

湖南劳动人事职业学院导游专业
学生技能考核题库

2023年8月

目 录

一、 地陪导游岗位模块	1
二、 全陪导游岗位模块	33
三、 景区讲解员岗位模块	122
附件一：地陪导游岗位模块评分细则	159
附件二：全陪导游岗位模块评分细则	161
附件三：景区讲解员岗位模块评分细则	163

一、地陪导游岗位模块

1. 试题编号 1-1:

(1) 任务描述: 从旅行社实际工作出发, 运用相关知识, 根据给出的案例, 讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例: 长沙宝中旅行社的地陪导游小王代表 A 旅行社接待了一个来自南京的 30 人旅游团队。计划参观游览“长沙—韶山—张家界”。全陪、地陪一起于当日 19 时到达饭店。到达酒店后, 地陪直接为游客办理住店登记手续并分发房卡, 游客便陆续进入各自的房间。案例中共有三处错误, 请找出并纠正。

①请从以下团型中随机抽取一个, 创作一段讲解时间 3-5 分钟的天子山导游词, 并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例, 根据规范服务要求, 指出该地陪导游员在服务操作中存在的三处错误, 并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求:

- a 该团游客进入房间后发现房间的空调是坏的, 要求小王换房。
- b 该团有位游客不喜欢与陌生人拼房, 要求导游为其安排一间大床房。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	必备
	面试教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑, 一台投影仪, 一支激光笔, 若干桌椅, 作文纸, 笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间: 60 分钟。其中, 审题及创作导游词时间共 40 分钟, 面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评价标准	备注
------	----	------	----

		考核点	评分细则		
职业素养		具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础，考核点在各项目考核中均有体现，不再重复配分。 ②出现明显失误造成计算机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
创作导游词 (25分)	讲解内容	5分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。		好：5分
			内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。		较好：3-4分
			内容健康、基本准确，主题基本明确，信息基本完整。		一般：1-2分
	讲解结构	6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。		好：5-6分
			结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。		较好：3-4分
			结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。		一般：1-2分
	文化内涵	6分	文化内涵深厚。		好：5-6分
			文化内涵比较深厚。		较好：3-4分
			文化内涵一般。		一般：1-2分
	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。		好：5-6分
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。			较好：3-4分		
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。			一般：1-2分		
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。			
景点讲解 (40分)	仪容仪表	5分	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。	好：5分	
			礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	较好：3-4分	
			礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	一般：1-2分	
	讲解内容	15分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	好：12—15分	
			内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	较好：7-11分	
			内容健康、基本准确，主题基本明确，信息基本完整。	一般：1-7分	
	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。	较好：4-6 分
			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。	一般：1-3 分
	表达能力	9 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。	好：7-9 分
			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。	较好：4-6 分
			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。	一般：1-3 分
	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。	
规范服务 (15 分)	6 分	按照导游服务规范，找到案例中导游服务的 3 处不规范。每处计 2 分。		
	9 分	正确纠错，每纠正 1 处，计 3 分。		
处理突发事件 (20 分)	10 分	在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，问题处理原则正确，处理程序合理。		
	10 分	考虑问题周到，分析深入，参考答案得当。		

2. 试题编号 1-2:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：长沙宝中旅行社的地陪导游王小姐代表 A 旅行社接待了一个长衡三日游的 35 人旅游团队。午餐后小王将游客直接带入自己好朋友开的珍珠馆进行购物。在珍珠馆，一位姓朱的女士对标价 4000 元的珍珠项链发生兴趣，王立即主动介绍识别真假珍珠的方法，并为其讨价还价，最终以 900 元成交。次日出发前，朱女士手持昨天所购买项链，要求王小姐帮其退换，说：“一位内行人认定它为残次品”王表示不能退换，上午参观结束后，她又自行带全团去一家定点工艺品商店，许多人不感兴趣，只在车内坐着。王小姐强硬的大家说：“大家出来玩就是要开心的，不买东西我们就在这里待着，后面的行程有时间就去没时间就算了。”于是，一些旅客者才极不情愿地下车进店。一周后，旅行社接到新加坡组团社发来的传真，声明该社今后若有团队赴 N 市，不能由王小姐带团。案例中共有三处错误，请找出并纠正。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的南岳衡山导游词，并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团 、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 某旅游者在免税店看上一款皮包，委托导游购买并寄回家，导游要怎么做？

b 加拿大客人想买浏阳特色花炮，怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

3. 试题编号 1-3:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

长沙宝中旅行社的地陪导游小王代表 A 旅行社接待了一个来自北京的 15 人旅游团队。计划参观游览“长沙-娄底-衡山”。行程最后一天清晨 8 时，某旅行团全体成员已在汽车上就坐，准备离饭店前往车站。小王从饭店外匆匆赶来，上车后清点人数，又向全陪导游员了解全团行李情况（全陪导游员告诉他全团行李

一共 16 件，已与领队、饭店行李员交接过），随即讲了以下一段话：“女士们，先生们，早上好！我们全团 15 个人都已经到齐，好，现在我们去火车站。今天早上，我们乘 9 点 30 分的 T185 次火车回北京，四天来大家一定过得很愉快吧。我十分感谢大家对我工作的理解和合作，中国有句古话：相逢何必曾相识。短短四天，我们增进了相互之间的了解，成了朋友，在即将分别的时候我希望各位女士，先生今后有机会再来我市旅游，人们常说，世界变得越来越小，我们肯定会有重逢的机会。现在，我为大家唱一支歌，祝大家一路顺风，旅途愉快！（唱歌）女士们，先生们！火车站到了，现在请下车。”

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的南岳衡山导游词，并现场展示。

团 型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

- a 游客抵达饭店后，发现行李丢失。
- b 游客到达车站后发现购买的特产还遗留在酒店。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(5) 评分细则

同试题编号 1-1

4. 试题编号 1-4:

(1) 任务描述: 从旅行社实际工作出发, 运用相关知识, 根据给出的案例, 讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例: 长沙宝中旅行社的地陪导游小王代表 A 旅行社接待了一个来自江西的 30 人旅游团队。计划参观游览“长沙—韶山—张家界”。一天, 地陪发现一位每天准实用早餐的住单人房间的游客没有来吃早饭, 他有点纳闷, 但以为已起身外出散步, 没有注意。但集合登车时还没有见此游客, 他就找全陪询问, 全陪也不知道; 于是打电话, 没人接, 他们俩就上楼找。敲门, 无人应; 推门, 门锁着; 问楼层服务员, 回参考答案说没见人外出。于是请服务员打开门, 发现游客已死在床上。两人吓得跑到前厅, 惊恐地告诉大家该游客死亡的消息。地陪当即决定取消当天的游览活动, 并赶紧打电话向地方接待旅行社报告消息, 请领导前来处理问题。

①请从以下团型中随机抽取一个, 创作一段讲解时间 3-5 分钟的花明楼导游词, 并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例, 根据规范服务要求, 指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误, 并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求:

a 游客认为遇到这种事情非常不吉利, 需要提前退团回家。

b 游客到达车站后发现购买的特产还遗留在酒店。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	必备
	面试教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑, 一台投影仪, 一支激光笔, 若干桌椅, 作文纸, 笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

5. 试题编号 1-5:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例:长沙宝中旅行社的地陪导游小王代表 A 旅行社接待了一个来自江西的 25 人旅游团队，计划参观游览“长沙—张家界”。该团由长沙前往张家界途中发生车祸，地陪孙小姐检查游客无伤亡后，随即打电话回长沙旅行社要求另行派车，之后带领游客到路边农舍休息，等候六小时后车到，孙小姐带领游客上车继续往张家界。由于当天时间已不够完成原定活动项目，孙小姐与全陪商量后决定取消第二天原定行程，而是代之以第一天的活动内容。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的天门山导游词，并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 行程中的景点因故不能正常参观，地陪导游员应如何处理？

b 由于等待时间过长，游客要求在农舍附近用餐。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备

工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备
----	-------------------	------

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

6. 试题编号 1-6:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：长沙宝中旅行社的地陪导游小王代表 A 旅行社接待了一个来自江西的 20 人旅游团队。计划参观游览“长沙—岳阳”。在岳阳楼游览时，其中一位游客在登楼时不慎摔伤，左手臂骨折，疼痛不止。此时，地陪马上将随身携带的治疗跌打的内服药取出，让受伤游客服用。随后，地陪和另一位团员将受伤游客送往医院治疗，全陪带团继续活动。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的岳阳楼导游词，并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

- a 旅游团在回程途中遭遇车祸，部分游客受伤，地陪导游员应如何处理？
- b 行程中，由于体力不支，有些游客患一般疾病。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌	必备

	椅, 作文纸, 笔	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

7. 试题编号 1-7:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：长沙宝中旅行社的地陪导游小王代表 A 旅行社接待了一个来自杭州的 20 人前往“长沙—张家界”的旅游团。接站后乘车去酒店一小时路途中，小王由于连续带团过于疲劳而没做任何讲解。第二天赴景点游览途中，导游人员小张私自带着 3 名亲友随团游览。当日下午，天降大雨，旅游者提出要改变行程先去世界之窗，导游人员小张以“门票已经预订，不能更改合同”为理由拒绝，旅游者最终冒雨登岳麓山。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的天门山导游词，并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 导游员从机场接团后，刚上车准备讲解时，发现车载麦克风坏了，应如何处理？

b 有一游客对旅行社安排的酒店不满意，要求更换酒店。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

8. 试题编号 1-8:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：长沙宝中旅行社的地陪导游小王代表 A 旅行社接待了一个来自新疆的 20 人旅游团队。地陪小王在长沙火车站接到团队后，直接赶赴张家界。车上，地陪小王还未等全陪小李介绍就开始拿起话筒介绍自己并安排了当天的活动安排。游览完第一个景点后，有半小时自由活动时间，小王拿出委派及行程安排单，与全陪小李核对行程时，5 名游客表示，不想参加晚上的歌厅娱乐活动，想去看烟雨张家界的演出，地陪小王觉得这是行程之外的活动，拒绝了 5 名游客的请求。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的天门山导游词，并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在游览过程中，一名游客未在规定时间内返回并失去联系。

b 有一位游客希望旅行社能够安排一餐风味餐。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

9. 试题编号 1-9:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：长沙宝中旅行社的地陪导游小王代表 A 旅行社接待了一个来自新疆的 20 人前往“长沙-宁乡-张家界”的旅游团队。从北京来的张先生夫妇因听说长沙的火宫殿非常有名，要求晚上不和团队其他团友一起吃团队餐，两人前往火宫殿，地陪小王当即拒绝，说已经提前落实了团队当天的晚餐，要求张氏夫妇必须和团队一起活动，可以晚上自由活动时再去火宫殿品尝小吃。在晚餐期间，小王和司机用司陪餐并未查看游客的用餐情况。客人自费加了几瓶白酒，并邀请小王同坐一桌，小王欣然应允。本来只能喝一、两杯的他，架不住大家的热情，多喝了几杯，头晕眼花，东倒西歪。小王趁着自己还没有完全醉倒，赶紧去结了账。请指出小王在参观游览服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的花明楼导游词，并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在讲解过程中，不时有游客打断，导游员应如何处理。

b 有一位游客希望旅行社能够在行程中安排风味餐。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

10. 试题编号 1-10:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：长沙某旅行社导游员小王接待了一个来自杭州的内宾团，计划来湘的第二天上午 8:00 前往岳阳楼参观游览。当天上午 7:50 左右，游客们陆续在宾馆门前的旅游车上就座。小王于 8:00 准时赶到宾馆门口，开始上车清点人数，发现有一名游客没有上车。小王向全陪问明情况，得知那名游客要求自己单独去岳阳市内游玩。对此要求，小王表示同意。然后，小王向在座的游客说明了当天的主要活动安排，就请司机开车了。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的岳阳楼导游词，并现场展示。

团 型

亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 游客对岳阳本地饭店服务十分不满。

b 在岳阳楼景区游览时发现有不明身份的人与游客主动搭讪，提出兑换外币或兜售商品，地陪应该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

11. 试题编号 1-11:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：长沙宝中旅行社的地陪导游小王代表 A 旅行社接待了一个来自新疆的长沙衡山四日游 20 人旅游团队。小王是位新导游，第一次带团游览南岳衡山。前一天晚上，小王死记硬背了很多关于衡山的介绍，准备派上用场。抵达南岳衡山景区，下车前小王为游客解说：“欢迎来到南岳衡山，我们将参观的是南岳最高峰——祝融峰，等会到了山顶，大家可以领略到祖国大好河山风景。请大家带好贵重物品，随我参观吧！”进入景区，小王立即带团队进景区参观，由于对景点还是不太熟悉，他只能照本宣科进行基本讲解，好在景色迷人，游客们拿起相

机四处留影，小王觉得自己讲解不够精彩，于是用热情的服务弥补，忙前忙后地帮助游客拍照。游览结束，大家回到旅游车上，纷纷对刚才的美景赞叹不已，小王也和大家打成一片，旅游车抵达午餐用餐地点后，小王突然发现少了一名游客。他顿时冷汗直冒，开始四处寻找。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的南岳衡山导游词，并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在讲解景点时，游客提出的问题导游员一时回答不出，应该怎么办？

b 你作为地陪接待一个新疆旅游团在岳阳游览，一位游客在游玩过程中下肢突然失去知觉，导游员该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

12. 试题编号 1-12:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：年轻漂亮的地陪小王受委派接待长沙—张家界四日游的台湾团队。团队中一位男青年对她表示了好感，在参观的过程中，这位游客时不时找各种借口与小王亲密接触。小王怕弄僵关系，不敢明确表示拒绝。团队在张家界游览的最后一天晚上，用餐时，大家表示明天就要前往下一城市，一定要在张家界吃好喝好，玩的尽兴。席间，大家喝得非常开心，醉倒了好几个。醉酒的游客肆无忌惮地说起政治问题，小王在一边听着，虽然觉得他们说的不对，但觉得自己也没必要和酒醉的人辩论，于是在一旁安静地听着。回到酒店，小王怕被酒醉的客人骚扰，于是请酒店保安把酒醉的游客送回房间，她便自行回家了。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的天门山导游词，并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

- a 团队一部分游客邀请小王一起去吃风味餐。
- b 团队成员认为张家界游览时间较少，希望能在张家界多呆一天。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

13. 试题编号 1-13:

(1) 任务描述: 从旅行社实际工作出发, 运用相关知识, 根据给出的案例, 讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例: 小王接待了一个长沙—宁乡—凤凰四天行程的甘肃旅游团, 按照接待计划, 小王接待的团队将在晚上赴橘子洲头看花灯。有一些游客提出了自己的要求: 四位游客说, 想去琴岛演艺厅, 小王回复, 没问题到时候帮他们重新订票。三位客人说, 不看花灯, 要去逛逛, 小王回复, 逛街的话要注意安全, 及时返回酒店; 还有一位客人偷偷摸摸找到小王, 问他哪里有脱衣舞看, 小王回复, 不知道哪里有, 要看你自己去看。小王向旅行社汇报了这些情况, 帮助游客退票、重新订票。深夜 12 点, 大家看完演出, 有两位游客还想去酒吧一条街自由活动, 小王同意并提醒注意安全, 其他的游客安全返回酒店。

①请从以下团型中随机抽取一个, 创作一段讲解时间 3-5 分钟的花明楼导游词, 并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例, 根据规范服务要求, 指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误, 并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求:

a 甘肃旅游团在长沙游览期间, 部分游客临时提出夜间去体验洗脚服务, 应该如何处理?

b 有客人不愿意住双人房, 要求单间, 导游人员如何处理?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	必备
	面试教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑, 一台投影仪, 一支激光笔, 若干桌椅, 作文纸, 笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(5) 评分细则

同试题编号 1-1

14. 试题编号 1-14:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：地陪小王在张家界接到团队，引导游客上车落座，请司机开车前往第一个景点——天子山。他拿起话筒，开始致欢迎词。各位亲爱的朋友，上午好！欢迎各位来到美丽的张家界，我是大家此次张家界的地陪导游员王某，是宝中旅行社的导游员，大家可以叫我小王。很高兴能成为大家的导游，希望我们此次旅途顺利，大家玩的开心！接着小王进行了精彩的首次沿途导游，博得了游客们的阵阵掌声。待车停稳，小王第一个就下了车，迅速跑到门票站为大家购买门票。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的天子山导游词，并现场展示。

团 型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在旅游景区游览时发现可疑人员尾随，地陪应该怎么办？

b 在游览天子山的过程中，有一位游客走失了，地陪导游该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备

工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备
----	-------------------	------

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词时间共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

15. 试题编号 1-15:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：小王接待了一个张家界—宁乡—长沙五天行程的旅游团，地陪导游小王在张家界火车站接到团队后，直接开始了精彩的欢迎词和沿途导游。旅游车即将抵达天子山，小王介绍说：“前面我们即将抵达天子山，天子山因清初土家族领袖向大坤自号“向王天子”而得名。天子山东临索溪峪，南接张家界，北依桑植县，是武陵源区四大风景之一。大家是不是有一种到达人间仙境的感觉呢？那么，请大家随我下车参观吧”。待车停稳，小王第一个就下了车，迅速跑到售票窗口为大家购买门票。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间 3-5 分钟的花明楼景区导游词，并现场展示。

团型
亲子团、研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

- a 游客在爬山过程中，体力不支，昏迷过去了，地陪导游该怎么处理。
- b 游客在游览行程完成后，想品尝街边小吃，导游该怎么做。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

16. 试题编号 1-16:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：地陪导游小王在郴州接到团队后，开始了精彩的欢迎词和沿途导游。地陪小王为了帮助表哥推销茶叶，把行程中一家茶叶店的进店计划更改为表哥经营的郴州友善茶叶购物店，当然，他也不知道表哥的茶叶质优价廉，比别家的好，这种更改也体现了对游客负责的态度。到了茶叶店，大家也觉得茶叶不错，想尝试更多口感的茶叶，为了让大家有更多时间品茶，小王把原定半小时的购物时间，延长到了一小时。有个别游客本来不愿意购买的，架不住小王热情推销，苦苦哀求，也都掏钱购买了一些茶叶，稍作统计，团队购物金额超过了 5000。小王觉得既帮助了表哥，又让客人获得质优价廉的茶叶，自己也增加了收入，真是一举三得的好事。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间不低于 3-5 分钟的东江湖旅游区的导游词，并现场展示。

团型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 地陪陪同团队在茶叶商店购物时，由于人多拥挤，一位游客突然发现钱包不见了，地陪导游员应如何处理？

b 旅游团队中发现有一名游客长时间失联，地陪导游应如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

17. 试题编号 1-17：地陪导游服务

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点导游词、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：团队在张家界的游览结束，计划 17:00 乘坐 CZ3357 航班返回北京。地陪小王下午 15:40 送游客抵达机场。抵达机场大厅后，小王将行李员带来的交通票据和行李托运单一一清点无误后交给了全陪并协助游客统一办理换登机牌和行李托运的手续。各项流程异常顺利，办完手续后，还有一个多小时才登机。小王建议大家可以到机场附近进行自由活动会，他与司机还要返回旅行社结算账目，就提前和大家道别了。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间不低于 3-5 分钟的天子山的导游词，并现场展示。

团型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

- a 在旅游途中，游客对导游讲解不满意。
- b 旅游团队中发现有一名游客长时间失联。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

18. 试题编号 1-18：地陪导游服务

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点导游词、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：地陪小王为游客办理住店登记手续后，已是晚上 23:00，就直接让游客回房间休息。这时全陪李先生说“王小姐辛苦了！要不去我房间坐会吧！一是我们要核对一下日程，再说我带了一点好的铁观音，请你品尝！”。与全陪和对日程后，小王发现两份日程有部分出入，组团社要求增加一个岳阳地区风味餐项目，

费用注明经协商由小王所在的地接社承担。小王便坚持对方错了，双方争执不下。因为考虑时间已近凌晨，小王觉得不便打扰总经理，便先回家了。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间不低于 3-5 分钟的岳阳楼的导游词，并现场展示。

团型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小伍带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小伍应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

- a 来自新加坡的游客想花半天时间品尝街边小吃，可是行程计划比较紧凑。
- b 一位新加坡游客因家中有急事要求退团回国。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

19. 试题编号 1-19：地陪导游服务

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点导游词、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：地陪小余带游客前往岳阳楼风景区。正值春雨季节，气候多变。到了预定集合时间，小余组织游客们等车、清点人数后请司机开车。因为没有预报当日天气和游览事宜，在游览途中，遭遇一场大雨，见状地陪随即变更了下午的行程。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间不低于 3-5 分钟的岳阳楼的导游词，并现场展示。

团型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小余带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小余应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 有一位女游客因为慌忙躲雨而扭到脚踝。

b 接待一个澳大利亚旅游团在岳阳楼景区游览，一位游客提出希望晚上独自到君山岛游览。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

20. 试题编号 1-20:

任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：地陪小黄今天将要带一个团队游览天子山景区。等小黄达到酒店，游客早已在大堂等候多时。在前往景点的途中，小黄简单介绍了一下天子山名称的由来就让游客在车上休息或看看窗外的风景。待车一停稳，小黄就宣布今天游览时间为3个小时，约定11:30分在下车的地方集中上车说完，小黄下车直奔门票站为大家购买门票。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间不低于3-5分钟的天子山的导游词，并现场展示。

团型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小黄带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小余应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 旅游团里有客人出现晕车的症状。

b 在天子山游览期间，有位游客不慎被毒蛇咬伤，但医务人员还需要半小时才能到达事发地点为游客救治。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词共40分钟，面试时间20分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

21. 试题编号 1-21:

(1) 任务描述: 从旅行社实际工作出发, 运用相关知识, 根据给出的案例, 讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例: 地陪小方今天的游览任务是东江湖景区。因为早上塞车厉害, 等他赶到酒店时, 游客们已经在大厅等候 5 分钟了。小方连忙道歉便急忙引导游客们登车, 并清点人数。发现有 2 位游客没到, 等了将近 10 分钟后, 两位游客才姗姗来迟。等她们一落座, 小方就叫司机师傅开车...

①请从以下团型中随机抽取一个, 创作一段讲解时间不低于 3-5 分钟的东江湖景区的导游词, 并现场展示。

团型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例, 根据规范服务要求, 指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误, 并予以纠正。

③小方带领该团队旅游过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 告诉小方应如何处理这些突发事件及游客特殊要求:

- a 在旅游途中, 游客临时提出要求增加计划外景点。
- b 带游客到东江湖旅游, 东江湖因暴雨泛洪防洪而关闭。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	必备
	面试教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑, 一台投影仪, 一支激光笔, 若干桌椅, 作文纸, 笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间: 60 分钟。其中, 审题及创作导游词共 40 分钟, 面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

22. 试题编号 1-22:

(1) 任务描述: 从旅行社实际工作出发, 运用相关知识, 根据给出的案例, 讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例: 某地陪导游员在旅游黄金周接待了来自四川绵阳的旅游团, 准备游览张家界和凤凰古城。地陪非常敬业热情。游览中, 发现某位游客面色苍白, 精神萎靡, 经量体温有点发烧, 地陪就给游客服用了退烧药, 患病游客随团游览半天后该游客病症并未消失, 晚上地陪就陪同客人去了医院看急诊, 并替患者垫付了医药费。

①请从以下团型中随机抽取一个, 创作一段讲解时间不低于 3-5 分钟的天子山的导游词, 并现场展示。

团型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例, 根据规范服务要求, 指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误, 并予以纠正。

③地陪带领该团队旅游过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 告诉地陪应如何处理这些突发事件及游客特殊要求:

a 地陪陪同团队在茶叶商店购物时, 由于人多拥挤, 一位游客突然发现钱包不见了, 地陪导游员应如何处理?

b 旅游团队中发现有一名游客长时间失联, 地陪导游应如何处理?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	必备
	面试教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑, 一台投影仪, 一支激光笔, 若干桌椅, 作文纸, 笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

23. 试题编号 1-23:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：长沙某旅行社在接待近 500 人的“夕阳红”团队，行程为长沙、郴州四日游。因为旅游旺季、团队人数多又较为复杂，众多导游员几乎匆匆忙忙难得吃上一口定心饭，几天下来一些导游员松懈了，用餐时只有一位老导游依旧在席间走动、巡视，关照客人用餐情况。突然她发现有一位客人在吃饼干喝白开水，便上前询问，方知客人有民族信仰，跟随车导游提出过，但是因为人多事多导游也没引起足够重视。几天来那位游客就不想麻烦别人，所以没说没吃饭这位导游顿生愧意，自觉失职，马上和餐厅联系净锅，炒了几样素菜为客人奉上。用餐完了准备上车时，发现有好些老年游客在旅游车前徘徊，拿不准上哪台车，旅游车队虽有编号，但外观模一样的车着实让老人们犯难了。原来有些新导游没有特别强调车号以至于出现了这种尴尬场面。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间不低于 3-5 分钟的东江湖旅游区的导游词，并现场展示。

团型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③地陪带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉地陪应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

- a 行程中的景点因故不能正常参观。
- b 游客在旅游大巴上乱扔垃圾。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

24. 试题编号 1-24:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：某旅游团参加旅行社组织的“岳阳”二日游。游客抵达目的地后，有几位年轻游客对地陪的讲解和游览活动安排有意见，时常当着全车人的面向地陪提出。有不少游客也随声附和。为此，地陪憋了一肚子气。以后游客对地陪的意见越来越大，双方矛盾越来越尖锐。一天，这几位年轻的游客要求外出，去当地的特色餐厅吃饭，地陪拒绝了他们。被拒绝的游客故意在吃饭的时候拖延时间，地陪不等他们吃完饭，就让旅游车开走，致使他们打电话回公司，威胁说要报警，结果闹得场面不可收拾。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间不低于 3-5 分钟的岳阳楼的导游词，并现场展示。

团型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③地陪带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉地陪应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 旅游团队中出现个别小团体。

b 部分游客提出不想随团按计划去某一景点游览，而想单独去购物。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

25. 试题编号 1-25:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：某杭州旅游团参加了旅行社组织的“衡阳-长沙”四日游。行程结束后旅游团准备乘坐下午 5:00 的航班离开长沙前往杭州。下午 2:30，地陪来到饭店。全陪告诉她，游客的托运行李已经清点好准备交行李员送往机场，地陪表示认可，并告知全陪准备办理退房手续，请游客们去停车场登车。20 分钟后，游客们已陆续在车上坐好。下午 3:00 分，地陪上车清点人数无误后，就请司机开车了。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间不低于 3-5 分钟的南岳衡山的导游词，并现场展示。

团型

亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③地陪带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉地陪应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 送游客到机场，却发现因某些原因，飞机要推迟起飞。

b 因团队人数较多，到达杭州后导致入住不在同一家宾馆，游客开始抱怨。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

26. 试题编号 1-26:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：地陪小陆接待了邻省江西的一个团队，原计划是要先去南岳大庙游览，然后去衡山中心景区参观游览，团队大部分游客在参观游览南岳大庙后，便要求回酒店休息，地陪小陆当即同意。全陪小张觉得此事不妥需请示旅行社计调部门，但小陆觉得小张过于紧张和刻板，地陪小陆不顾全陪的劝阻随即联系了司机师傅带领游客返回酒店。将游客送回酒店后，距离晚上的团队用餐还有三个小时，小陆就跟全陪打了个招呼，说完就回家了。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间不低于 3-5 分钟的南岳衡山景区的导游词，并现场展示。

团型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③地陪带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉地陪应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

- a 导游人员带团参加大型盛典晚会，突遇拥挤踩踏事故。
- b 一天的游览结束后，游客邀请导游员去娱乐场所聚会。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

27. 试题编号 1-27:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例：地陪小夏接待了一个来自加拿大的团队，游览完景点后还有两个多小时，小夏灵机一动带游客前往购物点购物。游客看到琳琅满目的商品一时间来了购买兴趣，开始疯狂买买买，小夏则和另外一位导游聊得火热，结果耽误了用餐

时间。回酒店后，有游客找到小夏希望退掉白天在购物店买的土特产。小夏没有马上答复，推说购物店商品一经售出，不可退换。而游客坚持说购物店东西太贵，一定要退掉。双方争执不下，闹得很僵。

①请从以下团型中随机抽取一个，创作一段讲解时间不低于 3-5 分钟的东江湖的导游词，并现场展示。

团型
亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③地陪小夏带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小夏应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 一位加拿大游客要求地陪导游员陪他们购买“古玩”，回国好送给亲朋好友。

b 游客陈先生希望地陪小夏为其在华的中国亲属办理随团活动的手续。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词共 40 分钟，面试时间 20 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 1-1

二、全陪导游岗位模块

28. 试题编号 2-1:

(1) 任务描述: 从旅行社实际工作出发, 运用相关知识, 根据给出的案例, 完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一:

XX 国际旅行社接待了一个 100 余人的大团, 从长沙前往北京参观旅游。团队行程如下:

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天: 长沙—北京 (参考航班: MF8191 22:00/00:25) 长沙乘机飞北京, 抵达后入住酒店。	北京
第二天: 北京 早餐后游览【天安门广场】(不少于 30 分钟)。它是世界上最大的广场, 中央立有人民英雄纪念碑, 外观人民大会堂, 于广场内自由拍照, 记录灿烂笑容。参观【毛主席纪念堂】(若遇政府关闭参观外景), 瞻仰青松翠柏环绕的水晶棺中的主席遗容。(不少于 90 分钟)。游览【故宫博物院】(不少于 120 分钟)。故宫是世界上规模最大的宫殿建筑群, 被誉为世界五大宫之首。参观【广茗阁茶楼】(不少于 30 分钟), 欣赏老北京绝技表演, 免费品尝到地道的老北京大碗茶。游览美国《时代》周刊评出的 25 个“亚洲最佳风情地”之一【南锣鼓巷】, 它是中国唯一完整地保存着老北京风情的街巷。【王府井步行街】自由活动(不少于 60 分钟): 天主教东堂、王府井百货大楼。晚餐自理, 可品尝北京正宗护国寺小吃。	北京
第三天: 北京 早起打包早餐, 前往观看【天安门升旗仪式】, 后驱车前往【八达岭长城】(车程时间 2H, 景区游览不少于 120 分钟), 登好汉坡, 体验“不到长城非好汉”的豪迈心情(可选乘“滑车”100 元/人费用自理)。下午返回北京市区(车程时间约 2H), 自由参观【奥林匹克公园】、【鸟巢】及国家游泳馆【水立方】外景(自由活动时间不少于 60 分钟)。 特别说明: 八达岭滑车属于景区交通, 不属于自费项目, 根据自身需求乘坐。	北京
第四天: 北京 早餐后乘车前往参观【中央电视塔】(不少于 60 分钟)。中央电视塔坐落于北京西三环中路, 塔高 405m, 是中国第三高塔。中央电视塔集广播电视发射和旅游观光、餐饮、娱乐为一体, 238m 高的露天观景台设有高倍望远镜, 在这里你可饱览北京的壮丽风貌。之后乘车前往【颐和园】(不少于 90 分钟)。颐和园是中国古典园林之首, 总面积约 290 公顷, 由万寿山和昆明湖组成。游览【军事博物馆或首都博物馆】, 外观【清华大学】或者【北京大学】, 外观中华世纪坛外景、中央电视台新址外景, 参观最大的祭天古建筑群—【天坛】(不少于 90 分钟)。晚餐后入住酒店休息。	北京

<p>第五天：北京—天津参考航班：MF8040（16:25/19:00） 乘车赴天津（全程高速约 2 小时）。参观【周恩来邓颖超纪念馆】（周一政策性闭馆），缅怀一代伟人的丰功伟绩。游览国家 5A 级旅游景区，享有“津门故里”之称的【古文化街】，欣赏民间手工艺术绝活——泥人张、风筝魏、杨柳青年画等几十种。参观目前意大利本土之外、亚洲唯一、保存良好的意大利风貌建筑群落，有着“小罗马”之称的一【海河意式风情区】。逛北方最大的美食城【南市食品街】，可品尝几百种天津独特的风味小吃：狗不理包子、耳朵眼炸糕、十八街麻花等，体会天津独有的饮食文化。下午于天津乘坐飞机返程长沙。</p>	天津
<p>出发日期：8 月 13 日 报价包含： a. 行程内三星级标准酒店双人标准间； b. 行程内所列餐食：4 早 6 正餐，正餐八菜一汤十人一桌； c. 行程中所列景点的第一道门票；行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； d. 当地司机、当地中文导游贴心服务，16 人以上委派全陪； e. 长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； f. 旅行社责任险； g. 旅游意外险； 报价不含： a. 自由活动期间产生的交通费和餐费； b. 单人房差； c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d. 行程外游客自愿参加项目的费用；</p>	

①请综合运用相关知识，请为该团游客进行不低于 5 分钟的行前说明会宣讲。

案例二：

XX 国际旅行社接待了一个 100 余人的大团，从长沙前往北京参观旅游。由于是大团，到北京后分成四个小团，分别乘坐 A、B、C、D 四辆旅游车。在北京游览期间，A 号车上的地陪导游在讲解中对北京的旅游景点大放厥词，此车上的团员听后脸色凝重。

①全程陪同导游员蒋某带领旅游团从长沙乘飞机抵达北京，在机场出站时她的操作程序有哪些？

②地陪景点讲解过程中诋毁景区景点，全陪该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	

设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案共 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评价标准		备注	
		考核点	评分细则		
职业素养		具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础，考核点在各项目考核中均有体现，不再重复配分。 ②出现明显失误造成计算机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
行前注意事项宣讲 (75 分)	仪容仪表	10 分	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。		好：8-10 分
			礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。		较好：4-7 分
			礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。		一般：1-3 分
	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。		好：10-12 分
			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。		较好：5-9 分
			内容基本准确，信息基本完整。		一般：1-4 分
	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）		好：8-10 分
			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。		较好：4-7 分
			与行程无关联，角度普通，照本宣科。		一般：1-3 分
	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）	好：8-10 分	
提醒较为全面，比较具体。			较好：4-7 分		

			提醒不全面，照本宣科。	一般：1-3分
	特殊活动注意事项介绍	9分	找出行程中全部需要特殊说明的活动，有针对这些特殊活动进行全面、详细、周到的介绍。	好：7-9分
			找出行程中需要特殊说明的活动，针对特殊活动进行较为详细的介绍。	较好：4-6分
			语言表达	9分
	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。	好：7-9分
			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。	较好：4-6分
			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。	一般：1-3分
	语言表达	9分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	好：7-9分
			口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	较好：4-6分
			口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	一般：1-3分
	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。
全陪服务规范及应变（25分）	讲解及规范服（10分）	5分	讲解服务中内容正确完整度	
		5分	口齿清楚，语法正确，表达流畅	
	处理突发事件（15分）	10分	在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，问题处理原则正确，处理程序合理。	
		5分	考虑问题周到，分析深入，处理方法得当。	

29. 试题编号 2-2:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

长沙阳光旅行社的全陪导游小李代表该旅行社带领一个 21 人的教师团前往内蒙古旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——包头 （参考航班：CZ6647 14:30/18:40） 长沙黄花机场集合，乘航班前往包头。晚餐后驱车前往达旗，入住酒店。 （包头——达旗车程 50 公里，约 50 分钟）	达旗

