



张家界航空工业职业技术学院
ZHANGJIAJIE INSTITUTE OF AERONAUTICAL ENGINEERING

导游

专业技能考核题库

专业名称: 导游

专业代码: 54012

适用年级: 2021级

所属学院: 航空管理学院

专业负责人: 隋国研

制(修)订时间: 2022年4月

目 录

模块一 景区讲解员岗位	1
1. 试题编号：T-1-1	1
2. 试题编号：T-1-2	2
3. 试题编号：T-1-3	5
4. 试题编号：T-1-4	6
5. 试题编号：T-1-5	8
6. 试题编号：T-1-6	10
7. 试题编号：T-1-7	12
8. 试题编号：T-1-8	14
9. 试题编号：T-1-9	16
10. 试题编号：T-1-10	18
11. 试题编号：T-1-11	20
12. 试题编号：T-1-12	22
13. 试题编号：T-1-13	23
14. 试题编号：T-1-14	26
15. 试题编号：T-1-15	28
16. 试题编号：T-1-16	30
17. 试题编号：T-1-17	31
18. 试题编号：T-1-18	33
19. 试题编号：T-1-19	36
20. 试题编号：T-1-20	37
21. 试题编号：T-1-21	40
22. 试题编号：T-1-22	41
23. 试题编号：T-1-23	43
24. 试题编号：T-1-24	45
25. 试题编号：T-1-25	47
26. 试题编号：T-1-26	48

27. 试题编号: T-1-27	51
28. 试题编号: T-1-28	52
29. 试题编号: T-1-29	52
30. 试题编号: T-1-30	56
模块二 地陪导游岗位	58
1. 试题编号: T-2-1	58
2. 试题编号: T-2-2	62
3. 试题编号: T-2-3	63
4. 试题编号: T-2-4	65
5. 试题编号: T-2-5	65
6. 试题编号: T-2-6	68
7. 试题编号: T-2-7	69
8. 试题编号: T-2-8	71
9. 试题编号: T-2-9	72
10. 试题编号: T-2-10	73
11. 试题编号: T-2-11	75
12. 试题编号: T-2-12	77
13. 试题编号: T-2-13	79
14. 试题编号: T-2-14	79
15. 试题编号: T-2-15	81
16. 试题编号: T-2-16	83
17. 试题编号: T-2-17	85
18. 试题编号: T-2-18	85
19. 试题编号: T-2-19	88
20. 试题编号: T-2-20	88
21. 试题编号: T-2-21	90
22. 试题编号: T-2-22	94
23. 试题编号: T-2-23	93
24. 试题编号: T-2-24	96
25. 试题编号: T-2-25	98
26. 试题编号: T-2-26	99
27. 试题编号: T-2-27	101
28. 试题编号: T-2-28	103
29. 试题编号: T-2-29	104
30. 试题编号: T-2-30	106
31. 试题编号: T-2-31	107
32. 试题编号: T-2-32	110
33. 试题编号: T-2-33	111

34. 试题编号: T-2-34	114
35. 试题编号: T-2-35	116
模块三 全陪导游岗位	117
1. 试题编号: T-3-1	117
2. 试题编号: T-3-2	124
3. 试题编号: T-3-3	127
4. 试题编号: T-3-4	131
5. 试题编号: T-3-5	132
6. 试题编号: T-3-6	135
7. 试题编号: T-3-7	137
8. 试题编号: T-3-8	139
9. 试题编号: T-3-9	141
10. 试题编号: T-3-10	143
11. 试题编号: T-3-11	145
12. 试题编号: T-3-12	147
13. 试题编号: T-3-13	150
14. 试题编号: T-3-14	154
15. 试题编号: T-3-15	156

张家界航空工业职业技术学院

导游专业技能考核题库

模块一 景区讲解员岗位

1. 试题编号：T-1-1

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

毛泽东同志故居接到了一个来自广州某大学的教师团队，该团队一共30人，他们对伟人毛泽东的成长历程很感兴趣。

①现场导游词创作

该团队是一个教师团，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
铜像广场	毛泽东故居

②导游讲解

景区讲解员小李已带领团队来到毛泽东同志故居前，请根据团队要求及准备的导游词，运用相关讲解技巧，为大家展示这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

小李对韶山非常熟悉，每次带客人游览各景区都是亲自讲解。在

参观毛泽东同志故居时，小李讲解音调高亢，声音宏亮，语速比一般要快一些。当讲解到毛主席一家六位烈士遇害时，游客们情绪悲伤，刘导的讲解依然“滔滔不绝”。请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小李在接待服务中存在问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 小李在讲解时，有的游客开始打哈欠，有的离团自行参观，小李应该怎么办？

B. 有游客指出小李的讲解不正确，小李应该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则见表3：

表3 景区讲解员技能考核评分标准

评价标准项目	分值	评分标准	扣分标准
礼仪规范	10分	礼貌到位，精神饱满，着装得体，妆容自然，举止得体，符合景区导游礼仪规范。	每出现一处不符合景区讲解员礼仪规范，扣2分。
职业素养	10分	语言流畅、镇定自若、随机应变，从容冷静、热情大方，符合景区导游职业素养要求。	每出现一处不符合景区讲解员职业素养要求，扣2分。
导游词创作	20分	针对团型创作导游词，内容健康，内容准确，主题鲜明，信息完整，结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强，文化内涵深厚，运用3种以上讲解方法创作。	导游词创作评分标准中的要求，每缺失一处，扣2分。
		字数不足600字，每少100字扣1分，不足100字按100字计算。	
景点导游讲解	20分	普通话标准，紧扣团型，语调自然，音量适中，语速适中，语法正确，节奏合理，肢体语言得体，表达自然流畅，富有感染力和亲和力，符合景点导游员导游讲解语言规范。	每出现一处不符合景区讲解员讲解语言规范，扣2分。
		讲解时长不少于3分钟：计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。	
规范服务	20分	每找出一处错误得5分，纠正一处错误得5分，每题有2处错误。	每少找出一处错误或少纠正一处错误扣5分。
特殊情况处理	第一问	思维反应敏捷，处理原则正确，处理程序合理，处理程序完整，符合实际情况。符合景点讲解员导游服务规范。	每出现一处不符合景区讲解员讲解语言规范，扣2分。
	第二问		

2. 试题编号：T-1-2

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处

理。

案例：

韶山景区的景点讲解员小李接到了来自湖北30人的老年团。团队成员平均年龄70多岁，他们经历过50、60年代，感受过伟人思想的光辉，对于这次能来韶山参观，老人们都很激动。

①现场导游词创作

该团队是一个老年团，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
滴水洞	毛泽东卧室、毛泽东父母卧室

②导游讲解

团队已来到韶山景区，请根据团队要求及准备的导游词，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

小李在带团队游览故居时，为了表示热情，向游客递烟和湘潭槟榔，并习惯性的向墙角吐痰并用鞋底去擦，游客看见后说小李素质太差，要求换讲解员。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小李在接待服务中存在的2处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 如果你是小李，有位奶奶因天气太热，在参观毛主席铜像广场时出现中暑的迹象，你会如何处理？

B. 正值旅游旺季，安排好团队到毛主席故居入内自行参观后，小李则到故居的出口等待团队，待团队都出来后发现少了人，遇到这种情况，如果是你，该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

3. 试题编号：T-1-3

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

岳阳楼接到一个来自广东省的研学团队计划单，讲解员小王负责接待这个团队。他们在课本上学过岳阳楼记，对岳阳楼的文化非常感兴趣。

①现场导游词创作

该团队是一个研学团，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
岳阳楼主楼	五朝楼观、双公祠

②导游讲解

团队已来到岳阳楼景区，请根据团队要求及准备的导游词，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

考虑到明天接待的是研学团，小王想以一种青春活力的形象为大家讲解，准备了一套运动服装，而不是景区的工作装。

接到团队后，小王非常热情，开启扩音器开始介绍“各位同学，大家上午好，请大家跟随我一起前往岳阳楼参观游览吧”。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小王在接待服务中存在的两处问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 在参观岳阳楼一侧的三醉亭时，有几个学生想在柱子上刻字，如果你是小王，该如何处理？

B. 在游览牌坊时，一学生被蜈蚣咬了，导游应该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

4. 试题编号：T-1-4

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

岳麓书院讲解员小刘接到来自省内各高职院校的旅游专业教师团队的计划，共45人，该团队的老师都是各个学校的专业带头人，来岳阳楼参观是实地踩线，以便于回校后能为学生提供更精准的教学。

①现场导游词创作

该团队是一个教师团，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
岳阳楼主楼	双公祠、五朝楼观

②导游讲解

团队已来到岳阳楼景区，请根据团队要求及准备的导游词，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

小刘是岳阳楼景区新加入的志愿者，接到计划后有些紧张，担心老师们对自己的服务不满意。她认真核对了接待计划，并与团队负责人约定好次日接团的时间。

接团当天，小刘特意化了一个精致的浓妆，团队接到后小刘拿着话筒声音洪亮的做了自我介绍，并介绍了在岳阳楼参观的一些注意事项。在参观游览时，小刘讲解的很卖力，讲到激动处更是手舞足蹈，很是精彩。对于一些听得认真的老师，更是格外照顾，专门为这些老师讲解了不少内容。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小刘在接待服务中存在的问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 参观时老师们都很认真，当讲到岳阳楼名字来源时，有教师指出小刘的解释有误，如果你是小刘，该如何处理？

B. 因为下雨道路比较滑，在前往岳阳楼途中有位老师不小心摔了一跤，当场人痛的坐在地上起不来，遇到这件事情，你该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

5. 试题编号：T-1-5

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

凤凰古城的景点讲解员小姜代表该景区收到了一个来自长沙的35人度假旅游团队计划，该团队来自同一家公司，是一支非常青春活力的队伍。

①现场导游词创作

该团队是一个政务团，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
虹桥、沱江、熊希龄故居	沈从文故居、沈从文墓地

②导游讲解

团队已来到凤凰古城景区，请根据团队要求及准备的导游词，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

小姜接到旅游团时正下大雨，发现工作鞋被雨水淋湿了，于是找了双高跟鞋换上就急匆匆去迎接团队了。接到团队后，全陪给小姜一张名片，小姜接过随即放在衣服口袋，便招呼客人跟紧队伍前往参观。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小姜在接待服务中存在的问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 在凤凰古城的参观游览结束后回到车上，有游客反映购买的商品有问题要求导游陪同去更换。如果你是小姜，该如何处理？

B. 在沱江上泛舟时，大家都很高兴，其中有一位游客兴奋的站起来放声高歌，侧身与其他人互动时不小心掉入了沱江，遇到这件事情，你该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

6. 试题编号：T-1-6

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

岳阳楼的景点讲解员小刘迎来了一个平均年龄在55岁以上的政务团。

①现场导游词创作

该团队是一个政务团，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
岳阳楼主楼	双公祠、五朝楼观

②导游讲解

团队已来到岳麓书院景区，请根据团队要求及准备的导游词，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

这天，小刘身着灰黑色上衣配牛仔裤，头发盖过了眼睛。他第一个上了车，坐在靠门边的第一个座位上。等团员们全上车坐好后，他

斜在门边对团友们表示欢迎。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小刘在接待服务中存在的两处问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 小刘为团队讲解很认真，服务非常热情，在游览结束后，有游客提出来想要跟小刘共进晚餐，如果你是小刘，该如何处理？

B. 在游览结束后，团队一名游客告诉导游他的手提包落景区了，如果你是导游，你会怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

7. 试题编号：T-1-7

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天门山的景点讲解员小邓代表该景区接待了一个来自广州的老年团队，该团队共35人，她们崇尚佛文化，听说天门山寺的菩萨比较灵验，特意来烧香拜佛的。

①现场导游词创作

该团队是一个老年团，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
觅仙奇境景观区、碧野瑶台景观区	天门山寺、天门洞开

②导游讲解

团队已来到天门山景区，请根据团队要求及准备的导游词，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

在乘坐旅游巴士前往天门洞的时候，小邓先上车，然后热情的把老年人安排在后排坐好，在车行驶途中，有人晕车，有人反映听不清导游的讲解。在游览过程中，他的行进速度一直比较快，背书似的介绍各景点，面无表情。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小邓在接

待服务中存在的问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 天门山景区内有一半的路程需要乘坐环保车，山道崎岖，团内有2位老人觉得不适并呕吐了起来，如果你是小邓，该如何处理？

B. 小邓带领团队在进天门山寺的时候，有游客因为烧香拜佛之事争吵了起来，遇到这件事情，你该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

8. 试题编号：T-1-8

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天子山景区的景点讲解员小刘代表该景区接待了来自湖北的商务团，共30人。

①现场导游词创作

该团队是一个商务团，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
张家界地貌、神堂湾	贺龙公园、御笔峰

②导游讲解

团队已来到天子山景区，请根据团队要求及准备的导游词，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

小刘事先了解到团队成员的组成，都是来湖南考察的老板们，接团当天特意给自己化了一个美美的浓妆，为了拉长身高比例，穿了一双内增高的鞋子。团队接到后，小刘热情而娴熟的做了自我介绍，讲了行程安排和景点的情况，精彩的讲解迎来了一片掌声。游览结束后，她说了一声“有事，不好意思，要先走”后便离开了。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小刘在接待服务中存在的问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 游览完御笔峰、御笔峰等景点后，大家还意犹未尽，此时天色已晚，有一半的游客还提出来希望再去天下第一桥，如果你是小刘，该如何处理？

B. 在瞻仰贺龙铜像时，有团队成员要求爬上贺龙的战马照相，遇到这件事情，你该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

9. 试题编号：T-1-9

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

凤凰古城的景点讲解员小彭代表该景区接待了几位特殊客人，他们是来自杭州某画家协会的25人团队。

①现场导游词创作

该团队是一个特殊团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
熊希龄故居、虹桥	沈从文故居、沈从文墓地

