》规定，普通护照的有效期为：护照持有人未满 16 周岁的为 5 年，16 周岁以上的为 10 年。

27、世界上公认的第一次商业性旅游活动是由英国人托马斯·库克于（）组织的。

A. 1841 年 B. 1846 年 C. 1845 年 D. 1865 年

答案：C

【解析】1845 年，托马斯·库克又组织了一次 350 人的团体消遣性旅游活动，从莱斯特到利物浦，为期一周。为组织这次活动，托马斯·库克做了大量的先期准备工作，印制了世界上最早的旅游指南《利物浦之行手册》，不仅自己全程陪同，而且在卡那封城堡和斯诺登山游览中还聘请了地方导游。因此可以说这是世界上第一次大规模的、有组织的、纯粹以商业为目的的旅游活动。

28、依据《导游人员管理条例》，具有（）学历，身体健康，具有适应到有需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民，可以参加导游人员资格考试。

A. 高级中学、大专或者以上
B. 高级中学或者以上
C. 中等专业学校或者以上
D. 高级中学、中等专业学校或者以上

答案：D

【解析】具有高中、中专及以上学历，通过国家文化和旅游部组织的统一考试，获得导游资格证书并进行岗前培训，与旅行社订立劳动合同或在相关旅游行业组织注册后，自动成为初级导游。

29、临近演出时，旅游团中个别旅游者提出更换计划内的文艺演出，导游下列做法中正确的是（）。

A. 额外收取文艺演出的预订手续费
B. 立即联系组团社计调部门进行更换
C. 向旅游者解释不能退还原文艺演出门票费用
D. 立即联系地接社计调进行更换

答案：C

【解析】题干中指出已经临近演出，个别旅游者提出更换计划内的文艺演出，此时导游应该向旅游者解释不能退还原文艺演出门票费用。

30、导游服务是旅游者在旅游过程中进行审美活动和满足求知欲的重要媒介，这主要体现了导游服务的（）。

A. 社会性 B. 经济性 C. 服务型 D. 文化性

答案：D

【解析】导游服务是旅游者在旅游过程中进行审美活动和满足求知欲的重要媒介体现的是导游服务的文化性。

31、西藏某旅行社地陪小张去机场接团，从贡嘎机场前往下榻饭店的行车途中，小张首先应（）。

A. 介绍西藏风土人情 B. 简要介绍当地行程
C. 进行文明旅游提示 D. 致欢迎词

答案：D

【解析】从机场前往下榻饭店的行车途中，地陪导游首先要致欢迎词。

32、地陪、全陪和领队在核对日程时，若各自持有的旅游行程不

同，一般以（ ）为准。

- A. 地接社给地陪的接待计划 B. 地接社与组团社的合同
C. 组团社给全陪的接待计划 D. 组团社与旅游者的合同

答案：C

【解析】地陪、全陪和领队在核对日程时，若各自持有的旅游行程不同，一般以全陪手里的接待计划为准。

33、为避免误机事故发生，在离站当天导游可以安排的活动是（ ）。

- A. 在饭店附近的大型购物中心自由活动
B. 在离饭店较近的景点参观游览
C. 在热闹的特色街区参观游览
D. 在距离机场很远的景区参观游览

答案：B

【解析】离开当天不要安排旅游团到地域复杂、偏远的景点参观游览，不要安排自由活动。

34、南京地陪在沿途导游时介绍到“我们正经过“颐养路”，路的尽头就是“繁华大道”。走在这条大道上不由得想起电视剧《觉醒年代》中，早期中国共产党人披荆斩棘、筚路蓝缕的创业之路，最终经过无数革命先辈前赴后继的奋斗，这才有了我们如今的康庄大道，繁华盛世”。地陪在讲解中运用了（ ）。

- A. 触景生情法 B. 问答法 C. 概述法 D. 分段讲解法

答案：A

【解析】题干中指出经过“颐养路”联想到早期共产党人，这里运用的是触景生情法。

35、当旅游团结束旅游抵达机场时，办理行李托运手续的人是（ ）。

- A. 地陪 B. 旅游者本人 C. 领队 D. 全陪

答案：B

【解析】办理离站手续是地陪的工作，其中包括如有提前取好的票据，清点无误后交给全陪（无全陪的团交给领队），请其清点核实。如没有提前办理票据，地陪应协助游客持有效证件取票并办理行李托运等登机手续。

