



湖南省示范性（骨干）高职院校

郴州职业技术学院

Chenzhou Vocational Technical College

旅游管理专业 学生专业技能考核标准

郴州职业技术学院

2019年9月5日

目 录

一、专业名称	3
二、考核目标	3
三、考核内容	3
模块一 导游服务技能.....	4
项目一 旅游接待规范服务	4
项目二 旅游应急规范处理	7
项目三 讲解服务	8
模块二 旅游产品开发技能.....	10
项目四 旅游产品开发	10
模块三 旅游产品销售技能.....	11
项目五 旅游景区、线路及酒店推介	11
四、评价标准	13
(一)评价方式.....	13
(二)技能考核要点.....	14
(三)技能评价标准.....	15
1. 项目一 旅游接待规范服务考核标准	15
2. 项目二 旅游应急规范处理考核标准	16
3. 项目三 讲解服务考核标准	16
4. 项目四 旅游产品开发考核标准	17
5. 项目五 旅游景区、线路及酒店推介考核标准	19
五、考核方式	19
(一)考核模块设置.....	19
(二)学生参考模块确定.....	20
(三)试题抽取方式.....	20
六、附录	20
(一)相关法律法规(摘录).....	20
(二)相关规范与标准(摘录).....	20
(三)附录：旅游管理专业技能抽查标准编制人员名单.....	21

一、专业名称

（一）专业名称

旅游管理(专业代码：640101)

（二）适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生(含三年制高职旅游管理专业和五年制高职旅游管理专业毕业生)

二、考核目标

高职旅游管理专业技能考核主要测试学生在讲解服务、旅游应急事故的预防与处理、旅游产品开发与旅游产品销售推广等方面的职业技能,考查学生在旅行社、旅游酒店、旅游景区、旅游行政部门工作的服务意识、细节意识、高标准意识、团队协作、成本控制、安全规范等方面的职业素养;引导学校主动对接旅游行业发展需求,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;培养适应国内外旅游业和区域旅游产业发展需要,具有一定的科学文化水平、良好的职业道德和工匠精神、掌握现代管理基本理论、旅游业基础知识、旅行社运行与操作知识等专业技术技能的高素质人才。

三、考核内容

本专业技能抽考的内容立足于高职旅游管理专业毕业生主要面向的导游员、计调外联和旅游接待咨询人员等典型工作岗位的技能要求,分为导游服务技能、旅游产品开发技能和旅游产品销售技能三大模块,设计了旅游接待规范服务、旅游应急规范处理、讲解服务、旅游产品开发和旅游景区、线路及酒店推介五个项目,主要考核测试学生在导游服务、旅游产品开发、旅游产品销售等方面的职业能力与职业素养。各模块考核项目(详见表1)及具体内容如下:

表 1：旅游管理专业技能考核模块及项目

模块	项目	任务
模块一 导游服务技能	项目一 旅游接待规范服务	服务准备
		迎接服务
		参观游览
		餐饮、购物、娱乐等其它服务
		送站服务
		后续服务
	项目二 旅游应急规范处理	常见事故的处理
		特殊要求的处理
	项目三 讲解服务	自然景观讲解
人文景观讲解		
沿途讲解		
模块二 旅游产品开发技能	项目四 旅游产品开发	旅游线路设计
		旅游线路计价与报价
		单项旅游产品预订与变更
模块三 旅游产品销售技能	项目五 旅游景区、线路及酒店推介	旅游景区推介
		旅游线路推介
		旅游酒店推介

模块一 导游服务技能

本模块包括：旅游接待规范服务、旅游应急规范处理和讲解服务三个项目。

项目一 旅游接待规范服务

1. 服务准备

(1) 技能要求

能根据旅游接待计划，制定旅游活动日程、核实与落实有关接待事宜；能在接待前做好有关的物质准备；能根据所接旅游团的特点(如专业旅游团、特种旅游团)和参观游览项目，做好有关专业知识和语言上的准备；能在接团前做好仪容仪表方面的准备，给旅游者留下良好印象；能调整好心态和情绪，做好心理准备，尽快进入为旅游者竭诚服务的状态。

(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、美观、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。

