**导游服务礼仪**

**一、单项选择题**

1、导游在服务中尊重游客的意愿和选择，体现了礼仪中的哪一原则？( C )

 A）美化

 B）谦逊

 C）尊重

 D）和谐

2、在旅游活动中，导游应如何处理不同文化背景游客的需求？( C )

 A）强制游客接受本地文化

 B）忽略文化差异，提供统一服务

 C）尊重差异，提供个性化服务

 D）只关注本国游客的需求

3、导游在接待游客时，以下哪种行为不符合礼仪规范？( B )

 A）提前了解游客的文化背景

 B）在公共场合大声交谈

 C）保持微笑，热情服务

 D）主动帮助游客解决困难

4、导游在介绍历史文化遗产时，应如何体现礼仪中的“尊重”原则？( D )

 A）只强调旅游景点的商业价值

 B）随意讲解，不注重历史准确性

 C）鼓励游客触摸文物以增加体验感

 D）保护文化遗产，引导游客遵守参观规则

5、导游在服务中遇到游客投诉时，应采取哪种态度？( C ）

 A）忽略投诉，继续行程

 B）与游客争辩，强调自己的正确性

 C）耐心倾听，积极解决问题

 D）将责任推给其他工作人员

6、导游在接待外国游客时，以下哪种行为不符合礼仪要求？（ C ）

 A）使用简单的英语进行交流

 B）尊重游客的宗教信仰和习俗

 C）在未征得同意的情况下拍照

 D）提供当地的文化介绍

7、导游在服务中应如何体现“美化”原则？（ C ）

 A）穿着随意，不注重仪表

 B）使用粗俗的语言与游客交流

 C）保持良好的仪容仪表和礼貌用语

 D）避免与游客进行任何交流

8、导游在服务中遇到游客突发疾病时，应如何处理？（ B ）

 A）置之不理，继续行程

 B）立即联系医疗救助并协助处理

 C）让其他游客自行处理

 D）延误行程，等待游客康复

9、导游在服务中应如何体现“谦逊”原则？（ C ）

 A）夸耀自己的成就和经验

 B）轻视游客的意见和建议

 C）虚心接受游客的批评和建议

 D）只关注自己的讲解，忽略游客反应

10、导游在服务中遇到游客提出不合理要求时，应如何处理？（ B ）

 A）直接拒绝，不作解释

 B）耐心解释，争取游客理解

 C）无条件满足游客要求

 D）与游客发生争执

11、导游在服务中应如何体现“和谐”原则？（ C ）

 A）只关注游客的需求，忽略当地居民的感受

 B）在景区内大声喧哗，影响他人

 C）引导游客遵守景区规定，减少冲突

 D）鼓励游客随意丢弃垃圾

12、导游在服务中遇到游客之间的矛盾时，应如何处理？（ B ）

 A）置之不理，让游客自行解决

 B）积极调解，促进游客之间的和谐

 C）偏袒一方，加剧矛盾

 D）要求游客立即离开团队

13、导游在服务中应如何体现对环境的尊重？（ C ）

 A）忽视游客在景区内随意丢弃垃圾

 B）忽略景区的环保规定

 C）引导游客遵守环保规定，保护自然环境

 D）只关注游客的体验，忽略环境影响

14、导游在服务中遇到游客对当地文化不理解时，应如何处理？（ B ）

 A）忽略游客的不理解，继续行程

 B）耐心解释，促进游客对当地文化的理解

 C）强制游客接受当地文化

 D）避免与游客讨论文化问题

15、导游在服务中应如何体现对历史的尊重？（ C ）

 A）随意讲解历史，不注重准确性

 B）忽略历史文化遗产的保护

 C）认真讲解历史背景，引导游客保护文化遗产

 D）只关注旅游景点的商业价值

16、导游在突发事件中体现的职业素养本质是（ B ）。

 A）危机公关能力

 B）人文关怀精神

 C）应急决策效率

 D）信息传递速度

17、导游在服务中应如何体现对游客隐私的尊重？（ C ）

 A）随意打听游客的私事

 B）在未征得同意的情况下分享游客信息

 C）尊重游客的隐私，不随意干涉

 D）忽略游客的隐私需求

18、导游在服务中遇到游客对当地法律不熟悉时，应如何处理？（ B ）

 A）忽略游客的不熟悉，继续行程

 B）耐心解释当地法律，引导游客遵守

 C）强制游客遵守法律，不作解释

 D）避免与游客讨论法律问题

19、导游在服务中应如何体现对游客的个性化服务？（ B ）

 A）提供统一的服务，忽略游客差异

 B）根据游客需求提供定制化服务

 C）只关注部分游客的需求

 D）忽略游客的特殊需求

20、导游在服务中遇到游客对景区规则不遵守时，应如何处理？（ B ）

 A）置之不理，继续行程

 B）耐心引导游客遵守规则

 C）强制游客遵守规则，不作解释

 D）与游客发生冲突

21、导游在服务中应如何体现对游客的尊重？（ C ）

 A）忽略游客的感受和需求

 B）轻视游客的意见和建议

 C）认真倾听游客意见，尊重游客选择

 D）只关注自己的讲解，忽略游客反应

22、导游在服务中遇到游客对当地习俗不熟悉时，应如何处理？（ B ）

 A）忽略游客的不熟悉，继续行程

 B）耐心解释当地习俗，促进游客理解

 C）强制游客接受习俗，不作解释

 D）避免与游客讨论习俗问题

23、导游在服务中应如何体现对游客的关怀？（ B ）

 A）忽略游客的感受和需求

 B）提供热情周到的服务，关注游客体验

 C）只关注部分游客的需求

 D）忽略游客的特殊需求

24、导游在服务中遇到游客对行程安排有疑问时，应如何处理？（ B ）

 A）强制游客接受安排，不作解释

 B）耐心解释，争取游客理解

 C）忽略游客意见，继续行程

 D）与游客发生争执

25、导游人员职业道德的核心要求是（ B ）。

 A）提高经济效益

 B）全心全意为旅游者服务

 C）完成行程安排

 D）提升个人形象

26、导游人员在服务中应树立的正确人生观是（ B ）。

 A）追求个人利益最大化

 B）为人民服务，奉献社会

 C）以游客评价为导向

 D）以经济效益为唯一目标

27、导游人员在职业道德中应具备的首要品质是（ B ）。

 A）业务熟练

 B）爱国敬业

 C）诚实守信

 D）文明礼貌

28、导游人员在工作中应如何体现“游客至上”的原则？（ B ）

 A）优先满足游客的所有要求

 B）以游客的需求为出发点，提供个性化服务

 C）只关注团队中的重要游客

 D）忽视游客的个别需求

29、导游人员在工作中应如何体现“诚信第一”的原则？（ B ）

 A）优先考虑旅行社的利益

 B）诚实守信，维护游客权益

 C）只在必要时保持诚实

 D）以游客满意度为唯一标准

30、导游人员在服务中应如何体现对国家的态度？（ B ）

 A）以经济效益为主，兼顾国家利益

 B）坚持国家利益高于一切

 C）只关注游客的反馈

 D）以个人利益为先

31、导游人员在工作中应如何体现“文明礼貌”的要求？（ B ）

 A）仅在必要时保持礼貌

 B）在服务中始终保持礼貌用语和微笑服务

 C）仅对重要游客保持礼貌

 D）以游客的礼貌程度为回应标准

32、礼仪的"自律原则"要求导游（ B ）。

 A）严格约束游客行为

 B）以身作则规范自身

 C）灵活执行礼仪规范

 D）优先满足游客需求

33、导游人员在工作中应如何体现“敬业精神”？（ B ）

 A）仅完成基本的讲解任务

 B）认真负责，不断提升业务能力

 C）以游客评价为唯一标准

 D）以经济效益为导向

34、导游人员在工作中应如何体现“爱国敬业”的精神？（ B ）

 A）仅在工作中体现爱国精神

 B）通过讲解展示祖国的大好河山和历史文化

 C）仅关注游客的反馈

 D）以经济效益为唯一目标

35、导游人员在服务中应如何处理游客的特殊需求？（ B ）

 A）忽略需求，继续行程

 B）尽力满足游客的正当需求

 C）只关注部分游客的需求

 D）强制游客接受统一安排

36、导游人员在服务中应如何处理游客的文化差异？（ B ）

 A）忽略差异，提供统一服务

 B）尊重差异，提供个性化服务

 C）强制游客接受本地文化

 D）避免与游客讨论文化问题

37、导游职业的核心职责是（ B ）。

 A）销售旅游产品

 B）传播文化

 C）安排行程

 D）维护游客安全

38、导游在涉外接待中代表的国家形象属于（ C ）。

 A）个人素养

 B）企业形象

 C）文化软实力

 D）职业能力

39、导游职业素养的首要要求是（ C ）。

 A）沟通能力

 B）专业知识

 C）服务意识

 D）抗压能力

40、导游服务礼仪的"黄金法则"是指（ A ）。

 A）以对方期望的方式对待他人

 B）以自己习惯的方式待人

 C）遵守所有礼仪规范

 D）保持礼貌微笑

41、导游在跨文化交流中应遵循的原则是（ B ）。

 A）文化优越论

 B）文化相对主义

 C）强制同化

 D）完全适应

42、礼仪的"平等原则"在导游服务中体现为（ A ）。

 A）对所有游客一视同仁

 B）忽略文化差异

 C）强调游客服从导游

 D）按消费金额区分服务

43、《导游服务规范》中强调导游职业道德的核心是（ C ）。

 A）诚实守信

 B）遵纪守法

 C）游客至上

 D）团队协作

44、导游职业素养中的"跨文化敏感度"主要指（ B ）。

 A）掌握多门外语

 B）理解不同文化逻辑

 C）记住各国禁忌

 D）适应能力

45、导游在带团中优先处理哪个矛盾，才符合行业对导游职业素养的本质要求？（ D ）

 A）游客与商家纠纷

 B）游客内部矛盾

 C）行程与时间冲突

 D）文化误解

46、礼仪的“3A原则”（Accept/Appreciate/Admire）在导游服务中对应（ A ）。

 A）接受差异→表达赞赏→传递敬意

 B）安排行程→协调矛盾→提供服务

 C）吸引注意→建立信任→促成消费

 D）了解需求→解决问题→获取好评

47、导游处理宗教场所礼仪冲突时，应优先（ A ）。

 A）尊重当地习俗

 B）维护游客自由

 C）调和双方立场

 D）报告管理部门

48、导游在带团过程中，应如何对待游客的环保意识？（ B ）

 A）忽略不计

 B）引导并提倡环保行为

 C）推卸责任

 D）不予理会

49、导游在接待游客时，首先应具备的基本素质是（ D ）。

 A）丰富的知识

 B）良好的沟通能力

 C）热情的服务态度

 D）以上都是

50、导游在面对游客的小费时，应如何体现职业道德？（ B ）

 A）强制要求游客支付小费

 B）尊重游客意愿，不主动索要小费

 C）根据小费金额提供不同服务

 D）拒绝接受任何小费

51、导游在带团过程中，应特别注意（ A ）。

 A）游客的安全

 B）自己的休息

 C）购物安排

 D）拍照时间

52、导游在讲解时，应如何对待不同的文化背景的游客？（ B ）

 A）忽略文化差异

 B）尊重并适应不同文化

 C）强调自己的文化

 D）避免提及文化

53 导游在带团过程中，应如何对待游客的个人隐私？（ B ）

 A）随意谈论

 B）尊重并保护

 C）忽略不计

 D）公开讨论

55、导游在带团过程中，应如何对待游客的团队合作精神？（ B ）

 A）忽略不计

 B）引导并促进团队合作

 C）推卸责任

 D）不予理会

56、导游在讲解时，应如何体现对游客的尊重？（ B ）

 A）只关注重要游客，忽略其他人

 B）与每位游客保持眼神交流，平等对待

 C）背对游客，专注于讲解内容

 D）只与熟悉的游客互动

57、导游在面对游客的提问时，应如何体现耐心？（ B ）

 A）快速回答，节省时间

 B）耐心倾听，详细解答，直到游客理解

 C）忽略问题，继续讲解

 D）让其他游客代为回答

58、导游在带团过程中，应如何体现对游客的关怀？（ B ）

 A）只关注行程安排，忽略游客感受

 B）主动询问游客的需求和感受

 C）让游客自行解决问题

 D）忽略游客的个性化需求

59、导游在带团过程中，应如何体现诚信原则？（ B ）

 A）夸大景点特色以吸引游客

 B）如实介绍景点，不隐瞒或虚构信息

 C）隐瞒景点缺陷，避免游客失望

 D）随意更改行程，不告知游客

60、导游在面对游客的购物需求时，应如何体现职业道德？（ B ）

 A）强制游客购物以获取回扣

 B）尊重游客意愿，不强制或诱导购物

 C）只推荐高价商品，忽略游客需求

 D）隐瞒商品真实信息，促成交易

61、导游夏季工作装首选色系应为（ C ）。

 A）深色系

 B）荧光色系

 C）浅色系

 D）迷彩色系

62、导游人员在工作中，头发应保持（ A ）。

 A）整洁、无异味，发型大方得体，不染绚丽色彩的头发

 B）可染夸张颜色，彰显个性
 C）男性可留长发，女性应披发

 D）无需特别打理，自然即可

63、导游夏季工装最适宜的服装材质是（ A ）

 A）纯棉

 B）涤纶

 C）丝绸

 D）羊毛

64、接待外宾时，导游证应佩戴在（ A ）。

 A）左胸上方

 B）右胸上方

 C）腰间

 D）背包肩带

65、导游佩戴首饰的原则是（ A ）。

 A）不超过3件，款式简约

 B）可佩戴民族特色饰品

 C）禁止佩戴任何首饰

 D）根据服装风格随意搭配

导游在工作期间，手部的礼仪要求不包括（ A ）。
 A）留长指甲，展现个性
 B）保持手部清洁
 C）不涂有色指甲油
 D）指甲缝中不能留有污垢

67、旅游从业人员在着装时，应遵循的原则是（ A ）。

 A）TPOR原则，即考虑时间、地点、场合和角色

 B）只注重美观，不考虑其他因素

 C）追求时尚，越潮流越好

 D）穿着随意，舒适即可

68、导游人员在着装上，女性不宜（ A ）。
 A）穿过短或过长的裙子
 B）穿职业套装
 C）化淡妆
 D）佩戴简单的饰品

69、导游人员在工作中，女士面部妆容应以（ C ）为宜。

 A）浓妆

 B）素颜

 C）浅妆、淡妆

 D）烟熏妆

70、导游人员在带团时哪种行为最不符合职业形象（ B ）。

 A）保持微笑，态度友善

 B）在公共场合大声喧哗

 C）主动为游客拍照留念

 D）形象亲切自然

71、男性导游人员在夏季着装时，不宜穿着（ B ）。

 A）短袖衬衫搭配长裤

 B）圆领汗衫、短裤

 C）休闲西装

 D）运动装

72、导游在带团时，佩戴饰品应（ A ）。

 A）适量，选择同一色系，与整体服饰搭配协调

 B）越多越好，展示个人品位

 C）只佩戴贵重饰品，显示身份

 D）佩戴夸张饰品，吸引游客注意

73、导游人员在工作中，手部的清洁要求不包括（ C ）。

 A）保持指甲清洁，不涂有色指甲油

 B）指甲长度适中，不超过手指指尖

 C）可以留长指甲，展现个性

 D）勤洗手，去除异味

导游在冬季带团时，着装应（ B ）。
 A）为追求美观，穿单薄衣物
 B）选择保暖且轻便、得体的服装
 C）穿厚重的羽绒服，不考虑行动便利性
 D）穿奇装异服，凸显个性

