附件2-17

2021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指导性实施方案

一、考试对象

面向全省中等职业学校（含技工院校）2022届导游服务类旅游服务与管理、旅游外语、导游服务、景区服务与管理等相关专业考生。

现代职教体系“3+3”、“3+4”试点项目2022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。

1. 考试内容、方式、时长及配分

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考试项目** | **考试内容** | **方式** | **时长** | **配分** |
| 一、导游服务技能 | 1.地陪导游服务规范及程序 | 信息化 | 10分钟 | 10分 |
| 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 | 20分钟 | 20分 |
| 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分钟 | 10分 |
| 四、语言表达 | 汉语言表达 | 15分钟 | 10分 |
| 五、导游讲解技能 | 1.景区导游讲解 | 40分钟 | 30分 |
| 2.导游即兴讲解 | 25分钟 | 20分 |
| 总计 | 120分钟 | 100分 |

三、考试时间

2021年11月中旬。

四、组织实施

（一）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 |  |
| 2 | 南京金陵中等专业学校 |  |
| 3 | 江苏省南京工程高等职业学校 |  |
| 4 | 南京市浦口区中等专业学校 |  |
| 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 | 江苏省沛县中等专业学校 |  |
| 8 | 常州 | 常州旅游商贸高等职业技术学校 |  |
| 9 | 苏州 | 苏州旅游与财经高等职业技术学校 |  |
| 10 | 常熟高新园中等专业学校 |  |
| 11 | 南通 | 江苏省海门中等专业学校 |  |
| 12 | 连云港 | 江苏省连云港中等专业学校 |  |
| 13 | 淮安 | 江苏省淮阴商业学校 |  |
| 14 | 盐城 | 盐城机电高等职业技术学校 |  |
| 15 | 扬州 | 江苏省扬州旅游商贸学校 |  |
| 16 | 镇江 | 镇江高等职业技术学校 |  |
| 17 | 宿迁 | 宿迁高等师范学校 |  |
| 18 | 江苏省泗洪中等专业学校 |  |

注：尚未建标准化考点的学校，可依托校内实训室开展2021年专业基本技能考试。

（二）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。考点学校应组建技术团队，加强考试平台维护，确保正常运行。

（三）考场安排

导游服务类考点需要2间教室，其中1间为检录准备室，约50-75平方米，设有40套桌椅；1间为技能考试室，100-120平方米/间，设有33-36个工位，其中30个考试工位，3-6个备用工位。

导游服务类技能考试在信息化考试平台上进行，集中安排在2-3天之内，每天上、下午各一场，每场安排30位学生同时进行技能考试。

（四）评分方式

导游服务类技能考试评分方式分为信息化考试平台系统评分和评委集中评分两种。其中，导游服务技能、旅游故障的预防与处理、旅游线路策划、语言表达、导游讲解技能中的景区线路安排等项目，由系统自动评分；导游词编写、景区模拟讲解、导游即兴讲解则采用考评员集中考评方式，考试时考生进行文本录入和视频录像后上传平台，由2位考评员在后台独立评分后上传考试平台并取平均分（如果出现2位评委的评分差距≥5分，系统自动将此考生数据提交给终评专家审核并确定最终评分），系统评分和评委评分汇总组成考生的技能考试成绩。对口招生试点技能考试考评员由高职院校、本科院校旅游管理专业优秀教师担任。

