# **钱江学院旅游服务技能**

# **（导游服务）大赛理论考核试题库**

**导游基础知识**

## 一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1. 中国地理纬度最南端的城市是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.三亚市 B.琼海市 C.永兴市 D.三沙市

答案：D

1. 中国面积最大的省级行政区是 \_\_\_\_\_\_\_\_。

A.新疆 B.西藏 C.山东 D.内蒙古

答案：A

1. 中国最大的内流河是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.淮河 B.海河 C.黄河 D.塔里木河

答案：D

1. 中国海拔最低的地方在\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.柴达木盆地 B.四川盆地 C.吐鲁番盆地 D.塔里木盆地

答案：C

1. 中国最大的群岛是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.南沙群岛 B.西沙群岛 C.东沙群岛 D.舟山群岛

答案：D

1. 号称“中国规模最大的休眠期天然火山博物馆”的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.五大连池火山群 B.乔官火山群

C.长白山火山群 D.腾冲火山群

答案：D

1. 素以山水奇秀而驰名中外，被誉为“海上名山”的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.泰山 B.普陀山 C.雁荡山 D.崂山

答案：C

1. 长江流经\_\_\_\_\_\_\_\_个省、市、自治区。

A.9 B.10 C.11 D.12

答案：C

1. 有“曲曲山回转，峰峰水抱流”之誉的名山是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.黄山 B.天柱山 C.雁荡山 D.武夷山

答案：D

1. 世界上海拔最高的火山口湖是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.天山天池 B.庐山大天池

C.长白山天池 D.黑龙江五大连池

答案：C

1. 有“革命摇篮”之誉的名山是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.井冈山 B.宝塔山 C.太行山 D.沂蒙山

答案: A

1. 中国第一大淡水湖是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.鄱阳湖 B.洞庭湖 C.太湖 D.洪泽湖

答案：A

1. 中国最大的咸水湖是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.纳木错湖 B.博斯腾湖 C.艾比湖 D.青海湖

答案：D

1. 中国面积最大的海岛是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.海南岛 B.台湾岛 C.舟山岛 D.崇明岛

答案：B

1. 中国海拔最高的河流是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.塔里木河 B.乌苏里江 C.雅鲁藏布江 D.黑河

答案：C

1. 中国第一大瀑布是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.黄果树瀑布 B.庐山瀑布 C.壶口瀑布 D.吊水楼瀑布

答案：A

1. 中国欣赏海市蜃楼最有名的地方是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.普陀山 B.蓬莱阁 C.庐山 D.北戴河

答案：B

1. “丹霞地貌”是在巨厚的\_\_\_\_\_\_\_\_砂砾岩岩层上，由内外营力作

用发育而成的方山、奇峰、赤壁、岩洞等特殊地貌。

A.紫红色 B.黑红色 C.褐红色 D.红色

答案：D

1. 下列风景名胜山地的云海、云瀑中，最壮观的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.峨眉山的云海、云瀑 B.黄山的云海、云瀑

C.庐山的云海、云瀑 D.泰山的云海、云瀑

答案：B

1. 在中国出现极光、“白夜”现象的地方是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.新疆北疆地区 B. 黑龙江黑河市

C.黑龙江漠河县 D.新疆南疆地区

答案：C

1. 中国面积最大的平原是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.华北平原 B.东北平原 C.长江中下游平原 D.关中平原

答案：B

1. 下列名山属于世界自然与文化双重遗产的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.庐山 B.三清山 C.武夷山 D.武当山

答案：C

1. 下列名山属于世界文化景观遗产的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.庐山 B.武夷山 C.五台山 D.武当山

答案：A

1. 诗句”江作青罗带，山如碧玉簪”赞美的景观是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.乌江山水 B.长江三峡 C.九寨沟 D.漓江山水

答案：D

1. 位于万里长江第一湾的\_\_\_\_\_\_\_\_气势雄伟，人称“魔鬼大峡”。

A.瞿塘峡 B.巫峡 C.西陵峡 D.虎跳峡

答案：D

1. “往事越千年，魏武挥鞭，东临碣石有遗篇。萧瑟秋风今又是，

换了人间”描写的景点是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.北戴河 B.黄河 C.长江 D.太湖

答案：A

1. 中国植物资源极为丰富，仅次于\_\_\_\_\_\_\_\_，居世界第三位。

A.印尼、加拿大 B.加拿大、印尼

C.马来西亚、巴西 D.巴西、马来西亚

答案：C

1. 有“花中君子”之誉的花卉是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.荷花 B.牡丹 C.梅花 D.兰花

答案：D

1. 被称为“蕨类植物之冠”的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.银杉 B.水杉 C.桫椤 D.珙桐

答案：C

1. 素有“东方宝石”之称，被世界鸟类协会列为“国际保护鸟”的

珍稀鸟是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.鸳鸯 B.白鹇 C.褐马鸡 D.朱鹮

答案：D

1. 中国自古就有茶道，中国茶道发展的鼎盛时期是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.唐代 B.宋代 C.明代 D.清代

