

2025 年 4 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. 导游证等级以颜色进行区分。高级导游证的颜色是
 - A. 灰色
 - B. 粉米色
 - C. 淡黄色
 - D. 金黄色
- 2. 由于世界各国、各地区文化传统、风情民俗、禁忌习惯不同, 旅游者的思维方式、价值观念、思想意识各异, 这就决定了导游工作的
 - A. 工作量大
 - B. 独立性强
 - C. 体力脑力高度结合
 - D. 跨文化性
- 3. 将导游人员分为领队、全陪及地陪三类, 其划分标准是按
 - A. 业务范围
 - B. 职业性质
 - C. 使用语言
 - D. 技术等级
- 4. 负责当地参观、游览中的导游讲解, 解答旅游者的询问, 积极介绍当地旅游资源、传播当地文化的是
 - A. 领队的职责
 - B. 全陪的职责
 - C. 地陪的职责
 - D. 司机的职责
- 5. 下列服务准备工作不属于全陪的是
 - A. 熟悉接待计划
 - B. 接站服务
 - C. 物质准备
 - D. 与地方接待社的联系
- 6. 下列地点与特色旅游的内容不相匹配的是
 - A. 桂林大榕树
 - B. 新疆敦煌
 - C. 嵩山少林寺
 - D. 长沙橘子洲头

- 7. 出境旅游团队的领队通常需要提前几个小时到达约定集合地点
 - A. 1 小时
 - B. 2 小时
 - C. 3 小时
 - D. 4 小时
- 8. 漏接属于旅游突发事件中的
 - A. 个人突发事件
 - B. 安全事故
 - C. 集体突发事件
 - D. 业务突发事件
- 9. 导游人员在导游讲解时, 向旅游者提问题或启发他们回答问题的导游方法被称为
 - A. 问答法
 - B. 虚实法
 - C. 分段法
 - D. 类比法
- 10. 旅游者有着不同的旅游目的、文化修养、知识水平和审美情趣, 所以要求导游人员在导游内容、语言运用、讲解方法和技巧等方面必须十分重视, 这种导游方法的运用原则被称为
 - A. 计划性原则
 - B. 灵活性原则
 - C. 限制性原则
 - D. 针对性原则
- 11. 发达国家旅游购物收入占旅游总收入的比重约为
 - A. 30%
 - B. 40%
 - C. 50%
 - D. 60%
- 12. 最适合旅游者进店购物的时间段是
 - A. 旅游者最累最饿的时候
 - B. 当天游览的第一个项目
 - C. 连续进店
 - D. 行程快结束的时候
- 13. 导游人员为旅游者提供的充满人情味的特殊的感情服务我们称之为
 - A. 个性化服务
 - B. 标准化服务
 - C. 销售服务
 - D. 心理服务
- 14. 人们常说“祖国山河美不美, 全凭导游一张嘴”, 说明导游的哪一种服务技能尤其重要
 - A. 带团技能
 - B. 语言技能
 - C. 促销技能
 - D. 急救技能
- 15. 人们在交际场合中相互问候, 表示尊敬、祝愿的惯用形式, 我们称之为
 - A. 礼貌
 - B. 礼仪
 - C. 礼节
 - D. 礼宾
- 16. 导游人员必须参加所在地旅游行政管理部门举办的年审培训。每年累计培训时间不得少于
 - A. 50 小时
 - B. 56 小时
 - C. 60 小时
 - D. 66 小时
- 17. 取得中级导游员资格多少年以上才可以申报高级导游员
 - A. 2 年
 - B. 3 年
 - C. 4 年
 - D. 5 年

18. 主要适合于市内游览和近距离旅游目的地之间的旅行交通工具是

- A. 航空交通
- B. 铁路交通
- C. 水运交通
- D. 公路交通

19. 旅游签证属于普通签证, 在中国为

- A. “D” 字签证
- B. “F” 字签证
- C. “G” 字签证
- D. “L” 字签证

20. 海外旅游者进入中国境内, 一般应该选择

- A. 红色通道
- B. 绿色通道
- C. 经深圳通行
- D. 经珠海通行

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. 导游服务的经济属性主要表现在

- A. 促进经济交流
- B. 促销商品
- C. 扩大客源, 间接创收
- D. 直接创收
- E. 工作量大

22. 有下列情形之一的, 不得颁发导游证

- A. 有传染性疾病
- B. 受过刑事处罚的, 过失犯罪的除外
- C. 被吊销导游证的
- D. 身高不足 140 厘米的
- E. 无民事行为能力或者限制民事行为能力的

23. 我国自驾车直达越南所需要的证件有

- A. 护照、签证、健康证
- B. 合格的驾驶证件及号码
- C. 提供车的发动机编号
- D. 中越边境出入证通行证
- E. 提前申请, 一般要求团队 (10 辆车以上), 最好由车友会或汽车俱乐部组织

24. 导游人员在接团过程中, 常见的安全事故主要有

- A. 交通事故
- B. 治安事故
- C. 刑事案件
- D. 火灾事故
- E. 食物中毒事故

25. 增加计划外旅游景点应该遵循的原则有

- A. 保质保量完成旅游接待计划
- B. 有充裕地实施加点计划的时间
- C. 不耽误本团的送机 (车、船)
- D. 客人自愿参加
- E. 经报地接社许可和得到领队、全陪的同意

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. 在为旅游者提供服务时, 导游人员实际上是国家或者地区旅游形象的代表, 旅游者通过与导游人员的密切接触, 了解_____的特征, 感受其魅力。

27. 维护旅游者合法权益最核心的一点, 是不折不扣地履行_____, 兑现对旅游者的承诺。

28. 根据《导游人员管理条例》的规定, 取得导游证的前提是参加全国导游人员资格考试合格并取得“_____”。

29. 越南有 60 多个民族, 其中占人口总数最多的民族是_____。

30. 导游人员计分办法实行年度_____分制。

31. 在旅行途中, 如果旅游者突然患病, 导游人员一般不宜将_____给旅游者服用。

32. 旅游团在购物店的停留时间以_____小时为佳。

33. 导游语言的美学特征中, 除了规范性、适应性、情感性外, 还应该具有_____。

34. 按照旅游动机来分类, 如果旅游者的主要目的是休息、放松, 那么这种旅游类型被称为_____。

35. 导游人员在讲解的时候要注意语音、语调、语速、停顿等, 即要把握好导游讲解的_____。

四、名词解释题: 本大题共 4 小题, 每小题 3 分, 共 12 分。

36. 爱岗敬业 (对导游而言)

37. 旅游团队接待业务

38. 信用卡

39. 导游方法

五、简答题: 本大题共 4 小题, 每小题 6 分, 共 24 分。

40. 简述地陪欢迎辞的主要内容。

41. 简述导游服务的性质。

42. 简述错接的主要预防措施。

43. 简述铁路客运交通的主要特点。

六、论述题: 本大题共 1 小题, 每小题 12 分, 共 12 分。

44. 结合实际, 论述导游人员的旅游购物促销技能。

七、案例分析题: 本大题共 1 小题, 每小题 12 分, 共 12 分。

45. 由莎莉女士任领队的美国休斯敦旅游团与全陪、地陪一起, 于某日 19 时到达饭店, 地陪为游客办理了住店登记手续并分发了房卡, 游客便陆续进入各自的房间, 稍后, 正当地陪准备离开饭店时, 一位游客匆匆赶到大堂, 请地陪为其在华的亲属办理随团活动手续。地陪听后立刻说: “今天时间晚了, 有什么事明天再说吧。” 请根据地方导游员的工作规范, 分析: 该团的地陪哪些方面做得不妥?