**2023年恩施职业技术学院单独招生**

**旅游管理专业考试大纲**

**一、考试内容**

1、文化综合考试总分200分，含语文80分、数学80分、英语40分。

2、职业测试，总分200分，其中专业素养100分，职业素养100分。

**二、考试要求**

测试内容为旅游管理专业综合知识，在规定的时间内，独立完成专业素养和的职业素养测试。测试采用试卷（闭卷）形式进行。

（一）考试时间及地点

 1、时间：2023年4月1日。

2、地点：恩施职业技术学院

（二）考试组织

1、考生以学校为单位提前一天到考试点报到，领取考试序列号。

2、考试当日，考生按照考试序列号和考场安排，进行专业技能考试。

**三、其他**

（一）报名时需带考生名册、考生身份证原件和复印件一份。

（二）考生报名时需带证件原件和复印件一份，交考评组验证确认并存档。

（三）免考

取得本专业中级（含中级）以上职业技能等级证书是考生，可申请免于职业技能测试。

**附件： 旅游服务复习题、样卷**

**附件一：** 导游服务综合技能测试复习题

**一、规范题**

1、导游人员的基本职责是什么？

2、导游职业规范的基本要求是什么？

3、客观要求复杂多变是导游服务的鲜明特征之一，为种复杂性主要体现在哪些方面？

4、导游人员独立工作能力主要表现在哪些方面？

5、旅游团抵达后，地陪带领游客集登车时应如何做好服务？

6、地陪在带领团队参观游览出发前有服务包括哪些内容？

7、地陪导游人员如何安排好计划内的团队便餐？

8、在参观游览结束的返程中，地陪导游应做好哪几项工作？

9、地陪应如何做好计划内观看文娱节目的安排？

10、导游人员的欢迎辞一般包括哪几个方面？

11、全陪的沿途各站服务包括哪些方面？

12、你作为一名全陪，所乘火车即将抵达下一站，请问应如何做好抵站服务工作？

13、你作为一名全陪，问应如何做好离站服务工作？

14、全程陪同导游人员的主要职责有哪些？

15、在旅游团出境前，领队须组织全体游客召开行前说明会。会上应落实的有关事项有哪些？

16导游人员进行景区（点）线路讲解时，应注意哪些事项？

17、女导游员的着装有什么规定？

18、你认为导游辞创作中应注意哪些原则？

19、导游语言的准确性是导游语言的基本要求之一。请问如何做到导游语言的准确性？

20、地陪导游员的主要职责是什么？

21、旅游团部分客人向导游员提出想买点当地特产，导游员该怎么做呢？

22、散客旅游是旅游产品主要形式之一。这种旅游有什么特点？

23、在导游讲解中，手势不仅能强调或解释讲解的内容，而且能生动地表达口头语言无法表达的内容，在导游讲解时，应如何用好手势？

24、导游人员如何做好与领队的协作？

25、地陪送站前的业务准备工作有哪些？

26 一名合格的导游人员应该具备哪些素质要求？

27、导游人员应做的提醒工作有哪些？

28、导游人员在与游客交谈过程中，应注意哪些问题？

29、导游人员应如何安排好同一城市的游客活动内容？

30、导游讲解是导游人员的一种创造性劳动，但并不意味着导游讲解可以随心所欲，基本原则有哪些？

31、导游人员在送散客到机场时，如何做好送站工作？

32、假如委派你接待一位曾经担任过政府高级官员的游客，你如何把握好接待技巧？

33、根据《导游人员管理条例》，哪些人员不能颁发导游证？

34、地陪的进住饭店具体包括哪些内容？

 35、景区（点）导游人员的知识准备包括哪些方面？

36、景区（点）导游人员的主要职责是什么？

37、导游人员的日常工作有哪些礼仪要求？

38、什么是空接？哪些情况会造成空接？

39、地陪在接站服务中旅游团抵达前的业务准备有哪些？

40、在创作导游辞时经常需要借题发挥，用好这种手法需要注意什么？

**二、应变题**

1、安全事故处理的一般程序包括哪些内容？

2、导游人员如何面对个别旅游者的苛刻要求和挑剔？

3、在带团过程中，导游人员应采取哪些措施防止游客走失？

4、因旅游团提前到达而延长在一地的游览时间，导游人员应如何处理？

5、在室外游览时，突然发生了地震，导游人员应如何引导游客自救？

6、原计划在武汉停留一晚，第二天赴异地参观，但一位游客因临时有事需在武汉继续留宿一晚，要求导游员帮其续一晚住宿，导游人员应该怎么办？

