

**湖南劳动人事职业学院
导游专业学生专业技能考核标准**

2023 年

目 录

一、专业名称及适用对象	1
二、考核目标	1
三、考核内容	1
四、评价标准	3
五、抽考方式	9
六、附录	9

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

导游（540102）

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

依据导游专业人才培养方案对本专业技能作出要求，根据典型工作任务内容，确定了本专业技能抽查分为：地陪导游岗位模块、全陪导游岗位模块和景区讲解员岗位模块三大岗位模块，考核学生导游词创作、景点讲解、导游规范服务、处理突发事件等职业能力，考察学生服务意识、细节意识、高标准意识、团队协作、抗压能力、精益求精、安全规范等职业素养。促进专业不断完善教学基本条件，深化教育教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提升专业建设水平，提升课程教学的有效性，培养适应信息时代发展需要的旅游行业复合型高素质技术技能人才。

三、考核内容

以导游专业人才培养方案为依据，将导游（地接、全陪）岗位作为专业基本岗位和核心岗位，景区讲解员岗位为专业拓展岗位，既抓住了本专业人才的重点培养方向，同时辐射本专业群岗位。本专业技能考核主要岗位包括导游岗位、景区讲解员岗位，其中，导游岗位模块包括地陪导游服务项目和全陪导游服务模块，景区讲解员岗位包括景区讲解服务模块。如表1：

表 1 考核内容一览表

序号	岗位	模块	项目
1	导游岗位	地陪导游服务	创作导游词
			景点讲解（包括欢迎词、欢送词、湖南概况讲解、沿途导游讲解）
			地陪导游规范服务
			处理突发事件
		全陪导游服务	行前说明会宣讲
			全陪导游规范服务
2	景区讲解员岗位	景区讲解员服务	创作景区讲解词
			景点讲解

			景区讲解规范服务
			处理突发事件

模块一：地陪导游岗位模块

地陪导游岗位服务模块要求学生根据地陪工作任务提供的案例完成分析，能按照地陪导游服务的规程提供规范接待服务，能进行导游词创作、景点讲解、日常导游业务处理和突发事件处理。

1. 技能要求

以GB/T 15971-2010标准为参考，根据地陪带团任务提供的案例完成分析，能针对亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团5种不同类型的团队特点创作导游词，能运用导游讲解的基本方法讲解景点；能遵循地陪导游服务的基本规范，找出地陪导游服务中存在的问题，并按照地陪导游服务的规程提供正确的旅游接待服务；能合理分析、有效处理旅游接待过程中的突发事故。

2. 素养要求

具有爱国主义意识，符合导游从业人员的职业素养，体现良好的法律意识和职业道德，维护游客的合法权益；符合旅游企业的管理要求，着装符合导游人员的职业形象；具有广泛的基础知识，语言准确、生动、富有表达力；具有较强的组织协调应变能力。

模块二：全陪导游岗位模块

全陪导游岗位服务模块要求学生根据全陪带团任务提供的案例完成分析，能按照全陪导游服务的规程提供规范全陪导游接待服务，能独立完成行前说明会及处理突发事件。

1. 技能要求

以GB/T 15971-2010标准为参考，根据全陪带团任务提供的案例完成分析，能遵循全陪导游服务的基本规范，按照全陪导游服务的规程提供正确的旅游接待服务，能有针对性地结合旅游目的地基本情况和特点进行行前说明会讲解，能合理分析、有效处理旅游接待过程中的突发事故。

2. 素养要求

具有爱国主义意识，符合导游从业人员的职业素养，体现良好的法律意识和职业道德，维护游客的合法权益；符合旅游企业的管理要求，着装符合导游人员的职业形象；具有广泛的基础知识，语言准确、生动、富有表达力；具有较强的组织协调应变能力。

模块三 景区讲解岗位服务模块

景区讲解服务模块要求学生根据景区讲解员岗位相关任务提供的案例进行分析,按照景区讲解词创作的相关原则,结合不同游客特征进行景区讲解词创作。

1. 技能要求

以LB/T 014-2011标准为参考,根据旅游景区讲解服务提供案例完成分析,能遵循旅游景区讲解服务的基本规范,按照景区讲解服务的规程提供接待服务,能有针对性地结合景点的背景、价值和特色及不同游客的特征,注重讲解词结构的严谨、层次清晰、文字流畅;能突出景点的趣味性、知识性来进行讲解词创作。

