

永州职业技术学院旅游管理专业技能考核标准

一. 专业名称及适用对象

1. 专业名称

旅游管理（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、导游讲解、规范服务、处理突发事件、设计旅游线路、核算旅游线路成本、旅游景区推介等职业能力，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。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、销售岗位三个模块。如表 1 所示：

表 1 考核内容一览表

模块	考核内容	基本要求
	导游词创作	能遵循正确性、生动性、通俗性的原则，

导游岗位		进行景区导游词创作。
	导游讲解	1. 能恰当运用导游讲解方法与技巧讲解景点。 2. 举止得体，语言流畅、生动、有感染力。
	规范服务	能结合案例，回答有关导游服务规范及工作程序方面的提问。
	处理突发事件	能回答有关如何处理旅游接待过程中突发事件方面的提问。
计调岗位	设计旅游线路	1. 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，设计符合旅游者需求、切实可行的旅游线路。 2. 能正确填写《湖南旅游“一诚通”电子行程单》。
	核算旅游线路成本及报价	1. 能正确核算及控制成本，能运用报价方法合理报价。 2. 能正确填写《团队成本明细表》。
销售岗位	旅游景区推介 H5 制作	能结合景区特色，选择合适的模板，就景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等进行景区推介 H5 制作。
	现场推介	能就制作的 H5 作品，对旅游景区进行现

		场推介陈述。
--	--	--------

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、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。各模块的评价要点如表 2 所示：

表 2 评价要点一览表

模块	考核内容	评价要点
导游岗位	导游词创作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 导游词内容科学准确，重点突出，详略得当。 2. 导游词语言形象生动，合理运用相关创作手法，如悬念制造法、问答法、类比法、虚实结合法等。 3. 导游词语言通俗易懂，能拉近与游客的心理距离，实现与游客的交流互动。
	景点讲解	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容仪表符合导游岗位要求，言行举止大方得体，符合礼仪礼貌规范。 2. 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。 3. 讲解通俗易懂，生动幽默，富有感染

		力、亲和力。
	规范服务	按照导游服务规范，找到案例中导游的三处不规范之处，并予以纠正。
	处理突发事件	问题处理原则正确，处理程序合理，处理方法得当。
计调岗位	设计旅游线路	<ol style="list-style-type: none"> 1. 设计的线路满足客户要求。 2. 设计的线路具有可执行性。 3. 满足规定时间能完成景点游览的要求。游客参观时间与景点开放时间吻合。 4. 设计的线路满足经济原则，不走迂回道路。
	核算旅游线路成本及报价	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完整找出产品中包含的成本项。 2. 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。 3. 按照题干要求控制成本和毛利。
销售岗位	旅游景区推介 H5 制作	<ol style="list-style-type: none"> 1. H5 内容完备，包含景区概况、景点简介、景区内交通、景区门票、住宿推荐、美食推荐、特产推荐等。 2. H5 模板的选择符合景区特色，主题鲜明。 3. H5 页面图文并茂，视觉效果良好。

	现场推介	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容仪表符合销售岗位要求，言行举止大方得体，符合礼仪礼貌规范。 2. 讲解结构合理、层次分明、详略得当、逻辑性强。 3. 沟通技巧运用到位，让服务对象感觉受到重视。 4. 表达流畅、口齿清晰、语法正确。
--	------	---

五. 抽考方式

（一）模块选取

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、30%的考生参加计调岗位模块考试，30%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应试模块。

（二）试题选取

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】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