

湖南省导游考试《导游实务》案例分析题导游资格考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/509/2021_2022__E6_B9_96_E5_8D_97_E7_9C_81_E5_c34_509036.htm

案例分析题：1、地陪李小姐负责接待一个来湘的台湾旅行团。在长沙旅游的第三天下午，该团完成当天活动计划后准备返回饭店，傍晚将乘坐17：48的火车前往北京继续旅游。在旅游车上，李小姐与司机商量后说：‘今天的行程很宽松，为了让大家好地领略湖南风土人情，我特意为大家增加了一个活动项目—前往xx作坊参观湖南刺绣。’刺绣作坊附设有商店，个别游客十分喜爱手工生产的刺绣，却发现这里没有定点商店标志，因而对是否购买犹豫不决。李小姐解释道：“这家作坊新开张，还来不及申报定点商店。但产品货真价实，绝对值得信赖！我们在这里必须停留2个小时，大家还是利用这段时间去挑选满意的刺绣商品作为纪念吧。我与店方商量过，为表达对台湾同胞的情谊，各位只要出示我发给大家的购物卡，就可以在原价上打七五折。”在她的劝说下，游客们纷纷购买。在游客们返回饭店下车时，李小姐说：“朋友们请注意，稍晚我们就将前往火车站。各位此行没有要求行李服务，请大家自己将行李准备妥当。各位请下车。”游客们下车回房后，李小姐核实了离境的车次时间后，与司机商量决定17：00送游客前往火车站。然后，李小姐向饭店前台通报了本团的离店时间，并结算了房费。离店引导游客上车时，李小姐清点人数无误并提醒游客交还房卡和结清饭店自费账目，经领队和全陪同意后通知司机开车。随后李小姐致了热情洋溢、规范完整的欢送词，博得游客们的一片掌声。到达

火车站停车场后，李小姐说：“朋友们，现在是17：30，大家所乘车次已经开始检票了。请抓紧时间，拿好自己的行李物品进站。再见！”接下来，李小姐让游客下车并在旅游车门口挥手作别。请依据导游人员的行为规范和服务规程，指出李小姐的工作中出现了哪些失误。

2、一个来湘的上海旅游团在张家界旅游。预定计划的最后一天是上午徒步攀登黄石寨，下午15：45乘飞机返回上海。在登山时，一位游客自己不慎摔伤，导致骨折。正在此时，团队中的另一位游客也因为单独去摄影而不见了踪影。请问，导游员面对以上情况，应当如何正确处理？

参考答案：1、李小姐工作中的失误有：第一，没有得到游客和旅行社的同意，擅自增加参观刺绣作坊的游览项目（1分）；第二，带旅游团所去的购物商店并非定点购物商店（1分）；第三，胁迫旅游者在刺绣作坊商店购物消费（1分）；第四，在游客购物时参与了论价（1分）；第五，返回饭店下车时，没有提醒游客带好随身物品（1分），没有通知集合时间和地点（1分）；第六，送站的出发时间没有与领队、全陪和游客商量（1分），没有提前足够的时间（60分钟）前往火车站（1分）；第七，返回饭店下车前没有提醒游客与饭店结清有关账目（1分）；第八，送站前没有检查自己是否仍然保留有游客的证件（1分）；第九，集合登车时没有询问游客是否带好了随身物品（1分），是否拿好了证件和机票（1分）；第十，在车站下车时，没有请司机清车（1分）；第十一，没有将游客送入车站，待火车启动后再离开（1分）。

2、在发生了游客受伤骨折和走失的情况时，导游员的处理为：第一，现场对伤者采取止血、包扎、上夹板的急救处理（1分）；第二，立即报告旅

行社，请求派人协助（1分）；第三，地陪（1分#）立即协同伤者亲属或其他旅游者送伤者去附近医院治疗（1分），在抢救过程中，应请伤者亲属或其他旅游者在场并在有关文件上签字（1分）；第四，全陪照顾好在场的其他旅游者（1分），向其他游客了解走失者的情况（1分），争取景区、公安部门等的协助（1分）；第五，在旅行社协助人员到达后，请其带领其他游客继续在景区参观，全陪迅速去寻找走失者（1分）；第六，找到走失者后，应善意提醒（1分），如发生严重的走失事故，事后应写出书面报告（1分）；第七，如伤者没有太大影响，仍然能够行动，地陪应带领其迅速与旅游团会合，并带领团队离境（1分），如伤者暂时无法随团行动，地陪和接待社在当地照料，全陪带领团队离境（1分）；第八，伤者在本地滞留期间，地陪要不时去医院探望（1分），如伤者亲属不在团队中，应请全陪通知其亲属前来（1分），协助伤者办理出院、离境手续和交通票证等善后事宜（1分）；第九，患病游客的治疗和亲属费用自理（1分），未享受的服务费由旅行社之间结算，按规定退还（1分）。

。"#F8F8F8" 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