湖南网络工程职业学院

旅游管理专业

技能考核标准与题库

2021 年 9 月

湖南网络工程职业学院学生专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1．专业名称

旅游管理（专业代码： 540101）

2．适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生

二、考核目标

本专业技能考核通过导游岗位模块、旅游计调岗位模块、旅游销售岗位模块、OTA 产品运营专员岗位模块四大模块测试学生规范服务、导游讲解、处理突发事件、设计旅游线路、核算旅游线路成本、推介旅游产品、分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案等职业能力，考察学生语言表达和人际沟通的能力、分析问题和解决问题的能力及服务意识、细节意识、高标准意识、团队协作、成本意识、安全意识、质量意识、环保意识、法律意识、创新思维、互联网思维等职业素养。促进专业加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提高专业教学质量，培养适应信息时代发展需要的旅游行业高素质技术技能人才。

三、考核内容

本专业技能考核包括导游岗位、旅游计调岗位、旅游销售岗位、OTA 产品运营专员岗位四个模块。如表 1 所示：

表 1 考核内容一览表

序号	模块	考核内容	考核形式	题量	考核时长
1	导游岗位	行前说明会宣讲	面试	20 套	90 分钟
		导游词创作			

		景点讲解			
		规范服务			
		处理突发事件			
2	旅游计调岗位	设计旅游线路	实操	20 套	90 分钟
		核算旅游线路成本及报价			
		实施或变更预订			
3	旅游销售岗位	分析旅游线路及优势	面试	20 套	90 分钟
		推介旅游线路			
4	OTA 产品运营专员岗位	分析 OTA 产品运营数据	面试	20 套	90 分钟
		分析 OTA 产品详情页			
		陈述 OTA 产品运营优化方案			

模块一 导游岗位

技能要求：能遵循导游服务的基本规范，按照导游服务的规程提供旅游接待服务。能有针对性地结合旅游目的地基本情况和特点实施行前说明会讲解。能运用导游讲解的基本方法针对不同类型的团队特点创作吻合游客心理需求的导游词。能运用导游语言表达技巧讲解景点。能合理分析、有效处理旅游接待过程中的突发事故。

职业素养要求：符合旅游企业的管理要求，具备质量意识、环保意识和安全意识。符合导游人员的职业形象，仪表端庄大方，仪容整洁、卫生、美观、得体，仪态应落落大方、彬彬有礼、自然得体。符合导游人员的职业素质和职业道德要求，具备宾客至上、规范服务的意识，具备精益求精的工匠精神，具备良好的文化自信心和文化传承意识，具备较强的社会责任感，具备遵法守纪、崇德向善、诚实守信

行为规范，有良好的组织协调、语言表达和人际沟通能力。

模块二 旅游计调岗位

技能要求： 能快速、准确地查找相关信息，从游客需求的角度、质量控制的角度、行程的可行性角度准确无误地设计旅游线路。能正确核算旅游线路成本，从企业经营理念目标角度规范定价。能规范书写团队《机票预订单》、《用车预订单》、《用车变更单》、《酒店预订单》、《酒店预订变更单》、《团队接待确认书》、《借支单》、《收据》、《团队成本明细表》、《湖南旅游“一城通”电子行程单》等单据。

职业素养要求：符合旅游企业的管理要求，具备法律意识、风险意识和成本意识。符合旅游计调人员的职业素质和职业道德要求，具备宾客至上、规范服务的意识和严谨、耐心、细致的工作态度；

模块三 旅游销售岗位

技能要求：能根据指定的旅游线路及其相关的素材，从市场环境、线路组成要素、报价等多个维度完整分析旅游线路的特征，深入挖掘旅游线路特色及优势，制作 PPT 推介和展示，并与客户进行面对面解说、沟通，实现有效推介。

职业素养要求：符合旅游销售人员职业形象，仪表端庄大方，仪容整洁、卫生、美观、得体，仪态应落落大方、彬彬有礼、自然得体。符合销售人员的职业素质和职业道德要求，规范服务、诚实守信、积极主动、宾客至上，具备创新思维和良好的语言表达与人际沟通能力。

模块四 OTA 产品运营专员岗位

技能要求：能根据给定的产品在线运营数据及相关素材，完整、准确地找出有问题的运营数据，分析产生问题的原因，针对性的提出产品运营优化方案；能深入挖掘旅游产品特色，从标题、亮点词、库存名称、评论回复等维度优化在线旅游产品详情页；能以 PPT 的形式帮助商家完成在线旅游产品的数据分析、产品详情页分析并陈述 OTA

产品运营优化方案。

职业素养要求：符合 OTA 产品运营专员职业形象，仪表端庄大方，仪容整洁、卫生、美观、得体，仪态应落落大方、彬彬有礼、自然得体。符合在线旅行社产品运营岗位的职业素质，具备严谨、耐心、细致的工作态度，具备宾客至上、规范服务的意识，具备良好的语言表达与人际沟通能力，具备创新思维和互联网思维。

四、评价标准

本专业技能抽考采取过程考核和结果考核、技能考核和职业素养考核相结合的原则，根据考生操作的规范性、熟练程度、用时量、和职业意识等因素评价过程成绩，根据运行测试结果和设计作品质量等因素评价结果成绩。各模块的技能评价要点如表 2 所示：

表 2 旅游管理专业技能考核要点

序号	模块	考核内容	评价要点
1	导游岗位	行前说明会宣讲	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。行程介绍详细完整准确，涵盖吃住行游购娱六要素，能准确找出并简要介绍重点景点，对特殊行程有合理解释。旅游安全旅游文明介绍与行程紧密结合，角度新颖，通俗易懂，富有感染力、亲和力。出行准备提醒全面具体，生动幽默。特殊活动介绍全面、详细、周到。普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。

		导游词创作	内容健康、准确，主题鲜明，适合服务对象特点；结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强；讲解角度新颖，文化内涵深厚，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力。
		景点讲解	仪容仪表礼貌到位、精神饱满，着装、妆容自然得体，仪态自然，富有亲和力。普通话标准，口齿清楚，表达自然流畅。语调自然，音量和语速适中，节奏合理，讲解语言有渗透力，充分体现导游讲解的层次感、对象感和节奏感。肢体语言生动形象，符合导游规范且具备较好的临场感。
		导游规范服务	按照导游服务规范，找到案例中导游的三处不规范之处，并予以纠正。
		处理突发事件	问题处理原则正确，处理程序合理，考虑问题周到，分析深入，处理方法得当。
2	旅游计调岗位	设计旅游线路	设计的线路具有可执行性；满足规定时间完成景点游览的要求；设计的线路满足客户要求；游客参观时间与景点开放时间吻合；设计的线路满足经济原则，不走迂回道路；正确填写《湖南旅游“一城通”电子行程单》。
		核算旅游线路成本及报价	完整找出产品中包含的成本项；从测试资源库和题干中正确找到各成本项所需费用；正确计算成本，按照题干要求控制成本和毛利。
		实施或变更预订	单据的基本格式书写正确，符合旅行社的

			规范化操作要求，包含要素符合单据内容和题干的要求。
3	旅游销售岗位	分析旅游线路及优势	能够从市场定位、线路组成要素、报价等维度准确分析旅游线路特征，挖掘旅游线路特色及优势。
		推介旅游线路	能与客户进行面对面推介。仪容仪表礼貌到位，精神饱满，着装整齐清爽，妆容自然得体，符合旅游销售职业规范要求；讲解结构合理、层次分明、详略得当、逻辑性强；沟通技巧运用到位，讲解通俗易懂，生动幽默，富有感染力，适合服务对象特点，让服务对象感觉受重视；表达流畅、口齿清晰、语法正确；有亲和力，明确表达服务意愿；幻灯片制作风格统一、紧扣主题，文字清晰，字数适当，字体得当，界面美观，视觉效果好视觉效果好。
4	OTA产品运营专员岗位	分析OTA产品运营数据	能完整、准确地分析出诊断运营中的问题数据；能分析产生问题数据的原因；能根据运营数据反映的问题针对性的提出解决方案。
		分析OTA产品详情页	能深入挖掘旅游产品特色，从标题、亮点词、库存名称、评论回复等维度优化在线旅游产品详情页。
		陈述OTA产品运营优化方案	能与商家进行面对面解说、沟通，帮助商家完成在线旅游产品的数据分析与产品详情页分析；仪容仪表礼貌到位，精神饱满，着装整齐清爽，妆容自然得体，符合

			OTA 产品运营专员规范要求；讲解结构合理、层次分明、详略得当、逻辑性强；沟通技巧运用到位，讲解通俗易懂，生动幽默，富有感染力，适合服务对象特点，让服务对象感觉受重视；表达流畅、口齿清晰、语法正确；有亲和力，明确表达服务意愿；幻灯片制作风格统一、紧扣主题，文字清晰，字数适当，字体得当，界面美观，视觉效果好。

五、抽考方式

（一）模块选取

参考学生按规定比例随机抽取考试模块。其中，25%的考生参加导游岗位模块考试，25%的考生参加旅游计调岗位模块考试，25%的考生参加旅游销售岗位模块考试,25%的考生参加 OTA 产品运营专员岗位模块考试。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在四个模块中抽取应试模块。

（二）试题选取

学生在相应模块题库中随机抽取 1 套试题考核。

六、附录

（一）相关法律法规（摘录）

1. 《中华人民共和国旅游法》

2. 《旅行社条例》中华人民共和国国务院令第 550 号

3. 旅监管发【2009】111 号关于贯彻实施《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》有关事项的通知

4. 旅办发【2009】89 号关于“一程多站”旅游产品有关问题的通知

5. 国办发【2015】36号国务院办公厅关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见

（二）相关规范与标准（摘录）

1. GB/T 15971-1995　导游服务质量

2. LB/T 008-2011　旅行社服务通则

3. LB/T 014-2011　旅游景区讲解服务规范

4. LB/T 009-2011　旅行社入境旅游服务规范

5. LB/T 005-2011　旅行社出境旅游服务规范

6. GB／T 002－1995 旅游汽车服务质量

7. LB/T 019-2013　旅游目的地信息分类与描述

8. LB/T 033-2014　旅游类专业学生景区实习规范

9. LB/T 032-2014　旅游类专业学生旅行社实习规范

10. LB/T 039-2015　导游领队引导文明旅游规范

11. LB/T 040-2015　旅行社行前说明服务规范

12. LB/T 046-2015　温泉旅游服务规范

13. LB/T 045-2015　旅游演艺服务与管理规范

14. LB/T 044-2015　自驾游管理服务规范

15. LB/T 043-2015　高尔夫管理服务规范

16. LB/T 042-2015　国家温泉旅游名镇

17. LB/T 052-2016　旅行社老年旅游服务规范

湖南网络工程职业学院旅游管理专业学生专业技能考核题库

本专业技能考核题库分为导游岗位、旅游计调岗位、旅游销售岗位三大模块，各模块考核内容、范围、题量、时量如表 1 所示：

表 1　　题库内容一览表

序号	模块	考核内容	考核范围	题量	考核时量
1	导游岗位	行前说明会宣讲	台湾、海南、厦门、北京、日本、韩国、内蒙古、欧洲、巴厘岛、美国、埃及、南非、新马、澳大利亚、迪拜、陕西	20 套	90 分钟
		导游词创作	亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团		
		景点讲解	马王堆西汉古墓陈列、毛泽东故居、岳阳楼、天子山、天门山、凤凰古城、南岳衡山、崀山、刘少奇故里、东江湖、湖南概况		
		导游规范服务	前期准备、接站服务、入住服务、核定日程、参观游览服务、送站服务、后续服务、其他服务		
		处理突发事件	旅游计划变更、酒店突发事故、误机（车、船）事故、物品遗失、游客走失、患病、死亡、交通事故、治安事故、自然灾害、食物中毒、旅游投诉		
2	旅游计调	设计旅游线路	区域：湖南省内 日程：3-5 日	20 套	90 分钟

	岗位	核算旅游线路成本及报价	根据设计的旅游线路核算成本及报价		
		实施或变更预订	机票、用车、酒店、团队费用、团队计划		
3	旅游销售岗位	分析旅游线路及优势	台湾、海南、厦门、北京、日本、内蒙古、欧洲、巴厘岛、美国、埃及、南非、陕西、甘肃、贵州、长滩岛、西藏、天津	20 套	90 分钟
		推介旅游线路			
4	OTA 产品运营专员岗位	分析 OTA 产品运营数据	欧洲、四川、陕西、新疆、云南、青岛、大连、福建、珠海、西藏、甘肃、湖南、江西、荷兰、东北、广西、江苏、香港、澳门、河北、贵州	20 套	90 分钟
		分析 OTA 产品详情页			
		陈述 OTA 产品运营优化方案			

一、导游岗位模块

1.试题编号：1-1

（1）任务描述

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

长沙观光旅行社的全陪导游小李代表该旅行社带领一个 29 人的团队前往北京旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙—北京　　（参考航班：MF8191　22:00/00:25） 长沙乘机飞北京,抵达后入住酒店。	北京
第二天：北京 早餐后游览【天安门广场】（不少于 30 分钟）。 它是世界上最大的广场，中央立有人民英雄纪念碑，外观人民大会堂，于广场内自由拍照，记录灿烂笑容。参观【毛主席纪念堂】（若遇政府关闭参观外景），瞻仰青松翠柏环绕的水晶棺中的主席遗容。（不少于 90 分钟））。游览【故宫博物院】（不少于 120 分钟）。故宫是世界上规模最大的宫殿建筑群，被誉为世界五大宫之首。参观【广茗阁茶楼】（不少于 30 分钟），欣赏老北京绝技表演，免费品尝到地道的老北京大碗茶。游览美国《时代》周刊评出的 25 个“亚洲最佳风情地”之一【南锣鼓巷】，它是中国唯一完整地保存着老北京风情的街巷。【王府井步行街】自由活动（不少于 60 分钟）：天主教东堂、王府井百货大楼。 晚餐自理，可品尝北京正宗护国寺小吃。	北京
第三天：北京 早起打包早餐，前往观看【天安门升旗仪式】，后驱车前往【八达岭长城】（车程时间 2H，景区游览不少于 120 分钟），登好汉坡，体验“不到长城非好汉”的豪迈心情（可选乘“滑车”100 元/人费用自理）。下午返回北京市区（车程时间约 2H），自由参观【奥林匹克公园】、【鸟巢】及国家游泳馆【水立方】外景（自由活动时间不少于 60 分钟）。 特别说明：八达岭滑车属于景区交通，不属于自费项目，根据自身需求乘坐。	北京
第四天：北京 早餐后乘车前往参观【中央电视塔】（不少于 60 分钟）。中央电视塔坐落于北京西三环中路，塔高 405m，是中国第三高塔。中央电视塔集广播电视发射和旅游观光、餐饮、娱乐为一体，238m 高的露天观景台设有高倍望远镜，在这里你可饱览北京的壮丽风貌。之后乘车前往【颐和园】（不少于 90 分钟）。颐和园是中国古典园林之首，总面积约 290 公顷，由万寿山和昆明湖组成。游览【军事博物馆或首都博物馆】，外观【清华大学】或者【北京大学】，外观中华世纪坛外景（鸟头）、中央电视台新址外景（鸟腿），	北京

参观最大的祭天古建筑群—【天坛】（不少于 90 分钟）。晚餐后入住酒店休息。	
第五天：北京—天津　参考航班：MF8040（16:25/19:00） 乘车赴天津（全程高速约 2 小时）。参观【周恩来邓颖超纪念馆】（周一政策性闭馆），缅怀一代伟人的丰功伟绩。游览国家 5A 级旅游景区，享有“津门故里”之称的【古文化街】，欣赏民间手工艺术绝活---泥人张、风筝魏、杨柳青年画等几十种。参观目前意大利本土之外、亚洲唯一、保存良好的意大利风貌建筑群落，有着“小罗马”之称的——【海河意式风情区】。逛北方最大的美食城【南市食品街】，可品尝几百种天津独特的风味小吃：狗不理包子、耳朵眼炸糕、十八街麻花等，体会天津独有的饮食文化。下午于天津乘坐飞机返程长沙。	天津
出发日期：8 月 13 日 报价包含： a．行程内三星级标准酒店双人标准间； b．行程内所列餐食：4 早 6 正餐，正餐八菜一汤十人一桌； c．行程中所列景点的第一道门票； d．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； e．当地司机、当地中文导游贴心服务，16 人以上委派全陪； f．长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g．旅行社责任险； h．旅游意外险； 报价不含： a．自由活动期间产生的交通费和餐费； b．单人房差； c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d．行程外游客自愿参加项目的费用；	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州的旅游团队。

团队在长沙用过早餐后，小王集合所有的游客，准时出发，前往韶山。上午赴韶山途中参观刘少奇故里——宁乡花明楼，由于旅游旺季，人多车多，团队集合的时候耽误了时间。到达韶山后，已是中午十二点半了，定点餐厅客满无座，为了不让客人久等，小王带着游客来到了附近的其他餐馆用餐。

由于怕新换的餐厅服务质量不佳，小王干脆与客人同桌，并督促服务员迅速上茶水和饭菜，并要求饭店一定要保证餐的质量。为了缓解大家的疲劳，弥补换餐厅给大家带来的不便，小王甚至自费掏钱，给每桌上了一大瓶饮料。

餐后，客人均表示满意，并对小王的急中生智和服务周到提出了表扬。

① 请从以下团型中随机抽取一个，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的刘少奇故里导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 早上出发时，客人要求退掉中午的团餐，改为自己点菜，小王应该怎么办？

b. 午餐后不久，大半客人出现了肚痛腹泻的情况，小王应该怎么办？

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	备考教室：机房教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干座椅	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

（3）考核时量

考试时间：90 分钟。其中，面试时间 30 分钟，导游词创作及行前说明会内容创作共 60 分钟。

（4）评分细则

任务	分值	考核要点	评分标准	
行前说明	2 分	仪容仪表	好 2 分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。

会宣讲（25分）			一般 1 分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。
	4 分	行程介绍	好 4 分	介绍行程详细完整准确，涵盖吃住行游购娱六要素，能准确找出并简要介绍重点景点，对特殊行程（如不含餐、自理项目）有合理解释。
			较好 3 分	介绍行程较为详细完整，涵盖吃住行游购娱六要素，简单介绍部分景点。
			一般 1-2 分	内容基本准确，信息基本完整。
	3 分	旅游安全旅游文明介绍	好 3 分	与行程紧密结合，角度新颖，通俗易懂，富有感染力、亲和力。 （包括：确保身体健康、注意饮食卫生、注意人身安全、防范相关风险、遵守交通规则、保管贵重物品、尊重当地风俗等）
			较好 2 分	与行程有一定关联，角度比较新颖，通俗易懂，有较好的感染力、亲和力。
			一般 1 分	与行程无关联，角度普通，照本宣科。
	4 分	出行准备提醒	好 4 分	提醒全面具体，生动幽默。 （包括当地天气、证件、财物、手机 APP、心理准备等）
			较好 3 分	提醒较为全面，比较具体。
			一般 1-2 分	提醒不全面，照本宣科。

	4 分	特殊活动注意事项介绍	好 4 分	找出行程中全部需要特殊说明的活动，并有针对这些特殊活动进行全面、详细、周到的介绍。
			较好 3 分	找出行程中需要特殊说明的活动，针对特殊活动进行较为详细的介绍。
			一般 1-2 分	只找出部分行程中需要特殊说明的活动，针对特殊活动进行简要介绍。
	3 分	语音语调	好 3 分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。
			较好 2 分	普通话比较标准，语调比较自然，音量和语速比较得当，节奏比较合理。
			一般 1 分	普通话一般，语调基本自然，音量和语速基本得当，节奏基本合理。
	3 分	语言表达	好 3 分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。
			较好 2 分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。
			一般 1 分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。
	2 分	讲解时长	10 分钟计时器提醒。不足 10 分钟，每 30 秒扣 0.5 分，不足 30 秒按 30 秒计算。	
导游词创作	10 分	导游词内容	好 8-10 分	内容健康、准确，主题鲜明，适合服务对象特点；
			较好	内容健康、准确，主题较鲜明，比较适合服

（20分）			6-8 分	务对象特点；
			一般 4-6 分	导游词内容健康、准确，基本适合服务对象特点；
	5 分	导游词结构	好 4-5 分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强；
			较好 3-4 分	结构比较合理，层次清楚，详略得当，逻辑性较强；
			一般 2-3 分	结构基本合理，有一定层次，条理清晰，逻辑通顺；
	5 分	导游技巧运用	好 4-5 分	文化内涵深厚，讲解角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力。
			较好 3-4 分	文化内涵突出，讲解角度较新颖，通俗易懂，语言生动，比较有感染力、亲和力。
			一般 2-3 分	有一定的文化内涵，讲解角度选取合理，通俗易懂，用词恰当，有一定的感染力、亲和力
景点讲解（20分）	3 分	仪容仪表	好 3 分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，符合导游职业规范要求。
			较好 2 分	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，比较符合导游职业规范要求。
			一般 1 分	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，基本符合导游职业规范要求。
	10 分	语言表达	好 8-10 分	普通话标准，口齿清楚，表达自然流畅。语调自然，音量和语速适中，节奏合理，讲解语言有渗透力，充分体现导游讲解的层次感、对象感和节奏感。
			较好	普通话比较标准，语调比较自然，音量、语

			6-8 分	速、节奏比较合理，讲解语言有一定的渗透力，能够体现导游讲解的层次感、对象感和节奏感。
			一般 4-6 分	普通话一般，口齿比较清楚，表达基本流畅。语调比较自然，音量、语速、节奏基本合理。导游讲解有一定的层次感、对象感和节奏感。
	5 分	讲解仪态	好 4-5 分	仪态自然，富有亲和力；肢体语言生动形象，符合导游规范且具备较好的临场感。
			较好 3-4 分	仪态较自然，亲和力较好；肢体语言丰富，符合导游规范且具备一定的临场感。
			一般 2-3 分	仪态基本自然，有一定的亲和力；肢体语言符合导游规范。
	2 分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每 30 秒扣 0.5 分，不足 30 秒按 30 秒计算。	
规范服务（15 分）	6 分	按照导游服务规范，找到案例中导游服务的 3 处不规范。每处计 2 分		
	9 分	正确纠错，每纠正 1 处，计 3 分。		
处理突发事件（20 分）	10 分	在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，问题处理原则正确，处理程序合理。		
	10 分	考虑问题周到，分析深入，处理方法得当。		

备注：①职业素养是学生完成任务的基础，考核点在各考核项目中均有体现，不再重复配分。②出现明显失误造成计算机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。

2.试题编号：1-2

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

长沙阳光旅行社的全陪导游小李代表该旅行社带领一个 31 人的团队前往内蒙古旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——包头 （参考航班：CZ6647 14:30/18:40） 长沙黄花机场集合，乘航班前往包头。晚餐后驱车前往达旗，入住酒店。 （包头——达旗车程 50 公里，约 50 分钟）	达旗
第二天：响沙湾 早餐后乘车前往中国响沙之王，国家 5A 级景区【银肯响沙湾】（含沙漠公交车，游览时间不少于 3 小时），观大漠风光，感受辽阔大漠的神奇与宁静空旷与雄浑，可以参加滑沙，骑骆驼、冲浪车、沙漠摩托车、沙漠卡丁车、高空滑索、轨道自行车、沙漠秋千、《沙漠杂技大世界》走钢丝、刀山、吃火等（仙沙岛娱乐项目，以景区实际可以参加的项目为准）。后乘车赴呼市，晚餐后入住酒店。	呼市
第三天：希拉穆仁草原 早起乘车翻越阴山山脉前往【希拉穆仁大草原】，抵草原后举行传统的【蒙古族下马酒欢迎仪式】。午餐品尝正宗蒙古手扒羊肉，骑马畅游大草原（已含三个点骑马牧民家、敖包山、高草地），沿途牧民家做客品尝奶食品，祭拜神圣的敖包。下午欣赏精彩的男儿三艺——【赛马摔跤表演】，晚餐享受蒙古族最高礼节——【哈达敬酒】，观赏具有浓郁民族风情的【蒙古族歌舞表演】，参加【草原之夜篝火晚会】，晚上夜观草原星空，做一天蒙古人！（篝火晚会晴天才有，草原景区表演为固定表演，不用不退）	蒙古包
第四天：包头——长沙 （参考航班：CZ6648 19:30/23:35） 早餐后参观呼市唯一有活佛的藏传佛教寺院——【席力图召】（参观 60 分钟），了解藏传佛教对蒙古族历史文化的影响；参观【内蒙古博物院】（参观 1 小时：这里集合了现代元素与民族特色，浓缩了中国北方亿万年来生态变迁与草原文明发展史的一部“百科全书”，该建筑从建成之日起就成为自治区首府标志性建筑之一（参观 1.5 小时，周一闭馆，改为参观宝尔汗佛塔）。游览结束后参观蒙亮风情园（游览 1 小时）。下午包头乘飞机飞长沙。 呼市——包头车程 140 公里，约 2 小时。	
出发日期：5 月 13 日 报价包含： a．行程内酒店标准双人间，草原豪华蒙古包（独卫、太阳能热水器）； b．行程内所列餐食：3 早 6 正餐，正餐餐标 20 元/人/餐（八菜一汤、十人一桌、不含酒水饮料，不足十人将酌情减少）； c．行程内列明景点的第一道门票；精华景点首道门票（含沙漠摆渡车）、牧区服务费、草原三个景点骑马、银肯响沙湾仙沙套票（骑骆驼、冲浪车、沙漠摩托车、沙漠卡丁车、高空滑索、轨道自行车、沙漠秋千、《沙漠杂技大世界》走钢丝、刀山、吃火），沙漠小套（百变围巾+沙袜+滑沙）； d．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； e．当地司机、当地中文导游服务；	

f．往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
g．旅行社责任险
报价不含：
a．景区内的自由活动期间自行参与的项目
b．单人房差，全程 300 元/人；
c．私人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d．个人旅游意外保险，10 元/人；
购物及自费说明：
不进店，不推自费。蒙亮风情园为 3A 景区购物店，不属于正常购物店。

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王将代表该旅行社接待一个来自广州的旅游团队。接待计划上显示，从广州来的 37 大 5 小的游客，将于 11：13 乘坐 G1002，抵达长沙。

小王查了列车时刻表，确实是 11:13 抵达。于是小王联系司机，11:00 准时在高铁站前见面。

到了高铁站后，人山人海，小王联系了全陪，告诉全陪，他在出站口门外较远的位置等待大家。

不久，列车驶达，小王顺利的接到了团队。

①请从中随机抽取一个团型，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的湖南概况导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 因为被告知火车晚点，小王 12 点来到车站，但发现车辆并未晚点，客人已久候多时，小王应该怎么办？

b. 小王接到游客后上车，发现车辆无法启动，司机表示，无法快速修好，小王应该怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

3.试题编号：1-3

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

长沙芒果国际旅行社的领队导游小李代表该旅行社带领一个 21 人的团队前往欧洲旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——武汉—— 罗马 （参考航班：CZ645 0045/0615） 长沙火车南站集合赴武汉，后乘国际航班飞往被誉为"永恒之都"的罗马。所谓“条条大路通罗马”，不曾到罗马一探究竟，似乎便无法了解欧洲全盛时期的壮观。	飞机上
第二天：罗马——佛罗伦萨（约 270KM） 抵达后前往教皇之国——梵蒂冈，观圣彼得大教堂（1 小时入内参观，如遇宗教活动等特殊情况，则改为外观）、圣彼得广场，之后参观具有 2000 余年文化历史的帝国景观：斗兽场外景、君士坦丁凯旋门、帝国大道、古罗马废墟、传说中的幸福喷泉——许愿池。之后前往佛罗伦萨入住。	佛罗伦萨
第三天：佛罗伦萨——比萨——威尼斯（约 84KM/320KM） 早餐后，游览君主广场（不少于 30 分钟），观圣母之花大教堂（不少于 30 分钟）。这座教堂大圆顶是世界上第一座大圆顶，由十块浮雕组成，圆顶看起来宛如一朵美丽的巨型花，据说高达 106 米。之后前往著名物理学家伽利略的故乡比萨，参观举世闻名的比萨斜塔。午餐后乘车前往威尼斯，乘船到威尼斯本岛(共 3 小时)：前往有“欧洲会客厅”之称的圣马可广场参观。广场上的砖造钟楼是威尼斯的地标，其面海处则立有二根高耸入天的石柱，分别雄踞着威尼斯的守护神——圣马可翼狮及圣者托达洛，一如威尼斯的门神。这里还有揉合拜占庭、哥德、东方风格为设计主调的圣马可教堂。此外，威尼斯共和国总督的居所一道奇宫（外观）、叹息桥的历史陈迹，你亦不可错过。	威尼斯
第四天：威尼斯——米兰（约 270KM） 早餐后，乘车前往米兰，外观世界最华丽的教堂之一——多姆大教堂（不少于 30 分钟）。它是米兰的象征，被马克吐温称为“大理石的诗”。外观闻名遐迩的斯芳斯古堡（不少于 30 分钟），欣赏威风凛凛的国父骑马像。之后入住酒店。	米兰
第五天：米兰——琉森——因特拉肯——瑞士小镇（约 169KM/68KM） 酒店早餐后，乘车前往瑞士中部第一度假胜地一琉森。这个湖光山色相互映衬的美丽城市，是瑞士最大的夏季避暑胜地之一。 8 世纪建城的琉森在中古曾是瑞士的首都，现今虽挤不进三强的城市排位，却是到瑞士时不可错失的地方。之后前往因特拉肯。因特拉肯的拉丁文原意是“两湖之间”，她因位于图恩湖及布里恩湖之间而得名。晚前往瑞士小镇入住。	瑞士小镇
第六天：因特拉肯——第戎（约 325 KM） 早起可以在酒店附近自由漫步，自由呼吸山中清新空气，感受瑞士的大自然风光。在规定的时间集合，前往法国故都——第戎，抵达后入住酒店。	第戎

第七天：第戎——巴黎（约 315 KM） 早餐后前往巴黎，抵达后参观协和广场，到宏伟壮丽的凯旋门前留影，前往巴黎埃菲尔铁塔观外景，车经豪华优雅的香榭里舍大道，后入住酒店。	巴黎
第八天：巴黎 酒店早餐后，继续巴黎游览。前往卢浮宫（入内参观 1.5 小时）。这个世界最大的博物馆收藏了人类文明上最呕心泣血的艺术结晶，值得您一再重游并细细品味。其中，蒙娜丽莎的微笑、胜利女神之翼及维纳斯女神等更是不容错过。之后前往游览香水博物馆、巴黎最繁华的商业大道——奥斯曼大街。晚入住酒店休息。	巴黎
第九天：巴黎——卢森堡（约 365KM） 早餐后巴黎半天游览。之后乘车前往被法国、德国和比利时所包围的大公国卢森堡，观风格独特的阿道尔夫大桥（不少于 15 分钟），欣赏佩特罗斯大峡谷的迷人风光。	卢森堡
第十天：卢森堡——法兰克福（约 296KM） 早餐后驱车前往法兰克福游览（2 小时）：前往罗马广场（约 1 小时），它是法兰克福现代化市容中唯一仍保留着中古街道面貌的广场；观保尔教堂、市政厅、皇帝大教堂等；步行至法兰克福的母亲河——美茵河畔，观美茵铁桥，拍照留念（约 15 分钟）。后前往酒店入住。	法兰克福
第十一天：法兰克福—— 长沙 （参考航班：CZ332 FRACSX 1355 0725+1） 酒店早餐后，整理行囊，搭乘旅游巴士前往机场。由导游帮助办理出关及退税手续后，搭乘南方航空公司直航客机返回长沙。	飞机上
第十二天：长沙 早上抵达长沙，结束我们浪漫非凡的欧洲经典之旅。	
出发日期：6 月 6 日 报价包含： a．行程内当地三到四星级酒店标准双人间； b．行程内所列餐食：酒店自助欧式早餐；中式午晚餐（五菜一汤）；一餐特色餐；用餐时间在飞机或船上以机船为准，不再另退餐费。 c．卢浮宫门票； d．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； e．当地司机、当地中文导游服务； f．往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g．长沙至武汉高铁联运； h．申根签证费 i．旅行社责任险； 报价不含： a．境内地面服务费，境外自由活动期间餐费； b．单人房差； c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d．全程小费 900 元/人； e． 护照费； f． 70 周岁以上老年人 100 元/人，80 岁以上的的 300 元/人保险费用； g． 签证抽查面试销签费。 购物及自费说明： 旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州

的旅游团队，来到今晚入住的**大酒店。

小王安排游客在大厅沙发稍事休息，自己和全陪小张来到前台办理入住手续，小张拿出代为保管的团队游客证件，进行登记。

前台按照订房单，迅速的办理相关手续，小王把房卡分发给各位游客。团队人多，等分发完最后一名游客的房卡，大多数已经自行进房了。小王和小张商量了明早叫早的时间，通知酒店前台，两人告别后，就各自回房休息了。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的岳阳楼导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该团导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小张带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小张应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 客人进入房间后，有位客人觉得房间在 13 层，非常不吉利，要求换房，小张应该如何处理？

b. 退房时，发现有间房少了个衣架，酒店要求赔偿，小张应该如何处理。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

4.试题编号：1-4

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南假日旅行社的领队导游小王代表该旅行社带领一个 24 人的团队前往台湾旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——桃园 于指定地点集合，乘大巴到达长沙黄花机场，乘坐直达航班前往台北桃园机场.专车送往酒店。入住酒店后当日的旅游行程结束，到次日早餐前的时间段为自由活动。	桃园大饭店
第二天：桃园——南投 早餐后，随后前往【九族文化村】。这是一座以台湾九族原住民为主题所打造的多元化乐园，园区中不仅有原住民文化展示及传统民俗演出，更设置欧洲花园及加勒比海探险、金矿山、玛亚探险及 UFO 等多种游乐设施，每年春季的九族樱花季将整座园区点缀得娇艳迷人，吸引许多民众前往游赏。乘坐【空中缆车】全视野的角度鸟瞰九族文化村整个园区美景，更可从不同的视野发现九族和日月潭的山林之美。空中缆车于 2001 年启用全台湾第一座专供观光游憩之用的空中缆」，是台湾第一座轻载量的空中缆车系统，全程总长度 1000 公尺。参观【日月潭景区】。日月潭是全台最大的淡水湖泊，倘佯在湖光碧水似“西湖”的日月潭，将带您身入了解一段独特的历史记忆及习俗文化中。随后前往饭店休息。	仁义湖岸酒店
第三天：南投——高雄 早餐后，出发前往位于嘉义县的【阿里山森林游乐区】（预计停留 2 小时）。阿里山位于嘉义县境，为东南亚最高峰玉山的支脉。后驱车前往南台湾海洋首都——高雄，前往南台湾最高的摩天大楼饭店休息，从房间鸟瞰高雄市夜景。 备注：阿里山 13 年 3 月 1 号开始实行预约制度，预约后人员名单不可变更。因实行提前 15 天预约制度，如未能上阿里山则改为其它景点。或因阿里山因天气原因无法上山，改为游览溪头森林公园。	阳光大饭店
第四天：高雄——台东 早餐后，前往高雄市的代表——【爱河】，搭乘【爱之船】领略浪漫凄美的爱情故事。接着前往【西子湾风景区—打狗英国领事馆】。它地处高雄港口北岸的鼓山上，东侧、西侧及南侧都紧临陡峭的悬崖，北侧连接鼓山，形成背面靠山、三面环水的形势，是当时英国领事馆官邸，是领事居住及接待使节宾客的重要场所。游览【驳二艺术特区】，观赏独特的货柜艺术及 3D 电影特效展览。接着前往【西子湾风景区—香蕉湾渔人码头】。无论在清晨、黄昏或夜晚，渔人码头都各具风情，在此可以观赏壮丽海景及进出频繁的邮轮、舰艇，静静欣赏高雄港湾风景。前往南台湾佛教圣地【佛光山——佛陀纪念馆】。大佛的壮丽磅礴，馆内了解佛陀的一生故事。前往向有南洋之称的垦丁体验【观光果园】，享受放松身心抛开压力，品尝台湾水果的乐趣。台湾有「水果王国」的称号，台湾水果不仅种类丰富，一年四季几乎都是有水果的好时机。参观【猫鼻头公园】。它为恒春半岛向巴士海峡延伸而出的突兀点，其外形状如蹲伏的猫，因而取其名为猫鼻头。猫鼻头	高野大饭店

半岛地势西高而东低，受海蚀、盐渍及风化影响特别强烈，以隆起的珊瑚礁海岸为主，海蚀沟、海蚀壶穴、海蚀礁柱等造就了当地鬼斧神工的自然地形。	
第五天：台东——花莲 早餐后，前往观赏【花东海岸】景色及游览【三仙台】。三仙台由突出的海岬与离岸小岛构成，此处建有红色跨海步桥，以及环岛步道。此外，三仙台四周海域有美丽的珊瑚礁和热带鱼，是潜水的好地方。经【北回归线纪念碑】往花莲。随后入住饭店休息。	花莲欧悦汽车旅馆
第六天：花莲——台北 早餐后，前往花莲素有大自然鬼斧神工之称的【太鲁阁国家公园】。几近垂直的大理石峡谷雄伟壮丽，断崖峭壁更是高不见谷顶，低不见谷底，令人不禁赞叹自然界神奇之美。后乘车返回参观【野柳风景区】。因波浪侵蚀、岩石风化及地壳运动等作用，造就了野柳海蚀洞沟、烛状石、蕈状岩、豆腐石、蜂窝石、壶穴、溶蚀盘等各种奇特景观。驱车返回台北，前往台湾西北角的淡水，游览『淡水老街』。一座座洋式、闽式、日式的旧建筑，仿佛都在诉说着小镇的悠悠往事。古老的老街有吃有玩更有传统的阿给铁蛋等淡水名产等您自费品尝。晚上逛台北夜市，领略台北夜晚的热闹非凡，尝尽地道的台湾特色小吃。随后前往饭店休息。	台北乐客酒店
第七天：台北 早餐后，参观【故宫博物院】。台北故宫收藏的文物珍宝，是举世闻名的文化资产，其收藏品的年代几乎囊括了整个中华文化五千余年未曾中断的历史，在世界文明史上独一无二。后前往【士林官邸】。士林官邸早期为蒋中正、宋美龄的官邸，目前为台北市第一座生态公园。前往台北标志性建筑【101 大楼】参观（含登顶）。随后前往并体验【凤梨酥 DIY】的乐趣。让您为台湾的留下最美好的回忆！	台北乐客酒店
第八天：台北——桃园——长沙 早餐后，驱车赴桃园机场，搭乘客机返回温馨的家，结束愉快的台湾环岛之旅！	

报价包含：
a. 行程内当地酒店双人标准间，其中任选一晚升级五星酒店；
b. 行程内所列餐食：酒店自助早餐；中式午晚餐（八菜一汤）；
c. 行程中所列景点的第一道门票；
d. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；
e. 当地司机、当地中文导游服务；
f. 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
g. 入台证及签注费用；
h. 全程小费；
i. 旅行社责任险；
报价不含：
赴台旅游专属意外保险 50 元/人；
b. 单人房差；
c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d. 大陆居民往来台湾通行证见面费用、加急费用；
e. 自由活动期间的餐费。
约定的购物场所：

购物点名称	购物点产品	建议停留时间	备注
免税店	百货	1 小时	
精品店	手表饰品	1 小时	
大理石店	大理石	1 小时	
珊瑚店	珊瑚	1 小时	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州

的旅游团队。

小王在长沙火车站接到团队后，直接赶赴韶山，路上，小王向大家宣布了这次长韶张四日游的旅游的日程。

看完第一个景点后，有半小时自由活动时间，小王和全陪小张开始核对行程，小王拿出委派及行程安排单，与小张一起看了起来。

两人核对行程无误后，全陪小张提出，部分客人听说长沙的歌厅非常火热，想要今晚回长沙后去田汉大剧院听歌，小王觉得这是他行程之外的事情，另外，并不是所有的游客都想去，于是告诉小张，可以让游客自行订票，晚上注意安全，在自由活动时间内，乘坐的士自己去。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的毛泽东同志故居导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 小王发现全陪手上的行程有去岳麓山和岳麓书院，而自己手上的行程只有岳麓山，应该怎么办？

b. 小王发现全陪手上的行程是订 24 间房，而自己手上的计划只订 23 间房，应该怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

5.试题编号：1-5

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南阳光旅行社的领队导游小王代表该旅行社带领一个 25 人的团队前往巴厘岛旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——巴厘岛 （参考航班：JT2621 17:30/23:05） 下午在长沙黄花国际机场集合，搭乘国际航班，飞赴印度尼西亚最令人陶醉的度假胜地—巴厘岛。抵达后入住酒店休息。	RIMBA Jimbaran Bali By AYANA
第二天：海神庙——乌布皇宫——传统市场——烛光晚餐 早餐后集合前往参观【海神庙】。海神庙是巴厘岛最重要的海边庙宇之一，始建于 16 世纪。该庙坐落在海边一块巨大的岩石上，每逢潮涨之时，岩石被海水包围，整座寺庙与陆地隔绝，孤零零地矗立在海水中，只在落潮时才与陆地相连。之后前往巴厘岛中部城市——乌布。这个城市以其美丽的田园风光和闲适的氛围而闻名。抵达后游览【乌布皇宫】（外观约 30 分钟）。据说巴厘人大多是爪哇印度教王室及其宫廷画师、乐师的后裔，故其艺术家的天赋再加上高贵的血统，创造出了乌布皇宫这样的建筑精品。这栋在 16 世纪建成的皇宫，外观雄伟的石刻技术堪称一绝，风格精致手工细腻，金光闪闪，一如当年的遗世风貌。前往【传统市场】（入内参观约 60 分钟）。这里被认为是巴厘岛最具有文化气息的地区，路旁有一些有趣的商店及舒适怡人的咖啡厅和各种巴厘岛特色的小店，您可在此自由闲逛选购您心仪的巴厘服装或礼品。午餐品尝印尼特色的【脏鸭餐（赠送烤乳猪）】。“脏鸭餐”可以说是一道每位到巴厘岛旅游的游客必要品尝的特色餐，由印尼特产的稻田鸭精心烹制而成，鲜嫩的鸭肉中仿佛还含有清新的稻香。烤乳猪则是东南亚诸国最流行的菜品，其色泽红润，浓香扑鼻，焦香的外皮和细嫩的肉质让人欲罢不能，吃后回味无穷。【金巴兰烛光晚餐】：金巴兰海滩以前是一个小渔村，现在已经发展成为巴厘岛著名的海鲜烧烤海滩。这里最有名的是用椰子壳来烤海鲜，味道非常特别，边吃海鲜边欣赏日落，是在旅程中非常美妙的事情。	RIMBA Jimbaran Bali By AYANA
第三天：全日爱之船（约 5 小时）——喜来登自助晚餐 早上搭乘专车前往码头，搭乘澳洲大堡礁同型的豪华游艇【爱之船】，展开永难忘怀出海之旅（约 5 小时）。经过轻松悠闲的航程，抵达搭建于海中的活动平台，随即展开各项水上活动：海上浮潜、不限次数乘坐香蕉船+浮潜、海底喂鱼、滑水道等。随后前往海洋沙滩俱乐部。抵达后展开各项岛屿活动：参观村民仰赖为生的海藻养殖制作；观看刺激热闹的斗鸡、古老传统的织布工艺的过程、海龟的养殖。午餐在海中巨大的平台享用自助餐，在一连串精彩的活动之后返航。随后前往巴厘岛国际五星酒店喜来登大酒店享用丰富奢华的【自助晚餐】。餐后入住酒店休息。	RIMBA Jimbaran Bali By AYANA
第四天：全天自由活动	RIMBA Jimbaran Bali By AYANA
第五天：全天自由活动	RIMBA Jimbaran