答案：B

1. 长筒形闻香杯是\_\_\_\_\_\_\_\_地区冲泡乌龙茶的特有茶具。

A.福建 B.广东 C.贵州 D.台湾

答案：D

1. 在水和热的作用下，芽条在杯中上下浮动，最终个个竖立，人称

“三起三落”。这是冲泡\_\_\_\_\_\_\_\_特有的现象。

A.普洱 B.大红袍 C.君山银针 D.白毫银针

答案：C

1. 花茶是利用\_\_\_\_\_\_\_\_作为基本原料进行再复制后的加工茶。

A.红茶 B.绿茶 C.乌龙茶 D.白茶

答案：B

1. “色绿、形美、香郁、味醇”是\_\_\_\_\_\_\_\_茶的品质特征。

A.信阳毛尖 B.君山银针 C.龙井 D.奇兰

答案：C

1. 95℃以上的水温适宜冲泡\_\_\_\_\_\_\_\_茶叶。

A.黄山毛峰 B.普洱茶 C.碧螺春 D.龙井茶

答案：B

1. “两叶抱一芽，平扁挺直不散、不翘、不曲，全身白毫，含而不

露”是\_\_\_\_\_\_\_\_的品质特点。

A.太平猴魁 B.祁门红茶 C.安溪铁观音 D.云南普洱茶

答案：A

1. 被誉为“红茶鼻祖”的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.祁门红茶 B.正山小种 C.阿萨姆红茶 D.锡兰红茶

答案：B

1. 世界上销售量最大的酒类是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.啤酒 B.葡萄酒 C.白酒 D.水果酒

答案：A

1. 桂林三花酒是\_\_\_\_\_\_\_\_型酒的代表，蜜香清雅，入口绵柔。

A.酱香 B.浓香 C.清香 D.米香

答案：D

**二、多选题（以下每小题四个选项中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）**

1.朗姆酒是以\_\_\_\_\_\_\_\_为原料，经过发酵、蒸馏而成的酒。

A.白葡萄 B. 红葡萄 C.甘蔗汁 D.甘蔗糖浆

答案：CD

2.制作大曲酒的主要原料有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.小麦 B.大麦 C.碗豆 D.大米

答案：ABC

3.下列白酒中，以产地命名的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.洋河大曲 B.西凤酒 C.全兴大曲 D.双沟大曲

答案：ABD

4.下列白酒中，产地为四川的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.古井贡酒 B.剑南春 C.郎酒 D.董酒

答案：BC

5.下列葡萄品种中，适合酿造白葡萄酒的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.赤霞珠 （Cabernet Sauvigonon） B.霞多丽 （Chardonnary）

C.雷司令 (Riesling) D.美乐 (Merlot）

答案：BC

6.菜系的形成要素有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.有较为系统的烹调理论和代表著作

B.有丰富的物产、悠久的历史传统和饮食习俗

C.烹饪技术广泛普及，精于烹饪的技术人才众多

D.有一定数量和规模的本菜系的风味餐馆，烹饪文化比较发达

答案：BCD

7.下列菜肴中，采用寓意命名法的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.龙虎斗 B.叫花子鸡 C.母子会 D.太后显明珠

答案：AC

8.下列地方菜系中，属于中国四大菜系的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.淮扬菜 B.湘菜 C.粤菜 D.徽菜

答案：AC

9.下列菜肴中，属于湘菜名菜的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.地三鲜 B.芙蓉鲫鱼 C.剁椒鱼头 D.麻婆豆腐

答案：BC

10.清宫膳食的风味主要包括\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.山东风味 B.满族风味 C.广州风味 D.苏杭风味

答案：ABD

11.下列菜肴中，属于鲁菜代表菜的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.糖酥黄河鲤鱼 B.九转大肠 C.脆皮乳猪 D.鱼香肉丝

答案：AB

12.下列关于烹饪的诗文中，出自苏轼的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.老饕赋 B.蔬食戏作 C.食粥 D.菜羹赋

答案：AD

13.下列小吃中，用米粉面团作原料的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.广式月饼 B.汤圆 C.松糕 D.泡粑

答案:BCD

14.下列小吃中，属于北京著名小吃的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.豆汁 B.驴打滚 C.艾窝窝 D.炸面鱼

答案：ABC

15.素菜是中国[食](http://baike.baidu.com/view/2627498.htm" \t "http://baike.baidu.com/_blank)文化的一个重要组成部分，它分为\_\_\_\_\_\_\_三大流

派。

A.宫廷 B.官府 C.寺院 D.民间

答案：ACD

16.中国三大古瓷都是指\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.福建德化 B.江西景德镇 C.福建建阳 D.湖南醴陵

答案：ABD

17.瓷器鉴别的主要内容包括\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.断代 B.断真伪 C.断优劣 D.断窑口

答案：ABCD

18.下列宝石中，属于天然宝石的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.钻石 B.猫眼石 C.水晶 D.翡翠

答案：ABC

19.被誉为“三大民间木版年画”的地区是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.天津杨柳青 B.潍坊杨家埠 C.苏州桃花坞 D.河南朱仙镇

答案：ABC

20.中国传统工艺品的“三宝”指的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.福建脱胎漆器 B.杭州丝绸

