

# 旅行社计调

## 国家职业技能标准

(征求意见稿)

### 1 职业概况

#### 1.1 职业名称

旅行社计调

#### 1.2 职业编码

4-07-04-03

#### 1.3 职业定义

在旅行社中，从事旅游服务的采购、计价，旅游产品设计与实施，旅游业务协调、服务监控、费用结算等工作的人员。

#### 1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

#### 1.5 职业环境条件

室内、外，常温。

#### 1.6 职业能力特征

具有较强的学习、表达、计算能力，具有一定的空间感，色觉正常，动作协调。

#### 1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

#### 1.8 培训参考学时

四级/中级工 200 标准学时；三级/高级工 160 标准学时；二级/技师 120 标准学时；一级/高级技师 120 标准学时。

#### 1.9 职业技能鉴定要求

##### 1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业<sup>①</sup>工作 4 年（含）以上。

(2) 取得技工学校或中职学校本专业<sup>②</sup>或相关专业<sup>③</sup>毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）者、高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）者、高等职业学校（包括专科与本科）本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 取得非本专业或相关专业的其他专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生），累计从事本职业或相关职业工作 1 年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（或技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（或技能等级证书），并具有大专及以上学历非本专业或相关专业的其他专业毕业证书者，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（或技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 8 年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（或技能等级证书），并具有大专及以上学历非本专业或相关专业的其他专业毕业证书者，累计从事本职业或相关职业工作 5 年（含）以上。

具备以下条件者，可申报一级/高级技师：

取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（或技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上。

### 1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试和技能考核。理论知识考试和技能考核均采用闭卷笔试的方式。理论知识考试和技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。

---

<sup>①</sup> 相关职业：导游、旅游团队领队、旅游咨询员、旅游策划师等，下同。

<sup>②</sup> 本专业：技工院校：旅游管理、旅游服务与管理；中职：旅游服务与管理、导游服务；高职：旅行社经营管理、旅游管理、导游；高职、本科：旅游管理、旅游规划与设计。

<sup>③</sup> 相关专业：中职：康养休闲旅游服务、高星级酒店运营与管理；高职：定制旅行管理与服务、研学旅行管理与服务、酒店管理与数字化运营、民宿管理与运营、智慧景区开发与管理、智慧旅游技术应用、会展策划与管理、休闲服务与管理等旅游管理类专业；本科：酒店管理、会展策划与管理等。

技师、高级技师还需进行综合评审。

### 1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1:15，且每个考场不少于 2 名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比为 1:5，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

### 1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 120 min；技能考核时间：四级/中级工不少于 200 min，三级/高级工不少于 160 min，二级/技师不少于 120 min，一级/高级技师不少于 120 min；综合评审时间不少于 60 min。

### 1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室内进行。技能考核在具备计算机硬件设备和相应软件、实训设备的场所进行。

## 2 基本要求

### 2.1 职业道德

#### 2.1.1 职业道德基本知识

#### 2.1.2 职业守则

- (1) 爱国守法，遵守行业规范。
- (2) 敬业爱岗，尽责守信。
- (3) 热情主动，勇于担当。
- (4) 保守秘密，维护客户利益。

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 旅行社计调基础知识

- (1) 旅游服务与旅行社。
- (2) 旅行社计调的概念、主要内容及意义。
- (3) 旅行社计调的发展历程与国内外旅游业的概况。
- (4) 旅游“六大要素”基本知识。
- (5) 旅行社计调业务操作流程。