	Bali By AYANA
第六天：巴厘岛——长沙（参考航班：JT2621/10:55/16:30） 酒店早餐后，集合乘车前往机场，乘国际航班返回长沙。丰富的旅程圆满结束，回到温暖的家！	
出发日期：5 月 20 日 报价包含： a．行程内当地五星级酒店双人标准间； b．行程内所列中式午晚餐或自助餐； c．行程中所列景点的第一道门票； d．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； e．当地司机、当地中文导游、全程领队贴心服务； f．长沙——巴厘岛往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g．旅行社责任险； 报价不含： 护照费； b．单人房差； c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d．司导服务费+离境税：人民币 350 元/人； e． 自由活动期间的餐费 购物及自费说明： 旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王将代表该旅行社接待一个来自广州的旅游团队。

小王在长沙火车站接到团队，在出站口清点好团队人数后便开始了精彩的欢迎词和沿途导游。

上车后，随着旅游车即将到达第一个景点，小王接着说：“前面我们即将抵达岳麓书院，岳麓书院是我国四大书院之一，有着千年学府的美誉，在这汉墨留香、弦歌不断的清幽之地，大家是不是有一种穿越古今的感觉呢？那么，请大家随我下车参观吧。”下车前，小王告知游客要带好随身贵重物品，记住车牌号码及停车地点。

待车停稳，小王第一个就下了车，便丢下游客迅速一个人跑到门票站为大家购买门票。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间

不低于 5 分钟的湖南概况导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a.有位游客说，以前来过岳麓书院，不想再进去了，想要自己到附近转一转，小王怎么办？

b.司机对小王说，想要利用游客参观景点的时间，把刚才发现漏气的车胎补一补，小王怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

6.试题编号：1-6

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南假日旅行社的领队导游小王代表该旅行社带领一个 17 人的团队前往美国旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——洛杉矶（参考航班：HU7923　1305/1135） 长沙市内指定地点集合，乘机前往洛杉矶。抵达洛杉矶后开始市区观光：【星光大道】、【中国剧院】、【比弗利山庄】。之后入住酒店。	Sheraton Los Angeles Downtown Hotel
第二天：洛杉矶 早餐后前往【环球影城】，真实感受旧金山大地震、洪水爆发、大白鲨食人等场景的惊心动魄，乘船回到恐龙时代的侏罗纪公园，体验芝加哥大火的热浪冲击等。	Sheraton Los Angeles Downtown Hotel
第三天：洛杉矶——金曼（大约 4.5 小时） 早餐后送往机场取车，开始自驾之旅。驱车前往【金曼】，在人烟稀少的 66 号公路上驰骋，在金曼小镇看美国西部独有的风景，感受西部牛仔的文化风情。参观莫哈维博物馆、66 号公路博物馆。	BEST WESTERN PLUS KINGS INN
第四天：金曼——TUSAYAN——南峡（大约 2.5 小时） 早餐后驱车驰骋在闻名世界的美国 66 号公路上，下一个目的地：【科罗拉多大峡谷——南峡】。	Holiday Inn Express Grand Canyon
第五天：南峡——佩吉（大约 2.5 小时） 早餐后可以再次进入【大峡谷国家公园】进行半天的游览，或是选择直升机或小型飞机俯瞰壮观的大峡谷。中午 12:30 在大峡谷门口集合之后前往佩吉。	Best Western View of Lake Powell Hotel
第六天：佩吉——羚羊峡谷——马蹄湾——佩吉（0.5 小时） 早餐后全天游览【羚羊峡谷】和【马蹄湾】。	Best Western View of Lake Powell Hotel
第七天：佩吉——拉斯维加斯（大约 4 小时） 早餐后开车前往一个灯红酒绿，纸醉金迷的沙漠宫殿——【拉斯维加斯】。下午抵达后可以自费体验野外实弹射击，从手枪、步枪、自动步枪、来复枪等各种武器让你过足瘾！	The Westin Las Vegas Hotel, Casino & Spa
第八天：拉斯维加斯 全天自由活动。可以根据个人喜好自费选择以下项目： a.可以在拉斯维加斯的赌城试试手气；	The Westin Las Vegas

b.租哈雷机车或加长悍马夜游拉斯维加斯； c.乘坐直升飞机游拉斯维加斯； d.拉斯维加看杂技表演或歌舞秀； e.在拉斯维加斯自由购物；	Hotel, Casino & Spa
第九天：拉斯维加斯——棕榈泉——Desert Hill Outlet（约 4 小时） 早餐后驱车前往【棕榈泉】。这里有美国西部最大的【奥特莱斯】，超过 120 家世界一级奢侈名牌过季打折、工厂直销的专门店，你能想到的大牌，基本全会出现在你眼前，留足时间让大家血拼到打烊。	Hampton INN & Suites Banning
第十天：棕榈泉——圣地亚哥——洛杉矶（约 4 小时） 早餐后驱车前往【圣地亚哥】，抵达后游览【中途岛号航母】，【圣地亚哥老城】；或自费游览圣地亚哥海洋世界。之后前往洛杉矶机场入住机场酒店。	Hilton Los Angeles Airport
第十一天：洛杉矶——长沙 （参考航班：HU7924 1335/1925+1） 早餐后前往洛杉矶机场还车，后乘机返回长沙。	飞机上
第十二天：长沙 抵达长沙，结束愉快的美国自驾之旅。	
出发日期：5 月 23 日 报价包含： a. 行程内当地 3—4 星特色酒店双人标准间，其中升级 5 晚国际五星酒店； b. 行程内所列餐食，转候机除外。酒店内及酒店外早餐相结合、正餐以中式围餐（六菜一汤）或中式自助餐为主；自驾期间用餐以实际行驶途中所用餐厅为准； c. 行程中所列景点的第一道门票； d. 洛杉矶：旅游空调车，其他段：自驾福特锐界或同级别车； e. 全程领队贴心服务； f. 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g. 旅行社责任险； 报价不含： 护照费； b. 签证费（代办签证 1200 元/人）； c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d. 全程小费：900 元/人； e. 全程油费及路桥、停车费用自理，油费视驾驶员习惯会有不同，建议各车成员平摊； f. 自驾段婴儿、小孩安全座椅租赁费用； g. 旅游意外险； h. 单人房差； 购物及自费说明： 旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州的 30 人长沙张家界四日游团队。

第一天中午抵达长沙，游览岳麓山、橘子洲，第二日上午继续在长沙参观湖南省博物馆，午餐后赶赴张家界。

第一天旅游的返程途中，小王与游客约定了次日早上六点半叫早，七点早餐，七点半退房出发。

小王第二日早上七点二十分准时到达了酒店，和先到达大厅的游客寒暄，告诉他们当日的天气等。七点半，客人陆续登上旅游车。

有对夫妇对小王说，他们来过长沙，不参加今天上午的活动，中午直接到午餐地点和团队汇合，小王同意了。

为了不耽误其他游客行程，小王再次清点人数后，便请司机开车，开始了今天的行程。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的马王堆西汉古墓陈列导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 如果同意了这对夫妇不随团游览，小王要交代哪些事项。

b. 如果清点人数时，发现还有一位游客未到，小王要怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

7.试题编号：1-7

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南假日旅行社的全陪导游小王代表该旅行社带领一个 23 人的团队前往西安旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——西安（参考车次：K82　01:13/21:19） 长沙火车站集合，乘火车赴西安。西安接火车入住酒店。	火车上
第二天：西安 早餐后参观位于骊山北麓的“世界第八大奇迹”【秦始皇兵马俑博物馆】（游览时间 2.5 小时，电瓶车 5 元/人自理）。这个庞大的地下博物馆埋藏着中国第一位皇帝秦始皇陵寝的守护军队，近万人与真人真马同样大小的陶俑组成了庞大的军队，显示了历史上秦国军队“扫灭六国、一统天下”的气势，使游人无不为之震慑，1987 年由联合国教科文组织列入“世界人类文化遗产”目录。后参观著名皇家园林“唐明皇与杨贵妃”避寒胜地【华清宫风景区】（游览时间 1.5 小时），亭台瑰丽，殿宇轩昂。史记唐玄宗每年和杨贵妃在此过冬，其中【莲花汤】是唐玄宗李隆基沐浴之地；【海棠汤】是杨贵妃沐浴的汤池。参观震惊中外的“西安事变” 旧址，【五间厅】也在其中。后入住酒店休息。	西安
第三天：西安——延安 早餐后赴黄陵（200 公里，行车 3 小时），游览天下第一陵——【黄帝陵】（游览 40 分钟，电瓶车 20 元/人自理）。黄帝陵位于延安市的黄陵县，黄帝姓公孙，名轩辕，是世界华人的共同祖先。游览【轩辕庙】（游览 40 分钟，电瓶车 20 元/人自理）。庙内碑帖众多，院内有 4.5 千年的古柏“黄帝手植柏”和“汉武挂甲柏”。乘车赴延安市延川县，游览【延川县文安驿公社梁家河大队】。梁家河村位于陕西省延安市延川县文安驿镇东南方向 5 公里处，是延安市委、市政府确定的新农村建设试点村之一。2015 年 2 月 13 日，习近平来到陕西考察调研，向革命老区人民和全国各族人民祝贺新春，第一站是延安市延川县梁家河村。乘车赴延安（延川——延安 80 公里，车程 1.5H），入住酒店休息。	延安
第四天：延安—西安 早餐后游览中共中央驻地——【杨家岭】（游览 30 分钟）。1938 年 11 月至 1947 年 3 月毛泽东等中央领导和中共中央机关所在地，是中共七大和延安文艺座谈会召开地。参观【枣园】毛泽东旧居、当年中央领导修建的幸福渠（游览 30 分钟）。参观【延安革命纪念馆】（游览时间 50 分钟）。馆内展出大量珍贵的革命文物，再现了毛泽东、刘少奇、周恩来、朱德等领导人当年在延安的光辉业绩。乘车返回西安（400 公里，行车 5 小时）。	西安
第五天：西安—长沙（参考车次：K318　19:08/13:44+1）	火车上

早餐后参观【明城墙】（游览 40 分钟），包含长乐阁景区。城墙环绕在现今西安市中心区周围，是孤独西安的标志性建筑，是当今世界上规模最大保存最为完整的古城堡。游览【大明宫国家遗址公园广场】（游览时间 1.5 小时）。公元七世纪的唐朝，是世界上最强大的帝国，大明宫作为唐朝的最高权利中心，吸引着全世界各地不同国家、种族的人们前来朝拜！置身于广场中，可以感受恢弘的盛唐气息，大明宫广场也是西安拆迁改造项目的示范工程，将西安的古文化融入到市民的生活氛围中，每天前来晨练、跳广场舞的人众多。游览古都长安地标性古建筑【大雁塔北广场】（游览时间 1 小时）。，在北广场观赏“大型音乐喷泉”，在南广场鉴赏—“玄奘法师塑像”，寻觅当年取经路上的奇幻故事。后自由前往西安市中心，游西安的重要标志之一【钟鼓楼广场】，感受具有民族特色的回民小吃一条街，自由在美食街进行【美食淘宝】，让您的肚皮吃到嗨。结束行程，乘火车返程。	
第六天：长沙 下午抵达长沙，结束行程	
出发日期：3 月 23 日 报价包含： a．行程内准三星级酒店双人标准间； b．行程内所列餐食：酒店自助早餐，全程四个正餐（八菜一汤，十人一桌，20 元/人/餐）； c．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； d. 当地司机、当地导游贴心服务； e．长沙——西安往返火车； f．旅行社责任险； 报价不含： 全程景点第一道大门票； b．单人房差； c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； 购物及自费说明： 旅游者是否购物，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。景区电瓶车自费：兵马俑电瓶车 5 元/人、黄帝陵电瓶车 20 元/人、轩辕庙电瓶车 20 元/人	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

衡阳观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州的旅游团队。

在南岳衡山游览了一天，终于快结束了，小王带领团队用过晚餐后，启程返回酒店。

由于市内塞车，大约要大半个小时才能到达酒店，走的就是早上出发的路，出发的时候小王进行过沿途讲解，现在原路返回，小王心想，没必要说重复的内容，就让游客自行观赏街景。

下车前，小王问大家有没有晚上还想自由活动的，如果要外出，最好结伴同行，注意安全。

车辆到达酒店后，小王立即组织大家下了车，来到酒店通知前台明日叫早的时间，和游客、全陪道别，回家休息。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的南岳衡山导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 小王回家后，接到某游客电话，说照相机遗留在车上了，今晚必须充电，否则明天就不能用了，小王怎么办？

b. 下车后，有几位游客要小王和他们一起去酒吧，小王应该怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

8.试题编号：1-8

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件

案 例 一 ：

湖南阳光旅行社的全陪导游小王代表该旅行社带领一个 27 人的团队前往三亚旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——三亚 乘机抵达美丽的三亚，工作人员在凤凰国际机场到达厅盛情接待，沿途欣赏鹿城美景，回酒店休息，准备明天 Fashion 的旅程。	三亚海边精品酒店园景房
第二天：三亚 早餐后 08：30 出发，前往【大东海】（游览时间不少于 150 分钟）。这里生态资源丰富，海水能见度达 5—10 米，是潜水的绝佳之处。12:00 前往《私人订制》取景拍摄地【蜈支洲岛】（游览时间不少于 210 分钟，含上下岛时间）。自有一日时光，随你支配。这里海岸线蜿蜒绵长，零污染的海水清澈见底，沙质洁白细腻，恍若玉带天成。或漫步沙滩，临风远眺；或吹着海风，沐浴阳光；或休闲戏海，驰骋海上、探秘海底，尽情自由玩海，品鉴海岛之趣（岛上午餐自理）。晚餐后入住 5A 级景区【南山文化旅游区】。南山文化博大精深，有“福如东海、寿比南山”代表的福寿文化，有 108 米海上观音代表的佛教文化。晚上入住南山景区海景房，身在禅境，涤荡身心，品鉴天人合一之境。	南山景区 特色酒店
第三天：三亚 建议 07:00 起床，免费参加酒店抱佛脚、礼佛、听早课等佛事体验活动。12：00 前往【天涯海角】（游览时间不少于 120 分钟），漫步海岸线，观赏“南天一柱”、“海判南天”等巨型摩崖石刻群，近传奇古人，品浮世沧桑。15:00 前往三亚首批 5A 景区【大小洞天】，漫步小月湾风景海岸线，观山海奇观、洞天福地系列美景，免费体验【寻宝活动】。傍晚听涛逐浪，品海鉴真，度假时光如此惬意。	大小洞景区 临海木屋
第四天：三亚 早餐后 08:30 出发，前往三亚大型的滨海商业娱乐主题街区“美丽商城” 。这里汇集了三亚首个世界影视文化娱乐中心、海南首家高端主题餐厅与演艺互动美食城、三亚首个精品时尚发布秀场、国际青年水上运动公园、三亚大型高端品牌百货及滨海风情商业街。12:00 前往“非诚勿扰 II”拍摄地【亚龙湾热带天堂森林公园】（游览时间不少于 120 分钟），亲近雨林鸟巢，体验电影浪漫。独家赠送云顶无敌海景下午茶——君临亚龙之巅，俯瞰亚龙湾全景，品鉴坐拥天下的海岛风情。前往【槟榔谷黎苗文化旅游景区】（游览时间不少于 120 分钟），穿黎家衣，游走纯正的民族文化“活体”博物馆，感受原滋原味民俗风情。晚餐后自由活动。	三亚海边精品酒店园景房
第五天：三亚——长沙 睡到自然醒（请勿错过自助早餐时间），尽情享受自由时空，结束本次愉快的“国际旅游岛”温馨之旅。专人送机，乘机返回温馨家园（酒店退房时间为中午 12 点前，可将行李寄存酒店行李部）。	

出发日期：5 月 5 日
报价包含：
a．2 晚海边精品酒店园景房、1 晚南山景区特色酒店、1 晚大小洞天景区临海木屋双人标准间；
b．行程内所列餐食：全程 4 正 4 早，中西式自助早餐，正餐标 30 元/人/餐，升级品鉴“南山素斋”、“大小洞天养生餐”各 1 次；
c．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；
d. 当地司机、当地导游贴心服务；
e．往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
f．旅行社责任险；
g. 景点第一道大门票；
报价不含：
a．单人房差；
b．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
c. 自由活动期间交通费、餐费、等私人费用。
购物及自费说明：
旅游者是否购物、参加自行付费旅游项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州的旅游团队。

团队中的张先生夫妇对小王说，他们听说长沙的火宫殿非常有名，想晚上不和团队其他团友一起吃团队餐，两人前往火宫殿。小王当即拒绝，说已经提前落实了本团当天的晚餐，建议可以晚上自由活动期间再去品尝小吃。

在晚餐期间，小王忙前忙后，还到厨房制作间去了解用餐准备和卫生情况，介绍餐厅和菜肴的特色等。客人自费加了几瓶白酒，并邀请小王同坐一桌，共同畅饮，小王欣然应允，本来只能喝一、两杯的他，架不住大家的热情，多喝了几杯，头晕眼花，东倒西歪。小王趁着自己还没有完全醉倒，赶紧去结了帐。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的崀山导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 如果整团客人要求退掉团餐，都到火宫殿用餐，小王要怎么办？

b. 遇到客人强行劝酒，小王应该怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

9.试题编号：1-9

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南假日旅行社的领队导游小王代表该旅行社带领一个 19 人的团队前往日本旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——大阪（参考航班：CZ8417　0855/1300） 长沙机场乘坐东航航班飞往大阪（机票自理），抵达入住民宿。在被称为美食福地的大阪【道顿崛】用餐，体验道顿堀“蟹道乐”及大阪当地丰富小吃；用餐后散步到购物佳所【心斋桥】，体验大阪的繁华街区。	民宿
第二天：大阪——奈良 【奈良公园】在东西 4 公里、南北 2 公里的公园内，有着大面积的绿色草坪，被视为“神的使者”的鹿在园内结对成群，故被称作“鹿之公园”。站在园内眺望古寺、神社、宝塔，景色优美宜人。公园内“鹭池”中修建的六角形【浮见堂】别具特色。【奈良春日大社】于 768 年为了守护平城京及祈祷国家繁荣而建造，是日本的三大神社之一。春日大社从公元 9 世纪起禁止采伐树木，原始林得以保护，被列入联合国科教文组织的《世界遗产名录》。【东大寺】又称大华严寺，是 752 年，圣武天皇为了祀奉大佛并作为日本寺院的总寺而建的，是华严宗的大本山。东大寺正佛殿，正面宽度 57 米，深 50 米，为世界最大的木造建筑。	民宿
第三天：大阪——京都 地铁到达京都站，十楼的【拉面小路】有各种日本著名的拉面店。【清水寺】1994 年被联合国教科文组织列为世界文化遗产，是京都最古老的寺院，被视为日本国宝级建筑，四季朝拜者不断。游览【伏见稻荷大社】，“伏见稻荷大社”中密集的朱红色千本鸟居被视为最具京都特色的景观，体味日本美学长廊。莲华王院的正殿【三十三間堂】于 1994 年被联合国教科文组织列为世界文化遗产。共建有 33 间殿堂，供奉着 1001 座观音。坐姿千手观音，本堂之建筑及本尊、二十八部众立像、风神雷神像，均为日本国宝。	民宿
第四天：大阪——神户 神户兼具了西洋风格和日本传统之美的吸引力。作为日本最早对外开放的港口城市，【神户港】和神户市区中心遗留下大量的欧风建筑，被称为“异人馆”，现在多数是对外开放的咖啡馆、餐厅和博物馆。在神户市中心散步，恍然身在欧洲小镇。【三宫中心街】是神户首屈一指的繁华街，各种商品，蛋糕，和果子，咖啡应有尽有。吃完日本首屈一指的牛肉和甜品，游览【北野异人馆】消食。异人馆中三十四栋西洋建筑已被指定为传统建筑物，“风见鸡馆”和“萌黄之馆”等也有一些已被指定为重要文化遗产，每个馆各有独特风格，有着许多赏心悦目的景点。	民宿
第五天：大阪 前往位于大阪市中央区，大阪的象征性景点——【大阪城】。它是大阪名胜之一，和名古屋城、熊本城并列日本历史上的三名城，别名“金城”或“锦城”。【临空奥特莱斯】是一家规模非常大的牌商品折扣店，因为靠近海边，风景非常不错，中心建筑充满了历	民宿

史悠久的美国港口城市查尔斯顿(Charleston)的影子。	
第六天：大阪——广州（参考航班：CZ390 1410/725） 安全抵达幸福的家，或者直接去往下一段旅行。	
出发日期：10 月 1 日； 10 月 15 日； 10 月 29 日（每团仅限 10 人） 报价包含： a. 5 晚民宿住宿（至少 2 人一房）； b. 关西周游三日券，用券三天小交通全含； c. 行程附赠 ICOCA 卡，地铁、公交、自动贩卖机均可使用，使用期限为十年，预存 1500 日元；； d. 送机服务； e. 签证费； f. 全程专业领队服务； g. 行程内景点第一道大门票，行程外景点打折券； i. 旅行社责任险。 报价不含： a. 往返机票； b. 单人房差； c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d. 全程用餐； e. 个人旅游意外险。	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

张家界观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州的旅游团队。

小王带领团队走进了张家界**茶叶购物店，这家店是他表哥开的，为了帮助表哥推销茶叶，他把行程中另一家茶叶店改到了表哥这里。当然，他也知道表哥的茶叶质优价廉，比别家的好，这也是对游客负责的态度。

到了茶叶店，大家也觉得这家的茶叶不错，想尝试更多口感的茶叶，为了让大家有更多时间品茶，他把原定半小时的购物时间，延长到了一小时。有个别游客本来不愿意购买的，架不住小王热情推销，苦苦哀求，也都顺利的掏钱购买。

这一趟下来，购物金额超过了五千多，小王觉得既帮助了表哥，又让客人获得质优价廉的茶叶，自己也增加了收入，真是一举三得的好事。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间

不低于 5 分钟的天门山导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 如果客人购买茶叶后，回到宾馆，发现部分茶叶有霉变情况，要求退货，小王怎么办？

b. 如果客人回到宾馆，觉得茶叶不错，还想来买，小王怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

10.试题编号：1-10

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南假日旅行社的领队导游小王代表该旅行社带领一个 21 人的团队前往埃及旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙（参考航班：AL606　0130/0800） 22:00 长沙机场集合，统一出境搭乘埃及休闲航空航机飞往埃及南部城市——阿斯旺。	飞机上
第二天：海神庙——乌布皇宫——传统市场——烛光晚餐 抵达阿斯旺后办理入境手续，专人接机前往阿斯旺市区游览。 参观【阿斯旺大坝】（外观约 1 小时）。水坝工程壮观宏伟，改善了该地区的电力供应，令当地埃及人的生活水准得到改善。沿途欣赏全世界最大的人工湖——【纳赛尔湖】（车上途径远眺）。参观【埃苏友谊纪念碑】（约 15 分钟）。乘坐风帆船欣赏【尼罗河两岸】纯朴的自热风光（乘船游览约 15—20 分钟）。 午餐后乘车前往【卢克索】（约 4 小时）。抵达卢克索，享用晚餐后返回酒店休息。	卢克索
第三天：卢克索——红海 酒店早餐后，搭乘马车外观气势恢宏的【卢克索神庙】（外观约 10 分钟）。高大英俊的黑马和装饰华丽的马车一定让您兴奋不已。之后参观【哈素女王庙】（约 30 分钟）。哈素女王是古埃及的女法老，其陵庙就在帝王谷东边，是古埃及唯一一座三层神庙，也是这位女法老存世不多的纪念建筑。参观【哭泣的孟农神像】（外观约 15 分钟）、世界最大的神庙群——【卡尔奈克神庙群】（约 1.5 小时）。神庙群是供奉历代法老王之地，神庙建筑布局之严谨，令人叹为观止。 午餐后乘车前往红海度假城市——【霍尔格达】（约 4 小时车程）。抵达霍尔格达，入住酒店，享用酒店自助晚餐。 自费推荐： a.【热气球】：清晨 4 点半左右抵达热气球基地，色彩鲜艳的热气球就像童话世界的空中计程车一般。大大小小的热气球跟着东边的红太阳缓缓上升，360° 无敌全景渐渐在脚下铺展开来。 b.【帝王谷】：帝王谷是距离尼罗河岸边约有 7 公里的起伏山谷区，是埃及法老时代的古都“底比斯”所在地，其重要性和精彩程度如同中国的西安。古埃及新王国时期，这里的法老王的墓葬方式由地上金字塔转向地下墓穴。	霍尔格达
第四天：红海 早餐、午餐、晚餐，均于酒店享用自助餐，请在游玩休闲之余按时就餐。 自费推荐： A.【沙漠冲沙】：乘 4x4 四驱越野车进入沙漠，穿梭于起伏不定的沙丘，前往贝都因人部落参观，骑骆驼，品尝当地特色烤大饼，。 B.【潜水艇】：乘坐潜水艇，通过窗口观赏海底的鱼群和珊瑚礁景致。	霍尔格达

C.【红海玻璃船】：红海特色活动之一。红海海域有大片美丽的珊瑚群，您将乘坐底舱由放大玻璃做成的船，观赏海下美丽的珊瑚群。船员撒出鱼食，不时会聚积很多游来游去的鱼儿。 D.【红海出海】：乘船出海游览。您可以欣赏到美丽的红海风光，更可以看到峭壁海墙，可浮潜、游泳、喂鱼，船上提供一顿餐。	
第五天：红海——开罗 酒店早餐后，继续享受红海风光。11 点集合退房后，乘车前往埃及首都——【开罗】（车程约 6 小时），途中享用打包午餐。抵达开罗享用中式晚餐后，前往酒店办理入住手续。	开罗
第六天：开罗 酒店早餐后，参观世界七大奇迹之一的【吉萨金字塔群】，包括：胡夫金字塔、海芙拉金字塔、孟卡拉金字塔以及神秘的狮身人面像（约 2 小时）。 中式午餐后，前往世界著名的【埃及博物馆】（约 2 小时），参观宏伟华丽的馆内文物。63000 多件文物，件件闪耀着古老文明的光彩。之后前往埃及著名的【纸莎草画店】。纸莎草曾一度面临灭绝的危险，今日在纸莎草画店里可观看传统的造纸过程（购物约 1.5 个小时）。 晚餐后前往酒店休息。 自费推荐： 【尼罗河游船】：乘坐游船欣赏尼罗河两岸的夜景，并享用当地特色晚餐，欣赏埃及肚皮舞表演及民俗舞蹈表演。	开罗
第七天：开罗——孟菲斯——开罗 酒店早餐后，前往古时首都——【孟菲斯】。它位于埃及尼罗河三角洲南端，从公元前 3100 年前起就是埃及最古老的首都，定都且长达 800 年之久。据传它于公元前三千年为法老米那（美尼斯）所建，名“白城”，后改称孟菲斯，公元前二千年为底比斯所取代，但仍为埃及宗教、文化名城，公元七世纪被毁。当时全世界最壮丽伟大的都市，现在只留下一个迷你博物馆及花园中残破的石雕供人凭吊。前往迷你博物馆参观【拉美西斯二世神像】之后返回开罗。 午餐后前往香精店（购物约 1.5 小时），之后前往汗哈利集市购买各种特色埃及工艺品（自由购物约 1.5 小时）。中式晚餐后返回酒店休息。	开罗
第八天：开罗——长沙（参考航班：AL6070730/0010+1） 机场送机，搭乘埃及休闲航空航班返回长沙，结束愉快埃及行程。	
出发日期：7 月 12 日 报价包含： a．行程内当地五星级酒店双人标准间； b．行程内所列餐食：西式自助早餐，中式团队午晚餐（8 菜 1 汤+米饭+茶+水果）或当地餐； c．行程中所列景点的第一道门票； d．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； e．当地司机、当地中文导游、全程领队贴心服务； f．长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g．签证费； h．旅行社责任险； 报价不含： a．护照费； b．全程单人房差 1600 元/人； c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d．境外司机导游小费 500 元/人； e．自由活动期间可选项目及行程表以外的景点门票； 购物及自费说明： 旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

张家界观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自上海的旅游团队。

今天是团队行程的最后一天，上午自由活动，十二点在住宿的酒店中餐后，乘坐下午 14:10 的航班离开张家界，返回上海。

小王和司机十一点就赶到了酒店，开始做离店和送团的准备工作。小王要求大家十一点半带上行李来到餐厅，他把本团要托运的行李集中，与饭店行李员办理了行李交接手续。

小王要全陪向游客收集房间钥匙，并到总服务台办理退房手续。自己到餐厅督促餐厅开好最后一餐。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的凤凰古城导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 有客人要求午餐后，再回房间整理行李并退房，小王可否答应？为什么？

b. 饭店退房时，发现某间房的地毯被烟头烫了个洞，需要向游客收取费用，小王应该怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

11.试题编号：1-11

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南阳光国际旅行社的领队导游小王代表该旅行社带领一个 21 人的团队前往境外旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：北京——迪拜——布达佩斯 （参考航班：EK307 23：55/04：15；EK111 08:50/12:45） 指定时间集合于北京国际机场，搭乘阿联酋航空公司飞机前往匈牙利布达佩斯。	飞机上
第二天：布达佩斯（上船） 布达佩斯河东是佩斯，一望无垠的匈牙利大平原在这里发端，一直向东南伸展到匈罗、匈南边境。它有“多瑙明珠”的美誉，曾经被法国人评为“世界上最安静的首都”、被联合国教科文组织列为世界遗产。抵达布达佩斯后，游览市内名胜：【安德拉什大街】、【英雄广场】、【城市公园】、【匈牙利国会大厦】、【伊莉莎白大桥】、【圣伊斯特万大教堂】，登上【渔人堡】，俯瞰布达佩斯美妙的全景，参观历代匈牙利国王加冕的【马加什教堂】。当地时间 17:00 在河轮码头登船并办理入住手续，行李贴上标签后将由水手送至您的房间。晚餐将举办盛大的开航仪式，船长也会来到餐厅与大家一起进行预祝此次航行顺利。	河轮上
第三天：布拉提斯拉瓦 布拉提斯拉瓦是斯洛伐克的首都，也是斯洛伐克最大的城市，由新、老两个城区组成。旧城区名胜古迹众多，其中最古老和最具有代表性的建筑当属古罗马人建造的要塞——【布拉提斯拉瓦城堡】。享用完船上早餐后进入布拉提斯拉瓦进行市区游览。我们将首先带您游览布拉提斯拉瓦最著名的【四角城堡】，在城堡露台俯瞰整个城市。接着来到老城区，这里是中世纪风格特色的原貌展现，布拉提斯拉瓦历史和文化的实体写照。参观【老市政厅】、【斯洛伐克第一广场的罗兰喷泉】，和广场上最著名的【劳动者塑像】合影。 下午可以选择自费前往东欧最大的【奥特莱斯 Pandorf Outlet】。这里是集餐厅娱乐以及购物为一体的超级购物商场，有来自世界各地的超过 170 个国际品牌，一年四季都能买到您最喜爱的服饰以及享受最优惠的品牌折扣。也可以在城市广场品尝一杯咖啡，慢慢品味这个城市别样的味道。	河轮上
第四天：维也纳 【维也纳】是神圣罗马帝国、奥匈帝国、奥地利共和国的首都，位于多瑙河畔。2011 年，维也纳以其华丽的建筑，公园与广阔的自行车网络登上全球最宜人居城市冠军。市内古典音乐气烈浓厚，有“世界音乐之都”和“乐都”等美誉上午下船后，我们将首先带您游览维也纳最著名的【环城景观带】。【圣斯特月大教堂】，享誉全球，是维也纳的象征。它坐落在维也纳市中心的中央，故又有“维也纳心脏”之称。【霍夫堡宫】是奥地利哈布斯堡王朝的宫苑，在 1918 年以前一直由皇室居住，13 世纪时是一座城堡，后来随着哈布斯堡家族权力的扩张和统治地域的扩大，这座城堡被扩建成为了豪华的皇	河轮上

宫。城市公园是维也纳最受游客欢迎的公园。公园内有众多名人塑像，最著名的是“华尔兹之王”【约翰·施特劳斯的镀金塑像】，俗称“小金人”。【维也纳金色大厅】是维也纳最古老也最现代化的音乐厅，是每年举行“维也纳新年音乐会”的法定场所。金色大厅始建于1867年，1869年竣工，是意大利文艺复兴式建筑，外墙黄红两色相间，屋顶上竖立着许多音乐女神雕像，古雅别致。 下午，可以选择自费前往【美泉宫】。美泉宫面积2.6万平方米，仅次于法国凡尔赛宫，是欧洲第二大宫殿。这里原是一片开阔的绿地，有一次马蒂亚斯皇帝狩猎至此，饮一泉水，心神清爽，便称此泉为美丽泉，美泉宫因此泉而得名。1743年，玛丽姬特蕾西亚女王下令在此建宫，这里便出现了气势磅礴的宫殿和巴洛克式花园。 下午六点回到游轮上享用丰盛的晚餐。晚餐后，还可以自费前往维也纳金色大厅欣赏一场音乐的饕餮盛宴。	
第五天：克雷姆斯——杜伦施坦——梅尔克 多瑙河中最美丽迷人的一段——【瓦豪河谷】，位于克雷姆斯和梅尔克之间，这段36公里长的多瑙河河段已成为联合国教科文组织的世界文化遗产。它是生命和精神愉悦的河谷，令人印象深刻的修道院坐落于陡峭山岩之上，郁郁葱葱的葡萄园、城堡和村落点缀于波光粼粼的多瑙河两岸。 上午下船后我们将首先带您游览【克雷姆斯城堡】，然后前往【杜伦施坦】。这座红白相间的美丽小镇坐落在著名的多瑙河畔，尽管常住人口不足1000人，但它还是被公认为瓦豪河谷最迷人的小镇。镇中心的白蓝色尖顶【奥古斯汀修道院】，号称奥地利巴洛克塔式建筑最佳代表之一；山顶上的一座古堡，是800多年前奥地利公爵关押第三次十字军东征归来的英格兰狮心王理查的地方。我们还可以选择自费游览当地的【葡萄酒庄】，品尝当地各种年份的葡萄酒。这里以酿造果香浓郁的优质高档白葡萄酒享誉全球。 中午回到游轮上用餐，途中欣赏两岸美丽风光。 下午抵达梅尔克。【梅尔克修道院】是一座本笃会修道院，位于多瑙河畔山上高处，鹅黄色的外墙十分耀眼，宏伟的建筑令人惊艳、惊叹，堪称巴洛克建筑的杰作！穿过主教庭院，可以登上装饰豪华的皇帝台阶，沿着长约200米的长廊前行。长廊两边挂着奥地利统治者的画像。从修道院的平台上俯瞰多瑙河社观之景，尽收眼底。下午六点回到游轮上享用丰盛的晚餐。	河轮上
第六天：林茨 上午下船后游览建于1230年的【中央广场】。广场东侧是【市政厅】，广场中央矗立着三位一体的【大理石纪念碑】，是当时为了感谢上帝让林茨免于战争、火灾和瘟疫而建，广场周边大都是巴洛克风格的建筑和文艺复兴风格的庭院。【玛利亚教堂】始建于1855年，是天主教林茨教区的主教座堂，也是奥地利最大的教堂，教堂内关于城市历史的彩绘窗饰十分精美。 下午可以选择自费前往有100多年历史的【匹斯特林山】，匹斯特林山的登山火车是欧洲最陡峭的登山火车。抵达山顶后可一览林茨的城市美景，山顶上还有一个迷人的山顶教堂。 下午六点回到游轮上享用丰盛的晚餐。	河轮上
第七天：帕绍——慕尼黑——瑞士小镇 下船后游览【帕邵】。帕邵（Passau）地处德奥边界附近，莱茵河和伊尔茨河在这里汇入多瑙河，因此这座城镇也被称为“三河城”。帕邵的河运非常发达，历史上的“白色黄金”（食盐）贸易繁盛一时。 之后前往德国巴伐利亚州的首府【慕尼黑】。从市中心的玛丽恩广场开始慕尼黑之游：装饰得富丽堂皇的【新市政厅】位于玛丽亚广场北侧，19世纪末建造【瑞士小镇】的巍峨挺拔的棕黑色建筑，上面像覆盖了一层白霜；市政厅钟楼上装有全德国最大的【木偶报时钟】，游人可以聆听那清脆响亮的音乐钟声，一睹古代人物的风采，惊叹德国艺术之高超；新市政厅左侧是有名的【啤酒屋】，右边是旧市政厅；城北部的【奥林匹克公园】是一组高度集中的特大型体育建筑群，是1972年第20届夏季奥运举办的场地，是拜仁慕尼黑队的主场。	瑞士小镇
第八天：瑞士小镇——卢塞恩——法国小镇 游览【卢塞恩】：被高山湖泊包围的美丽小镇，中世纪的教堂、塔楼、文艺复兴时期的宫厅、宅邸以及百年老店、长街古巷比比皆是。参观为了纪念在法国大法国小镇革命时期誓死保卫法国国王路易十六而战死的瑞士雇佣军而修建的【狮子像纪念碑】，途经卢塞恩市的精神象征——【卡佩尔桥】、【天鹅广场】，17世纪初建成的文艺复兴式建筑——【市政厅】。	法国小镇

第九天：法国小镇——巴黎 漫步在【巴黎小镇】，感受小镇的浪漫风情。	巴黎
第十天：巴黎 早餐后进行市区游览：【埃菲尔铁塔】建于 1889 年，为纪念法国大革命 100 周年和当时举办的万国博览会而建，今天现已成为巴黎城标建筑；闲暇之余可以在巴黎的免税店里购买自己喜欢的香水；【凯旋门】是香榭丽舍大道的起点，也是巴黎主要庆典活动的起点，以凯旋门为中心，延伸出去的 12 条街道，犹如十二道光芒，映射着这座光芒四射的城市；香街的另一端是世界上最美丽的【协和广场】。可以自费参加【塞纳河游船】，自费乘车前往位于巴黎城郊的西南方约 18|公里的【凡尔赛宫】，宫内的豪华装饰或夜游巴黎。	巴黎
第十一天：巴黎——迪拜——北京 (参考航班：EK074 15:35/00:201；EK306 04:05+1/15:25+1） 早餐后，参观世界三大博物馆之一的【卢浮宫】（含门票）。卢浮宫坐落在赛纳河中心的北岸，在这座艺术殿室里可欣赏到镇馆三宝：蒙娜莉莎的微笑、米开朗基罗的维纳斯雕像和胜利女神像。 下午驱车前往机场，办理退税手续，乘机返回北京。	飞机上
第十二天：北京 抵达北京国际机场，结束您愉快之旅。	
出发日期：6 月 6 日 报价包含： a.四星游轮住宿 5 晚，陆地常规 3~4 星级住宿 4 晚； b.行程内所列餐食：游轮自助早餐 5 餐，游轮豪华自助午晚餐 6 餐，酒店自助早餐 4 餐，团队中式午晚餐 9 餐。 c.卢浮宫大门票； d.申根签证费； e.全程领队兼导游、外文司机服务； f.往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g.游轮上全程免费 WIFI h.旅行社责任险； 报价不含： a.护照费； b.游轮码头停靠费共计 450 元/人； c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d.船上工作人员及司机导游服务费共计 1080 元/人； e.行程表上注明的自费项目、自由活动期间的餐费； f.单人房差； g.旅游意外险； 购物及自费说明： 旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

张家界观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州的旅游团队。

今天是团队行程的最后一天，还有十分钟就要到机场了，小王拿起话

筒，跟大家依依惜别：

朋友们，我们的行程：张家界三日游，即将结束。在这三天里我们游览了人间仙境张家界，感受了三千翠微峰，八百琉璃水的美景，呼吸了新鲜充沛还带着花草香味的空气，体验了土家人的淳朴和热情……现在，我们就要分别了，小王在此感谢大家这几天对我工作的支持，希望我们成为好朋友，希望大家在想到张家界的时候就想到我，希望大家能再次来到张家界。

小王继续说：马上就要到机场了，我在车上提前收取大家的身份证件，方便到了机场尽快帮大家办理换取登机牌的手续。

到了机场，小王再次提醒大家是否带上所有的物品，照顾大家下车，走进机场大厅，办理各种手续。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 有一位游客，最后一天跟小王说，很喜欢张家界，希望自己能在张家界多待几天，小王怎么办？

b. 到了机场，有位游客发现，自己一条贵重的白金手链遗忘在宾馆房间内，小王怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

12.试题编号：1-12

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南假日国际旅行社的领队导游小王代表该旅行社带领一个 19 人的团队前往南非旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——香港——约翰内斯堡 （参考航班：KA721 1915/2100；CX749 2345/0635+1） 长沙黄花机场集中，乘机前往香港机场，后转机飞往约翰内斯堡。	飞机上
第二天：约翰内斯堡——茨瓦内（约 45 分钟）——太阳城（约 1.5 小时） 清晨抵达【约翰内斯堡】，导游机场接机。驱车前往南非行政首都茨瓦内市区观光：【联合大厦】（途径参观），【市政厅】（途径参观）、【教堂中心广场】（途径参观）。 午餐后前往南半球最大的娱乐城场所【太阳城】（约 144 公里，车程约 2 小时）。太阳城是多届世界小姐选美的所在地，拥有令人叹为观止的建筑杰作失|落城太阳城。	比林斯堡动物园
第三天：太阳城——约翰内斯堡（约 2.5 小时车程）——开普敦 （参考航班：MN109 1925/2135） 早餐后参观【比林斯堡动物保护区】（南非四大野生动物园之一，寻找和观赏野生动物的生活形态。游客可以和这些原生态的动物来个“亲密”接触，记得带好您的远摄像机和望远镜哦。随后前往 2010 年世界杯比赛场地、南非最大的球场——【Soccer City】参观（外观）。 午餐后，前往【钻石加工厂】，可以选购钻石。下午前往机场搭乘南非内陆航班飞往素有南非母亲城之称的开普敦。抵达后送酒店休息。	Lanzerac Hotel
第四天：酒庄之路——荷兰小镇——开普敦 酒店早餐后，前往【巧克力工厂】，可以亲手制作一盒手工巧克力。后沿风景秀丽的南非酒庄之路 Wine Route 前往南非美丽荷兰小镇（约 80 公里，车程约 1 小时）。午餐享用正宗西餐。下午参观荷兰小镇【斯特伦堡（Stellenbosch）】。它是南非第二古老的城市，是南非首屈一指的葡萄酒王国，许多气势宏伟、风景宜人的顶级葡萄酒庄园就坐落于此，每年都会吸引来自世界各地的大批游客和爱酒人士。后返回开普敦，参观 2010 世界杯的半决赛场地——【绿点球场】（外观）、【开普敦白色海滩】。此海滩绵延 7 公里，在此远看桌山及开普敦城市全景，仿佛置身一幅美丽的油画之中。可尽情享受属于自己的休闲时光，感受阳光与沙滩相融的自然魅力，聆听海浪创作的天籁之音。中式晚餐后返回酒店休息。	Hilton Cape Town City Centre
第五天：开普敦——好望角——开普敦 酒店早餐后，徜徉在被称为世界最美城市之一的开普敦别具特色的街道中，令人心旷神怡。之后驱车前往大西洋沿岸的豪特湾，乘游轮前往【海豹岛】（乘船游览，约 45 分钟，视天气情况而定），游览【企鹅海滩】（约 45 分钟）。中午品尝【中式龙虾	Hilton Cape Town City Centre

