

湖南商务职业学院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

通过专业技能考核，测试学生导游规范服务、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。检验专业课程教学效果，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、销售岗位三大模块，如表 1 所示：

表 1 考核内容一览表

序号	模块	项目	任务
1	导游岗位	导游服务	创作导游词、景点讲解或行前说明会
			处理突发事件
			导游规范服务
2	计调岗位	计调服务	设计旅游线路
			核算旅游线路成本及报价
			实施或变更预订
3	销售岗位	旅游线路销售	分析旅游线路特征
			推介旅游线路
		旅游景区销售	分析旅游景区特色
			推介旅游景区

模块一 导游岗位模块

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、讲解或者行前说明会讲解，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。

技能要求：

按照导游服务的规程提供旅游接待服务；能结合旅游景点创作导游词，能运用导游讲解的基本方法讲解景点，能有针对性地结合旅游目的地基本情况和特点进行行前说明会讲解；能合理分析、有效处理旅游接待过程中的突发事故。

素质要求：

符合导游人员的职业形象、语言特点，体现良好的职业道德。

模块二 计调岗位模块

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、实施或变更预订行程。

技能要求：

能快速、准确地从地接旅行社、资源库中查找、获取和使用信息，利用地图设计中长距离交通和中转安排，设计吻合游客需求、切实可行的旅游线路；能正确合理地核算和控制成本，能运用报价方法合理报价；能规范书写团队接待过程的《机票预订单》、《收据》、《地接询价单》、《出团通知书》、《用车预订单》、《用车变更单》、《酒店预订单》、《酒店预订变更单》、《团队接待确认书》、《借支单》、《湖南旅游“一城通”电子行程单》等单据。

素质要求：

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。

模块三 销售岗位模块

项目 1. 旅游线路销售

基本要求：

旅游线路销售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。

技能要求：

能根据指定的旅游线路及其相关的素材，从市场环境、线路组成要素、报价等多个维度完整分析旅游线路的特征，深入挖掘旅游线路特色及优势，以 PPT 形式进行宣传推广，并与客户进行面对面解说、

沟通，实现有效推介。

素质要求：

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。

项目 2. 旅游景区销售

基本要求：

旅游景区销售项目要求学生遵循旅游市场规律，能分析旅游景区特色，并能进行旅游景区推介。

技能要求：

能根据指定的旅游景区及其相关素材、从资源特色、景区环境、景区服务等多个维度完整分析旅游景区的特征，深入挖掘旅游景区特色及优势，以 PPT 形式进行宣传推广，并与客户进行面对面解说、沟通，实现有效推介。

素质要求：

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。

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。

表 2 旅游管理专业技能考核内容题量分布及用时

序号	模块	项目	任务	题量	用时
1	导游岗位	导游服务	任务一：创作导游词 任务二：景点讲解 任务三：导游规范服务	13 道	97 分钟

			任务四：处理突发事件		
			任务一：行前说明会 任务二：导游规范服务 任务三：处理突发事件	17 道	100 分钟
2	计调岗位	计调服务	设计旅游线路	30 道	90 分钟
			核算旅游线路成本及报价		
			实施或变更预订		
3	销售岗位	旅游线路销售	分析旅游线路特征，	10 道	100 分钟
			制作 PPT，并面对面推介旅游线路		
		旅游景区销售	分析旅游景区特色	10 道	100 分钟
			制作 PPT，并面对面推介旅游景区		
合计				80 道	

表 3 旅游管理专业技能评价要点

序号	模块	项目	任务	评价要点
1	导游岗位	导游服务	创作导游词	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。
			景点讲解	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。
			行前说明会宣讲	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。程序合理、完整，内容健康、准确，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。
			处理突发事件	问题处理原则正确，处理程序合理，分析深入，处理方法得当。
			导游规范服务	按照导游服务规范，找到案例中导游服务的不规范之处，并予以纠正。
2	计调	计调服务	设计旅游线路	行程单书写格式规范；

	岗位			<p>设计的线路具有可执行性；满足规定时间能完成景点游览的要求；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；设计的线路满足经济原则，不走迂回道路；中转连接设计合理。</p>
			核算旅游线路成本及报价	<p>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。</p>
			实施或变更预订	<p>单据的基本格式书写正确，符合旅行社的规范化操作要求，包含要素符合单据内容和题干的要求。</p>
3	销售岗位	旅游线路销售	分析旅游线路特征	<p>能够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。</p>
			推介旅游线路	<p>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</p>

				愿；幻灯片制作风格统一、紧扣主题、视觉效果好。
		旅游景区销售	分析旅游景区特征	能够从多个维度准确分析旅游景区特征，挖掘旅游景区特色及优势。
			推介旅游景区	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。

五、组考方式

技能考核由组考机构组织抽考，抽测学生占学生总数的 10%。组考机构提前确定抽测学生名单，学生测试项目确定时间根据学校统一要求确定。

(一)模块抽取

本专业技能考核标准的三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。

各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在三个模块中抽取应试模块。

(二)项目抽取

每个考核模块均设若干考核项目。考生根据抽取的考核模块，随机从对应模块中随机抽取考核项目。

(三) 试题抽取

学生在相应项目题库中随机抽取 1 道试题进行测试。

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