

抚顺职业技术学院（抚顺师专）中职对口升学

旅游管理专业《职业技能考核》考试大纲

一、考试依据

本大纲以教育部中等职业学校旅游管理专业教学指导方案，参考国家导游人员资格考试标准及相关旅游行业职业规范为依据，结合中等职业学校教学实际，旨在测试考生对旅游管理专业基础知识的掌握程度、导游服务基本技能的实际运用能力以及从事旅游服务一线工作所必备的职业素养，选拔具备良好职业潜质的优秀学生进入我校继续深造。

二、命题原则

本大纲为中等职业技术学校旅游管理等相关专业毕业生升入高等职业技术学院的入学考试而制定。命题坚持“贴近行业、注重基础、突出技能、考查素质”的原则，重点考核学生的导游讲解能力、导游实务处理能力和基本的职业才艺素养，确保选拔出综合素质高、技能扎实的学生进入我校学习。

三、考试基本要求

1. 导游讲解能力

能对指定旅游景点进行生动、准确、有条理的讲解，掌握讲解的基本技巧与方法，具备良好的语言表达能力与仪态仪表。

2. 导游业务处理能力

熟悉导游带团基本流程与规范，掌握处理游客常见问题的基本原

则与方法，具备较强的应变能力和服务意识。掌握旅游过程中常见突发事件的应急处理流程与基本措施，具备冷静判断和妥善处置的能力。

3. 职业基本才艺素养

能结合导游服务特点进行简短才艺展示，体现良好的文化素养、艺术表现力及与游客的互动潜力。

四、考试范围

（一）导游讲解技能

1. 讲解内容组织：能围绕景点核心文化、历史、特色等要素组织讲解内容。

2. 讲解语言表达：普通话标准，语调得当，用语规范、生动、有感染力。

3. 讲解仪态与技巧：姿态自然，能恰当运用手势等辅助表达，有效引导“游客”注意力。

（二）导游业务技能

1. 游客关系处理：处理游客不合理要求、投诉、建议的原则与沟通技巧。

2. 行程保障与故障处理：预防和处理漏接、错接、误机（车）等事故的流程与方法。

3. 突发事件应急处理：对游客突发疾病、走失、行程因故变更等情况的应急预案与处理措施。

4. 日常服务规范：接送团服务、讲解服务、生活服务等环节的规范操作。

（三）职业才艺展示技能

1. 才艺内容：形式不限（如歌曲、舞蹈、戏曲、朗诵等），内容健康，积极向上。

2. 展示要求：表演自然大方，能体现一定的艺术表现力或地方文化特色，时长控制合理。

3. 职业结合：能简要说明所选才艺在活跃团队气氛、增进文化交流等方面的作用。

五、考试形式和试卷分数

（一）考试形式：面试

考试采取结构化面试形式，依次进行“导游讲解”、“导游业务问答”和“才艺展示”三个环节。

（二）考试时间及分值

1. 总时间：每位考生约 11-15 分钟。

2. 分值构成：满分 200 分。

（1）导游讲解：100 分

（2）导游业务：60 分

（3）才艺展示：40 分

（三）考试流程

1. 考生随机抽取“导游讲解”景点和“导游业务”试题。

2. 进入备考室，就抽取的景点进行讲解准备，时间 5 分钟。

3. 进入考场，按顺序进行：

（1）景点讲解：时间 5 分钟。

(2) 业务问答：考生回答抽取的导游业务问题，时间 3 分钟。

(3) 才艺展示：时间 3 分钟。

附件：旅游管理专业《职业技能考核》真题示例库

第一部分：导游讲解（备考景点，抽签后讲解）

1. 沈阳故宫
2. 抚顺雷锋纪念馆
3. 千山风景名胜区
4. 清永陵
5. 鸭绿江断桥景区

第二部分：导游业务（抽签问答题示例）

1. 简述导游员在带团过程中应如何处理游客的不合理要求。

导游员在带团过程中，遇到游客提出不合理的要求时，应采取委婉拒绝的方式处理。首先，要耐心倾听游客的要求，了解其背后的原因。然后，要向游客解释行程安排的原因，以及不合理要求的后果。最后，要引导游客理解并接受行程安排。