<p>第二天：响沙湾</p> <p>早餐后乘车前往中国响沙之王，国家 5A 级景区【银肯响沙湾】（含沙漠公交车，游览时间不少于 3 小时），观大漠风光，感受辽阔大漠的神奇与宁静空旷与雄浑，可以参加滑沙，骑骆驼、冲浪车、沙漠摩托车、沙漠卡丁车、高空滑索、轨道自行车、沙漠秋千、《沙漠杂技大世界》走钢丝、刀山、吃火等（仙沙岛娱乐项目，以景区实际可以参加的项目为准）。后乘车赴呼市，晚餐后入住酒店。</p>	呼市
<p>第三天：希拉穆仁草原</p> <p>早起乘车翻越阴山山脉前往【希拉穆仁大草原】，抵草原后举行传统的【蒙古族下马酒欢迎仪式】。午餐品尝正宗蒙古手扒羊肉，骑马畅游大草原（已含三个点骑马牧民家、敖包山、高草地），沿途牧民家做客品尝奶食品，祭拜神圣的敖包。下午欣赏精彩的男儿三艺——【赛马摔跤表演】，晚餐享受蒙古族最高礼节——【哈达敬酒】，观赏具有浓郁民族风情的【蒙古族歌舞表演】，参加【草原之夜篝火晚会】晚上夜观草原星空，做一天蒙古人！（篝火晚会晴天才有，草原景区表演为固定表演，不用不退）</p>	蒙古包
<p>第四天：包头——长沙</p> <p>（参考航班：CZ6648 19:30/23:35）</p> <p>早餐后参观呼市唯一有活佛的藏传佛教寺院——【席力图召】（参观 60 分钟），了解藏传佛教对蒙古族历史文化的影响；参观【内蒙古博物院】（参观 1 小时：这里集合了现代元素与民族特色，浓缩了中国北方亿万年生态变迁与草原文明发展史的一部“百科全书”，该建筑从建成之日起就成为自治区首府标志性建筑之一（参观 1.5 小时，周一闭馆，改为参观宝尔汗佛塔）。游览结束后参观蒙亮风情园（游览 1 小时）。下午包头乘飞机飞长沙。</p> <p>呼市——包头车程 140 公里，约 2 小时。</p>	
<p>出发日期：5 月 13 日</p> <p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 行程内酒店标准双人间，草原豪华蒙古包（独卫、太阳能热水器）； b. 行程内所列餐食：3 早 6 正餐，正餐餐标 20 元/人/餐（八菜一汤、十人一桌、不含酒水饮料，不足十人将酌情减少）； c. 行程内列明景点的第一道门票；精华景点首道门票（含沙漠摆渡车）、牧区服务费、草原三个景点骑马、银肯响沙湾仙沙套票（骑骆驼、冲浪车、沙漠摩托车、沙漠卡丁车、高空滑索、轨道自行车、沙漠秋千、《沙漠杂技大世界》走钢丝、刀山、吃火），沙漠小套（百变围巾+沙袜+滑沙）； d. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； e. 当地司机、当地中文导游服务； f. 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g. 旅行社责任险 <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 景区内自由活动期间自行参与的项目 b. 单人房差，全程 300 元/人； b. 私人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； c. 个人旅游意外保险，10 元/人；购物及自费说明； d. 不进店，不推自费。蒙亮风情园为 3A 景区购物店，不属于正常购物店。 	

①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。

案例二：全陪小李带领长沙旅游团一行 21 人浏览内蒙古。按照旅行社计划安排，旅游团在内蒙古浏览六个景点，安排两家商店购物。然而在浏览过程中，地陪小韩擅自增加购物点，安排游客去她朋友新开业的珍珠馆。小李委婉提醒小韩不妥，但小韩仍我行我素。到珍珠馆门前，许多游客不愿下车，小韩便说：“请大家给点面子，进去看看，不购物也没关系，游客们这才懒洋洋地进去。由于添加购物点，抵达机场时差点导致误机。

①请问小韩在处理整个事件中有哪些不妥之处？你认为正确处理的措施应该怎样？

②如果发生误机事件导游员应该怎么做？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案共 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 2-1

30. 试题编号 2-3:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

2018 年某市 A 旅行社发出一个旅游团前往贵州团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
-----------	------

<p>第一天：长沙—下司古镇—西江千户苗寨</p> <p>长沙火车南站出发乘坐高铁（列车 G2151）前往凯里南站（10：50—13：49）。抵达后乘坐空调旅游大巴车去往【下司古镇】游玩，（车程约 20 分钟，游玩 4 小时）沿途您可以欣赏到凯里市的风景，缓解途中的劳累。下司古镇是茶马古道的重要驿站，它蕴含着有深厚的文化底蕴和得天独厚的古码头为特色的水镇风光。自古便有“小上海”之称。18:00 吃完晚餐乘车前往【西江千户苗寨】（车程约 50 分钟）到达后前往酒店办理入住，晚上自由活动，欣赏苗寨风光。</p>	<p>西江千户苗寨水墨梯田度假酒店</p>
<p>第二天：西江千户苗寨（长桌宴-观景台-西江民俗博物馆-西江盛典）</p> <p>叫早 7：30，早餐 8：00，观赏苗寨，体验苗族民俗特色活动打糍粑吃糍粑，体验苗家迎客最高礼节十二道拦门酒前往，观看苗族原生态歌舞表演。12：00 感受西江苗家饮食文化，进苗家特色风味餐【长桌宴】，喝高山流水酒，感受当地少数民族热情。</p> <p>午餐后前往【观景台】观赏苗寨全景（宫崎骏千羽千寻现实场景），穿苗家特色服饰打卡，苗族服饰是我国少数民族中最为华丽的服饰，也是历史文化的瑰宝。梯田漫步感受苗寨风情。【西江民族博物馆】了解苗族文化的风土人情，在这里充分展示了苗寨的悠久历史与民俗文化。【嘎歌古巷】在古歌堂里听苗族巫师唱其古歌、体验苗绣、造纸、蜡染等非遗文化及特色工艺晚餐自理可品尝当地美食小吃。20：00 观赏《西江盛典》以山水为实景，苗族村落苗寨为舞台背景。具有 600 多年历史独特建筑“水上粮仓”是以厚重的地方特色和文化积淀作为背景，融入了众多苗族典故，苗族传说，民风民俗和人文景观展示了一段气贯长虹的悲壮故事，一派欢天喜地的和谐场景。</p>	<p>西江千户苗寨水墨梯田度假酒店</p>
<p>第三天：肇兴侗寨（侗寨鼓楼—民俗文化博物馆—侗族歌舞表演）</p> <p>7:00 叫早，7 点 30 早餐，8:00 乘坐空调旅游大巴前往 2018 年春晚 贵州春晚分场—肇兴侗寨（车程约 3 小时 8:00 - 11:10）是全国最大的侗族村寨之一，有“侗乡第一寨”的美誉。前往肇兴民俗博物馆参观侗族文化，感受民俗风情。午餐后游玩【侗寨鼓楼】【风雨桥】【侗族歌舞表演】其中侗族大歌被认为是“清泉般闪光的音乐，掠过古梦边缘的旋律”，2009 年，侗族大歌被列入世界人类非物质文化遗产代表作名录。返回酒店用餐后，20：00 参加篝火晚会。</p>	<p>黎平侗寨艺术主题酒店</p>
<p>第四天：堂安梯田—堂安侗寨</p> <p>7：00 叫早，7：30 早餐，8：00 步行前往【堂安梯田】【堂安侗寨】（全程约 4 小时左右），一路的田园风光收入眼里，满山遍野，除了森林，到处都是风景入胜的梯田风光，被网友评价为“中国七大最美徒步路线”之一。午餐后前往肇兴侗寨（全程车程 1 小时）到达后穿侗族服饰参加侗族【芦笙节】，感受侗族的特色节日。晚餐后感受侗族特色【药浴】，药浴是瑶族民间用以抵御风寒、消除疲劳、防治疾病的传统文化洗浴习俗。让自然的力量护理五脏六腑，享受千年古法秘方给身体带来的神奇体验 20：00 自由活动或酒店休息。</p>	<p>黎平侗寨艺术主题酒店</p>
<p>第五天：肇兴—荔波</p> <p>叫早 7：00，早餐 7：30。8：00 乘坐旅游大巴前往荔波（全程 175 公里，大约 2 小时 20 分钟到达，8：00—10：20）抵达目的地后前往具有地球绿宝石之称的荔波【小七孔景区】拥有奇妙的喀斯特地貌、独特的民俗文化数不清的世界非物质文化遗产。【卧龙潭】</p> <p>午餐后前往【鸳鸯湖】【小气孔桥】一个天然的喀斯特地貌，鸳鸯湖划船，全程手工手桨。15:30 乘坐空调旅游大巴前往贵阳（全程 143 公里），大约 3 小</p>	<p>桔子酒店（贵阳）</p>

<p>时左右) 抵达后酒店办理入住。18:30, 进行晚餐, 晚餐后自由活动或酒店休息。</p>	
<p>第六天: 贵阳—长沙 早上 7:30 叫早, 8 点吃早餐, 8:30 出发【黔灵山公园】(游玩 3 小时) 黔灵山公园为国家 AAAA 级旅游景区, 被称为“黔南第一山”, 它以其山幽林密、湖水清澈而闻名全国。还有野生的猕猴。还有“贵在城中, 美在自然”之称。 11:30 前往【甲秀楼】游玩(1 小时) 甲秀楼是贵阳的标志, 它见证了贵阳历史的变化和更替。12:30 在包整品尝贵阳特色美食。1:30 前往贵阳北站返回长沙。</p>	
<p>报价包含: 行程内当地酒店双人标准间, 其中任选一晚升级五星酒店; 行程内所列餐食: 酒店自助早餐; 中式午晚餐(八菜一汤); 行程中所列景点的第一道门票; 行程内旅游空调车, 保证每人 1 个正座; 当地司机、当地中文导游服务; 往返团队交通费用; 旅行社责任险; 报价不含: 约定的购物场所。单人房差; 个人性质的消费, 如: 交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等; 自由活动期间的餐费;</p>	

① 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。

案例二:

某市 A 旅行社发出一个团前往贵州, 合同约定住宿三星级饭店, 由于住房紧张, 在贵州只能住度假村的一所别墅, 没评星级。团队入住后, 游客发现房蚊子特别多, 部分游客认为不符合标准, 向导游提出不满。导游解释: 其他团队都没地方可住, 你们有这个地方已经很不错了。后来游客集体抗议, 要求换接待规格更高的房间, 贵州 B 地接社的老总闻讯驱车赶来度假村, 赔礼道歉后请游客吃夜宵, 当时部分游客没再提意见。

① 全陪在团队抵达后的服务工作有哪些?

② 如地陪或旅游者提出的要求与原计划不符又涉及接待规格时, 全陪如何处理?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	必备

	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案共 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 2-1

31. 试题编号 2-4:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

某市 A 旅行社发出一个团前往海南，团队为 23 人的研学旅游团。行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙-三亚</p> <p>12:35 于黄花机场集合，14:35 乘机前往美丽的三亚，工作人员在凤凰国际机场到达厅盛情接待，沿途欣赏鹿城美景，回酒店休息，准备明天的旅程。</p>	<p>三亚海边精品酒店园景房</p>
<p>第二天：三亚</p> <p>早餐后 08:00 出发，前往《私人订制》取景拍摄地【蜈支洲岛】（游览时间不少于 4 小时，含上下岛时间）。这里海岸线蜿蜒绵长，海水清澈见底，沙质洁白细腻，恍若玉带大成。或漫步沙滩，临风远眺；或吹着海风，沐浴阳光；或休闲戏海，驰骋海上、探秘海底，尽情自由玩海，品鉴海岛之趣。12:00 左右在岛上吃午餐（自理）。</p> <p>下午 13:00 前往 5A 级景区【南山文化旅游区】。南山文化博大精深，有“福如东海、寿比南山”代表的福寿文化，有 108 米海上观音可供参观、祈福。</p>	<p>南山景区特色酒店</p>

<p>第三天：三亚</p> <p>建议 6:00 起床，免费参加酒店抱佛脚、礼佛、听早课等佛事体验活动。</p> <p>9:00 往【天涯海角】（游览时间不少于 3 小时），漫步海岸线，观赏“南天一柱”、“海判南天”等巨型摩崖石刻群，近传奇古人，品浮世沧桑。</p> <p>12:30 左右进行午餐。</p> <p>15:00 前往三亚首批 5A 景区【大小洞天】。漫步小月湾风景海岸线，观山海奇观、洞天福地系列美景，免费体验【寻宝活动】。傍晚听涛逐浪，度假时光如此惬意。</p>	<p>六小洞景区 临海木屋</p>
<p>第四天：三亚</p> <p>8:30 前往“非诚勿扰 II”拍摄地【亚龙湾热带天堂森林公园】（游览时间不少于 3 小时），亲近雨林鸟巢，体验电影浪漫。独家赠送云顶无敌海景下午茶一君临亚龙之首，俯瞰亚龙湾全景，品鉴坐拥天下的海岛风情。午餐在景区自理。</p> <p>13:30 前往【槟榔谷黎苗文化旅游景区】（游览时间不少于 3 小时），穿黎家衣，游走纯真的民族文化“活体”博物馆，感受原汁原味民俗风情，晚餐后自由活动。</p>	<p>三亚海边精品酒店</p>
<p>第五天：三亚—长沙</p> <p>早餐后 08:30 出发，前往三亚滨海商业娱乐主题街区“美朋商城”这里汇集了三亚首个世界影视文化娱乐中心、海南首家高端主题餐厅与演艺互动美食城、三亚首个精品时尚发布秀场、国际青年水上运动公园、三亚大型高蒂品牌百货及滨海风情商业街。</p> <p>11:50 前往景区附近餐厅就餐。</p> <p>酒店退房时间为中午 12 点前，可将行李寄存酒店行李部。下午 14 点前往凤凰机场。</p>	

<p>报出发日期：5 月 5 日</p> <p>报价包含：</p> <p>a. 2 晚海边精品酒店园景房、1 晚南山景区特色酒店、1 晚大小洞天景区临海木屋双人标准间；</p> <p>b. 行程内所列餐食：全程 4 正 4 早，中西式自助早餐，正餐标 30 元/人/餐，升级品鉴“南山素斋”、“大小洞天养生餐”各 1 次；</p> <p>d. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；</p> <p>e. 当地司机、当地导游贴心服务；</p> <p>f. 往返团队交通费用；</p> <p>g. 旅行社责任险；</p> <p>h. 景点第一道大门票；</p> <p>报价不含：</p> <p>a. 单人房差；</p> <p>b. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；</p> <p>c. 自由活动期间交通费、餐费、等私人费用。</p> <p>购物及自费说明：</p> <p>旅游者是否购物、参加自行付费旅游项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。</p>	
--	--

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲。

案例二：

某市 A 旅行社发出一个团前往海南。地接社为 XX 旅行社，恰逢旅游旺季，XX 旅行社英语导游短缺，于是从 X 外国学院请来一名口语不错的具有导游证的在校生充当临时导游，该导游服务热情周到，在带团初期一切状况良好，但后来却发生了一件不愉快的事而招致客人投诉。原因是团内有一对泰国夫妇的小孩子长得十分可爱，导游忍不住在男孩的头上摸了一下，这种在中国看来最平常不过的举动，却触犯了泰国人“重头轻脚”的禁忌，男孩的父母当即脸就沉下来。

① 当触犯了游客的禁忌时导游员应该怎么做？

② 全陪如何做好各站服务工作？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	

设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

32. 试题编号 2-5:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

某旅游团为到河北为期六天研学旅游团，行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——保定——直隶总督署博物馆——古莲花池</p> <p>上午 6 点从学校集合出发到长沙南站乘坐 G502 列车前往保定东站(7:36—13:33)，高铁上用中餐。</p> <p>抵达后，13:50 乘坐（预计乘车 25 分钟）空调大巴前往【直隶总督署】。直隶总督署是我国目前保存最完好的清代省级衙署，也是享誉中外的“清代第一衙”，有“一座总督衙署，半部清史写照”之称。（预计游览时长 1.5 小时）</p> <p>步行（预计 5 分钟）前往【古莲花池】。古莲花池原名雪香园，小巧玲珑，碧波轻漪，兼有南方之秀美与北方之雄伟，距今已有近 800 年的历史，为中国十大园林之一。进入景区内我们可以观赏到满堂的荷花和安静敦厚的汉代石刻，体会古代园林建造艺术的魅力（预计游览时长 1 小时）。</p> <p>17:00 在附近用晚餐，18:00 返回酒店。</p>	<p>汉庭酒店（保定华北电力大学店）</p>
<p>第二天：冉庄地道战纪念馆——陈文增定瓷艺术馆——石家庄</p> <p>7:00 叫早，7:30 用早餐，8:00 集合乘坐（预计乘车 55 分钟）大巴前往【冉庄地道战纪念馆】。冉庄地道战遗址位于清苑县，是第二次世界大战中，中国共产党领导下的华北抗日斗争中一处重要的战争遗址。地下完整保留着当年作战用的地道 3000 米，以及卡口、翻眼、囚笼、陷阱、地下兵工厂等地下作战设施。（预计游览时长 2.5 小时）</p> <p>11:30 在附近用中餐。</p> <p>12:30 前往（预计乘车 1 小时 30 分钟）【陈文增定瓷艺术馆】。定瓷艺术馆以“民窑复兴时期中国定瓷之父”陈文增名字命名，陈文增一生情系定瓷，经 40 余年的艰苦探索，使失传 800 年的定瓷烧制技艺重现人间（预计游览时长 4</p>	<p>如家酒店（石家庄裕华东路省军区店）</p>

<p>小时)。 18:00 在附近用晚餐, 18:40 返回酒店。</p>	
<p>第三天: 河北美术学院——隆兴寺——正定荣国府 7:00 叫早, 7:30 用早餐, 8:00 集合乘坐(预计乘车 1 小时)大巴前往【河北美术学院】。河北美术学院(南校区)位于石家庄市空港工业园区, 它打破了学校建筑给人留下的古板印象, 将欧式城堡搬进了校园, 被称为“霍格沃茨中国分校”。(预计游览时长 1.5 小时)10:30 前往(预计乘车 45 分钟)【隆兴寺】。小小的正定县, 挤满了数千年的文明, 走进隆兴寺赏中国古代建筑瑰宝。隆兴寺在当地称作大佛寺, 是国家 AAAA 级景区, 大小殿宇十余座, 六处文物不可错过, 曾被梁思成盛赞, 为“京外第一名刹”。(预计游览时长 2 小时) 11:20 在附近用中餐, 12:00 游览景点。14:00 步行(预计 15 分钟)前往【正定荣国府】。荣国府位于石家庄正定县, 87 版红楼梦的拍摄地, 是以“金门玉户神仙府, 桂殿兰宫妃子家”建造的明末清初文化为背景的仿古建筑。(预计游览时长 3 小时)17:20 在附近用晚餐, 18:00 返回酒店。</p>	<p>如家酒店 (石家庄裕华东路省军区店)</p>
<p>第四天: 河北博物院——德明古镇 8:00 叫早, 8:30 用早餐, 9:00 集合步行(预计 3-5 分钟)前往【河北博物院】。馆内藏品以满城汉墓出土的珍宝、燕赵时期文物、河北古代名瓷名窑、河北地区抗日战争文物为主。(预计游览时长 3 小时) 12:10 在附近用中餐。 13:10 乘坐(预计乘车 45 分钟)大巴前往【德明古镇】。德明古镇是以元曲文化为主题的特色小镇, 借鉴了中国传世名画《清明上河图》的构建形式, 白墙褐瓦, 檐角高翘, 桥楼榭亭设计精巧、古朴典雅, 被誉为石家庄的“小江南”, 除此之外它的夜景也是一大特色, 同学们可留置一段时间, 在夜晚观赏景色。(预计游览时长 4 小时)18:00 在附近用晚餐, 18:40 返回酒店。</p>	<p>如家酒店 (石家庄裕华东路省军区店)</p>
<p>第五天: 中国赵州桥——邯郸——京娘湖 7:00 叫早, 7:30 用早餐, 8:00 集合乘坐(预计乘车 1 小时 15 分钟)大巴前往【中国赵州桥】。赵州桥始建于隋代, 拥有着悠久的历史, 距今已有 1400 余年, 原名为安济桥, 俗名为大石桥。它的建造工艺独特, 具有较大的时代特点, 反映了隋朝雕刻工艺的豪放与苍劲。内含赵州桥景区古桥展览馆。(预计游览时长 2.5 小时) 12:00 在景区附近用中餐。 12:40 前往(预计乘车 2 小时 15 分钟)【京娘湖】。京娘湖位于邯郸武安市, 亦称口上水库。这里山水环绕, 群峰竞秀, 川谷深幽, 风景秀美, 据说赵匡胤千里送京娘的故事就发生在这里。(预计游览时长 3 小时)18:10 在附近用晚餐, 18:50 返回酒店。</p>	<p>涉县旺龙快捷酒店</p>
<p>第六天: 娲皇宫——八路军一二九师纪念馆——长沙 6:30 叫早, 7:00 用早餐, 7:30 集合乘坐(预计乘车 15 分钟)大巴前往【娲皇宫】。娲皇宫被誉为“华夏祖庙”, 是中国五大祭祖圣地之一, 远岫青山如黛, 碧波云清风白, 基本分为补天园、补天湖、娲皇宫、和补天谷几大景区。(预计游览时长 4 小时) 12:00 在附近用中餐。 12:40 前往(预计乘车 15 分钟)【一二九师纪念馆】。一二九师纪念馆是全国重点文物保护单位、全国先进爱国主义教育示范基地, 包含一二九将军岭、</p>	

陈列馆、旧址。学生们可以走进纪念馆，学习党史，深刻了解党的使命和宗旨，并体验在太行烽火下革命先辈的峥嵘岁月。（预计游览时长 2 小时）	
出发日期：9 月 13 日 报价包含： a. 行程内四星级标准酒店双人标准间； b. 行程内所列餐食：4 早 6 正餐，正餐八菜一汤十人一桌； c. 行程中所列景点的第一道门票； 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； d. 当地司机、当地中文导游贴心服务，16 人以上委派全陪； e. 长沙往返团队交通费用； f. 旅行社责任险； g. 旅游意外险； 报价不含： a. 自由活动产生的交通费和餐费； b. 单人房差； c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； 行程外游客自愿参加项目的费用；	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲。

案例二：

某旅游团是到河北为期六天研学旅游团，旅游团抵达保定市后，导游员办理入店服务。当天适逢当地举行节庆活动，并有说唱等的文艺节目。根据全体团员的意见和请示领导后，地陪导游进行了行程修改，将晚上的文艺演出活动修改为去观赏民族节庆活动。

①全陪的入店服务有哪些？

②如果全陪拿到的接待计划与地陪有差异时，全陪应如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

33. 试题编号 2-6:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

春秋旅行社组织从湖南长沙前往陕西的 6 日游，团型为 23 人老年团。行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——西安（参考车次：K82）12：40 在长沙火车站集合，乘火车赴西安。	火车上
<p>第二天：西安</p> <p>7：30 安排早餐，早餐后参观位于骊山北麓的“世界第八大奇迹”【秦始皇兵马俑博物馆】（游览时间 2.5 小时，电瓶车 5 元/人自理）。这个庞大的地下博物馆埋藏着中国第一位皇帝秦始皇陵寝的守护军队，近万人与真人真马同样大小的陶俑组成了庞大的军队，显示了历史上秦国军队“扫灭六国、一统天下”的气势，使游人无不为之震慑，1987 年由联合国教科文组织列入“世界人类文化遗产”目录。</p> <p>中午 12：00 吃完午餐后参观著名皇家园林“唐明皇与杨贵妃”避寒胜地【华清宫风景区】（游览时间 1.5 小时），亭台瑰丽，殿宇轩昂。史记唐玄宗每年和杨贵妃在此过冬，其中【莲花汤】是唐玄宗李隆基沐浴之地；【海棠汤】是杨贵妃沐浴的汤池。参观震惊中外的“西安事变”旧址，【五间厅】也在其中。后入住酒店休息。</p>	西安XX酒店
<p>第三天：西安——延安</p> <p>8：00 在酒店吃完早餐，早餐后赴黄陵（200 公里，行车 3 小时），游览天下第一陵——【黄帝陵】（游览 40 分钟，电瓶车 20 元/人自理）。黄帝陵位于延安市的黄陵县，黄帝姓公孙，名轩辕，是世界华人的共同祖先。游览【轩辕庙】（游览 40 分钟，电瓶车 20 元/人自理）。庙内碑帖众多，院内有 4.5 千年的古柏“黄帝手植柏”和“汉武挂甲柏”。12：30 吃完午饭乘车赴延安市延川县，游览【延川县文安驿公社梁家河大队】。梁家河村位于陕西省延安市延川县文安驿镇东南方向 5 公里处，是延安市委、市政府确定的新农村建设试点村之一。2015 年 2 月 13 日，习近平来到陕西考察调研，向革命老区人民和全国各族人民祝贺新春，第一站是延安市延川县梁家河村。乘车赴延安（延川——延安 80 公里，</p>	延安XX酒店

<p>车程 1.5小时)，入住酒店休息。</p>	
<p>第四天：延安—西安 上午8:00就餐后，游览中共中央驻地——【杨家岭】（游览 30 分钟）。1938 年 11 月至 1947 年 3 月毛泽东等中央领导和中共中央机关所在地，是中共七大和延安文艺座谈会召开地。参观【枣园】毛泽东旧居、当年中央领导修建的幸福渠（游览 30 分钟）。参观【延安革命纪念馆】（游览时间 50 分钟）。馆内展出大量珍贵的革命文物，再现了毛泽东、刘少奇、周恩来、朱德等领导人当年在延安的光辉业绩。乘车返回西安（400 公里，行车5 小时）。</p>	<p>西安XX酒店</p>
<p>第五天：西安—长沙 上午8:00就餐后，参观【明城墙】（游览 40 分钟），包含长乐阁景区。城墙环绕在现今西安市中心区周围，是孤独西安的标志性建筑，是当今世界上规模最大保存最为完整的古城堡。游览【大明宫国家遗址公园广场】（游览时间 1.5 小时）。公元七世纪的唐朝，是世界上最强大的帝国，大明宫作为唐朝的最高权利中心，吸引着全世界各地不同国家、种族的人们前来朝拜！置身于广场中，可以感受恢弘的盛唐气息，大明宫广场也是西安拆迁改造项目的示范工程，将西安的古文化融入到市民的生活氛围中，每天前来晨练、跳广场舞的人众多。游览古都长安地标性古建筑【大雁塔北广场】（游览时间 1 小时）。在北广场观赏“大型音乐喷泉”，在南广场鉴赏—“玄奘法师塑像”，寻觅当年取经路上的奇幻故事。下午12:00前往西安市中心，游西安的重要标志之一【钟鼓楼广场】，感受具有民族特色的回民小吃一条街，自由在美食街进行【美食淘宝】，让您的肚皮吃到嗨。下午19点结束行程，乘火车返程。</p>	<p>火车上</p>
<p>第六天：长沙（参考车次：K318） 上午火车上就餐，下午抵达长沙，结束行程</p>	
<p>出发日期：3 月 23 日 报价包含： a. 行程内准三星级酒店双人标准间； b. 行程内所列餐食：酒店自助早餐，全程四个正餐（八菜一汤，十人一桌，20 元/人/餐）； c. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； d. 当地司机、当地导游贴心服务； e. 长沙往返火车费用； f. 旅行社责任险； 报价不含： a. 单人房差； b. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； 购物及自费说明： 旅游者是否购物，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。 景区电瓶车自费：兵马俑电瓶车 5 元/人、黄帝陵电瓶车 20 元/人、轩辕庙电瓶车 20 元/人。</p>	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲。

案例二：

长沙旅游者李某一家三口参加某旅行社组织的陕西6日游。在6日游期间，游客和导游朝夕相处，非常融洽。在返程时，李某发现其随身携带的装有身份证、往返机票、现金等财物（价值3万余元）的背包遗失，致使其一家三口身无分文滞留在西安达2天之久。在旅游者李某声称遗失随身携带物品后，该旅行社及时积极办助其报案，登报声明，补办临时身份证，提供通讯方便，安排食宿和垫款购买机票，共垫付各项费用达2960元，给出事游客以积极的帮助。

①全陪如何做好末站送别服务工作？

②当游客随身物品遗失导游员应该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60分钟。其中，审题及制作行前说明会方案45分钟，面试时间15分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号2-1

34. 试题编号2-7:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一:

湖南假日旅行社的导游小李带领该旅行社一行13人的研学旅游团队前往安徽旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
-----------	------

<p>第一天：长沙→安徽芜湖</p> <p>6:15 在长沙南站集合，长沙南站乘坐高铁前往安徽芜湖（7:15-11:32）抵达后乘坐空调旅游大巴车到达安徽芜湖鸠江区【青红徽菜馆】，品味美味的徽菜。</p> <p>12:00 开始用餐，用时约 1.5 小时。13:30 前往【鸠兹古镇】 游览时间 4 小时，【鸠兹古镇】位于安徽省芜湖市扁担河沿岸，它是中国第一个徽商老字号聚集区，也是安徽最大的徽商文化创意产业聚集区。它书写一代徽商的经典传奇，国家著名 4A 级景区，总占地面积 1100 亩。</p> <p>于 18:00 在【青红徽菜馆】用餐。随后返回酒店。</p>	如家酒店
<p>第二天：【桃花潭风景区】--【绿林谷景区】</p> <p>7:30 安排叫早服务，8:00 吃早餐，8:30 出发前往宣城。10:00 前往【桃花潭风景区】游览时间 2 小时，桃花潭景区内的自然环境和人文景观相得益彰，在这里舒适清新的皖南风光，与周围的山川灵气融为一体。唐代诗人李白曾在此作诗《赠汪伦》，其中有一句“桃花潭水深千尺，不及汪伦送我情”。桃花潭从此名闻天下。</p> <p>12:10 前往用餐，14:00 前往【绿林谷景区】游览时间 3 小时，景区内生态系统完好，空气清新，在犹如人间仙境的自然山水间，步履轻松，原生态的皖南山野风情，天人相应。在此期间会有一个【自助农家乐】活动，大家可以借此放松一下，感受山水间的快乐。也能体验移步换景。</p> <p>于 17:30 用餐，19:00 入住绿林谷木屋度假村。山间的小屋，设施完善，环境幽雅，朋友们放下你们繁忙的工作，带上亲朋好友，捎上行囊，走进桃花潭绿林谷，日落隐居绿林木屋，品味原汁原味的家常土菜，真真切切感受世外桃源般的生活。20:00 自由活动。</p>	绿林谷木屋度假村
<p>Day 3：【宏村风景区】</p> <p>7:30 安排叫早服务，8:00 吃早餐 8:50 出发前去宏村 10:00 到达宏村风景区。宏村即“扩而成太乙象，故而美曰弘村”，山水环绕，有着“中国画里的乡村”的美称，它被列为世界文化遗产名录，也是我国历史文化名村之一。【卢村木雕楼】被称之为徽州木雕第一楼，这也是黄梅戏以木雕楼为场景的开端。我们今天晚上将会在这欣赏黄梅戏——《徽州女人》，顺便了解一下当时的安徽是一个什么样子的。独具特色的卢村木雕楼主要有志诚堂、思济堂、思成堂、玻璃厅等宅院构成。到现在也有着千年历史，卢村文风昌盛，名人辈出，从事士官的人也居多。</p> <p>12:10 用餐。14:00 前往【木坑竹海】游玩 2 小时左右，郁郁葱葱的竹林景色怡人，且前往游玩的游客不多，非常地安静，让人心旷神怡。在天时地利人和的情况下，还能够看到一些奇特的景色，电影《卧虎藏龙》竹林的打斗部分就是以此为背景。</p>	宏村临月楼宾馆
<p>第四天：【西递古村古建筑群】</p> <p>7:30 安排叫早服务 8:00 早餐 8:30 出发前发【西递古村古建筑群】行车时间约 1.5 小时，【西递】有着悠久绚烂的传统文化、优雅别致的徽派明清建筑、朴实无华的民俗风情。其中三百多幢民居中明清时期的有两百多幢，保存完好的明清古民居有 124 幢，西递也有着“中国传统文化的缩影”、“中国明清民居博物馆”、“世界上保护最完好的古民居建筑群”的美誉。12:00 在景区就餐，餐饮自费。</p> <p>下午在古镇自由参观。18:00 用餐，19:00 入住宏村月楼客栈，晚间休息由游客自行安排。</p>	宏村临月楼宾馆

<p>第五天：【徽州古城景区】</p> <p>7:30 安排叫早服务，8:00 吃早餐，8:30 前往歙县，行车时间约两个小时约 10:30 抵达【徽州古城景区】。徽州古城也叫歙县古城，在古时候也有个好听的名字叫新安郡，位于安徽黄山市的歙县徽城镇，总占地面积 24.7 平方公里，是中国三大地方学派之一，被誉为“东南邹鲁、礼仪之邦”。它也是一个 5A 级景区，里面有许国石坊、斗山街、陶行知纪念馆等地，是保存完好的中国四大古城之一。12:00 用餐。下午在古镇自由参观。下午 19 点返程回长沙。</p>	宏村临月楼 宾馆
<p>出发日期：7 月 3 日</p> <p>报价包含：</p> <p>行程内四星级标准酒店双人标准间；</p> <p>行程内所列餐食：4 早 6 正餐，正餐八菜一汤十人一桌；</p> <p>行程中所列景点的第一道门票；行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；</p> <p>当地司机、当地中文导游贴心服务，16 人以上委派全陪；</p> <p>长沙往返团队交通费用；</p> <p>旅行社责任险；</p> <p>旅游意外险；</p> <p>报价不含：</p> <p>自由活动期间产生的交通费和餐费；</p> <p>单人房差；</p> <p>个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；</p> <p>行程外游客自愿参加项目的费用；</p>	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲。

案例二：

某旅行社组织安徽之旅，游客到达目的地后，全陪导游小李协助入住星级宾馆。入住宾馆后，全陪小李和导游小王商量并核对行程计划。团员在餐厅用餐时，突然出现短时间停电。本着宾客至上、优质服务的原则，此时导游小李灵机一动，对游客说这是旅行社特意为大家准备的节目——烛光晚餐。在游客后来得知这是一次突发事件而引出的意外礼物后，纷纷给旅行社去信，感谢此次温馨之旅及导游的热忱服务。

①导游服务原则有哪些？

②停电的情况下导游员应该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	

设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

35. 试题编号 2-8:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

一个从长沙出发的山东 7 日游研学旅游团。行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天:长沙——青岛——民俗馆</p> <p>早上 8:00 在长沙黄花机场集合, 10:10 乘坐山航 SC4544 次航班飞往青岛流亭国际机场于 12:30 抵达, 由于午餐时间在飞机上度过, 故午餐统一在飞机上食用(机票含餐)。抵达青岛以后统一坐车前往【青岛民俗馆】, 车程约 30 分钟, 游览 3 小时, 青岛民俗馆是市民“学民俗、看民俗、体验民俗”的重要场所。</p> <p>17:00 集合前往【台东步行街】的农贸市场(晚餐自理), 车程约 15 分钟, 游客可自行挑选海鲜, 选择加工, 体验海滨城市的新鲜海鲜。19:30 集合回酒店办理入住。</p>	格林豪泰快捷酒店
<p>第二天:栈桥——潍坊——杨家埠民间艺术大观园</p> <p>早上 7:00 叫早, 7:30 在酒店内用早餐, 办理退房手续, 8:30 出发前往【栈桥】, 车程 10 分钟, 游玩 1 小时, 栈桥是青岛海滨风景区的景点之一。10:00 前往【潍坊】, 车程约 2 小时。</p> <p>12:00 左右去承芳源酒楼用午餐, 13:00 前往【杨家埠民间艺术大观园】, 车程为 15 分钟, 游览 3 小时。杨家埠是中国民间年画的主要产地, 园内主要以年画、风筝为主, 以民风民俗为主题, 设有风筝博物馆、年画博物馆、民俗馆、书画院等数十个景点和展厅, 游客可以动手体验年画印刷乐趣。</p> <p>16:30 前往润德小院, 车程约 20 分钟, 此餐为特色餐, 体验山东地地道道的鲁菜, 感受一下鲁菜的饮食文化魅力。17:30 集合回酒店办理入住。</p>	格林豪泰快捷酒店