餐】，随后前往非洲大陆最南端的天之涯、海之角——【好望角自然保护区】（1 个半小时）；在这里，您将收到我们为您准备好的明信片，寄出您在天涯海角的心愿。中式晚餐（特别品尝鸵鸟肉、鳄鱼肉、鲍鱼片中餐）后入住酒店休息。	
第六天：开普敦[汽车] 酒店早餐后，前往参观南非最大的植物园，有“世界最早的植物园”之称的【克斯藤布斯植物园】（参观时间约为 1.5 小时）。前往位于城西信号山脚下的【马来人社区】。这里居民的祖先是殖民者从爪哇、巴厘岛、印度、中国和马来西亚等地贩来的奴隶，他们讲马来语，信奉伊斯兰教。如今，这里是开普敦穆斯林|社区的一部分，一幢幢美妙的糖果色建筑以及穿着长袍的穆斯林信徒让相机快门不自觉的为之跳动。 午餐后前往【工艺品中心】参观（约 1 小时）。后返回开普敦，前往【信号山】欣赏海天日落的壮美景象。我们更将为您精心安排南非香槟，作为您观赏落日的最佳陪伴. 晚餐后送酒店休息.	Hilton Cape Town City Centre
第七天：开普敦——约翰内斯堡——香港 （航班参考：MN0118 0810/1010；CX748 1230/0710+1） 早餐后前往机场，乘飞机经约堡内斯堡机场转机返回香港。	飞机上
第八天：香港——长沙（航班参考：KA720 1645/1820） 抵达香港机场后散团，结束愉快的行程。	
出发日期：5 月 16 日 报价包含： a.行程内酒店双人标准间； b.行程内所列餐食：当地中式团队餐（10~12 人一桌，六菜一汤）；当地特色餐为套餐或自助餐。用餐时间在机场候机或飞机上的餐食自理。 c.行程中所列景点的第一道门票； d.行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； e.当地司机、当地中文导游、全程领队服务； f.长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g.旅行社责任险； h.每人每天一瓶矿泉水 报价不含： a.护照费； b.全程单人房差 2600 元/人； c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d.境外司机导游小费 500 元/人； 购物及自费说明： 旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

张家界观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自北京的旅游团队。

今天是团队行程的最后一天，下午 17:00，团队将乘坐 CZ3357 从张家界飞回北京。由于最近是旅游旺季，航班较多，机场人多，小王决定下午 14:00 就送大家到达机场。

到达机场大厅后，小王协助大家检查行李并打包。随后收取大家的身份证，帮大家统一办理换登机牌和行李托运的手续。

办好了登机牌后，小王协助全陪依次将登机牌、身份证、行李牌发放给各位游客。办完手续后，还有一个多小时才登机。小王要大家到机场附近稍微自由活动会儿，还可以最后看看神奇的天门山。他与司机还要返回旅行社结算账目，就提前和大家道别了。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 旅游车出发去机场，刚刚开出不久就坏了，司机表示，无法立刻查出原因，小王应该怎么办？

b. 到了机场，有位客人跟小王说，很喜欢张家界的砂石画，现在马上就要走了，希望小王帮他代买，小王怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

13.试题编号：1-13

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南假日国际旅行社的领队导游小张代表该旅行社带领一个 21 人的团队前往日本旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——大阪——札幌（参考航班：CZ8417 0855/1300） 指定时间集合，搭乘国际航班飞往大阪关西机场，抵达后转机前往北海道札幌。接机后入住酒店休息。	札幌地区酒店
第二天：札幌——登别——洞爷湖 早餐后，游览【登别地狱谷】（约 40 分钟）。山谷是直径为 450 米的爆裂火口，是火山爆发后由熔岩形成的谷地，灰白和褐色的岩层加上许多地热自地底喷出，形成特殊的火山地形景观。前往【登别伊达时代村】，200 多年前的江户重现眼前。村内设有忍者屋和文化剧场，供游客观赏忍者飞檐走壁的表演和日本艺妓的故事。后乘车前往【洞爷湖】，参观洞爷湖展望台（约 20 分钟）。洞爷湖位于北海道西南部，属于支笏洞爷国立公园，20 世纪初叶火山爆发频繁，陷没后形成了这座湖泊。湖面在冬天也不会冻结，是日本最北端的不冻湖。后参观【昭和新山】（约 30 分钟）。它于 1943 年在地震的 2 年后因地表隆起而形成。与它相邻的珠山是海拔 737 米的活火山，2000 年 3 月 31 日的爆发仍让人记忆犹新，西侧山麓的火口使洞爷湖的景观更加富有气魄。	洞爷湖温泉酒店
第三天：洞爷湖——小樽——札幌 早餐后，继续享受温泉“朝汤” 乘车前往电影《情书》拍摄地小樽，游览【小樽运河】。沿着运河有石板铺成的步行道，沿岸排列着古老的石造仓库群，充满异国情调的运河倒映着街灯和红砖仓库，充满怀旧的浪漫情怀。车窗游览著名的【北一硝子玻璃制作坊】、【浪漫八音盒馆】。后前往札幌，抵达后参观【时计台】，游览【大通公园】。大通公园有札幌心脏之称，长约 1.5 公里，宽约 100 米的带状绿地有草地、花坛、喷水池等，不仅是市民及游客歇息的好场所，也是一年一度的盛大雪祭的主要场地。【拉面横丁】自由观光（不少于 40 分钟），后游览【狸小路商业街】。这是日本北海道札幌市中央区的一条著名商店街，它可爱有趣的名字和琳琅满目的商品每天都吸引着很多游客纷至沓来。为方便游览，晚餐自理。	札幌地区酒店
第四天：札幌——千岁——东京 早餐后搭乘航班飞往东京。抵达后参观古老的【浅草寺】和【仲见世商业街】。浅草是东京的发源地，建于 628 年的浅草寺是东京最古老的寺庙，在门的中央有一下垂的巨大灯笼，上面写着“雷门”二字，已成为浅草的象征。仲见世商业街是作为浅草寺的寺前商业街“门前町”发展而成的。前往日本首都东京著名的【秋叶原自由逛街】（约 60 分钟）。后前往新宿区，登上 45 层都厅展望台（约 20 分钟）。展望台坐落在东京的繁华区新宿、拥有“双子之塔”之称，既是东京都最高行政机关的所在地，也是东京著名的观光景点之一。继而畅游【新宿歌舞伎町街】。	东京地区酒店

第五天：东京——横滨——箱根 早餐后乘车前往横滨21世纪【未来港】。这是去横滨旅游必去的地方，原来只是一个临海的造船基地，如今已经成为现代化的滨海城区。【横滨红砖仓库】是建于明治末期至大正初期的仓库群，作为象征横滨港发展的历史性建筑物，尤其著名。2002年横滨红砖仓库进行了全新的改造，在保留建筑物的历史原貌的条件下，改造后的横滨红砖仓库1号馆作为文化展示设施，红砖仓库2号馆则改造成为以时装店、杂货店和美食店为主的商业购物设施。游览【横滨中华街】后前往日本最大的名牌折扣店御殿场奥特莱斯。它坐落于风景优美的自然环境中，拥有欧风式的建筑外观，可眺望富士山，从世界一流品牌到日本人气潮牌，商品琳琅满目应有尽有。之后入住【温泉酒店】，沐浴日式传统温泉。	箱根地区 温泉酒店
第六天：箱根——中部 早餐后前往参观【富山五合目】（如果由于天气原因不能登上五合目则改为参观富士山资料馆，逢周一闭馆）、【忍野八海】。山梨县山中湖和河口湖之间错落有致地散布着八个清泉，“忍野八海”故而得名。【平和公园】是远观富士山地县住地点，天气晴朗时，富士山的壮丽景色更可一览无遗。园内最为著名的莫过于一座来自印度的舍利子塔，白色的塔身，下面放有金色的佛像，笔直地屹立在平和公园的大广场上，表达了反战信息。	中部地区酒店
第七天：中部——大阪 早餐后乘车前往日本千年古都【京都府】，参观世界遗产【清水寺】。清水寺是京都最古老的寺院，被列为日本国宝建筑之一。游览【清水坂道街】（约40分钟）【抵园花间小路】（约40分钟）。之后前往大阪，自由活动约1小时。后前往大阪的象征【大阪城公园】游览。历史悠久的大阪城，系丰臣秀吉于1586年所建。由雄伟的石墙砌造而成。大阪城公园中央耸立着大阪城的主体建筑【天守阁】（不登阁）。后游览【心斋桥】、【道顿崛美食街】。心斋桥是以带有拱廊设施的心斋桥筋商店街为中心发展起来的。这里大型百货店、百年老铺、面向平民的各种小店铺鳞次栉比，石板铺成的人行道、英国风格路灯和成排砖造建筑物格调高雅。日本人常说“吃在大阪”，为方便游览，晚餐自理，可在道顿堀品尝各种小吃。	关西机场酒店
第八天：大阪——长沙（参考航班：CZ8418 1400/1700） 早餐后自由活动，指定时间前往机场，搭乘国际航班回长沙，结束愉快旅程。	
出发日期：10月10日 报价包含： a.行程内酒店双人标准间，境外无挂星，为当地认知标准； b.行程内所列餐食； c.行程中所列景点的第一道门票； d.行程内旅游空调车，保证每人1个正座； e.当地司机、当地中文导游贴心服务； f.长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g.旅行社责任险； 报价不含： a.护照费； b.单人房差； c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d.签证费； 购物及自费说明： 旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。	

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于10分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自上海

的旅游团队。

小王带领团队进行长沙张家界四日游，今天是最后一天，上午看完黄龙洞、宝峰湖，用过中餐后，从张家界出发，经长张高速公路，到达长沙，乘坐下午 17:50 的飞机返回上海。

车行至途中，由于前面发生交通事故，车被堵住了。来往车辆很多，瞬时，车队排起了长龙，小王所在的旅行车卡在中间，无法进退。

眼瞧着时间越来越紧张，小王想，大塞车可能会导致无法按时到达长沙机场，于是立即打电话给机场调度室，把延误情况、人数、航班和预期抵达的时间告诉了机场方。但机场方回复说，无法停机等候。

交通堵塞终于消除了，旅游车飞驰到长沙，但是时间也来不及了。知道无法赶上飞机后，小王把这个情况告诉了旅游团的成员，安抚了他们的情绪，赔礼道歉。随即，小王把这个情况告诉了旅行社，旅行社要大家乘坐次日早上的航班返回上海，并安排了滞留期间的住宿。

小王第二天早上送机的时候，又再一次赔礼道歉。客人知道误机的前后原因，也知道小王和旅行社尽了最大的努力，纷纷表示能够谅解，并对小王的表现，提出了表扬。

小王带团完毕后，写了事故报告，总结了这次的经验教训。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天门山导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 分析一般误机事故的原因

b. 如果当时只是本团旅游车发生故障，并未有塞车情况，小王要如何

避免误机？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

14.试题编号：1-14

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南假日旅行社的全陪导游小王代表该旅行社带领一个 25 人的团队前往厦门旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——厦门 乘飞机前往厦门，接团后入住酒店，自由活动。	厦门艾美酒店
第二天：厦门——鼓浪屿——厦门 早餐后前往赴金旅游办证中心。后乘轮渡前往有“海上花园”、“万国建筑博览会”、“音乐之乡”“钢琴之岛”之誉的【鼓浪屿】，欣赏异国情调的各式别墅、旧领事馆。游览游览有“万婴之母”之称的毓园、林巧稚大夫纪念馆、港仔后沙滩海滨浴场、龙头路。返回厦门岛。	厦门艾美酒店
第三天：厦门——金门——厦门 酒店集合，搭乘豪华客轮前往金门水头码头。游览【金门岛】：翟山坑道气势磅礴，令人叹为观止，是昔日两栖部队的小艇基地；莒光楼为胡琏将军辟建，建筑师沉学海设计的金门地标；金门贡糖是金门第一品牌；升恒昌免税店是亚洲最大的免税商场；金门国家公园又名中山纪念林；金门一条根为金门所研发出的特有药草；水头古厝群巴罗得月楼、金水国小、黄氏祠堂等历史建筑，见证了金门历史人文的岁月变迁。行程圆满结束，办理登船手续，返回厦门。	厦门艾美酒店
第四天：厦门——长沙 早餐后，游览【南普陀寺】。普陀寺为中国最早的佛教高等教育基地——闽南佛教学院，此寺奉祀观音菩萨，名僧辈出，在东南亚及台湾极负盛名，是闽南首屈一指的重点寺院。游览厦门现存最完善的也是唯一的原生态渔村【曾厝垵】。这里有很多家庭旅馆、青年客栈、富有情调的咖啡厅、餐吧、个性小店。前往电影《疯狂的赛车》拍摄地之一的【五彩环岛路】，感受“东方夏威夷”的魅力。环岛路全长近 30 公里，其中彩色路面示范段长 4 公里。环岛路将大海、沙滩、绿地完美的融于一体，是厦门一道亮丽的风景线乘。后乘飞机返回长沙。	
出发日期：9 月 9 日 报价包含： a. 行程内五星级标准酒店双人标准间； b. 行程内所列餐食； c. 行程中所列景点的第一道门票； d. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座； e. 当地司机、当地中文导游服务，16 人以上委派全陪； f. 长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；	

g.旅行社责任险；
报价不含：
a.自由活动期间产生的交通费和餐费；
b.单人房差
c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d.行程外游客自愿参加项目的费用；
购物及自费说明：
厦门无购物店，金门购物店：面线、贡糖、一条根、菜刀、高粱醋、珊瑚，任选三个。旅游者是否参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。

① 综合运用相关知识，为该团游客进行不低于10分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王将代表该旅行社接待一个研究碳-碳粉末冶金的25人旅游团队。

小王是社里长相气质最好的，可是小王昨天刚跟男朋友分手，心情十分低落，无心做事。被委派任务后，小王都懒得制定详细的接待计划，反正是会议团，行程轻松，她只需要按规定带团服务就行了。

下午就要接团了，小王特地化了浓妆，掩盖昨晚哭红的双眼。穿上了合体的衣服，带上导游证，准备开始工作了。

①请从以下团型中随机抽取一个，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于5分钟的东江湖导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a.如果你是小王，和客人见了面后，客人嫌你太年轻，经验不够丰富，要换一名老导游，怎么办？

b.接到该团后，客人提出要和湖南该领域学者召开座谈会，并参观相

关单位，小王应该怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

15.试题编号：1-15

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南假日旅行社的全陪导游小张代表该旅行社带领一个 24 人的团队前往北京旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——北京（参考航班：MF8191 22:00/00:25） 长沙乘机飞北京，抵达后入住酒店。	北京
第二天：北京 早餐后游览【天安门广场】（不少于 30 分钟）。它是世界上最大的广场，中央立有人民英雄纪念碑，外观人民大会堂，于广场内自由拍照，记录灿烂笑容。参观【毛主席纪念堂】(若遇政府关闭参观外景)，瞻仰青松翠柏环绕的水晶棺中的主席遗容（不少于 90 分钟）。游览【故宫博物院】（不少于 120 分钟）。故宫是世界上规模最大的宫殿建筑群，被誉为世界五大宫之首。参观【广茗阁茶楼】（不少于 30 分钟），欣赏老北京绝技表演，免费品尝到地道的老北京大碗茶。游览美国《时代》周刊评出的 25 个亚洲最佳风情地之一——【南锣鼓巷】，它是中国唯一完整地保存着老北京风情的街巷。【王府井步行街】自由活动（不少于 60 分钟）：天主教东堂、王府井百货大楼。晚餐自理，可品尝北京正宗护国寺小吃。	北京
第三天：北京 早起打包早餐，前往观看【天安门升旗仪式】，后驱车前往【八达岭长城】（车程时间 2 小时，景区游览不少于 120 分钟），登好汉坡，体验“不到长城非好汉”的豪迈心情（可选乘滑车 100 元/人费用自理）。下午返回北京市区（车程时间约 2 小时），自由参观奥林匹克公园、鸟巢及国家游泳馆水立方外景（自由活动时间不少于 60 分钟）。 特别说明：八达岭滑车属于景区交通，不属于自费项目，根据自身需求乘坐。	北京
第四天：北京 早餐后乘车前往参观【中央电视塔】（不少于 60 分钟）。中央电视塔坐落于北京西三环中路，塔高 405 米，是中国第三高塔。中央电视塔集广播电视发射和旅游观光、餐饮、娱乐为一体，238 米高的露天观景台设有高倍望远镜，在这里你可饱览北京的壮丽风貌。之后乘车前往【颐和园】（不少于 90 分钟）。颐和园是中国古典园林之首，总面积约 290 公顷，由万寿山和昆明湖组成。游览【军事博物馆或首都博物馆】，外观【清华大学或者北京大学】，外观【中华世纪坛外景】（鸟头）、【中央电视台新址】外景（鸟腿），参观最大的祭天古建筑群【天坛】（不少于 90 分钟）。晚餐后入住酒店休息。	北京
第五天：北京——天津（参考航班：MF8040（16:25/19:00） 乘车赴天津（全程高速约 2 小时）。参观【周恩来邓颖超纪念馆】(周一政策性闭馆),	

缅怀一代伟人的丰功伟绩。游览国家5A级旅游景区，享有“津门故里”之称的【古文化街】，欣赏民间手工艺术绝活——泥人张、风筝魏、杨柳青年画等几十种。参观目前意大利本土之外、亚洲唯一、保存良好的意大利风貌建筑群落，有着“小罗马”之称的——【海河意式风情区】。逛北方最大的美食城——【南市食品街】，可品尝几百种天津独特的风味小吃：狗不理包子、耳朵眼炸糕、十八街麻花等，体会天津独有的饮食文化。下午于天津乘坐飞机返程长沙。	
出发日期：8月13日 报价包含： a.行程内三星级标准酒店双人标准间； b.行程内所列餐食：4早6正餐，正餐八菜一汤十人一桌； c.行程中所列景点的第一道门票； d.行程内旅游空调车，保证每人1个正座； e.当地司机、当地中文导游贴心服务，16人以上委派全陪； f.长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税； g.旅行社责任险； h.旅游意外险； 报价不含： a.自由活动期间产生的交通费和餐费； b.单人房差； c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等； d.行程外游客自愿参加项目的费用； 购物及自费说明： 旅游者是否参加购物及另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。	

① 综合运用相关知识，为该团游客进行不低于10分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

张家界观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州的旅游团队。

小王在张家界荷花机场接到客人，这是一个大团队，有92个人，由小王和他的同事分两台车带领参观游览。

到了饭店后，小王正在发房卡，突然有位客人告诉小王，他的行李箱没有看到。小王快速的把房卡分发给各位游客后，开始帮助这位游客寻找行李。

小王首先询问机场，是否有游客遗失的行李，然后到询问饭店行李部，在帮助提取行李的时候是否有遗漏，最后再看，是不是有其他的游客把行李误提到自己的房间内。

经过一番查找，终于发现了该游客的行李箱。

①请从中随机抽取一个团型，创作一段讲解时间不低于5分钟的湖南概况导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 如果小王当时还是没有找到行李，应该怎么办？

b. 若找到行李，但是行李破损了，小王应该怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

16.试题编号：1-16

（1）任务描述

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南假日国际旅行社的领队导游小李代表该旅行社带领一个 19 人的团队前往新马旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——吉隆坡（参考航班：CZ8401/3 21:00/01:30+1） 长沙指定时间和地址集合，乘车前往黄花国际机场，乘航班直飞马来西亚首都——吉隆坡，导游接团后入住酒店。	THEEVERLY PUTRAJAYA
第二天：吉隆坡——新加坡（航班时间待定） 早餐后，前往机场乘坐机飞往花园城市——【新加坡】。午餐后参观游览新加坡市区新达城中心：【财富泉】、【鱼尾狮公园】、【安德生桥】、【伊丽莎白大道】、【滨海艺术中心】、【日战罹难纪念碑】，【滨海湾花园】（不安排进入室内植物园）、擎天大树等。市区观光后上【花芭山顶】瞰望新加坡市区景色。晚餐后乘游船畅游新加坡河，观赏两岸美景及克拉码头酒吧一条街。后乘车往关口前往新山。	GRAND PARAGON/KSL
第三天：新山——波德申 享用酒店精美的自助早餐后前往一个非常值得参观了解的地方，中国人引以为豪的庞大跨国造城项目——【马来西亚碧桂园】。该项目是在马来西亚政府大力支持下，由中国碧桂园集团与马来西亚柔佛州的苏丹王共同合作，在马来西亚第二大海边城市新山市的沿海区域，投入 3000 个亿巨资致力打造的可容纳几十万人口，集生态、智能、休闲为一体的海滨城市。于碧桂园用午餐，前往坐落于新山的东南亚首间名牌折扣中心——【柔佛名牌折扣店】（Johor Premium Outlets），自由活动。这里共有约 130 家名牌专卖店，您可疯狂“血拼”一番（特别提醒：这里是马来西亚政府为吸引新加坡人来马消费而专门打造的名牌购物折扣中心，绝非旅行社安排的购物店）。晚餐于金海湾港式中餐就餐，后前往有“黄金海岸”之称的海滨城市波德申（乘车约 2 小时）。	THISTLE HOTEL
第四天：波德申——吉隆坡——云顶 早餐后，上午自由活动，可尽情享用酒店内水上活动设施或自费出海。午餐后前往【绿湖湾】。绿湖湾拥有洁白柔细的白色沙滩、清澈湛绿的海水，让您陶醉于大自然怀抱。之后驱车前往马来西亚首都——吉隆坡，途径参观：【新行政特区】、【太子城】（首相府、水上清真寺）及如童话般建筑的【国家皇宫】。往珠宝展示厅（约 1 小时）选购礼品。驱车前往南洋蒙地卡罗——【云顶高原】，自由参观。晚餐后入住酒店。	RESORT
第五天：云顶——吉隆坡 早餐后参观印度人圣地——【黑风洞】。前市区参观：【高等法院】、【独立广场】、	

【国家清真寺】、【英雄纪念碑】、【马来民宅】、【88 层双峰塔】（远观拍照）等。午餐后前往马来西亚之宝——【舒适乳胶体验中心】（约 1 小时）、【可可世界展示厅】（约 1 小时）及【土产中心】（约 1 小时）。晚餐后送酒店休息。	
第六天：吉隆坡——长沙（参考航班：CZ8402/4 07:35/12:15） 早餐后，前往吉隆坡国际机场，搭乘国际航班返回长沙，结束长达 6 天的新马欢乐之旅。	

出发日期：1 月 13 日
报价包含：
a. 行程内酒店双人标准间；
b. 行程内所列餐食；
c. 行程中所列景点的第一道门票；
d. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；
e. 当地司机、当地中文导游、全程领队服务（含小费）；
f. 长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税，非中国大陆护照加收机票附加费 500 元/人；
g. 旅行社责任险；
报价不含：
a. 护照费；
b. 单人房差；
c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d. 行程外游客资源参加项目的费用；
e. 护照费
购物及自费说明：

国家（地区）	购物店名称	停留时间	主要商品
马来西亚	珠宝店	约 60 分钟	钻石、手表和各类宝石等
马来西亚	土特产	约 45 分钟	南洋土产、糖果饼干、保健药品、东革阿里等
马来西亚	巧克力工坊	约 60 分钟	巧克力食品等
马来西亚	舒适乳胶	约 45 分钟	乳胶枕头，床垫等

特别提醒：购物点均为自愿消费，绝无任何强制；是否参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定。

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

小张是北京某旅行社全陪，他带领 40 名游客来到了张家界，由于水土不服，肠胃不适，有两名游客在某日早上，开始上吐下泻。小张拿出随身携带的藿香正气水给他们服用，服用后，情况好了很多，但是身体还是比较虚弱，不能再参加当天黄石寨、金鞭溪的游览了。

小张和地陪小王商量后，决定让小王继续带领其他三十八名游客继续参观，小张带领两名患病的游客到医院就诊。

在医院，小张跑上跑下，为两位病人挂号就诊，病人需要打点滴并留

院观察一天，需要有人签字同意，小张替两位游客都签了字。在住院期间，小张一直都陪着他们，所有的诊治书面材料，小张都要护士出具证明并签字，并妥善保存。

第二天，两位游客康复出院，表扬小张细心周到，团队结束后，还写了表扬信给小张的旅行社。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的天子山导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位全陪导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 如果客人病情加重，不能随团活动，甚至不能按时离开本地，地陪导游要怎么办？

b. 客人住院和旅游团费的费用问题应该如何解决？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

17.试题编号：1-17

（1）任务描述

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南阳光国际旅行社的领队导游小李代表该旅行社带领一个 29 人的团队乘坐邮轮旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：上海——邮轮（起航时间：17:00） 指定时间到达上海邮轮码头集合，由领队协助办理登船手续，开始精彩的邮轮假期。	邮轮上
第二天：邮轮——济州——邮轮（抵港时间：13:00，离港时间：21:00） 到达久负盛名的韩国第一大岛——【济州岛】。那里四面环海，全年天气温暖，享有“蜜月之岛”、“浪漫之岛”的美称。这个岛以“三多三无”而闻名，“三多”指的是石头多、风多、女人多，“三无”指的是无乞丐、无小偷、无门。“三无”的境界让人感受着一个纯净的济州，一个富足而淳朴的桃源之地。邮轮 21:00 起航继续航行。在此期间，您可以选择参加船上的娱乐活动，也可以选择离岸观光，参观：【自然史博物馆】【乐天免税店】、【化妆品店】（不含餐）。自然史博物馆（不少于 40 分钟）有 100 多套传统房屋，展列了当时的生活用具、农具、渔具、家具、石物等 8000 多件展品，原汁原味地展现了济州岛的传统文化和名俗风貌。乐天免税店（不多于 90 分钟）汇集了各种价格优惠的名牌商品，琳琅满目的流行新潮，能够满足游客的需要，在这里您将有一段自由活动的时间。化妆品店（不多于 50 分钟）可选购韩国当地化妆品，济州特产的海苔紫菜。	邮轮上
第三天：邮轮——鹿儿岛——邮轮（抵港时间 14:00，离港时间 22:00） 抵达日本鹿儿岛县。鹿儿岛是日本古代文化发源地之一。同时，它拥有央山、茂密的森林，丰富的温泉、多姿多彩的大自然风景和历史文化等得天独厚的观光资源。此外，它还是日本国内唯一拥有的宇宙火箭发射设施的县。这里气候温暖，属亚热带气候，年平均气温在 18.8 度左右。邮轮将于 22:00 起航继续航行。在此期间，您可以选择参加船上的娱乐活动，也可以选择离岸观光，参观：【照国神社】、【天文馆商业街】、【综合免税店】（不含餐）。照国神社（不少于 30 分钟）：鹿儿岛县在江户时代属于萨摩藩的领地，在德川幕府建立之前就一直受当地大名岛津氏统治。1858 年 7 月岛津家第 28 代岛津齐彬急病去世。天皇勅命授予“照国大明神”之神号，使其升格为神，并准许在鹿儿岛市为其依东照宫的格式建造照国神社。照国神社在鹿儿岛拥有最多的善信，每年元旦的参拜人数都是县内众神社之冠。天文馆商业街（不少于 40 分钟）：想必一提到天文馆大家会想到，去看星星月亮，天文科学的地方。而鹿儿岛的天文馆是鹿儿岛最大的商业街。这里曾经是萨摩第 25 代藩主岛津重豪为吸取和推进欧洲文明，观测天文和制作历书而建造的“明时馆”（别名天文馆），天文馆通的名称由此而来。商店街内乡土料理店、礼品店、咖啡店、餐厅、杂货店林立，是南九州最时髦的街道，因此深受游客的青睐。综合免税店（不多于 90 分钟）为来日游客提	邮轮上

供日本国内生产的优质产品，在这里营养品、化妆品、生活杂货、电器、食品等应有尽有。琳琅满目的商品一定让您流连忘返。	
第四天：海上巡游 早餐后可以根据船上娱乐指南《TODAY》选择您感兴趣的游戏或课程。玩累了，您可以到自助餐厅吃个下午茶休息一下，这里有纯正的意大利咖啡在等着您。晚餐后剧院精彩绝伦的歌舞表演秀是一定不要错过的，意犹未尽的话，您还可以到船上的酒吧、舞厅一展身手!	邮轮上
第五天：邮轮——上海（抵港时间：08:00） 抵达上海，用完早餐后，办理离船手续，结束此次海上之旅。	

出发日期：5 月 17 日
报价包含：
a.“赛琳娜号”邮轮船票；
b.邮轮上免费餐厅的用餐；
c.赠送韩国济州、鹿儿岛两地岸上观光；
d.邮轮港务费；
e.全程领队服务；
f.邮轮上各类舞蹈竞技、派对、音乐演出、主题晚会、表演、游戏、比赛等活动（特别注明的收费活动除外）
g.旅行社责任险；
报价不含：
a.邮轮服务费（邮轮上支付）：13 周岁及以上 48 美金/人；4~12 周岁 24 美金/人；4 周岁以下免服务费；
b.邮轮专业保险 70 元/人；
c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d.出发地至上海邮轮码的往返交通费；
e.行程外游客自愿参加项目的费用；
f.护照及签证费；
购物及自费说明：
旅游者是否参加购物及另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。特别提醒：韩国济州、鹿儿岛两地岸上观光为赠送项目，旅游者自主决定参加与否。其中购物点均为自愿消费，绝无任何强制。

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自台湾的旅游团队。

小王是个年轻漂亮的姑娘，刚上团，就有位男青年对她表示了好感，在一路参观的过程中，这位男青年时不时找到种种借口要和小王“亲密接触”。小王怕弄僵关系，不敢明确表示拒绝。

今天晚上，是团队最后一天住宿在长沙了，明日一早，他们即将启程出发到下一个城市。晚餐期间，大家说这是在长沙的最后一个晚上，一定要吃好喝好。席间，大家喝得非常开心，醉倒了好几个。喝醉了

后，大家便肆无忌惮的说起政治问题，大谈台湾如何要“光复”大陆，小王在一边听着，虽然觉得他们说得不对，但觉得自己也没必要和酒醉的人辩论，于是在一旁安静的听着。

回到饭店，小王怕被酒醉的客人骚扰，于是要酒店保安把酒醉的那些游客送回房间，她便自行回家了。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的毛泽东同志故居导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 有位喝醉的客人在酒店大堂吵闹，并不断的要再喝酒，小王应该怎么办？

b. 如果有游客站在敌对的立场恶意攻击、蓄意污蔑挑衅，散布反动言论，小王应该怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

18.试题编号：1-18

（1）任务描述

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南文化国际旅行社的领队导游小李代表该旅行社带领一个 21 人的团队前往澳洲旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——广州 长沙黄花机场集合，乘机飞往广州，抵达后入住机场酒店。	
第二天：广州——悉尼（参考航班：CZ301 0820/2040） 广州新白云机场办理登机手续，乘国际航班前往澳大利亚第一大城市——悉尼。	悉尼
第三天：悉尼——卧龙岗——悉尼 抵达后驱车前往【卧龙岗】（车程约 1.5 小时）。卧龙岗源自澳大利亚土著居民语言“拍打沙滩的波浪声”，是 1826 年命名的。它位于伊勒瓦拉的度假海岸中心，蓝色海洋路是连接悉尼和卧龙岗的风景大道，依崖傍海而建。【Sea CliffBridge】（途径）是蓝色海洋路最漂亮且别具特色的一段，是一座依傍陡峭悬崖建造的长达 665 米的架空天桥，您可在阵阵的海风中俯瞰海滨公路、卧龙岗及太平洋的壮阔景色。参观全新南威尔士州最洁净的海滩——【Austinmer 海滩】。这里的沙质细白，海水碧蓝，年轻的情侣们更是为这处海滩添色不少。远处巨浪拍打黑黑的礁石激出的朵朵浪花，就像一幅幅艺术作品，力量与美尽现。其中，登 Flagstaff Hill。古老的卧龙岗灯塔耸立在被称为棋杆山的小山岗上，灯塔、山蛮、海湾、绿地静静的融合在了一起，时间倏然停止，仿佛置身在古老的油画之中，那样的悠闲，那样的清雅。	悉尼
第四天：悉尼 早餐后前往【悉尼歌剧院】（外观，约 30 分钟）。悉尼歌剧院从 50 年代开始思兴建，由丹麦建筑师约恩马松设计，共耗时 16 年，斥资 1200 万澳币完成建造远眺悉尼观光塔。【悉尼塔】号称是南半球高度最高的展望台，整个楼 300 公尺。车览【悉尼海港大桥】。悉尼大桥是连接港口南北两岸的重要桥梁，是悉尼歌剧院明信片的完美背景，也是摄取港口全景的绝佳地点。这座世界最长的长翼桥于 1932 年 3 月通车，长 502.9 公尺，宽 48.8 公尺，有 8 个车道，2 条铁轨，1 条自行车道及 1 条人行道。前往【悉尼鱼市场】。这里是澳洲供应新鲜鱼类的世界级市场，提供澳洲、南太平洋和亚洲 100 种以上的海鲜种类，游客可尽情自费试吃（午餐自理）。 下午前往著名的【悉尼大学】（外观）。它始建于 1850 年，为整个澳大利亚的第一所大学。前往澳洲著名的天体海滩——【邦迪海滩】。这里是了解当地人是如何享受生活的最好地点。每当艳阳高照时，这里也是日光浴和冲浪的绝佳地点，您也可以脱下鞋子走上海滩体验澳洲特有洁白、柔软、细腻的沙滩。参观【海德公园】，初建于 1810 年，那里有大片洁净的草坪，百年以上的参天大树，是休闲的好去处。海德公园	悉尼

附近的【圣玛丽大教堂】是悉尼天主教社区的精神家园。它是悉尼大主教的所在地，由当地的砂岩建成，哥特式建筑风格是欧洲中世纪大教堂的建筑遗风。乘坐游轮 Showboat 环游景色绝佳的【悉尼港】，并在船上享用美味的西式餐。	
第五天：悉尼——墨尔本 早餐后乘机前往墨尔本。抵达后游览著名的淘金小镇【巴拉瑞特疏芬山】。它是复原 19 世纪 50 年代淘金热时期而建的户外博物馆，再现了那段辉煌岁月。参观“疏芬山”主街，各式 19 世纪的商铺鳞次栉比；接着一起下矿游览，观看声光电影“密室”，探访华人先辈们艰辛的生活轨迹；您还可以亲手尝试淘金的运气，淘到的金砂全归您所有。下午返回墨尔本，入住酒店。	悉尼
第六天：墨尔本 参观古老的【圣派翠克大教堂】。它是墨尔本市区最具代表性的哥特式建筑之一，大部分用青石建成，是文艺复兴时期华丽建筑风格的完美表现。前往【费兹罗花园】、【库克船长故居】（外观）。英国航海家库克船长的故居是座石屋，1755 年建于英国，1934 年当维多利亚州 100 周年纪念之际，由格里姆韦德爵士赠送给墨尔本人民。游览墨尔本皇家植物园（约 40 分钟）。花园以 19 世纪园林艺术布置，内有大量罕有的植物和澳大利亚本土特有的植物，植物园占地 40 公顷，是全世界设计最好的植物园之一。参观【维多利亚艺术中心】（游览时间约 40 分钟），艺术中心为一综合大厦，除画廊，博物馆还有酒吧，咖啡座，餐厅不少墨市人喜欢周末在此感受一下文化利艺术的筑围.之后前往参观著名的【墨尔本大学】，其始建于 1853 年，是澳大利亚力史第二悠久的大学、维多利亚州最古老的大学，也是澳大利亚六所砂岩学府之一。游览【联邦广场】。联邦广场建筑群以其抽象的超现实的模式展现在世人面前，成为 21 世纪墨尔本的新象征，曾获得 1997 年的伦敦雷博建筑设计大奖。	墨尔本
第七天：墨尔本——奥克兰 早餐后乘机前往奥克兰。抵达后游览【伊甸山】。伊甸山位于奥克兰市中心以南约 5 公里处，是死火山的火山口。山顶设有瞭望台，视野开阔，是眺望市景的好地方。奥克兰被世界喻为千帆之都，从山顶可以俯瞰到海面星星点点的无数条帆船。【工党纪念碑】：为纪念新西兰第 23 任首相，也是工党第一任领袖迈克尔·乔瑟夫·萨文奇而建。【海港大桥】（远眺）：奥克兰海港大桥是奥克兰极富代表性的一处景致。大桥连接奥克兰最繁忙的港口——【怀提玛塔海港】南北两岸，全长 1020 米。【美国帆船杯赛村】：这里是举行“美洲杯”帆船赛的地方。	奥克兰
第八天：奥克兰——罗托鲁瓦 早餐后前往温泉之乡——【罗托鲁瓦】，罗托鲁瓦是著名的火山地热城，独特的地理环境并存着独特的毛利人文化。毛利文化村是了解毛利人的历史和文化的必到之处。在这里可以观看到难得一见的火山泥浆池、近距离欣赏火山地热喷泉奇观。运气好的话，还可以见到新西兰的国宝——【奇异鸟】。罗托鲁瓦湖畔有很多野生的黑天鹅及海鸟，漂游在平静的湖面上。政府花园里面的各种漂亮花蕊与植物，连同古朴的建筑构成一副英国乡村风情的油画。参观美丽的【红木森林】（约 1 小时）。1901 年，新西兰人在这个红森林里面种植了 170 多种不同的树木，希望能够验证出哪种树能够最适应新西兰，尤其是罗托鲁瓦这个地热资源丰富的地区。在这 170 多种树中，有三分之一的种类存活下来。现在，红木森林是人们散步或者进行山地自行车锻炼的好地方。特别赠送罗托鲁瓦“温泉足浴”亲密接触一下新西兰的地热，赶走旅途劳顿。	罗托鲁瓦
第九天：罗托鲁瓦——奥克兰 早餐后游览【罗托鲁瓦湖】，幸运的话可以欣赏到美丽的黑天鹅。随后进行【爱哥顿农场游】（约 1 小时），登上牧场观光车进行一个小时的纯净新西兰牧场之旅，近距离接触各种可爱的动物。之后返回奥克兰。	奥克兰
第十天：奥克兰——布里斯班 早乘机飞往布里斯班。抵达后游览袋鼠角（约 10 分钟）。袋鼠角是个观看整个布里斯班城市风光和河流风光的观光点。由于布里斯班河流经这儿时正好是个 U 字形，整片城市风貌以超广角呈现，相当壮观。游览【南岸公园】（约 20 分钟）。它位于布里斯班河南岸，占地 16 公顷，是享受布里斯班亚热带气候的最佳去处。园内的摩天轮也已经成为地标性建筑，远远看去与伦敦眼摩天轮有着异曲同工之妙。园内有水质清澈的【柯达海滩】和青葱的林荫草地，原本是 1988 年万国博览会的会场地址，而后成为一个亲水公园，是所有市民休闲放松的好去处。途经【布里斯班市政厅】。它建于 1930 年，是一座具有意大利典型新古典主义派风格的棱柱型塔式建筑，通体用	布里斯班

昆州特有的棕黄色砂石建成。它以前是布里斯班市政理事会的总部，现在称为市政中心，而且是向公众开放的游览场所。之后乘车前往【黄金海岸】，游览【可仑宾野生动物园】（约 1 小时）。动物园建立于 1947 年，占地面积 27 公顷，为澳洲最好的野生动物园之一。在这里您可以享受与考拉、袋鼠、鳄鱼及其他澳大利亚本土动物面对面的难得体验，还可以观看精彩的剪羊毛表演，还可搭乘迷你火车游览全园，并可在此享用澳洲当地 BBQ 特色烧烤餐。	
第十一天：黄金海岸 早餐后游览【滑浪者天堂】（约 15 分钟）：明媚的阳光、连绵的白色沙滩、湛蓝透明的海水、浪漫的棕榈林，尽享沙滩的魅力。游览【危险角】（约 15 分钟）。当年库克船长第二次登录澳洲大陆时，以一个近 90 度的急转弯躲避此处的暗礁，思此危险角得名。危险角上建有库克纪念碑和灯塔，这里有成群飞舞的海鸟，从在悬崖上眺望无际的海岸线和层层的白色海浪，迎着徐徐的海风，十分舒适惬意，游览【大象岩】（约 20 分钟），大自然天然形成的岩石酷似一尊大象悠闲的陶醉在黄金海岸美丽的风景中，是黄金海岸风景观赏的最佳地点。游览【彩虹湾】（约 15 分钟），这里是黄金海岸靠南边最著名的海滩，在高处俯视整个海湾，形状像彩虹一样美丽动人，是黄金海岸拍照的最佳地点。参观波丽台国家森林公园（约 15 分钟）。	布里斯班
第十二天：布里斯本——广州——长沙（参考航班：CZ382 0955/1700） 早餐后前往机场，乘机飞返广州，转机飞回长沙，结束愉快行程。	

出发日期：6 月 6 日
报价包含：
a. 当地 3~4 星酒店双人标准间；
b. 行程内所列餐食；
c. 行程中所列景点第一道门票；
d. 签证费；
e. 全程领队兼导游、外文司机服务；
f. 往返国际段团队经济舱机票及机场税、燃油税；
g. 空调旅游车，保证 1 人一个座位；
h. 旅行社责任险；
报价不含：
a. 护照及签证相关材料准备费用；
b. 澳新内陆航班及中转餐食；
c. 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d. 长沙至广州国内交通及住宿；
e. 境外司机、导游服务费；
f. 单人房差；
约定购物场所：

国家（地区）	购物店名称	停留时间	主要商品
悉尼	土特产	约 1.5 小时	澳洲特产
黄金海岸	土特产	约 1.5 小时	澳洲特产
黄金海岸	澳宝	约 1.5 小时	澳洲宝石
奥克兰	土特产	约 1.5 小时	新西兰特产
罗托鲁瓦	鹿工厂	约 1.5 小时	鹿制品
罗托鲁瓦	羊毛被工厂	约 1.5 小时	羊毛被

特别提醒：购物点均为自愿消费，绝无任何强制；是否参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定。

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州的旅游团队。

小王上午带领团队参观完岳麓书院，中餐后，他们即将赶赴到凤凰参观游览。

中午吃饭的时候，司机刘师傅觉得天热疲倦，于是要了 2 瓶冰啤酒，小王本想劝阻，但刘师傅说他酒量颇大，2 瓶不在话下，绝对没有问题，小王不想和司机关系闹僵，象征性说了两句，也就算了。

