附件2-17

2023年江苏省中等职业学校学生学业水平考试

导游服务类专业基本技能考试实施方案

依据《江苏省高等职业院校面向中等职业学校毕业生考试招生实施方案》《江苏省中等职业学校学生学业水平考试实施方案》，制定2023年江苏省中等职业学校学生学业水平考试导游服务类专业基本技能考试实施方案。

2023年江苏省中等职业学校学生学业水平考试导游服务类专业基本技能考试分为A场和B场两场考试，参加中职职教高考的考生须参加专业基本技能A、B两场考试，不参加中职职教高考的考生只参加A场考试。参加B场考试必须获得普通话二级乙等（含）以上水平证书。具体实施方案如下。

一、考试对象

面向全省中等职业学校（含技工院校）2024届导游服务类旅游服务与管理、旅游外语、导游服务等相关专业考生。

现代职教体系“3+3”、“3+4”试点项目2024届学生须参加考试。五年制高职学生是否参加考试，由各市教育局统筹安排。

二、考试内容、方式、时长及配分

1. A场考试

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考试项目** | **考试内容** | **方式** | **时长（分钟）** | **分值** | **权重后** |
| 一、导游服务技能 | 1.地陪导游服务规范及程序 | 笔试 | 40 | 20 | 20 |
| 2.全陪导游服务规范及程序 |
| 二、旅游故障的预防与处理 | 1.迎、送服务中旅游故障的预防与处理 | 10 | 10 |
| 2.入住酒店服务中旅游故障的预防与处理 |
| 3.参观游览服务中旅游故障的预防与处理 |
| 4.旅途服务中旅游故障的预防与处理 |
| 三、旅游线路策划 | 江苏省内两个城市的二日游活动安排 | 10 | 10 |
| 四、导游讲解技能 | 准备时间 | 口试 | 30 |  |  |
| 1.景点测试 | 2 | 10 | 10 |
| 2.景区模拟讲解 | 5 | 30 | 30 |
| 3.导游即兴讲解 | 3 | 20 | 20 |
| 总计 | | | 80 | 100 | 100 |

（二）B场考试

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考试项目** | **内容** | **方式** | **时长（分钟）** | **分值** | **权重后** |
| 综合面试 | 身高 | 面试 | 10 | 10 | 70 |
| 体重 | 面试 | 10 |
| 五官与形体 | 面试 | 40 |
| 仪表仪容与仪态 | 面试 | 40 |
| 专业技能 | 准备时间 | 面试 | 5 |  | 130 |
| 语言与仪态 | 面试 | 4 | 20 |
| 景点讲解 | 面试 | 80 |
| 专项讲解 | 面试 | 3 | 50 |
| 综合能力提问 | 面试 | 6 | 50 |
| 总计 | |  | 28 | 300 | 200 |

三、考试时间

A场考试安排在2023年11月。

B场考试安排在2024年3月。

四、组织实施

（一）A场考试

1.考点设置

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **城市** | **考点学校** | **备注** |
| 1 | 南京 | 南京江宁中等专业学校 |  |
| 2 | 南京 | 江苏省南京工程高等职业学校 |  |
| 3 | 南京 | 南京市浦口区中等专业学校 |  |
| 4 | 无锡 | 江苏省宜兴中等专业学校 |  |
| 5 | 无锡 | 无锡旅游商贸高等职业技术学校 |  |
| 6 | 徐州 | 江苏模特艺术学校 |  |
| 7 | 徐州 | 江苏省沛县中等专业学校 |  |
| 8 | 常州 | 江苏省金坛中等专业学校 |  |
| 9 | 常州 | 常州旅游商贸高等职业技术学校 |  |
| 10 | 苏州 | 江苏省吴江中等专业学校 |  |
| 11 | 苏州 | 江苏省相城中等专业学校 |  |
| 12 | 南通 | 南通市旅游中等专业学校 |  |
| 13 | 连云港 | 江苏省连云港中等专业学校 |  |
| 14 | 淮安 | 江苏省淮阴商业学校 |  |
| 15 | 盐城 | 江苏省东台中等专业学校 |  |
| 16 | 扬州 | 江苏省扬州旅游商贸学校 |  |
| 17 | 镇江 | 镇江高等职业技术学校 |  |
| 18 | 泰州 | 江苏省靖江中等专业学校 |  |
| 19 | 宿迁 | 宿迁信息工程中等专业学校 |  |
| 20 | 宿迁 | 泗洪中等专业学校 |  |

2.考试组织

省教育考试院和省中职学考办公室负责考务组织管理与协调工作，各市教育行政部门、招考系统负责具体实施。专业委员会负责协调本专业类有关考点院校，协同各设区市教育行政部门、招考部门完成本专业类专业技能考试。具体考务组织由各市组织实施。

