

专业技能考核标准

二级学院： 农林工程学院

专 业： 旅游管理

时 间： 2023年9月

娄底职业技术学院

目 录

一、专业名称及适用对象	1
1.专业名称	1
2.适用对象	1
二、考核内容	1
模块一 导游岗位	1
项目 1 导游服务	1
模块二 计调岗位	3
项目 1 计调服务	3
模块三 销售岗位	3
项目 1 销售服务	3
三、评价标准	4
(一) 评价方式	4
(二) 分值分配	4
(三) 技能评价标准	4
四、抽考方式	6
(一) 模块选取	6
(二) 试题抽取	6
(三) 成绩评定	6
五、相关附录	7
1.相关法律法规	7
2.相关规范与标准	7

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

旅游管理（专业代码：540101）

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核内容

本专业技能考核包括导游岗位、计调岗位、销售岗位三大模块。导游岗位包括导游服务 1 个项目，计调岗位包括计调服务 1 个项目，销售岗位包括旅游产品营销 1 个项目，共计 3 个项目。导游服务项目 40 道题，计调服务项目 25 道题，旅游产品营销项目 15 道题，共计 80 道题。通过三大岗位模块，测试学生创作导游词、景点讲解、处理突发事件、设计旅游线路、核算旅游线路成本、销售旅游产品等职业能力，考察学生服务意识、细节意识、高标准意识、团队协作、成本控制、安全规范等职业素养，提高专业教学质量，培养适应信息时代发展需要的旅游行业高素质技术技能人才。考核内容中导游词讲解与导游应变能力为导游岗位核心技能，旅游线路设计为计调岗位核心技能。考核内容设置了若干现场考核项目，均要求学生能按照行业、企业的操作规范独立地完成相关工作，并体现良好的职业精神与职业素养。

模块一 导游岗位

项目 1 导游服务

基本要求：导游岗位模块要求学生遵循导游服务的基本

规范，结合景点和旅游目的地，进行导游词创作、讲解，能够处理导游带团过程中发生的各种突发事件，提供规范的导游接待服务。

1.技能要求

能根据团型特点创作导游词，能遵循导游讲解的基本原则，依据导游讲解的基本要求，针对人文景观和自然景观，运用突出重点法、触景生情法、设置悬念法、虚实结合法、类比法等方法进行讲解。能按照游客个别要求和旅游事故处理原则和程序，合理分析，有序、有理、有效处理旅游服务过程中游客的个别要求和旅游突发性事故。包括游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物等方面个别要求的处理；游客要求自由活动、延长旅游期的处理；游客走失和财物遗失的处理；游客中暑、患病的处理；游客不当言行的处理；旅游交通事故、治安事故、食物中毒等事件的处理。

2.素养要求

(1) 符合导游人员的职业形象。仪表端庄大方；仪容整洁、卫生、美观、得体；仪态应落落大方、彬彬有礼、自然得体。

(2) 符合导游人员的职业素质，体现良好的职业道德。

(3) 符合导游语言的基本要求：准确、适中、通俗、流畅、生动、灵活。

(4) 符合旅游企业的质量意识和管理要求。

(5) 能独立执行政策；有较强的组织协调能力、灵活

的工作方法；有独立分析、解决问题、处理问题的能力；善于与人交流沟通。

模块二 计调岗位

项目 1 计调服务

基本要求：计调岗位模块要求学生遵循计调操作规程，能够设计旅游线路、核算旅游线路成本及报价。

1.技能要求

能从资源库中快速获取最有效的信息，会查阅地图并利用地图，能设计切实可行并体现人文关怀的旅游线路；能有效安排团队计划，能正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。能从资源库中快速获取相关成本价格的信息；能完整找出产品中包含的成本项；能根据客人的要求、行程安排，从交通、参观景点、住宿、餐饮、导游服务等方面准确地核算出成本并报出价格；能有效控制成本和毛利润。

2.素养要求

（1）符合旅行社计调的基本素养要求，体现良好的职业道德和良好的工作习惯。如：业务熟练、爱岗敬业精神、认真细致、善于创新、沟通良好等。

（2）能体现以客户为中心的理念；符合规范化操作管理要求等。

（3）具备法律意识、风险意识和成本意识。

模块三 销售岗位

项目 1 旅游产品营销

基本要求：旅游产品营销项目要求学生遵循旅游市场规律，能分析旅游线路特征，并能进行旅游线路推介。

1.技能要求

能从旅行社实际工作出发，运用旅游接待安排、旅游产品成本核算、旅游线路设计、游客体验等方面的相关知识，深入挖掘旅游线路特色及优势，解析相同目的地市场的不同旅游线路，并向旅游者进行合理推荐。

