# 2025年黑龙江省职业教育春季高考

# 旅游服务与管理类专业技能操作考试大纲

## 一、考试依据

1.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司颁布的《中等职业学校专业教学标准（试行）》，2017年8月26日发布。

2.参照中华人民共和国教育部职业教育与成人教育司颁布的2021年修订职业教育专业目录（2021年修订）；职业教育专业简介（2022年修订）。

3.参照《中华人民共和国旅游法》（2016年修订）。

4.参照《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》（2020年修订）。

5.参照《导游人员管理条例》（2016年修订）。

6.参照《导游管理办法》（2018年）。

7.参照GB/T 15971—2010《导游服务规范》。

## 二、考试方式

2025年黑龙江省职业教育春季高考旅游服务与管理类专业技能考试为实际操作考试方式，考试总分为200分，考试时间为10分钟。

## 三、考试范围和要求

以中等职业教育毕业生从业能力为立足点，实现技能考试内容与中职毕业生从业技能的需要相互兼容，在识记、理解、应用、综合运用各个层面，充分融合专业知识和技能操作的职业技能要素，将“岗课赛证”相关内容融入实操考试。

**技能模块1 欢迎词**

1.知识与技能

（1）掌握导游讲解方法和技巧运用。

（2）能尊重史实和现实，讲解内容完整、正确，结构合理。

（3）讲解语言流畅规范，口齿清晰。

（4）仪态自然、肢体语言丰富，符合导游规范。

2.职业素养

（1）仪容仪表得体。

（2）语言清晰流畅、语气恰当。

（3）内容介绍完整准确。

（4）内容形式新颖、有创新。

3.操作规范要求

（1）有问候语。

（2）介绍自己、司机和旅行社。

（3）代表所在地方接待社、本人及司机欢迎旅游者来本地游览观光。

（4）表明自己提供服务的工作态度和希望得到合作的诚挚愿望。

（5）预祝旅游愉快和顺利。

**技能模块2 黑龙江省景区景点导游词（抽选其一）**

景区景点包括黑龙江省概况、镜泊湖风景名胜区、五大连池风景名胜区、亚布力滑雪旅游度假区、哈尔滨中央欧陆风情旅游区（中央大街）、太阳岛公园旅游名胜区、虎头风景区、漠河北极村。

1.知识与技能

（1）掌握导游讲解方法和技巧运用。

（2）能尊重史实和现实，讲解内容完整、正确，结构合理，详略得当。

（3）讲解语言流畅规范，口齿清晰。

（4）仪态自然、肢体语言丰富，符合导游规范。

（5）讲解节奏控制合理、有层次感。

（6）紧扣主题，特色鲜明，感染力强。

（7）条理清晰，逻辑通顺，层次清楚。

（8）语音文字优美，用词恰当。

2.职业素养

（1）仪容仪表得体。

（2）举止规范，有恰当的肢体。

（3）语言流畅优美。

（4）语音语调恰当。

（5）符合导游服务规范。

（6）景点介绍全面正确。

（7）景点介绍重点突出。

（8）语言生动形象，有感染力。

（9）景点相关数据介绍准确。

（10）语言规范，讲究语法。

（11）讲解方法丰富多样。

（12）讲解内容有创意。

3.操作规范要求

（1）导游职业仪态

礼仪、着装得体，符合职业情境或讲解主题特色。

（2）导游词组织特色

内容正确，结构合理、尊重史实和现实；整体节点布局合理、严谨；紧扣主题，特色鲜明，感染力强；语言文字优美，富有文采。

（3）导游讲解风范

讲解语言流畅规范，口齿清晰；仪态自然、肢体语言丰富，符合导游规范；讲解角度新颖；主题特色鲜明；讲解重点突出、有层次感；文化底蕴深厚，内涵丰富；讲解节奏合理、节律感强；语言组织运用艺术和能力强；导游讲解方法和技巧运用恰当；富有感染力、亲和力和渗透力。