符合旅游企业的质量意识和管理要求。

2. 迎接服务

(1) 技能要求

能在旅游团抵达后做好认找旅游团、核实人数、清点行李、引导登车等服务；能在旅游车离开接站地点，前往下榻饭店的途中做好致欢迎词、首次沿途导游等服务；能在旅游者到达饭店后，做好办理入住手续、处理旅游者在饭店里的各类问题等服务；能在游览活动开始之前，与领队或全陪核对、商定日程。

(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、美观、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。

符合旅游企业的质量意识和管理要求。

3. 参观游览

(1) 技能要求

能在旅游团前往旅游景点之前，做好当日参观游览活动的各项准备工作，包括物品准备、协调有关事宜、清点人数、提醒注意事项等；能在旅游车前往参观游览点的途中，主动向旅游者介绍沿途的风土人情、景物风光并活跃旅游车气氛；能在抵达景点后，对景点有关景物进行导游讲解，并时刻关注旅游者的安全。

(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、美观、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

符合旅游企业的质量意识和管理要求。

4. 餐饮、购物、娱乐等其他服务

(1) 技能要求

能根据旅游活动的安排，核实用餐地点、时间、人数、标准和特殊要求，为旅游者安排餐馆用餐；能严格按照《中华人民共和国旅游法》的规定，根据接待计划规定的购物次数、购物场所和停留时间带领旅游者购物；能为计划内或计划外的文娱活动提供介绍、引导、解说等服务。

(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、美观、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。

符合旅游企业的质量意识和管理要求。

5. 送站服务

(1) 技能要求

能在旅游团离开当地前，核实交通票据、商定行李出房时间、集合出发时间并协助旅游者处理好与饭店的有关事宜；能在旅游团退房后交运旅游者的行李、提醒旅游者有关事宜、退还旅游者证件并协助旅游者登车；能在旅游车至机场(车站、码头)途中，致欢送词并协助办理离站手续。

(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、美观、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。

符合旅游企业的质量意识和管理要求。

6. 后续服务

(1) 技能要求

能在送走旅游团后，妥善处理好旅游团的遗留问题；能按照旅行社的具体要求，在规定的时间内，上交有关表格和单据并结算账目；能认真做好接团总结，上交陪同日志及旅游者意见评价表。

(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、美观、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。

符合旅游企业的质量意识和管理要求。

项目二 旅游应急规范处理

1. 常见旅游事故的处理

(1) 技能要求

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事故。包括旅游计划和日程变更的处理，酒店前厅、客房、餐饮突发事故的处理，误机(车、船)事故的处理，客人证件、行李、钱物遗失的处理，旅游景区游客走失的处理，旅游者患病、死亡的处理，交通、治安、火灾溺水、食物中毒等事故的处理，旅游投诉的处理。

(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;善于与人沟通交流。

2. 特殊要求的处理

(1) 技能要求

能按照旅游者特殊要求处理的基本原则和操作流程,合理分析,有序、有理、有效处理旅游者的个别特殊要求,包括酒店餐饮、住房、娱乐、购物方面的特殊要求,自由活动的要求,探视亲友或亲友随团活动及转递物品和信件的要求,中途退团或延长旅游期限的要求,特殊旅游者的接待。

(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;善于与人沟通交流。

项目三 讲解服务

1. 人文景观讲解

(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,针对湖南省及郴州市的主要书院、陵墓景观、现代建筑等人文景观,运用突出重点法、触景生情法、设置悬念法、虚实结合法、类比法等方法进行讲解。

(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。

2. 自然景观讲解

(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，针对湖南省及郴州市的主要代表性地质景观、生物景观、水体景观、气象气候景观等自然景观，运用突出重点法、触景生情法、设置悬念法、虚实结合法、类比法等方法进行讲解。

(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。

3. 沿途讲解

(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，针对短程沿途导游、远程沿途导游等，运用沿途讲解的方法和技巧进行讲解。

(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。

模块二 旅游产品开发技能

项目四 旅游产品开发

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；设计的产品合理、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：爱岗敬业精神、认真细致、敢于创新、善于沟通等。

