

件 1-6

									是否为更新试
导游岗	导游服务	D-1-1 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+客房少订	80分	(1) 能对不同类型的团特点创作符合游客心理需求的导游词； (2) 能用导游讲解的基本方法讲解景点； (3) 能循导游服务的基本规范,按照导游服务规程提供规范的旅游接待服务； (4) 能合理分析、有效处理旅游接待程中的突发事件。	具有探究学习、终学习、分析和解决的能力； 具有良好的语言表能力,能够行良好的沟； 具备文案编能力,能写作格式规范的旅游类应用文书； 能熟练使用办公及业务管理件； 能正确分析旅游活动、旅游文化现状以及国内外旅游发展现状和势； 能我国主要的旅游		√		
		D-1-2 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+游客要求买店物品	80分				√		
		D-1-3 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+游客要求	80分				√		是
		D-1-4 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+客房漏水	80分					√	
		D-1-5 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+接旅游团	80分				√		是
		D-1-6 导游词创作+湖南概况讲解+导游规范服务+客人扭伤腿处理	80分					√	
		D-1-7 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+特殊用服务处理	80分					√	
		D-1-8 导游词创作+东江湖景区讲解	80分					√	

位	+导游规范服务+ 物中毒处理		<p>(1) 具有符合导游人员的职业形象、良好的语言、文字表达能力和沟通能力；</p> <p>(2) 具有良好的职业道德。</p>	<p>源；</p> <p>能根据游客的求创性开展工作，满足游客个性化要求；</p> <p>能用英语与游客进行交流。</p> <p>能够根据旅行社的出团计划落实旅游接待计划；</p> <p>能够妥善安排游客旅行生活相关工作；</p> <p>能够根据游客的要求提供个性化服务；</p> <p>能灵活运用导游语言与导游技巧进行导游讲解；</p> <p>能够组织旅游活动；</p> <p>能灵活处理旅游突发事件；</p> <p>能够按照规定及时结清旅游目；</p> <p>能够妥善处理好旅游团的留。</p>					
	D-1-9 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+游客 失处理	80 分					√		
	D-1-10 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+回族游客接待	80 分					√		是
	D-1-11 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+游客携带中草药出境	80 分						√	
	D-1-12 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+漏接旅游团	80 分					√		
	D-1-13 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+致欢 词	80 分					√		
	D-1-14 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+客房发生火灾处理	80 分					√		
	D-1-15 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+游客 折处理	80 分					√		是
	D-1-16 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+游客吵架处理	80 分						√	
	D-1-17 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+游客 处理	80 分						√	
	D-1-18 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+行程突 水灾处理	80 分						√	
	D-1-19 导游词创作+湖南概况讲解+导游规范服务+致欢 词	80 分					√		
D-1-20 导游词创作+天子山讲解+导	80 分				√				

	游规范服务+游客要求延期						
	D-1-21 导游词创作+凤凰古城讲解+ 导游规范服务+游客 物品 留 店	80 分				√	是
	D-1-22 导游词创作+毛泽东故居讲 解+导游规范服务+游客要求点 处	80 分				√	是
	D-1-23 导游词创作+天子山讲解+导 游规范服务+游客要求自由活动处 理	80 分				√	是
	D-1-24 导游词创作+东江湖景区讲 解+导游规范服务+ 团旅游 故	80 分				√	
	D-1-25 导游词创作+湖南概况讲解+ 导游规范服务+游客 份证 失	80 分					√
	D-1-26 导游词创作+东江湖景区讲 解+导游规范服务+旅游 尾	80 分				√	
	D-1-27 导游词创作+天子山讲解+导 游规范服务+航班延误处理	80 分				√	是
	D-1-28 导游词创作+凤凰古城讲解+ 导游规范服务+游客 买禁止托 物品	80 分					√
	D-1-29 导游词创作+毛泽东故居讲 解+导游规范服务+游客用 后肚痛 腹泻	80 分				√	
	D-1-30 导游词创作+天子山景区讲 解+导游规范服务+订 航班	80 分				√	
	D-1-31 导游词创作+东江湖景区讲	80 分				√	

	解+导游规范服务+旅游 祸							
	D-1-32 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+ 克 故	80 分				√		是
	D-1-33 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+游客	80 分					√	
	D-1-34 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+游客打架处理	80 分					√	
	D-1-35 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+游客 物中毒	80 分					√	
	D-1-36 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+游客 折处理	80 分				√		
	D-1-37 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+ 克 故	80 分				√		是
	D-1-38 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+旅游 尾	80 分					√	是
	D-1-39 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+游客要求点 处理	80 分						√
	D-1-40 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+游客要求点 处理	80 分					√	是
	D-1-41 导游词创作+天子山景区讲解+导游规范服务+客房发生火灾处理	80 分				√		
	D-1-42 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+特殊用 服务处	80 分					√	是

