



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8月

# 目录 CONTENTS

|                      |   |
|----------------------|---|
| 一、专业名称及适用对象 .....    | 1 |
| 二、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、抽考方式 .....         | 6 |
| (一) 模块抽取 .....       | 6 |
| (二) 试题抽取 .....       | 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

高职高专全日制在籍毕业年级学生

## 二、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<br>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。 |



| 序号 | 模块     | 项目            | 分值 | 考核点                                                                       | 评分要点                                                                                                      |
|----|--------|---------------|----|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |        | 导游讲解          | 50 | 1. 仪容仪表<br>2. 礼貌规范<br>3. 语音语调<br>4. 语言表达<br>5. 讲解内容<br>6. 讲解方法<br>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<br>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<br>2. 交通安排<br>3. 游览时间安排<br>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<br>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<br>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                                       |
|    |        | 旅游线路现场推介营销    | 90 | 1. 仪容仪表<br>2. 礼貌规范<br>3. 行程介绍<br>4. 出游提醒<br>5. 语言规范<br>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   | 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。                                                                                  |



| 序号 | 模块               | 项目 | 分值 | 考核点   | 评分要点                              |
|----|------------------|----|----|-------|-----------------------------------|
|    | 品在线运营岗位<br>(OTA) |    | 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、抽考方式

### (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。