75、女导游在选择发型时，以下哪种做法符合职业规范？（ C ）

 A）染绚丽的彩色头发

 B）披头散发

 C）将头发盘起或扎成马尾，保持整洁利落

 D）留怪异的发型，如莫西干头

76、导游禁止穿高跟鞋的主要原因是（ B ）。

 A）不符合审美

 B）不便长时间行走

 C）显得不够正式

 D）易产生噪音

77、导游在带团过程中，若需要补妆，应选择在（ C ）进行。

 A）当着游客的面直接补妆

 B）人多的公共场合，如餐厅

 C）无人的角落或化妆间

 D）旅游车上，不影响游客出行

78、导游着装时，关于鞋袜的搭配，正确的是（ C ）。

 A）穿深色西服搭配白色袜子

 B）穿凉鞋时不穿袜子

 C）选择与服装颜色协调、长度适宜的袜子，皮鞋保持光亮整洁

 D）穿运动鞋搭配正装

79、导游在带团时，以下哪些行为最不符合职业形象（ A ）。

 A）在公共场合整理衣物或补妆

 B）保持站姿端正，举止得体

 C）与游客交谈时保持微笑

 D）主动为游客提供纸巾或水

80、导游在夏季带团时，以下哪种着装最不合适？（ B ）

 A）短袖POLO衫配长裤

 B）无袖背心搭配短裤

 C）透气面料衬衫配过膝裙

 D）轻便的防晒外套

81、男导游在穿着西装时，以下哪种做法是错误的？（ B ）

 A）拆除西装袖子上的商标

 B）里面穿多件毛衣，保暖为主

 C）单排两粒扣西装只系上面一粒扣子

 D）搭配深色皮鞋和袜子

82、导游在工作时，佩戴眼镜应选择（ B ）。

 A）夸张的墨镜

 B）普通的近视镜或远视镜，款式简洁

 C）有色眼镜，增加时尚感

 D）装饰性强的眼镜，吸引游客

83、导游随身携带的背包或挎包应优先考虑（ B ）。

 A）名牌奢侈品包，彰显身份

 B）容量适中、简洁实用的款式

 C）卡通图案的双肩包

 D）透明塑料材质的手提包

84、女导游在正式带团场合，发型若选择盘发，应（ C ）。
 A）随意盘起，不用固定

 B）搭配夸张的头饰

 C）盘得整齐、利落，用发箍固定

 D）披散几缕头发，营造慵懒感

85、导游在炎热的夏季带团，妆容方面应（ C ）。
 A）化浓妆，保持精致

 B）不化妆，避免脱妆

 C）化轻薄、防水的淡妆

 D）化夸张的舞台妆

86男导游穿着衬衫时，领口和袖口的要求是（ B ）。
 A）领口敞开，袖口随意挽起

 B）领口整洁，袖口干净且扣好纽扣

 C）领口扣紧，袖口可松开

 D）领口和袖口都无所谓

87、导游发型规范要求（ D ）。

 A）染成亮色系

 B）长发披肩

 C）夸张烫卷造型

 D）整洁无碎发

88、导游在雨天带团时，最合适的装备是（ A ）。
 A）透明雨伞或防水外套

 B）卡通图案的儿童雨衣

 C）不携带雨具，快速避雨

 D）手持雨伞但遮挡视线

89、导游在带团期间，保持口腔清洁无异味非常重要，以下做法错误的是（ B ）。
 A）饭后及时刷牙

 B）吃口香糖代替刷牙

 C）避免食用有异味的食物

 D）使用漱口水

90、导游人员在带团时，女士选择鞋子应优先考虑（ B ）。

 A）细高跟鞋，展现优雅气质

 B）平底休闲鞋，方便行走

 C）露脚趾的凉鞋，清凉舒适

 D）带有复杂装饰的靴子，凸显个性

91、男导游在穿着西装时，袜子的颜色最好选择（ C ）。

 A）白色

 B）浅色

 C）深色

 D）彩色

92、导游在佩戴眼镜时，镜片应保持（ B ）。

 A）彩色镜片防晒护眼

 B）干净无指纹或污渍

 C）镜框夸张彰显个性

 D）不佩戴眼镜更专业

93、女导游在佩戴首饰时，应遵循的原则是（ C ）。

 A）越多越好，彰显富贵

 B）款式夸张，突出个性

 C）适量佩戴，简约大方

 D）只佩戴昂贵首饰，显示品位

94、导游在带团过程中，如需佩戴帽子，应选择（ B ）。

 A）时尚个性的帽子

 B）与工作场景和着装相匹配的帽子

 C）夸张造型的帽子，吸引游客

 D）随意的棒球帽

95、导游职业照拍摄要求错误的是（ C ）。

 A）穿旅行社统一制服

 B）使用蓝底证件照

 C）佩戴夸张耳环

 D）保持自然微笑

96、导游人员的指甲应保持（ B ）。

 A）长指甲，涂抹鲜艳指甲油

 B）短指甲，不涂有色指甲油

 C）长指甲，不涂指甲油

 D）指甲形状随意，无要求

97、导游在登山徒步团中，最不合适的鞋子是（ C ）。

 A）防滑登山鞋

 B）透气运动鞋

 C）高跟皮鞋

 D）轻便徒步鞋

98、导游人员在带团期间，保持手部清洁的频率应为（ B ）。

 A）每天一次

 B）根据需要随时清洁

 C）每周一次

 D）无所谓，不用特别注意

99、男导游在正式场合穿着衬衫时，衬衫下摆应（ B ）。
 A）随意放在外面

 B）塞进裤子里

 C）只塞进前面部分

 D）塞进裤子但不整理平整

100、女导游在选择丝巾搭配服装时，应（ B ）。

 A）选择颜色鲜艳、图案夸张的丝巾

 B）与服装颜色和风格协调搭配

 C）选择超大尺寸的丝巾，增加时尚感

 D）随意搭配，不考虑整体效果

101、导游在冬季带团时，帽子的选择应（ A ）。

 A）注重保暖，同时兼顾与整体着装的协调性

 B）选择时尚但不保暖的帽子

 C）选择厚重且夸张的帽子，凸显个性

 D）无所谓，随便戴一顶帽子就行

102、导游人员在带团过程中，若要佩戴眼镜，镜片颜色最好为（ C ）。
 A）深色墨镜

 B）彩色镜片

 C）无色透明

 D）反光镜片

103、女导游在正式带团场合，穿着裙子时应搭配（ A ）。

 A）肉色丝袜

 B）彩色丝袜

 C）渔网丝袜

 D）不穿丝袜

104、导游在带团游览宗教场所时，着装应（ C ）。

 A）色彩鲜艳，吸引眼球

 B）暴露性感，展现身材

 C）庄重得体，避免过于随意或暴露

 D）追求个性，穿着奇装异服

105、导游人员在夏季带团时，为避免汗味影响形象，应（ B ）。

 A）大量使用浓烈香水

 B）勤换衣物，保持身体清洁

 C）不采取任何措施

 D）只在早晨洗漱，不注重全天清洁

106、接待日本商务考察团时，导游应特别注意的领带禁忌是（ B ）。

 A）纯黑色领带配条纹衬衫

 B）红色波点领带

 C）印有浮世绘图案领带

 D）深蓝色斜纹领带

107、女导游在选择发型配饰时，应（ C ）。

 A）选择夸张闪亮的配饰，突出个性

 B）不佩戴任何配饰，保持简洁

 C）选择简约大方、与整体形象相符的配饰

 D）佩戴过多配饰，增加华丽感

108、导游在带团过程中，为保持良好的口腔卫生，用餐后应（ B ）。

 A）立即嚼口香糖

 B）用清水漱口

 C）不做任何处理

 D）吃水果代替清洁口腔

109、导游职业装束的"TPOR原则"核心是（ A ）。

 A）时间－场合－地点－角色

 B）品牌－价格－款式－角色

 C）温度－季节－材质－角色

 D）色彩－图案－配饰－角色

110、冬季带团时推荐的外套颜色是（ B ）。

 A）荧光黄冲锋衣

 B）深蓝色羊毛大衣

 C）迷彩图案羽绒服

 D）红色亮面夹克

111、男导游穿着衬衫搭配领带时，领带的长度应（ B ）。

 A）领带尖超过皮带扣

 B）领带尖刚好触及皮带扣

 C）领带尖离皮带扣还有一段距离

 D）随意长度，没有要求

112、导游使用香水的正确方式是（ A ）。

 A）喷洒在手腕脉搏处

 B）直接喷洒在工装上

 C）选择浓烈东方香调

 D）每日补香超过3次

113、参观天主教堂时女性导游应避免（ C ）。

 A）穿及膝裙装

 B）佩戴十字架项链

 C）穿无袖上衣

 D）化淡妆

114、女导游在带团期间，妆容的色彩搭配应（ B ）。
 A）色彩浓烈，突出妆容效果

 B）以淡雅自然为主，与整体形象协调
 C）追求夸张个性的色彩搭配

 D）不考虑肤色，随意搭配

115、导游在接待商务考察团时推荐着装（ B ）。

 A）运动套装

 B）定制西装

 C）夸张服饰

 D）休闲卫衣

116、以下最不符合导游包选择的标准是（ A ）。

 A）品牌logo显眼

 B）防水耐磨材质

 C）多隔层设计

 D）颜色符合个人气质

117、穆斯林斋月期间导游应避免（ A ）。

 A）穿短裤带团

 B）使用薄荷味香水

 C）佩戴银质项链

 D）化淡妆

118、导游在带团游览博物馆时，着装风格应倾向于（ B ）。
 A）休闲运动风，方便行走参观
 B）正式商务风，体现专业素养
 C）复古华丽风，契合博物馆氛围
 D）潮流嘻哈风，展现时尚个性

119、导游职业形象的核心价值体现在（ B ）。

 A）个人审美表达

 B）城市形象传播

 C）旅行社成本控制

 D）社交媒体曝光

120、导游在炎热天气出汗时，正确的处理方式是（ C ）。

 A）当众用衣袖擦汗

 B）随意使用东西来擦汗

 C）使用随身携带的手帕或纸巾

 D）频繁抱怨天气影响情绪

121、导游人员在站立时，男女站姿的共同要求是（ A ）。

 A）抬头、挺胸、收腹、立腰

 B）双手叉腰，展现自信

 C）双脚分开与肩同宽

 D）身体倚靠物体，保持放松

122、女性讲解员标准站姿中，双脚的正确姿势是（ C ）。

 A）内八字

 B）外八字

 C）V字形或并拢

 D）交叉步

123、在与游客交往中，导游人员入座时应（ B ）。

 A）随意入座，不拘小节

 B）动作轻缓，从椅子左边入座

 C）动作迅速，从椅子右边入座

 D）猛起猛坐，显示出热情

124、导游站立时禁止的行为是（ B ）。

 A）双手自然下垂

 B）倚靠墙壁或展柜

 C）双脚平行分开

 D）目光平视游客

125、女士坐姿的基本要求是（ B ）。

 A）双腿张开

 B）双膝并拢

 C）跷二郎腿

 D）脚踝交叉

126、导游行走时应保持的速度是（ B ）。

 A）快速小跑

 B）步幅适中，节奏平稳

 C）缓慢拖行

 D）忽快忽慢

127、导游引导游客行走时应保持（ B ）。

 A）低头快步带队

 B）侧身缓行，余光观察游客

 C）倒步行走持续讲解

 D）手持导游旗拖地辅助

128、导游人员在走姿方面，男士应做到（ A ）。

 A）脚步稍大，步幅稳健、自信，避免内 “八字步” 或外 “八字步”

