

永州职业技术学院旅游管理专业学生 专业技能考核题库

本专业技能考核题库分为导游岗位、计调岗位、销售岗位三大模块，各模块考核内容、范围、题量如表 1 所示：

表 1 题库内容一览表

序号	模块	考核内容	考核范围	题量
1	导游 岗位	导游词创作	岳麓书院、马王堆汉墓、毛泽东故居、岳阳楼、天子山、天门山、凤凰古城、南岳衡山、湖南概况、永州概况	40 套
		景点讲解	岳麓书院、马王堆汉墓、毛泽东故居、岳阳楼、天子山、天门山、凤凰古城、南岳衡山、湖南概况、永州概况	
		规范服务	前期准备、接站服务、入住服务、核定日程、参观游览服务、送站服务、后续服务、其他服务	
		处理突发事件	旅游计划变更、酒店突发事件、误机（车、船）事故、物品遗失、游客走失、患病、死亡、交通事故、治安事故、自然灾害、食物中毒、旅游投诉	
2	计调 岗位	设计旅游线路	区域：湖南省内 日程：3-5 日	26 套
		核算旅游线路成本及报价	根据设计的旅游线路核算成本及报价	

3	销售 岗位	旅游景区推介 H5制作	天门山旅游区、崑山旅游区、凤凰古城、东江湖旅游区、永州市江永勾蓝瑶寨景区、永州市双牌阳明山旅游区、拙政园、瘦西湖风景区、嘉兴市桐乡乌镇古镇旅游区、湖州市南浔古镇景区、武当山、武夷山、响沙湾旅游景区、沙坡头景区、哈尔滨太阳岛风景区、分界洲岛旅游区、北海银滩旅游区、普达措国家公园、武隆天生三桥、张掖七彩丹霞	20套
		推介陈述		

一. 导游岗位模块

1. 试题编号：1-1

(1) 任务描述

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的岳麓书院导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的岳麓书院导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

地陪小王受旅行社委派，接待来自广州的 37 大 5 小高铁团，根据接待计划，团队将于 11:13 乘坐 G1002 抵达长沙。

小王与司机联系，约定了 11:00 高铁站前见面，并告知团队的活动日程和具体时间，商定了旅游车停放地点。同时，小王也与行李员取得了联系。

抵达高铁站后，小王确认团队抵达时间为 11:13，并电话联系全陪，告知自己在出站口外较远的地方等待。不久，列车抵达，小王接到了团队。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①早上出发时，客人要求退掉中午的团餐，改为自己点菜，导游员应该怎么办？

②午餐后不久，大半客人出现了肚痛腹泻的情况，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 1 间，照明、通风良好	必备
	导游词创作：机房若干间，照明、通风良好	
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间机房配备电脑（接入互联网），打印机 每间面试教室配备电脑、投影仪、激光笔、若干座椅	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：90 分钟。其中，导游词创作（任务 1）60 分钟，面试（任务 2、3、4）30 分钟。

(4) 评分细则

任务	分值	考核要点	评分标准	备注
		职业素养与职	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	①职业素养是学生完

		职业道德	精神。		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
导游词创作 (30分)	10分	正确性	好 9-10分	导游词内容科学准确，重点突出，详略得当。	
			较好 6-8分	导游词内容较科学准确，重点较突出，详略比较得当。	
			一般 1-5分	导游词内容基本科学准确，重点基本突出，详略基本得当。	
	10分	生动性	好 9-10分	导游词语言形象生动，合理运用相关创作手法，如悬念制造法、问答法、类比法、虚实结合法等。	
			较好 6-8分	导游词语言较形象生动，比较合理运用相关创作手法，如悬念制造法、问答法、类比法、虚实结合法等。	
			一般 1-5分	导游词语言基本形象生动，基本能够合理运用相关创作手法，如悬念制造法、问答法、类比法、虚实结合法等。	
	10分	通俗性	好 9-10分	导游词语言通俗易懂，能拉近与游客的心理距离，实现与游客的交流互动。	
			较好 6-8分	导游词语言较通俗易懂，比较能拉近与游客的心理距离，较好实现与游客的交流互动。	
			一般 1-5分	导游词语言基本通俗易懂，基本能拉近与游客的心理距离，基本实现与游客的交流互动。	
3分	仪容仪表	好 3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。		

景点讲解 (35分)			较好 2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。
			一般 1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。
	12分	讲解内容	好 9-12分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。
			较好 6-8分	内容健康，准确，主题比较明确，信息比较完整。
			一般 1-5分	内容健康、基本准确，主题基本明确，信息基本完整。
	8分	语音语调	好 7-8分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。
			较好 5-6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。
			一般 1-4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。
	9分	表达能力	好 8-9分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。
			较好 5-7分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。
			一般 1-4分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。
	3分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣1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	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，处理方法得当，并能清晰表达。

2. 试题编号：1-2

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于5分钟的湖南省博物馆马王堆出土文物展导游词（导游词文档打印并提交）。

任务2：对原创的湖南省博物馆马王堆出土文物展导游词，进行现场导游讲解。

任务3：阅读以下案例，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。

飞机因故晚点，地陪小王在张家界荷花机场接到团队时，已是深夜，游客疲惫不堪，嚷着要休息睡觉。

小王考虑到游客需要，以及深夜无法欣赏沿途景观的情况，担心进行本地概括介绍和沿途风光讲解效果受影响，决定第二天早上前往游览景点的路上再进行此项工作。

于是，小王进行了简短的自我介绍，并简要介绍了下榻酒店以及第二天叫早时间后，就让司机直接把车开往酒店。

抵达酒店，小王迅速办理了入住手续，把房卡分发给游客后，便

自行回家了。

任务 4: 如果导游员在带团过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 说出如何处理这些突发事件。

①因为被告知火车晚点, 导游员 12 点来到车站, 但发现车辆并未晚点, 客人已久候多时, 导游员应该怎么办?

②下午活动结束后回酒店时, 有几位客人要导游员和他们去酒吧, 导游员应该怎么办?

3. 试题编号: 1-3

结合导游岗位真实工作情境, 完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料, 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的毛泽东故居导游词(导游词文档打印并提交)。

任务 2: 对原创的毛泽东故居导游词, 进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例, 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。

地陪小王接待 8 名散客赴韶山花明楼一日游。8 名散客包含了两个三口之家和一对情侣, 正好住在同一家酒店, 小王提前一天与他们约好早上 8:00 在酒店大门口集合出发。

小王 7:50 准时到达酒店门口, 接到所有的游客。在前往韶山的一个半小时的车程中, 由于人数不多, 小王用聊天对话的方式, 做了简单的自我介绍, 沿途导游, 还全面介绍了将要参观的第一个景点——花明楼刘少奇故里。

抵达景点, 游客对游程产生了分歧, 有的只想看故里, 有的只想看纪念馆, 有的想去新修的花明园, 小王考虑到大家的需求不同, 并且在车上已经进行了讲解, 决定让游客自行参观, 于是他和大家约定好集合上车的时间, 帮游客买好门票, 然后就回到车上休息了。

任务 4: 如果导游员在带团过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 说出如何处理这些突发事件。

①导游员接到游客后上车, 发现车辆无法启动, 司机表示, 无法快速修好, 导游员应该怎么办?

②客人进入房间后, 有位客人觉得房间在 13 层, 非常不吉利, 要求换房, 导游员应该如何处理?

4. 试题编号: 1-4

结合导游岗位真实工作情境, 完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料, 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的岳阳楼导游词 (导游词文档打印并提交)。

任务 2: 对原创的岳阳楼导游词, 进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例, 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。

地陪小李在长沙火车站接到团队后, 直接赶赴韶山。车上, 全陪小张向大家介绍了地陪小李和当天的活动安排。

游览完第一个景点后, 有半小时自由活动时间, 小李拿出委派及行程安排单, 与全陪小张核对行程。两人核对行程无误后, 全陪小张提出, 部分客人听说长沙的歌厅十分有特色, 想要晚上返回长沙后去田汉大剧院看演出, 小李觉得这是行程之外的活动, 加之不是所有的游客的要求, 于是告诉小张, 可以让游客自行订票, 在自由活动时间内, 乘坐的士自己去, 但要注意安全。

任务 4: 如果导游员在带团过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 说出如何处理这些突发事件。

①如果导游员在机场得知, 原定于下午 5 点的航班, 晚点至晚上 9 点, 导游员应该怎么办?

