



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

## 导游

# 专业技能考核标准

专业名称:	导游
专业代码:	540102
适用年级:	2021级
所属学院:	旅游管理学院
专业负责人:	隋国研
制(修)订时间:	2022年4月

## 目 录

一、专业名称 .....	2
二、考核目标 .....	2
三、考核内容 .....	2
四、评价标准 .....	10
五、组考方式 .....	13
六、附录 .....	13

# 张家界航空工业职业技术学院

## 导游专业技能考核标准

### 一、专业名称

专业名称：导游（540102）

### 二、考核目标

本专业技能考核，参考《湖南高等职业院校学生导游专业技能考核标准（旅游管理）》标准，同景区讲解员岗位模块、地陪导游岗位、全陪导游岗位模块三大模块，测试学生导游词创作、导游规范服务、导游讲解、处理游客特殊要求和突发事件等职业能力，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。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

本专业技能考核主要针对该专业的初始岗位设计。导游专业初始目标岗位包括景区讲解员岗位、地陪导游岗位、全陪导游岗位三大岗位，该技能抽查题目按照岗位划分为景区讲解员、地陪导游、全陪导游三大模块，每个模块包括三个项目。各模块考核内容和具体任务如表 1 所示：

表 1 考核内容一览表

序号	模块	考核项目	具体任务
1	景区讲解员岗位	景点导游词创作及讲解	根据团型创作景点导游词
			根据团型进行景点导游讲解

		景点导游规范服务	从案例中找出景点导游服务不规范之处并予以纠正
		特殊情况处理	游客特殊要求处理
			突发状况处理
2	地陪导游岗位	导游词创作及讲解	根据团型创作欢迎词并讲解
			根据团型创作欢送词并讲解
			根据具体行程创作沿途导游词并讲解
			根据团型创作景点导游词
		地陪导游规范服务	根据情景，模拟地陪导游接站前准备、接站、首次沿途导游、景点参观游览、餐饮服务、购物服务、娱乐服务、送站服务各服务环节的规范化服务
			从案例中找出地陪导游操作不规范之处并予以纠正。
		特殊情况处理	根据情景，模拟游客特殊要求处理
根据情景模拟突发状况处理			
3	全陪导游岗位	导游词创作及讲解	根据不同行程和团型，进行行前说明会导游创作并宣讲。
			根据旅游目的地文化代表性文化元素，创作文化元素导游词并讲解
		全陪导游规范服务	根据情景，模拟全陪接站准备、首站接团、沿途各站服务、途中、送团等各服务环节的规范化服务
			从案例中找出全陪导游操作不规范之处并予以纠正。
		特殊情况处理	游客特殊要求处理
			突发状况处理

## 模块一 景区讲解员岗位

### 项目 1. 创作导游词及讲解

#### (1) 技能要求

能根据景区景点及不同游客的特殊要求，灵活运用突出重点法、触景生情法、设置悬念法、虚实结合法、类比法等方法创作结构严谨、层次清晰、文字流畅的景点导游词。

能遵循导游讲解的基本原则，灵活运用突出重点法、问答法、触景生情法、设置悬念法、虚实结合法、类比法等方法，提供准确、适中、通俗、流畅、生动、灵活的景点导游讲解。

#### (2) 职业素养要求

能独立搜集和处理信息；具有的深厚的文化底蕴和较高的专业水平，体现景区讲解员职业要求。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、符合旅游礼仪规范。

### 项目 2. 景区接待服务

#### (1) 技能要求

能遵循景区讲解员服务的基本规范，按照景区讲解员的规程提供旅游接待服务，能按照景区讲解员服务规范做好接团业务准备、为游客提供景点导游讲解服务、引导游客在景区游览、提示安全注意事项、迎送宾客。能根据景区景点及不同游客的特征，能运用导游讲解的基本方法及技巧讲解景点。