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。

2. 旅游线路计价与报价

(1) 技能要求

能从资源库中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。

(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、敢于创新、善于沟通等。

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。

3. 单项旅游产品预订与变更

(1) 技能要求

能根据旅游合同，进行住宿、餐饮、交通、旅游景点等单项旅游产品的预订与变更。

(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、敢于创新、善于沟通等。

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、可行性角度和企业经营理念目标角度安排旅游团队。

模块三 旅游产品销售技能

项目五 旅游景区、线路及酒店推介

1. 旅游景区推介

(1) 技能要求

能从旅游景区实际工作出发,运用旅游主题策划、旅游资源特性、旅游者体验、景区管理旅游接待安排等方面的相关知识,解析旅游景区之间的差异,并向旅游者进行合理推荐。

①通过对比,能够找到不同的旅游景区在旅游资源特点、接待服务、旅游活动策划、景区价格等方面的差异;

②能够分析出不同的旅游景区安排对旅游者旅游体验的影响;

③能够根据旅游者的类型及个性化要求向旅游者推荐适合的旅游景区。

(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。

2. 旅游线路推介

(1) 技能要求

能从旅行社实际工作出发,运用旅游接待安排、旅游产品成本核算、旅游线路设计、游客体验等方面的相关知识,解析相同目的地市场的不同旅游线路,并向旅游者进行合理推荐。

①能够通过对比找到中国境内或境外相同目的地市场的旅游线路在食、住、行、游、购、娱等接待安排及产品报价等方面的差异;

②能够分析出不同的旅游接待安排对旅游者旅游体验的影响;

③能够根据旅游者的类型及个性化要求向旅游者推荐适合的旅游线路。

(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

3. 旅游酒店推介

(1) 技能要求

能从旅游酒店实际工作出发,运用酒店接待安排、酒店服务特点游客体验等方面的相关知识,解析相同目的地市场的不同旅游酒店,并向旅游者进行合理推荐。

①能够通过对比找到相同目的地市场的旅游酒店在入住体验、管理服务、产品报价等方面的差异;

②能够分析出不同的旅游酒店安排对旅游者旅游体验的影响;

③能够根据旅游者的类型及个性化要求向旅游者推荐适合的旅游线路。

(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、评价标准

(一) 评价方式

本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合,技能考核与职业素养考核相结合。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;根据运行测试结果和设计作品质量等因素评价结果成绩。

(二) 技能考核要点

根据模块中考核项目的不同，重点考核考生对该项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点如下表（表 2）所示。

表 2 旅游管理专业技能考核要点

模块	项目	任务	考核要点
模块一 导游服务技能	项目一 旅游接待规范服务	服务准备	熟悉旅游团接待计划；物质准备齐全；知识和语言准备充分；仪容仪表大方得体，符合职业规范；正确调整好心态和情绪。
		迎接服务	正确认找旅游团、核实人数、清点行李、引导登车；致欢迎词、首次沿途导游等要素齐全；正确办理入住手续，正确处理旅游者在饭店遇到的各类问题等；与领队或全陪规范核对、商定日程。
		参观游览	当日参观游览活动的各项准备工作准备充分，正确介绍沿途的风土人情、景物风光并活跃旅游车气氛；掌握导游讲解的要素和规范；关注旅游者的安全。
		餐饮、购物、娱乐等其它服务	掌握用餐地点、时间、人数、标准和特殊要求，安排餐馆用餐和品尝地方风味餐；严格按照《中华人民共和国旅游法》的规定，掌握接待计划规定的购物次数、购物场所和停留时间；按规范提供文娱活动的介绍、引导、讲解等服务。
		送站服务	准确核实交通票据、商定行李出房时间、集合出发时间等有关事宜；掌握旅游团退房程序；掌握致欢送词的要素。
		后续服务	妥善处理好旅游团的遗留问题；在规定的时间内，上交有关表格和单据并结算账目；认真做好接团总结，上交陪同日志及旅游者意见评价表
	项目二 旅游应急规范处理	常见事故的处理	思维反应敏捷，情绪稳定，问题处理原则正确，处理程序合理；考虑问题周到，分析深入，处理方法得当；能够妥善处理突发事件和特殊问题。
		特殊要求的处理	
		项目三 讲解服务	自然景观讲解
	人文景观讲解		
沿途讲解			
模块二 旅游产品开发技能	项目四 旅游产品开发	旅游线路设计	设计的线路具有可执行性：满足游览地域及抵离口岸要求、满足返程交通时刻要求、满足规定时间内能完成景点游览内的要求；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、满足景点选择的要求、满足住宿地点及等级的要求、满足对用餐的要求、满足游客提出的其他特殊要求；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；正确填写《湖南旅游“一诚通”旅游产品开发电子行程单》。
		旅游线路计价与	完整找出产品中包含的成本项；从测试资料库和题干中正确找