<p>第三天:潍坊世界风筝博物馆——曲阜</p> <p>早上 7: 00叫早, 7: 30在酒店内用早餐, 办理退房手续, 8: 30集合前往【世界风筝博物馆】, 车程为大约十分钟, 游览时间为三个小时。潍坊世界风筝博物馆是中国第一座大型风筝专业性博物馆, 馆藏的精品有软翅风筝、硬翅风筝、板子风筝、串式风筝等等, 琳琅满目, 馆内大小展厅有 12个, 游客可以在馆内体验亲手扎制风筝的乐趣, 然后在世界风筝都纪念广场放飞自己的成果。12: 00集合前往潍坊人家餐厅用午餐, 车程约10分钟。13: 00集合前往曲阜, 在孔府进行参观游览。</p> <p>17: 30在春花秋食享用孔府私房宴, 18: 30集合回酒店办理入住。</p>	<p>格林豪泰快捷酒店</p>
<p>第四天:孔府——孔庙——孔林——孔子六艺城</p> <p>7: 00酒店叫早, 7: 30在酒店内用早餐。8: 00集合前往【孔府】进行参观游览, 游览时间为两个小时, 在孔府可以体验开笔礼以及拜师礼。游览完孔府之后前往【孔庙】参观游览, 游览时间为两小时, 在孔庙举行论语大赛, 应景带游客们回到课堂上学习论语的感觉, 体验射礼, “射”是孔子教学“六艺”之一, 也是中华礼仪文化的重要形式。</p> <p>12: 00集合前往四季明湖用午餐, 车程 5分钟。12: 45集合前往【孔林】, 游览时间为一个小时。在孔林首先集体进行孔子墓祭, 以示敬意。孔林是孔子及其后裔的家族墓地, 也是世界上延续时间最长的家族墓地, 是中国规模最大、持续年代最长、保存最完整的人造林和宗族墓群。14: 00集合前往【孔子六艺城】, 车程为15分钟, 游览2.5小时。它是以儒家学派创始人孔子一生尊尚的六艺为引线, 借助现代的高科技手段建造的一座大型文化旅游城。17: 00集合前往鲁城往事用晚餐, 车程十分钟, 18: 00集合回酒店。</p>	<p>格林豪泰快捷酒店</p>
<p>第五天:孟府——洙泗书院——泰安</p> <p>早上 7: 00叫早, 7: 30用早餐, 办理退房手续, 8: 30集合前往【孟府】, 游览一个半小时。孟府一般即指孟庙及孟府, 是历代祭祀战国时期思想家孟子的主要场所。10: 00集合前往【洙泗书院】, 车程约半小时, 游览一小时。洙泗书院是儒学的圣地, 也是儒家文化的源头所在。</p> <p>11: 30集合前往曲阜味道用午餐, 车程十五分钟, 午餐过后前往泰安市, 车程约两小时抵达泰安以后, 先去观看【泰山皮影戏】, 观看时长为 2小时, 皮影戏是一种古老的汉族民间艺术, 因为影人、道具都是用驴皮制作而成, 所以又将其称之为驴皮影, 听其唱, 观其形, 无一不透着泰山文化的深厚、古朴, 在观看皮影戏的同时, 游客还可以亲身感受一下皮影戏是如何产生的, 到幕布后面亲身操纵影人。</p> <p>17: 30集合前往食八盘餐厅用晚餐, 车程约15分钟。18: 30集合前往酒店办理入住登记。</p>	<p>格林豪泰快捷酒店</p>
<p>第六天:泰山</p> <p>早上 7: 00叫早, 7: 30用早餐, 8: 30集合出发前往五岳之首的【泰山】, 游览时长为 8个小时, (由于每个人爬山时长不一样, 故午餐自理), 泰山的游览线路为从天地广场出发, 途径环山路、竹林寺、黄溪河水库、中天门、到泰山的最高顶——玉皇顶, 体验一览众山小的感觉。</p> <p>17:00集合前往老根餐厅用餐, 18: 00集合前往济南的酒店办理入住, 车程约1.5小时。</p>	<p>格林豪泰快捷酒店</p>

<p>第七天:趵突泉——北洋大剧院——山东省博物馆——长沙</p> <p>早上 7:00叫早, 7:30用早餐、办理退房手续。8:30出发前往【趵突泉】游览时间为 1 个小时。趵突泉被誉为“天下第一泉”, 位居济南七十二名泉之首, 游客可以从北门沿着一路观赏到东南门。游览完趵突泉以后前往【北洋大剧院】, 车程约十分钟, 观看吕剧, 时间为 2 小时, 吕剧是山东省的传统戏剧, 也是非遗文化, 观看戏曲体验不一样的文化。</p> <p>12:00在会仙楼用午餐, 12:30 集合前往【山东省博物馆】, 车程约为二十分钟, 游览时间为 3 个小时。想要了解一个城市的文化, 最不能错过的就是一个城市的省博物馆, 山东省博物馆是新中国成立后建立的第一座省级综合性地志博物馆, 馆藏历史文物 14 万余件, 在省博里面可以跟随着一件件文物去感受齐鲁文化。</p> <p>16:30集合前往济南遥墙国际机场, 车程为 40 分钟。19:00乘坐山航 SC4091 次航班, (机票含餐, 故晚餐在飞机上解决) 于 21:20 抵达长沙黄花机场, 结束七天的齐鲁文化之旅!</p>	格林豪泰快捷酒店
<p>出发日期: 7 月 13 日</p> <p>报价包含:</p> <p>行程内酒店标准双人间;</p> <p>行程内所列餐食: 3 早 6 正餐, 正餐餐标 20 元/人/餐 (八菜一汤、十人一桌、不含酒水饮料, 不足十人将酌情减少);</p> <p>旅行社责任险</p> <p>行程内旅游空调车, 保证每人 1 个正座;</p> <p>当地司机、当地中文导游服务;</p> <p>往返团队交通费用;</p> <p>报价不含:</p> <p>景区内的自由活动期间自行参与项目消费</p> <p>单人房差, 全程 300 元/人;</p> <p>私人性质的消费, 如: 交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等;</p> <p>个人旅游意外保险, 10 元/人;</p> <p>购物及自费说明:</p> <p>不进店, 不推自费。</p>	

①请综合运用相关知识, 为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲。

案例二:

从长沙出发的山东 7 日研学旅游团, 前四天旅游行程安排合理, 各点衔接得当, 预定计划的最后一天是上午走路参观, 下午乘飞机返回长沙。在参观时, 一位游客走楼梯自己不慎摔伤, 导致骨折。

- ①全陪如何做好转移途中服务?
- ②导游员面对以上情况, 应当如何正确处理?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

36. 试题编号 2-9:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

一个从长沙出发的前往浙江绍兴的六日研学旅游团，行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——绍兴</p> <p>上午 10:30 在学校集合后前往长沙南站。中午 12:30 乘坐 G2334 列车前往绍兴北（行车约 6 小时），组织好学生在高铁上吃中饭。</p> <p>18:30 前往【绍兴世茂皇冠假日酒店】，（行程约 30 分钟）。20:00 在酒店举行文化主题非遗【开营仪式】，并朗读小小非遗传承人并宣誓。</p>	绍兴世茂皇冠假日酒店

<p>第二天：绍兴北——松陵船厂——鲁迅故里</p> <p>8:00 在酒店用早餐，8:30 集合出发前往【松林船厂】（行车约 3-5 分钟，游览时间 3 小时），在景区学习绍兴传统木船制作技艺，感受绍兴百种古船模型，体验精湛的古越造船技艺，探寻历史发展与造船的关联。最后让学生们细细琢磨精美构件和制作简易模型。12:00 集合，带领学生前往【绍兴风味菜】（步行 3-5 分钟），在餐厅内品尝特色菜糖醋排骨、绍三鲜、醋溜鱼、酱爆螺蛳。下午 14:00 出发，前往【鲁迅故里】（行车约 20 分钟，游览时间约 4 小时）带领学生参观鲁迅故里、百草园和三味书屋，去参观鲁迅的经典片段，阅读鲁迅先生描写过的童年篇章，了解鲁迅先生的写作意义，下午 15:00 带领他们看鲁迅先生作品【《社戏》】感受绍兴地方曲艺，下午 15:30 前往【故里教室】衣着近代长衫，戴瓜皮帽，体验别具一格的近代课程。通过体验课，朗诵鲁迅先生作品，晚上在酒店吃晚餐。</p>	<p>绍兴世茂皇冠 假日酒店</p>
<p>第三天：鲁迅故里——大禹陵景区——越州书院</p> <p>早上 8:00 吃早餐，出发前往【大禹陵景区】（行车约 20 分钟，游览时间约 4 小时）游览千古帝陵，讲述大禹的历史文化，在古时期为绍兴古城所做的贡献，三过家门而不入的历史，上午 9:00 带领学生参加【大禹祭典】在祭典仪式中，讲解大禹祭典注意事项，在祭典过程中体验国家非物质文化遗产，学生们取下一片祈福牌，祈盼他们学业有成，朗读大禹经典，缅怀大禹治水功绩，并取下一朵黄花赠先人，带领学生击鼓，通过击鼓的方式，传达自己心中的志向。</p> <p>中午 12:00 前往【秋瑾故居】旁吃几何绍式创艺融合菜，主要有芝士焗南瓜，木连冻，几何油爆虾。下午 13:50，去往禹陵附近的【越洲书院】（步行约 3-5 分钟，游览时间约 3.5 小时）首先由地陪带领他们游【禹陵村】在错综复杂的禹陵小路上为他们讲解大禹三过家门而不入的故事，14:30 来到【越州书院】听说书先生讲述绍兴故事，感受书院的艺术魅力，带领他们说绍兴当地方言，感受绍兴方言里的奇妙趣味，并让小朋友们当场互动，当一回说书先生，带领学生们念绍兴童谣，并让他们背诵童谣。</p> <p>17:00 晚餐在附近餐厅就餐，晚上 20:00 带领他们去【绍兴古城】感受江南水乡的魅力，将最近去过的地方进行一个小总结，朗诵鲁迅先生作品，开展学习交流会，互相诉说感想。</p>	<p>绍兴世茂皇冠 假日酒店</p>

<p>第四天：越州书院——东湖景区——箬致顾氏越窑</p> <p>早上 8:00，去往国家 4a 级旅游景区【东湖】（行车约 20 分钟，游览时间约 3.5 小时），东湖是中国围棋史上范西屏与施襄夏对弈的地方，在这里听地陪讲解绍兴水乡婚俗，9:00 并带领他们坐乌篷船、观赏东湖，提醒他们注意安全，在船上观赏水乡迎亲，了解相应的当地文化，感受鲁迅先生笔下的乌篷船风情。11:00 组织他们开展【小小捕鱼人活动】探寻传统捕鱼技艺。</p> <p>中午 11:50 集合去往【东湖酒家】带领他们品尝绍兴传统菜肴：绍兴传统菜肴“绍兴十碗”尝烹饪技艺杰作。下午 14:00 前往【箬致顾氏越窑店】（行车约 30 分钟，游览时间约 4 小时），在这里听地陪讲解越氏青瓷，观看当地越窑制作方法，工艺及流程，为他们讲解越窑历史，探秘青瓷文化，下午 15:00 看【青瓷图鉴】观赏精美青瓷作品，学习青瓷“鉴宝秘籍”亲手做一个简易瓷器胚胎，体验简易手工青瓷拉胚，感受匠心精神以及中国传承几千年的历史文化。</p>	<p>绍兴世茂皇冠假日酒店</p>
<p>第五天：箬致顾氏越窑——儒窑古镇——新昌县梅渚村</p> <p>早上 8:00 前往【绍兴儒窑古镇】（行车约 45 分钟，游览时间约 4.5 小时），体验民俗文化，举办活动捣麻糍，讲述麻糍历史故事、麻糍制作流程，学生亲身体验麻糍制作工艺，做好后交换品尝，探讨交流麻糍制作工艺，10:00 游览【南山古村】讲解银泰公事记，开展民俗谚语趣味竞赛，后带领他们做草鞋，从草鞋的制作流程中，给他们讲解草鞋文化，思考传统的手工草鞋与现代文明的不同之处，后观赏【霞客古道、奉先寺、长寿牡丹】。</p> <p>中午 12:20 在【儒窑古镇农家乐】享用午餐。下午 1:30 前往【新昌县梅渚村】讲解剪纸文化，梅渚剪纸以“纤巧细腻、构图精炼、玲珑剔透、亮丽悦目”的剪纸艺术风格和所蕴藏的文化内涵广受关注，下午 2:30 带领学生【剪纸】讲解剪纸的各种寓意以及用途，举办【剪纸创意会】让同学们发挥想像，做出各种有创意的剪纸作品并上台介绍。</p>	<p>绍兴世茂皇冠假日酒店</p>
<p>第六天：新昌县梅渚村——越红茶博物馆——绍兴北</p> <p>上午 8:00 前往【越红茶博物馆】（行车约 30 分钟，游览时间约 4 小时），参观【越红茶博物馆】了解越茶商道，学习越茶历史文化，参观非物质文化遗产“越红工夫”传统制作技艺，上午 11:00 观看【茶艺表演】。</p> <p>中午 11:50 去【裕昌号艺术馆】吃中餐（团餐）。中午 12:30 吃完饭后举行【收营仪式】写出此次对中国历史文化传承的研学心得，灿烂的古代文明创造了丰富多彩的非物质文化遗产，在新社会变革的今天，告诉同学们非物质文化遗产正在以不可忽视的速度衰落，潜伏着灭绝的危机，号召他们加强非物质文化遗产的保护意识，保护中国优秀历史文化。</p> <p>下午 14:22 乘坐 G233 次列车返回长沙（行程约 6 小时）</p>	<p>无</p>

<p>出发日期：5 月 15 日</p> <p>报价包含：</p> <p>a. 标准间</p> <p>b. 行程内所列餐食：全程 4 正 4 早，中西式自助早餐，正餐标 30 元/人/餐</p> <p>c. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；</p> <p>d. 当地司机、当地导游贴心服务；</p> <p>e. 往返团队交通费用；</p> <p>f. 旅行社责任险；</p> <p>g. 景点第一道大门票；</p> <p>报价不含：</p> <p>a. 单人房差；</p> <p>b. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；</p> <p>c. 自由活动期间交通费、餐费、等私人费用。</p> <p>购物及自费说明：</p> <p style="padding-left: 20px;">旅游者是否购物、参加自行付费旅游项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。</p>	
--	--

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲。

案例二：

从长沙出发的前往浙江绍兴的六日研学旅游团。在景区管理部门的工作人员上来检查门票，所有人必须出示票据或者相关证件，导游员也不例外，必须出示《导游人员资格证书》等相关证件。然而全陪因个人原因忘记携带，无法出示《导游人员资格证书》等相关证件。

①全陪的行前准备工作有哪些？

②如管理人员照章行事坚决要求全陪买游览票，全陪应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

37. 试题编号 2-10:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

一个从长沙出发的前往河南的研学旅游团，团员人数 35 人。行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙南—郑州东—举行开营仪式</p> <p>早上 8:30 在长沙南站集合，9:29 统一乘坐 G276 次列车前往郑州东（行车约 3 小时 43 分钟），12:00 在高铁上吃午餐。</p> <p>13:12 到达郑州东站，乘车入住酒店（行车约 50 分钟）。15:30 在酒店会议厅举行【开营仪式】，导游员向同学们介绍日程安排，给同学们派发物资，讲解行程的注意事项，然后组织同学们进行自我介绍，相互认识。组织课堂小游戏，促进同学们之间的团结友爱互助。</p> <p>18:00 前往【合记烩面】进行晚餐，19:00 乘车返回酒店，回到酒店后组织同学回到房间洗漱休息。</p>	<p>新郑锦和商务酒店</p>
<p>第二天：郑州园博园—黄帝故里</p> <p>早上在酒店用完早餐，8:00 从酒店出发乘车前往【郑州园博园】（行车约 26 分钟）。郑州园博园以园林景观为主，重点建设了具有中原传统风情的轩辕阁、华夏馆等山水园林景观。带领同学们欣赏各具特色的园林建筑，感受中国传统文化建筑的魅力。8:30 开展豫园室内研学课堂体验。①园林景观—沙盘DIY：在模型中通过改造地形，营造建筑，布置园路等方式创作而成的秀丽的园林景观。②植物认知+衍纸书签：豫园内植物种类繁多，同学们在研学导师的带领下，认识植物种类，感受自然的魅力；通过制作植物衍纸书签，不仅锻炼了同学们的动手能力、还丰富了知识面，也提高同学们的审美情趣。</p> <p>10:30 开展华夏馆内研学体验。华夏馆是郑州园博园的主展馆，选取了中国传统大屋顶建筑最典型的造型元素——字，通过对传统中国字的组合重构，凸显中国建筑如翬斯飞的传统文化精神。同学们在研学导师的带领下，配合建筑由低到高的走势，依次进行参观研学。</p> <p>11:30 步行前往【园博园北广场生态美食街】进行午餐。13:00 乘车前往【黄帝故里】（行车约 26 分钟）黄帝故里所在地新郑，是轩辕黄帝的出生地、建都地。轩辕黄帝是中华民族的人文始祖，华夏炎黄子孙的共同祖先。带同学们来到黄帝故里探华夏之源、寻民族之根。为黄帝故里走进校园，推动青少年了解黄帝文化和传承中华优秀传统文化发挥了作用。</p>	<p>新郑锦和商务酒店</p>

<p>17:00前往【合记（新郑店）】进行晚餐。18:00乘车返回酒店。</p>	
<p>第三天：嵩阳书院—少林寺 早上在酒店用完早餐，8:00从酒店出发前往【嵩阳书院】（行车约1.5小时）嵩阳书院是中国古代著名的高等学府，中国古代四大书院之一，因其独特的儒学教育建筑性质，被称为研究中国古代书院建筑、教育制度以及儒家文化的“标本”。为拓展学生视野，丰富知识，为学生举行“入泮礼”，学子身着汉服、净手签名、礼拜孔子、献六礼、点朱砂、击战鼓、过泮桥、许宏愿等系列古礼的体验，使学生们的心灵得到一次洗礼，能让学生们培养良好的道德品质，树立自信，学会感恩。</p> <p>11:30前往【花雕醉鸡（登封店）】进行午餐。13:00乘车前往【少林寺】（行车约22分钟）少林寺是世界著名的佛教寺院，是汉传佛教的禅宗祖庭。在中国佛教史上占有重要地位，被誉为“天下第一名刹”。素有“天下功夫出少林，少林功夫甲天下”之说。同学们在此感受武术文化、了解少林寺的发展历程。</p> <p>16:00前往【傻子张大盘鸡】进行晚餐。17:30前往【登封居富安精品酒店】（行车约18分钟）同学们先把行李放置在自己的房间。18:00开始研学大课堂，进行嵩阳书院—少林寺的分享交流会。19:00结束学习，依次前往酒店房间洗漱休息。</p>	<p>登封居富安精品酒店</p>
<p>第四天：二程文化园 早上在酒店用完早餐，7:20从酒店出发乘车前往【二程文化园】（行车约1小时5分钟）二程文化园是在北宋著名思想家、哲学家、教育家、理学奠基人程颐程颢墓园基础上升级扩建的，集旅游、休闲、教育、拓展训练为一体的综合性文化园林，也是中国最大的儒学文化园林。8:30抵达二程文化园，进行学前教育。9:00感悟师道传承，体验传统拜师礼。10:30学习传统技艺，了解体验活字印刷术。</p> <p>11:30前往【白沙老马羊肉馆】进行午餐。13:30游二程文化园，了解理学的诞生与发展。15:00进行主题游戏比拼，感受团队协作的魅力。16:30进行“程门立雪”竞赛、程门名言背诵竞赛。</p> <p>18:00前往【川王府】进行晚餐。19:00乘车前往【洛阳雅客精品酒店】（行车约31分钟），沿途进行当天总结。</p>	<p>洛阳雅客精品酒店</p>
<p>第五天：龙门石窟—洛阳三彩艺术博物馆 早上在酒店用完早餐，8:30从酒店出发乘车前往【龙门石窟】（行车约12分钟）龙门石窟位于伊河两岸的龙门山与香山上，其延续时间长，跨越朝代多，又以大量的实物形象和文字资料从不同角度反映了中国古代政治、经济、文化等许多领域的发展变化。2000年11月，被联合国教科文组织列入《世界文化遗产名录》。同学们在此可以了解到石刻造像、诗词古韵、汉字书法等知识。更能在这里亲近大自然，对植物、岩石、地理风貌也有更深厚的了解，开阔眼界，汲取知识，丰富自身。</p> <p>12:00前往【龙门饭店】进行午餐。下午13:00乘车前往【洛阳三彩艺术博物馆】（行车约31分钟）洛阳三彩艺术博物馆是集洛阳三彩艺术的研究、制作、展示和销售于一体。博物馆采用现代化的展示设备和展示方式，既能让同学</p>	<p>洛阳雅客精品酒店</p>

<p>们近距离清晰的观赏到洛阳三彩艺术，又能让同学们体验三彩工艺的制作过程（会有专业的授课老师教学生制作）。</p> <p>17:00前往【老洛水席大院】进行晚餐。18:00乘车返回酒店。</p>	
<p>第六天：隋唐洛阳城国家遗址公园（明堂天堂景区）—长沙南</p> <p>早上在酒店用完早餐，8:00从酒店出发乘车前往【隋唐洛阳城国家遗址公园（明堂天堂）】（行车约24分钟）明堂、天堂都是隋唐洛阳城国家遗址公园的主要景点之一。明堂是当年唐高宗和武则天统一天下、纸张国政的重要场所，位于隋唐洛阳城中轴线上。天堂则是武则天礼佛的地方，建筑为外五层内九层，象征着天子九五之尊的无上地位。体验古代宫廷投壶游戏，感受古代宫廷文化。学习射礼，了解拓片文化，学习拓片知识，同学们可自己动手制作，拓出自己喜欢的古诗文或其他字样，完成后可带走自己的作品留为纪念。11:30前往【东都客香味餐厅】进行午餐。12:30乘车返回酒店，组织学生回到房间收拾行李。13:30从酒店门口乘车前往洛阳龙门站（行车约3-5分钟），乘坐G838次列车（14:08—18:36）返回长沙南，行程结束。</p>	洛阳雅客 精品酒店
<p>出发日期：9月13日</p> <p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 行程内三星级标准酒店双人标准间； b. 行程内所列餐食：4早6正餐，正餐八菜一汤十人一桌； c. 行程中所列景点的第一道门票；行程内旅游空调车，保证每人1个正座； d. 当地司机、当地中文导游贴心服务，16人以上委派全陪； e. 长沙往返高铁票； f. 旅行社责任险； g. 旅游意外险； <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 自由活动期间的交通费和餐费； b. 单人房差； c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d. 行程外游客自愿参加项目的费用； 	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于5分钟的行前注意事项宣讲。

案例二：

长沙出发的前往河南的研学旅游团，全陪小张和团队35名游客入住的酒店突发火灾。凌晨2:00，警铃响起，小张从床上一跃而起，马上拨打火警电话110，披上衣服，冲出房间，逐一敲打团队客人房门，要大家迅速起来，撤离酒店大楼。途中，小张记起还有大笔团款放在自己房间内，赶紧回房去取团款。担心团队住在19楼，跑下楼梯耗时太多，小张要大家趁火势不大，赶紧乘坐电梯下楼。到了楼下空旷地带，小张把大家集合在一起，发现并没有人遗漏，也没有人受伤，小张一颗悬着的心总算是放松下来，并安抚游客情景。所幸火势不大，而且并未影响到小张团队的楼层，半小时后，在消防人员和酒店人员的安排下，大家陆续回到房间休息。小张事后写出了详细的书面报告。

①请指出全陪小张在服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

②遇到火灾紧急情况应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

38. 试题编号 2-11:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

一个从长沙出发的前往广东的老年旅游团，行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天:长沙黄花机场----广州沙湾古镇 5: 40机场集合, 7: 40乘坐Z3387航班前往广州白云机场路程(约1.5小时) 9: 10到达机场后, 前往【名季酒店】(行车约1.5小时), 11:00步行前往【汤私房·养生馆】用餐, 12: 00回酒店休整, 13: 00出发前往【沙湾古镇】, 统一参观留耕堂、何氏宗祠、玉虚宫, 15: 00游客自行游览参观广东音乐博物馆, 古镇书斋, 文峰塔等, 18: 00在景区内自费用餐, 推荐沙湾奶牛皇后, 啫啫云吞店, 19: 00回酒店(路程1小时)。	名季酒店(广州沙湾古镇店)
第二天:广州-岭南印象园 早上7:40酒店用餐, 8:30等车前往【岭南印象园】(行车约30分钟), 9: 00景区门口分发地图, 9:10统一前往岭南古街道、舞狮会馆、新蔭葵艺馆、广绣馆, 在此可学习岭南民俗文化、刺绣、葵艺编制、观看醒狮。	帕顿国际公寓

<p>12:00景区自费用餐, 13: 00岭南服饰(可出租服饰)姑婆屋、广东广播博物馆、老报馆、老电影院, 15: 00自由活动, 练溪大街(看表演可参与、品美食、制作手工艺品)。</p> <p>17:00出园前往【荔枝湾艇仔粥】用餐, 18:20集合前往酒店。</p>	<p>(佛山祖庙店)</p>
<p>第三天:佛山-佛山祖庙</p> <p>早上7:30酒店用餐, 8:00集合前往【佛山祖庙】(行车约3-5分钟, 景区游览), 8:10统一游览祖庭古建筑群, 黄飞鸿纪念馆, 叶问堂, 了解陶瓷之都, 武术之乡的风采。10: 00集合观看武术表演(表演时间30分钟), 10:30舞狮表演(表演时间30分钟), 11:00自由活动参加石雕龟蛇投硬币求好运、许愿签、万福台粤剧。</p> <p>12: 00在祖庙大门集合前往【唐义餐馆】(步行3分钟)用餐。用餐后13:00前往简氏别墅、非物质文化遗产殿堂——岭南文苑、婚嫁文化建筑活化石——嫁娶屋, 15: 00自由活动时间, 品岭南美食, 观岭南风光风景, 18: 00入住【拍顿国际公寓】。</p>	<p>拍顿国际公寓(佛山祖庙)</p>
<p>第四天:佛山-南风古灶, 江门-开平碉楼</p> <p>早上7:20酒店用餐, 8: 00集合前往【南风古灶】(行车20分钟, 游玩时间), 8:20参观陶艺博物馆(陶女)、绿州孔雀园, 10:00其后自行参观陶艺表演, 参与制作陶瓷、剪纸、观山公微雕、拍大缸、打草鞋等民族工艺。</p> <p>12: 00步行前往【和膳局私房菜】用餐, 用餐后13: 00前往【开平碉楼】(行车约1.5小时), 14:20统一参观自力村碉楼、立园、锦江碉楼, 16:00自由活动参观《让子弹飞》、《卧虎藏龙》取景地(体验客家文化、骑行、摄影)</p> <p>17:30【碉楼农家菜强记农菜馆】用餐, 18:30入住【碉民部落精品名宿】。</p>	<p>碉民部落精品名宿(开平碉楼店)</p>
<p>第五天:清远-南岗千年瑶寨</p> <p>早上7:30出发前往“世界瑶族第一寨”【南岗千年瑶寨】(行车约5小时), 参观瑶寨。</p> <p>12: 00在【千年南岗千年瑶寨家宴】用餐, 13: 00入住酒店, 13:30在景区游览盘古神庙、洪秀全教堂, 15:00自由活动欣赏经典乐曲《瑶族舞曲》花鼓、耍歌堂、学长鼓舞(可租服装参与舞蹈), 唱山歌。</p> <p>17:00前往【公社饭堂】用餐, 18:00前往【千年瑶寨连瑶客栈】, 19:00在酒店附近参加连南瑶族篝火晚会, 20:00回酒店。</p>	<p>千年瑶寨连瑶客栈</p>
<p>第六天:清远-南岗千年瑶寨</p> <p>早上7: 00南岗瑶寨山间观日出, 8: 00集合去【瑶宝阁】用餐, 9:00自由活动可参与喝米酒、抢新娘、观瑶族阿贵表演踩钢刀、喷火等活动, 10:30学制作银饰、刺绣、做腐竹(可带特产回家)。</p> <p>12:00【得金石酒吧】用餐, 14:00集合乘车回长沙(行车约4小时), 16:10达到清远市, 16:50乘坐火车回长沙南站(行车约2.5小时)。</p>	<p>无</p>

<p>出发日期：5 月 13 日</p> <p>报价包含：</p> <p>a. 行程内酒店标准双人间；</p> <p>b. 行程内所列餐食：3 早 6 正餐，正餐餐标 20 元/人/餐（八菜一汤、十人一桌、不含酒水饮料，不足十人将酌情减少）；</p> <p>c. 旅行社责任险</p> <p>d. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；</p> <p>e. 当地司机、当地中文导游服务；</p> <p>f. 往返团队交通费；</p> <p>报价不含：</p> <p>a. 单人房差；</p> <p>b. 私人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；</p> <p>c. 个人旅游意外保险，10 元/人； 购物及自费说明：</p> <p>d. 不进店，不推自费。</p>

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲。

案例二：

从长沙出发的前往广东的老年旅游团。由于水土不服，有两名游客在某日早上，开始上吐下泻的症状，全陪小张拿出随身携带的藿香正气水给他们服用。两位游客服用后，情况有了好转，但是身体还是比较虚弱，不能再参加当天响沙湾的游览活动。小张和地陪小王商量并告知旅行社后，让小王继续带领其他游客继续参观，小张带领两名患病的游客到医院就诊。在医院，小张跑上跑下，为两位游客挂号就诊，游客需要打点滴并留院观察一天，需要有人签字同意，小张都替两位游客签了字。住院期间，小张一直都陪着他们，所有的诊治书面材料，他都要护士出具证明、签字，并妥善保存。

①请指出小张在参观游览服务过程中存在的错误，并予以纠正。

②游客生重病时导游员应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

39. 试题编号 2-12:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

从长沙出发的前往山西的老年旅游团，行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——山西</p> <p>6：45在机场集合，8：45在长沙黄花机场乘坐KY3021约11：15到达长沙大同云冈机场，到达大同后，乘坐大巴入住【大同钮顺酒店】（行车约30分钟），并在酒店用午餐。</p> <p>13:30乘坐大巴前往大同古城（约3-5分钟，到达后游览约3.5小时），游览古城墙、大同平城遗址、华严寺、九龙壁、梁思成纪念馆。</p> <p>17：30集合乘车前往【凤临阁】进行晚餐（行车约8分钟）。晚餐后夜游骑行古城墙，摄影拍照留念，自由活动（40分钟），后入住大同钮顺酒店，今天的行程结束。</p>	大同钮顺酒店
<p>第二天：大同云冈石窟——雁门关</p> <p>早上在酒店用完早餐，8:30从酒店出发前往【云冈石窟】（行车约30分钟，到达后游览约2.5小时），这里是文明的宽度，也是文化的温度，被誉为“中国古代雕刻艺术的宝库”，云冈石窟的造像气势宏伟，内容也丰富多彩。到达后参观昙曜广场、佛光大道、古道车辙、石窟群，后观看云冈石窟皮影戏、木偶戏演出（木偶戏是我国的非物质文化遗产），观看皮影戏的同时，游客可以亲身体验皮影的操纵表演，感受非遗魅力。</p> <p>11:30在景区内进行午餐，品尝山西特色刀削面。用餐后12:30前往古代边塞军事文化——【雁门关】（行车约2小时，到达后游览约2.5小时），以“险”著称，有着“中华第一关”之称。游览关门、关城、汉墓、镇边祠。</p> <p>17:30 前往【古道人家饭庄】进行晚餐，之后入住【阳曲莉景酒店】，今天的行程结束了。</p>	阳曲莉景酒店
<p>第三天：晋祠博物馆——宝源老醋坊——汾酒文化</p> <p>【行程描述】早上在酒店用完早餐，8:30从酒店出发前往【晋祠博物馆】（行车约50分钟，到达后游览约3小时）。感受历史文化古迹，参观晋祠“三宝”——献殿、鱼沼飞梁、圣母殿，游览晋祠“三绝”——周柏、难老泉、宋代彩</p>	裕丰恒客栈

<p>塑，在参观过程中展开文物知识竞赛，进行问题解答，活动中的获奖者将会赠送小礼品。</p> <p>12:00前往【晋祠巴蜀老大纸包鱼】进行午餐，13:00前往【宝源老醋坊】（行车约40分钟，到达后游览约2小时），体验山西醋文化，山西陈醋号称“天下第一醋”，参观醋的生产流程与发源历史，后游客可以体验制作醋的过程，可将做好的醋自行带回家，送给亲朋好友。15:30集合前往【汾酒文化】（行车约1.5小时，游览时间约1小时）参观汾酒文化博物馆、汾酒制作的过程，品尝不同年代的汾酒。</p> <p>18:00集合乘车前往【华馨饭馆】进行晚餐（行车约6分钟），之后入住【裕丰恒客栈】，今天的行程就结束了。</p>	
<p>第四天：平遥古城</p> <p>早上在酒店用完早餐，8:45从酒店出发前往【平遥古城】（步行约8分钟），平遥古城被称为“保存最为完好的古城之一”。走进平遥，近距离感受晋商的繁荣和发达。开始参观古城墙、日升昌票号、协同庆钱庄（游览约3小时）。参观后步行前往【洪武记饭店】进行午餐。13:00继续游览平遥古城华北第一镖局、县衙、观看县衙升堂表演、城隍庙、文庙（游览约3个小时）。16:00在明清一条街进行自由活动（约1.5小时）。</p> <p>17:30进行晚餐，晚餐后18:30集合前往【又见平遥】剧场（行车约15分钟，观看时间90分钟），该表演讲述了家族血脉，晋商精神的态度。20:40入住【裕丰恒客栈】，今天的行程结束了。</p>	裕丰恒客栈
<p>第五天 绵山风景区——王家大院</p> <p>早上在酒店用完早餐，8:30从酒店出发前往中国寒食清明文化之乡【绵山风景区】（行车时间约1小时，游览约3小时），绵山是我国5A级旅游景区，是中国清明节的发源地、中国寒食清明文化研究中心，并含有中国寒食清明文化博物馆。到达目的地乘坐景区大巴前往景点，参观“小九寨”水涛沟、古藤谷、栖贤谷、大罗宫。</p> <p>12:30在景区进行午餐。用餐后13:30前往【王家大院】（行车约18分钟，游览约2小时），参观三晋第一宅，有着“民间故宫”之称，而且著名经典电视剧《铁梨花》在王家大院开拍杀青。15:30入住【吉县黄河壶口酒店】，并在酒店进行晚餐，今天的行程就结束了。</p>	吉县黄河壶口酒店
<p>第六天：黄河壶口瀑布——长沙</p> <p>【行程描述】早上在酒店用完早餐，8:30从酒店出发前往【黄河壶口瀑布】（步行5分钟，游览约2.5小时），山西壶口瀑布是黄河上唯一黄色大瀑布，是我国的第二大瀑布。走入黄河壶口瀑布，感受“千里黄河一壶收”的气概，景区内还有骑小毛驴、换当地衣裳拍照以及免费观看黄河大合唱的演出。</p> <p>11:20前往【杨记鱼府】进行午餐，12:00回酒店收拾行李，12:30前往【临汾尧都机场】乘坐BK3224（16:40—18:40）返回长沙，山西之行结束！</p>	无
<p>出发日期：8月13日</p> <p>报价包含：</p> <p>a. 行程内四星级标准酒店双人标准间；</p> <p>b. 行程内所列餐食：4早6正餐，正餐八菜一汤十人一桌；</p> <p>c. 行程中所列景点的第一道门票；行程内旅游空调车，保证每人1个正座；</p> <p>d. 当地司机、当地中文导游贴心服务，16人以上委派全陪；</p>	

e. 长沙往返团队交通费用； f. 旅行社责任险； g. 旅游意外险； 报价不含： a. 自由活动产生的交通费和餐费； b. 单人房差； c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d. 行程外游客自愿参加项目的费用；	
--	--

