



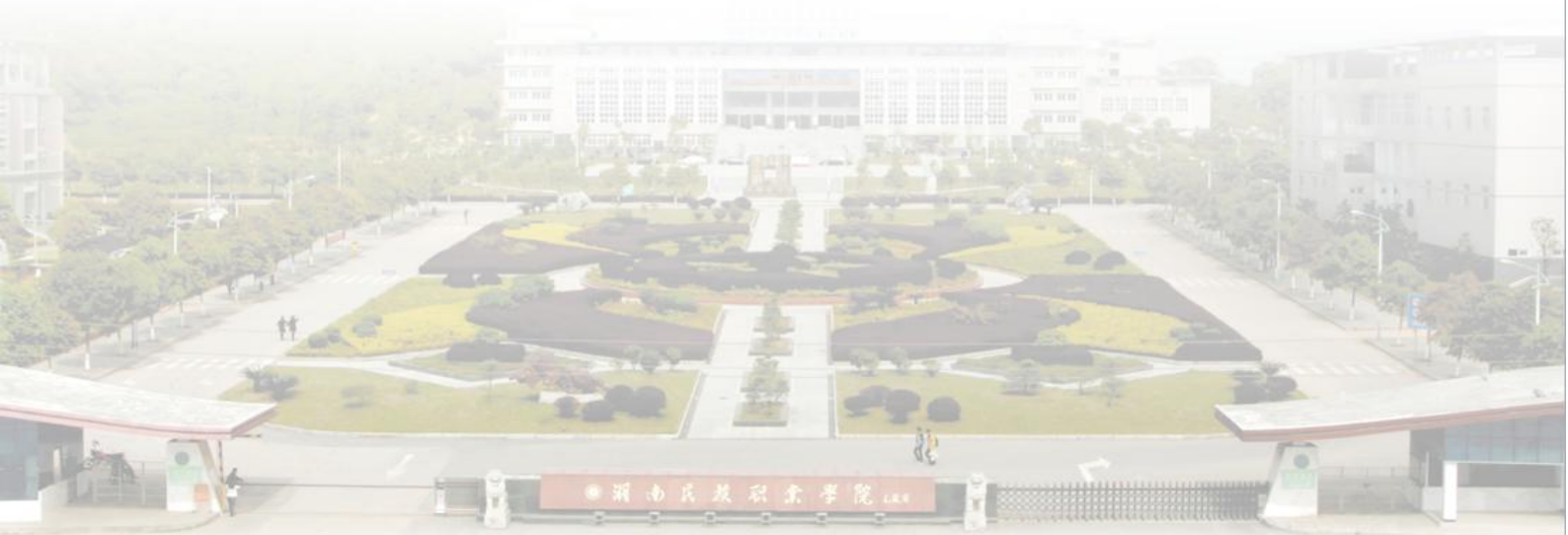
湖南民族职业学院

**湖南民族职业学院  
学生专业技能考核标准**

**旅游管理**

现代服务与管理学院

2022年8月



# 目 录

<b>一、专业名称及适用对象</b> .....	1
<b>二、考核目标</b> .....	1
<b>三、考核内容</b> .....	1
(一) 模块一 导游岗位 .....	3
(二) 模块二 旅行社计调岗位 .....	3
(三) 模块三 景区接待岗位 .....	4
(四) 模块四 旅游营销岗位 .....	6
<b>四、评价标准</b> .....	7
<b>五、抽考方式</b> .....	11
(一) 模块抽取 .....	11
(二) 项目抽取 .....	11
(三) 试题抽取 .....	11
<b>六、附录</b> .....	12
(一) 相关法律法规 (摘录) .....	12
(二) 相关规范与标准 (摘录) .....	12

# 湖南民族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：540101）

### 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、旅行社计调、景区接待和旅游营销四大岗位模块，测试学生导游词创作、景点讲解、导游规范服务、处理突发事件、对比分析旅游线路、设计旅游线路、核算线路成本并报价、处理景区接待突发事件、提供景区售票服务、提供景区验票服务、提供景区咨询服务、提供景区投诉受理服务、旅游线路和景区的营销推介等职业能力，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复合型技术技能旅游人才。

## 三、考核内容

本专业技能考核包括导游、旅行社计调、旅游营销、景区接待四大岗位模块，其中导游、旅行社计调、旅游营销每个岗位模块包括二个项目，景区接待岗位模块包含四个项目。导游岗位模块包括地陪导

