

湖南生物机电职业技术学院

旅游管理专业技能考核题库

本专业技能考核题库分为导游岗位、计调岗位、销售岗位三大模块，各模块考核内容、范围、题量如表 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
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、西安、埃及、南非、新马、澳 大利亚、迪拜、陕西	30 套
		景点讲解	岳麓书院、马王堆汉墓、毛泽东故 居、岳阳楼、天子山、天门山、凤 凰古城、南岳衡山、崑山、刘少奇 故里、东江湖、老司城、湖南概况、 长沙概况、长沙黄花机场至市区沿 途讲解	
		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	计调 岗位	设计旅游线路	区域：湖南省内 日程：3-5 日	30 套

		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	销售岗位	分析旅游线路及优势	北京、天津、内蒙古、云南、台湾、青海、甘肃、陕西、海南、贵州、西藏、福建、山东、湖南、日本、菲律宾、泰国、俄罗斯、南非、韩国	40套
		通过PC端或移动端推介旅游线路		

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 人的老年团队前往北京旅游。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	北京

<p>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。</p>	
<p>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。</p>	北京
<p>第四天：北京 早餐后乘车前往参观【中央电视台】（不少于 60 分钟）。中央电视台坐落于北京西三环中路，塔高 405m，是中国第三高塔。中央电视台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。</p>	北京
<p>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。</p>	天津
<p>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；</p>	

问：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宁乡花明楼刘少奇故居，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分钟的花明楼导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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	备注			
		职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。	①职业素养是学生完成任务的基础，考核点在各项目考核中均有体现，不			
行前说明会宣讲（35分）	3分	仪容仪表	<table border="1"> <tr> <td>好 3分</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>较好 2分</td> <td>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。</td> </tr> </table>		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
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。	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
5分	行程 介绍	好 5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 3-4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。		
5分	旅游 安全 旅游 文明 介绍	好 5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 3-4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 1-2分	与行程无关联，角度普通，照本 宣科。		
5分	出行 准备 提醒	好 5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 3-4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。	
	5分	特殊 活动 注意 事项 介绍	好 4-5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 4-6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 1-3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。	
	5分	语音 语调	好 5分	普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。	
			较好 3-4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 1-2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。	
	5分	语言 表达	好 5分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 3-4分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	

			一般 1-2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。	
景点 讲解 (30 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。
	12分	讲解 内容	好 9-12分	内容健康、准确，主题鲜明，信息完 整。
			较好 6-8分	内容健康，准确，主题比较明确，信 息比较完整。
			一般 1-5分	内容健康、基本准确，主题基本明确， 信息基本完整。
	6分	语音 语调	好 5-6分	普通话标准，语调自然，音量和语速 适中，节奏合理。
			较好 3-4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 1-2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。
	6分	表达 能力	好 5-6分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。

			较好 3-4分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-2分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	3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。			

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人的留学生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

<p>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。</p>	呼市
<p>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）</p>	蒙古包
<p>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历史影响；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。</p>	
<p>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。</p>	

问：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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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？

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 人的教师团队前往欧洲旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>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。</p>	飞机上
<p>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。</p>	佛罗伦萨
<p>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——奇宫(外观)、叹息桥的历史陈迹，你亦不可错过。</p>	威尼斯
<p>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。</p>	米兰
<p>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——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过的地方。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。</p>	瑞士小镇
<p>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。在规定的集合时间集合，前往法国古都——第戎，抵达后入住酒店。</p>	第戎
<p>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。</p>	巴黎

<p>第八天：巴黎</p> <p>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。</p>	巴黎
<p>第九天：巴黎——卢森堡（约 365KM）</p> <p>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。</p>	卢森堡
<p>第十天：卢森堡——法兰克福（约 296KM）</p> <p>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。</p>	法兰克福
<p>第十一天：法兰克福——长沙</p> <p>（参考航班：CZ332 FRAC SX 1355 0725+1）</p> <p>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。</p>	飞机上
<p>第十二天：长沙</p> <p>早上抵达长沙，结束我们浪漫非凡的欧洲经典之旅。</p>	
<p>出发日期：6 月 6 日</p> <p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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； <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>购物及自费说明：</p> <p>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。</p>	

问：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，迅速的办理的相关手续，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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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。

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 人的作家采风团队前往台湾旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>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。</p>	桃园大饭店
<p>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，吸引许多民众前往观赏。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。</p>	仁义湖岸酒店
<p>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。</p>	阳光大饭店
<p>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，</p>	高野大饭店

<p>一年四季几乎都是水果的好时机。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。</p>	
<p>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。</p>	花莲欧悦汽车旅馆
<p>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。</p>	台北乐客酒店
<p>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！</p>	台北乐客酒店
<p>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！</p>	
<p>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：</p>	

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	

问：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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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定 23 间房，应该怎么办？

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 人的度假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	RIMBA Jimbaran

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。	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！	
<p>出发日期：5 月 20 日</p> <p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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； <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>购物及自费说明：</p> <p>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。</p>	

问：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后，开始了精彩的欢迎词和沿途导游。

旅游车马上就要到第一个景点了，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。”

待车停稳，小王第一个就下了车，迅速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分钟的岳麓书院导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该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？

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人的摄影自驾团队前往美国旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
-----------	------

<p>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。</p>	Sheraton Los Angeles Downtown Hotel
<p>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。</p>	Sheraton Los Angeles Downtown Hotel
<p>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。</p>	BEST WESTERN PLUS KINGS INN
<p>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】。</p>	Holiday Inn Express Grand Canyon
<p>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。</p>	Best Western View of Lake Powell Hotel
<p>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】。</p>	Best Western View of Lake Powell Hotel
<p>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！</p>	The Westin Las Vegas Hotel, Casino & Spa
<p>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；</p>	The Westin Las Vegas Hotel, Casino & Spa
<p>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。</p>	Hampton INN & Suites Banning
<p>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。</p>	Hilton Los Angeles Airport
<p>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。</p>	飞机上

<p>第十二天：长沙 抵达长沙，结束愉快的美国自驾之旅。</p>	
<p>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。</p>	

问：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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该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？

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人的亲子团队前往西安旅游。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】	西安

<p>(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。</p>	
<p>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“汉武帝挂甲柏”。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。</p>	延安
<p>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)。</p>	西安
<p>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。</p>	火车上
<p>第六天: 长沙 下午抵达长沙, 结束行程</p>	
<p>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);</p>	

- 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

问：请综合运用相关知识，为该团游客进行不低于 10 分钟的前说明会宣讲。

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。

大家下车后，小王到酒店通知了前台明日叫早的时间，和游客、全陪道别，就回家休息了。

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 分钟的南岳衡山导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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？

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 人的养生团队前往三亚旅游。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	大小洞景区

<p>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。</p>	<p>临海木屋</p>
<p>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。</p>	<p>三亚海边精品酒店园景房</p>
<p>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）。</p>	
<p>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。</p>	

问：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，要求张氏夫妇必须和团队一起活动，火宫殿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分钟的崑山导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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？

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 人的女性团队前往日本旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>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【道顿堀】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。</p>	民宿
<p>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。</p>	民宿
<p>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【三十三间堂】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。</p>	民宿
<p>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。</p>	民宿
<p>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。</p>	民宿
<p>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。</p>	

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：

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。

问：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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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？

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 人的写生采风团队前往埃及旅游。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】纯朴的自然风光（乘船游览约 15—20 分钟）。	卢克索

<p>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。</p>	
<p>第三天：卢克索——红海</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>自费推荐：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>霍尔格达</p>
<p>第四天：红海</p> <p>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。</p> <p>自费推荐：</p> <p>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，。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>霍尔格达</p>
<p>第五天：红海——开罗</p> <p>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。</p>	<p>开罗</p>
<p>第六天：开罗</p> <p>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）。</p> <p>晚餐后前往酒店休息。</p> <p>自费推荐：</p> <p>【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，</p>	<p>开罗</p>

欣赏埃及肚皮舞表演及民俗舞蹈表演。	
<p>第七天：开罗——孟菲斯——开罗</p> <p>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。</p> <p>午餐后前往香精店（购物约 1.5 小时），之后前往汗哈利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。</p>	开罗
<p>第八天：开罗——长沙（参考航班：AL6070730/0010+1）</p> <p>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。</p>	
<p>出发日期：7 月 12 日</p> <p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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； <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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； <p>购物及自费说明：</p> <p>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。</p>	

问：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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该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？

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人的作家采风团队前往境外旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
-----------	------

<p>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。</p>	<p>飞机上</p>
<p>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。</p>	<p>河轮上</p>
<p>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。</p>	<p>河轮上</p>
<p>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，玛丽娅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</p>	<p>河轮上</p>

<p>色大厅欣赏一场音乐的饕餮盛宴。</p>	
<p>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壮观之景，尽收眼底。下午六点回到游轮上享用丰盛的晚餐。</p>	<p>河轮上</p>
<p>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。</p>	<p>河轮上</p>
<p>第七天：帕绍——慕尼黑——瑞士小镇 下船后游览【帕绍】。帕绍（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“三江城”。帕绍的河运非常发达，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旅：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。</p>	<p>瑞士小镇</p>
<p>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】。</p>	<p>法国小镇</p>

<p>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。</p>	<p>巴黎</p>
<p>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。</p>	<p>巴黎</p>
<p>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）。卢浮宫坐落在塞纳河中心的北岸，在这座艺术殿堂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。</p>	<p>飞机上</p>
<p>第十二天：北京 抵达北京国际机场，结束您愉快之旅。</p>	
<p>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。</p>	

问：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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该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？

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 人的摄影团队前往南非旅游。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

<p>第五天：开普敦——好望角——开普敦</p> <p>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。</p>	<p>Hilton Cape Town City Centre</p>
<p>第六天：开普敦[汽车]</p> <p>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地为之跳动。</p> <p>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。</p>	<p>Hilton Cape Town City Centre</p>
<p>第七天：开普敦——约翰内斯堡——香港</p> <p>（航班参考：MN0118 0810/1010；CX748 1230/0710+1）</p> <p>早餐后前往机场，乘飞机经约堡内斯堡机场转机返回香港。</p>	<p>飞机上</p>
<p>第八天：香港——长沙（航班参考：KA720 1645/1820）</p> <p>抵达香港机场后散团，结束愉快的行程。</p>	
<p>出发日期：5月16日</p> <p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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； <p>购物及自费说明：</p> <p>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。</p>	

问：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 15:00 就送大家到达机场。

到达机场大厅后，小王要大家自行检查行李并打包。他会来收取大家的身份证，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，小王依次将登机牌、身份证、行李牌发放给各位游客。这些手续异常顺利，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 分钟的老司城导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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？

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 人的亲子团队前往日本旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>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。</p>	札幌地区酒店
<p>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。</p>	洞爷湖温泉酒店
<p>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【時計台】，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。</p>	札幌地区酒店
<p>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】。</p>	东京地区酒店

<p>第五天：东京——横滨——箱根</p> <p>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。</p>	<p>箱根地区 温泉酒店</p>
<p>第六天：箱根——中部</p> <p>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，表达了反战讯息。</p>	<p>中部地区酒店</p>
<p>第七天：中部——大阪</p> <p>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】、【道顿堀美食街】。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。</p>	<p>关西机场酒店</p>
<p>第八天：大阪——长沙（参考航班：CZ8418 1400/1700）</p> <p>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。</p>	
<p>出发日期：10 月 10 日</p> <p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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； <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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； <p>购物及自费说明：</p> <p>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</p>	

行社绝不强制。

问：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，写了带团小结，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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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？

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 人的老年团队前往厦门旅游。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；莒光楼为胡璉将军辟建，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、金水國小、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	

<p>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。后乘飞机返回长沙。</p>	
<p>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。</p>	

问：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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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？

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 人的中学生研学团队前往北京旅游。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	北京

<p>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。</p>	
<p>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。</p>	北京
<p>第四天：北京 早餐后乘车前往参观【中央电视台】（不少于 60 分钟）。中央电视台坐落于北京西三环中路，塔高 405 米，是中国第三高塔。中央电视台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。</p>	北京
<p>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”之称之一【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。</p>	
<p>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；</p>	

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。

问：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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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？

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 人的商务团队前往新马旅游。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】眺望新加坡市区景色。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/KS L
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个可容纳几十万人口，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	RESORT

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。																					
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。																					
<p>出发日期：1 月 13 日</p> <p>报价包含：</p> <p>a.行程内酒店双人标准间；</p> <p>b.行程内所列餐食；</p> <p>c.行程中所列景点的第一道门票；</p> <p>d.行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；</p> <p>e.当地司机、当地中文导游、全程领队服务（含小费）；</p> <p>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；</p> <p>g.旅行社责任险；</p> <p>报价不含：</p> <p>a.护照费；</p> <p>b.单人房差；</p> <p>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；</p> <p>d.行程外游客资源参加项目的费用；</p> <p>e.护照费</p> <p>购物及自费说明：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>国家（地区）</th> <th>购物店名称</th> <th>停留时间</th> <th>主要商品</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>马来西亚</td> <td>珠宝店</td> <td>约 60 分钟</td> <td>钻石、手表和各类宝石等</td> </tr> <tr> <td>马来西亚</td> <td>土特产</td> <td>约 45 分钟</td> <td>南洋土产、糖果饼干、保健药品、东革阿里等</td> </tr> <tr> <td>马来西亚</td> <td>巧克力工坊</td> <td>约 60 分钟</td> <td>巧克力食品等</td> </tr> <tr> <td>马来西亚</td> <td>舒适乳胶</td> <td>约 45 分钟</td> <td>乳胶枕头，床垫等</td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p>		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
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																		

问：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，并妥善保管。

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分钟的岳麓书院导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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？

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 人的度假团队乘坐邮轮旅游。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，它拥有火山、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。天皇敕命授予“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。	邮轮上

<p>第四天：海上巡游</p> <p>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。晚餐后剧院精采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！</p>	<p>邮轮上</p>
<p>第五天：邮轮——上海（抵港时间：08:00）</p> <p>抵达上海，用完早餐后，办理离船手续，结束此次海上之旅。</p>	
<p>出发日期：5月17日</p> <p>报价包含：</p> <p>a. “赛琳娜号”邮轮船票；</p> <p>b. 邮轮上免费餐厅的用餐；</p> <p>c. 赠送韩国济州、鹿儿岛两地岸上观光；</p> <p>d. 邮轮港务费；</p> <p>e. 全程领队服务；</p> <p>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）</p> <p>g. 旅行社责任险；</p> <p>报价不含：</p> <p>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；</p> <p>b. 邮轮专业保险70元/人；</p> <p>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；</p> <p>d. 出发地至上海邮轮码的往返交通费；</p> <p>e. 行程外游客自愿参加项目的费用；</p> <p>f. 护照及签证费；</p> <p>购物及自费说明：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	

问：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正确，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，于是叫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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该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？

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

人的女性团队前往澳洲旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>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。</p>	
<p>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。</p>	悉尼
<p>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 Cliff Bridge】（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。</p>	悉尼
<p>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。</p>	悉尼
<p>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</p>	悉尼

<p>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，淘到的金沙全归您所有。下午返回墨尔本，入住酒店。</p>	
<p>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，内有大量罕见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艺术的氛围。之后前往参观著名的【墨尔本大学】，其始建于1853年，是澳大利亚历史第二悠久的大学、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。</p>	墨尔本
<p>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。</p>	奥克兰
<p>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，独特的地理环境并有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。</p>	罗托鲁瓦
<p>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。</p>	奥克兰
<p>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</p>	布里斯班

<p>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。</p>			
<p>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，在远处俯视整个海湾，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）。</p>	布里斯班		
<p>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。</p>			
<p>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：</p>			
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。

问：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

宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该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，需要几个小时才能通行，小王要怎么办？

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 人的教师团队前往迪拜旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙—香港—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	迪拜棕榈岛索菲特度假酒店

<p>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】（Ferrari 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。</p>	
<p>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。</p>	<p>迪拜棕榈岛索菲特度假酒店</p>
<p>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。</p>	<p>飞机上</p>
<p>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。</p>	
<p>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； 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。</p>	

问：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，问他哪里有脱衣舞看，小王说，不知道哪里有，要看你自己去看。

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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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？

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 人的女性团队前往韩国旅游。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、草园、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】。	NEWKOREA 酒店

<p>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、熔岩喷出形成。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。</p>																									
<p>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）。</p>	<p>NEWKOREA 酒店</p>																								
<p>第六天：济州—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。</p>																									
<p>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。</p>																									
<p>约定购物场所：</p>																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>国家（地区）</th> <th>购物店名称</th> <th>停留时间</th> <th>主要商品</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>韩国</td> <td>人参店</td> <td>约 1 小时</td> <td>高丽人参、胶囊、口服液等保健品</td> </tr> <tr> <td>韩国</td> <td>护肝宝店</td> <td>约 1 小时</td> <td>护肝宝等保健品</td> </tr> <tr> <td>韩国</td> <td>化妆品店</td> <td>约 1 小时</td> <td>名牌化妆品</td> </tr> <tr> <td>韩国</td> <td>土产店</td> <td>约 1 小时</td> <td>韩国土特产品</td> </tr> <tr> <td>韩国</td> <td>免税店 3 个</td> <td>共约 3 小时</td> <td>香水、手表、名牌化妆品、服饰等</td> </tr> </tbody> </table>	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	
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																						
<p>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。</p>																									

问：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 分钟的岳麓书院导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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？

21. 试题编号：1-21

(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 27 人的中学生研学团队前往北京旅游。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），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	

<p>化街】，欣赏民间手工艺绝活---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”之称的一【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。</p>	
<p>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；</p>	

问：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兰州的30人旅游团队。在行程计划中，就表明了，有2位是回族同胞，要求特殊用餐，最好找到当地清真餐馆。

小王考虑了一下，长沙没有清真餐馆接待团队餐，而且，让其他的28位游客来将就着2位，不符合少数服从多数的原则，那就让着2位客人自行解决吧。

第二天一大早，大家说，实在是受不了湖南的辣椒菜，他们想晚上自己找家餐馆用餐，小王对大家说，团队餐是早就定好了的，不可以换餐，不过，他会提醒以后的团队餐餐馆，不要放辣椒，注意符合大家的口味。

第三日的晚餐，在酒店里用。当天的景点结束，小王把大家送回酒店，约定6点半在餐厅门口集合。有位游客对小王说，这几天爬山太累，不想下来用餐了，能不能自己在房间内吃。小王对这位游客说，如果真的身体不适，就可以陪他到医院去看病，如果身体没有大碍，

是不能单独在房间用餐的。

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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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，有客人要求单独用餐，应该怎么办？

b. 如果有游客提出想自费品尝张家界的野味，如野鸡、野兔、娃娃鱼等，小王应该怎么做？

22. 试题编号：1-22

(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王代表该旅行社带领一个 25 人的摄影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	呼市

<p>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。</p>	
<p>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）</p>	<p>蒙古包</p>
<p>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历史影响；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。</p>	
<p>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。</p>	

问：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英国的 24 人旅游团队。一下飞机，珍妮女士就对小王说，她说她有位朋友在长沙，经常有业务联系，这次过来，正好顺便洽谈一项业务，一定要见到他。

到了长沙的第一个晚上，珍妮就要利用自由活动时间去见朋友，但是她只知道朋友家的地址，不知道该如何去，小王主动说，地址他非常熟，带珍妮去找她朋友。小王担心珍妮一位外国女士晚上单独回宾馆不安全，一直陪着珍妮。

朋友见面非常开心，生意也有初步合作意向，珍妮想多与他谈谈，多见几次面，可是行程第二天就要到邵阳去了，于是问小王，能不能把她朋友也带上。小王说没问题，不过要办理一下入团手续，缴纳费用。

等到他们会面结束，小王再把珍妮送回宾馆，珍妮对小王十分感谢。

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 分钟的崑山导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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. 如果团队游客想要寻找亲友，但是不知道具体地址，小王要怎么办？

b. 珍妮对小王的帮助十分感谢，送了一条钻石项链给她，小王要怎么办？

23. 试题编号：1-23

(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：

湖南非凡国际旅行社的领队导游小李代表该旅行社带领一个 18 人的作家采风团队前往欧洲旅游。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——道奇宫（外观）、叹息桥的历史遗迹，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——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。在规定的集合时间集合，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 FRAC SX 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。	
<p>出发日期：6 月 6 日</p> <p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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； <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>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。</p>	

