

国家职业技能标准

职业编码：4-07-04-03

旅行社计调

(2022年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国文化和旅游部

制定

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合文化和旅游部组织有关专家，制定了《旅行社计调国家职业技能标准（2022年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对旅行社计调从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师四个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》主要起草单位有：中国天津人力资源开发服务中心、天津职业大学、天津商业大学、天津康辉国际旅行社、天津海河旅行社、天津市西青区全境旅游管理有限公司、中青旅（天津）国际旅行社有限公司、皇家加勒比邮轮公司、天津市人力资源和社会保障职业技能培训中心、天津市中天人力职业培训学校、天津中天人力资源策划发展中心等单位。主要起草人有：梁玉社、苏晓霖、冉群超、周圩、胡宇橙、钱艳、陈可可；参与编写人有：陶静、程丽、孙彤、张坤、夏婷、徐熙思、于歆。

四、本《标准》主要审定单位有：南开大学旅游与服务学院、天津财经大

学商学院、天津商业大学管理学院、天津师范大学历史与文化学院、天津康辉国际旅行社、中青旅（天津）国际旅行社有限公司、天津市西青区全境旅游管理有限公司。主要审定人员有：梁智、王庆生、姚延波、卢政营、张建梅、张可彤、孟润祺。

五、本《标准》在制定过程中，得到中国就业培训技术指导中心、文化和旅游部、天津市人力资源和社会保障局、中国北方人才市场、天津市职业技能鉴定指导中心等单位的指导和大力支持，并得到了葛恒双、贾成千、于家庆、吴立国、符伟、张媛等有关领导、专家的指导，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、文化和旅游部批准，自公布之日起施行。

旅行社计调

国家职业技能标准

(2022年版)

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

具有较强的表达、计算以及人文社科、互联网技术学习和危机管理能力，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^①工作 4 年（含）以上。

(2) 取得技工学校或中职学校本专业^②或相关专业^③毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生），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），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），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本专业或相关专业毕业证书，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 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。

② 本专业：技工院校：旅游管理、旅游服务与管理；中等职业学校：旅游服务与管理、导游服务；高等职业学校：旅行社经营管理、旅游管理、导游；本科：旅游管理、旅游规划与设计。

③ 相关专业：中等职业学校：康养休闲旅游服务、高星级饭店运营与管理；高等职业学校：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。

(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或相关专业毕业证书, 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、技能考核以及综合评审。理论知识考试以机考方式为主, 主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求; 技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行, 主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平; 综合评审主要针对技师和高级技师, 通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制, 成绩均达 60 分(含)以上者为合格。

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; 技能考核时间为: 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。技能考核在具备必要设备(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) 爱岗敬业，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。
- (6) 互联网应用技术基本知识。
- (7) 旅游安全和应急管理。
- (8) 旅游信用和服务质量管理。

2.2.2 旅游出行及接待基础知识

- (1) 出入境知识。
- (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) 旅游产品设计的基本方法。

(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) 《中华人民共和国旅游法》相关知识。

(3) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

(4) 《中华人民共和国护照法》相关知识

(5) 《中华人民共和国广告法》相关知识。

(6) 《中国公民出国旅游管理办法》相关知识。

(7) 《中华人民共和国产品质量法》相关知识。

(8) 《中华人民共和国出境入境管理法》相关知识。

(9)《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

(10)《旅行社条例》相关知识。

(11)《地图管理条例》相关知识。

(12)《旅游安全管理办法》相关知识。

(13)《旅游投诉处理办法》相关知识。

(14)《导游人员管理条例》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、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。

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 能识别游客旅游需求 1.1.2 能进行旅游服务接待 1.1.3 能搜集旅游资源信息	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 1.1.3 旅游资源的分类
	1.2 旅游线路设计	1.2.1 能组织旅游活动 1.2.2 能设计旅游线路	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 能分析旅游线路成本构成 2.1.2 能计算旅游线路成本	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 能进行旅游线路定价 2.2.2 能测算旅游线路收益	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 能采集旅游产品市场信息 3.1.2 能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 能讲解直客端旅游合同 3.2.2 能完成旅游产品分销	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 能进行交通住宿餐饮的咨询、预订 4.1.2 能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 能沟通旅游服务供应商 4.2.2 能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 安排跟团导游	5.1.1 能安排跟团导游 5.1.2 能调整跟团导游	5.1.1 领队工作职责 5.1.2 全陪导游工作职责 5.1.3 地陪导游工作职责