五、考点设备配置要求

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）。

1. 考试样题及评分标准

考试项目一：导游服务技能

**地陪导游任务单**

旅行社：徐州中天国际旅行社 团 号：XZZT20180920 2018年9月20日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 游览景点 | 徐州两汉文化、红色之旅 | 人数 |  30人（男16人，女14 人） |
| 行程日期 |  2018.9.20-9.21 | 游客代表 |  陆强 | 联系方式 |  18018356915 |
| 交通工具 |  汽车 | 出发时间 | 9.20 11：00 | 出发地点 | 徐州半山假日酒店 |
| 旅游车 | 车号：苏AEO888 驾驶员： 王明 联系方式：13618777838 |
| 住宿 | 徐州半山假日酒店 联系人：林鸿明 13875084683 |
| 行程安排 | D1：中餐后游览龟山汉墓、圣旨博物馆、点石园（通票80元，游览时间2小时），途中车览九里山古战场遗址。后参观项羽戏马台（30元，游览时间约为1小时）。晚餐后入住酒店。 |
| D2：早餐后游览淮海战役烈士纪念塔园林（新馆讲解100元/团，游览时间约为2个小时）。参观汉画像石艺术馆（游览时间约1.5小时，讲解50元）。赠送云龙湖风景区（车览30分钟或自由活动1小时）。中餐后送团！ |
| 组团社 | 南京旅行社 | 联系人 | 徐红 | 联系电话 | 13056327469 |
| 导游员 | 周星 | 联系电话 | 13301456336 |
| 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：费用包含：  |
| 1.小交通：安排当地专属用车(除部分特殊路段因当地规定及安全考量，则依规定派遣小型车)； |
| 2.住宿：行程所列酒店住宿费用：四星级酒店； |
| 3.门票：行程中所列景点首道大门票：行程中备注外观不含； |
| 4.用餐：行程内所列餐食（行程中注明的自理餐除外，飞机餐是否收费请参照航空公司规定）； |
| 5.导游：当地导游服务； |
| **费用不含：** |
| 1.不含大交通； |
| 2.不含自由活动项目； |
| 3.不含旅游人身意外险； |
| 4. 单房差：全程单房差费用100元/人； |
| 5.外宾附加费：外宾（包括港澳台地区）需要支付200元/人的差价； |
| 6.补充：因交通延阻、罢工、天气、飞机、机器故障、航班取消或更改时间等不可抗力原因所导致的额外费用；酒店内洗衣、理发、电话、传真、收费电视、饮品、烟酒等个人消费。 |
| 建议购买旅游意外险。 |

计调 刘雯 导游 蒋明宇

徐州旅游事业管理局监制

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.从狭义上来说，该团是由（ ）形成导游服务集体，为大家服务。

A.陆强 B.周星 C.蒋明宇 D.徐红 E.刘雯

2.下面说法正确的是（ ）。

A.徐州中天国际旅行社是组团社。

B.蒋明宇是受南京旅行社委派为游客服务的。

C.陆强是徐州中天国际旅行社委派的领队。

D.刘雯是徐州中天国际旅行社的计调。

3.该团主要游览的景点有（ ）。

A.龟山汉墓 B.九里山古战场遗址 C.项羽戏马台

D.淮海战役烈士纪念塔园林 E.汉画像石艺术馆

4.该团的用餐安排了（ ）。

A.2早4正 B.1早3正 C.1早2正 D.2早3正

5.导游员在服务该团时应注意做好（ ）方面的准备。

A.汉文化知识 B.语言翻译准备 C.外语词汇准备 D.三国知识

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.费用结算单 B.旅游团名单 C.旅游服务质量反馈表 D.借用物品表

7.蒋明宇应与（ ）联系，落实该团客人的住房情况。

A.陆强 B.周星 C.刘雯 D.徐红

8.蒋明宇与王明联系后应告知其( )。

A.旅游活动日程

B.旅游团性质

C.出发具体时间

D.旅游团构成

E.旅游者的要求

9.送团前，应由（ ）提醒游客尽早与饭店结清有关账目。

A.陆强 B.周星 C.蒋明宇 D.林鸿明

10.核对日程时，全陪提出旅行计划与地陪手中的接待计划有部分出入，此时地陪应（ ）。

A.婉言拒绝 B.报告旅行社 C. 查明原因 D.分清责任

考试项目二：旅游故障的预防与处理

试题1

导游员小丁提前两个小时出发去机场接团，在离机场还有10公里的地方遇到了交通事故，旅游车被堵，等小丁赶到机场，已经迟到了将近20分钟，领队和客人早己集合在停车场上等他了。小丁赶紧请客人上车。虽然向领队和客人作了解释并表示歉意，但是，客人仍然情绪激动，议论纷纷，声称要投诉，把小丁换掉。到了酒店，正办理登记手续时，突然停电了，小丁迅速地把客人召集到一起，嘱咐大家看好行李，又在大厅服务员的帮助下，靠应急灯安排年老和体弱的客人坐下。这时，小丁发现客人对他的态度改变了，小丁这才松了一口气。