问：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

新西兰的 21 人旅游团队。

昨天晚上自由活动后，小王接到了团队某游客的电话，说外出逛街，包被人划开，护照不见了。

小王听到后，马上稳定了失主的情绪。接着，他打电话给组团社，要组团社出具遗失证明；打电话给当地公安机关报案。

第二天，小王要游客准备任意一些证件照，带着他来到公安机关出入境管理处，要公安局出具了“护照报失证明”。

最后，请游客拿着公安局的证明去所在国驻华使领馆申请补办新护照。他告诉游客，只要办理了新的护照，就可以正常旅行没有问题了。

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 分钟的凤凰古城导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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. 如果客人同时遗失一个价值三万的单反照相机，小王要怎么办？

b. 如果是小王陪同客人逛街，遇到歹徒抢劫，怎么办？

24. 试题编号：1-24

(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 人的写生团队前往台湾旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——桃园</p> <p>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。</p>	桃园大饭店
<p>第二天：桃园——南投</p> <p>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，吸引许多民众前往观赏。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车，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，倘伴在湖光碧水似“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。</p>	仁义湖岸酒店
<p>第三天：南投——高雄</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	阳光大饭店
<p>第四天：高雄——台东</p> <p>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</p>	高野大饭店

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。													
<p>第五天：台东——花莲</p> <p>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。</p>	花莲欧悦汽车旅馆												
<p>第六天：花莲——台北</p> <p>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。</p>	台北乐客酒店												
<p>第七天：台北</p> <p>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！</p>	台北乐客酒店												
<p>第八天：台北——桃园——长沙</p> <p>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！</p>													
<p>报价包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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； <p>报价不含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>约定的购物场所：</p> <table border="1" data-bbox="252 1906 1326 2018"> <thead> <tr> <th>购物点名称</th> <th>购物点产品</th> <th>建议停留时间</th> <th>备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>免税店</td> <td>百货</td> <td>1 小时</td> <td></td> </tr> <tr> <td>精品店</td> <td>手表饰品</td> <td>1 小时</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		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	
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	

问：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于今晚 21:26 代表该旅行社接待一个来自广州的 29 人的高铁团。

小王是个新导游，他今天上午一大早就开始打电话落实接待事宜。

首先，他打了电话给接团的司机，告诉司机约定见面的时间地点以及活动日程，还问了问车型，司机告诉他，是 33 座的大客车，车况良好。

其次他打电话给今晚下榻的饭店，问清楚了位置，合适了房间数、级别、是否含早餐等。他还打电话给了有关各餐厅，确认了该团日程表上每一次用餐计划。

接着，他弄清楚了各项游览项目当前的情况、落实了相关联系电话和其他旅游准备。一切都妥当了，小王放心下来，只等晚上接团了。

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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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. 如果小王在落实参观游览项目的时候，发现行程中的某景点正好在维修，近几天封闭施工，不接受团队参观，小王应该怎么办？

b. 小王在带团前，要做好哪些心理准备？

25. 试题编号：1-25

(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：

湖南非凡国际旅行社的领队导游小李代表该旅行社带领一个 25 人的女性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+	RIMBA Jimbaran Bali By AYANA

<p>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。</p>	
<p>第四天：全天自由活动</p>	<p>RIMBA Jimbaran Bali By AYANA</p>
<p>第五天：全天自由活动</p>	<p>RIMBA Jimbaran Bali By AYANA</p>
<p>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！</p>	
<p>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。</p>	

问：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分钟的老司城导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该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？

26. 试题编号：1-26

(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：

湖南非凡国际旅行社的全陪导游小王代表该旅行社带领一个21人的自驾团队前往美国旅游。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	Sheraton Los Angeles

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。	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。

问：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 26 人旅游团队。

旅游团马上就要出站了，小王赶紧走到出站口，由于接站的人太多，小王无法挤到最前面，她只有站在外层。

客人一拨拨的出站，小王突然看到一群戴着红帽子的旅客走出站台，她收到全陪的短信，就是告诉她，团队客人将全部带上红帽子，方便找认。小王走到跟前，找到全陪，告诉全陪自己就是地陪小王，并问他客人是不是 26 位，全陪说是的！

于是小王要大家带好行李，指引全团的游客坐到旅游车上，准备出发参观了。

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 分钟的天门山导游词，并现场展示。

团型

宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该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. 如果小王在接到团后，发现接错了团，怎么办？
- b. 小王接到团队上车后，发现车无法启动了，怎么办？

27. 试题编号：1-27

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 30 人的留学生团队前往西安旅游。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	延安

<p>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。</p>	
<p>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）。</p>	西安
<p>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。</p>	火车上
<p>第六天：长沙 下午抵达长沙，结束行程</p>	
<p>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</p>	

问：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。

小王给旅游团成员分发完房卡后，开始热心的介绍酒店的设施，他告诉大家，酒店的二楼是明天早上用早餐的地方，三楼有 KTV 娱乐，

四楼有健身房和游泳池，凭房卡可免费享受。

接着告诉大家，明天由于行程紧张，早上六点叫早，六点半二楼用早餐，七点大厅集合出发，要大家今晚好好休息。

等所有客人提着行李进入房间后，小王和全陪一起，来到旅游者所在的楼层，一间间房查看，检查用房情况并希望大家入住舒适开心。

做完这些后，小王和大家道别，明天出发的时候再见。

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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该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，查房的时候有客人说房间里有一股霉味，要求换房，小王怎么办？

b. 如果餐厅要七点才开始供应早餐，小王又必须要早起，七点出发，应该怎么办？

28. 试题编号：1-28

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32人的老年团队前往三亚旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
-----------	------

<p>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。</p>	<p>三亚海边精品酒店园景房</p>
<p>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。</p>	<p>南山景区特色酒店</p>
<p>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。</p>	<p>大小洞天景区临海木屋</p>
<p>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。</p>	<p>三亚海边精品酒店园景房</p>
<p>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）。</p>	
<p>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；</p>	

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。

问：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。

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。

小王带着团队来到了金鞭溪游览，团队中有 6 个 12-18 岁的少年，非常活泼。

到了金鞭溪，小王看到大家望着溪水跃跃欲试，就对大家说，可以到溪水里玩一玩，不过，一定要注意安全。听到小王松口了，孩子们冲向小溪，不亦乐乎的玩起来。

突然，“哎哟”一声，有个孩子脚下一滑，重重的摔倒在溪水里，小王赶紧冲过去查看，摔得比较严重。

小王随即呼叫医疗急救系统电话，医生说要半个小时后才能抵达。小王要全陪照顾全团继续往前走，自己搀扶着伤员慢慢走到金鞭溪的起点，坐在路边等待医护人员。

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
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该地接导游员在

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，带了一个没有全陪的团参观游览的时候，客人受了伤，小王应该怎么办？

b. 如果小王在金鞭溪游览到达终点，清点人数的时候发现少了一位，怎么办？

29. 试题编号：1-29

(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张代表该旅行社带领一个 25 人的教师团队前往日本旅游。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【道顿堀】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	民宿

<p>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【三十三间堂】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。</p>	
<p>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。</p>	<p>民宿</p>
<p>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。</p>	<p>民宿</p>
<p>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。</p>	
<p>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： 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。</p>	

问：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。

小王和团队 35 人一起住在某酒店，半夜两点，凄厉的火警报警声响彻酒店。小王马上从床上一跃而起，马上拨打火警电话 119。他披上衣服，冲出房间，一间间敲团队客人房间的门，要大家迅速起来，跑出酒店。

大家住在 19 楼，跑下楼梯肯定时间耗费较多，小王要大家趁火势不大，赶紧乘坐电梯下楼。到了楼下空旷地带，小王把大家集合在一起，发现并没有人失踪，小王一颗悬着的心总算是放松下来，并安抚了大家的情绪。

所幸火势不大，而且并未影响到小王团队的楼层，半小时后，在消防人员和酒店人员的安排下，大家陆续回到房间休息了。小王事后写出了详细的书面报告。

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 分钟的花明楼导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

②请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该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. 如果火势较大，无法马上离开火灾现场，小王要怎么办？
- b. 如果在火灾中有游客不幸身亡，小王当晚要怎么办？

(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王代表该旅行社带领一个 21 人的摄影团队前往埃及旅游。团队行程如下：

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>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。</p>	飞机上
<p>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】纯朴的自然风光（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。</p>	卢克索
<p>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。</p>	霍尔格达
<p>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。</p>	霍尔格达

<p>自费推荐：</p> <p>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，。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
<p>第五天：红海——开罗</p> <p>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。</p>	开罗
<p>第六天：开罗</p> <p>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）。</p> <p>晚餐后前往酒店休息。</p> <p>自费推荐：</p> <p>【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。</p>	开罗
<p>第七天：开罗——孟菲斯——开罗</p> <p>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。</p> <p>午餐后前往香精店（购物约 1.5 小时），之后前往汗哈利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。</p>	开罗
<p>第八天：开罗——长沙（参考航班：AL6070730/0010+1）</p> <p>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。</p>	
<p>出发日期：7 月 12 日</p> <p>报价包含：</p> <p>a. 行程内当地五星级酒店双人标准间；</p> <p>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；</p> <p>c. 行程中所列景点的第一道门票；</p> <p>d. 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；</p> <p>e. 当地司机、当地中文导游、全程领队贴心服务；</p>	

- 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。

问：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。

长沙一行终于结束了，小王把旅游团送到机场安检口后，便急忙回到市区。由于现在是旅游旺季，明天小王又要接另一个团队，他要赶紧回到社里报账。

这次团队行程不太顺利，住的宾馆竟然发生了火灾，好在游客没有受伤，小王向旅行社相关负责人口头详细汇报了此事的经过和处理结果。最后，他细心填写好这个团队的旅行社费用核算单后，交给财务和计调，便开始下一个团队的准备工作了，因为匆忙，小王忘了分类粘贴好发票和签单凭证。

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 分钟的岳麓书院导游词，并现场展示。

团型
宗教朝圣团、亲子团、中学生研学团、老年团、商务团、政务团、教师团、留学生团、养生团、女性团、度假团、华侨团、作家采风团、摄影团、写生团

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. 如果火灾中有人受伤，留在当地医治，小王要怎么办？
- b. 模拟地陪小王，进行简单的欢送词。

二、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），2019 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

项目	分值	考核内容及评分标准	备注
设计旅游线路 (60 分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》	共 18 个要素， 每个要素占 0.5 分
	设计的 线路具有 可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“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。
		满足返程交通时刻要求	
		满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
	35	设计的 线路满足 客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合 (7 分) 满足景点选择的要求 (7 分) 满足住宿地点及等级的要求 (7 分) 满足对用餐的要求 (7 分) 满足游客提出的其他特殊要求 (7 分)

	8	设计的线路切实可行，不走迂回道路	
	8	设计的线路满足经济原则	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；
核算旅游线路成本及报价 (30分)	7	完整找出产品中包含的成本项	
	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），2011年6月7日11时13分抵达
 - c. 返程时间及交通：2011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：YH20110607
- b. 地陪：李斯 13707316558（导服费90元/天）
- c. 司机：王五 13973143355
- d. 车牌号码：湘A56891
- e. 返程火车：G1053，长沙南-广州南，2011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。

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

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。

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。

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。

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

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两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。

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

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两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。

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。

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，现需于团队抵达前两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。

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

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写一份《酒店预订单》，我方传真号：0731-59765388。

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

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。

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。

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。


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：

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

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。

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

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。

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。

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。

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。

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: 2011 年 7 月 9 日大连-张家界, CZ6157 (17:10/20:55)
离开时间: 2011 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: HY20110709
- 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

14. 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：

- 人员构成：32大（13男19女，无夫妻）+1男全陪
- 抵达时间：2011年7月16日株洲-张家界，K1373次，14时02分抵达

离开时间：2011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：YD20110716
- b. 地陪：李斯 13707446558（导游费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。

	包含内容	费用/人(单位：元/人)	费用/团	备注
--	------	--------------	------	----

旅游项目			成人	小孩	60岁 以上 老人	学生	(单位: 元/团)	
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。

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
----	----	----	-------	----

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

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。

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两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

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：2011年6月6日深圳-长沙，K9206次，07时26分抵达
离开时间：2011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：BA20110606
- 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A56891
- 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。

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。

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。

21. 试题编号：2-21

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：

北京运达旅行社有一团队，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：17大（9男8女，包含7对夫妻）+1女全陪；
- b. 抵离时间：2011年8月15日，北京-长沙（Z17）07时21分抵达
2011年8月19日，张家界-北京（K968）18时18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：常规景点之外必须游览长沙世界之窗和张家界袁家界
- f. 用车要求：25正座空调旅游车
- 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：YD20110815
- 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，1.5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》，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该团队计调在团队抵达前二天要发送传真至长沙住宿的酒店，确认该团队的入住安排。请以传真件的格式手写一份《酒店预订单》，我方传真号：0731-59765388。

22. 试题编号：2-22

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、张家界旅游，团队要求如下：

- a. 人员构成：35大（17男18女，无夫妻）+1男全陪；
- b. 抵达时间：2011年5月13日首尔-长沙，MU8365（09:00/11:20）
离开时间：2011年5月17日长沙-首尔，MU8366（12:30/16:30）
- c. 住宿要求：挂牌三星、双人标准间，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：常规景点外增加江垭泡温泉活动和娄江小三峡漂流
- 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五日游线路并做了如下安排：

- a. 团号：SMD20110513
- 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A56891
- f. 1瓶矿泉水/人/天，1.5元/瓶，赠送领队湘绣丝巾，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)			质检结算	-----	
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 假如团队中有 7 名男性成员在抵达当天提出要求，希望将住宿标准由双人标准间更改为单间，该团队地接计调得知后需发送传真至江垭温泉酒店更改原预订安排，请以传真件的格式代为手写一份《酒店预订变更单》，我方传真号：0731-59765388。

23. 试题编号: 2-23

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、凤凰旅游，团队要求如下：

- a. 人员构成：13大（7男6女，包含1对夫妻）+1女全陪
- b. 抵达时间：2011年6月19日天津-张家界，BK2813（18:50/21:00）
离开时间：2011年6月22日张家界-天津，代订回程航班
- 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. 用车要求：25正座空调旅游车
- e. 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
- f. 景点要求：常规景点
- 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：XX20110619
- 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：1瓶矿泉水/人/天，1.5元/瓶
- g. 回程航班：BK2814（21:50/00:20+1），成人经济舱6折（机票全价1350元/人，燃油附加费50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》，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 该团队计调在团队抵达前一天要发送传真至湖南旅游汽车公司确认该团的用车安排。请以传真件格式代为书写一份《用车预订单》，对方传真：0731-26849888，我方传真号：0731-59765388。

24. 试题编号：2-24

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（团号：ZF20110528），在全陪张三（电话：13934567890）引领下希望前往张家界、凤凰旅游，团队要求如下：

- a. 人员构成：55大（36男19女，包含11对夫妻）+1女全陪；
- b. 抵达时间：2011年5月28日南宁-张家界，2012次，8点27分抵达；
离开时间：2011年5月31日张家界-南宁，2011次，17点25分离开
- c. 住宿要求：除凤凰入住沱江边客栈外，全程挂牌三星、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. 用车要求：37正座空调旅游车
- 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，增加芙蓉镇、猛洞河漂流
- 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：HW20110528
- 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A56891；车牌号码2：湘A89238
- 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)			质检结算	_____	
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 该团队计调在团队抵达前一天向公司财务预支团队门票费用及餐费，请代为书写一份《借支单》。

25. 试题编号：2-25

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：

北京新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三（电话：13904567890）带领下前往湖南观摩2011年9月24日上午举行的“世界‘蝙蝠侠’穿越天门洞”的滑翔服特技表演，顺便在张家界、凤凰观光旅游，客人要求如下：
人员构成：22大（17男5女，包含1对夫妻）+1女全陪；

- a. 抵离时间：2011年9月22日北京—张家界 CZ3648 航班（14:30/16:30）
2011年9月26日张家界—北京 CZ4864 航班（20:00/22:00）
- b. 住宿要求：挂牌四星、双标间；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1桌，早餐10元/人，正餐20元/人
- d. 用车要求：33正座以上空调旅游车
- e. 景点要求：常规景点，张家界要安排半天时间观看特技表演（表演门票客人自理）
- 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：一天的活动时间不超过14小时，含行车、用餐、景点游览、自费活动等时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花，你为该团设计了一条五日游线路并作出了以下安排：

- a. 团号：PEK111009
- b. 地陪：李斯 13707316558 导游 50元/天
- c. 司机：王五 13973143355
- d. 用车：张家界新干线旅游车队
- e. 车牌号：湘 G56421

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)			质检结算		_____	
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：王艳梅湖南省旅游局印制									

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作为地接社计调，在团队抵达前两天，以传真件的格式手写一份《用车预订单》，发送给张家界新干线旅游车队确认该团队的用车，车队方传真号0744-56841238，旅行社方传真号：0731-59765388。

26. 试题编号：2-26

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：

北京新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三（电话：13904567890）带领下前往湖南张家界、凤凰旅游，

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：王艳梅湖南省旅游局印制									

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 假如该旅游团第一天抵达后，导游反馈给计调游客人数比原计划减少 3 名男性客人，请以传真件的格式代为书写一份《酒店预定变更单》，发送给凤凰入住的酒店。旅行社方传真号：0731-59765388。

27. 试题编号：2-27

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：

上海顺运旅行社现有一团队拟在全陪张三（电话：13904567890）带领下前往湖南长沙、凤凰旅游，客人要求如下：

- a. 人员构成：16大（6男10女，无夫妻）+1女全陪；
- b. 抵离时间：2011年10月9日上海—长沙 CZ3124 航班（10:30/12:30）
2011年10月11日张家界—上海 CZ4864 航班（20:00/22:00）
- 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1桌，早餐10元/人，正餐20元/人
- e. 用车要求：25正座以上空调旅游车
- f. 景点要求：常规景点
- 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：一天的活动时间不超过14小时，含行车、用餐、景点游览、自费活动等时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花，你为该团设计了一条三日游线路并作出了以下安排：

- a. 团号：PEK111009
- b. 地陪：李斯 13707316558 导游 100元/天
- c. 司机：王五 13973143355
- d. 用车：长沙新干线旅游车队
- e. 车牌号：湘 A56421

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）			质检结算	_____

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：王艳梅湖南省旅游局印制									

② 请核算该团队的成本,并填写下面的《团队线路成本明细表》,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作为地接社计调,在团队抵达前一天,以传真件的格式书写一份《酒店预订单》,发送给第二晚入住的酒店,确认该团队的用房安排。旅行社方传真号:0731-59765388。

28.试题编号:2-28

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:

北京新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三(电话:13904567890)带领下前往湖南凤凰旅游,客人要求如下:

- a. 人员构成:17大(4男13女,其中4对带小孩夫妻)+3小+1女全陪;
- b. 抵离时间:2011年10月9日北京—长沙Z17次火车10:09抵达
2011年10月11日张家界—北京CZ4864航班(20:00起飞/22:00抵达)
- 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1桌,早餐10元/人,正餐20元/人
- e. 用车要求:25正座以上空调旅游车
- f. 景点要求:常规景点
- 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:一天的活动时间不超过14小时,含行车、用餐、景点游览、自费活动等时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花,你为该团设计了一条三日游线路并作出了以下安排:

- a. 团号:PEK111009
- b. 地陪:李斯 13707316558(导服费100元/天)
- a. 司机:王五 13973143355
- b. 用车:长沙新干线旅游车队
- c. 车牌号:湘A56421
- d. 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。

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：王艳梅湖南省旅游局印制									

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假如该旅游团第一天抵达后, 导游向地接社计调反馈游客人数比原计划减少 3 位女性客人, 请以传真件的格式书写一份《酒店预定变更单》, 在团队抵达当天发送给第二晚要入住的酒店。旅行社方传真号: 0731-59765388。

29. 试题编号: 2-29

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:

北京新假期国际旅行社现有一老年人团队拟在全陪张三(电话: 13904567890)带领下前往湖南长沙、韶山、凤凰旅游, 客人要求如下:

- a. 人员构成: 50 大(26 男 24 女, 包含 9 对夫妻, 其中 60 岁以上的有 12 人)+1 女全陪;
- b. 抵离时间: 2011 年 10 月 10 日北京—长沙 CA1343 航班(07:25/09:45)
2011 年 10 月 13 日张家界—北京 CZ4864 航班(22:00/00:10+1)
- c. 住宿要求: 挂牌三星、双标间; 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 1 桌, 早餐 10 元/人, 正餐 20 元/人
- e. 用车要求: 53 正座空调旅游车
- f. 景点要求: 常规景点之外增加简牍博物馆、湘绣博物馆参观
- 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: 一天的活动时间不超过 14 小时, 含行车、用餐、景点游览、自费活动等时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花, 你为该团设计了一条四日游线路并作出了以下安排:

- a. 团号: PEK111009
- b. 地陪: 李斯 13707316558 (导游 100 元/天)
- c. 司机: 王五 13973143355
- d. 用车: 长沙新干线旅游车队
- e. 车牌号: 湘 A56421

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：王艳梅湖南省旅游局印制									

②请核算该团队的成本，并填写下面的《团队线路成本明细表》，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作为湖南地接社的导游,接到本团接待计划,需在团队抵达前一天向旅行社财务部门借支备用金 13850 元,请手写一份借支单。

30.试题编号: 2-30

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:

北京新假期国际旅行社现有一团队拟在全陪张三(电话:13904567890)带领下湖南前往长沙、韶山、凤凰旅游,客人要求如下:

- 人员构成:36大(23男13女,无夫妻)+1女全陪;
- 抵离时间:2011年10月10日北京—长沙 Z17次动车 07:21 抵达
2011年10月13日张家界—北京 CA1360航班(22:00/00:10+1)
- 住宿要求:挂牌四星、双标间,二晚住宿韶山;全陪与客人同住、同价,地陪、司机住司陪房,免费
- 用餐标准:全程团队餐,8菜1汤,10人1桌,早餐20元/人,正餐30元/人
- 用车要求:37正座空调旅游车
- 景点要求:常规景点
- 自费项目:纯玩品质团,全程不进店,可推荐自费项目
- 其他要求:行程中在韶山要预留半天的时间给客人召开工作会议,会务费用由客人自理。
- 注意事项:一天的活动时间不超过14小时,含行车、用餐、景点游览、自费活动等时间。

作为湖南超越旅行社的计调吴花花,你为该团设计了一条四日游线路并作出了以下安排:

- 团号:PEK111009
- 地陪:李斯 13707316558 (导服100元/天)
- 司机:王五 13973143355
- 用车:长沙新干线旅游车队
- 车牌号:湘A56421

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：王艳梅湖南省旅游局印制									

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假如该团队抵达长沙当天提出要求将原订用车更换为 45 正座，请代替计调以传真件的格式书写一份《用车变更单》，发送给长沙新干线旅游车队。车队方传真号 0731-56841238，旅行社方传真号：0731-59765388。

三、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 H5 页面，并结合 H5 页面进行推介陈述。

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】

- 行程内三星级标准酒店双人标准间；
- 行程内所列餐食：4 早 6 正餐，正餐八菜一汤十人一桌；
- 行程中所列景点的第一道门票；
- 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
设备	电脑，投影屏幕，投影仪
软件	Photoshop7.0、H5设计平台、Powerpoint2013、WPS2019等

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。其中，面试时间10分钟，PPT或H5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
分析线路特征及优势	15分	分析线路特征	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。
			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	
			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/ H5 页面	好 5.0-7.0分	PPT/H5 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/H5 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/H5 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H5页面，并结合H5页面进行推介陈述。

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历史影响；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】

- 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)；
- 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)；
- 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)；
- 行程内旅游空调车，保证每人1个正座；
- 当地司机、当地中文导游服务；
- 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
- 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。

3. 试题编号：3-3

(1) 任务描述

某旅行社欲开展新媒体宣传，向旅游者推介企业新开发的云南 6 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 H5 页面，并结合 H5 页面进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——昆明 长沙乘坐 MU5750 (21:55-00:15+1) 抵达昆明。春城昆明四季如春、碧天白云、气候宜人，吃、喝、玩、乐在云南。</p>	昆明
<p>第二天：昆明——滇池——景洪 早上从酒店准时出发到达素有高原明珠美称的【滇池】拍照游览，滇池也叫昆明湖，是云南最大淡水型湖泊、这里风光秀丽，与睡美人西山而伴。同时，在辽阔的湖面上，可以观看到成千上万只来自西伯利亚的【红嘴鸥】自由翱翔、栖息。离开滇池，到达玉溪餐厅享用美味的中餐。中餐后乘车前往普洱游览世界上规模最大、内容最丰富的【墨江北回归线公园】（电瓶车自理 20 元/人）（赠送观看 4D 电影）。【天文馆】带你进入天文世界；园内以雕塑为主体标志，创造了一个形象生动的空间系列，以科普博物馆表达对自然、生命、阳光的理解。</p>	景洪
<p>第三天：景洪——勐海 早餐后乘车前往 AAAA 景点【野象谷】（索道往返 70 元/人自理），参观蛇园、蝴蝶园、百鸟园、乘坐索道（索道往返 70 元/人自理），空中观热带雨林风光和野象的出没及行踪。继续步行路经观象台、树上旅馆、大象博物馆后、观看训象表演。中餐后安排版纳特色餐【大象餐】，随后乘车至勐海，游览国家 AAAA 级景区【大益庄园】或同级（电瓶车、马车 60 元/人自理），从这里开始一段茶的老家寻根之旅；勐海是普洱茶的源头，茶马古道的起点；庄园坐落于云雾缭绕的茶山之中，保存有大量完好的茶马古道滇藏线上收集整理的珍贵文物，有古街、马帮驿站、滇西民居、西域天堂、渡口、中缅战争二战纪念馆等全实景茶马古道展示景点。庄园内设有纯手工制茶坊，让您可以亲身参与最传统的普洱茶制作工艺，也可以进入傣楼了解茶艺，再泡上一壶醇香的普洱，独享属于你的馥郁沉醉时光，游览园区后享用晚餐享用【艾妮餐】，随后并入庄园酒店。</p>	勐海
<p>第四天：勐海——打洛——景洪 早餐后前往中缅边境小镇-【打洛】（参观时间约 180 分钟），途中经过南糯山、春城勐海，还可观看到傣、哈尼、拉祜、布朗等多个少数民族生活的村寨风光；抵达口岸打洛；午餐享用【傣族风味餐】，随后带客人游览【中缅寨勐景来】。深度游览勐景来，踏进向日葵、格桑花花海定格美好；走进贝叶书院，了解傣族祖先流传下来的古老造纸技术。来到制陶、制酒工坊探究其加工过程。然后参观村寨里的【佛寺】、【塔林】、【菩提树】、【古泉】等景观，这里是信仰与虔诚的圣地，在这里可以了解南传佛教的文化。游览玩和出境游客集合，一起乘车返回景洪，今日晚餐自理。</p>	景洪
<p>第五天：景洪——昆明 早餐后参观【傣家村寨】（参观时间约 180 分钟），了解傣族淳朴生活，【参观土产中心】（参观时间约 180 分钟）中餐后乘车返回昆明，沿途欣赏西双版纳热带雨林风景，抵达昆明后随后入住昆明温泉酒店，洗去旅途的疲惫，只要在泡池里轻轻一泡就会让你身心得到彻底放松(自备泳衣)；</p>	昆明
<p>第六天：昆明——长沙 早餐后乘车前往世界地质公园，国家 5A 级景区【石林风景名胜】（含电瓶车 25 元）奇特的喀斯特地貌成为大自然谱写神奇与壮美的诗篇；跌宕起伏的石岗间传颂着阿诗玛至死不渝的爱情故事，中餐品尝云魁“过桥米线”，之后乘坐 MU5749/13:15-15:20 返回长沙，结束愉快的行程！</p>	

出发日期：6 月 6 日

报价：2000 元/人起，全国散拼，一人也成团

【报价包含】

- 交通：长沙-昆明往返机票及机建燃油；当地旅游用车，一人一正座；
- 门票：行程内所含景点首道门票；

-
- c. 酒店：酒店双人标准间；
 - d. 用餐：全程含 5 早 7 正，早餐酒店配送、未用不退。正餐 20 元/人，3 个特色餐 40 元/人；用餐条件与湖南有一定的差异，大家应有心理准备；
 - e. 导服：持证导游服务；
 - f. 部分景区或酒店内设有购物场所，属于其自行商业行为。

【报价不包含】

- a. 游客人身意外险。请游客自行购买人身意外伤害保险
- b. 个人消费等
- c. 景区小交通（野象谷索道单程 50 元/人、往返 70 元/人、墨江北回归线公园电瓶车 20 元/人、大益庄园电瓶车、马车 60 元/人）；
- d. 2-12 岁小孩仅含机票和当地正餐车，不含门票不占床不含早不含其它

【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。

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 H5 页面，并结合 H5 页面进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——桃园</p> <p>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。</p>	桃园大饭店
<p>第二天：桃园——南投</p> <p>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，吸引许多民众前往观赏。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车，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，倘伴在湖光碧水似“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。</p>	仁义湖岸酒店
<p>第三天：南投——高雄</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	阳光大饭店
<p>第四天：高雄——台东</p> <p>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、西侧及南侧都紧邻陡峭的悬崖，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好水果的好时机。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。</p>	高野大饭店
<p>第五天：台东——花莲</p> <p>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。</p>	花莲欧悦汽车旅馆
<p>第六天：花莲——台北</p> <p>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。</p>	台北乐客酒店

<p>第七天：台北</p> <p>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！</p>	台北乐客酒店
<p>第八天：台北——桃园——长沙</p> <p>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！</p>	

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	

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H5页面，并结合H5页面进行推介陈述。

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。烤乳猪则是东南亚各国最流行的菜品，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】

- 行程内当地五星级酒店双人标准间；
- 行程内所列中式午晚餐或自助餐；
- 行程中所列景点的第一道门票；
- 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。

6. 试题编号：3-6

(1) 任务描述

某旅行社欲开展新媒体宣传，向旅游者推介企业新开发的丝绸之路7日旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作H5页面，并结合H5页面进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙——兰州/西宁 长沙乘坐南方航空 CZ8543（10:30/12:55）飞兰州，乘车前往西宁，晚餐后入住酒店。	西宁
第二天：西宁——青海湖——西宁 早餐后乘车赴青海湖，游览中国闻名的内陆咸水湖--【青海湖】（游览不少于2小时，不含游船），欣赏天与山相接，山与海相连，海与花相伴的自然美景。赠送青海湖骑行，后乘车返回西宁，晚餐后入住酒店。	西宁
第三天：西宁——塔尔寺——张掖 早餐后前往西宁游览“世界第二蓝毗尼花园”--【塔尔寺】（游览不少于1小时），它是藏传佛教黄教六大寺院之一，欣赏塔尔寺举世闻名的艺术三绝—酥油花、堆绣、壁画，了解精深博大的藏传佛教文化。后乘车前往张掖，晚餐后入住酒店。	张掖
第四天：张掖——嘉峪关城楼——敦煌 早餐后游览“中国七大丹霞地貌”之一--【丹霞地貌景区】（游览时间不少于1小时），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，呈现出变幻的色彩。乘车前往嘉峪关，游览万里长城西端险要关隘、明代建造、规模最为壮观、保存程度完好的古代军事城堡--【嘉峪关城楼】（游览不少于40分钟）。后乘赴敦煌，晚餐后入住酒店。	敦煌
第五天：敦煌——鸣沙山月牙泉——敦煌古城 早餐后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2小时），体验黄沙的乐趣。后乘车前往浏览【敦煌古城】（游览时间不少于1小时）敦煌古城再现了唐宋时期西北重镇敦煌的雄姿，被称为中国西部建筑艺术的博物馆，自行晚餐后入住酒店。	敦煌
第六天：敦煌——莫高窟——敦煌博物馆——兰州 早餐后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2小时），它是一座融绘画、雕塑和建筑术于一体、以壁画为主、塑像为辅的大型石窟群。后前往【敦煌博物馆】（游览时间不少于1小时）敦煌博物馆专注于丝绸之路和莫高窟文化的展示，成为了解敦煌历史和莫高窟艺术的重要博物馆。后乘火车前往兰州，晚餐火车上自理。	火车
第七天：兰州 长沙 早接火车后，乘车前往兰州机场，乘东方航空 MU2399（12:20/14:40）（航班提供正餐）返程。旅游行程结束！	

出发日期：5月23日

报价：5680元/人（20人成团）

【报价包含】

- 交通：长沙-兰州、兰州-长沙 2程机票（含税）；敦煌-兰州 空调火车硬卧，当地旅游用车，一人一正座；
- 门票：行程内所含景点首道门票；
- 酒店：酒店双人标准间
- 用餐：全程含6早6正，早餐酒店配送、未用不退。正餐30元/人；用餐条件与湖南有一定的差异，大家应有心理准备
- 导游：持证导游服务；
- 部分景区或酒店内设有购物场所，属于其自行商业行为

【报价不包含】

- a. 因不可抗力因素所引致的额外费用；
- b. 因旅游者违约、自身过错、自身疾病导致的人身财产损失而额外支付的费用；
- c. 团体旅游意外险及航空意外险(建议旅游者购买)；
- d. 个人消费（如酒水、饮料，酒店内洗衣、电话等未提到的其它服务)；
- e. 单人房差或加床费用；
- f. 酒店押金；
- g. “旅游费用包含”内容以外的所有费用。
- h. 2-12 岁小孩仅含机票和当地正餐车，不含门票不占床不含早不含其它。

【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。

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H5页面，并结合H5页面进行推介陈述。

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的试点村之一。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

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H5页面，并结合H5页面进行推介陈述。

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 级景区【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。	大小洞天景区临海木屋
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】

- 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；
- 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；
- 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；
- 当地司机、当地导游贴心服务；
- 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
- 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。

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H5页面，并结合H5页面进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——大阪（参考航班：CZ8417 0855/1300）</p> <p>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【道顿堀】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。</p>	民宿
<p>第二天：大阪——奈良</p> <p>【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。</p>	民宿
<p>第三天：大阪——京都</p> <p>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【三十三间堂】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。</p>	民宿
<p>第四天：大阪——神户</p> <p>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。</p>	民宿
<p>第五天：大阪</p> <p>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。</p>	民宿
<p>第六天：大阪——广州（参考航班：CZ390 1410/725）</p> <p>安全抵达幸福的家，或者直接去往下一段旅行。</p>	

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】

- 5晚民宿住宿（至少2人一房）；
- 关西周游三日券，用券三天小交通全含；
- 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；；
- 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。

10. 试题编号：3-10

(1) 任务描述

某旅游企业欲开展新媒体宣传，向旅游者推介企业新开发的三亚 5 日旅游线路。请根据给出的旅游线路，做出符合企业要求，有一定吸引力的 PPT 页面进行推介。

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：长沙—三亚 长沙黄花机场乘 CZ6650 19:35-21:55 抵达“旅游岛”，随后前往下榻酒店，沿途您可欣赏到鹿城-三亚美丽的景色。	三亚
第二天：三亚一地 早餐后，前往冯小刚 2014 年贺岁喜剧《私人订制》外景拍摄地、素有“中国马尔代夫”之称的国家 5A 级景区【蜈支洲岛/享 VIP 登岛通道·不少于 6 小时，含往返乘船时间，不含潜水等水上活动】，放逐心灵的世外桃源，岛上绮丽的自然风光将给您带来美丽感受；晚上赠送【夜游三亚鹿回头风景区/不少于 60 分钟】这里三面环海，流传着中国少数民族的“鹿回头爱情故事”，且是三亚市地标性建筑之一，登上山顶可一览三亚市全景，观三大海湾【大东海】【小东海】【三亚湾】的唯美夜景，赏灯光辉映，夜色阑珊，极为壮观；行程结束后自由活动，感受让您意犹未尽的魅力三亚。	三亚
第三天：三亚一地 早餐后，前往游览【南山佛教文化苑/不少于 120 分钟】，参观南山两园一寺一谷和南海观音圣像，在这片佛教圣地、梵天净土中找回返璞归真、回归自然的亲身感觉；随后前往 4A 级景区【天涯海角/不少于 120 分钟】漫步蜿蜒的海岸线如同进入一个天然的时空隧道，在“海判南天”、“天涯海角”等摩崖石刻中徘徊，追寻古人足迹，体验浮世沧桑；之后赠送游览一个集农林科普教育为一体的【热带农业乳胶科技示范基地/不少于 70 分钟】了解海南橡胶文化；行程结束后自由活动，感受让您意犹未尽的魅力三亚。	三亚
第四天：三亚一地 早餐后，前往赠送集零售、餐饮、休闲娱乐为一体的大型综合性国际主题商业街区【美丽商城/不少于 90 分钟】；随后前往国家 5A 级景区【海南槟榔谷黎苗文化旅游区/不少于 120 分钟（不含景区内演出）】，这不仅是一场旅行，更是一处能够真正融入海南风土人情的文化景区；之后游览热带滨海旅游主题乐园【亚龙湾爱立方滨海乐园/不少于 60 分钟】感受几千年东方神秘的【图腾文化广场】观赏“天下第一湾”的醉美风光，游览三亚海岸线最长、业态最全的滨海度假综合体；行程结束后自由活动，感受让您意犹未尽的魅力三亚。	三亚
第五天：三亚—海南—长沙 早餐后，前往三亚凤凰机场，乘坐 CZ6649 08:25-10:30 返回长沙，结束本次愉快的“旅游岛”之行。	

出发日期：7 月 12 日

报价：2790-3599 元/人起，全国散拼，一人也成团

【报价包含】

- 交通：长沙-三亚往返机票，海南当地空调旅游车，保证一人一正座；
- 门票：行程内所含景点首道门票；（不含景区内设自费项目，另有约定除外）。赠送：欢乐海豚秀+神州半岛海域垂钓+海鲜海景盛宴
- 酒店：3 晚三亚近海酒店 180° 海景房+1 晚神州半岛温德姆海崖海景别墅 90° -180° 海景房 可预先要求双床房或大床房
- 用餐：全程含 4 正 4 早，正餐标 30 元/人/餐，正餐为：壹家海鲜火锅、南山素斋、槟榔谷自助餐
- 导游：当地持证导游服务；

f. 进店：购物随客意（部分景区或酒店内设有购物场所，属于其自行商业行为）

【报价不含】

- a. 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，请详询销售人员。
- b. 个人消费等
- c. 3、2-12 岁小孩仅含机票和当地正餐车，不含门票不占床不含其它

【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。

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 H5 页面，并结合 H5 页面进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>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！</p>	飞机上
<p>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，请您注意自身安全！</p>	嘉峪关
<p>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，请您注意自身安全！</p>	额济纳旗
<p>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。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。</p>	额济纳旗
<p>第五天：居延海——嘉峪关城楼——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，请您注意自身安全！</p>	嘉峪关
<p>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；</p>	敦煌

<p>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。</p> <p>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）</p> <p>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！</p>	
<p>第七天：敦煌——莫高窟——鸣沙山月牙泉——兰州</p> <p>参考航班：敦煌——兰州 9C6170 23:40-01:20</p> <p>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）</p>	兰州
<p>第八天：兰州—长沙 参考航班：UQ2519 11:15/13:45</p> <p>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！</p>	

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：奥来阳光、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。

