1.导游员应当如何防止错接事故的发生? （31）

2.误机(车、船)事故带来的后果严重，导游员应当如何杜绝此类事故的发生? （27）

3.导游员应当采取哪些措施预防游客在旅游过程中患病? （31）

4.如果游客提前抵达或推迟离开都会造成延长游览时间而变更游览日程。出现这种情况导游员应该采取什么措施？（25）

5.如果旅游团逗留时间不变，但被迫改变部分旅游计划，导游应采取哪些措施? （18）

在旅游过程中，由于种种原因，游客向导游提出变更旅游线路或旅游日程时，导游人员应该作何处理？（21）

6.在旅游计划安排过程中，可能出现因旅行社的工作疏忽造成旅游活动安排不周，导游人员应作何处理？（32）

7.请问出现误机(车、船)事故的原因有哪些? （19）

请问预防误机(车、船)事故的措施有哪些? （32）

旅游团正在去往机场(车站、码头)，将成误机(车、船)事故时，导游应采取什么措施？（28）

8.如果旅游团已经出现误机(车、船)事故，导游怎么处理? （30）

9.导游如何做好证件、钱物、行李遗失的预防? 10.游客丢失了证件通常情况下导游应当怎么处理?（31）

10.如果游览中发现游客走失，导游怎么处理? （33）

11.自由活动时，导游如何预防游客走失? （36）

12.如果自由活动时游客走失，导游如何处理? （35）

13.如果游客在住宿的饭店患一般疾病或感到不适，导游怎么处理? （32）

12.游客在旅途中或游览中患一般疾病或感到不适，导游怎么处理? （35）

13.如果游客在饭店突发重病，导游怎么处理? （27）

14.游客在前往景点途中突然患病，导游应当怎么处理?（29）

15. 如果游客在游览中突发重病，导游怎么处理?（33）

16.在乘飞机、火车、轮船前往下一站的途中游客突患重病，导游怎样处理?（21）

17.导游在处理游客死亡问题时，应特别注意哪些问题？（24）

18.游客丢失外国护照和签证，请问如何重新申领? （36）

19.游客丢失团队签证，请问如何补办?（10）

20.若华侨丢失护照和签证，如何重新申领? （35）

21.游客丢失”港澳居民来往内地通行证”后，出境手续如何办理?（36）

22.游客丢失”台湾同胞旅行证明”后，出境手续如何办理?（29）

23.游客丢失"中华人民共和国居民身份证"后，怎么补办? （29）

24.在接待游客旅游的过程中，遇到游客告知钱物丢失或被盗情况，导游应怎么处理？（42）

25.游客在来华途中丢失行李，导游怎么处理? （28）

26.游客在中国境内丢失行李，导游如何处理?（34）

27.游览活动中游客走失的预防措施有哪些？（40）

28.对于游客不当言行，导游应当采取怎样的预防措施? （30）

29.对于游客不当言行，导游应当掌握的原则是什么?（31）

30.对境外个别游客站在敌对立场散布攻击和诬蔑言论，导游如何处理? （34）

31..导游对于游客违法行为怎么处理?（39）

32.对游客散发宗教宣传品行为，导游如何处理?（25）

33.导游对游客一般性违规如何预防与处理? （35）

34.游客出现对异性的越轨行为，导游如何处理? （10）

35.导游对酗酒闹事游客如何处理?（24）

36.导游与司机如何做好交通事故的预防?（30）

37.一旦发生了交通事故，导游怎么处理？（27）

38.交通事故处理结束后，导游要立即写出书面报告，内容应包括哪些? （31）

39.请问在旅游活动中遇到的哪些事故可以称为治安事故?（22）

40.在入住饭店时，导游如何做好治安事故的预防? （29）

41.每当离开游览车下车游览时，导游如何做好治安事故的预防?（32）

42.在旅游景点活动中，导游如何做好治安事故的预防? （27）

43.在旅游车行驶途中，导游如何做好治安事故的预防? （30）

44.一旦出现治安事故，导游怎么处理? （32）

45.导游如何做好火灾事故的预防? （20）

46.一旦出现火灾事故，导游怎么处理?（21）

47.出现火灾时，导游人员如何引导游客自救？（31）

48.导游如何做好食物中毒事故的预防? （32）

49.如有游客出现食物中毒，导游怎么处理?（34）

50.为了防止溺水事故的发生，导游应当做好哪些工作? （30）

51.请你说出游客溺水时的有效自救方法? （35）

52.如果发现有人溺水，你可以使用哪些救护方法? （26）

53.请你说一下岸上急救溺水者常用方法? （33）

54.如果发生地震时你和游客在室外，怎么自救? （40）

55.导游带领游客游览时遇到泥石流，应如何逃生? （30）

56.导游如何避免在游览中受到洪水的侵害?（27）

57.如果导游在带领游客游览时遇上山洪爆发怎么办？（32）

58.旅游团若遇到强大的风暴，尤其遇到龙卷风时，要采取怎样措施自我保护? （28）

59.游客晕动症的防治措施有哪些? （30）

60.游客中暑的防治措施有哪些? （31）

61.如果遇到游客提出意见和建议，导游应当注意什么问题? （46）

62.导游在调查处理游客的意见和建议时，要做到哪几点?（16）

63.如果要将重病患者送医，应当由谁陪同，若需动手术由谁签字?（31）