#### (2) 职业素养要求

符合景区讲解员的职业形象、语言特点，从容冷静、姿态端正、热情大方体现，良好的职业道德。

### **项目 3. 游客特殊要求及突发状况处理**

#### **(1) 技能要求**

能合理分析游客的特殊要求，按照合理而可能的原则灵活处理游客的特殊要求；能依据导游服务规范、旅游法律法规，结合实际情况有效处理景区旅游接待过程中的突发状况。

#### **(2) 职业素养要求**

符合景区讲解员的职业形象，在处理游客特殊要求和突发状况过程中语言流畅、镇定自若、随机应变，从容冷静、热情大方，体现良好的服务意识和职业道德。

## **模块二 地陪导游岗位**

### **项目1. 导游词创作及讲解**

#### **(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，灵活运用突出重点法、触景生情法、设置悬念法、虚实结合法、类比法等方法针对人文景观和自然景观创作景点导游词；能针对不同接待对象综合运用提纲挈领法、问答法、平铺直叙法、类比法创作规范性和个性化相结合的欢迎词、欢送词、沿途导游词和风物特产推介导游词。

能遵循导游讲解的基本原则，灵活运用突出重点法、问答法、触景生情法、设置悬念法、虚实结合法、类比法等方法，提供准确、适中、通俗、流畅、生动、灵活的景点导游讲解、沿途导游讲解、欢迎词、欢

送词和当地风物特产介绍。

## (2) 职业素养要求

创作诚实严谨、独立完成任务；具有的深厚的文化底蕴和较高的专业水平，体现景区讲解员职业要求。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、符合服务礼仪规范。

## 项目 2. 导游接待规范服务

### (1) 技能要求

能遵守地陪导游服务规范，按照地陪导游服务规程提供旅游接待服务，能按照地陪导游服务规范做好接团业务准备、接站服务、沿途导游服务、入住服务、参观游览服务、餐饮服务、购物服务、娱乐服务、送站及善后服务。

### (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。

符合景区讲解员的职业形象、语言特点，从容冷静、姿态端正、热情大方体现，良好的职业道德和服务意识。

能独立执行旅游接待计划；有较强的语言表达能力、组织协调能力，善于和各种人打交道。

## 项目 3. 游客特殊要求及突发状况处理

### (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，中途退团或延长旅游期限的要求，特殊旅游者的接待。

能按照旅游法规和旅游事故处理原则和操作程序，合理分析，有序、有理、有效处理在旅游服务过程中遇到的突发事件。包括旅游计划和日程变更的处理，接送站突发事故的处理，交通故障的处理，客人证件、行李、钱物遗失的处理，旅游景区游客走失的处理，旅游者患病的处理，交通、火灾、食物中毒等事故的处理。

## （2）职业素养要求

符合导游的职业形象，在处理游客特殊要求和突发状况过程中语言流畅、镇定自若、随机应变，从容冷静、热情大方，体现良好的服务意识和职业道德。

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。

## 模块三 全陪导游服务

### 项目1：. 导游词创作及讲解

#### （1）技能要求

能遵循全陪导游服务的基本规范，根据团型和旅游目的地基本情况和特点进行行前说明会讲解。包括简单介绍行程、旅游目的地注意事项、



旅游过程中的注意事项、出发前准备事项提醒等。

能遵循导游人员语言规范，灵活运用突出重点法、问答法、类比法等方法，提供条理清晰、语速适中、通俗、流畅的行前说明会宣讲。能遵循导游讲解的基本原则，灵活运用突出重点法、问答法、类比法等方法，提供准确、语速适中、通俗、流畅、生动、灵活的景点旅游目的地文化元素讲解。

## （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。

符合导游人员的语言要求，语言流畅、规范、得体。

## 项目 2. 全陪导游规范服务

### （1）技能要求

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做好接团准备，提供全陪接站准备、首站接团、沿途各站服务、离站、途中、抵站、送团等各服务环节的规范化服务，能有效监督各站地陪导游按照旅游合同提供接待服务。

### （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，符合服务礼仪规范。

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、有效监督地陪各站服务服务；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；

### 项目 3. 游客特殊要求及突发状况处理

#### (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规程，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，中途退团或延长旅游期限的要求，特殊旅游者的接待。

能按照旅游法规和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突发事件。包括旅游计划和日程变更的处理，酒店前厅、客房、餐饮突发事件的处理，误机（车、船）事故的处理，客人证件、行李、钱物遗失的处理，旅游景区游客走失的处理，旅游者患病、死亡的处理，交通、治安、火灾溺水、食物中毒等事故的处理，旅游投诉的处理。