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黄果树瀑布、千户苗寨、小七孔、镇远、梵净山双高6日游旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作H5页面，并结合H5页面进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙</p> <p>长沙（或其他站点）乘高铁到达被誉为“林城”贵州的省会爽爽贵阳，工作人员接站后带入住酒店，之后可自由活动时间，可自行前往贵阳最大的楼盘花果园商务区或黔灵山或甲秀楼等贵阳名景游玩，也可以到二七路小吃街去寻找那些贵阳本地特色小吃水城烙锅、留一手烤鱼、丝娃娃、烤脑花、任姨妈牛肉粉、肠旺面、花溪牛肉粉等。活动期间请注意人身财产安全，出门记好酒店电话和位置及本地紧急联系人联系方式，请乘坐正规出租车出行（市区出行打的起步价12元起）。</p> <p>★温馨提示：当天下午无行程、无导游和工作人员陪同，自由活动期间请注意人身财产安全，当天晚上21:00以前导游会以短信或电话形式通知次日出行时间和注意事项、请保持手机畅通。</p>	贵阳
<p>第二天：贵阳——黄果树——贵阳/龙里</p> <p>早餐后乘车前往（约2小时）国家5A级景区——【黄果树风景名胜】，到达景区后乘坐景区环保车（不含环保车50元/人、保险10元/人费用自理）（不含扶梯单程30元/人，往返50元/人，扶梯属景区内不必须消费项目根据喜好自费）。进入景区参观亚洲最大的大瀑布【黄果树大瀑布】（游览约2小时）它高77.8米，宽101米，是瀑布群中最为壮观的瀑布，也是一个有水帘洞自然贯通的瀑布，观盆景园、水帘洞，游“风刀水剑刻就的万顷盆景、根笔藤墨绘的千古绝画”且能从洞内外听、观、摸的瀑布，午餐后搭乘景区环保车前往【天星桥景区】（游览约1小时）这里的石、树、水的美妙结合，是水上石林变化而成的天然盆景景区。然后游览《西游记》拍摄地【陡坡塘瀑布】（游览约40分钟）它位于黄果树瀑布上游1公里处，它是黄果树瀑布群中瀑顶最宽的瀑布。陡坡塘瀑布有一个特设的现象，每当洪水到来之前，瀑布都会发出轰隆的吼声，因此又叫吼瀑。游览完毕后前往贵阳/龙里，晚餐后入住酒店休息。</p>	贵阳/龙里
<p>第三天：贵阳/龙里——荔波——凯里/西江</p> <p>早餐后，约7:30乘车前往荔波（车程约3小时）。享用中餐，后抵达国家5A级景区【小七孔景区】（不含电瓶车40元/人，保险10元/人，费用自理）景点之间需换乘电瓶车，小七孔景区因一座建造于道光15年间(1836年)的小七孔石桥而得名。景区被称之为“超级盆景”，集山、水、洞、林、湖、瀑布等为一体，在长不到2公里的峡谷内，起迭着【68级瀑布】，顺势而下，奔泻而去。【拉雅瀑布】精巧醉人，水珠飞溅；而长不到600米之【水上森林】，树根盘在错石上，清澈的水流冲刷着青石，行走于其中，若身临琼瑶仙池。鸳鸯湖（游船30元/人，可自愿自费乘坐游览），乍听名字，令人神往，荡小舟于湖上，心旷神怡，流连忘返。后乘车约3小时前往【西江千户苗寨】（不含四程电瓶车合计20元/人，费用自理），换乘景区电瓶车入园，可漫步河边清茶小酌或游逛于情调十足的河畔小酒吧，亦可三五结伴上观景台欣赏美丽的西江（如住西江可自行到观景台一览西江夜景）。晚餐享用特色晚餐。</p> <p>温馨提示：若安排入住西江客栈，在景区内需自行携带行李步行（10-20分钟）前往客栈，客栈依河而建，房间数量较少整体条件较一般，一个散拼团有可能分几家客栈住宿，旺季西江客栈无房的情况下，会安排到凯里入住。</p>	凯里/西江
<p>第四天：西江/凯里——镇远——铜仁/江口</p> <p>早餐后前往凯里（车程约3.5小时）参观具有浓郁少数民族风情的【非遗博物馆】（游览约120分钟）进入馆内我们安排工作人员让每一位旅客换上苗旅特有的服饰，感觉苗旅气息。在馆内向国内外游客集中展现了黔东南州人文地理及少数民族风情。特别是苗侗民族服饰物彰显着浪漫的古典诗意与浓厚的乡土气息，极高的收藏价值和装点厅堂的适用价值。后乘车出发（车程约2.5小时）到达太极图上的千年古镇享用中餐。下午游览历史文化古城【镇远古城】，大自然带给这个小镇的神奇魅力，整个景区一湾一画，一步一景，令游人忘返流连。漫步于镇远深深古巷之中，探寻镇远古街的邪门歪道和那些曾经风光一时的豪宅大院。之后游览【青龙洞】此为赠送景点（游览约1小时）古码头、古巷道、古民居、古石桥，以及集儒、道、佛、会馆、桥梁及绎道建筑文化于一身的古建筑群：有青龙洞、紫禅书院、中禅院、万寿宫、祝圣桥和香炉岩6部分共36座单体建筑组成，整群建筑靠山临江，依崖傍洞贴壁凌空、勾心斗角，错落有致。游览完</p>	铜仁/江口

毕乘车前往铜仁或江口，入住酒店。	
<p>第五天：居延海——嘉峪关城楼——嘉峪关</p> <p>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！</p>	嘉峪关
<p>第六天：铜仁/江口——梵净山——凯里</p> <p>早餐后前往世界自然遗产地、国家5A级风景名胜区——【梵净山景区】（车程约1小时，不含电瓶车20元/人、往返索道160元/人费用自理），沿途欣赏秀丽迷人的沿河风光，到景区山门后，转乘景区观光车至索道口。乘坐目前全国最先进的梵净山观光索道，俯瞰丛林茂密、深壑幽涧；远眺群山巍峨、重峦叠嶂；忽而霞光万道，忽而云舒雾卷，恍然在山巅踏浪、又似在云中漫步；一任那清风拂耳过，云纱指尖流……；经万宝岩，到承恩寺，仰视拔地而起99米高的佛教圣地——【红云金顶】在海拔2336米金顶孤峰之上，一览群山小，笑看风云变换，顿悟梵天净土。登【蘑菇石景区】追惜古佛道场昔日辉煌，尽览梵净山标志景物——蘑菇石、鹰嘴石、万卷书等景点。行程结束后乘车前往凯里，入住酒店。</p>	凯里
<p>第七天：凯里——长沙</p> <p>早餐后，约8:00乘车出发送至凯里南高铁站，乘坐12:00之后的高铁返程，结束愉快的贵州之旅。</p> <p>温馨提示：返程时间较晚的旅客不愿过早随车送团，可自行自费前往其他景点（费用自理），自由活动结束后自行返程。</p>	

出发日期：9月28日

报价：2699元/人（10人成团）

【报价包含】

- 1、用车：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、酒店：当地商务准四酒店5晚或其中西江特色客栈1晚（此行程不提供三人间，不拼房，如成人不占床含早退房差一半），如入住国营第一招待所（均不含朱砂古镇门票）
- 3、门票：含梵净山门票；含西江景区大门票；含小七孔景区大门票；含黄果树景区大门票，赠送游览青龙洞。
- 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），特色餐40元/人《古法密制苗歌宴》《花满贵州》。
- 5、导游：当地中文导游服务（接站为工作人员非导游）。
- 6、儿童：含正餐半餐、车位，导服，保险。

【报价不含】

- 1、单男单女或单人出行产生的单房差费用。
- 2、【必须消费】：黄果树电瓶车50元/人，黄果树保险10元/人，小七孔电瓶车40元/人，小七孔保险10元/人，西江电瓶车20元/人，梵净山观光车20元/人，梵净山索道160元/人，合计310元/人，为必须消费项目。
- 3、【推荐自费】：黄果树大扶梯单程30元/人，往返50元/人，小七孔鸳鸯湖划船费30元/人，《多彩贵州风》晚会198元/人，请游客根据自身需求，自愿自理。

-
- 4、儿童不含高铁票，不占床、不含门票，若超高产生费用敬请自理。
 - 5、服务项目未提到的其它一切费用，例如特殊门票等，请自理。
 - 6、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。
 - 7、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。

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-自由行旅游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 H5 页面，并结合 H5 页面进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——长滩岛——欢迎晚餐</p> <p>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）</p> <p>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。</p>	长滩
<p>第二天：白沙滩——星期五沙滩——圣母岩礁——D-MALL 商业街</p> <p>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。</p> <p>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</p>	长滩
<p>第三天：双出海（螃蟹船出海浮潜+海鲜 BBQ+日落风帆）</p> <p>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。</p> <p>【温馨提示】：行程需依当时天气、季风、海况或排期而作出时间调整。</p>	长滩
<p>第四天：全天自由活动</p> <p>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。</p>	长滩
<p>第五天：全天自由活动</p> <p>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。</p>	长滩
<p>第六天：长滩岛——长沙 BK2762 15: 35-19: 15</p> <p>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）</p>	

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+岛上游览+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。

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潮玩泰时尚-曼谷芭提雅沙美岛六日游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作 H5 页面，并结合 H5 页面进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙——曼谷</p> <p>机场集合乘机 SL935 14:35-17:40 前往泰国首都曼谷，机场简餐后抵达后送往酒店休息。曼谷是一座五光十色的城，以其独有的魅力吸引着来自全球各地的旅行者。曼谷(Bangkok)是泰国首都，东南亚第二大城市。泰国人称曼谷为“军贴”，意思是“天使之城”，同时也被誉为是“佛教之都”。</p>	曼谷
<p>第二天：曼谷</p> <p>酒店早餐后 出发前往参观【大皇宫】游览(约 60 分钟)，(旅客进大皇宫的穿著必须是素色(黑，白)两色最为适中，不得花花绿绿及艳丽(红色)的着装。)汇集了泰国建筑、绘画、雕刻和装潢艺术的精粹，【玉佛寺】与大皇宫相邻，是全泰国唯一没有僧侣住持的佛寺。午餐在 Rattanakosin(皇宫酒店)泰国厨师的指导下，学做泰国菜，现场做现场吃。膜拜泰国曼谷的【港星潮拜- 四面佛】(约 60 分钟)。前往【素坤逸商业广场】(约 60 分钟)自由活动，素坤逸大街沿线有很多的购物商圈，Central World 是泰国曼谷大名鼎鼎的一家有名的购物娱乐商场，堪比美日本新宿区，在此之内有不少名店。之后前往观看【金东尼人妖秀或 VANESSA (瓦内萨)国际人妖表演】(约 60 分)。最后前往【泰国新天地 Asiatique】(约 60 分钟)，作为全亚洲最大的夜市，晚餐夜市自理，游人可以在傍晚时分在 Span Taksin 坐船，每天下午 5 时起每半小时一班船免费送游人去夜市。</p>	曼谷
<p>第三天：曼谷——芭提雅</p> <p>酒店早餐后 前往泰国南部有着东方夏威夷之称的海滨度假胜地——芭提雅。抵达芭提雅后，魔幻森林料理用中餐，前往【杜拉拉水上市场】(约 60 分钟)是泰国芭提雅的水上部落。前往芭提雅全新开业的【清迈小镇】(约 40 分钟)让您在芭提雅感受泰北玫瑰清迈独特的风土人情，在这里可以体验骑大象的乐趣。前往【富贵黄金屋】(约 60 分钟)是泰国芭提雅的一个真正富丽堂皇的风水宝地，庄园里有一纯金望海观音金佛，所以称“富贵黄金屋”(富贵黄金屋内用晚餐)。这个庄园也是十多年前红遍东南亚的青春偶像剧《流星花园》的外景取景地。</p>	芭提雅
<p>第四天：芭提雅——沙美岛——芭提雅</p> <p>酒店早餐后驱车前往位于罗永府的【沙美岛国家海洋自然保护区】(约 120 分钟)抵达沙美岛后，可换上最靓丽的泳装，做做日光浴，吹吹海风，享受悠闲的海岛风光。沙美岛成为国家公园，沙美岛很小，在岛上步行足矣。沙美岛海边用中餐，沙滩基本上成为沙美岛旅行的主题，也是其名字的由来。之后回芭提雅。【五族文化城堡+民俗文化村+泼水节+民俗舞蹈表演】(不少于 120 分钟)浓厚的古泰国气息，展现泰国最珍贵，游客可看到泰民族最传统的古老艺术文化及手工艺品！体验泰国的泼水节，当舞者们翩翩起舞时，悠扬的乐声搭上随风飘舞的纸灯！特别赠送：【泰国特色夜秀表演一场(约 45 分钟)或泰式按摩加钟 2 小时或泰迪博物馆或 4D 艺术博物馆】(不参加者或无法参加者视同弃权，不可转让或退费,18 岁以下小孩不赠送)晚餐推荐：芭提雅餐馆大多位于繁华的芭提雅二路 and 海滨路上，在这些地方，你能品尝到各国美食以及肥美多汁的海鲜大餐。尤为推荐在海滨路上择取餐馆用餐，因为你能一边饕餮，一边吹吹海风欣赏美丽日落，满眼都是大型鱼池里的生猛海鲜。在芭提雅也有很多海鲜餐厅提供中文服务以及中文配图菜单，价格也稍贵。</p>	芭提雅
<p>第五天：芭提雅——曼谷</p> <p>早餐后自由活动，品味轩餐厅用中餐后乘车返回曼谷，参观【唐人街】自由活动。后前往【KING POWER 国际免税店】(约 120 分钟)，泰国伴手礼的最佳选择之地，占地 12000 平方米，提供了广泛的免税商品，手表，皮具，香水，护肤品和化妆品，电器，珠宝首饰。泰国手工艺品，丝绸，纪念品和一个大的烈酒，优质葡萄酒，香烟和精美的雪茄是在一楼，并在此 KING POWER 自助晚餐。</p>	曼谷
<p>第六天：曼谷-长沙</p> <p>自由活动，集合前往曼谷廊曼机场候机，乘 SL934 19:25-23:35 飞往长沙，返回温暖的家，结束愉快的旅行！</p>	

出发日期：9月26日

报价：5980元/人（10人成团）

【报价包含】

- a. 长沙/曼谷直飞往返国际机票经济舱及燃油附加费；
- b. 住宿酒店(以两人一房为标准，)；当旅行团人数为单数时，落单的一人须在补交预定标间的房费差额单后，单独使用一间，否则同意接受安排，住三人间或与他人同住一间
- c. 行程所列用餐；
- d. 行程表内所列的景点及全程旅游观光巴士、中文导游；
- e. 全程领队小费；离境税；

【报价不含】

- a. 私人所产生的个人费用等；
- b. 岛上收费运动项目及各机动游戏项目；酒店洗衣或其他私人小费。 3、护照费、行程以外景点、人力不可抗拒因素造成的损失
- c. 航空公司航班更改及延误造成的额外费用，航空保险
- d. 一切个人消费，发票税金，超重行李
- e. 建议旅游者自行购买意外险
- f. 旅游落地签证费 480元/人人民币（出发前和团费一并收取）
- g. 全程导游服务费 100元/人人民币，大小同价
- h. 单房差 900/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思，自愿、自主决定，旅行社绝不强制。。

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7日游线路。请根据给出的旅游线路，现场制作H5页面，并结合H5页面进行推介陈述。

行程安排及游览景点	住宿安排
<p>第一天：长沙/重庆参考航班：CZ3825（18：05-19：35）</p> <p>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）。</p> <p>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！</p>	重庆机场
<p>第二天：重庆——拉萨参考航班：CZ8165（08：30-11：10）</p> <p>根据航班时间乘机前往拉萨，抵达后入住酒店。</p> <p>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！</p> <p>【温馨提示】</p> <p>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。</p>	拉萨
<p>第三天：拉萨——巴松措或鲁朗林海——林芝</p> <p>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）巴松措又名错高湖，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)</p> <p>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，座落在深山老林之中，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。</p> <p>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！</p> <p>【温馨提示】</p> <p>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</p>	林芝
<p>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）</p> <p>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捷的东南方，雅鲁藏布江北侧的工波地区。</p> <p>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。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。驱车返回八一镇。抵达八一镇享用晚餐。入住酒店休息。</p> <p>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！</p> <p>【行程亮点】乘车转苯日神山祈祷平安健康。</p> <p>【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！</p>	林芝
<p>第五天：林芝—藏民家访—拉萨</p> <p>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</p>	拉萨

<p>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。</p> <p>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！</p> <p>【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。</p>	
<p>第六天：拉萨市内（布达拉宫/大昭寺/八廓街）</p> <p>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：</p> <p>（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。</p> <p>（2）每批次进布宫参观的时间不一致。</p> <p>（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）。</p> <p>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）</p> <p>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！</p>	拉萨
<p>第七天：拉萨——羊卓雍湖——拉萨（约300公里，车程约4小时）</p> <p>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。</p> <p>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！</p>	拉萨
<p>第八天：拉萨——西宁</p> <p>早餐后根据火车时间前往西宁，晚宿火车上</p>	火车上
<p>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）</p> <p>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。</p> <p>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”。</p> <p>返回西宁，根据航班时间乘机返回长沙，结束全部行程。</p>	

出发日期：10月17日

报价：4980元/人（10人成团）

【报价包含】

- a. 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。
- b. 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，也请您耐心等待；行程内所有自由活动期间及行程外均不含用车。
- c. 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。
- d. 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）。

- e. 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）。
- f. 导游：当地持证导游服务。

【报价不含】

- a. 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。
- 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。

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玩味川渝——重庆、成都双高 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——重庆 乘高铁 G1337 (14:14/19:35) 前往齐聚富有活力的中国西部魅力之都：魔幻山城、美丽【重庆】；抵达后，乘车前往酒店入住休息。 D2:重庆—奥陶纪—重庆	重庆
第二天：重庆 早餐后，经高速公路赴万盛后前往抵达【梦幻奥陶纪景区】（游览时间不低于 5 小时）；探秘神奇远古的寒冰洞、狭长幽深的龙脉洞和石林迷宫；体验 8 项高空项目带来的惊险刺激-----天空悬廊、云端廊桥、高空漫步、步步惊心、极限飞跃、悬崖秋千、玻璃吊桥、高空荡桥，随后再前往城区品尝重庆四大名片之一-----麻辣九宫格火锅（费用自理，98 元/起）。晚餐过后，三五结伴，漫步千厮门大桥，体验那不再只是幻想里的千与千寻场景——【洪崖洞】看最美的夜景。收心返回酒店，休整体力，为后面行程存力。	重庆
第三天：网红景点一网打尽 早餐后乘车前往李子坝，看重庆网红景点【轻轨穿楼】，可在此拍照，录视频，发抖音，随心所欲，想怎么玩就怎么玩。后乘车前往堪称是吃货的天堂的【解放碑八一路小吃街】，酸辣粉、凉糕、山城小汤圆、担担面、嘿小面、钵钵鸡、冷串串等。中餐后乘车前往游览【千年古镇磁器口】（游览时间不低于 90 分钟，该景点为游客自由活动，无导游陪同）；千年古镇原名龙隐镇，是重庆缩影。位于重庆市沙坪坝嘉陵江畔的古镇磁器口，辖区 1.8 万人，面积 1.5 平方公里，距繁华的主城区仅 3 公里，古色古香的传统文化历史街区，自明、清时期以来磁器口古镇名扬巴蜀大地。游客可在此品尝特色美食。后乘车前往【罗中立美术馆】（如遇闭馆既换成涂鸦街）。后前往上邦温泉酒店（每人赠送价值 100 元温泉票一张），后统一学习体验高尔夫（每人 30 个球），后可自由活动。在休闲区域 BBQ，放松自己，后入住温泉酒店。	重庆
第四天：重庆——成都锦里+武侯祠+东郊记忆 早餐后，乘坐（动车/汽车）前往天府之国达到成都。集体享受午餐，后前往【成都东郊记忆旅游景区】按城市工业用地更新和工业遗存保护相结合的方式，在成都原红光电子管厂旧址上修建而成，是工业遗存保护和文化创意相结合的新型旅游景区。后前往蜀国开国皇帝刘备和一代贤相诸葛亮的合祠【武侯祠】“三顾频频天下计，两朝开济老臣心”道出了刘备知人善任和诸葛亮一身的写照。随后浏览具有特色商业步行街【锦里】品三国，泡锦里。再这你可以体验老成都休闲的生活。同时锦里古街也是四川各色美食汇聚之地，无论你来自哪里，都能找到适合你的一款美食。后入住酒店休息。	成都
第五天：成都-熊猫基地+黄龙溪+宽窄巷子 早餐后，前往人气景点“国宝萌宠”大熊猫基地。【成都熊猫基地】成都熊猫基地先后获得了“全球 500 佳”“全国青少年科技教育基地”“国家科普教育基地”“国家环保科普基地”等。后浏览距今 2100 年的川西古镇【黄龙溪】，游千年古镇、吃网红小吃“妖娆一根面”、“没心没肺”的嗨水（请自备换洗衣物）。后乘车前往中国特色商业步行街【宽窄巷子】由宽巷子、窄巷子、井巷子平行排列组成，全为青黛砖瓦的仿古四合院落。这里汇集了四川各色特色美食。如果在锦里没吃遍四川特色小吃，在这里可以弥补遗憾。	成都
第六天：成都——长沙 早餐后，乘坐高铁 G1983 (08:27/15:42) 送走各位同学，为此趟旅行画上一个完美句号！期待您的再次归来！	

