

# 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

高职高专全日制毕业年级学生。

## 二、考核内容

考核内容以旅游管理专业人才培养方案为依据，对接培养目标中导游、计调、旅游营销、旅游咨询四类职业岗位设置模板，对接培养规格中这四类职业岗位所需具备的技能与素养要求设置考试项目，各模块和项目的技能考核内容如表1所示。

表1 旅游管理技能考核体系表

序号	模块	项目	任务
1	导游岗位模块	导游词创作	根据题目要求的景区、团型，创作导游词
		导游讲解	对创作的导游词，现场导游讲解
		规范服务	找出案例中导游的三处不规范操作，并予以纠正
		突发事件处理	回答一道突发事件处理的提问
2	计调岗位模块	旅游线路设计	将旅游团行程及安排填入《湖南旅游“一诚通”电子行程单》

		旅游线路成本核算及报价	核算团队成本，并填写《团队成本明细表》
3	旅游营销岗位模块	旅游景区及旅游线路推介PPT制作	制作旅游景区或旅游线路推介PPT
		旅游景区及旅游线路现场推介	结合制作的PPT，对旅游景区或旅游线路现场推介
4	旅游咨询岗位模块	熟悉产品信息	查询并记录旅游景区、旅行社、旅游电商旅游产品相关信息
		回答游客咨询	回答相关旅游问询

### （一）导游岗位模块

#### 项目1 导游词创作

##### （1）技能要求

- ①能记忆并运用湖南省著名旅游景区的相关讲解素材。
- ②能遵循准确性、生动性、通俗性的原则，选择合适的导游词创作方法，进行景区导游词创作。
- ③能充分考虑团型的特征和需求，创作适合团型要求和风格的导游词。

##### （2）职业素养要求

- 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。

## 项目2 导游讲解

### (1) 技能要求

①能遵循清楚、流畅、生动的原则，选择合适的导游讲解方法和技巧，对所创作的导游词进行讲解。

②能充分考虑团型的特征，选择合适的语言风格，对所创作的导游词进行讲解。

③能正确和恰当地使用手势，增强导游讲解的感染力和现场感。

### (2) 职业素养要求

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。

## 项目3 规范服务

### (1) 技能要求

①能根据全陪的工作流程进行规范化的导游服务。

②能根据地陪的工作流程进行规范化的导游服务。

③能根据讲解员的工作流程进行规范化的导游服务。

### (2) 职业素养要求

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。

#### 项目4 突发事件处理

##### (1) 技能要求

①能正确、及时处理导游服务过程中遇到的各类突发问题。

②能针对不同的导游服务对象提供个性化的导游服务。

##### (2) 职业素养要求

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有独立分析、解决问题，处理事故的能力。

#### (二) 计调岗位模块

##### 项目1 旅游线路设计

##### (1) 技能要求

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“一诚通”电子行程单》。

##### (2) 职业素养要求

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、认真细致、善于创新、沟通

良好等。

②符合旅行社基本的质量常识和管理要求。能从质量控制的角度、行程的可行性角度、企业经营理念目标角度出发进行旅游团队安排。

## 项目2 旅游线路成本核算及报价

### (1) 技能要求

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》。

### (2) 职业素养要求

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、认真细致、善于创新、沟通良好等。

②符合旅行社基本的质量常识和管理要求。能从质量控制的角度、行程的可行性角度、企业经营理念目标角度出发进行旅游团队安排。

## (三) 旅游营销岗位模块

### 项目1 旅游景区及旅游线路推介PPT制作

#### (1) 技能要求

①能根据旅游景区的特色，就景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式等进行旅游景区推介PPT制作。

②能根据旅游线路的特色，就线路名称、线路报价、行程安排、

行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示等进行旅游线路推介PPT制作。

## **(2) 职业素养要求**

①符合旅游从业人员的职业形象。仪表端庄大方，仪容整洁、卫生、得体，仪态落落大方、彬彬有礼、自然得体。

②符合旅游从业人员的职业素质，体现良好的职业道德。

## **项目2 旅游景区及旅游线路现场推介**

### **(1) 技能要求**

①能就制作的PPT，对旅游景区的景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式等进行现场推介陈述。

②能就制作的PPT，对旅游线路的线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示等进行现场推介陈述。