2. 素养要求

具有爱国主义意识,符合景区讲解人员的职业素养,体现良好的法律意识和职业道德,维护游客的合法权益;符合旅游企业的管理要求,身体健康,着装符合导游人员的职业形象;具有广泛的基础知识,语言准确、生动、富有表达力;具有自信,专业知识丰富,能独立完成任务,具有较强的组织协调应变能力。

四、评价标准

本专业技能抽考采取过程考核和结果考核、技能考核和职业素养考核相结合的原则,根据考生操作的规范性、熟练程度、用时量和职业意识等因素评价过程成绩,根据测试结果和设计作品质量等因素评价结果成绩。各模块、项目、任务的技能评价要点如表 2 所示:

表 2 导游专业技能评价要点

序号	岗位	模块	项目	评价要点
1	导游岗位	地陪导游服务	创作导游词	内容健康、准确,主题鲜明;导游词文化内涵深厚,结构合理,层次分明,详略得当,逻辑性强;角度新颖,通俗易懂,生动幽默,富有感染力、亲和力,适合情境和服务对象特点。
			景点讲解	礼貌到位、精神饱满,着装妆容自然得体,符合导游职业规范要求。内容健康、准确,主题鲜明,信息完整。普通话比较标准,语调比较自然,音量和语速比较得当,节奏比较合理。口齿清楚,语法正确,表达自然流畅。
			地陪导游规范服务	按照地陪导游服务规范,找到案例中地陪导游的不规范之处,并予以纠正。
			处理突发事件	问题处理原则正确,处理程序合理,分析深入,处理方法得当。
		全陪导游服务	行前说明会宣讲	礼貌到位、精神饱满,着装妆容自然得体,符合导游职业规范要求。程序合理、完整,内容健康、准确,信息

2	景区讲解员岗位	景区接待员服务	全陪导游规范服务	完整。普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。
			处理突发事件	问题处理原则正确，处理程序合理，分析深入，处理方法得当。
			创作导游词	按照全陪导游服务规范，找到案例中全陪导游的不规范之处，并予以纠正。
			景区规范服务	内容健康、准确，主题鲜明；导游词文化内涵深厚，结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强；角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合情境和服务对象特点。
2	景区讲解员岗位	景区接待员服务	景区讲解服务	衣着得体、整洁大方，言行举止从容得体，微笑迎客，主动热情。讲解语言规范亲切，讲解姿势优雅庄重，符合导游职业规范要求，规范旅行接待、讲解工作。
			处理突发事件	礼貌到位、精神饱满，讲解内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。
			处理突发事件	找到案例中处理突发事件的不规范之处，并予以纠正。

(一) 地陪导游服务模块考核标准

地陪导游评价包括四个项目，总分为100分。其中，导游辞创作、导游词讲解、地陪导游服务规范、处理突发事件，分别各占25分、40分、15分和20分。导游辞创作和导游讲解服务评分标准如表3：

表3 导游讲解服务评价标准

项目	分值	评分标准			
		好	较好	一般	
创作导游词	讲解内容	5分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	内容健康、基本准确，主题基本明确，信息基本完整。
	讲解结构	6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。
	文化内涵	6分	文化内涵深厚。	文化内涵比较深厚。	文化内涵一般。
	讲解策略	6分	角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合情境和服务对象特点。	角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力，比较适合情境和服务对象特点。	角度普通，有一定的感染力、亲和力，基本适合情境和服务对象特点。
	讲解时长	2分	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
项目	分值	好	较好	一般	差

导游讲解	仪容仪表	5分	礼貌较到位、精神饱满, 着装妆容自然得体, 形象好, 气质突出, 符合导游职业规范要求。	礼貌比较到位、精神比较饱满, 着装妆容比较得体, 形象较好, 气质较突出, 比较符合导游职业规范要求。	礼貌基本到位、精神还算饱满, 着装妆容基本得体, 形象一般, 气质一般, 基本符合导游职业规范要求。	无礼貌、无精神, 着装妆容不得体, 形象不好, 气质不好, 不太符合导游职业规范要求。
	表达能力	9分	口齿清楚, 语法正确, 表达自然流畅。	口齿比较清楚, 语法正确, 表达比较自然流畅。	口齿基本清楚, 语法基本正确, 表达基本自然流畅。	口齿不清楚, 语法欠正确, 表达不流畅。
	讲解内容	15分	健康、完整、准确、重点突出、紧扣主题, 与时俱进。	健康、完整、准确、重点比较突出、紧扣主题, 与时俱进。	健康、基本完整、准确、基本扣主题。	内容欠完整, 欠准确, 主题不明确
	语音语调	3分	普通话标准, 语调自然, 音量和语速适中, 节奏合理, 肢体语言得体	普通话比较标准, 语调比较自然, 音量和语速比较得当, 节奏比较合理, 肢体语言比较得体	普通话一般, 语调基本自然, 音量和语速基本得当, 节奏基本合理, 肢体语言基本得体	普通话不标准, 语调不自然, 音量和语速不得当, 节奏不清, 肢体语言缺乏
讲解时长	2分	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长, 每30秒扣0.5分, 不足30秒按30秒计算。				
工具	自备导游旗, 自备小蜜蜂扩音器、其他道具					按需选配