 B）脚步较小，步伐轻盈、优雅

 C）走路时双手插兜，展现随性

 D）步幅随意，没有特别要求

129、导游在拾取低处物品时，正确的蹲姿是（ B ）。

 A）全蹲臀部着地

 B）一腿高一腿低侧蹲

 C）弯腰直接捡取

 D）单膝跪地

130、导游与游客交流时，目光应主要停留的区域是（ B ）。

 A）额头

 B）面部三角区（眉眼至下巴）​

 C）胸部

 D）地面

131、导游在景区讲解时，与游客的视线应保持（ B ）。

 A）全程注视地面

 B）轮流与每位游客短暂对视

 C）紧盯某位游客

 D）完全避开游客目光

132、与中东游客交流时应避免（ B ）。

 A）短暂目光接触

 B）持续直视对方眼睛

 C）微笑点头示意

 D）双手递接物品

133、导游人员在景区站立讲解时，若双手相握，一般应置于（ A ）。

 A）身前，自然下垂

 B）身后，交叉相握

 C）胸前，握紧拳头

 D）腰部，叉腰站立

134、导游递送文件时，正确的手势是（ C ）。

 A）用食指和中指夹递

 B）单手随意抛出

 C）双手托送，文字正向对方

 D）用左手递送

135、以下哪个手势适合引导游客注意景点？（ B ）

 A）用食指指人

 B）手掌向上，五指并拢示意

 C）握拳挥舞

 D）双臂交叉胸前

136、导游人员在为游客指引方向时，应使用（ B ）。

 A）食指指人

 B）礼貌的 “五指峰” 手势

 C）随意挥手示意

 D）用手背指示

137、导游在机场迎接外宾团时，递接名片的正确方式是（ B ）。

 A）单手随意递送提高效率

 B）双手持名片，文字正向对方

 C）折叠后放入对方口袋

 D）将名片抛至接待台桌面

138、引导游客注意高处景观时，正确的手势是（ C ）。

 A）单臂高举，五指张开

 B）手臂平伸，掌心向内

 C）屈肘抬手，五指并拢

 D）握拳伸出，食指指示

139、导游在讲解时，与游客的适宜距离是（ B ）。

 A）0.5米以内

 B）1-1.5米

 C）3米以上

 D）随意站位

140、与欧美游客交谈（ C ）。

 A）保持0.5米以内距离

 B）避免任何肢体接触

 C）保持1.2-2米社交距离

 D）频繁拍肩以示亲近

141、当导游人员与游客握手时，握手的时间一般应控制在（ B ）。

 A）1-2 秒

 B）3-5 秒

 C）5-7 秒

 D）7-9 秒

142、当导游人员与游客交谈时，眼神注视对方的时间应占整个谈话时间的（ B ）。

 A）10%-20%

 B）30%-60%

 C）70%-90%

 D）100%

143、导游人员在服务过程中，微笑时应露出（ C ）牙齿。

 A）2-4 颗

 B）4-6 颗

 C）6-8 颗

 D）8-10 颗

144、男士得体站姿的脚部姿势为（ B ）。

 A）双脚并拢

 B）双脚分开但不能超过肩宽

 C）内八字

 D）单脚前伸

145、男性导游站立时需注意（ C ）。

 A）双脚张开超过肩宽

 B）双手交叉抱于胸前

 C）重心放于前脚掌，肩部平直

 D）单腿后撤半步呈弓步

146、男性导游在涉外场合站立时，若需长时间保持姿态，应如何调整重心？（ B ）

 A）双脚张开与肩同宽，重心偏向一侧

 B）双脚与肩同宽，重心均匀分布在前脚掌

 C）单腿后撤半步呈弓步，双手背后

 D）倚靠展柜以缓解疲劳

147、导游人员在引领游客上下楼梯时，应（ D ）。

 A）上楼时让游客走在后面，下楼时让游客走在前面

 B）上楼时让游客走在前面，下楼时让游客走在后面

 C）上下楼都让游客走在前面

 D）上下楼都让游客走在后面，并及时提醒游客注意台阶

148、上下陡峭台阶时，导游应（ B ）。

 A）快速带队走在最前方

 B）居中侧身观察，兼顾全队安全

 C）倒步行走持续讲解

 D）用导游旗拖地辅助平衡

149、上下陡峭台阶时，导游应如何站位？（ B ）

 A）始终走在队伍最前方

 B）位于团队中部侧身观察

 C）在队尾扶助行动不便者

 D）随机调整位置以控场

150、导游引导团队穿越狭窄通道时，正确的动态仪态是（ B ）。

 A）倒步行走持续讲解

 B）侧身缓行，余光观察游客动态

 C）手持导游旗拖地辅助平衡

 D）快步带队以缩短通行时间

151、在旅游车上讲解时，导游人员的站立姿势应（ B ）。

 A）随意倚靠，放松身体

 B）微靠司机后面的护栏，上身正直

 C）弯腰驼背，降低高度

 D）频繁走动，吸引游客注意力

152、导游人员蹲姿的基本要求中，高低式蹲姿下蹲时（ D ）。

 A）左脚在前，右脚稍后，臀部向下，基本上以右腿支撑身体

 B）右脚在前，左脚稍后，臀部向下，基本上以左腿支撑身体

 C）双脚平行下蹲，臀部向下

 D）A、B两种都属于高低式蹲姿

153、导游人员在与游客交往中，手势的运用应（ A ）。

 A）简洁易懂、协调合拍、富有变化、节制使用、避免使用游客忌讳的手势

 B）频繁使用，以增强表达效果

 C）尽量夸张，吸引游客目光

 D）随意自然，不受约束

154、导游在公共场合应避免的体态语是（ A ）。

 A）双臂交叉胸前

 B）自然微笑

 C）手掌向上引导

 D）双手交叠于腹部

155、导游在车内手持话筒讲解时，音量应如何控制？（ B ）

 A）尽量放大

 B）适中，确保后排听清

 C）轻声细语

 D）忽高忽低

156、车内持话筒讲解，应（ B ）。

 A）话筒紧贴嘴唇放大音量

 B）话筒与下颌成45°角，距唇部3—5厘米

 C）手持话筒随意晃动

 D）话筒遮住面部讲话

157、导游在车内讲解时，正确的坐姿要求是（ B ）。

 A）跷二郎腿

 B）背部紧贴椅背，双腿并拢

 C）身体歪斜倚靠车窗

 D）双脚交叉置于座椅上

158、导游在车内讲解时正确坐姿是（ C ）。

 A）跷二郎腿缓解疲劳

 B）身体后仰倚靠椅背

 C）上身挺直，臀部不超过椅面2/3

 D）双腿分开呈跨骑式

159、清点团队人数时（ C ）。

 A）用手指逐一点人

 B）大声喊出游客姓名

 C）目光默数，避免手指点人

 D）用导游旗杆轻敲游客肩膀

160、在清真寺讲解时（ B ）。

 A）全程保持夸张笑容

 B）表情庄重，避免夸张笑容

 C）背对圣像整理衣物

 D）随意倚靠经卷架

161、处理游客投诉时（ B ）。

 A）皱眉摇头表示不满

 B）保持嘴角微扬，眼神专注

 C）双臂交叉胸前防御姿态

 D）背对游客接听电话

162、在与游客交流时，导游人员的眼神应（ C ）。

 A）斜视对方，避免直视的尴尬

 B）眼神游离，观察周围环境

 C）亲切自然、大方合宜、位置恰当

 D）紧盯对方，让对方感受到关注

163、导游人员在讲解过程中，为了强调某一内容，可使用（ A ）。

 A）情意手势

 B）指示手势

 C）象形手势

 D）以上都可以

164、参加商务会议时，导游入座后应避免的姿势是（ C ）。

 A）双腿并拢微侧坐

 B）背部紧贴椅背，双手扶膝

 C）频繁抖动腿部

 D）双手轻搭会议桌边缘

165、涉外场合递名片的正确方式是（ B ）。

 A）单手随意递送

 B）双手持名片，文字正向对方

 C）将名片抛至桌面

 D）折叠后放入对方口袋

166、在正式场合介绍多人时，（ B ）顺序最符合礼仪规范。

 A）按年龄从长到幼

 B）按职位从高到低

 C）按“女士优先”原则

 D）按到场先后顺序

167、当游客提出不合理要求时，导游的微表情应如何控制？（ B ）

 A）皱眉表示不满

 B）保持色温

 C）冷笑回应

 D）翻白眼

168、导游人员在带领游客参观博物馆时，需要频繁使用讲解手势。在讲解一幅大型画作时，为了让游客更好地欣赏画作的细节，导游人员应使用（ B ）。

 A）情意手势，表达对画作的喜爱之情

 B）指示手势，准确地指向画作的各个细节部位

 C）象形手势，模仿画作中的形象

 D）多种手势结合，增强讲解效果

169、涉外场合中，导游引导欧美旅游团参观时，与游客的社交距离应控制在（ C ）。

 A）0.3—0.6米

 B）0.6—1.2米

 C）1.2—2.0米

 D）根据手势幅度调整

170、在乘坐旅游大巴时，导游人员需要在过道中走动为游客服务。此时，导游人员的走姿应注意（ A ）。

 A）脚步轻盈，避免碰撞游客和物品，同时注意与游客保持眼神交流

 B）大步快走，提高服务效率

 C）走在过道中间，不用在意周围情况

 D）尽量避免走动，以免打扰游客

171、女性导游穿套裙乘坐低矮观光车时，正确坐姿是（ A ）。

 A）双腿并拢斜放，双手压裙摆

 B）跷二郎腿保持平衡

 C）双腿分开踩稳踏板

 D）身体前倾手撑座椅

172、导游带领团队穿越拥挤景区时，正确的走姿要求是（ C ）。

 A）快步超越游客开辟通道

 B）倒步行走面向游客讲解

 C）侧身缓行并用手势引导

 D）原地停留等待人群疏散

173、在东南亚国家带团时，导游应避免使用的手势是（ C ）。

 A）掌心向上示意方向

 B）双手合十微笑致谢

 C）用食指单独指向景点

 D）竖大拇指表示称赞

174、当导游人员在景区门口迎接游客时，采用哪种站姿既能展现亲和力，又能体现专业形象？（ A ）

 A）双手自然下垂，双脚并拢，身体挺直

 B）双手背后，双脚分开与肩同宽，挺胸抬头

 C）一只手插兜，另一只手自然下垂，身体微微倾斜

 D）双手叉腰，双脚分开，展现自信

175、在伊斯兰文化地区引导游客时，应避免哪种手势？（ B ）

 A）掌心向上四指并拢示意方向

 B）左手递送物品或指路

 C）双手合十微笑致意

 D）双臂展开引导大范围景观

176、游客提出无理投诉时，导游的微表情管理应做到（ B ）。

 A）皱眉摇头表示不认同

 B）保持嘴角微扬，眼神专注

 C）冷笑后转移话题

 D）短暂闭眼深呼吸调整

177、在接待不同文化背景的游客时，导游人员的眼神注视区域应有所不同。对于来自西方文化的游客，在商务洽谈场合，导游人员的注视区域最好是（ A ）。

 A）以对方双眼为底线，额头顶部为顶点的三角形区域

 B）以对方双眼为上线，嘴为下顶角的倒三角形区域

 C）对方的双眼和胸部之间的部位

 D）随意注视，没有特别要求

178、涉外宴会中，导游正确的餐具持握方式是（ A ）。

 A）左手持叉固定食物，右手持刀切割

 B）双手同时持刀叉切割

 C）刀叉交叉摆放表示暂停

 D）用餐完毕将刀叉并列竖放

179、处理游客宗教冲突时，导游的表情应体现（ B ）。

 A）严肃表明景区规定

 B）微笑安抚并转移话题

 C）皱眉表达不认同

 D）冷漠旁观不予介入

180、导游在直升机观光项目中，递接耳机的规范动作是（ B ）。

 A）单手从游客头顶传递

 B）弯腰双手托送，线缆理顺

 C）抛掷至游客座位

 D）让游客自行取用

181、在旅游过程中，导游人员遇到一位行动不便的老年游客。在帮助老年游客上下楼梯时，导游人员应（ A ）。

 A）主动搀扶老人，走在老人前面，不时提醒老人注意台阶

 B）让老人自己慢慢走，在后面跟随，确保安全

 C）找其他游客帮忙搀扶，自己在一旁指导

 D）只在口头上提醒老人注意安全，不进行实际帮助

182、导游语言的基本要求不包括（ D ）。

 A）准确性

 B）生动性

 C）灵活性

 D）学术性

183、面对游客投诉时，导游首先应（ B ）。

 A）据理力争澄清事实

 B）耐心倾听表达歉意

 C）立即联系旅行社处理

 D）承诺高额赔偿

184、导游与游客沟通时，正确的目光交流方式是（ C ）。

 A）长时间凝视对方

 B）目光游移不定

 C）保持适度眼神接触

 D）只看部分游客

185、导游讲解中"虚实结合法"的"虚"指的是（ C ）。

 A）虚构的故事

 B）艺术夸张手法

 C）民间传说与神话

 D）科学理论知识

186、导游使用幽默语言时应注意（ B ）。

 A）过度使用网络流行语

 B）避免讽刺或敏感话题

 C）只讲自己熟悉的笑话

 D）不考虑游客文化差异

187、团队中有儿童游客时，导游讲解应（ B ）。

 A）保持成人化语言风格

 B）增加互动游戏环节

 C）减少讲解内容量

 D）只与家长沟通

188、导游欢迎词的核心要素不包括（ C ）。

 A）自我介绍

 B）行程概述

 C）幽默调侃

 D）表达服务意愿

189、某游客因个人原因误机，导游正确的沟通方式是（ B ）。

 A）批评游客不遵守时间

 B）协助改签并安抚情绪

 C）要求游客自行处理

 D）向旅行社推卸责任

190、当讲解过程中部分游客表现出明显疲劳时，导游应采取（ C ）。

 A）加快语速完成讲解

 B）增加站立讲解时间

 C）调整讲解节奏加入互动

 D）继续原定讲解内容

191、导游语言中"态势语言"不包括（ C ）。

 A）手势动作

 B）面部表情

 C）语音语调

 D）身体姿态

192、导游在讲解宗教场所时应特别注意（ B ）。

 A）穿着随意

 B）避免宗教禁忌

 C）批评不同信仰

 D）强调个人观点

193、当游客提出无理要求时，导游应首先（ B ）。

 A）直接拒绝

 B）耐心解释原因

 C）上报旅行社

 D）满足所有要求

194、导游讲解中"问答法"的主要目的是（ A ）。

 A）增加游客参与感

 B）延长讲解时间

 C）展示专业知识

 D）活跃团队气氛

195、导游与游客沟通时，正确的握手礼仪是（ C ）。

 A）用力紧握

