

2024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. 在一定期限内以导游工作为主要职业的导游人员被称为
A. 兼职导游人员 B. 全程陪同导游人员
C. 专职导游人员 D. 地方陪同导游人员
2. 下列选项中, 导游服务的性质不包括
A. 经济性 B. 政治性
C. 涉外性 D. 文化性
3. 入境旅游团队抵达酒店后, 地陪应
A. 协助领队办理入店手续 B. 协助游客自行办理入店手续
C. 直接为游客办理入店手续 D. 为游客分配房间
4. 接待东方旅游者, 导游人员在把握导游节奏时应注意
A. 游览内容应尽量体现文化差异 B. 要给出旅游者自由安排的时间
C. 不要自己先下结论 D. 日程安排尽可能紧凑、丰富
5. 导游讲解时避免面面俱到, 而是着重介绍参观游览点的特点和与众不同之处, 这种导游方法被称为
A. 分段讲解法 B. 触景生情法
C. 突出重点法 D. 引人入胜法
6. 旅游者在用餐三个小时之前提出要换餐, 导游人员的正确处理方式是
A. 在可能情况下尽量满足 B. 一般不接受, 但要做好解释工作
C. 建议其自己点菜, 费用自理 D. 请领队调解

7. 出境旅游团抵达后, 没有人来迎接, 领队应采取的措施是
A. 让旅游者分头寻找导游 B. 立即联系车辆将旅游团送往酒店
C. 自行带旅游团离开机场 D. 将旅游者集中在一起, 联系当地接待社
8. 旅游签证属于
A. 礼遇签证 B. 普通签证
C. 公务签证 D. 团体签证
9. 国内航线经济舱免费行李额为
A. 5千克 B. 10千克
C. 20千克 D. 30千克
10. 导游服务应遵循维护旅游者合法权益的原则, 该原则最核心的一点是
A. 传播本地本民族文化 B. 及时处理各种突发事件
C. 履行旅游合同 D. 对游客一视同仁
11. 下列行为中, 符合导游人员行为规范的是
A. 告知旅行团收费细节 B. 驳斥旅游者恶意散布攻击我国言论
C. 向旅游者兜售物品 D. 私自携带自己的亲友随团活动
12. 领队每到一目的地国家(或地区), 都应在地陪核实日程, 在此过程中应坚持的原则是
A. 不可减少游览项目 B. 不可调整游览顺序
C. 必须满足客人要求的项目 D. 拒绝当地导游推荐的自费项目
13. 散客乘坐国内航班离站, 送站的导游人员应
A. 将旅游者送到机场后离开 B. 向机场人员确认航班准点起飞后离开
C. 将旅游者送至隔离区后离开 D. 待飞机起飞后离开
14. 导游人员树立良好形象的关键是
A. 穿着高档服装 B. 给客人留下好的“第一印象”
C. 与旅游者建立友情 D. 善于弥补服务缺陷
15. 导游方法的运用原则不包括
A. 针对性原则 B. 灵活性原则
C. 计划性原则 D. 广泛性原则
16. 下列情况中, 可以允许旅游者单独活动的是
A. 旅游团即将离开本地时 B. 在游人不多、秩序不乱旅游景点
C. 要求去不开放的地区 D. 地方治安不理想时
17. 为预防交通事故发生, 导游人员的正确做法是
A. 多与司机交谈 B. 在司机疲劳时代为开车
C. 将日程安排得尽量紧凑 D. 提醒司机不开“英雄车”
18. 公路交通的最大优点是
A. 方便 B. 安全
C. 快速 D. 载客量大

19. 下列人员中, 可以免签证的是
A. 搭乘国际航班过境的外国人 B. 乘船来华要求在岸上留宿的乘客
C. 回国旅游的华侨 D. 持普通护照赴华旅游的日本公民
20. “中越边境出入境通行证”异地办证业务要求
A. 旅行社统一办理, 整团出入境 B. 旅行社统一办理, 个人持证出入境
C. 个人办理, 整团出入境 D. 个人办理, 个人持证出入境