下午的路程非常远，而且有部分地段是山路，但是，小王想到，必须要赶到凤凰晚餐，于是跟刘师傅说，下午一定要加快车速，务必提早到达凤凰。刘师傅说，自己有 30 多年的驾龄，开快点是没有问题的。

刚启程，小王给大家讲了一些凤凰的概况，看到游客们都累了，睡了。于是放下话筒，自己坐到前排位置，也抓紧时间休息起来……

小王一觉睡醒，发现刘师傅果真开车又快又稳，顺利安全快速的把大家送到了凤凰。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的凤凰古城导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 如果路途中车速过快，与另一辆车撞到了一起，但并没有人员受伤，小王要怎么办？

b. 在去湘西的路上，突然遇到了大塞车，估计是前几天下雨，路边岩

石崩塌阻塞了公路，需要几个小时候才能通行，小王要怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

19.试题编号：1-19

（1）任务描述

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南文化国际旅行社的全陪导游小李代表该旅行社带领一个 23 人的团队前往迪拜旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙一香港一迪拜 （参考航班：KA721 1115/1300；CX731 1630/2100） 长沙黄花机场集合，搭乘航班飞往香港，转乘豪华客机飞往迪拜。 抵达后接机，入住酒店休息。	迪拜棕榈岛索菲特度假酒店
第二天：迪拜——阿布扎比（车程约 2.5 小时）——迪拜（车程约 2.5 小时） 餐：酒店早餐——中式午餐——自理晚餐 乘车前往阿联酋首都阿布扎比，途经自由区和 JEBEL ALI 港。参观中东最大的清真寺——【谢赫扎耶德清真寺】（游览约 45 分钟）。清真寺需要实行预定参观，具体将视当天的人流情况确认是否可入内参观，如无法入内参观则改为外观。随后前往【海湾曼哈顿 BATINA 老城区】，外观阿布扎比著名的【八星 Emirates Palace 酋长宫酒店】；前往人工岛参观【民族村】（参观 30 分钟），车览全世界最倾斜的人造建筑——【首都之门】（Hyatt Capital Gate），途经【法拉利世界】（Ferarri World）、【亚斯水世界】（Yas Water）、【海滨大道】、以大炮、茶壶为造型的【文化广场】。后驱车返回迪拜。	迪拜棕榈岛索菲特度假酒店
第三天：阿布扎比——迪拜（车程约 2.5 小时） 上午在酒店自由活动后，安排乘坐【棕榈岛】观光列车，全方位观赏棕榈岛。参观【阿拉伯文化艺术中心】（约 1 小时）。下午自由活动（晚餐自理）或者自费参加沙漠冲沙，感受沙漠越野之刺激。	迪拜棕榈岛索菲特度假酒店
第四天：迪拜——香港（参考航班：CX738 2255/1105+1） 餐：酒店早餐——中式午餐——自理晚餐/宿：飞机上 早餐后游览【茱美拉清真寺】（外观），【酋长皇宫】（车游），前往【JUMEIRAH 海滩】最近距离外观【七星帆船酒店】，参观由阿式城堡改建的【迪拜博物馆】（约 45 分钟），前往 DUBAI CREEK 乘坐阿拉伯特色水上 Taxi（约 10 分钟），欣赏迪拜金色海湾美丽风景。 之后前往中东土特产店，全世界最大的购物中心——【Dubai Mall】尽情购物，外观世界第一高楼——【哈利法塔】，晚餐自理于商场。指定时间集合前往 DUBAI MARINA 乘坐豪华私人游艇环游棕榈岛（约 1 小时）。之后前往机场乘机飞往香港。	飞机上
第五天：香港——长沙（参考航班：KA720 1645/1820） 平安抵香港国际机场后，转机返回长沙，结束愉快阿联酋之旅。	

出发日期：6 月 16 日
报价包含：
a.行程中所列酒店双人标准间；
b.行程内所列餐食：酒店自助早餐，正餐中式团队餐（10~12 人一桌，六菜一汤）或西式餐（套餐或自助餐，酒水不含）；
c.行程中所列景点第一道门票；
d.签证费；
e.全程领队兼导游、外文司机服务；
d.往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
g.空调旅游车，保证 1 人一个座位；
h.旅行社责任险；
报价不含：
a.护照及签证相关材料准备费用；
b.单人房差；
c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；懈闵镣题
d.全程领队、境外司机、导游的服务费 350 元/人；
购物及自费说明：
旅游者是否参加购物及另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自广州的旅游团队。

小王带领的团队按照行程计划，今晚将到长沙田汉大剧院看演出。早上小王接到团队一同去参观游览的时候，好几位游客就找到小王。

有四位游客说，想去琴岛演艺厅，小王说，没问题，到时候帮他们退票并重新订票；

有三位客人说，不看演出，要去逛街，小王说，也可以退票，逛街的话，要注意安全，及时返回酒店；

有一位客人还偷偷摸摸找到小王，问他哪里有地下赌场，小王说，不知道哪里有，要去你自己去。

小王向旅行社报告了这些情况，帮助他们退票、重新订票。

在观看演出的时候，有位客人对小王说，他觉得节目声音太吵，节目不合胃口，要提前离场。小王说，这么晚了，一个人回去也不安全，节目还有半个小时就结束，到时候大家一起走，没有答应这位游客的

要求。

最后，深夜 12 点，大家看完演出，安全回到了酒店。

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的马王堆西汉古墓陈列导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 如果客人行程中没有安排娱乐活动项目，而部分客人想去，小王应该怎么办？

b. 前去娱乐活动场所，怎样安排车辆交通？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

20.试题编号：1-20

（1）任务描述

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成行前说明会宣讲、创作导游词及讲解景点、落实接待事宜和处理相关突发事件。

案 例 一 ：

湖南阳光国际旅行社的领队导游小李代表该旅行社带领一个23人的团队前往韩国旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——首尔（参考航班：CZ3065 1155/1540） 指定时间地点集中，于长沙黄花机场搭乘航班直飞韩国首都——首尔。抵达位于首尔市中心南山上的【南山公园】（约50分钟）。公园里树木繁茂，山间铺设的柏油路一直通往山顶，园内有朝鲜时代的八角亭和烽火台，还有可俯视首尔市区全景的首尔塔（不含缆车和登塔）。这里可以看到著名韩剧《来自星星的你》的取景地爱情锁墙。晚入住酒店休息。	永中酒店
第二天：首尔 早餐后前往朝鲜时代最大的王宫【景福宫】（约90分钟，如遇景点关闭则替换为昌德宫）。它是朝鲜王朝（1392~1910年）时期首尔的五大宫之一，也是朝鲜王朝的正宫，有500年的历史，是首尔最古老的宫殿之一，也是韩国封建社会后期的政治中心。前往韩国总统府【青瓦台】（外观）、被称为首尔城市中心的街道博物馆的【北村韩屋村】游览。午餐自理，下午前往【爱宝乐园】（约120分钟）欢乐畅游爱宝乐园是韩国最有代表性的主题公园，也是世界七大主题公园之一，拥有诸多世界闻名的游乐设施，且拥有世界唯一的综合野生动物园，指定时间出园后返回酒店休息。	永中酒店
第三天：首尔——济州 早餐后，参观首尔历史文化的崭新标志【清溪川】（约15分钟）、【韩国国会议事堂】、【LG电子公司】、【MBC】和KBS电视台的总部所在地的【汝矣岛】。游览汝矣岛公园（约40分钟）。公园由韩国传统丛林、草圆、文化院坝、自然生态丛林等主题构成，公园内的轮中路是不可错过的景点，已有30~40年历史的樱花树蔓延在6公里长的街道两旁。特别赠送多个韩剧和韩国综艺节目取景地63大厦展望台。乘高速电梯上下，在60层的展望台不但可以看到首尔的全景，天气好的时候还可以看到仁川的海岸。而后前往韩国购物天堂【明洞】自由活动。这里有繁华的时装商店和历史悠久的咖啡屋、吉他演奏台、以及满足人们多种口味的各式餐厅。指定时间集合，搭乘航班飞往济州岛。	NEWKOREA 酒店
第四天：济州 早餐后前往【绿茶博物馆】。绿茶博物馆位于济州岛西广茶园附近，在这里您可以了解韩国传统的茶文化。参观济州岛上最大的寺庙【药泉寺】。这里有传说能治疗百病的神水，所以被称为药泉寺。寺庙面朝大海，风景尤佳，是游览济州的游客前来许愿的地方。游览《大长今》拍摄地【将军岩】，它是西归浦三梅峰海域最引人注目的一座奇岩，耸立在三梅峰山脚下秀丽的大海上，约150万年前由于火山爆发、镕岩喷出形成。参观【泰迪熊博物馆】（约40分钟）。它是为展示百年来深受全世界人们喜爱的玩具熊而建，此处所有的泰迪熊均由韩国天然染料及安哥拉丝编织。前往【海苔	NEWKOREA 酒店

博物馆】、【韩服体验】（约 40 分钟），可以品尝当地特色的海苔，然后穿上韩服，做一回地道的韩国人。	
第五天：济州 早餐后前往被韩国民俗资料保护区【城邑民俗村】（约 40 分钟）。这里有茅草覆盖的屋顶、石头叠砌的院墙以及用“丁囊”取代门户的民宅，质朴可爱，至今仍有人在这里居住生活。游览韩剧《ALL IN 洛城生死恋》外景地【涉地可支】（约 40 分钟），欣赏美丽海岸风光，感受韩剧浪漫气息。前往【城山日出峰】（约 60 分钟），其为汉拿山 360 个火焰山之一，也是世界最大的突出于海岸的火山口。晚欣赏【ShowKing 秀】（约 90 分钟），60 多名演员用优美的舞蹈和细腻的动作，配合超大规模的舞台，音响，照明，演绎出了一场神奇而华丽的视听盛宴（如因客观原因不能观看，将改为韩国其他特色秀）。	NEWKOREA 酒店
第六天：济州一长沙（参考航班：CZ6052 1650/1810） 早餐后前往【龙头岩】（约 20 分钟）、【神奇之路】（15 分钟）。参观【冰雕馆+3D 博物馆】（不少于 50 分钟）。冰雕馆展示了代表济州的泰迪熊冰雕、热带鱼的冰雕，还有北极村的冰屋、冰滑梯等。在 3D 艺术展示区，游客可以体验错觉艺术带给您的不可思议。指定时间集合前往机场，乘机返回长沙，结束愉快|旅程。	

出发日期：5 月 10 日
报价包含：
a.行程中所列酒店双人标准间；
b.行程内所列餐食 5 早 9 正；
c.行程中所列景点第一道门票；
d.签证费；
e.全程领队兼导游、外文司机服务；
f 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税、离境税；
g.空调旅游车，保证 1 人一个座位；
h.旅行社责任险、旅游意外险；
报价不含：
a.护照及签证相关材料准备费用；
b.单人房差；
c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d.自由活动期间的用餐和交通。
约定购物场所：

国家（地区）	购物店名称	停留时间	主要商品
韩国	人参店	约 1 小时	高丽人参、胶囊、口服液等保健品
韩国	护肝宝店	约 1 小时	护肝宝等保健品
韩国	化妆品店	约 1 小时	名牌化妆品
韩国	土产店	约 1 小时	韩国土特产品
韩国	免税店 3 个	共约 3 小时	香水、手表、名牌化妆品、服饰等

特别提醒：购物点均为自愿消费，绝无任何强制；是否参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定。

①请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的行前说明会宣讲。

案 例 二 ：

长沙观光旅行社的地陪导游小王代表该旅行社接待了一个来自澳洲的 20 人旅游团队，进行为期 5 天的长沙、张家界、凤凰游览，行程中不含购物。

来到中国，游客们都感觉很新奇，特别是美丽的湘绣和神秘的中草药，纷纷要求在行程之余增加购物店，小王欣然允诺。

有位客人在湘绣店看中了一块湘绣屏风，想买一对，但是商场暂时没货，调货需要一周的时间。这位客人拜托小王帮他购买，并托运回澳洲，小王想，客人也都自己亲自挑选了，应该没有问题，于是答应下来。

在中草药店，客人对来自东方的神秘中医学发生了浓厚的兴趣，纷纷购买。买了一大堆当归、枸杞、黄芪、桂皮、麝香，小王巴不得他们多买，既可以给国家增加外汇收入，又能增加自己收入，何乐而不为呢？

①请从中随机抽取一个团型，综合景区景点知识，创作一段讲解时间不低于 5 分钟的凤凰古城导游词，并现场展示。

团型
亲子旅游团、中学生研学团、老年旅游团、商务考察团 、政务考察团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该位地接导游员在服务操作中存在的三处错误，并予以纠正。

③小王带领该团队旅游过程中，发生了如下情况，请运用相关知识，告诉小王应如何处理这些突发事件及游客特殊要求：

a. 有客人购买湘绣后，说是假货，要求退货，小王怎么办？

b. 有客人想购买古玩和仿古艺术品，小王怎么办？

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 1-1

二、旅游计调岗位模块

1.试题编号：2-1

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案例：

张家界国际旅行社有一中学生团队，团号：CS20160630，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望游览长沙、韶山二地，团队要求如下：

a 人员构成：30 个中学生（15 男 15 女）+1 女全陪；

b 抵达时间：张家界-长沙（K9033），2023 年 3 月 25 日（周一）06 时 11 分抵达

c 住宿要求：挂牌二星级酒店、双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

e 用车要求：返程旅游车送至张家界

f 景点要求：长沙、韶山常规景点

g 报价要求：368 元/人，毛利控制在 5%-15%之间

h 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

i 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

a 团号：DD20160630

b 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）

c 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d 司机：王五 13973143355

e 车牌号码：湘 A 56891

f 其他安排：矿泉水 1 瓶/人/天，1.5 元/瓶

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费 单位签章栏	

填写单位（盖章）：　　填写人：　　旅行社总经理签章：李艳芳　　湖南省旅游局印制

① 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 5%-15%之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位：元/团）	备注
		成人	小孩	60 岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

② 作为该团队的地接计调，现需在团队抵达长沙前三天发送传真给组团社确认该团队的接待安排，并要求对方在出团前给付团款的 80%。请按传真格式代为书写一份《团队接待确认书》，对方传真号：0744-86841238，我方传真号：0731-59765388，全称：长沙鸿运旅行社，开户行：交通银行井湾子分行，账号 000087671258852。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省内 11 个地州市及江西井冈山市交通、酒店、餐厅、景区（点）、娱乐项目相关信息。

（3）考核时量

考试时间：90 分钟

（4）评分细则

<table>
<tr><th>项目</th><th>分值</th><th colspan="2">考核内容及评分标准</th><th>备注</th></tr>
<tr><td rowspan="8">设计旅游线路（60 分）</td><td>9</td><td colspan="2">正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》</td><td>共 18 个要素，每个要素占 0.5 分</td></tr>
<tr><td rowspan="3">35</td><td rowspan="3">设计的线路具有可执行性</td><td>满足游览地域及抵离口岸要求</td><td rowspan="3">“设计的产品具有可执行性”中，任意一个要求没有满足，则“设计的线路满足客户要求”、“设计的线路切实可行，不走迂回道路”、“设计的线路满足经济原则”这三个考核内容均计 0 分。</td></tr>
<tr><td>满足返程交通时刻要求</td></tr>
<tr><td>满足规定时间内能完成景点游览内的要求</td></tr>
<tr><td rowspan="5">35</td><td rowspan="5">设计的线路满足客户要求</td><td>游客参观时间与景点开放时间必须吻合（7 分）</td><td rowspan="8"></td></tr>
<tr><td>满足景点选择的要求（7 分）</td></tr>
<tr><td>满足住宿地点及等级的要求（7 分）</td></tr>
<tr><td>满足对用餐的要求（7 分）</td></tr>
<tr><td>满足游客提出的其他特殊要求（7 分）</td></tr>
<tr><td>8</td><td colspan="2">设计的线路切实可行，不走迂回道路</td></tr>
<tr><td>8</td><td>设计的线路满足经济原则</td><td>充分利用门票允许的游览时间；
在同类型的酒店中选择较为经济的一家；</td></tr>
<tr><td>核算旅游</td><td>7</td><td colspan="2">完整找出产品中包含的成本项</td></tr>
</table>

线路成本及报价（30 分）	7	从测试资料库和题干中正确找到各成本项费用	
	10	正确计算成本	
	6	按题干要求控制成本和毛利润	
实施预订与变更（10 分）	5	单据的基本格式书写正确，符合旅行社的规范化操作要求	
	5	包含要素符合单据内容和题干的要求	

2.试题编号：2-2

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

广州远华旅行社有一团队在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望游览长沙、韶山二地，团队要求如下：

a. 人员构成： 31 大（15 男 16 女，包含 3 对夫妻）+1 男全陪
b. 抵达时间：广州南—长沙南（G1002），2023 年 6 月 7 日 11 时 13 分抵达
c. 返程时间及交通：2023 年 6 月 9 日长沙南-广州南，车次及离开时间待定，代订返程高铁票，票款于团队抵达当天由地陪从全陪处现收。
d. 住宿要求：挂牌三星、双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
e. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
f. 景点要求：常规景点
g. 用车要求：湖南旅游汽车公司空调旅游车
h. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目
i. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

a. 团号：YH20230607
b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）
c. 司机：王五 13973143355
d. 车牌号码：湘 A 56891
e. 返程火车：G1053，长沙南-广州南，2023 年 6 月 9 日 13 时离开，二等软座 32 张，票款 315 元/人

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门 票							
餐 费							
住 宿							

交通								
导游服务								
其他费用								
成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③请手写一份《团款收据》作为提前收取该团回程火车票款的凭证。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 2-1

3.试题编号：2-3

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

张家界大地旅行社有一老年团队，团队成员均在 60 岁以上，在全陪张三（电话：13934567890）引领下游览长沙、韶山二地，团队要求如下：

a. 人员构成　34 大（19 男 15 女，包含 6 对夫妻）+1 女全陪
b. 抵达时间：张家界-长沙（K534），2023 年 6 月 6 日 18 时 51 分抵达
　返程时间：　2023 年 6 月 8 日长沙-张家界，离开时间及车次待定，代订返程硬座火车票。
c. 住宿要求：　挂牌三星，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
e. 景点要求：常规景点，要求乘坐挪亚游轮夜游湘江
f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目
g. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

a. 团号：DD20230606
b. 地陪：李斯 13707316558（导游服务费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 司机：王五 13973143355
e. 车牌号码：湘 A 56891
f. 返程火车：K9064，长沙-张家界 2023 年 6 月 8 日 22 时 18 分离开，硬座 35 张，48 元/张。
g. 其他安排：矿泉水 1 瓶/人/天，1.5 元/瓶；赠送全陪湖南特产一份，50 元

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在 5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60 岁以上老人	学生		
门 票							
餐 费							
住 宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③ 请代替该团队的计调手写一份《借支单》在团队抵达前一天向所在的旅行社财务部门预支该团队景点门票款及餐费。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 2-1

4.试题编号：2-4

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

温州精诚国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往韶山、张家界、凤凰旅游，团队要求如下：

a.人员构成如下表：

序号	姓名	性别	身份证号码	备注
01	张英	女	650101198201226401	
02	于洪	男	650101198507196313	
03	王淑英	女	650101198209234887	
04	刘丽	女	650101198809137909	
05	王丽云	女	650101198101286829	妻
06	刘刚	男	650101198706151097	
07	陈明峰	男	650101198301109894	
08	钟平	男	650101197109247093	夫
09	张三	女	650101198306178183	全陪

b.抵离时间：

2023 年 9 月 7 日，温州-长沙 HU7352(14：15/16：00)

2023 年 9 月 11 日，长沙-温州，代订返程航班经济舱机票

c.住宿要求：挂牌三星、双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 25 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

e. 景点要求：常规景点

f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目

g. 报价：不高于 2650 元/人

h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

a. 团号：JC20230907

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 56891

f. 矿泉水，1 瓶/人/天，1.0 元/瓶；赠送全陪湘绣丝巾，20 元。

g. 返程航班：CA4577（16:15/19:25），成人经济舱 6 折，机票全价 850 元/人，机场建设费 50 元/人，燃油附加税 150 元/人

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住	娱乐场所	购物	备注

						饭店		场所	
景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在 5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60 岁以上老人	学生		
门 票							
餐 费							
住 宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③ 现该团队计调要在团队抵达当天发送传真给中国国际航空公司，确认给该团队的回程交通。请以传真件的格式代为手写一份《机票预订单》，对方传真号：0731-89657788，我方传真号：0731-59765388。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 2-1

5.试题编号：2-5

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

韩国思密达旅行社有一团队（团号：HN20230826），从韩国首尔出发，在领队张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界、凤凰旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：9 大（5 男 4 女，包含 1 对夫妻）+1 小+1 女领队
b. 抵达时间：2023 年 8 月 26 日首尔-长沙 MU8365 （09:00/11:20）
离开时间：2023 年 8 月 30 日长沙-首尔，MU8366 （12:30/16:30）
c. 住宿要求：挂牌四星、双人标准间；领队与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 25 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
e. 景点要求：常规景点中任选
f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目，张家界黄石寨乘坐索道上下
g. 其他要求：全程地陪为同一人，长沙接、送团
h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

a. 团号：SMD20230826
b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 司机：王五 13973143355
e. 车牌号码：湘 A 56891
f. 小孩不占床、占一个车位，全程门票及早餐自理，正餐按半价收取。
g. 长沙-张家界加订一趟内陆航班：2023 年 8 月 26 日 CZ3984（19:15/20:00），票价为成人 5 折，小孩 1 折（机票全价 770 元/人，燃油税 20 元/人，机场建设费元/人）

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③ 该团队计调要在团队抵达前二天发送传真至第一晚住宿酒店，确认该团队的入住。请以传真件的格式代为手写一份《酒店预订单》，我方传真号：0731-59765388。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题2-1

6.试题编号：2-6

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

长铁集团有一团队，希望前往韶山、张家界、凤凰旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：51 大（26 男 25 女，无夫妻）
b. 住宿要求：挂牌三星、双人标准间，长沙当地住宿不含，地陪、司机住司陪房，免费
c. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
d. 景点要求：常规景点
e. 交通要求：长沙-张家界往返火车，长沙市内汽车接自、送至长铁集团公司大门口
f. 其他要求：报价不含客人长沙-张家界-长沙往返火车票，单程 55 元/人；地陪长沙接、送团，全程地陪为同一人
g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目，要求张家界乘坐百龙天梯上行，天子山下行索道
h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

a. 团号：CY20230801
b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 张家界司机：王五 13973143355；长沙司机：刘思 13808447038
e. 张家界车牌号码：湘 G23875； 长沙车牌号码：湘 A 56891
f. 矿泉水 1 瓶/人/天，1.5 元/瓶
g. 长沙-张家界往返交通安排：2023 年 8 月 1 日长沙-张家界（T8308 08:29/13:07）
2023 年 8 月 4 日张家界-长沙（T8310 17:11/21:54）

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在 5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60 岁以上老人	学生		
门 票							
餐 费							
住 宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③ 现该团队计调要在团队抵达前二天发送传真至汽车公司，确认该团队的用车安排。请以传真件的格式代为手写一份《用车预订单》，对方传真号 0731-26849888，我方传真号 0731-59765388。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 2-1

7.试题编号：2-7

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

韩国思密达旅行社有一团队，从韩国首尔出发，在领队张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：18 大（9 男 9 女，无夫妻）+1 女领队；
b. 抵达时间：2023 年 9 月 04 日首尔-长沙，MU8365 （09:00/11:20）
离开时间：2023 年 9 月 07 日长沙-首尔，OZ322 （23:50/04:40+1）
c. 住宿要求：挂牌三星、双人标准间；领队与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
e. 景点要求：常规景点
f. 用车要求：33 正座
g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目
h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：SMD20230904
b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 司机：王五 13973143355
e. 车牌号码：湘 A 56891
f. 赠送领队湖南特产一份，50 元

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

④ 假如该团队原订用车安排为25正座，现需于团队抵达前二天发送传真至湖南旅游汽车公司将用车更改为33正座，请以传真件的格式代替该团队计调手写一份《用车变更单》。对方传真号0731-26849888，我方传真号：0731-59765388。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题2-1

8.试题编号：2-8

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

南京国运旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：55 大（36 男 19 女，包含 7 对夫妻）+1 男全陪；
b. 抵达时间：2023 年 5 月 11 日南京-长沙，CZ3656 （12:00/13:25）
离开时间：2023 年 5 月 14 日张家界-南京，CZ3925 （20:50/22:25）
c. 住宿要求：挂牌四星、双人标准间，夫妻不拆、入住单人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
e. 景点要求：常规景点
f. 用车要求：33 正座
g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：GY20230912
b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天），孙强 13907313766（导服费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 司机 1：王五 13973143355；司机 2：肖东阳 13874887666
e. 车牌号码 1：湘 A 56891；车牌号码 2：湘 A89238
f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶，赠送全陪湖南特产一份，50 元。

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

②请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③现该团队计调要在团队抵达前一天发送传真至张家界入住的酒店确认该团的住宿安排，请以传真件的格式代为手写一份《酒店预订单》，我方传真号：0731-59765388。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题2-1

9.试题编号：2-9

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

广西海外国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：23 大（13 男 10 女，5 对夫妻）+1 男全陪；
b. 抵达时间：2023 年 4 月 13 日南宁-长沙，1562 次，11 点 34 分抵达；
离开时间：2023 年 4 月 16 日张家界-南宁，2011 次，17 点 25 分离开
c. 住宿要求：挂牌三星、双人标准间，两晚住宿长沙，张家界住宿森林公园；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
e. 景点要求：常规景点
f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
g. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：HW20230413
b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 司机：王五 13973143355
e. 车牌号码：湘 A 56891
f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶。

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③假如该团队出发日期延迟一天，抵达及返程车次不变，作为该团队计调，需在原定抵达日期前一天发送传真至湖南旅游汽车公司确认用车变更。请以传真件的格式代为手写一份《用车变更单》，对方传真号：0731-26849888，我方传真号：0731-59765388。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题2-1

10.试题编号：2-10

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

衡阳思源国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：33 大（17 男 16 女，1 对夫妻）+1 女全陪；

b. 抵达时间：2023 年 4 月 17 日 衡阳-长沙南，G1024 次，09 时 47 分抵达

离开时间：2023 年 4 月 21 日汽车送至衡阳市内，17:00 前抵达衡阳

c. 住宿要求：挂牌三星、双人标准间，武陵源住宿二晚，江垭温泉住宿一晚，全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

e. 景点要求：常规景点

f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

g. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

a. 团号：SY20230417

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 56891

①请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

②请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③现该团队计调要在团队抵达前一天发送传真至第四晚住宿酒店确认该团队的入住安排，请以传真格式代为手写一份《酒店预订单》。我方传真号：0731-59765388。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题2-1

11.试题编号：2-11

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

上海莉安旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往韶山、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成如下表：

序号	姓名	性别	身份证号码	备注
01	李颖	女	650101198201226401	
02	王思明	男	650101198507196313	
03	王李英	女	650101198209234887	
04	陈玉红	女	650101198809137909	
05	宋丽丽	女	650101198101286829	妻
06	刘洋	男	650101198706151097	
07	陈峰	男	650101198301109894	
08	钟自立	男	650101197109247093	夫
09	钟岸枫	男	650101200606178183	5 岁，不占床
10	张三	女	650101198007129864	全陪

a. 抵达时间：2023 年 8 月 10 日 上海-长沙，CZ3970 20:55/22:40

离开时间：2023 年 8 月 14 日 长沙-上海，代订回程航班

b. 住宿要求：挂牌四星、双人标准间 ；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

c. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

d. 景点要求：常规景点外，增加张家界天门山

e. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

f. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

a. 团号：LA20230810

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 56891

f. 回程航班 CZ3969 18:10/19:55，经济舱，成人 7 折，小孩 5 折（机票全价 890 元/人，燃油附加 40 元/人，机场建设费 50 元/人）

g. 小孩不占床，占一个车位，全程门票、早餐自理，正餐按半价收取

h. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

②请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③该团队计调要在团队抵达前三天发送传真至中国南方航空公司确认该团队回程机票安排。请以传真件的格式代为手写一份《机票预订单》，南航传真号： 0731-89657788，我方传真号：0731-59765388

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题2-1

12.试题编号：2-12

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

北京远达国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、韶山、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：20 大+1 女全陪（13 男 7 女，无夫妻）；
b. 抵达时间：2023 年 11 月 1 日 北京-长沙，Z17 次，07 时 21 分抵达
离开时间：2023 年 11 月 5 日张家界-北京，CZ3357（17:00/19:25）
c. 住宿要求：挂牌四星、双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 30 元/人/餐，早餐 15 元/人/餐
e. 景点要求：常规景点
f. 用车要求：33 正座
g. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
h. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条五日游线路并做了如下安排：

a. 团号：YD20231101
b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 司机：王五 13973143355
e. 车牌号码：湘 A 56891
f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶，赠送全陪湘绣丝巾 30 元

① 请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

②请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③假如该团队地接计调在团队原订抵达当天接到通知团队因故推迟一天抵达，抵达车次及时间不变，请代替计调书写一份《酒店预订变更单》发送至团队第一晚住宿的酒店更改原订用房安排。我方传真号：0731-59765388

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题2-1

13.试题编号：2-13

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

深圳宝安国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：19 大（9 男 10 女，包含 5 对夫妻） +1 男全陪

b. 抵达时间：2023 年 9 月 17 日 深圳-长沙，K9206 次，07 时 26 分抵达

离开时间：2023 年 9 月 19 日 张家界-深圳，K9063 次，15 时 27 分离开

c. 住宿要求：挂牌三星，双人标准间，张家界入住森林公园；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

e. 景点要求：常规景点

f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

g. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

a. 团号：BA20230917

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 56891

f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

②请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③因该团队提出张家界入住森林公园要求，原订在张家界市区南航富丽莱大酒店的用房需取消，该团队计调现需在团队抵达前三天取消原预订。请以传真件的格式代为手写一份《酒店预订变更单》，对方传真号： 0744-8282666，我方传真号：0731-59765388。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题2-1

14.试题编号：2-14

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

北京国安旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：27 大（15 男 12 女，包含 3 对夫妻） +1 男全陪
b. 抵达时间：2023 年 8 月 19 日 北京-张家界，K267 次，10 时 06 分抵达
离开时间：2023 年 8 月 21 日 长沙-北京，Z18 次，18 时 00 分离开 （代订，软卧下铺 486 元/张，票款团队抵达当天由地陪从全陪处现收）
c. 住宿要求：挂牌三星，双人标准间，夫妻不拆，住单间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 25 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
e. 景点要求：常规景点
f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
g. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

a. 团号：GA20230819
b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 司机：王五 13973143355
e. 车牌号码：湘 A 56891
f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

②请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③请代替地陪书写一份《团款收据》作为收到该团回程火车票款的凭证。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题2-1

15.试题编号：2-15

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

大连海韵旅行社有一老年团，在全陪张三（电话：13934567890）的引领下，希望前往张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：45 大（60 岁以上，30 男 15 女，包含 9 对夫妻）+1 女全陪
b. 抵达时间：2023 年 7 月 9 日 大连-张家界， CZ6157 （17:10/20:55）
离开时间：2023 年 7 月 11 日 张家界-大连，CZ6158 （21:45/01:40+1）
c. 住宿要求：挂牌四星，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
e. 景点要求：常规景点，含全程上行索道。
f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
g. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

a. 团号：HY20230709
b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 司机：王五 13973143355
e. 车牌号码：湘 A 56891
f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

②请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③现该团队计调要在团队抵达前三天发送传真至湖南旅游汽车公司确定该团队用车安排，请以传真格式代为书写一份《用车预订单》，对方传真号：0731-26849888，我社传真号：0731-59765388

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题2-1

16.试题编号：2-16

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

株洲运达国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13907337890）的引领下，希望前往张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：32 大（13 男 19 女，无夫妻）+1 男全陪
b. 抵达时间：2023 年 7 月 16 日 株洲-张家界， K1373 次，14 时 02 分抵达
离开时间：2023 年 7 月 18 日 张家界-株洲，K9063 次， 15 时 27 分离开
c. 住宿要求：挂牌三星，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
e. 景点要求：常规景点
f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
g. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为张家界鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条三日游线路并做了如下安排：

a. 团号：YD20230716
b. 地陪：李斯 13707446558（导服费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 司机：王五 13907443355
e. 车牌号码：湘 G 56891
f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在 5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60 岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③请代替该团队计调书写一份《借支单》，在团队抵达前一天向公司财务预支该团景点门票费用。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 2-1

17.试题编号：2-17

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

天津欣欣旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）的引领下，希望前往张家界旅游，团队要求如下：

a 人员构成：13 大+1 全陪，团队成员结构如下表：

序号	姓名	性别	身份证号码	备注
01	李文超	男	371526196911286010	
02	刘重阳	男	370303196810267631	
03	李慧	女	370305196301260729	
04	张玉娇	女	370784196904045041	
05	任天鹤	男	370203196612175110	
06	李晓辰	男	370203196806080916	
07	李治中	男	370202196712050012	夫
08	江虹萱	女	37020219650319302x	
09	张三	男	370202196009074910	全陪
10	王一鸣	男	371203196707033514	
11	李高然	男	370203196903213816	
12	王叶	女	370105196904074122	
13	尉博然	男	370305196812310712	
14	林思范	女	371082197108091822	妻

b 抵达时间：2023 年 8 月 11 日 天津-张家界，BK2813 （18:50/21:00）

离开时间：2023 年 8 月 14 日 张家界-天津，代订回程航班

c 住宿要求：挂牌五星，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

e 景点要求：常规景点

f 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

g 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：XX20230811

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 56891

f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

g. 返程航班：BK2814 （21:50/00:20+1），经济舱 6 折，机票全价 1350 元/人、燃油税 40 元/人、机场建设费 50 元/人

①请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	

到达日期		交通工具（到达）		地陪（电话）			质监结算	—— —— —— - —— - ——
离开日期		交通工具（离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								

团队毛利率	

③该团队计调要在团队抵达前四天发送传真至奥凯航空公司预订该团回程机票。请以传真件格式代为书写一份《机票预订单》，对方传真：0731-85659988，我方传真号：0731-59765388

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 2-1

18.试题编号：2-18

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

广州中国国际旅行社有一团队（团号：CZ02110701），在全陪张三（电话：13934567890）的引领下，希望前往张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：16 大（8 男 8 女，包含 1 对夫妻）+1 男全陪
b. 抵达时间：2023 年 5 月 4 日 广州-张家界，CZ3385 （07:40/09:10）
c. 离开时间：2023 年 5 月 7 日 张家界-广州，CZ3382 （22:20/23:50）
d. 住宿要求：挂牌四星，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
e. 用车要求：25 正座以上空调旅游车
f. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
g. 景点要求：常规景点，增加天门山游览
h. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
i. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：GZ20230504
b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 司机：王五 13973143355
e. 车牌号码：湘 A 56891
f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶，赠送全陪湖南特产一份，90 元

①请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机 （电话）			车号	
到达日期		交通工具 （到达）		地陪 （电话）			质监结算	—— —— —— - — — - ——
离开日期		交通工具 （离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住 饭店	娱乐场所	购物 场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）： 填写人： 旅行社总经理签章：李艳芳 湖南省旅游局印制									

②请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，毛利率控制在5%-15%之间，计算结果按四舍五入取整，除毛利率保留到小数点后一位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位:元/团）	备注
		成人	小孩	60岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③该团队计调在团队抵达前二天要发送传真至组团社确认该团的接待安排，并要求对方在出团前给付80%的团款。请以传真件格式代为书写一份《团队接待确认书》，对方传真：020-56888888，我方传真号：0731-59765388。我社全称： 长沙鸿运旅行社，开户行：交通银行井湾子分行，帐号： 000087671258852

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 2-1

19.试题编号：2-19

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

深圳宝安国际旅行社有一团队，在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：28 大（13 男 15 女，无夫妻） +1 男全陪

b. 抵达时间：2023 年 6 月 6 日 深圳-长沙，K9206 次，07 时 26 分抵达

离开时间：2023 年 6 月 9 日 长沙-深圳，代订回程火车票，票款于团队抵达当天从全陪处现收。

c. 住宿要求：挂牌四星，双人标准间，一晚住长沙，二晚住张家界；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费

d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐

e. 景点要求：常规景点

f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。

g. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：BA20230606

b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）

c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车

d. 司机：王五 13973143355

e. 车牌号码：湘 A 56891

f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

g. 返程火车：T95 次，21 时 23 分离开，硬卧下铺 14 张（209 元/张），硬卧中铺 8 张（201 元/张），硬卧上铺 7 张（195 元/张）

①请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单

（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机（电话）			车号	
到达日期		交通工具（到达）		地陪（电话）			质监结算	—— —— —— - —— - ——
离开日期		交通工具（离开）		团费	- —— - —— - - - - - - - - —— - - ——			

月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注
景点、购物、消费单位签章栏									

填写单位（盖章）：　　填写人：　　旅行社总经理签章：李艳芳　　湖南省旅游局印制

② 请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 **5%-15%** 之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位：元/团）	备注
		成人	小孩	60 岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③请代为书写一份《团款收据》作为从全陪处收到火车票预订款的凭证。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 2-1

123

20.试题编号：2-20

从旅行社实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成旅游线路的设计、成本及报价的核算和预订及变更文案的编写。其中，团队旅游线路设计、成本及报价核算要求考生基于旅游管理专业技能抽查考试资源库给出的数据完成。

案 例：

广州中国国际旅行社有一学生团，在全陪张三（电话：13934567890）的引领下，希望前往长沙、张家界旅游，团队要求如下：

a. 人员构成：40 名学生（18 男 22 女）+1 男老师+1 男全陪
b. 抵达时间：2023 年 5 月 15 日 广州-长沙，G1038 次， 07 时 47 分抵达
离开时间：2023 年 5 月 18 日 张家界-广州，K9074 次，16 时 56 分离开
c. 住宿要求：挂牌三星，双人标准间；全陪与客人同住、同价，地陪、司机住司陪房，免费
d. 用餐标准：全程团队餐，8 菜 1 汤，10 人/桌，正餐 20 元/人/餐，早餐 10 元/人/餐
e. 景点要求：常规景点之外增加茅岩河漂流
f. 自费项目：纯玩品质团，全程不进店，可推荐自费项目。
g. 注意事项：全天活动时间不超过 14 小时，含景点游览、用餐、行车、自费项目等时间

作为长沙鸿运旅行社的计调陶莎莎，你为该团设计了一条四日游线路并做了如下安排：

a. 团号：GZ20230515
b. 地陪：李斯 13707316558（导服费 90 元/天）
c. 用车安排：湖南旅游汽车公司空调旅游车
d. 司机：王五 13973143355
e. 车牌号码：湘 A 56891
f. 1 瓶矿泉水/人/天，1.5 元/瓶

①请将该旅游团的行程及安排填入题后的《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。

湖南旅游“一诚通”电子行程单
（地接）

团 号		组团社		领队或全陪			客源地	
人 数		旅游运输公司		司机（电话）			车号	
到达日期		交通工具（到达）		地陪（电话）			质监结算	___ ___ ___ - __ __ - ___
离开日期		交通工具（离开）		团费	- ___ - ___ - - - - - - - - - ___ - - ___			
月	日	行程安排及游览景点	早餐	午餐	晚餐	入住饭店	娱乐场所	购物场所	备注

景点、购物、消费单位签章栏									
填写单位（盖章）：		填写人：			旅行社总经理签章：李艳芳			湖南省旅游局印制	

125

②请核算该团队的成本，并填写下面的《团队成本明细表》，计算结果按四舍五入取整，毛利率控制在 **5%-15%** 之间，除毛利率计算保留到小数点后一位以外，其他计算结果均保留到个位。

旅游项目	包含内容	费用/人（单位：元/人）				费用/团（单位：元/团）	备注
		成人	小孩	60 岁以上老人	学生		
门　票							
餐　费							
住　宿							
交通							
导游服务							
其他费用							

成本合计/人（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
报价（单位：元/人）	成人		小孩		60 岁以上老人		学生	
成本合计/团（单位：元/团）								
应收团款（单位：元/团）								
团队毛利率								

③假如该团队在出发前临时增加 **4** 人，请代替该团队计调在团队抵达前一天以传真格式手写一份《用车变更单》，确认用车更改，对方传真号：**0731-26849888**，我方传真号：**0731-59765388**。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 2-1

126

三、旅游销售岗位模块

1.试题编号：3-1

（1）任务描述

某旅行社拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的北京、天津 5 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙—北京　（参考航班：MF8191　22:00/00:25） 长沙乘机飞北京，抵达后入住酒店。	北京
第二天：北京 早餐后游览【天安门广场】（不少于 30 分钟）。 它是世界上最大的广场，中央立有人民英雄纪念碑，外观人民大会堂，于广场内自由拍照，记录灿烂笑容。参观【毛主席纪念堂】（若遇政府关闭参观外景），瞻仰青松翠柏环绕的水晶棺中的主席遗容。（不少于 90 分钟））。游览【故宫博物院】（不少于 120 分钟）。故宫是世界上规模最大的宫殿建筑群，被誉为世界五大宫之首。参观【广茗阁茶楼】（不少于 30 分钟），欣赏老北京绝技表演，免费品尝到地道的老北京大碗茶。游览美国《时代》周刊评出的 25 个“亚洲最佳风情地”之一【南锣鼓巷】，它是中国唯一完整地保存着老北京风情的街巷。【王府井步行街】自由活动（不少于 60 分钟）：天主教东堂、王府井百货大楼。 晚餐自理，可品尝北京正宗护国寺小吃。	北京
第三天：北京 早起打包早餐，前往观看【天安门升旗仪式】，后驱车前往【八达岭长城】（车程时间 2H，景区游览不少于 120 分钟），登好汉坡，体验“不到长城非好汉”的豪迈心情（可选乘“滑车”100 元/人费用自理）。下午返回北京市区（车程时间约 2H），自由参观【奥林匹克公园】、【鸟巢】及国家游泳馆【水立方】外景（自由活动时间不少于 60 分钟）。 特别说明：八达岭滑车属于景区交通，不属于自费项目，根据自身需求乘坐。	北京
第四天：北京 早餐后乘车前往参观【中央电视塔】（不少于 60 分钟）。中央电视塔坐落于北京西三环中路，塔高 405m，是中国第三高塔。中央电视塔集广播电视发射和旅游观光、餐饮、娱乐为一体，238m 高的露天观景台设有高倍望远镜，在这里你可饱览北京的壮丽风貌。之后乘车前往【颐和园】（不少于 90 分钟）。颐和园是中国古典园林之首，总面积约 290 公顷，由万寿山和昆明湖组成。游览【军事博物馆或首都博物馆】，外观【清华大学】或者【北京大学】，外观中华世纪坛外景（鸟头）、中央电视台新址外景（鸟腿），参观最大的祭天古建筑群—【天坛】（不少于 90 分钟）。晚餐后入住酒店休息。	北京
第五天：北京—天津　参考航班：MF8040（16:25/19:00） 乘车赴天津（全程高速约 2 小时）。参观【周恩来邓颖超纪念馆】（周一政策性闭馆），缅怀一代伟人的丰功伟绩。游览国家 5A 级旅游景区，享有“津门故里”之称的【古文化街】，欣赏民间手工艺术绝活——-泥人张、风筝魏、杨柳青年画等几十种。参观目前意大利本土之外、亚洲唯一、保存良好的意大利风貌建筑群落，有着“小罗马”之称的——【海河意式风情区】。逛北方最大的美食城【南市食品街】，可品尝几百种天津独特的风味小吃：狗不理包子、耳朵眼炸糕、十八街麻花等，体会天津独有的饮食文化。下午于天津乘坐飞机返程长沙。	

