

2022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. 导游证的有效期为
A. 1年
B. 2年
C. 3年
D. 5年
2. 下列关于导游的职业道德说法错误的是
A. 尽职尽责, 忠于职守
B. 遇到冲突要保全个人利益, 眼前利益
C. 坚定的意志和沉着的处事作风是导游人员成功的重要因素
D. 耐心细致是衡量服务人员工作态度的一项重要标准
3. 散客旅游的人数一般不超过
A. 8人
B. 9人
C. 10人
D. 以上都不对
4. 关于导游讲解节奏的说法正确的是
A. 停顿可以产生“此时无声胜有声”的效果
B. 为西方旅游者服务时, 可先下结论, 再讲具体事实
C. 为东方旅游者服务时, 可先讲具体事实, 再由旅游者自己下结论
D. 文化层次较高的旅游者, 导游人员可多穿插些故事情节于导游讲解中

5. 在导游讲解中将典故、传说与景物介绍有机结合的方法是
A. 突出重点法
B. 触景生情法
C. 虚实结合法
D. 类比法
6. 现场急救病情判断检查的正确顺序是
A. 呼吸—心跳—脉搏—瞳孔—神志
B. 神志—心跳—脉搏—瞳孔—呼吸
C. 神志—呼吸—心跳—脉搏—瞳孔
D. 神志—呼吸—脉搏—心跳—瞳孔
7. 关于旅游者个性化要求说法错误的是
A. 导游人员应区别对待不同类型的问题, 有针对性的解决
B. 导游人员应努力满足旅游者的所有要求
C. 导游人员应认真倾听, 耐心解释
D. 若实在有困难时, 导游人员可向旅行社汇报, 请其协助
8. 关于旅游者购物方面的个性化要求说法正确的是
A. 要求单独外出购物的, 不能陪同前往
B. 若发现旅游者有走私文物的可疑行为, 须及时报告有关部门
C. 旅游者欲购贵重物品但无货时, 请求代购并托运, 导游人员可直接处理
D. 对于中药材的购买无特殊规定
9. 关于旅游者特殊要求的处理正确的是
A. 探视亲友时导游人员有充当翻译的义务
B. 不交纳费用的亲属可以先随团活动, 再处理
C. 导游人员不应干预旅游者会见在华外国人
D. 旅游者邀请导游人员参加在使领馆举行的宴会时, 可积极参与
10. 下列不属于业务突发事件的是
A. 遗失行李
B. 误机
C. 错接
D. 旅游者走失
11. 一次事故造成旅游者重伤, 或经济损失在1万元至10万元的属于
A. 轻微事故
B. 一般事故
C. 重大事故
D. 特大事故
12. 对于乘坐国内航班的旅游团, 地陪抵达机场的时间应提前
A. 1小时
B. 1.5小时
C. 2小时
D. 2.5小时
13. 下列说法错误的是
A. 发生交通事故后, 应立即拨打120
B. 治安事故发生后, 可拨打110
C. 发生火灾事故后, 应立即拨打119
D. 发生食物中毒后, 导游人员应立即将患者送医院救治

14. 机票座位等级有 F 标识的是
- A. 头等舱 B. 公务舱
C. 普通舱 D. 经济舱
15. 持成人或儿童票的旅客的国内航线经济舱客票免费行李额为
- A. 10 千克 B. 20 千克
C. 30 千克 D. 40 千克
16. 免签证人员不包括
- A. 持联程国际航班直接过境，在中国停留不超过 36 小时不出机场的外国人
B. 持有与我国政府签订了互免签证协议的国家护照的外国人
C. 乘船来华要求登陆但不出港口城市、不在岸上留宿的外国船员
D. 持有普通护照的日本公民来华经商，从入境起停留不超过 15 天
17. 越南社会主义共和国的首都是
- A. 下龙湾 B. 海防
C. 河内 D. 胡志明
18. 在旅游车中，导游讲解的时间占整个旅途的时间最佳为
- A. 60%-70% B. 70%-80%
C. 50%-60% D. 40%-50%
19. 下列关于导游的分类说法错误的是
- A. 按业务范围分为领队、全陪和地陪 B. 按职业性质分为专职和兼职导游
C. 按使用语言分为中文和英文导游 D. 按技术等级分初、中、高和特级导游
20. 导游人员最重要的工具是
- A. 品德 B. 职业道德
C. 服务意识 D. 语言