36、按照铁路部门发布的火车票退票规定，某旅客在火车开车前12小时申请退票，面额为100元的车票应收取（ ）退票费。

- A. 20元 B. 40元 C. 10元 D. 30元

答案：A

【解析】火车票退票规定距离开车不足24小时的，收取20%的手续费。

37、途中服务始于（ ），结束于飞机（火车、轮船）抵达下一站，旅游团走出机场（车站、码头）。

- A. 旅游团登上飞机（火车、轮船）
B. 旅游团离开送站旅游大巴，进入机场（车站、码头）范围
C. 旅游团通过机场（车站、码头）的安全检查，进入候机厅（候车室、候船室）
D. 旅游团离开上站入住饭店，登上送站旅游大巴

答案：C

【解析】途中服务始于旅游团通过机场（车站、码头）的安全检查，进入候机厅（候车室、候船室），结束于飞机（火车、轮船）抵达下一站，旅游团走出机场（车站、码头）。

38、旅游团队出发后，导游宜利用（ ），将文明旅游的规范要求向旅游者进行说明和提醒。

- A. 参观景点之前的时间 B. 乘坐交通工具的时间

C. 候机（车、船）的时间 D. 入住查房的时间

答案：B

【解析】旅游团队出发后，导游宜利用乘坐交通工具的时间，将文明旅游的规范要求向旅游者进行说明和提醒。

39、截止2020年1月，下列国家中对持普通护照的中国公民单方面免签的是（ ）。

- A. 多米尼克 B. 白俄罗斯 C. 斯里兰卡 D. 毛里求斯

答案：A

【解析】对持普通护照的中国公民单方面免签的国家有17个，分别是印度尼西亚、韩国（济州岛等地）、乌兹别克斯坦、摩洛哥、法属留尼汪、突尼斯、安提瓜和巴布达、海地、南乔治亚和南桑威奇群岛（英国海外领地）、圣基茨和尼维斯、特克斯和凯科斯群岛（英国海外领地）、牙买加、多米尼克、美属北马里亚纳群岛（塞班岛等）、萨摩亚、法属波利尼西亚、阿尔巴尼亚。

40、旅游团集合登车时，地陪应站在（ ）恭候旅游者上车。

- A. 后排座位旁 B. 导游专座旁 C. 车门旁 D. 司机座位旁

答案：C

【解析】旅游团集合登车时，地陪应站在车门旁恭候旅游者上车。

41、导游对旅游者说：“站在这个观景台上，请大家往左边看，就能发现一座直耸云霄的山峰，山顶上有一棵笔直的大树，看上去像蜡烛的烛焰，这就是著名的蜡烛峰。”这体现出导游把握了（ ）的方法。

- A. 观赏距离 B. 观赏角度 C. 观赏时机 D. 观赏节奏

答案：A

【解析】题干中指出站在观景台上，看见远处山的山顶上有一棵像蜡烛的烛焰，因此得名蜡烛峰。导游此时把握了观赏距离的方法。

42、上海商业储备银行旅游部于1927年6月从该银行独立出来，成立了（ ）。

- A. 中国青年旅行社 B. 中国国际旅行社
C. 中国旅行社 D. 招商局国际旅行社

答案：C

【解析】上海商业储备银行旅游部于1927年6月从该银行独立出来，成立了中国旅行社。

43、导游是国家方针的宣传者，同时也是向各级旅游主管部门传递旅游者的意见。需求、建议的反馈者，这体现了导游服务（ ）的纽带作用。

- A. 协调左右 B. 串联前后 C. 沟通上下 D. 连接内外

答案：C

【解析】导游服务沟通上下的纽带作用：导游是国家方针政策的宣传者和具体执行者，代表旅行社执行并完成旅游计划，同时，游客的意见、要求、建议乃至投诉，其他旅游服务部门在接待中出现的问题及其建议和要求，一般也通过导游向旅行社和各级旅游行政管理部门传递，直至上达国家最高旅游行政管理部门。

44、下列造成漏接的原因中，属于导游主观因素的选项是（ ）。

- A. 由于大雾导致交通中断未能及时到达接站地点
B. 旅游团原定车次变更提前抵达
C. 举牌接站的地方选择不当
D. 国际航班提前抵达

答案：C

【解析】主观因素指的是因为导游自身原因导致的，选项中只有C选项符合。

45、一名 17 周岁持中华人民共和国护照入境的旅游者，可以免稅携带（）。

- A. 价值 20000 万元以下的生活用品
- B. 12 度以上酒精饮料 5 升
- C. 雪茄 200 支
- D. 香烟 400 支

答案：D

【解析】除来往我国港、澳地区的游客外，其他入境游客，免稅烟草制品限量：香烟 400 支或雪茄 100 支或烟丝 500 克；免稅 12 度以上酒精饮料限量：酒 2 瓶（不超过 1.5 升）。