出发日期：6 月 6 日

报价：4560 元/人

【报价包含】

- 交通：全程旅游资质车辆（每人一座）。重庆到成都（汽车/动车）10 人以上安排汽车，10 人以下安排动车！
- 住宿：含全程双人标间，2 晚重庆主城高级商务酒店，2 晚成都商务

酒店，升级一晚 5 星级上邦温泉度假酒店（一人一天一床位，无三人间也不能加床，若产生单男单女，要包房单房差 480 元/人自理）。参考酒店——重庆：城市便捷、精途、斯维登度假公寓等；升级酒店：上邦温泉酒店等。成都：TOWO 上品酒店、川景风情等。

- c. 用餐：含餐 5 早 3 正（1 餐酒店 BBQ/1 餐奥陶纪景区内自助餐/1 餐成都特色川菜，如未按我社所安排进行游览，行程中所含餐视为自动放弃，不退不换）；
- d. 门票：含奥陶纪门票、上邦温泉票、高尔夫 30 球体验票 武侯祠门票、熊猫基地门票、杜莎蜡像馆（游客必须携带二代身份证，门票均按学生票核算，请带上学生证，不再退任何优惠门票，如没带学生
- e. 证、身份证补差价 100/元/人）；

【报价不含】

- a. 全程入住酒店产生的单房差及加床费用；
- b. 因旅游者违约、自身过错、自身疾病等自身原因导致的人身财产损失而额外支付的费用；
- c. 因交通延误、取消等意外事件或不可抗力原因导致的额外费用；
- d. 旅游意外保险及航空保险（建议旅游者购买）；
- e. 不占床位游客不含早餐，全程现补 138 元/人；
- f. 作为全陪小李，小李在出团前已经拿到了如上团队行程，在仔细
- g. 查看行程后，需对该团全体游客召开不低于 10 分钟的行前说明会。

【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。

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
<p>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。</p>	飞机上
<p>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。</p>	比林斯堡动物园
<p>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，记得带好您的远摄相机和望远镜哦。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。</p>	Lanzerac Hotel
<p>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年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。</p>	Hilton Cape Town City Centre
<p>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。</p>	Hilton Cape Town City Centre
<p>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【克斯滕布斯植物园】(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。</p>	Hilton Cape Town City Centre
<p>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，乘飞机经约翰内斯堡机场转机返回香港。</p>	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。

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
<p>第一天：长沙——大阪——札幌（参考航班：CZ8417 0855/1300）</p> <p>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。</p>	札幌地区酒店
<p>第二天：札幌——登别——洞爷湖</p> <p>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。</p>	洞爷湖温泉酒店
<p>第三天：洞爷湖——小樽——札幌</p> <p>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【時計台】，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。</p>	札幌地区酒店
<p>第四天：札幌——千岁——东京</p> <p>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】。</p>	东京地区酒店
<p>第五天：东京——横滨——箱根</p> <p>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。</p>	箱根地区温泉酒店
<p>第六天：箱根——中部</p> <p>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，</p>	中部地区酒店

<p>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，表达了反战讯息。</p>	
<p>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】、【道顿堀美食街】。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。</p>	<p>关西机场酒店</p>
<p>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。</p>	

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。

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；莒光楼为胡璉将军辟建，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、金水國小、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】

- 行程内五星级标准酒店双人标准间；
- 行程内所列餐食；
- 行程中所列景点的第一道门票；
- 行程内旅游空调车，保证每人1个正座；
- 当地司机、当地中文导游服务，16人以上委派全陪；
- 长沙往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
- 旅行社责任险；

【报价不含】

- 自由活动期间产生的交通费和餐费；
- 单人房差
- 个人性质的消费，如：交通费、洗衣、电话、酒水、购物、行李超重等；
- 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。

20. 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：2380元/人（10人成团）

【报价包含】

- 行程内三星级标准酒店双人标准间；
- 行程内所列餐食：4早6正餐，正餐八菜一汤十人一桌；
- 行程中所列景点的第一道门票；
- 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。

21. 试题编号：3—21

(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马来西亚、新加坡 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——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。	THE EVERLY 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】眺望新加坡市区景色。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个可容纳几十万人口，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：3680 元/人

【报价包含】

- 行程内酒店双人标准间；
- 行程内所列餐食；
- 行程中所列景点的第一道门票；
- 行程内旅游空调车，保证每人 1 个正座；
- 当地司机、当地中文导游、全程领队服务（含小费）；
- 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。

22. 试题编号：3-22

(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歌诗达邮轮赛琳娜号日本、韩国 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
<p>第一天：上海——邮轮（起航时间：17:00）</p> <p>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。</p>	邮轮上
<p>第二天：邮轮——济州——邮轮（抵港时间：13:00，离港时间：21:00）</p> <p>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。</p>	邮轮上
<p>第三天：邮轮——鹿儿岛——邮轮（抵港时间 14:00，离港时间 22:00）</p> <p>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。天皇敕命授予“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。</p>	邮轮上
<p>第四天：海上巡游</p> <p>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。晚餐后剧院精采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！</p>	邮轮上
<p>第五天：邮轮——上海（抵港时间：08:00）</p> <p>抵达上海，用完早餐后，办理离船手续，结束此次海上之旅。</p>	

出发日期：5 月 17 日

报价：标准内舱四人间：1999 元/人；

标准内舱双人间：2699 元/人；

标准阳台双人间：3699 元/人；

标准阳台三人间：2999 元/人；

【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。

23. 试题编号：3—23

(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澳大利亚 7 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——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。	机场酒店
第二天：广州——悉尼（参考航班：CZ301 0820/2040） 广州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 Cliff Bridge】（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。随后参观全新南威尔士州最洁净的海滩——【Austinmer 海滩】。	悉尼
第四天：悉尼 早餐后前往【悉尼歌剧院】（外观，约 30 分钟）。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。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。参观【海德公园】，海德公园附近的【圣玛利亚大教堂】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。	悉尼
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，淘到的金沙全归您所有。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——广州——长沙 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：14800 元/人

【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；

【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。

24. 试题编号：3—24

(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迪拜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—香港—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】（Ferrari 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：6699元/人

【报价包含】

- 行程中所列酒店双人标准间；
- 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）；
- 行程中所列景点第一道门票；
- 签证费；
- 全程领队兼导游、外文司机服务；
- 往返团队经济舱机票及机场税、燃油税；
- 空调旅游车，保证1人一个座位；
- 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；
解闷撩题
- 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。

25. 试题编号 3-25

(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韩国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
<p>第一天：长沙——首尔（参考航班：CZ3065 1155/1540）</p> <p>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。</p>	永中酒店
<p>第二天：首尔</p> <p>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。</p>	永中酒店
<p>第三天：首尔——济州</p> <p>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。</p>	NEW KOREA 酒店
<p>第四天：济州</p> <p>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、熔岩喷出形成。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。</p>	NEW KOREA 酒店
<p>第五天：济州</p> <p>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）。</p>	NEW KOREA 酒店
<p>第六天：济州—长沙（参考航班：CZ6052 1650/1810）</p> <p>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。</p>	

出发日期：5月10日

报价：3280元/人

【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。

26. 试题编号 3-26

(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至尊江南大华东双高 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
<p>第一天：长沙——南京 自行前往长沙南高铁站乘坐高铁前往南京，接团后入住酒店</p>	南京
<p>第二天：南京——无锡 早餐后请自由活动，根据导游指定集合（12 点前），集合后南京古城特色景观区、中国传统古街市【秦淮河——夫子庙商业街】（游览时间不少于 1.5 小时），沿途欣赏乌衣巷、文德桥、秦淮河美丽风光、自费品尝特色风味小吃。游南京历史、文化代表的标志性景点钟山风景区国家 5A 级景区——【中山陵】（游览时间不少于 1.5 小时；周一闭馆）：中国近代伟大的民主革命先行者孙中山先生的陵寝，总面积 8 万余平方米。中山陵自 1926 年春动工，至 1929 年夏建成，1961 年成为首批全国重点文物保护单位，2006 年列为首批国家重点风景名胜区和国家 5A 级旅游景区。紫金鼎，博爱坊，天下为公坊等（中山陵每天实名制限量预约，如果预约不到，则行程更改为雨花台烈士陵园风景区）。 晚餐后车赴无锡（车程约 2.5 小时）；入住酒店</p>	无锡
<p>第三天：无锡——杭州 早餐后游览太湖名胜——【鼋头渚】（游览时间不少于 2 小时）：鼋渚春涛，乘坐郑和下西洋之宝船——七桅古帆船畅游太湖（无需排队），帆船船长 25 米，宽 5.5 米，造型十分奇特，从船头至船尾依次竖着 7 根桅杆，桅杆上分别挂 7 张布帆，顺风行驶时风动帆鼓，船速极快，可欣赏浩瀚 2000 顷太湖风光，同时也可欣赏无锡美女真人演奏“阿炳二胡”讲述美丽江南；并且每人一杯清香的竹叶茶，享受皇帝下江南的待遇。【蠡园】（游览时间不少于 1.5 小时）：范蠡西施的爱情，吴越争霸、西施浣纱、小榭沉鱼、范蠡制陶等景点。下午车赴江南天堂城市——杭州（车程约 2.5 小时）。——升级景点（自愿参加）：观赏五千万打造的巨作“给我一天，还你千年——宋城千古情”大型歌舞表演（需另付费，320 元/人，游览时间不少于 2.5 小时）</p>	杭州
<p>第四天：杭州——乌镇 早餐后【船游西湖】（环湖游览西湖 40 分钟），零距离感受西湖，远观三潭印月；漫步（西湖约 1 小时）花港观鱼·苏堤春晓（西湖十景之一，移步换景，近距离欣赏西湖，含红鱼池、御碑亭、牡丹园等）。游览【清河坊街】（自由活动，游览约 1.5 小时）曾是杭州最繁华的商业区，也是杭州保存较完整的旧街区，可说是杭州历史的缩影。中餐安排千亩茶园旁，特色餐厅——乾隆御茶宴；车赴“辑里湖丝”的故乡南浔（车程约 1 小时），【南浔古镇】（游览时间不少于 1.5 小时）：南浔是一个人文资源充足，中西合璧建筑多样的江南古镇，南浔以园林和藏书楼闻名天下，民间素有“湖州一个城，不及南浔半个镇”之说，小莲庄和嘉业堂是其典型代表。当地人才辈出，崇文重教，南浔还有保存完整的张石铭旧宅，傍晚乘车赴中国美丽乡村古镇之一、休闲度假小镇——【乌镇·西栅景区】（游览时间少于 2 小时），一个告别城市喧嚣，来过便不曾离开的魅力水乡，您将可以入住在古色古香的水乡当中，体会枕水人家的韵味；如果白天的乌镇给了你原汁原味的江南水乡风情感受，那么夜晚的乌镇会带给你迥然不同的风情，人们常说的“宿在乌镇，枕水江南”从一个侧面解读了乌镇夜色的美妙。晚上您可以步行西栅老街欣赏古镇风光，也可以到“似水年华红酒坊”或“老木头酒吧”去感受一下动与静的轮回，也许等来一次浪漫的邂逅哦。</p>	乌镇外
<p>第五天：乌镇——苏州——上海 早餐后车赴苏州（车程约 1.5 小时），车游苏州西山太湖大桥；东起渔洋山，经长沙岛、至西山大庭山，西山太湖大桥由三座桥组成，全长 4.308 公里，桥身共 181 孔，桥面贴水而浮。如一条飞舞的银链，蜿蜒起伏。【大如意仙境】位于苏州太湖西山岛，南面八百里烟波太湖，北靠太湖七十二峰之首缥缈峰，东西两侧由形似青龙、白虎的山体环绕，左环右抱、北靠南眺，风水极好、文化历史底蕴极厚，是礼佛圣地。依山傍湖打造一个规模大、档次高、别具特色的大型宗教文化旅游区，包括：寺庙佛像区、佛缘互动区、登山览佛区。中餐定制：五观堂如意过堂斋，有关佛门中过堂，进餐亦为修行；蔬食作为一种古老的传统，与其中的精神内蕴一同传扬四海。来自寺</p>	上海

<p>庙的素食被称为“斋”，以新鲜蔬果入馔，顺时而食，得天之味，处处体现出禅意，清静自持。这些蔬食菜肴，所展示的不仅是素食之美，更是从舌尖到心灵的返璞归真，下午游览世界文化遗产，中国四大名园之【留园】（游览时间不少于1.5小时），以宜居宜游的山水布局，疏密有致的丰间刘比。独具风采的石峰景观，成为江南园林艺术的杰出典范——冠云峰，可厅，五峰仙馆等。车赴上海（车程约1.5小时），【城隍庙商业街】，自费品尝风味小吃，</p> <p>——升级景点（自愿参加）：晚可夜游远东最迷人的不夜城东方夜巴黎的美景（自愿参加，车观上海夜景、船游黄浦江、登金茂大厦或环球金融中心三项：300-380元/人，游览时间不少于2.5小时）。</p>	
<p>第六天：上海——长沙</p> <p>早餐后，远观新上海的代表、上海CBD浦东新区·陆家嘴，外观新上海十大建筑——金茂大厦、东方明珠等；车游南浦大桥，游外滩风光带（游览时间不少于1.5小时），百年上海滩的标志和象征，万国建筑博览群、黄浦江风光。送站</p>	

出发日期：10月24日

报价：2699元/人

【报价包含】

- 1、交通：长沙-南京、上海-长沙往返高铁票二等座、当地旅游用车，一人一正座；
- 2、门票：行程内所含景点首道门票；
- 3、酒店：酒店双人标准间，团队中若出现单男单女，地接社有权调整为三人间，没有三人间的则标间加床或者自行补单房差，若补房差，房差为700元/人（旅游局规定从2011年10月1号起大部分酒店不提供一次性用品，请客人自带好洗漱用品）
- 4、用餐：全程含5早5正，餐标30元/人；用餐条件与湖南有一定的差异，大家应有心理准备
- 5、导服：持证导游服务；
- 6、参考酒店：无锡参考酒店：无锡大运酒店、辅特戴斯酒店、格菲酒店、协信维嘉酒店、开元曼居酒店或同级
杭州参考酒店：杭州钱塘君庭酒店、柏宁顿大酒店、两岸国际大酒店、瑞莱克斯石塘店、柏锦花园酒店、度豪酒店、圣希罗酒店、维也纳国际酒店、欧亚美国国际大酒店、高扬大酒店、紫金港国际酒店或同级
乌镇A标：乌镇参考酒店：子夜大酒店、黄金水岸大酒店（小长假黄金周除外可能安排嘉兴桐乡同级酒店）桐乡及嘉兴参考酒店：桐乡佳源威尼斯酒店，瑞麒大酒店，嘉德酒店，嘉兴新洲国际大酒店
上海参考酒店：上海云璟越酒店、维纳斯国际酒店、罗亚尔国际酒店、麟臻大酒店、继磊国际酒店或同级；

【报价不含】

- 1、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，详情请咨询销售人员；
- 2、个人消费等。

【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。

27. 试题编号 3-27

(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食全酒美-青岛、威海、蓬莱、大连双飞六日游旅游线路。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
<p>第一天：长沙——青岛 长沙/青岛参考航班时间：CZ3937（12:35-15:05） 黄花机场集合，旅游行程开始，乘飞机赴青岛； 乘机抵达青岛，接机员已提前在此恭候您到来，随后前往入住酒店。</p>	青岛
<p>第二天：青岛——海阳 早餐后，游览【信号山公园】（约 30 分钟），并登上公园内的旋转观景台将青岛的全貌及汇泉湾的美景尽收眼底、滨海观光步行道漫步闲聊感受别样的休闲心情。游览青岛的象征【栈桥】（不少于 30 分钟）胜览青岛市徽“回澜阁”、领略青岛百年沧桑，如果赶上退潮，还可以在礁石上拾贝壳、在泥巴里挖嘎啦、给海鸥喂食，感受海边的浪漫与欢乐情怀！游青岛市标志性广场——【五四广场】，五月的风，观 2008 奥帆赛场——浮山湾，2008 年第 29 届奥运会和 13 届残奥会帆船比赛场地——【青岛奥林匹克帆船中心】（共计不低于 60 分钟）。赠送【青岛天主教堂广场】（不低于 20 分钟、为赠送项目，如因不可抗力因素无法正常运营，即取消）游览【劈柴院民俗风情街】（不低于 40 分钟）；前后前往【中山公园】青岛十景之一乘车前往海阳市或乳山，晚入住酒店。</p>	海阳
<p>第三天：海阳——威海 早餐后，游览【华夏城景区】（不少于 90 分钟）太平庵、龙王庙、龙山瀑布、九曲情人街、华夏阁、春亭、圣水观音等。后【威海小商品城】自由选购琳琅满目的各种小饰品。行车途经威海市容、市政府，观威海湾畔，与刘公岛隔海相望的【威海新外滩】、外观威海城市标志幸福门，是一条以浪漫风情为主题，人文与自然融合的特色海滨风景线。【威海国际海水浴场】（不低于 50 分钟旅游局规定旅游团队不得下海后果自负）自由活动。晚入住酒店。</p>	威海
<p>第四天：威海——烟台——蓬莱——大连 早餐后，乘车赴蓬莱（车程约 2.5 小时）。游【八仙渡风景区】（不低于 1.5 小时）景区以道教文化和蓬莱神话为背景，可感受三面环海的葫芦岛，观八仙坊、八仙桥、仙缘楼、望瀛楼、八仙祠、会仙阁、祈福店、妈祖殿等景观。游【蓬莱八仙广场】（不低于 20 分钟）特别赠送【蓬莱渔家民俗文化馆】渔家民俗文化场馆通过复原场景、人物模拟、民俗实物的手法展示上个世纪四十年代的渔家民俗文化生活。游览有北美滨海小镇之称之一【烟台海昌渔人码头】（不少于 30 分钟），台海昌渔人码头是烟台陆连海天然小岛，漫步海滨木栈道：美食广场，海滨特色商业街，游览【烟台山】位于烟台市区北端，三面环海，景色迷人，山、海、城、港连为一体的特色和万吨巨轮擦山而过的壮观景象，唯此独有。后乘车赴威海（车程约 1 小时），晚乘夜船赴大连（航行时间约 7-8 小时）。</p> <p>温馨提示：大连和山东 2 段导游，抵达大连前，大连导游会提前给游客发短信，请游客注意查收并及时回复，敬请配合，谢谢！</p> <p>备注：根据交通管理部门规定：凌晨 2 点-凌晨 5 点大巴车严禁上路营运载客，需客人下船后耐心等待大巴车和导游进港接站！</p> <p>正宗鲁菜：红烧鱼/鲜蛤蒸蛋/虾酱杂粮包/辣子鸡块/西芹鱿鱼等</p>	大连
<p>第五天：大连——旅顺——大连 早餐后，乘车赴旅顺【40 公里车程约 60 分钟】，游览日俄战争中两军争夺的主要战场之一，现为辽宁省重点文物保护单位之一【东鸡冠山景区】（不低于 40 分钟）；游览“一夫当关，万夫莫开”，世界五大军港之一——【旅顺军港】（不低于 30 分钟），游览【旅顺博物馆】（周一闭馆、游览时间不少于 30 分钟）。返回市内，亚洲最大广场——【星海广场】（不低于 30 分钟）。游【星海公园】（不少于 40 分钟）。游依山傍海的【滨海路】风景区、游大连标志性虎滩广场——群虎雕像（不低于 30 分钟），游览【东海公园】（游览不低于 50 分钟景区小交通自理）漫步海滨木栈道。游览【东方威尼斯水城】（不低于 30 分钟）。游【俄罗斯风情街】（不低于 30 分钟）。晚入住酒店。</p> <p>满乡风情宴：柴火小笨鸡/水煮肉片/干锅有机花菜/尖椒豆干/炒海兔菜等</p>	大连