出发日期：8 月 13 日

报价：2380 元/人（10 人成团）

【报价包含】

a．行程内三星级标准酒店双人标准间;
b．行程内所列餐食：4 早 6 正餐，正餐八菜一汤十人一桌；
c．行程中所列景点的第一道门票；
d．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；
e．当地司机、当地中文导游贴心服务，16 人以上委派全陪；
f. 长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
g．旅行社责任险；
h. 旅游意外险；

【报价不含】

a．自由活动期间产生的交通费和餐费；
b．单人房差；
c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d．行程外游客自愿参加项目的费用；

【购物及自费说明】

旅游者是否参加购物及另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好，能通过互联网旅游平台进行资料查找
设备	电脑，投影屏幕，投影仪，U 盘（学生自带），笔，A4 空白纸
软件	Photoshop7.0、Powerpoint2013、WPS2019 等
测试资料库	提前将素材库拷贝至考场的电脑中

（3）考核时量

考试时间：90 分钟。其中，面试时间 10 分钟，PPT 页面制作时间 80 分钟。

（4）评分细则

项目	分值	考核要点	评分标准		备注
分析线路特征	15 分	分析线路	好 12.0-15.0 分	从市场定位、线路组成要素、报价等维度完整的分析出线路的特征	出现明显失误造成计算

及优势		特征	较好 9.0-12.0 分	从市场定位、线路组成要素、报价等维度比较完整的分析出线路的特征	机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。
			一般 6.0-9.0 分	从市场定位、线路各组成要素、报价等维度基本完整的分析出线路的特征	
	20 分	挖掘线路特色及优势	好 16.0-20.0 分	线路特色及优势准确、突出线路主题，内容真实，能够取得服务对象的认同，激发购买欲望	
			较好 12.0-16.0 分	线路特色及优势比较准确、吻合线路主题，内容真实，能够取得服务对象的认同，在一定程度上激发购买欲望	
			一般 8.0-12.0 分	线路特色及优势基本准确、比较吻合线路主题，内容真实，能够取得服务对象的认同	
推介旅游线路	6 分	仪容仪表	好 5.0-6.0 分	礼貌到位，精神饱满，着装整齐清爽，妆容自然得体，符合旅游销售职业规范要求	
			较好 4.0-5.0 分	礼貌比较到位，精神比较饱满，着装比较整齐，妆容比较得体，比较符合旅游销售职业规范要求	
			一般 3.0-4.0 分	礼貌基本到位，精神基本饱满，着装基本整齐，妆容基本得体，基本符合旅游销售职业规范要求	
	15 分	讲解结构	好 12.0-15.0 分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强	
			较好 9.0-12.0 分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强	
			一般 6.0-9.0 分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般	
	15 分	沟通技巧	好 12.0-15.0 分	通俗易懂，生动幽默，富有感染力，适合服务对象特点，让服务对象感觉受重视	
			较好 9.0-12.0 分	通俗易懂，有较好的感染力，比较适合服务对象特点，让服务对象感觉比较受重视	
			一般 6.0-9.0 分	有一定的感染力，基本适合服务对象特点，让服务对象感觉受到重视	
	15 分	表达能力	好 12.0-15.0 分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅	
			较好 9.0-12.0 分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅	
			一般 6.0-9.0 分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅	
	7 分	服务意识	好 5.0-7.0 分	有亲和力，明确表达服务意愿	
			较好 3.0-5.0 分	比较有亲和力，比较清楚的表达服务意愿	
			一般 1.0-3.0 分	有一定的亲和力，基本表达服务意愿	
	7 分	PPT 页面	好 5.0-7.0 分	PPT 页面风格统一，紧扣线路主题，文字清晰，字数适当，字体得当，界面美观，视觉效果好	
			较好 3.0-5.0 分	PPT 页面风格统一，吻合线路主题，文字清晰，字数比较适当，界面比较美观，视觉效果比较好	

			一般 1.0-3.0 分	PPT 页面风格统一，比较吻合线路主题，文字清晰，字数基本适当，界面基本美观	

2.试题编号：3-2

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的塞外青城双飞 4 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——包头 （参考航班：CZ6647 14:30/18:40） 长沙黄花机场集合，乘航班前往包头。晚餐后驱车前往达旗，入住酒店。 （包头——达旗车程 50 公里，约 50 分钟）	达旗
第二天：响沙湾 早餐后乘车前往中国响沙之王，国家 5A 级景区【银肯响沙湾】（含沙漠公交车，游览时间不少于 3 小时），观大漠风光，感受辽阔大漠的神奇与宁静空旷与雄浑，可以参加滑沙，骑骆驼、冲浪车、沙漠摩托车、沙漠卡丁车、高空滑索、轨道自行车、沙漠秋千、《沙漠杂技大世界》走钢丝、刀山、吃火等（仙沙岛娱乐项目，以景区实际可以参加的项目为准）。后乘车赴呼市，晚餐后入住酒店。	呼市
第三天：希拉穆仁草原 早起乘车翻越阴山山脉前往【希拉穆仁大草原】，抵草原后举行传统的【蒙古族下马酒欢迎仪式】。午餐品尝正宗蒙古手扒羊肉，骑马畅游大草原（已含三个点骑马牧民家、敖包山、高草地），沿途牧民家做客品尝奶食品，祭拜神圣的敖包。下午欣赏精彩的男儿三艺——【赛马摔跤表演】，晚餐享受蒙古族最高礼节——【哈达敬酒】，观赏具有浓郁民族风情的【蒙古族歌舞表演】，参加【草原之夜篝火晚会】，晚上夜观草原星空，做一天蒙古人！（篝火晚会晴天才有，草原景区表演为固定表演，不用不退）	蒙古包
第四天：包头——长沙 （参考航班：CZ6648 19:30/23:35） 早餐后参观呼市唯一有活佛的藏传佛教寺院——【席力图召】（参观 60 分钟），了解藏传佛教对蒙古族历史文化的影响；参观【内蒙古博物院】（参观 1 小时：这里集合了现代元素与民族特色，浓缩了中国北方亿万年来生态变迁与草原文明发展史的一部“百科全书”，该建筑从建成之日起就成为自治区首府标志性建筑之一（参观 1.5 小时，周一闭馆，改为参观宝尔汗佛塔）。游览结束后参观蒙亮风情园（游览 1 小时）。下午包头乘飞机飞长沙。 呼市——包头车程 140 公里，约 2 小时。	

出发日期：5 月 13 日

报价：2280 元/人（10 人成团）

【报价包含】

a．行程内酒店标准双人间，草原豪华蒙古包（独卫、太阳能热水器）；

b．行程内所列餐食：3 早 6 正餐，正餐餐标 20 元/人/餐 （八菜一汤、十人一桌、不含酒水饮料，不足十人将酌情减少）；

c．行程内列明景点的第一道门票；精华景点首道门票（含沙漠摆渡车）、牧区服务费、草原三个景点骑马、银肯响沙湾仙沙套票（骑骆驼、冲浪车、沙漠摩托车、沙漠卡丁车、高空滑索、轨道自行车、沙漠秋千、《沙漠杂

技大世界》走钢丝、刀山、吃火），沙漠小套（百变围巾+沙袜+滑沙）；
d．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；
e．当地司机、当地中文导游服务；
f．往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
g．旅行社责任险；

【报价不含】

a． 景区内的自由活动期间自行参与的项目；
b． 单人房差，全程 300 元/人；
c．私人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d． 个人旅游意外保险，10 元/人；

【购物及自费说明】

不进店，不推自费。蒙亮风情园为 3A 景区购物店，不属于正常购物店。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

3.试题编号：3-3

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的欧洲德法意瑞 5 国 12 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——武汉—— 罗马 （参考航班：CZ645 0045/0615） 长沙火车南站集合赴武汉，后乘国际航班飞往被誉为"永恒之都"的罗马。所谓“条条大路通罗马”，不曾到罗马一探究竟，似乎便无法了解欧洲全盛时期的壮观。	飞机上
第二天：罗马——佛罗伦萨（约 270KM） 抵达后前往教皇之国——梵蒂冈，观圣彼得大教堂（1 小时入内参观，如遇宗教活动等特殊情况，则改为外观）、圣彼得广场，之后参观具有 2000 余年文化历史的帝国景观：斗兽场外景、君士坦丁凯旋门、帝国大道、古罗马废墟、传说中的幸福喷泉——许愿池。之后前往佛罗伦萨入住。	佛罗伦萨
第三天：佛罗伦萨——比萨——威尼斯 （约 84KM/320KM） 早餐后，游览君主广场（不少于 30 分钟），观圣母之花大教堂（不少于 30 分钟）。这座教堂大圆顶是世界上第一座大圆顶，由十块浮雕组成，圆顶看起来宛如一朵美丽的巨型花，据说高达 106 米。之后前往著名物理学家伽利略的故乡比萨，参观举世闻名的比萨斜塔。午餐后乘车前往威尼斯，乘船到威尼斯本岛(共 3 小时)：前往有“欧洲会客厅”之称的圣马可广场参观。广场上的砖造钟楼是威尼斯的地标，其面海处则立有二根高耸入天的石柱，分别雄踞着威尼斯的守护神——圣马可翼狮及圣者托达洛，一如威尼斯的门神。这里还有揉合拜占庭、哥德、东方风格为设计主调的圣马可教堂。此外，威尼斯共和国总督的居所一道奇宫（外观）、叹息桥的历史陈迹，你亦不可错过。	威尼斯
第四天：威尼斯——米兰（约 270KM） 早餐后，乘车前往米兰，外观世界最华丽的教堂之一——多姆大教堂（不少于 30 分钟）。它是米兰的象征，被马克吐温称为“大理石的诗”。外观闻名遐迩的斯芳斯古堡（不少于 30 分钟），欣赏威风凛凛的国父骑马像。之后入住酒店。	米兰
第五天：米兰——琉森——因特拉肯——瑞士小镇（约 169KM/68KM） 酒店早餐后，乘车前往瑞士中部第一度假胜地一琉森。这个湖光山色相互映衬的美丽城市，是瑞士最大的夏季避暑胜地之一。 8 世纪建城的琉森在中古曾是瑞士的首都，现今虽挤不进三强的城市排位，却是到瑞士时不可错失的地方。之后前往因特拉肯。因特拉肯的拉丁文原意是“两湖之间”，她因位于图恩湖及布里恩湖之间而得名。晚前往瑞士小镇入住。	瑞士小镇
第六天：因特拉肯——第戎 （约 325 KM） 早起可以在酒店附近自由漫步，自由呼吸山中清新空气，感受瑞士的大自然风光。在规定的时间集合，前往法国故都——第戎，抵达后入住酒店。	第戎
第七天：第戎——巴黎（约 315 KM） 早餐后前往巴黎，抵达后参观协和广场，到宏伟壮丽的凯旋门前留影，前往巴黎埃菲尔铁塔观外景，车经豪华优雅的香榭里舍大道，后入住酒店。	巴黎
第八天：巴黎 酒店早餐后，继续巴黎游览。前往卢浮宫（入内参观 1.5 小时）。这个世界最大的博物馆收藏了人类文明上最呕心泣血的艺术结晶，值得您一再重游并细细品味。其中，蒙娜丽莎的微笑、胜利女神之翼及维纳斯女神等更是不容错过。之后前往游览香水博物	巴黎

馆、巴黎最繁华的商业大道——奥斯曼大街。晚入住酒店休息。	
第九天：巴黎——卢森堡 （约 365KM） 早餐后巴黎半天游览。之后乘车前往被法国、德国和比利时所包围的大公国卢森堡，观风格独特的阿道尔夫大桥（不少于 15 分钟），欣赏佩特罗斯大峡谷的迷人风光。	卢森堡
第十天：卢森堡——法兰克福（约 296KM） 早餐后驱车前往法兰克福游览（2 小时）：前往罗马广场（约 1 小时），它是法兰克福现代化市容中唯一仍保留着中古街道面貌的广场；观保尔教堂、市政厅、皇帝大教堂等；步行至法兰克福的母亲河——美茵河畔，观美茵铁桥，拍照留念（约 15 分钟）。后前往酒店入住。	法兰克福
第十一天：法兰克福—— 长沙 （参考航班：CZ332 FRACSX 1355 0725+1） 酒店早餐后，整理行囊，搭乘旅游巴士前往机场。由导游帮助办理出关及退税手续后，搭乘南方航空公司直航客机返回长沙。	飞机上
第十二天：长沙 早上抵达长沙，结束我们浪漫非凡的欧洲经典之旅。	

出发日期：6 月 6 日

报价：11600 元/人

【报价包含】

a．行程内当地三到四星级酒店标准双人间；

b．行程内所列餐食：酒店自助欧式早餐；中式午晚餐（五菜一汤）；一餐特色餐；用餐时间在飞机或船上以机船为准，不再另退餐费。

c．卢浮宫门票；

d．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；

e．当地司机、当地中文导游服务；

f．往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；

g．长沙至武汉高铁联运；

h．申根签证费；

i．旅行社责任险；

【报价不含】

a．境内地面服务费，境外自由活动期间餐费；

b．单人房差；

c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；

d．全程小费 900 元/人；

e． 护照费；

f． 70 周岁以上老年人 100 元/人，80 岁以上的 300 元/人保险费用；

g． 签证抽查面试销签费；

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

4.试题编号：3-4

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的台湾环岛 8 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——桃园 于指定地点集合，乘大巴到达长沙黄花机场， 乘坐直达航班前往台北桃园机场. 专车送往酒店。入住酒店后当日的旅游行程结束，到次日早餐前的时间段为自由活动。	桃园大饭店
第二天：桃园——南投 早餐后，随后前往【九族文化村】。这是一座以台湾九族原住民为主题所打造的多元化乐园，园区中不仅有原住民文化展示及传统民俗演出，更设置欧洲花园及加勒比海探险、金矿山、玛亚探险及 UFO 等多种游乐设施，每年春季的九族樱花季将整座园区点缀得娇艳迷人，吸引许多民众前往游赏。乘坐【空中缆车】全视野的角度鸟瞰九族文化村整个园区美景，更可从不同的视野发现九族和日月潭的山林之美。空中缆车于 2001 年启用全台湾第一座专供观光游憩之用的空中缆」，是台湾第一座轻载量的空中缆车系统，全程总长度 1000 公尺。参观【日月潭景区】。日月潭是全台最大的淡水湖泊，倘佯在湖光碧水似“西湖”的日月潭，将带您身入了解一段独特的历史记忆及习俗文化中。随后前往饭店休息。	仁义湖岸酒店
第三天：南投——高雄 早餐后，出发前往位于嘉义县的【阿里山森林游乐区】（预计停留 2 小时）。阿里山位于嘉义县境，为东南亚最高峰玉山的支脉。后驱车前往南台湾海洋首都——高雄，前往南台湾最高的摩天大楼饭店休息，从房间鸟瞰高雄市夜景。 备注：阿里山 13 年 3 月 1 号开始实行预约制度，预约后人员名单不可变更。因实行提前 15 天预约制度，如未能上阿里山则改为其它景点。或因阿里山因天气原因无法上山，改为游览溪头森林公园。	阳光大饭店
第四天：高雄——台东 早餐后，前往高雄市的代表——【爱河】，搭乘【爱之船】领略浪漫凄美的爱情故事。接着前往【西子湾风景区—打狗英国领事馆】。它地处高雄港口北岸的鼓山上，东侧、西侧及南侧都紧临陡峭的悬崖，北侧连接鼓山，形成背面靠山、三面环水的形势，是当时英国领事馆官邸，是领事居住及接待使节宾客的重要场所。游览【驳二艺术特区】，观赏独特的货柜艺术及 3D 电影特效展览。接着前往【西子湾风景区—香蕉湾渔人码头】。无论在清晨、黄昏或夜晚，渔人码头都各具风情，在此可以观赏壮丽海景及进出频繁的邮轮、舰艇，静静欣赏高雄港湾风景。前往南台湾佛教圣地【佛光山——佛陀纪念馆】。大佛的壮丽磅礴，馆内了解佛陀的一生故事。前往向有南洋之称的垦丁体验【观光果园】，享受放松身心抛开压力，品尝台湾水果的乐趣。台湾有「水果王国」的称号，台湾水果不仅种类丰富，一年四季几乎都是有水果的好时机。参观【猫鼻头公园】。它为恒春半岛向巴士海峡延伸而出的突兀点，其外形状如蹲伏的猫，因而取其名为猫鼻头。猫鼻头半岛地势西高而东低，受海蚀、盐渍及风化影响特别强烈，以隆起的珊瑚礁海岸为主，海蚀沟、海蚀壶穴、海蚀礁柱等造就了当地鬼斧神工的自然地形。	高野大饭店
第五天：台东——花莲 早餐后，前往观赏【花东海岸】景色及游览【三仙台】。三仙台由突出的海岬与离岸小岛构成，此处建有红色跨海步桥，以及环岛步道。此外，三仙台四周海域有美丽的珊瑚礁和热带鱼，是潜水的好地方。经【北回归线纪念碑】往花莲。随后入住饭店休息。	花莲欧悦汽车旅馆
第六天：花莲——台北 早餐后，前往花莲素有大自然鬼斧神工之称的【太鲁阁国家公园】。几近垂直的大理石峡谷雄伟壮丽，断崖峭壁更是高不见谷顶，低不见谷底，令人不禁赞叹自然界神奇之美。后乘车返回参观【野柳风景区】。因波浪侵蚀、岩石风化及地壳运动等作用，造就了野柳海蚀洞沟、烛状石、蕈状岩、豆腐石、蜂窝石、壶穴、 溶蚀盘等各种奇特景观。驱车返回台北，前往台湾西北角的淡水，游览『淡水老街』。一座座洋式、闽式、	台北乐客酒店

日式的旧建筑，仿佛都在诉说着小镇的悠悠往事。古老的老街有吃有玩更有传统的阿给铁蛋等淡水名产等您自费品尝。晚上逛台北夜市，领略台北夜晚的热闹非凡，尝尽地道的台湾特色小吃。随后前往饭店休息。	
第七天：台北 早餐后，参观【故宫博物院】。台北故宫收藏的文物珍宝，是举世闻名的文化资产，其收藏品的年代几乎囊括了整个中华文化五千余年未曾中断的历史，在世界文明史上独一无二。后前往【士林官邸】。士林官邸早期为蒋中正、宋美龄的官邸，目前为台北市第一座生态公园。前往台北标志性建筑【101 大楼】参观（含登顶）。随后前往并体验【凤梨酥 DIY】的乐趣。让您为台湾的留下最美好的回忆！	台北乐客酒店
第八天：台北——桃园——长沙 早餐后，驱车赴桃园机场，搭乘客机返回温馨的家，结束愉快的台湾环岛之旅！	

报价：6680 元/人

【报价包含】

a．行程内当地酒店双人标准间，其中任选一晚升级五星酒店；
b．行程内所列餐食：酒店自助早餐；中式午晚餐（八菜一汤）；
c．行程中所列景点的第一道门票；
d．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；
e．当地司机、当地中文导游服务；
f．往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
g．入台证及签注费用；
h．全程小费；
i．旅行社责任险；

【报价不含】

a．赴台旅游专属意外保险 50 元/人；
b．单人房差；
c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d．大陆居民往来台湾通行证见面费用、加急费用；
e．自由活动期间的餐费。

【约定的购物场所】

购物点名称	购物点产品	建议停留时间	备注
免税店	百货	1 小时	
精品店	手表饰品	1 小时	
大理石店	大理石	1 小时	
珊瑚店	珊瑚	1 小时	

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

5.试题编号：3-5

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的巴厘岛 6 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——巴厘岛 （参考航班：JT2621 17:30/23:05） 下午在长沙黄花国际机场集合，搭乘国际航班，飞赴印度尼西亚最令人陶醉的度假胜地—巴厘岛。抵达后入住酒店休息。	RIMBA Jimbaran Bali By AYANA
第二天：海神庙——乌布皇宫——传统市场——烛光晚餐 早餐后集合前往参观【海神庙】。海神庙是巴厘岛最重要的海边庙宇之一，始建于 16 世纪。该庙坐落在海边一块巨大的岩石上，每逢潮涨之时，岩石被海水包围，整座寺庙与陆地隔绝，孤零零地矗立在海水中，只在落潮时才与陆地相连。之后前往巴厘岛中部城市——乌布。这个城市以其美丽的田园风光和闲适的氛围而闻名。抵达后游览【乌布皇宫】（外观约 30 分钟）。据说巴厘人大多是爪哇印度教王室及其宫廷画师、乐师的后裔，故其艺术家的天赋再加上高贵的血统，创造出了乌布皇宫这样的建筑精品。这栋在 16 世纪建成的皇宫，外观雄伟的石刻技术堪称一绝，风格精致手工细腻，金光闪闪，一如当年的遗世风貌。前往【传统市场】（入内参观约 60 分钟）。这里被认为是巴厘岛最具有文化气息的地区，路旁有一些有趣的商店及舒适怡人的咖啡厅和各种巴厘岛特色的小店，您可在此自由闲逛选购您心仪的巴厘服装或礼品。午餐品尝印尼特色的【脏鸭餐（赠送烤乳猪）】。“脏鸭餐”可以说是一道每位到巴厘岛旅游的游客必要品尝的特色餐，由印尼特产的稻田鸭精心烹制而成，鲜嫩的鸭肉中仿佛还含有清新的稻香。烤乳猪则是东南亚诸国最流行的菜品，其色泽红润，浓香扑鼻，焦香的外皮和细嫩的肉质让人欲罢不能，吃后回味无穷。【金巴兰烛光晚餐】：金巴兰海滩以前是一个小渔村，现在已经发展成为巴厘岛著名的海鲜烧烤海滩。这里最有名的是用椰子壳来烤海鲜，味道非常特别，边吃海鲜边欣赏日落，是在旅程中非常美妙的事情。	RIMBA Jimbaran Bali By AYANA
第三天：全日爱之船 （约 5 小时）—— 喜来登自助晚餐 早上搭乘专车前往码头，搭乘澳洲大堡礁同型的豪华游艇【爱之船】， 展开永难忘怀出海之旅（约 5 小时）。经过轻松悠闲的航程，抵达搭建于海中的活动平台，随即展开各项水上活动：海上浮潜、不限次数乘坐香蕉船+浮潜、海底喂鱼、滑水道等。随后前往海洋沙滩俱乐部。抵达后展开各项岛屿活动：参观村民仰赖为生的海藻养殖制作；观看刺激热闹的斗鸡、古老传统的织布工艺的过程、海龟的养殖。午餐在海中巨大的平台享用自助餐，在一连串精彩的活动之后返航。随后前往巴厘岛国际五星酒店喜来登大酒店享用丰富奢华的【自助晚餐】。餐后入住酒店休息。	RIMBA Jimbaran Bali By AYANA
第四天：全天自由活动	RIMBA Jimbaran Bali By AYANA
第五天：全天自由活动	RIMBA Jimbaran Bali By AYANA
第六天：巴厘岛——长沙 （参考航班：JT2621/10:55/16:30） 酒店早餐后，集合乘车前往机场，乘国际航班返回长沙。丰富的旅程圆满结束，回到温暖的家！	

出发日期：5 月 20 日

报价：6600 元/人

【报价包含】

a．行程内当地五星级酒店双人标准间；
b．行程内所列中式午晚餐或自助餐；
c．行程中所列景点的第一道门票；
d．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；
e．当地司机、当地中文导游、全程领队贴心服务；
f．长沙——巴厘岛往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
g．旅行社责任险；

【报价不含】

a．护照费；
b．单人房差；
c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d．司导服务费+离境税：人民币 350 元/人；
e．自由活动期间的餐费；

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

6.试题编号：3-6

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的美国西部 12 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——洛杉矶（参考航班：HU7923　1305/1135） 长沙市内指定地点集合，乘机前往洛杉矶。抵达洛杉矶后开始市区观光：【星光大道】、【中国剧院】、【比弗利山庄】。之后入住酒店。	Sheraton Los Angeles Downtown Hotel
第二天：洛杉矶 早餐后前往【环球影城】，真实感受旧金山大地震、洪水爆发、大白鲨食人等场景的惊心动魄，乘船回到恐龙时代的侏罗纪公园，体验芝加哥大火的热浪冲击等。	Sheraton Los Angeles Downtown Hotel
第三天：洛杉矶——金曼　（大约 4.5 小时） 早餐后送往机场取车，开始自驾之旅。驱车前往【金曼】，在人烟稀少的 66 号公路上驰骋，在金曼小镇看美国西部独有的风景，感受西部牛仔的文化风情。参观莫哈维博物馆、66 号公路博物馆。	BEST WESTERN PLUS KINGS INN
第四天：金曼——TUSAYAN——南峡　（大约 2.5 小时） 早餐后驱车驰骋在闻名世界的美国 66 号公路上，下一个目的地：【科罗拉多大峡谷——南峡】。	Holiday Inn Express Grand Canyon
第五天：南峡——佩吉（大约 2.5 小时） 早餐后可以再次进入【大峡谷国家公园】进行半天的游览，或是选择直升机或小型飞机俯瞰壮观的大峡谷。中午 12:30 在大峡谷门口集合之后前往佩吉。	Best Western View of Lake Powell Hotel
第六天：佩吉——羚羊峡谷——马蹄湾——佩吉　（0.5 小时） 早餐后全天游览【羚羊峡谷】和【马蹄湾】。	Best Western View of Lake Powell Hotel
第七天：佩吉——拉斯维加斯　（大约 4 小时） 早餐后开车前往一个灯红酒绿，纸醉金迷的沙漠宫殿——【拉斯维加斯】。下午抵达后可以自费体验野外实弹射击，从手枪、步枪、自动步枪、来复枪等各种武器让你过足瘾！	The Westin Las Vegas Hotel, Casino & Spa
第八天：拉斯维加斯 全天自由活动。可以根据个人喜好自费选择以下项目： a.可以在拉斯维加斯的赌城试试手气； b.租哈雷机车或加长悍马夜游拉斯维加斯； c.乘坐直升飞机游拉斯维加斯； d.拉斯维加看杂技表演或歌舞秀； e.在拉斯维加斯自由购物；	The Westin Las Vegas Hotel, Casino & Spa
第九天：拉斯维加斯——棕榈泉——Desert Hill Outlet（约 4 小时） 早餐后驱车前往【棕榈泉】。这里有美国西部最大的【奥特莱斯】，超过 120 家世界一级奢侈名牌过季打折、工厂直销的专门店，你能想到的大牌，基本全会出现在你眼前，留足时间让大家血拼到打烊。	Hampton INN & Suites Banning

第十天：棕榈泉——圣地亚哥——洛杉矶 （约 4 小时） 早餐后驱车前往【圣地亚哥】， 抵达后游览【中途岛号航母】，【圣地亚哥老城】；或自费游览圣地亚哥海洋世界。之后前往洛杉矶机场入住机场酒店。	Hilton Los Angeles Airport
第十一天：洛杉矶——长沙 （参考航班：HU7924 1335/1925+1） 早餐后前往洛杉矶机场还车，后乘机返回长沙。	飞机上
第十二天：长沙 抵达长沙，结束愉快的美国自驾之旅。	

出发日期：5 月 23 日

报价：28880 元/人（20 人成团）

【报价包含】

a．行程内当地 3—4 星特色酒店双人标准间，其中升级 5 晚国际五星酒店；

b．行程内所列餐食，转候机除外。酒店内及酒店外早餐相结合、正餐以中式围餐（六菜一汤）或中式自助餐为主；自驾期间用餐以实际行驶途中所用餐厅为准；

c．行程中所列景点的第一道门票；

d．洛杉矶：旅游空调车，其他段：自驾福特锐界或同级别车；

e．全程领队贴心服务；

f. 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；

g．旅行社责任险；

【报价不含】

a．护照费；

b．签证费（代办签证 1200 元/人）；

c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；

d．全程小费：900 元/人；

e． 全程油费及路桥、停车费用自理，油费视驾驶员习惯会有不同，建议各车成员平摊；

f. 自驾段婴儿、小孩安全座椅租赁费用；

g. 旅游意外险；

h. 单人房差；

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

7.试题编号：3-7

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的西安、延安、梁家河 6 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——西安（参考车次：K82　01:13/21:19） 长沙火车站集合，乘火车赴西安。西安接火车入住酒店。	火车上
第二天：西安 早餐后参观位于骊山北麓的“世界第八大奇迹”【秦始皇兵马俑博物馆】（游览时间 2.5 小时，电瓶车 5 元/人自理）。这个庞大的地下博物馆埋藏着中国第一位皇帝秦始皇陵寝的守护军队，近万人与真人真马同样大小的陶俑组成了庞大的军队，显示了历史上秦国军队“扫灭六国、一统天下”的气势，使游人无不为之震慑，1987 年由联合国教科文组织列入“世界人类文化遗产”目录。后参观著名皇家园林“唐明皇与杨贵妃”避寒胜地【华清宫风景区】（游览时间 1.5 小时），亭台瑰丽，殿宇轩昂。史记唐玄宗每年和杨贵妃在此过冬，其中【莲花汤】是唐玄宗李隆基沐浴之地；【海棠汤】是杨贵妃沐浴的汤池。参观震惊中外的“西安事变” 旧址，【五间厅】也在其中。后入住酒店休息。	西安
第三天：西安——延安 早餐后赴黄陵（200 公里，行车 3 小时），游览天下第一陵——【黄帝陵】（游览 40 分钟，电瓶车 20 元/人自理）。黄帝陵位于延安市的黄陵县，黄帝姓公孙，名轩辕，是世界华人的共同祖先。游览【轩辕庙】（游览 40 分钟，电瓶车 20 元/人自理）。庙内碑帖众多，院内有 4.5 千年的古柏“黄帝手植柏”和“汉武挂甲柏”。 乘车赴延安市延川县，游览【延川县文安驿公社梁家河大队】。梁家河村位于陕西省延安市延川县文安驿镇东南方向 5 公里处，是延安市委、市政府确定的新农村建设试点村之一。2015 年 2 月 13 日，习近平来到陕西考察调研，向革命老区人民和全国各族人民祝贺新春，第一站是延安市延川县梁家河村。乘车赴延安（延川——延安 80 公里，车程 1.5H），入住酒店休息。	延安
第四天：延安—西安 早餐后游览中共中央驻地——【杨家岭】（游览 30 分钟）。1938 年 11 月至 1947 年 3 月毛泽东等中央领导和中共中央机关所在地，是中共七大和延安文艺座谈会召开地。参观【枣园】毛泽东旧居、当年中央领导修建的幸福渠（游览 30 分钟）。参观【延安革命纪念馆】（游览时间 50 分钟）。馆内展出大量珍贵的革命文物，再现了毛泽东、刘少奇、周恩来、朱德等领导人当年在延安的光辉业绩。乘车返回西安（400 公里，行车 5 小时）。	西安
第五天：西安—长沙（参考车次：K318　19:08/13:44+1） 早餐后参观【明城墙】（游览 40 分钟），包含长乐阁景区。城墙环绕在现今西安市中心区周围，是孤独西安的标志性建筑，是当今世界上规模最大保存最为完整的古城堡。游览【大明宫国家遗址公园广场】（游览时间 1.5 小时）。公元七世纪的唐朝，是世界上最强大的帝国，大明宫作为唐朝的最高权利中心，吸引着全世界各地不同国家、种族的人们前来朝拜！置身于广场中，可以感受恢弘的盛唐气息，大明宫广场也是西安拆迁改造项目的示范工程，将西安的古文化融入到市民的生活氛围中，每天前来晨练、跳广场舞的人众多。游览古都长安地标性古建筑【大雁塔北广场】（游览时间 1 小时）。，在北广场观赏“大型音乐喷泉”，在南广场鉴赏—“玄奘法师塑像”，寻觅当年取经路上的奇幻故事。后自由前往西安市中心，游西安的重要标志之一【钟鼓楼广场】，感受具有民族特色的回民小吃一条街，自由在美食街进行【美食淘宝】，让您的肚皮吃到嗨。结束行程，乘火车返程。	火车上
第六天：长沙	

下午抵达长沙，结束行程	

出发日期：3 月 23 日

报价：1880 元/人

【报价包含】

a．行程内准三星级酒店双人标准间；

b．行程内所列餐食：酒店自助早餐，全程四个正餐（八菜一汤，十人一桌，20 元/人/餐）；

c．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；

d. 当地司机、当地导游贴心服务；

e．长沙——西安往返火车；

f. 旅行社责任险；

【报价不含】

a．全程景点第一道大门票；

b．单人房差；

c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；

【购物及自费说明】

旅游者是否购物，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。景区电瓶车自费：兵马俑电瓶车 5 元/人、黄帝陵电瓶车 20 元/人、轩辕庙电瓶车 20 元/人

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

8.试题编号：3-8

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的海南三亚 5 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——三亚 乘机抵达美丽的三亚，工作人员在凤凰国际机场到达厅盛情接待，沿途欣赏鹿城美景，回酒店休息，准备明天 Fashion 的旅程。	三亚海边精品酒店园景房
第二天：三亚 早餐后 08：30 出发，前往【大东海】（游览时间不少于 150 分钟）。这里生态资源丰富，海水能见度达 5—10 米，是潜水的绝佳之处。12:00 前往《私人订制》取景拍摄地【蜈支洲岛】（游览时间不少于 210 分钟，含上下岛时间）。自有一日时光，随你支配。这里海岸线蜿蜒绵长，零污染的海水清澈见底，沙质洁白细腻，恍若玉带天成。或漫步沙滩，临风远眺；或吹着海风，沐浴阳光；或休闲戏海，驰骋海上、探秘海底，尽情自由玩海，品鉴海岛之趣（岛上午餐自理）。晚餐后入住 5A 级景区【南山文化旅游区】。南山文化博大精深，有“福如东海、寿比南山”代表的福寿文化，有 108 米海上观音代表的佛教文化。晚上入住南山景区海景房，身在禅境，涤荡身心，品鉴天人合一之境。	南山景区 特色酒店
第三天：三亚 建议 07:00 起床，免费参加酒店抱佛脚、礼佛、听早课等佛事体验活动。12：00 前往【天涯海角】（游览时间不少于 120 分钟），漫步海岸线，观赏“南天一柱”、“海判南天”等巨型摩崖石刻群，近传奇古人，品浮世沧桑。15:00 前往三亚首批 5A 景区【大小洞天】，漫步小月湾风景海岸线，观山海奇观、洞天福地系列美景，免费体验【寻宝活动】。傍晚听涛逐浪，品海鉴真，度假时光如此惬意。	大小洞景区 临海木屋
第四天：三亚 早餐后 08:30 出发，前往三亚大型的滨海商业娱乐主题街区“美丽商城” 。这里汇集了三亚首个世界影视文化娱乐中心、海南首家高端主题餐厅与演艺互动美食城、三亚首个精品时尚发布秀场、国际青年水上运动公园、三亚大型高端品牌百货及滨海风情商业街。12:00 前往“非诚勿扰 II”拍摄地【亚龙湾热带天堂森林公园】（游览时间不少于 120 分钟），亲近雨林鸟巢，体验电影浪漫。独家赠送云顶无敌海景下午茶——君临亚龙之巅，俯瞰亚龙湾全景，品鉴坐拥天下的海岛风情。前往【槟榔谷黎苗文化旅游景区】（游览时间不少于 120 分钟），穿黎家衣，游走纯正的民族文化“活体”博物馆，感受原滋原味民俗风情。晚餐后自由活动。	三亚海边精品酒店园景房
第五天：三亚——长沙 睡到自然醒（请勿错过自助早餐时间），尽情享受自由时空，结束本次愉快的“国际旅游岛”温馨之旅。专人送机，乘机返回温馨家园（酒店退房时间为中午 12 点前，可将行李寄存酒店行李部）。	

出发日期：5 月 5 日

报价：2880 元/人

【报价包含】

a．2 晚海边精品酒店园景房、1 晚南山景区特色酒店、1 晚大小洞天景区临海木屋双人标准间；

b．行程内所列餐食：全程 4 正 4 早，中西式自助早餐，正餐标 30 元/人/餐，升级品鉴“南山素斋”、“大小洞天养生餐”各 1 次；

c．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；
d. 当地司机、当地导游贴心服务；
e．往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
f.　旅行社责任险；
g.　景点第一道大门票；

【报价不含】

a．单人房差；
b．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
c.　自由活动期间交通费、餐费、等私人费用。

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加自行付费旅游项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

9.试题编号：3-9

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的日本关西、大阪 6 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——大阪 （参考航班：CZ8417 0855/1300） 长沙机场乘坐东航航班飞往大阪（机票自理），抵达入住民宿。在被称为美食福地的大阪【道顿崛】用餐，体验道顿堀“蟹道乐”及大阪当地丰富小吃；用餐后散步到购物佳所【心斋桥】，体验大阪的繁华街区。	民宿
第二天：大阪——奈良 【奈良公园】在东西 4 公里、南北 2 公里的公园内，有着大面积的绿色草坪，被视为“神的使者”的鹿在园内结对成群， 故被称作“鹿之公园”。站在园内眺望古寺、神社、宝塔，景色优美宜人。 公园内“鹭池”中修建的六角形【浮见堂】别具特色。【奈良春日大社】于 768 年为了守护平城京及祈祷国家繁荣而建造，是日本的三大神社之一。春日大社从公元 9 世纪起禁止采伐树木，原始林得以保护，被列入联合国科教文组织的《世界遗产名录》。【东大寺】又称大华严寺，是 752 年，圣武天皇为了祀奉大佛并作为日本寺院的总寺而建的，是华严宗的大本山。东大寺正佛殿，正面宽度 57 米，深 50 米，为世界最大的木造建筑。	民宿
第三天：大阪——京都 地铁到达京都站，十楼的【拉面小路】有各种日本著名的拉面店。【清水寺】1994 年被联合国教科文组织列为世界文化遗产，是京都最古老的寺院，被视为日本国宝级建筑，四季朝拜者不断。游览【伏见稻荷大社】，“伏见稻荷大社”中密集的朱红色千本鸟居被视为最具京都特色的景观，体味日本美学长廊。莲华王院的正殿【三十三間堂】于 1994 年被联合国教科文组织列为世界文化遗产。共建有 33 间殿堂，供奉着 1001 座观音。坐姿千手观音，本堂之建筑及本尊、二十八部众立像、风神雷神像，均为日本国宝。	民宿
第四天：大阪——神户 神户兼具了西洋风格和日本传统之美的吸引力。作为日本最早对外开放的港口城市，【神户港】和神户市区中心遗留下大量的欧风建筑，被称为“异人馆”，现在多数是对外开放的咖啡馆、餐厅和博物馆。在神户市中心散步，恍然身在欧洲小镇。【三宫中心街】是神户首屈一指的繁华街，各种商品，蛋糕，和果子，咖啡应有尽有。吃完日本首屈一指的牛肉和甜品，游览【北野异人馆】消食。异人馆中三十四栋西洋建筑已被指定为传统建筑物，风“见鸡馆”和“萌黄之馆”等也有一些已被指定为重要文化遗产，每个馆各有独特风格，有着许多赏心悦目的景点。	民宿
第五天：大阪 前往位于大阪市中央区，大阪的象征性景点——【大阪城】。它是大阪名胜之一，和名古屋城、熊本城并列日本历史上的三名城，别名“金城”或“锦城”。【临空奥特莱斯】是一家规模非常大的牌商品折扣店，因为靠近海边，风景非常不错，中心建筑充满了历史悠久的美国港口城市查尔斯顿(Charleston)的影子。	民宿
第六天：大阪——广州 （参考航班：CZ390 1410/725） 安全抵达幸福的家，或者直接去往下一段旅行。	

出发日期：10 月 1 日；10 月 15 日；10 月 29 日（每团仅限 10 人）

报价：3999 元/人

【报价包含】

a．5 晚民宿住宿（至少 2 人一房）；

b．关西周游三日券，用券三天小交通全含；
c．行程附赠 ICOCA 卡，地铁、公交、自动贩卖机均可使用，使用期限为十年，预存 1500 日元；；
d. 送机服务；
e．签证费；
f. 全程专业领队服务；
g．行程内景点第一道大门票，行程外景点打折券；
i．旅行社责任险。

【报价不含】

a．往返机票；
b．单人房差；
c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d. 全程用餐；
e. 个人旅游意外险。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

10.试题编号：3-10

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的埃及全景 8 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙 （参考航班：AL606 0130/0800） 22:00 长沙机场集合，统一出境搭乘埃及休闲航空航机飞往埃及南部城市——阿斯旺。	飞机上
第二天：阿斯旺——卢克索 酒店早餐后， 途中参观【阿斯旺大坝】（约 1 小时），位于埃及开罗以南 900 公里的尼罗河畔，弧形拱桥式的大坝高 111 米，高坝出平湖，大坝用的石料要比胡夫金字塔多 17 倍，下底宽 180 米，顶部宽 40 米，长 3830 米，当初建成时则形成了纳赛尔湖。站在大坝边，远眺浩瀚飘渺的纳赛尔水库湖光山色，白鹭像在西塞山前群飞、渔船点点、波光粼粼。大坝两侧除了无边的水面外，还有很多水利设施，这样工业化的场面在埃及是不多见的。从主坝向上游慢慢走，可以看到右边是紧急溢洪道，左边则是大坝规模宏伟的发电站。低洼之处由低而高的层层褐土台阶、岸边的垒垒积石、堆堆黄沙都留下了当年工程施工时的历史印记。。 乘车前往阿斯旺（约 180 公里），途中参观【埃德夫神庙（Temple of Edfu】（约 3 小时），又作荷鲁斯神殿，Temple of Horus）是位于埃及尼罗河西岸城市埃德夫的一座古埃及神庙。它是继卡纳克神庙后最大及保存得最好的一座神庙，除了用作供奉鹰头神荷鲁斯之外，神庙亦作宗教祭祀活动。此外，庙内墙壁的铭文也为学者提供了不少古埃及于希腊罗马时期在语言、神话及宗教方面的资料。埃德夫是埃及主要制糖和陶器中心，保留着几千年来古埃及文明的缩影。这里有着供奉天空之神荷露斯的埃德夫神庙，神庙地处高地，不受河水泛滥的威胁，是埃及保存最完整的神庙。	卢克索
第三天：卢克索——红海 酒店早餐后，搭乘马车外观气势恢宏的【卢克索神庙】（外观约 10 分钟）。高大英俊的黑马和装饰华丽的马车一定让您兴奋不已。之后参观【哈素女王庙】（约 30 分钟）。哈素女王是古埃及的女法老，其陵庙就在帝王谷东边，是古埃及唯一一座三层神庙，也是这位女法老存世不多的纪念建筑。参观【哭泣的孟农神像】（外观约 15 分钟）、世界最大的神庙群——【卡尔奈克神庙群】（约 1.5 小时）。神庙群是供奉历代法老王之地，神庙建筑布局之严谨，令人叹为观止。 午餐后乘车前往红海度假城市——【霍尔格达】（约 4 小时车程）。 抵达霍尔格达，入住酒店，享用酒店自助晚餐。 自费推荐： a.【热气球】：清晨 4 点半左右抵达热气球基地，色彩鲜艳的热气球就像童话世界的空中计程车一般。大大小小的热气球跟着东边的红太阳缓缓上升，360° 无敌全景渐渐在脚下铺展开来。 b.【帝王谷】：帝王谷是距离尼罗河岸边约有 7 公里的起伏山谷区，是埃及法老时代的古都“底比斯”所在地，其重要性和精彩程度如同中国的西安。古埃及新王国时期，这里的法老王的墓葬方式由地上金字塔转向地下墓穴。	霍尔格达
第四天：红海 早餐、午餐、晚餐，均于酒店享用自助餐，请在游玩休闲之余按时就餐。 自费推荐： A.【沙漠冲沙】：乘 4x4 四驱越野车进入沙漠，穿梭于起伏不定的沙丘，前往贝都因人部落参观，骑骆驼，品尝当地特色烤大饼，。 B.【潜水艇】：乘坐潜水艇，通过窗口观赏海底的鱼群和珊瑚礁景致。 C.【红海玻璃船】：红海特色活动之一。红海海域有大片美丽的珊瑚群，您将乘坐	霍尔格达