C.北京景泰蓝 D.江西景德镇瓷器

答案：ACD

**三、判断题（判断对的请选A，判断错的请选B）**

1. 火山地貌与熔岩台地同属于熔岩地貌。

答案：A

1. 广西乐业有着世界上最大的天坑群。

答案：A

1. 广东的丹霞山是“丹霞地貌”面积最大、类型最齐全、造型最丰富的地区。

答案：A

1. “鬼城”是内陆干旱区特有的一种风蚀地貌景观，在新疆和宁夏境内分布较多。

答案：B

1. 济南市的72泉属于天然涌泉。

答案：A

1. 世间罕见的“森林瀑布”可以在风景如画的贵州黄果树看到。

答案：B

1. 地缝是与天坑共存的另一种奇特的溶蚀地貌景观。

答案：A

1. 天然喷泉多为间歇性的热水泉。

答案：A

1. 钱塘江每年的观潮时间大致为农历六月十六至六月十八。

答案：B

1. 四川卧龙自然保护区的石灰华地貌无论单体规模还是群体数量都位居世界之首。

答案：B

1. 新疆克拉玛依市的乌尔禾“魔鬼城”和奇台县将军戈壁上的“

彩城”是典型的风蚀城堡地貌。

答案：A

1. 中国的峨眉山、黄山、庐山、武夷山都有佛光出现的记载，以“峨眉佛光”最为著名。

答案：A

1. 世界上“侧现蜃景”景观最著名的是日内瓦湖。

答案：A

1. 截至2015年7月，经联合国教科文组织审核批准列入《世界遗产名录》的中国世界遗产共有47项。

答案：B

1. 大气、磁场和太阳风是极光形成的缺一不可的三个条件。

答案：A

1. 中国是世界上最早种茶、制茶和饮茶的国度，茶文化高度发达。

答案：A

1. “斗茶”又称“茗战”，即以战斗的姿态决出胜负，不仅仅是决出茶的品质优劣，实质上是一种追求精神愉悦的艺术化茶事活动。

答案：A

1. “银笋”、“雪芽”等茶叶名称是根据形状不同而命名的。

答案：B

1. 龙井茶既是茶的名称，又是茶种名、地名、寺名、井名，可谓“五名合一”。

答案：A

1. 绿茶是目前世界上消费量最大的茶类，已成为中国出口的主要茶类之一。

答案：B

**导游业务**

## 一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）

1.英国人托马斯·库克在\_\_\_\_\_\_\_\_年为苏格兰之行中设置了专职导游，这是世界上第一次为旅行团正式配备职业导游。

A.1841 B.1845 C.1846 D.1872

答案：C

2.维护旅游者合法权益主要体现在\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.与旅游者合作共事 B.全心全意为旅游者着想

C.不折不扣地履行旅游合同 D.时刻与旅游者保持良好关系

答案：C

3.下列类型的服务中，处于旅游接待服务中心位置的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.饭店服务 B. 航空服务 C.景区服务 D.导游服务

答案：D

4.1927年创办了中国第一本《旅行杂志》的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.中国旅行社 B.英国通济隆洋行驻华办事处

C.中国国际旅行社 D.美国运通公司驻华办事处

答案：A

5.受接待旅行社委派，代表该接待社实施旅游行程接待计划的导游员是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.领队 B.全陪 C.地陪 D.景区讲解员

答案：C

6.导游员在导游服务中讲究文明礼貌， 不随地吐痰，不在公共场所和城市禁烟区吸烟等，这充分体现了导游员良好的\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.社会公德 B.敬业精神

C.爱国主义意识 D.服务技能

答案：A

7.导游员在导游服务中不参与“黄、赌、毒”活动，也不带领游客到“黄、赌、毒”场所，这充分体现了导游员良好的\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.职业道德 B.敬业精神

C.爱国主义意识 D.服务技能

答案：A

1. 为了保持良好的形象，导游员在礼仪上应做好的准备是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.男导游员穿圆领汗衫 B.女导游员使用香水

C.不要吃葱、蒜等有气味的食物 D.戴漂亮贵重的饰品

答案：C

9.导游员到达接站地点，而旅游团因某种原因未能乘坐计划的航班到达，这种情况称为\_\_\_\_\_\_\_。

A.漏接 B.空接 C.误接 D.失接

答案：B

10.旅游团中部分游客提出与原日程不符且涉及接待规格的要求时，导游员应该\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.婉拒 B.报告地接社 C.报告组团社 D.与领队协商

答案：A

1. 旅游团商定好第二天早上的集合出发时间后，应由\_\_\_\_\_\_\_\_通知饭店总台安排旅游团的叫早服务。

A.地陪 B.全陪 C.领队 D.行李员

答案：A

12.领队手中的计划与地陪的接待计划有部分出入时，地陪首先应\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.依照领队的计划 B.依照地陪的计划

