



永州职业技术学院
YONGZHOU VOCATIONAL TECHNICAL COLLEGE

学生专业技能考核题库

（ 旅游管理 专业 ）

永州职业技术学院
2023 年 9 月

目 录

一. 导游岗位模块

1. 试题编号: 1-1	6
2. 试题编号: 1-2	10
3. 试题编号: 1-3	11
4. 试题编号: 1-4	12
5. 试题编号: 1-5	13
6. 试题编号: 1-6	14
7. 试题编号: 1-7	15
8. 试题编号: 1-8	16
9. 试题编号: 1-9	17
10. 试题编号: 1-10	18
11. 试题编号: 1-11	19
12. 试题编号: 1-12	20
13. 试题编号: 1-13	21
14. 试题编号: 1-14	22
15. 试题编号: 1-15	23
16. 试题编号: 1-16	24
17. 试题编号: 1-17	25
18. 试题编号: 1-18	26
19. 试题编号: 1-19	27
20. 试题编号: 1-20	28
21. 试题编号: 1-21	29
22. 试题编号: 1-22	30
23. 试题编号: 1-23	31
24. 试题编号: 1-24	32
25. 试题编号: 1-25	33

二. 计调岗位模块.....35

1. 试题编号: 2-1	35
2. 试题编号: 2-2	41
3. 试题编号: 2-3	43
4. 试题编号: 2-4	45
5. 试题编号: 2-5	46
6. 试题编号: 2-6	48
7. 试题编号: 2-7	50
8. 试题编号: 2-8	52
9. 试题编号: 2-9	54
10. 试题编号: 2-10	55
11. 试题编号: 2-11	57

12.试题编号: 2-12.....	59
13.试题编号: 2-13.....	61
14.试题编号: 2-14.....	63
15.试题编号: 2-15.....	65
16.试题编号: 2-16.....	66
17.试题编号: 2-17.....	68
18.试题编号: 2-18.....	70
19.试题编号: 2-19.....	72
20.试题编号: 2-20.....	73
21.试题编号: 2-21.....	75
22.试题编号: 2-22.....	77
23.试题编号: 2-23.....	79
24.试题编号: 2-24.....	80
25.试题编号: 2-25.....	82
三. 旅游营销岗位模块.....	84
1.试题编号: 3-1.....	84
2.试题编号: 3-2.....	86
3.试题编号: 3-3.....	87
4.试题编号: 3-4.....	87
5.试题编号: 3-5.....	87
6.试题编号: 3-6.....	88
7.试题编号: 3-7.....	88
8.试题编号: 3-8.....	88
9.试题编号: 3-9.....	89
10.试题编号: 3-10.....	89
11.试题编号: 3-11.....	90
12.试题编号: 3-12.....	90
13.试题编号: 3-13.....	90
14.试题编号: 3-14.....	95
15.试题编号: 3-15.....	97
16.试题编号: 3-16.....	98
17.试题编号: 3-17.....	102
18.试题编号: 3-18.....	105
19.试题编号: 3-19.....	107
20.试题编号: 3-20.....	112
四. 旅游咨询岗位模块.....	114
1.试题编号: 4-1.....	114
2.试题编号: 4-2.....	118
3.试题编号: 4-3.....	121
4.试题编号: 4-4.....	125
5.试题编号: 4-5.....	127
6.试题编号: 4-6.....	129
7.试题编号: 4-7.....	131

8.试题编号： 4-8	131
9.试题编号： 4-9	131
10.试题编号： 4-10	132

永州职业技术学院旅游管理专业技能考核题库

根据永州职业技术学院旅游管理专业人才培养方案、学生专业技能考核标准、湖南省教育厅对标准题库设计的原则要求来制定题库。

本题库以旅游企业岗位工作内容为载体，对接“1+X”旅行策划职业技能等级证书培训内容，设置四大模块十个项目，即导游岗位模块（导游词创作、导游讲解、规范服务、突发事件处理）、计调岗位模块（旅游线路设计、旅游线路成本核算及报价）、旅游营销岗位模块（旅游景区及旅游线路推介PPT制作、旅游景区及旅游线路现场推介）、旅游咨询岗位模块（熟悉产品信息、回答游客问询）。题库共计80道试题，其中高难度试题20道，占比25%，不低于20%的标准；中等难度试题42道，占比52.5%；低难度试题18道，占比22.5%，不超过30%的标准。试题分值设置科学，分值比例分配合理。题库根据行业产业新要求、新变化，及时动态更新，本年度共更新13题，更新率16.25%。

各模块试题考核时长设置合理，其中导游岗位模块（每道题均含导游词创作、导游讲解、规范服务、突发事件处理4个项目）考核时长为90分钟，计调岗位模块（每道题均含旅游线路设计、旅游线路成本核算及报价2个项目）考核时长为90分钟，旅游营销岗位模块（每道题均含旅游景区及旅游线路推介PPT制作、旅游景区及旅游线路现场推介2个项目）考核时长为120分钟，旅游咨询岗位模块（每道题均含熟悉产品信息、回答游客问询2个项目）考核时长为120分钟，所有试题的考核时长均在1-3小时之内。试题的背景资料数据均来源3年之内的案例，并进行动态更新。

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的马王堆西汉古墓陈列导游词，团型：政务考察团，准备讲解。

任务 2：对原创的马王堆西汉古墓陈列导游词，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。

如果地接小王在接到团队后，发现接错了团，怎么办？

(2) 实施条件（适用于试题 1-1 至 1-30）

项目	基本实施条件	备注
场地	导游词创作：机房，照明、通风良好	必需
	面试：多媒体教室，照明、通风良好	
设备	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（适用于试题 1-1 至 1-30）

考试时间：90 分钟。其中，导游词创作（任务 1）75 分钟，面试（任务 2、3、4）15 分钟。

(4) 评分细则（适用于试题 1-1 至 1-30）

任务	分值	考核要点	评分标准	备注	
		职业素养与职业道德	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	
导游词创作（30分）	10分	准确性	好 9-10分		导游词内容科学准确，文化内涵深厚，重点突出，详略得当，紧扣团型。
			较好 6-8分		导游词内容较科学准确，文化内涵较深厚，重点较突出，详略比较得当，与团型结合较紧密。
			一般 1-5分		导游词内容基本科学准确，文化内涵一般，重点基本突出，详略基本得当，基本结合团型。
	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、	

任务	分值	考核要点	评分标准		备注
			分	问答法、类比法、虚实结合法等。	违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
			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。	
导游讲解(45分)	10分	仪容仪表	好 9-10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。	
			较好 6-8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 1-5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	全部完成对原创导游词内容的讲解	

任务	分值	考核要点	评分标准		备注
			较好 6-8分	完成对原创导游词内容的讲解 (欠缺1-2个信息点)	
			一般 1-5分	基本完成对原创导游词内容的讲解 (欠缺3-5个信息点)	
	10分	语音语调	好 9-10分	普通话标准, 语调自然, 音量和语速适中, 节奏合理。	
			较好 6-8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 1-5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。	
	10分	表达能力	好 9-10分	口齿清楚, 语法正确, 表达自然流畅。	
			较好 6-8分	口齿比较清楚, 语法正确, 表达比较自然流畅。	
			一般 1-5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。		
	(15分) 规范服务	6分	回答情况	找到案例中导游服务的3处不规范, 每处计2分。	
9分		回答情况	正确纠错, 每纠正1处, 计3分。		
(10分) 突发事件处理	10分	回答情况	好 9-10分	回答问题准确, 全面, 完整。	
			较好 6-8分	回答问题较准确, 较全面, 较完整。	

任务	分值	考核要点	评分标准		备注
			一般 1-5分	回答问题不太准确，不太全面，不完整。	

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的东江湖导游词，团型：政务考察团，准备讲解。

任务 2：对原创的东江湖导游词，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。

如果有客人提出要调换房间，导游员要如何处理？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的南岳衡山导游词，团型：政务考察团，准备讲解。

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。

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?

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1: 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的毛泽东故居导游词, 团型: 政务考察团, 准备讲解。

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。

有位游客说，以前来过长沙岳麓书院，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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词，团型：政务考察团，准备讲解。

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。

如果在接下来的游览岳麓山的过程中，有位游客不听劝阻，登上高石摔伤，怎么办？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的马王堆西汉古墓陈列导游词，团型：商务考察团，准备讲解。

任务 2：对原创的马王堆西汉古墓陈列导游词，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。

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？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的东江湖导游词，团型：商务考察团，准备讲解。

任务 2：对原创的东江湖导游词，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。

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？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的南岳衡山导游词，团型：商务考察团，准备讲解。

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。

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。

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？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的毛泽东故居导游词，团型：商务考察团，准备讲解。

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。

导游员发现全陪手上的行程有去天子山和黄石寨的，而自己的行程只有天子山，应该怎么办？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词，团型：商务考察团，准备讲解。

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。

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。

地陪如果没有把握好时间，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？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的马王堆西汉古墓陈列导游词，团型：亲子旅游团，准备讲解。

任务 2：对原创的马王堆西汉古墓陈列导游词，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。

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？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的东江湖导游词，团型：亲子旅游团，准备讲解。

任务 2：对原创的东江湖导游词，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。

如果导游员带领团队在宝峰湖游览到达终点，清点人数的时候发现少了一位，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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的南岳衡山导游词，团型：亲子旅游团，准备讲解。

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，表演小张细心周到，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。

旅游途中，如果有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？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的毛泽东故居导游词，团型：亲子旅游团，准备讲解。

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。

遇到客人前行劝酒，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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词，团型：亲子旅游团，准备讲解。

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。

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？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的马王堆西汉古墓陈列导游词，团型：中学生研学团，准备讲解。

任务 2：对原创的马王堆西汉古墓陈列导游词，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。

如果罗伯特先生回到宾馆，觉得在文物商店看到的一把原木梳子不错，还想再去买，导游员应该怎么办？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的东江湖导游词，团型：中学生研学团，准备讲解。

任务 2：对原创的东江湖导游词，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。

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?

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的南岳衡山导游词，团型：中学生研学团，准备讲解。

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。

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。

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？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的毛泽东故居导游词，团

型：中学生研学团，准备讲解。

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。

如果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？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词，团型：中学生研学团，准备讲解。

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。

如果有小朋友提出想吃金鞭溪里的娃娃鱼以及山上的野鸡、野兔等菜肴时, 导游员应该怎么做?