②有位游客说，以前来过岳阳楼，不想再进去了，想自己到附近转一转，导游员怎么办？

5.试题编号：1-5

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的天子山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

地陪小王在长沙黄花机场接到团队，引导游客上车落座，清点人数，确认无误后，请司机开车前往第一个景点——岳麓书院。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星城长沙，我是大家此次长韶张凤 5 日游的地陪导游员王某，是某某旅行社的导游员，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。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①导游员早上到达宾馆，在规定的时间内，还有两位游客没有集合，导游员应该怎么办？

②有位客人不想随团游览，导游员应该如何处理？

6.试题编号：1-6

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范

服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天门山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的天门山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例，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。

地陪导游小王在长沙火车站接到团队后，开始了精彩的欢迎词和沿途导游。

旅游车即将抵达岳麓书院，小王介绍说：“前面我们即将抵达岳麓书院，岳麓书院是我国四大书院之一，有着千年学府的美誉，在这汉墨留香、弦歌不断的清幽之地，大家是不是有一种穿越古今的感觉呢？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。

任务 4: 如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①有游客把一个包裹交给导游员，说这次行程非常紧张，没有见到朋友，甚为遗憾，要导游员转送给他在长沙的朋友，导游员应该怎么办？

②退房时，发现有间房少了个衣架，酒店要求赔偿，导游员应该如何处理？

7. 试题编号：1-7

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的凤凰古城导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的凤凰古城导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例，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。

地陪小王接待了一个 30 人的长沙张家界四日游团队。团队第一天中午抵达长沙，游览岳麓山、橘子洲，第二日上午参观湖南省博物馆，午餐后赶赴张家界。

第一天旅游的返程途中，小王与游客约定了次日早上六点半叫早，七点早餐，七点半退房出发。

小王第二日早上 7:20 准时到达了酒店，与已经到达大厅的游客寒暄，告诉他们当日的天气等。7:30 客人陆续抵达。

有对夫妇对小王说，他们来过长沙，不参加今天上午的活动，中午直接到午餐地点和团队会合，小王同意了。

小王第一个上车并协助年老体弱的游客登车，再次清点人数后，便请司机开车，开始了今天的行程。

任务 4: 如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①地陪导游员发现全陪手上的行程是定 24 间房，而自己手上的计划只定 23 间房，应该怎么办？

②临行前的一个晚上，客人张女士希望导游员帮其转递一封信件给在华的一名亲人，导游员应该怎么办？

8. 试题编号：1-8

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的南岳衡山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的南岳衡山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例, 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。

地陪小王带领团队抵达张家界国家森林公园。

下车前, 小王告知游客上午的游览安排, 游览 11:30 结束, 将在景区门口的森林饭庄用午餐, 提醒游客如果没有跟上团队, 请务必赶到中午的集合地点。

接着, 小王下车准备去买门票, 游客下车后看到雄伟壮阔的石英砂岩峰林地貌, 不由得啧啧称奇, 纷纷要小王帮忙拍照。小王本着为大家服务的原则, 帮大家在大门口拍照留影后, 再到门票站为游客购买门票, 带领旅游者进入旅游景点。

任务 4: 如果导游员在带团过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 说出如何处理这些突发事件。

①司机对导游员说, 想利用游客参观景点的时间, 把刚才发现漏气的车胎补一补, 导游员怎么办?

②有一位旅游者张先生请导游员为其亲属办理随团活动手续, 导游员应该如何处理?

9. 试题编号: 1-9

结合导游岗位真实工作情境, 完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料, 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的湖南概况导游词 (导游词文档打印并提交)。

任务 2: 对原创的湖南概况导游词, 进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例, 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。

从北京来长沙旅游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，小王忙前忙后，还到厨房制作间去了解用餐准备和卫生情况，介绍餐厅和菜肴的特色等。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。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①某游客购买门票进入大厅后，发现相机未带，想回去拿，如果你是导游员，怎么办？

②团队出发之前，有一位游客提出身体不舒服，想留在酒店休息，导游员应当如何处理？

10. 试题编号：1-10

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的永州概况导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的永州概况导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

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**茶叶购物店，当然，他也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。

任务4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①导游员回家后，接到某游客电话，说照相机遗留在车上了，今晚必须充电，否则明天就不能用了，导游员怎么办？

②导游员在致欢迎词和讲解的时候，车上乱糟糟的，大家都在忙自己的事，没人听他讲解，怎么办？

11.试题编号：1-11

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于5分钟的岳麓书院导游词（导游词文档打印并提交）。

任务2：对原创的岳麓书院导游词，进行现场导游讲解。

任务3：阅读以下案例，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。

今天是上海某团队行程的最后一天，按照计划，游客上午自由活动，12:00在下榻酒店用中餐，乘坐下午14:10的航班离开张家界，返回上海。

地陪小王和司机11:00抵达酒店，开始进行离店和送团的准备工作。小王要求大家11:30带上行李来到餐厅用餐，他把要托运的行李集中，与饭店行李员办理了行李交接手续。

小王请全陪收取游客的房卡，并到总服务台办理退房手续。自己

到餐厅督促用餐服务。

任务 4: 如果导游员在带团过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 说出如何处理这些突发事件。

①如果整团客人要求退掉团餐, 都到火宫殿用餐, 导游员要怎么办?

②遇到客人前行劝酒, 导游员应该怎么办?

12. 试题编号: 1-12

结合导游岗位真实工作情境, 完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料, 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的湖南省博物馆马王堆出土文物展导游词 (导游词文档打印并提交)。

任务 2: 对原创的湖南省博物馆马王堆出土文物展导游词, 进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例, 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。

团队结束本地游览, 计划乘机返回。还有 10 分钟就要抵达机场了, 地陪小王拿起话筒, 跟大家依依惜别:

朋友们, 我们张家界三日游的行程即将结束。在这三天里我们游览了人间仙境张家界, 感受了三千翠微峰, 八百琉璃水的美景, 呼吸了新鲜充沛还带着花草香味的空气, 体验了土家人的淳朴和热情……现在, 我们就要分别了, 小王在此感谢大家这几天对我工作的支持, 希望我们成为好朋友, 希望大家在想到张家界的时候就想到我, 希望大家能再次来到张家界。

到了机场, 小王再次提醒大家带上所有的物品, 照顾大家下车, 走进机场大厅, 办理各种手续。

任务 4: 如果导游员在带团过程中, 发生了如下情况, 请运用相

关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果客人购买茶叶后，回到宾馆，发现部分茶叶有霉变情况，要求退货，导游员怎么办？

②导游员发现全陪手上的行程有去岳麓山和岳麓书院的，而自己的行程只有岳麓山，应该怎么办？

13. 试题编号：1-13

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的毛泽东故居导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的毛泽东故居导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

团队在张家界的游览结束，计划 17:00 乘坐 CZ3357 航班返回北京。考虑到旅游旺季，航班班次较多，机场人多，地陪小王决定下午 15:00 就送游客抵达机场。

抵达机场大厅后，小王安排游客自行检查行李并打包。他帮助游客统一办理换登机牌和行李托运的手续。

办好登机牌后，小王依次将登机牌、身份证、行李牌发放给各位游客。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，还可以最后看看神奇的天门山。他与司机还要返回旅行社结算账目，就提前和大家道别了。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①有客人要求午餐后，再回到房间整理行李并退房，酒店接待人

员可否答应？为什么？

②地陪初次带团没有把握好时间，当他把旅游团送到机场时飞机早已起飞了。这时地陪该如何处理？

14. 试题编号：1-14

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的岳阳楼导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的岳阳楼导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

全陪小刘将带某单位 30 名游客，从北京出发，乘 CA1349 次航班抵达长沙，在五天时间内，游览长沙、韶山、张家界，最后在张家界乘飞机返回北京。

出发前一周，小刘组织游客召开行前说明会，与游客相互熟悉，并告诉他们出发集合的时间和地点。

出发当天，小刘提前联系了地接社导游，提前 10 分钟抵达集合地点，引导游客乘坐旅游大巴，在登机前 60 分钟抵达机场。小刘熟练地办理了各种手续，不一会儿团队顺利地通过了安检，进入候机厅等候登机了。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①有一位游客，最后一天跟导游员说，很喜欢张家界，希望自己能再在张家界多呆几天，导游员怎么办？

②到了机场，游客发现，自己一条贵重的白金手链遗忘在宾馆房间内，导游员应该怎么办？

15. 试题编号：1-15

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的天子山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

地陪小王带领团队，抵达入住酒店。

他安排游客在大厅沙发稍作休息，自己协助全陪到前台办理入住手续。迅速办理好入住手续后，小王把房卡分发给各位游客，并介绍饭店的设施，宣布次日的行程，建议大家尽早休息。

团队人多，等分发完最后一名游客的房卡，大多数已经自行进房了。小王拜托全陪、领队查房后，疲惫不堪的他就回家准备明天的行程了。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①旅游车出发到机场，刚刚开出不久就坏了。司机表示无法立刻查出原因，导游员应该怎么办？

②导游员在团队游览时发现少了一名游客，询问了该游客的亲属，也不知其去向。导游员该如何处理？

16. 试题编号：1-16

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天

门山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的天门山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

地陪小王接待了长沙张家界四日游某团，今天是行程最后一天。按计划，团队上午游览黄龙洞、宝峰湖，中餐后，乘坐旅游大巴前往长沙，乘坐下午 17:50 航班返回上海。

车行途中，由于前方交通事故，车辆排起了长龙，团队所在的旅游大巴堵在中间，无法进退。离航班起飞时间越来越近，小王担心无法按时抵达长沙机场，于是立即打电话给机场调度室，告知团队延误情况、人数、航班和预期抵达的时间等信息，但机场方回复说，无法停机等待。交通疏导畅通后，旅游车飞驰到长沙，但是已经无法赶上飞机，小王把这个情况告诉了旅游团的成员，安抚游客情绪，赔礼道歉。随即，小王向旅行社汇报了情况，旅行社组织团队乘坐次日早上的航班返回上海，并安排了滞留期间的住宿。

第二天早上，小王送机的时候再次赔礼道歉。游客知道误机的前后原因，也看到小王和旅行社尽了最大的努力，纷纷表示能够谅解，并对小王的表现，提出了表扬。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①到了火车站后，导游员听到广播，火车将晚点一个小时。这时候，导游员应该怎么办？

②旅游途中，一位老年游客因过度兴奋诱发心脏病猝死。遇到这种情况导游员应当怎么办？

17. 试题编号：1-17

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范

服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的凤凰古城导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的凤凰古城导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例，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。