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲。

案例二：

小张在长沙 G 旅行社担任全陪，旅游团是为赴山西的老年旅游团。接到旅游团后，全陪向旅游者做自我介绍，核实旅游团实到人数、所需房间数、餐饮安排情况。

该团成员较特殊，他们都是第四军医大学 59 级的毕业生，四十年前的校友刚在母校进行联谊活动。因年龄都偏大，在接团前，社里就一再叮嘱导游服务要细致。在整个旅游过程中，导游尽量做到细致入微，只是发生了一件小意外。旅游团共 4 辆车，在去长城的途中，由于路不通，改走其他路线。但地陪不熟悉路线，有的车又先出发，因而在一个岔路口不得不停下来等其他车，这时客人表示不满，要求只等 3-5 分钟，3-5 分钟后必须开车。此时气氛有点紧张，小张就为客人主动表演节目，缓和气氛，同时组织大家唱陕北民歌。过了大约半个小时，其他车也跟了上来，客人也没有表示责难。

①如果导游接团迟到 15 分钟应该如何处理？

②地陪不熟悉路线的情况下，出现停车等车事件，全陪遇到此事件应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

40. 试题编号 2-13:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

从长沙出发的前往内蒙古、黑龙江的旅游团，行程安排如下图。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙市——满洲里市（航班：厦航 MF8237 7：30——11：20）</p> <p>上午 05：30 前往黄花机场，乘机飞往【满洲里西郊机场】（飞行约 3 小时 55 分钟）11：20 到达满洲里西郊机场，地陪接机后乘坐大巴前往【满洲里套娃酒店】（行车约 3-5 分钟），到达并办理入住。12：30 中餐在【套娃酒店中餐厅】接风洗尘，属特色餐，十三道菜品，让游客体验边境独特风味，包含俄罗斯特色以及蒙古特色。</p> <p>下午：14：00 前往【满洲里蒙根花温泉水世界】（行车约 7 分钟，游览 4 小时），呼伦贝尔超高人气景点榜第一名，蒙根花温泉水世界是内蒙古东部较大的室内水上乐园，游乐项目包括造浪池、戏水池、儿童戏水乐园、温泉按摩池、大型戏水滑道、高速滑道、大喇叭、巨兽碗、木板浴。温馨提示：可自带泳衣、泳镜、游泳圈等物品，也可现场自费购买。</p> <p>18：00 晚餐：带领团队回到酒店用晚餐。19：00 前往【中俄商贸步行街】（行车约 11 分钟，游览 2 小时），呼伦贝尔情侣约会浪漫地第 15 名，不用出国也可以看到异域风情。当夜色降临，在一瞬间全城道路的灯光将会被点亮，为这座小城披上一身金黄色的外衣。夜幕降临，灯火辉煌，显得格外迷人。游客可在此处购买特产。</p>	<p>满洲里套娃酒店</p>
<p>第二天：满洲里——扎赉诺尔</p> <p>上午：7：30 早餐。8：00 前往【满洲里国门景区】（行车约 4 分钟，游览 30 分钟）它是一座位于中俄边境的乳白色建筑，门上镶嵌着“中华人民共和国”七个鲜红的大字，上面悬挂着金光闪闪的国徽。景色优美，政治军事意义独特，大家可以拍照打卡留恋，仅外观。8：40 前往【俄罗斯套娃广场】（行车约 7 分钟，游览 4 小时）套娃广场是全国唯一一个以套娃为主题的广场，主要体现了中、俄、蒙三国交界地域特色和风情。套娃广场主要有三大块：主题园区，主题娱乐，主题酒店。园内所有游乐项目皆可参与，还可以去俄罗斯民俗体验馆体验，包含一场俄罗斯大马戏表演，园内自行车自费。园内还有特色美食街区，可购买套娃、自费品尝俄罗斯、蒙古特色美食。</p> <p>13：00 午餐：中餐在【满卿春饼民间老菜馆】（行车约 3-5 分钟）店内装修古风，有清朝满族服饰提供，可自行选择是否更换，菜品属东北特色菜。</p>	<p>金龙泉假日酒店</p>

<p>下午：14：30 前往【呼伦湖】（行车约 50 分钟，游览 2 小时）呼伦湖被阳光照的波光粼粼，一眼望不到尽头，湖面上会有很多湖鸥翱翔，惬意且美好。可以在湖边漫步，享受风的温柔；可以在水边嬉闹，体验水的娴静。湖边风景优美，支持拍照打卡。散步、戏水、喂养湖鸥、乘船、垂钓都可以，温馨提示不要乱扔垃圾，湖鸥可以用面包屑喂养。</p> <p>17：00 前往【金龙泉假日酒店】（行车约 29 分钟）办理入住。为游客体验扎赉诺尔独特风情，晚餐自理。</p>	
<p>第三天：扎赉诺尔—黑山头</p> <p>上午：7：30 早餐。8：00 前往【33 湿地】（行车约 1.5 小时，游览 30 分钟，路途中停靠 30 分钟拍照打卡最美边防公路）【最美边防公路 G331】——呼伦贝尔的草原天路。路两边是无边无际的草原，路的前头就是和天空的汇合点，蓝天白云一直挂在天边，毡房、村落时而从窗边擦过。我们会停留半个小时以让大家拍照打卡留念。而 33 湿地是跨界于中俄边境上的一片湿地，芦苇荡，灰雁，鸿雁，山坡上的马，还有那五彩的湿地，水中摇曳的鱼，动植物资源丰富。可以散步，可以拍照，可以躺在草地上来一场“冥想”。亲近自然，呼吸新鲜空气。这两个地方都是游客来必打卡之地。10：30 前往【186 彩带河】（行车约 14 分钟，游览 1.5 小时）位于额尔古纳边境公路 186 公里界碑处，一条分界中俄边境的河流。可以体验一公里滑草、观光车、骑马、射箭、高尔夫、射击、服装拍照、网红秋千。套票包含一公里滑草一次+射箭 15 支+网红秋千一次+高尔夫 15 发，想要体验更多项目可以自费。</p> <p>下午：12：30 前往【草原私家营地】（行车约 30 分钟，游览 3.5 小时）草原私家营地午餐——草原烤全羊，烤全羊是蒙古族人民膳食的一种传统地方风味肉制品，是蒙古族招待贵客的传统美食。烤全羊外表金黄油亮，外部肉焦黄发脆，内部肉绵软鲜嫩，羊肉味清香扑鼻，颇为适口。草原私家营地（包含喂羊、射箭、吃奶片等特色小零食、喝奶茶或马奶酒、提供蒙古民族服饰拍照、挤奶六种活动）这里有马术表演可以观看，还有马奶酒品尝，想骑马的可以自理。会讲述蒙古族的马文化，包含：蒙古马的渊源、蒙古马的特性、骑马技巧、骑马注意事项。骑手现场演示骑马动作，控制马的方法。可练习骑马（自费 30 元/30 分钟），做一次骑马追风的少年。也可以选择品尝各种小零食，体验其他活动。16：00 前往【黑山头列夫湿地庄园景区】（行车约 40 分钟，游览 2 小时）黑山头列夫湿地庄园景区有幽静的树屋，悠长的小道。可以喂养羊驼，和羊驼亲密接触；草原“哈根达斯”铁山冰淇淋——自费品尝额尔古纳当地有名的冰淇淋，由铁山冷饮集团出品，赠送网红冰淇淋，草原上的“哈根达斯”，香纯的奶味让您唇齿留香。</p> <p>18：00 晚餐：带领团队景区内用晚餐。19：00 前往【青青草原蒙古包】（行车约 9 分钟）办理入住。20：00【草原篝火晚会】（包含献哈达敬酒，晚会，可选择是否更换蒙古民族服饰）夜幕将至，夕阳西下，草原日落，接下来让我们一起狂欢、伴着音乐在歌手和舞者的带领下载歌载舞，举行热闹的篝火晚会。在草原无雾霾、无污染、触手可及的星空之下，开启热闹的篝火狂欢晚会，和蒙古族姑娘、小伙子手拉着手，边唱边跳，一起嗨翻天吧！</p>	<p>青青草原蒙古包</p>
<p>第四天：黑山头——根河</p>	

<p>上午：7：30 早餐。8：00 前往【额尔古纳国家湿地公园】（行车约 1 小时 11 分钟，游览一整天）从鸟岛景区跨过波涛汹涌的根河，在蜿蜒曲折的木栈道上穿越湿地森林然后开始登山。</p> <p>中餐露营野餐，景区内提供地势平坦的露营平台。露营地四周山岚跌宕，清风吹来，摆弄着枝，习习有声。在这里露营爱好者可以随意扎帐篷，充分享受户外乐趣，可向附近商家自费租用帐篷，我们会提供颜值超高的 ins 风餐布。之后进行摄影，景区的出片率极高，我们为每对游客留下旅游的美好记忆。可自费要求出相册（相册包含二十张照片，可拍摄三十张底片，三十张底片皆可获得），无要求即仅可选择五张底片（五张底片免费）。</p> <p>下午：17：00 前往【鑫瀚生态酒店】（行车约 1.5 小时）办理入住。19：00 晚餐：团餐。晚餐后可自由活动。</p>	<p>鑫瀚生态酒店</p>
<p>第五天：根河——漠河</p> <p>上午：7：30 早餐。8：00 前往【敖鲁古雅使鹿部落景区】（行车约 6 分，游览 2.5 小时）敖鲁古雅——最后的使鹿部落，追随敖鲁古雅鄂温克人的脚印，在隐秘的森林里寻找传说中圣诞老人的坐骑——驯鹿，仿佛误入了童话森林。敖鲁古雅使鹿部落景区分为民俗园与原始部落。民俗园中包括敖鲁古雅鄂温克民族博物馆、鄂温克猎民居住区、篝火晚会广场等；原始部落包括树屋酒店、驯鹿苑、萨满山等。可以参观民俗园与原始部落，最后一小时去驯鹿苑喂养驯鹿，并和驯鹿亲密接触，体验自然。</p> <p>下午：11：10 前往【根河站】（行车约 6 分钟，车次：K4181 12：15—16：25）午餐自理。乘坐森林小火车穿越大兴安岭前往中国第二北极村——满归镇，火车驶过林区，尽情体验与自然亲近的欢愉，尽情享受穿越原始森林腹地的浪漫，抵达满归后转乘车前往素有“金鸡之冠，天鹅之首”“不夜城”之美誉的漠河。16:00 前往【大兴安岭】（车观）大兴安岭的美丽让人难以忘怀，它的原始，它的绚烂，它的静谧，永远是任何山岭森林都无法比拟的。春夏的大兴安岭，达子香烂漫山野。16：25 到达【满归镇】（火车约 4 小时 3-5 分钟）绿皮火车深入大兴安岭小镇，仿佛回到 80 年代。大兴安岭的铁路不仅连接了林海深处的各个小镇，更是连接了林区几代人的生活。晚餐用餐自理，推荐品尝当地小食，体验北方独特风味。19：00 前往【红金鼎大酒店】（行车约 2.5 小时）办理入住。</p>	<p>红金鼎大酒店</p>
<p>第六天：漠河——入住北极村</p> <p>上午：07:30 早餐。8：00 前往【北极村】（行车约 1 小时，游览 1.5 小时）北极村坐落于大兴安岭北麓，隔着中俄界河黑龙江与俄罗斯相望。11:00 自由活动，会去【北极村碑】——北极村的标志，此处留影。11:30 前往【神州北极广场】（行车约 9 分钟，游览 1 小时）广场位于大兴安岭地区漠河县，这里竖立着一座石碑，是当地的招牌标志。12:30 午餐：午餐品尝漠河淳朴【农家乐】——地道农家菜。</p> <p>下午：13:50 前往【中国最北邮政局】（行车约 6 分钟，游览 1 小时 30 分钟）随着村落的旅游开发，成为了旅游热点，每位来此的游客都会在这选择纪念品和明信片，写上祝福的话语，从这里寄回家，给自己的旅途添上一抹独特的意义，情侣们也可以写下对对方爱的誓言。15：30 前往【北陲哨所】（行车约 3-5 分钟，游览 40 分钟）北陲哨所驻扎在漠河北极村，这里每年冬季有 8 个月之长，生活条件非常刻苦，可以一睹哨所和士兵的风采，禁止拍照哦！16：40 晚餐：团餐。18：00 前往【中国最北一家】（行</p>	<p>老村长农家院</p>

<p>车约 12 分钟)中国最北一家是当地村内最北边的一户农家小院。它是典型的木刻楞小木屋，坐北朝南，有八间房屋，特别敞亮，门外的庭院面积很大，种着各种蔬菜，别有一种东北豪爽的风情。徒步北极沙洲是此处最热门活动，来到此处的游客都会参加。【徒步“金鸡之冠”——北极沙洲】北极沙洲为自然景观与人文景观融为一体的一处大型综合性景点，矗立在中国北部的黑龙江主航道中方一侧的沙洲岛上，是中国北极点。沙洲内设有珍稀动物谱、身体测试门、鄂伦春祭坛、象形“北”字雕塑、北点、七星坛、玄武坛等多处景点，沿途设有休息凉亭。该景区地处“北中之北”，风格独特。北极沙洲风光原始秀丽，黑龙江江边一座高大立体的“北”字形标志性钢结构下，立有一座三棱锥形钢塔，塔尖——是中国版图的“最北点”。中国北极标志制作得很有特色，实际上是三个北字的半边，从哪个角度看都是北字。登北极沙洲岛，徒步参观欣赏自然纯正的原始林地风光，触摸“我找到北了”石碑和象形“北”字雕塑，远眺对岸俄罗斯美丽的自然风光。总之，这里是一个汇聚人文景观和自然景观的岛屿，可以深刻的感受到别有不同的北国风光。20:00 前往【老村长农家院】(行车约 7 分钟)晚上运气好的话，可以去发现极光哦!</p>	
<p>第七天：北极村—哈尔滨 上午：7:30 早餐。8:00 前往【松苑原始森林公园】(行车约 1 小时 8 分钟，游览 2 小时)松苑原始森林公园是东北少有的坐落在城市里的原始森林，它的存在是净化城镇空气的理想场所。在这里，可以放松心灵，亲近自然。也可以进行摄影，自费要求出相册(相册包含二十张照片，可拍摄三十张底片，三十张底片皆可获得)，无要求即仅可选择五张底片(五张底片免费)。11:20 前往【大兴安岭五·六火灾纪念馆】(步行约 3 分钟)1987 年 5 月 6 日的一场大火让大兴安岭 100 多万顷的树木被烧毁，国家财产损失之大无法估计。大兴安岭五·六纪念馆正是出于反思这场重大灾难的目的而特别设立的，参观了解多年前的那场惨烈。 下午：12:00 午餐：带领团队火车站附近用餐。午餐后前往【漠河站】(行车约 8 分钟)乘坐火车前往【哈尔滨站】(火车约 16 小时 58 分钟，车次：K7042 16:18—第二天 09:16)火车时间较长，请自己准备点零食、饮品，注意在火车上保管好自己贵重物品!晚餐火车上用餐，火车快餐。夜宿火车。第二天的清晨，阳光会透过车窗照射进来。有心的人，可以早起观看日出哦!</p>	<p>火车卧铺</p>
<p>出发日期：9 月 13 日报价包含： 行程内准三星级酒店双人标准间； 行程内所列餐食：酒店自助早餐，全程四个正餐(八菜一汤，十人一桌，20 元/人/餐)； 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； 当地司机、当地导游贴心服务； 往返火车； 旅行社责任险； 报价不含： 单人房差； 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； 购物及自费说明： 旅游者是否购物，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强</p>	

制。

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲。

案例二：

湖南一旅行社的全陪导游员小李带团到东北旅游，到达目的地后，核对商定日程时团员提出将旅游计划原定的三星级酒店换成四星级酒店。

①商谈核定日程有哪些需要注意？

②请问小李应该如何处理更换酒店的要求？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

41. 试题编号 2-14:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

旅游团是为期七天的长沙—东北老年旅游团，行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
-----------	------

<p>第一天：长沙——哈尔滨。</p> <p>参考航班：【南航 CZ3125】15:20-18:50</p> <p>【行程描述】</p> <p>13 点在黄花机场集合。晚餐在飞机上就餐。20:00 入住哈尔滨艾美酒店，休息准备第 2 天行程。（哈尔滨艾美酒店距市中心 3km。）哈尔滨，简称“哈”，古称上京、会宁府、阿勒锦，别称冰城，是黑龙江省省会、副省级市、素有“冰城”、“东方莫斯科”、“东方小巴黎”之称。</p> <p>体验美食：推荐【麻朵小酒馆】，位于哈尔滨热闹的中央大街上，酒馆杂而不乱的布置，中西结合的装修风格，琳琅满目的装饰品就店面，让人眼前一亮，小酒馆有自酿的三生三世十里桃花酿百分百果酿，味浓醇香，低度易入口，微醺不上头。在这里你还可以吃到全国各地独特而美味的食材料理，小酒馆独特的江湖菜系包含川菜의 麻辣，鲁菜的厚重，东北菜的热情。</p>	艾美酒店
<p>第二天：极地公园——太阳岛冰雪艺术馆。</p> <p>【行程描述】：</p> <p>观赏极地动物的生活和冰雕：</p> <p>上午 8:30 出发前往极地公园，哈尔滨极地馆是以极地动物娱乐表演为核心的极地演艺游乐园，哈尔滨国际冰雪节四大景区之一。活动：在这里大家可以看到北极熊、企鹅等极地动物表演。北极熊：（拉丁学名：Ursus maritimus 是熊科熊属的一种动物。企鹅：（学名：Sp 小时 eniscidae）：是鸟纲、企鹅科所有物种的通称。看完企鹅和北极熊的表演还可欣赏“海洋之心”看两头白鲸明星“米拉”和“尼克拉”与两位美女驯养师默契配合组成心形图案、上演浪漫唯美的故事。行驶时间：约 30 分钟 活动时间：约 2 小时。</p> <p>午餐自理。下午 14:00 出发太阳岛冰雪艺术馆，哈尔滨冰雪艺术馆于，2001 年 6 月 24 日正式对外开放，展出冰雪景观 100 多件，室内常年保持在零下 5℃——零下 10℃。在此大家可以欣赏世界上规模最大的室内冰灯雪雕艺术展览馆。行驶时间：约 20 分钟 活动时间：约 2 个半小时。</p> <p>自由活动（19:00-21:00）</p> <p>推荐：哈尔滨中央大街（始建于 1898 年，沿街两旁建设了很多欧洲建筑形式的景观。2009 年被评为“中国历史文化名街”，2012 年被评为“国家 AAAA 级旅游景区”）。</p>	艾美酒店
<p>第三天：冰雪大世界</p> <p>【行程描述】</p> <p>体验冰雪文化：上午 8:30 出发前往冰雪大世界，中国·哈尔滨冰雪大世界（小时 arbin Ice and Snow World,C 小时 ina），始创于 1999 年，是由黑龙江省哈尔滨市政府为迎接千年庆典神州世纪游活动，凭借哈尔滨的冰雪时节优势，而推出的大型冰雪艺术精品工程，展示了北方名城哈尔滨冰雪文化和冰雪旅游魅力。园内有很多娱乐项目，如：极速大滑梯、冰雪之冠、极限飞球动感 6d 影院、四大主题城堡、晚上还有哈冰秀、等等一系列活动。大家可以凭自己喜好去玩。</p> <p>行驶时间：来回约 1 个小时。活动时间：9 小时。</p>	艾美酒店

<p>第四天：亚布力滑雪——雪乡</p> <p>【行程描述】</p> <p>体验滑雪：上午 8:30 出发前往亚布力滑雪。亚布力滑雪旅游度假区是国家 AAAA 级景区，是中国有名的滑雪胜地，这里雪质优良，硬度适中，这里除了滑雪外，还有玩雪圈，雪地摩托等项目。 行驶时间：约 3 个小时。【温馨提示】雪服雪镜可以租用，帽子手套建议自己准备注意防寒保暖。游玩时间：4 小时。午餐在景区自理。</p> <p>下午 16:00 前往雪乡，雪乡国家森林公园始建于 1999 年，是国家 AAAA 级旅游风景区。位于黑龙江省牡丹江市海林市西南部大海林林业局施业区内，地处“龙江三巨擘”首峰老秃顶子山下。雪乡国家森林公园形成了两线、五景区、三十余个景点的多功能旅游体系，有春攀岩、夏漂流、秋赏五花山、冬咏雪的四季风光旅游线路。途中经过亚雪驿站，一路上大家可以欣赏到毛泽东“沁园春雪”里面的北国风光，千里冰封，万里雪飘的壮美景观。还可以体验马拉爬犁，乘坐原始的交通工具马拉爬犁，在宽敞的冰天雪地间穿梭，让您体验在雪地上扬鞭疾驰和大自然亲密接触的乐趣。自由活动：约 1.5 小时，行驶时间：约 3 小时。</p>	<p>雪乡万家森林酒店</p>
<p>第五天：镜泊湖——吉林雾凇岛。</p> <p>【行程描述】</p> <p>上午 8:00 前往镜泊湖自由活动（体验冬捕和冰雪小游戏）约 2 小时，行驶时间：约 1 小时。午餐在景区自理。</p> <p>下午 13:00 乘车去吉林雾凇岛，雾凇岛是松花江上的一座小岛，位于吉林省吉林市龙潭区乌拉街满族镇。乌拉街满族镇的韩屯、曾通屯等村落是雾凇最为集中的地方，也是观赏和拍摄雾凇的最佳地。雾凇的形成：每到冬季，尽管松花湖上一抹如镜、冰冻如铁，但冰层下面几十米深的水里仍能保持 4℃ 的水温，水温和地面温差常在 30℃ 左右，于是就形成了市区以下几十里不封冻的江面。温差使江水产生雾气，江面上白雾袅袅，久不散。沿江那十里长堤，苍松林立，杨柳抚江，就在一定的气压、风向、温度等条件的作用下，江面的大量雾气遇冷后便以霜的形式凝结在周围粗细不同的树枝上，形成大面积的雾凇奇观。</p> <p>活动：在这里可以进行很多的活动和游戏，比如小时候喜欢玩的堆雪人和打雪仗大家在活动的时候要注意，注意安全，不要跑的太远，活动的时候可以自行组队进行游戏。</p>	<p>雾凇岛雾都商务酒店</p>

<p>第六天：雾凇岛——吉林神农温泉</p> <p>【行程描述】</p> <p>早上 8:00 欣赏中国四大自然奇观——雾凇。雾凇是雾气和水汽遇冷凝结在枝叶上的冰晶，分为粒状和晶状两种。粒状雾凇结构紧密，形成一粒粒很小的冰块，而晶状雾凇结构比较松散呈较大的片状。这里的雾凇就属于晶状。中午返回吉林市就餐。</p> <p>下午去往吉林神农温泉，吉林神农温泉坐落于美丽的北国江城吉林市孤店子镇，在这里大家可以全身心的放松享受水温度 62℃，富含氡、苏打、镁、钠、硫磺等 30 余种有益人体健康的矿物质微量元素的温泉。行驶时间：约 40 分钟。</p>	<p>宜必思酒店</p>
<p>第七天：吉林北山公园——长沙</p> <p>【行程描述】</p> <p>上午 7:50 前往北山公园。北山公园是吉林市著名旅游胜地。位于吉林省吉林市船营区，是一座久负盛名的寺庙、风景城市园林。到了冬天俨然就是一座冰雪园林，北山公园的雪景绝美，大家可以在大雪中，把北山公园走遍，赏尽冰雪世界的美景，银装素裹的世界，体验人间仙境般的绝美景致。</p> <p>摄影活动：大家可以拍到仪态万方、独具丰韵的吉林雾凇奇观和吉林八景”中的“北山双塔”、“药寺晚钟”、“德碑夕照”三景。行驶时间：约 1 个小时。</p> <p>10:50 前往机场。中午在机场就餐。</p> <p>参考航班：【厦航 MF8054】 14:00~19:00</p>	<p>无</p>
<p>报价包含：</p> <p>a. 行程内三星级标准酒店双人标准间；</p> <p>b. 行程内所列餐食：4 早 6 正餐，正餐八菜一汤十人一桌；</p> <p>c. 行程中所列景点的第一道门票；行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；</p> <p>d. 当地司机、当地中文导游贴心服务，16 人以上委派全陪；</p> <p>e. 长沙往返团队交通费用；</p> <p>f. 旅行社责任险；</p> <p>g. 旅游意外险；</p> <p>报价不含：</p> <p>a. 自由活动期间产生的交通费和餐费；</p> <p>b. 单人房差；</p>	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲。

案例二：

湖南长沙至东北老年旅游团，旅游团队共 12 人其中有 1 位为回族、1 位 78 岁的特色游客。在就餐时，服务员将一盘有猪油的米粉传到了回族游客面前，导致了游客的不愉快。

①熟悉团队是导游人员带团的第一步，它主要包括哪几方面的内容？

②面对回族游客的不愉快全陪应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

42. 试题编号 2-15:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

旅游团是为期五天的赴长沙——广西亲子团，行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
-----------	------

<p>第一天：长沙——桂林</p> <p>上午 7:35 在长沙南站集合，11:35 乘坐高铁来到桂林，在当地酒店入住。</p> <p>12:30，午餐前往酒店附近餐馆就餐。下午 14 点前往象鼻山公园。</p> <p>17:00 在东西巷品尝美食，桂林有着众人皆知的桂林三宝（三花酒、桂林腐乳、桂林辣椒酱）与桂林山水一起美名于天下的美食，非桂林米粉莫属。其做工考究，口感圆细、爽滑、柔韧。桂林米粉最讲究卤水的制作，其工艺各家有异，大致以猪、牛骨、罗汉果和各式佐料熬煮而成，香味浓郁。</p> <p>19:00 安排坐船夜游两江四湖。</p> <p>桂林位于广西东北部是世界著名的旅游胜地和历史文化名城。地处漓江西岸，以盛产桂花，桂树成林而得名。桂林是首批国家历史文化名城，桂林山水以山青，水秀，洞奇，石美而享有“桂林山水甲天下”的美誉。</p>	桂林青三舍
<p>第二天：桂林（靖王府——桂林千古情）</p> <p>上午 8:30 前往当地特色的小吃店品尝桂林米粉。9:00 前往靖王府参观浏览。车程 25 分钟，浏览 2 小时。</p> <p>12:00 前往酒店就餐。</p> <p>13:00 前往阳朔，下午 14:30 点前往桂林千古情。（游玩 3 小时左右）</p> <p>17:50，晚餐在景区附近的参观就餐。</p>	霁云上院度假酒店
<p>第三天：阳朔（漓江，遇龙河竹筏漂流，印象刘三姐）</p> <p>上午 8:30 游览漓江风景区。【漓江】：桂林市漓江景区位于广西壮族自治区东部，是世界上规模最大、风景最美的岩溶山水游览区之一。桂林市漓江景区是广西东北部喀斯特地貌发育最典型的地区，主要景点有象鼻山、冠岩、黄布倒影和仙人推磨等自然景观，人称“百里漓江、百里画廊”。</p> <p>下午 15:00 去遇龙河坐竹筏漂流。【遇龙河竹筏漂流】：遇龙河有“小漓江”之称，是阳朔山水的精华。遇龙河竹筏漂流并不是惊险刺激的漂流，水量不大，遇龙河两岸青山连绵，造型各异，百态千姿，青山绿竹间畅游，嬉水赏景，水花飞溅，将阳朔风光表现的淋漓尽致。</p> <p>晚上 20:00 前往观看印象刘三姐。</p>	霁云上院度假酒店

<p>第四天:柳州(柳侯祠,三江风雨楼)</p> <p>上午7:00就餐后,前往去柳侯祠(车程2小时左右),【柳侯祠】:位于柳州市中心柳侯公园内的西隅,始建于1906年,原名罗池庙(因建于罗池西畔得名),现改名为柳侯祠,是柳州人民为纪念唐代著名的政治家、思想家、文学家柳宗元而建造的庙。现在的柳侯祠是按照清代建筑物重建的,祠内陈列有许多文物及史料,反映了柳宗元的生平和政绩。(参观2小时)</p> <p>12:30前往就餐。</p> <p>下午13:30去三江风雨楼。【三江风雨楼】:它是一座集侗族木构建筑精华于一体的多功能风雨桥,由钢筋混凝土月牙形单桥拱和集侗族特色木构建筑技艺精华于一体,有7个桥亭,其长度和规模均为世界之最,堪称世界第一风雨桥。建成后,将和“侗乡第一鼓楼”——三江鼓楼遥相呼应,并通过民族特色旅游商业步行街——月亮街和侗乡大道,与世界最大的单体木构建筑“侗乡鸟巢”东方斗牛场连成一片,构成三江县城最经典的黄金旅游圈,成为三江的标志和名片。(参观2小时)</p>	<p>三江茶园青奢酒店</p>
<p>第五天:南宁(广西民族博物馆,青秀山公园)</p> <p>上午8:00参观广西民族博物馆。【广西民族博物馆】:广西民族博物馆是建国以来广西壮族自治区建设规模和投资规模最大的文化设施项目,是一座自治区级、全民所有、公益性、专业性的民族文化博物馆,以收藏、研究和展示广西12个世居民族的传统文化为主要工作任务,同时兼顾对广西周边省份各民族以及东南亚各民族的文化研究、文物资料收藏和宣传展示。可以感受到壮、瑶、侗、毛南等多个少数民族的风俗民情。</p> <p>中午12:00前往餐厅就餐。</p> <p>14:00前往青秀山公园参观游览。</p>	<p>南宁永恒朗奕酒店</p>
<p>第六天:北海(北海老街,滴水丹屏,天主教堂)</p> <p>上午7:00出发前往游览北海老街。感受老街独具特色的中西合璧骑楼式建筑。中午午餐自己安排寻找北海美食。下午上岛去感受岛上吹着微风享受着天与海的蓝。</p> <p>【北海老街】:北海老城是北海城市的发源地,由百年老街(珠海路)、沙脊街、中山路三条街道组成,总面积0.4平方公里。始建于1821年,全长1.27公里,宽9米,是中国岭南直线最长,保存最为完好的骑楼建筑,被国内外专家学者誉为“近代建筑年鉴,这条街最大的特点是“建筑风格中西合璧,</p>	<p>北海银滩丽景海湾度假酒店</p>

<p>出发日期：9 月 13 日</p> <p>报价包含：</p> <p>a. 双人标准间，团餐；</p> <p>b. 旅行社责任险；</p> <p>c. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；</p> <p>d. 当地司机、当地导游贴心服务；</p> <p>e. 往返团队交通费用；</p> <p>f. 景点第一道大门票；</p> <p>报价不含：</p> <p>a. 单人房差；</p> <p>b. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；</p> <p>c. 自由活动期间交通费、餐费、等私人费用。</p> <p>购物及自费说明：</p> <p>旅游者是否购物、参加自行付费旅游项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。</p>	
--	--

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲。

案例二：

刘导游在长沙 A 旅行社担任全陪，旅游团是为期六天的湖南--广西亲子团。旅游团队共 12 人，全部为汉族同胞。在广西旅游时游客提出想越过边境到越南会见宗亲。

①在旅游团抵达的前一天，导游人员应主要落实哪些接待事宜？

②遇到游客需要特殊安排会见，导游应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

43. 试题编号 2-16:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前注意事项宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

旅游团是为期六天的赴湖南—青海休闲游，旅游团队为 12 人的亲子团。相关行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——西宁</p> <p>【行程描述】</p> <p>早上 7:00 机场集合，上午 9:15 长沙黄花国际机场（国内出发）T1 航站楼乘坐（GJ8009 航班）飞机前往西宁曹家堡 T2 机场（9:15—11:50）。抵达后乘坐空调旅游大巴车到达【海峰国际大酒店】（行程约 13min），沿途您可以欣赏到西宁市区的风景，缓解途中的劳累，到酒店后享用中餐，13:30 集合前往【塔尔寺】（行程约 1 小时，游览 2 小时），寺院建筑恢宏、珍宝丰富，香火也非常的旺盛，来到这里能感受到浓郁的宗教氛围。你们在这里可以许下对未来最美好的期许，保佑你们一直在一起。</p> <p>16:30 集合前往【平安袁家村】（行程约 1 小时，自由活动 1.5 小时）丰富的河湟民俗建筑，云集的青海特色小吃和陕西风味小吃让人流连忘返，既能感受乡土文化气息又能享受打卡各种地方的美食。</p>	<p>海峰国际大酒店</p>
<p>第二天：酒店——门源——景阳岭垭口</p> <p>早上 7:00 享用早餐，7:30 集合出发前往【门源百里花海景区】（行程约 3 小时，游览 2 小时），一望无际的金黄显得异常斑斓，令人慨叹，像一幅巨型画卷。在这里中午团队用餐 1 小时。</p> <p>14:00 集合前往【景阳岭垭口】（行程约 1 小时，游览 2 小时），因当地采得一块形似羊的金块，故名金羊岭，也叫景阳岭，经幡飘摇，当七八月夏季黯然的时候，这里也会飘起皑皑白雪。圣洁而壮观。</p> <p>17:00 集合出发返回祁连八宝镇格林旅游之家民宿（行程约 1 小时），晚上团队用餐后入住祁连八宝镇格林旅游之家民宿休息。</p>	<p>祁连八宝镇格林旅游之家民宿</p>

