

广西导游资格考试导游实务习题(三) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/40/2021_2022__E5_B9_BF_E8_A5_BF_E5_AF_BC_E6_c34_40773.htm

1、导游人员的独立工作能力和应变能力主要表现在的能力，的工作方法，的能力。 2、是地方接待社派出的代表，其主要任是负责落实与达成的旅游合同的内容。 3、领队在旅游团中是游客的代言人，负有的责任。 4、导游员在工作一开始就应注意给游客留下好印象，要特别重视第一次，第一次归纳为、、。 5、第一次亮相，至关重要是导游员的、与使用的语言。 6、微笑是的语言，有助于、的功能，有助于效果。 7、发生汽车交通事故，导游员应立即组织抢救伤员，并拨打医疗急救电话，拨打报告交警部门，还要打电话报告。 8、旅游者遭遇坏人行凶、偷窃、诈骗，导游员应及时拨打报警。

二、单项选择题： 1、超常服务是指（ ） A、个性化服务 B、不收费用的服务 C、导游员自行额外增加的有偿服务 D、满足旅游者所有要求的服务 2、骨折伤者来不及送医院前，导游员可先为其止血、包扎，并就地取材上夹板固定伤处。包扎时绷带不可过紧，每隔（ ），要适当放松一下。 A、三小时 B、二小时 C、一小时 D、三十分钟 3、当患病游客处于生命危险之中而一时无法获得药品时，导游员（ ） A、不可将自备药给客人服用 B、为挽救生命可将自备药给客人服用 C、无论等多长时间，都要在获得医生认可后才可以将自备药给客人服用

三、多项选择题： 1、在旅游团的旅游过程中，负责监督接待旅行社落实实施旅游合同，是（ ）的责任。 A、全陪 B、地陪 C、领队 D、定点导游员 2、团队住的酒店一旦发

生火灾，导游员应立即向（ ）报警,并迅速通知全体客人，尽快通过安全通道疏散。 A、 114 B、 119 C、 120 D、 酒店总机 3

、当被火灾围困住时，应（ ） A、 寻找火势弱的地方逃出去 B、 用水弄湿衣裤、头发 C、 用湿衣物、湿手帕掩住口鼻 D、 尽量往顺风方向跑 4、骨折是严重的，伤者必须及时送医院治疗。在现场，导游员应尽可能（ ） A、 避免伤者不必要的移动 B、 为伤者止血 C、 拿止痛药给客人服用 D、 就地取材为伤者上夹板 四、简答题： 1、地陪的公关工作着重于哪些方面？ 2、为什么地陪要搞好与领队、全陪的关系？具体要做好那己方面的工作？ 3、饭店发生火灾时，为什么千万不要搭乘电梯？ 五、案例分析：某导游员王小姐送9：10飞往北京的早班机，团队按王小姐头天晚上11时通知总台的时间，于6：00准时来到餐厅，却发现餐厅仅有两位服务员正手忙脚乱地在为团队准备正常的糕点、米粉、稀饭等早餐，结果好不容易等早餐摆上桌面时已是6：20，王小姐称所剩时间已非常紧张，团友们吃到6：35，刚刚半饱就不得不离席登车，赶往机场。车子在7：10赶到机场，王小姐说：“谢天谢地！总算按时按规定赶到了机场！”不料，进入机场大厅后却发现，机场通知本次航班晚点1小时，没吃饱的游客一听要在3小时后飞机方起飞，顿时火冒三丈、怨言四起。王小姐看见局面不好应付，就托辞司机要返回城区另有任务，请全陪代办登机手续，并代自己向客人告别，悄悄与司机返回城中，结果引起投诉。请分析： A、既然王小姐已事先通知总台，为什么早餐却无法按时供应？纯粹是宾馆的责任还是王小姐也有处理不当之处？如果你是王小姐，你该怎样避免客人吃不饱早餐的现象发生？ B、造成团队在机场等候3小时是机场的

责任还是王小姐的责任？王小姐如有责任，错在何处？ C、
出事后怨言四起，王小姐是否处理得当？你觉得该怎样处理
？ 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com