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1: 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的马王堆西汉古墓陈列导游词, 团型: 老年旅游团, 准备讲解。

任务 2: 对原创的马王堆西汉古墓陈列导游词，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。

如果在火灾中有游客不幸身亡，导游员当晚要怎么办？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1: 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的东江湖导游词，团型：老年旅游团，准备讲解。

任务 2: 对原创的东江湖导游词，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。

如果旅游团中有一位客人对导游员的帮助十分感谢，送了一条钻石项链给她，导游员要怎么办？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1: 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的南岳衡山导游词，团型：老年旅游团，准备讲解。

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。

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。

导游员将游客送回宾馆自行回家后，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？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1: 创作一段讲解时间不低于 5 分钟的毛泽东故居导游词，团

型：老年旅游团，准备讲解。

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。

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。

如果有客人在出发时对地陪提出要求单独用餐，应该怎么办？

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、突发事件处理等相关技能考核。

任务 1：创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词，团型：老年旅游团，准备讲解。

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。

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。

如果因为被告知飞机晚点，地陪小王 12 点来到机场，却发现飞机并未晚点，客人已久候多时，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。

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. 用车要求：18 正座

g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

h. 报价：不高于 2650 元/人

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


任务 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	
到达日期		交通工具 (到达)				地陪 (电话)			质监结算	----- -----
离开日期		交通工具 (离开)				团费	-----			
月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注	

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

任务 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。

团队成本明细表

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 (适用于试题 2-1 至 2-30)

项目	基本实施条件
场地	机房, 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 (适用于试题 2-1 至 2-30)

考试时间: 90 分钟

(4) 评分细则 (适用于试题 2-1 至 2-30)

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。

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

任务 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》。

任务 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。

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。

任务 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》。

任务 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。

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

任务 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》。

任务 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。

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 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

任务 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》。

任务 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。

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。

任务 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》。

任务 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。

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

任务 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》。

任务 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。

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 抵达
- c. 离开时间：2016 年 7 月 18 日，张家界--株洲，K9063 次，15 时 27 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. 用车要求：37 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

任务 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》。

任务 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。

广州中国国际旅行社有一团队（a. 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

任务 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》。

任务 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。

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）

任务 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》。

任务 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。

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

任务 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》。

任务 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。

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

任务 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》。

任务 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。

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 (导服费 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

任务 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》。

任务 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。

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

任务 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》。

任务 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。

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）
- c. 离开时间：2016 年 10 月 14 日 张家界-北京，CZ4864（20:00/22:00）
- d. 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
- e. 用车要求：33 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/餐，早餐 10 元/人/餐
- 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**

任务 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》。

任务 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。

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）
- c. 离开时间：2016 年 11 月 20 日 代订返程经济舱机票
- d. 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
- e. 用车要求：33 正座空调旅游车
- f. 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
- g. 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。
- 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**（导服费 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。

任务 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》。

任务 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。

上海新闻旅行社有一团队，在全陪谢*丹(电话:13976**0780)带领下到长沙、岳阳、张家界进行参观考察，团队情况及要求如下：

- a. 人员构成:29 大(18 男 11 女,无夫妻)+1 女全陪
- b. 抵离时间:2016 年 8 月 17 日上海-张家界 MU6678(9:30/11:10)
2016 年 8 月 21 日长沙-上海 CZ2246(18:30/20:30)
- 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,10 菜 1 汤,10 人/桌,正餐 20 元/人/餐,早餐 10 元/人。
- e. 景点要求:长沙、岳阳、张家界常规景点
- f. 用车要求:33 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:全天活动计间不超过 14 小时,含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间
作为张家界华泰旅行社的计调夏*敏,你为该团设计了一条五日游行程并做了如下安排

- a. 团号:XW20160817
- b. 地陪:罗*治 1370931**58(导服费 200 元/天)
- c. 司机:罗*斌 1390**01365
- d. 用车:湖南宾利旅游运输公司

e. 车牌号:相 G0**78

任务 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》。

任务 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。

北京新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三(电话:13904567890)领下前往湖南长沙、韶山、岳阳观光旅游,客人要如下:

a. 人员构成:22 大(17 男 5 女,无夫妻)+1 女全陪;

b. 抵离时间:2016 年 9 月 21 日北京—长沙 Z17 次火车 07:00 抵达

2016 年 9 月 24 日长沙—北京 CZ4861 航班(18:00/20:10)

c. 住宿要求:挂牌三星、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: 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, 可推自费项目
 - h. 注意事项: 一天的活动时间不过 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吴*花, 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: PEK160921
- b. 地陪: 李斯 137**316558(导游 100 元/天)
- c. 司机: 王五 139**143355
- d. 用车: 长沙新干线旅游车队
- e. 车牌号: 湘 A**421

任务 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》。

任务 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。

衡阳国旅有一中学生团队，在全陪张三(电话:13985880***)带领下前往永州道县江永江华进行红色文化和地方文化考察学习活动,团队情况及要求如下:

a. 人员构成:33 人 (17 男, 16 女) +1 男老师+1 女全陪

b. 抵离时间:2019 年 5 月 22 日 衡阳—道县 T81 (11:02 抵达)

2019 年 5 月 24 日 道县—衡阳 T82 (19:34 离开)

c. 住宿要求:全程入住江永女书大酒店、双标,全陪与客人同住同价;地陪司机住司陪房,免费

d. 用餐标准:10 菜 1 汤,10 人/桌,正餐 30 元/人/餐,早餐 10 元/人/餐;

e. 景点要求:三地知名红色文化和地方文化景区、景点。

f. 自费项目:纯玩品质团,全程不进店。

g. 其他要求:一定要参观江永女书园。

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永州中青旅旅行社的计调艾**, 你为该团设计了一条三日游行程并做了如下安排:

a. 团号: YZ20200522

b. 地陪: 廖**138093168** 导游费 300 元/天

c. 司机: 李** 13907301**5

d. 用车: 永州新运旅游运输公司

e. 车牌号: 湘 M6897*

任务 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》。

任务 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。

长沙华天国旅有一高校教师团队,在全陪张三(电话:13985880***)带领下前往永州零陵、宁远、道县进行红色文化和地方文化考察活动,团队情况及要求如下:

a. 人员构成:31大(16男,15女,无夫妻)+1女全陪

b. 抵离时间:2021年7月22日 长沙—永州 G6123(10:22 抵达)

2021年7月25日 永州—长沙 G1504(14:05 离开)

c. 住宿要求:价格不低于160元/间/晚,双标,全陪与客人同住同价;地陪司机住司陪房,免费

d. 用餐标准:10菜1汤,10人/桌,正餐30元/人/餐,早餐10元/人/餐;

e. 景点要求:零陵、道县、宁远5个左右知名的相关景区景点。

f. 自费项目:纯玩品质团,全程不进店。

g. 其他要求:一定要去参观陈树湘烈士纪念馆

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

作为永州中青旅旅行社的计调艾**,你为该团设计了一条四日游行程并做了如下安排:

a. 团号:YZ20210722

b. 地陪:廖**138093168** 导服费300元/天

c. 司机: 李** 13907301**5

d. 用车: 永州新运旅游运输公司

e. 车牌号: 湘 M6897*

f. 其他: 每人天一瓶矿泉水, 1.5 元/瓶

任务 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》。

任务 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。

长沙新康辉国旅有一党建团队, 在全陪张三(电话: 13985880***) 带领下到永州零陵区、祁阳市、道县进行地方文化和红色文化考察活动, 团队情况及要求如下:

a. 人员构成: 34 大 (17 男, 17 女, 无夫妻) +1 女全陪

b. 抵离时间:2021年6月24日 长沙—永州 G6123 (10:22 抵达)

2021年6月27日 永州—长沙 G1504 (14:05 离开)

c. 住宿要求:住宿费不高于280元/间/晚、双标,全陪与客人同住同价;地陪司机住司陪房,免费

d. 用餐标准:10菜1汤,10人/桌,正餐30元/人/餐,早餐10元/人/餐;

e. 景点要求:零陵区、祁阳市、道县5个左右知名的相关景区景点。

f. 自费项目:纯玩品质团,全程不进店。

g. 其他要求:行程中一定要安排柳子庙和陈树湘烈士纪念馆

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

作为永州中青旅旅行社的计调李**,你为该团设计了一条四日游行程并做了如下安排:

a. 团号:YZ20210624

b. 地陪:廖**138093168** 导服费300元/天

c. 司机:刘** 13907301**5

d. 用车:永州新运旅游运输公司

e. 车牌号:湘 M6897*

f. 其他:每人天一瓶矿泉水, 1.5 元/瓶

任务 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》。

任务 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。

长沙华天国旅有一旅游团队, 在全陪张三(电话:13985880***)带领下前往永州东安、双牌、零陵进行绿色生态旅游活动, 团队情况及要求如下:

a. 人员构成:33 大 (14 男, 19 女, 包含 6 对夫妻) +1 女全陪

b. 抵离时间:2021 年 5 月 6 日 长沙—永州 G535, 08:49 抵达

2021 年 5 月 7 日 永州—长沙 G1504, 14:05 离开

c. 住宿要求: 全程入住零陵区, 双标, 全陪与客人同住、同价; 地陪司机住司陪房, 免费。

- d. 用餐标准:10 菜 1 汤,10 人/桌,正餐 30 元/人/餐,早餐 10 元/人/餐;
 - e. 景点要求: 东安、双牌、零陵知名的相关景区景点。
 - f. 自费项目:纯玩品质团,全程不进店。
 - g. 其他要求:一定要乘船前往参观萍洲书院
 - 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
- 作为永州中青旅旅行社的计调艾**,你为该团设计了一条三日游行程并做了如下安排:

- a. 团号:YZ20210506
- b. 地陪:廖**138093168** 导游费 300 元/天
- c. 司机:李** 13907301**5
- d. 用车: 永州新运旅游运输公司
- e. 车牌号:湘 M6897*
- f. 其他:每人天一瓶矿泉水, 1.5 元/瓶

任务 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》。

任务 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。

23.试题编号：2-23

广州中国国际旅行社有一学生团，在全陪张三（电话：139345678**）的引领下，前往长沙、湘潭进行主题为“沿着伟人的足迹游湖湘”的红色研学旅行活动，要求如下：

- a. 人员构成：41 名学生（19 男，22 女）+1 女老师+1 男全陪
- b. 抵达时间：2019 年 5 月 15 日 广州-长沙，G1022 次，10 时 09 分抵达。
- c. 离开时间：2019 年 5 月 17 日 长沙-广州，G817 次，16 时 00 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 30 元/人，早餐 15 元/人
- f. 景点要求：长沙、湘潭与毛主席成长、求学、革命等相关的景点。长沙要去湖南一师。
- 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：行程中在橘洲公园预留半天时间给客人游览及举行朗诵活动。
- 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，请你为该团设计了一条三日游路线。

a. 团号：GZ20190515

b. 地陪：李斯，137073×××58（导服费 400 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***

任务 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》。

任务 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

广州中青旅国际旅行社有一中学生团，在全陪张三（电话：139345678**）的引领下，前往湖南长沙、岳阳进行湖湘文化研学旅行活动，要求如下：

- a. 人员构成：42 名学生（20 男，22 女）+1 女老师+1 女全陪
- b. 抵达时间：2019 年 4 月 16 日 广州-长沙，G696 次，09 时 18 分抵达。
- c. 离开时间：2019 年 4 月 18 日 岳阳-广州，G6027 次，18 时 54 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 30 元/人，早餐 15 元/人
- f. 景点要求：长沙、岳阳湖湘文化相关景点。长沙一定要去岳麓书院。
- 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：行程中在橘洲公园预留半天时间给客人游览及举行朗诵活动。
- 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，请你为该团设计一条三日游路线。

- a. 团号：GZ20190416
- b. 地陪：李斯，137073×××58（导服费 400 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***

任务 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》。

任务 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

广州中国旅行社有一中学生团，在全陪张三（电话：139345678**）的引领下，前往湖南岳阳、长沙进行湖湘文化研学旅行活动，要求如下：

a. 人员构成：36 名学生（16 男，20 女）+1 女老师+1 女全陪

b. 抵达时间：2019 年 4 月 20 日 广州-岳阳，G1184 次，11 时 59 分抵达。

c. 离开时间：2019 年 4 月 22 日 长沙-广州，G1125 次，16 时 34 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 30 元/人，早餐 15 元/人

f. 景点要求：长沙、岳阳湖湘文化相关景点。长沙一定要去湖南省博物馆。

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：行程中在橘洲公园预留半天时间给客人游览及举行朗诵活动。

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，请你为该团设计一条三日游路线。

a. 团号：GZ20190420

b. 地陪：李斯，137073×××58（导服费 400 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

任务 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》。

任务 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. 旅游营销岗位模块

1. 试题编号：3-1

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：天门山（湖南）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

(2) 实施条件（适用于试题3-1至3-12）

项目	基本实施条件
场地	PPT制作：机房，照明、通风良好
	现场推介：多媒体教室，照明、通风良好
设备	机房配备电脑，能通过互联网进行景区相关文字、图片资料查询，安装PowerPoint软件。 多媒体教室配备电脑、投影仪、激光笔、若干座椅。

(3) 考核时量（适用于试题3-1至3-12）

考试时间：120分钟。其中，旅游景区推介PPT制作（任务1）110分钟，现场推介（任务2）10分钟。

(4) 评分细则（适用于试题3-1至3-12）

项目	分值	考核要点	评分标准		备注
PPT制作	20分	内容	好 16-20分	内容完备，包含景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式	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。
			较好 11-15分	内容较完备，包含景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式	
			一般 6-10分	内容基本完备，包含景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式	
	15分	呈现效果	好 13-15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 10-12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 6-9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	礼貌到位，精神饱满，着装整齐清爽，妆容自然得体，符合销售职业规范要求	
			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

