



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

2023年8月15日

郴州职业技术学院旅游管理专业技能考核标准

一、专业名称及适应对象

1.专业名称

旅游管理（专业代码：540101）

2.适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生

二、考核目标

依据我院旅游管理专业人才培养方案，通过设置导游岗位、计调岗位、旅游销售岗位三大考核模块，测试学生对于导游服务、计调、旅游咨询以及旅游营销岗位服务的掌握程度，是否具有服务意识、细节意识、高标准意识和团队协作、成本控制、安全规范等职业素养；能否在规定时间内完成岗位典型工作任务；是否能胜任导游人员、计调、旅游咨询员以及旅游营销员等岗位工作任务；是否具备扎实的工作态度和严谨的工作作风。本技能考核标准从学生、课程、专业三个层面实现精准评价、技能提升等考核目标。

1.学生层面

旅游管理专业技能考核通过导游岗位模块、计调岗位模块、销售岗位模块三大模块，测试学生导游词创作与景点讲解、导游规范服务、处理突发事件、设计旅游线路、核算旅游线路成本、单项产品预订及变更、旅游线路推介、旅游景点营销等职业能力，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。使学生具有符合导游人员的职业形象、良好的语言、文字表达能力和沟通能力，提升学生的职业道德信念，对旅游事业的热爱以及献身旅游事业的奉献精神。

2.课程层面

技能考核的内容是旅游管理专业的核心课程，通过技能考核，引导教师实施教学做一体化课程设计、突出学生主体地位、开展项目式课堂教学、强化过程性

考核与教学目标检测等一系列教学改革，促进课程内容更好地重构，优化课程体系。

3. 专业层面

引导学校加强专业基础条件建设，深化教育教学改革，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，提升专业建设水平，提升课程教学的有效性，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）考核内容及范围

本专业技能考核包括导游岗位、计调岗位和销售岗位三大模块。其中，导游服务主要测试导游岗位人员的导游词创作及讲解能力、导游规范服务能力以及处理突发事件的素质与能力；计调服务主要测试计调岗位人员设计旅游线路、核算旅游线路成本以及单项产品预订及变更的素质与能力；旅游线路或旅游景区推介主要测试旅游咨询人员和旅游销售人员推介旅游线路或营销旅游景区的素质与能力。三大模块共 80 套试题，各模块、项目考核内容、范围、题型如表 1 所示。

表 1 考核内容及范围

序号	模块	项目	考核内容	考核范围	题量
1	导游岗位	导游服务	旅游元素导游词创作及讲解	团型：亲子团、中学生研学团、老年团、教师团、摄影团、外国友人团 创作元素：湘菜、湘绣、土家族哭嫁、苗族银饰、苏仙传说、端午节	42套
			景点讲解	毛泽东故居、凤凰古城、天子山、东江湖、湖南概况	
			导游规范服务	前期准备、接站服务、入住服务、核定日程、参观游览服务、送站服务、后续服务、其他服务	

			突发事件处理/ 情景模拟	旅游计划变更、酒店突发事故、误机（车、船）事故、物品遗失、游客走失、患病、死亡、交通事故、治安事故、自然灾害、食物中毒、旅游投诉等	
2	计调 岗位	计 调 服 务	设计地接旅游线 路	区域：湖南省内 日程：3-5日	21 套
			核算旅游线路成 本及报价		
			实施或变更预订	用车、酒店、团队费用、团队计划	
3	销售 岗位	旅 游 线 路 或 旅 游 景 区 推 介	分析并推介旅游 线路	北京、天津、内蒙古、陕西、海南、厦门	17 套
			分析并推介旅游 景区	毛泽东故居、凤凰古城、天子山、南岳衡山、 崑山、东江湖、苏仙岭、莽山	

（二）技能和素质考核要求

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，各模块的考核的技能要求和素质要求如下：

模块一 导游岗位（导游服务）

1. 技能要求

能遵循导游服务的基本规范，按照导游服务规程提供规范的旅游接待服务，能针对不同类型的团队特点创作符合游客心理需求的导游词，能运用导游讲解的基本方法讲解景点，能合理分析、有效处理旅游接待过程中的突发事故。

