



张家界航空工业职业技术学院
ZHANGJIAJIE INSTITUTE OF AERONAUTICAL ENGINEERING

旅游管理 专业技能考核标准

专业名称:	旅游管理
专业代码:	540101
适用年级:	2021级
所属学院:	旅游管理学院
专业负责人:	张庆
制(修)订时间:	2022年4月

目 录

张家界航空工业职业技术学院学生专业技能考核标准

一、专业名称.....	1
二、考核目标.....	1
三、考核内容.....	1
四、评价标准.....	10
五、考核方式.....	12
六、附录.....	12

张家界航空工业职业技术学院 旅游管理专业技能考核标准

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，参考《湖南高等职业院校学生旅游管理专业技能考核标准（旅游管理）》标准，通过导游、旅行社计调、旅游营销等三大岗位模块，测试学生讲解服务、旅游应急事故的预防与处理、旅游产品开发、旅游产品推广等职业能力，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、安全规范等职业素养。引导学校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人才。

三、考核内容

模块一 导游岗位

（一）导游词创作

（1）技能要求

能遵循导游词创作的基本原则，依据导游讲解的基本要求，针对

自然景观和人文景观，运用突出重点法、触景生情法、设置悬念法、虚实结合法、类比法等方法进行导游词创作。

(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。

符合导游词语言的基本要求：准确、适中、通俗、流畅、生动、灵活。

(二) 导游词讲解

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。

(三) 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，酒店客房、餐饮突发事故、车辆事故的处理，误机（车、船）事故的处理，客人物品、行李遗漏遗失的处理，旅游景区游客走失的处理，旅游者受伤、患病的处理，客人食物中毒、购物退换货等事故的处理。

(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；善于和各种人打交道。

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，延长旅游期限的要求。

(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；善于和各种人打交道。

(四) 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）和计划的参观游览项目，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

留下良好的印象，做好心理准备。

(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和品尝地方风味餐；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。

模块二 旅行社计调岗位

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》。

(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、善于创新、沟通良好等。

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、善于创新、沟通良好等。

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。

模块三 旅游营销岗位

旅游线路推介

（1）技能要求

能根据指定的旅游线路和已有的与线路相关的素材，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，深入挖掘该旅游线路特色及优势，能从资源库中快速获取相关资料制作该线路推介展示PPT，并与客户进行面对面解说、沟通，实现有效推介。

（2）职业素养要求

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，涉及内容符合社会主义核心价值观要求；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。

四、评价标准

1. 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。

2. 技能评价要点：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表1所示。

表1 旅游管理专业技能考核要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
		导游词创作	毛泽东同志故居	熟悉韶山毛泽东同志故居的各景点，如简介、荷花塘、南岸塘、堂屋、火堂、厨房、横屋、毛泽东方面的卧室、毛泽东的卧室、毛泽覃的卧室、毛泽民的卧室；掌握韶山毛泽东同志故居的游览线路；能根据不同团型创作欢迎词。
			花明楼	熟悉花明楼的各景点，如刘少奇故里门楼广场、铜像广场、纪念馆、故居、花明园等；掌握韶山花明楼的游览线路；能根据不同团型创作欢迎词。
			岳阳楼	熟悉岳阳楼的各景点，如牌坊、双公祠、仙梅亭、三醉亭、岳阳楼介绍等；掌握岳阳楼的游览线路；能根据不同团型创作欢迎词。
			凤凰古城	熟悉凤凰古城的各景点，如沈从文故居、熊希龄故居、风雨楼、沈从文墓地等；掌握凤凰古城的游览线路；能根据不同团型创作欢迎词。
			天子山	熟悉天子山的各景点，如张家界地貌、神堂湾、点将台、贺龙公园、御笔峰、西海石林、天女散花等；掌握天子山的游览线路；能根据不同团型创作欢迎词。
			天门山	熟悉天门山的各景点，如鬼谷栈道、玻璃栈道、鬼谷洞、木石之恋、天门山寺、天门洞、上天梯等；掌握天门山的游览线路；能根据不同团型创作欢迎词。
		导游词讲解	自然景观讲解	仪容仪表：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；讲解内容：内容健康、准确，主题鲜明，信息完整；讲解结构：结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强；文化内涵：文化内涵深厚；讲解策

		人文景观讲解	略：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；语音语调：普通话标准，语调自然，音量和语速适中，节奏合理；表达能力：口齿清楚，语法正确，表达自然流畅。
		服务准备	熟悉旅游团接待计划；物质准备齐全；知识和语言上的准备充分；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里的各类问题等服务；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、娱乐等其他服务	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；按规范提供讲解等服务。文娱活动的介绍、引导。
		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。
2	旅行社计调岗位	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。

			旅游线路 计价与报 价	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率。
3	旅游 营销 岗位	旅游产 品营销	旅游线路 推介	<p>从旅游市场定位、线路组成要素、报价等维度完整的分析出线路的特征。线路特色及优势准确、突出线路主题，内容真实，能够取得服务对象的认同，激发购买欲望。</p> <p>仪容仪表：礼貌到位，精神饱满，着装整齐清爽，妆容自然得体，符合旅游销售职业规范要求；</p> <p>讲解结构：结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强；</p> <p>沟通技巧：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；表达能力：口齿清楚，语法正确，表达自然流畅；</p> <p>服务意识：有亲和力，明确表达服务意愿；</p> <p>PPT制作：幻灯片风格统一，紧扣线路主题，文字清晰，字数适当，字体得当，界面美观，视觉效果好。</p>

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：

学生参考模块确定：参考学生按规定比例随机抽取考试模块，其中，40%考生参考导游岗位模块，30%考生参考旅行社计调模块，30%考生参考旅游营销岗位模块。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。

试题抽取方式：先由考核专家在三类模板中各抽取50%的题目，学生在的已抽取模块题库中随机抽取1套试题考核。

六、附录

1. 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

2. 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) LB/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