64.若旅游团中有患者病危，亲属又不在身边，导游接下来应当怎么处理? （24）

65.旅游团中患者转危为安，但需继续住院治疗，接待社和导游应当怎么办? （42）

66.对于正常死亡和死因明确的非正常死亡游客一般不做尸体解剖，如果要求解剖，导游人员应怎么办？（30）

67.如有游客死亡，其遗物如何处理？（26）

68.有游客死亡后，遗体的处理股以火化为宜。请问具体怎么办理?（34）

69.关于海啸自救与互救内容有哪些?（34）

70.如果离团后继续留下的游客需要帮助，导游人员可帮其所做的工作有哪些？（34）

71.导游领队人员在对不同旅游者进行分类引导过程中，个别游客出现了不文明的行为，应怎样处理？（32）

72.中国导游人员最基本的道德规范中，“爱国爱企、自尊自强”应该表现为什么? （30）

73.在送旅游团离开本地之前，地陪应做的工作主要是什么? （31）

74.游客进入高原地区后，导游员应提醒游客哪些注意事项? （27）

75.接待老年旅游者，一定要处理好劳逸问题，即要注意什么? （29）

76.为确保研学旅行的安全，导游在研学活动开展前应注意的事项有哪些?（33）

77.由于交通部门的原因，原定车次或班次变更，导致漏接，旅游者对导游人员抱怨，应怎么处理？（30）

78.导游领队引导文明旅游的基本要求有哪几项? （26）

79.导游领队引导文明旅游基本要求之"一岗双责”的具体内容指什么? （31）

80.导游领队引导文明旅游基本要求之“掌握知识”的具体内容指什么? （27）

81.导游领队引导文明旅游基本要求之“率先垂范"的具体内容指什么? （30）

82.导游领队引导文明旅游基本要求之"合理引导”的具体内容指什么? （27）

83.导游领队引导文明旅游基本要求之"正确沟通”的具体内容指什么? （37）

84.导游领队引导文明旅游基本要求之"分类引导”中，针对不同的旅游者怎么引导? （31）

85.导游领队引导文明旅游基本要求之"分类引导”中，针对不文明行为怎么处理? （27）

86.导游领队引导文明旅游的主要内容有哪几项?（31）

87.出行前，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些？（26）

88.在登机(车、船)与出入口岸，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些? （39）

89.在乘坐交通工具方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些?（22）

90.在住宿方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些? （31）

91.在餐饮方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些? （23）

92.在游览方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些? （31）

93.在娱乐方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些?（28）

94.在购物方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些? （25）

95.在如厕方面，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些? （25）

96.在需要进行特殊/突发情况处理时，导游领队引导文明旅游的具体规范有哪些?（23）

97.导游在研学活动进行中应掌握的安全注意事项有哪些？（33）

98.如果导游没有接到应接的散客，接下来该怎么办?（36）

99.散客旅游入住饭店服务包括哪几项内容? （35）

100.导游在散客接站服务中，如何提供沿途导游服务? （38）

101.请问导游帮助散客办理住店手续的主要内容有哪些? （30）

102.散客导游服务一般包括几项内容? （31）

103.导游如何做好散客导游服务出发前的准备? （28）

104.导游为散客提供现场导游讲解有何要求? （36）

105.散客送站服务应做好哪些服务准备? （21）

106.请你说出导游到饭店接运散客的程序与规范?（44）

107.导游送散客前往机场（车站，码头）及送站后，分别需要提供哪些服务？（25）

108.在出发前地陪导游应领取哪些必要的票证、表格和费用? （26）

109.地陪导游在填写票据时，有哪些注意事项? （8）

110.地陪导游在宣布集合时间、地点及停车位置时，一般包括哪些内容? （24）

111.如果旅游者遇到进房有关问题，地陪导游应该如何处理? （29）

112.地陪导游在与相关人员核对、商定日程时应遵循哪些原则?（27）

113.地陪导游在办理退房手续时，应该注意什么原则? （28）

114.地接导游能给旅游者留下深刻印象的欢送词具有哪些特征? （33）

115.全陪导游是"途中服务"的主要内容包括哪些? （39）