2. 素质要求

具有符合导游人员的职业形象、良好的语言、文字表达能力和沟通能力；具有良好的职业道德。

模块二 计调岗位（计调服务）

1. 技能要求

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吻合游客需求、切实可行的旅游线路，能正确核算及控制成本，能运用报价方法合理报价，能规范书写团队《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。

2. 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（旅游线路推介或旅游景区推介）

1. 技能要求

能根据指定的旅游线路或旅游景区及其相关的素材，从市场环境、线路组成要素、报价或旅游主题、景区环境、景区服务等多个维度完整分析旅游线路或旅游景区的特征，深入挖掘旅游线路或旅游景区特色及优势，进行 PPT 推介和展示，并与客户进行面对面解说、沟通，实现有效推介。

2. 素质要求

具有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

本专业技能考核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，根据运行测试结果和设计作品质量等因素评价结果成绩。各模块的技能评价要点和分值如表 2 所示，导游岗位模块评分细则、计调岗位模块评分细则、计调岗位模块评分细则分别见表3、表4、表5。

表 2 旅游管理专业技能考核要点

序号	模块	项目	评价要点	分值
1	导游岗位	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	25分

			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。	25分
		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。	20分
		导游规范服务	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。	30分
2	计调岗位	设计旅游线路	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；正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。	70分
		核算旅游线路成本及报价	完整找出产品中包含的成本项；从测试资源库和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率。	20分
		实施或变更预订	单据基本格式书写正确，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。	10分
3	销售岗位	分析旅游线路或旅游景区特征	能够从多个维度准确分析旅游线路或旅游景区特征，挖掘旅游线路特色及优势。	30分
		推介旅游线路或旅游景区	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。	70分

表 3 导游岗位评分细则

任务	分值	考核要点	评分标准	备注
		职业素养与职业道德	具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。具有符合导游人员的职业形象、良好的语言、文字表达能力和沟通能力。	①职业素养是学生完成
			好 5分 内容健康、准确，主题鲜明，信息完整。	

创作 导游词 (25 分)	5分	讲解内容	较好 3-4分	内容健康, 准确, 主题比较明确, 信息比较完整。	任务的基 础, 考核点 在各项目考 核中均有体 现, 不再重 复配分。 ②出现明显 失误造成计 算机、设备 损坏等安全 事故; 严重 违反考场纪 律, 造成恶 劣影响的记 0分。
			一般 1-2分	内容健康、基本准确, 主题基本明确, 信息基本完整。	
	6分	讲解结构	好 5-6分	结构合理, 层次分明, 详略得当, 逻辑性强。	
			较好 3-4分	结构比较合理, 层次比较分明, 详略比较得当, 逻辑性比较强。	
			一般 1-2分	结构基本合理, 层次基本分明, 详略基本得当, 逻辑性一般。	
	6分	文化内涵	好 5-6分	文化内涵深厚。	
			较好 3-4分	文化内涵比较深厚。	
			一般 1-2分	文化内涵一般。	
	6分	讲解策略	好 5-6分	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。	
			较好 3-4分	角度比较新颖, 通俗易懂, 有较好的感染力、亲和力, 比较适合情境和服务对象特点。	
一般 1-2分			角度普通, 有一定的感染力、亲和力, 基本适合情境和服务对象特点。		
2分	讲解时长		计时器提醒。导游词讲解不足规定时长, 每30秒扣0.5分, 不足30秒按30秒计算。		
景点 讲解 (25 分)	5分	仪容仪表	好 4-5分	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。	
			较好 2-3分	礼貌比较到位、精神比较饱满, 着装妆容比较得体, 比较符合导游职业规范要求。	
			一般 1分	礼貌基本到位、精神还算饱满, 着装妆容基本得体, 基本符合导游职业规范要求。	
	10分	讲解内容	好 7-9分	内容健康、准确, 主题鲜明, 信息完整。	
			较好 4-6分	内容健康, 准确, 主题比较明确, 信息比较完整。	
			一般 1-3分	内容健康、基本准确, 主题基本明确, 信息基本完整。	
	4分	语音语调	好 7-9分	普通话标准, 语调自然, 音量和语速适中, 节奏合理。	
			较好 4-6分	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。	
			一般 1-3分	普通话一般, 语调基本自然, 音量和语速基本得当, 节奏基本合理。	
			好	口齿清楚, 语法正确, 表达自然流畅。	