小王是位新导游，第一次带团游览宝峰湖。前一天晚上，小王死记硬背了很多关于宝峰湖的介绍，准备派上用场。

抵达宝峰湖景区，下车前小王为游客解说：“欢迎来到瑶池宝峰湖，我们将徒步上山，到了山顶，领略高峡出平湖的胜景。请大家带好贵重物品，随我参观吧！”

进入景区，小王立即带团队徒步登山，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……

任务 4: 如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①旅游团中有位领导，在出发当日跟导游员说，经单位共同商议，这次行程想在时间不变的基础上增加去宁乡炭河一地，导游员应该怎么办？

②导游员接到客人后，发现少来一位客人，导游员应该怎么办？

18. 试题编号：1-18

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范

服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的南岳衡山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的南岳衡山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例，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。

全陪小王陪同 40 名游客在张家界旅游。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，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，不能再参加当天黄石寨、金鞭溪的游览活动。

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 38 名游客继续参观，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。

第二天，两位游客康复出院，表扬小张细心周到，团队结束后，还给小张的旅行社写了表扬信。

任务 4: 如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①客人进入房间后，发现卫生间有严重漏水情况，导游员应如何处理？

②在核对日程时，地陪接待计划中旅游行程与旅游者或全陪、领队手中行程有不同时，地陪该怎么办？

19. 试题编号：1-19

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范

服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的湖南概况导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的湖南概况导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例，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。

年轻漂亮的地陪小王受委派接待张家界三日游的台湾团队。

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，大谈台湾如何要“光复”大陆，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，她边自行回家了。

任务 4: 如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果在送团的时候，本团旅游车发生故障，并未有塞车情况，导游员要如何避免误机？

②如果客人回到宾馆，觉得之前在购物点买的茶叶不错，还想再去买，导游员应该怎么办？

20. 试题编号：1-20

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范

服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的永州概况导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的永州概况导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例，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。

地陪小王带领的团队午餐后，将乘坐旅游大巴赶赴凤凰参观游览。

午餐时，司机刘师傅觉得天热疲倦，于是点了 2 瓶冰啤酒，小王本想劝阻，但刘师傅说他酒量颇大，2 瓶不再话下，绝对没有问题，小王不想和司机关系闹僵，象征性说了两句，也就算了。

前往凤凰的车程较长，而且有部分地段是山路，小王考虑到按计划赶到凤凰用晚餐，于是跟刘师傅说，下午一定要加快车速，务必提早到达凤凰。刘师傅说，自己有 30 多年的驾龄，开快点没有问题。

刚启程，小王为游客讲解了凤凰概况，看到游客们都累了，睡了，于是与司机闲聊起来……

任务 4: 如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果在张家界游览天子山时，有位小朋友走失，导游员应该怎么办？

②如果有游客提出不随团就餐，导游员应该怎么办？

21. 试题编号：1-21

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟岳麓书院的导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的岳麓书院导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例, 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。

按照计划, 小王接待的团队将在晚上赴长沙田汉大剧院看演出。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, 到时候帮他们退票并重新订票。

三位客人说, 不看演出, 要去逛逛, 小王回复, 也可以退票, 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。

任务 4: 如果导游员在带团过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 说出如何处理这些突发事件。

①旅游团有客人行李丢失了, 如果导游员没有找到应该怎么办?

②客人觉得张家界茶叶很不错, 在回程的时候, 想要导游员帮其购买并邮寄, 导游员应该怎么办?

22. 试题编号: 1-22

结合导游岗位真实工作情境, 完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料, 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的湖南省博物馆马王堆出土文物展导游词 (导游词文档打印并提交)。

任务 2: 对原创的湖南省博物馆马王堆出土文物展导游词, 进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例, 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。

地陪小王接待了来自澳洲的 20 人团，将在长沙、张家界、凤凰进行为期 5 天的游览，行程中不含购物。

来到中国，游客们都颇感新奇，特别是美丽的湘绣和神秘的中草药吸引了他们，纷纷要求在行程之余增加购物店，小王欣然应诺。

有位客人在湘绣店看中了一块湘绣屏风，想买一对，但是商场暂时没现货，需要一周的时间调货。这位客人委托小王帮他购买，并托运回澳洲，小王考虑到客人已经亲自挑选好了，应该没有问题，于是答应下来。

在中草药店，客人对来自东方的神秘中医学发生了浓厚的兴趣，纷纷购买。买了一大堆当归、枸杞、黄芪、桂皮、麝香，小王很开心，即可以给国家增加外汇收入，又能增加自己收入，何乐而不为呢？

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果有客人提出要调换房间，导游员要如何处理？

②如果有游客站在敌对的立场恶意攻击，蓄意污蔑挑衅，散步反动言论，导游员应该怎么办？

23. 试题编号：1-23

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的毛泽东故居导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的毛泽东故居导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

地陪小王带领欧洲某国 20 余名游客参观湖南省博物馆后，领队

向小王反映，游客看了马王堆汉墓陈列后，对中国的古玩以及仿古艺术品很感兴趣，正好下午是自由活动时间，要小王带大家去看看古玩。

小王计划推荐两个地方，一是湖南省文物商店，比较正式，可以提供正规的发票；一是清水塘古玩一条街，离省博物馆，有许多人摆了地摊，东西琳琅满目，很多仿古艺术品。经过跟领队商量，决定两个地方都去。

罗伯特先生在文物商店购买了民国时期的一个木头小盒子，小王告诉他，一定要保存好发票，离境要凭文物外销发票放行，不过黏在文物上面的火漆印可以去掉。

怀特夫妇在清水塘古玩一条街，看中一组仿古字画，小王提醒他们，这些是仿古艺术品，并非真的文物，所以，一定要看中才买，不会退换的。

一个下午，大家的战利品都不少，心满意足地回到了酒店。

任务 4: 如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①有位喝醉的客人在酒店大堂吵闹，并不断的要再喝酒，导游员应该怎么办？

②如果路途中车速过快，与另一辆车撞倒了一起，但并没有人员受伤，导游员要怎么办？

24. 试题编号：1-24

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的岳阳楼导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的岳阳楼导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例，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。

地陪小王接待来自兰州的 30 名游客游览长沙张家界，在行程计划中注明有 2 位是穆斯林教徒，要去安排当地清真餐馆用餐。

小王考虑到自己对接待团队餐的清真餐馆不熟悉，而且，让其他的 28 位游客来将就着 2 位，不符合少数服从多数的原则，决定让 2 位客人自行解决。

第二天一大早，游客反映实在是受不了湖南的辣椒菜，想晚上自己找餐馆用餐，小王告知游客团队餐是提前订好的，不能更换，不过，他会提醒以后的团队餐餐馆，不要放辣椒，注意符合大家的口味。

第三天在酒店用晚餐。当天的景点结束时，小王把大家送回酒店，约定 6:30 在餐厅门口集合。有位游客对小王说，这几天爬山太累，不想下楼用餐，能不能自己在房间内吃。小王回应游客说，如果真的身体不适，就可以陪他到医院去看病，如果身体没有大碍，是不能单独在房间用餐的。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果客人行程中没有安排娱乐活动项目，而部分客人想去，导游员应该怎么办？

②在去湘西的路上，突然遇到了大塞车，估计是前天下雨，路边岩石崩塌阻塞了公路，需要几个小时才能通行，导游员要怎么办？

25. 试题编号：1-25

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的天子山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例，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。

为了接待好某高端会务团队，旅行社委派形象气质俱佳的小王担任地陪导游工作。但小王昨天刚跟男朋友分手，情绪低落。接到任务后，小王看了接待任务计划，都是自己熟悉的游览点，就懒得制定详细的接待计划，反正是会议团，行程轻松，她只需要按规定核实落实接待事宜，进行常规带团服务就行了。

下午就要接团了，小王特地花了浓妆，掩盖做完哭红的双眼。穿上了合体的衣服，带上导游证，准备开始工作了。

任务 4: 如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①从文物商店回来后，有位游客又想返回店中购买开始看中的一件古玩，请导游员帮忙，导游员应该怎么办？

②若游客丢失的行李找到了，但是行李破损了，导游员应该怎么办？

26. 试题编号：1-26

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天门山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的天门山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例，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。

地陪小王按行程计划安排，上午 9:40 接从武汉乘坐 G1031 抵达的团队。他准时提前半个小时抵达高铁站，随即，向问讯处了解车次

抵达的准确时间，得知列车将晚点 10 分钟抵达。

20 分钟后，司机的旅游大巴也抵达高铁站，小王立即前往查看车辆停放的具体位置，以便引导游客上车。

列车即将抵达，小王举起接站牌，站在出站口醒目位置等候迎接旅游团。不一会儿，旅游团出站，小王问清了旅游团的姓名、全陪的姓名，确认无误，就协助旅游者清点整理好行李，引领旅游团登车了。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①有位游客在自由活动时，钱包被盗，身份证遗失，导游员怎么办？

②有客人想购买古玩和仿古艺术品，导游员怎么办？

27. 试题编号：1-27

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的凤凰古城导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的凤凰古城导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

地陪小王接待了一个夏令营团队前往金鞭溪游览。团队游客都是 12——18 岁的少年，非常活泼。

游览中，小王看到大家望着溪水跃跃欲试，就对大家说，可以到溪水里玩一玩，不过，一定要注意安全。见小王松口了，所有的孩子们冲向小溪，玩得不亦乐乎。

突然，“哎哟”一声，一个孩子脚下一滑，重重地摔倒在溪水里，小王赶紧冲过去查看，摔得比较严重。小王随即拨打医疗急救电话，

医生说要半小时后才能抵达。小王要全陪照顾全团继续游览，自己搀扶着伤员慢慢走到金鞭溪的起点，坐到路边等待医护人员。

任务 4: 如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果导游员在落实参观游览项目的时候，发现行程中的某景点正好在维修，近几天封闭施工，不接受团队参观，导游员应该怎么办？

②如果有游客提出想自费品尝张家界的野味，如野鸡、野兔、娃娃鱼等，导游员应该怎么做？

28. 试题编号：1-28

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的南岳衡山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的南岳衡山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例，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。

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。

任务 4: 如果导游员在带团过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 说出如何处理这些突发事件。

①如果你是导游员, 和客人见了面, 客人嫌你太年轻, 经验不够丰富, 要换一名老导游, 怎么办?