7、导游人员到达车站后得知团队报乘车次推迟抵达，没能按照计划接到旅游团，这属于什么情形，应如何处理？

8、在商定日程时，领队提出要对计划的节目做小的修改，增加一个新的项目，导游人员对此如何处理？

9、在参观博物馆的时候，一名游客被一件漆器所吸引，欲购买此文物复制品，但当时没有货，这位游客便请地陪代买，请问如何处理？

10、在接团过程中，一位游客表示其因水土不服，身体不适，导游人员应如何处理？

11、游客要求全天不随团活动时，导游人员应做哪些工作？

12、旅游途中发生汽车交通事故，导游应如何处理？

13一位日本客人告诉导游人员说，因联系不上，他给武汉的一位朋友带的笔记本无法给他，想请他转交。导游人员如何处理？

14、个别游客要求单独用餐，导游人员如何处理？

15、你所带旅游团在参观天主教堂时，一位游客向现场群众散发宗教宣传资料，你该怎么办？

16、一位外国游客在中国旅游两天后，表示对安排的中餐不习惯，要求换成西餐，如何处理？

17旅游团一位客人到达饭店后，向导游人员提出要换房间，又不说原因，导游人员如何处理？

18、在到一景点游览的途中，几名游客表示去过，要求取消该项目，导游人员应怎么办？

19、在自由活动结束后，发现一位游客走失了，导游人员如何处理？

20、旅游团在参观一会展中心时，突然发生了火警，导游人员应怎么处理？

21、旅游团的抵达时间延误，在一地的旅游时间缩短，导游人员应如何处理？

22、在一些山区，因连续降雨，暴雨，易发生泥石流。碰到此类自然灾害，如何引导游客逃生？

23、一游客因某个特殊要求未得到满足，提出提前离团，导游人员如何处理？

24、游客提出计划外用风味餐，地陪如何提供服务？

25、旅游团到达目的地时，当全陪开始与地陪核对行程时发现有差异，怎么办？

26、在旅游的过程中可能会发生不同类型的事故，也会面临游客的各种要求。导游人员应变处理的基本原则是什么？

27、如果游客对导游人员的讲解内容没有兴趣，甚至表现麻木，怎样改变这种局面？

28、你带领团队游览途中，突然一位游客中暑了，应如何处理？

29、在涉水游览活动中，如何防止游客溺水事故？

30、在带团途中，突遇前方景区存在安全隐患正在维修改道，原定游览的计划不得不有更改或取消。导游人员应如何处理？P224

31、 旅游团内有位外国客人想单独外出购物，导游人员如何处理？

32、当旅游团所乘的汽车在行进中突遇龙卷风，如何处置？

33、你在接待一入境旅游团时，发现一名来华游客的行李丢失，应如何处理？

34、在办理登机手续时，导游人员突然发生机票上游客的姓名与身份证上不符，这种情形对正常上飞机是否有影响？若有，如何处理？

35、一名游客在出境旅游时丢失了护照签证，你作为领队应如何处理？

36、 导游人员有接待工作中应采取哪些有效措施以防止治安事故的发生？

37、到达送站的目的地，游客 发现自己的手机丢在宾馆了，导游人员应怎么办？

38、旅游者游览时，要求其中国亲友随团活动，导游人员应如何处理？

39、旅游活动中有游客抱怨景点安排的时间太短，购物的时间太长，导游应如何避免游客出现类似的抱怨？

40、当你所带团队赶到机场时，飞机已经起飞，导游人员如何处理？

**附件二：**

恩施职业技术学院2023年高职单招

旅游管理专业技能考试样卷

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 题 号 | 一 | 二 | 三 | 四 | 总分 | 总分人 |
| 分 数 |  |  |  |  |  |  |

**一、判断题**

1.旅游业本身是一个关联带动性很强的产业群体。（ ）

2.仲夏是指农历的五月（ ）

3.我国人口最多的少数民族是藏族，少数民族的传统节日是吸引旅游者的重要人文旅游资源，如蒙古族有春节、雪顿节、“那达慕”大会和“花儿会”等。（ ）

4.中国画按照题材内容，可分为人物、花鸟、山水画等。（ ）

5.导游人员是指依照《旅行社管理条例》，的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及其它旅游服务的人员。（ ）