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：崀山（湖南）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

3.试题编号：3-3

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：凤凰古城（湖南）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

4.试题编号：3-4

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：东江湖（湖南）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

5.试题编号：3-5

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：勾蓝瑶寨（湖南）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

6.试题编号：3-6

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：九嶷山（湖南）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

7.试题编号：3-7

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：乌镇（浙江）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

8.试题编号：3-8

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行

景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：南浔古镇（浙江）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

9.试题编号：3-9

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：分界洲岛（海南）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

10.试题编号：3-10

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：响沙湾（内蒙古）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

11.试题编号：3-11

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：沙坡头（宁夏）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

12.试题编号：3-12

(1) 任务描述

为了提升景区知名度，扩大景区影响力，某景区拟通过直播进行景区推介。请结合景区特色，选择合适的模板和呈现方式，制作PPT，并结合PPT页面进行景区推介陈述。

景区名称：张掖七彩丹霞（甘肃）

任务1：旅游景区推介PPT制作。

内容：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式。

任务2：现场推介。

13.试题编号：3-13

(1) 任务描述

某旅行社拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的北京、天津5日旅游线路。请根据给出的旅游线路，制作PPT，并结合PPT页面进行推介陈述。

任务1：旅游线路推介PPT制作。

内容：线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、

餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。

任务 2：现场推介。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>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。</p>	北京
<p>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。</p>	北京
<p>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。</p>	北京
<p>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</p>	北京

<p>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（鸟头）、中央电视台新址外景（鸟腿），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。</p>	
<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——【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>	

出发日期：8 月 13 日

报价：2380 元/人（10 人成团）

【报价包含】

行程内三星级标准酒店双人标准间；

行程内所列餐食：4 早 6 正餐，正餐八菜一汤十人一桌；

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、当地中文导游贴心服务，16 人以上委派全陪；

长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；

旅行社责任险；

旅游意外险；

【报价不含】

自由活动期间产生的交通费和餐费；

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；

行程外游客自愿参加项目的费用；

【购物及自费说明】

旅游者是否参加购物及另行付费项目，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。

(2) 实施条件（适用于试题 3-13 至 3-20）

项目	基本实施条件
场地	PPT 制作：机房，照明、通风良好
	现场推介：多媒体教室，照明、通风良好
设备	机房配备电脑，能通过互联网进行线路相关文字、图片资料查询，安装 PowerPoint 软件。 多媒体教室配备电脑、投影仪、激光笔、若干座椅。

(3) 考核时量（适用于试题 3-13 至 3-20）

考试时间：120 分钟。其中，旅游线路推介 PPT 制作（任务 1）110 分钟，现场推介（任务 2）10 分钟。

(4) 评分细则（适用于试题 3-13 至 3-20）

项目	分值	考核要点	评分标准		备注
PPT 制作	20 分	内容	好 16-20 分	内容完备，包含线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。	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。
			较好 11-15 分	内容较完备，包含线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。	
			一般 6-10 分	内容基本完备，包含线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。	
	15 分	呈现效果	好 13-15 分	页面风格统一，紧扣线路特色，文字清晰，字数适当，字体得当，界面美观，视觉效果好	

			较好 10-12分	页面风格统一，吻合线路特色，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 6-9分	页面风格统一，比较吻合线路特色，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	礼貌到位，精神饱满，着装整齐清爽，妆容自然得体，符合销售职业规范要求
			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

14. 试题编号：3-14

(1) 任务描述

某旅行社拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的塞外青城双飞4日旅游线路。请根据给出的旅游线路，制作PPT，并结合PPT页面进行推介陈述。

任务1：旅游线路推介PPT制作。

内容：线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。

任务2：现场推介。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>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）</p>	达旗
<p>第二天：响沙湾 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>	蒙古包

<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>	
<p>第四天：包头——长沙 （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来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>	

出发日期：5 月 13 日

报价：2280 元/人（10 人成团）

【报价包含】

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）；

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）；

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）；

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；

往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；

旅行社责任险；

【报价不含】

景区内的自由活动期间自行参与的项目；

单人房差，全程 300 元/人；

私人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；

个人旅游意外保险，10 元/人；

【购物及自费说明】

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。

15. 试题编号：3-15

(1) 任务描述

某旅行社拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的湖湘探源双高 5 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，制作 PPT，并结合 PPT 页面进行推介陈述。

任务 1：旅游线路推介 PPT 制作。

内容：线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。

任务 2：现场推介。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙高铁站集合出发乘高铁抵达【永州】，乘车去【蓝山】；用中餐，参观【湘江源景区】，赏玩大江东去，湘水余波；赴【云冰山旅游景区】观云海奇观，享用晚餐后夜宿云冰山民宿。	蓝山

第二天：早餐后，乘车前往【宁远九嶷山】，参观【舜帝陵】，拜谒人文始祖；用中餐，参观【下灌古村】，品味千年书香传承；赴【文庙】，感悟尊师重教的优良传统；晚餐后，入住酒店。	宁远
第三天：早餐后，乘车前往【道县】，参观【濂溪故里】，探月岩奇观，访濂溪书院，汲取理学文化的思想精髓；用中餐，参观【陈树湘红色文化园】，追缅革命先烈；晚餐后，入住酒店。	道县
第四天：早餐后，乘车前往【零陵】，参观【柳子庙景区】，漫步柳子街，感受唐风宋韵；坐船游览湘江，参观【萍洲书院】，观潇湘二水合聚；用中餐，参观【李达故居】，瞻仰建党先声的伟大事迹；用晚餐，夜宿零陵古城赏古城夜景。	零陵
第五天：早餐后，乘车前往【祁阳】，参观社会主义新农村（三家村），并展开研讨录制微课；参观【浯溪碑林】，品历代文人的赋诗题铭，在陶铸纪念馆录制微课；用中餐，参观【陶铸故居】，瞻仰伟人故里；乘坐 G440 返程 17: 24。	

出发日期：5 月 7 日

报价：1480 元/人

【服务标准】

- a. 用车：空调大巴车；
- b. 用餐：四早九正餐，正餐十人一桌，八菜一汤，人数不足酌减，不含酒水；
- c. 用房：准四星酒店双标间（产生单房差自理）；
- d. 门票：景点首道大门票；
- e. 保险：责任险。

16. 试题编号：3-16

(1) 任务描述

某旅行社拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的食全酒美——青岛、威海、蓬莱、大连双飞 6 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，制作 PPT，并结合 PPT 页面进行推介陈述。

任务 1：旅游线路推介 PPT 制作。

内容：线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。

任务 2：现场推介。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——青岛 长沙/青岛 参考航班时间：CZ3937（12:35-15:05） 黄花机场集合，旅游行程开始，乘飞机赴青岛； 乘机抵达青岛，接机员已提前在此恭候您到来，随后前往入住酒店。</p>	<p>青岛</p>
<p>第二天：青岛——海阳 早餐后，游览【信号山公园】（约 30 分钟），并登上公园内的旋转观景台将青岛的全貌及汇泉湾的美景尽收眼底、滨海观光步行道漫步闲聊感受别样的休闲心情。游览青岛的象征【栈桥】（不少于 30 分钟）胜览青岛市徽“回澜阁”、领略青岛百年沧桑，如果赶上退潮，还可以在礁石上拾贝壳、在泥巴里挖嘎啦、给海鸥喂食，感受海边的浪漫与欢乐情怀！游青岛市标志性广场—【五四广场】，五月的风，观 2008 奥帆赛场—浮山湾，2008 年第 29 届奥运会和 13 届残奥会帆船比赛场地——【青岛奥林匹克帆船中心】（共计不低于 60 分钟）。赠送【青岛天主教堂广场】（不低于 20 分钟、为赠送项目，如因不可抗力因素无法正常运营，即取消）游览【劈柴院民俗风情街】（不低于 40 分钟）；前后前往【中山公园】青岛十景之一乘车前往海阳市或乳山，晚入住酒店。</p>	<p>海阳</p>
<p>第三天：海阳——威海 早餐后，游览【华夏城景区】（不少于 90 分钟）太平庵、龙王庙、龙山瀑布、九曲情人街、华夏阁、春亭、圣水观音等。后【威海小商品城】自由选购琳琅满目的各种小饰品。行车途径威海市容、市政府，观威海湾畔，与刘公岛隔海相望的【威海新外滩】、外观威海城市标志幸福门，是一条以浪漫风情为主题，人文与自然融合的特色海滨风景线。【威海国际海水浴场】（不低于 50 分钟 旅游局规定旅游团队不得下海后果自负）自由活动。晚入住酒店。</p>	<p>威海</p>

<p>第四天：威海——烟台——蓬莱——大连</p> <p>早餐后，乘车赴蓬莱（车程约 2.5 小时）。游【八仙渡风景区】（不低于 1.5 小时）景区以道教文化和蓬莱神话为背景，可感受三面环海的葫芦岛，观八仙坊、八仙桥、仙缘楼、望瀛楼、八仙祠、会仙阁、祈福店、妈祖殿等景观。游【蓬莱八仙广场】（不低于 20 分钟）特别赠送【蓬莱渔家民俗文化馆】渔家民俗文化场馆通过复原场景、人物模拟、民俗实物的手法展示上个世纪四十年代的渔家民俗文化生活。游览有北美滨海小镇之称的一一【烟台海昌渔人码头】（不少于 30 分钟），台海昌渔人码头是烟台陆连海天然小岛，漫步海滨木栈道：美食广场，海滨特色商业街，游览【烟台山】位于烟台市区北端，三面环海，景色迷人，山、海、城、港连为一体的特色和万吨巨轮擦山而过的壮观景象，唯此独有。后乘车赴威海（车程约 1 小时），晚乘夜船赴大连（航行时间约 7-8 小时）。</p> <p>温馨提示：大连和山东 2 段导游，抵达大连前，大连导游会提前给游客发短信，请游客注意查收并及时回复，敬请配合，谢谢！</p> <p>备注：根据交通部门规定：凌晨 2 点-凌晨 5 点大巴车严禁上路营运载客，需客人下船后耐心等待大巴车和导游进港接站！</p> <p>正宗鲁菜：红烧鱼/鲜蛤蒸蛋/虾酱杂粮包/辣子鸡块/西芹鱿鱼等</p>	<p>大连</p>
<p>第五天：大连——旅顺——大连</p> <p>早餐后，乘车赴旅顺【40 公里 车程约 60 分钟】，游览日俄战争中两军争夺的主要战场之一，现为辽宁省重点文物保护单位的——【东鸡冠山景区】（不低于 40 分钟）；游览“一夫当关，万夫莫开”，世界五大军港之一的——【旅顺军港】（不低于 30 分钟），游览【旅顺博物馆】（周一闭馆、游览时间不少于 30 分钟）。返回市内，亚洲最大广场——【星海湾广场】（不低于 30 分钟）。游【星海公园】（不少于 40 分钟）。游依山傍海的【滨海路】风景区、游大连标志性虎滩广场——群虎雕像（不低于 30 分钟），游览【东海公园】（游览不低于 50 分钟景区小交通自理）漫步海滨木栈道。游览【东方威尼斯水城】（不低于 30 分钟）。游【俄罗斯风情街】（不低于 30 分钟）。晚入住酒店。</p> <p>满乡风情宴：柴火小笨鸡/水煮肉片/干锅有机花菜/尖椒豆干/炒</p>	<p>大连</p>