②接到该团后, 客人提出要和湖南该领域学者召开座谈会, 并参观相关单位, 导游员应该怎么办?

29. 试题编号: 1-29

结合导游岗位真实工作情境, 完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料, 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的湖南概况导游词 (导游词文档打印并提交)。

任务 2: 对原创的湖南概况导游词, 进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例, 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。

地陪小王带着团队来到了湘西土特产店购物, 下车前, 小王告诉大家, 为了拉动当地经济, 给当地少数民族扶贫, 希望所有的游客或多或少都要买一点, 喜欢的可以多买点, 不喜欢的至少也要买个几块钱东西, 总之, 不能空手而出。

到了店内, 有位客人看中了当归, 准备大量购买并带出国, 小王看到, 赶紧过去帮他挑选。有另外的客人看中了湖南黑茶, 咨询小王的意见, 小王告诉他简易的鉴别方法, 推荐了质量不错的茶叶, 这位游客也买了不少。

最后, 游客们满载而归, 小王也拿到了不菲的“好处费”。

任务 4: 如果导游员在带团过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 说出如何处理这些突发事件。

①导游员 9:50 来到接站口，左等右等，过了二十多分钟，都没有看到自己的团队出来，导游员应该怎么办？

②如果地接导游员在接到团队后，发现接错了团，怎么办？

30.试题编号：1-30

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的永州概况导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的永州概况导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

按照接待计划，地陪小王晚上将带领团队观看魅力湘西的演出。路上有游客向小王了解演出的情况，小王回应说，演出内容他也不清楚，节目好不好看到了现场观看后就知道了。

晚餐过后，小王把大家带到魅力湘西的演出场地，安排好大家的座位。刚看演出时为了让大家更好理解湘西民俗风情，小王不厌其烦的一一介绍和解说。

节目结束后，游客们陆续地走出场地，清点完人数后，小王和兴高采烈的游客们回到了酒店。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果你是导游员，查房的时候有客人说房间有一股霉味，要求换房，导游员怎么办？

②如果餐厅要七点才开始供应早餐，导游员又必须要早起，七点出发，应该怎么办？

31.试题编号：1-31

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的岳麓书院导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的岳麓书院导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

全陪小张带领团队抵达张家界火车站，他找到了站在出站口醒目位置的地陪小王，小张热情地与小王握手并拍着对方肩膀，向他介绍团队的主要情况和相关信息。小王双手递上了自己的名片，小张双手把名片放到包里，对小王说：“来，我把你介绍给这个团队的领导。”小张对小王说：“小王，这是这次团队的主要负责人，赵局长，在张家界这段时间，你要多听听赵局长的意见。”然后，对赵局长说：“这是地陪小王，您有什么要求，尽管跟他说。”两人清点人数和行李后，带领团队登车。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果在火灾中有游客不幸身亡，导游员当晚要怎么办？

②有位游客准备乘飞机返程，在到达候机厅，才发现身份证找不到了，确认已经遗失了，导游员怎么办？

32.试题编号：1-32

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的湖南省博物馆马王堆出土文物展导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的湖南省博物馆马王堆出土文物展导游词, 进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例, 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。

全陪小李将带领某单位 32 名游客, 乘坐 11:20 的航班, 从上海飞抵长沙, 进行为期五天的长沙、韶山、张家界之旅。

小李和游客约好 9:30 在客人单位大门口集合, 小李提前了 10 分钟来到约定集合地点, 佩戴好导游证并举起公司导游旗等待游客。游客们陆续的抵达, 小李和大家聊了会儿天, 巩固对旅游者的印象, 提醒大家注意是否遗漏了证件。

9:30 准时发车, 小李在车上致欢迎词, 简要地介绍了行程, 并交代行程中的注意事项。40 分钟后, 团队抵达上海虹桥机场, 小李统一为大家办理了乘机手续和托运手续。

任务 4: 如果导游员在带团过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 说出如何处理这些突发事件。

①某游客要推迟一天乘飞机返程, 导游员能给出什么建议?

②如果接到团队后, 客人觉得导游是女生, 怕女孩子太瘦弱, 无法周到的照顾好全团, 而且还要在张家界爬山, 所以要换一个导游, 导游员怎么办?

33. 试题编号: 1-33

结合导游岗位真实工作情境, 完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料, 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的毛泽东故居导游词 (导游词文档打印并提交)。

任务 2: 对原创的毛泽东故居导游词, 进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例, 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。

全陪小李将带领某单位 32 名游客，乘坐 11:20 的航班，从上海飞抵长沙，进行为期五天的长沙、韶山、张家界之旅。

10:20 团队抵达机场，小李拿出提前收集好的游客的身份证件，帮大家统一办理乘机手续。办好登机手续，小李把游客的身份证以及登机牌一一发放给大家，带领游客有序地通过了机场安检。

小李带领游客进入指定候机厅。在登机前，小李打电话给地陪小王，沟通了航班号、起飞时间等信息。团队在候机厅等候不久，根据机场安排，按时登机了。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①旅游车再在赴机场路上遇到前方发生车祸，一时间无法通行，导游员应该怎么办？

②旅游团有客人向导游员提出希望探望在当地一位失散多年的朋友，这是导游员应该如何处理？

34. 试题编号：1-34

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的岳阳楼导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的岳阳楼导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

按照接待计划，地陪小王晚上将带领团队观看魅力湘西的演出。路上有游客向小王了解演出的情况，小王回应说，演出内容他也不清楚，节目好不好看到了现场观看后就知道了。

晚餐过后，小王把大家带到魅力湘西的演出场地，安排好大家的座位。刚看演出时为了让大家更好理解湘西民俗风情，小王不厌其烦的一一介绍和解说。

节目结束后，游客们陆续地走出场地，清点完人数后，小王和兴高采烈的游客们回到了酒店。

任务 4: 如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①到达景点后，个别游客希望不按规定的线路游览而是自己去摄影，导游员应该如何处理？

②有游客买了大件的湘绣屏风，无法随身带回家，导游员要怎么办？

35.试题编号：1-35

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2: 对原创的天子山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例，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。

地陪导游小王给游客分发房卡后，热心地介绍酒店的设施，他告诉大家，酒店的二楼是第二天用早餐的地方，三楼有 KTV 娱乐，四楼有健身房和游泳池，凭房卡可免费消费。

接着告诉大家，明天由于行程紧张，安排了早上 6:00 叫早，6:30 吃早餐，7:00 大厅集合出发，建议大家晚上早点休息。

等所有客人提着行李进入房间后，小王和导游全陪一起，来到旅游者所在的楼层，逐一查看，检查用房情况并希望大家入住舒适开心。

做完这些后，小王和大家道别离开。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果你是导游员，客人登机走后，发现车上有客人遗留的一台照相机，你应该怎么办？

②有游客买了菊花石，怀疑是假的，想要退货，导游员要怎么办？

36. 试题编号：1-36

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天门山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的天门山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

地陪带领的团队在长沙用过早餐后前往韶山。计划赴韶山途中，参观宁乡花明楼刘少奇故居，由于是旅游旺季，人多车多，团队集合的时候有所延误。抵达韶山已是中午 12:30 了，定点用餐餐厅客满无座，为了不让客人久等，小王带着游客来到了附近的其他餐厅用餐。担心更换的餐厅服务质量不佳，小王干脆与客人同桌，并督促服务员迅速上茶水和饭菜，要求一定要保证用餐的质量。为了缓解大家的疲劳，弥补更换餐厅给大家带来的不便，小王甚至自费掏钱，给每桌赠送了一大瓶饮料。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果旅游团看完晚间节目表演后，有几位客人不想回酒店，要外出逛一逛，吃宵夜，导游员怎么办？

②如果导游员陪同客人逛街，遇到歹徒抢劫，怎么办？

37.试题编号：1-37

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的凤凰古城导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的凤凰古城导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

地陪小王接待了来自英国 24 人团队，刚下飞机，珍妮女士就对小王说，有位朋友在长沙，经常有业务联系，这次过来，顺便洽谈一项业务。

抵达长沙的第一个晚上，珍妮想利用自由活动时间去见朋友，但是她只知道朋友家的地址，不知道该如何前往，小王提出陪同珍妮见朋友。担心珍妮晚上单独回宾馆不安全，小王一直陪着珍妮。

朋友见面非常开心，生意也有初步合作意向，珍妮想多与他谈谈，多见几次面，可是按照行程，团队第二队就要前往张家界去，于是询问小王，是否可以让她朋友一同前往张家界。小王表示没问题，不过要办理入团手续，缴纳费用。

他们会面结束，小王把珍妮送回宾馆。珍妮对小王十分感谢。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①导游员在车站接到团队上车后，发现车无法启动了，怎么办？

②如果导游员带领团队在金鞭溪游览到达终点，清点人数的时候发现少了一位，怎么办？

38.试题编号：1-38

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的南岳衡山导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的南岳衡山导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

