

2024 年度事业单位招聘考试《综合应用能力》（A 类）

模考 2-参考要点

假如你是 L 市旅游事业发展中心的工作人员刘丽，请完成下列任务。

一、L 市旅游事业发展中心准备组织旅游产业发展研讨会，请你根据材料二，向与会人员介绍 L 市旅游业发展的优势条件并作具体说明。（30 分）

要求：全面，准确，有条理性。字数不超过 300 字。

【格木解析】

一、资源优势：1. 拥有丰富的自然景观类资源，如峡谷段落、丹霞岩穴等地文景观类旅游资源和以黄河为主体的水景资源；2. 拥有丰富的人文景观类资源，如国家级非物质文化遗产和古建筑古遗存。

二、区位优势：具有良好的地理位置和交通条件，是国家综合性交通大枢纽；无论夏天还是冬天，气候都具有相对的优势，适宜人居。

三、政策优势：旅游业进入国家发展的战略层面，党中央以及国务院都出台了一系列加快西部大开发和支持旅游业加快发展的政策；L 市紧跟国家发展趋势与政策导向目标，制定旅游产业发展目标，出台相关政策，将旅游业纳入全市经济社会发展的多元支柱产业加快培育。

二、为改善游客的旅游体验，提升我市的旅游服务质量，请你根据材料三中 L 市旅游投诉官网留言板上游客的留言，提出改进建议。（35 分）

要求：定位准确，措施具体，针对性强；不超过 300 字。

【格木解析】

1. 丰富旅游资源。打造一些新型旅游项目吸引游客；组织策划一些当地独有的文化娱乐节目，利用当地的自然资源举办旅游节等。

2. 制定产业发展规划。开发与保护并存，制定科学合理的景区规划，不以牺牲环境为代价来发展旅游产业，实现经济效益和生态效益的统一。

3. 加大宣传力度。录制旅游宣传片，利用官网、抖音等社交媒体，扩大宣传范围，打造 L 市精品景区，提升旅游品牌知名度。

4. 完善景区配套服务。增设卫生间，及时清理垃圾；加强员工培训，提升服务意识和沟通协调能力；完善基础设施建设，扩大停车面积，增设停车位；对错误的标示牌译文进行修改。

三、针对 L 市旅游投诉增多，旅游形象受损的问题，请根据给定资料四，谈谈中心接下来应该怎么做？（40 分）

要求：考虑周全，语言简洁，字数在 350 字以内。

【格木解析】

一、公开回应，表明态度：通过中心官网进行公开回应，向游客表示歉意，承诺后续会加强管理，整顿旅游秩序环境，维护游客利益。

二、了解情况，跟进解决：详细记录游客反映的问题，安排工作人员跟进处理，要求相关景区、商家针对游客投诉进行详细的解释和说明，涉及利益纠纷的给予游客相应赔偿。

三、召开会议，明确要求：召集景区、酒店、餐饮店等负责人开会，着重强调本次旅游促销活动的重要性。要求各方提升服务意识，诚信经营；并进一步完善促销方案，明确内容细节，避免模糊不清而引发矛盾纠纷。

四、加强监管，提升服务：拓宽监督举报渠道，顾客游客积极举报，针对违规经营的景区、商家进行严肃处理；通过官网发布温馨提示，告知游客旅行相关注意事项，提高游客旅游体验感。

四、为了更好的落实国家发改委《关于持续推进完善国有景区门票价格形成机制的通知》要求，L 市旅游事业发展中心准备召开政策落实会议，请根据材料五，写一份会议通知。（45 分）

要求：内容全面，条理清晰，语言简洁。字数在 500 字左右。

【格木解析】

会议通知

各国有景区：

为落实国家发改委《关于持续推进完善国有景区门票价格形成机制的通知》，督促降低重点国有景区门票价格，推动旅游消费提升，我中心准备召开政策落实会议。现将会议相关事项通知如下：

一、参与人员、会议时间及地点安排

1. 参会人员：L 市文化旅游局领导、L 市旅游事业发展中心领导及各部门负责人、L 市国有景区负责人。
2. 会议时间：XX 年 X 月 X 日
3. 会议地点：L 市旅游事业发展中心会议室

二、会议流程

1. L 市文化旅游局领导致辞讲话；2. 由 L 市旅游事业发展中心领导对《关于持续推进完善国有景区门票价格形成机制的通知》进行详细解读，公布具体落实事宜；3. 参会人员组织政策讨论；4. 各景区派代表进行总结发言。

三、有关事项

希望各参会人员提前阅读《关于持续推进完善国有景区门票价格形成机制的通知》内容，领会文件精神，提前准备 5 分钟发言。如无特殊情况请按时参会。

联系人: XX 电话: XXXXXXX

L市旅游事业发展中心

XX年X月X日