C.报告组团社 D.报告地接社

答案：D

1. 旅游产品消费的核心内容和导游服务工作的中心环节是\_\_\_\_\_\_\_\_。A.迎接服务 B.饭店服务

C.送行服务 D. 参观游览服务

答案：D

14.导游员在进行导游活动时，\_\_\_\_\_\_\_\_人以上的旅游团应举接待社社旗。

A.6 B.8 C.9 D.10

答案：C

15.下列内容中，\_\_\_\_\_\_\_\_不属于导游员致欢迎词时必讲的内容。

A.向游客问候

B.自我介绍，并介绍司机

C.代表被委派旅行社、本人及司机欢迎游客

D.介绍下榻饭店及餐厅

答案：D

1. 导游员看到道路两边的树木，在向游客介绍树种及特色时，还向游客介绍了我国的植树节。此时导游员运用的讲解方法是\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 突出重点法 B.分段讲解法

C.制造悬念法 D.由点及面法

答案：D

17.对游客提出调换同一标准但朝向不同的房间要求的处理方法是：若酒店有空房，可适当满足，或请\_\_\_\_\_\_\_\_在内部调整。

A.旅游团领队 B.地陪导游员

C.游客代表 D.旅行社计调

答案：A

18.由于旅游团的内部矛盾或其他原因，个别游客坚持要求单独用餐，导游员\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.必须满足其要求 B.婉言拒绝

C.可协助与餐厅联系，但餐费自理 D.交由领队处理

答案：C

19. 境外旅游者来华乘机时遗失行李，责任主要在\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.航空公司 B.全陪 C.行李员 D.游客自己

答案：A

20.旅客持全价票乘坐国内航班商务舱，可免费托运的行李是\_\_\_\_\_\_\_\_ 千克。

A.20 B.30 C.40 D.50

答案：B

1. 游客购物后发现所购物品是残次品、计价有误或对物品不满意，要求导游员帮助其退换，导游员应\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.让他自己去换

B.帮游客联系，请司机陪同前往

C.告诉游客，离店的物品不能退换

D.积极协助，必要时陪同前往

答案：D

22.“桂林以其独具一格的‘山青、水秀、洞奇、石美’的自然山水风光成为观光旅游的胜地”。这句导游词中运用的导游讲解方法是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.画龙点睛法 B.角色导引法

C.制造悬念法 D.突出重点法

答案：A

23.导游员在讲解时避免面面俱到而突出某一方面的讲解方法是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.问答法 B.类比法 C.突出重点法 D.分段讲解法

答案：C

24.发现游客身体不适时，导游员应\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.把自己备用的药物给客人服用 B.劝其继续随团游览

C.让游客的亲属来接其回家 D.劝其尽早就医并多休息

答案：D

1. 一名海外游客在离境前一天晚上找导游员，希望导游员帮她把一件贵重礼品转交给当地的朋友。面对此要求，导游员首先应\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.报告组团旅行社

B.为游客着想，立即答应游客的要求

C.婉言拒绝游客的要求

D.报告领队

答案：C

1. 台湾同胞在旅游目的地遗失有效证件后，失主应向遗失地的中国旅行社或户口管理部门或侨办报失，核实后发给\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.新的台湾同胞旅行证明 B.一次性有效的出境通行证

C.身份证明 D.户籍证明

答案：B

27.游客病危时，地陪应立即协同\_\_\_\_\_\_\_\_，送病人去医院抢救，或请医生前来抢救。

A.全陪和领队 B.司机和全陪

C.领队、全陪和患者亲友 D.全陪和患者亲友

答案：C

28.中国银行在收兑旅行支票时收取\_\_\_\_\_\_\_\_的贴息。

A.5.5% B.7.5% C.5.5‰ D.7.5‰

答案：D

1. 下列有关导游员预防和处理游客晕车的做法中，错误的是\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 提醒游客坐车前一定要吃得很饱

B.提醒游客坐车前不要吃得太油腻

C.建议游客不要直视某个近物

D.建议游客坐在旅游车靠窗的位置

答案：A

30.在带\_\_\_\_\_\_\_\_游览时，导游员要注意控制节奏，放慢速度，讲解也应适当放慢语速，加大音量，吐词要清晰，必要时可多作重复。

A.青少年旅游团 B.公务旅游团

C.老年旅游团 D.残疾人旅游团

答案：C

31. 作为国内组团社的代表，负责旅游计划的全面落实，因而在整个旅游活动中起主导作用的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.领队 B.全陪 C.地陪 D.景点讲解员

答案：B

1. 游客提出住更高标准的房间时，导游员的正确做法是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.告知游客超标，不能满足

B.如有房间，可予以满足，但游客要交付退房损失费和房费差价

C.婉言拒绝

D.请全陪报告组团社，由组团社决定

答案：B

33.领队带团出境旅游，在抵达旅游目的地办手续时的“过三关”是指\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.卫生检疫、证照检查、海关检查

B.食品检疫、证照检查、海关检查

C.卫生检疫、身体检查、海关检查

D.卫生检疫、证照检查、防恐检查

答案：A

34.若境外游客病危而其亲属不在身边，导游员要提醒\_\_\_\_\_\_\_\_设法及时通知患者家属。

A.全陪 B.使领馆工作人员 C.领队 D.旅行社计调

答案：C

35.获中级导游员资格\_\_\_\_\_\_\_\_，业绩突出，水平较高，在国内外同行和旅行商中有一定影响，经考核考试合格者可以晋升为高级导游员。

A.一年以上 B.两年以上

C.三年以上 D.四年以上

答案：C

1. 游湖时，有位游客提出希望自己划小船，并承诺责任自负，对此导游员的正确做法是\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 婉拒并做好解释工作

