**上海师范大学天华学院**

**2019年旅游管理专业中本贯通转段考核方案**

旅游管理专业中本贯通转段考试的校考，旨在通过本科学校组织的测试，考核学生的专业综合能力和素养，对中职阶段的教学内容和质量做调查，从而形成综合调研结果，反馈到教学中，最终提升应用型本科人才的培养质量。

  **一、测试科目**

 **（一）导游业务（口试，时间： 30分钟）**

被测学生根据考试当天现场随机抽取的试题进行回答、讲解。

本考核项目主要考察学生对导游规范服务及工作程序的掌握和应用；对旅游接待服务中突发事件和特殊问题的处理能力；考察学生的导游讲解能力；考察学生的仪表仪容和对礼节、礼仪的运用等。

要求考生全面掌握导游接待准备工作（分析接待计划、落实接待事宜、做好接团准备工作），导游迎接工作（迎接准备工作、接待工作、漏接与错接处理），欢迎词及欢送词的创作技巧，途中导游讲解设计，游客特殊餐饮要求的处理技巧，游客特殊购物需求的处理技巧，误机（车、船）的处理，游客证件、财物、行李遗失的预防，游客走失、证件丢失、财物丢失的处理，交通事故、火灾事故的预防，交通事故、火灾事故的处理，食物中毒的处理，游客患病的预防和处理，游客要求亲友随团、中途退团、延长旅游时间的处理。

（二）电子商务基础（上机操作，时间：2小时）

被测学生根据考试当天实验室随机发布的实验任务进行实际操作。

本考核项目主要考察学生基本的电子商务应用能力，内容包括：网店开设、网店维护、网络信息收集整理、商品信息操作、商务信息发布、售前咨询、订单操作、支付操作、配送操作与售后服务。

**考试时间和考试地点另行公布**