

导游考试实务案例分析题历年真题（1997）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_AF_BC_E6_B8_B8_E8_80_83_E8_c34_40791.htm 一九九七年（37题14分，38题10分，共计24分）（37题）由格林女士担任领队的美国GB旅行团与全陪，地陪一起，于某日19时抵达饭店，地陪为旅行者办理了住店登记手续并分发房卡，待旅游者陆续进入房间后，地陪正准备离开饭店，此时，一位旅游者急忙赶到大堂，请地陪为其在华的中国亲属办理随团活动的手续，地陪思索片刻后便说：‘今天时间晚了，有什么事明天再说。’请根据地陪工作规范 A、分析该团地陪在哪些方面做得不妥？ B、说明地陪满足这一要求应如何正确处理。（38题）新加坡SME旅行团一行27人，按原计划于9月11日19：50乘XXXX航班由B市飞往C市，10日下午，导游员接到地方接待社的通知，该团改乘11日13：20的航班。对此，地陪应该采取哪些应变措施？ 37 分析：WHO ---题干中已经说明为当地地陪。 WHEN ---接站首日，晚上。 HOW---入店服务，游客亲友随团要求。 作答：A 不妥之处：1、错误----入店时不应代替领队和全陪办理住店登记手续和分发房卡工作，没有介绍饭店设施和照顾行李进房。 2、错误----离开前没有向旅游者宣布当日次日的活动安排，没有安排叫早服务。 3、错误---没有与领队，全陪商定日程。 4、错误----对游客要求的饿处理不正确。 B 随团要求的处理：1、对待客人的亲友随团活动要求时应该先根据”合理而可能“的原则考虑是否可以满足，如果是外交人员应迅速请示旅行社领导，如果是记者应当婉拒。 2、如果不能接受该旅游客亲友随团，应耐心解

释，求得谅解。3、如能够接受则应先征得领队和其他游客的同意。4、与旅行社有关部门或人员联系，通知该游客亲友次日早上到旅行社办理入团手续。38 分析：WHO---题干中没有指明发出变更通知的地方接待社是哪一家，因此所问的应该是B市和C市的地陪。WHEN ----提前送站（B市地陪）和提前接站（C市地陪）。HOW---日程变更（B市缩短，C市延长）。作答：B市地陪应该做到：1、通知全陪，领队，制定出应变计划，报告旅行社。2、向游客说明情况，求得谅解，争得支持。3、通知取消原订晚餐或下午茶。4、与旅行社，航空公司核实机票，航班，时刻，做到”四核实“。5、通知酒店提前结帐。6、通知送站司机提前出车。7、通知行李员提前出行李。8、提醒游客提前准备行李及酒店结帐。C市地陪应该做到：1、调整原定接待计划报告旅行社。2、与旅行社，航空公司核实航班，时刻，做到”三核实“。3、通知接站司机提前赴机场。4、通知行李员提前出发。5、通知酒店准备提前开房。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