B.同意，但提出要准时回团队集中

C.做好协助工作

D.请示旅行社有关部门

答案：A

37.旅游团到达景点后，个别游客希望不按规定的线路游览而是自己去摄影，此时导游员的正确做法是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.耐心解释，不接受其请求

B.请领队陪同他

C.若环境许可，可满足其要求，但要提醒游客记住集合时间、地点以及旅游车的车号

D.要请示旅行社后决定

答案：C

1. 有游客提出晚间要去当地一个环境复杂的娱乐场所看演出，对此导游员应\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.因安全原因，谢绝游客要求

B.帮助游客租车，告诉游客晚间出行出了安全问题责任自负

C.同意并帮助购买门票，叫出租车

D.报告旅行社，等领导通知

答案：A

39.游客丢失《港澳居民来往内地通行证》，应先到\_\_\_\_\_\_\_\_开具证明。

A.组团旅行社 B.遗失地派出所

C.遗失地公安部门 D.当地接待旅行社

答案：D

1. 由于游客自身原因丢失证件，补办时所产生的费用由\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 组团社负责 B.地接社负责

C.游客自理 D.导游员负责

答案：C

**二、多选题（以下每小题四个选项中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）**

1.《中国公民出国（境）文明行为指南》包含的内容有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.讲究卫生，爱护环境 B.遵守秩序，以礼待人

C.排队有序，不越黄线 D.保护文物，爱惜公物

答案：ABC

2.下列有关社会公德的说法中，正确的是\_\_\_\_\_\_\_。

A.公共场所保持安静的环境，说话声音以不影响他人为限

B.飞机一着陆后即可打开手机，应迅速打开行李舱，收拾好行李

C.在酒店不能用床单擦鞋，可用一次性擦鞋布或毛巾擦鞋

D.给陌生人照相须征求其同意

答案：AD

1. 下列关于导游员递交名片的作法中，正确的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.递名片给他人时，只能用右手，以表示恭敬对方。

B.递名片给他人时，名片正面应面朝对方

C.与多人交换名片时，切勿挑三拣四，采用“跳跃式”的方式递交名片

D.接受名片时，应双手捧接最佳

答案：BCD

4.导游员可以从\_\_\_\_\_\_\_\_的个性特征来了解旅游者。

A.爱交际、喜讲话、乐于助人 B.性急、好动易冲动

C.稳重，不轻易发表见解 D.忧郁孤独，少言寡语

答案：ABCD

5.导游员可以\_\_\_\_\_\_\_\_去激发旅游者的游兴。

A.通过直观形象 B.运用语言艺术

C.通过组织文娱活动 D.使用声像导游手段

答案：ABCD

6.旅游者的投诉心理有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.求尊重 B.求补偿 C.求发泄 D.求回报

答案：ABC

7.航班号CA1702的含意是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.“CA”表示中国国际航空公司

B.“1”表示中国国际航空公司的数字代码

C.“7”表示中国国际航空公司始发站管理局数字代码

D.“02”表示中国国际航空公司该次航班的具体编号

答案：ABD

1. 根据《中华人民共和国护照法》，以下属于我国护照分类的是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.普通护照 B.外交护照 C.公务护照 D.商务护照

答案：ABC

9.导游员在讲解的时候要根据\_\_\_\_\_\_\_\_来调节音量。

A.游客的数量 B.游客的理解能力

C. 导游讲解地点 D.讲解的内容

答案：ACD

10.导游员使用扩音器的正确方法是\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.可用双手紧握扩音器进行讲解

B.尽量将嘴贴住话筒使用

C.忌讳使用完后不关闭话筒

D.不能拍打话筒但可用话筒吹气或来试音

答案：BC

1. 地陪首次沿途导游的内容主要包括\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.致欢迎词 B.风情导游 C.风光导游 D.饭店介绍

答案：BCD

1. 下列关于导游员进行沿途导游的作法中，正确的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.面带微笑站在车的前部、司机的右后侧

B.对重要的内容要重复讲解或加以解释

C.可以坐在前排位置进行导游讲解

D.旅游者如果比较疲劳，导游员可少讲解，多让旅游者休息

答案：ABD

1. 旅游团抵达景点后，地陪的导游服务有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.使旅游者明确参观游览结束后的集合时间和地点

B.提醒旅游者记住旅行车的型号、颜色、标志、车牌号

C.在参观游览过程中注意旅游者的动向

D.在景点示意图前，地陪应向旅游者讲解游览线路，提醒游览注意事项

答案：ABCD

1. 导游员在运用目光语时，需要注意的事项有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.要避免背对旅游者使他们看不到导游员的面部表情

B.目光注视游客的方式以平视为宜，表示对游客的尊重

C.目光应多注视景点

D.讲解时注视游客的视线可在旅游者的双眼与嘴部之间

答案：ABD

1. 游览活动中旅游者走失，导游员应\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.了解情况，请全陪与领队迅速寻找