底舱由放大玻璃做成的船，观赏海下美丽的珊瑚群。船员撒出鱼食，不时会聚积很多游来游去的鱼儿。 D.【红海出海】：乘船出海游览。您可以欣赏到美丽的红海风光，更可以看到峭壁海墙，可浮潜、游泳、喂鱼，船上提供一顿餐。	
第五天：红海——开罗 酒店早餐后，继续享受红海风光。11 点集合退房后，乘车前往埃及首都——【开罗】（车程约 6 小时），途中享用打包午餐。抵达开罗享用中式晚餐后，前往酒店办理入住手续。	开罗
第六天：开罗 酒店早餐后，参观世界七大奇迹之一的【吉萨金字塔群】，包括：胡夫金字塔、海芙拉金字塔、孟卡拉金字塔以及神秘的狮身人面像（约 2 小时）。 中式午餐后，前往世界著名的【埃及博物馆】（约 2 小时），参观宏伟华丽的馆内文物。63000 多件文物，件件闪耀着古老文明的光彩。之后前往埃及著名的【纸莎草画店】。纸莎草曾一度面临灭绝的危险，今日在纸莎草画店里可观看传统的造纸过程（购物约 1.5 个小时）。 晚餐后前往酒店休息。 自费推荐： 【尼罗河游船】：乘坐游船欣赏尼罗河两岸的夜景，并享用当地特色晚餐，欣赏埃及肚皮舞表演及民俗舞蹈表演。	开罗
第七天：开罗——孟菲斯——开罗 酒店早餐后，前往古时首都——【孟菲斯】。它位于埃及尼罗河三角洲南端，从公元前 3100 年前起就是埃及最古老的首都，定都且长达 800 年之久。据传它于公元前三千年为法老米那（美尼斯）所建，名“白城”，后改称孟菲斯，公元前二千年为底比斯所取代，但仍为埃及宗教、文化名城，公元七世纪被毁。当时全世界最壮丽伟大的都市，现在只留下一个迷你博物馆及花园中残破的石雕供人凭吊。前往迷你博物馆参观【拉美西斯二世神像】之后返回开罗。 午餐后前往香精店（购物约 1.5 小时），之后前往汗哈利集市购买各种特色埃及工艺品（自由购物约 1.5 小时）。中式晚餐后返回酒店休息。	开罗
第八天：开罗——长沙 （参考航班：AL607 0730/0010+1） 机场送机，搭乘埃及休闲航空航班返回长沙，结束愉快埃及行程。	

出发日期：7 月 12 日

报价：7999 元/人（10 人成团）

【报价包含】

a．行程内当地五星级酒店双人标准间；

b．行程内所列餐食：西式自助早餐，中式团队午晚餐（8 菜 1 汤+米饭+茶+水果）或当地餐 ；

c．行程中所列景点的第一道门票；

d．行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；

e．当地司机、当地中文导游、全程领队贴心服务；

f．长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；

g．签证费；

h． 旅行社责任险；

【报价不含】

a．护照费；

b．全程单人房差 1600 元/人；

c．个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；

d．境外司机导游小费 500 元/人；
e. 自由活动期间可选项目及行程表以外的景点门票；
【购物及自费说明】
旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

11.试题编号：3-11

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的兰州、张掖丹霞、额济纳旗胡杨林、居延海、怪树林 8 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙 （参考航班：UQ2520 14：45/17：20） 长沙飞兰州，抵达兰州后，接机前往入住酒店，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！	飞机上
第二天：兰州——张掖——嘉峪关 早餐后行程开始：乘车赴张掖，游览“中国最美的七大丹霞地貌”之一——【丹霞地貌景区】（游览时间不少于 1 小时），让张掖丹霞地貌一夜成名的恐怕还要数 2009 年底上映的电影《三枪拍案惊奇》。这部电影美轮美奂的外景采集工作即使在这里完成。西部特有的荒凉和壮美，连同七彩的山峦一定会冲击你的视觉。穿过一个个丘陵，色彩从不同的角度看都不一样，移动中，丹霞地貌在阳光直射下和山丘遮掩的阴影下，呈现出变幻的色彩。后乘车赴嘉峪关，入住酒店，行程结束。（兰州/张掖 500 公里，正常行驶时间 6 小时；张掖/嘉峪关 260 公里，正常行驶时间 3.5 小时 行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！	嘉峪关
第三天：嘉峪关——额济纳旗——黑水城——怪树林 早餐后行程开始：乘车赴额济纳旗，抵达额济纳旗，前往参观【黑水城遗址】（游览时间不少于 40 分钟），位于额济纳旗境内的黑水城遗址，是古“丝绸之路”上现存最完整的古城遗址，蒙古语称为哈拉浩特。黑水城为西夏所建，后曾被成吉思汗攻取，1372 年被明朝军队攻破后废弃。经过千百年来的风雨侵蚀和人为破坏，如今的遗址城门、城墙和房舍、庙宇等绝大部分建筑物已经残破、倾颓或者坍塌，有些还被风沙掩埋。后乘车往额济纳旗达来库布镇西南 28 公里处，参观【怪树林】（游览时间不少于 1 小时） 该区内百年前是一片原始森林，由于自然因素，大片枯死的胡杨树东倒西歪，神态各异，其奇异的造型给人以死一般的沉默和童话世界中的仙境奇观。（嘉峪关/额济纳旗 450 公里，正常行驶时间 6 小时） 行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！	额济纳旗
第四天：额济纳旗胡杨林全天游览 早餐后行程开始：进入胡杨林景区观赏“生而不死一千年，死而不倒一千年，倒而不朽一千年”的【胡杨林】（游览时间不少于 2 小时），胡杨是树木中起源最早的类群，被称之为植物的“活化石”，一棵胡杨的主根，可以穿越地层一百多米。从二道桥到七道桥拍摄迷人风景，到八道桥——拍摄巴丹吉林边缘沙漠风光。这里是拍摄沙漠、沙丘曲线美景、还有大漠长河落日的壮美景象（傍晚时分组织安排专场大漠驼队拍摄）绝佳之地。晚自行前往酒店，行程结束。 温馨提示： 主要看点是傍晚胡杨林巴丹吉林的日落，不能错过的噢！ 如旺季参观期间出发的客人，胡杨林景区内游客非常多，建议大家进入景区后游览顺序： 1、从二道桥直接乘区间车赴四道桥，优先游览五、六、七、八道桥景点； 2、从八道桥乘区间车返回四道桥，四道桥徒步游览四、三、二道桥的景点， 3、之后便可直接从二道桥返回景点大门。 4、若无专业提示，正常情况下都会先从二道桥按顺序游览到八道桥，后八道桥回四道桥后造成大量游客滞留四道桥等不到区间车返回景点大门。	额济纳旗
第五天：居延海——嘉峪关城楼——嘉峪关	嘉峪关

早餐后行程开始：早起赴透着古老神秘的【居延海】（游览时间约 1 小时）观看日出，太阳升起的湖面沙鸥翔集，芦花绽放，红波涌动。待天色大亮，晴空万里，一碧万顷，游人顺着栈道进入芦苇深处。嗅着芦花的芬芳，沐浴着温暖的阳光。这巨大的反差简直是自然界呈现给人们的惊喜。绝美的景色让人们忘记了发声感叹而是用清脆的快门声表达着对它的惊叹！后乘车赴嘉峪关，游览万里长城西端险要关隘、明代建造、规模最为壮观、保存程度最为完好的古代军事城堡——【嘉峪关城楼】（游览不少于 60 分钟）后入住酒店，今日行程结束。（嘉峪关/额济纳旗 450 公里，正常行驶时间 6 小时） 行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！	
第六天：嘉峪关——敦煌 早餐后行程开始：参观【奇石博览园】内有高原昆仑玉展览馆、土特产销售中心；昆仑玉，又称青海玉，产自昆仑山脉东缘入青海省部分，与和田玉同处于一个成矿带上。昆仑山以东称之为昆仑玉，山以北称之为和田玉，两者直线距离约三百千米。昆仑玉质地细润、淡雅清爽、油性好，透明度高。2008 年，昆仑玉成为北京奥运会奖牌用玉，自此名扬海内外。后乘车赴敦煌，游览沙漠与清泉共鸣的神奇景观——【鸣沙山、月牙泉】（游览时间不少于 1.5 小时），体验人舞黄沙的乐趣。入住酒店。 行程结束。（嘉峪关/敦煌 390 公里，正常行驶时间 5 小时；敦煌/鸣沙山月牙泉 10 公里，正常行驶时间 20 分钟） 行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！	敦煌
第七天：敦煌——莫高窟——兰州 参考航班：敦煌——兰州 9C6170 23：40-01：20 早餐后行程开始：参观【丝绸博览园】，河西走廊是丝绸之路的要道，早再公元前 114 年至公元 127 年间，中国与中亚、中国与印度间有丝绸贸易的往来；乘车参观中国四大佛教石窟之一的“东方艺术宝库”——【莫高窟】（游览时间不少于 1.5 小时），它是一座融绘画、雕塑和建筑艺术于一体、以壁画为主、塑像为辅的大型石窟群。晚飞兰州入住酒店。行程结束。（敦煌/ 莫高窟 25 公里， 正常行驶时间 30 分钟）	兰州
第八天：兰州—长沙　参考航班： UQ2519 11：15/13：45 早餐后，根据航班时间乘车前往兰州机场，乘机返程，结束旅程！	

出发日期：9 月 19 日

报价：4880 元/人（10 人成团）

【报价包含】

a.大交通：长沙-兰州往返机票，敦煌-兰州机票，含税；当地空调旅游车，一人一座；

b.门票：行程所列景点首道门票

优惠说明：门票已按照优惠价格核算，故持老年证、残疾证、军官证、导游证、学生证等任何证件均不能另行减免门票费用。自行购票者也无费用可退。

c.酒店：酒店标准间，单房差自理；

参考酒店如下：

兰州：奥莱阳光、新明珠、漫哈顿、蓝石睿智或同级

敦煌：滨河世纪酒店、博康山庄或同级

嘉峪关：宏大酒店、嘉鑫大酒店、春山外大酒店或同级

额济纳旗：酒店标准间

d.用餐：7 早 9 正（早餐为酒店团队房价包含，为酒店配送，不吃不退）、正餐餐标 25 元/餐，（十人一桌，八菜一汤；一桌不足十人会酌情减少）。餐费不用不退不换。

e.导游：当地持证导游服务。

【报价不含】

a.游客人身意外险。请游客自行购买人身意外伤害保险，如需我公司代为购买，详情请咨询销售服务人员；

b.个人消费等。

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

12.试题编号：3-12

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的天文小镇、平塘天坑群、天空之桥、天硐、罗甸大小井、穴居部落、青岩古镇双高6日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作PPT，并结合PPT进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：初识贵州，开营仪式 乘坐高铁（参考班次：G1759 9:00/12:22）到达被誉为“林城”贵州的省会爽爽贵阳，抵达后入住酒店（特色亲子房），午餐请自行安排。下午15:00酒店会议厅集合【开营破冰】（约1.5小时），大朋友、小朋友都要绘制属于自己的铭牌，并上台展示，组建小组，团队破冰游戏，活跃气氛，迅速进入角色，为接下来的行程做好准备。 晚上享用地方特色欢迎晚宴【庖汤宴】。食材以猪肉为主，菜式包括猪脚炖金豆米、红烧肉炖豆腐果、酥肉粉条、萝卜炖排骨、炒猪肚、炒猪肝等。	贵阳
第二天：天文课堂，星系探秘 乘车前往天眼小镇（约155公里/约2小时车程），开启我们的时光之行，抵达后入住星辰天缘大酒店。进入【平塘天文体验馆】开展活动（约1小时），以天文知识为中心丰富孩子对外太空的认知开拓视野，激发孩子的天文兴趣与想象能力，在这里父母和孩子可以了解天文知识和射电原理，共同探索宇宙混沌的奥秘，畅游浩瀚星河，接听来自光年之外的脉冲信号。下午登山观眼，攀爬789级台阶抵达【天眼观景台】，登顶感受国之重器的的震撼，在世界上看得最远的地方瞭望，与天文学家对话，畅谈宇宙。晚上由天文台中科院老师授课，交流分享，夜晚一起通过望远镜观察星空，识别星座，探寻宇宙奥秘。	平塘县天文小镇
第三天：徒步天坑，探秘桥梁 睡到自然醒，乘车前往【平塘天坑群】（约30千米/约1小时），抵达后开始徒步探寻“大贵州滩”享誉“天坑博物馆”之称的大岱河天坑、道坨天坑和秀美的夏家坨天坑（约2小时），亲近自然，了解自然，沿途由专业的地质学老师讲解“大贵州滩”的由来；了解“大贵州滩”三叠纪时期海洋向陆地演变过程中海洋生物贵州龙、海百合的灭绝和化石的形成，触摸地球生命的进化与发展；了解大自然的神奇魅力和演变轨迹，激发同学们了解自然、探索自然的热情。 午餐后，乘车前往【天空之桥——平塘特大桥】（约60千米/约1.5小时），云雾缭绕中的贵州平塘特大桥，横跨峡谷两岸，主塔塔高332米，相当于110层楼高，是目前世界上桥塔较高的三塔斜拉桥。桥位地势陡峭、地势高差大、场地狭窄，垂直气候特征明显素有“天空之桥”的称号。我们将在【天空之桥博物馆】（约2小时）中，科普了解贵州的桥梁艺术，化身小小工程师，以小组为单位，亲手搭建桥梁模型，提高团队协作能力，在孩子心中种下桥梁梦。 晚餐自行品尝当地特色美食：坛子鱼、酸汤鱼、平塘狗肉、折耳根炒腊肉、干锅鸡等。	平塘县
第四天：溶洞课堂，探秘地心 乘车前往【天硐】（约150千米/约2小时），这是一个初级洞穴探险行程，非常适合亲子游。洞穴探险是航天员的选修课也是NASA的必修课，被称之为“世界上最不像地球表面的地方”。我们将和孩子们一起在专业探洞教练的带领下，在空气流通，且安全设施完备的溶洞中，感受5小时的溶洞穿越之旅。在洞中，我们可以看到与外界完全不一样的世界。数亿年前，贵州还是一片汪洋，存在着大量的海洋生物。之后，沧海桑田，汪洋成陆，教练会在洞穴中开展喀斯特小课堂，讲解寒武纪时期至今形成的喀斯特地貌熔岩瀑布，以及洞里的微生物化石，身临其境在错综复杂的洞内【倾听地球之声】，	平塘县

享受地球协奏曲，矿灯的照耀下这里如同的地下王宫，我们拥抱彼此感受黑暗冥想。即将终点时，还会在洞里打卡【走扁带】与【速降】，在锻炼胆量的同时，提高专注度，克服恐惧。地心探秘完成后，发放【荣誉证书】纪念您的小小勇士之旅，证书由国际洞穴联合会授权颁发。 农家小院晚餐后，返回酒店（约 150 千米/约 2 小时）。	
第五天：水上桨板，居山露营 乘车前往【罗甸大小井】挥桨板追逐日落天空（约 90 千米/约 1.5 小时）。这里是西南的阳光地带，被称为“天然温室”，四季温暖的阳光，弥补了季节的缺憾。这里的溶洞与地下暗河为一体的喀斯特胜景，怪石嶙峋盖不住她，"东方洞穴博物馆"和“天下奇洞”的名气。体验竹筏穿越湖面（约 1 小时），感受舟行碧波上，人在画中游，坐在竹筏上感受绝美密境，竹筏微晃，山水流转，时光都仿佛沉静下来。炎炎夏日，来一次“山间桨板初体验”（约 2.5 小时），一块板、一只桨层层涟漪在湖面荡漾汩汩碧波，充满生趣当身体逐渐松弛，静心观赏湖面景色。下午前往【穴居部落】（约 60 千米/约 1 小时），重返地心，逃脱城市灯火，穴居部落营地，坐落于有“万洞之乡”，惠水布依族原始村落内亿万年生成的悬崖峭壁边，是罕见的大型穿洞，两头洞口狭小，洞内高大宽敞明亮，是大自然的历史痕迹，感受探险与文明的双重体验，体验浪漫主义与自由主义的碰撞。洞穴露营，体验穴居生活，洞穴只留一个洞口进出，过夜期间有老乡把守，洞内提供电源、水源、卫生间、浴室、消防器材等安全设施。晚餐，再来一顿洞穴火锅，别具风味。	洞穴露营
第六天：分享交流，古镇结营 美好的营期迎来最后一天，我们到达美丽的【青岩古镇】（约 90 千米/约 1.5 小时），青岩古镇与镇远、丙安、隆里并称为贵州四大古镇。古镇始建于明代，原为军事要塞，镇内完好地保存了大量明清时期的古建筑，电影《寻枪》的拍摄，使得青岩古镇为更多人所熟知。古镇建筑依山就势，城墙用巨石筑于悬崖上，有东、西、南、北四座城门，镇内建筑精湛的石雕、木雕工艺是一大看点。在这里举行【结营仪式】。营员们手牵着手，在古老的石板路上行走，穿越明朝洪武年间的军事屯堡，分享交流在营期的精彩瞬间。 中餐后，根据高铁时间乘车前往凯里站（约 180 千米/约 2.5 小时），乘高铁返程（参考班次：G2108 17:09/20:14），结束旅程！	

出发日期：7 月 28 日

报价：大小同价 5800 元/人（10 人成团）

【报价包含】

1、交通：长沙/贵阳、凯里/长沙高铁二等座，当地空调旅游车（车型不定，保证一人一座）。

2、门票：营期内所涉及到的所有景区门票及观光车。

3、住宿：当地准四酒店 4 晚+洞穴露营。

4、餐饮：包含 6 早 8 正 1 路餐（正餐餐标 50 元/人，10 人一桌，保证 10 菜 1 汤，不足 10 人菜品减少，含：洞穴火锅 1 餐，赠送：洞穴下午茶）。

5、赠送保险：包含旅行社责任保险、旅游意外保险。

6、人员配置：当地营期统筹规划及执行专员，及跟团摄影师。

7、指导老师：探洞教练（中国登山协会中级户外指导员、国家体育总局攀岩社会体育指导员等含金量高的国家职业资格认定）；地质讲师。

8、户外配备：6:1 安全员配置，探洞装备（头盔，流明头灯，连体探洞服，安全带）。

9、国际洞穴联合会授权颁发的证书。

【报价不含】

1、单房差费用。

2、服务项目未提到的其它一切费用，例如特殊门票等，请自理。
3、酒店内行李搬运、洗熨、电话、传真、收费电视、烟酒、饮料等私人费用，请自理。
4、旅游费用不包括旅游者因违约、自身过错、自由活动期间自身行为或疾病所引起的人身和财产损失。

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

13.试题编号：3-13

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的奢享长滩岛自由行线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——长滩岛——欢迎晚餐 整理好行囊，带着愉悦的心情于指定时间在长沙黄花机场国际出发厅集合候机，搭乘国际航班飞往长滩岛卡里波机场，开启度假模式，近距离感受蓝天，大海，细白沙滩。(航班提供正餐） 抵达后，专业团队接机送至酒店，晚上特别为大家安排的【欢迎晚宴】<50 元/人餐标>，晚餐后返回酒店自由活动。	长滩
第二天：白沙滩——星期五沙滩——圣母岩礁——D-MALL 商业街 早餐后，导游会为您的行程安排做一个简短的介绍，在导游的带领下开启【长滩岛白沙滩巡游岛览】。首先前往 1 号区主滩，又名【星期五海滩】，此处乃是长滩岛沙质最细、最柔、最白、最美沙滩地段，当地人称为「粉末沙」，当其细白沙藏在透明清澈海水里，形成牛乳状粉细，像漫步于牛乳湖的享受，并来个沙滩堆沙，堆城堡发挥您艺术的想象力或您可悠闲躺在椰林沙滩下，更可漫步在美丽宁静的白色沙滩上，静享悠闲时光；后到长滩岛最有名的【圣母岩礁】(不上礁)，礁岩矗立海中，居民在上面供奉一尊圣母像，所以取名圣母岩礁. 退潮时，甚至可从沙滩走到礁岩。也因为圣母岩礁位于海中，能清楚眺望整片白沙海滩，以及清澈见底的汪洋，优越的地理位置，是游客拍照留念的好地方。 后来到【D-mall】商业步行街，这是整个长滩岛最热闹的地方，聚集着来自世界各地的游客，汇集了世界各地的美食，是其最有名的购物街	长滩
第三天：双出海（螃蟹船出海浮潜+海鲜 BBQ+日落风帆） 早餐于酒店内享用后，集合出海游（升级团特别安排）：螃蟹船出海浮潜+BBQ 午餐（约 3 小时）（赠送项目如不参与均无费用退还）参与活动的贵宾请于指定时间在酒店大堂集中，展开最令人期待的项目：【出海游】， 搭乘菲律宾特有的螃蟹船出海，前往「珊瑚花园」【浮潜】、【游泳】，海中鱼群种类繁多，让你来到了另一个世界。随后，返回岸上享用【特色海鲜 BBQ 午餐】。下午还可在导游的带领下前往海中平台，您还可以据身体条件（长者不宜）自费选择【香蕉船】、【海上拖伞】、【摩托艇】、【飞鱼】等水上项目，飞速地畅游长滩岛大海，轻快又刺激！指定时间海滩集合前往海滩参加长滩岛最富盛名的景点之一：【风帆出海观看日落】（约 20 分钟）。帆船的两侧是网状的，可以乘坐 4-8 人，帆船完全是风力驱动，又轻又快，在海上行驶完全靠风速及经验丰富的船家拉动帆布的绳索来控制方向与速度。具有菲律宾特色的帆船向海平面方向行驶，由当地人掌舵，带您环游碧蓝的大海。推荐晚餐可自行前往当地海鲜市场【D'talipapa】（相近读音：弟打你爸爸）选购，附近的餐厅均可代客加工。 【温馨提示】：行程需依当时天气、季风、海况或排期而做出时间调整。	长滩
第四天：全天自由活动 全天自由活动，可以睡到自然醒，感受一下悠闲的度假时光，忘却工作的烦恼，让自己好好休息。	长滩
第五天：全天自由活动 全天自由活动，可以睡到自然醒，感受一下悠闲的度假时光，忘却工作的烦恼，让自己好好休息。	长滩
第六天：长滩岛——长沙 BK2762 15：35-19：15	

早餐后，办理好退房手续，随后驱车前往长滩岛【菲律宾乳胶文化展览馆】参观游览(免费赠送矿泉水、小饼干)，然后前往卡里波机场，办理登机手续，返回长沙。（航班提供点心饮料）	

出发日期：9 月 30 日

报价：6280 元/人（10 人成团）

【报价包含】

1、长沙——长滩岛卡里波往返国际机票及燃油税；

2、长滩岛精选度假酒店 5 晚标间或大床，不指定房型；

3、行程中标注的用餐（酒店早餐，不用不退)；

4、行程所列项目：欢迎晚餐+岛上巡览+风帆出海+螃蟹船出海含海鲜 BBQ；

5、长滩岛酒店——机场往返接送及车船联运;自由活动期间不提供用车；

6、领队服务，当地导游服务；

【报价不含】

1、护照费；

2、杂费 650 元/人（菲律宾正常签证费，6 个工作日+航班离境税、快速通关费、码头费、车船环境保护税+综合服务费），签证加急 2 个工作日不含往返广州邮寄时间+300 元/人；自带签证减 200 元；

3、洗衣、理发、电话、饮料、烟酒、付费电视、行李搬运等个人消费；

4、出入境的行李海关课税，超重行李的托运费、管理费等；

5、自由活动期间的个人费用及行程中未提到的其它费用；

6、个人旅游意外险（强烈建议出发前购买）；。

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

14.试题编号：3-14

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的醉美西海岸•一号公路深度游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——洛杉矶 今日乘坐海南航空波音 787 客机前往美国西海岸‘天使之城’——洛杉矶。抵达后导游接机，入住酒店休息，调整时差。	洛杉矶
第二天：洛杉矶——拉斯维加斯 早餐后乘车前往拉斯维加斯。途中参观【巧克力工厂】和【仙人掌公园】。 此巧克力工厂是为纪念 M&M 的创始人 Ethel Mars 所建。可参观巧克力制造过程，免费品尝新鲜的巧克力及购买纪念品。环绕在巧克力工厂周围是的仙人掌王国， 有世界上最多的仙人掌及其他多肉植物品种， 多达三百余种，不下五千株 有的仙人掌粗大如柱， 有的捆如小草，蔚为奇观。 多半原产于美国西南部，还有来自澳大利亚和美国南部的树木和灌木 悠闲漫步仙人掌花园，观赏植物学沙漠地形，享受自导巧克力观光通道，观看如何制作最好的巧克力. 途径【North Premium Outlets 拉斯维加斯北奥特莱斯】:自行安排活动时间(不少于 2 小时)，这里名品云集，蓝天白云下，尽享热辣折扣。 晚上抵达拉斯维加斯后自由活动。 推荐项目:【夜游拉斯维加斯】 综合娱乐酒店【威尼斯人酒店】，建筑设计以现代手法，表现了威尼斯 16 世纪的文艺复兴式风格，酒店充份展现了水城威尼斯的风光:【百乐宫酒店】设计的灵感取材自意大利贝拉焦的科木湖度假村，环境优雅和舒适，门前更有面积达 32000 平方米的人工湖，并有【音乐喷泉】表演。夜幕降临华灯初上，【海市蜃楼酒店】的“火山喷发秀”表演是拉斯维加斯市吸引全世界游客的品牌节目，所谓“火山”是海市蜃楼大酒店前面的一座石头假山.假山安装有现代化的灯光、音响、以及电脑控制的火焰喷射头组成的控制系统，因而能够惟妙惟肖地模仿火山爆发的景观。	拉斯维加斯
第三天：拉斯维加斯全天自由活动 推荐行程：科罗拉多大峡谷（西峡） （The Grand Canyon）位于美国亚利桑那州(Arizona)西北部，科罗拉多高原西南部。是世界上最大的峡谷之一，也是地球上自然界七大奇景之一。科罗拉多大峡谷(The Grand Canyon)总面积接近 3000 平方千米。大峡谷全长 446 千米，平均宽度 16 千米，最深处 2133 米，平均深度超过 1500 米，总面积 2724 平方千米。 早餐后，您可选择自费前往地球上自然界七大奇景之一的科罗拉多大峡谷（不包含玻璃桥和峡谷内直升飞机体验）。来到峡谷游客中心换成环保车前往峡谷深处，沿路风景会令您叹为观止！科罗拉多大峡谷的形状极不规则，大致呈东西走向，像一条桀骜不驯的巨蟒。这里的土壤虽然大都是褐色，但当它沐浴在阳光中时，却又变幻无穷。中午时分不妨在峡谷内用上一顿简餐，一边欣赏奇景，一边放松身心。如果您有兴趣还可以另付费登上玻璃桥，俯瞰峡谷下方的宏伟景观，必会领您终身难忘。如果您自费乘坐一次直升机，当飞机升到半空中，峡谷的全景便会尽收眼底，感受更多的飞行体验！	拉斯维加斯
第四天：拉斯维加斯——佛雷斯诺 早餐后出发前往佛雷斯诺. 抵达后夜宿弗雷斯诺。 此日行车距离约为 550 公里，行车时间约为 6 小时	佛雷斯诺
第五天：弗雷斯诺——旧金山	旧金山

完美城市-旧金山 美国作家威廉萨洛扬曾说："如果你还活着，旧金山不会使你厌倦；如果你已经死了，旧金山会让你起死回生。"的确如此，旧金山的三面环水，标志性桥梁和浓浓的LGBT（蕾丝边，同志，双性恋者和变性人）历史，都让这座城市有着不同凡响的魅力!! 城市坐标-金门大桥 金门大桥（Golden Gate Bridge）是世界最大的桥梁之一，也是近代桥梁工程的一项奇迹。大桥雄峙于美国加利福尼亚州旧金山长1900多米的金门海峡之上，历时4年，利用10万多吨钢材，耗资达3550万美元建成，由桥梁工程师约瑟夫·施特劳斯（Joseph .Struss， 1870—1938年）设计。因其历史价值，于2007年由英、美两国合拍成同名纪录片。 早餐后前往旧金山。抵达后，游览【金门大桥】：此桥是旧金山知名度最高的景点，不仅成为旧金山的地标，在全美近60万座的桥梁中，更是享有首屈一指的声誉.（游览时间约15 分钟）。【渔人码头】：富有意大利风味，它是旧金山充满欢乐气息的地方（游览时间约45 分钟）。【旧金山市政厅】：此乃模仿罗马梵蒂冈的圣彼得大教堂所建，被公认是全美最美丽的公共建筑物之一（游览时间约15 分钟），【艺术宫】：这是一座仿古罗马废墟的建筑，它建于1915年，迄今已有近百年的历史。艺术宫造型古典优雅，圆形的主体建筑配上拱门和石柱在水池、绿树的掩护中十分美丽，当地居民常来此休闲，而游客则来此参观其精美的建筑。艺术宫不大，但极其精美。 此日行车距离约为280km，行车时间约为3小时；	
第六天：旧金山——硅谷——17英里——卡梅尔小镇——加州小镇 17英里 17里湾风景线位于加州中部的蒙特利县，是一处闻名世界的旅游胜地。 大城小镇之文艺海滨小镇1:卡梅尔 卡梅尔(Carmel) 是美国蒙特利半岛一个精致的海滨文艺小镇，位于美国西岸著名旅游观光景点——十七哩路(17 Mile)南方约二里处，距离旧金山市大约两个小时车程左右。卡梅尔建镇于二十世纪初期，历史虽还不到百年，但是在美国西岸却是众所皆知，是一座人文荟萃、艺术家聚集，充满波西米亚风味的小城镇。卡梅尔的早期居民90%是专业艺术家，其中作家兼演员Perry Newberry和演员兼导演Clint Eastwood都先后出任过卡梅尔的市长。 早餐后前往硅谷参观高科技园区，苹果公司、Intel博物馆（周末不开放） 之后，前往精致的海滨小镇—【卡梅尔】自行安排活动时间（不少于30分钟），早在100多年前，这里被称为"艺术家、诗人和作家的卡梅尔"，1969年中国国画大师张大千曾居住在此。卡梅尔的优雅风情、丰厚积淀，使得你慢慢的体会它历久常新的魅力。游览风景秀丽的蒙特雷半岛，在这里体味【十七哩海湾】（不少于1小时）令人心旷神怡的美景。 之后前往加州小镇丹麦城。抵达丹麦城后夜宿这个加州小镇 此日行车距离约为260km，行车时间约为3小时；	加州小镇
第七天：加州小镇——丹麦城——圣塔芭芭拉——洛杉矶 天使之城——洛杉矶。 1769年8月2日（天主教圣母节第二天），西班牙远征队为寻找开设教会地点来到这里，1781年在这里建镇，并把这里称为"天使女王圣母玛利亚的城镇"，后简称"天使之城"。 大城小镇之北欧阳光小镇2：丹麦城 Solvang在丹麦语中的意思是"沐浴在阳光下的田野"。说实话，阳光，这正是Solvang给我的印象。 大城小镇之西班牙风情小镇3：圣塔芭芭拉 圣塔芭芭拉被誉为"美国的蔚蓝海岸"，位于洛杉矶以北仅90公里处。它美丽的自然风光、纯朴的海滩、当地风格和附近的葡萄园都属于多年来令游客怦然心动的南加州风情，复杂而又简单纯粹，优雅而又轻松随性。各界名流与当地居民一起，共同将圣塔芭芭拉打造为一个天才、知识、环保意识和创造性类型人才的圣地。整个城市的西班牙殖民时期建筑与现代细节相融合，使它拥有一种休闲优雅的气质，这正是其与加州的许多其它海滩城镇相比的特殊之处。 圣塔巴巴拉平均房价达96万美元，在美国富翁的10大理想居住地排名中位居第四名。圣塔巴巴拉还跻身《福布斯》评选出的10大餐厅城市之列。也许这里没有路易斯·威登那样的奢侈品商店，但是个人厨师以及私人管家的高人均拥有率足以弥补这方面的不足，而且居住在圣塔巴巴拉或许还会给你带来与明星做邻居的惊喜。 早餐后欣赏丹麦城古老的风车，北欧式的建筑勾勒出小村淡淡的轮廓；灿烂的阳光，	洛杉矶

一望无际的田野，悠悠的群山，这正是被丹麦移民称之为“太阳峡谷”—丹麦村的真实写照。之后前往圣塔芭芭拉，沿着黄金海岸开始沿途的知性之旅。 下午抵达洛杉矶，之后游览市区（1 小时左右）：游览星光熠熠的好莱坞明星大道（不少于 20 分钟），外观奥斯卡金像奖颁奖会场—杜比剧院（不少于 10 分钟）、中国戏院（不少于 10 分钟）； 结束行程后入住酒店休息，此日晚餐自理。 抵达后此日行车距离约为 340km，行车时间约为 4 小时；	
第八天：洛杉矶全天自由活动 推荐行程：好莱坞环球影城 随导游前往游览全世界最大的电影制片厂，乘坐片场的游览车，参观电影实际的幕后制作及特殊的摄影技巧。沿途经过大金刚、大地震、大白鲨及其它的电影场景，亲身体验大猩猩的震撼、地震、白鲨及火山爆发的恐怖。您还可以根据自己的爱好和身体状况体验鬼屋、变形金刚、辛普森一家等项目。结束欢乐的环球影城之旅后，您还可在影城外的 city walk 享受在美国加州的欢乐时光。City walk 是一条商品、纪念品购物街，极具加州风味！品牌商店琳琅满目，食品小食多种多样。既满足了您的购物欲望，也不至于饿肚子。（园内各项体验项目请您根据自身身体条件选择参加） 为方便游玩，午餐敬请自理 晚餐后送往机场，搭乘海南航空公司客机返回长沙。	洛杉矶
第九天：洛杉矶——长沙 搭乘海南航空公司客机返回长沙。	飞机上
第十天：长沙 抵达长沙，结束此次非比寻常的加州精彩之旅.感谢您的配合！	

出发日期：9 月 26 日

报价：6980 元/人（10 人成团）

【报价包含】

1、行程中所列航班经济舱团体机票及相关税费；

2、境外旅游巴士（每人一正座），其中 15 至 25 人（20 座-29 座)，26 至 30 人（34 座-36 座）；如遇紧急或特殊情况，我社有权因实际情况调整旅游用车。

3、行程中所列酒店或同类别酒店双人住宿（美洲无统一的酒店星级评定标准）

参考酒店：洛杉矶 ramada inn 或 days inn 或同级

拉斯维加斯 Boulder Station 或 Arizona Charlies 或同级

4、行程中所含景点门票；

5、旅行社责任保险；

【报价不含】

1、收取境外每人全程 900 人民币（因境外目的地有小费文化，此费用将由导游或领队在境外代收代付）；

2、护照费、申请签证中准备相关材料所需的制作、手续费，如未成年人所需的公证书；

3、不包含美国签证费 1350 元（赠送 EVUS 登记）

4、服务项目未提到的其他一切费用，例如特种门票等。

5、美国境内段航班行李托运费以及任何一段超出免费托运行李标准的费用；

6、导游和司机每天正常工作时间不超过 10 小时，如超时加收超时费；
7、转候机/火车/船只时用餐。
8、因个人原因造成行境内段李托运或超重费用；
9、因客观原因需要更换上述酒店所产生的房费差价；（单数报名者我社保留收取单房差的权利）
10、因个人疏忽、违章或违法引起的经济损失或赔偿费用；
11、行程列明以外的景点或活动所引起的任何费用；
12、因个人原因滞留产生的一切费用；
13、一切私人费用（例如洗衣、电话、传真、上网、收费电视节目、游戏、宵夜、酒水、邮寄、机场和酒店行李搬运服务、购物、行程列明以外的用餐或宴请等费用）；
14、因气候或飞机、车辆、船只等交通工具发生故障导致时间延误或行程更改引起的经济损失和责任；
15、行李在航班托运期间的造成损坏的经济损失和责任。
16、自由活动期间不提供餐、车、导游服务，如客人自由活动请告知领队导游，如因客人自身原因造成回程航班延误后果自负。
17、其他行程中以及上述“报价包含”条款中未列明的一切额外费用；。

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

15.试题编号：3-15

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的拉萨、林芝、雅鲁藏布大峡谷、羊湖、西宁3飞9日游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作PPT，并结合PPT进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙/重庆　　参考航班：CZ3825（18：05-19：35） 长沙黄花机场国内出发厅集合（具体航站楼详见我们的出团通知书），乘机前往重庆江北国际机场（请不要丢弃您的登机牌），抵达后将在“中转服务柜台”凭登机牌办理机场住宿手续，接着换乘机场集散中心统一安排的摆渡车前往酒店入住，酒店是由机场集散中心统一安排的，条件有限，不含早餐，保证一人一床（若需升级住宿，需要在报名时提前告知，另外补差价）。(机场服务咨询电话询问023-67153699）。 行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！	重庆机场
第二天：重庆——拉萨　参考航班： CZ8165（08：30-11：10） 根据航班时间乘机前往拉萨，抵达后入住酒店。 行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！ 【温馨提示】 初到高原地区，请不要剧烈运动，多喝温水，不宜多食避免造成肠胃负担。当天晚上避免洗头，慎防感冒着凉。西藏地区酒店均用太阳能热水器供应热水，在酒店客满或全部旅客同时段使用热水的情况下，有可能出现热水供应不足，但在1-2小时之后恢复正常，敬请原谅。	拉萨
第三天：拉萨——巴松措或鲁朗林海——林芝 酒店早餐后乘车出发，乘车行驶拉林高速(被称为中国最美高速)前往林芝。前往游览【巴松措风景区】（游览时间不少于1小时）巴松错又名错高湖，藏语中是“绿色的水”的意思，湖面海拔3700多米，湖面面积达6千多亩，位于距林芝地区工布江达县50多千米的巴河上游的高峡深谷里，是红教的一处神湖和圣地。巴松措在1994年被评为国家风景名胜区，同时被世界旅游组织列入世界旅游景区(点) 或前往游览【鲁朗林海】（约30分钟）+【鲁朗小镇】（约30分钟），鲁朗藏语意为“龙王谷”，位于被誉为“雪域瑞士” 的西藏林芝地区林芝县鲁朗镇境内，距八一镇80公里左右的川藏公路南路（318国道）上，坐落在深山老林之中，处于雅鲁藏布江大峡谷涌入的印度洋水气带，海拔2700－4200米属高原温暖半湿润气候，素有“西藏江南”美称。享用特色晚餐【特色石锅鸡】。后驱车前往八一镇，抵达后入住酒店。 行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！ 【温馨提示】 此日因行车时间长，司机会安排途中多次停车休息，以缓解疲劳。在米拉山口停留的时间不宜过长，以防不适。林芝市区海拔2900米，气候宜人富氧舒适	林芝
第四天：林芝——苯日神山（车游）——雅鲁藏布大峡谷（车游）（约380KM，车约7小时） 早餐后出发前往苯日神山(尼洋河风光带景区)，游览【苯日神山两江汇流观景台】(尼洋河风光带景区，游览时间不少于30分钟)，苯日神山位于林芝县驻地普拢的东南方，雅鲁藏布江北侧的工波地区。该山是本波教徒们所崇拜的重要神山之一，教徒们把自己今世的幸福、来世的解脱等所有希望都寄托给苯日神山，为了消除罪障以及各种疾病，他们年年按时绕转该山。两江汇流处的风景是只有大自然的巧手，可以造出如此奇观：尼洋河的优雅涓流，被奔腾的雅鲁藏布江一并带入印度洋，分界线明晰可见。雅江的水黄浊、尼洋的水青绿；雅江的水汹涌、尼洋的水平静。相互映衬下，两江像一男一女，在大自然中畅快的舞蹈。藏族人崇拜大自然，他们祖祖辈辈用神话故事、美妙歌舞膜拜大山、赞美江河。无论是谁到了这里，都不得不为这一江一河的宁静所折服。	林芝