第六天：大连——长沙
大连/长沙参考航班时间：CZ3986(16:20-20:50)经停南京
早餐后，后大连乘机返回长沙，结束此次旅游行程。

出发日期：9月24日

报价：2599元/人

【报价包含】

1、**旅游交通**：长沙-青岛，大连-长沙往返经济舱机票，含税。往返机票，一经开出，不得签转、更改，如有退票，只退税。行程中空调旅游车，按我社拼团人数选择车型，确保1人1正座。四人间船舱、带独立卫生间、可淋浴；

2、**住宿标准**：全程入住商务酒店或挂牌三星。

以下酒店为参考，由于旅游旺季酒店客房紧张，酒店安排标间不低于此标准：

大连：日月潭大酒店、宏孚大酒店、绿之都大酒店、川王府阳光酒店、枫林绿洲酒店、香君阁酒店、恒元大酒店、天通大酒店

威海：韵卓商务、新居特酒店、嘉豪酒店、时代商务酒店、会英楼大酒店、亨泰商务酒店、海日大酒店

海景酒店：海阳假日湾、海阳丽宫、海逸大酒店、江龙国际、乳山申菱假体、乳山滴水湾、皇冠假日

3、**景点门票** 如行程所示已含所列景点首道大门票。（本行程为特价产品，未产生的门票一律不退费，谢谢理解！）

4、**用餐标准**：正餐十菜一汤，十人一桌（人数不足菜数顺减），5早4正，特色餐30元/人（老四川川菜、正宗鲁菜、威海渔家宴、饺子宴）；

5、**旅游保险**：含旅行社责任保险。

6、**儿童**：2-12周岁按儿童标准执行，费用含往返机票、当地旅游车车位、半正餐。全程不包门票、不占床位、不含船票（儿童船票按照身高来收费，1.2以下免票，1.2-1.4坐席的半价90-100（无铺位），1.4以上（含1.4米）全价，坐席180元左右（无铺位）。如果要含铺位，价格同成人，建议出发前含上，临时补票就是票面价格，船票以实际出票的为准）。如有特殊要求，费用另计；

【报价不含】

1、因不可抗力因素所引致的额外费用；

2、因旅游者违约、自身过错、自身疾病导致的人身财产损失而额外支付的费用；

3、团体旅游意外险及航空意外险(建议旅游者购买，以便在旅途中发生意外事故时获得相应的保险补偿。如选择潜水、滑水、滑雪、跳伞、攀岩、探险、赛车、赛马、滑翔、探险性漂流、热气球、蹦极、冲浪等高风险旅游活动，在此特别提醒，建议投保高风险意外险种)

4、个人消费（如酒水、饮料、酒店内洗衣、电话等未提到的其它服务）；

5、单人房差或加床费用及酒店押金；

6、行程外游客自愿参加项目的费用及个人消费。

7、儿童报价以外产生的其他费用需游客自理

8、“费用包含”内容以外的所有费用。

【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。

28. 试题编号 3-28

(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腾冲、芒市、瑞丽双飞六日游旅游线路。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
<p>第一天：长沙——芒市，参考航班：DR5336 22:20—00:55 长沙飞边陲小镇芒市，接机，乘车前往酒店休息 芒市镇，傣语称为“勐焕”(传说佛祖到此刚好天亮，便给这个地方取名“勐焕”，意思是“黎明之城”)。是中缅文化交流的窗口，更是中缅经济效益的门户。因此芒市商务繁荣，商贾云集，是通往瑞丽、陇川、盈江、梁河，直到缅甸的交通枢纽，和商贸物资集散地 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!</p>	芒市
<p>第二天：芒市——瑞丽 早餐后，前往参观【勐焕大金塔】，勐焕大金塔座落在芒市东南部海拔一千零七十九点六米的雷牙让山顶。传说“释迦牟尼”生前转世为金鸡[阿鸾]时曾生活于此地，佛涅槃后数百年，佛教弟子“召罕大”[阿罗汉]为传播佛祖教义亲临此山修炼，为“召罕大”有个修炼的好环境，野草和荆棘全部让开，故称为雷牙让山，意为野草让开的地方，尔后在此山建一佛塔，自古以来是人们公认的佛教圣地之一。 乘车前往中有着万里边关、也是您此次边城印象旅程最具代表之一的【畹町】(游览约 30 分钟)，畹町为全国极小边境城市的口岸，本地人口仅 1 万多人。紧邻缅甸边城南坎、九谷、木姐和腊戍。游览【畹町市容】、【中缅友谊桥】。 游览独树成林，在德宏州瑞丽市姐勒乡的芒令寨旁，远远可看到一片伟岸青翠的榕树林列队于路旁，像在迎接远方的客人一样，这是芒令独树成林。其实这片榕树林只是一株大榕树长成，因母株上的枝干在向四周生长的同时也会向下长出气根，气根入土又长成粗干，经过千百年的生长后组成了这一片令人叹为观止的独瑞丽独树成林风景区树成林奇景。 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!</p>	瑞丽
<p>第三天：瑞丽——腾冲 游览中缅两国极具特色的边境村寨【一寨两国】，因为毗邻边境的优势，这里有一寨两国，一桥两国，一井两国，一塔两国，一秋荡两国。这里也存着世界极小的一个民族奇迹：中国境内称“长脖子族”，缅甸称“布岛族”。【布岛族】布岛族也称长脖子族，以脖颈跨上铜项圈为美，全世界现仅存约 200 人，缅甸现有不足 50 人。这是一个以务农耕种、自给自足、与世无争的民族，你可以与之交谈、合影、了解其文化，一刻钟，真正见识大开眼界 乘车至中缅经济特区姐告、国门、中缅一条街体验中缅商贸风情。姐告，是祖国大西南的重要口岸，迅猛崛起的姐告将以一个新兴的、具有边境特色、民族特点和现代设施的商业旅游城的英姿与深圳、珠海媲美。 乘车至腾冲 游览【和顺古镇】：古镇位于腾冲县城西南 4 公里处，古名“阳温墩”，由于小河绕村而过，故改名“河顺”，后取“土和民顺”之意，雅化为今名，现称和顺镇，全镇人口 6000 多，而侨居海外的和顺人则达 12000 多人，是云南著名的侨乡。和顺古镇其封闭、传统、安定的环境，完整地保留了中国明清文化的特色，被誉为中国古代建筑的活化石。虽然和顺古镇都在开客栈搞建设，但是走进和顺古镇的一刹那，还是显得安静祥和，没有喧嚣。这里曾是马帮重镇、古“西南丝绸之路”的必经之地，各种外来文化在此交融，但除去这些光环，和顺仍然保持着其古朴的风格不曾改变 赠送观看大型歌舞秀《梦幻腾冲》：以火山的热情、热海的温婉、马帮的传奇、翡翠的疯狂、家园的血战、民俗的画卷、丝路的复兴、人与自然的和谐为内容，运用高科技声、光、电手段，穿越时空隧道，再现腾冲风骨厚重的历史文化，给观众强烈的震撼和视听冲击，并获得超值的文化享受和消遣，是一台专为旅游者定制的时尚经典的晚会 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!</p>	腾冲
<p>第四天：腾冲 参观【国殇墓园】(游览约 60-90 分钟)：是第二次世界大战期间，在中国远征军收复滇西、策应密支那抗日作战取得胜利之后，为纪念攻克腾冲的第二十集团军阵亡将士而修建的烈士陵园，也是全国建立最早、规模最宏大的国军抗日烈士陵园</p>	腾冲

<p>参观【热海景区】(游览时间约 90 分钟,含往返电瓶车 15 元/人)游览国家 AAAA 级景区热海公园, (大滚锅、怀胎井、珍珠泉、眼镜泉、蛤蟆嘴、科考田、美女池) 景区面积约为 9 平方公里, 较大的气泉、温泉群共有 80 余处, 其中 10 个温泉群的水温达 90°C 以上, 到处都可以看到热泉在呼呼喷涌。世界上有温泉的地方很多, 但像腾冲热海这样面积之广、泉眼之多实属罕见。</p> <p>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!</p>	
<p>第五天: 腾冲</p> <p>游览【火山地质公园】(游览约 90 分钟, 含往返电瓶车 15 元/人), 这是素有“天然地质博物馆”之誉的地方。在县城周围 100 多平方公里的范围内, 分布着大大小小、高高矮矮的火山, 构成了一个庞大的火山群景观;</p> <p>随后游览【北海湿地】(游览时间 1.5 小时, 含游船), 北海湿地保护区四面山, 地理位置特殊, 属高原火山堰塞湖生态系统, 大片漂浮于水面的陆地; 犹如在五彩缤纷的巨型花毯, 具有生物多样性复杂、生产力极高的特征。(此景点季节性赠送; 季节性景点(北海湿地 or 和睦村茶花 or 界头油菜花 or 银杏村; 5 月-10 月安排【北海湿地】)。</p> <p>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!</p>	腾冲
<p>第六天: 芒市—长沙参考航班: DR5335 18: 50—21: 20</p> <p>早餐后乘车前往芒市, 途径龙江特大桥, 位于 S10 保腾高速, 在云南省西部、横断山脉南段, 路桥垂直跨越龙江, 大桥将采用双塔单跨钢箱梁悬索桥, 保山龙陵岸索塔高度为 169.688 米, 保山腾冲岸索塔高度为 129.703 米。全长 2470 多米, 桥面离江面 280 米, 最高的索塔顶到江面 470 米, 主桥跨径布置为 320 米+1196 米+320 米, 抗震等级按 IX 度设防, 是云南省首座特大跨径钢箱梁悬索桥, 也是亚洲山区极大跨径的钢箱梁悬索桥。</p> <p>游览【勐巴娜西珍奇园】, 位于德宏州芒市城东南, 是国家 AAAA 级景区, 现已建成具有古朴、自然、珍奇特色的高品位景点, 是全国罕见的生态园林。园内汇集了全国少见的大量古树名木和世界罕见的硅化木玉石。其特色是: 稀、奇、古、怪, 堪称精品荟萃的旅游亮点、亚热带植物基因宝库。乘机飞回长沙, 结束行程!</p> <p>【温馨提示】 行程、景点游览顺序仅供参考, 具体视天气及游客实际游览情况而定</p>	

出发日期: 9 月 25 日

报价: 1980 元/人

【报价包含】

- 1、大交通: 长沙-芒市往返机票, 含税; 当地空调旅游车, 一人一座;
- 2、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。

- 3、酒店: 酒店标准间, 单房差自理;

参考酒店如下:

芒市: 俊源或滇远

瑞丽: 和合珠宝酒店或本清温泉酒店

腾冲: 丰盛中州或华熙桂冠

如因酒店满房等情况不能入住参考酒店, 我社将安排同级别酒店入住, 恕不另行通知, 敬请理解!

- 4、用餐: 5 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 30 元/餐, 特色餐餐标 40 元/人 (特色餐: 腾冲马帮菜、土锅子宴、芒市孔雀宴; 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。

- 5、导游: 当地持证导游服务;

【报价不含】

1、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，详情请咨询销售人员；

2、个人消费等。

特别说明：因特价打包价格，如果有没产生的费用，包含餐费、门票、床位费等一律不退。

【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。

29. 试题编号 3-29

(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品游俄罗斯 8 日游旅游线路。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
<p>第一天：长沙——莫斯科</p> <p>请贵宾早上在长沙黄花国际机场集合（出团前切记带上与报名时提供的护照扫描件一致的护照原件+身份证），游客须随身携带有效期为半年以上的有效护照原件（已污损、注销或挂失的护照无效）出入境。护照原件是唯一的出入境证件，如遗忘或者出具边检不认可的无效护照而导致无法出行，全部损失由持照者本人承担；搭乘航班飞往俄罗斯首都莫斯科。抵达后，办理入关手续导游接机游览：</p> <p>★【察里津诺皇家庄园】（即“女皇村”）（入内，约 60 分钟）——女皇叶卡捷琳娜二世为纪念俄罗斯在第一次俄土战争的胜利下令修建的。这些建筑全部用红砖砌成，并镶有白色石刻的观赏性装饰图案，是典型的哥特式建筑，后来几经拆除，如今经过整修，面貌已经焕然一新。位于莫斯科南部距离市中心 20 分钟车程的地方，它包括许多厅堂和宫殿，这个大型建筑群当时是专为叶卡捷琳娜女皇二世修建的，是按照浪漫的哥特式风格、根据由俄罗斯杰出的建筑师巴热诺夫参与制定的设计方案来修建的。19 世纪时，这个庄园被建成了一个漂亮的公园，与其附近的清水池连成一片，如今，察里津诺已经是翻修一新的文化自然保护区博物馆了，它同时也是一座景色宜人、美丽如画的俄罗斯历史和文化纪念碑，庄园占地广大，有 700 多公顷，而且，由于市区的发展扩大，现在整个庄园都已经身处莫斯科市内了，如果您要来莫斯科旅行的话，这个地方是值得一看的，您可以见到许多漂亮的建筑物设施，它们与乡村气息浓郁的淳朴生活和古老的小山丘一脉相承、与历史的联系源远流长，那样的乡村生活和古老的小山丘早在 12 世纪开始的 3 千年以前的时期就已经很有名了。</p> <p>【温馨提示：下飞机前请携带好随身物品，按照名单顺序有序过关，取完行李后，请前往指定地点集合。】！</p>	莫斯科
<p>第二天：莫斯科市区 Moscow——谢尔盖耶夫镇 Sergeyev</p> <p>★【金环小镇-谢尔盖耶夫】（车程约 2 小时）——莫斯科的卫星城市之一，位于莫斯科东北 71 公里。建成于 14 世纪，有着诗情画意般的田园风光和浓郁的乡村文化气息，置身其中宛若画中游。</p> <p>★【圣三一教堂】（入内，约 20 分钟）——1993 年，被列入世界文化遗产名录，是东正教最古老的教堂之一；由圣三一教堂、杜霍夫教堂、圣母升天教堂、小礼拜堂、公用大厅、斯摩林斯克、沙皇宫殿和钟楼组成；融合了俄罗斯 600 年间的不同建筑风格，是莫斯科东北郊区的必游之处。到这里来接受洗礼的朝圣者络绎不绝，对东正教徒来说，这里犹如伊斯兰教的麦加。</p> <p>★【拉夫拉教堂】（外观，约 10 分钟）——是谢尔吉圣三的主教堂，是圣母升天的主要场所，与克里姆林宫大教堂同名。</p> <p>★【钟楼】（外观，约 10 分钟）——高 88 米，建于 1769 年，五层，蓝白相间，是修道院整体建筑中最宝贵的部分，目前有 26 口钟，其中称作钟王的 72 吨重的吊钟是 2003 年铸造的。</p> <p>★【圣母升天教堂】（外观，约 10 分钟）——伊凡四世于 1585 年命令下修建的，四个洋葱头型的蓝色圆顶，有一个金色的大圆顶耸立在蓝天白云中，给人以心灵的震撼。</p> <p>温馨提示： 1. 在这里可以感受到与鸽子的互动，但是要注意安全，不要捕捉鸽子以防啄伤！ 备注：金环小镇没有中餐厅，中午特别安排品尝俄罗斯餐厅的特色简易俄餐。</p>	莫斯科
<p>第三天：莫斯科市区 Moscow</p> <p>★【红场及周边景点】（总共约 90 分钟）——莫斯科最著名的广场，也是俄罗斯群众集会和阅兵的地方。红场的地面很独特，全部由条石铺成，显得古老而神圣，广场四周分布着不少著名的建筑物：代表着沙俄帝国和前苏联权利中心的克里姆林宫，被认作莫斯科最经典象征的圣瓦西里大教堂，教堂前面有爱国志士米宁和波扎尔斯基的纪念铜像，19 世纪用红砖建造、具有俄罗斯鲜明风格的国家历史博物馆，拥有 100 多年历史、位居世界知名十家百货商店之一的古姆国立百货商场，还有为纪念“二战”胜利 50 周年而建立的“二战”英雄朱可夫元帅的雕像。</p> <p>★【亚力山大花园】（入内，约 20 分钟）——这里是莫斯科人休息游玩最喜欢</p>	夜间四人软卧包厢

<p>去的场所之一</p> <p>★【无名烈士墓】（外观，约 15 分钟）——俄罗斯人永远引以为自豪的圣地，纪念千万在战火中逝去的生命不熄的火炬是爱国主义和革命英雄主义的象征；【列宁墓】（不定期关闭）（外观，约 15 分钟）——原苏联的巡礼地。</p> <p>★【基督救世主大教堂】（外观，约 15 分钟）——是世界上最高的东正教教堂，也是最大的东正教教堂之一。该教堂是拿破仑战争后，在 1812 年 12 月 25 日由沙皇亚历山大一世下令修建的，其目的是为了感谢救世主基督“将俄罗斯从失败中拯救出来，使她避免蒙羞”，并纪念在战争中牺牲的俄罗斯人民。</p> <p>★【莫斯科地铁】（只参观不乘坐）是世界上规模最大，最美丽的地铁之一，还是世界上使用效率第二高的地下轨道系统（第一是纽约）；</p> <p>特色项目推荐：</p> <p>【克里姆林宫】（自费）享有“世界第八奇景”的美誉，是旅游者必到之处</p> <p>【俄罗斯大马戏】（自费）“俄罗斯莫斯科国家大马戏团”从成立至今，一直是世界马戏表演领域的佼佼者。从“蒙特卡罗国际马戏杂技比赛”到中国“吴桥国际杂技节”，“俄罗斯国家大马戏”永远是世界各项杂技、马戏大赛的最高奖和金奖的“长胜将军”。</p> <p>特色项目价格：</p> <p>1. 克林姆林宫（约 90 分钟，价格 400 元/人）</p> <p>2. 特列季亚科夫画廊（约 60 分钟，价格 400 元/人）</p> <p>3. 俄罗斯大马戏（约 90 分钟，价格 500 元/人）</p> <p>推荐项目可根据自身情况选择是否参加，绝无强迫。</p> <p>晚餐后搭乘夜火车前往世界闻名旅游城市圣彼得堡</p> <p>温馨提示：</p> <p>1. 由于红场及周边是俄罗斯政府办公场所，故红场、列宁墓等景区及周边道路常有政府性的临时活动，随时会出现关闭现象，这种情况下我们不能提前通知您。敬请谅解！红场等周边地区只能临时上下车，您从景点参观完毕，需要全部团员集合到齐后。导游才可以通过电话通知司机将旅游大巴车开到红场景区附近的地点请您就近快速上车！</p> <p>俄罗斯火车列车服务员会收取小费（约 50 卢布/人/次），否则不提供服务。对此旅行社提醒您：如果列车员再次向您索要小费或者遇态度过于恶劣的服务人员，请及时联系领队要求帮助。火车包厢内可能还会有其他团队团员或者其他国家游客或者俄罗斯当地人，请注意保管自身财物。</p>	
<p>第四天：圣彼得堡</p> <p>★【冬宫-国立埃尔米塔什博物馆】（入内，约 90 分钟，逢周一闭馆，如遇闭馆，则会调整游览顺序）——与伦敦的大英博物馆、巴黎的卢浮宫、纽约的大都会艺术博物馆一起，称为世界四大博物馆。博物馆内展品非常丰富，数量多达二百五十万件，各大名画，雕像，名贵古物及沙皇曾用过的名贵马车等。</p> <p>游毕在冬宫广场自由拍照；</p> <p>★【滴血大教堂】（外观，约 20 分钟）——又称复活教堂，它是圣彼得堡为数不多的传统式东正教堂，历经 24 年的兴建工程，直到 1907 年 8 月 19 日正式完工，并由尼古拉二世举行隆重地开幕仪式，国家政要及皇亲国戚均应邀观礼。洋葱头式的教堂顶部，象征了一支支蜡烛，从人间向上帝举起。颜色鲜艳的洋葱头，应该用马赛克拼装而成的，所以颜色鲜艳而且不褪色，在冬宫里，还看到了更精细的马赛克装饰成的一幅幅画，精美无比，这是圣彼得堡最美丽的教堂，站在教堂脚下，你会被它的美丽所震撼，走近看教堂的每一处细节，都无比精致。</p> <p>★【喀山大教堂】（外观，约 15 分钟）——这个建筑的平面图呈十字型中间上方是一个圆筒型的顶楼，顶楼上是一个端正的圆顶。半圆型的柱廊由 94 根圆柱组成，面向大街，环抱广场。但是由于教堂的正门面向北方，侧面面临涅瓦大街很不美观。所以，在教堂东面竖立 94 根科尼斯式半圆型长柱长廊使喀山教堂变成典型的俄式教堂</p> <p>特色项目介绍：</p> <p>【叶卡捷琳娜花园+琥珀宫】（自费）是叶卡捷琳二世女皇修建。宫殿的格局则是建筑精巧淫靡，色彩清新柔和，弥漫着女性的柔美、娇媚的风韵。可以说园中到处是诗，到处是画，无处不飘动着令人心醉的旋律，无处不弥漫着花草的芬芳，女皇生前声色犬马、骄奢淫靡的气息依然沁淫着整座园林。它于 1990 年被列入联合国世界遗产名录，世界第八大奇迹。</p> <p>特色项目介绍：（叶卡捷琳娜花园+宫殿）（约 90 分钟，700 元/人）</p> <p>晚间特色项目介绍：欣赏世界顶尖艺术-俄罗斯芭蕾表演(约 120 分钟，1200 元/人)</p> <p>推荐项目可根据自身情况选择是否参加，绝无强迫。</p>	<p>圣彼得堡 精品四星酒店</p>
<p>第五天：圣彼得堡</p>	<p>圣彼得堡</p>