 B）掌心向上

 C）保持3-5秒

 D）主动伸手

196、处理游客购物纠纷的正确流程是（ C ）。

 A）直接退货→赔偿损失

 B）协商解决→向消协投诉

 C）安抚情绪→联系商家

 D）拒绝介入→报警处理

197、导游在使用方言讲解时应注意（ B ）。

 A）全程使用方言

 B）配合普通话解释

 C）仅对本地游客使用

 D）随意使用俚语

198、导游欢迎词的规范结构不包括（ D ）。

 A）问候语

 B）感谢语

 C）注意事项

 D）景点介绍

199、某游客因身体不适中途退团，导游应采取的措施是（ C ）。

 A）立即安排返程交通

 B）收取未产生费用

 C）联系家属陪同就医

 D）继续带团不做调整

200、当游客之间发生激烈争吵时，导游的最佳处理方式是（ B ）。

 A）立即制止并批评双方

 B）隔离双方并分别沟通

 C）请其他游客评理

 D）报警处理

201、导游语言节奏的核心要素是（ A ）。

 A）语速与停顿的合理搭配

 B）音量大小变化

 C）方言与普通话切换

 D）使用感叹词频率

202、面对文化背景差异较大的外国游客，导游应重点（ C ）。

 A）直接翻译文化典故

 B）避免讲解文化内容

 C）用类比法解释文化差异

 D）强调本国文化优越性

203、导游在使用智能讲解设备时应注意（ C ）。

 A）全程依赖设备讲解

 B）关闭设备互动功能

 C）设备讲解与人工补充结合

 D）优先使用英文语音

204、老年游客群体的服务特点不包括（ D ）。

 A）讲解语速放缓

 B）增加休息时间

 C）避免体力消耗大的活动

 D）使用网络流行语

205、导游讲解中"制造悬念法"的关键是（ B ）。

 A）提前告知答案

 B）控制悬念时长

 C）使用复杂句式

 D）避免与游客互动

206、导游与司机沟通时应注意（ B ）。

 A）全程使用命令语气

 B）提前确认行车路线

 C）不告知游客行程变化

 D）要求司机改变驾驶习惯

207、处理游客证件丢失的正确流程是（ B ）。

 A）立即联系警方挂失

 B）协助补办并安抚情绪

 C）要求游客自行处理

 D）向旅行社隐瞒情况

208、导游语言中"首因效应"指的是（ A ）。

 A）第一次讲解的重要性

 B）最后总结的记忆效果

 C）中途讲解的吸引力

 D）重复讲解的必要性

209、某游客因宗教信仰拒绝参与景区祈福活动，导游应（ B ）。

 A）强制要求参与

 B）单独安排其他活动

 C）批评其不尊重文化

 D）取消整个团队活动

210、当团队中同时存在儿童、老年和商务游客时，导游应（ C ）。

 A）统一讲解深度

 B）按人数比例分配服务时间

 C）设计分层讲解内容

 D）优先满足商务游客需求

211、导游语言中"引用法"的主要作用是（ A ）。

 A）增加讲解权威性

 B）延长讲解时长

 C）避免游客提问

 D）展示个人文采

212、导游在讲解历史事件时，应优先使用（ B ）。

 A）主观评价

 B）客观数据

 C）夸张描述

 D）个人推测

213、处理游客饮食禁忌的正确流程是（ B ）。

 A）直接忽略特殊需求

 B）提前统计并协调餐厅

 C）要求游客自行解决

 D）收取额外服务费用

214、导游讲解中"对比法"的核心目的是（ A ）。

 A）强调事物差异

 B）混淆游客认知

 C）减少讲解内容

 D）避免文化冲突

215、导游在使用肢体语言时，应避免（ C ）。

 A）适度手势辅助讲解

 B）与游客保持1米以上距离

 C）频繁触摸游客身体

 D）保持自然站立姿势

216、应对游客"摄影要求"时，导游应（ B ）。

 A）禁止任何拍摄行为

 B）协助寻找最佳拍摄点

 C）收取摄影服务费

 D）强制规定拍摄时间

217、导游语言中"逻辑层次"的核心是（ B ）。

 A）语言流畅性

 B）内容条理性

 C）用词华丽性

 D）发音准确性

218、散客导游服务的特点不包括（ C ）。

 A）讲解内容更灵活

 B）服务对象更单一

 C）行程安排更固定

 D）沟通频率更高

219、某游客因对讲解内容不满要求更换导游，导游应（ A ）。

 A）立即道歉并调整讲解方式

 B）拒绝更换并继续服务

 C）与游客发生争执

 D）直接联系旅行社换人

220、当讲解中涉及敏感政治话题时，导游应（ B ）。

 A）明确表达个人立场

 B）回避讨论并转移话题

 C）鼓励游客自由辩论

 D）引用未经核实的信息

221、导游词创作的核心要素是（ B ）。

 A）华丽辞藻堆砌

 B）文化性与互动性结合

 C）完全依赖历史文献

 D）避免使用口语化表达

222、跨文化沟通中，"空间距离"的正确认知是（ B ）。

 A）欧美游客偏好亲密距离

 B）亚洲游客习惯社交距离

 C）无需考虑游客文化背景

 D）保持1米以上距离最安全

223、导游应对游客"思乡情绪"的正确方式是（ B ）。

 A）不予理睬

 B）分享家乡趣事

 C）强制参与团队活动

 D）推荐本地纪念品

224、导游使用新媒体进行服务时，应优先（ C ）。

 A）全程直播讲解过程

 B）发布未经核实的信息

 C）提供实用旅游小贴士

 D）过度使用滤镜美化景点

225、环保讲解中，导游应重点强调（ B ）。

 A）景区经济效益

 B）游客行为规范

 C）自然景观形成原因

 D）开发建设过程

226、导游与景区工作人员协作的核心是（ B ）。

 A）争夺服务主导权

 B）提前沟通服务细节

 C）避免游客接触工作人员

 D）仅传达旅行社要求

227、导游语言中"排比句"的主要作用是（ A ）。

 A）增强节奏感与感染力

 B）复杂化讲解内容

 C）减少讲解时长

 D）降低游客理解难度

228、应对游客"时间焦虑"的正确方法是（ C ）。

 A）加快行程压缩时间

 B）隐瞒真实行程安排

 C）提前告知时间节点

 D）随意调整行程顺序

229、某游客因文化差异误解讲解内容而情绪激动，导游应（ D ）。

 A）立即终止讲解

 B）用更专业术语解释

 C）引入第三方调解

 D）换角度举例说明

230、导游在社交媒体发布工作动态时，应优先（ C ）。

A.炫耀个人生活

 B）发布景区广告

 C）分享实用旅游攻略

 D）泄露游客隐私信息

231、生态旅游讲解中，导游应重点强调（ B ）。

 A）景区开发历史

 B）野生动植物保护

 C）纪念品购买渠道

 D）网红打卡拍照点

232、导游应对游客"不当行为"的正确流程是（ B ）。

 A）直接批评→强制纠正

 B）私下沟通→引导规范

 C）公开指责→上报处罚

 D）视而不见→放任自流

233、导游语言中"五觉描述法"指的是（ A ）。

 A）视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉

 B）感觉、知觉、直觉、错觉、幻觉

 C）味觉、听觉、触觉、痛觉、温觉

 D）味觉、听觉、触觉、嗅觉、平衡觉

234、文化遗产讲解中，导游应避免（ C ）。

 A）讲述历史背景

 B）强调保护意义

 C）触摸文物本体

 D）解释文化价值

235、导游使用AR/VR技术讲解时，应注意（ C ）。

 A）全程依赖虚拟场景

 B）关闭现实景观视角

 C）技术演示与实景讲解结合

 D）仅展示高科技特效

236、导游与宗教人士沟通时，应避免（ D ）。

 A）询问宗教仪式细节

 B）尊重其信仰习惯

 C）穿着正式得体

 D）讨论教义争议

237、导游语言中"留白艺术"的作用是（ C ）。

 A）增加讲解深度

 B）延长讲解时长

 C）引发游客思考

 D）减少互动环节

238、某游客在直播中恶意抹黑景区，导游应（ C ）。

 A）立即抢夺拍摄设备

 B）要求其删除内容

 C）理性沟通并保留证据

 D）联合其他游客攻击对方

239、当讲解中涉及他国文化争议时，导游应（ B ）。

 A）明确支持某一方观点

 B）客观陈述事实并保持中立

 C）完全回避相关内容

 D）引导游客展开辩论

240、导游人员接送旅游团时，应提前（ C ）时间到达集合地点。

 A）5分钟

 B）10-15分钟

 C）30分钟

 D）1小时

241、导游在致欢迎辞时，应重点强调的内容是（ B ）。

 A）个人经历

 B）行程安排和注意事项

 C）团队合作与安全

 D）景点门票价格

242、接机时导游应站立在出口处什么位置？（ B ）
 A）隐蔽角落
 B）出口显眼处
 C）停车场入口
 D）行李转盘旁

243、遇到游客无理要求时，导游的正确做法是（ A ）。

 A）礼貌拒绝并解释原因

 B）直接指责游客

 C）默许其行为

 D）求助其他游客

244、导游在讲解时，音量控制的原则是（ B ）。

 A）始终保持高声

 B）以全体游客听清为宜

 C）私下低声交流

 D）忽高忽低

245、旅游车上首次讲解时，以下思想内容导游应首先（ B ）。
 A）分发矿泉水
 B）介绍安全出口
 C）播放娱乐视频
 D）收取证件

246、导游在车上讲解时，正确的视线方向是（ A ）。

 A）面对游客，目光均匀扫视

 B）低头念稿

 C）只注视前方

 D）避开所有游客

247、导游与游客初次见面时的自我介绍应包含（ C ）。

 A）家庭住址

 B）个人收入

 C）姓名、旅行社和职务

 D）政治立场

248、导游接团后发现游客手机丢失，正确做法是（ B ）。

 A）指责游客粗心

 B）协助寻找并安慰

 C）拒绝处理

 D）要求赔偿

249、清点团队人数时，最合适的做法是（ C ）。
 A）大声点名核对
 B）用手指逐一点数
 C）默数并用手势辅助
 D）让游客自行报数

250、接待老年团时，行车途中应（ C ）。
 A）加快车速节省时间
 B）关闭空调保持安静
 C）增加停车休息次数
 D）播放摇滚音乐

251、导游在接团前进行电话沟通时，通常应由谁先挂断电话？（ A ）

 A）地位高者

 B）游客

 C）自己

 D）随机决定

252、导游在讲解中引用诗句来增强感染力，属于哪种语言技巧？（ C ）

 A）虚实结合法

 B）问答法

 C）触景生情法

 D）类比法

253、游客误机时，导游首先应如何处理？（ B ）

 A）指责游客

 B）主动道歉并协助改签

 C）让游客自行解决

 D）隐瞒事实

254、导游在接团中，如遇到宴会服务，菜品的介绍顺序应为（ A ）。
 A）从主菜到甜点
 B）按菜单随机介绍
 C）直接省略
 D）只管上菜不介绍

255、游客行李丢失时，导游首先要做的是（ B ）。
 A）报警处理
 B）协助查找并安抚游客
 C）置之不理
 D）要求游客赔偿
256、导游在带团进入清真寺时应注意提醒（ A ）。
 A）脱鞋进入
 B）随意拍照
 C）大声谈笑
 D）触摸文物

257、发现游客擅自离队，导游应首先（ B ）。
 A）报警处理
 B）联系全陪寻找
 C）继续带团前进
 D）取消后续行程

258、雨天参观室外景区，导游应优先（ B ）。
 A）取消行程
 B）分发一次性雨衣
 C）让游客自行避雨
 D）加速讲解

259、收取游客证件统一办理手续时，导游应如何操作？（ B ）
 A）直接放入自己的包中
 B）当面核对后装入专用袋
 C）让游客互相传递
 D）用手机拍照留存

260、引导游客拍摄集体照时，导游应特别关注（ B ）。
 A）自己站在C位
 B）背景有无禁忌标识
 C）要求统一着装
 D）收取摄影服务费

261、接待儿童为主的团队，导游应提前准备（ B ）。
 A）成人票价单据
 B）备用儿童安全带
 C）高度白酒消毒
 D）网络游戏设备

262、讲解超过1小时的长篇内容时，应如何安排？（ B ）
 A）连续讲解保持完整
 B）每20分钟穿插互动
 C）让游客自行阅读
 D）加速背诵讲解词

263、进入景区前讲解游览路线时，必须强调（ B ）。
 A）旅行社成本构成
 B）集合时间地点标识
 C）其他团队行程安排
 D）导游个人联系方式

264、送别时导游应在何时离开？（ A ）
 A）游客进入安检口后
 B）所有游客登机后
 C）协助办完托运即刻离开
 D）挥别后立即转身

265、团队中有晕车游客，行车时应安排其坐在（ C ）。

 A）副驾驶座位
 B）车厢最后排
 C）靠窗前排位置
 D）导游座位旁边

266、遇到游客在禁烟区吸烟，导游应（ C ）。
 A）立即没收香烟
 B）用话筒公开提醒
 C）私下礼貌劝阻
 D）假装未看见

267、导游在讲解时，以下哪项行为是正确的？（ B ）

 A）使用专业术语

 B）保持与游客的互动

 C）忽视游客的反应

 D）保持严肃的表情

268、导游在接团时，以下哪项行为不符合礼仪规范？（ C ）

 A）主动与游客打招呼

 B）站在车门旁做好接待和安全维护工作

 C）忽略游客的个别特殊要求

 D）介绍相关设施和礼貌细节

269、导游接待外宾团时，介绍本地文化应避免提及的内容是（ D ）。
 A）传统节日
 B）历史名人
 C）特色美食
 D）政治敏感话题

270、游客在景区迷路，导游应首先（ B ）。
 A）自行寻找
 B）联系景区工作人员协助
 C）责备游客
 D）要求其他游客帮忙

271、导游在讲解时，遇到游客提问，正确的做法是（ C ）。
 A）立即中断讲解回答问题
 B）忽略提问继续讲解
 C）示意稍后解答并继续当前内容
 D）让其他游客回答