		报价	到各成本项所需费用；正确计算成本；按题干要求控制成本和毛利润。
		单项旅游产品预订与变更	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。
模块三 旅游产品 销售技能	项目五 旅游景区、线路及酒店推介	旅游景区推介	根据食、住、行、游、购、娱六要素分析，比较出两个旅游产品间存在的差异；分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响；能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品；合理且有条理地阐明推荐理由。
		旅游线路推介	
		旅游酒店推介	

(三) 技能评价标准

1. 项目一 旅游接待规范服务考核标准

(1) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干座椅	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(2) 考核时量：考试时间：5 分钟，面试。

(3) 评价标准

项目	分值	评分标准			
仪容仪表	10分	[好]8.0-10.0分	[较好]6.0-8.0分	[一般]4.0-6.0分	[差]0-4.0分
		礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，形象符合旅游接待人员职业规范要求。	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，形象比较符合旅游接待人员职业规范要求。	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，形象基本符合旅游接待人员职业规范要求。	无礼貌、无精神，着装妆容不得体，形象不太符合旅游接待人员职业规范要求。
情景模拟	30分	[好]24.0-30.0分	[较好]18.0-24.0分	[一般]12.0-18.0分	[差]0-12.0分
		语言流畅，口齿清楚，思维清晰，逻辑合理，态度有礼，能体现良好的职业素养与职业道德。	语言较流畅，口齿较清楚，思维较清晰，逻辑较合理，态度较有礼，较能体现良好的职业素养与职业道德。	语言基本流畅，口齿基本清楚，思维基本清晰，逻辑基本合理，态度基本有礼，基本能体现良好的职业素养与职业道德。	语言欠流畅，口齿欠清楚，思维欠清晰，逻辑欠合理，态度欠有礼，不能体现良好的职业素养与职业道德。

规范 服务 纠错	60 分	按照导游服务规范，找到案例中导游服务的 3 处不规范。每处计 10 分。
		正确纠错，每纠正 1 处，计 10 分。

2. 项目二 旅游应急规范处理考核标准

(1) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	
设备	每间面试教室一台电脑，一台投影仪，一支激光笔，若干座椅	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(2) 考核时量：考试时间：5分钟，面试。

(3) 评价标准

项目	分值	评分标准			
		[好]8.0-10.0 分	[较好]6.0-8.0 分	[一般]4.0-6.0 分	[差]0-4.0 分
仪容 仪表	10 分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，形象符合旅游接待人员职业规范要求。	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，形象比较符合旅游接待人员职业规范要求。	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，形象基本符合旅游接待人员职业规范要求。	无礼貌、无精神，着装妆容不得体，形象不太符合旅游接待人员职业规范要求。
应变能力	90 分	[好]72.0-90.0 分 根据答题要点评分，每题 45 分，共 2 题。思维反应敏捷，考虑问题周到，分析深入。处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。	[较好]54.0-72.0 分 根据答题要点评分，每题 45 分，共 2 题。思维反应较敏捷，考虑问题较周到，分析较深入。处理原则较正确，处理程序较合理，处理方法较得当。	[一般]36.0-54.0 分 根据答题要点评分，每题 45 分，共 2 题。思维反应基本敏捷，考虑问题基本周到，分析基本深入。处理原则基本正确，处理程序基本合理，处理方法基本得当。	[差]0-36.0 分 根据答题要点评分，每题 45 分，共 2 题。思维反应欠敏捷，考虑问题欠周到，分析欠深入。处理原则欠正确，处理程序欠合理，处理方法欠得当。