前往大峡谷景区，抵达后游览【雅鲁藏布大峡谷景区】（车游时间不少于 2 小时），西藏雅鲁藏布江下游的雅鲁藏布大峡谷是地球上最深的峡谷。整个峡谷地区冰川、绝壁、陡坡、泥石流和巨浪滔天的大河交错在一起，环境十分恶劣。许多地区至今仍无人涉足，堪称“地球上最后的秘境”。远观【南迦巴瓦】南迦巴瓦峰，是中国西藏林芝地区最高的山，海拔 7782 米。为西藏最古老的佛教"雍仲本教"的圣地，有"西藏众山之父"之称。南迦巴瓦峰它还有另一个名字"木卓巴尔山"，其巨大的三角形峰体终年积雪，云雾缭绕，从不轻易露出真面目，所以它也被称为"羞女峰"。南迦巴瓦在藏语中有多种解释，一为"雷电如火燃烧"，一为"直刺天空的长矛'，还有一为"天山掉下来的石头"。驱车返回八一镇。抵达八一镇享用晚餐。入住酒店休息。 行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！ 【行程亮点】乘车转苯日神山祈祷平安健康。 【温馨提示】1、大峡谷景区内的观光车是循环班车， 每个站点随上随下，请携带好随身的物品，以免遗失在观光车上。2、大峡谷午餐为景区自组餐，条件有限敬请谅解！	
第五天：林芝—藏民家访—拉萨 早餐后乘车出发，游览【藏民家访】（程特色赠送，游览时间约 1 小时），在这里欣赏藏族舞蹈，观看极具民族特色的房子，感受藏族人民用歌舞表达各种情感。工布藏族的服饰与我们所见过的藏族服装是有所不同的，他们的服装是无袖无领的，下幅分作前后两面三刀摆，齐膝像是裙子又不同于裙子，古色古香。相传是为了纪念吉布藏王的一种服饰，至今已经有七百多年的历史了。无论春夏秋冬，他们的外面都着此装。后返拉萨，抵达拉萨入住酒店休息。 行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！ 【温馨提示】此日因行车时间长，司机会安排途中多次停车休息，以缓解疲劳。	拉萨
第六天：拉萨市内（布达拉宫/大昭寺/八廓街） 早餐后乘车从酒店出发，前往布宫参观。布宫参观为分时段分批参观制，因此参观景点的顺序将根据每人布宫的参观时间做出调整，圆梦【布达拉宫】（游览时间约 2 小时，布达拉宫内限时 1 小时）。为保证所有客人按行程约定的当天顺利参观，敬请客人听从导游安排，以下情况均属正常安排： （1）每个团可能会拆分成多批次上布宫；布宫名单是随机安排，同团亲友可能会被拆开。 （2）每批次进布宫参观的时间不一致。 （3）每批次会跟随不同的导游上布宫，也会出现客人自行（无导游）上布达拉宫的情况，但不影响游览质量（因为布宫内严禁讲解，参观顺序一致，您只需要跟随队伍往前参观即可）。 参观【大昭寺】默想信仰（游览时间约 50 分钟）。漫步【八角街】（无门票，无时限，自由体验；特别提示：以大昭寺为中心顺时针游览八角街） 行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！	拉萨
第七天：拉萨——羊卓雍湖——拉萨 （约 300 公里，车程约 4 小时） 早餐后乘车出发，午餐后前往游览婀娜多姿的【羊卓雍湖】（游览时间约 40 分钟，羊湖海拔高温度低，请注意保暖）。返回拉萨，入住酒店，自由活动至次日出发。 行程结束后，到次日早餐前的时间段为自由活动期间，请您注意自身安全！	拉萨
第八天：拉萨——西宁 早餐后根据火车时间前往西宁，晚宿火车上	火车上
第九天：青海湖——金银滩草原——西宁——长沙（青海湖海拔：2300—3300 米 360 公里往返） 火车抵达西宁，乘车前往青海湖游览【青海湖二郎剑景区】（游览不少于 2 小时）被中国国家地理杂志评为中国最美的湖泊，青海湖又名库库淖尔，即蒙语青色的海。它位于青海省东北部的青海湖盆地内，既是中国最大的内陆湖泊，也是中国最大的咸水湖。 乘车经【金银滩草原】（游览不少于 40 分钟），金银滩草原拥有迷人的金滩、银滩大草原，是世界名曲《在那遥远的地方》的诞生地；这里还曾是鲜为人知的神秘禁区，它孕育了新中国第一颗原子弹、氢弹，是中国第一个核武器研制基地，是“国家爱国主义教育示范基地”和“国家重点文物保护单位”。 返回西宁，根据航班时间乘机返回长沙，结束全部行程。	

出发日期：10 月 17 日

报价：4980 元/人（10 人成团）

【报价包含】

1、大交通：长沙-重庆，重庆-拉萨，西宁-长沙机票，含税；团队机票一旦出票，不退不改，具体航班时间以出团通知为
准。拉萨-西宁火车硬卧，以实际出到的铺位为准。

2、用车：行程内用车为旅游巴士，根据同团人数安排车型，高原地带不开空调；保证一人一座；行程内标注出发及行车时间均为预计，具体情况可能略有不同；高原行驶为保证车辆制动性能，行车延途均需停车加水，也请您耐心等候；行程内所有自由活动期间及行程外均不含用车。

3、住宿：当地酒店，行程中不提供自然单间，若报名出现单男单女，我们尽量安排拼房，如拼不上，需要补单房差。

4、用餐：6 早 11 正餐，早餐为酒店含。正餐 10 人一桌，8 菜 1 汤，正餐餐标 20 元/人，若一桌人数不足 10 人则菜数递减；若因客人原因未就餐，不退餐费（拉萨饮食多为川菜，且条件有限，早餐、正餐餐饮质量都较差，请做好心理准备；可能有些行程为路餐，请游客从发地带些自己喜欢的食品到拉萨，以备不时之需）。

5、门票：行程中所列景点首道大门票（产品价格为团队行程综合旅游报价，持有任何优惠证件的游客均不再享受景区门票的优惠政策（布达拉宫除外）。

6、导游：当地持证导游服务。

【报价不含】

1、费用不含：游客人身意外伤害保险。请游客自行购买游客人身意外伤害保险，如需我公司代为购买，请详询销售服务人员。

2、个人消费等。

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

16.试题编号：3-16

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的欧洲河轮 12 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：北京——迪拜——布达佩斯 （参考航班：EK307 23：55/04：15；EK111 08:50/12:45） 指定时间集合于北京国际机场，搭乘阿联酋航空公司飞机前往匈牙利布达佩斯。	飞机上
第二天：布达佩斯（上船） 布达佩斯河东是佩斯，一望无垠的匈牙利大平原在这里发端，一直向东南伸展到匈罗、匈南边境。它有“多瑙明珠”的美誉，曾经被法国人评为“世界上最安静的首都”、被联合国教科文组织列为世界遗产。抵达布达佩斯后，游览市内名胜：【安德拉什大街】、【英雄广场】、【城市公园】、【匈牙利国会大厦】、【伊莉莎白大桥】、【圣伊斯特万大教堂】，登上【渔人堡】，俯瞰布达佩斯美妙的全景，参观历代匈牙利国王加冕的【马加什教堂】。当地时间 17:00 在河轮码头登船并办理入住手续，行李贴上标签后将由水手送至您的房间。晚餐将举办盛大的开航仪式，船长也会来到餐厅与大家一起进行预祝此次航行顺利。	河轮上
第三天：布拉提斯拉瓦 布拉提斯拉瓦是斯洛伐克的首都，也是斯洛伐克最大的城市，由新、老两个城区组成。 旧城区名胜古迹众多，其中最古老和最具有代表性的建筑当属古罗马人建造的要塞——【布拉提斯拉瓦城堡】。享用完船上早餐后进入布拉提斯拉瓦进行市区游览。我们将首先带您游览布拉提斯拉瓦最著名的【四角城堡】，在城堡露台俯瞰整个城市。接着来到老城区，这里是中世纪风格特色的原貌展现，布拉提斯拉瓦历史和文化的实体写照。参观【老市政厅】、【斯洛伐克第一广场的罗兰喷泉】，和广场上最著名的【劳动者塑像】合影。 下午可以选择自费前往东欧最大的【奥特莱斯 Pandorf Outlet】。这里是集餐厅娱乐以及购物为一体的超级购物商场，有来自世界各地的超过 170 个国际品牌，一年四季都能买到您最喜爱的服饰以及享受最优惠的品牌折扣。也可以在城市广场品尝一杯咖啡，慢慢品味这个城市别样的味道。	河轮上
第四天：维也纳 【维也纳】是神圣罗马帝国、奥匈帝国、奥地利共和国的首都，位于多瑙河畔。2011 年，维也纳以其华丽的建筑，公园与广阔的自行车网络登上全球最宜人居城市冠军。市内古典音乐气烈浓厚，有“世界音乐之都”和“乐都”等美誉上午下船后，我们将首先带您游览维也纳最著名的【环城景观带】。【圣斯特月大教堂】，享誉全球，是维也纳的象征。它坐落在维也纳市中心的中央，故又有“维也纳心脏”之称。【霍夫堡宫】是奥地利哈布斯堡王朝的宫苑，在 1918 年以前一直由皇室居住，13 世纪时是一座城堡，后来随着哈布斯堡家族权力的扩张和统治地域的扩说大，这座城堡被扩建成为了豪华的皇宫。城市公园是维也纳最受游客欢迎的公园。公园内有众多名人塑像，最著名的是“华尔兹之王”【约翰·施特劳斯的镀金塑像】，俗称“小金人”。【维也纳金色大厅】是维也纳最古老也最现代化的音乐厅，是每年举行“维也纳新年音乐会”的法定场所。金色大厅始建于 1867 年，1869 年竣工，是意大利文艺复兴式建筑，外墙黄红两色相间，屋顶上竖立着许多音乐女神雕像，古雅别致。 下午，可以选择自费前往【美泉宫】。美泉宫面积 2.6 万平方米，仅次于法国凡尔赛宫，是欧洲第二大宫殿。这里原是一片开阔的绿地，有一次马蒂亚斯皇帝狩猎至此，饮一泉水，心神清爽，便称此泉为美丽泉，美泉宫因此泉而得名。1743 年，玛丽姬特蕾西亚女王下令在此建宫，这里便出现了气势磅礴的宫殿和巴洛克式花园。 下午六点回到游轮上享用丰盛的晚餐。 晚餐后，还可以自费前往维也纳金色大厅欣赏一场音乐的饕餮盛宴。	河轮上
第五天：克雷姆斯——杜伦施坦——梅尔克	河轮上

多瑙河中最美丽迷人的一段——【瓦豪河谷】，位于克雷姆斯和梅尔克之间，这段36公里长的多瑙河河段已成为联合国教科文组织的世界文化遗产。它是生命和精神愉悦的河谷，令人印象深刻的修道院坐落于陡峭山岩之上，郁郁葱葱的葡萄园、城堡和村落点缀于波光粼粼的多瑙河两岸。 上午下船后我们将首先带您游览【克雷姆斯城堡】，然后前往【杜伦施坦】。这座红白相间的美丽小镇坐落在著名的多瑙河畔，尽管常住人口不足1000人，但它还是被公认为瓦豪河谷最迷人的小镇。镇中心的白蓝色尖顶【奥古斯汀修道院】，号称奥地利巴洛克塔式建筑最佳代表之一；山顶上的一座古堡，是800多年前奥地利公爵关押第三次十字军东征归来的英格兰狮心王理查的地方。找们还可以选择自费游览当地的【葡萄酒庄】，品尝当地各种年份的葡萄酒。这里以酿造果香浓郁的优质高档白葡萄酒享誉全球。中午回到游轮上用餐，途中欣赏两岸美丽风光。 下午抵达梅尔克。【梅尔克修道院】是一座本笃会修道院，位于多瑙河畔山上高处，鹅黄色的外墙十分耀眼，宏伟的建筑令人惊艳、惊叹，堪称巴洛克建筑的杰作！穿过主教庭院，可以登上装饰豪华的皇帝台阶，沿着长约200米的长廊前行。长廊两边挂着奥地利统治者的画像。从修道院的平台上俯瞰多瑙河社观之景，尽收眼底。下午六点回到游轮上享用丰盛的晚餐。	
第六天：林茨 上午下船后游览建于1230年的【中央广场】。广场东侧是【市政厅】，广场中央矗立着三位一体的【大理石纪念碑】，是当时为了感谢上帝让林茨免于战争、火灾和瘟疫而建，广场周边大都是巴洛克风格的建筑和文艺复兴风格的庭院。【玛利亚教堂】始建于1855年，是天主教林茨教区的主教座堂，也是奥地利最大的教堂，教堂内关于城市历史的彩绘窗饰十分精美。 下午可以选择自费前往有100多年历史的【匹斯特林山】，匹斯特林山的登山火车是欧洲最陡峭的登山火车。抵达山顶后可一览林茨的城市美景，山顶上还有一个迷人的山顶教堂。 下午六点回到游轮上享用丰盛的晚餐。	河轮上
第七天：帕绍——慕尼黑——瑞士小镇 下船后游览【帕邵】。帕邵（Passau）地处德奥边界附近，莱茵河和伊尔茨河在这里汇入多瑙河，因此这座城镇也被称为“三河城”。帕邵的河运非常发达，历史上的“白色黄金”（食盐）贸易繁盛一时。 之后前往德国巴伐利亚州的首府【慕尼黑】。 从市中心的玛丽恩广场开始慕尼黑之游：装饰得富丽堂皇的【新市政厅】位于玛丽亚广场北侧，19世纪末建造【瑞士小镇】的巍峨挺拔的棕黑色建筑，上面像覆盖了一层白霜；市政厅钟楼上装有全德国最大的【木偶报时钟】，游人可以聆听那清脆响亮的音乐钟声，一睹古代人物的风采，惊叹德国艺术之高超；新市政厅左侧是有名的【啤酒屋】，右边是旧市政厅；城北部的【奥林匹克公园】是一组高度集中的特大型体育建筑群，是1972年第20届夏季奥运举办的场地，是拜仁慕尼黑队的主场。	瑞士小镇
第八天：瑞士小镇——卢塞恩——法国小镇 游览【卢塞恩】：被高山湖泊包围的美丽小镇，中世纪的教堂、塔楼、文艺复兴时期的宫厅、宅邸以及百年老店、长街古巷比比皆是。参观为了纪念在法国大法国小镇革命时期誓死保卫法国国王路易十六而战死的瑞士雇佣军而修建的【狮子像纪念碑】，途经卢塞恩市的精神象征——【卡佩尔桥】、【天鹅广场】，17世纪初建成的文艺复兴式建筑——【市政厅】。	法国小镇
第九天：法国小镇——巴黎 漫步在【巴黎小镇】，感受小镇的浪漫风情。	巴黎
第十天：巴黎 早餐后进行市区游览：【埃菲尔铁塔】建于1889年，为纪念法国大革命100周年和当时举办的万国博览会而建，今天现已成为巴黎城标建筑；闲暇之余可以在巴黎的免税店里购买自己喜欢的香水；【凯旋门】是香榭丽舍大道的起点，也是巴黎主要庆典活动的起点，以凯旋门为中心，延伸出去的12条街道，犹如十二道光芒，映射着这座光芒四射的城市；香街的另一端是世界上最美丽的【协和广场】。可以自费参加【塞纳河游船】，自费乘车前往位于巴黎城郊的西南方约18|公里的【凡尔赛宫】，宫内的豪华装饰或夜游巴黎。	巴黎
第十一天：巴黎——迪拜——北京	飞机上

（参考航班：EK074 15:35/00:201；EK306 04:05+1/15:25+1） 早餐后，参观世界三大博物馆之一的【卢浮宫】（含门票）。卢浮宫坐落在赛纳河中心的北岸，在这座艺术殿室里可欣赏到镇馆三宝：蒙娜莉莎的微笑、米开朗基罗的维纳斯雕像和胜利女神像。 下午驱车前往机场，办理退税手续，乘机返回北京。	
第十二天：北京 抵达北京国际机场，结束您愉快之旅。	

出发日期：6 月 6 日

报价：19999 元/人

【报价包含】

a.四星游轮住宿 5 晚，陆地常规 3~4 星级住宿 4 晚；

b.行程内所列餐食：游轮自助早餐 5 餐，游轮豪华自助午晚餐 6 餐，酒店自助早餐 4 餐，团队中式午晚餐 9 餐。

c.卢浮宫大门票；

d.申根签证费；

e.全程领队兼导游、外文司机服务；

f.往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；

g.游轮上全程免费 WIFI

h.旅行社责任险；

【报价不含】

a.护照费；

b.游轮码头停靠费共计 450 元/人；

c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；

d.船上工作人员及司机导游服务费共计 1080 元/人；

e.行程表上注明的自费项目、自由活动期间的餐费；

f.单人房差；

g.旅游意外险；

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

17.试题编号：3-17

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的南非8日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作PPT，并结合PPT进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——香港——约翰内斯堡 （参考航班：KA721 1915/2100；CX749 2345/0635+1） 长沙黄花机场集中，乘机前往香港机场，后转机飞往约翰内斯堡。	飞机上
第二天：约翰内斯堡——茨瓦内（约45分钟）——太阳城（约1.5小时） 清晨抵达【约翰内斯堡】，导游机场接机。 驱车前往南非行政首都茨瓦内市区观光：【联合大厦】（途径参观），【市政厅】（途径参观）、【教堂中心广场】（途径参观）。 午餐后前往南半球最大的娱乐城场所【太阳城】（约144公里，车程约2小时）。太阳城是多届世界小姐选美的所在地，拥有令人叹为观止的建筑杰作失|落城太阳城。	比林斯堡动物园
第三天：太阳城——约翰内斯堡（约2.5小时车程）——开普敦 （参考航班：MN109 1925/2135） 早餐后参观【比林斯堡动物保护区】（南非四大野生动物园之一，寻找和观赏野生动物的生活形态。 游客可以和这些原生态的动物来个“亲密”接触，记得带好您的远摄像机和望远镜哦。 随后前往2010年世界杯比赛场地、南非最大的球场——【Soccer City】参观（外观）。 午餐后，前往【钻石加工厂】，可以选购钻石。下午前往机场搭乘南非内陆航班飞往素有南非母亲城之称的开普敦。抵达后送酒店休息。	Lanzerac Hotel
第四天：酒庄之路——荷兰小镇——开普敦 酒店早餐后，前往【巧克力工厂】，可以亲手制作一盒手工巧克力。后沿风景秀丽的南非酒庄之路Wine Route 前往南非美丽荷兰小镇（约80公里，车程约1小时）。午餐享用正宗西餐。下午参观荷兰小镇【斯特伦堡（Stellenbosch）】。它是南非第二古老的城市，是南非首屈一指的葡萄酒王国，许多气势宏伟、风景宜人的顶级葡萄酒庄园就坐落于此，每年都会吸引来自世界各地的大批游客和爱酒人士。 后返回开普敦，参观2010世界杯的半决赛场地——【绿点球场】（外观）、【开普敦白色海滩】。此海滩绵延7公里，在此远看桌山及开普敦城市全景，仿佛置身一幅美丽的油画之中。 可尽情享受属于自己的休闲时光，感受阳光与沙滩相融的自然魅力，聆听海浪创作的天籁之音。中式晚餐后返回酒店休息。	Hilton Cape Town City Centre
第五天：开普敦——好望角——开普敦 酒店早餐后，徜徉在被称为世界最美城市之一的开普敦别具特色的街道中，令人心旷神怡。之后驱车前往大西洋沿岸的豪特湾，乘游轮前往【海豹岛】（乘船游览，约45分钟，视天气情况而定），游览【企鹅海滩】（约45分钟）。中午品尝【中式龙虾餐】，随后前往非洲大陆最南端的天之涯、海之角——【好望角自然保护区】（1个半小时）；在这里，您将收到我们为您准备好的明信片，寄出您在天涯海角的心愿。中式晚餐（特别品尝鸵鸟肉、鳄鱼肉、鲍鱼片中餐）后入住酒店休息。	Hilton Cape Town City Centre
第六天：开普敦[汽车] 酒店早餐后，前往参观南非最大的植物园，有“世界最早的植物园”之称的【克斯藤布斯植物园】（参观时间约为1.5小时）。 前往位于城西信号山脚下的【马来人社区】。 这里居民的祖先是殖民者从爪哇、巴厘岛、印度、中国和马来西亚等地	Hilton Cape Town City Centre

贩来的奴隶，他们讲马来语，信奉伊斯兰教。如今，这里是开普敦穆斯林|社区的一部分，一幢幢美妙的糖果色建筑以及穿着长袍的穆斯林信徒让相机快门不自觉的为之跳动。 午餐后前往【工艺品中心】参观（约 1 小时）。后返回开普敦，前往【信号山】欣赏海天日落的壮美景象。我们更将为您精心安排南非香槟，作为您观赏落日的最佳陪伴.晚餐后送酒店休息.	
第七天：开普敦——约翰内斯堡——香港 （航班参考：MN0118 0810/1010；CX748 1230/0710+1） 早餐后前往机场，乘飞机经约堡内斯堡机场转机返回香港。	飞机上
第八天：香港——长沙（航班参考：KA720 1645/1820） 抵达香港机场后散团，结束愉快的行程。	

出发日期：5 月 16 日

报价：10999 元/人（10 人成团）

【报价包含】

a.行程内酒店双人标准间；

b.行程内所列餐食：当地中式团队餐（10~12 人一桌，六菜一汤）；当地特色餐为套餐或自助餐。用餐时间在机场候机或飞机上的餐食自理。

c.行程中所列景点的第一道门票；

d.行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；

e.当地司机、当地中文导游、全程领队服务；

f.长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；

g.旅行社责任险；

h.每人每天一瓶矿泉水

【报价不含】

a.护照费；

b.全程单人房差 2600 元/人；

c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；

d.境外司机导游小费 500 元/人；

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

18.试题编号：3-18

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的日本8日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作PPT，并结合PPT进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——大阪——札幌（参考航班：CZ8417 0855/1300） 指定时间集合，搭乘国际航班飞往大阪关西机场，抵达后转机前往北海道札幌。接机后入住酒店休息。	札幌地区酒店
第二天：札幌——登别——洞爷湖 早餐后，游览【登别地狱谷】（约40分钟）。 山谷是直径为 450米的爆裂火口，是火山爆发后由熔岩形成的谷地，灰白和褐色的岩层加上许多地热自地底喷出，形成特殊的火山地形景观。 前往【登别伊达时代村】，200多年前的江户重现眼前。村内设有忍者屋和文化剧场，供游客观赏忍者飞檐走壁的表演和日本艺妓的故事。后乘车前往【洞爷湖】，参观洞爷湖展望台（约20分钟）。洞爷湖位于北海道西南部，属于支笏洞爷国立公园，20世纪初叶火山爆发频繁，陷没后形成了这座湖泊。 湖面在冬天也不会冻结，是日本最北端的不冻湖。后参观【昭和新山】（约30分钟）。它于1943年在地震的2年后因地表隆起而形成。与它相邻的珠山是海拔737米的活火山，2000年3月31日的爆发仍让人记忆犹新，西侧山麓的火口使洞爷湖的景观更加富有气魄。	洞爷湖温泉酒店
第三天：洞爷湖——小樽——札幌 早餐后，继续享受温泉“朝汤” 乘车前往电影《情书》拍摄地小樽，游览【小樽运河】。沿着运河有石板铺成的步行道，沿岸排列着古老的石造仓库群，充满异国情调的运河倒映着街灯和红砖仓库，充满怀旧的浪漫情怀。车窗游览著名的【北一硝子玻璃制作坊】、【浪漫八音盒馆】。后前往札幌，抵达后参观【时计台】，游览【大通公园】。大通公园有札幌心脏之称，长约1.5公里，宽约100米的带状绿地有草地、花坛、喷水池等，不仅是市民及游客歇息的好场所，也是一年一度的盛大雪祭的主要场地。【拉面横丁】自由观光（不少于40分钟），后游览【狸小路商业街】。这是日本北海道札幌市中央区的一条著名商店街，它可爱有趣的名字和琳琅满目的商品每天都吸引着很多游客纷至沓来。为方便游览，晚餐自理。	札幌地区酒店
第四天：札幌——千岁——东京 早餐后搭乘航班飞往东京。 抵达后参观古老的【浅草寺】和【仲见世商业街】。浅草是东京的发源地，建于628年的浅草寺是东京最古老的寺庙，在门的中央有一下垂的巨大灯笼，上面写着“雷门”二字，已成为浅草的象征。 仲见世商业街是作为浅草寺的寺前商业街“门前町”发展而成的。前往日本首都东京著名的【秋叶原自由逛街】（约60分钟）。后前往新宿区，登上45层都厅展望台（约20分钟）。展望台坐落在东京的繁华区新宿、拥有“双子之塔”之称，既是东京都最高行政机关的所在地，也是东京著名的观光景点之一。 继而畅游【新宿歌舞伎町街】。	东京地区酒店
第五天：东京——横滨——箱根 早餐后乘车前往横滨21世纪【未来港】。 这是去横滨旅游必去的地方，原来只是一个临海的造船基地，如今已经成为现代化的滨海城区。【横滨红砖仓库】是建于明治末期至大正初期的仓库群，作为象征横滨港发展的历史性建筑物，尤其著名。2002年横滨红砖仓库进行了全新的改造，在保留建筑物的历史原貌的条件下，改造后的横滨红砖仓库1号馆作为文化展示设施，红砖仓库2号馆则改造成为以时装店、杂货店和美食店为主的商业购物设施。 游览【横滨中华街】后前往日本最大的名牌折扣店御殿场奥特莱斯。它坐落于风景优美的自然环境中，拥有欧风式的建筑外观，可眺望富士山，从世界一流品牌到日本人气潮牌，商品琳琅满目应有尽有。之后入住【温泉	箱根地区 温泉酒店

酒店】，沐浴日式传统温泉。	
第六天：箱根——中部 早餐后前往参观【富山五合目】（如果由于天气原因不能登上五合目则改为参观富士山资料馆，逢周一闭馆）、【忍野八海】。山梨县山中湖和河口湖之间错落有致地散布着八个清泉，“忍野八海”故而得名。【平和公园】是远观富士山地县住地点，天气晴朗时，富士山的壮丽景色更可一览无遗。园内最为著名的莫过于一座来自印度的舍利子塔，白色的塔身，下面放有金色的佛像，笔直地屹立在平和公园的大广场上，表达了反战信息。	中部地区酒店
第七天：中部——大阪 早餐后乘车前往日本千年古都【京都府】，参观世界遗产【清水寺】。清水寺是京都最古老的寺院，被列为日本国宝建筑之一。游览【清水坂道街】（约 40 分钟）【抵园花间小路】（约 40 分钟）。之后前往大阪，自由活动约 1 小时。后前往大阪的象征【大阪城公园】游览。历史悠久的大阪城，系丰臣秀吉于 1586 年所建。由雄伟的石墙砌造而成。大阪城公园中央耸立着大阪城的主体建筑【天守阁】（不登阁）。后游览【心斋桥】、【道顿崛美食街】。心斋桥是以带有拱廊设施的心斋桥筋商店街为中心发展起来的。这里大型百货店、百年老铺、面向平民的各种小店铺鳞次栉比，石板铺成的人行道、英国风格路灯和成排砖造建筑物格调高雅。日本人常说“吃在大阪”，为方便游览，晚餐自理，可在道顿堀品尝各种小吃。	关西机场酒店
第八天：大阪——长沙（参考航班：CZ8418 1400/1700） 早餐后自由活动，指定时间前往机场，搭乘国际航班回长沙，结束愉快旅程。	

出发日期：10 月 10 日

报价：9980 元/人（10 人成团）

【报价包含】

a.行程内酒店双人标准间，境外无挂星，为当地认知标准；

b.行程内所列餐食；

c.行程中所列景点的第一道门票；

d.行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；

e.当地司机、当地中文导游贴心服务；

f.长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；

g.旅行社责任险；

【报价不含】

a.护照费；

b.单人房差；

c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；

d.签证费；

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

19.试题编号：3-19

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的厦门4日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作PPT，并结合PPT进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——厦门 乘飞机前往厦门，接团后入住酒店，自由活动。	厦门艾美酒店
第二天：厦门——鼓浪屿——厦门 早餐后前往赴金旅游办证中心。后乘轮渡前往有“海上花园”、“万国建筑博览会”、“音乐之乡”“钢琴之岛”之誉的【鼓浪屿】，欣赏异国情调的各式别墅、旧领事馆。游览游览有“万婴之母”之称的毓园、林巧稚大夫纪念馆、港仔后沙滩海滨浴场、龙头路。返回厦门岛。	厦门艾美酒店
第三天：厦门——金门——厦门 酒店集合，搭乘豪华客轮前往金门水头码头。游览【金门岛】：翟山坑道气势磅礴，令人叹为观止，是昔日两栖部队的小艇基地；莒光楼为胡琏将军辟建，建筑师沉学海设计的金门地标；金门贡糖是金门第一品牌；升恒昌免税店是亚洲最大的免税商场；金门国家公园又名中山纪念林；金门一条根为金门所研发出的特有药草；水头古厝群巴罗得月楼、金水国小、黄氏祠堂等历史建筑，见证了金门历史人文的岁月变迁。行程圆满结束，办理登船手续，返回厦门。	厦门艾美酒店
第四天：厦门——长沙 早餐后，游览【南普陀寺】。普陀寺为中国最早的佛教高等教育基地——闽南佛教学院，此寺奉祀观音菩萨，名僧辈出，在东南亚及台湾极负盛名，是闽南首屈一指的重点寺院。游览厦门现存最完善的也是唯一的原生态渔村【曾厝垵】。 这里有很多家庭旅馆、青年客栈、富有情调的咖啡厅、餐吧、个性小店。前往电影《疯狂的赛车》拍摄地之一的【五彩环岛路】，感受“东方夏威夷”的魅力。环岛路全长近30公里，其中彩色路面示范段长4公里。环岛路将大海、沙滩、绿地完美的融于一体，是厦门一道亮丽的风景线乘。后乘飞机返回长沙。	

出发日期：9月9日

报价：2380元/人（10人成团）

【报价包含】

a.行程内五星级标准酒店双人标准间；

b.行程内所列餐食；

c.行程中所列景点的第一道门票；

d.行程内旅游空调车，保证每人1个正座；

e.当地司机、当地中文导游服务，16人以上委派全陪；

f.长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；

g.旅行社责任险；

【报价不含】

a.自由活动期间产生的交通费和餐费；
b.单人房差
c.个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
d.行程外游客自愿参加项目的费用；

【购物及自费说明】

厦门无购物店，金门购物店：面线、贡糖、一条根、菜刀、高粱醋、珊瑚，任选三个。旅游者是否参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意愿，自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

试题编号：3-20

（1）任务描述

某旅游企业拟召开旅游线路推介会，向旅游者推介企业新开发的深圳、香港双高 6 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 PPT，并结合 PPT 进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——你好，深圳！ 上午：【长沙-深圳】参考车次：G6015 插上竹蜻蜓，张开小翅膀！集结号角已经吹响，开启高铁之旅，感受中国速度！毕生难忘的研学之旅拉开帷幕！深圳，我们来了！ 下午：【开营仪式】 集结号角已经吹响，在和蔼可亲的研学导师带领下，开启《研学安全课堂》，树立安全意识和营团规范，爸爸妈妈，等我们成长历练归来！ 【深圳市当代艺术与城市规划馆】 深圳中心区重要的大型公共文化建筑。这一建筑中包含两个相互独立的部门：当代艺术馆(MOCA)和城市规划展览(PE)。	深圳
第二天：炫酷科技，领略未来 上午：【Skyland 未来科技馆】 雅虎，纳斯达克，晨星网，这是一个“艺想天开的玩物空间”。该馆分为 Hello Universe 和智趣 Lab 两大主题空间。 下午：【老东门】+【麦当劳】 【老东门】 深圳老街参观，——老街广场的世纪钟、青铜浮雕“东门墟市图”、巨型铜秤雕塑、思月书院、岭南建筑风格的风貌街，从中又能品尝出“以人为本”的哲学意味。 【麦当劳】 中国的第一家【麦当劳】，探讨背后的故事话为什么中国的第一家麦当劳会诞生在深圳而不是在上海或者北京？	深圳
第三天：香港故事、旧城中环 上午：【香港大学】 香港是香港历史最悠久的高等教育机构，它在经济、金融、会计、生物医学、牙医、教育学、人文学科、法学、语言学、政治学与社会科学等领域展现出较强的科研实力。 下午：【旧城中环】+【香港会展中心】 【中环涂鸦墙】荷里活道涂鸦墙嘉咸街出名得利于街上的壁画，在这幅五米长的壁画里看尽老香港的建筑风貌，高楼、窄屋、铁栅栏.....这些特别的构筑元素是港人的集体回忆，成为无数游人必去的拍照地点。【半山扶手电梯】化身港产片男女主中环半山自动扶梯，是全球最长的户外有盖行人扶手电梯，全长 800 米，途经多个景点，沿途有 29 个出入口。在半山电梯的周围，分布着大大小小的店铺。【会展中心】、【金紫荆广场】这里是香港回归祖国的见证，“永远盛开的紫荆花”面朝维多利亚海港，寓意着香港永远繁荣昌盛。	香港
第四天：畅游乐园 全天：【香港迪士尼乐园】 香港迪士尼乐园包括七个主题区：美国小镇大街、明日世界、探险世界、幻想世界和反斗奇兵大本营、灰熊山谷、迷离庄园。在乐园内可寻得迪士尼经典卡通人物形象米老鼠、狮子王、灰姑娘、睡美人公主等。除了家喻户晓的迪士尼经典故事及游乐设施外，香港迪士尼乐园还配合香港的文化特色，构思各种娱乐活动及巡游表演。	香港

第五天：爱护环境，生态环保 上午：【海洋学校】 在大鹏，进行海洋环境科普，海洋是地球的主体、生命的摇篮、人类文明的源泉。海洋占地表面积的70.8%，因而了解和学习海洋生态知识是十分必要的，学生们将学习海洋生态系统，了解当下的海洋环境正面临着怎样的境遇。寻觅海宝通过了解海洋环境及海洋生态知识，学生们将在研学导师 带领下开展“寻觅海宝”活动，每10到20人为一小组，根据线索提示找到对应海洋生物，核对知识卡片，巩固所学的海洋知识。 下午：【大鹏所城】 参观鹏城的发源地——大鹏所城，大鹏所城的赖氏家族是深圳历史上的最旺家族，“三代五将”为中国历史之罕见，当地有“宋朝杨家将、清代赖家帮”之美誉。探寻背后城防史的故事。	深圳
第六天：少年强则中国强 上午：【大亚湾核电站】 中国大陆第一座大型商用核电站，是大陆首座使用国外技术和资金建设的核电站，核电站所生产电力70%供应香港，30%供应广东，占香港社会用电总量的1/4，清洁核电为保障粤港两地经济社会发展注入了动力。 下午：【深圳大学】 学生们将在这里参观，体验和在校学生交流了解在深圳大学生活学习的情况及深大的历史未来的发展。校园学生餐厅体验大学校园餐食，午餐后前往礼堂，由学校在校教师为同学们讲述高考的择校选择，介绍深大历史，校风校训，深大未来的发展，讲座完毕后，与同学们互动回答同学们的提出的问题，也能听到腾讯CEO马化腾的在校小故事哦。 【返程】深圳-长沙 收获满满！满载而归！马上就要回到温馨的家，见到最爱的父母，跟他们分享我们行程的感动与成长！	

出发日期：8月6日

报价：4980元/人（40人成团）

【报价包含】

1、用车：长沙/深圳、深圳/长沙高铁二等座，当地空调旅游车（车型不定，保证一人一座）。

2、酒店：当地商务准三星酒店5晚。

3、门票：含Skyland未来科技馆门票；含香港会展中心票；含香港迪士尼乐园大门票；含大鹏所城大门票，赠送游大亚湾核电站。

4、餐饮：含5早6正（正餐餐标30元/人，10人一桌，保证10菜1汤，不足10人菜品减少） 。

5、导游：当地中文导游服务（接站为工作人员非导游），营员和导师配比1:10。

【报价不含】

1、单男单女或单人出行产生的单房差费用。

2、【推荐自费】：香港迪士尼乐园请游客根据自身需求，自愿自理。

3、服务项目未提到的其它一切费用，例如特殊门票等，请自理。

4、酒店内行李搬运、洗熨、电话、传真、收费电视、烟酒、饮料等私人费用，请自理。

5、旅游费用不包括旅游者因违约、自身过错、自由活动期间自身行为或疾病所引起的人身和财产损失。

【购物及自费说明】

旅游者是否购物、参加另行付费项目，由旅游者根据自身需要和个人意思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 3-1

四、OTA 产品运营专员岗位模块

1. 试题编号：4-1

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“都江堰+青城山一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：991.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>791</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>12 月大促，200</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td></tr>
<tr><td rowspan="2">用户转化率（环球产品：3.9%；</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>3</td><td>1</td></tr>
<tr><td>评价率/好评</td><td>27%/100%/0</td><td>27%/100%/0</td></tr>
</table>

飞游产品：2.8%）		率/差评率		
	咨询转化率	30S 回复率	86%	86%
		无回复率	0%	0%
		咨询转化率	30%	30%
	产品售价		358	358
	支付率		100%	100%
	退款率		0%	0%
	出单时长		35 分钟	35 分钟
客单价（环球产品：1500；飞游产品：800）	订单数	复购率	设置了购买“都江堰-青城山一日游产品”后可享蜀风雅韵晚会门票 6 折优惠活动，复购率为 30%。	设置了购买“都江堰-青城山一日游产品”后可享蜀风雅韵晚会门票 8 折优惠活动，复购率为 10%。

飞游旅行社“都江堰+青城山一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	【国庆大促】都江堰+青城山一日游（全程 0 自费+全程豪华保姆车+全程特色餐）
亮点词	全程 0 自费、精华景点、金牌导游、送灯影戏
库存名称设置	产品类型：一日游
线路安排	1.成都-都江堰景区（水上餐厅午餐，赠送《李冰治水》灯影戏，可升级为蜀风雅韵晚会）-南桥-青城山-成都； 2.交通方式：可选一排四座舒适车、一排三座豪华车、6 人 VIP 商务车
评论回复（差评）	客户： 灯影戏没有想象中的好看。

	回复： 无

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

（2）实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好，网络允许链接产品详情页
设备	电脑，投影屏幕，投影仪
软件	Photoshop7.0、Powerpoint2013、WPS2019 等
测试资料库	考生应使用 U 盘将素材库于考前提交，由评委检查后安装

（3）考核时量

考试时间：90 分钟。其中，面试时间 10 分钟， PPT 制作时间 80 分钟。

（4）评分细则

项目	分值	考核要点	评分标准		备注
产品维护	10 分	运营数据分析	能完整、准确地分析出运营数据反映的问题，缺失或错误一项扣 3.5 分，扣完为止		
	20 分	产品优化方案	好 16.0-20.0 分	能完整、准确地解释运营数据反映的问题，并针对性的提出解决方案，解决方案全面且能够取得服务对象的认同.	

