

2010年导游资格证考试导游实务应变能力题及参考答案二
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_ti2020/634/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_634380.htm

十六、旅游团内有些客人信奉伊斯兰教，导游应做哪些安排？

- 1、通知所住饭店注意餐饮安排牛肉菜肴，不得上猪肉，也不得用猪油炒菜给客人吃；
- 2、如条件允许，尽量将信教客人与不信教客人安排在不同的餐厅用餐；
- 3、客人提出去清真寺做礼拜，要尊重客人要求并妥善予以安排；
- 4、清真寺的主持叫阿訇；
- 5、在导游时，注意导游用语，不要用犯忌的字词。

十七、旅游中出现交通事故，全陪应怎样处理？

- 1、首先抢救伤员尤其是重伤员；
- 2、就地拦车送伤员去出事点附近的医院；
- 3、如有些伤员伤势过重不能搬动，应请医生立即到现场抢救；
- 4、争取当地交警的支持，保护好事故现场；
- 5、迅速报告当地旅游局、旅行社领导，请他们到现场帮助处理事故；
- 6、做好全团旅游者的安抚工作，并继续组织安排好参观游览活动；
- 7、及时将事故情况及处理情况报告组团社和本社领导；
- 8、做好善后事宜，写出书面汇报。

十八、旅游团乘飞机抵达某城市后，团内一客人发现行李丢失，地陪应作何处理？

- 1、首先请行李员与机场行李员一起查找；
- 2、如行李确实未跟客人航班抵达，应打电话给上站旅行社，请协助查找；
- 3、在弄清行李遗忘在上一站机场情况后，先做好客人的安抚工作，让客人放心；
- 4、请上一站迅速将客人行李托运至客人所在城市；
- 5、一旦行李抵达，请机场行李员迅速将行李交到客人手上。

十九、旅行团早于地陪导游员抵达接站地点，怎么办？

- 1、导游员应及时向领队、全陪和客人赔礼道歉；
- 2、实事求是地说明情况，以表示自己做好下一步

导游工作的诚意：3、与领队等协商后采取弥补措施，取得旅游者的谅解。

二十、旅游者对某地餐饮表示强烈不满，导游应采取什么补救措施？

- 1、认真听取客人的意见，做好记录；
- 2、分析了解客人的餐饮习惯和要求，通知下一站旅行社做好服务；
- 3、向该地有关旅行社及饭店通报情况，并提出改进意见，若有可能，可让其向旅游者道歉，并采取必要的补救措施。

二十一、游客把旅行途中所有困难和麻烦全部归咎于导游员时怎么办？

- 1、无论出现什么问题，无论责任在哪一方，导游员都必须全力以赴，及时、果断、合情合理地解决、处理；
- 2、地陪、全陪要首先取得一致意见，适时向领队及团中有影响的人物实事求是地说明情况，求得谅解和理解；
- 3、提出可行的补救措施和弥补方案；
- 4、继续为客人提供热情周到的服务，力争以实际行动满足和感动客人。

二十二、因时间仓促，游客托导游员转送礼品时怎么办？

- 1、导游员应予以协助，但要问清是何物；
- 2、重要物品要当面点清，并请其在清单上签字；
- 3、留下姓名、通讯地址以及收件人的姓名和地址；
- 4、收件人收下物品后应开具收条，并签名盖章，之后应由旅行社保存，并通知委托人。

二十三、旅游者患一般疾病时，导游应怎样处理？

- 1、导游人员要劝其尽早去医院看病，并留在饭店内休息，如有需要，应陪同患者前往医院就医；
- 2、如果旅游者留在饭店休息，导游要前去询问身体状况并安排好用餐，必要时通知餐厅为其提供送餐服务；
- 3、向旅游者讲清看病费用自理；
- 4、严禁导游擅自给患者用药。

二十四、旅游团中个别旅游者提出要求单独用餐时，导游应怎样处理？

- 1、要耐心解释，并告诉领队请其调解；
- 2、如旅游者坚持，导游可协助与餐厅联系，但要告知餐费自理综合服务费不退。

二十五、旅游团

中个别住双人间的旅游者，提出要求住单间时，导游应怎样处理？

- 1、住双人间的旅游者要求住单人间，如饭店有空房可予以满足，但房费自理。
- 2、同屋旅游者因闹矛盾或生活习惯不同而要求住单间，导游应请领队调解或在内部调整。
- 3、若调解、调配不成，饭店有空房可满足其要求，但导游须事先说明，房费由旅游者自理（一般是谁提出住单间谁付房费）。

二十六、对旅游者提出增加旅游合同外的自费娱乐活动时，导游应如何处理？在不影响团队正常活动计划的情况下：

- 1、导游一般应予以协助，如帮助购买门票、要出租车等，通常不陪同前往。
- 2、如果旅游者要求去大型娱乐场所或情况复杂的场所，导游须提醒旅游者注意安全，必要时陪同前往。

二十七、旅游团到达某一游览点后，若有个别旅游者希望不按规定线路游览，导游应怎样处理？

- 1、若环境许可（游人不太多，秩序不乱），可满足其要求。
- 2、导游要提醒其集合的时间和地点及旅游车的车号。
- 3、必要时留一字条，上写集合时间、地点和车号以及饭店名称和电话号码，以备不时之需。

二十八、导游对旅游者要求探亲访友时，一般处理方法有哪些？

- 1、如旅游者知道亲友的姓名、地址，导游应协助联系并向旅游者讲明具体乘车路线。
- 2、如旅游者只知亲友姓名或某些线索，但地址不祥，导游可通过旅行社请公安户籍部门帮助寻找，找到后及时告知旅游者并帮其联系。
- 3、若旅游期间没找到，可请旅游者留下联系的地址和电话号码，待找到其亲友后通知他。
- 4、若旅游者要求会见中国同行洽谈业务、联系工作、捐款捐物或进行其他活动，导游应向旅行社汇报，在领导指示下给予积极协助。
- 5、若旅游者慕名求访某位名人，导游应了解旅游者要求会见的目的并向领导汇报，按规定办理。

二十九、旅

游团误机(车、船),导游应如何处理?1、导游员应立即向社领导汇报,请求协助:2、地陪和旅行社应尽快与机场、车站、码头联系,争取让游客乘最近班次的交通工具离开车站,或采取包机(车、船),或改乘其它交通工具前往下一站:3、向旅游者道歉,稳定旅游者的情绪,安排好滞留期间的食宿、游览等事宜:4、及时通知下一站,对日程作相应调整:5、写出事故报告,查清事故的原因和责任并作出相应处理。

三十、导游人员在旅行游览途中,应如何可防止旅游团队食物中毒事故的发生?1、严格执行在旅游定点餐厅就餐的规定:2、提醒旅游者不要在小摊上购买食物:3、用餐时,若发现食物、饮料不卫生,或有异味变质的情况,应立即要求更换并要求餐厅负责人出面道歉,必要时向旅行社领导汇报:4、不饮生水,饮用开水制成的茶及其他饮料。

相关试题:2010年导游资格证考试导游实务应变能力题及参考答案—2009年导游资格证考试导游规范能力试题及答案—2009年导游资格证考试导游规范能力试题及答案二 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