

导游现场考试之应急事件处理(一) 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_636424.htm

1. 在风景区游览过程中，忽然发现有一名游客走失，你作为地陪应该如何处理？

(1) 了解情况，迅速查找。一般情况下是由全陪和领队带人分道去找，地陪带领其他游客继续游览。(2) 向风景区和当地公安派出所报告，请求援助。(3) 向旅行社报告，必要时向公安机关报案。(4) 与饭店联系。询问走失者是否已回到下榻饭店。(5) 若是未找到游客，旅游团可按计划时间返回住地，导游可与领队、全陪商量留下两个人继续寻找，待找到后可搭乘其它车辆返回宾馆。(6) 做好善后工作，找到走失者后，导游要问清走失原因。如属于导游责任，地陪应向走失者道歉，责任在走失者，应对其安慰，提醒以后注意。

2. 一位游客在参观游览寺院时，因有些累，故走进方丈室坐在红木椅子上休息，此时僧人前来干涉，谁知该游客还强词夺理，于是游客与寺院僧人发生争执，导游员该怎么办？发生此类事情，说明导游员事先没有交代清楚，游客也不懂得寺院规矩。此时，导游员应该既热情又有礼貌地将游客请出方丈室，一方面向僧人表示歉意，另一方面要向游客表示自己没交代寺规之错，并且说明方丈室是寺院住持讲经说法以及接待施主的地方，既不对外开放，也不是游人休息的场所。同时又要教育自己的游客，要尊重寺院僧人，也要遵守寺规，“入寺随俗”才能做到和气吉祥。

3. 如果发现游客对异性有越轨行为时，导游人员应该如何处理？当发生游客对异性行为不轨时，导游人员应该立即阻止。对不听劝阻者应该严正指出问题的严重

性，必要时采取断然措施。4.如果在下榻的饭店发生火灾事故时，导游人员应该如何引导游客自救？（1）导游人员要镇定地判断火情，引导游客自救。（2）若身上着火，可就地打滚或用厚重衣物压灭火苗。（3）必须穿过浓烟时，用浸湿的衣物披裹身体，捂住口鼻，贴近地面顺墙爬行。（4）大火封门无法逃出时，用浸湿的衣物、被褥堵塞门缝或泼水降温，等待救援。（5）摇动色彩鲜艳的衣物呼唤求援人员。

5.你作为一名地陪应如何防止游客走失？（1）多做提醒工作，让游客记住接待社的名称、旅游车车号、标志、下榻饭店名称，电话，最好戴上店徽。团体游览时，提醒大家不要走散，自由活动时，不要走得太远，不要太晚回饭店，不要去热闹拥挤秩序乱的地方。（2）做好各项安排的预报。地陪要报告一天的行程。上下午游览点及吃中、晚餐的餐厅名称、地址、到景区景点示意图前，地陪应讲清旅游路线，所需时间。旅行车停车地点、强调集合时间和地点。（3）导游员从始至终要与旅游者在一起。并经常清点人数。（4）地陪、全陪和领队要密切配合，全陪、领队应主动负责断后工作。（5）导游员要以高超的导游技巧和丰富的讲解内容吸引旅游者。

6.在旅游团中，一名旅游者突患感冒，地陪应该如何处理？（1）劝其及早就医。并多休息、必要时陪他去医院。（2）关心病情，安排好患都的用餐。（3）禁止导游擅自给患者用药。（4）说明看病的费用自理。

7.如果旅游团中的游客之间有矛盾,导游员该怎么办？一旦发现游客之间有矛盾并发生争执,导游员首先应该加以劝阻,然后可以认真倾听双方的诉说,根据游客之间的矛盾分别做好双方的思想工作。必要时采取一些措施,比如,有目的地执行“四不政策”，

即不安排他们同桌吃饭,不组织他们同组旅游,不让他们在旅游车上同座,不安排他们同房住宿。 导游员在规劝时应遵循“中间立场”的原则,决不偏袒任何一方,同时要注意本身的态度和方式方法,做到“有理、有利、有节”,分化和缓解游客之间的矛盾和争执。

8.你带旅游团在回程途中遭遇车祸,部分游客受伤,地陪应如何处理? (1)立即抢救伤员,由全陪或领队陪同送往就近医院。(2)及时报警,严格保护现场。(3)报告旅行社,并通知有关单位(上级主管部门)负责人和保险公司赶赴现场处理。(4)做好团内其他游客的安抚工作,组织他们继续参观游览。(5)写出事故书面报告。

9.带领妇女旅游团,导游员该怎么办? 带领好妇女旅游团首先要做好三项工作:一是讲解景点要清楚、要耐心,带团速度不宜过快,照顾面要周全,时常要多讲些有趣和传统的故事,让她们在轻轻松松的氛围中旅游。二是交代事情、提醒注意事项要清楚明确,说话不绕圈子。三是要经常关心她们的身体状况,带团时要多几次清点人数,防止有人走失。另外,在旅程安排上要松紧适宜,多给她们一些交流感情的时间。在商店购物时导游员要做好参谋工作,较为详细地介绍商品的特色,尤其是土特产品。在旅途中,导游员还要防止她们懒散和求全心理的出现,游程结束时要特别关照她们注意带好自己随身携带的东西,以免造成经济上的损失和精神上的不悦。

10.在你带团游览过程中,如果发生坏人抢劫旅游者,对他们行凶时,地陪应怎样去做? (1)导游员要挺身而出,保护旅游者的人身、财产安全。(2)立即报警、报告旅行社、派人支援。(3)安定旅游都情绪,继续参观游览。(4)协助有关部门做好善后工作,并应力争做好防范工作。(5)

) 写出事故报告。 11.在旅游过程中，旅游团中部分旅客因食用了海产品出现呕吐腹泄、乏力、昏迷症状。导游员应如何处理？这是食物中毒产生的急性肠炎症状，如果抢救不及时，将会有生命危险。导游员应该：（1）立即设法催吐，并让患者多喝水以加速排泄，缓解毒性。（2）立即将患者送往医院抢救治疗，请医生开具诊断证明。（3）立即报告旅行社并追究供餐单位的责任。 12.一旦误机事故发生，导游人员将如何处理？（1）立即向旅行社领导及有关部门报告，请求协助。（2）尽快与机场联系，让游客尽快改乘后续班次离站，或改乘包机或其他交通工具前往下一站。（3）稳定游客情绪，安排好游客滞留期间的食宿、游览事宜。（4）及时将情况通知下一站，以便对日程作相应调整。（5）向游客赔礼道歉。 13.由于客观原因，旅游团要提前离开某地。地陪导游员应做好哪些工作？（1）尽量抓紧时间将计划内的参观游览项目安排完成。若确有困难，要有应变计划，突出本地最有代表性、最具特色的旅游景点。（2）如系提前离开，要及时通知下一站。（3）向旅行社领导及有关部门报告，与饭店、车队联系，及时办理退餐、退房、退车等事宜。 14.地陪导游员应该如何防止漏接事件发生？（1）认真阅读接待计划，对旅游团抵达的日期、时间和接站地点等要亲自核实清楚。（2）核实交通工作到达的准确时间。（3）提前半小时到达接站地点，等候团队的到来。 15.地陪按计划 and 预定时间到机场接一个旅游团，可是没有接到，你作为地陪应该如何处理？（1）立即与旅行社联系，查明原因。（2）如果推迟时间不长，地陪可留在机场等候。（3）如果推迟时间较长，地陪应按旅行社的安排、重新落实接待事宜

。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](#) [导游现场考试问答预测 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