在桃花源一天的游览终于结束了，地陪小王带领团队晚餐后，返回酒店。

由于市内交通拥堵，司机绕道（与出发路程不一致）返回酒店，小王考虑到，街景大同小异，出发时也进行了沿途讲解，没必要说重复的内容，就让游客自行欣赏街景。

下车前，小王询问游客是否晚上还会自由活动，提醒大家如果要外出，最好结伴同行，注意安全。

大家下车后，小王到酒店通知了前台第二天的叫早时间，和游客、全陪道别，就回家休息了。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果导游员带了一个没有全陪的团参观游览韶山的时候，客人受了伤，导游员应该怎么办？

②如果地接导游员在接团前 4 个小时接到全陪电话，有位游客临时取消了行程，地接导游员应该怎么办？

39.试题编号：1-39

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1: 请查阅相关资料, 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的湖南概况导游词(导游词文档打印并提交)。

任务 2: 对原创的湖南概况导游词, 进行现场导游讲解。

任务 3: 阅读以下案例, 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。

地陪小王接待了一个长沙韶山张家界五日的夏令营团队, 全团都是 12—18 岁的青少年。

为了避免小朋友走失和预防财物、证件的丢失, 小王想了很多的办法。

他提醒每位小朋友, 牢记接待社的名称、旅游车的车号和标志、下榻饭店的名称、电话, 也把自己的电话告诉了大家。

自由活动的时候, 不要单独活动, 要结伴而行。

每天都告诉大家一天的行程, 每个游览点小王都先介绍游览线路、集合时间和地点。

在游览过程中, 小王有时在前引导, 有时在后压队, 忙前忙后。

每次下车, 小王都提醒大家带好贵重物品, 要司机再检查是否关好车窗。

入住饭店的时候, 贵重物品和现金一定要随身携带, 放在房内, 注意看管。

收齐证件, 由小王代为保管, 在入住登记、返程换登机牌时, 不用再临时收取。

通过小王的努力和细心, 在五天游览过程中, 没有发生一例走失和财物、证件丢失的情况, 小王受到了带队老师的表扬。

任务 4: 如果导游员在带团过程中, 发生了如下情况, 请运用相关知识, 说出如何处理这些突发事件。

①如果导游员到车站时, 旅游团已经到达了一个小时, 这时导游员应该怎么做?

②客人回到宾馆，觉得之前购买的张家界葛根粉很不错，导游员应该怎么办？

40.试题编号：1-40

结合导游岗位真实工作情境，完成导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件等相关技能考核。

任务 1：请查阅相关资料，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的永州概况导游词（导游词文档打印并提交）。

任务 2：对原创的永州概况导游词，进行现场导游讲解。

任务 3：阅读以下案例，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。

今天是团队行程的最后一天。按计划，团队将结束在第一师范的游览活动后，乘坐 G1004 次高铁返回武汉。

地陪小王看到大家对第一师范非常感兴趣，于是稍微延长了一点参观的时间。为了提高送站效率，在旅游车上，小王就把车票分发给游客。团队 15:30 抵达长沙火车南站，乘坐高铁的人不是太多，进站非常顺利。

小王把大家送到进站口，和大家一一道别，和司机结账，顺利地完成了这次带团任务。

任务 4：如果导游员在带团过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，说出如何处理这些突发事件。

①如果导游员在南岳衡山游览到达终点，清点人数的时候发现少了一位，怎么办？

②如果有游客提出想自费品尝当地风味餐，导游员应该怎么办？

二. 计调岗位模块

1. 试题编号: 2-1

(1) 任务描述

结合计调岗位真实工作情境, 完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中, 旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

张家界大地旅行社有一老年团队, 团队成员均在 60 岁以上, 在全陪张三 (电话: 139 34567xxx) 引领下游览长沙. 韶山两地, 团队要求如下:

- a. 人员构成 34 大 (19 男 15 女, 包含 6 对夫妻) +1 女全陪
- b. 抵达时间: 张家界--长沙 (k534) , 2016 年 6 月 6 日 18 时 51 分抵达
- c. 返程时间: 2016 年 6 月 8 日长沙--张家界, 离开时间及车次待定, 代订返程硬座火车票
- d. 住宿要求: 挂牌三星级酒店, 双人标准间; 全陪与客人同住. 同价, 地陪. 司机住司陪房, 免费
- e. 用餐标准: 全程团队餐, 8 菜 1 汤, 10 人/桌, 正餐 20 元/人, 早餐 10 元/人
- f. 景点要求: 常规景点
- g. 自费项目: 纯玩品质团, 全程不进店, 可推荐自费项目
- h. 注意事项: 全天活动时间不超过 14 小时, 含景点游览. 用餐. 行车. 自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

a.团号：DD 20160606

b.地陪：李斯 137 07316xxx（导游服务费 90 元/天）

c.用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机：王五 13973 xx 3355

e.车牌号码：湘 A56891 xx

f.返程火车：k 9064，长沙--张家界，2016 年 6 月 8 日 22 时 18 分离开，硬座 35 张，48 元/张

g.其他安排：矿泉水 1 瓶/人/天，1.5 元/瓶；赠送全陪湖南特产一份，50 元

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单



（地接）

团号		组团社		领队或全陪			客源地	
人数		旅游运输公司		司机 (电话)			车号	

景点、购物、消费									

单位签章栏	
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制	

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团 （单位：元/团）	备注
		成人	小孩	60 岁以上 老人	学生		
门 票							
餐 费							

住 宿								
交 通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人 (单位: 元/人)	成人		小孩		60 岁以上 老人		学生	

报价（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
成本合计/团 （单位：元/团）								
应收团款 （单位：元/团）								
团队毛利率								

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省内 11 个地州市及江西井冈山市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

（3）考核时量

考试时间：90 分钟

(4) 评分细则

项目	分值	考核内容及评分标准		备注
设计旅游线路 (60分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》		共18个要素，每个要素占0.5分
		设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中，任意一个要求没有满足，则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计0分。
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
	35	设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合（7分）	
满足景点选择的要求（7分）				
满足住宿地点及等级的要求（7分）				
满足对用餐的要求（7分）				

			满足游客提出的其他特殊要求（7分）	
	8	设计的线路切实可行，不走迂回道路		
	8	设计的 线路满足 经济原则	充分利用门票允许的游览时间； 在同类型的酒店中选择较为经济的一家；	
核算旅游 线路成本 及报价 (40分)	9	完整找出产品中包含的成本项		
	9	从测试资料库和题干中正确找到各成本项费用		
	12	正确计算成本		
	10	按题干要求控制成本和毛利润		

2. 试题编号：2-2

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

温州精诚国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：139 3456 xxx 0）引领下希望前往韶山.张家界.凤凰旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：8大（4男4女，包含1对夫妻）+1女全陪

b. 抵达时间：2016年9月7日，温州--长沙 HU7352（14:15/16:00）

2016年9月11日，长沙--温州，代订返程航班经济舱机票

c. 住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间；全陪与客人同住.同价，地陪.司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人/桌，正餐25元/人,早餐10元/人

e. 景点要求：常规景点

f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

g. 报价：不高于2650元/人。

h. 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览.用餐.行车.自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

a.团号：JC20160907

b.地陪：李斯 137 0xx16558（导游服务费 90 元/天）

c.用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机：王五 13973143xxx

e.车牌号码：湘 A56891 xx

f.矿泉水，1 瓶/人/天,1.0 元/瓶;赠送全陪湖南湘绣丝巾,20 元

g.返程航班：CA4577（16:15/19:25）,成人经济舱 6 折,机票全价 850 元/人，机场建设费 50 元/人，燃油附加税 150 元/人

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

3.试题编号：2-3

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

韩国思密达旅行社有一团队，从韩国首尔出发，在领队张三（电话：139345××890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游，团队要求如下：

- a.人员构成：18大（9男9女，无夫妻）+1女领队；
- b.抵达时间：2016年9月04日首尔-长沙，MU8365（07：00/11：20）
- c.离开时间：2016年9月07日长沙-首尔，OZ322（23：50/04：40+1）
- d.住宿要求：挂牌三星级酒店、双人标准间，领队与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- e.用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人/桌，正餐20元/人，早餐10元/人
- f.景点要求：常规景点
- g.用车要求：33正座
- h.自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目
- i.注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a.团号：SMD20160904

b.地陪：李斯 137073××558（导服费 90 元/天）

c.用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机：王五 139731××355

e.车牌号码：湘 A56891

f.赠送领队湖南特产一份，50 元

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

4.试题编号：2-4

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

南京国运旅行社有一团队，在全陪张三（电话：1393××67890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游，团队要求如下：

a.人员构成：55大（36男19女，包含7对夫妻）+1男全陪；

b.抵达时间：2016年5月11日南京-长沙，CZ3656（12：00/13：25）

c.离开时间：2016年5月14日张家界-南京，CZ3925（20：50/22：25）

d.住宿要求：挂牌四星级酒店、双人标准间，夫妻不拆、入住单人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e.用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人/桌，正餐20元/人，早餐10元/人

f.景点要求：常规景点

g.用车要求：33正座

h.自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

i.注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a.团号：GY20160912

b.地陪：李斯 13707××6558（导服费 90 元/天），孙强 1390731××66（导服费 90 元/天）

c.用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机：1：王五 1397314××55；2：肖东阳 138748×××66

