



湖南工程职业技术学院
HUNAN VOCATIONAL COLLEGE OF ENGINEERING

旅游管理专业学生专业技能 考核标准

REPORT

2020年9月

目录 CONTENTS

一、专业名称及适用对象	1
二、考核目标	1
三、考核内容	1
(一) 导游讲解岗位	1
(二) 旅游计调岗位	2
(三) 旅游销售岗位	3
(四) 旅游产品在线运营岗位	4
四、评价标准	4
五、考核方式	6
(一) 模块抽取	6
(二) 试题抽取	6
六、附录	6



湖南工程职业技术学院旅游管理专业学生专业技能 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：640101）

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，通过导游讲解岗位、旅游计调岗位、旅游销售岗位和旅游产品在线运营岗位(OTA)四大模块，测试学生导游词创作、景点讲解、导游规范服务、处理突发事件、设计旅游线路、旅游线路价格核算和报价、销售旅游产品和上线旅游产品等职业能力，考察学生服务意识、细节意识、市场意识、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

（一）导游讲解岗位

项目 1. 导游词创作

（1）技能要求

能遵循导游讲解的基本原则，依据导游讲解的基本要求，从给定的五种团型中抽取一种团型，结合团型和湖南省著名景点自创导游词，能充分考虑团型的特征和需求，创作适合此团型内容和风格的导游词。

（2）职业素养要求

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。



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

能遵循导游讲解的基本原则，依据导游讲解的基本要求，运用导游语言和讲解技巧，对所创作的导游词进行生动讲解。

(2) 职业素养要求

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。

符合导游人员的职业素质，体现良好的职业道德。

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. 导游知识问答

(1) 技能要求

能根据旅游接待计划及所接旅游团的特点，做好有关导游带团的准备；能根据接待规范服务要求，尽快进入为旅游者竭诚服务的角色状态，灵活应对各种接待事宜。

能按照旅游事故处理原则和操作规程，合理分析，有序、有理、有效处理在旅游服务过程中遇到的旅游突发事件。能按照旅游者特殊要求处理的基本原则和操作规程，合理分析，有序、有理、有效处理旅游者的个别特殊要求。

(2) 职业素养要求

符合旅游从业人员的职业素质，体现良好的职业道德。

符合旅游企业的质量意识和管理要求。

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、处理事故的能力；善于和各种人打交道。

(二) 旅游计调岗位

项目 1. 旅游线路设计

(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；设计的旅游线路具有可执行性；满足抵离口岸要求、满足返程交通时刻要求、在规定的活动时间内能完成景点游览；设计的产品顺畅、不走迂回路；设计的产品能满足题干要求：安排常规景点、景点参观时间与开放时间相吻合、符合住



宿等级要求、符合用餐要求、满足其他特殊要求；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》。

（2）职业素养要求

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。能体现以客户为中心的理念；符合规范化操作管理要求等。

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. 旅游线路计价与报价

（1）技能要求

能利用资源库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；能正确填写《团队成本明细表》。

（2）职业素养要求

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。能体现以客户为中心的理念；符合规范化操作管理要求等。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 3. 团队单据书写