B.与旅游者下榻的饭店联系

C.请全团人员迅速寻找

D.在未找到的情况下向旅行社和有关部门报告

答案：ABD

1. 游览泰山时，一游客心脏病猝发，倒在地上，导游员的正确处理措施有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.立即背患者去医院

B.让患者平躺在地上，头略高

C.请领队从患者口袋中寻找自备药物服用

D.地陪拨打120，立即寻找医生前来救治

答案：BCD

1. 下列有关接待宗教旅游团（者）的说法中，正确的有\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 非穆斯林到穆斯林家中做客时，一般不主动与妇女或少女握手 B.穆斯林客人禁食鳗鱼

C.对基督徒可称呼弟兄、姐妹

D.对佛教徒不可以道“辛苦”

答案：AB

1. 地陪在旅游团入住饭店时的服务有\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 分发房卡

B.记下全陪、领队和全团成员的房号

C.到旅游团所住楼层查看住房情况

D.带领游客到电梯或楼梯处

答案：BCD

19.下列关于旅游团在游览地用餐的说法中，正确的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.在游览地就餐时，为了照顾游客，地陪可与游客同席用餐

B.用餐前，地陪应将本团团餐是否含酒水告诉游客

C.地陪应提前落实订餐工作

D.旅游团用餐期间，地陪应巡视1～2次，询问旅游者的意见

答案：BCD

1. 下列对西式正式宴会礼仪的叙述中，正确的有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.男主人是宴会中的主人，在宴会中自始至终扮演着最重要的角色

B.进餐时，应闭嘴咀嚼，避免发出声音

C.吃什么菜，配饮什么酒，配用什么杯子，都有严格的要求

D.进餐过程中，严禁吸烟

答案：BC

**三、判断题（判断对的请选A，判断错的请选B）**

1.职业导游员诞生于近代，此时的导游服务已经有全程陪同服务和地方陪同服务两种类型。

答案：A

2. 1927 年陈光甫先生在上海成立 “中国旅行社”，成为中国近代旅游业诞生的标志。

答案：A

3.新中国的第一家旅行是1954 年在北京成立的“中国国际旅行社”。

答案：B

4.若是重点团队，地陪一般应在客人早餐前抵达饭店。

答案：A

5.如果在旅游过程中有旅游者走失，一般情况下应由地陪寻找，全陪和领队应带领其他旅游者继续游览。

答案：B

6.旅行团在向异地城市移动过程中，全陪主要的任务是提醒旅游者注意人身和财物的安全。

答案：B

7.旅游者上下车时，导游员应恭候在车门旁，热情地搀扶和协助每一位游客。

答案：B

8.某旅游团内两名游客产生矛盾，其中一名游客要求单独用餐，地陪应耐心做好劝说工作，并请领队协调。

答案：A

9.导游员在工作时可以跷二郎腿，但腿脚不能不停地抖动。

答案：B

10.游客要在地摊上选购古玩，导游员应劝阻，并告知中国的有关规定，以免出海关时遇到麻烦。

答案：A

**旅游法律法规与政策**

**一、单选题（以下四个选项，只有一项是正确的，请选择最佳选项）**

1.旅游者在旅游行程中未经导游或者领队许可，故意脱离团队，遭受人身损害、财产损失，请求旅游经营者赔偿损失的，人民法院应\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.予以支持 B.不予支持 C.驳回起诉 D.庭外调解

答案：B

1. 《旅游法》规定，不可抗力造成旅游者滞留的，增加的食宿费用，由旅游者承担；增加的返程费用，由\_\_\_\_\_\_\_\_承担。
2. 旅游者 B.旅行社 C.旅行社和旅游者 D.保险公司

答案：C

1. 王某，17岁，辍学在某地打工2年供给妹妹上学。他用自己的收入报名参加了某旅行社组织的“XX三日游”，并签订了旅游合同。该合同属于\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.有效的旅游合同

B.无效的旅游合同

C.可变更、可撤销的旅游合同

D.效力待定的旅游合同

答案：A

1. 旅游车在正常行驶中，突然从路边的树林中窜出一头耕牛。为躲避耕牛，驾驶员紧急变向，冲到路另一侧的菜地里，碾压了菜农的一垄蔬菜。对于菜农的损失应该承担责任的是\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 驾驶员 B.组织旅游活动的旅行社

C.耕牛的主人 D.菜农本人

答案：C

1. 《旅游法》规定，旅游经营者组织、接待\_\_\_\_\_\_\_\_等旅游者，应当采取相应的安全保障措施。
2. 老年人、未成年人、孕妇 B. 老年人、小学生、孕妇

C.老年人、未成年人、残疾人 D. 老年人、小学生、残疾人

答案：C

1. 对违反 《旅游法》规定的旅游经营者及其从业人员，旅游主管部门和有关部门应当\_\_\_\_\_\_\_\_，向社会公布。
2. 记入银行征信档案 B.记入人事档案

C.记入工作档案 D.记入信用档案

答案：D

1. 获得导游资格证\_\_\_\_\_\_\_\_年未从业的，资格证自动失效.