e.车牌号码 1：湘 A56×91；车牌号码 2：湘 A892×8

f.1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶，赠送全陪湖南特产一份，50 元。

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

5. 试题编号：2-5

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

广西海外国际旅行社有一团队，在全陪张三电话，139xxx67890 引领下希望前往长沙，韶山、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：23 大（13 男 10 女，5 对夫妻）+1 男全陪

b. 抵达时间：2016 年 4 月 13 日南宁-长沙，1562 次 11:34 抵达

c. 离开时间：2016 年 4 月 16 日，张家界-南宁，2011 次 17:25 离开

d. 住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间，两晚住宿长沙，张家界住宿森林公园；全陪与客人同住，同价，地陪、司机住司陪房，免费

e. 用餐标准：全程团队餐，八菜一汤，10 人/桌，正餐 20 元/人，早餐 10 元/人

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间。

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条 4 日游线路，并做了如下安排：

a.团号:HW20160413

b.地陪:李斯 13xxx316558 (导服费 90 元/天)

c.用车安排:湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机:王五 139731xxx355

e.车牌号码:湘 A56891

f.一瓶矿泉水/人/天 1.5 元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

6. 试题编号：2-6

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

北京远达国际旅行社有一团队,在全陪张三（电话 13934xxx890）引领下，希望前往长沙，韶山,张家界旅游，团队要求如下：

- a.人员构成:20大+1女全陪（13男7女，无夫妻）
- b.抵达时间:2016年11月1日 北京-长沙 Z17次，07时21分抵达
- c.离开时间：2016年11月5日，张家界-北京 CZ3357（17:00-19:25）
- d.住宿要求:挂牌四星级酒店,双人标准间,全陪与客人同住，同价、地陪、司机住司陪房,免费
- e.用餐标准:全程团队餐，八菜一汤,10元/桌，正餐30元/人,早餐15元/人
- f.景点要求:常规景点
- g.用车要求:33正座
- h.自费项目:纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目
- i.注意事项:全天活动时间不超过14小时，含景点游览，用餐，行车，自费项目等时间。

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条5日游线路，并做了如下安排：

a.团号:YD20161101

b.地陪:李斯 1370xxx6558 (导游费 90 元/天)

c.用车安排:湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机:王五 1397xxx3355

e.车牌号码:湘 A56891

f.一瓶矿泉水/人/天 1.5 元/瓶, 赠送全陪湘绣丝巾 30 元

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本, 并填写《团队成本明细表》, 计算结果按四舍五入取整, 毛利率控制在 5%~15%之间, 除毛利率计算保留到小数点后一位以外, 其他计算结果均保留到个位。

7. 试题编号：2-7

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

深圳宝安国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934×××890）引领下，希望前往长沙、张家界旅游，团队如下：

a. 人员构成：19大（9男10女，包含5对夫妻）+1男全陪

b. 抵达时间：2016年9月17日，深圳—长沙，k9206次，07时26分抵达

c. 离开时间：2016年9月19日，张家界—深圳，k9063次，15时27分离开

d. 住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间，张家界入住森林公园，全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e. 用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人/桌，正餐20元/人，早餐10元/人

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

h. 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间。

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条三日游线路并作出了如下安排：

a.团号:BA20160917

b.地陪:李斯 137073×××58 (导服费 90 元/天)

c.用车安排:湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机: 王五 13973×××355

e.车牌号码: 湘 A56891

f.1 瓶矿泉水/人/天, 1.5 元/瓶。

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本,并填写《团队成本明细表》,计算结果按四舍五入取整,毛利率控制在 5%~15%之间,除毛利率计算保留到小数点后一位以外,其他计算结果均保留到个位。

8.试题编号：2-8

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

北京国安旅行社有一团队，在全陪张三（电话：139×××67890）引领下希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a.人员构成，27大（15男12女,包含3对夫妻）+1男全陪

b.抵达时间:2016年8月19日 北京—张家界，k267次，10时06分抵达。

c.离开时间:2016年8月21日 长沙—北京，z18次，18时00离开（代订，软卧下铺486元/张，票款团队抵达张家界当天由地陪从全陪处现收）

d.住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间，夫妻不拆，住单间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e.用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人/桌，正餐25元/人，早餐10元/人

f.景点要求：常规景点

g.自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

h.注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间。

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条三日游线路并做出了如下安排：

a.团号：GA20160819

b.地陪：李斯 137073×××58（导服费 90 元/天）

c.用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机：王五 13973×××355

e.车牌号码：湘 A 5××91

f.1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

9.试题编号：2-9

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

株洲运达国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13907337×××）的引领下，希望前往张家界旅游，团队要求如下：

- a.人员构成：32大（13男19女，无夫妻）+1男全陪
- b.抵达时间：2016年7月16日株洲--张家界，K1373次，14时02分抵达
- c.离开时间：2016年7月18日，张家界--株洲，K9063次，15时27分离开
- d.住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间，全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- e.用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人/桌，正常20元/人，早餐10元/人
- f.景点要求：常规景点
- g.自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
- h.注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间。

作为张家界鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

- a.团号：YD20160716

b.地陪：李斯 13707×××558（导服费 90 元/天）

c.用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机：王五 13907×××355

e.车牌号码：湘 G 56××1

f.1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

10.试题编号：2-10

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

广州中国国际旅行社有一团队（团号：CZ02110701），在全陪张三（电话：1393456×××0）的引领下，希望前往张家界旅游，团队要求如下：

- a.人员构成：16大（8男8女，包含1对夫妻）+1男全陪
- b.抵达时间：2016年5月4日 广州--张家界，CZ3385（07：40/09：10）
- c.离开时间：2016年5月7日 张家界--广州，CZ3382（，22：20/23：50）
- d.住宿要求：挂牌四星级酒店，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- e.用车要求：25正座以上空调旅游车
- f.用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人/桌，正餐20元/人，早餐10元/人
- g.景点要求：常规景点，增加天门山游览
- h.自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目
- i.注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间。

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a.团号：GZ20××504

b.地陪：李斯，137073×××58（导服费 90 元/天）

c.用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机：王五，1397×××3355

e.车牌号码：湘 A 56891

f.1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶，赠送全陪湖南特产一份，90 元

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

11. 试题编号：2-11

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

深圳宝安国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567***）引领下，希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：28大（13男15女，无夫妻）+1男全陪

b. 抵达时间：2016年6月6日，深圳-长沙，k9206次，7时26分抵达

c. 离开时间：2016年6月9日，长沙-深圳，代订回程火车票，票款于团队抵达长沙当天从全陪处现收。

d. 住宿要求：挂牌四星级酒店，双人标准间，一晚住长沙，二晚住张家界；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e. 用餐标准：全程团队餐，八菜一汤，10人/桌，正餐20元/人，早餐10元/人

f. 景点要求：常规景点

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览，用餐，行车，自费项目等时间。

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条4日游线路，并做了如下安排；

a.团号：BA20160606

b.地陪：李斯，137073×××58（导服费 90 元/天）

c.用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机：王五，1397×××3355

e.车牌号码：湘 A 5**91

f.1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

g.返程火车：T95 次，21:23 离开，硬卧下铺 14 张（209 元/张），硬卧中铺 8 张（201 元/张），硬卧上铺 7 张（195 元/张）

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

12.试题编号：2-12

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

广州中国国际旅行社有一学生团，在全陪张三（电话：13934567890）的引领下，希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

- a 人员构成：40 名学生（18 男，22 女）+1 男老师+1 男全陪
- b 抵达时间：2016 年 5 月 15 日 广州-长沙，G1038 次，7 时 47 分抵达
- c 离开时间：2016 年 5 月 18 日 张家界-广州，K9074 次，16 时 56 分离开
- d 住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间；全陪与客人同住，同价，地陪、司机住司陪房，免费
- e 用餐标准：全程团队餐，八菜一汤，10 人/桌，正餐 20 元/人，早餐 10 元/人
- f 景点要求：常规景点之外增加茅岩河漂流
- g 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目
- h 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览，用餐，行车，自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条 4 日游路线，并做了如下安排：

- a.团号：GZ20160515

b.地陪：李斯，137073×××58（导服费 90 元/天）

c.用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机：王五，1397×××3355

e.车牌号码：湘 A568***

f.1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

13.试题编号：2-13

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

北京运达旅行社有一团队，在全陪张三电话（139345**890）引领下希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a 人员构成：17大（9男8女，包含7对夫妻）+1女全陪；

b 抵离时间：2016年8月15日，北京-长沙（Z17）07时21分抵达

2016年8月19日，张家界-北京（k968）18时18分离开

c 住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间；全陪与客人同住同价，地陪、司机住司陪房，免费

d 用餐标准：全程团队餐，八菜一汤，10人/桌，正餐20元/人，早餐10元/人

e 景点要求：常规景点之外必须游览长沙世界之窗和张家界袁家界

f 用车要求：25正座空调旅游车

g 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览，用餐，行车，自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调，你为该团设计了一条5日游路线，并做了如下安排：

- a 团号：YD20160815
- b 地陪：李斯，1370×××6558（导服费 90 元/天）
- c 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
- d 司机：王五，1397×××3355
- e 车牌号码：湘 A5**91
- f 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

14.试题编号：2-14

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

韩国思密达旅行社有一团队，从韩国首尔出发，在领队张三（电话 139345**890）引领下，希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a 人员构成：35大（17男 18女，无夫妻）+1男全陪

b 抵达时间：2016年5月13日 首尔-长沙，MU8365（9:00/11:20）

c 离开时间：2016年5月17日 长沙-首尔 MU8366（12:30/16:30）

d 住宿要求：挂牌三星级酒店，双人标准间，江垭温泉住宿一晚，全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e 用餐标准：全程团队餐，八菜一汤，10人/桌，正餐 20元/人，早餐 10元/人

f 景点要求：常规景点外增加江垭泡温泉活动和娄江小三峡漂流

g 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览，用餐，行车，自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条 5 日游路线，并做了如下安排：