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. 导游人员的行为规范包括
- A. 严格保守国家机密
B. 在出现重大问题和事故时，导游人员可自行做出相应决定
C. 不得欺骗、胁迫旅游者消费
D. 不得以任何借口无声导游
E. 在必须饮酒时，不要超过自己酒量的 1/2

23. 导游员可从以下几个方面进行促销
- A. 提供个性化服务 B. 事先做好充分准备
C. 做好宣传沟通工作 D. 适时进行旅游产品促销
E. 带好旅游团是最有效的推销
24. 关于做好旅游购物的促销说法正确的是
- A. 精心组织游览活动，营造愉悦氛围
B. 引导购物，铺垫先行
C. 将进店作为当天游览的第一个项目
D. 旅游团在购物店停留时间以 1.5 小时为佳
E. 介绍旅游购物商品的鉴别知识
25. 有关个人突发事件的说法正确的有
- A. 为防止证件丢失，地陪统一保管旅游者证件
B. 地陪需使用旅游者证件时，用完可以代为保管
C. 从国际旅游者角度，越轨行为还可视为违反国际公认的国际准则或某种游戏规则
D. 若有旅游者站在敌对立场进行攻击诬蔑我国社会主义制度，导游人员要严正驳斥，必要时报有关部门
E. 合法的宗教活动是受法律保护的，旅游者可自主在旅游地散发宗教宣传品或主持宗教活动

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. 根据《旅行社条例》，旅游团队可分为入境旅游团队、出境旅游团队和_____。
27. 旅游咨询服务业务形式可分为电话咨询、信函咨询、人员咨询和_____。
28. _____旅游者的主要目的是休息、放松。
29. _____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。
30. 护照一般分为外交护照、_____和普通护照。
31. 海关通道分为红色通道和_____。
32. 中国旅游者出境必须向我国边防检查站交验有效护照和前往国家的_____。
33. 旅客携带人民币进出境，限额为_____元。
34. 赴越南旅游团每批人数不得超过_____人。
35. 导游服务技能范围较广，综合起来有：带团技能、_____和讲解技能。

四、名词解释题：本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分。

- 36. 散客旅游
- 37. 从众行为
- 38. 漏接
- 39. 外汇

五、简答题：本大题共 4 小题，每小题 6 分，共 24 分。

- 40. 简述我国特级导游人员的晋升标准。
- 41. 简述旅行社为散客设计的选择性旅游产品的类型。
- 42. 导游人员如何处理好与旅游者之间的关系。
- 43. 简述不宜让旅游者单独活动的情况。

六、论述题：本大题共 1 小题，每小题 12 分，共 12 分。

- 44. 试述入境旅游团队地方陪同导游人员的准备工作。

七、案例分析题：本大题共 1 小题，每小题 12 分，共 12 分。

- 45. 导游 A 君负责接待一个旅游团，接站后乘车去酒店一小时路途中，由于过于疲劳 A 君没做任何讲解。第二天赴景点游览途中，A 君私带 1 名亲友随团游览，并将旅游者私自带入了自己好友开的购物店劝说旅游者购物。当日下午，遭遇台风，旅游者提出要改变行程先到相对安全的博物馆参观，A 君以“门票已经预订，不能更改合同”为由拒绝，旅游者顶风冒雨登山。结果行至山顶风力过大，一位旅游者不甚跌下台阶，导致心脏病突发。
请列举导游 A 君的不当做法。