②导游讲解

团队已来到凤凰古城景区，请根据团队要求及准备的导游词，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

团队接到后，小彭亲切的做了自我介绍，一个个询问他们残疾的原因，之后协助他们的负责人帮这几位客人进入古城参观。团队到达虹桥时，小彭说“这里有当地妇女在卖姜糖、米豆腐、茶叶蛋、水等，这里小吃都非常不错，大家可以买来尝尝”随即站到其中一个摊位前，说“这家最棒”。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小彭在接待服务中存在的问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 在游凤凰古城时，有游客提出想买点特产带回去，如果你是小彭，该如何处理？

B. 在凤凰古城购物时，有游客反映听不懂商店服务员的话，遇到这种情况，你该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

10. 试题编号：T-1-10

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，

进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

岳阳楼的讲解员小陈收到了一个来自张家界某学校的小学生团队，共35人。

①现场导游词创作

该团队是一个研学团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
岳阳楼主楼	岳阳门、小乔墓

②导游讲解

团队已来到岳阳楼，请根据团队要求及准备的导游词，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

岳阳楼的游客比较多，小陈为了让大家都听到，特意提高了音量，在参观过程中担心大家走散，有些人多容易走散的地方小陈就放弃参观了。岳阳楼的景点参观完后，小陈在出口用手指着大家的头部清点人数，待人数都到齐送上车后小陈才放心的回到休息室内。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小陈在接待服务中存在的问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 在三楼参观时，一小学生站在走廊往楼下扔垃圾，如果你是小

陈，该如何处理？

B. 团队内有名小学生比较调皮，在参观馆内的小商品店时看中了一个精致的书签，随手塞进了自己的包里，看到这种情况，如果你是小陈，你该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

11. 试题编号：T-1-11

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天门山景区的讲解员小刘接待了一个来自长沙某机关单位的25人政务团队。

①现场导游词创作

该团队是一个政务团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
天门洞开景观区、天门山寺	天门山索道、盘山公路

②导游讲解

团队已来到天门山景区，请根据团队要求及准备的导游词，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

小刘接到团队后做了自我介绍：“同志们，欢迎来到天门山参观游览，因老天不作美，天门山顶雾气太重啥也看不清。我们可否放弃该景点的参观，游客表现出分歧和不满的情绪。小刘只好带着大家游鬼谷栈道，由于太滑，其中一位游客摔倒了，小刘因为穿了高跟鞋，也跟着摔了一跤。景点游玩后，小刘遭到了游客的投诉。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小陈在接待服务中存在的问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 由于下大雨，游道湿滑，其中一位游客摔到了腿，导致小腿胫骨骨折，如果你是小刘，该如何处理？

B. 游览结束后，天色已晚，有游客提出还想再登天门洞，景区导游小刘该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

12. 试题编号：T-1-12

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天子山景区的讲解员小张接到一个来自长沙的教师团队，人数共

28人。

①现场导游词创作

该团队是一个教师团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
张家界地貌、天女献花	贺龙公园、御笔峰、

②导游讲解

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

③规范服务纠错

因为是教师团，小张怕出错不敢做过多的讲解，每到一处景点只做简单介绍便让大家自行观看，讲解时由于准备不充分，随意编造了一些神话传说以增加讲解的趣味性，为了拉近与团友的关系，还主动发口香糖和零食给客人。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小张在接待服务中存在的问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 在游览天子山时，有游客被蛇咬了一口，如果你是小张，该采取怎样的急救措施？

B. 在点将台清点人数时发现少了两名游客，小张应该采取什么措施处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

13. 试题编号：T-1-13

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天子山景区的导游员小伍是一名刚上岗不久的讲解员，第二次带团景区给她安排了一个来自郴州的16人的老年团，小伍也来自郴州，接到团后很高兴，做了很充分的准备。

①现场导游词创作

该团队是一个老年团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
张家界地貌、天女献花	贺龙公园、御笔峰

②导游讲解

该团队已来到天子山景区，请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

因为客人来自家乡，所以小伍全程用家乡话讲解。从天子山索道到御笔峰，沿途有不少自然美景，小伍滔滔不绝地进行介绍：“大家向前看，前面那片是莓茶种植园……大家向后看，后面那座矗立的山峰像什么……”一路上，小伍介绍了很多沿途的景色，讲得很仔细，客人们听得也很认真。

到达景区后，一位老先生拉住小伍的手说：“小伙子，你沿途介绍得很详细，我虽然第一次来天子山，听你一讲，对天子山好像了解了不少。不过，你后面再讲的时候能不能提前一点告诉我们向前看，今天可能是车开得有点快，我们一会儿向前看，一会儿向后看，我年纪大了，颈椎不太好，脖子老扭来扭去不太舒服，好吗？”

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小伍在接待服务中存在的问题，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 在天子山停车场附近，有许多卖零食小吃的摊位，团队中有一

位客人买了不少吃的，在游览途中腹痛，如果你是小伍，该采取怎样的急救措施？

B. 在西海石林参观完后，一游客慌张跑来找小伍说自己的手机丢了，遇到这种情况，该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

14. 试题编号：T-1-14

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

小刘是天子山的景区讲解员，她接待了一批来自长沙地质中学的50名学生，对大自然的地质地貌很感兴趣。

①现场导游词创作

该团队是一个研学团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
张家界地貌、贺龙公园、天女献花	神堂湾、点将台、御笔峰

②请结合这支团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示下这段导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

旅游团到达景区时，小刘带领客人来到景区门口一处空地，彬彬有礼地一一问候，并叮嘱客人把贵重物品带齐，之后小刘致了精彩的欢迎词，并博得了客人的满堂喝彩。随即，小刘开始带领客人往景区内参观，一路上没有再介绍，直到大家到达百龙天梯站，小刘才告知大家接下来要乘坐电梯上到山顶了，让大家去排队。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小刘在接待服务中有哪些疏漏的地方，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 在游览过程中，有位游客不听劝阻，登上乱石堆摔伤，景区导游应该怎么办？

B. 乘坐百龙天梯到达山顶后，一学生因脚一滑摔了一跤导致脸部

擦伤，如果你遇到这种情况，该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

15. 试题编号：T-1-15

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

岳阳楼迎来了张家界的一行亲子团，共28人。该景区派实习讲解员小段来接待这个团。

①现场导游词创作

该团队是一个亲子团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
牌坊、怀甫亭	岳阳楼主楼

②请结合该团队的特点，运用相关讲解技巧，为大家展示导游词，讲解时间不低于3分钟。

③规范服务纠错

小段接到团队后热情的致了欢迎词，为了讨孩子们喜欢，还准备了一些零食和玩具，在讲解时，专挑一些小故事，小朋友倒是很高兴，但有家长露出了不悦的表情。

请根据景区讲解员服务的基本规范与标准，指出小段在接待服务中有哪些不妥？

④特殊情况处理

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

A. 小朋友在游览过程中不小心将展台玻璃撞坏了，如果你是小段，该采取怎样的措施？

B. 小朋友在展厅内大声喧哗、随便乱跑，如果你遇到这种情况，该怎么处理？

(2) 实施条件

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

	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

16. 试题编号：T-1-16

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

岳阳楼迎来了泰国的一行亲子团，共20人。该景区派实习讲解员小王来接待这个团。

①现场导游词创作

该团队是一个亲子团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
岳阳楼主楼	双公祠、五朝楼观

②导游讲解

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

③规范服务纠错

团队接到后，小王热情迎接，与小朋友一一拥抱，团队进入景区后致了欢迎词，精彩的欢迎词获得了大家的掌声。在参观书院内的书店时，小王看到团内的一个小朋友在认真看着一本小册子，而她的妈妈则在旁边微笑看着他，见孩子可爱便摸了一下他的头，却惊怒了小男孩旁边的妈妈。她找来领队，指着小王非常生气的用泰语说了一大串的话，小王感觉这些话一定在骂自己。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小王在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 在讲解时，游客提出导游员不熟悉的专业问题时，导游员应该怎么办？

B. 游览即将结束，小王将团队送出景区后准备回休息室，突然领队跑来说一游客的行李包可能遗失在岳麓书院了，请问该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

17. 试题编号：T-1-17

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

凤凰古城景区小王接待了一批来自湖北的老年游客，共16人。

① 现场导游词创作

该团队是一个老年团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
沈从文墓地、沈从故居	虹桥、熊希龄故居、

② 导游讲解

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

③规范服务纠错

团队接到后，小王热情迎接，她陪同大家游览时工作认真负责，在1个半小时内带游客参观了虹桥、沈从文故居、熊希龄故居等多个景点。老人提出了一些有关土司王的问题，小王说：“时间很紧，现在先游览，返回后我一定详细回答你的问题。”游客建议她休息，她都谢绝了。虽然很累，但她很高兴，认为自己出色地完成了导游讲解任务。然而，出乎她意料的是该团队不仅不表扬她，反而向景区的领导反映批评了她。她很委屈，但领导了解情况后说老年游客批评得对。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小王在接待服务中有哪些不对的地方。

④特殊情况处理

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

A. 团中有一老人在游览途中心脏病发作，如果你是小王，该采取怎样的急救措施？

B. 在沈从文墓地时有游客提出要抽烟，如果你是小王，该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

18. 试题编号：T-1-18

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天子山景区接到一个30人的教师团，该景区派讲解员小谢接待该团。

①现场导游词创作

该团队是一个教师团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
张家界地貌、贺龙公园	御笔峰、天女献花

②

导

游讲解

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

③规范服务纠错

小谢刚工作没多久，对天子山的景点还不太熟悉，为带好这个团，小谢在头一天晚上死记硬背了很多关于天子山的介绍，接到团队后，小谢热情地致欢迎词，并主动在车门口热情的搀扶每一位游客下车。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小谢在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 团中有两位游客被路边摊上的编制饰品吸引，买了不少带在手上，到下午时发现饰品就褪色了要求退货，如果你是小谢，该采取怎样的处理措施？

B. 到达天子山山顶时，有位游客向景区讲解员投诉索道工作人员态度不好，小谢该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文	必备

	纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

19. 试题编号：T-1-19

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天子山景区收到了一个来自四川的24人的摄影团，景区派了小石来接待这个团队。

①现场导游词创作

该团队是一个摄影团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
天女献花、贺龙公园	张家界地貌、御笔峰

②导游讲解

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

③规范服务纠错

小石刚从大学毕业，青春有活力，但带团经验还不足。接到团队后，小石就说明了自己是一名刚毕业的学生，经验不足，希望大家多多包涵。在游览途中，小石带着团队边走边做讲解，由于不熟，很多词都是用的“可能”、“或许”、“应该”来替代。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小石在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 团里一位游客背着摄像机和三脚架走阶梯时不慎绊倒，摄像机镜头盖摔碎了，膝盖也摔出了血，如果你是小石，该采取怎样的处理措施？

B. 小石带着团队走金鞭溪，其中有位游客用透明塑料袋提着面包，被树林里的猴子发现就跟着他，他以为是猴子看到摄像机好玩，觉得逗下猴子，却不曾想被猴子抓伤了脸部，遇到这种情况，该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

20. 试题编号：T-1-20

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天门山的讲解员小舒接到一个来自重庆的亲子团，一共28人。

①现场导游词创作

该团队是一个亲子团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
觅仙奇景观区、碧野瑶台景观区	天门山索道、天门洞开景观区

②导游讲解

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

③规范服务纠错

小舒接到团队后，致完欢迎词，便开始介绍天门山概况，由于早上与家人发生了点矛盾，此时的小舒心情还没有恢复。在参观时，游客见天门山的风景很美，树种也很多，问小舒其中一棵是什么品种，小舒答道：“这个你自己去查下，我也不知道”。团里的小男孩想要逗她开心，缓解团内气氛，她爱搭不理。后来游客们也不好再说什么，游览结束后，小舒受到了景区负责人的批评。

请根据景区讲解员服务流程中的基本规范与标准，指出小舒在接待服务中有哪些不对的地方，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 当天门山索道到达山顶时，有位游客出索道时摔了一跤，作为导游，应该怎么办？

B. 团队在参观时，遇到另外两拨人在争吵，甚至要开始打起来，大家遇到这场景，想看看是什么情况，如果你是小舒，该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备

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

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

试题编号：T-1-21

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天门山景区接到一个来自云南的16人女性观光团，景区安排小米接待该团。

①现场导游词创作

该团队是一个女性观光团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
天门山寺、天门洞开	盘山公路、天门山索道

②导游讲解

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

③规范服务纠错

小米对待这个接待任务很重视，仔细准备了带团用的物品，化了

浓妆，带了有象牙装饰的项链，还在脖子、手臂等部位喷了香水。接到团队后热情的致欢迎词：“各位朋友，大家早上好，欢迎大家来到天门山参观游览，祝大家旅途愉快”。

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

④特殊情况处理

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

A. 在天门山寺游玩的时候，有游客指出小米的讲解有误，如果你是小米，该如何处理？

B. 在游览天门洞时，一学生被蜜蜂蛰了，导游应该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

22. 试题编号：T-1-22

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天门山景区小田接到了一个来自四川的摄影团队，共26人。

①现场导游词创作

该团队是一个摄影团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
天门山寺、天门洞开景观区	碧野瑶台、李娜别墅

②导游讲解

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

③规范服务纠错

天门山景区派讲解员小田接待这个团队，她很重视这次接待，为了留下好印象，接团这天特意化了一个精致的浓妆，团队接到后，发现大家手中并没有拿什么香火，于是在致完欢迎词后说“各位朋友，来天门山敬香是很有讲究的，我建议大家一定要备好香火，以一颗虔诚的心来拜佛，请大家跟随我来这家店，他家的香火很齐全。”大家被小田一说，觉得不买更多的香火拜佛是件不敬的事，就都跟着去了。