3.考场安排

（1）笔试：30人的标准考场若干，考生座位单人、单桌、单行排列。每两个座位间的间距在80厘米以上。

（2）口试：

学考口试场地应保证容纳评委席和考生空间（4\*4平米以上）。

准备设备用品如下：

（1）考试场地：多媒体教室：投影仪一台，电脑1-2台，一台用于投放PPT，一台用于统计成绩（可手工记录），摄影机一台（全程录像）、计时秒表一个，提示时间设备一个，监控设施一套。

（2）抽签及准备室：30人的标准考场若干，考生座位单人、单桌、单行排列。每两个座位间的间距在80厘米以上，计时秒表30个，监控设施一套。

（3）候考室：场地可根据考点实际情况，统一准备。

4.评分方式

导游服务类技能考试评分方式：笔试为机阅或人工阅卷，具体由各市确定实施；口试为考评员现场评分。其中，导游服务技能、旅游故障的预防与处理、旅游线路策划，由机器阅读答题卡或人工阅卷。景点测试、景区模拟讲解、导游即兴讲解采用考评员现场考评方式。口试考评员由各市教育行政部门、招考系统负责安排。建议考评员应遵循回避原则，不参与本校考生考评。

笔试评分和口试评分汇总组成考生的技能考试总成绩。

（二）B场考试

1.考点设置

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **城市** | **考点学校** | **备注** |
| 1 | 南京 | 南京旅游职业学院 | 服务全省 |

2.考试组织

导游服务类职教高考技能考试工作在省教育厅、省教育考试院的领导下，由导游服务类专业联考委按照《省教育考试院关于印发江苏省普通高校对口单招专业技能考试工作指导意见的通知》（苏教考招〔2009〕61号）和各年度《省教育考试院关于做好江苏省普通高校对口单独招生专业技能考试工作的通知》要求组织实施。考点学校应组建技术团队，加强考试场所与设施设备的准备，确保考试工作正常运行。