（1）技能要求

能按照单据书写的格式要求正确书写单据；能根据单据的内容要求完整书写单据的基本要素。

（2）职业素养要求

符合旅行社计调的基本素养要求，符合规范化操作管理要求，能按基本格式正确、规范化操作。

（三）旅游销售岗位

项目 1. 旅游线路推介 PPT 制作

（1）技能要求

能从旅行社实际工作出发，运用旅游接待安排、旅游线路设计、游客体验等方面的



相关知识，解析湖南省内或中国境内目的地市场的旅游线路，并进行旅游线路产品推介PPT的制作。

(2) 职业素养要求

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。

符合旅游从业人员的职业素质，体现良好的职业道德。

符合旅游企业的管理要求。

项目 2. 旅游线路现场推介营销

(1) 技能要求

能完整准确介绍行程，涵盖吃住行游购娱六要素，能准确找出并简要介绍重点景点，对特殊行程（如不含餐、自理项目）有合理解释。能进行安全提示及出行准备提醒。

(2) 职业素养要求

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。

符合旅游从业人员的职业素质，体现良好的职业道德。

符合旅游企业的管理要求。

(四) 旅游产品在线运营岗位

项目 1. 上线旅游产品

(1) 技能要求

能遵循旅游产品在线运营的基本原则，依据系统操作的基本要求，对旅游线路进行上线运营。

(2) 职业素养要求

具备在线旅游企业的运营人员和销售人员能力要求。操作规范，信息输入正确，排版合理，美化效果良好。

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、和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。各模块、项目、任务的技能评价要点如表 1 所示：



表1 旅游管理专业技能评价要点

序号	模块	项目	分值	考核点	评分要点
1	导游讲解岗位	导游词创作	30	1. 导游词内容 2. 导游词语言	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，适合情境和服务对象特点。
		导游讲解	50	1. 仪容仪表 2. 礼貌规范 3. 语音语调 4. 语言表达 5. 讲解内容 6. 讲解方法 7. 讲解技巧	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。
		导游知识问答	20	1. 语言表达 2. 处理问题方法	按照导游服务规范，找到案例中导游的不规范之处，并予以纠正。问题处理原则正确，处理程序合理，分析深入，处理方法得当。
2	旅游计调岗位	旅游线路设计	60	1. 日程安排 2. 交通安排 3. 游览时间安排 4. 住宿安排	行程单书写格式规范；设计的线路具有可执行性；中转连接设计合理；设计的线路满足客户要求；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。
		旅游线路计价与报价	30	1. 成本核算 2. 产品报价	完整找出产品中包含的成本项；从题干中正确找到各成本项所需费用；正确计算成本，按照题干要求控制成本和毛利。
		团队单据书写	10	团队接待单据规范书写	单据的基本格式书写正确，符合旅行社的规范化操作要求。
3	旅游销售岗位	旅游线路推介PPT制作	10	1. 旅游线路分析 2. 推介PPT制作	从多个维度准确分析旅游线路特征，挖掘旅游线路特色及优势。推介PPT紧扣线路主题，文字清晰，字数适当，字体得当，界面美观，视觉效果好



序号	模块	项目	分值	考核点	评分要点
		旅游线路现场推介营销	90	1. 仪容仪表 2. 礼貌规范 3. 行程介绍 4. 出游提醒 5. 语言规范 6. 营销技巧	仪容仪表符合旅游销售职业规范要求；讲解结构合理、层次分明、详略得当、逻辑性强；沟通技巧运用到位，让服务对象感觉受到重视；表达流畅、口齿清晰、语法正确；明确表达服务意愿；幻灯片制作风格统一、紧扣主题、视觉效果好。
4	旅游产品在线运营岗位 (OTA)	上线旅游产品	30	卖点提炼	根据旅行线路安排提炼产品卖点，突出旅游线路特色。
			20	信息录入	根据旅游线路信息，在平台正确设置线路价格、销售日期、支付方式等。
			50	排版和美化	排版合理，根据旅游线路产品的要求和特色进行相应的美化。

五、考核方式

（一）模块抽取

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随机抽取考试模块。其中，按照核心岗位的关键技能的重要程度和学生就业情况，30%的考生参加旅游导游讲解岗位模块考试、20%的考生参加旅游计调岗位模块考试、30%的考生参加旅游销售岗位模块考试 20%的考生参加旅游产品在线运营（OTA）岗位模块考试。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在四类模块中抽取应试模块。

（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。

六、附录

1. 相关法律法规或规范（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。

2. 相关规范与标准（摘录）

本专业标准主要依据我国旅游相关行业规范与标准，如表 2 所示。

表 2 引用技术标准和规范

序号	标准号	中文标准名称
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 042- -2015	国家温泉旅游名镇
16	LB/T 052- -2016	旅行社老年旅游服务规范