- a 团号：SMD20160513
- b 地陪：李斯，13707×××558（导游费 90 元/天）
- c 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
- d 司机：王五，1397×××3355
- e 车牌号码：湘 A5**91
- f 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶，赠送领队湘绣丝巾，50 元

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

15.试题编号：2-15

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

天津欣欣旅行社有一团队，在全陪张三（电话 139***67890）的引领下，希望前往张家界、凤凰旅游，团队要求如下：

- a 人员构成：13大（7男6女，包含1对夫妻）+1女全陪
- b 抵达时间：2016年6月19日 天津-张家界 BK2813（18:50/21:00）
- c 离开时间：2016年6月22日 张家界-天津，代订回程航班
- d 住宿要求：挂牌四星级酒店，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- e 用车要求：25正座空调旅游车
- f 用餐标准：全程团队餐，八菜一汤，10人/桌，正餐30元/人，早餐15元/人
- g 景点要求：常规景点
- h 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目
- i 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览，用餐，行车，自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条4日游路线，并做了如下安排：

a 团号：XX20160619

b 地陪：李斯，13707×××558（导服费 90 元/天）

c 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d 司机：王五，1397×××3355

e 车牌号码：湘 A5**91

f 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

g 回程航班：BK2814（21:50/00:20+1）成人经济舱 6 折（机票全价 1350 元/人，燃油附加费 50 元/人，机场建设费 50 元/人）

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

16.试题编号：2-16

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

广西海外国际旅行社有一团队（团号 ZF20160528），在全陪张三（电话 139***67890）引领下，希望前往张家界、凤凰旅游，团队要求如下：

a 人员构成：55 大（36 男 19 女，包含 11 对夫妻）+1 女全陪

b 抵达时间：2016 年 5 月 28 日 南宁-张家界，2012 次,8:27 抵达

c 离开时间：2016 年 5 月 31 日 张家界-南宁，2011 次,17:25 离开

d 住宿要求：除凤凰入住沱江边客栈外，全程挂牌三星级酒店，双人标准间，全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e 用车要求：37 正座空调旅游车

f 用餐标准：全程团队餐，八菜一汤，10 人/桌，正餐 20 元/人，早餐 10 元/人

g 景点要求：常规景点，增加芙蓉镇、猛洞河漂流

h 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

i 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览，用餐，行车，自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调员，你为该团设计了一条4日游路线，并做了如下安排：

- a 团号：HW20160528
- b 地陪：李斯，13707×××558（导服费90元/天），孙强 139073×××66（导服费90元/天）。
- c 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
- d 司机1：王五，1397×××3355；司机2：肖东阳，138×××87666
- e 车牌号码1：湘A5××91 车牌号码2：湘A8××38
- f 1瓶矿泉水/人/天，1.5元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

17.试题编号：2-17

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

北京新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三（电话：139***67890）带领下前往湖南张家界、凤凰旅游，客人要求如下：

a 人员构成：16大（3男13女，其中3对带小孩夫妻）3小+1女全陪

b 抵离时间：2016年10月9日北京-张家界，K267次火车，10:09抵达张家界

2016年10月13日，张家界-北京 CZ4864 航班（20:00/22:00）

c 住宿要求：除凤凰要求住古城内临沱江的客栈之外，全程挂牌四星级酒店、双标间，全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d 用餐标准：全程团队餐，八菜一汤，10人/桌，正餐20元/人，早餐10元/人

e 用车要求：25正座空调旅游车

f 景点要求：常规景点

g 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览，用餐，行车，自费活动等时间

作为湖南超越旅行社的计调员，你为该团设计了一条5日游路线，并做了如下安排：

a 团号：PEK111009

b 地陪：李斯 137073***58（导服费 100 元/天）

c 司机：王五 139731***55

d 用车安排：张家界新干线旅游车队

e 车牌号码：湘 G56**1

f 小孩不占床，占一个车位，全程门票及早餐自理，正餐按半价收取

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

18.试题编号：2-18

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

上海顺运旅行社现有一团队拟在全陪张三（电话：139***67890）带领下前往湖南长沙、凤凰旅游，客人要求如下：

a 人员构成：16大（6男10女，无夫妻）+1女全陪

b 抵离时间：2016年10月9日 上海-长沙 CZ3124 航班(10:30/12:30)

2016年10月11日 张家界-上海 CZ4864 航班(20:00/22:00)

c 住宿要求:挂牌三星级酒店、双人标准间；全陪与客人同住、同价,地陪、司机住司陪房，免费

d 用餐标准：全程团队餐，八菜一汤，10人/桌，正餐20元/人，早餐10元/人

e 用车要求：25正座以上空调旅游车

f 景点要求：常规景点

g 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览，用餐，行车，自费活动等时间

作为湖南超越旅行社的计调员，你为该团设计了一条3日游路线，并做了如下安排：

a 团号：PEK111009

b 地陪：李斯 1370***6558（导游费 100 元/天）

c 司机：王五 13973***355

d 用车安排：长沙新干线旅游车队

e 车牌号码：湘 A56421

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

19.试题编号：2-19

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

北京新假期国际旅行社现有一团队，拟在全陪张三（电话：139***67890）带领下前往湖南长沙、韶山、凤凰旅游，客人要求如下：

a 人员构成：36大（23男13女，无夫妻）+1女全陪

b 抵离时间：2016年10月10日 北京-长沙 Z17次动车 07:21 抵达

2016年10月13日 张家界-北京 CA1360 航班（22:00/00:10+1）

c 住宿要求：挂牌四星级酒店、双标间，二晚住宿韶山；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d 用餐标准：全程团队餐，八菜一汤，10人/桌，正餐30元/人/餐，早餐20元/人/餐

e 用车要求：37正座空调旅游车

f 景点要求：常规景点

g 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h 其他要求：行程中在韶山要预留半天的时间给客人召开工作会议，会务费用由客人自理

i 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览，用餐，行车，自费活动等时间

作为湖南超越旅行社的计调员，你为该团设计了一条4日游路线，并做了如下安排：

a 团号：PEK111009

b 地陪：李斯 1370***6558（导服费 100 元/天）

c 司机：王五 139***43355

d 用车安排：长沙新干线旅游车队

e 车牌号码：湘 A**421

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

20.试题编号：2-20

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

北京新假期国际旅行社现有一老年人团队拟在全陪张三（电话：139***67890）带领下前往湖南长沙、韶山、凤凰旅游，客人要求如下：

a 人员构成：14大（6男8女，无夫妻，其中60岁以上的有4人）+1男全陪

b 抵离时间：2016年10月10日 北京-长沙 CA1343 航班（07:25/09:45）

2016年10月14日 代订回程张家界-北京经济舱机票

c 住宿要求：挂牌三星级酒店、双标间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

e 用车要求：25正座以上空调旅游车

f 景点要求：常规景点（包含所有涉及景点的上下索道、环保车、小火车等），长沙一定要去第一师范。

g 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含行车，用餐，景点游览，自费活动等时间。

作为湖南超越旅行社的计调员，你为该团设计了一条5日游路线，并做了如下安排：

a 团号：PEK111009

b 地陪：李斯 1370731***58（导服费 100 元/天）

c 司机：王五 139731***55

d 用车安排：长沙新干线旅游车队

e 车牌号码：湘 A5**21

f 回程交通：张家界-北京 CZ4864 航班（22:00/00:10+1），成人经济舱按 6 折核算（机票全价 1280 元/人，机场建设费 50 元/人，燃油附加税 140 元/人）

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

21. 试题编号：2-21

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

北京新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三（电话：139**567890）带领下湖南前往长沙、韶山、凤凰旅游，客人要求如下：

a. 人员构成：36大（23男13女，无夫妻）+1女全陪；

b. 抵离时间：2017年10月10日北京—长沙 Z17次动车 07:21 抵达

2017年10月13日张家界—北京 CA1360 航班（22:00/00:10+1）

c. 住宿要求：挂牌四星、双标间，二晚住宿韶山；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人1桌，早餐20元/人，正餐30元/人

用车要求：37正座空调旅游车

e. 景点要求：常规景点

f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

g. 其他要求：行程中在韶山要预留半天的时间给客人召开工作会议，会务费用由客人自理。

h. 注意事项：一天的活动时间不超过14小时，含行车、用餐、景点游览、自费活动等时间。

作为湖南超越旅行社的计调员，你为该团设计了一条四日游线路并作出了以下安排：

a.团号：PEK111009

b.地陪：李斯 137073165**（导服 100 元/天）

c.司机：王五 139731433**

d.用车：长沙新干线旅游车队

e.车牌号：湘 A564**

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

22. 试题编号：2-22

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

北京新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三（电话：139**567890）带领下前往湖南观摩 2016 年 9 月 24 日上午举行的“世界‘蝙蝠侠’穿越天门洞”的滑翔服特技表演，顺便在张家界、凤凰观光旅游，客人要求如下：

- a. 人员构成：22 大（17 男 5 女，包含 1 对夫妻）+1 女全陪；
- b. 抵离时间：2016 年 9 月 22 日北京—张家界 CZ3648 航班（14:30/16:30）
2016 年 9 月 26 日张家界—北京 CZ4864 航班（20:00/22:00）
- c. 住宿要求：挂牌四星、双标间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人 1 桌，早餐 10 元/人，正餐 20 元/人
- e. 用车要求：33 正座以上空调旅游车
- f. 景点要求：常规景点，张家界要安排半天时间观看特技表演（表演门票客人自理）
- g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
- h. 注意事项：一天的活动时间不超过 14 小时，含行车、用餐、景点游览、自费活动等时间。