海兔菜等	
第六天：大连——长沙 大连/长沙 参考航班时间：CZ3986(16:20-20:50)经停南京 早餐后，后大连乘机返回长沙，结束此次旅游行程。	

出发日期：9月24日

报价：2599元/人

【报价包含】

a. 旅游交通：长沙-青岛，大连-长沙往返经济舱机票，含税。往返机票，一经开出，不得签转、更改，如有退票，只退税。行程中空调旅游车，按我社拼团人数选择车型，确保1人1正座。四人间船舱、带独立卫生间、可淋浴；

b. 住宿标准：全程入住商务酒店或挂牌三星。

以下酒店为参考，由于旅游旺季酒店客房紧张，酒店安排标间不低于此标准：

大连：日月潭大酒店、宏孚大酒店、绿之都大酒店、川王府阳光酒店、枫林绿州酒店、香君阁酒店、恒元大酒店、天通大酒店

威海：韵卓商务、新居特酒店、嘉豪酒店、时代商务酒店、会英楼大酒店、亨泰商务酒店、海日大酒店

海景酒店：海阳假日湾、海阳丽宫、海逸大酒店、江龙国际、乳山申菱假体、乳山滴水湾、皇冠假日

c. 景点门票 如行程所示已含所列景点首道大门票。（本行程为特价产品，未产生的门票一律不退费，谢谢理解！）

d. 用餐标准：正餐十菜一汤，十人一桌（人数不足菜数顺减），5早4正，特色餐30元/人（老四川川菜、正宗鲁菜、威海渔家宴、饺子宴）；

e. 旅游保险：含旅行社责任保险。

f. 儿童：2-12周岁按儿童标准执行，费用含往返机票、当地旅游车车位、半正餐。全程不包门票、不占床位、不含船票（儿童船票

按照身高来收费，1.2 以下免票，1.2-1.4 坐席的半价 90-100（无铺位），1.4 以上（含 1.4 米）全价，坐席 180 元左右（无铺位）。如果要含铺位，价格同成人，建议出发前含上，临时补票就是票面价格，船票以实际出票的为准）。如有特殊要求，费用另计；

【报价不含】

- a. 因不可抗力因素所引致的额外费用；
- b. 因旅游者违约、自身过错、自身疾病导致的人身财产损失而额外支付的费用；
- c. 团体旅游意外险及航空意外险(建议旅游者购买，以便在旅途中发生意外事故 时获得相应的保险补偿。如选择潜水、滑水、滑雪、跳伞、攀岩、探险、赛车、赛马、滑翔、探险性漂流、热气球、蹦极、冲浪等高风险旅游活动，在此特别提醒，建议投保高风险意外险种)
- d. 个人消费（如酒水、饮料、酒店内洗衣、电话等未提到的其它服务）；
- e. 单人房差或加床费用及酒店押金；
- f. 行程外游客自愿参加项目的费用及个人消费。
- g. 儿童报价以外产生的其他费用需游客自理
- h. “费用包含”内容以外的所有费用。

【特别提醒】购物点均为自愿消费，绝无任何强制；是否参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定。

17.试题编号：3-17

(1) 任务描述

某旅行社拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的西安、延安、梁家河 6 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，制作 PPT，并结合 PPT 页面进行推介陈述。

任务 1：旅游线路推介 PPT 制作。

内容：线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。

任务 2：现场推介。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——西安（参考车次：K82 01:13/21:19） 长沙火车站集合，乘火车赴西安。西安接火车入住酒店。</p>	火车上
<p>第二天：西安 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。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
<p>第三天：西安——延安 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“汉武帝挂甲柏”。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，车程 1.5H），入住酒店休息。</p>	延安
<p>第四天：延安——西安</p>	西安

<p>早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>第五天：西安—长沙（参考车次：K318 19:08/13:44+1）</p> <p>早餐后参观【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。后自由前往西安市中心，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。结束行程，乘火车返程。</p>	火车上
<p>第六天：长沙。下午抵达长沙，结束行程</p>	

出发日期：3 月 23 日

报价：1880 元/人

【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；

长沙——西安往返火车；

旅行社责任险；

全程景点第一道大门票；

【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。

18. 试题编号：3-18

(1) 任务描述

某旅行社拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的海南三亚 5 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，制作 PPT，并结合 PPT 页面进行推介陈述。

任务 1：旅游线路推介 PPT 制作。

内容：线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。

任务 2：现场推介。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——三亚 乘机抵达美丽的三亚，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 Fashion 的旅程。	三亚海边精品 酒店园景房
第二天：三亚 早餐后 08：30 出发，前往【大东海】（游览时间不少于 150 分钟）。这里生态资源丰富，海水能见度达 5—10 米，是潜水的	南山景区 特色酒店

<p>绝佳之处。12:00 前往《私人订制》取景拍摄地【蜈支洲岛】（游览时间不少于 210 分钟，含上下岛时间）。自有一日时光，随你支配。这里海岸线蜿蜒绵长，零污染的海水清澈见底，沙质洁白细腻，恍若玉带天成。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（岛上午餐自理）。晚餐后入住 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 米海上观音代表的佛教文化。晚上入住南山景区海景房，身在禅境，涤荡身心，品鉴天人合一之境。</p>	
<p>第三天：三亚 建议 07:00 起床，免费参加酒店抱佛脚、礼佛、听早课等佛事体验活动。12:00 前往【天涯海角】（游览时间不少于 120 分钟），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。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，品海鉴真，度假时光如此惬意。</p>	<p>大小洞景区 临海木屋</p>
<p>第四天：三亚 早餐后 08:30 出发，前往三亚大型的滨海商业娱乐主题街区“美丽商城”。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、三亚大型高端品牌百货及滨海风情商业街。12:00 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 120 分钟），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——君临亚龙之巅，俯瞰亚龙湾全景，品鉴坐拥天下的海岛风情。前往【槟榔谷黎苗文化旅游景区】（游览时间不少于 120 分钟），穿黎家衣，游走纯正的民族文化“活体”博物馆，感受原滋原味民俗风情。晚餐后自由活动。</p>	<p>三亚海边精品 酒店园景房</p>
<p>第五天：三亚——长沙 睡到自然醒（请勿错过自助早餐时间），尽情享受自由时空，结束本次愉快的“国际旅游岛”温馨之旅。专人送机，乘机返回温馨家园（酒店退房时间为中午 12 点前，可将行李寄存酒店行李部）。</p>	

出发日期：5月5日

报价：2880元/人

【报价包含】

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；

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；

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；

往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；

旅行社责任险；

景点第一道大门票；

【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；

自由活动期间交通费、餐费、等私人费用。

【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。

19.试题编号：3-19

(1) 任务描述

某旅行社拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的黄果树瀑布、千户苗寨、小七孔、镇远、梵净山双高6日旅游线路。请根据给出的旅游线路，制作PPT，并结合PPT页面进行推介陈述。

任务1：旅游线路推介PPT制作。

内容：线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、

餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。

任务 2：现场推介。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙</p> <p>长沙（或其他站点）乘高铁到达被誉为“林城”贵州的省会爽爽贵阳，工作人员接站后带入住酒店，之后可自由活动时间，可自行前往贵阳最大的楼盘花果园商务区或黔灵山或甲秀楼等贵阳名景游玩，也可以到二七路小吃街去寻找那些贵阳本地特色小吃水城烙锅、留一手烤鱼、丝娃娃、烤脑花、任姨妈牛肉粉、肠旺面、花溪牛肉粉等。活动期间请注意人身财产安全，出门记好酒店电话和位置及本地紧急联系人联系方式，请乘坐正规出租车出行（市区出行打的起步价 12 元起）。</p> <p>★温馨提示：当天下午无行程、无导游和工作人员陪同，自由活动期间请注意人身财产安全，当天晚上 21:00 以前导游会以短信或电话形式通知次日出行时间和注意事项、请保持手机畅通。</p>	<p>贵阳</p>
<p>第二天：贵阳——黄果树——贵阳/龙里</p> <p>早餐后乘车前往（约 2 小时）国家 5A 级景区——【黄果树风景名胜景区】，到达景区后乘坐景区环保车（不含环保车 50 元/人、保险 10 元/人费用自理）（不含扶梯单程 30 元/人，往返 50 元/人，扶梯属景区内不必须消费项目根据喜好自费）。进入景区参观亚洲最大的大瀑布【黄果树大瀑布】（游览约 2 小时）它高 77.8 米，宽 101 米，是瀑布群中最为壮观的瀑布，也是一个有水帘洞自然贯通的瀑布，观盆景园、水帘洞，游“风刀水剑刻就的万顷盆景、根笔藤墨绘的千古绝画”且能从洞内外听、观、摸的瀑布，午餐后搭乘景区环保车前往【天星桥景区】（游览约 1 小时）这里的石、树、水的美妙结合，是水上石林变化而成的天然盆景景区。然后游览《西游记》拍摄地【陡坡塘瀑布】（游览约 40 分钟）它位于黄果树瀑布上游 1 公里处，它是黄果树瀑布群中瀑顶最宽的瀑布。陡坡塘瀑布有一个特设的现象，每当洪水到来之前，瀑布都会发出轰隆的吼声，因此又叫吼瀑。游览完毕后前往贵阳/龙里，晚餐后入住酒店休息。</p>	<p>贵阳/龙里</p>
<p>第三天：贵阳/龙里——荔波——凯里/西江</p> <p>早餐后，约 7:30 乘车前往荔波（车程约 3 小时）。享用中</p>	<p>凯里/西江</p>

<p>餐，后抵达国家 5A 级风景区【小七孔景区】（不含电瓶车 40 元/人，保险 10 元/人，费用自理）景点之间需换乘电瓶车，小七孔景区因一座建造于道光 15 年间(1836 年)的小七孔石桥而得名。景区被称之为“超级盆景”，集山、水、洞、林、湖、瀑布等为一体，在长不到 2 公里的峡谷内，起迭着【68 级瀑布】，顺势而下，奔泻而去。【拉雅瀑布】精巧醉人，水珠飞溅；而长不到 600 米之【水上森林】，树根盘在错石上，清澈的水流冲刷着青石，行走于其中，若身临琼瑶仙池。鸳鸯湖（游船 30 元/人，可自愿自费乘坐游览），乍听名字，令人神往，荡小舟于湖上，心旷神怡，流连忘返。后乘车约 3 小时前往【西江千户苗寨】（不含四程电瓶车合计 20 元/人，费用自理），换乘景区电瓶车入园，可漫步河边清茶小酌或游逛于情调十足的河畔小酒吧，亦可三五结伴上观景台欣赏美丽的西江（如住西江可自行到观景台一览西江夜景）。晚餐享用特色晚餐。</p> <p>温馨提示：若安排入住西江客栈，在景区内需自行携带行李步行（10-20 分钟）前往客栈，客栈依河而建，房间数量较少整体条件较一般，一个散拼团有可能分几家客栈住宿，旺季西江客栈无房的情况下，会安排到凯里入住。</p>	
<p>第四天：西江/凯里——镇远——铜仁/江口</p> <p>早餐后前往凯里（车程约 3.5 小时）参观具有浓郁少数民族风情的【非遗博物馆】（游览约 120 分钟）进入馆内我们安排工作人员让每一位旅客换上苗旅特有的服饰，感觉苗旅气息。在馆内向国内外游客集中展现了黔东南州人文地理及少数民族风情。特别是苗侗民族饰物彰显着浪漫的古典诗意与浓厚的乡土气息，极高的收藏价值和装点厅堂的适用价值。后乘车出发（车程约 2.5 小时）到达太极图上的千年古镇享用中餐。下午游览历史文化古城【镇远古城】，大自然带给这个小镇的神奇魅力，整个景区一湾一画，一步一景，令游人忘返流连。漫步于镇远深深古巷之中，探寻镇远古街的邪门歪道和那些曾经风光一时的豪宅大院。之后游览【青龙洞】此为赠送景点（游览约 1 小时）古码头、古巷道、古民居、古石桥，以及集儒、道、佛、会馆、桥梁及绎道建筑文化于一身的古建筑群：有青龙洞、紫禅书院、中禅院、万寿宫、祝圣桥和香炉岩 6 部分共 36 座单体建筑组成，整群建筑靠山临江，依崖傍洞贴壁凌空、勾心斗角，错落有致。游览完毕乘车前往铜仁或江口，入住酒店。</p>	<p>铜仁/江口</p>

