

贵州省 2023 年 4 月高等教育自学考试

导游实务

(课程代码 01525)

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 (共30分)

一、单项选择题: 本大题共30小题, 每小题1分, 共30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. 地方陪同导游员可以简称

- A. 领队
- B. 全陪
- C. 地陪
- D. 段陪

2. 我国旅游质量四级监督管理体系中最基本单位是

- A. 国家旅游局质监办
- B. 省级旅游局质监办
- C. 市(县)旅游局质监办
- D. 旅行社质量管理部门

3. 导游员应该准备的个人物品是

- A. 导游证
- B. 导游旗
- C. 接站牌
- D. 常用药品

4. 接待旅游团之前的心理准备是

- A. 心理学和美学知识准备
- B. 准备面对艰苦复杂的工作
- C. 准备个人物品
- D. 准备政策法规知识

5. 属于仪容礼仪的是

- A. 发型
- B. 鞋袜
- C. 站姿
- D. 外套

6. “一路上大家有什么要求尽管提, 我将尽力满足。”是

- A. 问候语
- B. 愿望语
- C. 介绍语
- D. 祝愿语

7. 途中讲解注意事项不包括

- A. 讲解内容要相对集中
- B. 根据游客的兴趣点选择合适的讲解内容
- C. 讲解要适时适量
- D. 讲解要有启发性

8. 有助于激发游客好奇心、引起探索兴趣, 达到强化讲解效果的景点讲解方法是

- A. 制造悬念法
- B. 虚实结合法
- C. 画龙点睛法
- D. 类比法

9. 导游协调处理住店特殊事件不包括

- A. 酒店内行李丢失
- B. 游客要求报销换房差价
- C. 游客要求调换饭店
- D. 游客要求调换房间

10. 旅游用餐服务不包括

- A. 引导客人进入餐厅
- B. 帮游客试吃
- C. 引导客人入座
- D. 介绍风味餐的特色

11. 回族游客不喜欢吃的肉是

- A. 牛肉
- B. 羊肉
- C. 马肉
- D. 鸭肉

12. 下列属于按照旅游项目品类划分的旅游演艺是

- A. 曲艺杂技表演
- B. 城市旅游演艺
- C. 宗教旅游演艺
- D. 山水地貌旅游演艺

13. 导游介绍旅游演艺项目不包括

- A. 旅游演艺项目的演出地点
- B. 旅游演艺项目的演出主角
- C. 旅游演艺项目的演出时间
- D. 旅游演艺项目的演出价格

14. 2002年, 实景演出创始人梅帅元邀请著名导演张艺谋合作, 一起在中国桂林制作的山水实景演出项目是

- A. 《印象·刘三姐》
- B. 《印象·阳朔漓江》
- C. 《印象·西湖》
- D. 《印象·桂林山水》

15. 下列不属于旅游商品基本特征的是

- A. 纪念性
- B. 市场性
- C. 艺术性
- D. 收藏性

16. 旅游商品宣传及营销任务实施有误的是

- A. 宣传地域文化
C. 介绍高价旅游商品
17. 游客在购物中主要的心理需求不包括
A. 求美心理
C. 求新心理
18. 不属于火灾善后工作的是
A. 及时集合
C. 稳定情绪
19. 处理食物中毒有误的是
A. 做好预防工作
C. 设法催吐
20. 不属于导游判断昏迷游客呼吸的方法是
A. 呼叫
C. 看
21. 下列属于气象灾害的是
A. 虫害
C. 赤潮
22. 室内游客应对台风灾害自救有误的是
A. 要紧靠门、窗和房屋的外围墙壁
B. 将床垫或毯子罩在身上以免被砸伤
C. 地下室或半地下室是最安全的躲藏地点
D. 躲到与台风前进方向相反的墙壁或小房间内抱头蹲下
23. 提供送行与告别服务属于
A. 离站服务
C. 送别前准备工作
B. 离店服务
D. 后续服务
24. 台湾居民来往大陆通行证有效期限是
A. 5年有效和2个月一次有效两种
B. 10年有效和3个月一次有效两种
C. 5年有效和3个月一次有效两种
D. 10年有效和6个月一次有效两种
25. 不属于领队行前说明会内容的是
A. 告知出发信息、分发资料和物品
C. 提醒游客重要的联络信息
B. 领导兴趣爱好
D. 文明旅游提示
26. 下列中国出境服务有误的是

- B. 了解分析游客
D. 突出旅游商品的使用价值

- B. 求实心理
D. 求奢心理

- B. 及时向游客家人报平安
D. 写出详尽书面报告

- B. 拨打110
D. 送往医院, 报告旅行社

- B. 听
D. 感觉

- B. 滑坡
D. 洪水

- A. 与接待社导游员会合
C. 过边防检查

- B. 办理登机手续
D. 过安全检查

27. 安阳“三熏”是

- A. 湖南特产
C. 河南特产

- B. 云南特产
D. 湖北特产

28. 发给政府一般官员, 驻外使领馆工作人员以及因公派往国外执行文化、经济等任务人员的护照是

- A. 外交护照
C. 公务护照

- B. 普通护照
D. 特殊护照

29. 港澳居民来往内地通行证, 未满18周岁的有效期限是

- A. 3年
C. 10年

- B. 5年
D. 15年

30. 领队在财务处理阶段需要完成的工作是

- A. 及时报账和领取酬劳
B. 上交“领队日志”和“旅游服务质量评价表”
C. 建立自己的客户档案库
D. 提醒游客与酒店结账

第二部分 非选择题 (共70分)

二、名词解释题: 本大题共5小题, 每小题4分, 共20分。

31. 全陪
32. 误机
33. 错接
34. 旅游收入
35. 导游证

三、简答题: 本大题共4小题, 每小题5分, 共20分。

36. 简述旅游购物服务目标。
37. 简述导游员心理服务的基本要求。
38. 简述欢迎辞的主要内容。
39. 简述他国入境中导游员的服务工作。

四、案例分析题：本大题共2小题，每小题15分，共30分。

40. 案例

行前准备有缺失，旅行社难辞其咎

某年春节，A省某旅行社出境旅游部领队小李，带一个国内出境旅游团赴G国旅游，旅游团安排在广州白云机场出境。当游客排好队正准备办理出境手续时，小李发现广州方面旅行社发给游客的护照上没有G国的有效期签证。当询问边防检查人员后，得到的回答是旅游团不能出境。无奈，小李只好又带团返回广州，在饭店住了下来。

对于此处事故，谁应该承担全部责任？（3分）请说明理由？（12分）

41. 案例

误机

北京某旅行社组的一个旅游团，原计划乘8月30日1301航班于14:05离京飞广州，9月1号早晨离广州飞香港。订票员订票时该航班已经满员，便改订了3105航班（12:05起飞），并在订票通知单上注明注意航班变化。但是由于计调员的疏忽，只通知了行李员航班变化时间而没有通知导游，也没有更改接待计划。8月30号上午9时，行李员发现导游留言条上的时间和他任务单的时间不符，进行了提醒但没有引起导游的注意。导游也没有认真检查团队机票的起飞时间，结果造成误机的重大责任事故。

对于此处事故，导游应该承担全部责任吗？（3分）请说明理由？（12分）