

2010年导游资格证考试导游实务应变能力题及参考答案一导游资格考试 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_634381.htm

一、外国人护照丢失怎么办？

- 1、请客人冷静回忆，详细了解丢失情况，尽量协助寻找；
- 2、如确已丢失，应报告社领导，由旅行社开具证明，并请失主准备照片；
- 3、由失者凭旅行社开具的证明向当地公安部门报失；
- 4、由公安部门出具丢失证明；
- 5、由失者本人持丢失证明亲自前往所在国驻华使馆或总领事馆办理领取新护照的手续；
- 6、凭新护照，失者还应到当地公安局办理签证手续，有的还需办旅行证。

二、发现旅游者食物中毒，导游人员应该怎么做？

- 1、设法催吐，让食物中毒者喝水 300-500 时，以加速排泄，缓解毒性；
- 2、立即将患者送医院抢救，请医生开具诊断证明；
- 3、迅速报告旅行社并追究供餐单位的责任。

三、旅行途中，客人突发心脏病，而团内又无医生，导游应怎样处理？

- 1、客人心脏病突发时，千万不能搬动和拖拉客人，而应让其就地平躺，头略高，由患者亲属或领队或其他游客在客人身上寻找急救药；
- 2、应及时将病人送到附近的医院检查治疗；
- 3、迅速将情况报告社领导，征求处理意见；
- 4、一般应让病人留医院继续观察，由全陪或领队或其亲朋好友陪同；
- 5、导游应带领其他旅游者继续参观游览，但要随时了解病人的情况，待旅游活动结束后，再妥善处理病人的安置问题。

四、旅游途中，游客发生骨折，须及时送医院救治，但在现场导游应做哪些力所能及的初步措施？

- 1、止血（手压法、加压包扎法、止血带法）；
- 2、包扎（最好先清洗伤口，包扎时动作要轻柔，松紧要适度，绷带的结口不要在创伤处）；
- 3、上夹板（就地取材上夹板，以求固

定两端关节,避免转动骨折肢体)五、客人离开上站赴下站后,发现钱包遗忘在上一站所住饭店时,导游应怎样处理?1、首先与饭店联系寻找钱包:2、找到钱包后,应及时通知客人(或下一站旅行社领导),让客人放宽心,不要影响旅游活动:3、迅速委托可靠的人(或其他团队的全陪或领队)将钱包带到下一站交给失者,如无合适人可委托,可请示领导派专人将钱包送到客人手里:4、按规定,办好交接手续并要求失者立"收到失物"的字据,以备查:5、在情况汇报中,要写清失物处理的情况。

六、客人行李抵饭店,地陪在清点时,发现少了一件,导游应怎样处理?1、首先与领队共同查清丢失的行李是谁的:2、再找失者了解行李的大小规格、颜色、面料质地等并做好客人的安慰工作:3、请押运行李员迅速查找,是否混杂在其它团队行李中,或送到其它饭店去了:4、行李找到后,应迅速送交客人手中:5、如在应找的范围未找到,则要请全陪协助领队与上一站旅行社联系查找:6、如行李中有贵重物品,地陪应尽快向部门经理和总经理汇报,以引起重视,协助查找:7、总之,要想客人之所想,急客人之所急。

七、旅游团里有客人走失,导游应如何处理?1、在游览点及其附近仔细寻找。如不影响搭乘火车、飞机或轮船等长途交通工具的话,可适当延长在该游览点的等候时间:2、向当地公安部门报告,请协助查找:3、与此同时,将情况报告社部门经理,以协同查找:4、与饭店服务台联系,查询客人是否已自己回去:5、如影响搭乘火车、飞机或轮船等长途交通工具,则应留下全陪或领队继续寻找和等候,找到后就近乘出租车追上团队,地陪先把其他客人送住机场、车站或码头:6、丢失人员情况,应在团队离开后及时请计调部或有关部门通知下一站旅行社:7

