



永州职业技术学院
YONGZHOU VOCATIONAL TECHNICAL COLLEGE

学生专业技能考核标准

(旅游管理专业)

永州职业技术学院商学院

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. 考核目标	1
三. 考核内容	1
四. 评价标准	3
五. 抽考方式	4
(一) 模块选取	4
(二) 试题选取	4
六. 附录	5
(一) 相关法律法规 (摘录)	5
(二) 相关规范与标准 (摘录)	5

永州职业技术学院旅游管理专业技能考核标准

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. 考核目标

本专业技能考核通过导游岗位模块、计调岗位模块、销售岗位模块三大模块测试学生导游词创作、导游讲解、规范服务、处理突发事件、设计旅游线路、核算旅游线路成本及报价、旅游线路及旅游景区推介等职业能力，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。促进专业加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，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。

三. 考核内容

本专业技能考核包括导游岗位、计调岗位、销售岗位三个模块。考核内容、要求如表 1 所示：

表 1 考核内容、要求一览表

模块	考核内容	技能要求	素养要求
导游岗位	导游词创作	能结合团型，遵循准确性、生动性、通俗性的原则，进行景区导游词创作。	符合导游人员的职业形象、语言特点，体现良好的职业道德。

模块	考核内容	技能要求	素养要求
导游岗位	导游讲解	1. 能恰当运用导游讲解方法与技巧讲解景点。 2. 举止得体，语言流畅、生动、有感染力。	符合导游人员的职业形象、语言特点，体现良好的职业道德。
	规范服务	能结合案例，回答有关导游服务规范及工作程序方面的提问。	
	处理突发事件	能回答有关如何处理旅游接待过程中突发事件方面的提问。	
计调岗位	设计旅游线路	1. 能快速、准确地从资源库中查找和使用相关信息，能查阅并利用地图，设计符合旅游者需求、切实可行的旅游线路。 2. 能正确填写《湖南旅游“一畅通”电子行程单》。	具备良好的职业道德，讲诚信，有责任心；具备法律意识、风险意识和成本意识。
	核算旅游线路成本及报价	1. 能正确核算及控制成本，能运用报价方法合理报价。 2. 能正确填写《团队成本明细表》。	
销售岗位	旅游线路、旅游景区推介 H5 制作	1. 能根据旅游线路的特色，选择合适的模板，就线路名称、线路特色、行程安排、行程内景点介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示、线路报价等进行旅游线路推介 H5 制作。 2. 能根据旅游景区的特色，选择合适的模板，就景区概况、景区特色、景区内涵、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等进行旅游景区推介 H5 制作。	符合旅游从业人员职业形象，语言特点，具备良好的职业道德、诚实守信、积极主动、善于沟通。
	现场推介	能就制作的 H5 作品，对旅游线路、旅游景区进行现场推介陈述。	

四. 评价标准

本专业技能抽考采取过程考核和结果考核、技能考核和职业素养考核相结合的原则，根据考生操作的规范性、熟练程度、用时量、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。各模块的评价要点如表 2 所示：

表 2 评价要点一览表

模块	考核内容	评价要点
导游岗位	导游词创作	1. 导游词内容科学准确，文化内涵深厚，重点突出，详略得当。 2. 导游词语言形象生动，合理运用相关创作手法，如悬念制造法、问答法、类比法、虚实结合法等。 3. 导游词语言通俗易懂，能拉近与游客的心理距离，实现与游客的交流互动。 4. 导游词创作结合团型，有针对性。
	景点讲解	1. 仪容仪表符合导游岗位要求，言行举止大方得体，符合礼仪礼貌规范。 2. 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。 3. 讲解通俗易懂，生动幽默，富有感染力、亲和力。
	规范服务	按照导游服务规范，找到案例中导游的三处不规范之处，并予以纠正。
	处理突发事件	问题处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。
计调岗位	设计旅游线路	1. 设计的线路满足客户要求。 2. 设计的线路具有可执行性。 3. 满足规定时间能完成景点游览的要求。游客参观时间与景点开放时间吻合。 4. 设计的线路满足经济原则，不走迂回道路。

模块	考核内容	评价要点
计调岗位	核算旅游线路成本及报价	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完整找出产品中包含的成本项。 2. 从测试资源库和题干中正确找到各成本项所需费用，正确计算成本。 3. 按照题干要求控制成本和毛利。
销售岗位	旅游线路、旅游景区推介 H5 制作	<ol style="list-style-type: none"> 1. H5 内容完备。 旅游线路推介 H5 内容包含：线路名称、线路特色、行程安排、行程内景点介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示、线路报价等； 旅游景区推介 H5 内容包含：景区概况、景区特色、景区内涵、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。 2. H5 模板的选择符合旅游线路、旅游景区特色，主题鲜明。 3. H5 页面图文并茂，视觉效果良好。
	现场推介	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容仪表符合销售岗位要求，言行举止大方得体，符合礼仪礼貌规范。 2. 讲解结构合理、层次分明、详略得当、逻辑性强。 3. 沟通技巧运用到位，让服务对象感觉受到重视。 4. 表达流畅、口齿清晰、语法正确。

五. 抽考方式

(一) 模块选取

参考学生按一定比例随机抽取考试模块。

(二) 试题选取

参考学生在相应模块题库中随机抽取 1 道试题考核。

六. 附录

(一) 相关法律法规 (摘录)

1. 《中华人民共和国旅游法》
2. 《旅行社条例》中华人民共和国国务院令 第 550 号
3. 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
4. 旅办发【2009】89 号关于“一程多站”旅游产品有关问题的通知
5. 国办发【2015】36 号国务院办公厅关于深化高等学校创新创业教育改革的实施意见

(二) 相关规范与标准 (摘录)

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