

2023年10月高等教育自学考试全国统一考试

导游业务

(课程代码 00195)

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20小题, 每小题1分, 共20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. 业绩突出, 水平较高, 在国内外同行和旅行社中有一定影响, 考核、考试合格者晋升为高级导游人员, 需取得中级导游人员资格
A. 5年以上
B. 4年以上
C. 3年以上
D. 6年以上
2. 下列选项中, 不属于地陪职责的是
A. 安排旅游活动
B. 导游讲解
C. 做好接待工作
D. 监督旅游合同的落实
3. 爱国主义、国际主义在导游工作中的具体体现是
A. 不卑不亢
B. 真诚公道
C. 宾客至上
D. 信誉第一
4. 导游人员上团必须佩戴的是
A. 导游IC卡
B. 身份证
C. 护照
D. 领队证
5. 下列选项中, 不属于全陪服务准备阶段的工作是
A. 熟悉接待计划
B. 物质准备
C. 与地方接待社联系
D. 办理入住手续
6. 下列选项中, 不属于导游提醒旅游者的注意事项是
A. 治安
B. 司机姓名
C. 气候环境
D. 风俗习惯
7. 旅游者乘坐国内的航班离开, 一般抵达机场需提前
A. 2小时
B. 3小时
C. 1.5小时
D. 0.5小时
8. 导游人员分为中文导游人员和外语导游人员两类, 划分依据是
A. 导游使用语言
B. 业务范围
C. 技术等级
D. 职业性质
9. 下列选项中, 属于途中导游服务的是
A. 提前到达集合地
B. 宣布当日活动日程
C. 清点人数
D. 宣布次日活动日程
10. 下列选项中, 不属于导游欢送辞内容的是
A. 表达惜别之情
B. 期待重逢
C. 感谢合作
D. 自我介绍
11. 持预先填写好的海关申报单的旅游者走
A. 黄色通道
B. 绿色通道
C. 红色通道
D. 白色通道
12. 团体旅游结束后, 领队应尽早去旅行社办理
A. 结账和归还物品手续
B. 回访
C. 总结
D. 清点人数
13. 单项服务也称为
A. 散客旅游
B. 委托代办服务
C. 团队旅游
D. 咨询服务
14. 下列关于处理好导游与司机的合作关系中, 表述错误的是
A. 旅游线路有变化时, 提前通知司机
B. 与司机研究日程安排, 征求司机意见
C. 合理合乎常规地处理好与司机间的利益关系
D. 日程安排无需听取司机意见
15. 下列选项中, 不属于导游方法运用原则的是
A. 针对性原则
B. 计划性原则
C. 机械性原则
D. 灵活性原则
16. 当旅游者需要施行医疗急救时, 应及时拨打
A. 120
B. 114
C. 119
D. 122
17. 轻微事故是指一次事故造成旅游者轻伤, 或经济损失在
A. 1万元以下者
B. 1万元至10万元(含1万元)者
C. 3万元以下者
D. 10万元至100万元(含10万元)者

第二部分 非选择题

18. 下列选项中, 不属于导游人员在接团过程中所发生的安全事故是
- A. 交通事故 B. 治安事故
C. 食物中毒事故 D. 医疗事故
19. 乘坐国内航线公务舱, 持成人或儿童票的旅客, 免费行李额为每位
- A. 40 千克 B. 30 千克
C. 20 千克 D. 50 千克
20. 铁路客运交通类型中, “G” 代表
- A. 空调快速 B. 普快
C. 临时列车 D. 高速列车

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。

21. 在涉外工作中, 导游人员应做到
- A. 一视同仁 B. 不卑不亢
C. 求同存异 D. 实事求是
E. 内外有别
22. 以下哪种情形不得颁发导游证
- A. 无民事行为能力或者限制民事行为能力的
B. 患有传染性疾病的
C. 受过刑事处罚的, 过失犯罪除外
D. 被吊销导游证的
E. 身体健康
23. 导游服务技能包括
- A. 讲解技能 B. 带团技能
C. 人际交往技能 D. 语言技能
E. 组织协调技能
24. 导游语言的运用原则有
- A. 正确 B. 清楚
C. 生动 D. 灵活
E. 夸张
25. 旅游交通服务可分为
- A. 航空交通服务 B. 铁路交通服务
C. 公路交通服务 D. 管道交通服务
E. 水运交通服务

三、填空题: 本大题共 10 小题, 每小题 1 分, 共 10 分。

26. 导游人员必须取得_____, 持证上岗。
27. 按照旅游类别, 领队分为_____和入境旅游团领队。
28. 将一处大景点分为前后衔接的若干部分来讲解的导游方法是_____讲解法。
29. 全陪必须记住团名、国别、_____、领队姓名。
30. 导游工作既是一项脑力劳动, 又是一项_____劳动。
31. 旅游者在旅游初期阶段通常表现出求安全心理和_____心理。
32. 旅游活动包括“吃、住、_____、游、购、娱”六个环节。
33. 现代旅游业的三大支柱是旅行社、旅游饭店和_____。
34. 按突发事件的性质和突发事件的责任, 旅游突发事件可分为业务突发事件、_____和_____安全事故三类。
35. 旅游过程中发生火灾, 应该立即拨打_____。

四、名词解释题: 本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分。

36. 导游服务
37. 全程陪同导游人员
38. 个性化服务
39. 漏接

五、简答题: 本大题共 4 小题, 每小题 6 分, 共 24 分。

40. 简述导游人员的行为规范。
41. 简述全陪的职责。
42. 简述导游服务的原则。
43. 简述旅游者要求探视亲友的处理。

六、论述题: 本大题共 1 小题, 每小题 12 分, 共 12 分。

44. 论述散客旅游与团队旅游的区别。

七、案例分析题: 本大题共 1 小题, 每小题 12 分, 共 12 分。

45. 8 月, 桂林某旅行社接待一个来自河北的旅游团, 由于天气炎热, 旅游团中一位老人出现中暑症状。另一位游客在登山时不慎摔伤, 导致骨折。请问, 导游员面对游客出现中暑、骨折时, 应当如何正确处理?