	4分	表达能力	7-9分	
			较好 4-6分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。
			一般 1-3分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。
	2分	讲解时长	计时器提醒。导游词讲解不足规定时长，每30秒扣0.5分，不足30秒按30秒计算。	
规范服务（30分）	15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5分。		
	15分	正确纠错，每纠正1处，计5分。		
处理突发事件（20分）	10分	在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，问题处理原则正确，处理程序合理。		
	10分	考虑问题周到，分析深入，处理方法得当。		

表4 计调岗位评分细则

项目	分值	考核内容及评分标准		备注
旅游线路设计（70分）		具备良好的职业道德：讲诚信，考核中没有不诚实行为；具有较强的正义感；职业道德信念强，热爱旅游事业，具有献身旅游事业的奉献精神。具备法律意识、风险意识和成本意识。		①职业素养是学生完成任务的基础，考核点在各项目考核中均有体现，不再重复配分。 ②出现明显失误造成计算机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分
	18分	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1分
	36分	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 (8 分)	
			满足游客提出的其他特殊要求 (7 分)	
	8分	设计的线路切实可行, 不走迂回道路		
	8分	设计的线路满足经济原则	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 (20 分)	10分	完整找出产品中包含的成本项		
	5分	从测试资料库和题干中正确找到各成本项所需费用		
	3分	正确计算成本		
	2分	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)	4分	单据的基本格式书写正确, 符合旅行社的规范化操作要求		
	6分	包含要素符合单据内容和题干的要求		

表 5 销售岗位评分细则

项 目	分 值	考 核 要 点	评 分 标 准		备 注
分 析 线 路 或 景 区 特 征 及 优		职业素养与职业道德	具备良好的职业道德: 讲诚信, 考核中没有不诚实行为; 具有较强的正义感; 职业道德信念强, 热爱旅游事业, 具有献身旅游事业的奉献精神。具有符合旅游从业人员职业形象, 语言特点, 诚实守信、积极主动、善于沟通。		①职业素养是学生完成任务的基础, 考核点在各项目考核中均有体现, 不再重复配
	15 分	分析线路或景区特征	好 12-15 分	从线路的特征 (包含市场定位、线路各组成要素、报价等维度) 或景区的特征 (包含旅游主题、景区环境、景区服务及报价) 等维度完整的分析出线路或景区的特征。	
			较好 9-11分	比较完整的分析出线路的特征 (包含市场定位、线路各组成要素、报价等维度) 或景区的特征 (包含旅游主题、景区环境、景区服务及报价等维度)。	
			一般 1-8分	基本完整的分析出线路的特征 (包含市场定位、线路各组成要素、报价等维度) 或景区的特征 (包含旅游主题、景区环境、景区服务及报价等维度)。	
			好	线路/景区特色及优势准确, 突出线路/景区	