、回到社里后，地陪应将处理结果及时报告有关部门和领导并写出书面报告。

八、在送团赴火车站、飞机场或码头的路上，如遇交通堵塞，导游应怎样处理？

- 1、视时间长短，是否允许等候：
- 2、如短时间内不能通车，应设法绕道行驶，尽快赶往车站、机场或码头：
- 3、在塞车处理中，应争取交警的支持：
- 4、在可能的情况下，应将交通堵塞情况报告社领导，以请示办法。

九、入境旅游团即将离开某地赴下一站旅游，但一位客人因病住院不能随团活动，应怎样处理？

- 1、接待社开具患病情况证明：
- 2、地陪和领队携团体签证和患者本人护照前往市公安局出入境管理处，办理分离签证手续，并为患者办理单独旅行签证：
- 3、请领队备好办理手续的费用：
- 4、在前往公安局出入境管理处前，应电话联系以便安排接待。

十、在旅游旺季，如旅游团不能及时住进预订的饭店，旅游者有意见怎么办？

- 1、先与领队联系，讲明实际困难，做好工作，请求领队协助工作：
- 2、将住不进房的真实情况向全团客人耐心说明，求得谅解：
- 3、适当调整节目安排，可先让客人游览并联系在其它饭店用餐，按饭店告知的时间带客人进店下榻：
- 4、精心安排游览，认真导游讲解，以一流服务，稳定客人情绪，做好工作：
- 5、请社领导出面做工作，如宴请或赠送纪念品，总之要千方百计转化客人情绪。

十一、对于个别外国旅游者攻击、诬蔑我国社会主义制度时，导游应如何做？

- 1、首先搞清楚，这是故意行为还是由于缺乏了解而致：
- 2、如果说游客是故意行为，导游要严正驳斥，驳斥要理直气壮，观点明确，立场坚定，必要时报告有关部门，查明后严肃处理：
- 3、游客缺乏了解而为，导游应积极宣传中国，认真回答旅游者的问题，友好地介绍我国的国情：阐明我方对某些问题的立场、观点，求同存异。

十二

、旅游团内，有客人提出要让其在本地的亲友随团活动，导游应如何处理？

- 1、首先应婉言拒绝客人的要求，但态度要温和亲切；
- 2、建议客人租车陪同亲友，可满足其叙友情和欢聚的愿望；
- 3、向客人解释为何一般亲友不能随团活动的原因，一为安全，二是费用问题；
- 4、如客人坚持要让其亲友跟团活动，可请示领导，同时应征求领队和其他客人的意见；
- 5、如领队和其他客人同意，应看客人亲友的身份证并按规定收取费用。

十三、如住店的散客客人，希望参加旅游团活动，导游应怎样处理？

- 1、原则上应予婉拒并讲清道理；
- 2、如客人坚持要跟团活动，则应征求领队和客人的意见；
- 3、如领队和客人同意，则应照章收费。

十四、旅游旺季交通紧张，旅行社未能按要求为客人订到软席火车票，客人意见很大，应如何处理？

- 1、应耐心向客人解释我国交通状况和旅游旺季乘车难等情况；
- 2、诚恳向客人表示歉意；
- 3、退还客人软硬车票的差价款；
- 4、必要时请社领导出面赠送纪念品做好工作；
- 5、尽量让客人坐在硬席包车里；
- 6、万不得已的情况下，应让客人相对集中坐在车厢的一侧；
- 7、请车厢服务员配合搞好车上服务和客人的安全工作。

十五、来华旅游的华侨丢失了护照和签证，导游应如何做？

- 1、旅游者冷静回忆，详细了解情况，尽量协助寻找；
- 2、确定丢失，应马上报告组团社或接待社；
- 1、失主准备照片；
- 2、当地接待社开具证明；
- 3、失主持遗失证明到省级公安部门及授权的公安机关报失并申请办理新护照；持新护照去其侨居国驻华使、领馆办理入境签证手续。

相关试题：2009年导游资格考试导游规范能力试题及答案一—2009年导游资格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