A.1 B.2 C.3 D.5

答案：C

1. 《旅游法》规定，在旅游者自行安排活动期间，旅行社未尽到安全提示、救助义务的，旅行社对旅游者的人身损害、财产损失\_\_\_\_\_\_\_\_。　A.需要承担相应责任

B.需要承担全部责任

C.不需要承担责任

D.不需要承担责任，但应扣减一定的旅游服务费

答案：A

1. 绿色旅游饭店的等级分为金叶和银叶两个等级，其标志的有效期为\_\_\_\_\_\_\_\_年。

A.3 B.4 C.5 D.6

答案：C

1. 下列属于完全服务饭店的是\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 一星级饭店 B.二星级饭店 C.三星级饭店 D.四星级饭店

答案：D

1. 当出现客人损坏饭店设施时，下列说法正确的是\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 如果是主观因素造成的不需赔偿，客观因素造成的需要赔偿

B.如果是客观因素造成的不需赔偿，主观故意造成的需要赔偿

C.不论是主观因素还是客观因素造成的均需赔偿

D.不论是主观因素还是客观因素造成的均无需赔偿

答案：C

1. 住宿经营者未能按照旅游服务合同提供服务的，应当\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 为旅游者提供与原定标准相近的住宿服务，因此增加的费用由住宿经营者承担

B.为旅游者提供与原定标准相近的住宿服务，因此增加的费用由旅游者承担

C.为旅游者提供不低于原定标准的住宿服务，因此增加的费用由住宿经营者承担

D.为旅游者提供不低于原定标准的住宿服务，因此增加的费用由旅游者承担

答案：C

1. 饭店向消费者提供了不符合食品安全标准的食品，消费者有权向饭店要求支付该食品价款最高\_\_\_\_\_\_\_\_倍的赔偿金。

A.2 B.5 C.10 D.20

答案：C

1. 大陆居民赴台个人旅游，在台停留时间不得超过\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.15天 B.20天 C.30天 D.60天

答案：A

1. 对在台湾地区非法滞留情节严重者，公安机关出入境管理部门自其被遣返回大陆之日起，\_\_\_\_\_\_\_\_以内不批准再次出境。

A.1-3个月 B.3-6个月 C.6个月-3年 D.3年-5年

答案：C

1. 签发普通签证时，根据外国人申请来中国的事由，在签证上有相应的标注。给来中国旅游、探亲或因其他私人事务入境的外国人发\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. G字签证 B．D字签证 C．J字签证 D．L字签证

答案：D

1. 根据外国人申请来中国的事由，签发普通签证时可以发给团体签证的，组团人数须在\_\_\_\_\_人以上。

A.3 B.5 C.7 D.9

答案：A

1. 旅行社不得要求导游员、领队人员接待\_\_\_\_\_\_\_\_的旅游团。
2. 不支付小费

B.不支付另行付费用项目

C.不支付或者支付的费用低于成本

D.支付的小费低于约定

答案：C

1. 旅游经营者发布生命健康商品或者服务的虚假广告，造成旅游者损害，应当与提供该商品或服务的经营者承担\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 连带责任 B.行政责任 C.直接责任 D. 补充责任

答案：A

1. 旅行社招徕旅游者组团旅游，因未达到约定人数不能出团的，组团社可以解除合同。但是，境内旅游应当至少提前\_\_\_\_\_\_\_\_通知旅游者，出境旅游应当至少提前\_\_\_\_\_\_\_\_通知旅游者。
2. 三日；十五日 B. 五日；十五日

C. 十五日；二十日 D. 七日；三十日

答案：D

**二、多选题（以下每小题四个选项中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）**

1.旅行社安排的旅游活动中的自由活动时间主要有\_\_\_\_\_\_\_\_。

A.旅游合同中安排的自由活动时间

B.每天行程结束到第二天行程开始前的休息时间

C.没有参加自费项目的部分旅游者的等候时间

D.旅游者征得导游或领队同意暂时离开团队期间

答案：ABCD

1. 《旅游法》规定，旅游者购买、接受旅游服务时，应当向旅游经营者履行的义务包括\_\_\_\_\_\_\_。

A.如实告知与旅游活动相关的个人健康信息

B.严格遵守导游员的安排

C.遵守旅游活动中的安全警示

D.发生旅游纠纷时承担举证责任

答案：AC

1. 《旅游法》规定，\_\_\_\_\_\_\_\_等旅游者在旅游活动中依照法律、法规和有关规定享受便利和优惠。
2. 孕妇 B.未成年人 C.老年人 D.残疾人

答案：BCD

1. 《旅游法》规定，国家建立健全旅游服务标准和市场规则，禁止\_\_\_\_\_\_\_\_垄断。
2. 企业 B.行业 C.市场 D.地区

答案：BD

1. 下列侵权责任类型中，适用无过错责任原则的包括\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 违约责任 B.产品责任

C.环境污染责任 D.高度危险责任

答案：BCD

1. 下列争议中，适用1年诉讼时效的包括\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 身体伤害赔偿 B.质量不合格产品并未声明的

