

2010年海南省导游资格考试A卷笔试试题答案 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/635/2021\\_2022\\_2010\\_E5\\_B9\\_B4\\_E6\\_B5\\_B7\\_c34\\_635363.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E6_B5_B7_c34_635363.htm) 2010年海南省全国导游人员资格考试笔试试题 A卷试题答案

一、单项选择题（每题1分，共40分）题号 12345678910答案 CACBABDCDA题号

11121314151617181920答案 CDCCCDCDAC题号

21222324252627282930答案 ADBBAABCDC题号

31323334353637383940答案 BDCDBDBADB二、多项选择题（每题1.5分，共30分）题号 41424344454647484950答案

ACDADABDACBDACDBDABDADABC题号

51525354555657585960答案

BDBCDBCDCDABCACABDBCACDABCACD三、判断题（每题0.5分，共10）题号 61626364656667686970答案

ABABBBAABA题号 71727374757677787980答案 ABBBABB BBBB

四、案例分析题（每题10分，共20分）81、（1）、面对团长行李丢失，小王应如何更好地处理才会让团长一家人更加满意？（7分）

1、 导游员应将失主将下榻饭店的名称和电话号码（如果已经知道的话）告诉登记处并记下登记处的电话和联系人；（1分）

记下有关航空公司办事处的地址、电话以便联系。（1分）

2、 游客行李确认是在中国境内丢失的，导游员应立即报告旅行社领导，请其安排有关部门和人员与有关交通部门、上一站旅行社联系，积极寻找。（1分）

3、 游客在当地游览时间， 导游员要不时打电话询问寻找行李的情况；（1分）

一时找不回行李，要协助失主购置必要的生活用品。（1分）

4、 离开本地前行李还没有找到，导

游员应帮助失主将接待社的名称、全程旅游线路以及各地的可能下榻的饭店名称转告有关航空公司，以便行李找到后及时运往最适宜地点交还失主。（1分）5、如行李确系丢失，失主可向有关航空公司索赔。（1分）（2）、团长夫人的行李如果确认丢失，能得到怎样的索赔？（1分）经济舱20公斤，托运行李如发生丢失或损坏，由承运人负责赔偿，赔偿金额每公斤不超过人民币50元，所以团长的行李应该被赔付1000元人民币；（0.5分）团长夫人的蓝宝石项链，在托运的行李里夹带不属于航空公司赔付的项目，所以不能得到赔付。（0.5分）（3）、面对团长夫人的百般挑剔，小王应以怎样的原则和态度对待？（2分）面对旅游者的苛求和挑剔，导游员绝不能意气用事，而应正确对待。正确的态度应是：认真倾听（0.5分），不要没有听完就指责旅游者的要求不合理，也不要作胡乱解释；微笑对待（0.5分），不要一听到不顺耳的话就表示反感，甚至恶语相向，而应沉着冷静，微笑对待；耐心解释（0.5分），对合理的但不可能办到的要求，导游员要耐心地、实事求是地进行解释，不能以“办不到”一口拒绝；继续服务（0.5分），导游员要继续为他们热情服务，设法满足他们的合理而可能办到的要求。

82、（1）、面对客人食物中毒，小李应如何处理？（1分）

立即采取排毒措施；（0.5分）开具证明，迅速报告。

（0.5分）（2）、在游览途中客人突患重病，导游员应如何处理？（5分）拦车将客人送往就近医院，或让旅游车直接将客人送往就近医院，通知旅行社，请求指示和派人协助；（1分）导游员要协同领队和患者亲属送病人去急救中心或医院抢救，联系其保险机构；（1分）在抢救过程中

导游员应要求领队和患者亲属在场，并详细做好治疗情况记录；（1分） 若需要手术或特殊检查签字时要请患者亲属或领队签字；（1分） 导游要随时向地接社报告患者情况，并安排好团队其他游客活动，全陪应继续随团陪同旅游。（1分）（3）、客人由于生病无法按时随团离开本地，导游员应如何处理？（4分） 前往医院探视，并帮助解决患者及其家属在生活上的困难；（1分） 办理分离签证，延期签证以及出院、回国手续和重订航班、机座等其他离境手续，所需费用由客人自理；（1分） 或者住院及医疗费用自理，离团住院时未享受的团队综合服务费由旅行社之间结算，按规定退还本人；（1分） 患病游客的亲属在华期间的一切费用自理。（1分）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](http://www.100test.com)