#### (2) 职业素养要求

符合导游的职业形象，在处理游客特殊要求和突发状况过程中语言流畅、镇定自若、随机应变，从容冷静、热情大方，体现良好的服务意识和职业道德。

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、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2所示。

表2 导游专业技能测试要点

序号	模块	考核项目	具体任务	评价要点
1	景区讲解员岗位	导游词创作及讲解	自然类景点和人文类景点导游词创作	1. 素质要点：能独立搜集、整理信息；能灵活运用所学知识；仪容仪表修饰和举止符合景区讲解员礼仪规范。 2. 技能要点：能够灵活运用常见导游讲解方法，针对团型创作内容健康，准确，主题鲜明，信息完整，结构合理，层次分明，详略得当，逻辑性强，文化内涵深厚的导游词。
			自然类景点和人文类景点导游讲解	1. 素质要点：礼貌到位，精神饱满，着装得体，妆容自然，举止得体，符合景区导游礼仪规范。语言流畅、热情大方，符合景区导游职业素养要求。 2. 技能要点：普通话标准，紧扣团型，语调自然，音量适中，语速适中，语法正确，节奏合理，肢体语言得体，表达自然流畅，富有感染力和亲和力，符合景点导游员导游讲解语言规范，讲解时长符合要求。

		景点导游规范服务	景点导游服务规范纠错	<p>1. 素质要点: 礼貌到位, 精神饱满, 着装得体, 仪容仪表修饰符合景区导游礼仪规范。语言流畅、热情大方, 符合景区讲解员职业素养要求。</p> <p>2. 技能要点: 熟练掌握景点导游服务程序、服务标准、服务方法。言行举止符合景点讲解员礼仪规范。</p>
		特殊情况处理能力	游客特殊要求及突发状况处理	<p>1. 素质要点: 礼貌到位, 精神饱满, 着装得体, 妆容自然, 举止得体, 符合景区导游礼仪规范。思维反应敏捷、语言流畅、镇定自若、随机应变, 从容冷静、热情大方, 符合景区导游职业素养要求。</p> <p>2. 技能要点: 游客特殊要求处理符合合理和可能的特殊要求处理原则; 问题处理能够遵循导游服务规范、遵循旅游法律法规, 处理程序合理, 处理方法得当符合实际情况。</p>
2	地陪导游岗位	导游词创作及讲解	欢迎词、欢送词、沿途导游、特产推介导游词、景点导游词创作	<p>1. 素质要点: 能独立搜集、整理信息; 能灵活运用所学知识; 仪容仪表修饰和举止符合地陪导游礼仪规范。</p> <p>2. 技能要点: 针对团型和行程创作导游词, 内容健康, 内容准确, 主题鲜明, 信息完整, 结构合理, 层次分明, 详略得当, 逻辑性强, 文化内涵深厚, 选用的讲解方法多样, 字数符合讲解时间要求。</p>
			欢迎词、欢送词、沿途导游、景点导游讲解和特产推介。	<p>1. 素质要点: 礼貌到位, 精神饱满, 着装得体, 妆容自然, 举止得体, 符合景区导游礼仪规范。语言流畅、热情大方, 符合景区导游职业素养要求。</p> <p>2. 技能要点: 普通话标准, 紧扣团型, 语调自然, 音量适中, 语速适中, 语法正确, 节奏合理, 肢体语言得体, 表达自然流畅, 富有感染力和亲和力, 符合地陪导游讲解语言规范, 讲解时长符合要求。</p>