3. 项目三 讲解服务考核标准

(1) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	候考教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	必备
	面试教室：多媒体教室若干间，照明、通风良好	

设备	每间面试教室若干座椅,评委用桌计时器一个	必备
工具	自备导游旗、小蜜蜂扩音器、其他道具	按需选备

(2) 考核时量: 考试时间: 5 分钟, 面试

(3) 评价标准

项目	分值	评分标准			
		[好]8.0-10.0 分	[较好]6.0-8.0 分	[一般]4.0-6.0 分	[差]0-4.0 分
仪容仪表	10 分	礼貌到位、精神饱满, 着装妆容自然得体, 形象好, 气质突出, 符合导游职业规范要求。	礼貌比较到位、精神比较饱满, 着装妆容比较得体, 形象较好, 气质较突出, 比较符合导游职业规范要求。	礼貌基本到位、精神还算饱满, 着装妆容基本得体, 形象一般, 气质一般, 基本符合导游职业规范要求。	无礼貌、无精神, 着装妆容不得体, 形象不好, 气质不好, 不太符合导游职业规范要求。
表达能力	10 分	口齿清楚, 语法正确, 表达自然流畅。	口齿比较清楚, 语法正确, 表达比较自然流畅。	口齿基本清楚, 语法基本正确, 表达基本流畅。	口齿不清楚, 语法欠正确, 表达不流畅。
讲解内容	20 分	健康、完整、准确、重点突出、紧扣主题、与时俱进。	健康、完整、比较准确、重点比较突出、扣主题、与时俱进。	健康、基本完整、准确、基本扣主题。	内容欠完整, 欠准确, 主题不明确。
内容结构	20 分	结构合理, 层次分明, 详略得当, 逻辑性强。	结构比较合理, 层次比较分明, 详略比较得当, 逻辑性比较强。	结构基本合理, 层次基本分明, 详略基本得当, 逻辑性一般。	结构欠合理, 层次不分明, 详略不够得当, 逻辑性欠佳。
文化内涵及讲解技巧	20 分	文化内涵深厚。角度新颖, 通俗易懂, 生动幽默, 富有感染力和亲和力。	文化内涵比较深厚。角度比较新颖, 通俗易懂, 比较生动幽默, 有较好的感染力和亲和力。	文化内涵一般。角度普通, 有一定的感染力和亲和力。	缺少文化内涵。角度一般, 缺乏感染力、亲和力。
语音语调	20 分	普通话标准(英语语音标准), 语调自然, 音量和语速适中, 节奏合理, 肢体语言得体。	普通话比较标准(英语语音比较标准), 语调比较自然, 音量和语速比较得当, 节奏比较合理, 肢体语言比较得体。	普通话一般(英语语音一般), 语调基本自然, 音量和语速基本得当, 节奏基本合理, 肢体语言基本得体。	普通话不标准(英语语音不准确), 语调不自然, 音量和语速不得当, 节奏不清, 肢体语言缺乏。
时间控制	5 分钟计时器提醒。不足 5 分钟, 每 30 秒扣 2 分, 不足 30 秒按 30 秒计算。				

4. 项目四 旅游产品开发考核标准

(1) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，能通过网络进行地图查询，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	湖南省内 11 个地州市及江西井冈山市交通、酒店、餐厅、景区（点）娱乐项目相关信息。

(2) 考核时量

考试时间：90 分钟

(3) 评价标准

项目	分值	考核内容及评分准	备注	
旅游线路设计 (60 分)	9	正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》	共18个要素，每个要素占0.5分	
	35	设计的线路具有可执行性	满足游览地域及抵离口岸要求	“设计的产品具有可执行性”中，任意一个要求没有满足，则“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”这三个考核内容均计0分。
			满足返程交通时刻要求	
			满足规定时间内能完成景点游览内的要求	
		设计的线路满足客户要求	游客参观时间与景点开放时间必须吻合(7分)	
	满足景点选择的要求(7分)			
	满足住宿地点及等级的要求(7分)			
	满足对用餐的要求(7分)			
	满足游客提出的其他特殊要求(7分)			
8	设计的线路切实可行，不走迂回道路			
8	设计的线路充分利用门票允许的游览时间；在同类型的酒店中选择较为经济的一家			
旅游线路计价与报价(30分)	7	完整找出产品中包含的成本项		
	7	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	10	正确计算成本		
	6	按题干要求控制成本和毛利润		
单项旅游产品预订与变更 (10分)	5	单据的基本格式书写正确，符合旅行社的规范化操作要求		
	5	包含要素符合单据内容和题干的要求		