<p>酒店内早餐后乘车前往距市区 30 公里的芬兰湾入海口：</p> <p>◆【夏宫花园】(不进宫殿，参观约 90 分钟上、下花园)——“俄罗斯的凡尔赛”，它位于芬兰湾南岸的森林中，它距圣彼得堡市约 30 公里，占地近千公顷，由瑞士人多梅尼克·特列吉尼设计，是历代俄国沙皇的郊外离宫，也是圣彼得堡的早期建筑</p> <p>◆远眺“阿芙乐尔号”巡洋舰（约 10 分钟）——俄国一艘著名的且具有革命纪念意义的巡洋舰，该军舰也是俄罗斯共产主义革命的标志和象征。</p> <p>◆喀琅施塔得小城及周边（总共约 60 分钟）——俄罗斯重要军港，意思是“皇家之城”</p> <p>主要景点介绍： 【夏宫花园】：因建筑豪华壮丽而被人誉为“俄罗斯的凡尔赛”，为俄国历代沙皇的郊外避暑离宫。整个彼得夏宫皇家园林建筑群，南高北低、依山就势，长约 300 米、横卧东西的大宫殿作为建筑中心将整个园区分为上花园和下花园，彼得大帝离宫，体验神秘花园的清凉夏天，这地儿没来过，别说你懂俄罗斯的美！ “阿芙乐尔号”巡洋舰：这是俄国一艘著名的且具有革命纪念意义的巡洋舰，在前苏联电影《列宁在十月》中也可以看到这艘巡洋舰的身影。如今，阿芙乐尔号巡洋舰已被作为圣彼得堡的一个军舰博物馆，同时，该军舰也是俄罗斯共产主义革命的标志和象征。 喀琅施塔得小城：1723 年前称“喀琅施洛特”，俄罗斯重要军港。参观锚广场，漫步海边，可以看到各种俄罗斯军舰：喀琅施塔得号，亚历山大一世号，彼得一世号，康斯坦丁号等 特色项目介绍：夏宫宫殿（约 60 分钟，价格 400 元/人） 推荐项目可根据自身情况选择是否参加，绝无强迫。 温馨提示：每年的 10 月下旬——来年的 4 月中旬夏宫花园的喷泉因天气原因关闭，敬请谅解。</p>	
<p>第六天：圣彼得堡——莫斯科</p> <p>酒店内早餐后前往参观：</p> <p>◆【彼得保罗要塞】（不进教堂和监狱，约 40 分钟）——与彼得堡同龄</p> <p>◆十二月党人广场和青铜骑士像（约 15 分钟）——以十二月革命中牺牲的十二月党人而命名，青铜骑士雕塑是圣彼得堡市标志性建筑之一</p> <p>◆圣伊萨基耶夫大教堂（约 10 分钟）——与梵蒂冈的圣彼得大教堂、伦敦的圣保罗大教堂和佛罗伦萨的花之圣母大教堂并称为世界四大圆顶教堂。</p> <p>◆外观海军总部大楼（约 15 分钟）——海军总部大楼以其独特的魅力吸引着各国游客</p> <p>主要景点介绍： 【彼得保罗要塞】：坐落在圣彼得堡市中心涅瓦河右岸，是圣彼得堡著名的古建筑。该要塞 1703 年由彼得大帝在兔子岛上奠基，它与圣彼得堡同龄。本来是为了防卫以及发动战争之用的，但几次都没有发兵，直到后来改成关政治犯的监狱。 青铜骑士像：圣彼得堡市标志性建筑之一，铜像被安置在一块重达 1600 吨的天然巨石上，头戴桂冠的彼得大帝稳骑在前蹄腾起的骏马上，由普希金的抒情诗而得名。 海军总部大楼：海军总部奠基于 1704 年。塔楼正面宽度为 400 多米。塔楼的基座部分为一个设计成类似凯旋门的拱形六门。正门两侧摆放著两组名为海神的庞大雕像群，整个海军总部以其严谨简明的设计风格与主题明确隆重的雕像群，象征着俄罗斯水手们的英勇精神。建筑物最引人注目的是一根闪闪发光的镀金长针，高达 72 米。后搭飞机返回莫斯科</p>	莫斯科
<p>第七天：莫斯科 Moscow-长沙 Changsha</p> <p>★【列宁观景台】（约 15 分钟）——列宁山（又称麻雀山）位于莫斯科西南，莫斯科河从山脚流过。正对莫斯科大学教学楼正门，由此可俯瞰莫斯科河与莫斯科市区的美丽景色，同时它也是莫斯科市的至高点，最高处海拔高度为 220 米。</p> <p>★【莫斯科大学】（外观，约 15 分钟）它是俄罗斯规模最大、历史最悠久的综合性高等学校，全名国立莫斯科罗蒙诺索夫大学，莫斯科大学成立至今已有 250 多年的历史，1998 年排名世界第 7 位，不但是全俄罗斯最大的大学和学术中心，也是全世界最大和最著名的高等学府之一。该校的教授及毕业生不乏诺贝尔奖获得者和世界著名科学家。已成为俄罗斯最主要的科学及教育中心之一，为第一流的名校。</p> <p>行程结束后前往机场搭乘航班飞回长沙</p>	飞机
<p>第八天：长沙</p> <p>早上 07:00 抵达长沙，结束愉快的俄罗斯之旅！</p>	

出发日期：9 月 26 日

报价：7999 元/人

【报价包含】

- 1、住宿：当地 5 晚精品四钻酒店双人标间住宿；（散拼团队安排同性别客人入住同一间房，不能保证夫妻同住一间房）；
- 2、机票：行程所列机票及税费(团队机票不退、改、签)；
- 3、用餐：早餐：莫斯科酒店自助早餐或者中式围早圣彼得堡酒店自助早餐+接夜火车当天为中餐厅早餐；正餐：9 个中式八菜一汤（8-10 人一桌）+1 简易俄餐；（中餐 8 美金/人/餐、简易俄餐 8 美金/人/餐、中餐厅早餐 4 美金/人/餐）；
- 4、火车票：莫斯科-圣彼得堡一晚夜火车；
- 5、签证：赴俄罗斯团队旅游免签证名单；
- 6、门票：圣三一教堂、冬宫、彼得保罗要塞、夏宫花园、莫斯科地铁（标识入内的第一景点门票）；
- 7、用车：40-49 座旅游巴士（会根据最终团队人数调整，每天用车不超过 10 小时）；
- 8、导游：中文领队全程陪同+当地中文导游讲解；

【报价不含】

- 1、境外杂费：800 元/人；
- 2、夜火车服务费：50 卢布/人；
- 3、单房差 2500 元/间/5 晚；
- 4、不含境外意外险、建议购买，70 岁以上（含 70 岁）老年人报名需签署健康承诺函；
- 5、酒店内洗衣、理发、电话、传真、收费电视、饮品、烟酒、小费、搬运等个人消费；出入境超重行李的托运费、保管费（每人限托运一件行李，20 公斤以下免费）；
- 6、因不可抗拒的客观原因和自然灾害、战争、罢工等或航空公司航班延误或取消，旅行社有权取消或变更行程，超出费用客人自理；
- 7、航空公司燃油税上涨价格部份，如遇上涨则追补差价。按照国际惯例在候机及转机期间用餐自理；
- 8、旅游费用不包括旅游者因违约、自身过错、自由活动或脱团活动期间内行为或自身疾病引起的人身和财产损失；
- 9、行程内未包含的景点以及服务包含项目内未提到的其他费用；

【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。

30. 试题编号 3-30

(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新疆天池吐鲁番库木塔格沙漠喀纳斯双飞 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
<p>第一天：长沙——乌市</p> <p>长沙机场集合，乘机赴新疆维吾尔自治区首府——乌鲁木齐。古准噶尔语意为“优美的牧场”，市区平均海拔 800 米。是世界上离海洋最远的城市、亚洲大陆的地理中心。举世闻名的歌舞之乡、瓜果之乡、黄金玉石之邦。早在 2000 多年前，这里就是古丝绸之路新北道上的重镇。接机后赴市区（机场/市区 30 公里，正常行驶时间约 30 分钟）</p>	乌鲁木齐
<p>第二天：乌市——布尔津</p> <p>早上按约定时间指定地点集合，乘旅游大巴沿 217 国道前往布尔津县。途经克拉玛依【百里油田】（沿途车观），克拉玛依百里油田千万个“磕头机”七上八下地忙碌着，犹如生命的脉搏在跳跃她是世界上离海洋最远的城市，是亚洲的地理中心，也是举世闻名的古“丝绸之路”的必经之路。途中远观克拉玛依风城【乌尔禾魔鬼城】（沿途车观），乌尔禾魔鬼城是间歇洪流冲刷和强劲风力吹蚀共同作用形成的，是大自然的鬼斧神工。后赴酒店休息。（乌市/布尔津 680 公里，正常行驶时间 10 小时）。</p>	布尔津
<p>第三天：布尔津——喀纳斯</p> <p>早餐后乘车赴【喀纳斯风景区】（费用已包含门票区间车），区间车沿喀纳斯河行驶，可观赏【卧龙湾】、【神仙湾】、【月亮湾】和【鸭泽湖】风光。喀纳斯湖风景区被誉为二十一世纪人类最后一片净土，在这里，晴朗的天空，壮观的冰川映衬着宁静的湖水、茫茫的草原包容着幽深的原始森林、美丽而神秘的喀纳斯湖，会让您在新疆感受到“大海”的辽阔，并且传说在喀纳斯湖会有“水怪”出没，这也给喀纳斯湖披上了一层神秘的面纱。嫩绿的草原以及图瓦人星星点点的小木屋，构成了一幅美轮美奂的图画，堪称人间仙境。当晚入住在喀纳斯景区内，游客可徒步在湖边漫步，照相，自由徜徉，在摄影师的天堂里，享受蓝的天，白的云。春夏时节，湖水会随着季节和天气的变化而变换颜色，从每年的四五月到十一月的冰封期，湖水在不同的时期产生不同的颜色。（布尔津/喀纳斯 198 公里，正常行驶时间 4 小时）。</p> <p>【温馨提示】</p> <p>1、喀纳斯景区条件有限，加餐、买东西等各种消费价格较贵，敬请提前做好心理准备；</p> <p>2、喀纳斯地处高山海拔较高，地形复杂，山路崎岖，注意人生安全，不可进入登山和森林活动。</p> <p>3、喀纳斯景区较大，特安排一天的时间给您尽情的游玩！建议游客登观鱼台看日落，夜晚仰望浩瀚星海！</p> <p>【今日亮点】</p> <p>喀纳斯的景区住宿，喀纳斯很多人都听说过这个名字，也初窥过她的美丽，但很少有人能解开薄纱去真正的了解她，那么今天我们可以把一天的时间都留给你们，让你们尽情的品味这“人间净土”！</p>	喀纳斯
<p>第四天：喀纳斯——禾木——北屯</p> <p>早餐后，乘车前往【禾木村】这里有最原始的图瓦村落和泰加林风貌，禾木村是一个被白桦树，雪山和禾木河流包围的美丽村庄，自然风光原始，人迹罕至。禾木河从村边流淌而过，如果陶渊明先生有幸到此，恐怕又要</p>	北屯

<p>有一篇《桃花源记》了，喀纳斯被称为“神的后花园”，而禾木就被称为神在后花园中的“自留地”。独特的图瓦人小木屋村，依傍在禾木河边，行走在古村落中，看牛群悠闲地散步，穿越白桦林，登上观景台，好一副北欧瑞士风光，徒步沿栈道赴平台观禾木村全景，仿佛置身世外，禾木被誉为神的自留地。之后赴北屯入住酒店。（喀纳斯/禾木 80 公里，正常行驶时间 1 小时；禾木/北屯 290 公里，盘山公路 120 公里，行车约 6.5 小时）</p> <p>【温馨提示】</p> <p>1、山区多雨请游客带好雨伞即可防雨又可防晒；</p> <p>2、游览时请听从导游统一安排，不得擅自下水进林避免危险的发生。</p> <p>【今日亮点】</p> <p>神的自留地——禾木村，这里是中国进存的 3 个图瓦人村落（禾木村、喀纳斯村和白哈巴村）中最远和最大的村落，这里的房子全是原木搭成的，充满了原始的味道。穿越村落仿佛回到过去，是心灵最深处的一次完美邂逅！</p>	
<p>第五天：北屯——天山天池——阜康</p> <p>早餐后乘车赴【天山天池】（费用已包含门票区间车），途经【火烧山】（沿途车观）山上寸草不生，基岩裸露，且常受风化沙层覆盖。盛夏，在灼热阳光照射下，红色山岩热浪滚滚，绛红色烟云蒸腾缭绕，恰似团团烈焰在燃烧；途经【卡拉麦里自然保护区】（沿途车观）有国家保护的珍惜动物蒙新野驴、普氏野马、盘羊、鹅喉羚等（有幸的话可以看到），是野生动物繁衍生息的“天堂”之称。后抵达天山天池景区，乘区间车赴天山天池，沿途游览石门一线、龙潭碧月、定海神针、东小天池、西小天池、悬泉飞瀑等天池八景，远眺博格达雪峰，尽情领略天山雪峰、湖泊的神奇魅力。后入住天山脚下五江温泉酒店（含泡温泉门票）。（北屯/阜康 610 公里，正常行驶时间 9 小时）</p> <p>【温馨提示】</p> <p>1、今天路程长，沿途条件艰苦，晚上特意安排温泉酒店给您洗去今日的劳累！</p> <p>2、这里是游客集中地，路边小摊小贩众多，兜售各种旅游纪念品及玉石，鱼龙混杂真伪难辨，请游客慎重。</p> <p>【今日亮点】</p> <p>五江温泉酒店，连日的奔波劳累我们感同身受，特意为游客们准备了温泉洗浴，这里是集温泉疗养、休闲娱乐、酒店宴会于一体，新疆大型综合文旅综合体，让游客们领略未曾感受的高贵体验！</p>	阜康
<p>第六天：阜康-吐鲁番</p> <p>早餐后乘车，前往乌鲁木齐参观【和田玉销售中心】-玉石文化源远流长，是中华民族瑰宝，是国礼，是家宝；传承并福佑着中华儿女！之后经过亚洲最大的风力发电站——达坂城发电站，新疆盐业基地——盐湖，沿途可欣赏到壮观的东天山最高峰-博格达雪峰。之后抵达【鄯善库木塔格沙漠公园】（游览时间约为 2 小时），沙漠面积 1880 平方公里，是世界上少有的与城市零距离接触的沙漠；后返回吐鲁番，入住酒店休息。（阜康/吐鲁番 200 公里，正常行驶时间 3.5 小时；吐鲁番/鄯善 80 公里，正常行驶时间 1.5 小时）</p> <p>【温馨提示】</p> <p>1、千年以来新疆和田玉都是世界首屈一指的收藏品，是中国文化传承中的载体，孔子曰：“玉有五德”、“君子无故玉不离身”……对远道而来新疆的朋友们早已成为购物首选。</p> <p>2、沙漠气候干燥且中午温度较高，请游客携带好防晒服，涂上防晒霜，及时补充水分以免中暑。</p> <p>【今日亮点】</p> <p>离海洋最远的“海”——库木塔格沙漠，身处内陆的游客朋友们接</p>	吐鲁番

<p>触沙漠的机会少之又少，不过我们精心安排了一次沙漠之旅，能让游客朋友们身临其境的感受到这茫茫“沙海”的热情！有可能的话还能看到传说中的“海市蜃楼”哦！</p>	
<p>第七天：吐鲁番——乌鲁木齐/昌吉</p> <p>早餐后前往当地著名【和田玉销售中心】，新疆的和田玉是中国最著名的玉石。古代上至帝王将相，下至黎民百姓都热烈追捧。几千年来，人们崇玉、爱玉、赏玉、玩玉、藏玉，人们对玉怀着一种特殊的情感，无论放在哪里，都会散发出巨大的魅力。随后游览中国古代三大文明之一的地下万里长城——【坎儿井】（游览时间约 40 分钟）坎儿井是“井穴”的意思，早在《史记》中便有记载，时称“井渠”，坎儿井是荒漠地区一特殊灌溉系统，普遍存在于新疆吐鲁番地区，坎儿井与万里长城、京杭大运河并称为中国古代三大工程。之后前往大名鼎鼎的【火焰山】（游览时间约 40 分钟）位于吐鲁番市东北 10 公里处，是全国最热的地方，每当盛夏，山体在烈日照射下，炽热气流滚滚上升，赭红色的山体看似烈火在燃烧。由于火焰山本身具有独特的地貌，再加上《西游记》里有孙悟空三借芭蕉扇扑灭火焰山烈火的故事，使得火焰山闻名天下。之后走进【维吾尔家访】（游览时间约 40 分钟）了解维吾尔族人的生活习俗，体验浓厚的维吾尔族风情，还可在维吾尔族家中欣赏民族歌舞，品尝各种新疆时令水果。之后离开‘火洲’吐鲁番前往大型室内实景民族歌舞秀《千回西域》，千回西域歌舞秀是将西域乐舞首次将室外景观搬入室内，包含了杂技武术、器乐演奏、歌唱舞蹈、走马飞鹰等多个表演领域。后入住酒店。（吐鲁番/乌鲁木齐 180 公里，正常行驶时间 3 小时）</p> <p>特别赠送：观赏大型室内实景民族歌舞秀《千回西域》，将西域乐舞及现代新锐舞美与量身定制的 36 处立体实景、国际一流声/光/电/烟火/水幕等大型机械舞台装置融合，首次将室外景观搬入室内，带来 3D 感官享受，全方位展示丝绸之路的歌舞盛况；由 360 人组成的国际一流艺术团队，包含了杂技武术、器乐演奏、歌唱舞蹈、走马飞鹰等多个表演领域，《千回西域》是汇集人物秀/服装秀/动物秀/特效秀/灯光秀/舞蹈秀/全景秀的丝路大秀场。</p> <p>【温馨提示】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、作为国宝极的和田玉，具有养生、辟邪、保平安、转运之说。做为传承、收藏可带来无限价值。在政府推荐的和田玉销售中心您可以放心购买。如不在政府指定的商家购买，出现任何问题，恕我们无能为力。 2、吐鲁番紫外线强，请自备防晒霜、遮阳伞等防晒用具； 3、气温较高，请及时补充水份，以免中暑。 4、新疆自古是歌舞之乡，木卡姆、刀郎舞等都是非物质文化遗产的代表，姑娘那弯弯的眉毛，大大的眼睛，婀娜多姿的身影，小伙帅气的舞姿让人神往，来到新疆一定要体验一场异域风情的歌舞盛宴才不虚此行。 <p>【今日亮点】</p> <p>穿越千年的丝路传奇——千回西域，一生必看的演出有很多，特有的西域传奇在此上演，灯光、舞美、道具充分展现出新疆人的热情好客，希望给即将返程的游客们留下最美的新疆印记！</p>	<p>乌鲁木齐/昌吉</p>
<p>第八天：乌鲁木齐——长沙</p> <p>酒店早餐后乘机返回长沙，全程结束！</p> <p>※旅情提示</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、请根据当天航班时间及时退房，按国际惯例酒店当天最晚退房时间 14:00 前，退房前请再次检查您的所有物品以免遗漏。 2、针对我们精心安排的行程和导游的服务，请您留下宝贵的意见。 3、感谢各位贵宾对我们工作的支持和理解，我们会不断完善自我，提供更优质的服务，如果您对本次新疆之行感到满意，请介绍给您的亲朋好友。 4、祝您一路平安!最真挚的祝福送给您！欢迎您再来大美新疆！ 	