作为湖南超越旅行社的计调员，你为该团设计了一条五日游线路并作出了以下安排：

a.团号：PEK111009

b.地陪：李斯 13707316558** 导游 100 元/天

c.司机：王五 139731433***

d.用车：张家界新干线旅游车队

e.车牌号：湘 G564**

请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

23.试题编号：2-23

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

大连海韵旅行社有一老年团，在全陪张三（电话：139345678**）的引领下，希望前往张家界旅游，团队要求如下：

- a.人员构成：45大（60岁以上，30男15女，包含9对夫妻）+1女全陪
- b.抵达时间：2017年7月9日 大连-张家界，CZ6157（17:10/20:55）
- c.离开时间：2017年7月11日 张家界-大连，CZ6158（21:45/01:40+1）
- d.住宿要求：挂牌四星，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- e.用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人/桌，正餐20元/人/餐，早餐10元/人/餐
- f.景点要求：常规景点，含全程上行索道。
- g.自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
- h.注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

- a.团号：HY20110709

b.地陪：李斯 137073165**（导服费 90 元/天）

c.用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d.司机：王五 139731433**

e.车牌号码：湘 A 568**

f.1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

24. 试题编号：2-24

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

上海顺运旅行社现有一团队，拟在全陪张三（电话：139345678**）的引领下，希望前往长沙、常德、张家界旅游，团队要求如下：

a 人员构成：16大（5男11女，包含1对夫妻）+1女全陪

b 抵达时间：2016年10月9日 上海-长沙，MU5361（14:05/15:45）

离开时间：2016年10月12日 长沙-上海，MU5372（22:10/23:55）

c 住宿要求：挂牌四星，单间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d 用车要求：25正座以上空调旅游车

e 用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人/桌，正餐30元/人/餐，早餐10元/人/餐

f 景点要求：常规景点，行程中在长沙留半天时间供客人举行“重温入党誓词”活动。

g 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

h 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙超越旅行社的计调员，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a 团号：PEK111009

b 地陪：李斯 137073165**（导游费 90 元/天）

c 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d 司机：王五 139731433**

e 车牌号码：湘 A 568**

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

25. 试题编号：2-25

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

北京新假期国际旅行社现有一团队，拟在全陪张三（电话：139345678**）的引领下，希望前往长沙、常德、张家界旅游，团队要求如下：

a 人员构成：22大（17男5女，无夫妻）+1女全陪

b 抵达时间：2016年10月10日 北京-长沙，CZ3648（14:30/16:30）

离开时间：2016年10月14日 张家界-北京，CZ4864（20:00/22:00）

c 住宿要求：挂牌三星，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d 用车要求：33正座以上空调旅游车

e 用餐标准：全程团队餐，8菜1汤，10人/桌，正餐20元/人/餐，早餐10元/人/餐

f 景点要求：常规景点。

g 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

h 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙超越旅行社的计调员，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

a 团号：PEK111009

b 地陪：李斯 137073165**（导游费 90 元/天）

c 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d 司机：王五 139731433**

e 车牌号码：湘 A 568**

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

26. 试题编号：2-26

结合计调岗位真实工作情境，完成旅游线路设计、成本核算及报价等相关技能考核。其中，旅游线路设计、成本核算及报价要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

山西康泰旅行社现有一团队，拟在全陪张三（电话：139345678**）的引领下，前往长沙、岳阳进行商务考察，团队要求如下：

- a 人员构成：18大（12男6女，无夫妻）+1女全陪
- b 抵达时间：2016年11月17日 太原-长沙，CZ3774（20:30/21:50）
离开时间：2016年11月20日 代订返程经济舱机票
- c 住宿要求：挂牌四星酒店，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
- d 用车要求：33正座空调旅游车
- e 用餐标准：全程团队餐10菜1汤，10人/桌，正餐40元/人/餐，早餐20元/人/餐
- f 景点要求：常规景点外，安排长沙经济开发区考察4小时，费用客人自理。
- g 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
- h 注意事项：全天活动时间不超过14小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙途乐旅行社的计调员，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a 团号：TL2016111808

b 地陪：李斯 137073165**（导游费 100 元/天）

c 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d 司机：王五 139731433** 车牌号码：湘 A 568**

e 返程交通：长沙-太原 CZ3781（19:00/20:20），机票全价 1180 元/人，机场建设费 50 元/人，燃油附加税 150 元/人，成人按 8 折核算。

f 每人每天一瓶矿泉水，1.5 元/瓶。

①请将该旅游团的行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

②请核算该团队的成本，并填写《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%~15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

三. 销售岗位模块

1. 试题编号: 3-1

(1) 任务描述

某旅游景区拟召开景区推介会,请结合景区特色,选择合适的模板和呈现方式,制作 H5,并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称: 天门山旅游区(湖南)

任务 1: 旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台: 易企秀。

②页面内容: 景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2: 现场推介。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	候考教室: 多媒体教室 1 间, 照明、通风良好
	H5 制作教室: 机房若干间, 照明、通风良好
	现场推介教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好
设备	每间机房配备电脑(接入互联网)
	每间面试教室配备电脑(接入互联网)、投影仪、若干座椅
软件	H5 制作平台、Photoshop7.0、WPS2019 等

(3) 考核时量

考试时间: 120 分钟。其中,旅游景区推介 H5 制作(任务 1) 100 分钟,现场推介(任务 2) 20 分钟。

(4) 评分细则

项目	分值	考核要点	评分标准	备注
			好 13-15 分	内容完备,包含景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

H5制作	15分	内容	较好 10-12分	内容较完备, 包含景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。	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。
			一般 6-9分	内容基本完备, 包含景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。	
	20分	呈现效果	好 16-20分	页面风格统一, 紧扣景区特色, 文字清晰, 字数适当, 字体得当, 界面美观, 视觉效果好	
			较好 11-15分	页面风格统一, 吻合景区特色, 文字清晰, 字数比较适当, 界面比较美观, 视觉效果比较好	
			一般 6-10分	页面风格统一, 比较吻合景区特色, 文字清晰, 字数基本适当, 界面基本美观	
	现场推介	6分	仪容仪表	好 5-6分	
较好 3-4分				礼貌比较到位, 精神比较饱满, 着装比较整齐, 妆容比较得体, 比较符合销售职业规范要求	
一般 1-2分				礼貌基本到位, 精神基本饱满, 着装基本整齐, 妆容基本得体, 基本符合销售职业规范要求	
16分		讲解结构	好 14-16分	结构合理, 层次分明, 详略得当, 逻辑性强	
			较好 10-13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	
			一般 6-9分	结构基本合理, 层次基本分明, 详略基本得当, 逻辑性一般	
16分		沟通技巧	好 14-16分	通俗易懂, 生动幽默, 富有感染力, 适合服务对象特点, 让服务对象感觉受重视	
			较好 10-13分	通俗易懂, 有较好的感染力, 比较适合服务对象特点, 让服务对象感觉比较受重视	
			一般 6-9分	有一定的感染力, 基本适合服务对象特点, 让服务对象感觉受到重视	
18分		表达能力	好 15-18分	口齿清楚, 语法正确, 表达自然流畅	
			较好 11-14分	口齿比较清楚, 语法正确, 表达比较自然流畅	
			一般 7-10分	口齿基本清楚, 语法基本正确, 表达基本流畅	
9分	服务意识	好 7-9分	有亲和力, 明确表达服务意愿		
		较好 4-6分	比较有亲和力, 比较清楚的表达服务意愿		

			一般 1-3 分	有一定的亲和力，基本表达服务意愿	
--	--	--	-------------	------------------	--

2. 试题编号：3-2

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：崑山旅游区（湖南）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

3.试题编号：3-3

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：东江湖旅游区（湖南）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

4.试题编号：3-4

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：永州市江永勾蓝瑶寨景区（湖南）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

5.试题编号：3-5

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：永州市双牌阳明山旅游区（湖南）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

6.试题编号：3-6

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：拙政园（江苏）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

7.试题编号：3-7

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：瘦西湖风景区（江苏）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

8.试题编号：3-8

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：嘉兴市桐乡乌镇古镇旅游区（浙江）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

9.试题编号：3-9

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：武当山（湖北）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

10.试题编号：3-10

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：湖州市南浔古镇景区（浙江）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

11. 试题编号：3-11

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：凤凰古城（湖南）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

12. 试题编号：3-12

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：武夷山（福建）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

13.试题编号：3-13

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：响沙湾旅游景区（内蒙古）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

14.试题编号：3-14

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：沙坡头景区（宁夏）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

15. 试题编号：3-15

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：哈尔滨太阳岛风景区（黑龙江）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

16. 试题编号：3-16

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：分界洲岛旅游区（海南）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

17.试题编号：3-17

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：北海银滩旅游区（广西）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

18.试题编号：3-18

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：普达措国家公园（云南）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

19.试题编号：3-19

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：武隆天生三桥（重庆）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。

20.试题编号：3-20

某旅游景区拟召开景区推介会，请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作 H5，并结合 H5 页面进行推介陈述。

景区名称：张掖七彩丹霞（甘肃）

任务 1：旅游景区推介 H5 制作。

①制作平台：易企秀。

②页面内容：景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。

任务 2：现场推介。