地陪导游服务规范项目总分15分（面试）。评价按照考生实际作答情况给分，考生找到案例中导游服务的3处不规范，每纠正1处，每处记5分。

处理突发事件项目总分20分（面试）。评价按照考生实际作答情况给分，应变能力评价项目、分值和评价标准详见表4：

表4 应变能力评价标准

项目	分值	评分标准			
		好	较好	一般	差
回答内容	10分	能完整、准确、清楚的回答问题、重点突出、程序正确。能掌握相关知识, 具有一定的分析、处理问题的能力和应变能力。	能比较完整、准确、清楚的回答问题、重点比较突出、程序较正确。能掌握相关知识, 具有相对的分析、处理问题的能力和应变能力。	能基本完整、准确、清楚的回答问题、重点比较突出。能掌握基本的相关知识, 具有基本的分析、处理问题的能力和应变能力。	回答问题的完整性、准确性欠佳, 程序不够正确, 分析、处理问题的能力和应变能力欠佳。
内容结构	10分	结构合理, 层次分明, 详略得当, 逻辑	结构比较合理, 层次比较分明, 详略比较	结构基本合理, 层次基本分明, 详略	结构欠合理, 层次不分明, 详略

	性强。	得当,逻辑性比较强。	基本得当,逻辑一般	不够得当,逻辑性欠佳
--	-----	------------	-----------	------------

(二) 全陪导游服务模块考核标准

全陪导游评价包括两个项目,总分为100分。其中,行前注意事项宣讲、全陪服务规范及应变,分别各占75分、25分。行前注意事项宣讲评分标准如表5:

表5 行前注意事项宣讲服务评价标准

项目	分值	评分标准			
		好	较好	一般	
导游讲解	仪容仪表	10分	礼貌较到位、精神饱满,着装妆容自然得体,形象好,气质突出,符合导游职业规范要求。	礼貌比较到位、精神比较饱满,着装妆容比较得体,形象较好,气质较突出,比较符合导游职业规范要求。	礼貌基本到位、精神还算饱满,着装妆容基本得体,形象一般,气质一般,基本符合导游职业规范要求。
	行程介绍	12分	介绍行程详细完整准确,涵盖吃住行游购娱六要素,能准确找出并简要介绍重点景点,对特殊行程(如不含餐、自理项目)有合理解释。	介绍行程较为详细完整,涵盖吃住行游购娱六要素,简单介绍部分景点。	内容基本准确,信息基本完整。
	旅游安全旅游文明介绍	10分	与行程紧密结合,角度新颖,通俗易懂富有感染力、亲和力。(包括:确保身体健康、注意饮食卫生、注意人身安全、防范相关风险、遵守交通规则、保管贵重物品、尊重当地风俗等)	与行程有一定关联,角度比较新颖,通俗易懂,有较好的感染力、亲和力。	与行程无关联,角度普通,照本宣科。
	出行准备提醒	10分	提醒全面具体,生动幽默。(包括当地天气、证件、财物、手机APP、心理准备等)	提醒较为全面,比较具体。	提醒不全面,照本宣科。
	特殊活动注意	9分	找出行程中全部需要特殊说明的活动,有针对这些特	找出行程中需要特殊说明的活动,针对特殊活动进行较为	特殊活动介绍不具体,不详细。

事项介绍		殊活动进行全面、详细、周到的介绍。	详细的介绍。	
语音语调	9分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。
语言表达	9分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。
讲解时长	6分	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。		
工具	自备导游旗，自备小蜜蜂扩音器、其他道具			按需选配