<p>第三天：卓尔山——祁连山</p> <p>早上 8:00 享用早餐，8:30 集合出发前往【卓尔山】（步行 5min，游览 3 小时），山对面是一山尽览四季景色的牛心山，背面是连绵起伏的祁连山，山脚下滔滔八宝河，真是宛如仙境，令人心旷神怡。传说中卓尔山与祁连的镇山心山-牛心山是一对情深意重的情侣，默默守候在八宝河两岸，共同护佑着祁连的山山水水。</p> <p>11:30 集合团队用餐 1 小时，12:30 集合前往【祁连山】（行程约 1 小时，游览 3.5 小时），翠的群山重重叠叠，宛如海上起伏的波涛，汹涌澎湃，雄伟壮丽。</p> <p>17:00 集合返回酒店（行程约 1 小时），晚上团队用餐后入住祁连八宝镇格林旅游之家民宿休息。</p>	<p>祁连八宝镇格林旅游之家民宿</p>
<p>第四天：青海湖——黑马河</p> <p>【行程描述】早上 6:00 享用早餐，6:30 集合出发前往【鸟岛】（行程约 5 小时，游览 1 小时），冬天和对方一起到鸟岛看天鹅绝对是件浪漫的事。</p> <p>12:30 游览完在景点用餐，13:00 集合前往【青海湖二郎剑景区】（行程约 2 小时，游览 3 小时），由专业摄影师对游客拍照，湛蓝的湖水与天空相接，内心在这一刻完全被震撼。这里有最纯粹的蓝，最艳丽的黄，在这里，怎么拍都美！</p> <p>18:00 集合前往【黑马河】（行程 1 小时 15min），在团队用餐后入住天府假日酒店休息好准备第二天观日出。</p>	<p>天府假日酒店</p>
<p>第五天：黑马河——漠河盐场——茶卡天空壹号</p> <p>【行程描述】早上 5:00 享用早餐，5:30 集合出发前往【黑马河】（行程约 25min，游览 2 小时），带着 TA 去看场浪漫的日出，在黑马河正是看日出的最佳地理位置。8:00 集合前往【漠河盐场】（1 时 45min，游览 1 小时），在这里可以看到采盐车工作，还能看到岸边晾晒一堆堆的巨大盐堆，非常漂亮。9:10 集合前往【千与千寻网红打卡地】（行程 10min，游览 1 小时），宫崎骏动画片《千与千寻》的经典片段，那个行驶在海上的火车让人印象深刻。10:30 集合步行前往目瑙纵歌广场体验滑翔机（游玩 1.5 小时），从空中俯瞰景区，感受不一样的美景。</p> <p>12:00 在团队用餐。下午 13:10 集合前往【盐湖水上小火车】（行程约 35min，游览 1 小时），小火车静置在湖中，和蓝天白云湖水相辉映，看着眼前望不到头的铁轨，神秘而又让人向往，想让人一探究竟。14:50 集合前往【实景马演艺馆】（行程约 35min，观赏 45min），《一代天骄 成吉思汗》大型实景剧演绎，该演绎邀请来自蒙古国的演员进行表演，讲述的了成吉思汗的故事，整场约长四十 min。在这四十 min 里你将充分了解伟人的故事、感受到蒙古国的历史文化、看到精彩的马术表演，感受这场精彩演绎。表演完自由活动。</p> <p>17:30 集合团队晚餐。18:30 前往茶卡天空壹号主题酒店，打卡最浪漫的钻石星空泡泡屋，内部还有望远镜和身边的人一起探索大西北的浪漫星空，在房间里同时还可以欣赏一个完整的日出和日落。</p>	<p>茶卡壹号酒店星空玻璃屋</p>

<p>第六天：莫家街——长沙</p> <p>【行程描述】早上 9：30 享用早餐，收拾好行李，10：00 集合前往【莫家街】（行程约 4 小时，游玩 2 小时），中午团队用餐，这如今是集餐饮、副食、小区为主的一条商业街，在这里品尝青海特色小吃、购买特色旅游产品，人声鼎沸让夜晚的莫家街显得是那么热闹。</p> <p>16：00 集合前往【曹家堡机场】（行程 30min）。晚上 18：30 乘坐 MF8226 次航班返回长沙（行程约 2 小时 35min）。</p>	
<p>出发日期：9 月 13 日</p> <p>报价包含：</p> <p>a. 行程内酒店标准双人间，茶卡壹号酒店星空玻璃屋（独卫、太阳能热水器）；</p> <p>b. 行程内所列餐食：5 早 6 正餐，正餐餐标 20 元/人/餐（八菜一汤、十人一桌、不含酒水饮料，不足十人将酌情减少）；</p> <p>c. 行程内列明景点的第一道门票；</p> <p>d. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；</p> <p>e. 当地司机、当地中文导游服务；</p> <p>f. 往返团队交通费用；</p> <p>g. 旅行社责任险</p> <p>报价不含：</p> <p>a. 单人房差，全程 300 元/人；</p> <p>b. 私人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；</p> <p>c. 个人旅游意外保险，10 元/人； 购物及自费说明；</p> <p>d. 不进店，不推自费。</p>	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 5 分钟的行前注意事项宣讲

案例二：

为期六天的赴湖南—青海亲子团，导游小刘在准备旅游行程时自信满满，但是在游客参观藏传佛教寺院时，没有及时提醒游客参观寺庙的注意事项，比如进入寺庙脱帽等细节，导致游客参观时多次被僧侣提醒，游客颇有不满。

①游客把旅行途中所有困难和麻烦全部归咎于导游员时怎么办？

②当导游发现游客出现不愉悦的情况时，导游应该如何化解？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备

工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备
----	-------------------	------

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

44. 试题编号 2-17:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：本线路是为期六天的湖南长沙——江西的红色旅游，旅游团队为 20 人的中学生研学团。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——南昌</p> <p>8: 52—10:30 从长沙南站乘坐 G2318 的高铁前往南昌耗时（1 小时 38 分），从南昌站到达【普瑞思 S 酒店】（车程约 1 小时 30 分钟）之后在酒店用餐，12:10—13:00 在酒店举行【开营仪式】（自我介绍、演讲红军长征的历史故事）。</p> <p>下午 13:00【八一广场】（车程约 10 分钟，游览时间为 40 分钟）参观八一英雄纪念碑（南昌市的标志）。下午 13:40—13:50【八一起义纪念馆】（从八一广场车程约十分钟，游览 2 小时）参观【八一起义纪念馆】了解南昌起义的重点事件，通过纪念馆的展览的物品去感受历史，回顾历史。15:50-16:00 到达【南昌新四军军部遗址】（车程约 10 分钟，游览 90 分钟）</p> <p>用餐：早餐× 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：瑞普思 S 酒店</p>	瑞普思 S 酒店
<p>第二天：江西革命烈士纪念馆——小平小道</p> <p>8: 30-9: 30 到达【江西革命烈士纪念馆】（行车 1 小时，游览时间 1.5 小时）参观【江西革命烈士纪念馆】了解革命先辈的历史事件，让同学们学习这种舍己为人的精神，为国家、人民献身的大义壮举。组织学生为革命先辈默哀三分钟。</p> <p>11:00 从前往【李师傅餐馆】。下午 13 点出发前往【小平小道】（车程约 40 分钟，游览 2 小时）在行车过程中组织学生合唱《十送红军》《红星歌》等等红歌，活跃学生整体气氛，到达【小平小道】后参观【小平小道陈列馆】，馆内的第一陈列馆是按照邓小平当年劳动时的场景布展，在参观过程中教育学生学习邓小平同志不怕艰苦的精神。</p>	贝壳酒店

<p>下午 16:00 从【小平小道】乘坐大巴前往井冈山市贝壳酒店（车程约 3 小时）</p> <p>用餐：早餐√（酒店含早） 午餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：贝壳酒店</p>	
<p>第三天：井冈山博物馆——井冈山革命烈士陵园——茨坪毛泽东故居</p> <p>7: 00-8:00 组织学生在酒店吃早餐，8:00 出发【井冈山博物馆】（行程时间 1.5 小时，游览 2 小时）。参观游览井冈山博物馆时，向学生宣传“井冈山精神”，通过馆内专业人员的讲解的过程中了解井冈山历史事件并在学习的过程中提高学生爱国敬国的意识和学习先辈舍己为国的精神。</p> <p>下午 13:00 到达【井冈山革命烈士陵园】（建议游玩 2 小时），组织学生举行献花圈仪式（30 分钟），在游览陵园的过程中可以组织学生以击鼓传花的游戏方式讲出烈士们的故事，让学生们从游戏中对英雄事件的记忆更加的深刻。</p> <p>下午 15 点从【井冈山革命烈士陵园】出发到达【茨坪毛泽东故居】（车程 10 分钟，游览时间 1 小时）</p> <p>用餐：早餐√（酒店含早） 午餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：贝壳酒店</p>	贝壳酒店
<p>第四天：黄洋界——龙潭</p> <p>7: 00-7:30 酒店吃早餐，7:30 从【贝壳酒店】出发前往【黄洋界景区】（车程 2 小时，游览时间 3 小时），在游览的过程中组织学生们成立红军团，让同学们相互竞争选出军长、团长等，领导学生挑粮走红军路，演练黄洋界保卫战，然后组织唱红歌，诵读毛主席创作的诗词《水调歌头·重上井冈山》。下午 1 点到达【龙潭】（车程 30 分钟，游览 2 小时，龙潭的主要游览景点有：龙潭、金狮面、小井红军医院），带领学生们观赏常年云腾雾绕的揽云台和被著名画家陆俨少都为止惊叹的龙潭瀑布。再组织学生们在小井红军医院演练急救措施。晚上组织学生们参加篝火晚会，篝火晚会由学生们表演唱红歌、跳舞等活动，击鼓传花、成语接龙、丢手帕等小游戏，最后由今天选出的小团长与团内一员上去演讲一下心得体会。</p> <p>用餐：早餐√ 午餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：贝壳酒店</p>	贝壳酒店
<p>第五天：马源——八角楼</p> <p>7: 30-8: 00 酒店吃早餐，出发【马源村】（车程 1 小时 40 分钟，游览 3 小时）组织学生们与当地的农家一起做农活（拔草、喂养家畜、砍柴、种菜等等）体验劳动的苦与乐，午餐借助农家柴火灶由农家指导自己煮饭炒菜制作红军餐。</p> <p>下午 13 点组织学生们徒步前往【八角楼】，前往八角楼的途中组织学生们唱红歌，传授学生们在户外的一些急救措施，到达【八角楼】组织现场教学重温小学课文《八角楼下》，让学生们感受毛泽东同志在当年那种艰难的环境下点灯夜读写下著作的刻苦精神。重温历史记忆，传承红色圣火，铭记历史留下的痕迹。晚上组织学生们参加结营仪式，首先先表示对学生们对本次研学旅游的配合和支持再请学生们上台讲讲本次研学带来的感受和体验，最后颁发结营证书、组织学生们一起合影留念。</p> <p>用餐：早餐√ 午餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：贝壳酒店</p>	贝壳酒店

<p>Day6:天街——长沙</p> <p>8:00-8:30 用早餐, 9:00 出发前往天街(车程约 30 分钟, 游览 1 小时), 最后一天让学生们放松一下, 组织学生逛逛天街, 可以自主购买纪念品。中午在天街吃午餐, 之后前往井冈山站(车程约 45 分钟), 乘坐 K161 的火车到衡阳换乘再乘坐 Z336 的火车回到长沙(车程约 5 小时)。</p> <p>用餐: 早餐√ 午餐× 晚餐×</p> <p>住宿: 无</p>	无
<p>出发日期: 6 月 30 日</p> <p>报价包含:</p> <p>a.行程内酒店双人标准间;</p> <p>b.行程内所列餐食: 5 早 10 正餐, 正餐八菜一汤十人一桌, 酒店含早;</p> <p>c.行程中所列景点的第一道门票; 行程内旅游空调车, 保证每人 1 个正座;</p> <p>d.当地司机、当地中文导游贴心服务, 16 人以上委派全陪;</p> <p>e.旅行社责任险;</p> <p>f.旅游意外险;</p> <p>报价不含:</p> <p>a.自由活动期间的交通费和餐费;</p> <p>b.单人房差;</p>	

①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。

案例二:

在本次长沙——江西的旅途过程中, 全陪导游与地陪导游两人在见面时便仔细核对了行程, 核对无误后便按照合同约定开始了当地的旅游活动, 这也为本次行程圆满完成打下了坚实的基础。当然, 在旅游过程中也出现了一些小问题。比如: 小明在游览井冈山的下山途中, 不小心踩空台阶摔伤。

①全陪导游需要和地陪导游核对商定日程的步骤有哪些?

②针对小明在赶路过程中, 不小心踩空台阶摔伤, 此时你作为全陪导游, 该如何处理。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	必备
	面试教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑, 一台投影仪, 一支激光笔, 若干桌椅, 作文纸, 笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

45. 试题编号 2-18:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

方案一：

本线路是为期六天的湖南长沙——广东的旅游团，旅游团队为 22 人。行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——广州</p> <p>上午：9:10 乘坐飞机，10:40 抵达广州白云机场后，11:00 前往广州建国酒店，12:00 在酒店吃午餐，</p> <p>下午：14:00 前往【黄埔古港古村历史文化景区】（行车约 30 分钟，游览 2.5 小时）。黄埔村见证了广州“海上丝绸之路”的繁荣。宋代以后，黄埔古港是海外贸易中的重要组成部分。南宋时这里就已经是“海舶所集之地”。在这里我们可以体会古村文化，品尝古港小吃。17:00 回酒店休息，18:00 吃晚餐。</p> <p>用餐：早餐：× 午餐：√ 晚餐：√</p> <p>住宿：广州建国酒店</p>	<p>广州建国酒店</p>
<p>第二天：黄埔军校旧址纪念馆——陈家祠——沙面岛——广州塔——珠江夜游</p> <p>上午：7:30 吃早餐，8:00 前往【黄埔军校旧址纪念馆】（行车约 40 分钟，游览 2 小时），这是一所英雄辈出的军校、是中国军事家的摇篮。旧址纪念馆的景点有校本部、中山故居、孙中山纪念碑、东征烈士墓园、北伐纪念碑等等。我们可以在此缅怀先烈。10:30 前往【陈家祠】（行车约 1 分钟，游览 1.5 小时）参观游览。陈家祠又名“陈氏书院”作为广东民间工艺博物馆，在此我们可以看到各种展览。这里长期设有《广东传统雕刻艺术》、《广东象牙雕刻艺术》、《广东刺绣》等展览，还会展出石湾艺术陶、潮州金漆木雕、广绣等广东民间工艺品馆藏。12:30 吃午餐。</p> <p>下午：14:00 前往【沙面岛】（行车约 15 分钟，游览 1 小时），沙面岛上有 150 座欧洲风格建筑，是广州具有异国情调的欧洲建筑群。15:30 前往【广州塔】（行车约 30 分钟，游览 1 小时），广州塔俗称“小蛮腰”，是广州地标性建筑，包括发射天线在内，塔高达 600 米，是国内有名的高塔之一。我们可以来此拍照，用以留念。17:00 吃晚餐，18:30【珠江夜游】（行</p>	<p>广州建国酒店</p>

<p>车约 10 分钟，游览 1.5 小时），登上游船观看珠江的风景,20:00 返回酒店。</p> <p>用餐：早餐 √ （酒店含早） 午餐 √ 晚餐 √</p> <p>住宿：广州建国酒店</p>	
<p>第三天：长隆野生动物世界——长隆飞鸟乐园——长隆大马戏</p> <p>上午：7:30 吃早餐，8:00 前往【长隆野生动物世界】（行车约 40 分钟，游览 4.5 小时）公园以大规模野生动物种群放养和自驾车观赏为特色，集动、植物的保护、研究、旅游观赏、科普教育为一体。在这里可以看到大熊猫、考拉、黄猩猩等世界各国国宝在内的 500 余种、20000 余只珍奇动物。12:30 吃午餐。</p> <p>下午：14:00 前往【长隆飞鸟乐园】（行车约 20 分钟，游览 3 小时）游览。在这里可以看到各种珍惜的飞禽和两栖动物，了解它们的生活习性等知识）。17:30 吃晚餐，19:00 前往【长隆国际大马戏】（行车约 30 分钟，游览 1.5 小时），在大剧院里可以看到实景式的森林、小山、溪流、小船。还可以看到数百种动物的马戏表演，绝对是一次奇妙的体验。21:00 返回酒店。</p> <p>用餐：早餐：√ （酒店含早） 午餐：√ 晚餐：√</p> <p>住宿：广州建国酒店</p>	<p>广州建国酒店</p>
<p>第四天：广东省博物馆——余荫山房——沙湾古镇</p> <p>上午：7:00 起床，7:30 吃早餐，8:00 点前往【广东省博物馆】（行车约 20 分钟，游览 1.5 小时），在这里我们可以了解到广东的历史文化、自然资源、木雕艺术、陶瓷文化以及端砚艺术。10:00 前往【余荫山房】（行车约 50 分钟，游览 1 小时），余荫山房是岭南四大园林之一，它以小巧玲珑、布局精细著称，在这里可以了解古代岭南园林独特的建筑风格和高超的造园艺术。12:00 吃午餐。</p> <p>下午：13:30 前往【沙湾古镇】（行车约 50 分钟，游览 3 小时），走进沙湾古镇，便可以看到明、清、民国时期的古建筑，还可以看到有岭南特色的砖雕、木雕、泥塑、彩绘、“蚝”宅等建筑工艺。17:30 吃晚餐，19:00 返回酒店。</p> <p>用餐：早餐 √ （酒店含早） 午餐 √ 晚餐 √</p> <p>住宿：广州建国酒店</p>	<p>广州建国酒店</p>
<p>第五天：广州——佛山</p> <p>上午：8:00 起床,9:00 前往【佛山百花臻选酒店】（行车约 50 分钟），10:00 自由活动。11:30 吃午餐。</p> <p>下午：13:00 前往【佛山祖庙】（行车约 10 分钟，游览 4 小时）（其中包含黄飞鸿纪念馆，叶问纪念馆及醒狮表演等等）参观完后前往岭南天地继续游览，17:30 吃晚餐，19:00 返回酒店。</p> <p>用餐：早餐 √ （酒店含早） 午餐 √ 晚餐 √</p> <p>住宿：佛山百花臻选酒店</p>	<p>佛山百花臻选酒店</p>
<p>Day6：南风古灶——广东蚕桑丝织文化研学基地——长沙</p> <p>上午：7:30 起床，8:00 吃早餐，8:30 前往【南风古灶】（行车约 20 分钟，游览 3 小时）参观游览，在这里我们可以了解石湾的陶文化，了解陶的生产过程。进行古灶【制陶&烧陶】体验，在陶艺师的指导下自己亲手制作一件陶艺作品。作品制作完成后，可以选择将自己烧制的陶艺作品买下并寄送到家。12:00 吃午餐。</p> <p>下午：13:30 前往【广东蚕桑丝织文化研学基地】（行车约 30 分钟，游</p>	

<p>览 3.5 小时) 参观游览。在蚕房里我们可以观摩到蚕的一生, 了解到蚕对人类的贡献。喂养蚕宝宝。可以参与研学课程, 学习制作蚕茧公仔, 蚕茧画, 将蚕茧制作出各种自己喜欢的创意产品, 可以制作卡通公仔, 可以制作戏剧里的脸谱, 可以制作小马、小鸟、小猴子、大熊猫等各种动物和了解轧蚕花习俗。17:30 返回酒店吃晚餐。18:30 前往广州白云机场, 22:35 坐飞机返回长沙。</p> <p>用餐: 早餐 √ (酒店含早) 午餐 √ 晚餐 √ 住宿: 无</p>	
<p>出发日期: 5 月 15 日 报价包含:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 5 晚酒店双人标准间; b. 行程内所列餐食: 全程 12 正 5 早, 酒店早餐中西式自助早餐, 正餐标 30 元/人/餐。 c. 行程内旅游空调车, 保证每人 1 个正座; d. 当地司机、当地导游贴心服务; e. 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税; f. 旅行社责任险; g. 景点第一道大门票; <p>报价不含:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 单人房差; b. 个人性质的消费, 如: 交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等; c. 自由活动期间交通费、餐费、等私人费用。 d. 购物及自费说明: 旅游者是否购物、参加自行付费旅游项目, 由旅游者根据自身需要和个人意思, 自愿、自主决定, 旅行社绝不强制。 	

①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。

案例二:

本线路是为期六天的湖南长沙——广东的旅游, 旅游团队为 22 人。游客在广东旅游期间, 总是有几位游客喜欢睡懒觉, 没有时间观念, 导致出发时间推后, 有不少其他游客对此颇有微辞, 对导游有所不满。

①导游服务中, 碰到少数游客时间观念不强, 经常迟到, 该如何处理。

②针对迟到这种现象引起的其他游客的不满, 全陪导游该如何巧妙处理。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	必备
	面试教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	

<p>1小时)游览中国现存最大的古代祭祀建筑群、天坛始建于明永乐十八年,清乾隆、光绪时曾重修改建,是明清两代祭天的场所。进入公园,我们赏花,观景,体验休闲轻松自在的一刻。游览完,选择就近用餐,前往龙湖饺子馆吃午饭后13:00前往【奥林匹克公园】(车程约50分钟,游览约1小时)可外观鸟巢和水立方等标志性建筑物。并且在这里举行【红色体验活动】在广场上举行我们的编织草鞋红军包的活动,来深刻的体会当年红军所用的生活物品,和当时的艰难困苦。比赛过后自由活动30分钟。16:30返程由于今天行程相对轻松晚餐就回酒店后自理,酒店附近有美食街,可自行选择就餐,今天的行程结束。</p> <p>用餐:早餐√(酒店含早) 中餐√ 晚餐×</p> <p>住宿:北京华苑</p>	
<p>Day3:颐和园——香山革命纪念馆——圆明园——八达岭长城——观看红色影片</p> <p>【行程描述】6:30叫早,早餐后7:30准时前往【颐和园】(车程约45分钟,游览约90分钟)中国现存规模最大、最完整的博物式皇家园林。园内最有特色的是长廊,以精美的绘画著称,颐和园长廊以“世界上最长的长廊”列入吉尼斯世界纪录。然后前往【香山革命纪念馆】(车程约25分钟,游览约1小时)馆中数千件展品、图片和一段段珍贵的影像资料,全面呈现中共中央在北京香山时期波澜壮阔的革命历史。接着前往中国清代大型皇家园林,有“万园之园”之称,清帝每到盛夏就来此避暑、听政,故圆明园又称“夏宫”的【圆明园】(车程约15分钟,游览约1小时),上午行程结束,就近用餐午饭过后下午13:00前往延庆游览长城之精华——【八达岭长城】(车程约1小时,游览约2小时),八达岭长城是北京地区的长城制高点,可以看到长城最雄伟的景观。它是世界闻名的八大奇迹之一,像一条巨龙盘踞在中国北方辽阔的土地上。登上长城,体验“不到长城非好汉”的壮阔情怀。游完长城,返程回酒店(行车约90分钟),晚饭过后来到酒店会议厅,19:30观看【观看红色影片】特别是开国大典上毛主席的演讲,为明天的行程做个铺垫,同时增强我们党员的爱国情怀,影片过后可各自回到房间休息,今天的行程就到此结束。</p> <p>用餐:早餐√(酒店含早) 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿:北京华苑</p>	北京华苑
<p>Day4:升旗仪式——致党词——天安门广场——毛主席纪念堂——故宫——什刹海——恭王府——四合院——红色故事会</p> <p>【行程描述】由于今天的第一个行程为升旗仪式,叫早改为3:00早餐后打包3:30前往天安门广场,今天的旅游行程开始。观看庄严的【升旗仪式】(车程约45分钟)观永不谢幕的典礼,并且进行庄严的【致党词】的活动,进行宣誓。游览城市中心广场——【天安门广场】,天安门广场是世界上最大的城市广场,是共和国举行重大庆典、盛大集会和外事迎宾的神圣重地。参观【毛主席纪念堂】外观国家核心建筑,然后参观【故宫】故宫也称“紫禁城”,是明清两代的皇宫,也是中国现存最大最完整的皇家古建筑群。(毛主席纪念堂参观时间</p>	北京华苑

<p>约1小时，故宫参观时间约2小时)。下午13:00参观【什刹海风景区】(车程约30分钟，游览约60分钟，)是北京近年旅游的新热点，什刹海酒吧街已成为京城夜色中最热闹的地方之一。然后前往中国唯一一座对公众开放的清代王府，有着“一座恭王府，半部清代史”的说法的【恭王府】(步行约20分钟，游览大约2小时)。接着来到传统的【北京四合院】参观(步行约5分钟，参观约30分钟)深入了解四合院文化，然后回到酒店(车程约40分钟)。晚饭过后，20:00在会议厅举行【红色故事会】将邀请到革命前辈分享他们的故事，要求各位党员用心听，并且故事会结束后，要求写出心得体会。今天的行程到此结束，可回酒店休息。</p> <p>用餐：早餐√(酒店含早) 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：北京华苑</p>	
<p>Day5: 意大利风情街——古文化街——平津战役纪念馆——周邓纪念馆——举行献花仪式</p> <p>【行程描述】由于今天要赶往下一个目的地天津，所以叫早时间为5:40早餐打包，6:00准时乘车前往天津，今天的旅游行程开始。首先参观意大利本土以外最大的意式风格建筑群【意大利风情街】，(车程约1小时30分钟，游览约30分钟)去看看正宗的意大利建筑，领略独特的南欧风情。接着赴国家首批5A级景区-【古文化街】(车程约15分钟，游览约30分钟)，可免费品尝天津大麻花。然后前往餐厅吃饭，可品尝到天津狗不理包子。午饭过后13:00前往【平津战役纪念馆】(车程约20分钟，游览约1小时)该馆是反映中国解放战争三大战役之一——平津战役的专题纪念馆。最后来到【周恩来邓颖超纪念馆】(车程约20分钟，游览约1小时)它为全国爱国主义教育示范基地、全国廉政教育基地和国家一级博物馆。并且进行【献花仪式】来表达对伟人的思念，也更加凸显红色主题活动。献完花，今天的行程也接近尾声，回到酒店(车程约30分钟)今天晚上活动安排轻松，在酒店附近有美食街，可自行选择特色餐。</p> <p>用餐：早餐√(酒店含早) 中餐√ 晚餐×</p> <p>住宿：天津如家酒店</p>	<p>天津如家酒店</p>
<p>Day6: 瓷房子——张学良故居</p> <p>【行程描述】这是游览的最后一天，行程安排相对轻松，7:30起床，早餐后8:10到【瓷房子】(车程约5分钟，游览约30分钟)，是一幢举世无双的建筑，它的前身是历经百年的法式老洋楼，它的今生是极尽奢华的“瓷美楼奇”。参观完然后前往【张学良故居】(步行5分钟，游览约1小时)它名少帅府，上世纪二、三十年代张氏在此居住。这所西洋集仿式洋楼建筑造型豪华、美观、大方，以西洋巴洛克风格为主，房间布置考究，楼梯、地板、门窗等均为菲律宾木料制作而成。</p> <p>游览完吃过午饭整理行李，14:00就驱车前往滨海国际机场，车程约30分钟，14:30抵达机场，乘坐16:30的国航CA1669次航班返程回长沙。此次的京津之行</p>	

<p>就到此结。</p> <p>用餐：早餐√（酒店含早） 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：无</p>	
<p>出发日期：8月13日</p> <p>报价包含：</p> <p>a. 行程内三星级标准酒店双人标准间；</p> <p>b. 行程内所列餐食：4早6正餐，正餐八菜一汤十人一桌；</p> <p>c. 行程中所列景点的第一道门票；行程内旅游空调车，保证每人1个正座；</p> <p>d. 当地司机、当地中文导游贴心服务，16人以上委派全陪；</p> <p>e. 长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；</p> <p>f. 旅行社责任险；</p> <p>g. 旅游意外险；</p> <p>报价不含：</p> <p>a. 自由活动期间的交通费和餐费；</p> <p>b. 单人房差；</p> <p>c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；</p> <p>d. 行程外游客自愿参加项目的费用；</p>	

①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。

案例二：

本行程是为期六天的赴湖南长沙——北京、天津的党建旅游，旅游团队为23人。整个行程全陪与游客相处融洽，行程安排合理得当，在启程前往天津时，由于出发时间较紧，汽车发车后10分钟，B游客就发现自己买的土特产遗留在酒店。

①全陪在离站服务中的内容有哪些？

②如果你是全陪导游，当遇到游客遗忘土特产在酒店时，应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

47. 试题编号 2-20:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

方案一：

本行程是为期 6 天的湖南长沙——西双版纳的旅游，旅游团队为 28 人。行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——西双版纳</p> <p>13:55长沙黄花国际机场（国内出发）航站楼乘坐（成都航空EU1842航班）飞机前往西双版纳嘎洒机场（13:55—16:35）。抵达后乘坐空调旅游大巴车，17:30到达酒店餐厅吃饭，沿途您可以欣赏到西双版纳风景，缓解途中的劳累，晚餐后18:50入住酒店，休息1个小时，20:00在酒店举行【开营仪式】，明确活动的目的及意义，之后组织学生休息。</p> <p>用餐：早餐× 中餐× 晚餐√</p> <p>住宿：相约版纳别墅酒店</p>	相约版纳别墅酒店
<p>第二天：野象谷——曼掌村</p> <p>8:00在酒店用早餐，8:30集合出发前往【野象谷】（行车40分钟，游览时间3个小时），此处沟河纵横，森林茂密，一片热带雨林风光，亚洲野象、野牛、绿孔雀、猕猴等保护动物都在此栖息。由于景区处于勐养自然保护区东西两片区的结合部，自然成为各种动物的通道，到这里活动的野象比较频繁，成为西双版纳少数可以观赏到野象的地方。观看【大象表演】，有大象跳舞、过独木桥、用鼻子踢球等等，了解大象的生存环境及生活习性，景区内还有长达四千多米的步行道蜿蜒于热带雨林之间，你可以漫步其中，感受热带雨林的气息。11:00【DIY彩绘小象】挑选象模后，涂上自己喜欢的颜色，画出你心目中的大象。12:00集合，带领学生前往【大象食堂】用餐。下午13:30出发，前往【曼掌村】（行车约30分钟，游览时间约4个小时），【曼掌村】是一个有500多年历史，以傣族为主体民族的特色村寨，民族传统文化保持完整。体验</p>	相约版纳别墅酒店

<p>【传统手工造纸】、【傣族织锦】等，亲手制作手工艺品可以带回去留作纪念。走进村子里，到处种满花草草，吊脚楼随处可见。如果运气好，还能看到具有很强观赏性的斗鸡表演，18:00前往酒店吃晚餐。</p> <p>用餐：早餐 ✓ 中餐 ✓ 晚餐 ✓</p> <p>住宿：相约版纳别墅酒店</p>	
<p>第三天:大渡岗茶园采茶——制茶——泡茶品茶</p> <p>早上8:00吃早餐，8:30出发【大渡岗茶园】采茶（行车约1个小时，游览7个小时）因7.6万亩茶园绵延相连而得名，据说是中国乃至世界最大的生态茶园，行走在茶山只见漫山遍野的茶园处处绿叶盎然，青翠欲滴，让人心旷神怡。在专人的带领下，学生们背上背篓，带上草帽，涂上防蚊液，学习采摘普洱茶，体验采茶乐趣，感受茶农采茶的辛苦。12:00集合吃中餐【普洱茶餐宴】（用茶叶与各地各种地道食材，做出茶主题餐饮，茶酱南瓜，茶酥，茶叶煎鸡蛋，茶业鸡等等）下午14:00【制茶体验】，在带领下，在专业的场馆了解制作茶的流程：杀青、揉茶、压茶、包装，手工个性包装，锻炼孩子们的动手能力，了解普洱茶，送亲友一饼爱心茶。16:00【茶道体验】教学生怎么泡普洱茶，品尝普洱茶。17:00出发回往酒店吃晚餐。</p> <p>用餐：早餐 ✓ 中餐 ✓ 晚餐 ✓</p> <p>住宿：相约版纳别墅酒店</p>	相约版纳 别墅酒店
<p>第四天:中科院西双版纳热带植物园——告庄西双景</p> <p>早上8:00吃早餐，8:30出发前往【中科院西双版纳热带植物园】（行车约50分钟，游览3个小时）这里收集了物种丰富、植物专类园区多，更是集科学研究、物种保存和科普教育为一体的综合性研究机构和风景名胜区，组织学生采集植物，给学生准备工具，制做【植物标本】，给植物留下一张证件照，享受大自然带来的乐趣，在过程中锻炼学生的动手能力。12:00前往【春满傣味餐厅】（行车10分钟，在餐厅可以品尝当地傣族特色美食，主要有罗俊江烤鱼、蝶豆花、火烧花等等）。下午13:30出发【告庄西双景】（行车约50分钟，游览2个小时）可以观览沧澜江-湄公河国际河流、大金塔，在这个具有泰国风格建筑群落里，同学们可以体会历史上的傣泐文化对东南亚尤其是泰国的影响。下午15:30，同学们换上【傣族服饰】，让摄影师给同学们拍下这美丽的时刻（赠送写真一套），4:30前往【泰象陶傣陶传习馆】，体验傣族原始制陶术，陶器是新石器时代人类最重要的发明之一，目前的考古发现表明，我国的制陶术已经有15000多年的历史，创世史生动记录泐傣族先民的制陶术，4000年的傣族制陶史绵延至今，馆内摆满了师傅们制作的各式陶器，加入了部分现代元素，正是师傅们不忘初心的坚守，傣族制陶的传统手艺才得以传承至今，在制作陶器过程中师傅还会教学生们陶器的发展历史。17:30集合去【曼飞龙烤鸡】（步行5分钟），可以品尝到烤鸡、菠萝饭、烤排骨等等。</p> <p>用餐：早餐 ✓ 中餐 ✓ 晚餐 ✓</p> <p>住宿：相约版纳别墅酒店</p>	相约版纳 别墅酒店

<p>第五天:总佛寺——曼听公园——篝火晚会</p> <p>8:00吃早餐,8:30出发前往【总佛寺】(行车约20分钟,游览3个小时)是西双版纳等级最高的佛寺,欣赏绝美雕刻建筑,体验异国风情。10:00组织观看【孔雀放飞】表演,现场非常震撼。之后发放给孔雀的食物,可以组织学生给孔雀喂食。11:00在长廊发放许愿牌,学生把心里的愿望写在许愿牌上面挂上去,许下最美好的愿望。</p> <p>12:00前往【到家吃】吃中餐,可以品尝到毛血旺、蒜蓉虾等一些当地家常菜。下午14:00出发前往【曼听公园】(行车10分钟,游览6个小时),曼听公园曾经是傣王的后花园,已有1300多年的历史。景区集中体现了“傣王室文化、佛教文化、傣民俗文化”三大主题特色。进入园区首先映入眼帘的是一座纪念周恩来总理的铜像。周总理身着傣家服装,左手端着水钵,右手持橄榄枝,这是六十年代初总理来西双版纳和缅甸总理会晤的时候,参加傣族泼水节时的场景。组织同学跟周恩来总理铜像拍照打卡,然后浏览白塔、八角廊亭、御花园。16:00给学生发放颜料、画板,在公园内画出一副心目中的奇碧辉煌的异国风情建筑,可以培养学生的观察能力、思维能力、动手能力。17:30组织进入篝火晚会,先到餐厅吃自助晚餐,非常丰盛,然后去观看实景演出,集合泐中国、老挝、缅甸、泰国、柬埔寨、越南六个沧澜江——湄公河流域国度的文化特色,也包括了傣族、基诺族、布朗族、瑶族、哈尼族、拉古族六个在西双版纳世居少数民族的民俗风情表演,整台晚会集民族风情、异国风光,风趣幽默的现场互动于一体。表演结束后,给学生发放一盏水灯,默默在心里给家人祈福,慢慢放进生湖中,缓缓朝湖中飘去,21:30回酒店休息。</p> <p>餐:早餐 ✓ 中餐 ✓ 晚餐 ✓</p> <p>住宿:相约版纳别墅酒店</p>	相约版纳 别墅酒店
<p>第六天:傣族村落——长沙</p> <p>早上8点吃早餐,8:30出发前往傣族村落(行车约30分钟,游览4个小时),村寨有1400多年的历史,房屋建筑为干栏式竹楼,户与户之间竹篱为栏,自成院落,一座座吊脚楼显得非常有特色,9:00组织学生观看经典的葫芦丝演奏,11:00在村寨吊脚楼举行结营仪式,写出此次对大自然、傣族文化的研学心得,在西双版纳这个生命力无比旺盛的地方,探访那些争奇斗艳的大自然精灵,让一切野性自然释放,展示生命的力量,了解了我国民族文化的多样性,激发学生对自然科学的热爱。12:00在村寨吃【竹筒饭】,是傣族最具特色的饮食方式。下午16:50从嘎洒机场乘坐华夏航空G58772返回长沙(行程约2个小时)</p> <p>用餐:早餐 ✓ 中餐 ✓ 晚餐×</p> <p>住宿:无</p>	