<p>第五天：居延海——嘉峪关城楼——嘉峪关</p> <p>早餐后行程开始：早起赴透着古老神秘的【居延海】（游览时间约1小时）观看日出，太阳升起的湖面沙鸥翔集，芦花绽放，红波涌动。待天色大亮，晴空万里，一碧万顷，游人顺着栈道进入芦苇深处。嗅着芦花的芬芳，沐浴着温暖的阳光。这巨大的反差简直是自然界呈现给人们的惊喜。绝美的景色让人们忘记了发声感叹而是用清脆的快门声表达着对它的惊叹！后乘车赴嘉峪关，游览万里长城西端险要关隘、明代建造、规模最为壮观、保存程度最为完好的古代军事城堡——【嘉峪关城楼】（游览不少于60分钟）后入住酒店，今日行程结束。（嘉峪关/额济纳旗450公里，正常行驶时间6小时）</p> <p>行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！</p>	<p>嘉峪关</p>
<p>第六天：铜仁/江口——梵净山——凯里</p> <p>早餐后前往世界自然遗产地、国家5A级风景名胜区——【梵净山景区】（车程约1小时，不含电瓶车20元/人、往返索道160元/人费用自理），沿途欣赏秀丽迷人的沿河风光，到景区山门后，转乘景区观光车至索道口。乘坐目前全国最先进的梵净山观光索道，俯瞰丛林茂密、深壑幽涧；远眺群山巍峨、重峦叠嶂；忽而霞光万道，忽而云舒雾卷，恍然在山巅踏浪、又似在云中漫步；一任那清风拂耳过，云纱指尖流……；经万宝岩，到承恩寺，仰视拔地而起99米高的佛教圣地——【红云金顶】在海拔2336米金顶孤峰之上，一览群山小，笑看风云变换，顿悟梵天净土。登【蘑菇石景区】追惜古佛道场昔日辉煌，尽览梵净山标志景物——蘑菇石、鹰嘴石、万卷书等景点。行程结束后乘车前往凯里，入住酒店。</p>	<p>凯里</p>
<p>第七天：凯里——长沙</p> <p>早餐后，约8:00乘车出发送至凯里南高铁站，乘坐12:00之后的高铁返程，结束愉快的贵州之旅。</p> <p>温馨提示：c. 返程时间较晚的旅客不愿过早随车送团，可自行自费前往其他景点（费用自理），自由活动结束后自行返程。</p>	

出发日期：9月28日

报价：2699元/人（10人成团）

【报价包含】

用车：长沙/贵阳、凯里/长沙高铁二等座，当地空调旅游车（车型不定，保证一人一座）。

酒店：当地商务准四酒店 5 晚或其中西江特色客栈 1 晚（此行程不提供三人间，不拼房，如成人不占床含早退房差一半），如入住国营第一招待所（均不含朱砂古镇门票）

门票：含梵净山门票；含西江景区大门票；含小七孔景区大门票；含黄果树景区大门票，赠送游览青龙洞。

餐饮：含 5 早 6 正（正餐餐标 30 元/人，10 人一桌，保证 10 菜 1 汤，不足 10 人菜品减少），特色餐 40 元/人《古法密制苗歌宴》《花满贵州》。

导游：当地中文导游服务（接站为工作人员非导游）。

儿童：含正餐半餐、车位，导服，保险。

【报价不含】

单男单女或单人出行产生的单房差费用。

【必须消费】：黄果树电瓶车 50 元/人，黄果树保险 10 元/人，小七孔电瓶车 40 元/人，小七孔保险 10 元/人，西江电瓶车 20 元/人，梵净山观光车 20 元/人，梵净山索道 160 元/人，合计 310 元/人，为必须消费项目。

【推荐自费】：黄果树大扶梯单程 30 元/人，往返 50 元/人，小七孔鸳鸯湖划船费 30 元/人，《多彩贵州风》晚会 198 元/人，请游客根据自身需求，自愿自理。

儿童不含高铁票，不占床、不含门票，若超高产生费用敬请自理。

服务项目未提到的其它一切费用，例如特殊门票等，请自理。

酒店内行李搬运、洗熨、电话、传真、收费电视、烟酒、饮料等私人费用，请自理。

旅游费用不包括旅游者因违约、自身过错、自由活动期间自身行为或疾病所引起的人身和财产损失。

【购物及自费说明】

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。

20. 试题编号：3-20

(1) 任务描述

某旅行社拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的厦门4日旅游线路。请根据给出的旅游线路，制作PPT，并结合PPT页面进行推介陈述。

任务1：旅游线路推介PPT制作。

内容：线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。

任务2：现场推介。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——厦门 乘飞机前往厦门，接团后入住酒店，自由活动。	厦门艾美酒店
第二天：厦门——鼓浪屿——厦门 早餐后前往赴金旅游办证中心。后乘轮渡前往有“海上花园”、“万国建筑博览会”、“音乐之乡”“钢琴之岛”之誉的【鼓浪屿】，欣赏异国情调的各式别墅、旧领事馆。游览游览有“万婴之母”之称的毓园、林巧稚大夫纪念馆、港仔后沙滩海滨浴场、龙头路。返回厦门岛。	厦门艾美酒店
第三天：厦门——金门——厦门 酒店集合，搭乘豪华客轮前往金门水头码头。游览【金门岛】：翟山坑道气势磅礴，令人叹为观止，是昔日两栖部队的小艇基地；莒光楼为胡璉将军辟建，建筑师沉学海设计的金门地标；金门贡糖是金门第一品牌；升恒昌免税店是亚洲最大的免税商场；金门国家公园又名中山纪念林；金门一条根为金门所研发出的特有药草；水头古厝群巴罗得月楼、金水國小、黄氏祠堂等历史建筑，见证了金门历史人文的岁月变迁。行程圆满结束，办理登船手续，返回厦门。	厦门艾美酒店

第四天：厦门——长沙

早餐后，游览【南普陀寺】。普陀寺为中国最早的佛教高等教育基地——闽南佛教学院，此寺奉祀观音菩萨，名僧辈出，在东南亚及台湾极负盛名，是闽南首屈一指的重点寺院。游览厦门现存最完善的也是唯一的原生态渔村【曾厝垵】。这里有很多家庭旅馆、青年客栈、富有情调的咖啡厅、餐吧、个性小店。前往电影《疯狂的赛车》拍摄地之一的【五彩环岛路】，感受“东方夏威夷”的魅力。环岛路全长近30公里，其中彩色路面示范段长4公里。环岛路将大海、沙滩、绿地完美的融于一体，是厦门一道亮丽的风景线。后乘飞机返回长沙。

出发日期：9月9日

报价：2380元/人（10人成团）

【报价包含】

行程内五星级标准酒店双人标准间；

行程内所列餐食；

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，16人以上委派全陪；

长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；

旅行社责任险；

【报价不含】

自由活动期间产生的交通费和餐费；

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；

行程外游客自愿参加项目的费用；

【购物及自费说明】

厦门无购物店，金门购物店：面线、贡糖、一条根、菜刀、高粱醋、珊瑚，任选三个。旅游者是否参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。

四. 旅游咨询岗位模块

1. 试题编号：4-1

(1) 任务描述

结合旅游咨询岗位真实工作情境，熟悉湖南省中青旅永州分公司所售“首席重庆—深度纯玩五日游”旅游产品，回答游客相关问询，引导游客顺利购买。

行程安排	用餐安排	住宿安排
<p>D1 永州-重庆—接站入住酒店—自由活动</p> <p>永州高铁站乘高铁至桂林北，桂林北乘动/高前往重庆，抵达后由专业接送组负责接站（期间无导游）接到游客后，送往指定酒店入住（游客在酒店服务台报姓名，凭二代身份证办理登记入住手续）。出站口仅供临时停靠，需步行前往集合点上车，请理解！</p> <p>今日无行程安排，酒店办理入住后，如果时间充分，可自由活动品尝当地美食。</p>	自理	重庆
<p>D2 巴士—天生三桥—仙女山—印象武隆</p> <p>酒店用早餐，后乘车前往武隆（高速路行驶时间3小时左右），抵达后享用特色餐—土家竹笼宴。前往游览国家AAAAA级风景名胜区【天生三桥】（游览时间不低于60分钟）以其壮丽而独特的“三桥夹两坑”景观称奇于世。世界最大天生桥群和世界第二大天坑群相映生辉，坑与坑之间以桥洞相望，桥与桥之间以坑相连，规模宏大，气势磅礴，瑰丽壮。是张艺谋06年电影大片《满城尽带黄金甲》唯一外景地，亲临拍摄地、观看投资200万修建的唐朝古驿。</p> <p>随后乘车前往国家AAAAA级风景区【仙女山国家森林公园】（游览时间不低于60分钟）仙女山平均海拔1900米，以其独具魅力的高山草原被誉为“东方瑞士”和“南国第一牧原”，其旖旎美艳的森林草原风光在重庆独树一帜。抬头便可见蔚蓝天空与朵朵白云，走进33万亩森林和十万亩草场形成的巨型“氧吧”，感受渗进皮肤的丝丝凉意与沁人心脾的草原清新。</p> <p>晚上观看大型山水实景演出—【印象·武隆】艺术和自然于天地之间，100多位特色演员现场真人真情献唱，聆听川江号子</p>	含早、中餐	武隆/彭水

<p>的荡气回肠，感受纤夫之爱，即使千百年的记忆远了，但现代文明与传统文化却相融了（演出时间不低于70分钟）。</p>		
<p>D3 巴士—九黎城—《芙蓉江 or 乌江画廊》游船</p> <p>酒店早餐后，游览国家AAAA级旅游景区【蚩尤九黎城】（游览时间不低于120分钟）欣赏雄伟壮丽的九黎宫，感受苗族文化的独特魅力，景区以苗族始祖蚩尤文化为主线，由40余处单体景观建筑构成，集苗族文化、旅游景区、游客接待于一体，继承和延续了苗族历史文化、民俗风情，重现“九黎之城”历史风貌。（景区内配套非遗工艺品及首饰销售，不属于旅行社指定购物店，不作为投诉依据）</p> <p>午餐享用特色餐—苗家长桌宴。</p> <p>游览【芙蓉江 or 乌江画廊】（乘坐游船游览芙蓉江）芙蓉江重庆段属国家级重点风景名胜区，河道长为35公里，以典型的规模宏大的“U”形峡谷为主，2003年重庆江口电站库区蓄水后，该段江水又已形成两岸秀丽的高峡平湖风景区，风景区面积将达150平方公里之多，而其中众多的岛屿、港弯、半岛会成为游人青睐的水上乐园。</p>	<p>含早、中餐</p>	<p>重庆</p>
<p>D4 巴士-磁器口-渣滓洞-李子坝轻轨穿楼-解放碑-湖广会馆-洪崖洞-千厮门嘉陵江大桥</p> <p>早餐后，乘车前往【龙隐老字号特产超市】（参观时间不低于100分钟）体验了解武陵山脉硒土特产，辟邪吉物朱砂，还有对身体有益的各种产品，武陵山脉是迄今为止全球唯一探明独立硒矿床所在地，境内硒矿蕴藏量世界第一，是世界天然生物硒资源最富集的地区，这里拥有最丰富的富硒产品展示区，体验区，游客可自由选择产品。（土特产超市属于当地政府拉动利民、让更多游客了解本土文化，不属于购物店，不强制消费）。</p> <p>游览国家AAAA级景区千年古镇【磁器口】（游览时间不低于60分钟）一条石板路，千年磁器口，又名“小重庆”。古有民谣“白日里千人拱手，入夜后万盏明灯”便说明了此处的繁荣，磁器口蕴含了丰富的文化及各类小吃，走进磁器口，吃麻花，喝酸奶，品地道重庆小吃，做一次本地人。</p> <p>前往参观红色革命纪念馆【渣滓洞】（不含馆内讲解）（参观时间不低于30分钟）。1949年11月27日国民党特务在溃逃前夕策划了震惊中外的大屠杀，仅15人脱险。有文艺作品《烈火中永</p>	<p>含早、中餐</p>	<p>重庆</p>