全陪服务规范及应变项目总分25分（面试）。评价按照考生实际作答情况给分，应变能力评价项目、分值和评价标准详见表6：

表6 全陪服务规范及应变能力评价标准

项目	分值	评分标准			
		好	较好	一般	差
回答内容	10分	能完整、准确、清楚的回答问题、重点突出、程序正确。能掌握相关知识，具有一定的分析、处理问题的能力和应变能力。	能比较完整、准确、清楚的回答问题、重点比较突出、程序较正确。能掌握相关知识，具有相对的分析、处理问题的能力和应变能力。	能基本完整、准确、清楚的回答问题、重点比较突出。能掌握基本的相关知识，具有基本的分析、处理问题的能力和应变能力。	回答问题的完整性、准确性欠佳，程序不够正确，分析、处理问题的能力和应变能力欠佳。
内容结构	15分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑一般	结构欠合理，层次不分明，详略不够得当，逻辑性欠佳

（三）景区讲解员岗位服务考核标准

景区讲解员岗位模块评价包括四个项目，总分为100分。其中，导游辞创作、导游词讲解、地陪导游服务规范、处理突发事件，分别各占25分、40分、15分和20分。导游辞创作和导游讲解服务评分标准如表7：

表7 导游讲解服务评价标准

项目	分值	评分标准			
		好	较好	一般	
创作导游词	讲解内容	5分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	内容健康、基本准确，主题基本明确，信息基本完整。
	讲解	6分	结构合理，层次分	结构比较合理，层次比较	结构基本合理，层次基本分明，

	结构		明, 详略得当, 逻辑性强。	分明, 详略比较得当, 逻辑性比较强。	详略基本得当, 逻辑性一般。	
	文化内涵	6分	文化内涵深厚。	文化内涵比较深厚。	文化内涵一般。	
	讲解策略	6分	角度新颖, 通俗易懂, 生动幽默, 富有感染力、亲和力, 适合情境和服务对象特点。	角度比较新颖, 通俗易懂, 有较好的感染力、亲和力, 比较适合情境和服务对象特点。	角度普通, 有一定的感染力、亲和力, 基本适合情境和服务对象特点。	
	讲解时长	2分	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长, 每 30 秒扣 0.5 分, 不足 30 秒按 30 秒计算。			
项目	分值	好	较好	一般	差	
导游讲解	仪容仪表	5分	礼貌较到位、精神饱满, 着装妆容自然得体, 形象好, 气质突出, 符合导游职业规范要求。	礼貌比较到位、精神比较饱满, 着装妆容比较得体, 形象较好, 气质较突出, 比较符合导游职业规范要求。	礼貌基本到位、精神还算饱满, 着装妆容基本得体, 形象一般, 气质一般, 基本符合导游职业规范要求。	无礼貌、无精神, 着装妆容不得体, 形象不好, 气质不好, 不太符合导游职业规范要求。
	表达能力	9分	口齿清楚, 语法正确, 表达自然流畅。	口齿比较清楚, 语法正确, 表达比较自然流畅。	口齿基本清楚, 语法基本正确, 表达基本自然流畅。	口齿不清楚, 语法欠正确, 表达不流畅。
	讲解内容	15分	健康、完整、准确、重点突出、紧扣主题, 与时俱进。	健康、完整、准确、重点比较突出、紧扣主题, 与时俱进。	健康、基本完整、准确、基本扣主题。	内容欠完整, 欠准确, 主题不明确
	语音语调	3分	普通话标准, 语调自然, 音量和语速适中, 节奏合理, 肢体语言得体	普通话比较标准, 语调比较自然, 音量和语速比较得当, 节奏比较合理, 肢体语言比较得体	普通话一般, 语调基本自然, 音量和语速基本得当, 节奏基本合理, 肢体语言基本得体	普通话不标准, 语调不自然, 音量和语速不得当, 节奏不清, 肢体语言缺乏
	讲解时长	2分	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长, 每 30 秒扣 0.5 分, 不足 30 秒按 30 秒计算。			
	工具	自备导游旗, 自备小蜜蜂扩音器、其他道具			按需选配	

景区讲解岗位服务规范及应变项目总分25分（面试）。评价按照考生实际作答情况给分，应变能力评价项目、分值和评价标准详见表8：

表8 全陪服务规范及应变能力评价标准

项目	分值	评分标准			
		好	较好	一般	差

回答内容	10分	能完整、准确、清楚地回答问题、重点突出、程序正确。能掌握相关知识，具有一定的分析、处理问题的能力和应变能力。	能比较完整、准确、清楚地回答问题、重点比较突出、程序较正确。能掌握相关知识，具有相对的分析、处理问题的能力和应变能力。	能基本完整、准确、清楚地回答问题、重点比较突出。能掌握基本的相关知识，具有基本的分析、处理问题的能力和应变能力。	回答问题的完整性、准确性欠佳，程序不够正确，分析、处理问题的能力和应变能力欠佳。
内容结构	15分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	结构比较合理，层次比较分明，详略得当，逻辑性比较强。	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑一般	结构欠合理，层次不分明，详略不够得当，逻辑性欠佳