报价包含： a. 行程内当地酒店双人标准间； b. 行程内所列餐食：早餐酒店自助，5早10正；午晚餐（八菜一汤）； c. 行程中所列景点的第一道门票； d. 行程内旅游空调车，保证每人1个正座； e. 当地司机、当地导游服务； f. 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g. 旅行社责任险； 报价不含： a. 单人房差； b. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； c. 自由活动期间的餐费； d. 非约定的购物场所。	
--	--

①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。

案例二：

本行程是为期六天的湖南长沙——西双版纳的旅游，旅游团队为28人。整个行程全陪与游客相处融洽，行程安排合理得当，整体较顺利。但是也出现了一些小状况。第一个情况是在旅游过程中有2位客人出现了高原反应，身体不适；另一个情况是在启程返回长沙时，车队刚刚出发不久，导游接到通知由于台风天气，飞机起飞时间待定。

①游客在出现高原反应的时候，全陪导游该如何处理？

②当遇到由于不可抗力导致航班延迟，导游应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60分钟。其中，审题及制作行前说明会方案45分钟，面试时间15分钟。

(4) 评分细则 (每一道题的评分细则结合实际)

同试题编号 2-1

48. 试题编号 2-21:

(1) 任务描述: 从旅行社实际工作出发, 运用相关知识, 根据给出的案例, 完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一:

中国国旅安排的从长沙飞往新疆的七日游, 团型主要是 18 人。行程安排如下:

行程安排及浏览景点	住宿安排
<p>Day1 长沙→乌鲁木齐</p> <p>早上 8:00 从长沙黄花国际机场(国内出发)T2 航站楼乘坐空客 A321-200 航班飞往乌鲁木齐地窝堡 T3 机场(飞行约 6 小时), 组织游客在飞机上吃中餐。下午 14: 30 乘空调旅游大巴前往【天山景区】(行车约 40 分钟, 游览时间 4 小时)。沿途您可以欣赏到“沙漠绿洲”乌鲁木齐市的繁华, 缓解途中的劳累。乘坐缆车(自费 30 元)上山, 游览天山天池, 徒步博格达雪峰山间小路。19: 00 集合步行前往【天山客栈】(步行约 15 分钟), 在客栈品尝当地特色菜什锦土火锅。用餐结束返回乌鲁木齐市, 入住乌鲁木齐红宝石雅致酒店休息。</p> <p>用餐: 早餐× 中餐√(飞机含餐) 晚餐√</p> <p>住宿: 乌鲁木齐红宝石雅致酒店</p>	乌鲁木齐红宝石雅致酒店
<p>Day2 乌鲁木齐→吐鲁番</p> <p>7: 30 叫早, 8: 00 在酒店用早餐, 8: 30 集合出发前往【天山大峡谷】(行车约 50 分钟, 游览时间 4 小时)。在景区举行山地自行车竞速比赛, 骑山地自行车穿越云杉林小路, 感受原始森林的无穷魅力, 探索人与自然的结合。12: 00 集合, 前往【塞纳山庄】(步行约 10 分钟), 品尝西北菜玫瑰抓饭, 疙瘩汤。13: 00 集合, 乘坐旅游大巴前往吐鲁番市(车程约 1 小时 40 分钟)。14: 50 步行前往【吐鲁番葡萄沟风景区—阿凡提风情园】(步行约 10 分钟, 游览时间 3 小时)。在景区里可以品尝到当地独具特色的无核白葡萄干, 欣赏到美轮美奂的民族歌舞表演。18: 00 集合, 带领游客到【阿凡提风情园】(步行约 5 分钟), 品尝吐鲁番独具一格的羊脖子和包包菜炒馕。用餐结束后入住禾润酒店。</p> <p>用餐: 早餐√(酒店含早) 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿: 禾润酒店</p>	禾润酒店
<p>Day3 吐鲁番→巴音郭楞</p> <p>7: 30 叫早, 8: 00 在酒店用早餐, 8: 30 集合乘坐旅游大巴前往巴音郭楞博湖县(车程约 4 小时 30 分钟) 13: 10 步行前往【苏勒德农家乐】(步行约 5 分钟), 品尝新疆三炮台, 香酥羊排。14: 10 集合前往【博斯腾湖风景区】(车程约 10 分钟, 游览时间 5 小时)。15: 00 在博斯腾湖小渡口组</p>	亚洲大酒店

<p>织举行划船活动，乘一叶扁舟，荡漾在波光粼粼的博斯腾湖湖面，清风徐来，一阵凉意袭过，置身于其中仿佛时间都静止了一般无比宁静。16:00 集合上岸，步行前往滑沙场（步行约4分钟），博斯腾湖白鹭洲滑沙场，拥有30米长的滑沙场地，刺激的滑沙活动在向游客们展现新疆的独特魅力。当您坐上沙舟从高坡上滑下，两侧飞逝的护栏和身下的颠簸无一不在提醒您，滑沙是属于勇敢者的游戏。18:00 集合步行前往【富马农家乐】（步行约20分钟），在此品尝鸽捞面、签子肉、椒麻鸡等新疆美食。19:20 集合，乘坐旅游大巴前往巴音郭楞，晚上入住亚洲大酒店。</p> <p>用餐：早餐√（酒店含早） 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：亚洲大酒店</p>	
<p>Day4 巴音郭楞→巴音布鲁克草原</p> <p>7:00 叫早，7:30 在酒店用早餐，8:00 集合乘坐旅游大巴前往巴音布鲁克（车程约5小时）。13:10 在【黑头羊风情园】用餐，品尝回民特色菜肴招聘浇汁袷浆、肉丝荷叶饼、炆莲白。14:00 前往【巴音布鲁克草原】（车程约30分钟，游览时间6小时）。15:00 在江格尔传奇举行骑马活动，骑行在巴音布鲁克无边无际的草原，人在马背上起起伏伏，风在耳边呼呼的吹过，颇有种满堂花醉三千客，一剑光寒十四州的侠客豪情。17:00 集合在区间车换乘点举行射箭游戏，想要成为草原英雄吗？那就来参加射箭活动吧，深秋时节的草原，牧草泛黄，寒风萧瑟，给人一种塞北大漠的苍凉之感，天上偶尔飞过的雄鹰，不禁让人们想起了金庸老先生的《射雕英雄传》，其中的江湖精神曾经是多少人的儿时梦想，来到巴音布鲁克，必然要体验一番弯弓射大雕的豪迈之情。18:00 集合步行前往【德鲁克风情园】（步行约15分钟），品尝草原美食烤羊腿和手抓饭。19:30 集合步行前往【九曲十八弯观景台】（步行约10分钟），观看【九曲十八弯】，开都河蜿蜒在巴音布鲁克草原上，在观景台上俯瞰山下，黛绿如墨，蜿蜒崎岖的九曲河水，如蛟龙过境迂回眼前。当晚霞照耀在水面，落日若金，倒映在水面的夕阳，就如同后裔射下的那九个太阳。当真是“此景只应天上有，人间能有几回现”。20:00 集合步行返回江格尔传奇参加篝火晚会（步行约20分钟），晚上入住帐篷。</p> <p>用餐：早餐√（酒店含早） 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：帐篷</p>	帐篷
<p>Day5 巴音布鲁克草原→乌苏阿拉山温泉疗养院</p> <p>7:00 叫早，7:30 用早餐，8:00 集合乘坐旅游大巴沿着【中国最美公路——独库公路】横穿天山中段，沿途可欣赏到白雪皑皑的冰川、翠绿如墨的草原、红褐色的险峻高山、层层叠翠的森林和波光荡漾的湖泊等众多美丽的景观，仿佛经历了一个四季的变换。到达【那拉提景区】（车程约1小时，游览时间2小时）。行走在那拉提的草场之上，感受亚高山草甸植物区的独特魅力，驾驶小轮车（自费50元）穿过夏牧场，享受泥地里驰骋的快感，还可以将照片冲洗出来留念（自费30元）。</p> <p>11:30 集合步行前往【那拉提风情园】用餐，品尝美食羊肉焖饼子、酥油茶、马肠子。12:30 乘坐旅游大巴前往【新疆夏特大峡谷】（车程约2小时，游览时间1小时）。徒步陡峭的夏塔古道，穿越惊险刺激的玻璃栈道和狭窄冗长的山谷，这一路横跨夏特大峡谷东西，征服大自然的成就感让人欲罢不能。15:30 乘坐旅游大巴前往【乌苏阿拉山】（车程约1小时）。</p>	乌苏阿拉山温泉疗养院

<p>16: 40 入住乌苏阿拉山温泉疗养院，晚餐自理。晚上无活动安排，游客可以泡泡温泉放松身心，缓解行程中的劳累（乌苏温泉项目费用包含在房费中）。</p> <p>用餐：早餐√（酒店含早） 中餐√ 晚餐×</p> <p>住宿：乌苏阿拉山温泉疗养院</p>	
<p>Day6 乌苏阿拉山温泉疗养院→克拉玛依市</p> <p>8: 00 叫早，8: 30 在酒店用早餐，9: 00 乘坐旅游大巴前往克拉玛依市【好味轩大盘鸡】（车程约 3 小时），在餐厅品尝克拉玛依市美食沙湾大盘鸡，羊肉包子，黄面烤肉，白皮面。</p> <p>13: 00 集合前往【黑油山滑雪场】（车程约 10 分钟，游玩时间 5 小时）新疆克拉玛依黑油山滑雪场是我国唯一一家雅丹地貌滑雪场。滑雪是一项极具冒险精神的运动，也是一项非常容易进步、容易得到满足感的运动。滑行在白皑皑的雪道上，仿佛心也跟着飞远了。18: 00 集合步行前往【阿罗新疆菜】（步行约 10 分钟）。在此品尝特色美食肉馕、新疆酸奶、手抓肉、羊腩汤。</p> <p>用餐：早餐√（酒店含早） 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：克拉玛依和颐酒店</p>	<p>克拉 玛依和颐 酒店</p>
<p>Day7 克拉玛依市→长沙</p> <p>8:00 叫早，8: 30 在酒店用早，9: 00 乘坐旅游大巴前往【克拉玛依世界魔鬼城】（车程 1 小时，游览时间 2 小时）。克拉玛依世界魔鬼城属于雅丹地貌，在风沙的长期作用下，形成了一个梦幻般的迷宫世界。大风在城里激荡回旋，凄厉呼啸，如同鬼哭，令人不寒而栗，置身其中，无人不感慨大自然的鬼斧神工。</p> <p>12: 00 集合乘坐旅游大巴返回克拉玛依市机场（车程 1 小时），15: 20 乘坐东航 MU2228 航班返回长沙（飞行约 7 小时）。飞机到站后，行程结束。祝愿游客在以后的生活中都能像这七天的旅途一样开心。</p> <p>用餐：早餐√（酒店含早） 中餐√（飞机含餐） 晚餐×</p> <p>住宿：克拉玛依和颐酒店</p>	
<p>出发日期：6 月 16 日</p> <p>报价包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 行程内当地三到四星级酒店标准双人间； b. 行程内所列餐食：酒店自助早餐；午晚餐（五菜一汤）；一餐特色餐；用餐时间在飞机或船上以机船为准，不再另退餐费。 c. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； d. 当地司机、当地中文导游服务； e. 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； f. 旅行社责任险； <p>报价不含：</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 境内地面服务费，自由活动期间餐费； b. 单人房差； c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； 	

①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。

案例二：

李某参加从长沙飞往新疆的旅游团，整个团队共有 18 人。整个行程计划 7 天，旅游团的飞机是 8:00 出发前往新疆，全陪导游通知游客早上 7:00 点在长沙黄花机场集合，全陪导游抵达黄花机场是 6 点 50 分。导游抵达后开始清点人数和签到，此时仅剩 1 位游客，其余人员已经集合完毕。7:05 分导游接到 A 乘客的电话，正在返回家中取身份证，此时距离飞机发车仅剩 55 分钟。

- ①全陪导游在服务中存在哪些错误？
- ②如果你是全陪导游，面对 A 游客的事情你会怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

49. 试题编号 2-22:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：中国国旅安排的从长沙飞往厦门的 6 日游，主要是 18 人的旅游团，相关行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
-----------	------

<p>Day1: 长沙→厦门——厦门市园林植物园</p> <p>10:00 长沙黄花国际机场（国内出发）T1 航站楼乘坐（山航 SC4786 航班）飞机前往厦门高崎 T4 机场（10:00—11:30）。抵达后乘坐空调旅游大巴车到临家闽南菜用餐，沿途您可以欣赏到厦门的风景，缓解途中的劳累，用餐过后，前往民宿办理入住，14:30 乘车前往【厦门市园林植物园】（车程 20 分钟，游玩 3 小时）。众多的树木，繁多的花草，林林总总的植被让人眼花缭乱，流连忘返，深陷其中。17:50 乘车前往【中山路步行街】（车程 25 分钟）建筑都是骑楼，有着浓郁的热带风情，经过岁月的洗礼，斑驳的墙体与古旧的木窗更为骑楼增添了几分神韵，周围还有各式各样的美食和娱乐场所。20:00 返回民宿。</p> <p>用餐：早餐× 中餐√ 晚餐×</p> <p>住宿：厦门心湖悦空间民宿</p>	<p>厦门心湖悦空间民宿</p>
<p>Day2: 厦门心湖悦空间民宿——鼓浪屿</p> <p>早上 7:20 叫早，7:50 用早餐，8:20 乘大巴车前往厦门邮轮中心厦鼓码头换乘轮渡前往【鼓浪屿】（车程 24 分钟，轮船 12 分钟）。9:00 在【最美转角】（游玩 20 分钟）拍照，留下一副最美的画卷。9:25 步行前往【风琴博物馆】（步行 5 分钟，游玩 1 小时）欣赏各个时期不同风格的风琴，是一个让音乐爱好者为之着迷的圣地。11:30 前往林四喜·闽南传家菜用餐。</p> <p>12:20 步行前往【皓月园】（游玩 50 分钟），皓月园是为了纪念民族英雄郑成功收复台湾的历史功绩而建成的一座公园。13:10 步行前往【菽庄花园】（步行 10 分钟，游玩 50 分钟），可近观海景、沙滩，远望日光岩，园内海边还有一块礁石名曰：枕流，独显意境高远。14:10 步行前往【港仔后海滨浴场】（步行 5 分钟，游玩 1 小时 30 分钟）这是人气最旺的海滨沙滩浴场，这里的沙子在鼓浪屿上最为细腻，沙滩平缓、沙细水浅，海域宽广，海水干净。可以自己在岛上走走逛逛，留下一些美好的回忆。17:00 到那私厨红砖别墅餐厅集合用晚餐。18:00 步行前往【日光岩】（步行 5 分钟，游玩 1 小时）观日落。</p> <p>在岩顶可以俯瞰整个鼓浪屿，沐浴海风，俯视万国建筑群，远近无边美景尽收眼底。19:10 前往三丘田码头乘坐邮轮到厦鼓码头换乘大巴返回民宿。</p> <p>用餐：早餐√ 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：厦门心湖悦空间民宿</p>	<p>厦门心湖悦空间民宿</p>
<p>Day3: 厦门心湖悦空间民宿——南普陀寺——顶澳仔猫街——环岛路木栈道——海天帆船</p> <p>早上 7:00 叫早，7:30 用早餐，8:00 乘大巴车前往【南普陀寺】（车程 20 分钟，游玩 3 小时）内供奉着观世音菩萨，殿内香火异常鼎盛。11:30 在厦门南普陀素菜馆用餐（南普陀寺的素斋独具特色，素斋为南普陀寺吸引了众多的信众和游客前来，素斋成为了南普陀寺的一宝）。</p> <p>12:30 乘大巴前往【顶澳仔猫街】（车程 10 分钟，游玩 2 小时）游玩。猫街可以找到无处不在的猫元素，是爱猫人士的小天堂，是最治愈最放松的地方，是年轻情侣打卡之地。14:40 乘坐大巴前往【环岛路木栈道】（车程 10 分钟，游玩 1 小时 30 分钟）是拍摄婚纱照的最佳地点，悠闲且浪漫，是情侣们打卡的不二之选，沐浴着阳光，享受者海风吹拂面颊，再留下幸福的定格，是一件多么美好的事情啊。16:20 乘坐大巴前往【海天帆船】（车程 20 分钟，游玩 1 小时）来一趟出海体验，坐帆船出海看金门，感受一次浪漫又难忘的经历。17:40 乘坐大巴前往法兰度航空主题餐厅用餐，享受二人世界的烛光晚餐。19:30 乘车返回民宿。</p> <p>用餐：早餐√ 中餐√ 晚餐√</p>	<p>厦门心湖悦空间民宿</p>

<p>住宿：厦门心湖悦空间民宿</p>	
<p>Day4：厦门心湖悦空间民宿——厦门方特梦幻王国——白塘湾旅游度假区</p> <p>早上 7:50 叫早，8:20 用早餐，8:50 乘大巴车前往【厦门方特梦幻王国】（车程 40 分钟，游玩 7 小时）游玩。最近热播的真人秀《怦然心动 20 岁》集体出行第一日春光游园会，就在厦门方特梦幻王国，这里可是浪漫约会的好去处。16:30 乘车前往【白塘湾旅游度假区】（车程 1 小时 20 分钟，游玩 2 小时 30 分钟）参加篝火晚会。夜色撩人，火舞当空，来一场完美的篝火晚会嗨翻整个夏天。20:30 乘车前往民宿。客户尽快</p> <p>用餐：早餐√ 中餐× 晚餐√</p> <p>住宿：镇海角遇见民宿</p>	<p>镇海角遇见民宿</p>
<p>Day5：镇海角遇见民宿——火山岛旅游休闲度假区</p> <p>早上 8:00 叫早，8:30 用早餐，9:00 乘大巴车前往【火山岛旅游休闲度假区】（车程 25 分钟，游玩 10.5 小时）游玩，这里是我国罕见的滨海火山遗迹，在蓝天、碧海、沙滩、绿林的映衬下拍照绝美，成为当下很火的网红打卡景点。9:30 前往【彩虹山】那里可是“中国版救赎山”，颜值超高，怎么拍都好看，少女心十足，旁边还有森林泡泡屋，每个小房子都有着各式各样的涂鸦。10:10 前往【火山地学博物馆】又称火山岛纪念碑谷，这里就像是一座粉红色城堡，精致可爱的建筑，梦幻而甜蜜的马卡龙色彩，非常吸睛。11:00 前往【停机坪】宽阔舒缓，那里还有鸟巢、小巴士、热气球和滕树秋千，鸟巢还有心形的哦！是小情侣们打卡的圣地和网红打卡地。11:30 前往【网红滑滑梯】这里必打卡，从高处向下滑，有种冲向大海的感觉。11:50 前往【状元楼】用餐，楼外碧海蓝天，楼内美味满桌，美食配美景，幸福多一倍。</p> <p>12:50 前往【滑翔伞场】体验一把“空中飞人”的瘾，满足你对自由飞翔的渴望在天空俯瞰陆地，你会知道眼前的世界是如何的天高远阔。13:20 前往【飞跃丛林】树上探险乐园，是培养感情的好机会。14:20 前往【情人湾沙滩】有一望无际的大海，沙软水清，小情侣可以一起捡海螺。15:20 前往【无边泳池】一望无际的大海和葱郁的青山，何尝不是一个享受欢乐生活的地方。17:00 乘车前往三国信誉餐厅用餐（车程 10 分钟）。18:00 乘车前往【镇海角】游玩，可以一起坐在黑色火山岩上欣赏海边的日落。20:00 乘车前往民宿。</p> <p>用餐：早餐√ 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：镇海角遇见民宿</p>	<p>镇海角遇见民宿</p>

<p>Day6: 镇海角遇见民宿——椰风寨——长沙</p> <p>早上 7:00 叫早, 7:30 用早餐, 8:00 乘大巴车前往【椰风寨】(车程 1 小时 25 分钟, 游玩 2 小时 30 分钟) 享受椰林海风, 大片的椰林, 配上蓝天白云和沙滩, 十分适合拍照。9:30 前【椰林】两边棕榈科的华棕和大王椰子耸立在蓝天碧水之间十分惹眼, 还有不少稀有植物。10:20 前往【椰风寨海洋科普乐园】(车程 10 分钟) 八大沉浸式体验区, 带你置身高颜值“海底世界”, 探索海洋奥秘。11:50 前往海渔家主题餐厅用餐。12:50 乘车前往厦门高崎机场返回长沙。</p> <p>用餐: 早餐√ 中餐√ 晚餐×</p> <p>住宿: 无</p>	
<p>出发日期: 8 月 16 日</p> <p>报价包含:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 行程内当地酒店标准双人间; b. 行程内所列餐食: 酒店自助早餐; 午晚餐(八菜一汤); 一餐特色餐; 用餐时间在飞机或船上以机船为准, 不再另退餐费。 c. 行程内旅游空调车, 保证每人 1 个正座; d. 当地司机、当地中文导游服务; e. 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税; f. 旅行社责任险; <p>报价不含:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 境内地面服务费, 境外自由活动期间餐费; b. 单人房差; c. 个人性质的消费, 如: 交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等; <p>购物及自费说明:</p> <p>旅游者是否购物、参加另行付费项目, 由旅游者根据自身需要和个人意思, 自愿、自主决定, 旅行社绝不强制。</p>	

①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。

案例二:

A 游客参加从长沙飞往厦门的旅游团, 整个团队共有 18 人。整个行程计划 6 天, 旅游团的航班 10:00 在长沙黄花机场起飞, 全陪导游 9:00 到达黄花机场, 确认旅游团后, 全陪进行了简单的介绍。随后登机时发现 A 游客是另外一个团队的游客, 全陪联系上了这位游客的导游并安全交接。

①全陪导在接团服务中存在哪些遗漏?

②如果你是全陪导游, 面对 A 游客的事情你会怎么处理, 请具体说明?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	必备
	面试教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	

设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

50. 试题编号 2-23:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：中国国旅安排的从长沙飞往四川的六日游，团队一共 18 人，相关行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>Day1 长沙→四川</p> <p>早上 8:00 到达长沙黄花机场 T2, 10: 20 乘坐飞机 A67247（飞行约 2 小时）到达四川双流机场 T2, 12: 15 乘坐大巴到达成都【武侯祠博物馆】（行车约 50 分钟, 游玩 1 小时）是民众对蜀汉丞相诸葛亮“鞠躬尽瘁死而后已”精神的肯定和赞誉的载体，也是三国遗迹源头，满满的古风气息，就好像身在那个年代一样。14: 00 前往【锦鲤古街】（步行 3 分钟，游玩 1 小时），在这条街不仅可以购买当地的特产、手工艺品，还可以品尝到四川的各种小吃，在这里还有酒吧街和客栈区，酒吧街上的莲花府邸酒吧是网红打卡地，深受游客欢迎。15:00 还可以游玩【春熙路】【成都远洋太古里】（游玩 2 小时）纵横交织的里弄、宽阔的商场空间设计，为展现变化的城市脉搏，同样引入快里和慢里概念，打造全球大都市的潮流经典。同时还是抖音网红的热门打卡点，在这里可以看到非常多的潮男潮女。17: 00 前往【俏媳妇重庆老灶火锅团餐】（行车约 10 分钟，用餐约 1 小时），来四川怎么能不吃火锅呢？传统的四川味儿，大红灯笼高高挂，各种川系元素布局在店里的各个视角，所以并不需要过多介绍，服务员倒是符合四川人的特性，热情，有问题直接问，汤底必须是传统的麻辣锅，18: 00 吃完后乘大巴（约 30 分钟）就到达了【星瑞仁家（经济型）】。</p> <p>用餐：早餐：× 中餐：√（飞机含餐） 晚餐：√</p> <p>住宿：星瑞仁家</p>	星瑞仁家

<p>Day2 成都→四川大熊猫基地→杜甫博物馆→熊猫塔</p> <p>早上7点叫早，7.30在酒店吃早餐，早上8点从酒店出发，前往【大熊猫基地游玩】（约30分钟，游玩一个小时）成都大熊猫繁育研究基地，是中国政府实施大熊猫等濒危野生动物迁徙地，熊猫吃竹子的方式特别有意思，就像我们吃甘蔗一样，而且这个地方还特别适合拍毕业照哦！9:30前往【宽窄巷子】（行车约45分钟，游玩一小时）更神奇的是塔不是一条巷子，而是多条巷子。宽窄巷子现在已经成了成都游必定打卡的地方之一了，这个地方商业人气聚集，浓缩了天府之城的历史、文化和习俗。如果是雨天，撑一把伞散步其中，看到感兴趣的铺子就进去转转，看到有食欲的小吃就买来尝一尝，可以看看川剧，感受一下成都的慢生活。11:15前往【文殊院】（行车约15分钟，游玩30分钟）在文殊院周围也有很多的非文化遗产，周边有很多的红墙砖瓦，非常适合拍照，喜欢拍古风和摄影的小伙伴，可以在里面发现很多的新奇视角，（大家也要注意有很多地方是禁止拍照的）。在里面出行和拍照也要注意自身安全和周边环境，在这里也能够闹中取静。12:00前往中餐套餐清水荷花（约30分钟，用餐一小时），13:30前往【杜甫草堂博物馆】（行车约30分钟，游玩一个小时）体验“茅屋为秋风所破歌”。诗圣杜甫的厨房，灶头，水缸，卧室的衣柜…简直是和小时我家的土房子</p> <p>里面一模一样。书房和会客厅，那些桌椅布局，可以说是比我们小时候九几年的还好，毕竟都这么久的年代，相比十多二十年前的农家屋舍，草堂茅草屋内屋装饰感觉还是比较比较豪了吧。15:00乘坐大巴到达成都【东郊记忆】（行车约30分钟，游玩一个小时）前苏联援建的办公楼、红砖厂房、火车头和铁轨等构成了如今这一园区，视觉冲击力强，怀旧意味浓郁。满满的回忆感，感触很深。景区内还经常有各种音乐演出和艺术展览，园内的咖啡馆、书店等也值得逛逛。16:30前往【天府熊猫塔】（行车约10分钟，游玩1小时）塔上8000平方米用以开展高空旅游、旋转餐厅、室内外观光层及会展演艺等，开展各类商务及群众文化活动，并为城市提供景观光彩照明，让你提前感受一下步入社会的视觉冲击感。17:40前往【339音乐餐吧套餐】（步行1分钟，用餐1小时）醉人的重来都不是酒，而是夜色中内心压抑的故事。那个弹着吉他唱歌的小哥哥，一直说着撩人的土味情话，三杯两盏淡酒，吃烧烤听音乐喝饮料，然后回忆一下大学时候的美好时光。18:40乘车（约40分钟）的车程回到酒店。</p> <p>用餐：早餐：√ 中餐：√ 晚餐：√</p> <p>酒店：星瑞仁家酒店</p>	<p>星瑞仁家酒店</p>
---	---------------

<p>Day3 成都都江堰→青城山</p> <p>8点从酒店出发,乘车前往【青城山景区】(约一小时,游玩一整个上午)青城山因树木非常的茂盛所以早上的青城山简直就是一处吸氧洗肺的天然氧吧,还有蒙蒙薄雾与青山缠绕着,看上去让人宛如踏入了仙境一般很是迷人,早上的青城山才叫做真的幽幽青城呢。12:00午餐自理,下午乘车(约40分钟)前往【都江堰景区】(游玩一整个下午)【都江堰】是有名的避暑旅游胜景,当一年最酷热的夏季之时,【都江堰】及周围的【青城山】依然保留着22℃的清凉。夏季来此,不但能够到虹口玩漂流,还能赶上热闹非凡的仲夏夜啤酒节,体验如疯狂节的盛况。16:30乘车前往【西街往事私房菜】团餐(行车约1小时,用餐1小时)都江堰走完,然后吃个饭看看夜景,这家西街往事位于一个保留建筑里,小小的院落,古旧的房屋,很有感觉。不点菜,按人均40配一些家常菜,回锅肉,蚂蚁上树做的不错,还有一大如意脸盆的酸菜鱼,凉粉,蔬菜,还有汤,川西民居式的老宅氛围,很有感觉。18:30乘车(约1小时)车程回酒店。</p> <p>用餐:早餐:√ 午餐:× 晚餐:√ 住宿:星瑞仁家</p>	<p>星瑞仁家</p>
<p>Day4 都江堰→眉山市→三苏词博物馆</p> <p>8点从酒店出发,乘车前往【眉山市东坡印象水街】(行车约1.5小时,游玩一整个上午)爆红的四川版“大唐不夜城”,亭台楼阁间尽是灯火辉煌,配上古风音乐,让人瞬间穿越千年。【东坡水街】采用丽江滨水风貌为蓝本,以宋朝古韵建筑为载体,在此处能够一睹苏东坡故里千年前的鼎盛风姿。灯笼、花灯、房檐、舞台...在晚上统统被点亮,加上河道的氤氲水汽,梦幻效果让人仿佛置身千年前。古风建筑鳞次栉比,湖水环绕,白天是徒步、休闲的好去处;晚上是看夜景、看灯光秀的好去处。12:00步行前往【眉州东坡酒楼】(东坡印象水街店)(步行1分钟,用餐1小时)眉州东坡这个品牌可以说是在北京非常出名的了,水煮牛肉很大片,红油的香渗入到牛肉里,口口的川辣,细嚼细品滋味香。鱼香肉丝和宫保鸡丁,都是金牌菜品,百吃不厌,传统地道冒血旺是聚会必点,量非常大,各种各样的优质食材,多种丰富的口感,与传统的味道结合,特别的下饭,13:00乘车前往【三苏词博物馆】(行车约15分钟,游玩一整个下午)在这样一座座绿树掩映、流传千年的院落,这就是北宋大文豪苏洵、苏轼、苏辙三父子的故居-三苏祠,即使你在眉山只有半天时间逗留,这里也是你前往的首选之地。浓浓的书卷气息、人文气息,清幽的园林景观、书法胜景,都是值得花上3个小时慢慢沉淀自己的地方。17:00前往【柏林饭店】(行车约6分钟,用餐1小时)。18:00吃完乘车(约1.4小时)到达了乐山市【兴邦假日酒店】办理入住休息。</p> <p>用餐:早餐:√ 午餐:√ 晚餐:√ 住宿:兴邦假日酒店</p>	<p>兴邦假日酒店</p>

<p>Day5 眉山市→乐山市→乐山大佛</p> <p>8:00 从酒店出发，乘车前往【乐山大佛】（行车约 20 分钟，游玩一天），在【乐山大佛】佛像面前，我们太渺小了，进入园区，感觉真的是走个十几分钟，差不多就看到大佛的头了，无论从那个方向看大佛，她慈祥的笑脸总是会让我的内心很平静。很多游客还借位拍了拍照，摸摸头，摸摸鼻子或者给大佛喝水等~还挺有趣的。走到大佛左脚下（这一条路后来是很窄的，只够一人同行），从大佛脚下仰望大佛，真的是威武庄严啊~对面是三江汇合，还有游船经过，时不时和这边儿的人招个手，融为一景，特别有趣。当然，景区除了大佛还有其他可去的地方，比如凌云寺、至灵宝塔、苏园等等。</p> <p>总体来说，乐山大佛这世界上最大的石刻佛像，是非常值得去瞻仰的。中餐自理，推荐小吃【王浩儿纪六娘】，他爱吃青椒、她死也不碰洋葱……在一起吃食堂的过程中结下的“革命友谊”让你们成为了最了解彼此口味的人。那么，在小吃摊上，拍下大家一起醉心美食的样子，一定能成为多年后最生动的回忆。17:30 前往【世和板栗养生鸡】（行车约 30 分钟，用餐 1 小时）。吃完步行两分钟就回到了酒店。</p> <p>用餐：早餐：√ 午餐：× 晚餐：√</p> <p>住宿：兴邦假日酒店（经济型）</p>	<p>兴邦假日酒店</p>
<p>Day6 乐山市→峨眉山→长沙</p> <p>8 点从酒店出发，乘车前往【峨眉山】（行车约 1 小时，游玩一整个上午）这里有全国最大的野生猴子区，在猴回王的带领下，这里的猴子，非常霸气，一点儿也不怕人，主动找人玩耍，还会扛着棒子在路中央索要食物，这里和抖音里面看到的热门视频一点区别也没有，特别有意思。12:00 中餐自理，13:00 乘车前往四川双流机场（行车约 3 个半小时）然后两个小时的飞机到达长沙黄花机场</p> <p>用餐：早餐：√ 午餐：× 晚餐：√</p>	

<p>出发日期：7 月 12 日</p> <p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 行程内当地 3—4 星特色酒店双人标准间； b. 行程内所列餐食。酒店内及酒店外早餐相结合、正餐围餐（八菜一汤）或自助餐为主； c. 行程中所列景点的第一道门票； d. 旅游空调车； e. 全程领队贴心服务； f. 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g. 旅行社责任险； <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； b. 旅游意外险； c. 单人房差； <p>购物及自费说明：</p> <p>旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。</p>	
---	--

①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。

案例二：

李某参加从长沙飞往四川的中学生观光团，整个团队共有 18 人。整个行程计划 6 天。出发前一天下午，全陪接到电话，次日 10：20 的 A67247 航班（飞行约 2 小时）由于器械故障，将不能准时出发。后航空公司为团队改签了次日早上 9:30 的航班，全陪接到消息后，打电话一一通知了所有游客，要求游客 7:30 在黄花机场集合，但是由于未能通知成都的地陪导游，导致地陪导游延迟了 40 分钟才接到团队，出现了漏接事件，游客和地陪导游都颇有怨言。

①如果你是全陪导游，面对游客的怨言，你会怎么处理？

②当航班发生变动时，全陪导游应该注意哪些服务程序？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备

工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备
----	-------------------	------

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，审题及制作行前说明会方案 45 分钟，面试时间 15 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

51. 试题编号 2-24:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

中国国旅安排的从长沙湖北的六日游，团队一共 21 人，相关行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>Day1: 长沙 - 武汉 - 武汉欢乐谷 - 汉秀剧场</p> <p>9:00 乘坐大巴车从长沙前往武汉【楚河汉街】用餐（行车约 4 小时，用餐时间 1 小时）。14:00 前往【武汉欢乐谷】（行车约 17 分钟，游玩时间约 4.5 小时）和同学一起体验具有游玩，刺激，文化特色的娱乐项目。17:40 前往【昙华林】用餐（行车约 30 分钟，用餐 1 小时）是文艺聚集地，可以欣赏民谣和文青们的活动，非常闲适惬意，有情调。19:10 前往【汉秀剧场】（行车约 14 分钟，观看 90 分钟），体会湖边剧院的视听盛宴，一起观看一生必看的世界级水舞袖，水上杂技、灯光和音效、跳水表演、水陆舞台等将留下难忘的回忆。21:50 返回武汉五月花大酒店休息。</p> <p>酒店: 武汉五月花大酒店</p> <p>早餐× 中餐✓ 晚餐✓</p>	武汉五月花大酒店
<p>Day2: 湖北省博物馆 - 武汉大学 - 黄鹤楼 - 武汉两江游览夜景</p> <p>8:00 在酒店用早，9:00 前往【湖北省博物馆】（行车约 8 分钟，参观约 2 小时）体会荆楚大地深厚的文化魅力，馆内还可以欣赏编钟表演。11:15 前往【武大食堂】，（行车约 25 分钟，用餐时间 1 小时），回顾大学食堂的饭菜。13:00 游览【武汉大学】校区（游玩时间约 2 小时），可以欣赏美丽的樱花，组织同学们在校园重拍毕业照和徒步漫走校园内，重温美好的校园时光。15:10 前往【黄鹤楼】（行车约 16 分钟，游玩时间约 1.5 小时）有着悠久的历史背景，是武汉著名的城市地标之一，享有“天下绝景”的美誉。17:30 前往【户部巷】，感受网红夜市，体验武汉的过早餐食。19:40 前往汉口粤汉码头，20:20 坐轮船夜游【武汉两江】（行车时间约 23 分钟，游览 60 分钟）乘坐游船行驶于江面，在游船上拍摄毕业照，将长江大桥、江滩、黄鹤楼等两岸风光尽收眼底。22:00 返回武汉五月花大酒店休息。</p> <p>酒店: 武汉五月花大酒店</p> <p>早餐✓ 中餐✓ 晚餐✓</p>	武汉五月花大酒店