	5.2 分解落实行程安排	5.2.1 能制定旅游活动计划 5.2.2 能分步实施行程安排 5.2.3 能编制团号	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 能结算团队与个人旅行费用 5.3.2 能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 能进行旅游团和散客的旅游需求沟通 1.1.2 能改进满足游客需求的旅游服务协议内容	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 能设计常规旅游线路 1.2.2 能安排游客的旅游活动	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 能进行境内旅游线路成本控制 2.1.2 能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 境内供应商产品价格性价比分析方法
	2.2 旅游线路定价	2.2.1 能对旅游线路报价 2.2.2 能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 能编制旅游产品市场分析报告 3.1.2 能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 能审核直客端旅游合同 3.2.2 能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 能审定交通、住宿、餐饮等预订合同 4.1.2 能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点
	4.2 旅游供应商开发	4.2.1 能审核旅游服务供应商资格 4.2.2 能评价旅游服务供应商	4.2.1 旅游服务供应商审核的主要要素 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 能管理跟团领队、全陪或导游 5.1.2 能考核跟团领队、全陪或导游	跟团领队或导游的考核管理方法

5.2 分解落实行程安排	5.2.1 能协调旅行活动 5.2.2 能规划行程安排 5.2.3 能制定出团通知书	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 出团通知书制定标准
5.3 旅行活动结算	5.3.1 能审定团队与个人旅行费用 5.3.2 能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 能设计个性化旅游线路 1.1.2 能设计创新型旅游线路 1.1.3 能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 定制化设计和服务知识
	1.2 旅游产品开发	1.2.1 能进行旅游市场调查分析 1.2.2 能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 能审定境内、外旅游线路定价 2.1.2 能调整境内、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 能调整旅游线路销售模式 2.2.2 能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 能研判旅游市场动态 3.1.2 能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 能进行游客满意度调查与分析 3.2.2 能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 能甄选中长期采购供应商 4.1.2 能审核旅游服务供应商中长期采购合同	4.1.1 中长期采购供应商的信誉要求和甄选条件 4.1.2 旅游服务供应商中长期采购合同内容和审核要点
	4.2 旅游供应商维护	4.2.1 能回访旅游供应商 4.2.2 能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 能委派跟团领队、全陪或导游 5.1.2 能制定跟团领队、全陪或导游职责	5.1.1 跟团领队、全陪和导游的主要工作内容 5.1.2 岗位职责编写方法

	5.2 跨区域行程安排	5.2.1 能规划设计跨区域旅游行程 5.2.2 能根据特殊情况调整行程安排	5.2.1 跨区域(3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 能处理旅游服务供应商的结算问题 5.3.2 能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 旅行活动中意外费用的核定要求
	5.4 处理游客投诉与突发事件	5.4.1 能处理投诉 5.4.2 能处理突发事件	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 能对三级/高级工及以下级别人员进行培训 6.1.2 能编写三级/高级工及以下级别人员培训大纲	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	能对三级/高级工及以下级别人员进行现场业务指导	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 能审定旅游线路定价 1.1.2 能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 能审核旅游线路销售方案 1.2.2 能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 能提出旅游企业宣传策略 2.1.2 能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 能审核游客满意度调查报告 2.2.2 能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 能优化采购流程 3.1.2 能预估采购风险	3.1.1 旅游采购流程优化方法及流程 3.1.2 采购风险评估方法
	3.2 旅游供应商维护	3.2.1 能建立旅游供应商沟通协调机制 3.2.2 能建立旅游供应商合作网络	3.2.1 旅游供应商日常沟通协调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 能批准发布多区域旅游行程单 4.1.2 能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 能制定危机公关预案 4.2.2 能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 能对二级/技师进行培训 5.1.2 能编写二级/技师培训大纲	5.1.1 二级/技师的培训工作流程 5.1.2 二级/技师培训大纲与资料的编写方法
	5.2 指导	能对二级/技师进行现场业务指导	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