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

④特殊情况处理

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

A. 在寺庙内游览时，发现有人在团内散发宗教宣传单，如果你是小田，该如何处理？

B. 导游员在讲解的时候，大家都在忙自己的事，没人听他讲解，怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

23. 试题编号：T-1-23

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

岳阳楼景区讲解员小李接待了来自上海的40人的中学生研学团。

① 现场导游词创作

该团队是一个中学生研学团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
岳阳楼主楼	石牌坊、五朝楼观

② 导游讲解

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

③ 规范服务纠错

小李是一位非常热心的人，为了拉近和学生的距离，让学生们开心旅游，接团前做了充足的准备，如穿一身体闲服，带一些学生喜爱的饮料、饼干，还特意为学生准备了晕车、防暑的药品。

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

④ 特殊情况处理

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

A. 在岳阳楼参观时，学生因太拥挤看不到岳阳楼记真迹便发生了争吵，如果你是小李，该如何处理？

B. 在纪念品店，一学生顺手将一件刺绣手帕放入自己包里，如果你是小李，该如何处理这种紧急情况？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

24. 试题编号：T-1-24

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

岳阳楼景区小肖接到了一个来自邵阳市的中学生团，共34人。

①现场导游词创作

该团队是一个研学团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
岳阳楼主楼	五朝楼观、双公祠、七星回廊

②导游讲解

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

③规范服务纠错

小肖很有亲和力，为了激起学生的游兴，没有做过多的讲解，而是在岳阳楼和学生一起比赛爬楼，一起高声欢唱，旁边的游客都投来异样的目光。

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

④特殊情况处理

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

A. 团内两位学生因喜欢同一件纪念品而发生了争执，甚至在景区内开始大打出手，其中一位还被打到了鼻子，鼻血流了满脸，如果你是小肖，该采取怎样的措施？

B. 团队参观完岳阳楼景区后，在门口被小摊小贩缠住不放，一定要他们买些纪念品才走开，这种事情该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

25. 试题编号：T-1-25

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

凤凰古城小宋接到一个来自湖北的文学研究团，该团共20人。

① 现场导游词创作

该团队是一个文学研究团队，请学生自选一组景区元素来创作一

段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
沈从文故居、沈从文墓地	熊希龄故居、杨家祠堂

②导游讲解

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

③规范服务纠错

景区派讲解员小宋接待这个团队，但由于时间上来不及，小宋没有认真准备导游词，团队接到后，她对游客朋友的到来致以了热烈的欢迎词，因担心讲不好景点内容，她把欢迎词的内容刻意增加了许多个人的性格爱好等。进入景区后小宋一路讲解的还算顺畅，基本能应付简单的内容。团队一位对文学较有造诣的游客，看到熊希龄故居门口的楹联时，不断的刨根问底，小宋回答不上来。索性用专注讲解，假装没有听见来应付。那位游客也就不好意思再问了。

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

④特殊情况处理

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

A. 在游凤凰古城时，有位小朋友走失，景点导游应该怎么办？

B. 游览完凤凰古城，有游客反应在古城文化街买的商品有瑕疵，要导游陪同一起去换，如果你是小宋，该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

26. 试题编号：T-1-26

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

毛泽东同志故居的小宋接到一个来自浙江的政务团，该团共20人。

①现场导游词创作

该团队是一个政务团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素

毛泽东父母卧室、毛泽东卧室	毛泽东铜像广场、滴水洞
---------------	-------------

②导游讲解

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

③规范服务纠错

景区派讲解员小宋接待这个团队，团队接到后，她用手指清点人数，并对游客朋友的到来致以了热烈的欢迎词，为了体现讲解的生动性，他在讲解时特意插入了很多故事和传说。

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

④特殊情况处理

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

A. 在讲解毛泽东同志故居时，有位游客对讲解词提出异议，如果你是小宋，该如何处理？

B. 在景区参观游览时，游客跟小宋抱怨景区内的保安态度不好，素质太差，导游该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

27. 试题编号：T-1-27

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天子山景区小田接到一个来自云南的政务团，该团共28人。

①现场导游词创作

该团队是一个政务团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
张家界地貌、贺龙公园	御笔峰、天女献花

②导游讲解

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

③规范服务纠错

景区派讲解员小田接待这个团队，为了给游客留下良好的第一印象，化了浓妆，带了精美的指甲，穿的很时髦，活像电视剧里的明星，为了体现自己的大方和热情，在接待时高声谈笑，还时不时拍拍客人的肩膀。

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

④特殊情况处理

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

A. 在讲解神堂湾时，有位游客总向小田提问，屡屡打断导游讲解，导游该怎么办？

B. 有游客食用山中野果子后上吐下泻，如果你是小田，该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

28. 试题编号：T-1-28

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

凤凰古城的小徐接到一个来自江西的研学团，该团共30人。

①现场导游词创作

该团队是一个研学团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
沈从文故居、熊希龄故居	杨家祠堂、土家吊脚楼

②导游讲解

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

③规范服务纠错

小徐是位刚毕业的景区讲解员，但工作非常认真，接到客人后便认真地讲解这个城市的历史、地理、政治、经济。然而，游客对他认真的讲解似乎并无多大兴趣，不但没有报以掌声，同学们反而津津乐

道于自己的话题，相互间谈得非常起劲，为了拉近和同学的距离，便调整行程，首先带孩子们到沱江边打水仗。

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

④特殊情况处理

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

A. 有游客反映行程太紧太累，身体吃不消，如果你是小徐，该如何处理？

B. 在沱江划船时，有位游客的手机掉水里了，如果你是小徐，该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

29. 试题编号：T-1-29

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天门山景区小林接到一个来自湖北的老年团队。

①现场导游词创作

该团队是一个老年团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
天门山寺、天门洞开	碧野瑶台景观区、觅仙奇境景观区

②导游讲解

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

③规范服务纠错

在游览天门山时，由于是周末，旅游者较多。看到游客较多，讲解员小林就用喇叭大声对其他旅游者说：请大家让一让，方便一下我们美国的残疾朋友。一下子，旁边几乎所有的旅游者都把目光聚集到这群特殊的朋友的身上。出于安全考虑，小林把腿脚不方便的游客安排在前排就坐，把视力、听力有障碍的游客安排在车的最后几排入座。

请根据导游服务流程中的基本规范与标准，指出小林在接待服务

中有哪些不对的地方，并予以纠正。

④特殊情况处理

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

A. 在为游客讲解时，该团领队常常插话，有时候还讲的特别长，如果你是小林，该如何处理？

B. 在游览天门山文创商品店时，有游客反映听力和视力都不行，感受不到，如果你是小林，该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

30. 试题编号：T-1-30

(1) 任务描述

从景区讲解员实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、景点讲解、旅游接待服务规范和相关突发事件的处理。

案例：

天子山景区小田接到一个来自上海的摄影团，该团共26人。

①现场导游词创作

该团队是一个摄影团队，请学生自选一组景区元素来创作一段不少于600字的导游词，时间为70分钟。

景区内元素	
张家界地貌、神堂湾	御笔峰、天女献花

②导游讲解

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

③规范服务纠错

进入景区，小田开始讲解：“各位游客，欢迎来到人间仙境天子山参观游览……”。小王甜美、轻柔的声音获得了大家的阵阵掌声。一位老年游客，对景观的成因和取景最佳角度等问个不停，小田说到了自然会告诉大家，由于天热，所以小田带客人的游览速度很快，到了景区出口时，有很多游客反映没看到最佳的摄影地点。

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

④特殊情况处理

小田带领团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，

告诉小田应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

A. 在游览天子山时，有位游客说，自己是摄影爱好者，想拍摄一些美景，不跟团队走了，中午在用餐地点直接跟团队汇合，导游员怎么办？

B. 在景区游览快结束时，游客跑过来跟导游说，他的摄像机落在景区椅子上了，如果你是小田，该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

同T-1-1

模块二 地陪导游岗位

1. 试题编号：T-2-1

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

湘中旅地陪导游小张接待一行20人来自东北的教师旅游团来湖南旅游，全陪为导游小李。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的毛泽东故居导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪小张带领团队用午餐的服务规程。

④特殊情况处理

A. 中午用餐后，客人要求退掉晚上的团餐，改为自己点菜，导游员应该怎么办？

B. 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：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分标准见表4

表4 地陪导游技能考核评分标准

评价标准项目	分值	评分标准	扣分标准
礼仪规范	10分	礼貌到位，精神饱满，着装得体，妆容自然，举止得体，符合地陪导游礼仪规范。	每出现一处不符合地陪导游礼仪规范，扣2分。
职业素养	10分	语言流畅、镇定自若、随机应变，从容冷静、热情大方，符合地陪导游职业素养要求。	每出现一处不符合地陪导游职业素养要求，扣2分。
导游词创作	25分	针对团型创作导游词，内容健康，内容准确，主题鲜明，信息完整，结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强，文化内涵深厚，运用3种以上讲解方法创	导游词创作评分标准中的要求，每缺失一处，扣2分。

			作。	
			字数不足600字，每 100字扣 1分，不足 100字按100字计算。	
导游讲解	20分		普通话标准，紧扣团型，语调自然，音量适中，语速适中，语法正确，节奏合理，肢体语言得体，表达自然流畅，富有感染力和亲和力，符合导游讲解语言规范。	每出现一处不符合导游讲解语言规范，扣2分。
			讲解时长：计时器提醒。导游词讲解不足3分钟，不足3分钟，每30 秒扣 0.5 分，不足 30 秒按 30 秒计算。	
范 务	错题	15分	每找出一处错误得3分，纠正一处错误得2分，每题有3处错误。	每少找出一处错误扣2分，少纠正一处错误扣3分。
	景模拟题		服务程序完整（8分） 符合服务标准（7）	根据情景模拟服务程序完整程度和服务标准与地陪导游规范吻合程度打分。
殊 情 况	一	10分	思维反应敏捷，处理原则正确，处理程序合理，处理程序完整，符合实际情况。	每出现一处不符合导游语言规范，扣2分。
		10分	符合地陪导游服务规	

处 理	二 问		范。	
--------	--------	--	----	--

2. 试题编号：T-2-2

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪导游小张和全陪小李，带领一些来湖南旅游的游客，开展为期数天的旅游。

现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的岳阳楼的导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪导游小张在抵达岳麓书院之前介绍岳麓书院概况和游览注意事项。

④特殊情况处理

A. 有游客说自己以前来过岳阳楼，就不随团参观游览了，自己在附近转一转，地陪导游小张应该怎么处理？

B. 在岳阳楼参观结束时，到集合时间了，清点人数时发现少了一位游客，地陪小张应该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

3. 试题编号：T-2-3

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

湖南A旅行社地陪导游张三接待来自湖北B旅行社的一行20人的女性观光团，该团团号为KH20210908-1，司机为李师傅，行程为长沙、韶山、张家界、凤凰七日游，该团队与9月20日晚16:00乘K1234次列车抵达长沙火车站。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的岳阳楼

的导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪在接团前与该团队司机落实用车情况的情景；

④特殊情况处理

A. 因为被告知火车晚点，导游人员16:00点来到车站，却发现车辆并未晚点，客人已久候多时，应该怎么办？

B. 下午游览结束回酒店时，有几位客人要导游人员和他们一起去酒吧，应该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

4. 试题编号：T-2-4

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

湖南A旅行社地陪导游张三接待来自湖北B旅行社的一行20人的教师团，该团团号为KH20210908-1，司机为李师傅，全陪为李四，行程为长沙、韶山、张家界、凤凰七日游，该团队与9月20日晚乘K1234次列车于16:00抵达长沙火车站。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的凤凰古城导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟该团地陪导游张三接团之前联系全陪李四的情景。

④特殊情况处理

A. 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？

B. 游览第三天，午餐过后，打算带领游客前往张家界，游客上车后，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) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

5. 试题编号：T-2-5

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

湖南A旅行社地陪导游张三接待来自河北B旅行社的一行20人的教师团，该团团号为KH20210908-1，司机为李师傅，全陪为李四，行程为长沙、韶山、张家界、凤凰七日游，该团队与9月20日晚17:00乘CZ1234次航班抵达长沙黄花机场，接团后先带领团队用在花之林餐厅用晚餐，后入住三九大酒店，住1晚，该团队订的是10个双标间，含早

餐，付款方式为现付。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的凤凰古城导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪导游张三在接团前，落实该团队第一晚住房情况。

④特殊情况处理

A. 在游览天子山时，有位游客说，自己是摄影爱好者，想拍摄一些美景，不跟团队走了，中午在用餐地点直接跟团队汇合，导游员怎么办？

B. 如果导游员接团时在机场得知，原定于下午 5 点到的航班，晚点至晚上 7点，导游员应该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

6. 试题编号：T-2-6

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

湖南A旅行社地陪导游张三接待来自河北B旅行社的一行20人的教师团，该团团号为KH20210908-1，全陪为李四，行程为长沙、韶山、张家界、凤凰七日游，该团队于9月20日晚19:00乘CZ1234次航班抵达长沙黄花机场，接团直接带领团队入住三九大酒店住2晚，该团队订的是10个双标间，含早餐，付款方式为现付。张三和李四商量后确定第二天早上7:00叫早，7:30用早餐，8:00在大堂集合出发。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的凤凰古城导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪为团队提供入住服务的情景。