<p>生》《红岩》《江姐》等以此为原型。（红色景点周一闭馆则更改为红岩魂广场）</p> <p>前往打卡【李子坝轻轨穿楼】（游览时间不低于20分钟）轻轨能在天上走？竟能从一栋居民楼里穿过？李子坝轻轨站体现了重庆城和山的完美结合，重庆轻轨也被网友称为神一样的交通，90度过弯，跨江穿楼，上天入地，比过山车还有意思，看轻轨穿楼而过，亲身体验这座3D城市的神奇魅力（此景点为观景台拍照，不乘坐轻轨。）</p> <p>前往游览“成渝十大文旅新地标”【解放碑】（游览时间不低于30分钟）1947年8月落成，是抗战胜利的精神象征，是中国唯一一座纪念中华民族抗日战争胜利的纪念碑，位于重庆市渝中区解放碑商业步行街中心地带。</p> <p>前往参观“全国重点文物保护单位”【湖广会馆】（游览时间不低于60分钟）湖广会馆是我们全中国目前为止规模最大、保存最完整的古代会馆建筑群，它在我们整个西南地区都有非常特殊的历史地位。</p> <p>观赏【洪崖洞风貌区】（游览时间不低于30分钟）江景和城市风貌完美融合，以75米高的超常落差，顺崖而上，高低错落、依山而建，成为备受世界瞩目的，独特靓丽的城市名片。坐拥城市旅游景观、商务休闲景观和城市人文景观于一体。以具巴渝传统建筑特色的“吊脚楼”风貌为主体，依山就势，沿江而建，魔幻的退台和高差、流光溢彩的夜景，让游客叹为观止（若观看夜景，需自行回酒店）。</p> <p>游世界最大跨径单塔单索面斜拉桥【千厮门嘉陵江大桥】千厮门大桥看起来像是一把织布的梭子，既有一剑指天的阳刚之气，又有线性流畅的和谐之美，充分融入重庆山水之中，完美体现了“山水城桥”之美，成为重庆数不清的桥梁中的颜值担当。尤其是它与最具巴渝传统建筑特色“吊脚楼群”风貌的洪崖洞比邻，古典建筑与现代桥梁交相辉映。</p>		
<p>D5 重庆—送机</p> <p>早餐后，自由活动，注意退房时间。根据返程时间送站，乘航班 G52721（16:05-17:30）返回永州，结束愉快的旅程.....</p>	含早餐	无

任务 1：回答咨询，线路中有哪些值得推荐的旅游景点（2-3 个），并作简单介绍。

任务 2：推荐上述旅游产品，介绍行程安排。

任务 3：推荐上述旅游产品，介绍产品特色。

(2) 实施条件（适用于试题 4-1 至 4-5）

项目	基本实施条件
场地	熟悉产品信息：机房，照明、通风良好
	回答游客咨询：多媒体教室，照明、通风良好
设备	机房配备电脑，能通过互联网进行相关信息查询。 多媒体教室配备电脑、投影仪、激光笔、若干座椅。

(3) 考核时量（适用于试题 4-1 至 4-5）

考试时间：120 分钟。其中，熟悉产品信息 110 分钟，回答游客咨询 10 分钟。

(4) 评分细则（适用于试题 4-1 至 4-5）

项目	分值	考核要点	评分标准		备注
熟悉产品信息	30 分	产品信息获取情况	好 22-30 分	内容完备，包含旅游产品中相关旅游景点简介、行程安排、产品特色	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
			较好 10-21 分	内容较完备，包含旅游产品中相关旅游景点简介、行程安排、产品特色	
			一般 1-9 分	内容基本完备，包含旅游产品中相关旅游景点简介、行程安排、产品特色	
	5 分	产品信息记录情况	好 4-5 分	记录字迹清晰，条理清楚	
			较好 3 分	记录字迹较清晰，条理较清楚	
			一般 1-2 分	记录字迹基本清晰，条理基本清楚	

回答 游客 咨询	5分	仪容 仪表	好 4-5分	礼貌到位，精神饱满，着装整齐清爽，妆容自然得体	分。
			较好 3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	
			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	
	20分	问询 一	好 15-20分	回答表达清晰，条理清楚，重点突出	
			较好 7-14分	回答表达较清晰，条理较清楚，重点较突出	
			一般 1-6分	回答表达基本清晰，条理基本清楚，重点基本突出	
	20分	问询 二	好 15-20分	回答表达清晰，条理清楚，重点突出	
			较好 7-14分	回答表达较清晰，条理较清楚，重点较突出	
			一般 1-6分	回答表达基本清晰，条理基本清楚，重点基本突出	
	20分	问询 三	好 15-20分	回答表达清晰，条理清楚，重点突出	
			较好 7-14分	回答表达较清晰，条理较清楚，重点较突出	
			一般 1-6分	回答表达基本清晰，条理基本清楚，重点基本突出	

2. 试题编号：4-2

结合旅游咨询岗位真实工作情境，熟悉湖南省中青旅永州分公司所售“昆明-大理-丽江纯玩6日游”旅游产品，回答游客相关问询，引导游客顺利购买。

行程安排	用餐安排	住宿安排
D1 全国各地→昆明长水机场→昆明酒店 全国各地贵宾乘机飞往昆明，抵达后专业团队接机，由商务车接送入住酒店。入住后游客可自行游览昆明，品尝街头美食，	自理	昆明

<p>每座老房子中都可能“有最滇味”的美食。昆明，一座等着你来发现、来探索的风情城市，昆明，欢迎您的到来！</p>		
<p>D2 BUS 石林→BUS 楚雄→长街宴→篝火晚会→楚雄酒店</p> <p>酒店享用早餐后，乘车前往国家 5A 级景区【石林风景区】（不含景区电瓶车 25 元/人），石林是昆明的大名片，机场、火车站宣传画无处不在（老人们经典的老电影《阿诗玛》说的就是这里），作为世界自然奇迹，石林的石头是充满灵性的。别人只身去看石，看到的只是乱石嶙峋，你会有一位资深向导带你走近石林，展现在你面前的会是一副大气磅礴的浮世画卷。你且当这里是“杜莎夫人蜡像馆”，而不是石林，各式飞禽走兽，各色人物肖像，有战场上的兵士，有西游一行四人，最美的不过那一尊“阿诗玛”，你会发现他们都惟妙惟肖，是有灵魂寄托在其中来的朋友们诉说本族的传奇故事，如果您不知道左脚舞怎么跳，那就让彝族小伙和姑娘来教你吧，玩得痛快才地道！此外，放开小酌，“大口喝酒，大块吃肉”的豪情请尽情挥洒在彝人们盛情的【长街宴】，而【彝乡恋歌】带动的热情能让您全身心参与其中，与好客的彝族人民一同上演“同族欢庆”。之后跟随彝族人民来一场【祭火大典·篝火晚会】，让欢声，让笑语伴着您入眠。晚餐后入住酒店。</p>	<p>早餐：酒店早餐</p> <p>午餐：彝族风味餐</p> <p>晚餐：长街宴</p>	<p>楚雄</p>
<p>D3 BUS 大理→圣托尼尼→云起 S 湾→大理古城→崇圣寺三塔→大理酒店</p> <p>酒店享用早餐后，乘车至大理，浓郁的大理风情从的白族民居开始，青瓦、白墙、木雕、照壁皆是白族经典建筑之典范，飞檐斗拱，精雕细刻，一砖一瓦，每一个雕刻，都是匠人用心之作。游览洱海边大理理想邦--【圣托里尼】，走进童话中才存在的地方，梦幻如画的自然景观，让这座城市成为了旅游爱好者们恋恋不忘的地方。特别安排：大理网红【生态廊道云起 S 湾】，感受慢慢的大理时光，天空与海洋两者间一个个梦境，从这里开始，蓝色浪漫，白色纯净，温柔与风和白云一样恍惚，色彩柔软，伴随着蓝色调，深入内心静谧处，看久了似乎陷进画的浪漫世界，安静地声音，忘记一切。</p> <p>中餐特别安排【南涧跳菜】，之后预览历史文化名城【大理古城】，城内依然保存着大量的明清以及民国时期的建筑，寺庙、书院、教堂等古建筑点缀其间，古老斑驳的城墙与街道，盛</p>	<p>早餐：酒店早餐</p> <p>午餐：南涧跳菜</p> <p>晚餐：白族风味餐</p>	<p>大理</p>

<p>名远洋的文献楼，青瓦屋檐的民宅无一不是南诏古国历史的缩影。</p> <p>独家游览【崇圣寺三塔】让你亲身感受金庸笔下的武侠世界，大理佛都的宏伟壮观。这里不仅作为大理唯一 5A 景区，更是大理地标，是苍山洱海胜景之一。晚餐后入住酒店。</p>		
<p>D4 BUS 新华民族村→玉龙雪山→云杉坪索道→蓝月谷→印象丽江或丽水金沙→丽江古城→丽江酒店</p> <p>酒店享用早餐后乘车前往国家 AAAA 级景区大理白族非遗文化园新华民族村、新华民族村是一个集田园风光、民居、民俗和民族手工艺品生产加工为一体的白族村寨。</p> <p>之后乘车前往游览国家 5A 级景区【玉龙雪山】，玉龙雪山最高海拔 5596 米，终年披云戴雪，气势磅礴，乘坐【玉龙雪山云杉坪索道】，一路上玉龙雪山的险、奇、美、秀尽收眼底，透过变换莫测的云雾，高大的雪杉、盛放着野花的大草甸若隐若现，偶尔跑出来一头通体白色的牛羊，像极了纳西爱情叙事诗《鲁般鲁饶》开篇提到的“玉龙第三国”。（受风季影响停开、索道维修，旅游旺季限流等人力不可抗因素等特殊状况导致游客无法乘坐的，我社根据索道公司实际的配额现退索道的差价，敬请谅解；2.另据索道公司规定，身高超高 1.4 米（含 1.4 米）儿童旺季不保证能现场补票。带来不便，请多配合。）之后前往游览【蓝月谷】（电瓶车自理），源自雪山的万古冰雪消融之后顺着峭壁流淌而下，不断汇集为山涧、溪流，最终在蓝月谷中形成了清澈见底、甘冽无比的河流。晴天时，水的颜色是蓝色的，山谷呈月牙形，远看就像一轮蓝色的月亮镶嵌在玉龙雪山脚下。特别赠送 [印象丽江] 是张艺谋导演的“印象系列”之一。或 [丽水金沙] 展现丽江独特而博大的名族文化。</p> <p>之后自行游览世界文化遗产、国家 5A 级景区【丽江古城】（丽江古城属于开放式景点，游客游览结束后，自行前往酒店），随意、自然的生活，如同水的慵懒，阳光的温情，一缕幽香熏染着纳西情韵的古镇。流水、小桥、人家，宛若秀丽的江南，独自沉沦在那份自在与悠然之中，游客请自行选择品尝古城内小吃、美食，游览结束后自行返回酒店。</p>	<p>早餐：酒店早餐</p> <p>午餐：雪山餐包</p> <p>晚餐：不含</p>	<p>丽江</p>
<p>D5 束河古镇→拉市海→大巴返昆→昆明酒店</p> <p>酒店早餐后，前往游览【束河古镇】，纳西语称“绍坞”，</p>		

<p>因村后聚宝山形如堆垒之高峰，以山名村，流传变异而成，意为“高峰之下的村寨”，是纳西先民在丽江坝子中最早的聚居地之一，是茶马古道上保存完好的重要集镇。</p> <p>中餐后乘车前往丽江游览【拉市海】一片景色优美的草原湿地，湖水十分清澈，是丽江周边春夏踏青的胜地。这里还是很多候鸟的越冬栖息地，每年都会有成千上万只候鸟来此过冬。临湖的村子里开设了很多马场，很多游客都会选择在这里骑马体验千年的茶马古道，享受一段悠闲的时光（拉市海骑马费用自理）。</p> <p>后乘大巴车返回昆明，抵达后入住酒店。（因节假日、旅游旺季堵车或天气等其他不可抗力原因，我社安排楚雄或者其他城市入住。）</p>	<p>早餐：酒店早餐</p> <p>午餐：正餐</p> <p>晚餐：不含</p>	<p>昆明</p>
<p>D6 酒店→集散中心→长水机场</p> <p>酒店早餐后，前往【集散中心】自由活动，之后根据航班时间送机，乘机返程起始地，我们将竭诚欢迎您的下次到来！</p>	<p>早餐：酒店早餐</p> <p>午餐：不含</p> <p>晚餐：不含</p>	<p>无</p>