2.素养要求

（1）体现以客户为中心和因人而异的销售理念。

（2）对客户服务过程表达做到条理分明、层次清晰、观点集中，说服力强。

（3）树立良好的职业道德风尚，成为旅游文化正能量的传播者。

三、评价标准

（一）评价方式

本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合。根据考生操作的规范性、熟练程度、用时量和职业意识等因素评价过程成绩；根据运行测试结果和设计作品质量等因素评价结果成绩。

（二）分值分配

本专业技能考核满分为 100 分，其中职业素养与操作规范占 20 分，专业技能占 80 分。

（三）技能评价标准

技能评价标准见表 1。

表 1 旅游管理专业技能考核评价标准

序号	模块	项目	任务	评价要点
1	导游岗位	导游服务	导游词创作	内容健康、准确，主题鲜明；导游词文化内涵深厚，结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强；讲解角度新颖，通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力，适合服务对象特点
			导游词讲解	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。内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。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。口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。
			导游应变能力	处理原则正确，处理程序合理，分析深入，处理方法得当。
2	计调岗位	计调服务	旅游线路设计	设计的线路具有可执行性：满足游览地域及抵离口岸要求、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；设计的线路满足客户要求：游客参观时间与景点开放时间吻合、满足景点选择的要求、满足住宿地点及等级的要求、满足对用餐的要求、满足游客提出的其他特殊要求；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；正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。
			旅游线路计价与报价	完整找出产品中包含的成本项；从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用；正确计算成本；按题干要求控制成本和毛利润。
3	营销岗位	旅游产品营销	旅游线路分析	根据食、住、行、游、购、娱六要素分析，比较出两个旅游产品间存在的差异；分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响；能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品；合理且有条理地阐明推荐理由。

四、抽考方式

（一）模块选取

本专业技能考核包含三个模块，参考学生按规定比例随机抽取考试内容。其中，30%的考生参加导游岗位考试，40%的考生参加计调岗位考试，30%的考生参加营销岗位考试。

（二）试题抽取

学生在相应项目题库中随机抽取 1 套试题考核（见表 2）。

（三）成绩评定

本专业技能考核采用现场操作考核，以操作过程的规范性和工作任务完成的质量作为评分依据，按 100 分制评分，60-74 分为合格，75-84 分为良好，85 分以上为优秀。

表 2 考核项目选取及参与人数分配

序号	模块	项目	考核内容	分值分配	参考学生比例 (%)	考题抽取数 (套)
1	导游岗位	导游服务	职业素养	20	30%	1
			导游词创作	15		
			导游词讲解 (核心技能)	25		
			导游应变能力 (核心技能)	40		
2	计调岗位	计调服务	职业素养	20	40%	1
			旅游线路设计 (核心技能)	60		
			旅游线路计价与报价	20		
3	营销岗位	旅游产品营销	旅游线路分析	100	30%	1

五、相关附录

1. 相关法律法规

- (1) 《中华人民共和国旅游法》
- (2) 《中华人民共和国民法典》
- (3) 《旅行社条例》 中华人民共和国国务院令 第 550

号

(4) 旅监管发[2009]111 号关于贯彻实施《旅行社条例》和《旅行社条例实施细则》有关事项的通知

2. 相关规范与标准

- (1) GB/T 15971-1995 导游服务质量
- (2) LB/T 008-2011 旅行社服务通则
- (3) LB/T 014-2011 旅游景区讲解服务规范
- (4) LB/T 009-2011 旅行社入境旅游服务规范
- (5) LB/T 005-2011 旅行社出境旅游服务规范
- (6) GB / T 002—1995 旅游汽车服务质量
- (7) LB/T 019-2013 旅游目的地信息分类与描述
- (8) LB/T 033-2014 旅游类专业学生景区实习规范
- (9) LB/T 032-2014 旅游类专业学生旅行社实习规范
- (10) LB/T 039-2015 导游领队引导文明旅游规范
- (11) LB/T 040-2015 旅行社行前说明服务规范
- (12) LB/T 046-2015 温泉旅游服务规范
- (13) LB/T 045-2015 旅游演艺服务与管理规范
- (14) LB/T 044-2015 自驾游管理服务规范

- (15) LB/T 043-2015 高尔夫管理服务规范
- (16) LB/T 042-2015 国家温泉旅游名镇
- (17) LB/T 052-2016 旅行社老年旅游服务规范