

湖南生物机电职业技术学院 学生专业技能考核标准

旅游管理专业

湖南生物机电职业技术学院
2022年9月

目 录

一、专业名称.....	1
二、考核目标.....	1
三、考核内容.....	1
四、评价标准.....	3
五、考核方式.....	5
六、附录.....	6

一、专业名称

专业名称：旅游管理（540101）

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规范服务、导游讲解、处理突发事件、设计旅游线路、核算旅游线路成本、推介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。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

序号	模块	考核内容
1	导游岗位	行前说明会宣讲
		景点讲解
		规范服务
		处理突发事件
2	计调岗位	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	分析旅游线路及优势

模块一 导游岗位

基本要求：能遵循导游服务的基本规范，按照导游服务的规程提供旅游接待服务，能有针对性地结合旅游目的地基本情况和特点实施行前说明会讲解，能针对不同类型的团队特点创作吻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。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

基本要求：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《机票预订单》、《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》、《收据》、《湖南旅游“一城通”电子行程单》等单据。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

基本要求：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，制作 PPT 或 H5 推介和展示，并与客户进行面对面解说、沟通，实现有效推介。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如表 2 所示：

表 2 旅游管理专业技能考核要点

序号	模块	考核内容	评价要点
1	导游 岗位	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。
		景点讲解	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。 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。
		导游规范服务	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，分析

序号	模块	考核内容	评价要点
			深入，处理方法得当。
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“一城通”电子行程单》。
		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。
		实施或变更预订	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。
3	销售 岗位	分析旅游线路及优势	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；
		通过 PC 端或移动终端推介旅游线路	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；幻灯片或 H5 制作风格统一、紧扣主题、视觉效果好。

五、考核方式

（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