**技能模块3 欢送词**

1.知识与技能

（1）掌握导游讲解方法和技巧运用。

（2）能尊重史实和现实，讲解内容完整、正确，结构合理。

（3）讲解语言流畅规范，口齿清晰。

（4）仪态自然、肢体语言丰富，符合导游规范。

2.职业素养

（1）仪容仪表得体。

（2）语言清晰流畅、语气恰当。

（3）内容介绍完整准确。

（4）内容形式新颖、有创新。

3.操作规范要求

（1）回顾旅游活动，感谢合作。

（2）表达友情和惜别之情。

（3）征求旅游者对工作的意见和建议。

（4）旅游活动如有不尽如人意之处，地陪可借机会向旅游者表示歉意。

（5）期待重逢，表示美好的祝愿。

## 四、考核项目及权重

结合考试范围给定2025年考核项目及权重，如表1所示。

表1 2025年考核项目及权重

| 考核项目 | 考核时间 | 考核内容 | 权重 | | 操作规范要求 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 技能模块1  欢迎词 | 2分钟 | 1.仪容仪表得体 | 10 | 30 | 礼仪规范、语言亲切流畅；肢体动作自然，感情饱满，内容新颖，有创新。  欢迎词的内容包括：  1.问候语；  2.介绍自己、司机和旅行社；  3.代表所在地方接待社、本人及司机欢迎旅游者来本地游览观光；  4.表明自己提供服务的工作态度和希望得到合作的诚挚愿望；  5.预祝旅游愉快和顺利。 |
| 2.语言清晰流畅、语气恰当 | 10 |
| 3.内容介绍完整准确、形式新颖、有创新 | 10 |
| 技能模块2  景区景点导游词 | 6分钟 | 1.仪容仪表得体 | 10 | 140 | 1.导游职业仪态  礼仪着装得体，符合职业情境或讲解主题特色。  2.导游词组织特色  内容正确，结构合理、尊重史实和现实；整体节点布局合理、严谨；紧扣主题，特色鲜明，感染力强；语言文字优美，富有文采。  3.导游讲解风范  讲解语言流畅规范，口齿清晰；仪态自然、肢体语言丰富，符合导游规范；讲解角度新颖；主题特色鲜明；讲解重点突出、有层次感；文化底蕴深厚，内涵丰富；讲解节奏合理、节律感强；语言组织运用艺术和能力强；导游讲解方法和技巧运用恰当；富有感染力、亲和力和渗透力。 |
| 2.举止规范，有恰当的肢体 | 10 |
| 3.语言流畅优美 | 10 |
| 4.语音语调恰当 | 10 |
| 5.符合导游服务规范 | 10 |
| 6.景点介绍全面正确 | 15 |
| 7.景点介绍重点突出 | 15 |
| 8.语言生动形象，有感染力 | 10 |
| 9.景点相关数据介绍准确 | 15 |
| 10.语言规范，讲究语法 | 10 |
| 11.讲解方法丰富多样 | 15 |
| 12.讲解内容有创意 | 10 |
| 技能模块3  欢送词 | 2分钟 | 1. 仪容仪表得体 | 10 | 30 | 礼仪规范、语言亲切流畅；肢体动作自然，感情饱满，内容新颖，有创新。  欢送词的内容包括：  1.回顾旅游活动，感谢合作；  2.表达友情和惜别之情；  3.征求旅游者对工作的意见和建议；  4.旅游活动如有不尽如人意之处，地陪可借机会向旅游者表示歉意；  5.期待重逢，表示美好的祝愿。 |
| 2.语言清晰流畅、语气恰当 | 10 |
| 3.内容介绍完整准确、形式新颖、有创新 | 10 |

## 五、考试大纲调整说明

1.考试大纲编制原则

遵循专业基础知识和岗位核心能力相结合原则，选取本专业典型专业技能，将专业知识融入技能操作，考查技能训练教学效果，考核学生职业岗位工作过程；兼顾中等职业学校旅游服务与管理类各专业教学标准和技能新标准，选取通用知识与技能作为考核项目。

2.考试大纲适用专业

本考试大纲适用于中等职业学校旅游服务与管理、导游服务专业。

3.教学内容及实施建议

（1）考纲对应教学内容，全面考核中等职业学校旅游服务与管理类专业学生在导游服务过程中的综合运用能力。考试范围及难易程度合理，适用于选拔专业技能人才。

（2）教学实施建议，本次给定的2025年考核项目是中等职业学校旅游类专业教学内容的一部分，考核项目每年有一定变化；建议中等职业学校依据各专业教学标准，合理匹配理论与实践教学，全面提升学生专业能力及综合素养。

4.技能考试过程

旅游服务与管理类专业技能考试采取模拟导游实操方式进行，考试时间为10分钟；依据不同技能考核项目综合考察学生欢迎词、景区景点导游词、欢送词等导游服务能力。

5.评价赋分形式

旅游服务与管理类专业技能考试为过程性评价，注重考核学生综合素养，权重合理。