

山东省 2024 年春季高考技能测试旅游管理类专业考试范围

2024 年山东省春季高考旅游管理类专业技能考试包括两个考试项目，项目一为讲解服务及服务礼仪，分值 180 分；项目二为应急问题处理，分值 50 分，两项合计总分值 230 分。

一、考试说明

1.考生按规定时间进入备考室进行准备，考生按照序号进入考场进行考试，考试期间考生不得中途离场。

2.考生进入考场前，验证、签到。

3.考生进入考场后，根据考评员提示随机抽取讲解服务考试题目，按要求讲解。讲解时间为 3 分 30 秒-4 分钟，不足 3 分 30 秒按标准扣分，3 分 30 秒工作人员举牌提醒一次，4 分钟停止讲解。

4.项目一考试结束后，考生根据考评员提示随机抽取项目二试题。准备时间 1 分钟，准备就绪后，考生进行考试，回答时间 3 分钟，3 分钟停止答题。

5.考试完毕，考生离开考试区域。

6.考生的着装、配饰和言行等禁止泄露个人及所在单位信息。

二、考试项目

(一) 讲解服务及服务礼仪

1.考试内容

从五个题目中现场随机抽取一个进行考试。

题目一：济南天下第一泉风景区（重点讲解大明湖景区超然楼）

题目二：曲阜“三孔”旅游区（重点讲解孔庙杏坛）

题目三：烟台蓬莱阁旅游区（重点讲解天后宫）

题目四：微山湖旅游区（重点讲解铁道游击队纪念园）

题目五：台儿庄古城景区（重点讲解扶风堂）

2.考试要求

(1) 考生在室内进行普通话模拟讲解服务。

(2) 考试过程中考生须服从工作人员安排，保持考场秩序。

(3) 讲解服务要求：

①能够结合不同类型的旅游团进行讲解。讲解内容应包括欢迎词、景区概况、重点景点和欢送词，结构完整，重点突出。

②用普通话讲解，语音语调恰当，语速、音量适中，用词准确；语言表达生动、有感染力；讲解方法、表情及其他肢体语言运用得当。

③导游服务程序完整、规范，符合旅游行业基本要求与岗位标准。

④讲解时间为3分30秒-4分钟，不足3分30秒按标准扣分，3分30秒时工作人员举牌提醒一次，4分钟停止讲解。

(4) 服务礼仪要求：

在讲解服务过程中体现岗位服务礼仪规范。具体要求如下：

①妆容适宜，衣着得体，仪容仪表符合岗位要求。

②服务仪态规范，言行举止体现个人风貌和专业素养。

(二) 应急问题处理

1.考试内容

能对导游带团过程中出现的问题做出灵活反应，处理得当。

2.考试要求

- (1) 考生须服从工作人员安排，保持考场秩序。
- (2) 现场随机抽取两道试题并进行回答。
- (3) 考生按照提示进行准备，准备时间 1 分钟。
- (4) 考生在考评员宣布“开始答题”后于 3 分钟内完成答题。

3. 考试样题

问题：导游带团前往景点途中，发生交通堵塞，拥堵时间不确定，导游应如何应对？

参考答案要点：

- (1) 适当组织各种形式的小活动，安抚游客情绪。
- (2) 积极了解交通恢复的大概时间。
- (3) 查看附近路况，确定能否绕道行驶。
- (4) 如果距离景点较近，可征得游客同意，步行前往景点。