3.考场安排

导游服务类职教高考技能考试安排在学校教室或专业实训室。身高、体重10人一组，形体仪表5人一组，技能考核一次1人。

4.评分方式

导游服务类职教高考技能考试面试考评员由导游服务类专业联考委负责安排。考评员应遵循回避原则。

五、考点设备配置要求

（一）A场考试

详见《江苏省中等职业学校学业水平考试导游服务类技能考试考点建设标准（试行）》（2019年修订版）。

（二）B场考试

综合面试、专业技能考试在一般教室或专业实训室设立的考场进行。

1. 考试样题及评分标准

（一）A场考试

**笔试部分（40分）**

考试项目一：导游服务技能（20分）

1.全陪服务技能（10分，每题1分）

**导 游 任 务 单**

旅行社：北京市中国旅行社（盖章） 团 号：CTS20190404 2019年 4月 4日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 线路名称 | **经典中国高铁游-北京、西安、上海10日游** | | | 人数 | | 18人【成人18人（男12人，女6 人）】 | | | | |
| 行程日期 | 2019.4.4-4.13 | 海外领队 | | 澳大利亚ALICE | | | 联系方式 | | 13367216834 | |
| 交通工具 | 北京接团：AC1103 | 到达时间 | | 4.4 16：05 | | | 接团地点 | | 首都国际机场 | |
| 北京—西安（高铁G651） | 离站时间 | | 06：58 | | | 到达时间 | | 12：50 | |
| 西安—上海（高铁G1922） | 离站时间 | | 10：15 | | | 到达时间 | | 17：33 | |
| 上海送团：CX365 | 起飞时间 | | 飞往香港4.13 09:40 | | | 送团地点 | | 浦东国际机场 | |
| 行程安排 | D1：抵达北京 餐：无 住：**北京宝辰饭店（4星级） 或同级**  北京首都机场接机，客人抵达后，送客人入住市区酒店，客人自由安排活动。 | | | | | | | | | |
| D2:**北京** 餐：早/中 住：**北京宝辰饭店（4星级） 或同级**  早7:30酒店接客人，**全天安排参观游：慕田峪万里长城**，旅游结束后，送客人返回酒店，结束当日旅游。 | | | | | | | | | |
| D3:**北京**  餐：早/中 住：**北京宝辰饭店（4星级） 或同级**  早7:30酒店接客人，**全天安排参观游览：天安门广场，故宫（紫禁城）4小时深度游，天坛，**旅游结束后送客人返回酒店，结束当日旅游。 | | | | | | | | | |
| D4:**北京** 餐：早/中/晚 住：**北京宝辰饭店（4星级） 或同级**  早7:30酒店接客人，**全天安排参观游览：颐和园，老北京三轮车胡同游，景山，北海园林参观游览** ，旅游结束后送客人返回酒店，结束当日旅游。 | | | | | | | | | |
| D5 北京-西安（高铁）餐：早 住：西安华美达兆瑞酒店  早5:30酒店接客人，乘坐高铁赴西安（G651, 0658-1250），抵达西安高铁站，送客人入住酒店。下午安排参观游览：西安古城墙，大雁塔，穆斯林社区。 旅游结束后，送客人返回酒店。 | | | | | | | | | |
| D6 西安 餐：早/中/晚 住：西安华美达兆瑞酒店  早8:00酒店接客人，全天安排游览：西安兵马俑博物馆，秦始皇陵，半坡遗址博物馆，旅游结束后，送客人返回酒店结束。 | | | | | | | | | |
| D7 西安-上海（高铁）餐：早/中 住：上海吉臣酒店  早8:00送客人至西安高铁站，乘坐高铁赴上海（G1922, 1015-1733），抵达上海高铁站，送客人入住酒店休息，客人晚上自由活动。 | | | | | | | | | |
| D8 上海 餐：早/中/晚 住：上海吉臣酒店  早8:00酒店接客人。全天安排参观游览：城隍庙，豫园，外滩万国建筑群，浦东陆家嘴，人民广场，上海博物馆，旧法租界。旅游结束后，送客人返回酒店。 | | | | | | | | | |
| D9 上海 餐：早/晚 住：上海吉臣酒店  上午客人酒店休息调整，中午12:00酒店接客人，下午安排参观游览：朱家角水乡古镇游，上海浦江夜景游船（含游船晚餐）。游览结束后，送客人至酒店结束。 | | | | | | | | | |
| D10 上海出发 餐：早  上海机场送机 ：送客人至上海机场离境，结束旅游。 | | | | | | | | | |
| 接 待 社 | 北京市中国旅行社 | | 联系人 | | 林宇轩 | | | 联系电话 | | 13813012789 |
| 陕西省中国旅行社 | | 王家瑞 | | | 13309782341 |
| 上海春秋国旅 | | 曹宇田 | | | 13913002367 |
| 地接导游 | 北京市中国旅行社 张若非 | | 联系电话 | | 13714015698 | | | | | |
| 陕西省中国旅行社 福兴瑞 | | 18168230931 | | | | | |
| 上海春秋国旅 鹿小兮 | | 13308769856 | | | | | |
| 准备工作 | 导游证□， 社旗□， 任务书□， 游客名单表□， 游客意见反馈表□ | | | | | | | | | |
| 备注：费用包含： | | | | | | | | | | |
| 1. 大交通：北京—西安—上海全程高铁（二等座）  用车：机场往返接送、当地空调旅游车（保证10%的空座）； | | | | | | | | | | |
| 2.住宿：全程四星级酒店（含早） | | | | | | | | | | |
| 3.门票：只含景区首道大门票及部分景区小交通（具体见行程）； | | | | | | | | | | |
| 4.用餐：酒店含早餐，午餐、晚餐见行程安排；高铁上用餐自理； | | | | | | | | | | |
| 5.导游：全程英文导游服务； | | | | | | | | | | |
| 费用不含： | | | | | | | | | | |
| 1. 旅游意外伤害保险及铁路意外险（建议旅游者购买） | | | | | | | | | | |
| 2. 个人消费（如酒店内洗衣、电话及未提到的其它服务） | | | | | | | | | | |
| 3. 自由活动期间的餐食费和交通费 | | | | | | | | | | |
| 4. 单间差或加床费用 | | | | | | | | | | |
| 5. 因交通延误、取消等意外事件或战争、罢工、自然灾害等不可抗拒力导致的额外费用。 | | | | | | | | | | |
| 6. 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。 | | | | | | | | | | |
| 7.“旅游费用包含”内容以外的所有费用 | | | | | | | | | | |

