

2022年10月高等教育自学考试福建省统一命题考试

导游学概论

(课程代码 06123)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分,第一部分为选择题,第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答,答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔,书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

一、单项选择题:本大题共12小题,每小题2分,共24分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 1841年,世界上第一次商业性导游陪同的旅游活动的组织者是英国人
A. 罗伯特·库克 B. 约翰·凯勒 C. 理查兹·泰勒 D. 托马斯·库克
2. 业绩明显,获初级导游人员资格几年以上,经考核、考试合格者可晋升为中级导游人员?
A. 1年 B. 2年 C. 3年 D. 4年
3. 根据《导游人员管理条例》第22条规定:导游人员擅自增加或者减少旅游项目的,擅自变更接待计划的,擅自中止导游活动的,由旅游行政管理部门责令改正,并暂扣多长时间的导游证?
A. 2-4个月 B. 3-6个月 C. 4-8个月 D. 6-10个月
4. 下列不是法国游客的个性心理表现的是
A. 热情奔放 B. 感情外露 C. 讲话随便 D. 不拘小节
5. 下列选项不是旅游行程中期阶段的心理需求和行为表现的是
A. 求全、求放松的心理 B. 实现美好愿望的心理
C. 行为方面,表现出比较放松和懒散 D. 注重消费的衡量
6. 让导游人员实现角色转换,去感受、理解游客的需求和心理状态,从而激发起导游人员的工作责任感的激励方式是
A. 工作激励 B. 角色激励 C. 情感激励 D. 奖惩激励
7. 导游人员的语言必须以客观事实为依据,准确反映客观实际,并做到语法、语言、语调准确。这是指导游语言运用原则的
A. 逻辑性 B. 客观性 C. 现场性 D. 准确性
8. 用凝练的词句概括所游览景点的独特之处,给游客留下突出印象的导游讲解方法是
A. 制造悬念法 B. 画龙点睛法 C. 虚实结合法 D. 突出重点法

9. 下列选项不是旅游咨询服务内容的是
A. 售后咨询服务 B. 电话咨询服务 C. 信函咨询服务 D. 现场咨询服务
10. 旅游商品是用当地的原材料和传统的工艺流程进行制作和生产的,它的形成和发展反映着深厚的民族文化和地方文化,这是指旅游商品具有
A. 层次性和针对性 B. 多样性和易带性 C. 艺术性和实用性 D. 民族性和地域性
11. 导游人员有权拒绝旅游者提出的侮辱其人格尊严或者严重违反其职业道德的不合理要求,这是处理游客个别要求的
A. 符合法律原则 B. 合理可行原则 C. 维护尊严原则 D. 公平对待原则
12. 当游客对旅游服务感到不满意时,导游人员要让游客得到某种“替代的满足”,以消除游客的不满,这是因为游客具有
A. 求补偿心理 B. 求尊重心理 C. 求平衡心理 D. 求安慰心理

二、多项选择题:本大题共5小题,每小题2分,共10分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的,请将其选出,错选、多选或少选均无分。

13. 20世纪60年代,为了我国旅游事业的发展、创立中国导游风格、总结导游工作经验,扩大我国国际旅游市场,已故周恩来总理曾提出过翻译导游人员素质“三过硬”原则,这些原则包括
A. 思想过硬 B. 作风过硬
C. 业务过硬 D. 外语过硬
E. 体格过硬
14. 旅游过程的初期阶段,游客往往表现的心理特征有
A. 兴奋心理 B. 追新求异的心理
C. 求安全的心理 D. 注重消费的衡量
E. 恐惧心理
15. 游客的审美能力主要包括
A. 审美感受力 B. 审美想象力
C. 审美理解力 D. 审美认知力
E. 审美判断力
16. 导游人员的带团技能应遵循的基本原则包括
A. “宾客至上”、“服务至上”原则 B. 安全责任原则
C. AIDA原则 D. “为大家服务”原则
E. 企业利益最大化原则
17. 旅游事故具有的特征有
A. 突发性 B. 危害性 C. 异地性 D. 复杂性 E. 不可抗拒性

第二部分 非选择题

三、填空题:本大题共8小题,每小题2分,共16分。

18. 按职业性质划分,导游人员可分为:_____、_____。
19. 导游人员具备的出色能力品质主要体现在:敏锐的观察能力、丰富的想象能力、_____、_____和较强的人际协调能力等方面。

20. 我国导游管理模式主要类型主要有旅行社管理、_____和_____。
21. 导游人员培训的主要内容有：_____、_____和技能培训、企业文化培训、行为举止培训。
22. 导游服务质量构成要素中的服务技能包括_____、_____、应变技能。
23. 导游讲解方法中的类比法包括：_____、_____、时代类比。
24. 散客旅游组织方法一般要把握好如下两点：_____、_____。
25. 旅游个人事故属非责任事故，主要是由于旅游者自身原因造成的，这类事故主要包括：_____、_____、旅游者走失事故。

四、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

26. 简述 21 世纪导游服务工作发展的主要特征。
27. 简述导游服务的作用。
28. 简述游客消费行为的一般特征。
29. 简述导游人员职业倦怠产生的原因。
30. 简述处理游客个别要求的基本原则。

五、论述题：本题 20 分。

31. 分析导游人员职业倦怠的危害及其应对措施并举列说明。