<p>Day3: 东湖 - 恩施</p> <p>8:00 在酒店用早, 9:00 前往【东湖生态旅游风景区】(行车约 16 分钟, 游玩时间约 3 小时) 是国家 5A 级旅游景区, 可以湖边漫步赏迷人湖景。在景区内乘坐东湖之眼摩天轮, 全班同学可以感受坐摩天轮的快乐, 大家坐在摩天轮上可以从高处俯瞰四周的景色, 温馨且浪漫。13:00 前往【吉庆民俗街】用餐, 吃完饭可以在周边走走看看, 购买武汉当地特色产品。15:00 前往恩施【丹阳夜市】(行车约 6.5 小时, 用餐 1 小时)。在夜市吃烧烤, 感受大学时候晚上的夜宵生活, 回忆学校门口的烧烤, 可以和同学们一起拍照打卡, 留作回忆。22:30 返回纽宾凯希璞酒店(恩施火车站店)休息。</p> <p>酒店: 纽宾凯希璞酒店(恩施火车站店)</p> <p>早餐✓ 中餐✓ 晚餐✓</p>	<p>纽宾凯希璞酒店</p>
<p>Day4: 恩施大青江景区 - 恩施土司城</p> <p>8:00 在酒店用早餐, 9:00 前往【恩施大清江景区】(行车约 1 小时, 游玩时间约 5 小时) 清江是恩施人的母亲河, 因其清澈, 被称为“人间最清澈之江”。12:00 在景区附近用餐(用餐时间为 1 小时)。14:00 集合前往【恩施土司城】(行车约 10 分钟, 游玩时间约 3 小时) 它是土家族地区土司文化的标志性工程, 也是全国土家族吊脚楼中规模较大、风格典型的仿古建筑群。恩施土司城景区反映了土家族的历史渊源, 展现了土家族古老而淳厚的民俗风情。18:00 在景区附近用餐(用餐时间为 1 小时)。19:10 前往【MT 真人密室逃脱】(行车约 15 分钟, 全长 100 分钟) 时下最流行, 最热门沉浸式体验, 角色扮演, 真人密室, 是当代大学生非常喜欢的一种游戏方式。22:00 返回纽宾凯希璞酒店(恩施火车站店)休息。</p> <p>酒店: 纽宾凯希璞酒店(恩施火车站店)</p> <p>早餐✓ 午餐✓ 晚餐✓</p>	<p>纽宾凯希璞酒店(</p>
<p>Day5</p> <p>恩施大峡谷一整天</p> <p>8:00 在酒店用早, 9:00 前往【恩施大峡谷】(行车时间约 1 小时 19 分, 游玩时间约 1 天), 景区先后被评为国家 5A 级旅游景区、国家地质公园, 灵秀湖北的十大旅游名片之一, 被专家誉为可与美国科罗拉多大峡谷相媲美。首先前往景区内的云龙地缝, 云龙地缝形成于 5000 万年前, 被誉为“地球最美丽的伤痕”, 悬崖瀑布是这里特色。地缝有七条半瀑布, 每条瀑布都形态万千, 从悬崖峭壁上一泻千里, 气势磅礴, 有些瀑布下甚至可以看到彩虹。接着去七星寨, 里面有绝壁长廊、一炷香、大门楼扶梯等景点, 峡谷中一步一景, 十分震撼。19:30 回到纽宾凯希璞酒店(恩施火车站店), 进行真心话大冒险+狼人杀的活动感受同学之间的美好友情和重温学生时代, 餐食需要自理。</p> <p>酒店: 纽宾凯希璞酒店(恩施火车站店)</p> <p>早餐✓ 午餐× 晚餐×</p>	<p>纽宾凯希璞酒店</p>
<p>Day6: 恩施土家族女儿城 - 长沙</p> <p>8:00 在酒店用早, 8:30 前往【恩施土家族女儿城】(行车约 25 分钟, 游玩时间约 2 小时) 恩施土家族女儿城是土家族风格建筑, 窗户也是精致雕琢的木框, 中间镶嵌着一些动物的图案, 体现出神秘的气息。随处可见的大红灯笼, 民族特色十足! 还有盛大的民俗活动表演, 以歌声做媒自由求偶的男女形式! 在景区里用完午餐(用餐时间 1 小时)。13:00 乘坐汽车返回长沙(行车约 7 小时), 中途会在服务区停车休息, 游客可自行购买晚餐, 晚餐餐食自理。</p>	

酒店:无 早餐✓ 中餐✓ 晚餐×	
出发日期: 6 月 8 日 报价包含: a. 行程内当地三到四星级酒店标准双人间; b. 行程内所列餐食: 酒店自助早餐; 午晚餐(五菜一汤); 一餐特色餐; 用餐时间在飞机或船上以机船为准, 不再另退餐费。 c. 行程内旅游空调车, 保证每人 1 个正座; d. 当地司机、当地导游服务; e. 旅行社责任险; 报价不含: a. 单人房差; b. 个人性质的消费, 如: 交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等;	

①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。

案例二:

刘某参加从长沙赴湖北的旅游团, 整个团队共有 21 人。整个行程计划六天。在出行的第三天, 刘某夫妇觉得旅行社安排的酒店住宿环境不是很满意, 要求换住更高档的饭店怎么办?

①如果你是全陪导游, 面对刘某的事情你会怎么处理?

②全陪导游在进住饭店服务注意哪些服务程序?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	必备
	面试教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑, 一台投影仪, 一支激光笔, 若干桌椅, 作文纸, 笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间: 60 分钟。其中, 面试时间 15 分钟, 审题及制作行前说明会方案共 45 分钟。

(4) 评分细则 (每一道题的评分细则结合实际)

同试题编号 2-1

52. 试题编号 2-25:

(1) 任务描述: 从旅行社实际工作出发, 运用相关知识, 根据给出的案例, 完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一:

中国国旅安排的从长沙飞往西藏的 6 日游, 团队总共 24 人, 相关行程如下:

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>Day1: 长沙黄花-拉萨贡嘎</p> <p>【行程描述】: 上午 9: 55 乘坐航班 (西藏航 TV9968) 前往拉萨贡嘎机场 (飞行时间 9:55-13: 30), 沿途您可以欣赏到西藏的夏景, 缓解途中的劳累。下午 13: 40 接机前往饭店用餐 (行车约 30 分钟, 用餐 40 分钟)</p> <p>下午 15:00 集合, 乘车去往【色拉寺】(行车约 30 分钟, 游览约 1.5 小时), 来色拉寺感受这一天天传承下来、具备六百年历史的辩经, 将自己融入短诵长吟、低念高唱的环境之中, 感受佛学的深海无边。17: 00 集合乘车前往餐厅就餐, 用餐后乘车去喜马拉雅·拉萨酒店办理入住。</p> <p>用餐: 早餐× 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿: 喜马拉雅·拉萨酒店</p>	喜马拉雅·拉萨酒店
<p>Day2: 拉萨-米拉山口-巴松措</p> <p>【行程描述】: 7: 00 在酒店用早餐, 8: 00 集合乘车前往【米拉山口】(行车约 2 小时, 游览时间约 30 分钟) 米拉山海拔较高有隔绝效应, 东侧是绿植茂密的林芝, 西侧则干旱苍凉。站在山口欣赏大自然的鬼斧神工, 看着巨大经幡柱上五彩经幡在大地与苍穹之间飘荡摇曳, 感受风将藏民们虔诚的愿望传达上苍神灵。10: 50 前往工布江达县用餐 (行车约 1.5 小时, 用餐约 30 分钟), 路途中用餐环境有限, 望游客谅解。</p> <p>下午 13: 10 出发, 前往国家 5A 级旅游景区【巴松措】(行车约 3 小时, 游览 1 小时) 看这集雪山、湖泊、森林、瀑布牧场、文物古迹、名胜古迹为一体的西藏“小瑞士”, 游览藏传佛教宁玛派著名圣湖巴松措, 走进民风淳朴的藏式村落结巴村, 感受原始工布风情的藏地桃花源。</p> <p>下午 17: 40 在结巴村入住当地藏家民宿, 在最平凡的藏式村落中遇见另一个至情至性的自己。18: 30 左右参加当地好客村民们的篝火晚会, 在这个远离城市的地方与村民迎着微微晚风起舞、跳跃、唱歌, 感受深陷城市的大家少能体会到的快活。</p> <p>用餐: 早餐√ (酒店含早) 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿: 林芝仓央精品民宿</p>	林芝仓央精品民宿
<p>Day3: 雅尼国家湿地公园-雅鲁藏布大峡谷-鲁朗林海-八一镇</p> <p>【行程描述】: 早上 7: 00 用餐, 7: 30 集合从结巴村出发去往【雅尼国家湿地公园】(行车约 3.5 小时, 游览时间约 30 分钟), 在景区乘坐太空舱式的游船, 亲密的拥抱高原深闺处的蜿蜒和俊美, 观赏尼洋河的涓流, 雅鲁藏布江的奔腾, 二者分界线清晰可见。</p> <p>中午 11: 40 前往世界第一峡谷【雅鲁藏布大峡谷】景区 (行车约 30 分钟, 游览约 2 小时), 在景区餐厅用自助餐, 用餐后乘坐景区内观光车参观千年古桑树、中国最美十大名山之首的南迦巴瓦峰, 世界之最佳的雅鲁藏布大峡谷。</p> <p>下午 14: 30 集合去往 4A 级景区【鲁朗林海】(行车约 1.5 小时, 游览约 1</p>	林芝合途旅行社酒店

<p>小时)，在这里不但能看到草坪上成千上万种野花怒放盛开的美景，还是拍美美照片发朋友圈的绝佳场地。17：20 集合乘车前往【八一镇】用餐，品尝林芝特色美食石锅鸡。19：00 前往酒店办理入住，结束当日行程。</p> <p>用餐：早餐√（酒店不含） 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：林芝合途旅行酒店</p> <p>住宿：林芝合途旅行酒店</p>	
<p>Day4：八一镇-卡定沟景区-伍巴村藏民家访-拉萨</p> <p>【行程描述】：早上7：00 用餐，8：00 出发前往【卡定沟景区】（行车约40 分钟，游览时间约40 分钟）在景区内可以观赏奇峰异石，古树参天，落差近200 米的瀑布飞流直下，雄伟壮观。瀑布后的岩壁上还有自然形成的佛像，据说这是林芝地区藏族同胞的保护神，面目清晰，仿佛人为雕刻的一般。9：30 集合去往【伍巴村】（行车约40 分钟，游览时间约1.5 小时），在这里可以深入了解藏民们的起居生活习惯；近距离感受藏民独特的民族风俗与家庭文化；品尝地道藏家酥油茶、青稞酒；与藏族同胞跳起欢快的锅庄舞。中午在伍巴村用餐。</p> <p>下午13：00 乘车返回【拉萨】（行车约4 小时），大概下午17：00 到达拉萨，回喜马拉雅·拉萨酒店办理入住，之后在酒店用餐后自由活动。饭后可自行前往布达拉宫广场观看夜景，夜幕下灯火辉煌的圣殿显得更加神秘。</p> <p>用餐：早餐√（酒店含早） 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：喜马拉雅·拉萨酒店</p>	
<p>Day5：布达拉宫-药王山照景台-大昭寺-八廊街</p> <p>【行程描述】：7：00 用早餐，8：00 集合出发前往世界屋脊的明珠【布达拉宫】（行车约30 分钟，游览时间约2.5 小时）9：00 排队进入布达拉宫，观赏藏传佛教寺庙与宫殿相结合的建筑群，了解布达拉宫的宗教意义和与历史，研究藏民族社会历史、文化、宗教所具有的特殊价值，看这坐落在海拔3700 米的宏伟宫殿。11：30 步行前往【药王山照景台】（步行约15 分钟，浏览30 分钟）站在50 元面值人民币背面图案的取景地上，不远处的布达拉宫尽收眼帘，在最接近天堂的西藏，感受那种震撼之美。中午12：30 乘车去餐厅用餐。下午13：40 带领大家去现存最辉煌的吐蕃时期的藏传佛教寺院【大昭寺】（游览时间约1 小时），大昭寺融合了藏、唐、尼泊尔、印度的建筑风格，是藏式宗教建筑的千古典范。我们可以看到许多信徒们虔诚的叩拜在门前的青石地板上留下的等身长头的深深印痕；走藏民们行转经仪式的路线；欣赏寺内的各种木雕、壁画。</p> <p>下午15：10，去往大昭寺旁边的【八廊街】自由活动（步行约5 分钟，游览时间约2 小时）。在八廊街上，你便置身于高原厚重而又古朴、神秘而又虔诚的宗教文化氛围里，可以忘情地去呼吸琳琅满目的藏文化气息；可以领略到古老高原上几乎所有的特色文化载体。在这里可以选择自费去玛吉阿米喝下午茶，逛手工艺品小摊档，租赁藏服拍照（费用自理），可以购买纪念品，但请理性购物。晚餐自理，方便游玩和品尝拉萨地道小吃。晚上18：30 返回酒店，当日行程结束。</p> <p>用餐：早餐√（酒店含早） 中餐√ 晚餐×</p> <p>住宿：喜马拉雅·拉萨酒店</p>	喜马拉雅·拉萨酒店
<p>Day6：罗布林卡-长沙</p> <p>【行程描述】：7：00 用早餐，8：00 乘车前往【罗布林卡】（路程约20</p>	

<p>分钟，游览时间约 1.5 小时) 罗布林卡内树木茂密，在绿树丛中，湖心宫、龙王亭、金色林卡等具藏式风格的建筑隐约其间，体验一种西藏园林特有的朴实自然的情趣；观看各地区古老民间藏戏。10: 00 集合乘车前往贡嘎机场，午餐自理，可自费在机场吃。</p> <p>15: 50 从拉萨贡嘎机场乘坐东方航空 MU9738 返回长沙（行程约 7.5 小时）在飞机上大家可以慢慢欣赏沿途风景，可以尽情的放松自己，行程结束。</p> <p>用餐：早餐√（酒店含早） 中餐× 晚餐×</p> <p>住宿：无</p>	
<p>出发日期：8 月 8 日</p> <p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 行程内当地经济型酒店标准双人间； b. 行程内所列餐食：酒店自助欧式早餐；中式午晚餐（五菜一汤）；一餐特色餐；用餐时间在飞机或船上以机船为准，不再另退餐费。 c. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； d. 当地司机、当地导游服务； e. 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； f. 旅行社责任险； <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 境内地面服务费，境外自由活动期间餐费； b. 单人房差； c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； 	

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。

案例二：

李某参加从长沙飞往西藏的观光团队共有 18 人。整个行程计划 6 天，旅游团在西藏参观大昭寺的时候，由好几位游客偷偷拍照导致被寺庙僧人谩骂，由此这几位游客心情非常不好。另外，在旅游第四天由于西藏海拔较高，有好几个人身体不适，呼吸困难，要求提前退团。

①游客在寺庙偷偷拍照，被寺庙僧人谩骂，导致这几位游客心情非常不好，你作为全陪导游该如何处理

②如果你是全陪导游，面对游客存在高原反应等症状并想退团，你会怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备

	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，面试时间 15 分钟，审题及制作行前说明会方案共 45 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

53. 试题编号 2-26:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案例一：

中国国旅安排的从长沙飞往山西的 6 游，团型主要是 25 人的观光团，相关行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>Day1: 长沙——太原</p> <p>10:00 长沙黄花国际机场集合乘坐昆航 KY3002 到太原武宿国际机场 (13:00——15:00) 到机场之后乘车前往【山西国民师范旧址革命活动纪念馆】(车程 30 分钟，游览 2 小时) 在纪念馆通过观看图片、文字、老物件和聆听讲解员的讲解，使大家了解国民师范光辉的历史。感受老一辈革命家为争取民族独立、为国家为民族而战的决心和对党对事业无限忠诚的精神。参观完后在纪念馆前坪组织大家歌唱一首《牺盟大合唱》，这首歌出自人民音乐家冼星海之手，是他生前创作的最后一部大型合唱作品。18:00 集合前往饭店用晚餐。</p> <p>用餐：早餐× 中餐√ 晚餐√</p> <p>住宿：太原北方君渡酒店</p>	太原北方君渡酒店
<p>Day2: 太原——晋中</p> <p>上午:8:30 前往【彭真生平暨中共太原支部旧址纪念馆】(车程 10 分钟，游览 2.5 小时) 通过讲解仪器认真参观纪念馆陈列的众多史料史迹，观看历史图片和党史资料，实物、雕塑、影视资料等内容，了解彭真、高君宇、贺昌等同志的生平故事，回顾革命先烈们在血雨腥风的岁月里抛头颅、洒热血，为中华民族的独立和伟大复兴立下的不朽功勋。11:30 集合前往饭店用晚餐。</p> <p>下午:13:00 出发前往【刘胡兰纪念馆】(车程 1.5 小时，游览 2.5 小时)</p>	黄河大酒店

<p>刘胡兰纪念馆陈列室主要陈列了刘胡兰烈士的遗物和反映她生平事迹生动形象的绘画及各种文献资料。在刘胡兰纪念馆，跟随讲解员的步伐，观看纪念馆各个展区的珍贵馆藏，仔细瞻仰历史图片、聆听动人故事，回顾刘胡兰烈士短暂而光辉的一生，深切感受信念坚定、不怕牺牲的刘胡兰精神。随后组织面向刘胡兰墓三鞠躬，并绕墓一周，瞻仰烈士陵园，表达对刘胡兰烈士的崇高敬意。17:00 集合前往饭店用餐</p> <p>用餐: 早餐 ✓ 中餐 ✓ 晚餐 ✓</p> <p>住宿: 黄河大酒店</p>	
<p>Day3: 晋中</p> <p>上午: 7:30 酒店用早餐, 8:00 前往【平遥古城】(车程 40 分钟, 游玩一天)从南门进去, 站在南门城楼上, 可以清楚看到南大街的繁华景象。平遥古城墙古典式的城门楼和市楼遥遥相对。在日升昌可以看到有关中国票号业的发展史。在镖局博物馆, 可以了解镖行的规矩和生活习惯, 走进古县衙, 穿行在各个审案大堂和后花园, 感觉就像穿越到古装影视作品里一般。协同庆, 可以深入地下金库了解当年票号的运作情况。游玩的同时还可以去吃平遥古城的美食, 平遥号称有 108 种美食, 在明清一条街上可以品味到平遥的当地风味小吃。平遥牛肉, 平遥相思面, 长山药, 碗托, 面食都极具代表性。漫步在平遥古城的街道上, 到处可以看到老陈醋和各种山西小吃的招牌, 很有地方特色, 下午 14:00 时还可以去看【又见平遥】演出, 夜晚是平遥最漂亮, 也是最繁华的时间段, 尤其是夕阳西下, 天边尚有余晖之时, 满街的灯饰和云彩、霞光争晖, 特别梦幻!</p> <p>用餐: 早餐 ✓ 中餐 × 晚餐 ✓</p> <p>住宿: 平遥古城亚朵酒店</p>	<p>平遥古城 亚朵酒店</p>
<p>Day4: 晋中——阳泉</p> <p>上午: 8:00 前往【乔家大院】(车程 50 分钟, 游览 3 小时)到了山西, 就不能不去了解一下晋商文化, 了解晋商, 最简单的方式就是去看看乔家大院, 下了车之后大家可以在牌坊前拍照。进入乔家大院的大门, 是一条 80 米长笔直的石铺甬道, 随后跟随导游的步伐进入甬道, 可以看到院子中几乎每个房屋的门梁上都挂有匾额, 游走在大院的回廊房屋之间, 仿佛能够看到每日穿梭于其间的家人、长工、小姐、商客, 与百年的风雨骄阳。大院还可以学到山西制作醋的方法, 晋商乔家的家规, 家风以及经商之道, 是体验晋商文化的好去处。12:00 集合前往饭店用餐(约 1 小时)</p> <p>下午: 13:00 前往【百团大战纪念馆】(车程 2.5 小时, 游览 2 小时)通过讲解观看百团大战纪念馆里面的照片, 浮雕、实物、3D 实景, 了解百团大战的历史背景和当时那个年代革命军人的艰苦生活与战斗艰辛, 感受革命先烈为了建设新中国所进行的艰苦卓绝的战斗和伟大的牺牲精神。走出百团大战纪念馆, 组织大家挥动着手中的红旗, 高唱《没有共产党就没有新中国》, 随后瞻仰在百团大战中牺牲的革命烈士的名录, 低头缅怀默哀, 在百团大战纪念碑前组织大家向英烈鞠躬、默哀、献花, 深切缅怀革命先烈的丰功伟绩, 弘扬革命精神, 传承革命先烈遗志。17:30 集合前往饭店用餐</p> <p>用餐: 早餐 ✓ 中餐 ✓ 晚餐 ✓</p> <p>住宿: 阳泉宾馆</p>	<p>阳泉宾馆</p>
<p>Day5: 阳泉——忻州</p> <p>早上 7:30 出发前往【五台山】(车程 2.5 小时, 游玩 1 天)五台山是</p>	<p>天天酒店</p>

<p>我国著名的佛教圣地之一，上午去五爷庙上香拜佛，五爷庙是五台山香火最旺的地方，随后游览显通寺它是五台是佛教文化的缩影，在菩萨顶，有 108 级台阶上去，大白塔里供奉着佛骨舍利，传说释迦牟尼圆寂后的舍利子藏在这，是寺的象征也是整个五台山最显眼的建筑，殊像寺里供奉着五台山最大的文殊菩萨，对于升学希望自己学业有成的可以去祭拜它。下午去对面的黛螺顶，垂直高达 400 米，共 1008 个台阶。登黛螺顶可以俯瞰五台山全貌。登黛螺顶可以俯瞰五台山全貌，一幅幅天然的画卷将展现在你的眼前。</p> <p>用餐：早餐 ✓ 中餐 × 晚餐 ✓</p> <p>住宿：天天酒店</p>	
<p>Day6：忻州</p> <p>早上 7:30 前往【徐向前故居】（车程 1.5 小时，游览 1.5 小时）参观徐向前元帅故居，了解徐帅出生、成长的经历，学习徐帅的革命精神，接受革命传统教育的熏陶。在二楼展厅，通过现场讲解员的讲解，静静倾听文物背后的故事，了解徐帅参加革命后戎马一生的传奇经历以及为党和人民的事业建立的不朽历史功勋，随后组织大家在徐向前元帅雕像前唱中华人民共和国国歌，敬献花篮、行鞠躬礼。11:30 集合前往饭店用餐（1 小时），12:30 前往武宿国际机场乘坐昆航 KY3001——黄花机场（15:50——17:55）</p> <p>用餐：早餐 ✓ 中餐 ✓ 晚餐 ×</p>	
<p>出发日期：8 月 10 日</p> <p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 行程内当地三到四星级酒店标准双人间； b. 行程内所列餐食：酒店自助欧式早餐；中式午晚餐（五菜一汤）；一餐特色餐；用餐时间在飞机或船上以机船为准，不再另退餐费。 c. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； d. 当地司机、当地中文导游服务； e. 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； f. 申根签证费； g. 旅行社责任险； <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 自由活动期间餐费； b. 单人房差； c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； 	

①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。

案例二：

张某、李某参加从长沙飞往山西的旅游团，整个团队共有 25 人。整个行程计划 6 天。张某在旅游过程参加射击项目时弹壳打击到眼部，导致眼角开裂，导游得知后迅速开展相应措施，及时送游客张某就医。最后，张某为了表达感谢赠送了一面锦旗给导游。李某与同住另一游客有冲突矛盾，两人发生激烈的争吵，幸好导游发现及时，未将事态夸大化。

①如果你是全陪导游，面对张某的事情你会怎么处理？

②游客之间有矛盾，导游员该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60分钟。其中，面试时间15分钟，审题及制作行前说明会方案共45分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号2-1

54. 试题编号2-27:

(1) 任务描述：从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、落实接待事宜和处理相关突发事件。

方案一：

本行程是为期六天的赴湖南长沙——安徽的旅游团队，团队总共22人的。

行程安排如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天:长沙→合肥→合肥海洋世界 【行程描述】早6:00分在【长沙南】集合，乘坐7:15分的G1438次列车出发前往【合肥南】（行程约3.5小时），10:37到达目的地到达合肥西，随后乘坐大巴车，酒店已经安排好用午餐，12:30酒店大堂集合乘坐大巴前往【合肥海洋公园】游览（乘车约14分钟，约游玩4小时），现对外开放的有水族馆、大型海洋剧场、水母馆、热带雨林生态展示区、企鹅馆以及儿童海洋乐园等。拥有200余种、10000多种海洋动物。在海洋世界游览时，我们可以让孩子们先看海洋动物两个小时，3点集合到水母园，导游可以用纸质的动物图片，孩子们模仿上面图片的动作，让父母猜，猜对了的有小礼品。这样可以提升父母和孩子之间的关系，让他们更信任对方。游览完后集合前往	合肥慕泰酒店

要求：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。

案例二：刘某参加了为期五天的湖南长沙赴安徽的亲子游，旅游团队为 22 人，整个行程全陪与游客相处融洽，行程安排整理合理得当。但是导游由于自身的失误，未能将刘某夫妻分配在一个房间导致刘某夫妇很不开心。经过全陪导游的不懈努力最终也得以圆满解决。此外，刘某在合肥融创电影世界景区游玩即将结束时发现手机不慎遗失，导游得知后马上积极帮忙刘某寻找手机，当刘某返回酒店后手机依旧找寻未果。

①当游客手机遗失，导游应该如何处理？

②全陪导游在分配住房时的有哪些原则？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(3) 考核时量

考试时间：60 分钟。其中，面试时间 15 分钟，审题及制作行前说明会方案共 45 分钟。

(4) 评分细则（每一道题的评分细则结合实际）

同试题编号 2-1

三、景区讲解员岗位模块

55. 试题编号：3-1：

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：岳麓山景区接到一个来自辽宁的商务团，该团共 30 人，他们对湖湘历史文化很感兴趣，尤其是文化气息较浓的岳麓书院。

景区讲解员小张接到通知：第二天早上 8 点接待外辽宁来的商务团。第二天早上 8 点，旅游团已在景区门口等候，小张才匆匆忙忙赶到，接着说：“各位游客，你们好！今天由我给大家进行景区讲解，在景区内请大家随我一起游览，不要走失，注意安全。好了，我们开始参观吧。”进入景区后，由于天气较热，小张想快点结束讲解，在讲解过程中擅自减少了部分内容，同时游览的速度较平常快，个别游客没有跟上队伍，小张也没有发现。讲解完后，其余时间让游客自行参观，她自己回到景区休息室休息。

①请根据旅游景区讲解服务规范中的基本规范与标准，指出小张在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

②小张接待的这个团第一次来湖南，对岳麓书院的历史很感兴趣，他们希望讲解的内容通俗易懂，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
赫曦台	讲堂

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于 3 分钟。

④小张带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小张应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在参观岳麓书院之前，有游客提出想在门口休息，不想跟团游听讲解，如果你是小张，你应该如何处理？

b 在参观岳麓书院的过程中，突然有游客中暑晕倒，如果你是小张，该采取怎样的紧急措施？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备

	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评价标准		备注
			考核点	评分细则	
职业素养			具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础，考核点在各项考核中均有体现，不再重复配分。 ②出现明显失误造成计算机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。
创作导游词 (25分)	讲解内容	5分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	好：5分	
			内容健康、准确，主题比较明确，信息比较完整。	较好：3-4分	
			内容健康、基本准确，主题基本明确，信息基本完整。	一般：1-2分	
	讲解结构	6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	好：5-6分	
			结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	较好：3-4分	
			结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	一般：1-2分	
	文化内涵	6分	文化内涵深厚。	好：5-6分	
			文化内涵比较深厚。	较好：3-4分	
			文化内涵一般。	一般：1-2分	
	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。	好：5-6分	
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。			较好：3-4分		
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。			一般：1-2分		
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。			
仪容仪表	5分	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。		好：5分	

景点讲解 (40分)			礼貌比较到位、精神比较饱满，着妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	较好：3-4分
			礼貌基本到位、精神还算饱满，着妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	一般：1-2分
	讲解内容	15分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	好：12--15分
			内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	较好：7-11分
			内容健康、基本准确，主题基本明确，信息基本完整。	一般：1-7分
	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。	好：7-9分
			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。	较好：4-6分
			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。	一般：1-3分
	表达能力	9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。	好：7-9分
			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。	较好：4-6分
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。			一般：1-3分	
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。		
规范服务 (15分)		6分	按照导游服务规范，找到案例中导游服务的3处不规范。每处计2分。	
		9分	正确纠错，每纠正1处，计3分。	
处理突发事件 (20分)		10分	在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，问题处理原则正确，处理程序合理。	
		10分	考虑问题周到，分析深入，参考答案得当。	

56. 试题编号：3-2:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

韶山景区接到一个来自江西的中学研学团，该团共 30 人，他们的年龄在 9-12 岁左右，此行目的是想参观毛泽东故居，了解毛主席的生平事迹，接受爱国主义教育。

①导游员小刘接到这个江西研学团后，才发现自己忘记带扩音器，加之因感冒喉咙疼痛，讲解声音较小，部分游客听不到小刘的讲解，在队伍后面打闹嬉戏。小刘暂停讲解，当着团队所有的游客对吵闹的游客进行大声呵斥，并威胁游客如再吵闹就不允许他们听讲解。参观游览结束，该旅游团准备乘车前往下一旅游景区，小刘还未等旅游车驶离，便转身回到了休息室。

请根据旅游景区讲解服务规范中的基本规范与标准，指出小张在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

②小刘接待的这个团是研学团，此行主要是来接受爱国主义教育的，对毛泽东同志故居很感兴趣请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
毛泽东故居景点概况	主席的卧室

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于 3 分钟。

④小刘带领团队游览过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小刘应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在讲解过程中，有游客打断你的讲解，并提出与讲解内容无关的问题，如果你是小刘，你该如何处理？

b 在讲解结束后，你发现该旅游团少了一名游客，如果你是小刘，你应如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词 50 分钟，现场讲解及回答问题 10 分钟。

(4) 评分细则 (每一道题的评分细则结合实际)

同试题编号3-1

57. 试题编号: 3-3:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发,运用相关知识,根据给出的案例,落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例:

湖南博物院接到一个合肥市商务考察团,该团共20人,他们对长沙这座历史文化名城很感兴趣,尤其是文化气息浓厚的马王堆汉墓陈列馆。

①讲解员小李接到这个合肥市商务考察团,进入景区大门后,小李一言不发,一路快步,游客说:“你走慢点,先讲一讲湖南博物院的概况。”小李头也不回地冷冰冰甩出一句,说:“这里不讲,到湖南博物院里面再讲。”进入景区后,小李不等游客围观上来,便开始讲解,后面的游客听不到讲解员讲什么,说:“声音太小,怎么不戴耳麦?”这时,小李说:“我们有规定不能戴耳麦!”就这样,游客一路紧跟还是赶不上讲解员小李的步伐,面对游客,小李只是敷衍讲解三言两句,大批游客围上来还没有听讲解,他又到了其他景点。这期间讲解员小李一边走还一边翻看手机信息。

请根据旅游景区讲解服务规范中的基本规范与标准,指出小李在接待服务中有哪些不对的地方,并予以纠正。

②小李接待的这个合肥的商务考察团,他们希望讲解内容简洁,请根据以下元素,随机抽取一个来创作导游词,导游词的内容不少于3分钟。

景区内元素	
惊世发掘	简帛典藏

③请结合这支团队的特点,运用相关讲解技巧,为大家展示下这段导游词,讲解时间不低于3分钟。

④小李带领团队旅游过程中,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 小李在讲解过程中突然发现小蜜蜂坏了,如果你是小李,应如何处理?

b 在讲解过程中，如果有游客突发肠胃炎，不能再随团听讲解，如果你是小李，你应该如何处理？

实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词 50 分钟，现场讲解及回答问题 3-5 分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 3-1

58. 试题编号：3-4:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

韶山景区接到一个武汉来的政务考察团，该团共 30 人，他们对韶山这座红色旅游城市很感兴趣，尤其是毛泽东同志故居。

①讲解员小赵接到这个武汉政务考察团后，就立即开始介绍景区概况，并讲明了此次参观游览的线路。来到毛泽东同志故居后，未等游客集合，便开始讲解此景点的内容。部分游客表示前面的讲解内容没有听到，想让小赵重头讲解，小赵当作没听见，继续他的讲解内容。在讲解过程中，小赵发现游客对毛泽东同志父母不太感兴趣，便省去了毛泽东父母卧室的讲解内容。讲解结束后，小赵向游客致欢送辞，并礼貌地送旅游团离开景区。

请根据旅游景区讲解服务规范中的基本规范与标准，指出小赵在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

②小赵接待的这个武汉政务考察团，他们希望讲解内容通俗易懂，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
毛泽东故居景点概况	毛泽东故居之“一担柴”、堂屋

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④小赵带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小赵应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在讲解过程中时不时有游客打断讲解员小赵，如果你是小赵，你应该如何处理？

b 在讲解过程中，有一名游客发现自己的钱包丢失，如果你是小赵，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题3-5分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

59. 试题编号：3-5：

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

湖南博物院接到一个无锡来的中学生研学团，该团共20人。他们对长沙这座历史文化名城很感兴趣，尤其是文化气息浓厚的马王堆汉墓陈列馆。

①讲解员小何接到这个无锡中学生研学团后，才发现自己的景区讲解员证件落在了休息室。他向游客致以热烈的欢迎辞，并与游客沟通了解他们的需求。当

了解到游客对只马王堆汉墓陈列馆感兴趣，进入湖南博物院大门后，便让游客先自行游览湖南博物院其他景点。在讲解马王堆汉墓陈列馆过程中，有游客提出想让小何详细讲解《天文气象杂占》的具体内容时，小何回答道：“《天文气象杂占》文章内容较多，即便是我讲了，你们也记不住”。还没等游客再提问，小何便接着讲其他的内容了。在接下来的讲解过程中小何与旅游团游客之间没有任何交流与互动。讲解结束后，小何致完欢送辞，等所有游客离开景区后才回到休息室休息。

请根据旅游景区讲解服务规范中的基本规范与标准，指出小何在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

②小何接待的这个无锡中学生研学团，他们希望讲解生动活泼，易于中学生接受，能够从讲解中收获丰富的课外知识。请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于3分钟。

景区内元素	
惊世发掘	简帛典藏

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④小何带领团队游览过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小何应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在讲解过程中有游客提出想自由活动，如果你是小何，你应该如何处理？

b 在景区游览中，发现有一名游客在景区不法商贩处，购买到了假冒伪劣商品，如果你是小何，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题3-5分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 3-1