计调 陈玉东 导游 肖青之

北京市文化和旅游局监制

请仔细阅读上列导游任务单的信息，认真作答以下题目，请选出你认为正确的答案。

1.负责该团在国内所有旅游活动的旅行社是（ ）。

A. 陕西省中国旅行社

B. 上海春秋国旅

C. 陕西省中国旅行社北京分社

D. 北京市中国旅行社

2.导游肖青之是（ ）。

A.地陪

B. 景区导游员

C. 领队

D. 全陪

3.全陪应认真填写“全陪日志”，“全陪日志”的内容包括（ ）。

A. 旅游团的基本情况

B.旅游日程安排及旅程中的交通运输情况

C. 各地接待质量

D.发生的问题及事故的处理经过

4.从该团的行程安排来看，主要参观城市及路线是（ ）。

A. 北京—上海—西安

B.北京—西安—上海

C.上海—北京—西安

D.西安—北京—上海

5. 在北京首站接团时，全陪应和地陪提前（ ）到达接团地点迎候旅游团。

A. 10分钟

B. 20分钟

C. 30分钟

D. 40分钟

6.根据该团的任务单，全陪导游应在（ ）与西安的地接社联系，了解在西安的接待安排落实情况。

A. 4.4

B. 4.5

C. 4.6

D. 4.7

7.根据该团送团的航班及时间，全陪导游应提醒上海的地陪应最迟（ ）时间到达浦东国际机场。

A. 06：40

B. 07：40

C. 08：40

D. 09：40

8. 全陪导游到达机场和游客碰面后，应做好入境介绍，主要内容有（ ）。

A. 致欢迎词

B.全程安排概述

C. 介绍旅行社

D.旅途中的注意事项

9.为使旅游者进入饭店能顺利进入客房，全陪应做到以下几点( ）。

A.协助领队、地陪办理入住手续

B. 请领队分配房间，如无领队请团长分配

C. 照顾行李进房及处理问题

D. 照顾旅游者住店期间的安全和生活

10.该团全陪导游在带领旅游团从北京抵达西安时所提供的有关服务，主要内容有( )。

A. 向西安通报旅游团情况

B. 抵达西安后，带领旅游团出站

C. 做好与西安地陪的接头工作

D. 向西安地陪转告旅游团情况

2.地陪服务技能（10分，每题1分）

**导 游 任 务 单**

旅行社：盐城国际旅行社 团号：YCGL201810172019年10月17日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 游览景点 | 足尖上盐城二日游 | | | 人数 | | 25人（男8人，女17 人） | | | | |
| 行程日期 | 2019.10.17-10.18 | 游客代表 | | 李甜 | | | 联系方式 | | 13056333642 | |
| 交通工具 | 汽车 | 出发时间 | | 10.17 12：00 | | | 出发地点 | | 盐城 | |
| 旅游车 | 车号：苏AH0809 驾驶员：李向东联系方式：1727276485 | | | | | | | | | |
| 住宿 | 盐城雅乐轩酒店 联系人：何勇 18289888888 | | | | | | | | | |
| 行程安排 | D1：中午接团，午餐后游览盐渎公园（约2小时），后入住酒店，晚餐品尝自助海鲜餐。 | | | | | | | | | |
| D2：早餐后游览大丰麋鹿国家级自然保护区（约3小时）。午餐后返程！ | | | | | | | | | |
| 组团社 | 南京途牛国际旅行社 | | 联系人 | | 朱琴 | | | 联系电话 | | 18952352847 |
| 导游员 | 李琦 | | 联系电话 | | 17218253654 | | | | | |
| 准备工作 | 导游证□， 社旗□， 电喇叭□， 游客标牌□， 游客意见反馈表□， 司机津贴单□ | | | | | | | | | |
| 备注：费用说明： | | | | | | | | | | |
| 1.导游服务：优秀导游服务 | | | | | | | | | | |
| 2.保险：含旅行社责任险 | | | | | | | | | | |
| 3.儿童含车座、半餐、导服 | | | | | | | | | | |
| 4.门票：所列景点大门票 | | | | | | | | | | |
| 5.交通：空调旅游车 | | | | | | | | | | |
| 6.住宿：酒店双标间，空调、独卫、热水 | | | | | | | | | | |
| 7.用餐：行程内所列餐食 | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |

计调张国华导游孙鑫月

盐城市文化和旅游局监制

请仔细阅读上列导游任务单的信息，认真作答以下题目，请选出你认为正确的答案。

1.李甜是（ ）。

A.领队

B. 全陪

C. 地陪

D.游客

2.该团客人在（ ）成团。

A. 南京

B. 淮安

C. 盐城

D. 大丰

3. 该团最后致欢迎词的是（ ）

A.张国华

B. 李向东

C. 李甜

D.孙鑫月

4.该团提供的团队餐是（ ）。

A.1早2正

B. 1早3正

C.2早2正

D. 0早0正

5.孙鑫月是（ ）。

A. 南京途牛国际旅行社的员工

B. 盐城国际旅行社的员工

C. 盐城雅乐轩酒店的员工

D. 旅游者

6.针对团队游客的具体情况，地陪在物质准备方面应准备（ ）

A. 分房名单表

B. 旅游团名单

C. 旅游服务质量反馈表

D. 费用结算单

7.地陪应与（ ）联系，落实该团客人的住房情况。

A.张国华

B. 何勇

C. 李甜

D.朱琴

8.地陪与( )联系后应告知其旅游活动日程及出发具体时间。

A.张国华

B. 李向东

C. 李甜

D.孙鑫月

9.送团前，应由（ ）提醒游客尽早与饭店结清有关账目。

A.张国华

B. 李向东

C. 李甜

D.孙鑫月

10.核对日程时，游客提出提升住宿条件，提升为五星级酒店，此时地陪应（ ）。

A.婉言拒绝

B. 不予理睬

C. 立即答应

D. 严词拒绝

考试项目二：旅游故障的预防与处理（10分，每题2分）

某旅游团从A地飞往B地，在A地机场办理登机手续时，全陪匆匆地向游客收取护照，办理完登机手续后，他随手将护照递给了领队，自己则向游客分发登机卡。在旅游团到B地后，游客彼得告诉全陪他的护照不见了，还说在A地机场收护照后好像就没有还给他，但领队说他肯定将护照还给了彼得。