五、抽考方式

（一）模块抽取

专业技能考核参考学生按规定比例随机抽取考试模块。其中，45%的考生参加地陪导游岗位模块考试、30%的考生参加全陪导游岗位模块考试、25%的考生参加景区讲解员岗位模块考试，各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在两类模块中抽取应试模块。

（二）试题抽取

学生在相应模块题库中随机抽取1套试题考核。

六、附录

（一）相关法律法规（摘录）

1. 《中华人民共和国旅游法》
2. 《旅行社条例》中华人民共和国国务院令 第550号
3. 旅监管发【2009】111号关于贯彻实施《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》有关事项的通知
4. 旅办发【2009】89号关于“一程多站”旅游产品有关问题的通知
5. 国办发【2015】36号国务院办公厅关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见
6. 湘教发【2019】22号湖南省教育厅关于加强高职高专院校学生专业技能考核工作的指导意见

（二）相关规范与标准（摘录）

1. GB/T 15971-2010 导游服务质量
2. LB/T 008-2011 旅行社服务通则
3. LB/T 014-2011 旅游景区讲解服务规范
4. LB/T 009-2011 旅行社入境旅游服务规范
5. LB/T 005-2011 旅行社出境旅游服务规范

6. GB / T 002—1995 旅游汽车服务质量
7. LB/T 019-2013 旅游目的地信息分类与描述
8. LB/T 033-2014 旅游类专业学生景区实习规范
9. LB/T 032-2014 旅游类专业学生旅行社实习规范
10. LB/T 039-2015 导游领队引导文明旅游规范

湖南劳动人事职业学院导游专业技能抽查题库

依据导游专业人才培养方案对本专业技能要求,通过设置导游服务岗位模块、景区讲解岗位模块两大考核模块。导游岗位中的地陪项目由学生景点讲解、导游规范服务、处理突发事件等职业能力方面任务构成;全陪项目由行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件任务构成;景区讲解岗位由创作导游词并讲解景点、落实接待事宜、和处理相关突发事件构成。考察学生服务意识、细节意识、高标准意识、团队协作、成本控制、安全规范等职业素养。

题库组成具体如下面样题:

模块一: 地陪导游服务

项目一: 导游讲解服务——地陪导游服务

任务一: 导游词创作及讲解

1. 任务描述

根据要求,模拟该名导游员向游客提供该导游讲解服务,并予以现场展示。其内容为结合不同团型讲解代表性景点导游讲解,学生用普通话进行讲解,讲解时间为3-5分钟。

一个给定景点搭配一个抽选团型进行讲解。代表性景点讲解包括6个备考景点,景点具体参考表1。模拟团型包括5个类别,团型类别具体参考表2。考试时,要求考生准备一段3-5分钟的导游词,结合团型的特性运用相关讲解技巧对景点内的3个景点(或知识点)进行讲解,导游讲解主要景点如表1:

表1 代表性景点讲解主要景点一览表

景区	景点(试题编号)
岳阳楼	景点概况;五朝楼观;双公祠;牌坊;仙梅亭;三醉亭;(1-1) 岳阳楼;飞檐;“盔顶”;如意斗拱;(1-2) 主楼;顶层三楼;(1-3)
天子山	景点概况;张家界地貌;(1-4) 神堂湾;点将台;贺龙公园;贺龙铜像;“西海石林”; (1-5) 御笔峰;天女献花;(1-6)
南岳衡山	景点概况;南岳大庙;正殿;(1-7) 忠烈祠;牌坊;“七七纪念塔”;享堂;(1-8) 藏经殿;祝融峰;祝融殿;望月坛;(1-9)
毛泽东故居	景点概况;南岸塘、荷花塘;“一担柴”;堂屋;(1-10) 厨房;火堂;横屋;毛泽东父母的卧室;(1-11) 主席的卧室;小阁楼;毛泽覃的卧室;毛泽民的卧室;(1-12)
凤凰古城	景点概况;沈从文故居;(1-13) 熊希龄故居;对联;虹桥;(1-14) 沈从文墓地;(1-15)

马王堆西汉 古墓成列	景点概况；惊世发掘；生活与艺术；（1-16） 简帛典藏；永生之梦；（1-17） 马王堆女尸；（1-18）
---------------	--

