

2021 年全国导游资格考试：导游规范必背问题 65 道（附答案）

1、按业务范围区分，导游人员可分为哪几类？

1) 出境领队 2) 全程陪同导游人员 3) 地方陪同导游人员 4) 旅游景区讲解员

2、熟悉团队是导游人员带团的第一步，它主要包括哪几方面的内容？

1) 熟悉团员情况 2) 熟悉团队特点 3) 熟悉接待计划和行程特点

3、在旅游团抵达的前一天，导游人员应主要落实哪些接待事宜？

1) 与协作旅行社计调人员联系 2) 联系旅游车辆，确定接站时间
3) 核实团队住房及用餐预定情况 4) 掌握各种联系电话

4、导游人员接站服务程序主要分为哪几个步骤？

1) 至少提前半小时抵达接站地点 2) 手持接站牌迎候客人 3) 核实团队 4) 集合登车 5) 清点行李和人数

5、导游人员在团队用餐时应及时巡视团队就餐情况，巡视的主要内容有哪些？

1) 监督餐厅提供的餐食是否符合约定标准 2) 回答客人关于餐食方面的疑问 3) 了解客人对菜肴是否满意，以便以后有针对性地进行调整

6、如果游客在自由活动中买到假冒伪劣商品，导游人员应该如何处理？

1) 应积极主动协助游客退货并索赔，努力维护游客的合法权益 2) 事后，将经过向旅行社做扼要汇报 3) 后续行程中多向游客宣讲自由活动时购物的注意事项，多做提醒工作

7、欢送词的主要内容包括哪几点？

1) 回顾行程 2) 表达惜别之情 3) 感谢游客的配合，征求客人的意见和建议 4) 就行程中服务不到位的地方向客人致歉，请予包含和理解 5) 表达祝愿，期盼重逢

8、旅游车行驶途中，地陪应进行途中导游服务，主要包含哪些环节？

1) 讲解当日活动安排 2) 沿途风情、风光导游 3) 沿途与团队互动，活跃气氛 4) 到达景区前介绍景区概况，激发游兴

9、地陪导游人员在景区的服务主要包含哪些环节？

1) 强调集合时间、地点，提醒游览注意事项 2) 购票入园 3) 景区内开展导游讲解，并注意清点团队人数 4) 处理突发事件 5) 景区游览时，地陪导游人员应全程随团服务

10、旅游团完成游览项目并结束当地行程后，地陪应提供送站服务，主要包括哪些环节？

1) 介绍海关、边检或运输部门相关规定 2) 致欢送词 3) 提前到达机场，车站或码头 4) 办理交通票据，引领团队到安检区或检票口 5) 处理善后事宜

11、全陪导游人员在陪同团队过程中，应做好哪些工作？

1) 与地接社和地陪的衔接工作 2) 团队事务的参与工作 3) 服务质量监督工作 4) 途中问题协调工作 5) 全程安全管理工作

12、“合理而可能”原则是导游人员处理游客个别要求的出发点，

“合理”是指什么？

1) 游客的要求不违法，符合中国人的道德规范，符合导游人员的职业道德 2) 游客的要求不违反旅游协议合同，不改变既定行程 3) 虽然造成合同的部分更改或预定的改变，但游客愿意支付相关费用

13、游客提出想邀请其亲友随团旅游，导游人员应如何处理？

1) 看旅游车是否有空座 2) 征得全陪或领队以及其他游客的同意 3) 核实亲友身份 4) 请示旅行社批准 5) 收取相关费用

14、发生漏接事故时，导游人员应如何处理？

1) 首先应如实地向游客说明原委 2) 诚恳地赔礼道歉，努力获得游客的谅解 3) 积极主动开展工作，争取用热情周到的服务重新赢得游客的信任

15、旅游活动计划和日程的变更主要表现为哪三种结果？

1) 延长在当地的旅游日程 2) 缩短在当地的旅游日程 3) 被迫改变部分行程计划

16、地陪在首站赴饭店途中的导游服务主要包含哪些环节？

1) 致欢迎词 2) 说明行程相关事项 3) 介绍本地概况和沿途风光 4) 介绍饭店概况

17、出境旅游导游服务中，海外紧急情况的预防和处理主要注意哪些细节？

1) 导游人员应牢固树立安全意识 2) 引导游客尊重当地居民和民俗 3) 时刻提醒游客防范旅游风险 4) 果断处理各种突发情况，将游客的人身安全放在第一位

18、酒店火灾事故中，如果团队被大火和浓烟包围，导游人员引导游客自救的方法有哪些？

1) 稳定游客情绪，提醒游客不要乘坐电梯逃生 2) 用毛巾捂住口鼻，身子尽量贴近地面，沿墙根匍匐爬行 3) 如大火封闭房门，可用湿布塞住门缝，不断往门上浇水降温，等待救援 4) 在窗口摇动色彩鲜艳的示意物，呼唤救援人员