请根据上述材料，认真作答以下题目，在你认为正确的答案前打钩。

1.根据题中所述，小丁未按时赶到机场迎接客人，属于（ ）。

A.漏接

B.错接

C.空接

D.误接

2.根据题中所述，此事件的发生主要属于（ ）。

A.主观原因

B.客观原因

C.责任事故

D.非责任事故
3.发生此类事件后，导游人员的正确做法是（ ）。

 A.请领队向客人做解释和说明

B.诚恳地赔礼道歉

C.用实际行动，提供更加热情周到的服务

D.高质量地完成计划内的全部活动内容

4.导游如何预防此类故障的发生（ ）。

A.认真阅读计划，了解旅游团抵达的日期、时间、接站地点

B.核对交通工具到达准确时间

C.提前抵达接站地点

D.减少在一地的游览时间

5.为预防漏接，导游人员应提前（ ）到达接站地点。

A.10分钟

B.30分钟

C.60分钟

D.120分钟

试题2

12月1日导游王敏带领游客入住花样年华酒店，整个团队入住3楼。晚上8点多左右，忽然听到酒店响起火警警报声。导游王敏非常紧张，赶紧拿起手机拨打110报警：“着火啦，快来救火！”说完就把电话挂断了。这时，王敏一边整理自己的物品、钱包，一边跟同屋的领队张红说：“你快打开房间门，赶紧坐电梯逃生。”领队张红打开房门，准备逃离，发现走廊里全是火和烟，看不清方向。就在这时，只听见张红一声惨叫，原来一个火苗烧到她的胳膊上，她疼得在房间里用手胡乱拍打。身上的火苗熄灭后，领队张红说：“火太大了，出不去。我们躲在床底下，等待消防人员救援吧。”过了一会，火情继续蔓延，大火袭近时，导游王敏不听领队张红的阻拦从房间的窗户跳下，摔成多出骨折。领队张红逃离火灾现场后，赶紧拨打旅游团游客的电话询问逃生情况。

观看动画视频，请在下列选项中选出5个正确的做法：

1. 发生火灾时，应赶紧整理自己的贵重物品，然后逃生
2. 发现走廊里全是火与烟，应关紧门窗，用湿毛巾、湿布塞堵门缝，或用水浸湿棉被，蒙上门窗。
3. 电梯速度快，火灾时应坐电梯快速逃生
4. 如果身上着火，应赶紧胡乱拍打灭火
5. 走廊大火肆虐，应待在房间，站在窗口摇动色彩鲜艳的衣物，寻求救援
6. 大火袭近时，赶紧从窗户跳下逃生
7. 发生火灾，应立即拨打119报警
8. 身上着火，赶紧在地上打滚，将身上的火苗压灭
9. 发现走廊里全是火和烟，不做任何防护冲出去逃生

10、发往火灾，导游应该配合工作人员，统一指挥，迅速通过安全出口疏散游客，引导游客自救。

考试项目三：旅游线路策划

亲子游是由家长和儿童共同出游的旅游形式，出游主体以家庭为单位，出游需求以儿童需求为优先考虑因素，一般以周边游产品和长线游产品为主要产品形式，能增进亲子感情、开阔父母和孩子视野、促进孩子健康成长。通过对亲子游市场进行调研分析，游客普遍通过互联网和朋友圈获得产品信息，多倾向于3日以内的行程安排，安全因素及增长知识是家长关心的重点。

五一假期将至，扬州的三年级小学生小明在课本上学到了“上有天堂、下有苏杭”的知识，打算和父母利用五一假期来苏州和无锡旅游两天。

请根据上述材料，为小明一家进行亲子游的旅游线路策划。

1.推荐合适的景点

要求：每个城市推荐2个适合亲子游的旅游景点。请在备选项目中选择你认为正确的景点，拖动到相应的方框内。

苏州：

无锡：

备选景点：1.拙政园 2.苏州乐园 3.个园 4.濠河

5.花果山 6.灵山大佛 7.嬉戏谷 8.锡惠公园

2.推荐一道风味餐

要求：每个城市推荐1道当地的风味餐。请在备选项目中选择你认为正确的风味餐，拖动到相应的方框内。

苏州：

无锡：

备选风味餐：1.酱排骨 2.水晶肴肉 3.松鼠鳜鱼

4.清炖狮子头 5.蟹黄汤包 6.桂花鸭

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。请在备选项目中选择你认为正确的当地特色活动，拖动到相应的方框内。

苏州：

无锡：

备选当地特色活动：1.逛云龙山庙会 2.夜游清明桥古运河 3.赏梅

4.听昆曲 5.寒山寺听钟声 6. 看金陵灯会

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。请在备选项目中选择你认为正确的当地特色旅游商品，拖动到相应的方框内。