#### 2.2.2 旅游出行及接待基础知识

- (1) 出入境知识（签证知识、证照知识）。
- (2) 主要旅游目的地知识。
- (3) 主要旅游线路及其相关知识。

#### 2.2.3 旅游产品设计基础知识

- (1) 旅游产品分类。
- (2) 旅游产品设计基本方法。
- (3) 旅游产品设计的基本原则。

#### 2.2.4 旅游产品定价基础知识

- (1) 旅游产品成本构成。
- (2) 旅游产品定价的基本方法。
- (3) 旅游产品费用结算。

#### 2.2.5 旅游产品营销基础知识

- (1) 旅游产品市场分析基本方法。
- (2) 旅游产品常用营销方法。

(3) 旅游服务企业市场竞争策略。

#### 2.2.6 旅游活动管理基础知识

(1) 旅游活动管理基本概念。

(2) 旅游活动管理常用方法。

(3) 旅游活动管理与服务监督。

#### 2.2.7 相关法律、法规知识

(1) 《中华人民共和国民法典》相关知识

(2) 《《中华人民共和国劳动法》》相关知识。

(3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

(4) 《中华人民共和国旅游法》相关知识。

(5) 《中华人民共和国出境入境管理法》相关知识。

(6) 《中华人民共和国护照法》相关知识。

(7) 《中国公民出国旅游管理办法》相关知识。

(8) 《旅游安全管理暂行办法》相关知识。

(9) 《旅游投诉处理办法》相关知识。

### 3 工作要求

本标准对四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

#### 3.1 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 旅游产品设计	1.1 游客需求识别与旅游服务接待	1.1.1 能够识别游客旅游需求 1.1.2 能够进行旅游服务接待	1.1.1 旅游动机与游客消费心理 1.1.2 旅游推介方法与技巧
	1.2 旅游线路设计	1.2.1 能够组织旅游活动 1.2.2 能够设计旅游线路	1.2.1 旅游活动计划与实施 1.2.2 旅游线路设计方法与流程
2. 旅游产品计价	2.1 旅游产品成本核算	2.1.1 能够分析旅游线路成本构成 2.1.2 能够计算旅游线路成本	2.1.1 旅游产品成本构成要素 2.1.2 旅游线路成本的计算
	2.2 旅游线路定价	2.2.1 能够进行旅游线路定价 2.2.2 能够测算旅游线路收益	2.2.1 服务产品基本定价方法 2.2.2 利润与收益知识及其计算
3. 旅游产品营销	3.1 旅游产品宣传	3.1.1 能够采集旅游产品信息 3.1.2 能够制定旅游产品营销方案	3.1.1 信息搜集与分析方法 3.1.2 营销策划知识
	3.2 旅游产品销售	3.2.1 能够签订直客端旅游合同 3.2.2 能够完成旅游产品分销	3.2.1 旅游合同的主要内容和格式要求 3.2.2 旅游产品分销的特点和履约注意事项
4. 旅游产品采购	4.1 旅游服务预订	4.1.1 能够进行交通住宿餐饮的咨询、预订 4.1.2 能够进行其他旅游服务的咨询、预订	4.1.1 服务预订工作流程 4.1.2 旅游相关服务项目常识（各国签证领区、国内外主要景点知识）
	4.2 旅游供应商开发	4.2.1 能够沟通旅游服务供应商 4.2.2 能够监控与遴选旅游服务供应商	4.2.1 旅游服务供应商识别方法 4.2.2 旅游服务供应商遴选
5. 旅游活动管理	5.1 安排跟团领队或导游	5.1.1 能够安排跟团领队、全陪或导游 5.1.2 能够调整跟团领队、全陪或导游	5.1.1 领队工作职责 5.1.2 导游工作职责
	5.2 分解落实行程安排	5.2.1 能够制定旅游活动计划 5.2.2 能够分步实施行程安排 5.2.3 能够编制团号	5.2.1 旅游活动的基本构成和设计方法 5.2.2 旅游行程单设计 5.2.3 团号编制方法
	5.3 旅行活动结算	5.3.1 能够结算团队与个人旅行费用 5.3.2 能够与旅游服务供应商结算	5.3.1 个人结算流程与团队价格核算 5.3.2 与供应商结算团队费用的方法和步骤