116.末站服务是全陪整个服务工作中的最后流程，包括哪几个部分?（27）

117.旅游团结束后，全陪导游的后续工作包括哪些内容？（32）

118.旅游者要在景区内观看节目演出，景区讲解员应注意哪些方面? （24）

119.散客旅游与团队旅游的目的是相同的，即外出参观游览。它们不同之处主要表现在哪里？ （39）

120.散客旅游方式与团队旅游相比，有何不同? （24）

121.散客旅游者人数与团队旅游相比，有何不同? （24）

123.散客旅游的服务内容与团队旅游相比，有何不同? （35）

124.散客旅游的付款方式和价格与团队旅游相比，有何不同? （30）

125.散客旅游在服务难度上，与团队旅游相比，有何不同? （36）

126.散客旅游的突出特点有哪些? （31）

127.散客旅游的接站服务准备包括哪些内容?（39）

128.导游在接散客时要提前到机场（车站、码头）等候，一般要提前多长时间？（29）

129.景区讲解员的准备工作一般包括哪些方面? （19）

130.景区讲解员在接待前应做好的业务准备工作主要包括哪几方面? （19）

131.旅游景区讲解员的知识准备主要包括哪几个方面? （23）

132.景区讲解员上岗前应做好的物质准备主要包括哪些方面? （36）

133.景区讲解员应当做好哪些形象上的准备?（35）

134.景区讲解员带领旅游团参观游览过程中的服务包括哪些内容? （26）

135.景区讲解员致欢迎辞的主要内容有哪些? （25）

136.游览前景区讲解员应向旅游者介绍景区的基本情况和游览中的注意事项，具体有哪些注意事项？（26）

137.景区讲解如果是在乘车(乘船)游览时进行，讲解员应该注意哪些方面?（34）

138.旅游者如需购物，景区讲解员应注意哪些方面？（17）

139.旅游团在各站停留期间，全陪导游应当怎样检查各站服务质量? （27）

140.全陪导游的“离站服务"包括哪些工作? （38）141.全陪导游如何做好抵达下一站的"途中服务"?（33）

142.旅游团在景点游览时，全陪、地陪、领队应当怎样分工? （32）

143.在离开最后一站的前一天晚上，全陪导游应与旅游团话别，致欢送辞，主要内容是什么？（27）

144.全陪导游如何送别旅游团? （29）

145.全陪途中服务的起止点分别在什么地方? （33）

146.请你说出我国海关对旅客携带旅行自用物品的规定? （24）

147.请你说出游客携带外币现钞出境限额?（16）

148.请你说出旅游者携带中药材，中成药出境限额？（31）

149.地陪导游送行前如何商定叫早和早餐时间? （35）

150.旅游团离店前，地陪导游要提醒哪些相关人员和部门结账?（27）

160.地陪导游办理离店服务般包括哪几项工作? （10）

161.地陪导游的送行服务般包括哪几项工作? （26）162.地陪导游送站要提前带团到达机场(车站、码头)，最好提前多长时间? （39）

163.地陪导游如何办理国内航班(车次、船次)的离开手续? （33）

164.地陪导游如何办理国际航班(车次、船次)的出境手续? （28）

165.地陪导游送走旅游团后，后续工作还有哪些? （30）

166.全陪导游接待服务流程可分为哪几个阶段?（24）

167.在全陪导游的业务准备中，要熟悉旅游团的行程计划，主要包括哪些内容？（32）

168.旅游团(者)来到用餐地点正式用餐前，地方陪同导游应提供哪些服务?（26）

169.旅游团在用餐过程中，地陪应当提供哪些服务?（33）

170.地陪导游如何做好旅游团计划内的娱乐服务? （21）

171.地陪导游如何做好旅游团计划外的娱乐服务? （31）

172.地方陪同导游安排旅游者购物时，应当遵循的法律及规定有哪些? （29）

173.旅游者在购物时，地陪导游如何做好购物服务? （22）

174.地陪导游送行前的工作主要包括哪几项?（33）

175.送行前，地陪导游如何做好旅游团交通票据的核实工作? （29）

176.地陪导游送行前如何与相关人员商定出行李时间并安排出行李?（25）

177.地陪导游送行前如何与相关人员商定旅游团集合、出发时间？（32）

178.地陪导游在与相关人员核对、商定日程时可能会出现哪些不同的情况?（22）

179.核对、商定日程时,对方提出较小的修改意见，地陪导游应如何处理? （18）

180.核对、商定日程时,对方提出的要求与原计划的日程有较大变动，或涉及接待规格的要求时，地陪导游应如何处理？（25）

181.核对、商定日程时，领队(或全陪)手中的旅行计划与地陪的接待计划有部分出入时，地陪导游应如何处理？（28）

182.地陪导游在带领旅游团参观游览服务时，要做好出发前的准备，主要准备哪些？（9）

183.在赴景点途中，地陪导游如何介绍即将参观的景点?（1）

184.地陪导游带领旅游团抵达景点后需要交代哪些游览中的注意事项? （28）

185.地陪导游如何做好游览中的导游讲解服务? （12）

186.在景点游览过程中，地陪如何预防旅游者走失和意外事故发生?（14）

187.一天的旅游活动结束后，在返程途中，地陪应做好的导游服务工作包括哪些？（32）