苏州：

无锡：

备选当地特色旅游商品：1.梳篦 2.雨花石 3.真丝围巾

4.风筝 5.惠山泥人 6.长毛绒玩具

考试项目四：语言表达

**请用标准普通话朗读下面的文章，时间不超过3分钟。**

一个大问题一直盘踞在我脑袋里：世界杯怎么会有如此巨大的吸引力？除去足球本身的魅力之外，还有什么超乎其上而更伟大的东西？

近来观看世界杯，忽然从中得到了答案：是由于一种无上崇高的精神情感－－国家荣誉感！

地球上的人都会有国家的概念，但未必时时都有国家的感情。往往人到异国思念家乡，心怀故国，这国家概念就变得有血有肉，爱国之情来得非常具体。而现代社会，科技昌达，信息快捷，事事上网，世界真是太小太小，国家的界限似乎也不那么清晰了。再说足球正在快速世界化，平日里各国球员频繁转会，往来随意，致使越来越多的国家联赛都具有国际的因素。球员们否认国籍，只效力于自己的俱乐部，他们比赛时的激情中完全没有爱国主义的因子。

然而，到了世界杯大赛，天下大变。各国球员都回国效力，穿上与光荣的国旗同样色彩的服装。在每一场比赛前，还高唱国歌以宣誓对自己祖国的热爱与忠诚。一种血缘情感开始在全身的血管里燃烧起来，而且立刻热血沸腾。

在历史时代，国家间经常发生对抗，好男儿戎装卫国。国家的荣誉往往需要以自己的生命去换取。但在和平时代，只有这种国家之间大规模对抗性的大赛，才可以唤起那种遥远而神圣的情感，那就是：为祖国而战！

选自普通话水平测试朗读作品：《国家荣誉感》

考试项目五：导游讲解技能

（一）景区导游讲解

1.线路安排(3分）

根据屏幕给出的三张景点图片：（1）在备选景点名称中选择你认为正确的景点名称，拖动到景点图片下方的方框内；（2）按该景区正确的游览顺序排列这三张景点图片。



图片1 图片2 图片3

（1）景点名称： 景点名称： 景点名称：

 备选景点名称：1.五智门 2.菩提大道 3.九龙灌浴 4.五明桥

 5.灵山大佛 6.阿育王柱 7.天下第一掌 8.洗心池

 9.降魔浮雕 10.祥符禅寺

（2）按游览顺序排列这三张景点图片：

2.导游词编写

请根据三张图片正确的游览顺序，编写600-800字之间的导游词。

|  |
| --- |
|  |

景区导游词编写项目评分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **评分标准及要求** | **分值** | **得分** |
| 字数要求 | 总字数在600-800字之间（含欢迎辞100-200字），少于600字的，扣2分；多于800字的，不加分，也不扣分。 | 4分 |  |
| 欢迎辞内容 | 表示欢迎；情况介绍；表明服务态度；希望与祝福。 | 2分 |  |
| 景点导游词内容 | 景点顺序正确，导游词内容和图片吻合。每张图片导游词字数在100-200字之间，内容正确，用词准确，层次清晰。 | 4分 |  |
| 能体现导游语言的通俗化、口语化特点，能体现景点的文化内涵。 | 2分 |  |
| 总分 | 12分 |  |

3.景区模拟讲解

根据三张图片正确的游览顺序，进行4-5分钟的导游讲解。每位考生均有讲解练习的机会，正式讲解从考生在屏幕上按下“开始”键起开始计时，到考生结束讲解按下“结束”键时结束计时。

景区导游讲解项目评分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **评分标准及要求** | **分值** | **得分** |
| 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。 | 1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。 | 1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。 | 3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。 | 2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。 | 2分 |  |
| 语言清晰，语速适中。语速过快或过慢扣0.5分。 | 1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。 | 2分 |  |
| 讲解技巧 | 表情生动丰富，适当运用手势。 | 1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。 | 2分 |  |
| 总分 | 15分 |  |

（二）导游即兴讲解

请根据所抽取的旅游文化元素进行3分钟的主题讲解。每位考生均有讲解练习的机会，正式讲解从考生在屏幕上按下“开始”键起开始计时，到考生结束讲解按下“结束”键时结束计时。

**即兴讲解项目评分表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **评分标准及要求** | **分值** | **得分** |
| 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 |  |