三、多选题

1、导游服务的特点是（）。

- A. 客观要求复杂多变 B. 跨文化性
- C. 脑力劳动与体力劳动高度结合 D. 依赖性强 E. 独立性强

答案：ABCE

【解析】导游服务的特点：（一）独立性强；（二）脑体高度结合；（三）客观要求复杂多变；（四）跨文化性。

2、入住房间后旅游者没有拿到行李，出现问题的环节可能是（）。

- A. 饭店行李员送错了房间
- B. 饭店行李员在交接行李时有误
- C. 行李在航空运输过程中丢失
- D. 本团旅游者误拿了行李
- E. 在从机场到饭店的途中丢失了行李

答案：ABDE

【解析】如果抵达饭店后，游客告知没有拿到行李，问题则可能出现在四个方面：其一，本团游客误拿；其二，饭店行李员送错了房间；其三，旅行社行李员与饭店行李员交接时有误；其四，在往返运送行李途中丢失。

3、在带领旅游者体验温泉过程中，导游的正确做法是（）。

- A. 禁止营养不良的旅游者入浴
- B. 告知旅游者空腹时不宜入浴
- C. 禁止患有糖尿病的旅游者入浴
- D. 提醒旅游者入浴后应少喝水
- E. 劝阻皮肤溃烂的旅游者入浴

答案：ABE

【解析】C 选项提到禁止患有糖尿病的旅游者入浴是错误的，糖尿病患者血糖控制较好、体征比较稳定的情况下，可以泡温泉。D 选项提到提醒旅游者入浴后应少喝水也是错误的，泡温泉时，应多喝水，随时补充流失的水分。故正确选项为 ABE。

4、在景点游览时，地陪和全陪应相互协作，下列做法正确的是（）。

- A. 地陪带团前行，全陪在后招呼滞后的旅游者
- B. 当旅游者突发疾病，地陪继续带团游览，全陪协助送往医院
- C. 地陪只负责景点讲解，由全陪负责观察周围环境和旅游者动向
- D. 部分旅游者不愿爬山，地陪继续带团游览，全陪留下照顾
- E. 旅游者走失时，地陪继续带团游览，全陪负责寻找

答案：ABDE

【解析】在景点游览时，地陪带团前行，全陪应殿后，招呼滞后的游客，并不时清点人数，以防走失。如果有游客走失，一般情况下应由全陪和领队分头寻找，而地陪则带领其他游客继续游览。如果游览中需要登山，而少数老年游客不愿爬山，全陪应留下来照顾他们，地陪则带领其他游客登山。旅游活动中若有游客

突然生病，通常情况下由全陪及患者亲友将其送往医院，地陪则带团继续游览。

5、地陪接到旅游团并带领旅游者登车后，应（）后才能示意司机开车

- A. 宣布当日或次日安排
- B. 礼貌清点人数
- C. 整理好旅游者放在行李架上的行李
- D. 提醒协助旅游者系好安全带
- E. 致欢迎词

答案：BDC

【解析】客人上车后，地陪应帮助游客将放在行李架上的手提行李整理齐顺，尤其注意行李架不得存放大型或重型行李，以免意外掉落砸伤客人。提醒协助旅游者系好安全带。待客人坐定后，地陪要做好的第一件事是礼貌地清点人数，清点无误后方可示意司机开车。

6、全陪在（）时候，要负责讲解服务。

- A. 前往下站的旅游途中 B. 陪同品尝风味餐 C. 游览本人熟悉景点
- D. 地陪缺位或失职 E. 陪同观看文艺演出

答案：AD

【解析】全陪在前往下站的旅游途中和地陪缺位或失职的时候，要负责讲解服务。

7、在为旅游者提供购物服务时，地陪的正确做法是（）。

- A. 妥善安排不愿意购物的旅游者
- B. 介绍本地商品的特色和商品相关知识
- C. 根据旅游者喜好更换购物场所
- D. 严格根据接待计划规定的购物次数带领旅游者购物
- E. 协助旅游者办理托运手续

答案：ABDE

【解析】地陪应严格按照《中华人民共和国旅游法》的规定来操作，根据接待计划规定的购物次数、购物场所和停留时间带领游客购物，故选项 C 错误。正确选项：ABDE

8、某旅游者因正当理由可以离团自由活动，导游的正确做法是（）。

- A. 提醒游客注意安全，保护好个人财务
- B. 提醒旅游者记住饭店名称和地址
- C. 退还旅游者离团期间费用并告知其他费用自理
- D. 将自己的电话号码告诉旅游者
- E. 协助旅游者租赁自行车骑游陌生街区