			较好 12.0-16.0 分	能比较完整、准确地解释运营数据反映的问题，较为全面的提出解决方案，能够取得服务对象的认同。	出现明显失误造成计算机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。
			一般 8.0-12.0 分	能基本完整、准确地解释运营数据反映的问题，提出解决方案的解决方案能够取得服务对象的认同线路特色及优势基本准确、比较吻合线路主题，内容真实，能够取得服务对象的认同。	
系统优化	25 分	详情页优化方案	好 20.0-25.0 分	能从标题、亮点词、库存名称、评论回复等维度完整地分析出详情页的不足，优化结果吻合产品特色，能够取得服务对象的认同，激发购买欲望。	
			较好 15.0-20.0 分	能从标题、亮点词、库存名称、评论回复等维度比较完整分析出详情页的不足，优化结果吻合产品特色，能够取得服务对象的认同，在一定程度上激发购买欲望。	
			一般 10.0-15.0 分	能从标题、亮点词、库存名称、评论回复等维度基本完整的分析详情页的不足，优化结果吻合产品特色，内容真实，能够取得服务对象的认同。	
商家维护	5 分	仪容仪表	好 4.0-5.0 分	礼貌到位，精神饱满，着装整齐清爽，妆容自然得体，符合产品	

				运营岗位职业规范要求。	
			较好 3.0-4.0 分	礼貌比较到位，精神比较饱满，着装比较整齐，妆容比较得体，比较符合产品运营岗位职业规范要求。	
			一般 2.0-3.0 分	礼貌基本到位，精神基本饱满，着装基本整齐，妆容基本得体，基本符合产品运营岗位职业规范要求。	
	10 分	讲解结构	好 8.0-10.0 分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 6.0-8.0 分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 4.0-6.0 分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	10 分	沟通技巧	好 8.0-10.0 分	通俗易懂，生动幽默，富有感染力，适合服务对象特点，让服务对象感觉受重视。	
			较好 6.0-8.0 分	通俗易懂，有较好的感染力，比较适合服务对象特点，让服务对象感觉比较受重视。	
			一般 4.0-6.0 分	有一定的感染力，基本适合服务对象特点，能基本让服务对象感觉受到重视。	
	10 分	表达能力	好 8.0-10.0 分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好	口齿比较清楚，语法正确，表达	

			6.0-8.0 分	比较自然流畅。	
			一般 4.0-6.0 分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	5 分	服务意识	好 4.0-5.0 分	有亲和力，明确表达服务意愿。	
			较好 3.0-4.0 分	比较有亲和力，比较清楚的表达服务意愿。	
			一般 2.0-3.0 分	有一定的亲和力，基本表达服务意愿。	
	5 分	PPT 页面	好 4.0-5.0 分	PPT 页面风格统一，文字清晰，字数适当，字体得当，界面美观，视觉效果好。	
			较好 3.0-4.0 分	PPT 页面风格统一，文字清晰，字数比较适当，界面比较美观，视觉效果比较好。	
			一般 2.0-3.0 分	PPT 页面风格统一，文字清晰，字数基本适当，界面基本美观 。	

2. 试题编号：4-2

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“大理苍

山洱海一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：974.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>774</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>12 月大促，200</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td></tr>
<tr><td rowspan="10">用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：2.5%）</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评率</td><td>27%/100%/0</td><td>6%/100%/0%</td></tr>
<tr><td rowspan="3">咨询转化率</td><td>30S 回复率</td><td>86%</td><td>86%</td></tr>
<tr><td>无回复率</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>咨询转化率</td><td>30%</td><td>30%</td></tr>
<tr><td colspan="2">产品售价</td><td>358</td><td>358</td></tr>
<tr><td colspan="2">支付率</td><td>100%</td><td>100%</td></tr>
<tr><td colspan="2">退款率</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td colspan="2">出单时长</td><td>35 分钟</td><td>35 分钟</td></tr>
</table>

客单价（环球产品：1500；飞游产品：800）	客单数	复购率	设置了购买“大理苍山洱海一日游”后可享“丽江一日游”产品 7 折优惠活动，复购率为 30%。	设置了购买“大理苍山洱海一日游”后可享“丽江一日游”产品 9.8 折优惠活动，复购率为 10%。

飞游旅行社“大理苍山洱海一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	【五一巨惠】大理苍山洱海一日游（打卡大理 7 大网红地 圣托里尼 •理想邦 酷炫 JEEP 车 摄影大咖会拍能侃 应季花海庄园 网红天梯 10 张精修照片）
亮点词	摄影大咖会拍能侃、可接可送免奔波、全程无隐形消费、网红游玩大理洱海
库存名称设置	产品类型：一日游
线路安排	大理古城-苍山-苍山感通索道-喜洲古镇（品喜洲粑粑，逛韵味小镇，赏白族建筑）-洱海-南诏风情岛（乘坐洱海游船，赏白族三道茶歌舞表演领略白族人们热情独特的歌舞风情）-大理 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理）
评论回复（差评）	客户：摄影师可能都是业余的，拍出来效果很差。 回复：无

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优

化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

3. 试题编号：4-3

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“杭州西湖/西溪湿地/灵隐寺/宋城一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

数据/指标			环球旅行社	飞游旅行社
UV（环球产品：2203；飞游产品：974.）	各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）		2003	774
	内平台活动（大促、主题活动等）		12 月大促，200	12 月大促，200
	日常营销活动		设置了第二人下单 8 折促销活动	设置了第二人下单 8 折促销活动
用户转化	静默转化率	产品星级	3	3

率（环球产品：3.9%；飞游产品：2.1%）		评价率/好评率/差评率	27%/100%/0	27%/90%/10%
	咨询转化率	30S 回复率	86%	86%
		无回复率	5%	5%
		咨询转化率	30%	30%
	产品售价		358	358
	支付率		100%	100%
	退款率		0%	0%
	出单时长		35 分钟	35 分钟
客单价（环球产品：1524；飞游产品：600）	订单数	复购率	设置了购买“杭州西湖/西溪湿地/灵隐寺/宋城一日游”后可享宋城千古情门票 8 折优惠活动，复购率为 32%。	设置了购买“杭州西湖/西溪湿地/灵隐寺/宋城一日游”后可享宋城千古情门票 9.8 折优惠活动，复购率为 10%。

飞游旅行社“杭州西湖/西溪湿地/灵隐寺/宋城一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	【情人节优惠】杭州西湖/西溪湿地/灵隐寺/宋城一日游（3 人 vip 团·独立成团·专车接送·全程带玩）
亮点词	vip 团、精品纯玩、茶文化体验、市区上门接送

库存名称设置	产品类型：西湖一日游
线路安排	杭州-杭州 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理） 乘车前往雷峰塔参观，随后前往苏堤春晓欣赏钱塘十景之一的“六桥烟柳“；之后前往西湖并游船；前往花港观鱼；中午前往老龙井御茶园体验茶文化。 下午： A 套餐前往西溪国家湿地公园 B 套餐前往灵隐飞来峰 C 套餐前往杭州宋城，赏《宋城千古情》
评论回复（差评）	客户：导游的水平很差，还没我了解的多。 回复：无

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

4. 试题编号：4-4

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出

的案例，完成分析OTA产品运营数据、分析OTA产品详情页和陈述OTA产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“武夷山茶文化一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为OTA产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：974.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>774</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12月大促，200</td><td>12月大促，200</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单8折促销活动</td><td>设置了第二人下单8折促销活动</td></tr>
<tr><td rowspan="6">用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：2.7%）</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5分）</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评率</td><td>27%/100%/0</td><td>27%/100%/0%</td></tr>
<tr><td rowspan="3">咨询转化率</td><td>30S回复率</td><td>86%</td><td>60%</td></tr>
<tr><td>无回复率</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>咨询转化率</td><td>30%</td><td>30%</td></tr>
<tr><td colspan="2">产品售价</td><td>298</td><td>298</td></tr>
</table>

	支付率		100%	100%
	退款率		0%	0%
	出单时长		35 分钟	35 分钟
客单价（环球产品：1524；飞游产品：600）	订单数	复购率	设置了购买“武夷山茶文化一日游”后可享“厦门 2 日游”产品 8 折优惠活动，复购率为 32%。	设置了购买“武夷山茶文化一日游”后可享“厦门 2 日游”产品 9.8 折优惠活动，复购率为 10%。

飞游旅行社“武夷山茶文化一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	【六一亲子优惠】武夷山茶文化一日游（亲子体验制茶技艺·万里茶路起点下梅古村）
亮点词	亲子体验制茶、品特色小吃、无购物、品茶
库存名称设置	产品类型：茶文化体验 1 日游
线路安排	武夷山-下梅村-邹氏大夫第（下梅村）-下梅古民居群-三姑度假区 （早餐：自理；午餐：品尝当地有名小吃；晚餐：自理） 酒店上门接贵宾，驱车前往下梅古民居，参加武夷山茶文化亲子体验一日游；听邹府茶师介绍武夷人家古法制茶工艺，到邹府茶庄园体验采茶、晾青，听邹府后人介绍万里茶道的故事；下午随师父走进下梅古村落，了

	解万里茶路起点、参观邹府总号；之后制茶师父现场教习，学员亲身参与体验国家级非物质文化遗产-武夷岩茶（大红袍）传统手工制作技艺流程：“摇青-炒青-揉捻-烘干”的制茶工序，并享受付出之后收获劳动成果的愉悦心情。制作好后，每人可获得一罐自己制作的茶品，师傅接客人返回酒店休息。
评论回复（好评）	客户：怎么说呢，如果酒店是更有特色的民宿就好了。 回复：无

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

5. 试题编号：4-5

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“苏州+

周庄一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：974）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>774</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>12 月大促，200</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td></tr>
<tr><td rowspan="9">用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：2.9%）</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评率</td><td>27%/100%/0</td><td>27%/100%/0%</td></tr>
<tr><td rowspan="3">咨询转化率</td><td>30S 回复率</td><td>86%</td><td>86%</td></tr>
<tr><td>无回复率</td><td>0%</td><td>5%</td></tr>
<tr><td>咨询转化率</td><td>30%</td><td>30%</td></tr>
<tr><td colspan="2">产品售价</td><td>699</td><td>699</td></tr>
<tr><td colspan="2">支付率</td><td>100%</td><td>100%</td></tr>
<tr><td colspan="2">退款率</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td colspan="2">出单时长</td><td>35 分钟</td><td>35 分钟</td></tr>
</table>

客单价（环球产品：1524；飞游产品：700）	订单数	复购率	设置了购买“苏州+周庄一日游”后可享“苏州 3 日游”产品 8 折优惠活动，复购率为 32%。	设置了购买“苏州+周庄一日游”后可享“苏州 3 日游”产品 9.8 折优惠活动，复购率为 10%。

飞游旅行社“苏州+周庄一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	【端午大促】苏州+周庄一日游（上门接+园林水乡双 5A 景区+专车专导+进店赔十倍）
亮点词	上门接、纯玩无购物、优选导游、轻松漫游
库存名称设置	产品类型：一日游
线路安排	虎丘山风景区-虎丘塔-拙政园-周庄古镇 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理） 7:30 苏州站集合 8:00 乘车前往虎丘 8:10 游玩景区：虎丘 09:00 乘巴士前往寒山寺 09:30 游玩景点：寒山寺 10:00 乘巴士前往拙政园 10:50 游玩景点：拙政园 11:40 乘巴士前往平江路 11:50 游玩景点：平江路历史街区 、 苏州评弹博物馆 12:30 乘巴士前往周庄

	14:00 游玩景点：周庄 16:30 乘巴士返回苏州站
评论回复（差评）	客人：行程太紧了，司机疯狂赶路，没时间看风景。 回复：无

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

6. 试题编号：4-6

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“港珠澳大桥一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

数据/指标		环球旅行社	飞游旅行社
UV（环球	各流量入口（目的地页、	2003	774

<table>
<tr><td rowspan="3">产品：2203；飞游产品：974）</td><td colspan="2">去旅行页、内容性渠道等）</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>12 月大促，200</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td></tr>
<tr><td rowspan="9">用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：2.9%）</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评率</td><td>27%/100%/0</td><td>27%/100%/0%</td></tr>
<tr><td rowspan="3">咨询转化率</td><td>30S 回复率</td><td>86%</td><td>86%</td></tr>
<tr><td>无回复率</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>咨询转化率</td><td>30%</td><td>10%</td></tr>
<tr><td colspan="2">产品售价</td><td>451</td><td>451</td></tr>
<tr><td colspan="2">支付率</td><td>100%</td><td>100%</td></tr>
<tr><td colspan="2">退款率</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td colspan="2">出单时长</td><td>35 分钟</td><td>35 分钟</td></tr>
<tr><td>客单价（环球产品：1500；飞游产品：800）</td><td>订单数</td><td>复购率</td><td>设置了购买“港珠澳大桥一日游”产品后可享“澳门一日游”打 7 折优惠的活动，复购率为 12%。</td><td>设置了购买“港珠澳大桥一日游”产品后可享“澳门一日游”打 9 折优惠的活动，复购率为 5%。</td></tr>
</table>

飞游旅行社“港珠澳大桥一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	【教师节礼遇】港珠澳大桥一日游（大国工程+免港澳通行证+普陀寺+珠海渔女+情侣路+日月贝+中山故里）
亮点词	免港澳通行证、纯玩无购物、一网打尽、轻松漫游
库存名称设置	产品类型：一日游
线路安排	港珠澳大桥 （早餐：自理；午餐：海岛风味餐，特别安排横琴生蚝；晚餐：赠送爱心晚餐：手撕面包一个+卤蛋一个+纯牛奶一瓶） 上车前往孙中山故居游览，之后前往全国重点文物保护单位-梅溪牌坊游览区，中午前往珠海大剧院观赏“日月贝”形状的大剧院；下午前往珠海渔女拍照打卡曾被中国邮政用于专用邮资图案的珠海城市象征-珠海渔女石像（天气好时，你也可以放飞我们赠送的精美风筝），随后分批前往码头乘船，打卡国家工程、国之重器-港珠澳大桥并环澳门岛观桥（澳门澳凼大桥、澳门友谊大桥、澳门西湾大桥；可见澳门标志性建筑物门观光塔、澳门葡京酒店、澳门中银大厦；并沿途可见珠海横琴新区标志性建筑物：珠海国际会展中心，珠澳高楼“珠海中心大厦”、喜来登酒店等，珠澳风光一网打尽；最后游船航行到世界奇迹工程“港珠澳大桥”，游客尽情

	拍照后返航）。
评论回复（差评）	客人：导游的态度太差了，上厕所久了点，准备不等人就走。 回复：无

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

7. 试题编号：4-7

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“西藏羊湖一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

数据/指标		环球旅行社	飞游旅行社
UV（环球产品：	各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道	1928	1928

2128；飞游产品：1928.）	等）			
	内平台活动（大促、主题活动等）		12 月大促，200	无
	日常营销活动		设置了第二人下单 8 折促销活动	设置了第二人下单 8 折促销活动
用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：2.9%）	静默转化率	产品详情页评分（5 分）	3	1
		评价率/好评率/差评率	27%/100%/0	27%/100%/0%
	咨询转化率	30S 回复率	86%	86%
		无回复率	0%	0%
		咨询转化率	30%	30%
	产品售价		398	398
	支付率		100%	100%
	退款率		0%	0%
	出单时长		35 分钟	35 分钟
客单价（环球产品：789；飞游产品：398）	订单数	复购率	设置购买“西藏羊湖一日游”旅游产品后可享“新疆一日游”7 折优惠活动，复购率为 12%。	设置购买“西藏羊湖一日游”旅游产品后可享“新疆一日游”9 折优惠活动，复购率为 5%。

飞游旅行社“西藏羊湖一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	圣境体验·西藏羊湖卡若拉冰川一日游（羊卓雍错/岗巴拉山口/卡若拉冰川/日托寺）
亮点词	时间挺轻松的、品质纯玩、打卡网红点、可选车型
库存名称设置	车型：商务车、越野车
线路安排	1.拉萨-岗巴拉山-羊卓雍措-拉萨 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理） 12：00左右在布达拉宫西门白塔统一集合，穿越秀美的岗巴拉雪山（车围绕着秀美的高山湖泊前行，这里必定是西藏高原的主要农耕区，一派田园诱惑！至纯至美天边那抹温柔的蓝！在岗巴拉山口俯视羊湖全貌，享受心灵上的震撼），前往抵达世界著名的淡水湖、有天上圣湖之美誉的羊卓雍措（游览约1小时），抵达拉萨，结束愉快旅程； 2.司导服务：当地中文司机，司机兼向导。
评论回复（差评）	客户：司机开得我都要吐了，给一个大大的差评。 回复：这种路司机只能这样开啊，我们也备了晕车药，你还这么说，太过分了吧！

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以PPT的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题4-1

8. 试题编号：4-8

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“西安一日游”旅游产品，但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：2003.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>2003</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>无</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td></tr>
<tr><td rowspan="2">用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评率</td><td>27%/100%/0</td><td>6%/100%/0%</td></tr>
</table>

2.8%）	咨询转化率	30S 回复率	86%	86%
		无回复率	0%	0%
		咨询转化率	30%	30%
	产品售价		298-598	298-598
	支付率		100%	100%
	退款率		0%	0%
	出单时长		35 分钟	35 分钟
客单价（环球产品：1524；飞游产品：850）	订单数	复购率	设置了购买“西安一日游”产品后可享“长恨歌演出”7 折优惠活动，复购率为 25%。	设置了购买“西安一日游”产品后可享“长恨歌演出”9 折优惠活动，复购率为 5%。

飞游旅行社“西安一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	西安兵马俑华清宫骊山一日游（华清宫骊山一日游·品陕西味道·秦始皇兵马俑博物馆门票）
亮点词	可以送对无线耳机、精品团、早餐汉堡水、双景区人工讲解
库存名称设置	包含项目：2-3 人独立团、4-5 人独立团、6-10 人独立团
线路安排	华清宫-兵谏亭-秦始皇兵马俑博物馆（早餐：含早餐；午餐：含午餐；晚餐：自理） 集合前往华清宫、骊山、唐御汤遗址、九龙湖、飞霜

	殿、五间厅（乘坐索道上骊山或者步行参观兵谏亭）；随后前往秦始皇兵马俑博物馆，欣赏这“世界第八大奇迹”。 如观看长恨歌演出，长恨歌演出时间为晚上 20:10 分左右，当天旅游行程结束导游会把您放到华清池景区附近，自行观看长恨歌演出，演出结束我们会安排另外的车子送您回西安市区，导游不陪同观看演出哦。 行程中会有推荐演出：秦俑情或西安事变，推荐演出为自愿自费不强制哦 如不看演出可自行活动。
评论回复（差评）	客户：导游非常糟糕，就因为没有按照她期望的交额外行程的钱，回程的车就停在永兴坊，并没有按照事前说的送回钟楼。 回复：亲，我们的车都是统一调配的。

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

9. 试题编号：4-9

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“敦煌西线一日游”旅游产品，但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：2003.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>2003</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>无</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了“买西线送东线”活动</td><td>设置了“买西线送东线”活动</td></tr>
<tr><td rowspan="7">用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：1.8%）</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评率</td><td>30%/100%/0</td><td>30%/90%/10%</td></tr>
<tr><td rowspan="3">咨询转化率</td><td>30S 回复率</td><td>86%</td><td>86%</td></tr>
<tr><td>无回复率</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>咨询转化率</td><td>30%</td><td>30%</td></tr>
<tr><td colspan="2">产品售价</td><td>108-403</td><td>108-403</td></tr>
<tr><td colspan="2">支付率</td><td>100%</td><td>100%</td></tr>
</table>

	退款率		0%	0%
	出单时长		35 分钟	35 分钟
客单价（环球产品：1826；飞游产品：670）	订单数	复购率	设置了购买“敦煌西线一日游”产品后可享“敦煌沙漠露营·深入沙漠腹地 2 日游”7 折优惠活动，复购率为 15%。	设置了购买“敦煌西线一日游”产品后可享“敦煌沙漠露营·深入沙漠腹地 2 日游”9.8 折优惠活动，复购率为 5%。

飞游旅行社“敦煌西线一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	敦煌西线 6 人团一日游（6 人团·上门接送·精挑 5 景点·赠送爱心零食）
亮点词	本地人来接你、私藏线路、深度旅行、落日星空
库存名称设置	车型：观光车、含门票、含门票+观光车
线路安排	敦煌-敦煌古城-阳关-玉门关-雅丹国家地质公园-敦煌 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理） 集合前往敦煌古城，随后前往西千佛洞参观石窟造像与壁画；下午前往丝绸之路南路必经的关隘-阳关遗址，之后前往参观玉门关 汉长城遗址，随后前往参观雅丹地质公园，结束后返回敦煌市区。
评论回复（差评）	客户： 行程安排不合理，早上七点半出发然而西千佛洞没有参观。我宁可这一天什么地方都不去我也想看一下那里的石窟造像，还有壁画。产品描述有

	问题，根本没有什么最美日落，连日出日落都没有。 回复：日落会受到天气原因影响，我们无法控制。

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

10. 试题编号：4-10

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“张家界国家森林公园一日游”旅游产品，但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

数据/指标		环球旅行社	飞游旅行社
UV（环球产品：2203；飞	各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）	2003	2003

<table>
<tr><td rowspan="2">游产品：2003.）</td><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>无</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td></tr>
<tr><td rowspan="8">用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：1.8%）</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评率</td><td>30%/100%/0</td><td>30%/100%/0%</td></tr>
<tr><td rowspan="3">咨询转化率</td><td>30S 回复率</td><td>86%</td><td>60%</td></tr>
<tr><td>无回复率</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>咨询转化率</td><td>30%</td><td>30%</td></tr>
<tr><td colspan="2">产品售价</td><td>338-398</td><td>338-398</td></tr>
<tr><td colspan="2">支付率</td><td>100%</td><td>100%</td></tr>
<tr><td colspan="2">退款率</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td colspan="2">出单时长</td><td>35 分钟</td><td>35 分钟</td></tr>
<tr><td>客单价（环球产品：1825；飞游产品：599）</td><td>订单数</td><td>复购率</td><td>设置了购买“张家界森林公园一日游”产品后可享“凤凰一日游”产品 7 折优惠活动，复购率为 15%。</td><td>设置了购买“张家界森林公园一日游”产品后可享“凤凰一日游”产品 9.8 折优惠活动，复购率为 5%。</td></tr>
</table>

飞游旅行社“张家界国家森林公园一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	张家界国家森林公园十里画廊一日游（解锁杨家界/十里画廊景区/1-16 人精致团）
亮点词	所有景点都会看到、无套路无购物、品质行程满载而归、24 小时管家服务
库存名称设置	套餐类型：16 人拼团、2-8 人小团、独立成团
线路安排	张家界-张家界国家森林公园 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理） 集合前往张家界国家森林公园，观赏有“三千奇峰、八百秀水”之美称的 3000 多座奇峰，随后前往袁家界景区，在自然形成的石桥上许愿，之后前往张家界武陵源-乾坤柱，接着体验百龙观光电梯（自费 130 往返），观赏张家界最高的石桥-“天上第一桥”； 下午游玩张家界景区最漂亮的杨家界景区，欣赏杨家界天然长城，随后前往张家界十里画廊（自费 76 元/人往返乘坐小火车游），欣赏被称为“采药老人”、“三姐妹峰”，徒步游览美丽的峡谷-金鞭溪景区，结束后返程。
评论回复（差评）	客户： 武陵源 1 日游气到哭啊，导游太没有时间观念了，前一天通知早上接我们说的是 8、9 点，结果 9 点来接，10 点才到景区，导游排队买票发票，安排进景区坐摆渡车去十里画廊已经快 12 点了，白白浪费了一上午。 回复：节假日景区排队我们也没办法控制，真的是冤枉。

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

11. 试题编号：4-11

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“景德镇瑶里古镇一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

数据/指标		环球旅行社	飞游旅行社
UV（环球产品：2203；飞游产品：2003.）	各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）	2003	2003
	内平台活动（大促、主题活动等）	12 月大促，200	无
	日常营销活动	设置了第二人下单 8 折促销活动	设置了第二人下单 8 折促销活

				动
用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：1.8%）	静默转化率	产品详情页评分（5分）	3	3
		评价率/好评率/差评率	30%/100%/0	30%/100%/0%
	咨询转化率	30S 回复率	86%	86%
		无回复率	0%	5%
		咨询转化率	30%	30%
	产品售价		178	178
	支付率		100%	100%
	退款率		0%	0%
	出单时长		35 分钟	35 钟
客单价（环球产品：1326；飞游产品：288）	订单数	复购率	设置了购买“景德镇瑶里古镇一日游”产品后可享“婺源一日游”产品 7 折优惠活动，复购率为 25%。	设置了购买“景德镇瑶里古镇一日游”产品后可享“婺源一日游”产品 9 折优惠活动，复购率为 5%。

飞游旅行社“景德镇瑶里古镇一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	景德镇瑶里古镇纯玩山水品质一日游(免费上门接+瑶里直通车+山水品质+领略瓷器文化)

亮点词	店开五年了、瓷之源、茶之乡、历史文化名镇
库存名称设置	出发地点：景德镇汽车东站
线路安排	景德镇-瑶里-景德镇 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理） 集合前往参观始建于西汉末年的瑶里瓷茶古镇（数百栋明清古建筑依山傍水、错落有致地分布在瑶河两岸，一律徽派建筑风格，瞻仰新四军瑶里改编纪念碑、陈毅旧居、一步岭、狮岗胜览、程氏宗祠）； 下午前往绕南陶瓷主题园，参观古老的釉果成产加工的全过程，参观古老的龙窑遗址。随后前往游览秀丽的汪湖生态旅游区：南山瀑布群、原始森林，呼吸自然空气、聆听天籁之音。最后回景德镇高铁站或景德镇网红打卡地【夜游陶溪川】创意广场（自由活动 1 小时），游览结束后送回上车点结束愉快的旅程！
评论回复（差评）	客户： 没有拿到传说中赠送的陶瓷手链。 回复： 我们的导游人员应该在车上发给您了哦。

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

12. 试题编号：4-12

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“少林寺+龙门石窟一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：2003.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>2003</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>无</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td></tr>
<tr><td rowspan="2">用户转化率（环球产品：3.9%；飞</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评</td><td>30%/100%/0</td><td>30%/100%/0</td></tr>
</table>

游产品：1.8%）		率		
	咨询转化率	30S 回复率	86%	86%
		无回复率	0%	0%
		咨询转化率	30%	10%
	产品售价		258	258
	支付率		100%	100%
	退款率		4.4%	4.4%
	出单时长		35 分钟	35 分钟
客单价（环球产品：988；飞游产品：388）	订单数	复购率	设置了购买“少林寺+龙门石窟一日游”产品后可享“白马寺半日游“产品 7 折优惠活动，复购率为 20%。	设置了购买“少林寺+龙门石窟一日游”产品后可享“白马寺半日游“产品 9 折优惠活动，复购率为 9%。

飞游旅行社“少林寺+龙门石窟一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	【洛阳经典周边游】少林寺+龙门石窟一日游（洛阳经典周边游·登封当地游·郑州或洛阳出发）
亮点词	可以送一副耳麦、提前一天免费退改、纯玩、稳发团
库存名称设置	出发地点：郑州出发、洛阳出发
线路安排	1. 少林寺-龙门石窟 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理） 集合前往佛教圣地-少林寺，参观千年古寺、古人题

	词、塔林、武术表演（不保证能看到，因受交通、集合准时等情况，不一定赶上景区的固定时间段表演，如没有赶上，团队将直接进入参观其它部分，一天两大景点，时间有限，望理解）； 下午前往中国四大石窟之一-龙门石窟，随后参观古都-洛邑古城。这里可以品尝洛阳知名美食-老鸡汤面，之后可夜游梦幻九州池，这里是武则天时期的皇家园林，夜晚的九州池华灯初上、美轮美奂。武皇迎宾、乐舞表演、宫廷百戏、水袖舞等各式节目让您流连忘返，美不胜收！结束后返回洛阳龙门高铁站。 2. 退改政策：提前一天可免费退改。
评论回复（差评）	客户： 一日游，除团费外还自费了少林寺电动车来回25元/两个地方的耳机租用20元/龙门石窟电动车来回20元。导游不负责，只管自己往前走，不往后看看团员到哪，时间紧也不能这样吧。 回复： 咱家费用说明讲自费项目都明确说出来了，没有强制消费的。

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以PPT的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题4-1

13. 试题编号：4-13

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“哈尔滨雪乡亚布力 2 日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：2003.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>2003</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>无</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td></tr>
<tr><td rowspan="2">用户转化率（环球产品：3.9%；飞</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评</td><td>30%/100%/0</td><td>30%/100%/0%</td></tr>
</table>

游产品：1.8%）		率		
	咨询转化率	30S 回复率	86%	86%
		无回复率	0%	0%
		咨询转化率	30%	30%
	产品售价		658	658
	支付率		100%	100%
	退款率		4.4%	4.4%
	出单时长		35 分钟	65 分钟
客单价（环球产品：1526；飞游产品：800）	订单数	复购率	设置了购买“哈尔滨雪乡亚布力 2 日游”产品后可享“长白山一日游”7 折优惠活动，复购率为 20%。	设置了购买“哈尔滨雪乡亚布力 2 日游”产品后可享“长白山一日游”9 折优惠活动，复购率为 9%。

飞游旅行社“哈尔滨雪乡亚布力 2 日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	哈尔滨雪乡亚布力 2 日游
亮点词	冰雪画廊、打卡网红地、温泉体验、东北杀猪菜
库存名称设置	套餐类型：雪乡亚布力、纯雪乡 2 日游、包车雪乡 2 日游
线路安排	D1：哈尔滨-大秃顶子山-雪乡国家森林公园-中国雪乡风景区-雪乡梦幻家园-雪韵大街-雪乡棒槌山观景台

	（早餐：自理；午餐：东北杀猪菜；晚餐：东北饺子宴） 集合前往中国雪山（赠送马拉爬犁沿途参观白桦林等景点），穿越林海雪原，下午乘坐雪地摩托前往云雾脚下雪松山顶龙江秃顶山，随后乘车前往雪乡国家森林公园，入住雪乡特色农家炕，晚饭后，前往登上雪乡高处梦幻观景栈道俯瞰如梦如幻的雪乡夜景。 D2：雪乡-亚雪驿站十里画廊-亚布力新体委滑雪场-哈尔滨 （早餐：民宿内农家早餐；午餐：东北特色菜；晚餐：自理） 早餐后大家可以免费“穿花棉袄/汉服拍照”，体验泼水成冰，在雪韵大街欣赏雪乡清晨的美景，随后前往参观亚雪驿站十里画廊（冰雪画廊），之后去往御雪游乐场（内设有雪地长龙漂移、魔幻飞碟、雪地转盘等雪地娱乐项目）。下午前往亚布力新体委滑雪场滑雪。
评论回复（好评）	客户： 玩的很开心，下次带朋友再来。 回复： 谢谢。

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

14. 试题编号：4-14

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“巴塞罗那一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：2203.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>2003</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>12 月大促，200</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>无</td></tr>
<tr><td rowspan="2">用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>3</td><td>1</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评率</td><td>30%/100%/0</td><td>30%/100%/0</td></tr>
</table>

2.8%）	咨询转化率	30S 回复率	86%	86%
		无回复率	0%	0%
		咨询转化率	30%	30%
	产品售价		880	880
	支付率		100%	100%
	退款率		2%	2%
	出单时长		35 分钟	35 分钟
客单价（环球产品：2000；飞游产品：1200）	订单数	复购率	设置了购买“巴塞罗那一日游”产品后可享“马德里一日游”7 折优惠活动，复购率为 20%.	设置了购买“巴塞罗那一日游”产品后可享“马德里一日游”9 折优惠活动，复购率为 12%。

飞游旅行社“巴塞罗那一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	巴塞罗那一日游
亮点词	12 月大促、纯玩、大城小镇全览、中文专业导游
库存名称设置	套餐类型：巴塞罗纳一日游 集合地点：3 人团·圣家堂集合、3 人团·加泰罗尼亚广场集合、4 人团·圣家堂集合、4 人团·加泰罗尼亚广场集合
线路安排	1.巴塞罗那 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理） 集合前往巴塞罗那最耀眼的景点之一-桂尔宫,随后前往神圣之家-圣家堂，之后参观高迪设计的最后一个私人住宅-

	米拉之家，再去往巴塞罗那最大的广场之一-西班牙广场。下午前往参观充满魔幻色彩的巴特罗之家，随后前往巴塞罗那市内最大和最著名的广场之一-哥伦布广场，之后去往第一宽敞大街-兰布拉购物大道，结束后解散。 2. 司导服务：当地中文导游 3. 成团：3 人成团
评论回复（好评）	客户： 体验感挺好的，导游服务也很 nice。 回复：谢谢。

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

15. 试题编号：4-15

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“法国普罗旺斯一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：2203.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>2003</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>12 月大促，200</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>无</td></tr>
<tr><td rowspan="2">用户转化率（环球产品：3.9%；飞</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评</td><td>29%/100%/0</td><td>6%/100%/0</td></tr>
</table>

游产品：1.8%）		率		
	咨询转化率	30S 回复率	90%	90%
		无回复率	0%	0%
		咨询转化率	30%	30%
	产品售价		880	880
	支付率		100%	100%
	退款率		4.4%	4.4%
	出单时长		35 分钟	35 分钟
客单价（环球产品：2600；飞游产品：1200）	订单数	复购率	设置了购买“普罗旺斯一日游”产品后可享“波尔多一日游”8 折优惠活动，复购率为 20%。	设置了购买“普罗旺斯一日游”产品后可享“波尔多一日游”9.5 折优惠活动，复购率为 8%。

飞游旅行社“法国普罗旺斯一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	法国普罗旺斯一日游
亮点词	陶瓷小镇、2 至 8 人中文团、薰衣草经典路线、多地出发
库存名称设置	产品类型：法国普罗旺斯一日游 出发地点：3 人团·阿维尼翁往返、3 人团·尼斯往返、4 人团·阿维尼翁往返、4 人团·尼斯往返
线路安排	1. 阿维尼翁-瓦朗索勒-陶瓷小镇-圣十字湖-阿维尼翁（早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理）

	集合前往经典的普罗旺斯小镇之一-瓦朗索勒，参观薰衣草田，随后前往位于穆斯蒂耶尔圣玛丽村的陶瓷小镇，参观镇上的陶器博物馆，逛逛陶制品小店。下午乘车前往世界第二大峡谷-凡尔登大峡谷和具有“天使的眼泪“之美誉的圣十字湖，在凡尔登湖中，还可以进行划船，玩帆板，脚踏浮艇等项目。结束后返回各自目的地。 2. 司导服务：当地中文司机兼导游 3. 成团：2-8 人中文团
评论回复（好评）	客户： 6 月去的，薰衣草还没开好，但是圣十字湖美丽的景色让我感到这趟不虚此行。叶司机是个在华十年的华人，精通法语，协助我们点了餐，路上给我们讲解，非常热情，行程安排也很合适，一点儿都不赶，玩得很开心。 回复： 谢谢

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

16. 试题编号：4-16

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述

OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“西江千户苗寨 2 日游”旅游产品，但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：2203.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>2003</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>12 月大促，200</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>无</td></tr>
<tr><td rowspan="5">用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：1.8%）</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评率</td><td>29%/100%/0</td><td>29%/100%/0%</td></tr>
<tr><td rowspan="3">咨询转化率</td><td>30S 回复率</td><td>70%</td><td>70%</td></tr>
<tr><td>无回复率</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>咨询转化率</td><td>30%</td><td>10%</td></tr>
</table>

	产品售价		479-679	479-679
	支付率		100%	100%
	退款率		4.4%	4.4%
	出单时长		35 分钟	35 分钟
客单价（环球产品：1524；飞游产品：800）	订单数	复购率	设置了购买“西江千户苗寨 2 日游”产品后可享“贵州黄果树一日游”产品 7 折优惠活动，复购率为 10%。	设置了购买“西江千户苗寨 2 日游”产品后可享“贵州黄果树一日游”产品 9.8 折优惠活动，复购率为 5%。

飞游旅行社“西江千户苗寨 2 日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	西江千户苗寨 2 日游
亮点词	荔波小七孔、纯玩赠接、观景房、宿苗寨内
库存名称设置	产品类型：西江千户苗寨 2 日游 住宿标准：舒适舱·不含苗寨住宿、舒适舱·苗寨舒适住宿、舒适舱·苗寨豪华住宿、头等舱·不含苗寨住宿、头等舱·苗寨舒适住宿、头等舱·苗寨豪华住宿
线路安排	D1:贵阳-西江千户苗寨 （早餐：自理；午餐：包含；晚餐：自理） 集合前往西江千户苗寨，到达景区后乘坐景区观光车直奔表扬场观看西江景区免费安排的当地民族歌舞表演，随后入住苗寨内客栈，品苗家特色风味餐-长桌宴。午饭后上观景台观西江千户苗寨全景，体验苗服换装，之后自由参观

	西江民族文化博物馆。 D2：西江千户苗寨-荔波-小七孔景区-甲秀楼-荔波-小七孔景区-甲秀楼 （早餐：客栈含；午餐：包含；晚餐：自理） 前往荔波，用中餐后前往荔波小七孔景区，游览小七孔景区、卧龙潭翠谷瀑布、拉雅瀑布、六十八级跌水瀑布、古桥和铜鼓桥，游览完景区后返回贵阳市。
评论回复（好评）	客户：虽然中间有点小插曲，但解决的还比较快。确实是纯玩团，阿陶导游很好，讲解全面。民宿的位置不错，床铺干净，不能要求太高，主要是看景。苗寨旅拍随处都是，想拍网红店要提前预约。两处景都很美。 回复：谢谢。

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

17. 试题编号：4-17

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“无锡1日游”旅游产品，但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为OTA产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：2203.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>2003</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12月大促，200</td><td>12月大促，200</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单8折促销活动</td><td>无</td></tr>
<tr><td rowspan="7">用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：1.9%）</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5分）</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评率</td><td>29%/100%/0</td><td>29%/100%/0</td></tr>
<tr><td rowspan="3">咨询转化率</td><td>30S回复率</td><td>90%</td><td>90%</td></tr>
<tr><td>无回复率</td><td>0%</td><td>0%</td></tr>
<tr><td>咨询转化率</td><td>30%</td><td>30%</td></tr>
<tr><td colspan="2">产品售价</td><td>269</td><td>389</td></tr>
<tr><td colspan="2">支付率</td><td>100%</td><td>100%</td></tr>
</table>

	退款率		4.4%	4.4%
	出单时长		35 分钟	35 钟
客单价（环球产品：870；飞游产品：460）	订单数	复购率	设置了购买“无锡一日游”产品后可享“苏州二日游”产品 8 折优惠活动，复购率为 8%。	设置了购买“无锡一日游”产品后可享“苏州二日游”产品 9.8 折优惠活动，复购率为 2%。

飞游旅行社“无锡 1 日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	无锡 1 日游
亮点词	拈花湾、门票全含、纯玩无购物、网红打卡
库存名称设置	产品类型：无锡 1 日游 套餐选择：三人·精品团、五人·精品团、八人·精品团、三人·经济团、五人·经济团、八人·经济团
线路安排	无锡 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理） 集合前往灵山大佛景区，参观灵山大佛、灵山梵宫，五印坛城。此外还有精彩的表演九龙灌浴和灵山吉祥颂。随后前往禅意旅居度假目的地-灵山小镇·拈花湾（友情提示：拈花湾水幕光影秀 18:00-20:50，地点：半山街日广场；拈花湾亮塔 18:30、19:00、19:30、20:00、20:30，地点：拈花湾广场；花开五叶水上表演 18:45、19:15、19；45，地点：五灯湖广场，具体表演时间以当天景区公布为准），随后返程。

评论回复（好评）	客户：性价比高，华导特别负责，推荐大家拍下。 回复： 感谢。

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

18. 试题编号：4-18

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“新疆吐鲁番沙漠一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：2203.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>2003</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>12 月大促，200</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>无</td></tr>
<tr><td rowspan="2">用户转化率（环球产品：3.9%；飞</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>4</td><td>4</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评</td><td>29%/100%/0</td><td>29%/100%/0%</td></tr>
</table>

游产品：1.5%）		率		
	咨询转化率	30S 回复率	90%	60%
		无回复率	0%	0%
		咨询转化率	30%	30%
	产品售价		1299	1299
	支付率		100%	100%
	退款率		4.4%	4.4%
	出单时长		35 分钟	35 钟
客单价（环球产品：2600；飞游产品：1380）	订单数	复购率	设置了购买“新疆吐鲁番沙漠一日游”产品后可享“西藏 5 日游”产品 8.5 折优惠，复购率为 6%。.	设置了购买“新疆吐鲁番沙漠一日游”产品后可享“西藏 5 日游”产品 9.8 折优惠，复购率为 2%.

飞游旅行社“新疆吐鲁番沙漠一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	新疆吐鲁番沙漠一日游
亮点词	乌鲁木齐、欣赏民族歌舞、吃烤肉椒麻鸡、口碑导游讲解
库存名称设置	产品类型：新疆吐鲁番一日游 餐饮：乌市出发含餐、乌市出发无餐、当地出发含餐、当地出发无餐

线路安排	乌鲁木齐-吐鲁番北站-火焰山景区-吐峪沟麻扎村-吐峪沟大峡谷-库木塔格沙漠 （早餐：自理；午餐：定制维吾尔族特色餐（40元/人）；晚餐：自理） 集合前往火焰山景区，与海拔 0 米碑合影留念，前往有“东方小麦加”之称的吐峪沟麻扎村，细细品味 2600 多年的西与佛文化与伊斯兰文化，随后穿行火焰山峡谷秘境。下午前往库木塔格沙漠，自由玩乐拍照，可自费骑骆驼和滑沙，或者坐上沙漠越野车来一下沙漠冲浪。随后结束旅行解散。
评论回复（好评）	客户：整体形成不错，维族导游人很热情，对维族人民印象很好，可惜时间原因，看不了歌舞表演，下次再来！ 回复： 感谢

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

19. 试题编号：4-19

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述

OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“凤凰一日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标并查看飞游旅行社的产品详情页，来帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

<table>
<tr><th colspan="3">数据/指标</th><th>环球旅行社</th><th>飞游旅行社</th></tr>
<tr><td rowspan="3">UV（环球产品：2203；飞游产品：2203.）</td><td colspan="2">各流量入口（目的地页、去旅行页、内容性渠道等）</td><td>2003</td><td>2003</td></tr>
<tr><td colspan="2">内平台活动（大促、主题活动等）</td><td>12 月大促，200</td><td>12 月大促，200</td></tr>
<tr><td colspan="2">日常营销活动</td><td>设置了第二人下单 8 折促销活动</td><td>无</td></tr>
<tr><td rowspan="6">用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：1.5%）</td><td rowspan="2">静默转化率</td><td>产品详情页评分（5 分）</td><td>3</td><td>3</td></tr>
<tr><td>评价率/好评率/差评率</td><td>29%/100%/0</td><td>29%/100%/0</td></tr>
<tr><td rowspan="3">咨询转化率</td><td>30S 回复率</td><td>90%</td><td>90%</td></tr>
<tr><td>无回复率</td><td>0%</td><td>5%</td></tr>
<tr><td>咨询转化率</td><td>30%</td><td>30%</td></tr>
<tr><td colspan="2">产品售价</td><td>138-248</td><td>138-248</td></tr>
</table>

	支付率		100%	100%
	退款率		4.4%	4.4%
	出单时长		35 分钟	35 分钟
客单价（环球产品：988；飞游产品：338）	订单数	复购率	设置了购买“凤凰一日游”产品后可享“张家界二日游”7 折优惠，复购率为 26%。	设置了购买“凤凰一日游”产品后可享“张家界二日游”9 折优惠，复购率为 8%。

飞游旅行社“凤凰 1 日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	凤凰一日游
亮点词	矮寨大桥、纯玩无购物、公路奇观、体验苗寨风情
库存名称设置	产品类型：凤凰一日游 套餐类型：大桥+栈道、德夯+大桥、五景全含、德夯+天问台
线路安排	凤凰古城-德夯苗寨-矮寨悬崖玻璃栈道-矮寨大桥-乾州古城-凤凰古城 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理） 集合前往德夯苗寨，观赏神奇的自然风景、感受浓烈的苗族风情。随后前往参观楚国诗人屈原含悲问天谱写中国伟大诗章《九歌》《天问》的地方-天问台。下午，前往游览落差在 480 米高的悬崖魔鬼玻璃栈道，随后前往矮寨大桥（垂直高差达 355 米，主跨度 1176 米，行走在矮寨大桥上，低头是幽深的大峡谷，潺潺河水经流而下，犹如在云中漫步一般）。

	随后前往湘西三大古城之一的乾州古城，感受具有四千二百多年的古城历史。结束后返回凤凰。
评论回复（好评）	客户：玩得超级开心，这个行程性价比很高。 回复： 无

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1

20. 试题编号：4-20

（1）任务描述

从在线旅行社（OTA）实际工作出发，运用相关知识，根据给出的案例，完成分析 OTA 产品运营数据、分析 OTA 产品详情页和陈述 OTA 产品运营优化方案工作。

案 例：

环球旅行社和飞游旅行社同时在某在线旅游平台上线了“桂林龙脊梯田 1 日游”旅游产品， 但目前环球旅行社的销量比飞游旅行社的销量更好。作为 OTA 产品运营专员，你需要通过对比两家旅行社该产品的产品运营数据/指标及产品详情页，帮助飞游旅行社分析运营工作中出现的问题，并针对性地提出优化方案。

环球旅行社和飞游旅行社的产品运营情况对比如下：

数据/指标		环球旅行社	飞游旅行社
UV（环球	各流量入口（目的地页、	2003	2003

产品：2203；飞游产品：2203.）	去旅行页、内容性渠道等）			
	内平台活动（大促、主题活动等）		12 月大促，200	12 月大促，200
	日常营销活动		设置了第二人下单 8 折促销活动	无
用户转化率（环球产品：3.9%；飞游产品：1.5%）	静默转化率	产品详情页评分（5 分）	3	3
		评价率/好评率/差评率	29%/100%/0	29%/100%/0
	咨询转化率	30S 回复率	90%	90%
		无回复率	0%	0%
		咨询转化率	30%	30%
	产品售价		468	468
	支付率		100%	100%
	退款率		4.4%	4.4%
	出单时长		35 分钟	65 钟
客单价（环球产品：1260；飞游产品：588）	订单数	复购率	设置了购买“桂林龙脊梯田一日游”产品后可享“广西一日游”产品 8.5 折优惠，复购率为 20%。	设置了购买“桂林龙脊梯田一日游”产品后可享“广西一日游”产品 9.8 折优惠，复购率为 9%。

飞游旅行社“桂林龙脊梯田一日游”产品详情页内容如下：

板块	具体内容
标题	桂林龙脊梯田一日游
亮点词	12 月大促、天天发团、纯玩不进店、民族旅拍
库存名称设置	产品类型：桂林龙脊梯田一日游 交通类型：不含缆车·商务车、含缆车·商务车、不含缆车·豪华空调大巴、韩缆车·豪华空调大巴
线路安排	桂林-龙脊梯田-黄洛红瑶寨-金坑梯田-金佛顶观景点-桂林 （早餐：自理；午餐：自理；晚餐：自理） 集合前往龙脊梯田（龙脊梯田包含金坑大寨、黄洛瑶寨长发村、平安寨、古壮寨。 山路崎岖，原生态少数民族生活保持原本的样子），随后前往黄洛红瑶寨观长发村瑶寨，体验民俗风情。随后前往有世界旅游景观一绝之称的金坑梯田（推荐单程/双程缆车），再抵达金佛顶观景点。结束愉快的旅行并解散。
评论回复（好评）	客户：全程景点很多，让我们没有任何地方觉得不好的，行程安排也不错，司机师傅带着玩的也开心。 回复： 无

① 请对比分析两家旅行社的产品运营数据，找出飞游旅行社的问题数据、分析产生问题数据的原因并提出优化方案；

② 请分析飞游旅行社的产品详情页，提出详细的产品详情页优化方案；

③ 请以 PPT 的形式汇报飞游旅行社的运营情况、产品详情页情

况，并提出相应的优化方案。

备注：本题实施条件、考核时量评分细则同试题 4-1