④特殊情况处理

A. 第一天游览结束后，一位游客找到地陪导游说自己一个朋友也想参观一起游览，导游员应该怎么处理

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

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

7. 试题编号：T-2-7

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

湖南A旅行社地陪导游张三接待来自河北B旅行社的一行20人的教师团，该团队于9月20日晚19:00乘Z1234次列车抵达岳阳，接团直接带领团队入住位于火车站旁的三九大酒店，路上地陪与全陪商定第二天7:00叫早，7:30在酒店1楼咖啡厅吃早餐，8:00在大堂集合出发，上午游览岳阳楼，下午游君山岛，晚上返回三九大酒店。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的岳阳楼导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪导游带领团队抵达酒店前在车上向游客介绍酒店、交代注意事项和宣布第二天行程安排的情景。

④特殊情况处理

A. 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？

B. 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？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

8. 试题编号：T-2-8

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

湖南A旅行社地陪导游张三接待来自河北B旅行社的一行20大+10小的亲子团，该团队于9月20日晚19:00乘1234次火车抵达岳阳火车站，接团直接带领团队入住位于火车站旁的三九大酒店，路上地陪与全陪商定第二天7:00叫早，7:30在酒店1楼咖啡厅吃早餐，8:00在大堂集合出发，上午游览岳阳楼，下午游览君山岛，晚上返回三九大酒店。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的岳阳楼导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪导游张三第二天早上在集合地点与游客寒暄、交代注意事项、组织游客集合上车的情景。

④特殊情况处理

A. 一名游客相中了入住酒店摆放在房间的一幅画，想没下来，找到导游说出了自己想法，导游员应该怎么办？

B. 地陪导游员发现全陪手上的行程上有省博物馆，而自己手上的计划却没有，地陪导游应该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

9. 试题编号：T-2-9

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

湖南A旅行社地陪导游张三接待来自河北B旅行社的一行20人的教师团，第一天上午游览岳阳楼，下午游览君山岛，晚上返回三九大酒店。请运用相关知识，模拟下列情景并处理下列游客特殊要求和突发情况。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的岳阳楼导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪导游张三在岳阳楼游览路线前讲解游览路线及交代注意事项的情景。

④特殊情况处理

A. 有一位旅游者张先生说自己有些私事要处理，第一天不随团游览，晚上直接回酒店，导游员应该如何处理？

B. 导游员准备致欢送词的时候，发现车上麦克风坏了，无法扩音，怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

10. 试题编号：T-2-10

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

湖南A旅行社地陪导游张三接待来自河北B旅行社的一行20人的教师团，在湖南境内游览数日。该团团号为KH20210908-1，该团队与9月20日晚17:00乘CZ1234次航班抵达长沙黄花机场，接团后先带领团队用在花之林餐厅用晚餐，该团队订的晚餐餐标为30元/人，付款方式为现付。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的岳阳楼导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪导游提前落实该团队用餐情况的情景。

④特殊情况处理

A. 临近开餐前，有位游客说，晚上不想吃团餐了，想自己出去吃小吃，导游员怎么办？

B. 在游览黄石寨时，一位游客从台阶上摔了下来，胳膊摔骨折了，导游员怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

11. 试题编号：T-2-11

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

湖南A旅行社地陪导游张三接待来自河北B旅行社的一行20人的散客拼团，在湖南境内旅游数日，该团队于9月20日晚19:00乘CZ1234次航班抵达长沙黄花机场，接团直接带领团队入住位于火车站旁的三星级酒店三九大酒店，路上地陪与全陪商定第二天7:00叫早，7:30在酒店1楼咖啡厅吃早餐，8:00在大堂集合出发。第二晚仍然住在该酒店。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的岳阳楼导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪导游为该团队提供入住服务的情景。

④特殊情况处理

A. 游览一天后，旅游团中有一位客人说自己太累了，让导游帮他在团餐里打个包送到他房间，导游员怎么处理？

B. 第二天早上集合时，一位游客说自己胃痛的厉害，不能随团游览了，想在酒店休息，地陪导游怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

12. 试题编号：T-2-12

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪导游小张带领一个亲子团来到张家界参观游览，请运用相关知识，模拟下列情景并处理下列游客特殊要求和突发情况。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的天子山

导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪导游小张带领团队游览金鞭溪前交代游览注意事项的情景。

④特殊情况处理

A. 某游客购买门票进入大门后，发现相机未带，想回去拿，如果你是导游员，地陪导游怎么办？

B. 在游览过程中，有位游客不听劝阻，登上乱石堆摔伤，地陪导游应该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

13. 试题编号：T-2-13

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪导游员小张带领一个中学生研学团上午游览了天子上，下午游览了袁家界和十里画廊。游览结束后地陪小张还是从早上来时的路带领团队去真好吃三下锅用晚餐，晚餐过后结束当天行程。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的天子山导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪小张提供返程导游服务。

④特殊情况处理

A. 导游员回家后，接到一位同学电话，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？

B. 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？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

14. 试题编号：T-2-14

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

某旅游服务人员带领一个30人的亲子团在湖南开展为期数天的旅游。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的毛泽东故居导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪导游员在毛泽东故居前，在下车前交代注意事项的情景。

④特殊情况处理

A. 如果在岳麓书院,有位小朋友走失,地陪导游应该怎么办?

B. 用晚餐时,遇到客人强行劝酒,地陪导游应该怎么办?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室: 多媒体教室若干间, 照明、通风良好	必备
	导游词创作室: 多媒体教室若干间, 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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套, 评委用桌, 计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间: 90分钟。其中, 审题及创作导游词70分钟, 现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

15. 试题编号: T-2-15

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪导游小张接待一个来自澳门的亲子团队，与全陪一起带领该团队在湖南境内开展为期数天的旅游。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的天子山导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

行程中安排有中草药店购物，请模拟导游带领该团队进入中草药店购物前交代注意事项的情景。

④特殊情况处理

A. 如果客人购买种草药后，回到宾馆，发现部分中草药有霉变情况，要求退货，地陪导游怎么办？

B. 导游员发现全陪手上的行程有去岳麓山和岳麓书院，而自己手上的行程只有岳麓山，地陪导游应该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

16. 试题编号：T-2-16

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

湖南A旅行社地陪导游张三接待来自河北B旅行社的一行20人的老年团，在湖南境内开展为期数天的旅游，该团队于9月20日19:00乘CZ1234次航班抵达长沙黄花机场，接团直接带领团队入住位于火车站旁的三星级酒店三九大酒店，第二晚仍然住在该酒店。请模拟下列情景并处理下列常见旅游突发状况和游客特殊要求：

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的毛泽东故居导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟导游交代晚上自由活动注意事项的情景。

④特殊情况处理

A. 客人进入房间后，说房间临近马路太吵，要求换房间，地陪导游怎么处理？

B. 饭店退房时，发现某间房的地毯被烟头烫了个洞，酒店接待员找到地陪导游说需要向游客收取费用，地陪导游怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

17. 试题编号：T-2-17

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪导游张三员带领6位来湖南旅游的散客，开展为期数天的旅游，最后一天从酒店退房后，上午游览橘子洲，吃过午餐后，该团队将乘坐15：30的航班离开长沙，回到温暖的家。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的天门山导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟早上退房后，开车前，导游在车上提示游客相关注意事项的情景。

④特殊情况处理

A. 有一位游客，最后一天跟导游员说，很喜欢湖南，希望自己能在长沙多待几天，地陪导游怎么办？

B. 到了机场，有位游客发现，自己一条贵重的白金手链遗忘在宾馆房间内，地陪导游怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通	必备

	风良好	
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

18. 试题编号：T-2-18

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪导游张三员带领一些来湖南旅游的亲子团开展为期数天的旅游，最后一天，该团队将乘坐15：30的航班离开长沙，回到温暖的家。请运用相关知识，模拟下列情景并处理下列游客特殊要求和突发情况。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的天门山导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟送团前一天晚上，地陪导游跟大家交代行李托运相关规定并提醒游客收拾行李的注意事项。

④特殊情况处理

A. 旅游车出发去机场，刚刚开出不久就坏了，司机表示，无法立刻查出原因，地陪导游应该怎么办？

B. 到了机场，有位客人跟导游员说，很喜欢张家界的砂石画，现在马上就要走了，希望导游员帮他代买，地陪导游怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

19. 试题编号：T-2-19

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

导游张三带领一些来张家界旅游的画家采风团开展为期数天的旅游，今天的行程是上午游览天子山，中午在袁家界阿凡达餐厅用餐，下午游览袁家界和十里画廊，晚餐后7:30观看魅力湘西表演。请运用相关知识，模拟下列情景并处理下列游客特殊要求和突发情况。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的天子山导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

从酒店出来到武陵源标志门，路上大概10分钟，请模拟导游今天从酒店出发到武陵源标志门车上的讲解。

④特殊情况处理

A. 送站时，团队到了火车站后，一位游客跑过来跟导游说，他的身份证丢了，地陪导游怎么办？

B. 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，地陪导游怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

20. 试题编号：T-2-20

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

某旅游服务人员带领一些来湖南旅游的政务团游客开展为期数天的旅游，8月21日将在张家界荷花机场乘坐16:40的CZ1234次航班离开张家界，返回温馨的家。请运用相关知识，模拟下列情景并处理下列游客特殊要求和突发情况。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的天门山

导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟地陪导游送团之前，确认送团时间的情景。

④特殊情况处理

A. 旅游团在张家界游览的第一天，团队中有位领导，在出发当日，跟导游员说，经单位共同商议，想增加行程中没有包含的玻璃桥景点。地陪导游应该怎么办？

B. 团队入住酒店后，团队里的领导找到导游，说酒店太差，要求换酒店，地陪导游应该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

21. 试题编号：T-2-21

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王是个新导游，即将接待一个来湖南旅游的老年团，今天晚上 21:26，将到火车南站接一个从广州来的 29 人的高铁团，为此，他今天上午一大早就开始打电话落实接待事宜。

首先，他打了电话给接团的司机，告诉司机约定见面的时间地点以及活动日程，还问了问车型，司机告诉他，是33座的大客车，车况良好。

其次他打电话给今晚下榻的饭店，问清楚了位置，核实了房间数、级别、是否含早餐等。他还打电话给了各有关餐厅，确认了该团日程表上每一次用餐计划。

接着，他核对了日程安排表和其他计划内项目的安排情况，落实了相关联系电话。一切都妥当了，小王放心下来，只等晚上接团了。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的岳阳楼导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中服务准备的基本规范与标准，指出该

位导游员在服务准备过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 在接团的去途中，由于路上严重堵车，导致小王接团时迟到了，当他赶到火车站时，游客已经在出站口等了10分钟了。面对这种情况地陪导游怎么处理？

B. 游览第一天结束后，一位游客找到导游，说她老伴在家摔伤住院了，需要终止旅游赶回家，请问地陪导游如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

22. 试题编号：T-2-22

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王今天将接待8名散客来湖南开展数日的旅游，这一天小王带领客人赴宁乡花明楼游览。这八名散客是两个三口之家和一对情侣，正好住在同一家酒店。前一日，小王就联系到了他们，约好八点在酒店大门口集合出发。八点差十分，小王准时到达酒店门口，接到所有的游客。在开往宁乡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，还把将要参观到的第一个景点，花明楼刘少奇故里全面介绍了一番。

到了花明楼刘少奇故里后，由于三波游客有不同的想法，有的只想看故居，有的只想看纪念馆，有的想去新修的花明园，小王觉得只能分散走。好在车上已经讲解过了，大家自己参观没问题。于是和大家约定好集合上车的时间，帮他们买好门票，小王就回到车上休息了。

① 现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的毛泽东故居导游词，时间为70分钟。

② 导游讲解

请运用相关讲解技巧，对毛泽东同志故居进行3分钟以内的讲解。

③ 规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中参观游览服务的基本规范与标准，指出该位导游员在参观游览服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④ 特殊情况处理

A. 一位游客找到导游，说自己不想去刘少奇故居参观，想到附近逛逛，请问地陪导游怎么处理？

B. 快到集合时间时，一位游客慌忙跑过来，说自己的小孩不见了，请问地陪导游怎么处理？

23. 试题编号：T-2-23

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王今天将要去接带一个来自东北的旅游团，接待计划上显示，从广州来的 37 大5 小的游客，将于 11:13 乘坐 G1002次高铁，抵达长沙。于是小王联系司机，约定 11:00 准时在高铁站前见面，并

告知了活动日程和具体时间，商定了旅游车停放的位置。同时，也与行李员取得了联系。

到了高铁站后，人山人海，小王在出站口门外较远的位置等待大家。不久，列车驶达，小王顺利地接到了团队。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的岳阳楼导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中迎接服务的基本规范与标准，指出该位导游员在迎接服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 游览第二天早上，一位游客找到导游，说听说长沙的火宫殿小吃不错，晚餐不想吃团餐了，想自费去品尝小吃，地陪导游怎么处理？

B. 如果在参观时，有位游客不小心扭伤了脚，无法行走，地陪导游应该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

24. 试题编号：T-2-24

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王接待一个来自西北的老年旅游团队在湖南境内开展为期数天的旅游。他今晚带领团队即将入住**大酒店。他安排游客在大厅沙发稍事休息，自己和全陪小张来到前台办理入住手续，小张向团队游客收取证件，小王到前台办理入住登记手续。

前台按照订房单，迅速地办理了相关手续，小王向游客介绍饭店设施并把房卡分发给各位游客。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。

小王和小张商量了明早叫早的时间，通知酒店前台，两人告别后，就各自回房休息了。

① 现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的张家界荷花机场赴张家界韦斯特酒店的沿途导游词，时间为70分钟。

② 导游讲解

请运用相关讲解技巧， 3分钟以上的沿途导游讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中入住服务的基本规范与标准，指出导游员在入住服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 客人进入房间后，一位客人找到导游，说房间内有发霉的味道，想换房，地陪导游怎么处理？