1.在A地机场时，全陪的做法不妥之处有（ ）

A.全陪向游客收取护照

B.全陪办理登机手续

C.全陪用完护照后随手交给领队

D.全陪发放登机卡

E.全陪没有保管护照

2.当游客彼得告知全陪，他的护照不见了，全陪应该做到（ ）

A.问清情况，帮助游客回忆，看护照是否是遗忘在其他地方

B.与领队联系，进一步了解领队是否将护照还给游客，分清责任

C.与领队一起协助游客寻找护照

D.让游客自行寻找

E.如果护照确已丢失，协助游客办理新护照

3.如该游客的护照确已丢失，补办新护照的手续有（ ）

A.地方接待旅游社要开具遗失护照证明

B.失主持旅行社的证明到当地公安局挂失并开具遗失证明

C.失主持公安局的遗失证明到其所在国驻华使、领馆申请领取新护照

D. 领到新护照后，再去公安局（外国人出境管理处）补办签证手续

E.费用问题待分清责任后处理

4.导游员在带团过程中需要使用旅游者的旅行证件时，经由（ ）收取。

A.领队

B.全陪

C.地陪

D.景点景区讲解员

E.机场工作人员

5.为了防止游客证件的丢失，导游员应该做到（ ）

A.代为保管游客的护照等证件

B.不保管游客的护照等证件

C.需要时由全陪收取，用完后立即将证件交还

D.提醒旅游者保管好自己的证件

E.旅游团离开本地或离境时，导游员要检查自己的行李，若有游客的证件，立即归还

考试项目三：旅游线路策划（10分，每题1分）

2018年12月30日，江苏某旅行社将要接待来自河南的老年旅游团到苏州和南京进行三日“祈福拜佛休闲游”。老年旅游团，一般来说，身体素质比不上年轻人，更加偏爱怀旧，倾向于节奏稍微缓慢的游览。请根据材料，给该团进行设计和策划：

1.推荐合适的景点

要求：每个城市推荐2个适合的景点。请在下面横线上填入你认为正确的备选景点序号。

苏州：\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_

南京：\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_

备选景点： 1.狼山 2.鸡鸣寺 3.玄武湖 4.拙政园

灵山大佛 6.寒山寺 7.东关街 8.寄畅园

2.推荐一道风味餐

要求：每个城市推荐一道当地的风味美食。请在下面横线上填入你认为正确的备选风味餐序号。

苏州：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

南京：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

备选风味餐：1.松鼠鳜鱼 2.靖江肉脯 3.炒文蛤

金陵盐水鸭 5.清炖蟹肉狮子头 6.脆皮银鱼

3.推荐一个当地特色活动

要求：每个城市推荐1个当地的特色活动。请在下面横线上填入你认为正确的备选活动序号。

苏州：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

南京：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

备选当地特色活动：1.寒山寺听钟 2.天平山赏枫 3.古运河活动

秦淮河游船 5.太湖赏梅 6.鼋头渚樱花节

4．推荐一件当地的特色旅游商品

要求：每个城市推荐1件当地的特色旅游商品。请在下面横线上填入你认为正确的备选商品序号。

苏州：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

南京：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

备选当地特色旅游商品：1.双面绣 2.发绣 3.雨花石

4.香醋 5.惠山泥人 6.竹编

**口试部分（60分）**

考试项目四：导游讲解技能（60分）

1.考生从标序的10张景点图片中随机抽取3张。（考务人员登记序号）



图片1 图片2 图片3

2.考生从标序元素中抽取一个旅游文化元素。（考务人员登记序号）

3．进入准备室，准备时间30分钟。

1.景区测试（10分）

**景区测试项目评分标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **评分标准及要求** | **分值** |
| 景点名称 | 说错一个扣1分，说错2个3分，说错3个扣5分 | 5分 |
| 景点排序 | 顺序错2个扣3分，全部错误扣5分， | 5分 |
| 总分 | | 10分 |

2.景区模拟讲解（30分）

根据三张图片正确的游览顺序，进行4-5分钟的导游讲解。景区模拟讲解时间不足4分钟将从“讲解内容与技巧”评分项目中扣分，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算，以此类推。景区模拟讲解考试计时均从参测学生开口讲解开始计时，到参测学生结束讲解或作答时结束计时。景区模拟讲解5分钟即停止讲解，评委进行现场评判计分。参测学生所进行的景区模拟讲解内容必须为抽签景点，如讲解与抽签景点不符的内容，将做零分计算。