		理							
计 调 岗 位	计 调 服 务	J-2-1 广州团 沙、 山三日游线	90 分	<p>(1) 能快 、准确地从源库中查找和使用相关信息、能查 并利用地图设计吻合游客 求、切实可行的旅游线 ；</p> <p>(2) 能正确核算及控制成本,能 用报价方法合理报价；</p> <p>(3) 能规范书写团 《用 订单》、《用 变更单》、《 店 订单》、《 店 订变更单》、《团 接待确认书》、《借支单》、《湖南旅游“一城 ”电子行程单》等单据。</p> <p>(1)具备良好的职业 德,讲诚信,有 任心；</p> <p>(2)具备法律意识、意识和成本意识。</p>	<p>具有探究学习、终 学习、分析 和解决 的能力；</p> <p>具有良好的语言表 能力,能够 行良好的沟 ；</p> <p>具备文案编 能力,能写作格式规范的旅游类应用文书；</p> <p>能熟练使用办公及业务管理 件；</p> <p>能正确分析旅游活动、旅游文化现 以及国内外旅游发展现状和 势；</p> <p>能 我国主要的旅游源；</p> <p>能根据游客的 求创 性地开展工作,满 游客个性化要求；</p> <p>能 用英语与游客 行沟通交流。</p> <p>能够根据市场 求 行旅</p>	√			
		J-2-2 国团 沙、 山、张家界四日游线	90 分					√	
		J-2-3 北京团 沙、 山、张家界五日游线	90 分					√	
		J-2-4 株洲团张家界三日游线	90 分			√			
		J-2-5 天津团张家界四日游线	90 分				√		是
		J-2-6 深圳团 沙、张家界四日游线	90 分				√		
		J-2-7 天津团张家界、凤凰四日游线	90 分				√		
		J-2-8 深圳团 沙、 山三日游线	90 分			√			是
		J-2-9 日本团 沙、 山、张家界四日游线	90 分				√		
		J-2-10 石家庄团 沙、 山、张家界五日游线	90 分					√	
		J-2-11 沙团张家界三日游线	90 分			√			
		J-2-12 北京团张家界四日游线	90 分				√		是
		J-2-13 广州团 沙、张家界四日游线	90 分				√		
		J-2-14 北京团张家界、凤凰四日游线	90 分				√		
		J-2-15 关团 沙、 山三日游线	90 分			√			
		J-2-16 日本团 沙、 山、张家界四日游线	90 分				√		

	J-2-17 天津团 沙、 山、张家界五 日游线	90 分		游线 设计； 能够与旅游供应商 利开 展谈判， 行旅游基础要素 和管理； 能够 行旅游产品成本核 算、线 报价； 能够制定旅游出团计划； 能够协助处理旅游突发事 件； 能够审核导游 单并归 档； 能够协助处理旅游团后续 。			√		
	J-2-18 武汉团张家界三日游线	90 分			√				
	J-2-19 上海团张家界四日游线	90 分				√			
	J-2-20 珠海团 沙、张家界四日游线	90 分					√	是	
	J-2-21 西安团张家界、凤凰四日游线	90 分				√			
售 岗 位	售 服 务 （ 旅 游 线 推 介 或 旅 游 景 区 营	X-3-1 北京、天津双 5 日游旅游线 推介	90 分	(1) 能从市场定位、线 组成要素、报价等维度分析 出线 的特征； (2) 能 行 PPT 展示； (3) 能与客户 行 对 解说、沟 ，实现有效推介。  (1) 具有符合旅游从业人 员职业形、语言特点； (2) 具备良好的职业 德、	具有探究学习、终 学习、 分析 和解决 的能 力； 具有良好的语言表 能 力，能够 行良好的沟 ； 具备文案编 能力，能写 作格式规范的旅游类应用文 书； 能熟练使用办公及业务管 理 件； 能正确分析旅游活动、旅		√		
		X-3-2 塞外 城双 4 日游旅游线 推介	90 分				√		
		X-3-3 西安、延安、梁家河 6 日游 旅游线 推介	90 分					√	
		X-3-4 海南三亚 5 日游旅游线 推 介	90 分				√		
		X-3-5 京津 华 5 日游旅游线 推介	90 分				√		是
		X-3-6 厦 4 日旅游线 推介	90 分				√		
		X-3-7 内蒙古双 5 日游旅游线 推介	90 分					√	是
		X-3-8 西安、延安双卧 6 日游旅游	90 分					√	是

)	线 推介		诚实守信、积极主动、善于沟 。	游文化现状以及国内外旅游发展现状和 势； 能 我国主要的旅游源；					
	X-3-9 海南双 6 日游旅游线 推介	90 分			√			是	
	X-3-10 湖南 州东江湖旅游区推介	90 分	<p>(1) 能从主 、景区环境、景区服务等维度分析旅游景区的特征；</p> <p>(2) 能 行 PPT 展示；</p> <p>(3) 能与客户 行 对 解说、沟 ，实现有效推介。</p> <p>(1) 具有符合旅游从业人员职业形 、语言特点；</p> <p>(2) 具备良好的职业 德、诚实守信、积极主动、善于沟 。</p>		√			是	
	X-3-11 张家界天子山 景区推介	90 分			√				
	X-3-12 衡 市南岳衡山景区推介	90 分				√			
	X-3-13 州市莽山国家森岭公园推介	90 分				√			是
	X-3-14 州市苏仙岭国家 景名胜区推介	90 分				√			是
	X-3-15 凤凰古城推介	90 分				√			
	X-3-16 毛泽东故居景区推介	90 分				√			
	X-3-17 崑山景区推介	90 分					√		

**填表说明：**该表为参考样表，各专业可根据实际情况调整，但表格 包含模块名称、 目名称、试 编号、测试的能力与素 、试 易程度等信息，且每 1 行。