势	15分	挖掘线路或景区特色及优势	12-15分	主题，内容真实，能够取得服务对象的认可，激发购买欲望。	分。 ②出现明显失误造成计算机、设备损坏等安全事故；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。
			较好 9-11分	线路/景区特色及优势比较准确，吻合线路/景区主题，内容真实，能够取得服务对象的认可，在一定程度上激发购买欲望。	
			一般 1-8分	线路/景区特色及优势基本准确，比较吻合线路/景区主题，内容真实，能够取得服务对象的认可。	
推介旅游线路或景区	7分	仪容仪表	好 5-7分	礼貌到位，精神饱满，着装整齐清爽，妆容自然得体，符合销售职业规范要求。	
			较好 4-5分	礼貌比较到位，精神比较饱满，着装比较整齐，妆容比较得体，比较符合销售职业规范要求。	
			一般 1-3分	礼貌基本到位，精神基本饱满，着装基本整齐，妆容基本得体，基本符合销售职业规范要求。	
	15分	讲解结构	好 12-15分	结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强。	
			较好 9-11分	结构比较合理，层次比较分明，详略比较得当，逻辑性比较强。	
			一般 1-8分	结构基本合理，层次基本分明，详略基本得当，逻辑性一般。	
	10分	沟通技巧	好 8-10分	通俗易懂，生动幽默，富有感染力，适合服务对象特点，让服务对象感觉受重视。	
			较好 5-7分	通俗易懂，有较好的感染力，比较适合服务对象特点，让服务对象感觉比较受重视。	
			一般 1-4分	有一定的感染力，基本适合服务对象特点，让服务对象感觉受到重视。	
	15分	表达能力	好 12-15分	口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。	
			较好 9-11分	口齿比较清楚，语法正确，表达比较自然流畅。	
			一般 1-8分	口齿基本清楚，语法基本正确，表达基本流畅。	
	8分	服务意识	好 8-10分	有亲和力，明确表达服务意愿。	
			较好 5-7分	比较有亲和力，比较清楚的表达服务意愿。	
			一般 1-3分	有一定的亲和力，基本表达服务意愿。	
			好 13-15	幻灯片风格统一，紧扣线路主题，文字清晰，字数得当，字体得当，界面美观，视觉效果	

15分	PPT制作	分	好。
		较好 9-12分	幻灯片风格统一，吻合线路主题，文字清晰，字数比较适当，界面比较美观，视觉效果比较好。
		一般 1-8分	幻灯片风格统一，比较吻合线路主题，文字清晰，字数基本适当，界面基本美观。

五、组考方式

(一)模块抽取

本专业技能考核标准的3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，40%的考生参加导游岗位模块考试、40%的考生参加计调岗位模块考试，20%的考生参加销售岗位模块考试。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在三类模块中抽取其中一个模块作为应试模块。

(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. LB/T 052-2016 | 旅行社老年旅游服务规范 |
| 2. GB/T 15971-1995 | 导游服务质量 |
| 3. LB/T 008-2011 | 旅行社服务通则 |
| 4. LB/T 014-2011 | 旅游景区讲解服务规范 |

-
- | | |
|----------------------|------------------------------------|
| 5. LB/T 009-2011 | 旅行社入境旅游服务规范 |
| 6. LB/T 005-2011 | 旅行社出境旅游服务规范 |
| 7. GB/T 002—1995 | 旅游汽车服务质量 |
| 8. LB/T 019-2013 | 旅游目的地信息分类与描述 |
| 9. LB/T 033-2014 | 旅游类专业学生景区实习规范 |
| 10. LB/T 032-2014 | 旅游类专业学生旅行社实习规范 |
| 11. LB/T 039-2015 | 导游领队引导文明旅游规范 |
| 12. LB/T 040-2015 | 旅行社行前说明服务规范 |
| 13. LB/T 046-2015 | 温泉旅游服务规范 |
| 14. LB/T 045-2015 | 旅游演艺服务与管理规范 |
| 15. LB/T 044-2015 | 自驾游管理服务规范 |
| 16. LB/T 043-2015 | 高尔夫管理服务规范 |
| 17. LB/T 042-2015 | 国家温泉旅游名 |
| 18. LB/T 085. 4-2023 | 旅游类专业学生实习规范 第4部分：旅游类专
业学生会展实习规范 |
| 19. LB/T 085. 5-2023 | 旅游类专业学生实习规范 第5部分：旅游类
专业学生烹饪实习规范 |
| 20. LB/T 082-2021 | 旅游休闲街区等级划分 |