272、接待残疾游客时，导游应提前确认的是（ A ）。
 A）景区无障碍设施情况
 B）游客收入水平
 C）游客家庭背景
 D）宗教信仰

273、导游在车上分发资料时，正确的顺序是（ B ）。
 A）从后排向前传递
 B）从前排向后依次分发
 C）随意发放
 D）只发给主动索要的游客

274、游客提出更改行程，导游的正确回应是（ C ）。
 A）直接拒绝
 B）自行决定调整
 C）说明需协商并报告旅行社
 D）要求游客支付额外费用

275、游览宗教场所时，导游应提醒游客（ D ）。
 A）随意拍照
 B）大声讨论
 C）触摸文物
 D）遵守着装要求

276、导游在讲解中使用幽默应（ A ）。
 A）适度且尊重文化差异
 B）频繁使用活跃气氛
 C）涉及敏感话题
 D）模仿游客方言

277、游客突发心脏病，导游应首先（ B ）。
 A）继续讲解
 B）拨打急救电话并疏散人群
 C）要求游客自行处理
 D）寻找景区保安

278、导游在接团前检查物资时，必须确认的是（ C ）。
 A）个人化妆品
 B）娱乐设备电量
 C）急救包和证件清单
 D）零食数量

279、游客要求单独行动，导游应（ B ）。
 A）立即同意
 B）告知风险并签订免责协议
 C）没收其证件
 D）全程跟随

280、接待学生团时，讲解内容应侧重（ A ）。
 A）互动性与趣味性
 B）专业术语解析
 C）历史数据罗列
 D）政治观点阐述

281、导游在景区内发现游客乱扔垃圾，应（ C ）。
 A）视而不见
 B）当众批评
 C）私下提醒并递上垃圾袋
 D）罚款处理

282、游客提出对酒店不满，导游应（ D ）。
 A）反驳游客要求
 B）承诺升级房间
 C）要求游客忍耐
 D）记录反馈并联系旅行社协调

283、导游在带团登山时，应特别关注（ B ）。
 A）加快登山速度
 B）游客体力分配和安全提示
 C）讲解地质构造
 D）个人装备整理

284、接待商务考察团时，导游应优先安排（ C ）。
 A）娱乐活动
 B）购物行程
 C）专业交流与实地参观
 D）自由活动时间

285、导游在讲解中使用手势的正确原则是（ A ）。
 A）自然适度，避免夸张
 B）全程保持手势
 C）只用单手示意
 D）避免与游客对视

286、游客因文化差异产生误解，导游应（ B ）。
 A）指责游客无知
 B）耐心解释并尊重差异
 C）要求其他游客调解
 D）回避话题

287、导游在接团时发现游客携带违禁品，应（ D ）。
 A）默许其行为
 B）当众没收
 C）私下索要
 D）告知规定并协助处理

288、团队中有游客晕船，导游应建议其坐在（ A ）。
 A）船舱中部靠窗位置
 B）甲板前沿
 C）船尾发动机旁
 D）导游座位旁

289、导游在博物馆讲解时，应避免（ C ）。
 A）使用扩音器
 B）引导游客有序参观
 C）触碰展品
 D）提供背景知识

290、游客要求延长景点游览时间，导游应（ B ）。
 A）立即同意
 B）说明后续行程并协商调整
 C）拒绝并加速离开
 D）要求支付额外费用

291、导游在接听旅行社紧急电话时，应（ A ）。
 A）避开游客接听
 B）大声通话
 C）让游客旁听
 D）直接挂断

292、接待外宾时，导游应特别注意（ D ）。
 A）使用方言
 B）讨论本地政治
 C）赠送昂贵礼物
 D）尊重隐私和社交距离

293、导游在讲解中引用历史事件时，应确保（ B ）。
 A）加入个人猜测
 B）资料来源准确
 C）简化时间线
 D）忽略争议部分

294、游客提出对导游服务不满，导游应（ C ）。
 A）辩解并指责游客
 B）立即道歉并承诺改进
 C）倾听记录并上报旅行社
 D）要求游客撤销投诉

295、导游在接团时发现游客人数不符，应首先（ D ）。
 A）继续行程
 B）隐瞒情况
 C）要求游客补票
 D）核对名单并联系旅行社

296、游览过程中突遇暴雨，导游应（ B ）。
 A）继续按原计划进行
 B）调整行程至室内项目
 C）要求游客自行避雨
 D）取消剩余行程

297、导游在送别游客时，应避免（ C ）。
 A）表达感谢
 B）提醒携带物品
 C）主动索要小费
 D）目送离开

298、接待素食游客时，导游应提前（ A ）。
 A）确认餐厅提供素餐
 B）要求游客自备食物
 C）忽略特殊需求
 D）推荐荤食菜品

299、当游客对导游服务不满进行投诉时，导游人员首先应该（ B ）。

 A）据理力争

 B）认真倾听

 C）直接拒绝

 D）转身离开

300、导游人员在处理游客投诉时，应遵循的原则不包括（ B ）。

 A）尊重原则

 B）敷衍原则

 C）诚恳原则

 D）及时原则

301、游客投诉导游讲解内容错误，导游人员查证属实后，正确的做法是（ B ） 。

 A）不予理会

 B）向游客道歉并纠正错误

 C）强调客观原因

 D）指责游客不懂

302、若游客投诉导游服务态度不好，导游人员应该（ A ）。

 A）反思自己，改进服务态度

 B）认为游客故意找碴

 C）与游客争吵

 D）找借口推脱责任

303、导游人员接到游客投诉后，记录投诉内容不包括（ C ）。

 A）投诉时间

 B）投诉人姓名

 C）投诉人家庭住址

 D）投诉事由

304、处理游客投诉时，导游人员与游客沟通时，语言要（ B ）。

 A）生硬

 B）温和委婉

 C）严厉

 D）随意

305、当游客投诉旅游行程安排不合理时，导游人员应（ C ）。

 A）坚持原行程

 B）立即调整行程

 C）向旅行社汇报，根据指示处理

 D）让游客自己解决

306、导游人员处理投诉过程中，若涉及赔偿问题，应（ C ）。

 A）自行决定赔偿金额

 B）与游客协商确定

 C）按照旅行社规定处理

 D）拒绝赔偿

307、游客因对住宿条件不满而投诉，导游人员应（ C ）。

 A）要求酒店立即更换房间

 B）向游客解释酒店条件有限

 C）实地察看情况

 D）让游客克服一下

308、导游人员在处理投诉时，要让游客感受到（ B ）。

 A）冷漠

 B）重视

 C）不耐烦

 D）无所谓

309、若游客投诉购物存在欺诈行为，导游人员应（ B ）。

 A）维护国家利益

 B）帮助游客维权

 C）指责游客多疑

 D）与游客一起找商家理论

310、游客投诉交通延误或变更时，下列处理做法错误的是（ C ）。

 A）向游客说明情况 ，安抚游客情绪

 B）积极协调相关部门，寻找解决方案

 C）和游客一起吐槽指责交通单位

 D）为游客提供休息场所、餐饮服务

311、游客投诉导游未按合同约定安排餐饮，导游人员应（ B ）。

 A）解释是餐厅的问题

 B）按照合同约定解决

 C）让游客自行解决

 D）提供简单补偿

312、处理投诉过程中，导游人员要保持（ A ）。

 A）良好的心态

 B）愤怒的情绪

 C）无所谓的态度

 D）高傲的姿态

313、导游人员接到投诉后，应在（ B ）内采取行动处理投诉。

 A）1小时

 B）尽可能短的时间

 C）1天

 D）3天

314、当游客投诉导游擅自增加自费项目时，导游人员应（ A ）。

 A）承认错误并退款

 B）否认增加项目

 C）强调是游客自愿的

 D）让游客找旅行社

315、导游人员处理投诉时，与游客沟通的地点最好选择在（ C ）。

 A）嘈杂的公共场所

 B）游客房间

 C）安静、舒适的环境

 D）导游自己的房间

316、游客投诉景区游览时间过短，导游人员应（ B ）。

 A）说明是行程安排问题

 B）适当调整游览时间

 C）让游客加快游览速度

 D）不予理睬

317、处理投诉后，导游人员应（ B ）。

 A）不再关注后续情况

 B）跟踪反馈处理结果

 C）只向旅行社汇报

 D）只向游客反馈

318、导游人员处理投诉时，对于游客不合理的要求应（ B ）。

 A）直接拒绝

 B）委婉拒绝并说明原因

 C）尽量满足

 D）含糊其词

319、若游客投诉旅游车司机服务不好，导游人员应（ B ）。

 A）与司机一起指责游客

 B）向游客道歉并协调司机改进

 C）不管不问

 D）让游客自己与司机沟通

320、导游人员在处理投诉过程中，要尊重游客的（ A ）。

 A）意见和选择

 B）所有要求

 C）无理要求

 D）情绪发泄

321、游客投诉景区卫生差，导游人员应（ A ）。

 A）向景区管理部门反映

 B）认为与自己无关

 C）指责景区

 D）安慰游客

322、处理投诉的流程正确的是（ B ）。

 A）表达歉意－调查核实－沟通对接－解决问题

 B）专注倾听－表达歉意－调查核实－沟通协商－解决问题－反馈跟踪

 C）专注倾听－表达歉意－沟通协商－解决问题

 D）表达歉意－专注倾听－调查核实－沟通对接－解决问题－反馈跟踪

323、导游人员接到游客投诉后，要（ A ）。

 A）立即向上级汇报

 B）先自行处理，处理不了再汇报

 C）隐瞒投诉情况

 D）拖延汇报时间

324、当游客投诉导游讲解不够生动时，导游人员应（ A ）。

 A）提高讲解水平

 B）认为游客要求过高

 C）维持现状

 D）减少讲解内容

325、导游人员处理投诉时，应避免（ A ）。

 A）与游客正面冲突

 B）倾听游客诉求

 C）记录投诉要点

 D）积极解决问题

326、游客投诉导游未提醒注意事项导致受伤，导游人员应（ C ）。

 A）承担全部责任

 B）推卸责任

 C）表示歉意并协助处理

 D）让游客自己负责

327、处理投诉后，导游人员应总结经验教训，目的是（ A ）。

 A）避免再次出现类似问题

 B）向旅行社邀功

 C）应付上级检查

 D）敷衍游客

328、导游人员处理投诉时，要以（ C ）为出发点。

 A）自身利益

 B）旅行社利益

 C）游客利益

 D）景区利益

329、外国旅游者在旅游团的活动结束后，要求继续在中国旅行游览，若需延长签证时，导游人员应该 ( C )。

 A）陪同客人到公安局办理延长签证手续

 B）一般可以满足要求

 C）原则上应予婉拒

 D）代替游客到公安局办理延长签证手续

330、游客要求外出自费品尝风味餐，并盛情邀请导游参加，导游应（ D ），但不要反客为主。

 A）婉言拒绝

 B）请示领导

 C）明确反对

 D）陪同前往

331、旅游团在游览昆明湖时，某游客提出希望单独划船游湖，导游应该（ B ）。

 A）同意要求，但要陪同一起划船。

 B）说明为了安全不能同意。

 C）婉言劝阻，如果游客坚持，不必阻拦但告知后果自负。

 D）请示领队，由领队决定。

332、导游人员应该尽量避免在深夜打扰客人，如遇急事，导游人员可以（ D ）。

 A）打电话先表示歉意，然后再说明情况。

 B）等到第二天再说

 C）直接敲客人房门进去面谈

 D）先告诉领队，由他出面处理。

333、游客在旅游途中走失，一般情况下，导游集体中（ D ）不参加寻找。

 A）领队

 B）全陪

 C）地陪

 D）景点导游员

334、旅游者在旅行期间病故，其遗体一般应（ B ）。

 A）在当地成殓

 B）在当地火化

 C）在当地埋葬

 D）运送回原籍处理

335、若游客病危，亲属为外籍人士且不在身边，在联系不到其亲属的情况下，一切按（ B ）处理。

 A）领队的意见

 B）所在国使领馆的书面意见

 C）全陪的意见

D) 组团社的书面意见

336、下列造成误机（车、船）事故中，属于责任事故的是（ B ）。

 A）遇到交通事故

 B）行程安排不当或过紧

 C）严重堵车

 D）自然灾害

337、为预防误机（车、船）事故的发生，导游员应安排充裕的时间去机场（车站、码头），乘国际航班一般提前（ D ）抵达机场。

 A）45分钟

 B）60分钟

 C）90分钟

 D）120分钟

338、导游员在带团过程中，下面哪种情况属于责任事故（ B ）。

 A）航班因天气原因晚点，游客未能按时抵达目的地。

 B）导游员错接了同一家旅行社的旅游团

 C）游客在自由活动期间突发疾病就医

 D）因山体滑坡道路中断，导致旅游行程改变。

339、因客观原因需要临时变更计划内容，如客人对此有异议，导游员应先（ A ），避免矛盾激化。

 A）与游客协商

 B）先执行变更行程

 C）向组团社请示

 D）导游员自行解决

340、旅游团提前抵达或推迟离开，都会延长在本地的游览时间，此时地陪首先应（ D ）。

 A）适当延长在主要景点的游览时间

 B）酌情增加游览景点

 C）提醒旅行社有关部门及时通知下一站

 D）与旅行社有关部门联系，重新落实该团用餐、用房、用车事宜。

341、若游客被蜂蜇伤，导游人员不能采取的方法是（ C ）。

 A）设法将毒刺拔出

 B）用口或吸管吸出毒水

 C）让其服用客人自备的止痛药

 D）用盐水洗敷伤口

342、患者起病快，表现为畏寒、发热、腹痛、腹泻、恶心等，吐泻严重者可能出现脱水、休克，根据以上描述的症状判断，游客可能是（ D ）。

 A）中暑

 B）心脏病猝发

 C）溺水

 D）食物中毒

343、某旅行团入住某市的某饭店，有一位客人在他的房间里发现了蟑螂，要求更换房间，地陪的正确做法是（ B ）。

 A）这是饭店的问题，让客人自行找饭店解决

 B）房间不达标准，导游出面请饭店予以换房

 C）报告旅行社，请领导解决

 D）说服客人，明天就要走了，将就一个晚上

344、旅游投诉是指游客、海外旅行商、国内旅游经营者为维护自身和他人的旅游合法权益，对损害其合法权益的经营者和有关服务单位，以书面或口头形式向（ C ）提出意见和要求并请求处理的行为。

 A）政府信访部门

 B）公安机关

 C）旅游行政管理部门

 D）司法部门

345、安排住同一房间的旅游者，如因睡眠、起居习惯等原因要求另开房间，其房费应由（ D ）承担。

 A）接待社

 B）组团社

 C）领队

 D）旅游者

346、某日本旅游团在南京旅游期间，一名游客与导游员交流时指责中国捏造事实，称南京大屠杀子虚乌有，并恶意攻击和污蔑我国，导游员应当（ A ）。

A）严正驳斥

B）转移话题

C）不予理睬

 D）请其离开团队

347、旅游者在饭店内酗酒闹事，导游员应首先（ B ）。

 A）报告当地公安部门

 B）请饭店保安予以处理

 C）规劝并尽力阻止

 D）动员游客加以阻止

348、某旅游团赴山西五台山旅游，有三位游客要求导游员安排团队清晨上山烧香拜佛，而其余游客持反对意见，这三位游客因要求得不到满足，提出提前离团自行前往，导游人员应（ A ）。

 A）配合领队做说服工作，劝其继续旅游。

 B）同意离团

 C）退回其剩下团费

 D）交由接待社处理

349、团队在旅游目的地遇到当地居民抗议游行，导游应（ C ）。

 A）带领游客看热闹

 B）让游客拍照留念

 C）迅速带领游客远离现场，前往安全地带。

 D）参与到抗议游行中

350、游客在野外被毒蛇咬伤，导游首先应（ B ）。

 A）用大量清水冲洗伤口

 B）用布带在伤口近心端结扎

 C）尽快送游客就医

 D）帮游客挤出伤口毒液

351、旅游车在行驶途中发生火灾，导游应首先（ A ）。

 A）让司机停车

 B）组织游客自救

 C）拨打119报警

 D）安抚游客情绪

352、当发生地震时，在室内的游客应（ B ）。

 A）躲在窗户旁边

 B）躲在桌子下面

 C）乘坐电梯逃生

 D）立即跑向室外

353、旅游团队乘坐飞机时，遇到飞机颠簸，导游应（ A ）。

 A）告诉游客无需担心，这是正常现象。

 B）让游客解开安全带自由活动

 C）自己先慌乱起来

 D）组织游客唱歌缓解紧张气氛

354、旅游团队在境外旅游时遇到恐怖袭击，导游应带领游客（ C ）。

 A）冲出去与恐怖分子搏斗

 B）立即四散逃跑

 C）躲在安全的地方，保持安静并等待救援。

 D）大声呼喊引起注意

355、旅游大巴在盘山公路行驶时突然刹车失灵，导游最合理的应急措施是（ B ）。

 A）大声告知游客跳车逃生

 B）让司机将车驶往紧急避险车道

 C）安抚游客，等待救援

 D）组织游客用行李抵住车轮

356、遇到泥石流灾害，导游应带领游客向（ C ）方向逃生。

 A）泥石流下游

 B）泥石流上游

 C）与泥石流成垂直方向的两边山坡上

 D）原地等待救援

357、一名游客在海边溺水被救上岸后，已停止呼吸，导游进行急救时正确的操作顺序是（ B ）。

 A）胸外按压 - 打开气道 - 人工呼吸

 B）打开气道 - 人工呼吸 - 胸外按压

 C）人工呼吸 - 胸外按压 - 打开气道

 D）胸外按压 - 人工呼吸 - 打开气道

358、游客在购物时与商家发生冲突，导游的正确做法是（ C ）。

 A）站在游客一边与商家理论

 B）不闻不问，让游客自行解决。

 C）制止游客，避免冲突升级，协助协商解决。

 D）指责商家

**二、多项选择题**

1、导游在服务中应如何体现尊重游客的原则？（ ABD ）

 A）尊重游客的人格和隐私

 B）提供个性化服务，满足游客需求

 C）强制游客接受自己的建议

 D）引导游客遵守当地的文化习俗

2、导游在服务中应如何体现“谦逊”原则？（ ACD ）

 A）虚心接受游客的批评和建议

 B）夸耀自己的成就和经验

 C）尊重游客的意见和选择

 D）避免轻视或贬低游客

3、导游在服务中应如何提升游客的体验？（ ACD ）

 A）提供详细的文化背景介绍

 B）忽略游客的反馈和建议

 C）提供个性化服务，满足游客需求

 D）引导游客参与当地的文化活动

4、导游在服务中应如何体现“和谐”原则？（ ACD ）

 A）引导游客遵守景区规定，减少冲突

 B）在景区内大声喧哗，影响他人

 C）促进游客与当地居民之间的友好关系

 D）鼓励游客保护环境，遵守环保规定

5、导游人员在服务中应如何体现“诚信第一”的原则？（ ABD ）

 A）诚实守信，不欺骗游客

 B）维护游客的合法权益

 C）优先考虑旅行社的利益

 D）提供质价相符的服务

6、导游人员在工作中应如何体现“文明礼貌”的要求？（ ABD ）

 A）使用礼貌用语

 B）提供微笑服务

 C）忽视游客的感受

 D）尊重游客的文化差异

7、导游人员在工作中应如何体现“敬业精神”？（ AD ）

 A）认真负责，不断提升业务能力

 B）仅完成基本的讲解任务

 C）以游客评价为导向

 D）积极参与行业培训

8、导游职业素养的三大支柱是（ ABC ）。

 A）专业知识

 B）服务技能

 C）职业道德

 D）外语能力

9、导游在文化传播中的角色定位包括（ ABC ）。

 A）讲解者

 B）协调者

 C）引导者

 D）创造者

10、礼仪的"入乡随俗"原则要求导游（ ABC ）。

 A）提前学习当地礼仪

 B）提醒游客遵守习俗

 C）批判性接纳文化

 D）强制游客服从

11、导游人员在工作中的仪容仪表应符合以下哪些要求？（ ACD ）

 A）男士胡须要剃净，鼻毛应剪短

 B）女士可适当化浓妆，突出形象

 C）保持头发整洁，无异味，发型大方得体

 D）指甲要经常修剪，不涂有色指甲油

12、导游基础仪容要求包括（ ABC ）。

 A）男士发不过耳

 B）女士化淡妆

 C）不留长指甲

 D）使用浓烈香水

13、导游在公共场合的哪些行为会损害职业形象（ ABC ）。

 A）当众补妆或整理内衣

 B）讲解时倚靠景点栏杆

 C）与游客发生激烈争吵

 D）主动帮助游客提行李

14、符合导游夏季着装规范的是（ AC ）。

 A）纯棉POLO衫配卡其裤

 B）露趾凉鞋搭配短袜

 C）遮阳帽配墨镜

 D）真丝连衣裙配高跟鞋

15、导游的着装应遵循的原则有（ AB ）。

 A）TPOR 原则

 B）舒适方便工作原则

 C）色彩鲜艳原则

 D）追求潮流原则

16、导游在带团期间，保持良好个人卫生的做法包括（ AB ）。

 A）勤洗澡，保持身体清洁

 B）勤换衣物，尤其是贴身衣物

 C）饭前便后不洗手

 D）不注意口腔卫生，有异味也不处理

17、导游在选择服装时，应考虑的因素有（ ABC ）。
 A）旅游目的地的环境和气候
 B）自身的身材和肤色
 C）游客的喜好和需求
 D）服装的价格和品牌

18、导游人员在选择发型时，需要考虑的因素有（ ABC ）。
 A）个人的脸型特点
 B）旅游目的地的文化习俗
 C）导游工作的实际需求
 D）当下最流行的时尚趋势