**景区模拟讲解项目评分标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **评分标准及要求** | **分值** |
| 仪表  仪态 | 衣着打扮端庄整齐，言行举止大方得体，符合导游人员仪容仪表规范。 | 2分 |
| 礼貌用语恰当，态度真诚友好，符合导游人员礼节礼貌规范。 | 2分 |
| 讲解  内容 | 景点讲解内容准确，条理清晰，详略得当，重点突出。每个景点的讲解时间不少于1分钟。 | 6分 |
| 景点讲解时间恰当，不超过5分钟。讲解时间不足4分钟的，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。 | 4分 |
| 语言  表达 | 普通话标准。有明显语音错误的，每错1个扣0.5分。 | 4分 |
| 语言清晰，语速适中。语速过快或过慢扣0.5分。 | 2分 |
| 表达流畅有条理，具有一定的生动性和趣味性。有明显停顿超过5秒的，每个扣0.5分。 | 4分 |
| 讲解  技巧 | 表情生动丰富，适当运用手势。 | 2分 |
| 具有一定的讲解技巧，能根据讲解景点的特色，运用1-2个导游讲解方法。 | 4分 |
| 总分 | | 30分 |

3.导游即兴讲解（20分）

**导游即兴讲解项目评分标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **评分标准及要求** | **分值** |
| 讲解  内容 | 紧扣题目，思路清晰； | 3分 |
| 进入角度要紧扣旅游活动； | 3分 |
| 对直观的、美学的要素能进行导游讲解； | 3分 |
| 语言流畅，普通话正确； | 3分 |
| 文化  内涵 | 与题目景观的文化内涵要自然联系，有较深的挖掘； | 4分 |
| 文化内涵讲解能做到深入浅出，具有一定的美感； | 4分 |
| 总分 | | 20分 |

备注：

口试流程：

1.景区测试图片、即兴讲解试题

2.备考30分钟

3.景区测试2分钟

4.景区模拟讲解5分钟

5.导游即兴讲解3分钟

（二）B场考试

1.考试样题

（1）景点讲解

景点介绍部分以考生所在城市的景点为主。考生从下述备考景点中抽签确定一个景点进行讲解。景点讲解准备时间为5分钟，景点讲解4分钟。讲解起点由评委现场指定。评委现场从抽签景点中选择某一小景点或景点元素由考生进行专项讲解，以测试考生的导游基础知识。讲解时间3分钟。

（2）基础知识题

请就中山陵牌坊，介绍一下牌坊的相关知识。

**各市备考景点如下：**

南京考核景点：中山陵、明孝陵、夫子庙、总统府

苏州考核景点：虎丘、寒山寺、拙政园、狮子林

无锡考核景点：灵山胜境、寄畅园、太湖鼋头渚风景区、蠡园

常州考核景点：中华恐龙园、天宁寺、茅山、天目湖

镇江考核景点：金山、焦山、北固山、茅山

扬州考核景点：瘦西湖、大明寺景区、个园、扬州八怪纪念馆

南通考核景点：狼山、军山、濠河、南通博物苑

连云港考核景点：花果山、孔望山、东西连岛、渔湾景区

徐州考核景点：徐州博物馆、楚王陵、龟山汉墓、云龙风景区

淮安考核景点：周恩来纪念馆、周恩来故居、明祖陵、清晏园

盐城考核景点：盐城国家级珍禽自然保护区、大丰麋鹿国家级自然保护区、新四军纪念馆、息心寺

泰州考核景点：梅兰芳纪念馆、光孝律寺、溱潼古镇、溱湖风景区、

宿迁考核景点：项王故里、乾隆行宫、嶂山森林公园

**示例：**

以中山陵的为例，考生应在规定的4分钟时间内完成以下内容的讲解。

各位游客：下面我们将要参观游览的景点是[中山陵](http://www.17u.com/destination/s1385cid90001476.html" \t "_blank" \o "中山陵)。[中山陵](http://www.17u.com/destination/s1385cid90001476.html" \t "_blank" \o "中山陵)是中国伟大的民主革命先行者孙中山先生的陵墓，位于[南京](http://www.17u.com/destination/d224cid90001476.html" \t "_blank" \o "南京)市东郊紫金山第二峰小[茅山](http://www.17u.com/destination/s1090cid90001476.html" \t "_blank" \o "茅山)南坡。[中山陵](http://www.17u.com/destination/s1385cid90001476.html" \t "_blank" \o "中山陵)坐北朝南，前临平川，背靠青山，其建筑采用依山为陵的形式，墓室建在海拔158米的山顶最高处，比独龙岗[明孝陵](http://www.17u.com/destination/s104cid90001476.html" \t "_blank" \o "明孝陵)所处的位置高出90多米；从牌坊到墓道，高差70多米，平面距离700多米，显得十分雄伟壮丽。