B. 导游讲解时，如有游客屡屡打断导游员讲解，多次提问，请问地陪导游怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解

及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

25. 试题编号：T-2-25

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王在长沙黄花机场接待一个来湖南旅游的领导干部团队，等游客们全部落座，清点人数，确认无误后，便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，我叫王某，是某某旅行社的导游员，大家可以叫我小王。我很高兴能成为大家的导游，希望我们此行旅途顺利，大家玩得开心！

接下来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。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的凤凰古城导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中迎接服务的基本规范与标准，指出该位导游员在欢迎词中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 游览完岳麓书院后，几位游客找到导游，说想自费去看长沙的琴岛演艺，请导游代为订票，地陪导游怎么处理？

B. 岳麓书院游览中，到集合时间了，还缺少一位游客，电话也打不通，地陪导游怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

26. 试题编号：T-2-26

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王带领 30 人的散客拼团开展长沙张家界四日游。第一天中午抵达长沙，游览岳麓山、橘子洲，第二日上午继续在长沙参观湖南省博物馆，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。

小王第二日早上七点三十分准时到达了酒店，和先到达大厅的游客寒暄，告诉他们当日的天气等。七点半，小王清点人数，组织客人登上旅游车。

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

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的凤凰古城导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中参观游览服务的基本规范与标准，指出该位导游员在参观游览服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 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汇合，小王怎么处理？

B. 游览黄龙洞时，团内一游客对溶洞内的石笋很感兴趣，准备悄悄掰一根带回去做装饰，这一举动被地陪导游发现了，请问地陪导游怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

27. 试题编号：T-2-27

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王接待一个来自西北的老年团，在湖南开展为期数天的旅游。今天是团队行程的最后一天，上午游览完景点后让大家自由活动，十二点在住宿的酒店用中餐后，乘坐下午14:10的航班离开张家界，返回上海。

地陪小王和司机十一点就赶到了酒店，开始做离店和送团的准备

工作。小王要求大家十一点半带上行李来到餐厅，他把本团要托运的行李集中，与饭店行李员办理了行李交接手续。

小王要全陪向游客收集房间钥匙，并到总服务台办理退房手续。自己到餐厅督促餐厅开好最后一餐。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的天门山导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中送站服务的基本规范与标准，指出该位导游员在送站服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 在酒店集合准备前往机场时，一位游客慌忙跑过来，说自己的身份证丢了，请问地陪导游怎么处理？

B. 在送机的路上，遇上了堵车，此时旅游大巴堵在在距离机场还有20分钟的地方，目前离起飞时间还有2小时，请问地陪导游怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

28. 试题编号：T-2-28

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王接待一个来自西北的老年团，在湖南开展为期数天的旅游。今天是团队行程的最后一天，还有十分钟就要到机场了，地陪小王拿起话筒，跟大家依依惜别：

朋友们，我们的行程：张家界三日游，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。

①现场导游词创作

请根据团型，综合地方导游基础知识，创作一段不少于600字的从荷花机场到韦斯特大酒店的首次沿途导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对沿途进行3分钟以内的讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中送站服务的基本规范与标准，指出该位导游员在送站服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 该团队在张家界游览过程中，有一晚，一位游客找到导游，问导游，悄悄问导游，哪里可以看脱衣舞或类似的地方，地陪导游应该怎么处理？

B. 在天子山游览时，一位游客出现了中暑的症状，地陪导游应该如何处理。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备

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

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

29. 试题编号：T-2-29

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王接待一个来自湖北的老年团，在湖南开展为期数天的旅游。今天是团队行程的最后一天，中餐后游览了最后一个景点第一师范，接着大家将乘坐 G1004，16:15 出发，从长沙返回武汉。

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，到达长沙火车南站的时候，已经是 15:30 了。为了节约时间，在车上，小王就把车票分发给了每位游客。到了车站后，好在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。

① 现场导游词创作

行程中安排了一家土特产超市购物，综合湖南导游基础知识，创作一段不少于600字的湖南特产推介导游词，时间为70分钟。

② 导游讲解

请运用相关讲解技巧，对张家界的特产进行3分钟以内的介绍。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中送站服务的基本规范与标准，指出该位导游员在送站服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 客人在用餐时要求增加菜肴，地陪导游该如何解决？

B. 游览第一师范时，一位游客不小心扭到了脚，无法行走，地陪导游该如何处理。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

30. 试题编号：T-2-30

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进

行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王接待一个来自湖北的中学生研学团，在湖南开展为期数天的旅游。地陪小王带领团队来到今晚入住的**大酒店。

他安排游客在大厅沙发稍做休息，自己协助全陪到前台办理入住手续，前台按照订房单，迅速办理了相关手续，小王把房卡一一分发给各位游客，并介绍饭店的设施，宣布次日的行程，要大家尽早休息。

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。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的毛泽东故居导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中入住服务的基本规范与标准，指出该位导游员在入住服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 一位游客在旅游过程中，跟同住一个房间的成员闹矛盾，跟导游说要单独开一间房住，地陪导游如何处理？

B. 小王讲解过程中，游客问了一个问题，小王不知道，应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

31. 试题编号：T-2-31

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王接待了一个来湖南进行参观学习的夏令营团队，全部都是12-18岁的青少年，行程为长沙韶山张家界五日。

为了避免小朋友走失和财物、证件的丢失，小王想了很多的办法：他提醒每位小朋友，要记住接待社的名称、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服务，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。

① 现场导游词创作

请根据团型，综合地方导游基础知识，创作一段不少于600字的从荷花机场到韦斯特酒店的首次沿途导游词，时间为70分钟。

② 导游讲解

请运用相关讲解技巧，对沿途进行3分钟以内的讲解。

③ 规范服务纠错

根据旅游接待服务流程中参观游览服务的基本规范与标准，指出该位导游员在参观游览服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④ 特殊情况处理

A. 今天将游览天门山，早上领队老师找到地陪，说一位同学昨天晚上吐下泻，今天不能随团游览了，地陪导游如何处理？

B. 在游览天门山时，一位同学被蜈蚣咬了，地陪应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

32. 试题编号：T-2-32

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

小王是刚工作的新导游，即将接待一个来自于东北的散客拼团在湖南境内开展为期数日的旅游。今天上午参观黄龙洞后，接着参观宝峰湖，然后中餐。这是他第一次带团去宝峰湖，小王在头一天晚上死记硬背了很多关于宝峰湖的介绍，准备今天派上用场。

到了宝峰湖大门，下车前小王对大家说：“欢迎来到人间瑶池宝峰湖，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！”

到了景区，小王立即带大家徒步登山，但由于是第一次带团来宝峰湖，小王对景点还是不太熟悉，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。小王深觉自己讲解不够，于是

用热情的服务弥补，一下子帮这位照相，一下子帮那位照相。

顺利地参观完这个景点，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，旅游车到了中餐地点的时候，小王突然发现，少了一位游客！他顿时冷汗直冒，开始四处寻找……

①现场导游词创作

行程中安排了一家土特产超市购物，综合地方导游基础知识，选择1-2中湖南特产，创作一段不少于600字的湖南特产推介导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，选择1-2中特产进行3分钟以内的讲解。

③规范服务纠错

①请根据旅游接待服务流程中参观游览服务的基本规范与标准，指出该位导游员在参观游览服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 到了宝峰湖，一位游客说想自己游览，地陪导游怎么处理？

B. 抵达中餐地点，发现少了一位游客，导游该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

33. 试题编号：T-2-33

(1) 任务描述

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

地陪小王接待一个女性观光团在湖南境内开展为期数日的旅游。团队乘CA3566次航班（8：30/9：55）到长沙。飞机准时抵达，小王与该团全陪核对人数无误后，就带游客登车。旅游者上车时，小王在车门旁恭候，协助旅游者上车。待全部旅游者上车后，小王才上车开始用手指清点人数：“一双、两双、三双……”，小王一边念叨，一边目光在旅游者身上移动。与全陪确认人数无误后，就请旅游车司机开车。

旅游车驶出停车场后，小王拿起话筒就开始致欢迎词，然后与全陪核对了行程，之后进行了沿途导游，幽默的语言和精彩的讲解获得了游客的阵阵掌声。直到旅游车到了岳麓书院的大门口，小王才话锋一转：“好了，朋友们，我们现在到了有千年学府之称的岳麓书院，

请大家下车参观。”

请根据地陪导游服务基本规范与标准，指出该位导游员在接站和首次沿途导游过程中存在的三处错误，并予以纠正。

①现场导游词创作

行程中安排了一家土特产超市购物，综合地方导游基础知识，选择1-2种湖南特产，创作一段不少于600字的湖南特产推介导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，选择1-2中特产进行3分钟以内的讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中接站和首次沿途导游服务的基本规范与标准，指出该位导游员在参观游览服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 一位游客说自己晕机了，很难受，不进岳麓书院参观游览了，在车上休息一下，地陪导游怎么处理？

B. 第一天中午用完晚餐后，好多游客出现了上吐下泻的症状，地陪导游应该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

34. 试题编号：T-2-34

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

小王作为地陪即将带一个小学生研学团来湖南旅游，旅游团队于3月5日晚上17:26抵达火车南站，在团队抵达当天的上午，小王开始打电话落实接待事宜。首先，他打了电话给接团的司机，告诉司机约定见面的时间地点以及活动日程，还问了问车型，司机告诉他，是33座的大客车，车况良好。其次他打电话给今晚下榻的饭店，问清楚了位置，核实了房间数、级别、是否含早餐等。他还打电话给了有关各餐厅，确认了该团日程表上每一次用餐计划。接着，他核对了日程安排表和其他计划内项目的安排情况，落实了相关联系电话。一切都妥当了，小王放心下来，只等晚上接团了。

①现场导游词创作

请根据团型，综合地方导游基础知识，创作一段不少于600字的从荷花机场到武陵源青和锦江酒店的首次沿途导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，进行3分钟以内的讲解。

③规范服务纠错

请根据地陪导游服务流程中前期准备的基本规范与标准，指出该位导游员在前期准备过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 与全陪联系时，全陪说团队中有一位游客是回民，要单独用餐，她也是刚刚知道的，地陪导游怎么处理？

B. 到火车站后，发现火车晚点了40分钟，地陪导游该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

35. 试题编号：T-2-35

从地陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙乐享旅行社的地陪导游小刘作为地陪带一个美国小学生研学团来湖南旅游，湖南10天的游览已经顺利完成，行程计划是今天送团。团队9：15准时在酒店大厅集合。照顾旅游者上车入座后，仔细清点完人数。没做其它任何提醒，小刘就直接让司机开车，前往黄花机场了。途中小刘致了让人回味无穷的欢送词，获得了阵阵掌声，在游客意见表上还获得了客人的高度好评。

一路上很顺利，很快就到荷花机场了。一看表，提前了2个多小时到达机场。带游客走进机场，并协助领队带领旅游者办理了离境、登机手续后，就匆匆向游客告别。游客看到小刘走了，才陆续进入安检口。

①现场导游词创作

请根据团型，综合景区景点知识，创作一段不少于600字的天子山导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，对该景区进行3分钟以内的讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程中送团服务的基本规范与标准，指出该位导游员在送团服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 送团到机场后，机场广播说团队原来乘坐的航班因天气原因，晚点一个小时起飞，地陪导游怎么处理？

B. 快到机场了，一位游客说自己的一块名表落在昨晚入住的酒店了，地陪导游该怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同试题T-2-1

模块三 全陪导游岗位

1. 试题编号：T-3-1

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进

行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小李代表该旅行社带领一个29人的摄影团队前往新疆旅游。团队行程如下：

<p>第 1 天 长沙 → 乌鲁木齐</p> <p>长沙乘奥凯航空 BK2775 (1530/1955) 飞往 “歌舞之乡、瓜果之乡、黄金玉石之邦” — 新疆自治区首府【乌鲁木齐】，抵达后入住酒店（不含晚餐），今日行程结束。（乌鲁木齐机场/乌鲁木齐 30 公里）</p> <p>住宿：乌鲁木齐</p>
<p>第 2 天 乌鲁木齐 🚌 赛里木湖 🚌 伊宁</p> <p>早餐后行程开始：乘车赴赛里木湖，游览“天山蓝宝石”之称的【塞里木湖】（赠送环湖，游览时间不少于 2 小时），中餐后，游览完后乘车赴伊宁入住酒店，晚餐后今日行程结束。（乌鲁木齐/伊宁 100 公里，正常行驶时间 1.5 小时）</p> <p>住宿：伊宁</p>
<p>第 3 天 伊宁 🚌 新源县吐尔根乡杏花沟 🚌 那拉提</p> <p>早餐后行程开始：乘车赴新源县吐尔根乡游览【吐尔根杏花沟】（游览时间不少于 2 小时）（开花情况根据当时天气而定，敬请谅解），央视航拍中国之伊犁万亩杏花，每年四月，鲜嫩粉色的渲染，大气磅礴的场面，是拍摄欣赏天山杏花的好季节。中餐后乘车赴那拉提，入住酒店，晚餐后行程结束。（伊宁/那拉提 280 公里，正常行驶时间 4 小时）</p> <p>住宿：那拉提</p>
<p>第 4 天 那拉提 🚌 伊宁</p> <p>早餐后行程开始：骑马游览【那拉提大草原】（含河谷草原区间车，游览时间不少于 1.5 小时），那拉提是准葛尔蒙古语，意为</p>

“最先见到太阳的地方”。这里山峦起伏，绿草如茵，既有草原的辽阔，又有溪水的柔美；既有群山的俊秀，又有松林如涛的气势。她以特有的原始的自然风貌，向世人展示天山深处一道宛如立体画卷般的风景长廊。