19、导游在着装色彩搭配方面，应遵循的要点有（ ABD ）。

 A）遵循三色原则，避免色彩过于繁杂

 B）选择与旅游目的地环境相协调的颜色

 C）尽量选择鲜艳醒目的颜色，突出自身

 D）考虑季节因素，选择适宜的色彩

20、导游在工作中，通过着装展现职业形象时，应注意（ ABC ）。
 A）服装的整洁与平整，无污渍和褶皱
 B）衣服的款式符合工作场景和身份
 C）合理搭配配饰，不戴过多或夸张的饰品
 D）着装的品牌要高端，显示自己的品位

21、导游正确的蹲姿要点包括（ ABD ）。

 A）双腿一高一低

 B）上身保持直立

 C）臀部完全着地

 D）女士需压住裙摆

22、导游站姿的禁忌包括（ ABD ）。

 A）双手叉腰

 B）倚靠墙壁

 C）双脚与肩同宽

 D）身体晃动

23、导游在公共场合应避免的体态语有（ ABC ）。

 A）双臂交叉胸前

 B）频繁看手机

 C）手指指向游客

 D）微笑点头

24、导游人员在公共场合应避免的站姿包括（ CD ）。

 A）双手交叠于腹部

 B）双脚并拢站立

 C）身体倚靠墙壁或展柜

 D）双腿交叉抖动

25、正确的走姿要求包括（ ABD ）。

 A）脚尖朝向正前方

 B）手臂自然摆动

 C）身体左右摇晃

 D）步幅适中

26、符合导游走姿规范的是（ BC ）。

 A）在拥挤景区倒步行走讲解

 B）侧身缓行兼顾安全引导

 C）上下陡峭台阶时居中观察

 D）手持导游旗拖在地上行走

27、符合导游坐姿规范的行为有（ AC ）。

 A）不坐满椅面，挺直腰背

 B）跷二郎腿保持平衡

 C）入座前轻抚裙摆防止褶皱

 D）身体歪斜倚靠车窗

28、导游引导游客时正确的手势要求包括（ AD ）。

 A）四指并拢掌心向上示意方向

 B）用食指单独指向景点

 C）单臂高举挥舞导游旗

 D）屈肘抬手引导高处景观

29、导游服务中正确的表情管理包括（ BCD ）。

 A）全程保持夸张笑容

 B）面对投诉时表情认真眼神专注

 C）与中东游客减少直接注视

 D）宗教场所讲解时严肃庄重

30、符合导游递接物品规范的是（ BC ）。

 A）单手从游客头顶传递文件

 B）双手呈递

 C）用双手递送名片，文字正面朝向对方

 D）抛掷耳机给游客自行取用

31、导游在宗教场所的仪态禁忌包括（ BD ）。

 A）站立时双手后背

 B）背对圣像整理衣物

 C）讲解时音量适中

 D）倚靠经卷架休息

32、以下关于导游服务距离管理的规范描述，同时符合跨文化社交距离与标识可视性要求的是（ BD ）。

 A）车内讲解时与最近游客保持0.5米以内距离

 B）接待欧美游客主动维持1.2—2米社交缓冲带

 C）清点人数时用手指逐一点人

 D）集合调度时导游旗杆顶端高于头顶15cm

33、符合“色温”表情管理要求的是（ BCD ）。

 A）全程保持夸张笑容

 B）眼神自然流转不紧盯

 C）面部肌肉放松微扬嘴角

 D）遇到突发情况仍克制情绪

34、涉外场合中，导游人员需特别注意的仪态禁忌包括（ BC ）。

 A）与欧美游客保持0.5米以内社交距离

 B）在东南亚国家用食指单独指向景点

 C）对中东游客采用持续直视的目光交流

 D）引导欧美团队时采用掌心向上、四指并拢的手势

35、暴雨中引导游客避险时，导游人员正确的做法是（ BC ）。

 A）立即整理被雨水打乱的发型

 B）提高音量确保安全指令清晰传达

 C）侧身行走时用导游旗遮挡头部

 D）在屋檐下小跑时仍手持话筒持续讲解

36、导游语言的 "八要素" 包括（ ABC ）。
 A）准确性
 B）幽默性
 C）逻辑性
 D）学术性

37、导游与游客沟通时，正确的倾听技巧包括（ BC ）。
 A）打断对方表达观点
 B）复述确认关键信息
 C）适时点头回应
 D）全程保持沉默

38、处理游客投诉的 "三原则" 是（ ACD ）。
 A）及时处理
 B）据理力争
 C）诚恳道歉
 D）补偿损失

39、导游讲解中 "虚实结合法" 的 "实" 包括（ ABD ）。
 A）历史事件
 B）科学数据
 C）民间传说
 D）实物展品

40、导游欢迎词的必备要素包括（ BC ）。
 A）幽默调侃
 B）行程简介
 C）服务承诺

 D）个人简历

41、导游使用体态语言时应注意（ AC ）。
 A）适度微笑
 B）频繁手势
 C）保持眼神交流
 D）身体僵硬不动

42、应对儿童游客的沟通技巧包括（ BC ）。

 A）使用成人化语言

 B）设计互动游戏

 C）准备小礼物

 D）忽视其需求

43、导游讲解中 "制造悬念" 的方法有（ AB ）。

 A）提问式悬念

 B）故事式悬念
 C）数据式悬念
 D）直接告知答案
44、某游客因宗教信仰拒绝参与景区活动，导游应采取的措施是（ BCD ）。
 A）强制要求参与
 B）单独安排替代活动
 C）尊重其选择
 D）向旅行社报告

45、当游客在公众场合争吵时，导游的正确处理方式是（ BD ）。
 A）立即报警
 B）隔离双方冷静沟通
 C）当众批评
 D）协调解决矛盾

46、旅游车上讲解时需注意（ AC ）。

 A）控制音量

 B）全程背对游客

 C）适时互动

 D）连续讲解1小时

47、送别服务应包含（ ABD ）。

 A）协助办理托运

 B）提醒证件保管

 C）索要小费

 D）挥手目送离开

48、讲解礼仪禁忌包括（ ABD ）。

 A）依靠栏杆讲解

 B）嚼口香糖

 C）适度使用手势

 D）模仿方言

49、接待外宾团需特别注意（ ABD ）。

 A）政治敏感话题

 B）宗教禁忌

 C）纠正语言差异

 D）消费文化差异

50、导游讲解语言的基本要求是（ ABC ）。

 A）准确性

 B）逻辑性

 C）生动性

 D）随意性

51、导游在接团前应准备的材料包括（ ABC ）。
 A）行程单
 B）游客名单
 C）紧急联系人信息
 D）个人简历

52、处理游客投诉时，导游应做到（ ABD ）。
 A）保持冷静
 B）记录详细信息
 C）当场反驳
 D）及时反馈旅行社

53、导游在宗教场所讲解时需注意（ ACD ）。
 A）尊重信仰禁忌
 B）鼓励游客参与仪式
 C）避免评论教义
 D）提醒保持肃静

54、接待儿童团队时，导游需特别关注（ ABD ）。
 A）安全警示
 B）互动游戏设计
 C）提供酒精消毒液
 D）家长联系方式

55、导游语言表达的基本要求包括（ ABC ）。
 A）简洁明了
 B）语速适中
 C）避免歧义
 D）使用复杂术语

56、预防火灾事故的发生，导游员应该（ ACD ）。

 A）牢记火警电话号码

 B）多做提醒工作

 C）发现险情立即报警

 D）熟悉饭店的安全出口和转移路线

57、旅游过程中游客突发心脏病，导游员紧急处理的方法有（ BCD ）。

 A）立即送往医院抢救

 B）让游客就地平躺，头略高

 C）由患者亲属或领队寻找备用药并服用

 D）联系医生治疗，病情稳定后送医院

58、发生交通事故后，导游员处理方法有（ ABCD ）。

 A）做好游客安抚工作和善后工作

 B）写出书面报告

 C）保护现场，组织抢救，立即报案

 D）迅速向旅行社报告

59、港澳游客丢失来往内地通行证后，处理方法是（ ABCD ）。

 A）地接社开具遗失证明

 B）到公安机关相关部门申请签发一次性出入境通行证，凭证返回

 C）填写遗失登记表和申请表

 D）港澳居民身份证申请补发新证

60、当游客乘飞机丢失托运行李时，导游员应该（ ABCD ）。

 A）带失主到机场失物查询处办理行李丢失和认领手续

 B）旅游期间，经常打电话询问，了解寻找进展。

 C）游客离开本地仍未找到，协助将联系方式告知航空公司。

 D）如果丢失协助游客索赔

**三、判断题**

1、导游在服务中应尊重游客的宗教信仰和文化习俗。 （√）

2、导游在服务中可以忽略游客的感受，只要完成行程安排即可。 （×）

3、导游人员在服务中应提供规范化和个性化服务。 （√）

4、导游人员在工作中应优先考虑旅行社的利益。 （×）

5、导游在服务中应引导游客保护环境，遵守景区规定 （√）

6、导游在服务中可以随意分享游客的个人信息。 （×）

7、导游在服务中应耐心倾听群众的意见和建议，及时调整服务。 （√）

8、导游在服务中可以忽略游客的特殊需求，提供统一的服务。 （×）

9、导游在服务中应尊重游客的隐私，不随意干涉。 （√）

10、导游在服务中应避免与游客发生冲突，积极调解游客之间的矛盾。 （√）

11、导游人员在工作中应以经济效益为唯一目标。 （×）

12、导游人员应尊重游客的文化差异，提供个性化服务。 （√）

13、导游人员在服务中应忽略游客的个别需求。 （×）

14、导游服务礼仪的"自律原则"强调自我约束而非强制他人。 （√）

15、导游人员应通过讲解展示祖国的大好河山和历史文化。 （√）

16、导游在跨文化交流中应保持文化中立，避免价值判断。 （√）

18、导游人员在服务中应尽力满足游客的正当需求。 （√）

19、导游人员在工作中应以经济效益为导向。 （×）

20、文化敏感度是导游职业素养的核心竞争力之一。 （√）

21、导游人员在工作中，为了让游客更好地记住自己，可以将头发染成夸张的颜色。 （×）

22、导游可佩戴造型夸张的耳环。 （×）

23、女导游在带团时化浓妆是合适的，能让自己更加出众。 （×）

24、导游在夏天可穿短裤带团以应对炎热天气。 （×）

25、导游在带团过程中，为了方便可以穿着拖鞋。 （×）

26、男导游在夏天可以穿短裤和无袖上衣带团。 （×）

27、导游人员的指甲可以留长，但不能涂有色指甲油。 （×）

28、导游职业装束的"TOP原则"包含"身份"要素。 （×）

29、导游在带团时，为了和游客拉近距离，可以穿着与游客相似的休闲服装。（×）

30、女导游在佩戴项链时，应选择款式夸张、引人注目的项链。 （×）

31、导游在带团期间，不需要注意口腔卫生，反正游客不会在意。 （×）

32、导游可穿运动鞋进行山地徒步讲解。 （√）

34、男导游穿着西装时，衬衫领口和袖口可以不整洁。 （×）

35、导游在带团游览宗教场所时，着装可以随意一些。 （×）

36、冬季带团推荐穿荧光色冲锋衣。 （×）

37、导游在工作中，为了方便可以将工号牌随意别在衣服上。 （×）

38、女导游在夏季带团时，为了清凉可以穿露脐装。 （×）

39、为了展现个性，导游可以在工作时佩戴造型独特的大耳环。 （×）

40、导游在带团参加正式活动时，穿着休闲运动装是合适的。 （×）

41、导游在冬季带团时，为了保暖可以穿厚重的羽绒服，无需考虑是否得体。（×）

42、导游可以倚靠墙壁或柱子站立以缓解疲劳。 （×）

43、女士入座时应轻抚裙摆避免褶皱。 （√）

44、导游与游客交谈时，应全程保持严肃表情。 （×）

45、蹲下捡物时，应背对游客以保持礼貌。 （×）

46、导游穿制服时可随意解开领口纽扣。 （×）

47、导游可在游客面前整理衣领。 （×）

48、男性导游站立时双脚可与肩同宽。 （√）

49、导游在宗教场所讲解时，可以倚靠圣像或经卷架以保持平衡。 （×）

50、女性导游站立时，双脚呈V字形站立。 （√）

51、导游在景区清点人数时，可用导游旗来回比画示意游客集合。 （×）

52、女士导游穿套裙入座时，可直接坐下，无需整理裙摆。 （×）

53、导游在车内讲解时，为缓解疲劳可跷二郎腿并倚靠车窗。 （×）

54、导游在拥挤景区引导时，应倒步行走以便持续面向游客讲解。 （×）

55、上下陡峭台阶时，导游应走在队伍最前方以快速带队。 （×）

56、导游在东南亚国家带团时，可以用食指单独指向景点进行讲解。 （×）

57、引导游客注意高处景观时，导游应屈肘抬手、四指并拢示意。 （√）

58、面对游客无理投诉时，导游应保持微笑并短暂闭眼调整情绪。 （√）

59、导游在清真寺讲解时，需全程保持夸张笑容以体现亲和力。 （×）

60、暴雨中引导游客避雨时，导游应优先整理被雨水打乱的发型。 （×）

61、与欧美游客沟通时，社交距离应控制在0.5米以内以显亲近。 （×）

62、 导游讲解中应避免使用"可能""大概"等模糊词汇。 （√）

63、面对游客投诉时，导游应首先承认自身错误。 （×）

64、导游欢迎词中必须包含景点详细介绍。 （×）

65、导游与游客沟通时可以保持1.5米以上社交距离。 （√）

66、讲解宗教场所时可适当调侃宗教人物。 （×）

67、导游使用方言讲解时需全程配合普通话翻译。 （√）

68、处理游客证件丢失时，导游应立即联系警方挂失。 （×）

69、导游讲解中"问答法"的核心是增加游客参与感。 （√）

70、当游客因文化差异误解讲解内容时，导游应终止讲解并更换话题。 （×）

71、某游客在景区内突发心脏病，导游应立即背起患者前往医院。 （×）

72、导游在讲解时应始终保持站立姿势，避免来回走动。 （×）

73、导游使用麦克风讲解时，应将音量调至最大以确保清晰。 （×）

74、游客要求拍摄导游时，导游有权拒绝并说明原因。 （√）
75、处理游客迟到时，导游应当众批评以警示他人。 （×）
76、导游送别词中必须包含对游客的感谢和祝福。 （√）
77、游客财物被盗时，导游应立即检查其他游客行李。 （×）
78、导游讲解中可随意使用网络流行语以拉近与游客距离。 （×）
79、讲解历史事件时，导游可加入个人主观评价以增加趣味性。 （×）
80、讲解生态保护区时，导游应重点强调 "禁止触碰动植物"。 （√）
81、导游与司机沟通时，应直接要求司机改变驾驶习惯。 （×）
82、导游可以接受游客赠送的昂贵礼物。 （×）