任务 1： 回答咨询，线路中有哪些值得推荐的旅游景点（2-3 个），并作简单介绍。

任务 2： 推荐上述旅游产品，介绍行程安排。

任务 3： 推荐上述旅游产品，介绍产品特色。

3. 试题编号：4-3

结合旅游咨询岗位真实工作情境，熟悉湖南省中青旅永州分公司所售“王牌江南—双飞 6 日游”旅游产品，回答游客相关问询，引导游客顺利购买。

行程安排	用餐安排	住宿安排
<p>D1 永州-衡阳-无锡-南京</p> <p>请游客朋友提前 2 小时抵达衡阳南岳机场，工作人员统一办理登机牌，为避免不必要的财物纠纷，如需行李托运请游客朋友持登机牌于柜台自行办理，适时乘坐飞机 AQ1187 次(13:05-</p>		

<p>15:20)快乐出发!</p> <p>TIPS:游客朋友可凭登机牌免费领取“衡阳那碗粉”用餐券,于安检内指定窗口使用,具体以机场当日安排为准,未能体验,费用不退,敬请谅解!</p> <p>导游接团,集合乘车前往六朝古都--南京(车程约 2.5 小时),入住酒店休息。</p>	含晚餐	南京
<p>D2 南京-无锡</p> <p>拜谒孙中山先生泰安福地、国家 5A 级景区【中山陵】(游览时间约 1.5 小时),中山陵依山势而建,包括博爱坊、墓道、陵门、碑亭、祭堂和墓室等,由南往北排列在一条中轴线上,体现了中国传统建筑的风格,墓地全局呈“警钟”形图案,被誉为“中国近代建筑史上的第一陵”。</p> <p>参观原南京国民政府办公地、国家 4A 级景区【总统府】((游览时间约 1.5 小时),总统府是中国近代建筑遗存中规模最大、保存最完整的建筑群,中国近代历史的重要遗址。这里多次成为中国政治军事的中枢、重大事件的策源地,中国一系列重大事件或在这里发生,许多重要人物都在此活动过。</p> <p>集合乘车前往充满温情与水的城市--无锡(车程约 2.5 小时)。</p> <p>闲逛世界文化遗产、国家 4A 级景区【南长街】(自由活动约 1.5 小时),在高楼林立的无锡市中心,温婉绵长、古色古香的南长街是一方柔情似水的心灵归处。是大运河畔典型的江南水乡,被誉为“江南水弄堂,运河绝版地”。当日行程结束,入住酒店休息。</p>	含早中晚餐	无锡
<p>D3 无锡-常熟-苏州</p> <p>游览华中第一大佛、国家 5A 级景区【灵山大佛】(游览时间约 2.5 小时),灵山的历史可追溯到 1000 多年前的唐代,玄奘西天取经归来,游历东南到此,来到小灵山,见层峦丛翠,景色非凡,大为赞赏,曰“无殊西竺国灵鹫之胜也”。于是就给此山起名小灵山。朝礼 88 米灵山大佛,祈福家人平安、健康,带给您满满的福气。 TIPS:灵山大佛电瓶车已含。</p> <p>集合乘车前往江南鱼米之乡--常熟(车程约 1.5 小时)。</p> <p>游览全国百家红色经典、国家 5A 级景区【沙家浜·芦苇荡】(游览时间约 1.5 小时),沙家浜位于明媚秀丽的阳澄湖</p>	含早中晚餐	苏州

<p>畔，是全国爱国主义教育示范基地、华东地区最大的生态湿地之一。拥有独特的历史人文和自然生态资源，已形成了革命传统教育区、红石民俗文化村、国防教育园、军事训练基地、芦苇水陆迷宫、横泾老街影视基地、沙家浜湿地公园、横泾剧场、美食购物区等功能区域。 TIPS:沙家浜电瓶车及游船均已含。</p> <p>集合乘车前往东方威尼斯—苏州(车程约 50 分钟)。</p> <p>闲逛国家 5A 级景区、中国文化遗产【七里山塘街】(自由活动约 1 小时)，山塘街因山塘河而命名，因介于阊门闹市与名胜虎丘之间，逐渐成为繁华的旅游商业街。山塘街上河道多，桥多的特征充分体现了苏州这个水城的街巷特点，其河道逶迤平行，绵延至虎丘长达七里。</p> <p>当日行程结束，入住酒店休息。</p>		
<p>D4 苏州-上海</p> <p>游览《枫桥夜泊》姑苏城外寒山寺，夜半钟声到客船出处【枫桥景区】(游览时间约 1 小时)，明代抗击倭寇，留下遗迹铁铃关，成为苏州西大门的一道屏障。集合乘车前往国际大都市—上海(车程约 1.5 小时)。</p> <p>打卡【上海外滩】(自由活动约 40 分钟)，上海外滩自 1844 年(清道光廿四年)起被划为英国租界，成为上海十里洋场的真实写照，也是旧上海近代城市开始的起点。上海辟为商埠以后，外国的银行、商行、总会、报社开始在此云集，外滩成为全国乃至远东的金融中心。外滩矗立着 52 幢风格迥异的古典复兴大楼，素有外滩万国建筑博览群之称，是中国近现代重要史迹及代表性建筑，也是上海的地标之一。闲逛【老上海记忆·城隍庙小吃街】(自由活动约 1.5 小时)，城隍庙与南京夫子庙小吃、苏州玄妙观小吃、长沙火宫殿小吃合称为中国四大小吃街。绿波廊的特色点心、松月楼的素菜包、桂花厅的鸽蛋圆子、松云楼的八宝饭、南翔小笼、宁波汤团和酒酿圆子等，都是您不可错过的美味。</p> <p>游览与维多利亚媲美的【上海夜景:金茂大厦+浦江游轮】(游览时间约 2 小时)，金茂大厦是中国大陆第 3 高楼、世界第 8 高楼。两台每秒运行 9.1 米的超高速垂直升降电梯，只需 45 秒钟就可将游客从地下一层直送 88 层，令人感受到前所未有的速度体验。乘浦江游轮，黄浦江两岸的都市风光以及长江口的壮丽景色尽收眼底。置身于上海的璀璨灯光间，体验魔都绚烂繁华的</p>	<p>含早中晚餐</p>	<p>上海</p>

<p>夜景，感受魔都的百年历史变迁。 TIPS: 金茂大厦 88 层观光电梯及浦江游轮船票均已含。当日行程结束，入住酒店休息。</p>		
<p>D5 上海-乌镇-杭州</p> <p>集合乘车前往江南六大水乡之首--乌镇(车程约 1.5 小时)。</p> <p>游览刘若英代言、最后的枕水人家、国家 5A 级景区【乌镇东栅景区】(游览时间约 1.5 小时)，乌镇是中国江南的封面，它传承着千年的历史。在这个千年古镇里，您犹如走进一幅幅水墨画，青石板的小巷弯弯曲曲，蜿蜒细长得似乎没有尽头；小街两侧栉比鳞次的是清一色的乌檐青瓦；河内乌篷船不时吱呀往返，蓝印花布随风飘荡，还有上了年岁的当铺，静静诉说着乌镇的故事。在这里您可以彻底放松的情怀，沉浸在小镇的古朴灵秀、恬淡平静之中。</p> <p>集合乘车前往东方休闲之都--杭州(车程约 1.5 小时)。</p> <p>游览世界文化遗产、国家 5A 级景区【杭州西湖】，“天下西湖三十六，就中就好是杭州”，西湖是杭州的名片，经历了几千年的岁月蹉跎，见证了杭州的历史变迁，依旧如一个婉约的江南女子，带着一抹淡然的微笑伫立在这座古城。这里的山水草木，人文历史，一步一景，一眼万年。身处其中，领略马可波罗盛赞的“人间最华贵美丽之天城”、苏轼笔下的“浓妆淡抹总相宜”。</p> <p>TIPS: 西湖环湖游船(不上岛)及因景区限行可能产生的接驳车均已包含。当日行程结束，入住酒店休息。</p>	<p>含早中晚餐</p>	<p>杭州</p>
<p>D6 杭州-无锡-衡阳-永州</p> <p>闲逛活着的清明上河图【河坊街】(自由活动约 2 小时)，河坊街自古就是杭州的商业中心，旧时，与中山中路相交的“清河坊四拐角”，曾经分别为孔凤春香粉店、宓大昌烟店、万隆火腿庄、张允升帽庄成为当时远近闻名的所在。集合乘车前往苏南硕放国际机场(车程约 3 小时)。</p> <p>适时乘坐飞机 AQ1188 次(16:10-18:30)快乐返程，结束愉快的江南之行!</p>	<p>含早中餐</p>	<p>无</p>

任务 1: 回答咨询，线路中有哪些值得推荐的旅游景点（2-3 个），并作简单介绍。

任务 2: 推荐上述旅游产品，介绍行程安排。

任务 3: 推荐上述旅游产品，介绍产品特色。

4. 试题编号：4-4

结合旅游咨询岗位真实工作情境，熟悉湖南省中青旅永州分公司所售“纯净贵州—高铁 5 日游”旅游产品，回答游客相关问询，引导游客顺利购买。

行程安排	用餐安排	住宿安排
<p>D1 永州-贵阳</p> <p>永州火车站上午（或者下午）乘高铁赴桂林，抵达桂林北站后无需出站，换乘高铁或者动车赴贵阳，全程约 4-5 小时，抵达贵阳后，工作人员接站，报名字入住酒店，自由活动！</p> <p>温馨提示：暑假旺季期间，高铁票紧张，特别是上午出发，永州-桂林如没有高铁票，则改为火车座位退差价 30 元，或者下午高铁出发（车次多），如没有出到桂林北站到贵阳的高铁票，出到桂林西站到贵阳的高铁票，我们负责报销桂林北到桂林西站打的士或者滴滴打车的费用（30 元/台车），全程约 8 公里，车程 15 分钟，敬请谅解！</p> <p>欢迎来到美丽的林城--贵阳。今日为各地游客前往贵阳报道集合时间，全天无景点安排、旅行社接站组工作人员会提前给您电话或短信联系，我们会安排专业的工作人员接机，随接随走，抵达后入住酒店。在酒店前台报参团时预留名字及电话和用房数量拿房入住。今日全天为自由活动时间，活动期间请注意人身财产安全，出门记好酒店电话和位置及本地紧急联系人联系方式，请乘坐正规出租车出行。</p> <p>贵阳市区推荐：逛青云路或二七路美食街：花溪牛肉粉、肠旺面、恋爱豆腐果、豆腐圆子、留一手烤鱼... 体验贵阳夜市文化。探贵阳名景：逛贵阳老百姓最喜爱的【黔灵山公园】；观贵阳市市徽【甲秀楼】，夜景尤为漂亮。</p>	无	贵阳
<p>D2 贵阳—荔波小七孔—西江</p> <p>早餐后约 7:00 乘车前往被联合国教科文组织誉为“地球上同纬度的最后一颗绿宝石”的黔南荔波（车程约 4 小时），中餐</p>	含早中餐	凯里