游览完毕中餐后乘车赴伊宁，入住酒店（不含晚餐），今日行程结束。（那拉提/伊宁 280 公里，正常行驶时间 4 小时）

住宿：伊宁

第 5 天 伊宁 红山大峡谷 乌鲁木齐

早餐后行程开始：乘车赴奎屯进入【红山大峡谷】（游览时间不少于 40 分钟），在辽阔的天山北麓草原上，红山大峡谷如同“地球美丽的伤疤”，大峡谷光影斑驳，千万年的风雨雕琢，让人惊叹大自然的鬼斧神工。

游览后乘车赴乌鲁木齐，途中中餐，入住酒店（不含晚餐），今日行程结束。（伊宁/乌鲁木齐 680 公里，正常行驶时间 8 小时）

住宿：乌鲁木齐

第 6 天 乌鲁木齐 吐鲁番

早餐后行程开始：乘车赴吐鲁番，参观吐鲁番的象征——【火焰山】（游览时间不少于 30 分钟）；游览极度干旱地区生命血脉——【坎儿井】（游览时间不少于 30 分钟），坎儿井是荒漠地区一特殊灌溉系统，普遍于中国新疆吐鲁番地区。坎儿井与万里长城、京杭大运河并称为中国古代三大工程；

中餐后赠送【民族家访】（游览时间不少于 45 分钟），后乘车返回乌鲁木齐，入住酒店（不含晚餐），今日行程结束。（鄯善/吐鲁番 100 公里，正常行驶时间 1.5 小时；吐鲁番/乌鲁木齐 190 公里，正常行驶时间 3 小时）

住宿：吐鲁番

第 7 天 乌鲁木齐 天山天池

早餐后行程开始：乘车前往高山冰碛湖--【天山天池风景区】（游览时间不少于 1.5 小时），景区中餐，观瑶池八景：石门一线、大天池、小天池、定海神针等。

晚餐后返回酒店，今日行程结束。

第 8 天 乌鲁木齐 →长沙

早餐后行程开始：乘车前往乌鲁木齐机场，乘海南航空 HU7819（1350/1755）返程。行程结束！（乌鲁木齐/乌鲁木齐机场 30 公里，正常行驶）

费用包含

住宿：全程安排入住酒店标准间。（旅行社将根据实际情况安排游客入住。不提供单人间，如产生单人房差请游客自行现付房差，单房差：780 元/人，旅游旺季和节假日期间，由于房源紧张，旅行社可能会安排其他的不低于以上住宿标准的住房）

交通：全程空调旅游车，车型根据实际人数安排，每人一个正座。

餐饮：7 早 9 正（早餐为酒店团队房价包含，为酒店配送，不吃不退）、正餐餐标 25 元/餐，（十人一桌，八菜一汤；一桌不足十人会酌情减少）不用不退。

门票：如游客取消某景点游览，费用不退不换，也不享受任何证件优惠退费（包括老年人、学生证、特殊人群）旅行社提前预约多景点优惠套票，预约后不参观，或者不参观其中任意一项，无法退还，也不享受任何证件优惠退费。

导游服务：持证导游服务

大交通：长沙、乌鲁木齐往返机票（含税） 费用不包含：

- 1、因不可抗力因素所引致的额外费用。
- 2、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。
- 3、团体旅游意外险及航空意外险(建议旅游者购买)。

4、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）。

5、单人房差或加床费用。

6、酒店押金。

7、“旅游费用包含”内容以外的所有费用。

① 现场导游词创作

请根据以上团型和行程，综合景区景点知识，创作一段不少于400字的行前说明会导游词，时间为70分钟。

② 导游讲解

请运用相关讲解技巧，针对以上行程进行不少于2分钟的行前说明会讲解。

③ 规范服务纠错

全陪小李将带领该团乘坐15:30的BK2775（1530/1955）次航班，从长沙飞抵乌鲁木齐。小李于当天 14:30 带领游客来到了机场，他拿出前往机场途中在旅游车上就已经收集好的身份证件，帮大家统一办理乘机手续。不一会儿，登机牌便办好了，小李把游客的身份证以及登机牌一一发放给大家，带领游客有序的通过了机场安检。小李带着大家来到了指定候机厅，在登机前，小李首次打电话给地陪小王，通报了航班号、起飞时间等。小李和团队在候机厅等候不久，就听从机场安排，按时登机，飞向了新疆。

请根据全陪导游服务流程中前期准备的基本规范与标准，指出该位导游员在前期准备过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④ 特殊情况处理

A. 客人抵达目的进入房间后，有位客人觉得房间在13层，非常不

吉利，找到小李要求换房，小李应该如何处理？

B. 退房时，发现有间房少了个衣架，酒店要求赔偿，小李应该如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则见表5：

表5 专业技能考核评分标准

评价标准项目	分值	评分标准	扣分标准
礼仪规范	10分	礼貌到位，精神饱满，着装得体，妆容自然，举止得体，符合全陪导游礼仪规范。	每出现一处不符合全陪导游礼仪规范，扣2分。

职业素养	10分	语言流畅、镇定自若、随机应变，从容冷静、热情大方，符合全陪导游职业素养要求。	每出现一处不符合全陪导游职业素养要求，扣2分。
导游词创作	25分	针对团型创作导游词，内容健康，内容准确，主题鲜明，信息完整，结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强，文化内涵深厚，运用3种以上讲解方法创作。	导游词创作评分标准中的要求，每缺失一处，扣2分。
		字数不足400字，每少50字扣2分，不足50字按50字计算。	
导游讲解	20分	普通话标准，紧扣团型，语调自然，音量适中，语速适中，语法正确，节奏合理，肢体语言得体，表达自然流畅，富有感染力和亲和力，符合导游讲解语言规范。	每出现一处不符合导游讲解语言规范，扣2分。
		讲解时长不少于2分钟：导游讲解不足2分钟，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。	
规范服务	15分	每找出一处错误得3分，纠正一处错误得2分，每题有3处错误。	每少找出一处错误扣2分，少纠正一处错误扣3分。
		服务程序完整（8分） 符合服务标准（7）	根据情景模拟服务程序完整成度和服务标准与全

	模 拟 题			陪导游规范吻合程度打分。
特 殊 情 况 处 理	第 一 问	10分	思维反应敏捷，处理原则正确，处理程序合理，处理程序完整，符合实际情况。符合全陪导游服务规范。	每出现一处不符全陪导游服务规范，扣2分。
	第 二 问	10分		

2. 试题编号：T-3-2

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小李代表该旅行社带领一个 50人的亲子游团队前往宁夏旅游。团队行程如下：

第1天	行程区间：长沙-兰州 交通：飞机 时间：2.5小时 住宿：兰州 长沙乘飞机赴兰州，接机后入住酒店，今天的行程结束。
第2天	行程区间：兰州-西宁-青海湖 交通：汽车 距离：230KM/140KM 时间：2.5小时/2小时 早餐 午餐 住宿：青海湖沿线 早餐后，今天的行程开始了，乘车赴被国家地理杂志评选为“中国湖泊最美之首”的【青海湖二郎剑景区151码头】（游览时间不低于2小时），沿途欣赏青海湖的美景，赠送【青海湖边骑行】。后入住酒

	店，今天的行程到此结束。
第3天	<p>行程区间：青海湖-茶卡-西宁 交通：汽车 距离：140KM/300KM 时间：2小时/3.5小时 早餐 午餐 住宿：西宁</p> <p>早餐后，前往有“天空之境”之称的茶卡盐湖，途中翻越海拔3817米的橡皮山，抵达中国重要的食盐产地【茶卡盐湖景区】。沿途领略康巴藏族的风土人情，后返西宁入住酒店，今天行程结束。</p>
第4天	<p>行程区间：塔尔寺-景泰/中川 交通：汽车或火车 距离：340KM 时间：5小时 早餐 午餐 住宿：景泰/中川/火车</p> <p>早餐后，乘车赴塔尔寺（游览时间不低于2小时），感受佛教浓厚圣洁的气氛，了解藏传佛教的博大精深。后乘车赴中川/景泰，入住酒店今天的行程到此结束。</p>
第5天	<p>行程区间：景泰-中卫 交通：汽车 距离：170KM 时间：2小时 早餐 午餐 住宿：中卫</p> <p>早餐后，乘车赴中卫，游览内蒙【通湖草原旅游区】（游览时间不低于2小时）。沿途欣赏中国治沙取得的伟大成就，观赏沙漠中最大的光伏发电产业基地。午餐后游览有“世界沙都”之称的AAAAA景区、湖南卫视大型亲子秀—爸爸去哪儿外景拍摄地、被《中国地理杂志》评为“中国十大最好玩地方”之一的【沙坡头旅游区】（游览时间不低于2小时）。晚餐后入住酒店。</p>
第6天	<p>行程区间：中卫-银川 交通：汽车 距离：220KM 时间：2.5小时 早餐 午餐 住宿：银川</p> <p>早餐后，今天行程开始，参观【中卫大漠奇石</p>

	馆】（游览时间不低于120分钟），后乘车赴银川，午餐后游览国家5A级景区【镇北堡西部影城】（游览时间不低于2小时）。后参观【银川丝绸展示中心】（游览时间不低于120分钟），后游览【宁夏博物馆】，宁夏博物馆是中国省级综合性历史博物馆。后入住酒店，今天行程结束。
第7天	行程区间：银川-长沙 交通：飞机 时间：2.5小时 早餐 早餐后，今天的行程开始. 自由活动，后根据航班时间乘车前往机场，自行办理登机牌乘机返回长沙，结束行程！

①现场导游词创作

请根据以上团型和行程，综合景区景点知识，创作一段不少于400字的行前说明会导游词，时间为70分钟。

导游讲解

请运用相关讲解技巧，针对以上行程进行不少于2分钟行前说明会讲解。

③规范服务情景模拟

乘飞机返程时，有游客问全陪小李关于行李托运的相关规定，请模拟全陪导游小李向游客介绍行李托运的情景。

④特殊情况处理

A. 团队入住后，一位游客找到全陪小李说，自己睡觉特别轻，房间临近电梯，有点吵，希望换个房间，但恰逢酒店客满，没有空房可换，全陪小李应该怎么办？

B. 在游览过程中，一天夜里，一位游客打电话给全陪，说自己的

孩子发了高烧，全陪小李怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

3. 试题编号：T-3-3

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小李代表该旅行社带领一个20人的散客拼团队前往西藏旅游。团队行程如下；

第1天	住宿：火车硬卧
-----	---------

	<p>长沙—拉萨（参考火车时间：Z264次 19:08-17:05，于第三天抵达拉萨）</p> <p>请各位贵宾自行前往长沙火车站搭乘长沙-拉萨列车前往西藏。途经七大省份：湖南-湖北-河南-陕西-甘肃-青海-西藏，沿途观赏祖国壮丽河山。晚宿火车硬卧。西藏，藏地探秘之旅正式开始！</p>
第2天	<p>住宿：火车硬卧</p> <p>青藏铁路—郑州—西安—兰州—西宁—青海湖—格尔木</p> <p>上午列车穿越郑州、西安、兰州。傍晚时刻列车到达青藏铁路始端-西宁站。之后正式进入青藏高原，坐在”世界首列高原增氧”火车中，这里配备几乎与飞机一样的高原供氧系统使空气中氧气浓度始终保持在人体舒适水平，白天动态观赏自然景观也成为了这次主要的旅游方式，您还可选择精美的旅游景观进行拍照留影。</p>
第3天	<p>住宿：拉萨</p> <p>格尔木—拉萨</p> <p>上午青藏列车沿途经过青藏铁路二期起点格尔木。格尔木到拉萨是青藏列车白天快速通过的区段，青藏铁路格尔木至拉萨段全长1142公里，是目前世界上海拔最高。沿途于车上观赏昆仑山景、穿越世界上最长的高原冻土隧道昆仑山隧道、世界上最高的高原冻土隧道-风火山隧道、世界上海拔最高的火车站唐古拉站。抵达拉萨后，接站人员热情的为您献上洁白的哈达，之后乘车前往市内。途中您将经过拉萨河大桥，一个完全不同于内地的美景逐渐展现在您的眼前：纯净的天空，湛蓝的江水，飘扬的经幡，一切都显得如此不同，经过半小时左右的</p>

	<p>车程，来到向往已久的圣城拉萨，入住酒店休息以适应高原环境。</p>
第4天	<p>早餐 午餐 晚餐 住宿：拉萨</p> <p>拉萨市内一日游：布达拉宫 大昭寺 八角街</p> <ul style="list-style-type: none"> • 布达拉宫（游览约2.5小时），拉萨市区玛布日山上，最初是吐蕃王朝赞普松赞干布为迎娶尺尊公主和文成公主而兴建。 • 大昭寺（游览约70分钟），又名“祖拉康”、“觉康”（藏语意为佛殿），位于拉萨老城区中心，是一座藏传佛教寺院，是藏王松赞干布建造，拉萨之所以有“圣地”之誉。
第5天	<p>行程区间：拉萨-巴松措/措木及日-林芝 早餐 午餐 晚餐 住宿：林芝</p> <p>酒店用完早餐后，坐上大巴，前往林芝在【工布江达县】进行午餐。</p> <p>午餐后，前往【巴松措或措木及日】又名错高湖或【措木及日风景区】（游览时间约1.5小时）。随后前往【林芝八一镇】。抵达后，享用晚餐，随后入住酒店。</p>
第6天	<p>行程区间：林芝-苯日神山-大峡谷-林芝 早餐 午餐 晚餐 住宿：林芝</p> <p>酒店用完早餐后，前往【苯日神山船游】。前往【大峡谷景区】排队换乘景区循环观光车(随车有讲解员)，进入景区游览。参观完毕后，返回酒店，享用晚餐，结束愉快的一天。</p>
第7天	<p>行程区间：林芝-鲁朗林海-拉萨 早餐 午餐 晚餐 住宿：拉萨</p> <p>酒店用完早餐后，前往【鲁朗林海】，随后下到山</p>