### 3.2 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	知识要求
1. 旅游产品设计	1.1 游客需求识别与旅游服务接待	1.1.1 能够进行旅游团和散客的旅游需求沟通 1.1.2 能够改进满足游客需求的旅游服务内容	1.1.1 团队游客和散客的旅游需求特点 1.1.2 旅游服务协议主要内容及改进方法
	1.2 旅游线路设计	1.2.1 能够设计常规旅游线路 1.2.2 能够安排游客旅游活动	1.2.1 常规旅游线路主题选择要素 1.2.2 专题旅游线路设计方法
2. 旅游产品计价	2.1 旅游产品成本核算	2.1.1 能够进行境内旅游线路成本控制 2.1.2 能够核定境内旅游线路成本	2.1.1 境内服务产品的成本控制方法 2.1.2 境内旅游线路成本核定方法 2.1.3 境内供应商价格性价比分析方法
	2.2 旅游线路定价	2.2.1 能够对旅游线路报价 2.2.2 能够核算旅游线路经营绩效	2.2.1 旅游服务产品基本定价方法 2.2.2 税收与保险成本核算方法
3. 旅游产品营销	3.1 旅游产品宣传	3.1.1 能够编制旅游产品市场分析报告 3.1.2 能够审核旅游产品营销方案	3.1.1 市场分析报告的要素和编制要求 3.1.2 营销方案的可行性分析方法
	3.2 旅游产品销售	3.2.1 能够审核直客端旅游合同 3.2.2 能够建立旅游产品分销渠道	3.2.1 旅游合同的编写与修订 3.2.2 销售渠道构建方法
4. 旅游产品采购	4.1 旅游服务预订	4.1.1 能够审定交通住宿餐饮等预订合同 4.1.2 能够审定其他旅游服务的预订合同	4.1.1 交通、住宿、餐饮等服务预订合同的审核要点 4.1.2 其他服务预订合同的审核要素
	4.2 旅游供应商开发	4.2.1 能够审核旅游服务供应商资格 4.2.2 能够评价旅游服务供应商	4.2.1 旅游服务供应商的主要审核要素 4.2.2 旅游服务供应商评价方法
5. 旅游活动管理	5.1 安排跟团领队或导游	5.1.1 能够审定跟团领队、全陪或导游 5.1.2 能够考核跟团领队、全陪或导游	5.1.1 跟团领队或导游的审定要求 5.1.2 跟团领队或导游的考核标准
	5.2 分解落实行程安排	5.2.1 能够协调旅行活动 5.2.2 能够规划行程安排 5.2.3 能够制定出团通知书	5.2.1 旅游活动的协调与修订 5.2.2 旅游行程优化 5.2.3 出团通知书制作标准

	5.3 旅行活动结算	5.3.1 能够审定团队与个人旅行费用 5.3.2 能够审定旅游服务供应商结算	5.3.1 个人旅行费用结算的审定方法 5.3.2 旅游服务供应商费用结算的审定方法
--	------------	--	---



### 3.3 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	知识要求
1. 旅游产品设计	1.1 旅游线路设计	1.1.1 能够设计个性化旅游线路 1.1.2 能够设计创新型旅游线路 1.1.3 能够进行定制化设计和服务	1.1.1 个性化旅游线路开发要素 1.1.2 创新型旅游线路开发要素 1.1.3 定制化服务知识
	1.2 旅游产品开发	1.2.1 能够进行旅游市场调查分析 1.2.2 能够对旅游产品进行改进与完善	1.2.1 旅游市场调查分析方法 1.2.2 旅游市场开拓与产品的改进方法
2. 旅游产品计价	2.1 旅游线路定价	2.1.1 能够审定境内、外旅游线路定价 2.1.2 能够调整境内、外旅游线路定价	2.1.1 境外旅游供应商成本控制 2.1.2 境外旅游产品定价策略
	2.2 旅游线路报价	2.2.1 能够调整旅游线路销售模式 2.2.2 能够调整旅游线路价格幅度	2.2.1 新型旅游市场营销方式 2.2.2 市场竞争战略与竞争导向定价法
3. 旅游产品营销	3.1 旅游产品宣传	3.1.1 能够研判旅游市场动态 3.1.2 能够提出旅游产品营销目标	3.1.1 旅游市场动态信息筛选与研判方法 3.1.2 旅游产品市场预测方法
	3.2 旅游产品推广	3.2.1 能够进行游客满意度调查与分析 3.2.2 能够进行旅游产品的包装与推广	3.2.1 顾客满意度调查要素与分析方法 3.2.2 旅游产品宣传策划要素
4. 旅游产品采购	4.1 旅游供应商开发	4.1.1 能够审批旅游服务供应商重大合同 4.1.2 能够解除旅游服务供应商重大合同	4.1.1 旅游服务供应商重大合同的审核要素和审批流程 4.1.2 旅游服务供应商重大合同的解除条件
	4.2 旅游供应商维护	4.2.1 能够回访旅游供应商 4.2.2 能够建立旅游供应商合作框架	4.2.1 旅游供应商的沟通与合作 4.2.2 旅游供应商合作框架文本的主要内容
5. 旅游活动管理	5.1 安排跟团领队或导游	5.1.1 能够聘用跟团领队、全陪或导游 5.1.2 能够制定跟团领队、全陪或导游职责	5.1.1 跟团领队、导游的考核方法 5.1.2 跟团领队、导游的主要工作内容
	5.2 跨区域行程安排	5.2.1 能够规划设计跨区域旅游行程 5.2.2 能够根据特殊情况调整行程安排	5.2.1 跨区域（3个以上5个以上省直辖市、自治区）旅游线路设计方法 5.2.2 特殊情况的认定方法与行程调整的技巧

