

附件 1-6

## 郴州职业技术学院旅游管理专业

### 学生专业技能考核标准与题库统计表（样表）

模块名称	项目名称	试题编号及项目考核内容	试题考核时长	测试的能力与素质	对应人才培养规格能力目标	试题难易程度			是否为更新试题
						较难	中等	较易	
导游岗	导游服务	D-1-1 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+客房少预订问题	80 分钟	<b>1.能力要求</b> (1) 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; (2) 能运用导游讲解的基本方法讲解景点; (3) 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; (4) 能合理分析、有效处理旅游接待过程中的突发事件。 <b>2.素质要求</b>	<b>1.通用能力</b> 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力; 具有良好的语言表达能力,能够进行良好的沟通; 具备文案编辑能力,能写作格式规范的旅游类应用文书; 能熟练使用办公及业务管理软件; 能正确分析旅游活动、旅游文化现象以及国内外旅游发展现状和趋势; 能鉴赏我国主要的旅游资		√		
		D-1-2 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+游客要求购买酒店物品	80 分钟				√		
		D-1-3 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+游客要求退货	80 分钟			√			是
		D-1-4 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+客房漏水问题	80 分钟				√		
		D-1-5 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+错接旅游团	80 分钟			√			是
		D-1-6 导游词创作+湖南概况讲解+导游规范服务+客人扭伤腿处理	80 分钟				√		
		D-1-7 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+特殊用餐服务处理	80 分钟				√		
		D-1-8 导游词创作+东江湖景区讲解	80 分钟				√		

位	+导游规范服务+食物中毒处理		<p>(1) 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;</p> <p>(2) 具有良好的职业道德。</p>	<p>源;</p> <p>能根据游客的需求创造性地开展工作, 满足游客个性化要求;</p> <p>能运用英语与游客进行沟通交流。</p> <p><b>2.专业技术技能(导游岗位)</b></p> <p>能够根据旅行社的出团计划落实旅游接待计划;</p> <p>能够妥善安排游客旅行生活相关工作;</p> <p>能够根据游客的需要提供个性化服务;</p> <p>能灵活运用导游语言与导游技巧进行导游讲解;</p> <p>能够组织旅游活动;</p> <p>能灵活处理旅游突发事件;</p> <p>能够按照规定及时结清旅游账目;</p> <p>能够妥善处理好旅游团的遗留问题。</p>					
	D-1-9 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+游客走失处理	80 分钟					√		
	D-1-10 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+回族游客接待	80 分钟					√		是
	D-1-11 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+游客携带中草药出境问题	80 分钟						√	
	D-1-12 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+漏接旅游团	80 分钟					√		
	D-1-13 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+致欢迎词	80 分钟					√		
	D-1-14 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+客房发生火灾处理	80 分钟						√	
	D-1-15 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+游客骨折处理	80 分钟					√		是
	D-1-16 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+游客吵架处理	80 分钟						√	
	D-1-17 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+游客醉酒处理	80 分钟							√
	D-1-18 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+行程突遇水灾处理	80 分钟						√	
	D-1-19 导游词创作+湖南概况讲解+导游规范服务+致欢迎词	80 分钟					√		
D-1-20 导游词创作+天子山讲解+导	80 分钟				√				

	游规范服务+游客要求延期						
	D-1-21 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+游客贵重物品遗留酒店	80 分钟			√		是
	D-1-22 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+游客要求点餐处	80 分钟			√		是
	D-1-23 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+游客要求自由活动处理	80 分钟			√		是
	D-1-24 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+送团旅游车故障	80 分钟			√		
	D-1-25 导游词创作+湖南概况讲解+导游规范服务+游客身份证遗失	80 分钟				√	
	D-1-26 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+旅游车追尾	80 分钟			√		
	D-1-27 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+航班延误处理	80 分钟			√		是
	D-1-28 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+游客购买禁止托运物品	80 分钟				√	
	D-1-29 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+游客用餐后肚痛腹泻	80 分钟			√		
	D-1-30 导游词创作+天子山景区讲解+导游规范服务+订错航班	80 分钟			√		
	D-1-31 导游词创作+东江湖景区讲	80 分钟			√		

	解+导游规范服务+旅游车祸							
	D-1-32 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+麦克风故障	80 分钟				√		是
	D-1-33 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+游客醉酒	80 分钟					√	
	D-1-34 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+游客打架处理	80 分钟					√	
	D-1-35 导游词创作+天子山讲解+导游规范服务+游客食物中毒	80 分钟					√	
	D-1-36 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+游客骨折处理	80 分钟				√		
	D-1-37 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+麦克风故障	80 分钟				√		是
	D-1-38 导游词创作+凤凰古城讲解+导游规范服务+旅游车追尾	80 分钟					√	是
	D-1-39 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+游客要求点餐处理	80 分钟						√
	D-1-40 导游词创作+毛泽东故居讲解+导游规范服务+游客要求点餐处理	80 分钟					√	是
	D-1-41 导游词创作+天子山景区讲解+导游规范服务+客房发生火灾处理	80 分钟				√		
	D-1-42 导游词创作+东江湖景区讲解+导游规范服务+特殊用餐服务处	80 分钟					√	是