表2 模拟团型类别

团 型

亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

2. 测试要求

(1) 技能要求

能遵循导游讲解的基本原则，依据导游讲解的基本要求，针对抽取景点，运用突出重点法、触景生情法、设置悬念法、虚实结合法、类比法等方法进行现场讲解，不得出现讲解知识有误、表达不准确、讲解内容空洞等现象。

(2) 素质要求

符合导游人员的职业形象。仪表端庄大方仪容整洁、卫生、美观、得体仪态应落落大方、彬彬有礼、自然得体。

符合导游人员的职业素质，体现良好的职业道德。

符合导游语言的基本要求：准确、适中、通俗、流畅、生动、灵活。

任务二：地陪导游规范服务

1. 任务描述

某位导游员在导游服务过程中，进行了相应的导游服务操作，请根据地陪、全陪、散客、景区（点）导游服务操作的基本规范与标准，指出该位导游员在导游服务操作过程中存在的规范之处，并予以纠正。其中，地陪、全陪、散客、景区（点）导游应熟知游客个别要求的处理原则，游客投诉的心理及游客投诉的处理方法；掌握游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面以及游客要求自由活动、亲友随团活动、中途退团、延长旅游期限等处理方法的理论知识；熟知旅游事故的类型和特点、漏接、错接和误机（车、船）事故产生的原因，游客死亡、地震、洪水、泥石流、台风、海啸等重大自然避险方法；掌握漏接、错接和误机（车、船）事故的预防与处理以及旅游计划变更、游客证件、行李钱特遗失、游客走失、游客在旅游过程中患病、游客不当言行、旅游交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒、溺水等事故预防与处理的理论知识。每套题一个案例，每个案例中存在不规范，找出并纠正。

例题如：仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出地陪导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

2. 测试要求

(1) 技能要求

以《导游实务》（中国旅游出版社）导游服务规程为标准进行导游服务规范操作。阅读案例后，在规定时间内找出导游服务的不规范之处，并予以纠正。

(2) 职业素养要求

具有良好的职业形象和礼貌素质；
具有爱国主义意识和社会公德；
具有较强的服务意识、团队精神；
具有健康的身心。

任务三：地陪突发事件处理

1. 任务描述

该名导游员在导游服务过程中，遇到了某类旅游事故或旅游者提出个别问题和要求。请根据旅游事故的预防和处理方法、旅游者个别要求的处理方法以及导游员个人经验和应变能力，积极、正确、合理应对处理。

旅游者个别要求的处理。包含游客餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理；游客要求自由活动和转递物品的处理；游客要求探视亲友、要求亲友随团活动、中途退团、延长旅游期限的处理。

突发事件和特殊问题的处理。包含漏接、空接、错接的预防和处理；旅游活动计划和日程变更的处理；误机（车、船）事故的预防和处理；遗失的预防和处理；旅游者走失的预防和处理；旅游者患病、死亡问题的处理、旅游者不文明行为的处理、旅游者突发安全事故的预防和处理。