5. 项目五 旅游景区、线路及酒店推介考核标准

(1) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好。
设备	草稿纸、计算器
测试资料库	国内各省市及日本、台湾、香港、新加坡、马来西亚、泰国、韩国旅游地图

(2) 考核时量

考试时间：20 分钟（准备时间：15 分钟，面试时间：5 分钟）

(3) 评价标准

项目	分值	评分标准			
		[好]8.0-10.0 分	[较好]6.0-8.0 分	[一般]4.0-6.0 分	[差]0-4.0 分
仪容仪表	10 分	礼貌到位、精神饱满，着装妆容自然得体，形象、气质符合导游职业规范要求。	礼貌比较到位、精神比较饱满，着装妆容比较得体，形象、气质比较符合导游职业规范要求。	礼貌基本到位、精神还算饱满，着装妆容基本得体，形象、气质基本符合导游职业规范要求。	无礼貌、无精神，着装妆容不得体，形象、气质不太符合导游职业规范要求。
解析内容	15 分	比较出两个旅游产品间存在的差异。			
	30 分	分析出产品差异对旅游者或销售人员的影响。			
	15 分	能从客户实际情况及要求出发推荐旅游产品。			
	30 分	合理且有条理地阐明推荐理由。			

五、考核方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相结合。具体方式如下：

(一) 考核模块设置

本次考核分为导游服务技能、旅游产品开发技能和旅游产品销售技能三大模块，导游服务技能模块主要考核旅游接待规范服务、旅游应急规范处理和讲

解服务三个项目，旅游产品开发技能模块主要考核旅游线路设计、计价与报价，旅游产品销售技能模块主要考核旅游景区、线路及酒店的推介。

(二) 学生参考模块确定

根据我系旅游管理专业的实际发展情况，参考学生按规定比例随机抽取考试模块，参考考生的 50%抽取导游服务技能模块测试（其中，讲解服务与接待服务规范各占 50%），25%抽考旅游产品开发技能模块测试，25%抽考旅游产品销售技能模块测试。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在三类模块中抽取应试模块。

(三) 试题抽取方式

学生在相应模块题库中随机抽取 1 套试题考核

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]11 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〕036 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/T15971-1995 导游服务质量
2. LB/T0082011 旅行社服务通则

3. LB/T014-2011 旅游景区讲解服务规范
4. LB/T009-2011 旅行社入境旅游服务规范
5. LB/T005-2011 旅行社出境旅游服务规范
6. GB/T002-1995 旅游汽车服务质量
7. LB/T0192013 旅游目的地信息分类与描述
8. LB/T033-2014 旅游类专业学生景区实习规范
9. LB/T032—2014 旅游类专业学生旅行社实习规范
10. LB/T0392015 导游领队引导文明旅游规范
11. LB/T040-2015 旅行社行前说明服务规范
12. LB/T046-2015 温泉旅游服务规范
13. LB/T045-2015 旅游演艺服务与管理规范
14. LB/T044-2015 自驾游管理服务规范
15. LB/T043-2015 高尔夫管理服务规范
16. LB/T0422015 国家温泉旅游名镇
17. LB/T0522016 旅行社老年旅游服务规范

(三) 附录：旅游管理专业技能抽查标准编制人员名单

1. 主持人：戴冬香
2. 校内教师：胡建英（校内首席专家）、刘列夫、刘宇、周小红
3. 企业代表：

郴州合一研学旅行有限公司总经理	刘 波（校外首席专家）
湖南省中青旅国际旅行社郴州分公司总经理	何 琳
飞天山国家地质公园管理委员会主任	李才登