19、导游人员可以从哪几方面了解游客的心理？

1) 从国籍、职业、年龄、性别和社会地位了解游客心理 2) 从旅游动机了解游客心理 3) 从旅游活动不同阶段游客的表现了解游客心理

20、团队中领队、全陪、地陪和司机该如何友好合作，才能更好地完成接待任务？

1) 尊重并支持彼此的工作 2) 生活上互相照顾 3) 出现问题时，以合同为依据，据理分析，避免正面冲突

21、在旅游过程中，游客利益受损，会向导游人员现场投诉，导游人员应如何处理？

1) 认真倾听，做好记录 2) 诚恳道歉，及时弥补 3) 勇于检讨，把握尺度 4) 不计前嫌，更好地服务

22、特殊旅游团队主要包括哪些类型？

1) 政务型团队 2) 宗教型团队 3) 青少年团队 4) 银发团队 5) 特殊人群团队 6) 商务考察团队

23、作为政务型团队的导游人员，应在哪些方面多加留意？

1) 重视政务礼仪，认可团员的社会身份 2) 注意自己的身份 3) 突出团队的主要领导 4) 除非合同明确规定，不得安排定点购物

24、导游人员在青少年旅游团队接待中应把握哪些服务要点？

1) 行程、餐食、住宿安排要适合孩子的特点 2) 每天的行程不宜过于紧密 3) 要了解青少年关心的知识领域，把握青少年心理特点，讲解生动灵活 4) 要注重安全防范