	5.3 旅行活动结算	5.3.1 能够处理旅游服务供应商的结算问题 5.3.2 能够处理旅行活动中的意外费用	5.3.1 供应商结算问题的处理技巧 5.3.2 旅行活动中的意外费用核定要求
	5.4 处理游客投诉与突发事件	5.4.1 能够处理投诉 5.4.2 能够处理突发事件	5.4.1 投诉处理技巧 5.4.2 突发事件处理流程
6. 培训与指导	6.1 培训	6.1.1 能够对四级、三级旅行社计调进行培训 6.1.2 能够编撰四级、三级旅行社计调培训大纲	6.1.1 培训工作流程 6.1.2 培训大纲与资料的编写方法
	6.2 指导	6.2.1 能够对四级、三级旅行社计调进行现场业务指导	6.2.1 旅行社计调业务提升策略与指导

### 3.4 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	知识要求
1. 旅游产品计价	1.1 旅游线路定价	1.1.1 能够批准旅游线路定价 1.1.2 能够审批旅游线路收益财务报告	1.1.1 价格与市场竞争战略相关知识 1.1.2 财务报表的审核要点
	1.2 旅游线路报价	1.2.1 能够审核旅游线路销售方案 1.2.2 能够审核旅游线路调价幅度	1.2.1 企业市场定位与销售方案的匹配要求 1.2.2 企业可承受的价格调整幅度测算知识
2. 旅游产品营销	2.1 旅游产品宣传	2.1.1 能够提出旅游企业宣传策略 2.1.2 能够提出旅游企业营销目标	2.1.1 企业产品宣传策略制定要素 2.1.2 企业产品营销目标与竞争者分析方法
	2.2 旅游产品推广	2.2.1 能够审核游客满意度调查报告 2.2.2 能够审定旅游产品包装与推广方案	2.2.1 顾客满意度调查报告的审核要点 2.2.2 旅游产品包装与推广方案的审核要点
3. 旅游产品采购	3.1 旅游供应商开发	3.1.1 能够审批与解除旅游服务供应商中长期合同 3.1.2 能够建立旅游服务供应商战略合作同盟	3.1.1 中长期合同的特点及审批和解除注意事项 3.1.2 战略合作同盟的特点与建立方法
	3.2 旅游供应商维护	3.2.1 能够建立旅游供应商协调沟通机制 3.2.2 能够建立旅游供应商合作网络	3.2.1 旅游供应商日常协调沟通机制的内容与建立方法 3.2.2 旅游供应商合作形式与方法
4. 旅游活动管理	4.1 多区域行程管理	4.1.1 能够批准发布多区域旅游行程单 4.1.2 能够分解实施多区域旅游行程安排	4.1.1 跨区域(5个以上省、直辖市、自治区)旅游活动设计的审核要点 4.1.2 跨区域行程安排的实施要点
	4.2 危机公关	4.2.1 能够制定危机公关预案 4.2.2 能够借助媒体渠道开展危机公关	4.2.1 危机公关的特点与预案制定方法 4.2.2 危机公关案例与公共关系沟通技巧
5. 培训与指导	5.1 培训	5.1.1 能够对二级旅行社计调进行培训 5.1.2 能够编撰二级旅行社计调培训大纲	5.1.1 二级旅行社计调的培训工作流程 5.1.2 二级旅行社计调培训大纲与资料的编写方法
	5.2 指导	5.2.1 能够对二级旅行社计调进行现场业务指导	5.2.1 旅行社计调绩效考核内容的制定

## 4 权重表

### 4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5	5
	基础知识		20	15	15	15
相关知识 要求	旅游产品设计		15	16	15	-
	旅游产品计价		15	16	15	19
	旅游产品营销		15	16	15	18
	旅游产品采购		15	16	10	18
	旅游活动管理		15	16	15	15
	培训与指导		-	-	10	10
合计			100	100	100	100

### 4.2 技能要求权重表

项目		技能等级	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	旅游产品设计		20	20	15	-
	旅游产品计价		20	20	20	20
	旅游产品营销		20	20	20	25
	旅游产品采购		20	20	20	20
	旅游活动管理		20	20	20	30
	培训与指导		-	-	5	5
合计			100	100	100	100