各位游客：我们现在来到了[中山陵](http://www.17u.com/destination/s1385cid90001476.html" \t "_blank" \o "中山陵)。它于1926年1月15日破土动工，历时三年多，耗资220余万银元，于1929年春竣工。孙先生的遗体是 1929年6月1日从[北京](http://www.17u.com/destination/d3cid90001476.html" \t "_blank" \o "北京)运抵这里的。整个陵区的面积达83600多平方米，主要建筑由牌坊、墓道、陵门、碑亭、祭台和墓室等组成。根据吕彦直的设计，整个陵区平面呈警钟形，给人以警钟长鸣、发人深醒的启迪。孙中山先生在临终遗嘱中说，他致力于国民革命四十年，深知欲达到此目的，必须唤起民众。吕彦直的警钟形设计，寓意深刻，最贴切地表达了“唤起民众”之意。

[中山陵](http://www.17u.com/destination/s1385cid90001476.html" \t "_blank" \o "中山陵)作为一座陵墓，吕彦直在设计上继承了我国传统的陵墓建筑风格，如依山为陵，保留牌坊、墓道、陵门、碑亭、祭堂等中国古代陵墓中常用的基本建筑格局，但又剔除了古代帝王陵墓中属于封建糟粕一类的东西，如摒弃用于显示古代帝王威严的石人石兽，同时吸取西方建筑的一些先进技艺。整个构思的确称得上是古为今用，洋为中用，别具匠心，巧夺天工。

（3）综合能力提问

从给出的40道题目中抽取2道题进行现场回答，导游服务规范、导游应变能力各1题，考试时间6分钟。

**综合能力试题：**

**导游服务规范部分：**

（1）在游览返回途中，导游员一般应该做哪些工作？

（2）地陪接站的一般程序是什么？

（3）导游员接待工作的准备有哪些方面？

（4）导游服务的产生和发展经历了哪三个变化？

（5）大众旅游时期的导游服务的特征是什么？

（6）未来旅游活动的发展趋势是什么？

（7）按照《导游人员管理实施办法》，导游员在旅游活动中被扣除10分、8分、6分、4分、2分的违规行为分别有哪些？

（8）导游员应该采取哪些措施预防游客在旅游过程中患病？

（9）导游员如何防止旅游者在旅游过程中走失？

（10）导游员应当如何防止错接事故的发生？

（11）旅游团队抵达前，导游员应该做好哪些落实接待事项？

（12）地陪在上团前应该做好哪些语言和知识准备？

（13）地陪在旅游团抵达前的服务安排有哪些？

（14）地陪首次沿途导游主要介绍什么？

（15）欢迎词的内容主要包括哪几个方面？

（16）地陪沿途导游讲解应该注意哪些方面？

（17）上团前，全陪须携带的证件和有关资料是什么？

（18）全陪首站（入境站）接团服务应该做哪些工作？

（19）导游员在导游中应该规避的问题有哪些？

（20）导游员向游客提供心理服务的基本要求是什么？

**导游应变能力部分：**

（1）在核对日程时，旅游者提出小的修改意见或增加新的游览项目时，地陪该怎么办？

（2）导游员在带团过程中突遇洪水，原定旅游者日程被迫更改，需要在当地多停留一天。在这种情况下，导游员应该怎么办？

（3）团队出发前，有一位游客提出身体不舒服，想留在酒店休息，导游员应该如何处理？

（4）地陪初次带团没有把握好时间，当他把旅游团送到机场时飞机已经起飞。这时地陪该如何处理？

（5）导游员在团队游览时发现少了一名游客，询问了该游客的亲属，也不知去向。导游员应该如何处理？

（6）一国外旅游团在无锡游览期间，某游客突然接到家人病危的消息，要求立刻回国，地陪应该如何处理？

（7）午餐过后，某团队中有半数以上的游客出现了上吐下泻的食物中毒症状，这时该团的导游员应当如何处理？

（8）一外国团队在旅游时，某游客丢失了一部高档相机，经多方寻找仍无下落，作为全陪应该怎么处理？

（9）某旅游团在游览过程中，有一位老年游客因为天气炎热而中暑，该团的导游员应该如何处理？

（10）导游员在带客人游览时，突然有位游客不慎从台阶上摔下，当场骨折。请问导游员在现场应该采取哪些力所能及的初步措施？

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

（12）某旅游团内部游客因闹矛盾，向导游员提出分餐要求，这样原订的两桌不得不分为四桌，这时导游员应当如何处理？

（13）在送团赴火车站、飞机场或码头的路上，如遇交通堵塞，导游员应该怎么处理？

（14）一游客已经多次来华，参观过苏州的许多景点。当他再次随团队来苏州时提出希望单独活动，导游员应该如何处理？

（15）游客把旅行途中所有困难和麻烦全部归咎于导游员时怎么办？

（16）旅游团在途中突遇车祸，导游员受了轻伤，但团队中有几名游客受了重伤，在这种情况下，导游员应当如何处理？

（17）某境外旅游团队在我国游览期间，领队与部分客人之间出现了矛盾，有客人对导游诉说，导游员应该怎么办？

（18）某团队刚入境第二天有一位游客就向领队和全陪提出要求住单间，原因是与其同住一室游客的鼾声使其无法入睡。请问，导游员应当如何处理？

（19）南京是某台湾旅游团来大陆的第二站，只停留两天。旅游者成员郑先生在南京找到了失散多年的弟弟之后，向导游提出想让其弟弟随团去无锡、苏州、杭州等地，自行承担全部费用。对于这种要求，地陪如何处理？