2. 简述导游员在讲解景点时应注重哪些方面。

导游员在讲解景点时，应注重讲解的准确性、生动性和趣味性。首先，要确保讲解内容的准确性，避免夸大或虚构历史价值。其次，要注重讲解的生动性，通过生动的语言和故事，吸引游客的注意力。

最后，要注重讲解的趣味性，通过互动和提问，增强游客的参与感。

3. 简述导游员在带团过程中，游客有突发疾病时应如何处理。

导游员在带团过程中，如果游客有突发疾病，应首先采取联系医院的措施。立即联系当地的医院，请求医疗支援。同时，要安抚游客的情绪，确保其安全。在等待医疗支援的过程中，要密切关注游客的病情，并做好相应的急救准备。

4. 简述导游员在带团过程中，游客提出投诉时应如何处理。

导游员在带团过程中，如果游客提出投诉，应采取了解情况后解释的方式处理。首先，要耐心倾听游客的投诉，了解其具体内容和原因。然后，要向游客解释相关情况，如行程安排、服务标准等。最后，要引导游客理解并接受解释，同时要积极改进服务质量，避免类似问题再次发生。

5. 地陪导游员应如何防止漏接事故发生？

(1) 认真阅读接待计划，对旅游团抵达的日期、时间和接站地点等要亲自核实清楚；

(2) 核实交通工具到达的准确时间；

(3) 至少提前半小时抵达接站地点，等候团队的到来。

6. 地陪导游员上午 10 点去机场接团，到达机场后得知团队航班晚点 4 小时，地陪导游员应如何处理？

(1) 立即向机场询问处查询该航班晚点的时间、原因，确认后地陪应重新安排接待事宜；

(2) 通知旅行社变更餐饮、入住宾馆时间，告诉旅游车司机飞机

抵达的时间和接站车辆做准备工作；

(3) 由于飞机晚点，必须调整下午和晚上的活动安排，并衔接计调对修改事宜做好落实工作。

7. 地陪如何防止错接事故的发生？

(1) 地陪应加强工作责任心，提前半小时到达出站口等待；

(2) 地陪应站在明显的位置高举社旗和接站牌，以便领队或旅游者前来联系；

(3) 地陪应主动从旅游者的特征、衣着上分析判断，并上前询问；

(4) 接团时应认真核实该团领队、全陪或旅游者姓名，团队代号、人数等。

8. 什么是误机？地陪应怎样处理？

(1) 由于某种原因或旅行社工作失误造成旅行团没有按原定班次离开本站而导致暂时性的滞留叫误机；

(2) 地陪应第一时间报告旅行社，并有效安抚游客；

(3) 地陪应随时关注最近的离境航班预订情况；

(4) 各方努力，让游客乘最近班次离开本站或乘坐其他交通工具前往下一站；

(5) 协助查清事故原因。

9. 由于暴风雪，机场关闭，旅游团需要延长时间在本市继续游览一天，地陪导游员应如何处理？

(1) 立即向旅行社汇报，重新安排该旅游团的用餐、住宿、用车等事项；

(2) 调整接待计划，酌情增加旅游景点，适当延长主要景点的游览时间，晚上可安排文娱活动，调节游客情绪；

(3) 和计调人员保持紧密联系，落实第二天游客的离站航班；

(4) 通知下一站旅行社。

10. 在一处山地景观游览时，团队中发现有一名游客长时间失联，地陪导游应如何处理？

(1) 了解情况，尝试是否能和游客取得联系；

(2) 全陪或领队应设法寻找游客，地陪应带领其他游客继续游览；

(3) 向景区管理部门请求援助，同时与酒店联系；

(4) 向旅行社报告，必要时向公安机关报案；

(5) 若是未找到，旅游团可按计划返回酒店，领队或全陪应继续寻找，待找到后，可搭乘其他车辆返回酒店；

(6) 做好善后工作。找到走失者后，地陪要问清原因，并采取相关措施。

第三部分：才艺展示

考生自备简短才艺，在面试环节进行展示。才艺内容应与旅游服务场景有一定结合度，能展现个人特长与文化素养。