25、导游人员可以从哪几方面做好银发旅游团队的服务工作？

1) 服务中的耐心和细心，注重安全防范 2) 加强讲解、住宿、餐饮等服务的针对性，多提醒注意事项 3) 行程节奏舒缓 4) 不折不扣落实相关优惠政策

26、散客旅游团队有哪些特点？

1) 服务承诺的差异 2) 参团价格的差异 3) 成员社会地位的差异 4) 成员期望值的差异

27、面对纷繁复杂的散客旅游团队，导游人员应坚持哪些服务原则？

1) 精心化解矛盾的原则 2) 服务主导的原则 3) 服务多样性原则 4) 以建设团队文化为先导的原则

28、导游人员应当重视自身美学修养的培养，培养的途径有哪些？

1) 积累美学知识，培养审美意识 2) 提高文化素质，培养审美能力 3) 注重总结提炼，提高审美水平

29、在带团过程中，游客可能提出一些不可能满足的要求，导游人员常用的拒绝艺术有哪些？

1) 微笑不语法 2) 先是后非法 3) 顺水推舟法 4) 避实就虚法

30、导游人员常用资料的搜集方式有哪些？

1) 查阅文献资料 2) 优秀导游的言传身教 3) 培训与强化训练 4) 处处留心皆学问 5) 加强实践与总结

31、导游人员确定景区的讲解主题，应该综合考虑哪三个因素？

1) 景区自身的特色 2) 讲解对象的特征 3) 自己知识结构的储备

32、导游讲解是一门说话的艺术，实施中必须遵循哪些原则？

1) 讲解内容的正确、规范 2) 语言表达的清楚 3) 讲解效果的生动 4) 讲解方式的灵活

33、导游语言的规范性是导游人员在讲解时必须遵守的基本原则，它主要指什么？

1) 要对讲解的内容进行仔细校对 2) 要选择恰如其分的词汇进行描述 3) 要对讲解中逻辑线索准确把握

34、导游讲解要做到形象、生动，为游客所接受，应注意哪几点？

1) 表情生动，善于模仿 2) 善于叙事，语言生动，为游客所喜闻乐见 3) 与生活实际相结合，深入浅出 4) 善于使用生动幽默的段子

35、导游人员讲解中的手势主要有哪三种？

1) 情感手势 2) 指示手势 3) 象形手势

36. 导游交际语言是导游人员与游客交往时的一种语言形式，它主要包括哪些形式？

1) 称谓语言 2) 道歉语言 3) 答问语言 4) 劝说语言 5) 拒绝语言等

37. 在导游工作中，道歉也是一门艺术，它主要包括哪几种？

1) 微笑式道歉 2) 迂回式道歉 3) 自责式道歉等

38. 导游人员向游客道歉的“三原则”是什么？

1) 道歉必须及时、真诚 2) 道歉要把握好分寸和尺度 3) 道歉应有一定沟通效果

39. 导游在回答游客提出的问题时，可有效运用哪几种方法？

1) 是非分明式 2) 以问为答式 3) 曲迂回避式 4) 诱导否定式

40. 在导游过程中，导游人员常需要对游客进行劝说，有哪几种方式可以运用？

1) 诱导式劝说 2) 迂回式劝说 3) 暗示式劝说等

41. 导游人员在讲解中，要善于运用语言的停顿，主要的方式有哪些？

1) 语义停顿 2) 暗示省略停顿 3) 等待游客反应的停顿 4) 强调语气停顿

42. 问答法是导游讲解中较常用的方法，主要应用于哪些环境？

1) 导游人员需要提醒游客注意时 2) 当游客精神萎靡或注意力分散时 3) 导游讲解前后景点之间的衔接时 4) 单一陈述法讲解时间过长需要调整时

43. 我们通常将导游服务的方式划分为哪两大类？

1) 第一种是图文声像导游 2) 第二种是实地口语导游 3) 实际操作中，图文声像导游为辅，实地口语导游为主，前者为后者服务

44. 导游服务是针对旅游者提供的专项服务，具有哪些特征？

1) 服务性特征 2) 经济性特征 3) 文化性特征 4) 涉外性特征

45. 导游服务的实施具有哪些特点？

1) 工作独立性强 2) 需要很强的责任心 3) 工作强度大，非常辛苦 4) 脑力劳动与体力劳动高度结合

46. 导游服务原则是导游人员从事导游工作的出发点，包含哪些原则？

1) 宾客至上、优质服务的原则 2) 维护游客合法权益的原则 3) 规范服务与个性化服务相结合的原则 4) 平等服务的原则

47. 导游人员的基本工作职责有哪些？

1) 安排、组织和陪同旅游者完成既定的旅游计划 2) 提供翻译、讲解、向导和旅途生活服务 3) 协调关系，处理问题 4) 保护游客的人身和财产安全 5) 回答问询，反馈信息

48. 地陪人员的职责有哪些？

- 1) 安排旅游活动日程
- 2) 做好接待工作
- 3) 提供导游、讲解服务
- 4) 维护安全
- 5) 处理问题

49. 作为一名优秀的导游人员应当具有哪些高尚品德？

- 1) 热爱祖国
- 2) 爱岗敬业
- 3) 遵纪守法
- 4) 情操高尚

50. 导游人员应该具备渊博的知识，这些知识主要包括哪些方面？

- 1) 政治、经济和社会知识
- 2) 文化知识
- 3) 心理学和美学知识
- 4) 旅游常识

51. 导游人员应当具有较强的工作能力，主要包括哪些方面？

- 1) 组织协调能力
- 2) 独立应变能力
- 3) 语言驾驭能力
- 4) 有效沟通能力

52. 导游员的讲解如何能做到吸引游客？

- 1) 有效地传达信息
- 2) 内容与形式统一
- 3) 抓住游客的兴趣点
- 4) 精彩的语言和灵活的讲解方式

53. 欢迎词的形式主要有哪些？

- 1) 规范式
- 2) 聊天式
- 3) 调侃式
- 4) 抒情式
- 5) 安慰式

54. 途中导游的特点有哪些？

- 1) 导游讲解容量大
- 2) 导游讲解内容杂
- 3) 导游讲解方法活

55. 途中导游有哪些常用的方法？

- 1) 专题讲解与一般讲解相结合
- 2) 按序讲解与即兴讲解相结合
- 3) 主动讲解与回答提问相结合

56. 导游人员进行自然景观讲解时，应该如何向游客传达美的信息？

1) 准确抓住形式美 2) 有效突出文化美 3) 着力深化象征美

57. 导游人员在讲解水景时，除了从直观的形态进行赏析外，还需讲解水景的哪些文化特质？

1) 水蕴含的力量 2) 水包含的温柔 3) 水体现的纯洁 4) 水孕育的无私

58. 在讲解中，导游人员要注意突出花木草树的哪些特色，以给游客美的享受？ 1) 突出形态 2) 突出色彩 3) 突出香味 4) 突出用途 5) 突出寓意

59. 导游人员要把古建筑景观讲解好，除了掌握必要的古建筑知识外，还要突出哪些重点？

1) 突出古建筑的功能性 2) 突出古建筑的风格特色 3) 突出古建筑的结构原理 4) 突出古建筑的精工技巧

60. 导游人员进行佛教建筑讲解时，要从哪几个方面入手？

1) 讲清佛教建筑的基本格局 2) 讲清佛教建筑的艺术与工巧特征 3) 讲清佛教建筑的思想内涵

61. 导游人员在讲解石窟时，应抓住哪几个要点？

1) 表现手法 2) 雕刻手法 3) 结构布局 4) 重点龛窟

62. 导游人员在团队餐饮服务中应尽到哪些职责？

1) 协调职责 2) 监督职责 3) 保障职责 4) 讲解职责

63. 导游人员带领探险旅游团时有哪些注意事项？

- 1) 要有强壮的身体和必需的专业知识
- 2) 要做好充分的物资准备
- 3) 生活照料要周到
- 4) 极强的安全意识和果断处理突发问题的能力

64. 领队服务中的出入境服务主要包含哪些环节？

- 1) 发放旅行证件和机票
- 2) 协助游客整理行李
- 3) 协助游客进行申报
- 4) 带领游客依次接受边防检查和安全检查

65. 景区导游服务流程主要包括哪些环节？

- 1) 接团、致欢迎词
- 2) 提醒注意事项
- 3) 开展景区内讲解及相关服务，处理突发事件
- 4) 致欢送词及征求意见