游服务和全陪导游服务二个项目，旅行社计调岗位模块包括旅游线路对比分析和旅游线路设计二个项目，景区接待岗位模块包括景区售票服务、景区验票服务、景区咨询服务和景区投诉受理服务四个项目，旅游营销岗位模块包括旅游线路营销和旅游景区营销二个项目。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	地陪导游服务	创作导游词
			景点讲解
			处理突发事件
			地陪导游规范服务
		全陪导游服务	行前说明会宣讲
			处理突发事件
全陪导游规范服务			
2	旅行社计调岗位	旅游线路对比分析	找出线路差异
			分析线路优劣势
		旅游线路设计	设计旅游线路
			核算旅游线路成本及报价
3	景区接待岗位	景区售票服务	售票服务规范
			提供售票服务
		景区验票服务	验票服务规范
			提供验票服务
		景区咨询服务	咨询服务规范
			提供咨询服务
		景区投诉受理服务	投诉受理服务规范

			提供投诉受理服务
4	旅游营销岗位	旅游线路营销	分析旅游线路特征
			推介旅游线路
		旅游景区营销	分析旅游景区特征
			推介旅游景区

### （一）模块一 导游岗位

#### 项目 1. 地陪导游服务

基本要求：能遵循地陪导游服务的基本规范，按照地陪导游服务的规程提供旅游接待服务，能合理分析、有效处理旅游接待过程中的突发事件；能针对不同类型的团队特点创作导游词，能运用导游讲解的基本方法讲解景点。符合导游人员的职业形象、语言特点，体现良好的职业道德。

#### 项目 2. 全陪导游服务

基本要求：能遵循全陪导游服务的基本规范，按照全陪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件。符合导游人员的职业形象、语言特点，体现良好的职业道德。

### （二）模块二 旅行社计调岗位

#### 项目 1. 旅游线路对比分析

基本要求：能从旅行社实际工作出发，通过对比相同目的地市场的旅游线路在食、住、行、游、购、娱等接待安排方面的差异，分析出不同的旅游接待安排对旅游者旅游体验的影响；运用旅游接待安排、

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，比较优劣势，根据旅游者的类型及个性化要求为旅游者推荐合适的旅游线路。符合旅游从业人员的职业形象和职业素养，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，体现良好的职业道德和职业习惯。

## 项目 2. 旅游线路设计

基本要求：能从资源库中快速获取有效信息，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；设计的产品顺畅、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》；能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价；能有效控制成本和毛利润。符合旅行社计调的基本素养要求，具有风险意识和成本意识等，体现良好的职业道德和良好的工作习惯。

## （三）模块三 景区接待岗位

### 项目 1. 景区售票服务

基本要求：能遵循景区售票服务的基本规范，根据售票服务的相关知识及原理，合理分析景区售票服务过程中的各种现象，有效有序的处理在景区售票服务过程中遇到的各种问题；能按照景区售票服务

工作流程及规范要求提供售票服务。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。具备旅游景区接待岗位人员的职业素养，体现良好的职业道德和良好的工作习惯。如：爱岗敬业、耐心细致、善于沟通、敢于创新等。

## 项目 2. 景区验票服务

基本要求：能遵循景区验票服务的基本规范，根据验票服务的相关知识及原理，合理分析景区验票服务过程中出现的各种现象，有效有序的处理在景区验票服务过程中遇到的各种问题；能按照景区验票服务工作流程及规范要求提供验票服务。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。具备旅游景区接待岗位人员的职业素养，体现良好的职业道德和良好的工作习惯。如：爱岗敬业、耐心细致、善于沟通、敢于创新等。

## 项目 3. 景区咨询服务

基本要求：能遵循景区咨询服务的基本规范，根据咨询服务的相关知识及原理，合理分析景区咨询服务过程中出现的各种现象，有效有序的处理在景区咨询服务过程中遇到的各种问题；能按照景区咨询服务工作流程及规范要求提供验票服务。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。具备旅游景区接待岗位人员的职业素养，体现良好的职业道德和良好的工作习惯。如：爱岗敬业、耐心细致、善于

沟通、敢于创新等。

#### 项目 4. 景区投诉受理服务

基本要求：能遵循景区投诉受理服务的基本规范，根据投诉受理服务的相关知识及原理，合理分析景区投诉受理服务过程中出现的各种现象，有效有序的处理在景区投诉受理服务过程中遇到的各种问题；能按照景区投诉受理服务工作流程及规范要求提供投诉受理服务。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。具备旅游景区接待岗位人员的职业素养，体现良好的职业道德和良好的工作习惯。如：爱岗敬业、耐心细致、善于沟通、敢于创新等。

### （四）模块四 旅游营销岗位

#### 项目 1. 旅游线路营销

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，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。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. 旅游景区营销

基本要求：能根据指定的旅游景区及其相关素材、从景区景点、景区活动、景区服务等多个维度完整分析旅游景区的特征，深入挖掘旅游景区主题特色及优势，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。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。各模块、项目、任务的技能评价要点如表 2 所示：