### **(2) 职业素养要求**

①符合旅游从业人员的职业形象。仪表端庄大方，仪容整洁、卫生、得体，仪态落落大方、彬彬有礼、自然得体。

②符合旅游从业人员的职业素质，体现良好的职业道德。

#### **（四）旅游咨询岗位模块**

##### **项目1 熟悉产品信息**

###### **（1）技能要求**

①能查询并记录旅游景区票务、旅游景点（含特色游览项目）、游玩线路信息。

②能查询并记录旅行社、旅游电商旅游产品信息。

###### **（2）职业素养要求**

①符合旅游从业人员的职业形象。仪表端庄大方，仪容整洁、卫生、得体，仪态落落大方、彬彬有礼、自然得体。

②反应灵敏，善于沟通，有亲和力，服务意识强。

##### **项目2 回答游客咨询**

###### **（1）技能要求**

①能回答旅游景区票务、旅游景点（含特色游览项目）、游玩线路问询。

②能回答旅行社、旅游电商旅游产品问询，并进行产品推介。

###### **（2）职业素养要求**

①符合旅游从业人员的职业形象。仪表端庄大方，仪容整洁、卫生、得体，仪态落落大方、彬彬有礼、自然得体。

②反应灵敏，善于沟通，有亲和力，服务意识强。

### 三、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，根据测试结果和设计作品质量等因素评价结果成绩。评价标准如表2所示：

表2 评价标准一览表

模块	项目	分值	评价要点
导游岗位	导游词创作	30	1. 导游词内容科学准确，文化内涵深厚，重点突出，详略得当。导游词创作结合团型，有针对性。（10分） 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。（10分） 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。（10分）
	导游讲解	45	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。（10分） 2. 完成对原创导游词内容的讲解。（12分） 3. 普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理。（10分） 4. 口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。（10分） 5. 讲解时长满足规定时长。（3分）
	规范服务	15	1. 找到案例中导游服务的3处不规范。（6分，每处2分） 2. 正确纠错。（9分，每处3分）
	突发事件处理	10	问题处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。（10分）



模块	项目	分值	评价要点
计调岗位	旅游线路设计	60	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。（9分）</li> <li>2. 设计的线路满足客户要求（35分）： <ol style="list-style-type: none"> <li>（1）游客参观时间与景点开放时间必须吻合（7分）</li> <li>（2）满足景点选择的要求（7分）</li> <li>（3）满足住宿地点及等级的要求（7分）</li> <li>（4）满足对用餐的要求（7分）</li> <li>（5）满足游客提出的其他特殊要求（7分）</li> </ol> </li> <li>3. 设计的线路切实可行，不走迂回道路。（8分）</li> <li>4. 设计的线路满足经济原则。（8分）</li> </ol>
	旅游线路成本核算及报价	40	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完整找出产品中包含的成本项。（9分）</li> <li>2. 从测试资源库和题干中正确找到各成本项所需费用。（9分）</li> <li>3. 正确计算成本。（12分）</li> <li>4. 按照题干要求控制成本和毛利。（10分）</li> </ol>
旅游营销岗位	旅游景区及旅游线路推介PPT制作	35	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PPT内容完备。（20分） <ol style="list-style-type: none"> <li>（1）旅游景区推介PPT内容包含：景区概况、景点简介、景区游玩线路推荐、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐、联系方式；</li> <li>（2）旅游线路推介PPT内容包含：线路名称、线路报价、行程安排、行程内主要景区介绍、餐饮介绍、住宿介绍、温馨提示。</li> </ol> </li> <li>2. PPT页面视觉呈现符合旅游景区、旅游线路特色，图文并茂，主题鲜明。（15分）</li> </ol>
	旅游景区及旅游线路现场推介	65	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 仪容仪表符合岗位要求，言行举止大方得体，符合礼仪礼貌规范。（6分）</li> <li>2. 讲解结构合理、层次分明、详略得当、逻辑性强。（16分）</li> <li>3. 沟通技巧运用到位，让服务对象感觉受到重视。（16分）</li> </ol>

模块	项目	分值	评价要点
			<p>4. 口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。（18分）</p> <p>5. 有亲和力，明确表达服务意愿。（9分）</p>
旅游咨询 岗位	熟悉 产品信息	35	<p>1. 产品信息获取情况。（30分）</p> <p>（1）通过网络准确查询旅游景区票务（10分）、旅游景点（含特色游览项目）（10分）、游玩线路（10分）；</p> <p>（2）通过网络准确查询旅游产品中相关旅游景点简介（10分），凝练行程安排（10分），提炼产品特色（10分）。</p> <p>2. 产品信息记录情况。（5分）</p> <p>（1）清楚记录旅游景区票务、旅游景点（含特色游览项目）、游玩线路信息；</p> <p>（2）清楚记录旅游产品中相关旅游景点简介、行程安排、产品特色。</p>
	回答 游客咨询	65	<p>1. 仪容仪表符合岗位要求，言行举止大方得体，符合礼仪礼貌规范。（5分）</p> <p>2. 清晰、准确回答游客的三个问询。（60分）</p> <p>（1）景区门票价格，哪些情况游客可享受半票或免票；（20分）景区有哪些值得推荐的旅游景点（含特色游览项目）；（20分）推荐一条景区游玩线路。（20分）</p> <p>（2）旅游产品中有哪些值得推荐的旅游景点；（20分）介绍行程安排；（20分）介绍产品特色。（20分）</p>

#### 四、抽考方式

##### （一）模块选取

本专业技能考核包含的4个模块均为必考模块。参考学生按规定比例(根据技能的重要程度和学生就业情况确定)随机抽取考试模块。

各模块参考学生比例如表3所示：

**表3 参考学生比例一览表**

模块	参考学生比例
导游岗位模块	30%
计调岗位模块	30%
旅游营销岗位模块	25%
旅游咨询岗位模块	15%

各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在4个模块中抽取应试模块。

## **(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。

## **五、附录**

### **(一) 相关法律法规**

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

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