答案：ABD

【解析】旅游者离团期间费用不退，并告知其他费用自理；劝阻旅游者租赁自行车骑游陌生街区。故正确答案为：ABD。

9、若旅游团遭遇山体滑坡，导游的正确做法是（）。

- A. 保持冷静，不能慌乱
- B. 再向下滑动的山坡中应向上跑以逃离险境
- C. 行动迅速，向较为安全的地段撤离
- D. 在无法撤离的高速滑坡中，可抱住大树等物
- E. 组织旅游者迅速离开交通工具

答案：ACDE

【解析】旅游团遭遇山体滑坡，跑离时，以向两侧跑为最佳方向。故选 ACDE。

10、在安排旅游者食宿时，导游的正确做法是（）。

- A. 提前收集旅游者身份证件，统一代办入住手续

- B. 办理入住时，注意登记旅游者房间号
- C. 旅游者入住后，提醒查验房间内设施设备
- D. 当旅游者另加酒水时，提醒费用自理
- E. 团队统一就餐时，提前与餐厅核实预定情况

答案：BCDE

【解析】提前收集旅游者身份证件，是错误的。故选 BCDE。

11、导游与旅游车司机的合作中，正确的做法是（）。

- A. 满足司机特殊餐饮住宿要求
- B. 征求司机对日程安排的建议
- C. 常与司机聊天，避免其瞌睡
- D. 协助司机修理抛锚车辆
- E. 及时向司机通报相关信息

答案：BDE

【解析】在行车期间要保证司机注意力集中，不要和司机聊天；发现司机过度疲劳，要提醒他注意安全。也无需满足司机特殊餐饮住宿要求。

12、导游要树立在旅游者心目中良好的第一印象，应从（）着手。

- A. 满足旅游者的个别要求
- B. 致好欢迎词
- C. 利用好“近因效应”
- D. 提前记住旅游者的姓名和特征
- E. 着装得体、行为干练

答案：BDE

【解析】满足旅游者的合理而可能的要求，故 A 选项错误，利用好首因效应，所以 C 错。

13、下列关于导游礼仪规范的表述中，正确的是（）

- A. 为表示对旅游者的尊重，导游可选择行鞠躬礼
- B. 导游工作时，应穿黑、白、灰三种颜色的衣服
- C. 导游工作时可以佩戴彰显个性、大气有特色的首饰
- D. 导游在接待团队中的重要旅游者时要毕恭毕敬
- E. 导游与旅游者交流时要注意委婉含蓄，表达巧妙

答案：AE

【解析】关于导游礼仪规范的表述中，题干中正确的是 A 为表示对旅游者的尊重，导游可选择行鞠躬礼；E. 导游与旅游者交流时要注意委婉含蓄，表达巧妙。

14、地陪带团前往昆明大观公园游览，恰逢大观楼临时修缮，无法一窥全貌，地陪抱歉的对旅游者说“现在为大家唱一首‘彩云之南’，在歌声中感受云南的美丽，而且返程时会再送每人一份云南特产，”地陪采用了（）调整旅游者的情绪。

- A. 舒缓法
- B. 灵活搭配法
- C. 补偿法
- D. 转移注意法
- E. 分析法

答案：CD

【解析】提纲中导游唱歌和赠送云南特产采用的是转移注意法和补偿法。

15、导游应有维护文明旅游的主动性和自觉性，关注旅游者的言行举止，在适当的时机对旅游者进行相应的（）。

- A. 组织
- B. 责罚
- C. 警示
- D. 劝告
- E. 提醒

答案：CDE

【解析】导游应有维护文明旅游的主动性和自觉性，在适当的时机对旅游者进行相应的提醒、警示、劝告。

16、面对旅游者的个别要求。导游应遵循（）的处理原则。

- A. 服务至上
- B. 公平对待
- C. 维护尊严
- D. 尊重旅游者
- E. 标准统一

答案：BCD

【解析】游客个别要求的处理原则：符合法律法规的原则“合理而可能”的原则尊重游客的原则；公平对待原则；维护尊严原则。

17、因航班延误，造成旅游团游览时间变短，导游正确的做法是

（）。

- A. 压缩在每一景点的活动时间
- B. 重新落实团队交通、住宿、游览等事宜
- C. 向地接社报告，将情况反馈给组团社
- D. 给予旅游者现金补偿
- E. 减少一至两项计划内游览项目

答案：ABC

【解析】旅游团（者）的抵达时间延误，造成旅游时间缩短：首先，仔细分析因延误带来的困难和问题，并及时向接待社外联或计调部门报告，以便将情况尽快反馈给组团社，找出补救措施。其次，在外联或计调部门的协助下，安排落实该团交通、住宿、游览等事宜。提醒有关人员与饭店、车队、餐厅联系，及时办理退房、退车、退餐等一切相关事宜。最后，地陪应立即调整活动日程，压缩在每一景点的活动时间，但尽量保证不减少计划内的游览项目。