2023年常熟市职业技能竞赛
讲解员三级操作技能考核样题

一、礼仪规范案例分析（第1题～第3题，考核形式：笔试。）

1.武汉市与英国某市缔结友好城市，在某饭店举办大型中餐宴会，邀请本市最著名的演员助兴。演员费了很长时间才找到自己的位置。入座后发现同桌的客人，都是接送领导和客人的司机，演员感到自尊心受到了伤害，没有打招呼就离开了饭店。当时宴会的组织者并未觉察，直到宴会主持人拟邀请这位演员演唱时，才发现演员并不在现场。幸好主持人临时改换其他节目，才没有出现“冷场”。

2.张经理将要与一家著名的德国企业的董事长进行会谈。到了双方会面的那一天，张经理对自己的形象刻意地进行一番修饰，他根据自己对时尚的理解，上穿茄克衫，下穿牛仔裤，头戴棒球帽，足蹬旅游鞋。然而事与愿违，张经理自我感觉良好的这一身时髦的“行头”，却偏偏坏了他的大事。请分析张经理的错误在哪里？他的德国同行对此有何评价？

3.在接待来华的一批意大利游客时，需要给每位游客赠送一件小礼品。于是，订购制作了一批纯丝手帕，每个手帕上绣着菊花图案。旅游接待人员带着盒装的纯丝手帕，到机场迎接来自意大利的游客。当每位游客拿到礼品时，游客显出很不高兴的样子。请分析游客为何有如此反应。

二、不同游客的讲解词编写（第4题～第6题，考核形式：笔试。）

4. 明日将接待一批某单位的党员，请你编写一篇有关常熟红色景点的讲解词，字数500字左右，要求：结构完整，符合逻辑。

5. 下周将接待一个南京来的亲子团，请你编写一篇有关常熟水资源景区的讲解词，字数500字左右，要求：结构完整，符合逻辑。

6.明日将接待一批来自上海的中学生，请你编写一篇有关常熟概况的讲解词，字数500字左右。要求：结构完整，符合逻辑。

三、初中级景区讲解员业务指导（第7题～第9题，考核形式：笔试。）

7.常熟博物馆有一批来自某学校的实习讲解员，请你编制一个为期一周的培训计划。

8.沙家浜革命历史纪念馆有一批某高校的实习讲解员，请你编制一个为期一周的培训计划。

9.尚湖风景区有一批实习讲解员，请你编制一个为期一周的培训计划。

四、针对不同游客讲解(第10题～第14题，考核形式：口试。）

10.明日将接待一个无锡来的老年团，请你编写常熟某一景点的讲解词。

11.明日将接待一个杭州来的研学团，请你编写常熟某一景点的讲解词。

12.明日将接待一个广州来的商务团，请你编写一篇有关常熟概况的讲解词。

13 明日将接待一批来自上海某高校的教师，请你编写一篇有关常熟概况的讲解词。

14.明日将接待一个南京来的亲子团，请你编写一篇常熟某一景点的讲解词。

五、外语（英语）口语讲解(第15题～第19题，考核形式：口试。）

15. 简述沙家浜概况。

16. 简述常熟概况。

17. 简述常熟的地理位置和交通。

18. 作为尚湖风景区讲解员致欢迎辞。

19. 说明游览的相关注意事项。