3	全陪导游岗位	地陪导游服务规范	<p>模拟地陪接站准备、接站、入住服务、餐饮服务、购物服务、景点参观游览服务、送站及善后服务导游规范化服务</p> <p>地陪接站准备、接站、入住服务、餐饮服务、购物服务、景点参观游览服务、送站及善后服务各环节导游服务规范纠错</p>	<p>1. 素质要点: 礼貌到位, 精神饱满, 着装得体, 仪容仪表修饰符合景区导游礼仪规范。语言流畅、热情大方, 符合地陪导游职业素养要求。</p> <p>2. 技能要点: 能够按照地陪导游服务规范, 模拟导游服务各服务环节。服务程序、服务方法、礼仪规范、服务标准符合地陪导游服务规范。</p>
		特殊情况处理	<p>模拟地陪导游处理游客在餐饮、住宿、参观游览、自由活动、缩短或延长旅游期、亲友随团、代购物品等游客特殊要求处理; 模拟地陪导游处理关于接送团延误、交通故障、游客受伤、游客走失、物品遗失等突发状况处理</p>	<p>1. 素质要点: 礼貌到位, 精神饱满, 着装得体, 妆容自然, 举止得体, 符合地陪导游礼仪规范。语言流畅、镇定自若、随机应变, 从容冷静、热情大方, 符合地陪导游职业素养要求。</p> <p>2. 技能要点: 思维反应敏捷, 游客特殊要求符合合理和可能的特殊要求处理原则; 问题处理能够遵循导游服务规范、遵循旅游法律法规, 处理程序合理, 处理方法得当, 符合实际情况。</p>
		导游词创作及讲解	<p>行前说明会及文化元素导游词创作</p>	<p>1. 素质要点: 能独立搜集、整理信息; 能灵活运用所学知识; 仪容仪表修饰和举止符合景区讲解员礼仪规范。</p> <p>2. 技能要点: 针对团型和行程创作导游词, 行前说明会导游词行程介绍全面、内容准确, 注意事项讲解逻辑清晰、层次分明, 详略得当, 逻辑性强。文化元素导游词创作文化内涵深厚, 主题鲜明、逻辑清晰、层次分方法多样。导游词字数符合讲解时间要求。</p>
		全陪规范服务	<p>全陪接团准备、首站接团、途中导游服务、各站导游服务、离站、送团导游服务规范纠错</p>	<p>1. 素质要点: 礼貌到位, 精神饱满, 着装得体, 仪容仪表修饰符合景区导游礼仪规范。语言流畅、热情大方, 符合全陪导游职业素养要求。</p> <p>2. 技能要点: 熟练掌握全陪导游服</p>

		全陪接团准备、首站接团、途中导游服务、各站导游服务、送团导游服务规范情景模拟	务程序、服务标准、服务方法。能够按照地陪导游服务规范,模拟导游服务各服务环节。服务程序、服务方法、礼仪规范、服务标准符合全陪导游服务规范。服务程序完整、服务标准符合规范。
	特殊情况处理能力	模拟全陪导游处理游客在餐饮、住宿、参观游览、自由活动、缩短或延长旅游期、亲友随团等游客特殊要求处理;模拟全陪导游处理关于接送团延误、交通故障、游客受伤、游客走失、物品遗失等突发状况处理游客特殊要求及突发状况处理	1. 素质要点:礼貌到位,精神饱满,着装得体,妆容自然,举止得体,符合全陪陪导游礼仪规范。语言流畅、镇定自若、随机应变,协调能力强、从容冷静、热情大方,符合地陪导游职业素养要求。 2. 技能要点:思维反应敏捷,游客特殊要求符合合理和可能的特殊要求处理原则;问题处理能够遵循导游服务规范、遵循旅游法律法规,处理程序合理,处理方法得当,符合实际情况。

## 五、组考方式

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:

### (一) 模块抽取

本专业技能考核标准的3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。各模块考生人数按四舍五入计算,剩余的尾数考生随机在3个模块中抽取应试模块。

### (二) 项目抽取

每个考核模块均设导游词创作与讲解、规范服务、特殊情况处理三个考核项目。考生根据抽取的考核模块,需要参加三个项目的考核。

### (三) 试题抽取

学生在相应项目题库中随机抽取1套试题进行测试。

## 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) 《导游管理办法》 国家旅游局第44号
- (4) 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 15971-2010 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 019-2013 旅游目的地信息分类与描述
- (7) LB/T 033-2014 旅游类专业学生景区实习规范
- (8) LB/T 032-2014 旅游类专业学生旅行社实习规范
- (9) LB/T 039-2015 导游领队引导文明旅游规范
- (10) LB/T 040-2015 旅行社行前说明服务规范
- (11) LB/T 046-2015 温泉旅游服务规范
- (12) LB/T 045-2015 旅游演艺服务与管理规范
- (13) LB/T 044-2015 自驾游管理服务规范
- (14) LB/T 042-2015 国家温泉旅游名镇
- (15) LB/T 052-2016 旅行社老年旅游服务规范