		理							
计 调 岗 位	计 调 服 务	J-2-1 广州团长沙、韶山三日游线路	90 分钟	<b>1.能力要求</b> (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吻合游客需求、切实可行的旅游线路； (2) 能正确核算及控制成本,能运用报价方法合理报价； (3) 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。  <b>2.素质要求</b> (1)具备良好的职业道德,讲诚信,有责任心； (2)具备法律意识、风险意识和成本意识。	<b>1.通用能力</b> 具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力,能够进行良好的沟通； 具备文案编辑能力,能写作格式规范的旅游类应用文书； 能熟练使用办公及业务管理软件； 能正确分析旅游活动、旅游文化现象以及国内外旅游发展现状和趋势； 能鉴赏我国主要的旅游资源； 能根据游客的需求创造性地开展工作,满足游客个性化要求； 能运用英语与游客进行沟通交流。  <b>2.专业技术技能(计调岗位)</b> 能够根据市场需求进行旅	√			
		J-2-2 韩国团长沙、韶山、张家界四日游线路	90 分钟					√	
		J-2-3 北京团长沙、韶山、张家界五日游线路	90 分钟					√	
		J-2-4 株洲团张家界三日游线路	90 分钟				√		
		J-2-5 天津团张家界四日游线路	90 分钟					√	是
		J-2-6 深圳团长沙、张家界四日游线路	90 分钟					√	
		J-2-7 天津团张家界、凤凰四日游线路	90 分钟					√	
		J-2-8 深圳团长沙、韶山三日游线路	90 分钟				√		是
		J-2-9 日本团长沙、韶山、张家界四日游线路	90 分钟					√	
		J-2-10 石家庄团长沙、韶山、张家界五日游线路	90 分钟					√	
		J-2-11 长沙团张家界三日游线路	90 分钟					√	是
		J-2-12 北京团张家界四日游线路	90 分钟					√	
		J-2-13 广州团长沙、张家界四日游线路	90 分钟					√	
		J-2-14 北京团张家界、凤凰四日游线路	90 分钟					√	
		J-2-15 韶关团长沙、韶山三日游线路	90 分钟					√	
		J-2-16 日本团长沙、韶山、张家界四日游线路	90 分钟					√	

		J-2-17 天津团长沙、韶山、张家界五日游线路	90 分钟		游线路设计； 能够与旅游供应商顺利开展谈判，进行旅游基础要素采购和管理； 能够进行旅游产品成本核算、线路报价； 能够制定旅游出团计划； 能够协助处理旅游突发事件； 能够审核导游账单并归档； 能够协助处理旅游团后续问题。			√	
		J-2-18 武汉团张家界三日游线路	90 分钟			√			
		J-2-19 上海团张家界四日游线路	90 分钟				√		
		J-2-20 珠海团长沙、张家界四日游线路	90 分钟					√	是
		J-2-21 西安团张家界、凤凰四日游线路	90 分钟				√		
销售岗位	销售服务（旅游线路推介或旅游景区营	X-3-1 北京、天津双飞 5 日游旅游线路推介	90 分钟	<b>1.能力要求</b>  (1) 能从市场定位、线路组成要素、报价等维度分析出线路的特征； (2) 能进行 PPT 展示； (3) 能与客户进行面对面解说、沟通,实现有效推介。  <b>2.素质要求</b>  (1) 具有符合旅游从业人员职业形象、语言特点； (2)具备良好的职业道德、	<b>1.通用能力</b>  具有探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力； 具有良好的语言表达能力，能够进行良好的沟通； 具备文案编辑能力，能写作格式规范的旅游类应用文书； 能熟练使用办公及业务管理软件； 能正确分析旅游活动、旅		√		
		X--2 塞外青城双飞 4 日游旅游线路推介	90 分钟				√		
		X-3-3 西安、延安、梁家河 6 日游旅游线路推介	90 分钟					√	
		X-3-4 海南三亚 5 日游旅游线路推介	90 分钟				√		
		X-3-5 京津豪华 5 日游旅游线路推介	90 分钟				√		是
		X-3-6 厦门 4 日旅游线路推介	90 分钟				√		
		X-3-7 内蒙古双飞 5 日游旅游线路推介	90 分钟					√	是
		X-3-8 西安、延安双卧 6 日游旅游	90 分钟					√	是

销)	线路推介		诚实守信、积极主动、善于沟通。	游文化现象以及国内外旅游发展现状和趋势； 能鉴赏我国主要的旅游资源；		√		是	
	X-3-9 海南双飞 6 日游旅游线路推介	90 分钟	<b>1.能力要求</b> (1) 能从主题、景区环境、景区服务等维度分析旅游景区的特征； (2) 能进行 PPT 展示； (3) 能与客户进行面对面解说、沟通,实现有效推介。  <b>2.素质要求</b> (1) 具有符合旅游从业人员职业形象、语言特点； (2) 具备良好的职业道德、诚实守信、积极主动、善于沟通。	能根据游客的需求创造性地开展工作,满足游客个性化要求； 能运用英语与游客进行沟通交流。	√			是	
	X-3-10 湖南郴州东江湖旅游区推介	90 分钟		能根据游客的需求创造性地开展工作,满足游客个性化要求；	√				
	X-3-11 张家界天子山风景区推介	90 分钟		能运用英语与游客进行沟通交流。		√			是
	X-3-12 衡阳市南岳衡山景区推介	90 分钟		<b>2.专业技术技能 (旅游销售岗位)</b>  能够收集旅游市场信息； 能够正确选择旅游产品中 间商； 能够适时推介旅游线路； 能够策划旅游营销活动并 进行推广； 能够对客户关系进行日常 管理,做好旅行社客户维护 工作。	√			是	
	X-3-13 郴州市莽山国家森岭公园推介	90 分钟							
	X-3-14 郴州市苏仙岭国家风景名胜区推介	90 分钟							
	X-3-15 凤凰古城推介	90 分钟							
	X-3-16 毛泽东故居景区推介	90 分钟							
	X-3-17 崀山景区推介	90 分钟							

**填表说明:** 该表为参考样表,各专业可根据实际情况调整,但表格须包含模块名称、项目名称、试题编号、测试的能力与素质、试题难易程度等信息,且每题 1 行。