83、导游带团时可穿拖鞋以保持舒适。 （×）

84、导游应主动帮所有游客提大件行李。 （×）

85、游客迟到时可以当众批评。 （×）

86、接听时手机应调整为静音模式。 （√）

87、送机时应最后离开摆渡车。 （√）

88、讲解时应保持与最后排游客的目光交流。 （√）

89、导游在讲解时应使用专业术语。 （×）

90、导游在讲解时应忽视游客的反应。 （×）

91、导游在接团时可以忽略游客的个别特殊要求。 （×）

92、导游可以随意接受游客的私人邀请参加活动。 （×）
93、接团时导游应佩戴清晰的工作证。 （√）
94、导游在讲解时可通过肢体语言增强表达效果。 （√）
94、游客提出不合理要求时，导游应直接拒绝。 （×）
96、接待外宾团时，导游应主动询问游客收入。 （×）
96、导游在景区内可代游客购买商品以赚取佣金。 （×）
98、游客突发疾病时，导游应立即进行专业医疗操作。 （×）
99、导游在接团前需确认天气情况并准备应急物品。 （√）
100、讲解过程中允许游客自由拍照，无需特别提醒。 （×）
101、送别游客后，导游应整理服务记录并提交报告。 （√）

102、导游人员接到游客投诉后，可以不用理会，等游客情绪稳定再说。 （×）

103、处理游客投诉时，导游人员只要按照自己的想法处理就行，不用考虑游客感受。 （×）

104、游客投诉后，导游人员向游客道歉就可以解决所有问题。 （×）

105、导游人员处理投诉时，要认真记录投诉内容，这有助于更好地处理投诉。（√）

106、若游客投诉不合理，导游人员可以直接拒绝并指责游客。 （×）

107、导游人员处理投诉时，应先安抚游客情绪，再解决问题。 （√）

108、游客投诉购物质量问题，导游人员可以不管，让游客自己找商家。 （×）

109、处理投诉过程中，导游人员要尊重游客的意见，但不必满足合理要求。 （×）

110、导游人员处理投诉后，不需要对处理结果进行跟踪反馈。 （×）

111、当游客投诉导游服务态度不好时，导游人员应反思自己并改进服务态度。（√）

112、为了预防误机事故的发生，旅游团乘国内航班应提前半小时到达机场。（×）

113、在旅游途中如果发生险情，一般是导游人员保护游客和车辆，司机去救（√ ）

114、游客患感冒时，导游人员立即拿出自己随身携带的感冒药让游客服用。（×）

115、为了防止漏接事故的发生，导游人员应与旅行社的计调人员核对旅游者抵达的确切时间。 （√）

116、在饭店遇到火灾时，游客需穿过有浓烟的楼层走廊，导游可让游客用浸湿的衣物包裹身体，快速跑过走廊。 （×）

117、导游在带团过程中只要自己注意安全就行，无需过多关注游客安全。（×）

118、旅游行程中发生不可抗力导致行程变更，游客必须无条件接受。 （×）

119、导游在带团过程中发现游客有违法行为，应及时劝阻并向有关部门报告。

（√）

120、遇到地震时，在室外的游客应尽快跑到建筑物内躲避。 （×）

121、游客在旅游过程中受伤，导游只需要协助处理，无需承担任何责任。（×）

**四、连线题**

1、将导游职业道德要求与具体行为用直线连接。

1尊重游客 A认真听取游客的反馈和建议

2诚信服务 B定期参加培训以提高专业能力

3保密原则 C提供准确无误的旅游信息

4终身学习 D保护游客的个人信息不被泄露

答案：1-A，2-C，3-D，4-B

2、将导游的职业责任与相应的行为用直线连接。

1维护游客权益 A提高服务标准和水平

2坚持诚信原则 B遵守国家旅游法规

3推动环保旅游 C引导游客进行环保活动

4遵守法律法规 D以诚信为基础服务游客

5提升服务质量 E保护游客的合法权益

答案：1-E，2-D，3-C，4-B，5-A

3、将导游的职业行为准则与相应的行动用直线连接。。

1尊重文化差异 A创新服务方式，满足需求

2确保服务真实 B真实描述旅游服务内容

3保护旅游生态 C保护旅游地生态环境

4执行安全预案 D执行旅游安全应急计划

5追求服务创新 E尊重不同文化背景的游客

答案：1-E，2-B，3-C，4-D，5-A

4、将导游服务行为体现与礼仪要点用直线连接。

1尊重游客隐私 A尊重隐私

2提供防晒霜和水 B关注健康

3讲解准确，避免误导 C专业知识

4解释当地习俗 D文化包容

5安排休息时间 E人性化服务

答案：1-A，2-B，3-C，4-D，5-E

5、将导游的职业行为与相应的道德要求用直线连接。

1尊重游客反馈 A鼓励导游创新服务方法

2维护诚信服务 B确保旅游过程中的安全

3推动绿色旅游 C推动可持续旅游，保护环境

4确保旅游安全 D维护服务诚信，建立信任

5鼓励服务创新 E重视并尊重游客的反馈意见

答案：1-E, 2-D, 3-C, 4-B, 5-A

6、将导游的道德责任与相应的行为用直线连接。

1尊重游客个性 A提升服务品质，满足游客需求

2确保服务真实性 B确保服务内容的真实性

3实施环保旅游措施 C实施环保措施，保护自然环境

4遵守旅游安全规定 D遵守安全规定，确保旅游安全

5提升旅游服务品质 E尊重游客个性，提供个性化服务

答案：1-E，2-B，3-C，4-D，5-A

7、将下列导游服务意识要求与具体行为用直线连接。

1热情待客 A)及时将游客的意见和建议传达给相关部门

2细致观察 B)热情地迎接每一位游客，展现友好态度

3主动帮助 C)细致观察游客需求，提前提供帮助

4耐心倾听 D)耐心听取游客的每项建议和投诉

5及时反馈 E)主动为游客提供帮助，解决他们的问题

答案：1-B，2-C，3-E，4-D，5-A

8、将导游的道德责任与行动策略用直线连接。

1保护文化遗产 A)学习新知识，适应行业发展

2确保透明沟通 B)沟通中保持信息公开透明

3推广可持续旅游 C)推广可持续旅游，保护环境

4强化应急能力 D 加强应急响应能力，处理突发事件

5鼓励终身学习 E 保护旅游目的地的文化遗产

答案：1-E，2-B，3-C，4-D，5-A

9、针对游客特殊需求和突发情况与对应措施用直线连接。

1游客出现高原反应 A提供便携氧气瓶并建议吸氧休息

2穆斯林游客用餐需求 B安排清真餐厅并讲解饮食禁忌

3老年游客行动不便 C调配轮椅接送并放缓讲解节奏

4乘客违规拍摄禁区 D礼貌劝阻并说明文物保护法规

5证件遗失处理 E协助报警并开具遗失证明

答案：1-A，2-B，3-C，4-D，5-E

10、将导游服务意识与行为目标用直线连接。

1预见服务 A以专业的态度和知识提供服务

2细致服务 B礼貌待人，展现良好的职业形象

3贴心服务 C贴心地为游客考虑，提供人性化服务

4专业服务 D细致入微地关注服务的每个环节

5礼貌服务 E预见游客的需求，提前做好准备

答案：1-E，2-D，3-C，4-A，5-B

11、请将导游着装原则与相对应的含义用直线连接。。

1时间原则 A着装要与所处的环境、场合的性质相适应

2地点原则 B根据不同的季节、温度、时间选择合适的服装

3场合原则 C考虑自身的身份、职业，符合导游的职业形象要求

4角色原则 D考虑导游作为服务者、文化传播者的专业身份

答案：1-B，2-A，3-C，4-D

12.将导游仪容要求与具体行为用直线连接。

1面部妆容 A保持头发整洁干净，不染发，发型大方得体

2头发打理 B男士管理胡须、鼻毛；女士妆容淡雅有精神

3手部护理 C指甲修剪整齐，不涂有色指甲油，保持手部清洁

正确答案：1-B，2-A，3-C

13、将旅游团类型与形象管理要求用直线连接。

1国际邮轮团 A避开人群/摄影知识

2摄影采风团 B冲锋衣/急救证书

3亲子家庭团 C晚礼服/餐桌礼仪

4户外探险团 D安全标识/童话讲解

答案：1-C，2-A，3-D，4-B

14、将导游在不同场合的着装选择与对应场合用直线连接。

1带领游客参观历史古迹 A轻便舒适的运动装，方便行走和讲解

2参加旅行社的商务会议 B色彩鲜艳的民族服饰，凸显地方特色

3带团游览自然风光景区 C端庄得体的正装，体现专业和尊重

答案：1-C，2-C，3-A

15、请将导游仪容仪表规范与对应的具体行为要求用直线连接。。

1头发规范 A男导游每天刮脸修面，女导游化淡妆

2面部妆容规范 B全身服装颜色不超过三种

3手部仪态规范 C男导游利落短发，女导游应束发或盘发

4着装色彩规范 D保持手部、指甲清洁，且使用规范手势

5着装款式规范 E穿着简洁大方，避免过于暴露紧身或奇装异服

答案:1-C，2-A，3-D，4-B，5-E
16、将导游的着装要求右边的与具体内容用直线连接。

1色彩搭配 A衣服要保持平整、干净，无污渍和破损

2款式搭配 B全身服饰颜色不超过三种，避免色彩过于花哨

3整洁搭配 C选择与自己身材、气质匹配的服装款式

答案：1-C，2-B，3-A

17、将导游的着装要求与对应的原因用直线连接。

1不穿奇装异服 A避免分散游客注意力，保持专业形象

2着装颜色不超过三种 B便于在工作中自由活动，提高服务效率

3选择舒适的鞋子 C符合大众审美，展现得体、稳重的形象

4穿着平整干净的衣服 D给游客留下良好的第一印象，表尊重

5着装款式简洁大方 E避免因颜色繁杂给人杂乱无章的感觉

正确答案:1-C，2-E，3-B，4-D，5-A

18、将左边的场景与右边的着装要求用直线连接。

1带团徒步登山时 A选择宽松、舒适的服装，方便行动

2接待商务旅游团时 B穿着舒适运动鞋、运动装，携带轻便背包

3参与民俗文化活动带团时 C着装整洁，着职业套装，搭配简洁的领带或丝巾
4为老年旅游团服务时 D着装轻便，可搭配有荧光元素的配饰，保障安全

5夜间带团观赏夜景时 E穿着具有当地特色的传统服饰，展现文化氛围

答案：1-B，2-C，3-E，4-A，5-D

19、将导游仪容方面的要求与具体行为用直线连接。

1保持口腔清洁 A女士化淡雅的日常妆，男士保持面部干净整洁

2面部修饰得体 B男士修剪鼻毛，避免外露；女士去除明显的腋毛

3头发规范打理 C定期修剪头发，保持发型整齐，不遮挡视线

4手部卫生良好 D每天早晚刷牙，饭后使用漱口水

5肢体毛发处理 E勤洗手，指甲修剪短且干净，不涂有色指甲油

答案：1-D，2-A，3-C，4-E，5-B

20、请将导游着装原则与具体示例用直线连接。

1时间原则 A带团参加正式晚宴时，导游穿着中式旗袍

2地点原则 B冬季带团去北方冰雪景区，导游穿着保暖的厚棉衣

3场合原则 C在城市博物馆内带团讲解，导游穿着深色西装
4整洁原则 D导游每次带团前都检查制服，确保无污渍、无破损
5适度原则 E导游佩戴简单的项链，与整体着装相协调，不过于华丽