60. 试题编号：3-6:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

凤凰古城景区接到一个海南来的政务考察团，该团共 30 人。他们对湖南湘西有很大的兴趣，尤其是凤凰古城。

①景区讲解员小杨接到通知：第二天早上 9 点接待来自海南的政务考察团。第二天早上 8 点 50 之前小杨就在景区门口等候该旅游团。接到旅游团后，热情地向游客致欢迎辞，带领游客参观游览景区，在讲解过程中小杨当地口音较重，部分游客表示听不太懂小杨的讲解内容。小杨觉得自己的普通话已经很标准了，没有理会游客的意见。大多数游客提出想在虹桥拍照稍作停留，小杨就当没有听见，带着团队继续向前游览。在讲解过程中，有游客发现自己的手机被偷，责怪小杨没有在游览过程中提醒他们注意安全等相关事宜。小杨回答游客说，个人的财务丢失属于自己的责任，讲解员没有义务承担。

请根据旅游景区讲解服务规范中的基本规范与标准，指出小赵在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

②小杨接待的这个海南政务考察，他们对湘西民俗民风饶有兴趣，希望讲解内容轻松愉快。请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
凤凰古城之熊希龄故居	凤凰古城之沈从文故居

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于 3 分钟。

④小杨带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小张应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 小杨接到通知旅游团上午9点到达景区门口，但9点10分旅游团还未到达，如果是小杨，你应该如何处理？

b 在景区游览中，发现团队有一名游客在散发宗教宣传品，如果你是小杨，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题3-5分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 3-1

61. 试题编号：3-7:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

韶山景区接到一个来自西安的政务考察团，该团共20人。他们对韶山革命老区很感兴趣，尤其是毛泽东同志故居。

①景区讲解员小张接到这个来自西安的政务考察团后，热情地致欢迎辞，介绍本次游览的线路。小张在讲到毛主席的父亲毛顺生生于1870年10月，是一位非常勤劳节俭、精明能干的农民时，错把1870年10月讲成了9月。团队中有一名游客当场指出了小张的错误，但小张还是认为自己是正确的，没有及时进行更正。后意识到确实是自己错了，为了缓和尴尬的气氛，小张与游客之间开起了玩笑。当小张与游客关系拉近后，开玩笑的尺度逐渐加大，个别游客感到接受不了。而在接下来的讲解中，小张擅自杜撰部分讲解内容，迎合团队中个别游客的喜好。

请根据旅游景区讲解服务规范中的基本规范与标准,指出小张在接待服务中有哪些不对的地方,并予以纠正。

②小张接待的这个西安政务考察团,他们对毛泽东故居这一革命纪念地很感兴趣,希望讲解内容全面精准。请根据以下元素,随机抽取一个来创作导游词,导游词的内容不少于3分钟。

景区内元素	
毛泽东故居景点概况	毛泽东故居之“一担柴”、堂屋

③请结合这支团队的特点,运用相关讲解技巧,为大家展示下这段导游词,讲解时间不低于3分钟。

④小张带领团队游览过程中,发生了如下情况,请运用相关知识,告诉小张应如何处理这些突发事件及游客特殊要求:

a 在你所带的团队中,有一名游客感冒比较严重,想问你借用感冒药,如果你是小张,你该如何处理?

b 在你带领团队从毛泽东故居前往滴水洞景点的途中,团队所乘坐的电瓶车出现了故障,在路上抛锚了,如果你是小张,你该如何处理?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室:多媒体教室若干间,照明、通风良好	必备
	面试教室:多媒体教室若干间,照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑,一台投影仪,一支激光笔,若干桌椅,作文纸,笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间:60分钟。其中,审题及创作导游词50分钟,现场讲解及回答问题3-5分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

62. 试题编号:3-8:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

湖南博物院接到一个来自河南的商务考察团，该团共 30 人。他们对长沙这座历史文化名城很感兴趣，尤其是文化气息深厚的马王堆汉墓陈列馆。

①景区讲解员小王陪同团队游客进行参观游览。当游览到马王堆汉墓陈列馆门口时，他向游客地介绍了陈列馆的概况，细致地讲解了马王堆汉墓的发掘过程，随后游客提出了有关马王堆汉墓的发掘过程的一些问题，小王说：“按计划还要游览三个陈列馆，时间很紧，现在先继续游览，等游览结束后若还有多余的时间再对此作详细解答。在景区游览过程中小王没有停歇地独自讲解，没有顾得上与游客进行互动，游客建议他休息一下，他都谢绝了。虽然很累，但他很乐意，认为自己出色地完成了导游讲解任务。

请根据旅游景区讲解服务规范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小王接待的这个河南商务考察团，他们希望讲解的内容轻松而愉悦。请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
惊世发掘	简帛典藏

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于 3 分钟。

④小王带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 旅游团中有一位游客突发心脏病，如果你是小王，你应该如何处理？

b 在讲解过程中，你发现游客对你所讲的内容都不感兴趣，互相之间在闲聊，如果你是小王，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备

	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题3-5分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 3-1

63. 试题编号：3-9:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

凤凰古城景区接到一个来自甘肃的中学生研学团，该团共 30 人。他们对湘西少数民族特色很感兴趣，尤其是历史文化名城——凤凰古城。

①景区讲解员小周接到通知：第二天早上 8 点接待来甘肃的中学研学团。第二天早上，小周闹钟没有响，醒来时已 7 点 30 分，未来得及化妆，便匆忙赶往景区，到达景区大门口时，已 8 点 10 分了，游客都已在此等待。在讲解过程中，小周非常认真，导游词中还使用了很多华丽的词语，讲解内容听起来非常优美，游客们感觉在听演讲。团队中的学生们听不太懂小周所讲的内容，开始在路边购买零食。小周任由部分游客去路边摊贩处买食物，其中两名学生吃完所购买的食物后，在随后的游览过程中，突然呕吐，肠胃出现严重不适。

请根据旅游景区讲解服务规范中的基本规范与标准，指出小周在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

②小周接待的这个中学生研学团，他们对凤凰古城很感趣，希望讲解内容通俗易懂。请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素

凤凰古城之熊希龄故居	凤凰古城之沈从文故居
------------	------------

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④小周带领团队游览过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小周应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 参观游览结束后，小周在景区门口致欢送辞，突然一男子手持匕首冲进团队，刺伤了两名游客，如果你是小周，该采取怎样的紧急措施？

b 团队参观完凤凰古城后，在门口被小摊小贩缠住不放，一定要他们买些纪念品才走开，如何你是小周，应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题3-5分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 3-1

64. 试题编号：3-10:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

湖南博物院接到一个来山西的中学生研学团，该团共30人。他们此行是想要了解湖湘文化，尤其对马王堆汉墓陈列馆很感兴趣。

①景区讲解员小李接到旅游团后，热情地向游客致欢迎辞，并介绍了本次游览的线路安排。由于昨天晚上与朋友聚会，很晚才睡，讲解过程感觉疲倦提不起

精神，为提神小李随即点起一支香烟，一边讲解一边抽了起来。为了吸引小朋友们的兴趣，小李在讲解马王堆汉墓陈列馆天文类的帛书时增加了自己编撰的传说故事。当小李讲解到《五十二病方》时，对《五十二病方》在医学上的作用与地位妄自评论，传播消极思想。游览结束后，小李礼貌地向游客致欢送辞，并送团队离开景区。

请根据旅游景区讲解服务规范中的基本规范与标准，指出小李在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

②小李接待的这个山西中学生研学团，他们希望讲解生动活泼，易于中学生接受，能够从讲解中收获丰富的课外知识。请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于3分钟。

景区内元素	
惊世发掘	简帛典藏

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④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 旅游团中有一位游客在游览过程摔断了胳膊，如果你是小李，你应该如何处理？

b 在游览过程中，景区内突然下起了暴雨，如果你是小李，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题3-5分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 3-1

65. 试题编号：3-11:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例:

韶山景区接到一个来自浙江的商务考察团，该团共 30 人，他们对韶山革命老区很感兴趣，尤其是毛泽东同志故居。

①景区派讲解员小余接待这个团队，但由于时间上来不及，小余没有认真准备导游词，团队接到后，她对游客朋友的到来致以了热烈的欢迎词，因担心讲不好景点内容，她把欢迎词的内容刻意增加了很多个人的性格爱好等。进入景区后小余一路讲解的还算顺畅，基本能应付简单的内容。团队中几位游客对故居中的家具造型很感兴趣，不断向小余询问家具的材质，制作工艺等，小余一时回答不上来，索性用专注讲解，假装没有听见来应付。游客见自己被冷落也不好意思继续盘问。

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

②小余接待的这个浙江商务考察团，他们希望讲解的内容轻松而愉悦，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
毛泽东故居景点概况	毛泽东故居之“一担柴”、堂屋

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于 3 分钟。

④小余带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小余应如何处理这些突发事件及游客特殊要求:

a 旅游团中有一位游客在游览过程中乱扔垃圾，如果你是小余，你应该如何处理?

b 旅游团中有一位游客在购物店买纪念品时与导购员发生冲突，如果你是小余，你应该如何处理?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题3-5分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 3-1

66. 试题编号：3-12:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

湖南博物院接到一个来自广西的政务考察团，该团共 20 人，他们对长沙这座历史文化名城很感兴趣，尤其是马王堆汉墓陈列馆。

①景区讲解员小张接到通知：第二天下午 2 点接待来广西的政务考察团。第二天中午接团前，小张在休息室化了个浓妆。在讲解过程中，小张手机突然想起，她看到是家人打来的，便暂停讲解到独自到一边接电话，五分钟后才回到团队中，此时有部分游客已继续向前游览了。为了带领旅游团赶上前面的游客，每到一个景点只进行简单介绍便催促游客前往下一个景点。在讲解到《五十二病方》记载了治疗 52 类疾病的方剂和疗法，错误地讲成了 53 类疾病，后来自己意识到讲错，也没有进行更正。游览结束后，小张礼貌地向游客致欢送辞，直到旅游团乘坐的大巴驶离湖南博物院，小张才转身离开。

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

②小张接待的这个广西政务考察团，他们对马王堆汉墓陈列馆的历史文化很感兴趣，希望讲解内容全面具体。请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
惊世发掘	简帛典藏

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④小张带领团队游览过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小张应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 旅游团中有一位游客在游览过程中钱包丢失，如果你是小张，你应该如何处理？

b 在你讲解过程中，突然有说要投诉你，如果你是小张，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题3-5分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 3-1

67. 试题编号：3-13:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

凤凰古城景区接到一个来长沙的中学生研学团，该团共 20 人，他们对凤凰这座历史文化名城很感兴趣，尤其是沈从文故居。

①景区讲解员小刘接到通知：本周六上午 9 点接待来长沙的中学生研学团。当天接到团队后，小刘热情地向游客致欢送辞，并介绍了本次游览的路线。刚开

始讲解时，小刘发现游客总是盯着她上下打量，后来自己才意识到，今天出门时穿了一件超短裙。当小刘讲到著名作家沈从文先生的文学作品《边城》时，游客表现出极大的兴趣，想让小刘简单介绍作品里的内容，小刘因自己没有读过《边城》说不出来一二，便装作没有听见，继续讲其他的内容。随后在讲到熊希龄 1913 年就任中华民国第一任政府总理，当时的这一任政府被舆论界称为“才子内阁”时，游客们想请小刘用英语翻译“才子内阁”，小刘自己并不知如何翻译，但又不好意思向游客说自己不会，便随意用三言两语进行翻译，“才子内阁”的真正含义被其翻译错误。

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

②小刘接待的这个长沙中学生研学，他们希望讲解生动活泼，易于中学生接受，能够从讲解中收获丰富的课外知识。请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
凤凰古城概况	凤凰古城之沈从文故居

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于 3 分钟。

④小刘带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小刘应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 旅游团中有一位游客在游览过程如果客人同时遗失一个价值两万的单反照相机，如果你是小刘，你应该怎么办？

b 在参观游览结束后，有一名游客对小你的帮助十分感谢，送了一条钻石项链给你，如果你是小刘，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备

工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备
----	------------------------	------

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题3-5分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 3-1

68. 试题编号：3-14:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

韶山景区接到一个来自山东的政务考察团，该团共 30 人，他们对韶山革命区很感兴趣，尤其是毛泽东同志故居。

①景区讲解员小田接到这个来自山东的政务考察团后，热情地向游客致欢迎辞，介绍本次游览的路线。大多数游客提出想先在毛泽东故居门口拍照，小田想尽快完成讲解任务回去休息，假装没有听到继续带领其他游客进入故居内游览。但由于昨晚没有休息好，说话声音显得有气无力，还时不时用手撑着下巴。讲解过程中目光只朝向所讲的物品，与游客没有言语和目光交流。在讲解毛主席大弟毛泽民和小弟毛泽潭时，还把他们两人加入中国共产党的时间给说反了，幸好团队里面的游客没有发现，小田才没有遭到游客的质疑。参观游览结束后，小田礼貌地向游客致欢送辞，送旅游团离开景区。

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

②小田接待的这个山东的政务考察团，他们对毛泽东同志故居很感兴趣，希望内容具体全面。请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

毛泽东故居景点概况	毛泽东故居之“一担柴”、堂屋

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于 3 分钟。

④小田带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小田应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 旅游团中有一位游客突然头晕目眩，身体严重不适，如果你是小田，你应该怎么办？

b 在参观游览时，旅游团游客想让你推荐一家购买纪念品的商店，如果你是小田，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题3-5分钟。

(4) 评分细则

同试题编号 3-1

69. 试题编号：3-15：

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

湖南博物院马王堆西汉古墓陈列馆接到一个来自河北的商务考察团，提前三天给景区发了团队介绍信，该团共 20 人，他们对长沙这座历史文化名城很感兴趣，尤其是马王堆西汉古墓陈列馆。

①景区讲解员小张接到这个来自河北的商务考察团后，便开始针对介绍信了解游客所在地的风俗习惯，以便实现礼貌接待；基于行程上安排的长度，以及查找相关资料，了解游客的认知深度选择合适的讲解方案进行准备；核实清楚接待计划，熟悉该群里或个体的总体情况。当天团队 15: 30 准时到达景区，景区讲解员小张开始代表本景区对游客介绍本次游览的线路，来到景区示意图前介绍了景区内各景点的分布。小张普通话标准，讲解认

真细致，游客们纷纷投来赞许的目光。游客在小张讲解景点纷纷留影，舍不得离开。小张一直耐心等待。当发现旅游团中有部分游客在爬山过程中有点吃不消后，小张便适当放慢脚步，在游览的过程中与游客进行沟通交流，随时注意团队中游客的动向。参观游览结束后，小张礼貌地向游客致欢送辞后便回到了休息室。

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

②小张接待的这个河北的商务考察团，他们希望讲解内容简洁，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于3分钟。

景区内元素	
惊世发掘	生活与艺术

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④小张带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小张应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 旅游团中有一位游客在游览过程中被黄蜂蛰伤，如果你是小张，你应该如何处理？

b 在参观游览时有一名游客提出不想爬山，想在山下休息等待，如果你是小张，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

70. 试题编号：3-16:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

凤凰古城景区接到一个来自湖北中学生研学团，提前四天给景区发函，该团共 30 人，他们对凤凰古城这座历史文化名城很感兴趣，尤其是沈从文故居。

①景区讲解员小吴接到这个来自中学生研学团后，便开始针对来函了解游客所在地湖北的风俗习惯，以便实现礼貌接待；基于行程上安排的长度，以及查找相关资料，了解游客的认知深度选择合适的讲解方案进行准备；核实清楚接待计划，熟悉该群里或个体的总体情况；热情地向游客致欢迎辞，介绍本次游览的路线。当来到虹桥，小吴为了是讲解内容更为有教育意义，运用了文言文，结果发现初中学生们对此并不感兴趣，便没有对虹桥作相关的介绍，安排游客在此自由活动。在随后的讲解过程中，小吴的无线传输讲解设备没有了声响，经查看，才发现没电了。于是小吴在队伍前面继续讲解，而后面的游客因听不到讲解，开始三三两两地闲聊起来。当来到沈从文故居时，小吴发现游客们对此很感兴趣，便认真细致地做了讲解，并对游客提出的相关问题做了一一解答。在自由参观时间，小吴与几名游客玩起了游戏，完全没有注意其他游客的动向。

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

②小吴接待的这个中学生研学团，他们希望讲解内容生动有趣，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
凤凰古城概况	沈从文故居

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于 3 分钟。

④小吴带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小吴应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 参观游览结束，发现旅游团中有一名游客不知去向，如果你是小张，你应该如何处理？

b 旅游团中有两位游客发现在景区的旅游商店购买的特产已过生产日期，如果你是小吴，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

71. 试题编号：3-17:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

韶山景区接到一个来吉林的政务考察团，提前三天给景区发了团队接待的来函，该团共9人，他们对韶山革命老区很感兴趣，尤其是毛泽东同志故居。

①景区讲解员小吕接到通知：明天上午9点接待来自吉林的政务考察团。因当天下午下班后会去参加一个舞会，小吕便在早上起床后就化了个烟熏妆。当天接到团队后，小吕热情地向游客致欢迎辞，并介绍了本次游览的路线。小吕的普通话标准声音洪亮，但讲解语速较快，部分游客提出想让小吕适当降低讲解速度，小吕表示会注意，但讲了两句后又恢复了之前较快的语速。在讲解过程中，小吕认真细致，内容通俗易懂，除了讲解景点的基本内容外，还在游客饶有兴趣的《毛泽东故居》做相关内容的扩展。参观游览结束后，小吕觉得非常辛苦，向游客致欢送辞后就转身回到了休息室。

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

②小吕接待的这个吉林政务考察团，他们希望讲解内容通俗易懂，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于3分钟。

景区内元素	
毛泽东故居景点概况	毛泽东故居之“一担柴”、堂屋

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④小吕带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小吕应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在景区游览时发现不明身份的人与游客主动搭讪，提出兑换外币或兜售商品，如果你是小吕，你应该如何处理？

b 在参观游览过程中，有一名游客扭伤脚，不能继续游览，如果你是小吕，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

72. 试题编号：3-18：

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

湖南博物院马王堆西汉古墓陈列馆接到一个来自南京的中学生研学团，提前2天接到了接待方案，该团共30人，他们对湖南博物院很感兴趣，尤其是马王堆西汉古墓陈列馆。

①景区讲解员小邓接到通知：后天下午3点接待来南京的中学生研学团。当天中午接团前，小邓突肚子痛，感觉身体不适。眼看着就要到3点了，于是小邓私下与同事小王商量，想让他帮忙接待这个旅游团。小王见小邓非常难受，便爽快地答应了小邓的请求。小王匆忙赶往景区大门口迎接旅游团，由于没有时间熟悉团队情况，没有提前向景区申请无

线传输讲解设备也不记得携带工作证。在讲解过程中，小王因没有带无线设备，一直扯着喉咙说话，喉咙开始疼痛。为了让自己不那么难受，小王尽量精减讲解内容，不重要的景点，小王就让游客自由参观。参观游览结束后，小王礼貌地向游客致欢送辞，送旅游团离开景区。

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

②小邓接待的这个南京中学生研学团，他们希望讲解内容丰富而有内涵，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于3分钟。

景区内元素	
惊世发掘	简帛典藏

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④小王带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在游览过程中，旅游团乘坐的景区内电频车与另一辆电瓶车相撞，几名游客受伤，其中一名游客受伤较严重，如果你是小王，你应该如何处理？

b 游客在排队坐索道过程中，因有游客插队而引起团队内游客之间的争吵，如果你是小王，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

73. 试题编号：3-19:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

凤凰景区接到一个来自天津的商务考察团，该团共 20 人，他们对湘西少数民族风情很感兴趣，尤其是凤凰古城。

①景区讲解员小张接到通知：明天下午 2 点接待来自天津的商务考察团。当天下午接到旅游团后，小张热情地向游客致欢迎辞，介绍本次游览的路线。参观游览过程中，小张面带笑容，面向游客进行讲解，在讲解时因天气寒冷，小张不自然就把两只手插在口袋里取暖。在走过岔路口时小张加快脚步带领游客迅速到达下一个景点。后面掉队的游客刚赶到一个景点，小张对此景点的讲解内容就又快结束了。部分游客想让小张重新讲解一遍，小张埋怨游客游览速度太慢，拒绝重复讲解。参观游览结束后，小张礼貌地向游客致欢送辞，送旅游团离开景区。

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

②小张接待的这个天津商务考察团，他们希望讲解内容简洁易懂，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
凤凰古城之熊希龄故居	凤凰古城之沈从文故居

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于 3 分钟。

④小张带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小张应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在游览过程中，有位游客说，以前来过沈从文故居，不想再进去了，想要自己到附近转一转，如果你是小张，你应该如何处理？

b 参观游览结束后，有几位游客要小张和他们一起去酒吧，如果你是小张，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备

	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

74. 试题编号：3-20:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

湖南博物院马王堆西汉古墓陈列馆接到一个来自永州的中学生研学团，该团共 30 人，他们对湖南博物院很感兴趣，尤其是马王堆西汉古墓陈列馆。

①景区讲解员小李接到这个来自永州的中学生研学团后，热情地向同学们致欢迎辞，介绍本次游览的路线。小李带着团队旅游来到了湖南博物院附近，团队中有三个小朋友特别活泼。到了看到湖南博物院马王堆西汉古墓陈列馆旁边有个小湖里有很多金鱼，便想用自己手中的面包去喂它们。小李看见他们在湖水边跃跃欲试，就对大家说，可以在湖边喂养金鱼，但一定要注意安全。小朋友们听到小李的话后，纷纷来到小湖边，玩的不亦乐乎。突然，“哎哟”一声，有个孩子脚下一滑，重重的摔到了湖边的石头上，小李赶紧冲过去查看，摔得比较严重。小李随即呼叫医疗急救系统电话，医生说要半个小时后才能抵达。小王要地陪照顾全团继续往前走，自己搀扶着伤员，坐在路边等待医护人员。

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小李接待的这个永州中学生研学团，他们希望讲解内容生动活泼，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素

惊世发掘	简帛典藏
------	------

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④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) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

75. 试题编号：3-21：

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

韶山景区接到一个来自南昌的中学生研学团，该团共20人，他们对革命老区韶山很感兴趣，尤其是毛泽东同志故居。

①景区讲解员小刘接到这个来南昌的中学生研学团后，便热情地向旅游致欢迎词。小刘因是实习生，第一次正式接团，对景区内线路不是太熟悉，一边游览一边询问游客想去哪里参观。游客回答听小刘的安排，小刘由于经验不足，在景

区内走了几次回头路。在讲解毛泽东故居时，讲到“在长期的革命斗争中毛泽东一家先后有6位亲人英勇献身”，而当游客又追问小刘具体是哪6位亲人时，小刘因自己不太确定答案，又怕出错，便装作没有听见继续讲解其他的内容。

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

②小刘接待的这个南昌中学生研学团，他们希望讲解内容轻松愉悦，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于3分钟。

景区内元素	
毛主席卧室	毛泽东故居之“一担柴”、堂屋

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④小刘带领团队游览过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小刘应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在游览过程中，有一名游客因没有吃早餐，低血糖晕倒，如果你是小李，你应该如何处理？

b 参观游览结束后，有几位游客约你一起吃饭，如果你是小刘，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

76. 试题编号：3-22:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

凤凰古城景区接到一个来自桂林的商务考察团，该团共 20 人，他们对历史文化名城—凤凰古城很感兴趣，尤其是沈从文故居。

①景区讲解员小王接到这个来自林桂的商务考察后，就开始热情地向大家介绍凤凰古城的概况。在参观游览过程中，部分游客提出想购买湘西的银饰，于是小带领团队走进了凤凰 XX 银饰品店，这家店是她表姐开的，为了帮助表姐推销银饰，好把行程中另一家购物店改到了她表姐这里。当然，她知道表姐的银饰店物美价廉，性价比高，这也是对游客负责的态度。到了银饰店，大家也觉得这家的银饰店不错，想多买些首饰，为了让大家有更多时间挑选，她把原定半小时的购物延长到了一个小时。小王讲解认真细致，不但讲解景点基本的内容，还对其他相关内容进行扩充，参观游览结束后，游客们都表示收获很大。

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小王接待的这个桂林商务考察团，他们希望讲解内容丰富而有内涵，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
凤凰古城概况	凤凰古城之沈从文故居

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于 3 分钟。

④小王带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在游览过程中，你发现游客对你讲解的内容都不感兴趣，如果你是小王，你应该如何处理？

b 参观游览结束后，有位游客跟小王说，很喜欢湘西的蜡染，现在马上就要走了，希望小王帮他代买，如果你是小王，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备

	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

77. 试题编号：3-23:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

湖南博物院马王堆西汉古墓陈列馆接到一个来自重庆的政务考察团，该团共 20 人，他们对湖南博物院的文物历史很感兴趣，尤其是马王堆西汉古墓陈列馆。

①景区讲解员小张接到通知：明天上午 9 点接待来自重庆的政务考察团。当天上午接到旅游团后，小张热情地向游客致欢迎辞，介绍本次游览的路线。在参观游览过程中，一名游客提了几个与景点相关的部问，其中一个问题小张觉得较幼稚，旁边的讲解牌上就有相关的内容，便善意的提醒游客不要再问这么幼稚的问题。后来小张为了活跃团队气氛，又向游客询问与景点相关的内容，有的游客才说了一半，小张便打断了游客，说出了正确答案。小张的声音响亮，讲解细致，内容丰富，与游客相处愉快。参观游览结束后，小张礼貌地向游客致欢送辞，便回到了休息室。

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

②小张接待的这个重庆政务考察团，他们希望讲解内容通俗易懂，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
惊世发掘	生活与艺术

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④小张带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小张应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在游览过程中，有一名游客不慎摔伤，疑似骨折不能继续游览，如果你是小张，你应该如何处理？

b 有位游客想让你推荐一家买湖南物产的商店，如果你是小张，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

78. 试题编号：3-24：导游景点讲解

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

韶山景区接到一个来自武汉的中学生研学团，该团共20人，他们对韶山很感兴趣，尤其是毛泽东同志故居。

①景区讲解员小王接到通知：下午2点接待来自武汉的中学生研学团。当天下午接到旅游团后，小王便热情地向游客介绍本次游览的路线。在参观游览过程中，小王的当地口音偏重，有个别游客反应有点听不懂，还有部分游客感觉小王的讲解速度偏快，有点跟不上来。在讲到用来供奉神佛和祖宗用的神龛时，游客们都表示不太理解，想让小张做进一

步地解释，小王不知该怎么说才能让他们听懂，索性就当没有听见继续讲解其他的内容。参观游览结束后，小王礼貌地向游客致欢送辞，送旅游团离开景区。

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

②小王接待的这个武汉中学生研学团，他们希望讲解内容简洁易懂，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于3分钟。

景区内元素	
毛泽东故居之“一担柴”、堂屋	毛泽东父母卧室

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

④小王带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在游览过程中，在讲解景点时，游客提出的问题导游员一时回答不出，应该怎么办？

b 游览结束后，有位游客为了感谢你，想送给你一个玉镯子。如果你是小王，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

79. 试题编号：3-25:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例:

湖南博物院马王堆西汉古墓陈列馆接到一个来自九江的政务考察团,提前三天景区接到来函,该团共20人,他们对湖南博物院很感兴趣,尤其是马王堆西汉古墓陈列馆。

①景区讲解员小王接到通知:明天下午2点接待来自九江的政务考察团。当天下午接到旅游团后,小王便热情地向游客介绍本次游览的路线。在参观游览过程中,小王的讲解内容非常简洁,大多数情况下都让游客在自由参观。每到一个景点,小王都留有足够的时间让游客们拍照留念。但在参观游览结束后,当游客问题什么时间去黄兴墓地参观时,小王才意识到,这个具有代表性的景点被小王不小心忘记了。部分游客表示还想去看看,但是景区即将要结束当天的游览时间,无法再进行参观游览。小王礼貌地向游客致欢送辞,送旅游团离开景区。

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

②小王接待的这个九江政务考察团,他们希望讲解内容轻松愉悦,请根据以下元素,随机抽取一个来创作导游词,导游词的内容不少于3分钟。

景区内元素	
惊世发掘	生活与艺术

③请结合这支团队的特点,运用相关讲解技巧,为大家展示下这段导游词,讲解时间不低于3分钟。

④小王带领团队旅游过程中,发生了如下情况,请运用相关知识,告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求:

a 在带领游客下山的过程中,遭遇山体滑坡,有一名游客被石头砸伤,如果你是小王,你应该如何处理?

b 在参观游览过程中,在一个岔路口,有游客提出想走小路通行,如果你是小王,你应该如何处理?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室:多媒体教室若干间,照明、通风良好	必备
	面试教室:多媒体教室若干间,照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑,一台投影仪,一支激光笔,若干桌椅,作文纸,笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

80. 试题编号：3-26:

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，落实接待事宜、创作导游词、讲解景点和处理相关突发事件。

案例：

凤凰古城景区接到一个来内蒙的中学生研学团，该团共 30 人，他们对凤凰这一历史名城很感兴趣，尤其是沈从文故居。

①景区讲解员小周接到通知：明天上午 8 点接待来自内蒙的中学生研学团。当天上午接到旅游团后，小周热情地向游客致欢迎辞，介绍本次游览的路线。在参观游览过程中，小周把小蜜蜂的音量适当调大，保证游客们都能听到他的讲解。在讲解过程中，有游客不断地向小周提与景点相关的问题，小周都很热情地回答了。后来游客开始向他提与景点无关的内容，这时小周开始不耐烦起来。前往另一个景点的路途中，小周时刻注意游客的动向，适当放慢脚，使游客们都能跟上。当到小周达景点时，大部分游客还在后面没有到达，小张就开始进行讲解，没有来得及听到讲解的游客提出想让他重新讲解，小张假装没有听到，继续前往下一个景点。参观游览结束后，小周礼貌地向游客致欢送辞，便回到了休息室。

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

②小周接待的这个内蒙中学生研学团，他们希望讲解内容通俗易懂，请根据以下元素，随机抽取一个来创作导游词，导游词的内容不少于 3 分钟。

景区内元素	
凤凰古城之虹桥	沈从文故居

③请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于 3 分钟。

④小王带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a 在讲解过程中，你讲的内容中有错，被游客当场指出。如果你是小周，你应该如何处理？

b 在参观游览过程中，有三名游客中暑晕倒。如果你是小周，你应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干桌椅，作文纸，笔	必备
工具	自备导游旗、无线讲解用品、上岗标识及其他道具	按需选备

(3) 考试时间：60 分钟。其中，审题及创作导游词50分钟，现场讲解及回答问题10分钟。

(4) 评分细则

同试题编号3-1

附件一：地陪导游岗位模块评分细则

评价内容		配分	评价标准		备注
			考核点	评分细则	
职业素养			具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础，考核点在各项目考核中均有体现，不再重复配分。 ②出现明显失误造成计算机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。
创作导游词 (25分)	讲解内容	5分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	好：5分	
			内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	较好：3-4分	
			内容健康、基本准确，主题基本明确，信息基本完整。	一般：1-2分	
	讲解结构	6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	好：5-6分	
			结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	较好：3-4分	
			结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	一般：1-2分	
	文化内涵	6分	文化内涵深厚。	好：5-6分	
			文化内涵比较深厚。	较好：3-4分	
			文化内涵一般。	一般：1-2分	
	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。	好：5-6分	
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。			较好：3-4分		
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。			一般：1-2分		
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。			
景点讲解 (40分)	仪容仪表	5分	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。	好：5分	
			礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	较好：3-4分	
			礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	一般：1-2分	
	讲解内容	15分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	好：12--15分	
			内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。	较好：7-11分	
			内容健康、基本准确，主题基本明确，信息基本完整。	一般：1-7分	

	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。	好：7-9分
			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。	较好：4-6分
			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。	一般：1-3分
	表达能力	9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。	好：7-9分
			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。	较好：4-6分
			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。	一般：1-3分
	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。	
规范服务 (15分)	6分	按照导游服务规范，找到案例中导游服务的3处不规范。每处计2分。		
	9分	正确纠错，每纠正1处，计3分。		
处理突发事件 (20分)	10分	在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，问题处理原则正确，处理程序合理。		
	10分	考虑问题周到，分析深入，参考答案得当。		

附件二：全陪导游岗位模块评分细则

评价内容		配分	评价标准		备注
			考核点	评分细则	
职业素养			具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础，考核点在各项目考核中均有体现，不再重复配分。 ②出现明显失误造成计算机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。
行前注意事项宣讲（75分）	仪容仪表	10分	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。	好：8-10分	
			礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	较好：4-7分	
			礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	一般：1-3分	
	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。	好：10-12分	
			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。	较好：5-9分	
			内容基本准确，信息基本完整。	一般：1-4分	
	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）	好：8-10分	
			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。	较好：4-7分	
			与行程无关联，角度普通，照本宣科。	一般：1-3分	
	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）	好：8-10分	
			提醒较为全面，比较具体。	较好：4-7分	
提醒不全面，照本宣科。			一般：1-3分		
特殊活动注意事项介绍	9分	找出行程中全部需要特殊说明的活动，有针对这些特殊活动进行全面、详细、周到的介绍。	好：7-9分		
		找出行程中需要特殊说明的活动，针对特殊活动进行较为详细的介绍。	较好：4-6分		
		语言表达	9分		
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。	好：7-9分		

			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。	较好：4-6分	
			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。	一般：1-3分	
	语言表达	9分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	好：7-9分	
			口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	较好：4-6分	
			口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	一般：1-3分	
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。			
全陪服务规范及应变 (25分)	讲解及规范服 (10分)	5分	讲解服务中内容正确完整度		
		5分	口齿清楚，语法正确，表达流畅		
	处理突发事件 (15分)	10分	在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，问题处理原则正确，处理程序合理。		
		5分	考虑问题周到，分析深入，处理方法得当。		

附件三：景区讲解员岗位模块评分细则

评价内容		配分	评价标准		备注
			考核点	评分细则	
职业素养			具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。		①职业素养是学生完成任务的基础，考核点在各项目考核中均有体现，不再重复配分。 ②出现明显失误造成计算机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。
创作导游词 (25分)	讲解内容	5分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	好：5分	
			内容健康、准确，主题比较明确，信息比较完整。	较好：3-4分	
			内容健康、基本准确，主题基本明确，信息基本完整。	一般：1-2分	
	讲解结构	6分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	好：5-6分	
			结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	较好：3-4分	
			结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	一般：1-2分	
	文化内涵	6分	文化内涵深厚。	好：5-6分	
			文化内涵比较深厚。	较好：3-4分	
			文化内涵一般。	一般：1-2分	
	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。	好：5-6分	
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。			较好：3-4分		
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。			一般：1-2分		
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。			
景点	仪容仪表	5分	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。	好：5分	
			礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。	较好：3-4分	
			礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。	一般：1-2分	
	讲解内容	15分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	好：12--15分	

讲解 (40分)			内容健康, 准确, 主题比较明确, 信息比较完整。	较好: 7-11分
			内容健康、基本准确, 主题基本明确, 信息基本完整。	一般: 1-7分
	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。	好: 7-9分
			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。	较好: 4-6分
			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。	一般: 1-3分
	表达能力	9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。	好: 7-9分
			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。	较好: 4-6分
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。			一般: 1-3分	
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。		
规范服务 (15分)	6分	按照导游服务规范, 找到案例中导游服务的3处不规范。每处计2分。		
	9分	正确纠错, 每纠正1处, 计3分。		
处理突发事件 (20分)	10分	在有压力的情况下, 思维反应敏捷, 情绪稳定, 问题处理原则正确, 处理程序合理。		
	10分	考虑问题周到, 分析深入, 参考答案得当。		