（20）团队出发前，有一位游客提出身体不舒服，想留在酒店休息，导游员应该如何处理？

2.评分标准

**附表一**

**综合面试评分标准**

**身高部分（满分10分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分值** | **评分标准（公分）** | |
| **男** | **女** |
| 10 | 170（含）~180（含） | 160（含）~170（含） |
| 9 | 169 181 | 159 171 |
| 8 | 168 182 | 158 172 |
| 7 | 167 183 | 157 173 |
| 6 | 166 184 | 156 174 |
| 5 | 165 185 | 155 175 |
| 4 | 164 186 | 154 176 |
| 3 | 163 187 | 153 177 |
| 2 | 162 188 | 152 178 |
| 1 | 160~161 189~190 | 150~151 179~180 |
| 0 | 160（不含）以下，190（不含）以上 | 150（不含）以下，180（不含）以上 |

**附表二**

**综合面试评分标准**

**体重部分（满分10分）**

|  |  |
| --- | --- |
| **分值** | **评分标准** |
| 10 | (1-10%)T≤AV≤（1+1%）T |
| 8 | （1+1%）T<AV≤（1+5%）T或（1-15%）T≤AV<（1-10%）T |
| 5 | (1+5%)T<AV≤(1+10%)T或(1-20%)T≤AV< (1-15%)T |
| 2 | (1+10%)T<AV≤(1+15%)T或(1-25%)T≤AV< (1-20%)T |

男生：T(kg)=H（cm）-105； 女生 T（kg）= H(cm)-105-2.5

注：T-为标准体重，kg-为千克，H-为身高，cm-为公分，AV-为实际体重

**附表三**

**综合面试评分标准**

**五官、皮肤、形体部分（满分40分）**

|  |  |
| --- | --- |
| **评分标准** | **分值** |
| 五官端正，身材匀称；  皮肤干净，无明显疤痕；  无明显疱、疮、疹、痘；  无“O”型腿、“X”型腿、驼背、鸡胸、塌肩等缺陷。 | 40-36 |
| 35-30 |
| 29-24 |
| 23分以下 |

**附表四**

**综合面试评分标准**

**仪容、仪表、仪态部分（满分40分）**

|  |  |
| --- | --- |
| **评分标准** | **分值** |
| 发型整洁、妆容干练、仪表端庄，着装得体；  思维敏捷，举止大方，动作优雅，面带微笑；  走姿、蹲姿、手姿标准规范；  走姿无明显内外八字、颠跛、摇摆等现象。 | 40-36 |
| 35-30 |
| 29-24 |
| 23分以下 |

**附表五**

**综合面试评分**

|  |  |
| --- | --- |
| **考试内容** | **分值** |
| 身高部分 | 满分10分 |
| 体重部分 | 满分10分 |
| 五官与形体部分 | 满分40分 |
| 仪表仪容与仪态部分 | 满分40分 |
| **加权得分=得分\*0.7** | |

**附表六**

**专业技能评分标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **评分标准** | **分值** |
| 语  言  与  仪  态 | 语言表达准确、规范，语音清晰，语速适中（5分）  表达流畅有条理，逻辑性强，同时具有生动性和趣味性（5分）  衣着打扮端庄整齐，言行举止大方得体，符合导游人员礼仪礼貌规范（5分）  表情生动丰富，手势及其它身体语言应用适当（5分）  （有明显背书和停顿现象要相应扣除2—10分） | 20 |
| 景  点  讲  解 | 导游符合规范程序；（10分）  讲解内容准确，无明显错误；（20分）  内容讲解条理清晰，详略得当，重点突出；（30分）  具有一定的讲解技巧，生动而富有感染力。（20分） | 80 |
| 随机  景点  讲解 | 讲解内容准确，无明显错误；（20分）  内容讲解条理清晰，详略得当，重点突出；（20分）  具有一定的讲解技巧，生动而富有感染力。（10分） | 50 |
| 综  合  能  力  提  问 | 熟悉并能正确运用导游规范，掌握具体导游服务技能，导游服务程序正确完整；思维反应敏捷，情绪控制稳定，考虑问题周到，具有及时、妥善处理突发事件和特殊情况的反应能力。 | 第一题（25分） |
| 第二题（25分） |
| **加权得分=得分\*0.65** | | |