C.因环境污染造成的损害赔偿 D.寄存财物被丢失或毁损的

答案：ACD

1. 行为人主观过错分两种基本形态，即故意和过失。其中过失又包括\_\_\_\_\_\_。
2. 疏忽 B.懈怠 C.放任 D.误解

答案：AB

1. 根据中国有关法律，自然人的行为能力主要因为\_\_\_\_\_\_\_\_而不同。 A.年龄 B.精神状态 C.身高 D.知识水平

答案：AB

1. 根据债的产生原因，我国法律规定了\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 侵权行为之债 B.不当得利之债

C.无因管理之债 D.合同之债

答案：ABCD

1. 《旅游法》规定，旅游业发展应当遵循\_\_\_\_\_\_\_\_相统一的原则。
2. 社会效益 B.环境效益 C.经济效益 D.生态效益

答案：ACD

1. 《旅游法》规定，旅游经营者组织、接待出入境旅游，发现旅游者从事违法活动的，或者擅自脱团的，应当及时向\_\_\_\_\_\_\_\_报告。
2. 违法者所在国使领馆 B.公安机关

C.旅游主管部门 D.我国驻外机构

答案：BCD

1. 《旅游法》规定， 旅游经营者应当诚信经营，公平竞争，承担社会责任，为旅游者提供安全、\_\_\_\_\_\_\_\_的旅游服务。
2. 健康 B.优质 C.卫生 D.方便

答案：ACD

1. 《旅游法》规定，导游人员在促进文明旅游方面的义务包括\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 向旅游者告知和解释旅游文明行为规范

B.引导旅游者健康、文明旅游

C.劝阻旅游者违反社会公德的行为

D.推选文明旅游典型

答案：ABC

1. 李某2014年因违法行为被吊销导游证。2015年6月被发现仍然在带团。根据《旅游法》规定，旅游主管部门除责令其改正外，还应对李某的行为进行的处罚包括\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 予以公告

B.没收违法所得

C.并处1千元以上1万元以下罚款

D.违法所得2千元以上的，处以违法所得1倍以上5倍以下罚款

答案：ABC

1. 《旅游法》规定，导游私自承揽业务，由旅游主管部门责令改正，\_\_\_\_\_\_。
2. 没收违法所得 B.处1千元以上1万元以下罚款

C.予以公告 D.并暂扣或者吊销导游证

答案：ABD

1. 目前，我国的导游人员管理制度主要有\_\_\_\_\_\_\_\_\_以及计分管理制度等。
2. 资格考试制度 B.等级考核制度

C.定期培训制度 D.分级管理制度

答案：AB

1. 《旅游法》规定，突发事件或者旅游安全事故发生后，旅游经营者的主要义务包括\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 立即采取必要的救助和处置措施 B.依法履行报告义务

C.对旅游者作出妥善安排 D.承担全部救助费用

答案：ABC

1. 旅游饭店对客人应尽的义务除按标准提供客房和服务外，还包括\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 接待所有要求入住的客人 B.不干涉客人隐私

C.保障客人的人身安全 D.保障客人的财物安全

答案：BCD

1. 我国宾馆、饭店的客房内，不准使用\_\_\_\_\_\_\_\_等电热器具。
2. 电烙铁 B.电热水壶 C.电炉 D.电熨斗

答案：ACD

1. 下列关于饭店向客人提供服务的几种情形中，属于饭店应对客人承担违约责任的是\_\_\_\_\_\_\_\_。
2. 饭店拒绝接待携带动物的旅客 B.饭店不按标准收费

C.饭店降低服务等级 D.饭店在淡季时房价打折，降低服务标准 答案：BCD

**三、判断题（判断对的请选A，判断错的请选B）**

1.旅游经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害旅游者人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。答案：A

2.旅游者接受相关组织或者机构的救助后，应当支付应由个人承担的费用。

答案：A

1. 因第三人行为造成旅游者损失的，而旅游经营者未尽安全保障义务的，旅游经营者应承担补充责任。

答案：A

1. 某旅游者在某饭店用餐时，因食物不洁导致食物中毒。旅游者可以让饭店承担违约责任和侵权责任。

答案：B

1. 诉讼时效期间的开始是从权利人知道或应当知道权利被侵害时起算。

答案：A

1. 我国法律对不同的民事主体类型规定了不同的民事权利能力。

答案：A

1. 《旅游法》规定，将不同景区的门票或者同一景区内不同游览场所的门票合并出售的，合并后的价格不得高于各单项门票的价格之和，且旅游者有权选择购买其中的单项票。

答案：A

1. 《旅游法》规定，旅游经营者对其在经营活动中知悉的旅游者个人信息，在不损害旅游者合法权益的前提下，可以用来宣传。

答案：B

9. 导游人员在旅游过程中对相关活动进行合理说明及警示，既可保障消费者知情权的实现，也同时履行旅游经营者的安全保障义务。

答案：A

1. 如果饭店工作人员的损害行为与执行职务无关，则由饭店工作人员自行承担侵权责任。

答案：A

**行秀会展旅游协会**

**2019年11月**