出发日期：9月26日

报价：7999元/人

【报价包含】

- 1、交通：含长沙至乌鲁木齐往返机票、机场建设费和燃油附加费；
- 2、景点：行程内标明景点的首道门票（喀纳斯景区（含一进区间车）禾木景区（含区间车）坎儿井门票火焰山门票库木塔格沙漠门票（含区间车）天山天池（含区间车））

此产品为打包价产品，不去不退，产生任何优惠不退不换。

- 3、用餐：7早9正。早餐为酒店团队房价包含，正餐餐标50元/餐，不用不退；

- 4、用车：独家定制2+1航空座椅旅游大巴车，让您的旅途倍感舒适；

- 5、住宿：全程当地指定酒店双人间酒店住宿，不提供自然单间，不含自然单房差，如出现单男单女，由旅客补齐单房差。（新疆属西北地区当地酒店，标准较内地偏低。新疆旅游旺季期间，如遇行程中酒店房满，将安排不低于以上酒店档次的酒店，山区温度低酒店无空调。若酒店爆满将安排不低于以上酒店档次的酒店）如遇单男或单女请补单房差1400元。

参考酒店：

乌鲁木齐：华凌雅高美爵国际酒店海通五星大饭店君豪温德姆酒店天山之星酒店米东国际酒店集电港酒店海龙泉酒店百世昌龙泉大酒店美丽华大酒店银星大酒店

昌吉：东升鸿福大饭店鸿都国际酒店华东容锦国际酒店园林酒店

阜康：五江温泉酒店尊茂金福国际酒店五星标准

布尔津：布尔津国际酒店布尔津友谊峰大酒店俄罗斯风情大酒店

吐鲁番：巴依大院（五星名宿）粟特名宿双城宾馆吐鲁番友谊峰大酒店火山红酒店

北屯：得仁山花园酒店北屯迅豪酒店

喀纳斯：克拉玛依山庄景苑山庄

- 6、进店：全程2个购物店（玉器）；

- 7、保险：含旅行社责任险、不含旅游意外险；

- 8、儿童：儿童不占床位不含早餐，含往返机票、餐费，车位费、产生门票自理；

- 9、老人：参考旅游法条款，65岁以上（未满18岁需家长陪同，超过65岁以上需子女陪同）

老人参团前需提供医院出具的身体健康证明并签订免责声明，因新疆特殊旅游地理

环境，此行程不适合70岁以上老人参加！

注：赠送项目不去不退；本产品已将相关景点进行优惠打包，因此不享受任何证件优惠退票，包括老年证，学生证，军残证等。行程内任何项目，不用不退，也不更换其他项目，行程中脱团需补费用；

【报价不含】

-
- 1、因不可抗力因素所引致的额外费用；
 - 2、不含景区内小交通费。
 - 3、因旅游者违约、自身过错、自身疾病导致的人身财产损失而额外支付的费用；
 - 4、团体旅游意外险及航空意外险(建议旅游者购买)；
 - 5、个人消费（如酒水、饮料，酒店内洗衣、电话等未提到的其它服务)；
 - 6、单人房差或加床费用；

【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。

31. 试题编号：3-31：旅游景区销售

(1) 任务描述

假设湘西老司城遗址景区在土家族舍巴节来临之际，准备推出舍巴节的庆典活动，请就该活动主题做出宣传 H5。

【活动简介】

“舍巴节”又称“舍巴日”，是湘西州土家族最隆重的传统祭祀节日，有着严格的祭祀仪式、独特的祭祀方式和丰富的表达内涵。其表演的毛古斯、摆手舞、梯玛歌、打溜子、咚咚喹等数十种形式，被列为国家、省、州级非物质文化遗产保护名录。其他未尽事宜自拟。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	机房，照明、通风良好
设备	连通网络的电脑
软件	推荐使用如下 H5 软件：初页、MAKA、易企秀、iH5、搜狐快站、Epub360、人人秀、兔展、BlueMP、凡科微传单

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟，机试。

(4) 评价标准

项目	分值	考核内容及评分标准	备注
标题	5	标题能体现作品内容和特点，吸引人	作品形式必须是 H5；作品页数 6-10 页；作品不得含有恶意程序代码；作品本身和作品包含的图片、程序等不存在严重侵权行为
视觉	10	平面设计美观、色彩搭配和谐舒服，细节和整体有统一性、层次感强。	
音效	5	声音清晰，与主题契合，有艺术感染力。	
创意	20	内容吸引有价值，紧追热点，打动人心。	
	10	表达形式创新	
交互体验	10	强调易用和可用性，满足可移动性、可预测性、可溯源性、可个性化等需求，能根据使用者的位置、时间、角色和任务，动态提供和谐的服务。	
满足企业要求	40	主题鲜明，内容表达完整	
		自拟内容合理	
		结构清晰，突出特点	
		把握时效，总体具有可执行性	
满足企业要求	40	主题鲜明，内容表达完整	
		自拟内容合理	
		结构清晰，突出特点	
		把握时效，总体具有可执行性	

32. 试题编号：3-32：旅游景区销售

(1) 任务描述

国庆节期间，橘子洲景区将举行“长沙橘洲音乐节”，请为该活动做出宣传 H5。

【活动对象】在校大学生

【活动简介】

长沙橘洲音乐节从 2009 年开办至今，每次请来的阵容都空前强大，不止局限于内地乐队歌手，还有来自世界各地的艺人等空降长沙橘洲，让游客能看到媲美国际盛典的高端音乐节。长沙橘洲音乐节在橘子洲沙滩公园举办，此外，橘子洲景区还有问天台、毛泽东青年艺术雕塑、百米喷泉等主要景点。

33.试题编号：3-33：旅游景区销售

(1) 任务描述

假设湖南省博物馆为庆祝“5·12”国际护士节，举行“致敬最美逆行者”公益活动，请为该活动做出宣传H5。

【活动对象】湖南一线战“疫”人员

【活动简介】面向湖南一线战“疫”人员征集具有代表性的抗击新冠肺炎疫情见证物，可以是横幅、队旗、队服、防护服、荣誉证书、纪念册、锦旗、牌匾、火线入党申请书、各类照片、视频、艺术作品等。捐赠物品这可以获得湖南省博物馆特地设计制作的寓意爱与温暖的“心满樱”文创产品。

34.试题编号：3-34：旅游景区销售

(1) 任务描述

湖南省地质博物馆联合湖南天文协会将组织“金环日食研学营”活动，和金环日食来了一次浪漫邂逅，请为该活动做出宣传 H5。

【活动对象】10-11 岁的五、六年级学生及其家长

【活动简介】本次研学活动将安排小孔成像、日食观测等趣味科普亲子活动，同时还将邀请国内天文学界专家进行主题直播活动，解读金环日食；此外，活动参与者可以获得主题科学盒子，里面包括日食科普手册、三棱镜、日晷、日食眼镜等。

35. 试题编号：3-35：旅游景区销售

(1) 任务描述

假设长沙世界之窗为迎接中秋节，将举办“月圆·汉服盛宴”活动，活动包括中秋互动集市、礼仪华夏专场演出、汉服方阵大巡游、拜月仪式等一系列传统汉文化展示；此外，还有投壶、彩绘、射箭、香囊制作等传统高雅的国潮活动，请为该活动做出宣传 H5。

36. 试题编号：3-36：旅游景区销售

(1) 任务描述

假设张家界将举办“冬游张家界嗨动全世界”冬季旅游营销活动，以“赏雪景、品民俗、泡温泉、过赶年”四大体验为主题，包含民俗节庆、温泉养生、体育康养等元素，请你为该活动设计一篇图文并茂的微信公众号推文。

【参考文案】

活动时间：每年12月1日至次年2月28日

活动主题：冬游张家界，嗨动全世界

主打产品：赏雪景、品民俗、泡温泉、过赶年

主要活动：

1. 张家界首届趣味滑雪大赛

地点：张家界冰雪世界

活动期间，面向张家界市中小学生免雪票，中小學生可以免费娱雪、滑雪，仅收雪具租赁费60元/人，服装自备，在指定时间内安排专业教练免费对14岁以下的儿童进行滑雪指导。每周举办丰富多彩的滑雪、娱雪比赛，获奖者将获得一定的奖励。

2. 宝峰湖冬泳活动

地点：宝峰湖

冬游张家界乐游宝峰湖，在宝峰湖举办冬泳活动，邀请湖南冬泳爱好者前来参与，感受人间瑶池别样的冬泳体验。

3. 张家界首届世界遗产摄影大展

地点：大庸古城、天门山、玻璃桥、天子山、水绕四门

本次活动将全面征集反映世界文化遗产、世界自然遗产、文化和自然双重遗产、文化景观遗产、世界非物质文化遗产的摄影作品及视频、延时及VR全景摄影作品，展现世界遗产之美，通过以世界遗产这个人类共同关心的话题搭建全世界交流互鉴的平台，唤起人类对世界遗产的保护意识，收藏和传承世界遗产历史文献。活动包括影赛、影展、互动交流等三大版块内容。

4. 张家界温泉旅游节

地点：江垭温泉、万福温泉

举办丰富多彩的温泉旅游节活动，活动期间游客只要现场体验江垭温泉或万福温泉并将相关视频发布到抖音或转发朋友圈积赞，达到一定点赞数量即可免费领取活动门票。将所发的文案、图片及点赞量截图发至“张家界旅游官方”公众号即可参与最美温泉照大赛，大赛每周评选一次，每周前十名各赠送一份温泉套票。

赏雪景、品民俗、泡温泉、过赶年“冬游张家界嗨动全世界”张家界等你来！

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	机房，照明、通风良好
设备	连通网络的电脑
软件	推荐使用如下新媒体文案编写软件：秀米，编辑完成后导出为PDF格式

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟，机试。

(4) 评价标准

项目	分值	考核内容及评分标准	备注
标题	10	标题能体现作品内容和特点，吸引人	作品形式必须是排版后的微信公众号推文；作品字数不少于200字；作品不得含有恶意程序代码；作品本身和作品包含的图片、程序等不存在严重侵权行为。
视觉	25	版面设计美观、色彩搭配和谐舒服，细节和整体有统一性、层次感强。	
内容	25	内容介绍全面，有价值，特色突出，打动人心	
满足企业要求	40	主题鲜明，内容表达完整 自拟内容合理 结构清晰，突出特点 把握时效，总体具有可执行性	

37.试题编号：3-37：旅游景区销售

(1) 任务描述

假设湖南省特色文旅小镇——田汉艺术小镇将于5月29日-6月30日举办龙虾节，旨在以小龙虾为媒介，向全社会推介长沙的美食与文化，为游客奉献一场具有长沙特色、湖湘气派的盛宴。请你为该活动设计一篇图文并茂的微信公众号推文。

【参考文案】

活动时间：5月29日-6月30日

活动时间：上午9:00-晚上22:00（每周末晚）

活动地点：田汉艺术小镇(湖南省长沙市长沙县果园镇)

主要活动：

1. 开幕仪式

开幕仪式，不仅能看到小龙虾现场授牌，还能观赏独具特色的文艺表演，精彩多多千万别错过！

2. 虾王争霸赛

龙虾争霸，勇者无畏，独具特色的虾王争霸赛来了，通过层层筛选，从龙虾的个头、色泽、体态等，决出虾界“高富帅”和“白富美”，如此有趣又好玩的比赛，一定会让现场的你连连惊叹！

3. 霸道龙虾宴

来到龙虾节，当然要尝尝当地的小龙虾了，这里的每一只小龙虾都是生态养殖，更加营养健康，现捕现炒的小龙虾，入口鲜香，肉质肥美，平时没机会吃小龙虾的伙伴们注意啦，在这里福利多多，能让你轻松实现小龙虾自由！

4. 小龙虾垂钓

9个小龙虾垂钓区域，随你挑选，想去哪钓就去哪儿~

5. 果园观光采摘

钓完小龙虾，还可以去果园摘水果，能让你尽情享受采摘新鲜水果的乐趣！

6. 乡村集市

这里的集市风光也是一绝，这里有淳朴的老街，漫步其中能感受到乡土风情，还有各种类别的农产品展销，让你眼花缭乱，趣味十足~

38. 试题编号：3-38：旅游景区销售

(1) 任务描述

凤凰古城始建于明嘉靖三十五年（1556年），已有四百多年历史，历经沧桑，仍保存完好。古城明清时代特色民居120多栋，各种庙祠馆阁30多座，是中国西南文物建筑最多的县。请你为该活动设计一篇图文并茂的微信公众号推文。

【参考文案】

凤凰古城旅游区，是一个以苗族、土家族为主的少数民族聚集地，享有“北平遥，南凤凰”之美誉。古城土地总面积约10平方千米，城外沱江蜿蜒，河水清冽，桨声舟影，山歌互答，一派宁静安祥的小城风光；城内现有文物古建筑68处，古遗址116处，明清两代特色民居建筑120多栋；主要景点包括陈斗南宅院、沈从文故居、熊希龄故居、杨家祠堂、田家祠堂等。

门票参考：128元（核心九景门票）

所在地/隶属：湖南省湘西土家族苗族自治州凤凰县

开放时间：全天

适宜季节：3月~11月

建议游玩时间：2天

旅游景区级别：4A

遗产项目编号：2008年（世界遗产预选）

门票/开放/游玩时间

门票参考

(1) 凤凰古城核心九景门票：128元

（沈从文故居、沱江泛舟、万寿宫、熊希龄故居、杨家祠堂、虹桥、崇德堂、古城博物馆、东门城楼）

(2) 沱江夜游门票80元

(3) 边城大型森林实景演出

VIP：580元 A区260元 B区220元

学生优惠票：A区150元 B区130元

(4) 南方长城门票45元

(5) 奇梁洞门票55元

开放时间

(1) 凤凰古城全年全天开放

(2) 凤凰八景（沈从文故居、熊希龄故居、东门城楼、虹桥、杨家祠堂、古城博物馆、万寿宫、崇德堂）开放时间为8:00—18:00

(3) 沱江泛舟全年开放，开放时间为08:00—23:00；日游沱江为8:00—18:00，夜游沱江为18:00—23:00

最佳游玩时间

春季：春天的凤凰古城四面青山环抱，而春天的沱江，可以说是凤凰最美的景点，古城春天可见雾气弥漫的沱江美景，喜欢摄影的朋友这个时间去凤凰古城摄影效果最好，景色美，光线好。

秋季：在秋高气爽，风和日丽的季节，秋游古镇别有一番意味，尤其是凤凰古城的夜色，夜色下的凤凰古城，两岸灯火阑珊。

冬季：每逢冬季，随着气温的突降，凤凰古城沱江便会出现了难得一见的雨雾漫江美景，宛如一幅国画。冬季的古镇可以赏雨雾漫江、赏雪、体验春节民俗。

39. 试题编号：3-39：旅游景区销售

(1) 任务描述

常德桃花源风景名胜区位于湖南省桃源县西南 15 公里的水溪附近，距常德市 34 公里。2020 年 12 月 29 日文化和旅游部发布公告，桃花源景区升级为国家 5A 级景区。桃花源风景名胜区留有新石器时期大溪文化遗存，是《桃花源记》原型地。请你为该活动设计一篇图文并茂的微信公众号推文。

【参考文案】

桃花源景区，是陶渊明笔下《桃花源记》所描述的“世外桃源”真迹地，也是《辞海》、《词源》中添加注释的《桃花源记》原型地，素来享有“第三十五洞天、第四十六福地”的美誉。景区以其山水田园之美、寺观亭阁之盛、诗文碑刻之丰、历史传说之奇，闻名于世；在这里吸引人的不仅仅是如画的自然风景，而是“在如诗如画的风景中沉浸于源远流长的桃花源文化，体验闲适祥和、怡然自乐的美好生活”。

适合游玩季节

最佳游玩时间

春季

烟花三月桃花雨，春天的桃花源桃花遍野、绿茵红飞。景区内花草芬芳、草木茂盛，自然风光十分秀美，桃花宛若花海，十里桃花岸，万亩桃林里 132 种十万株桃花正肆意绽放，走进桃花源，就象走进了一幅瑰丽的画卷。每年的 3 月下旬至 5 月，景区都会举办一年一度的“桃花源桃花节”活动，在这里除了赏桃花外，你还可以体验陶渊明笔下的桃园田园生活，秦溪两岸，打渔耕作、传道解惑、洗衣烧饭等场景。

桃花源景区旅游攻略

路线推荐

1、秦溪秦谷游：

这是一条深度体验《桃花源记》中田园牧歌，人与自然和谐相处的游线。夜晚还将在秦溪上演全球最长的山水实景演出《桃花源记》，游览时间大约需要 5-7 小时。

2、万亩桃林游：

从桃花源主游客中心自驾或乘车至桃仙岭，购票进入万亩桃林景区。这里既是令人称奇的世界桃林博览园，全世界一百来种桃树品种全部能在这里看到。特别是园中三株直径一米的百年古桃树，见证了多少沧海桑田的爱情传奇，游览时间大约需要 2 个小时。

美食推荐

1、钵子菜：

钵子菜是流传于常德民间一种常见的美食，也是桃花源饮食的一大特色。其原料都取材于本地所产的水鲜、畜禽、时蔬等，它继承了古代先民“烹于斯、食于斯”炊、食合一的鼎食文化的特征。

2、秦人擂茶：

桃花源是擂茶发源地，“秦人擂茶”沿用古法配制，茶叶精选桃源本地产大叶茶，配以生米和生姜，并添黄豆、芝麻、花生、陈皮、甘草，佐以食盐，再用桃花源山泉浸湿，研磨均匀成细腻的“茶脚子”，佐以瓜子、炒米、斋菜、辣萝卜、炸黄豆、锅巴、糖油粑粑、各类凉拌菜等配菜，营养丰富，色香味全。

门票参考：128 元

所在地/隶属：湖南省常德市桃源县桃花源镇

开放时间：08:30~17:30

适宜季节：春季

建议游玩时间：3 小时
旅游景区级别：2020 年(5A)

门票/开放时间

开放时间

3 月 1 日-10 月 31 日：08:30-17:30
11 月 1 日-次年 2 月 28 日：09:00-17:00

门票价格

成人票：128 元，儿童/老人/学生票：61 元

40. 试题编号：3-40：旅游景区销售

(1) 任务描述

郴州高椅岭景区和东江湖景区将携手推出“邂逅丹霞，遨游仙境”二日游旅游产品，请你为该旅游产品设计一篇微信公众号推文。

【内容简介】

行程安排及游览景点	住宿安排
第一天：徒步摄影天堂【高椅岭】，观赏美轮美奂的丹霞地貌。 晚上可以品尝东江湖特色小吃：三文鱼，东江湖小鱼，东江青岛啤酒，当地特色水果等	郴州
第二天：凌晨5点早起观赏美丽的雾漫仙境小东江，可以准备好一些摄影道具，如：油纸伞、折扇、飘逸的长裙或长丝巾，颜色尽量以鲜艳的纯色为主，随手一拍都是大片，还会有渔家出来撒网作秀，供游客抢拍。	郴州

出发日期：5月2日

报价：200元/人（10人成团）

【报价包含】

- 交通：全程空调旅游车（车型根据实际人数定，一人一正坐）
- 住宿：郴州或资兴三星酒店一晚
- 用餐：一早一正，正餐十人一桌，八菜一汤，酒水自理
- 导服：持证导游服务
- 保险：含旅行社责任保险，旅游意外险
- 赠送：每人每天1瓶矿泉水

【报价不含】

- 行程中不含的餐请自理，或者自费交由导游统一安排
- 因不可抗力因素所引致的额外费用；
- 因旅游者违约、自身过错、自身疾病导致的人身财产损失而额外支付的费用；
- 其他个人消费
- 自愿选择项目：精品游览线路——小东江观雾栈道，车观猴古山瀑布，东江大坝外景，龙景大峡谷，兜率灵岩溶洞，船游东江湖。套票价格152元/人，游客可自愿参加。