	<p>底到鲁朗国际小镇参观之后返回拉萨，在途中参观【民俗村】西藏民俗村依山就势，行走期间，会染成天，各种藏式的建筑错落有致的镶嵌在山上，让人感受最原始的山村风貌。抵达后，享用晚餐，随后入住酒店。</p>
第8天	<p>行程区间：拉萨-羊湖-秀色才纳-拉萨 早餐 午餐 晚餐 住宿：拉萨</p> <p>酒店用完早餐后，前往【冈巴拉山】，海拔4990米，是观赏羊卓雍错全景的最佳观景位置，参观【羊卓雍措】。随后下到湖底触摸圣水，愿保我们幸福安康！之后返回拉萨参观【秀色才纳】，是集合药材，观光有机生产，种植研发为一体的景区。或者【藏草宜生工业园】（AA工业旅游景区：约43分钟）：参观虫草生物发酵车间，领略西藏的传统及科技文化。随后入住酒店。</p>
第9天	<p>行程区间：拉萨-长沙 交通：火车 早餐 住宿：自理</p> <p>早餐后，自由活动，师傅安排时间乘车前往青藏铁路，最大的车站拉萨火车站乘坐T264 12:55分次列车，乘车返回长沙（抵达长沙站点时间：长沙12.15），再次领略青藏铁路风光，结束神秘的西藏之旅。</p>

①现场导游词创作

请根据以上团型和行程，综合景区景点知识，创作一段不少于400字的行前说明会导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，针对以上行程进行不少于2分钟的行前说明会讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟全陪与地陪一起为游客提供入住服务的情景。

④特殊情况处理

A. 一位游客找到全陪，说同房间的室友打呼噜，想自己单独住一间房，全陪怎么处理？

B. 游览过程中，一位游客出现了严重的高原反应，全陪怎么处理。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

4. 试题编号：T-3-4

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

十月国庆节期间，长沙观光旅行社的全陪导游小刘代表该旅行社带领一个60人的学生团队前往北京旅游。团队行程中包含八达岭长城、天安门广场、王府井商业街等。同学们对王府井商业街里面老北京传统小吃和特色商品很感兴趣。在小王服务热情，工作细致，顺利的完成了本次导游接待工作。

① 现场导游词创作

请根据以上团型，选择下面1-2种文化元素，综合导游基础知识，创作一段不少于400字的文化元素讲解导游词，时间为70分钟。

文化元素
吹糖人、捏面人、景泰蓝、天安门广场

② 导游讲解

请运用相关讲解技巧，选择以上1-2个文化元素进行不少于2分钟的导游讲解。

③ 规范服务情景模拟

请模拟在北京的最后一天，送站路上全陪致欢送词的情景。

④ 特殊情况处理

A. 游览第三天，一位同学说想家了，哭着跟全陪说想回家，全陪怎么处理？

B. 游览长城过程中，一位同学出中暑了，全陪怎么处理。

(2) 实施条件

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

	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

5. 试题编号：T-3-5

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小刘代表该旅行社带领一个47人的老人团队前往云南旅游。

① 现场导游词创作

团队里的老年人对茶兴趣和云南的民俗兴趣都非常浓厚，请综合导游基础知识选择以下1-2种讲解对象，创作一段不少于400字的导游词，时间为70分钟。

讲解对象
云南普洱茶、茶马古道、泼水节、云锦

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，选择以上1-2个文化元素进行不少于2分钟的导游讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟游客入住房间后，全陪巡视客人住房的情景。

④特殊情况处理

A. 游览普洱森林公园时，一位老人说走不动了，不想继续游览了，跟全陪说想坐在原地等团队回来，全陪怎么处理？

B. 游览完哈尼桥，刚开车不久，一位老人说心脏不舒服，全陪怎么处理。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

6. 试题编号：T-3-6

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小刘代表该旅行社带领一个30人的中学生团队乘坐CZ1234次航班，于7月20日18:30抵达沈阳，前往东北旅游。团队行程如下：

<p>第 1 天 长沙 → 辽宁</p> <p>长沙黄花机场集合，去往沈阳辽宁</p> <p>住宿：新辽宁</p>
<p>第 2 天 辽宁 → 白河</p> <p>早餐后游览一代东北王张作霖府邸、爱国将领张学良故居—【张氏帅府】（游览约2小时）；后赴【边业银行】（周一闭馆）：是北洋政府时期始建的一所地方性商业银行；参观清初皇宫——【故宫】（游览约2小时，周一闭馆）。后乘火车硬卧赴白河。</p> <p>住宿：火车上</p>
<p>第 3 天 长白山 → 二道白河镇</p> <p>早餐后前往中国十大名山【长白山】，=攀登2700米高峰观赏因火山强烈喷发而形成的中国的天然高山湖泊——【长白山天池】风光（1.5小时），感受东北落差的瀑布——【长白瀑布】，而后游览四季水温不变的【聚龙温泉群】；后乘车返回二道白河镇。</p> <p>住宿：二道白河镇</p>
<p>第 4 天 二道白河镇 → 延吉 → 长春</p> <p>早餐后乘车赴延吉（车程约3小时），途经国家3A级景区——【大关</p>

东文化园】（游览时间不少于70分钟），参观【朝鲜族民俗村】（游览时间不少于1小时）；后乘火车硬卧赴长春。

住宿：火车上

第5天 长春  哈尔滨

早餐后游览伪满洲国傀儡皇帝时候的宫廷遗址—【伪皇宫】（3KM，正常行车10分钟，游览时间不少于2小时）。【东北沦陷史展览馆】—（游览时间不少于70分钟 凭伪皇宫门票免费 周一闭馆）。乘动车二等座赴哈尔滨。

住宿：哈尔滨

第6天 哈尔滨  长沙

早餐后参观远东的东正教教堂——【圣·索菲亚教堂广场】（游览13分钟），乘车经松花江公路大桥游览太阳岛风景区，久负盛名的【太阳岛公园】等景观（不含电瓶车）；中餐后逛一逛【中央大街】（游览20分钟）；游览以中国人民好朋友斯大林命名的中国最长的带状开放式公园—【斯大林公园】。后乘航班飞回长沙，圆满结束愉快的旅行！

① 现场导游词创作

请根据以上团型和行程，综合景区景点知识，创作一段不少于400字的行前说明会导游词，时间为70分钟。

② 导游讲解

请运用相关讲解技巧，针对以上行程进行2分钟以上的行前说明会讲解。

③ 规范服务情景模拟

请模拟游团队出发前，全陪与地陪联络的情景。

④ 特殊情况处理

A. 第五天游览结束后，有几位同学找到全陪，说想到附近逛一下，问是否可以，全陪应该怎么答复？

B. 游览过程中，一位同学更同住一房间的同学闹矛盾，说要提前回去，全陪怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

7. 试题编号：T-3-7

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小刘代表该旅行社带领一个30人的高中生毕业旅游团前往厦门旅游。团队行程如下：

<p>第 1 天 长沙 → 厦门</p> <p>长沙黄花机场集合，飞往厦门</p> <p>住宿：厦门</p>
<p>第 2 天 鼓浪屿</p> <p>早餐后游闽南千年古刹——【南普陀寺】；后观厦门大学外景，厦大被誉为“中国最美丽的校园之一”；午餐后乘渡轮前往“海上音乐花园”——【鼓浪屿】</p> <p>住宿：厦门</p>
<p>第 3 天 高北土楼群</p> <p>早餐后厦门出发抵高北土楼群（车程不少于3.5小时），游览（世界文化遗产地、福建最美的乡村、国家AAAAA级景区）高头村；午餐后稍作休息返回厦门</p> <p>住宿：厦门</p>
<p>第 4 天 新加坡环球影城</p> <p>乘车前往国际马拉松比赛道——【环岛路】（不少于1小时）；游览【曾厝垵】自由活动（约1个半小时）；游览【冰雪世界】厦门唯一冰雕世界展览——童话世界；午餐后，海边自由活动2小时；进入厦门大学参观游览</p> <p>住宿：厦门</p>
<p>第 5 天 厦门 → 长沙</p> <p>返回温暖的家</p>

① 现场导游词创作

高中生们对厦门的文化景点很感兴趣，请根据团型，综合导游基础知识，选择下面其中1-2个讲解对象，创作一段不少于400字的导游词，时间为70分钟。

讲解对象

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，选择以上1-2个讲解对象进行不少于2分钟的导游讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟游全陪带领团队用餐的情景。

④特殊情况处理

A. 在海边自由活动时，几位同学租了三人自行车，到马路上去骑，全陪应该怎么办？

B. 游览过程中，团队的老师找到全陪，说地陪素质差，讲解不到位，请全陪联系地接社换个导游，全陪怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

8. 试题编号：T-3-8

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小刘代表该旅行社带领一个20人的女性观光团去江苏旅游，行程中有江南园林、苏绣艺术坊等景点。

① 现场导游词创作

改团队均为知识女性，对文化要求较高，希望在路上就对江苏的旅游文化有些了解，请选择以下1-2中文化元素，综合导游基础景点知识，创作一段不少于400字的文化元素导游词，时间为70分钟。

文化元素
江南园林、苏绣、苏菜、周庄

② 导游讲解

请运用相关讲解技巧，选择以上1-2个文化元素进行不少于2分钟的导游讲解。

③ 规范服务情景模拟

请模拟游全陪带领团队返回长沙后，在散团之前致欢送词的情景。

④ 特殊情况处理

A. 在游览第六天，几位游客中午用完团餐后找到全陪，说大家都吃不惯苏菜，晚上不想吃团餐了，想晚餐自理，全陪应该怎么处理？

B. 在第四天早上，已经到集合时间了，还不见地陪导游到酒店约

定的集合地点，全陪怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

9. 试题编号：T-3-9

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小刘代表该旅行社带领一个42人的政务团队前往三亚旅游。团队行程如下：

第 1 天 长沙 — 三亚

<p>长沙黄花机场集合，去往三亚凤凰国际机场</p> <p>住宿：三亚</p>
<p>第 2 天 蜈支洲岛</p> <p>蜈支洲岛：（游览时间不少于5小时，含排队、乘船时间，海上项目自理）素有“中国马尔代夫”之称的国家5A级景区；参加亚龙湾沙滩狂欢趴：（游览时间不少于120分钟）畅玩水上弹跳床、水上滑梯、水上跷跷板、鳐鱼浮潜、激情冲浪板、皮划艇等水上无动力项目；享受美食龙虾海鲜BBQ，；紧接着一场活力四射的沙滩之夜真篝火晚会</p> <p>住宿：蜈支洲岛</p>
<p>第 3 天 南山—天涯海角—椰田古寨</p> <p>南山佛教文化苑：（游览时间不少于120分钟）国家5A级景区；国家4A级景区天涯海角：（游览时间不少于120分钟）；椰田古寨（游览时间不少于90分钟）走进祖国最南端民风淳朴的苗族部落，感受千年传统手工艺，体验天涯民族银器文化。</p> <p>住宿：三亚</p>
<p>第 4 天 澜湄文化城—橡胶博览馆—玫瑰谷—千古情景区</p> <p>澜湄文化城：（游览时间不少于90分钟）以一带一路为导航展现海南国际旅游岛特色，享受国际旅游岛政策，品鉴澜湄之瑰宝；热带橡胶博览馆：（游览时间不少于90分钟）；亚龙湾国际玫瑰谷：（游览时间不少于90分钟，含电瓶车）；三亚千古情景区：（游览时间不少于120分钟，含剧院内演出）体验两大火爆户外综艺《奔跑吧兄弟》、《极限挑战》的取景地，崖州古城、黎村、爱情谷、科技游乐馆等。</p> <p>住宿：三亚</p>
<p>第 5 天 三亚—长沙</p> <p>返回温暖的家</p>

① 现场导游词创作

请根据以上团型和行程，综合景区景点知识，创作一段不少于400字的行前说明会导游词，时间为70分钟。

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，针对以上行程进行2分钟以上行前说明会讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟游全陪带领团队在长沙黄花机场办理登记手续、过安检、引导游客登机的情景。

④特殊情况处理

A. 在游览第四天，游览榔田古寨，一位游客说，自己有点晕车不舒服，对于苗族和银饰也比较了解，就不下车了，想在车上休息一下，全陪应该怎么办？

B. 返程途中达长沙机场，领取行李时，有游客找不到自己的行李了，全陪怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

10. 试题编号：T-3-10

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小刘代表该旅行社带领一个47人的中学生亲子团前往湖北旅游。团队行程如下：

第 1 天 长沙—恩施

指定地点会合，乘车前往恩施【清江大峡谷综合旅游区】（国家AAAA级景区）到达后晚餐，入夜特别赠送【土家歌舞晚会】体验最具地域特色的民族风情！游览后乘车入住酒店。

住宿：花坪

第 2 天 恩施—宜昌

早餐后，乘坐画舫船游览【清江大峡谷】（车程时间不少于30分钟，游船游览时间不少于2小时往返）；后游览清江明珠【清江明珠-蝴蝶岩】景区；乘车前往宜昌【螺祖文化纪念园】（车程不少于20分钟，游览时间不少于30分钟）

住宿：宜昌

第 3 天 宜昌—长沙

早餐后，乘车（途径过夷陵长江大桥、离宜昌城区27公里、车程40分钟）前往中国最美“三峡民俗第一村”一梦里老家【三峡车溪民俗旅游

区】，途中车观江南田园风光；进入景区后首先参观【巴楚故土园】；前往【土家山寨】---车溪大舞台观看大型原汁原味的土家民俗歌舞表演，让您近距离感悟浓郁的土家文化，淳朴的民俗民风；前往中国第一家【水车博物馆】，参观水转风斗、牛转水车、多功能水车等，您还可以亲自体验脚踏式、手摇式、坐式、立式等水车。