6.在同一个旅游团中，年老体弱者希望将日程排的紧一些，以便能够从容地观赏更多的景点。（ ）

7.导游索要小费，旅行社应赔偿被索要小费的5倍。（ ）

8.对以宴请为就餐目的顾客需要严格规范的服务。（ ）

9.老年人一般希望品种价格低、菜品质量优、环境卫生、服务态度好的酒店。（ ）

10.宾客结账时，服务员应把账单让宾客过目，大声提示需付的余款。（ ）

11.湖北省的少数民族人口不到全省人口的4%。（ ）

12.河姆渡遗址上建有我国第一座史前遗址博物馆。（ ）

13.仙佛寺是湖北唯一的石窟寺。（ ）

14.投诉者包括海内旅游者，但不包括旅游经营着。（ ）

15.对已评定的星级饭店，旅游星级饭店评定机构每两年进行一次复试。（ ）

果等。（ ）。

**二、单项选择题**

1.旅游接待服务中处于中心位置的是( )。

A.饭店服务 B.航空服务 C.景区服务 D.导游服务

2.世界旅游日为（ ）。

A.5月19日  B．6月5日 C．9月27日  D．10月10日

3.旅游的主体是（ ）。

A.旅游者 B.旅游交通 C.旅行社 D.旅游资源

4.地陪在送团到港口时，应提前（ ）分钟抵达交通港口。

A．20 B．30 C. 60 D．120

5.当旅游团领队与游客之间产生矛盾时，接待社导游人员（ ）。

A．必须介入 B．一般不介入 C．充当调解人 D．坚决回避

6.导游人员常用的目光语应该是（ ）。

A．注视 B．俯视 C．正视 D．凝视

7.确定客房清扫顺序时，应首先安排（ ）。

A.请即打扫房  B.走客房 C.VIP房 D.住客房

8.递送账单，收款以及递送信件等多用（ ）。

A.大中方盘 B.小方盘 C.大中圆盘 D.小圆盘

9.做夜床的最佳时间是（ ）

A.17：00--19：00  B.19：00--21：00

C.18：00--20：00   D.17：30--19：30

10.( )与国画、京剧并称中国三大国粹。

人.武术 B.中医中药 C.书法 D.《论语》

**三、多项选择题**

1.新加坡某旅行社一行20人，按原计划于9月16日19:50乘CZXXX 航班由武汉飞往E市。15日下午武汉地接社的导游员接到通知，该团改乘16日13:20的航班。对此，武汉地接社的导游员采取的下列应变措施中，正确的是（ ）。

A.与全陪、领队协商，取得一致意见 B.向旅游团中有影响的游客说明

C.通知E市接待社，否则会造成空接事故

D.如不能游览完计划内的景点，应选择代表性景点游览

2.导游人员要引导游客理性购物，购物时应坚持“三要”，即（ ）。

A.要商家开发票  B.要买喜欢的物品

C.要商家办理托运 D.贵重物品要“保单”

3.旅行社及其委派的导游人员和领队不得（ ）

A.拒绝履行旅游合同约定的义务

B.有权按合同的规定索赔

C.有权要求经营者人员保守商业秘密

D.非因不可抗力改变旅游合同安排的行程

4.一旦发现旅游者疑为细菌性食物中毒，导游应该（ ）。

A.立即让游客禁食，同时协助患者反复催吐  B.若旅游者集体中毒，应报告卫生防疫部门、接待社和旅游行政管理部门

C.封存患者所食用的食物和呕吐物，带到医院协助诊断

D.记录医生的救治过程

E.送医院救治时，要求医生开具诊断证明，写明中毒原因

5.“旅游不文明行为记录”信息内容包括（ ）。

A.不文明行为当事人的姓名、性别、籍贯

B.不文明行为当事人的工作单位 C.不文明行为的具体表现

D.不文明行为所造成的的影响和后果 E.不文明行为的记录期限

6.根据旅游突发事件的（ ），一般将旅游突发事件分为四个等级。

A.性质 B.类别 C.危害程度 D.造成或者可能造成的影响 E.可控性

7.某公司邀请导游员小张在周末带领公司 50 名员工到某城市旅游了两天，小张未受任何旅行社委派。对此，由旅游主管部门对小张实施行政处罚正确的有（ ）。

A.责令改正  B.没收违法所得

C.处 1000 元以上 1 万元以下罚款  D.并暂扣或者吊销导游证

E.情节严重的，并暂扣或者吊销导游证

8.下列选项中，旅馆不可以允许住店的顾客是（ ）。

A.有传染病的人 B.一个和醉酒的人 C.擅自闯入的人 D.一个17岁的少年

9.属于苏州四大名园有（ ）。

A.拙政园      B.留园     C.沧浪亭    D.狮子林

**四、案例分析题**

李某是某旅游团在西双版纳四天的导游。第二天的路线是中缅边境一日游，从打洛口岸到缅甸的勐拉镇。李某告诉游客：缅玉质地好，在国际市场上独占鳌头，且价格便宜，不能不买，但是不谙行情也往往被宰，有的游客就上过当。她给大家挑选了一家“正宗”的商店。当游客来到该“正宗”的商店后，店老板说他是中国大陆安徽人，和游客是老乡，还提到他老家所在的县、乡、村和他的胞叔在县城经商的街道名称。这时，游客们的防线崩溃了，半小时内，9人共买了近两万元的玉器。回到版纳的首府景洪，游客才知上了当。一番回忆思索，谜底解开了：到景洪的当天，在旅店登记后，李小姐借口旅行社也要登记，把游客的身份证拿走了，第二天才归还。她将其电传给店老板，于是“双簧”就演成了。请问：

1、本案中导游的行为违反了《导游人员管理条例》的什么规定？

2、根据规定，旅游行政管理部门应该如何处罚该导游人员？

3、根据规定，旅游行政管理部门应该如何处罚该导游人员所在的旅行社？