

导游现场考试之应急事件处理(三) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E7_8E_B0_E5_c34_636422.htm

1.导游人员如何做好交通事故的预防工作？（1）为预防交通事故的发生，导游人员要与旅游车司机很好地配合，协助司机做好安全行车工作。（2）安排活动日程时，导游人员应在时间上留有余地，不催促司机为抢时间赶日程而违章、超速行驶。（3）禁止非本车司机开车。（4）提醒司机不要饮酒。（5）如遇酒后驾车的司机，导游人员应立即阻止，并报告旅行社有关部门，要求改派其他车辆或调换司机。

2.旅游者要求单独活动，在什么情况下导游员可以允许，同时应做哪些工作？在什么情况下不允许，为什么？（1）在不妨碍整个团队活动情况下，可以允许。但要约好下次见面的时间和地点。如果游客不懂中文，可写便条说明旅客去的地方及所住宾馆。（2）如遇准备登车、登机、登船的情况，可不同意他单独活动，以免游客掉队；如果去的地方治安环境不好，也可以不同意他单独活动，以保证游客安全。

3.如果游客不愿听讲解，导游员该怎么办？游客不愿听讲解，导游员首先要控制住自己的情绪，并分析其原因，然后再根据具体情况对症下药。比如，游客自感疲劳太累，那导游员要给予游客一定的休息时间，有时在旅途中也要提倡游客抓紧时间注意休息，此时，自己也不要多讲解介绍。若是对导游员有意见，那导游员要及时调整讲解内容，既突出重点，又不罗嗦，努力把导游词讲出新意和特色，以此来诱发游客的联想和兴趣。若是游客的交流时间太少，那导游员在安排游览项目时要稍微放宽松些，给他们适当的交流时间。

若游客正在忙于个人的事务以及考虑自己的问题时,导游员此时最好不要去“打扰”他们。

4.导游人员带团期间如何预防治安事故的发生？（1）提醒游客不要让陌生人进入房间，不要与私人兑换外币。（2）建议游客将贵重财物存入饭店保险保险柜，离开旅游车时不要将贵重物品和证件留在车内。（3）旅游活动中，导游人员要始终和游客在一起，注意观察周围的环境和动向，经常清点游客人数。

5.地陪导游员在准备按计划去机场接一个境外旅游团，突然接到社里电话该团推迟到第二天晚饭前抵达，请问你做为地陪应做哪些工作？（1）首先通知饭店退掉当日的食宿。（2）预定第二天食宿和车辆。（3）重新制定该团在当地的日程表，尽量保留原定的主要旅游景点。

6.游客擦伤应该如何处置？如果伤口较浅，出血不多，可用卫生棉稍加挤压，以挤出少许被污染的血液。如果伤口很脏，则可用水冲洗后再用酒精消毒，然后再用创可贴或纱布包扎。

7.如果一名国内游客遗失居民身份证，导游员应该如何处理？由当地接待社核实后开具证明，失主持证明到当地公安局报失，经核实后开具身份证明，机场安检人员核准放行。

8.如果旅游团中台湾同胞遗失旅行证件时，导游员应该如何处理？应该向当地的市、县公安机关报失。经调查属实的，可重新申请领取相应的旅行证件，或者发给一次有效的出境通行证。

9.导游人员在散客离站时应该提前多长时间带团到达机场、车站、码头？乘国内航班，提前60分钟到达机场。乘国际航班，提前120分钟到达机场。乘火车或轮船，提前40分钟到达车站或码头。

10.导游人员在旅游团离站时应该提前多长时间带团到达机场、车站、码头？乘国内航班，提前90分钟到达机场。乘国际航班，提

前120分钟到达机场。乘火车或轮船，提前60分钟到达车站或码头。

11.游客在旅游车前往某景点途中患重病，如何处理？必须立即将其送往就近的医院，或拦车将其送往医院，必要时暂时终止旅行，让旅游车先开到医院。还应该及早通知旅行社，请求指示和派人协助。

12.导游员在接待儿童游客时，应该掌握好“四不宜”原则。主要包括哪些内容？（1）在旅游活动中，不宜光顾着照顾儿童而冷落了其他游客。（2）不宜为讨好儿童而给其买食品、玩具等。（3）不宜单独带游客的孩子外出活动。（4）儿童生病，不宜建议其家长给其服药，更不能将自己携带的药品给其服用，而应该建议其家长请医生诊治。

13. 导游员在接待截瘫游客时，应该注意哪些问题？（1）根据接待计划，了解这些游客是否需要轮椅，如果需要，导游人员应该提前通知饭店或其他有关部门进行准备。（2）与旅行社计调部或其他有关部门联系，安排方便这些游客的旅游车，以便存放轮椅和其他物品。（3）提前到机场办理有关手续，以便导游人员接待他们。

14. 导游员在接待聋哑游客时，应该注意哪些问题？导游人员应该将其安排在旅游车前排就座，以便他们在导游人员讲解时通过辨别口形而获取信息。导游人员讲解时，应该面向他们，并放慢旅游讲解的速度，使他们能够了解更多的讲解内容。导游人员讲解时若能配以手语则效果更好。

15. 导游员在接待视力有障碍游客时，应该注意哪些问题？接待有视力障碍的游客，导游人员应该将其安排在旅游车的前排就座，以便揣摩导游人员讲解的内容。导游人员在讲解时，应该主动站在其身边。参观游览中，凡是允许触摸的东西或物品应该尽量让其触摸。

16. 导游人员如何预防老年游客的走失？

导游人员在到达游览景点之后，要反复向他们讲清游览路线和上车地点。在游览过程中，要时刻注意他们的行走方向，以防掉队走失。同时要明确地告诉老年游客，一旦走失，千万不要着急，不要到处乱走，而要留在原地等候，以便导游人员循原路寻找他们。

17. 在游览过程中，导游员如何做到节省老年游客的体力？（1）日程安排要疏密相宜。（2）活动节奏不宜太快。（3）适当增加休息时间。（4）选择安全停车地点。

18. 接待儿童游客时，导游员应该注意哪些问题？（1）保护好儿童的安全（2）照料好儿童的生活（3）掌握好“四不宜”原则（4）注意儿童消费价格

19. 接待“夕阳红”旅游团的时候，导游员对待老年游客应该注意哪些问题？（1）适当放慢行进、讲解速度（2）耐心解答所提问题（3）预防老年游客走失（4）尽量多做提醒工作（5）节省老年游客体力

相关推荐：[现场导游考试应变能力题](#)
[导游面试应变能力试题题集](#)
[导游资格考试现场考试问答题](#)
[导游现场考试之应急事件处理\(一\)](#)
[导游现场考试之应急事件处理\(二\)](#)

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