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. 导游人员应具备的素质有
A. 高尚的品德 B. 良好的职业道德
C. 优良的服务意识 D. 广博的知识
E. 较强的工作能力
22. 旅游者在旅游中期阶段的心理特征有
A. 求新心理 B. 求全心理
C. 不安迷惑 D. 懒散心态
E. 兴奋愉悦
23. 下列关于导游人员接团礼节的说法中, 正确的有
A. 讲解时不可做手势 B. 不能用手指人、点人数
C. 讲解时应面对客人 D. 带团过程中吸烟应先敬左右的人
E. 出发前 10 分钟到达集合地点
24. 散客旅游和团队旅游的区别有
A. 旅游行程的计划与安排不同 B. 付费方式不同
C. 价格不同 D. 旅游人数不同
E. 自由度不同
25. 在旅游车中, 导游的讲解应
A. 注意讲解的节奏 B. 注意讲解的信息传递量
C. 不间断地讲解 D. 做出明确的指示
E. 不断变换声音来吸引旅游者

第二部分 非选择题

三、填空题: 本大题共 10 小题, 每小题 1 分, 共 10 分。

26. 导游语言的运用原则有: 正确、清楚、_____、灵活。
27. _____服务是导游人员在标准化服务的基础上为满足游客的特殊需要而提供的有针对性的服务。
28. 导游服务的主体是导游人员代表旅游企业接待或陪同旅游者进行旅游活动, 并按照旅游合同或协议规定的内容和_____向旅游者提供的翻译服务、讲解服务和旅行生活服务。

29. 在旅游过程中, 可能存在危及旅游者人身、财物安全的情况, 导游人员应当向旅游者作出真实说明和_____, 并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。
30. 散客旅游产品的类型包括: _____旅游、单项游览活动、“半日游”、“一日游”和“数日游”等选择性旅游产品、自驾车游。
31. 地陪的主要职责是: 安排旅游活动、做好接待工作、导游讲解、_____, 处理问题。
32. 在各类旅游突发事件中, _____突发事件属非责任事故, 主要是由于旅游者自身原因导致证件、财务的丢失和旅游活动过程中的走失事故的发生。
33. 旅客携带人民币进出境, 限额为_____元。
34. 护照一般分为外交护照、_____护照和普通护照三种。
35. 在我国铁路客运交通的各类型中, C 代表的是_____。

四、名词解释题: 本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分。

36. 导游人员
37. 散客导游服务
38. 信用卡
39. 旅游安全特大事故

五、简答题: 本大题共 4 小题, 每小题 6 分, 共 24 分。

40. 简述导游服务的特点。
41. 旅游者要求中途退团应如何处理?
42. 简述导游人员的职业道德。
43. 简述全陪为入境旅游团队提供末站(离境站)服务的主要工作。

六、论述题: 本大题共 1 小题, 每小题 12 分, 共 12 分。

44. 导游人员如何处理好与全陪、领队的关系?

七、案例分析题: 本大题共 1 小题, 每小题 12 分, 共 12 分。

45. 6月20日晚上, 地陪小张前往机场迎接一个30人的外国旅游团, 该团计划在南宁市停留1天2夜, 于6月22日上午8:00前往下一站桂林市。小张接到旅游团后, 便带领大家前往下榻的饭店。刚安顿好客人, 小张就接到了旅行社的电话, 告知因某些客观原因该旅游团行程有变, 离开南宁的时间改为6月23日上午8:00。此时, 游客卡特先生找到小张, 说团里其他客人的行李都送到房间了, 但自己的行李一直不见送来, 心里很是焦急。
- (1) 面对旅游团行程的变化, 小张应采取哪些应对措施?
(2) 小张应如何帮助卡特先生?