最后回到温暖的家

① 现场导游词创作

该亲子团队对当地文化兴趣浓厚，家长希望全陪在路上先给孩子们讲一讲目的地文化，请根据以上团型，选择一下1-2个文化元素，综合导游基础知识，创作一段不少于400字的文化元素导游词，时间为70分钟。

文化元素
土家吊脚楼、土家族民俗、嫫祖文化、巴楚文化

② 导游讲解

请运用相关讲解技巧，针对以上1-2个文化元素进行3分钟以内的导游讲解。

③ 规范服务情景模拟

请模拟游全陪带领团队入住的情景。

④ 特殊情况处理

- A. 一位游客说自己晕车，全陪应该怎么办处理？
- B. 在游船时，一位老人突发心脏病，全陪怎么处理？

(2) 实施条件

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

	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

11. 试题编号：T-3-11

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小刘代表该旅行社带领一个20人的某大学退休职工团前往西安旅游。

① 现场导游词创作

该团队对旅游文化需求比较强烈，请综合导游基础知识，选择下面1-2种文化元素创作一段不少于400字的导游词，时间为70分钟。

文化元素
秦始皇陵兵马俑、羊肉泡馍、六朝古都、华清池

② 导游讲解

请运用相关讲解技巧，针对以上行程进行不少于2分钟的行前说明会讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟游全陪带领团队入住的情景。

④特殊情况处理

A. 到了黄山，一位老人说车上正好有个空位，自己一个老战友也想一起加入团队随团游览，全陪应该怎么办？

B. 在游览宋城屯溪老街结束后，到集合时间了，有一位老人还没到，电话也无法接通，全陪怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

12. 试题编号：T-3-12

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小刘代表该旅行社带领一个20人的汉服主题青年团前往苏州、杭州旅游。团队行程如下：

D1. 【长沙-杭州】

下午行程：

在长沙市集合后在黄花机场t2乘坐长沙-杭州（厦航MF2301418:35-21:10）次航班，抵达杭州后入住马可波罗酒店。

（车程大约30分钟）

住宿：杭州

D2. 【杭州】

上午行程：

在酒店妆造1小时后在酒店用早餐，乘大巴车23分钟赴【雷峰塔】游玩1小时，【苏堤】30分钟，环外事游船码头30分钟，在楼外楼用午餐1小时（体验松鼠鳜鱼、太湖三白等名菜）

下午行程：

去往孤山游玩1小时，【白堤】和【断桥】1小时（重点拍摄），【北山街】1小时（可体验苏州名小吃，购买西湖龙井、昌华鸡血石）晚餐在浙大网红留学生食堂用晚餐1小时，入住马可波罗酒店

住宿：杭州

D3. 【杭州—苏州】

上午行程：

早上妆造1小时，在酒店早餐后，【上天竺】2小时，【灵隐

寺】1小时30分钟，灵隐寺用斋饭1小时（特色素食斋饭，拥有不一样的感觉）

下午行程：

乘车3小时赴苏州，在食荤者用餐1小时（樱桃肉、桂花鸡头米），入住格林文化酒店。

住宿：苏州

D4. 【苏州】

上午行程：

早上妆造1小时，在酒店用完早餐之后，【虎丘】2小时，【寒山寺】2小时，午餐在协和菜馆1小时，

下午行程：

【留园】2小时（重点拍摄），【山塘街】2小时30分钟（晚餐在山塘街自由选择、苏氏月饼等特色小吃）入住格林文化酒店。

住宿：苏州

D5. 【苏州—长沙】

上午行程：

上午妆造，早餐后，【苏州博物馆】2小时（可自由购物苏绣等文化纪念品），【狮子林】2小时（重点拍摄），午餐在裕兴记用餐1小时，乘火车返回长沙。

住宿：无

① 现场导游词创作

行前说明会上游客对许仙和白娘子的故事以及杭州特产就比较感兴趣，希望全陪在路上就能讲一点，选择以下1-2种文化元素创作一段不少于400字的文化元素导游词，时间为70分钟。

文化元素

白蛇传、西湖龙井、昌华鸡血石、苏绣

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，选择以上1-2种文化元素进行不少于2分钟的文化元素导游讲解。

③规范服务情景模拟

请模拟游全陪带领团队回长沙散团之前致欢送词的情景。

④特殊情况处理

A. 游览第二天，一位游客找到导游，家里老人摔倒住院了，需要马上回去照顾，全陪应该怎么办？

B. 在游览苏堤时，一对情侣中的女孩子被蜈蚣咬了，全陪应该怎么办？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

13. 试题编号：T-3-13

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

长沙观光旅行社的全陪导游小刘代表该旅行社带领一个20人的散客拼团前往东北进行冰雪主题游。团队行程如下；

第一天，长沙—冰城哈尔滨
各位团友13：20于长沙黄花机场集合，乘坐南航CZ6929 15:20-18:50直达航班前往哈尔滨太平机场。由于抵达时间较晚，所以将乘坐大巴车直接前往勃莱梅酒店，不含晚餐，游客自行解决就餐问题。 含早
第二天，哈尔滨国际冰雪节—哈尔滨冰雪大世界
早餐后，乘坐大巴车前往参加【哈尔滨国际冰雪节】（游览三小时）。欣赏美轮美奂的大型冰雕，观看冬泳比赛，冰球赛，冰雪摄影展，冰雪电影艺术节，冰上婚礼等。“大、精、奇、美”一定使你赞叹不已。 中午时分，在领略完冰雪节的美后，游客可自行选择午餐，并休息一小时。 下午一点半在冰雪节门口集合，乘车前往哈尔滨【松北区太阳岛冰雪大世界】（游览三小时），体验哈尔滨特色，欣赏冰雪美景，感受淳朴风情。 参观完冰雪大世界后，集体乘车前往勃莱梅酒店，不含晚，由游客自行解决。
第三天，太阳岛雪博会—亚布力滑雪旅游度假区

早餐后，集体乘车前往松北区太阳岛参加【太阳岛雪博会】（游览三小时）。在雪博会我们不仅可以欣赏到多姿多彩的雪景和冰雕雪雕，而且还可以欣赏到乡村秧歌，高跷表演等具有当地色彩的文化表演，使人身心愉悦。

中午时分，参观完雪博会后，游客自行解决午餐，午餐后休息一小时。

于一点半集合之后登车继续前往哈尔滨尚志市【亚布力滑雪旅游度假区】。（游览三小时）在亚布力滑雪场，不仅可以体验“雪上俯冲”的惊险刺激，还可在木屋别墅休憩。惊险刺激的感觉，让人回味无穷。

体验完滑雪之后，集体乘车返回酒店，晚餐由游客自行解决。

第四天，中央欧陆风情旅游区—凤凰山国家森林公园。

早餐后，乘车前往【中央欧陆风情旅游区】。今天上午都在欧陆风情街，在稍作讲解后由游客自由活动，午餐自行解决。

领略游览完欧陆风情街的异域特色后，乘车前往哈尔滨市五常市参观【凤凰山国家森林公园】（游览四小时）。可以欣赏到高山湿地的唯美，领略冬季林海的千姿百态，体验凤凰山大峡谷的磅礴气势，让身心投入到这神奇的大自然中吧。

参观凤凰山森林公园后，游客自行解决晚餐后，乘车返回酒店。由于第二天的行程，提醒各位游客早点休息

第五天，哈尔滨—牡丹江、宁安

享用早餐后，乘车前往哈尔滨火车站，预计06：20抵达，乘坐D8503 07：20—09：20（二等座）的火车前往牡丹江，在车上稍作休息后，再乘坐大巴车，前往【牡丹江市宁安市镜泊湖景区】。达到镜泊湖时，已临近中午，所以游客自行选用午餐。

在镜泊湖运气好的话，能看到冬捕，感受千年萨满渔猎文化。还能看到镜泊湖瀑布。（游览三小时）

在参观游览完镜泊湖后，游客自行用晚餐，登车前往牡丹江华隆

大酒店
第六天 牡丹江—哈尔滨
<p>集合用早餐后，乘车前往【中国雪乡旅游风景区】。</p> <p>中国雪乡旅游风景区原为大海林林业局双峰林场场部。游览八一滑雪场、梦幻家园，影视基地等。（游览三小时）</p> <p>中午12点，游客自行用完午餐后，乘车出发前往牡丹江火车站，12：41抵达车站，乘坐G394 14：12—15：58前往哈尔滨。随后入住勃莱梅酒店。其余时间自由活动</p>
第七天 哈尔滨—长沙
<p>用早餐之后，其余时间自由活动，午餐自理，然后乘坐大巴车前往太平机场，13：15抵达太平机场，乘坐CZ6666南航15：15—18：55抵达长沙。</p>

① 现场导游词创作

请根据以上团型和行程，综合景区景点知识，创作一段不少于400字的行前说明会导游词，时间为70分钟。

② 导游讲解

请运用相关讲解技巧，针对以上行程进行不少于2分钟的行前说明会讲解。

③ 规范服务纠错

案例：

全陪导游员小张正带领游客进行参观游览，在东北游览期间，由于水土不服，肠胃不适，有两名游客在某日早上，开始上吐下泻。小张拿出随身携带的藿香正气水给他们服用，服用后，情况好了很多，但是身体还是比较虚弱，不能再参加当天的游览了。

小张和地陪小王商量并告知旅行社后，决定让地陪小王继续带领其他游客继续参观，小刘带领两名患病的游客到医院就诊。

在医院，小张跑上跑下，为两位病人挂号就诊，病人需要打点滴并留院观察一天，需要有人签字同意，小张替两位游客都签了字。在住院期间，小张一直都陪着他们，所有的诊治书面材料，小张都要护士出具证明并签字，并妥善保管。第二天，两位游客康复出院，表扬小张细心周到，团队结束后，还写了表扬信给小张的旅行社。

请根据旅游接待服务流程的基本规范与标准，指出该位导游员在参观游览服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 在牡丹江车站等车时，游客跟全陪说还有1个小时才登车，想到车站对面的地下商场逛一下，到时候到停车场跟团队汇合，全陪应该怎么处理？

B. 地接社安排的酒店质量不高，虽然挂牌三星，但酒店老旧，游客意见很大，全陪怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

14. 试题编号：T-3-14

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

全陪导游小王带领一个散客拼团来到西藏旅游，小王是个年轻漂亮的姑娘，这次，她担任这次去西藏20人散客拼团的全陪。刚上团，就有位男青年对她表示了好感，在一路参观的过程中，这位男青年时不时找到种种借口要和小王“亲密接触”。小王怕弄僵关系，不敢明确表示拒绝。

今天晚上，是团队最后一天住宿在拉萨了，明日一早，他们即将启程出发到下一个城市。晚餐期间，大家说这是在拉萨的最后一个晚上，一定要吃好喝好。席间，大家喝得非常开心，醉倒了好几个。喝醉了后，大家便肆无忌惮地说起政治问题，大谈西藏应该独立，小王在一边听着，虽然觉得他们说得不正确，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。

回到饭店，小王怕被酒醉的客人骚扰，于是叫酒店保安把酒醉的那些游客送回房间，她便自行回房间了。

现场导游词创作

请运用相关知识，选择下列其中1-2个讲解对象，创作一段不少于400

字的导游词，时间为70分钟。

文化元素
雪顿节、唐卡、布达拉宫、藏传佛教

讲解服务能力

请运用相关讲解技巧，对以上文化元素进行不少于2分钟的讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程的基本规范与标准，指出该位导游员在参观游览服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 在藏药店购买完藏药，回到酒店后，一位游客找到全陪，说自己在网上查了一下，觉得自己刚刚买的冬虫夏草是假的，想退掉，全陪应该怎么办？

B. 一天半夜，一位游客给全陪打电话，说自己的小孩发高烧了，全陪怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1

15. 试题编号：T-3-15

(1) 任务描述

从全陪导游实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，进行导游词创作、导游讲解、旅游接待服务规范和相关突发状况的处理。

案例：

全陪小王带领一行30人散客拼团去新疆旅游，行程中安排有一场演出，有四位游客说，想去自由活动不想看演出，小王说，没问题，到时候跟地陪说让地陪帮他们退票并重新订票；

有三位客人说，不看演出，要去逛街，小王说，也可以退票，逛街的话，要注意安全，及时返回酒店；

有一位客人还偷偷摸摸找到小王，问他哪里有脱衣舞看，小王说，不知道哪里有，要看你自己去看。

小王向旅行社报告了这些情况，帮助他们退票、重新订票。

最后，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，小王同意并告诉他们要注意安全后，就与其他游客安全返回了酒店。

现场导游词创作

请根据团型，综合导游基础知识，选择其中1-2个讲解对象，创作一段不少于400字的导游词，时间为70分钟。

文化元素
木卡姆艺术、维吾尔族民俗、火焰山、天山天池

②导游讲解

请运用相关讲解技巧，针对以上1-2个文化元素进行不少于2分钟的讲解。

③规范服务纠错

请根据旅游接待服务流程的基本规范与标准，指出该位导游员在参观游览服务过程中存在的三处错误，并予以纠正。

④特殊情况处理

A. 一天游览结束后，到在酒店集合吃饭的时间了，一位游客打电话给全陪小王，说自己今天游览时脚扭到了，有点痛，让全陪小王帮忙在团餐中打个包，给他送房间来，全陪小王怎么处理？

B. 在游览坎儿井时，一位游客的脚扭伤了，无法行走，全陪怎么处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	导游词创作室：多媒体教室若干间，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	每间面试教室40套桌椅、40台电脑。作文纸、笔4套，评委用桌，计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需备选

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，审题及创作导游词70分钟，现场讲解及回答问题20分钟。

(4) 评分细则

评分细则同T-3-1