<p>后乘车（10分钟）抵达国家AAAAA级风景区【小七孔】，游玩时间：不少于3小时；景点之间需换乘电瓶车（必须自理电瓶车40元/人+景区保险10元/人）小七孔景区因一座建造于道光15年间（1836年）的小七孔石桥而得名；景区被称之为“超级盆景”，集山、水、洞、林、湖、瀑布等为一体，在长不到2公里的峡谷内，起迭着68级瀑布，顺势而下，奔泻而去。拉雅瀑布精巧醉人，水珠飞溅；而长不到600米之水上森林，树根盘在错石上，清澈的水流冲刷着青石，行走于其中，若身临琼瑶仙池；（注：鸳鸯湖景区划船属景区内不必须自费项目，划船费30元/人）。游完之后前往凯里入住酒店。如住西江费用增加100元/人。</p> <p>行车时间：贵阳-荔波约4小时-凯里约3小时</p> <p>注：如遇强降雨天气等特殊原因导致荔波小七孔景区关闭，将更换成历史文化名城——【镇远古城】敬请谅解！</p>		
<p>D3 西江千户苗寨—安顺/贵阳</p> <p>早餐后前往天下第一大苗寨——【西江千户苗寨】（车程约1小时），免费赠送西江景区苗服换装秀，由于特殊原因无法赠送或自己主动放弃不退任何费用！超出赠送范围的服装费用自理，到达后乘景区电瓶车（必须自理4程电瓶车费用20元/人，必须自理景区保险10元/人）走进苗家人的生活，走街蹓巷，上观景台欣赏西江全景。整个寨子由十余个依山而建的自然村寨相连成片，是目前中国乃至全世界最大的苗族聚居村寨。它是领略和认识中国苗族漫长历史与发展之地。带你走进苗家人的生活走街蹓巷，山坡上吊脚楼依山而建，层层叠叠，错落有致，山下是整齐的农田，形成一幅美丽的乡村图画；上观景台俯瞰苗寨全景，这梦幻般的景色让你沉醉；一切工作和世俗的琐事仿佛都离你而去；此时的心情像这山间的空气一样的清澈；这份宁静而质朴的味道真是难以取舍。中餐为您精心安排了【苗家长桌宴】苗家姑娘热情好客，边唱歌边敬酒，感受苗家的最高礼仪：【高山流水】，让您醉在苗家不想走。之后返回贵阳或安顺入住酒店。</p> <p>行车时间：西江苗寨—贵阳约4小时</p>	<p>含早中餐</p>	<p>贵阳/安顺</p>
<p>D4 贵阳/安顺—黄果树瀑布—贵阳</p> <p>早餐后乘车出发前往国家AAAAA级风景区黄果树景区；换乘景区环保车（必须自理电瓶车50元/人+景区保险10元/人），游览瀑布群最宽的【陡坡塘瀑布】游览时间：不少于1小时；这里也是唐僧师徒四人取经的必经之地；游览有水上石林、天然盆</p>		

<p>景之称的【天星桥景区】游览时间：不少于1小时。游览【黄果树大瀑布】游览时间：不少于2小时；（注：不含上下扶梯单程30元/人，往返50元/人；属景区内不必须自费项目，请客人自行自愿慎重消费）您可以从前后左右上下里外8个角度欣赏这个亚洲最大的瀑布；</p> <p>行车时间：贵阳—黄果树约2.5小时—贵阳约2.5小时</p>	含早中餐	贵阳
<p>D4 贵阳/安顺—青岩—送团</p> <p>早餐后前往贵阳南大门【青岩古镇】（含景区10元大门票）。进入景区游览贵州保存最完整的明清古镇，建于明洪武十一年（公元1378年）的青岩古镇，他以密集的古建筑群、保存完好的古民居和浓厚的历史文化氛围而享誉海内外，也是电影《寻枪》拍摄地。景区内可品尝当地风味小吃：状元蹄，玫瑰糖，糕粑稀饭、青岩小豆腐等，青岩古镇内有各种贵州特产及手工艺品，可自行参观及购买。游完结束后统一送团。</p> <p>下午贵阳乘动车D3567次返回，18:31分抵达桂林，19:00分乘动车D3934次返回，20:33抵达永州，回到温馨的家！</p> <p>温馨提示：由于暑假高铁票紧张，如最后一天仍未抢到桂林到永州的D3934次或者G540次票，我们则出K1138次（19:16分-21:53分到）或者K1524次（19:50分-22:16分到）空调座位，退差价30元/人给客人，敬请谅解！</p>	含早餐	无

任务1：回答咨询，线路中有哪些值得推荐的旅游景点（2-3个），并作简单介绍。

任务2：推荐上述旅游产品，介绍行程安排。

任务3：推荐上述旅游产品，介绍产品特色。

5. 试题编号：4-5

结合旅游咨询岗位真实工作情境，熟悉携程所售“长沙+张家界+天门山+大峡谷+湘西+凤凰5日4晚跟团游”旅游产品，回答游客相关问询，引导游客顺利购买。

行程安排	用餐安排	住宿安排
D1 【初探星城】出发地-长沙	无	

<p>自由打卡网红长沙：橘子洲/坡子街/火宫殿/茶颜悦色/文和友/湖南省博物院等</p> <p>根据您的大交通方式，自行前往网红文艺城市-湖南长沙。抵达后为您安排【专车接高铁/接飞机/接站，1单1车，1对1服务】，直达酒店，不与其他人散拼，没有任何多余等待，珍惜您的宝贵旅途时间，真正贵宾式礼遇！</p> <p>【美食信息】巷子猪脚、四喜云吞、茶颜悦色、坡子街里文和友大香肠、臭豆腐、老街鱼嘴巴、小龙虾，彻底感受“舌尖上的星城长沙”。</p>		长沙
<p>D2 【探秘阿凡达】长沙-张家界武陵源区</p> <p>酒店集合→【全程高速直达张家界】→【张家界国家森林公园】贴心赠百龙电梯上行（免爬山之苦）—“阿凡达取景地—袁家界”—天子山（扩大的盆景，缩小的仙境）</p> <p>【美食信息】晚餐【品尝特色三下锅】老史土家土韵三下锅 菜单参考：火锅：招牌三下锅、剁椒焖鱼头、养生菌王汤。经典小炒：湘西腊味合蒸、小炒黑猪肉、土家白切鸡、阿婆手工蛋饺、土家石磨豆腐、小炒地三鲜、蒜蓉油麦菜。配送：点心（土家米糕）、土家糯米酒（1壶）。</p>	含早中晚餐	武陵源
<p>D3 【探寻武陵魂】张家界武陵源区-芙蓉镇-凤凰</p> <p>畅玩湘西神山，一步达天界【天门山国家森林公园】搭乘天门索道【体验7455米长高山观光索道】—天空之路【玻璃栈道】—穿越【天门洞】→挂在瀑布上的小镇【芙蓉镇】→赏璀璨【凤凰古城】夜景</p> <p>【美食信息】晚餐【品尝特色苗王宴】味湘西菜单参考：猛洞河鱼头火锅（配面条）、土鸡黄焖火锅、土家腊肉炒万坪豆腐火锅、土家扣肉、青椒炒肉丝、擂辣子冬瓜、干椒炒胡葱、叶子菜、干煸四季豆、麻婆豆腐、水果。</p>	含早晚餐	凤凰
<p>D4 【梦回边城-烟雨凤凰】凤凰-长沙</p> <p>凤凰台上凤凰游/感受文化大师沈从文笔下古城底蕴→观吊脚楼群&石板老街&历史城墙→赠【苗服换装体验&沱江泛舟&沈从文故居&万寿宫】→（全程高速）返长沙→入住酒店（自由畅玩夜长沙）</p>	含早中晚餐	长沙
<p>D5 【再探星城】长沙-出发地</p> <p>全天自由活动—依照您的返程交通时间合理安排（走走老</p>	含早餐	无

街-潮宗街、追求文艺的小伙伴推荐谢子龙美术馆、临别时带上一杯茶颜悦色结束愉快旅程) → 送站服务 → 温馨的家		
---	--	--

任务 1: 回答咨询, 线路中有哪些值得推荐的旅游景点 (2-3 个), 并作简单介绍。

任务 2: 推荐上述旅游产品, 介绍行程安排。

任务 3: 推荐上述旅游产品, 介绍产品特色。

6. 试题编号: 4-6

(1) 任务描述

结合旅游咨询岗位真实工作情境, 熟悉张家界国家森林公园景区的基本情况, 回答游客相关问询。

任务 1: 回答咨询, 景区的门票价格, 哪些情况游客可享受半票或免票;

任务 2: 回答咨询, 景区有哪些值得推荐的旅游景点(含特色游览项目) (2-3 个);

任务 3: 推荐一条景区游玩线路。

(2) 实施条件 (适用于试题 4-6 至 4-10)

项目	基本实施条件
场地	熟悉产品信息: 机房, 照明、通风良好
	回答游客咨询: 多媒体教室, 照明、通风良好
设备	机房配备电脑, 能通过互联网进行相关信息查询。 多媒体教室配备电脑、投影仪、激光笔、若干座椅。

(3) 考核时量 (适用于试题 4-6 至 4-10)

考试时间: 120 分钟。其中, 熟悉产品信息 110 分钟, 回答游客咨询 10 分钟。

(4) 评分细则 (适用于试题 4-6 至 4-10)

项目	分值	考核	评分标准	备注
----	----	----	------	----

		要点		
熟悉产品信息	30分	产品信息获取情况	好 22-30分	内容完备，包含旅游景区票务、旅游景点（含特色游览项目）、游玩线路
			较好 10-21分	内容较完备，包含旅游景区票务、旅游景点（含特色游览项目）、游玩线路
			一般 1-9分	内容基本完备，包含旅游景区票务、旅游景点（含特色游览项目）、游玩线路
	5分	产品信息记录情况	好 4-5分	记录字迹清晰，条理清楚
			较好 3分	记录字迹较清晰，条理较清楚
			一般 1-2分	记录字迹基本清晰，条理基本清楚
回答游客咨询	5分	仪容仪表	好 4-5分	礼貌到位，精神饱满，着装整齐清爽，妆容自然得体
			较好 3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
			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
	20分	问询一	好 15-20分	回答表达清晰，条理清楚，重点突出
			较好 7-14分	回答表达较清晰，条理较清楚，重点较突出
			一般 1-6分	回答表达基本清晰，条理基本清楚，重点基本突出
	20分	问询二	好 15-20分	回答表达清晰，条理清楚，重点突出
			较好 7-14分	回答表达较清晰，条理较清楚，重点较突出
			一般 1-6分	回答表达基本清晰，条理基本清楚，重点基本突出
				好

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。

	20分	问询三	15-20分	出
			较好 7-14分	回答表达较清晰，条理较清楚，重点较突出
			一般 1-6分	回答表达基本清晰，条理基本清楚，重点基本突出

7. 试题编号：4-7

结合旅游咨询岗位真实工作情境，熟悉天门山国家森林公园景区的基本情况，回答游客相关问询。

任务 1：回答咨询，景区的门票价格，哪些情况游客可享受半票或免票；

任务 2：回答咨询，景区有哪些值得推荐的旅游景点(含特色游览项目) (2-3 个)；

任务 3：推荐一条景区游玩线路。

8. 试题编号：4-8

结合旅游咨询岗位真实工作情境，熟悉南岳衡山景区的基本情况，回答游客相关问询。

任务 1：回答咨询，景区的门票价格，哪些情况游客可享受半票或免票；

任务 2：回答咨询，景区有哪些值得推荐的旅游景点(含特色游览项目) (2-3 个)；

任务 3：推荐一条景区游玩线路。

9. 试题编号：4-9

结合旅游咨询岗位真实工作情境，熟悉崑山景区的基本情况，回答游客相关问询。

任务 1：回答咨询，景区的门票价格，哪些情况游客可享受半票或免票；

任务 2：回答咨询，景区有哪些值得推荐的旅游景点(含特色游览项目) (2-3 个)；

任务 3：推荐一条景区游玩线路。

10.试题编号：4-10

结合旅游咨询岗位真实工作情境，熟悉永州阳明山景区的基本情况，回答游客相关问询。

任务 1：回答咨询，景区的门票价格，哪些情况游客可享受半票或免票；

任务 2：回答咨询，景区有哪些值得推荐的旅游景点(含特色游览项目) (2-3 个)；

任务 3：推荐一条景区游玩线路。