

## 抚顺职业技术学院（抚顺师专）中职对口升学

### 旅游管理专业《技能考核》考试大纲

#### 一、考核内容及形式

本方案确定的技能考核内容分为旅游管理专业综合技能和综合印象两部分。旅游管理专业综合技能包括：自我介绍、模拟导游讲解、专业知识问答、才艺展示四部分内容，综合印象包括：仪容仪表、礼貌礼节和语言表达三部分。

#### 二、考核内容分数分配

满分 200 分，专业综合技能占 140 分，其中自我介绍 20 分，模拟导游讲解 60 分，专业知识问答 40 分，才艺展示 20 分；综合印象占 60 分，其中仪容仪表 20 分，礼貌礼节 20 分，语言表达 20 分。

#### 三、考试范围及要求

（一）自我介绍：考生对个人情况、个人兴趣特点爱好、对旅游专业初步认识做介绍。

（二）模拟导游讲解：考生自选辽宁省内景点进行讲解，也可以介绍自己的家乡，讲解要求 3 分钟以上 4 分钟以内。

（三）专业知识问答：考官随机从题库中抽取 3 道题目询问考生，考生凭借自己对专业知识的掌握进行回答。

（四）才艺展示：以适用在导游服务过程中向客人展示的才艺为主，才艺展示内容以健康高雅积极向上为原则。可以选择主持、讲故事、唱歌、跳舞、朗诵、等项目，时间不超过 3 分钟。

#### 四、评分标准

序号	项目	环节	分值	评分标准	得分
		自我介绍	20	个人兴趣特点及爱好介绍丰富，对旅游专业有一定程度认知，条理清晰，主题突出。	
		模拟导游讲解	60	1. 语音清晰，语速适中，节奏合理。 2. 语言准确、规范；表达流畅、条理清晰；具有生动性和趣味性。 3. 景点信息准确，要点明确，无明显错误。 4. 详略得当，主题突出。 5. 所讲内容具有一定的文化内涵，能体现物境、情境和意境的统一。	

1	专业 综合 技能			6. 能使用恰当的讲解技巧,讲解通俗易懂,富有感染力。 7. 具备一定应变能力。	
		专业知 识问答	40	旅游业基础知识掌握全面,熟悉并能正确运用导游服务规范,思维反应敏捷,考虑问题全面;熟悉导游服务常见问题的处理方法,能正确处理问题。	
		才艺展 示	20	积极健康,贴近专业特点。特色突出,表现精彩。	
2	综合 印象	仪容仪 表	20	衣着整洁,仪表得体,符合旅游人职业特点;五官端正,姿态自然,肢体表达得当;行为举止稳重端庄大方,有亲和力。	
		礼貌礼 节	20	举止大方、自然、稳重,注重礼节礼貌,面带微笑,具有亲和力。走姿、站姿、手势等肢体语言得当。使用礼貌用语。	
		语言表 达	20	普通话比较标准,口齿比较清楚,语调比较自然,表达比较自然流畅,音量和语速比较得当。	
3	合计				

#### 附：专业知识问答题目

- 1、旅游从业人员的职业道德、修养和行为规范。
- 2、导游与团队友好相处的技巧有哪些。
- 3、游客如在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面有个别要求应如何处理。
- 4、游客的证件、行李、钱物遗失的处理办法。
- 5、游客在旅行过程中患病要如何解决。
- 6、旅游过程中游客食物中毒的预防和解决办法。
- 7、旅游投诉的处理程序。
- 8、导游员面对地震、泥石流、台风、洪水等重大自然灾害时要如何带领游客自救。
- 9、乘客解晕车（机、船）应如何处理。
- 10、从以下几种旅游形式中任选一种,说明旅行中导游员需要注意的安全知识有哪些,这些旅游形式是:高原旅游、沙漠旅游、冰雪旅游、漂流旅游、和温泉旅游。