表 2 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	地陪导 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。
			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。
			地陪导游规范服务	按照地陪导游服务规范，找到案例中地陪导游的不规范之处，并予以纠正。
		全陪导 游服务	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	按照全陪导游服务规范，找到案例中全陪导游的不规范之处，并予以纠正。
			全陪导游规范服务	问题处理原则正确，处理程序合理，分析深入，处理方法得当。
2	旅行社 计调 岗位	旅游线路对比 分析	对比差异	根据食、住、行、游、购、娱六要素，分析出两个旅游产品间存在的差异，比较差异对旅游者的影响。
			分析优劣势	分析线路优劣势，根据游客需求特点选择合适旅游线路。
		旅游线路设计	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	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。
3	景区接待 岗位	景区售票 服务	售票服务规范	根据景区售票服务规范，找到案例中工作人员的不规范之处，并予以纠正；思维反应敏捷，情绪稳定，语言流畅，问题处理原则正确，处理程序合理。
			提供售票服务	根据游客年龄、身体状况等不同情况，适当调整语音、语调、语速，语言流畅，口齿清楚；售票前的准备工作充分；售票服务中向游客礼貌问候，能做到唱收唱付，

				思维敏捷，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；售票结束后向游客说礼貌用语；售票服务规范，能体现良好的职业素养与职业道德。
	景区验票服务	验票服务规范		根据景区验票服务规范，找到案例中工作人员的不规范之处，并予以纠正；思维反应敏捷，情绪稳定，语言流畅，问题处理原则正确，处理程序合理。
		提供验票服务		根据游客年龄、身体状况等不同情况，适当调整语音、语调、语速，语言流畅，口齿清楚；动作敏捷，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；服务规范，能体现良好的职业素养与职业道德。
	景区咨询服务	咨询服务规范		根据景区咨询服务规范，找到案例中工作人员的不规范之处，并予以纠正；思维反应敏捷，情绪稳定，语言流畅，问题处理原则正确，处理程序合理。
		提供咨询服务		根据游客年龄、身体状况等不同情况，适当调整语音、语调、语速，语言流畅，口齿清楚；咨询服务流程熟练；思维敏捷，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；服务规范，能体现良好的职业素养与职业道德。
	景区投诉受理服务	投诉受理服务规范		根据景区投诉受理服务规范，找到案例中工作人员的不规范之处，并予以纠正；思维反应敏捷，情绪稳定，语言流畅，问题

				处理原则正确，处理程序合理。
			提供投诉受理服务	根据游客年龄、身体状况等不同情况，适当调整语音、语调、语速，语言流畅，口齿清楚；投诉受理服务流程熟练；思维敏捷，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；服务规范，能体现良好的职业素养与职业道德。
4	旅游营销岗位	旅游线路营销	分析旅游线路特征	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。
			推介旅游线路	仪容仪表符合旅游营销职业规范要求；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，使服务对象感觉受到重视；表达流畅、口齿清晰、语法正确；明确表达积极服务的意愿；PPT制作风格统一、紧扣主题、视觉效果好。
		旅游景区营销	分析旅游景区特征	能根据指定的旅游景区及其相关素材、从景区景点、景区活动、景区服务等多个维度完整分析旅游景区的特征，深入挖掘旅游景区主题特色及优势。
			推介旅游景区	仪容仪表符合旅游营销职业规范要求；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，使服务对象感觉受到重视；表达流畅、口齿清晰、语法正确；明确表达积极服务的意愿；PPT制作风格统一、紧扣主题、视觉效果好。

## 五、 抽考方式

### （一） 模块抽取

本专业技能考核包含的 4 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，25%的考生参加导游岗位模块考试、25%的考生参加旅行社计调岗位模块考试，25%的考生参加景区接待岗位模块考试，25%的考生参加旅游营销岗位模块考试。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在四类模块中抽取应试模块。

### （二） 项目抽取

本专业技能考核中导游、旅行社计调、旅游营销三大岗位模块，每个岗位模块包括二个项目，景区接待岗位模块包含四个项目。

导游岗位模块、旅行社计调岗位模块和旅游营销岗位模块参考学生 50%参加该模块项目一考试，50%参加该模块项目二考试。

如导游、旅行社计调、旅游营销三大岗位模块考生人数为单数，则余下的一名考生在这三个模块中随机抽取应试模块项目。

景区接待岗位模块参考学生 25%参加该模块项目一考试，25%参加该模块项目二考试，25%参加该模块项目三考试，25%参加该模块项目四考试。

如景区接待岗位模块考生人数不能被 4 整除时，余下的 1-3 人根据抽签序号在该模块中抽取不同应试项目。

### （三） 试题抽取

学生在相应项目题库中随机抽取 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 045-2015 旅游演艺服务与管理规范
13. LB/T 052-2016 旅行社老年旅游服务规范