答案：1-B，2-C，3-A，4-D，5-E

21、将左边仪态类型与右边的描述用直线连接。

1站姿 A挺胸收腹，双肩下沉

2坐姿 B女士双膝并拢，脚尖朝前

3走姿 C步幅均匀，手臂自然摆动

4蹲姿 D一腿高一腿低，侧身下蹲

答案：1-A，2-B，3-C，4-D

22、将左边场景与右边的行为要求用直线连接。

1山路带团 A重心后移形成防护屏障

2清真寺讲解 B全程眼神引导替代手势

3 VIP接待 C斜后45°侧身站位

4雨天引导 D撑伞形成30°安全夹角

答案：1-A，2-B，3-C，4-D

23、将下列错误仪态与正确纠正方式用直线连接。

1含胸驼背站立 A改为双腿并拢正坐，随身物品放膝上

2单指指点游客 B立即挺直腰背，双肩自然下沉

3不停晃动身体 C用整个手掌示意，五指并拢

4距离过近交谈 D保持核心稳定，控制肢体摆动幅度

5斜靠建筑物 E后退半步，恢复专业站姿

6瘫坐座椅 F主动调整至端正站姿

答案：1-B，2-C，3-D，4-E，5-F，6-A

24、将下列场景与右边的行为要求用直线连接。

1山路讲解 A侧身30度站立，确保全员可见

2大巴车致欢迎词 B微屈膝保持重心，手势幅度减小

3博物馆导览 C单手扶稳护栏，身体稍前倾

4接待老年团 D降低语速，配合放大手势

5雨天带团 E撑统一制式雨伞，调整队形

6处理突发情况 F保持镇定表情，动作干净利落

答案：1-B，2-A，3-C，4-D，5-E，6-F

25、将下列肢体语言与对应含义用直线连接。

1双手交握腹前 A专业自信

2掌心向上示意 B尊重包容

3点头频率适中 C权威严谨

4微微前倾上身 D真诚开放

5双手背后 E积极倾听

6张开双臂 F热情接纳

答案：1-A，2-D，3-E，4-B，5-C，6-F

26、将左边游客对象与右边的行为要求用直线连接。

1欧美游客 A减少直接目光接触

2中东游客 B保持更大的社交距离

3日本游客 C慎用OK手势

4残障人士 D避免拍肩等身体接触

5儿童群体 E蹲下平视交流

6商务考察团 F增强目光交流频率

答案：1-F，2-C，3-B，4-D，5-E，6-A

27、将左边禁忌行为与右边的正确替代方式用直线连接。

1指关节敲击桌面 A用手掌轻抚示意

2用脚指点方向 B用手掌水平摆动

3交叉抱臂倾听 C改为开放手势站立

4清点人数时数指 D用点头确认代替

5当众整理衣物 E提前检查仪容仪表

答案：1-A，2-B，3-C，4-D，5-E

28、将左右两边相关联的项目用直线连接。

1清晨接团 A精神饱满，提高声调

2正午烈日下 B调整站位避免逆光

3傍晚疲惫时 C挺直腰背保持活力

4夜间送别 D适度放松仍保持规范

5长时间讲解 E增加走动缓解疲劳

答案：1-A，2-B，3-C，4-D，5-E

29、将左边的职业装备与右边的使用规范用直线连接。

1扩音器 A斜挎于非主导侧

2导游旗 B握杆高度与肩齐平

3接待牌 C双手持握展示

4对讲机 D避开麦克风操作

5医药箱 E保持外观整洁

答案：1-D，2-B，3-C，4-A，5-E

30、将左边的情境与右边的礼貌用语用直线连接。

1初次见面时 A没关系，这算不了什么。

2接受客人吩咐时 B您好，需要帮忙吗？

3对等候的客人应该说 C对不起，让您久等了！

4当客人表示感谢时 D好的，我明白了！

5当客人因误解而致歉时 E别客气，这是我应该做的。

答案：1-B，2-D，3-C，4-E，5-A

31、将下列情境与技巧用直线连接。

1 倾听游客需求 A积极共情，提出解决方案

2 面对游客抱怨 B耐心回应，确认需求

3引导游客参与 C开放提问，鼓励互动

4紧急情况下的沟通原则 D结合通俗解释，确保理解

5使用专业术语时需注意 E冷静权威，简明指令

答案：1-B，2-A，3-C，4-E，5-D

32、请将导游语言与沟通技巧适用直线连接。

1使用“飞流直下三千尺，疑是银河落九天”来形容瀑布 A幽默风趣表达

2旅行途中穿插一些与当地风土人情相关的小笑话 B引用名言诗句

3介绍旅游纪念品时，着重突出其独特价值和纪念意义 C根据受众调整语言

4为老年游客群体讲解时，特意放慢语速、加大音量 D互动式讲解

5游览过程中，适时提问引导游客观察景点细节 E强调重点内容

答案：1-B，2-A，3-E，4-C，5-D

33、请将导游行为或导游素养与服务技巧用直线连接。

1提前到达集合地点，做好各项准备工作，等待游客到来 A随机应变

2面对游客提出的各种特殊需求，积极协调尽力满足 B热情服务

3巧妙化解游客对价格较高自费项目的抵触情绪 C守时尽责

4主动帮游客拍照，记录旅行中的美好瞬间 D沟通说服

5遇到天气变化等突发情况，迅速调整行程并合理安排 E灵活应变

答案：1-C，2-E，3-D，4-B，5-A

34、请将导游工作场景与沟通技巧用直线连接。

1团队中有游客对行程安排不满而情绪激动，大声抱怨 A语言通俗，语速放缓

2带领老年旅行团，讲解历史典故和文化知识 B提供建议，对比优势

3组织游客参加水上娱乐项目前 C简洁明了，强调安全

4发现游客在购物点犹豫不决，不知如何挑选纪念品 D巧妙引导，回归主题

5旅途中游客对某个话题讨论热烈，偏离讲解内容 E积极聆听，安抚情绪

答案：1-E，2-A，3-C，4-B，5-D

35、请将左侧导游工作中的具体表现与右侧对应的职业技能用直线连接。

1记住每位游客的姓名，并在交流中自然称呼 A因材施教

2面对游客的反复询问，始终保持耐心 B注重细节

3学习不同年龄段游客的沟通技巧，灵活运用 C耐心服务

4用简单易懂的语言向小朋友解释景点知识 D心态平和

5对游客的表扬和批评都能虚心接受 E语言转化

答案：1-B，2-C，3-A，4-E，5-D

36、将左边导游工作情境与右边的沟通技巧用直线连接。

1游客不熟悉，氛围拘谨 A解释目的，强调重要

2担心美食不合口味 B组织破冰，拉近距离

3抵触景区规定 C说注意事项，约集合点

4讲解时游客走神 D描述特点，给替代品

5想独自行动 E讲趣味故事，提兴趣

答案：1-B，2-D，3-A，4-E，5-C

37、将左边的导游工作情境与右边的合适态度用直线连接。

1游客因航班延误心情烦躁抱怨行程 A理解包容，耐心安抚

2小朋友对景点充满好奇不停提问 B热情亲切，积极回应

3游客质疑团队餐品质 C诚恳致歉，积极协调

4介绍途中有游客交头接耳不认真听 D委婉提醒，保持风度

5旅行结束游客提出宝贵建议 E虚心接受，诚挚感谢

答案：1-C，2-B，3-A，4-E，5-D

38、将左边的导游工作情境与右边的规范操作用直线连接。

1欢迎游客到来 A身体微微前倾，保持目光接触，适时点头

2讲解景点时 B双手鼓掌，高举手臂挥舞，目光扫视

3组织游客集合 C手指景点方向，适当点头，眼神专注

4与游客交流时 D轻轻拍拍游客的肩膀，点头倾听

5安抚情绪激动的游客 E 面带微笑，张开双臂，微微鞠躬

答案：1-E，2-C，3-B，4-A，5-D

39、将下列导游工作情境与对应的眼神运用用直线连接。

1欢迎游客时 A诚恳歉意，眼神柔和，耐心倾听

2讲解景点历史文化时 B亲切温和，眼神灵动，积极回应对方

3提醒游客注意安全时 C专注认真，眼神坚定，传递专业自信

4与游客互动交流时 D热情友好，眼神明亮，洋溢着喜悦

5面对游客的不满和抱怨时 E严肃专注，眼神中带有关切和警觉

答案：1-D，2-C，3-E，4-B，5-A

40、将左右两边相关联的项目用直线连接。

1接机站位 A及时提供雨具

2突发下雨 B保持衣着端庄

3宗教场所 C 出口显眼处

4讲解结束 D 耐心倾听记录

5游客投诉 E 询问反馈意见

答案：1-C，2-A，3-B，4-E，5-D

41、将左边游客不同需求和某些突发情况与右边合理的应对方式用直线连接。

1游客高原反应 A立即制止并说明保护区规定

2穆斯林游客询问用餐 B可协调景区是否可提供担架服务

3残障游客要参观台阶景区 C 安排清真认证餐厅

4游客摄影时越过警戒线 D 分发便携氧气瓶

5游客丢失护照 E 陪同至使领馆补办

答案：1-D，2-C，3-B，4-A，5-E

42、将讲解过程中遇到下列情景时的应对方式用直线连接。

1游客频繁打断讲解 A展示三维模型辅助说明

2团队含听力障碍者 B可视情况提供文字版讲解稿

3讲解古建筑榫卯结构 C 微笑邀请结束后讨论

4游客质疑历史数据 D 引用权威文献佐证

5外宾询问方言含义 E 解释文化背景避免直译

答案：1-C，2-B，3-A，4-D，5-E

43、针对不同游客的需求，将右边应对的方式用直线连接。

1盲人游客触摸展品 A协调酒店更换房型

2孕妇要求缩短行程 B调整游览节奏

3同性别游客换标准双床房 C 提供独立就餐区域

4素食者集体用餐 D 协助申请触摸许可

5游客携带导盲犬 E 向其他游客说明权益

答案：1-D，2-B，3-A，4-C，5-E

44、面对游客需求以及不可抗力的情况，将合适的应对方式用直线连接。

1游客在景区购物时与商家发生争执 A立即暂停行程并启动应急预案

2行程当日突遇台风预警 B协调旅行社签订补充协议

3游客提出自费升级酒店 C 建议通过旅行社官方渠道联系

4发现游客携带未申报贵重文物 D 积极沟通并报告文旅部门

5游客询问导游私人联系方式 E 中立调解并留存交易凭证

答案：1-E，2-A，3-B，4-D，5-C

45、请将下列突发情况与应对方式用直线连接。
1游客中暑 A联系使馆补办
2游客护照遗失 B转移至阴凉处并补水
3游客与商家争执 C调解并保留凭证
4行程遇交通管制 D启动备用路线
5游客询问私密问题 E礼貌回避或转移话题
答案：1-B，2-A，3-C，4-D，5-E

46、针对不同游客需求与正确服务方式用直线连接。
1游客询问特产购买建议 A协商并告知全体成员

2游客希望更改集合时间 B提供正规商店信息
3游客需紧急就医 C确认景区规定并协助安置

4游客携带宠物 D陪同至医院并通知家属
5游客要求夜间自由活动 E强调安全并记录行踪
正确答案：1-B，2-A，3-D，4-C，5-E

47、将左边的服务场景与右边的行为操作用直线连接。

1接机服务 A核对证件与行李
2入住酒店 B介绍安全设施
3景点讲解 C控制节奏与互动
4送别服务 D提醒安检事项
5应急处理 E快速响应与上报
答案：1-A，2-B，3-C，4-D，5-E

48、请不同地区的行为禁忌用直线连接。
1佛教寺庙 A勿触摸头部
2伊斯兰国家 B勿用左手递物
3印度教习俗 C禁食猪肉
4泰国礼仪 D脱鞋进入殿堂
5中东地区 E禁饮酒类
答案：1-D，2-C，3-A，4-B，5-E

49、将左边的游客行为与右边的导游应对措施用直线连接。
1游客擅自离队 A联系全陪并寻找
2游客损坏文物 B报告景区管理部门
3游客索要私人号码 C提供旅行社联系方式
4游客要求代购商品 D婉拒并说明规定
5游客拍摄禁拍区域 E提醒规定并删除照片
答案：1-A，2-B，3-C，4-D，5-E

50、将下列投诉原因与对应的处理方式用直线连接。

1导游讲解错误 A实地查看，与酒店协商解决或调整住宿安排

2旅游行程不合理 B反思自己，改进服务态度，向游客道歉

3住宿条件差 C向游客道歉并纠正错误，提升讲解水平

4购物存在欺诈行为 D帮助游客维权，向相关部门反映情况

5导游服务态度不好 E向旅行社汇报，根据指示调整行程

答案：1-C，2-E，3-A，4-D，5-B

51、将下列投诉场景与导游人员的正确做法用直线连接。

1游客投诉景区游览时间短 A向游客道歉并协调司机改进服务

2游客投诉餐饮质量差 B适当调整游览时间，合理安排行程

3游客投诉旅游车司机服务不好 C解释自费项目情况，尊重游客选择

4游客投诉导游未提醒注意事项 D表示歉意并协助处理，加强提醒工作

5游客投诉自费项目过多 E与餐厅沟通协调，解决餐饮问题

答案：1-B，2-E，3-A，4-D，5-C

52、将下列投诉类型与处理要点用直线连接。

1服务质量投诉 A向相关部门反映，协助解决涉事问题

2行程安排投诉 B认真反思，改进服务，满足合理要求

3设施设备投诉 C与旅行社沟通，调整行程，解释说明

4购物投诉 D与餐厅协商，改善餐饮质量，满足游客需求

5餐饮投诉 E维护游客权益，处理商家问题

答案：1-B，2-C，3-A，4-E，5-D

53、将下列导游处理投诉的原则与操作规范用直线连接。

1尊重原则 A认真倾听游客诉求，不打断，尊重游客意见

2诚恳原则 B对投诉处理结果负责，跟踪反馈

3及时原则 C接到投诉后，尽快采取行动处理

4负责原则 D满足游客合理要求，对不合理要求委婉拒绝并说明原因

5合理原则 E真诚向游客道歉，态度诚恳，积极解决问题

答案：1-A，2-E，3-C，4-B，5-D

54、将下列投诉处理步骤与具体行为用直线连接。

1倾听投诉 A按照协商结果处理投诉，满足游客合理需求

2调查核实 B认真听取游客投诉内容，记录要点

3沟通协商 C向游客和旅行社反馈处理结果，跟踪后续情况

4解决问题 D与游客沟通，协商解决方案

5反馈跟踪 E收集相关证据，了解投诉情况的真实性

答案：1-B，2-E，3-D，4-A，5-C

55、将下面应急情况与对应的处理措施用直线连接。

1游客被毒蛇咬伤 A用干净的纱布按压伤口止血。

2游客骨折 B绑扎伤口近心端，减少毒液扩散。

3游客皮肤擦伤 C不要随意搬动，固定受伤部位。

4游客被狗咬伤 D用清水冲洗伤口，尽快注射狂犬疫苗。

5游客鼻出血 E让游客身体前倾，手指捏紧鼻翼两侧。

答案：1-B，2-C，3-A，4-D，5-E

56、将下面应急设备与其对应作用用直线连接。

1灭火器 A在黑暗环境提供照明

2急救箱 B扑灭火灾

3手电筒 C处理伤口、急救用药。

4逃生绳 D高楼逃生辅助工具

5防毒面具 E防止吸入有毒气体

答案：1-B，2-C，3-A，4-D，5-E

57、将下面旅游事故与应急处理原则用直线连接。

1游客骨折 A拔出毒刺、中和毒液。

2游客中暑 B转移至阴凉通风处、降温补水。

3游客食物中毒 C保证生命安全、及时报警。

4游客被蜂蜇伤 D固定伤肢、避免二次伤害。

5游客遭遇抢劫 E催吐、尽快就医。

答案：1-D，2-B，3-E，4-A，5-C

58、将下面旅游场景与导游应重点关注的安全事项用直线连接。

1登山旅游 A提醒游客遵守水上活动安全规定

2海边度假 B检查游客登山装备是否齐全

3自驾旅游 C告知游客景区内野生动物注意事项

4森林旅游 D强调自驾路线和交通安全规则

5水上漂流 E提醒游客根据身体状况参加漂流

答案：1-B，2-A，3-D，4-C，5-E

59、将下面自然灾害与对应的逃生方式用直线连接。

1海啸 A躲在坚固家具下，保护好头部。

2地震 B向高处转移，避免进入低洼地带。

3台风 C尽快向远离海岸线的高处逃生

4泥石流 D远离广告牌等易被吹倒的物体

5雷电 E避免在大树下停留，关闭手机。

答案：1-C，2-A，3-D，4-B，5-E