例题如：地陪导游在带团旅游过程中，发生突发事件，告诉地陪应如何处理突发事件及游客特殊要求。

2. 测试要求

以《导游实务》（中国旅游出版社）导游服务规程为标准进行导游服务规范操作。阅读案例后，在规定时间内找出导游服务的不规范之处，并予以纠正。

(2) 职业素养要求

具备真诚公道，信誉第一的职业道德；

具备热情友好，宾客至上的工作态度；
具备团结协作、顾全大局的职业素养；
具备身心健康、积极向上的精神状态；
具备热情、有礼、处变不乱、善于沟通的良好品质。

项目二：导游讲解服务——全陪导游服务

任务一：行前说明会宣讲

1. 任务描述

根据要求，模拟该名全陪导游员向游客提出团前的行前说明会宣讲，并予以现场展示。要求根据全陪导游服务操作的基本规范与标准进行，其内容包括：

(1) 代表旅行社致欢迎词：欢迎词的内容包括欢迎、自我介绍，预留电话，表明意愿为旅游者服务的态度，争取旅游者的合作，并预祝旅游顺利和成功；

(2) 行程说明：旅行团具体出发时间及集合地点；旅游的全部过程，每天的行程安排及食宿标准、交通安排、景点概况等；

(3) 目的地介绍：前往目的地历史、天气、特产、风俗习惯等基本情况。尽量讲解的生动有趣，以调动旅游者的兴致，给旅游者留下深刻的印象。

(4) 讲清注意事项：旅途中的安全问题，包括身份证、其他优惠证件、贵重物品的保管；及疫情防控措施规定；旅行团纪律规定。

(5) 个人物品准备：应携带的个人物品。

(6) 其他注意事项；

(7) 发放旅行纪念品(如旅行包等)；

(8) 解答参团者的其他疑问。

例题如：请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前说明会宣讲。

2. 测试要求

(1) 技能要求

按照导游服务的原则、行为规范和操作规程，提前做好身心和业务准备，根据团队的特征和目的地，进行全面、准确的说明，确保行程的顺利开展。

(2) 职业素养要求

具有良好的职业形象和礼貌素质；

具有具备热情、有礼、善于沟通的良好品质；
具有较强的服务意识、团队精神；
具有健康的身心。

任务二：全陪导游规范服务

1. 任务描述

某位导游员在导游服务过程中，进行了相应的导游服务操作，请根据全陪导游服务操作的基本规范与标准，指出该位全陪导游员在导游服务操作过程中存在的不规范之处，并予以纠正。其中，全陪导游应熟知游客个别要求的处理原则，游客投诉的心理及游客投诉的处理方法；掌握游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面以及游客要求自由活动、亲友随团活动、中途退团、延长旅游期限等处理方法的理论知识；熟知旅游事故的类型和特点、漏接、错接和误机（车、船）事故产生的原因，游客死亡、地震、洪水、泥石流、台风、海啸等重大自然避险方法；掌握漏接、错接和误机（车、船）事故的预防与处理以及旅游计划变更、游客证件、行李钱包遗失、游客走失、游客在旅游过程中患病、游客不当言行、旅游交通事故、治安事故、火灾事故、食特中毒、溺水等事故预防与处理的理论知识。每套题一个案例，每个案例中存在不规范，找出并纠正。

例题如：游客在参观过程中导游如何担当购物顾问？

2. 测试要求

（1）技能要求

以《导游实务》（中国旅游出版社）导游服务规程为标准进行导游服务规范操作。阅读案例后，在规定时间内找出全陪导游服务的不规范之处，并予以纠正。

（2）职业素养要求

具有良好的职业形象和礼貌素质；
具有爱国主义意识和社会公德；
具有较强的服务意识、团队精神；
具有健康的身心。

任务三：全陪突发事件处理

1. 任务描述

该名导游员在导游服务过程中，遇到了某类旅游事故或旅游者提出个别问题和要求。请根据旅游事故的预防和处理方法、旅游者个别

要求的处理方法以及导游员个人经验和应变能力，积极、正确、合理应对处理。

旅游者个别要求的处理。包含游客餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理；游客要求自由活动和转递物品的处理；游客要求探视亲友、要求亲友随团活动、中途退团、延长旅游期限的处理。

突发事件和特殊问题的处理。包含漏接、空接、错接的预防和处理；旅游活动计划和日程变更的处理；误机（车、船）事故的预防和处理；遗失的预防和处理；旅游者走失的预防和处理；旅游者患病、死亡问题的处理、旅游者不文明行为的处理、旅游者突发安全事故的预防和处理。

例题如：全陪导游在带团旅游过程中，发生突发事件，告诉地陪应如何处理突发事件及游客特殊要求：

当游客购物时出现没有时间观念现象，导游应该如何处理？

2. 测试要求

（1）技能要求

按照导游服务的原则、行为规范和操作规程，合理分析，有序、有理、有效处理旅游团队遇到的旅游事故和旅游者的个别特殊要求或提出的问题

（2）职业素养要求

具备真诚公道，信誉第一的职业道德；
具备热情友好，宾客至上的工作态度；
具备团结协作、顾全大局的职业素养；
具备身心健康、积极向上的精神状态；
具备热情、有礼、处变不乱、善于沟通的良好品质。

项目三：景区接待员服务

任务一：景区讲解词的创作和讲解

1. 任务描述

根据要求，模拟该名景区接待员向游客提供该导游讲解服务，并予以现场展示。其内容为结合不同团型讲解代表性景点讲解，学生用普通话进行讲解，讲解时间为 3-5 分钟。

一个给定景点搭配一个抽选团型进行讲解。代表性景点讲解包括 3 个备考景点，景点具体参考表 1。模拟团型包括 3 个类别，团型类

别具体参考表 2。考试时,要求考生准备一段 3-5 分钟的讲解,结合团型的特性运用相关讲解技巧对景点内的 3 个景点(或知识点)进行讲解,导游讲解主要景点如表 1:

表 3 代表性景点讲解主要景点一览表

景区	景点(试题编号)
毛泽东故居	景点概况;南岸塘、荷花塘;“一担柴”;堂屋;(3-01) 厨房;火堂;横屋;毛泽东父母的卧室;(3-02) 主席的卧室;小阁楼;毛泽覃的卧室;毛泽民的卧室;(3-03)
凤凰古城	景点概况;沈从文故居;(3-04) 熊希龄故居;对联;虹桥;(3-05) 沈从文墓地;(3-06)
岳麓书院	景点概况;平面示意图;赫曦台;大门;二门;(3-07) 讲堂;(3-08) 御书楼;文庙;(3-09)

表 4 模拟团型类别

团 型
研学团、商务团、政务团

2. 测试要求

(1) 技能要求

能遵循景区讲解员讲解的基本原则,依据景区讲解员的基本要求,针对抽取景点,运用突出重点法、触景生情法、设置悬念法、虚实结合法、类比法等方法进行现场讲解,不得出现讲解知识有误、表达不准确、讲解内容空洞等现象。

(2) 素质要求

普通话标准,符合景区讲解员的职业形象。身体健康,五官端正;仪表端庄、自然,着装整洁,朴实大方;举止文明,性格开朗,精神饱满;语言表达能力强;有一定的组织能力和交际能力。

具有丰富的历史知识、地理知识、文学知识和一定的科普知识,特别要具备与景区讲解有关的专业知识,有一定的讲解能力。

有较强的事业心和团队精神;有较好的职业道德;爱岗敬业,遵规守纪;热情周到,耐心服务;关爱妥帖,一视同仁。

熟悉导游讲解业务,带团经验丰富,有较强的现场导游能力。讲解内容繁简适度,讲解的语言生动,富有表现力。

任务二：景区讲解员规范服务

1. 任务描述

某位讲解员在讲解服务过程中，进行了相应的服务操作，请根据景区讲解员服务操作的基本规范与标准，指出该位景区讲解员在服务操作过程中存在的不规范之处，并予以纠正。其中，景区讲解员应熟知游客排队服务、咨询服务及个别要求的处理原则，游客投诉的心理及游客投诉的处理方法；掌握游客在游览方面以及游客要求自由参观、中途停止参观等处理方法的理论知识；熟知旅游事故的类型和特点，游客重大自然避险方法；掌握旅游计划变更、游客证件、行李钱包遗失、游客走失、游客在参观过程中患病、游客不当言行、治安事故、火灾事故、食特中毒、溺水等事故预防与处理的理论知识。每套题一个案例，每个案例中存在不规范，找出并纠正。

例题如：请根据导游服务流程中的基本规范与标准，指出小王在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

2. 测试要求

(1) 技能要求

以《导游实务》《景区服务与管理》（湖南师范大学出版社）景区服务规程为标准进行导游服务规范操作。阅读案例后，在规定时间内找出景区讲解员服务的不规范之处，并予以纠正。

(2) 职业素养要求

具有良好的职业形象和礼貌素质；

具有较高职业道德和社会公德；

具有较强的服务意识、团队精神和耐心细致的品质；

具有健康的身心。

任务三：全陪突发事件处理

1. 任务描述

该景区讲解员在服务过程中，遇到了某类旅游事故或旅游者提出个别问题和要求。请根据景区服务与管理事故的预防和处理方法、旅游者个别要求的处理方法以及讲解员个人经验和应变能力，积极、正确、合理应对处理。

旅游者个别要求的处理。包含游客餐饮、景区住宿、娱乐、景区购物方面个别要求的处理；游客要求自由活动和转递物品的处理；

突发事件和特殊问题的处理。包含旅游团队旅游活动计划和日程

变更的处理；遗失的预防和处理；旅游者走失的预防和处理；旅游者患病、死亡问题的处理、旅游者不文明行为的处理、旅游者突发安全事故的预防和处理。

例题如：小李带领团队游览过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小李应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 小李带领旅游团在景区内一餐厅用餐后，游客中大约有 10 多人均出现不同程度的腹痛呕吐头昏等反应，如果你是小李，你应该如何处理？

b 在参观游览过程中，一名游客说自己的背包落在上一个景点，想自己回去取，如果你是小李，你应该如何处理？

2. 测试要求

(1) 技能要求

按照景区商业服务和营销管理服务的原则、行为规范和操作规程，合理分析，有序、有理、有效处理旅游团队在景区内遇到的事故和旅游者的个别特殊要求或提出的问题。

(2) 职业素养要求

具备热情友好，宾客至上的工作态度；

具备团结协作、顾全大局的职业素养；

具备身心健康、积极向上的精神状态；

具备热情、有礼、处变不乱、善于沟通的良好品质。