

GZB

国家职业标准

职业编码：4-07-04-04

旅游咨询员

(2024 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，为职业技能评价提供依据，根据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国职业教育法》，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、文化和旅游部组织有关专家，制定了《旅游咨询员国家职业标准（2024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（2022年版）》为依据，严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023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，对旅游咨询员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：浙江工商职业技术学院、湖北三峡技师学院、浙江达人旅业股份有限公司、浙江省衢州第二中等专业学校、延边职业技术学院、新疆阿克苏地区库车中等职业技术学校。主要起草人有：丁春文、姜坤、王锦、苏心、周宓、胡玉兰、韩琦、徐本钢、徐凌志、吴晓彩、姜英玉、王晓雪、孙渝易、石兰。

四、本《标准》主要审定单位有：浙江旅游职业学院、浙大宁波理工学院、宁波野生动物园有限公司、李晶导游技能大师工作室、宜昌科技职业学院、浙江商业技师学院、温州大学、湖州职业技术学院、芜湖职业技术学院、温州职业技术学院、中国国旅（江苏）国际旅行社有限公司、湖州市文化旅游运营集团有限公司。主要审定人员有：邓德智、李华敏、张正波、李晶、王刚、仝松锋、金海峰、刘霜、查书平、高哲、肖鹏龙、王笋文。

五、本《标准》在制定过程中，得到中国就业培训技术指导中心（人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心）、浙江省技能人才评价管理服务中心、宁波市社会保障卡管理服务和职业技能鉴定指导中心等单位，以及贾成千、姚春生、刘长春、吴天、陈彬斌、周灵剑、何艳、周志春、应晓清、王维平、姚金伟、张冶红、范国良、朱如龙、胡一俊、刘庆、宋鑫、李健、王宏宇等专家的指导和大力支持，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^①起施行。

^① 2024年2月9日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 文化和旅游部办公厅关于颁布旅店服务员等3个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2024〕17号）公布。

旅游咨询员 国家职业标准 (2024年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

旅游咨询员

1.2 职业编码

4-07-04-04

1.3 职业定义

在旅游咨询服务场所，提供公益性旅游信息服务的人员。

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

具有较强的语言和文字表达能力，良好的人际交往能力，较好的形体知觉能力与动作协调能力；具有一定的观察、理解、判断、应变、协调及自主创新能力。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

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

1.8.2 培训教师

培训四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书 2 年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格 2 年以上。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室或计算机教室内进行；操作技能培训在旅游咨询场所或等同于旅游咨询场所的模拟场所进行，场所内需要配备必要的计算机设备、投影设备、录影录音设备等，卫生、采光、通风条件良好。

1.9 职业技能评价要求

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工作满5年。

(2) 取得相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满3年。

(3) 取得本专业或相关专业^②的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满10年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满4年。

(3) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

(4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书（含在读应届毕业生）。

(5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书，并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

(6) 取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

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（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业

① 相关职业：导游、旅游团队领队、旅行社计调、公共游览场所服务员、休闲农业服务员、景区营运管理师，下同。

② 本专业或相关专业：技工院校专业，导游、旅游服务与管理，下同；中等职业院校专业，旅游服务与管理、导游服务、康养休闲旅游服务、高星级饭店运营与管理、茶艺与茶营销、会展服务与管理，下同；高等职业院校专科专业，旅游管理、导游、旅行社经营与管理、定制旅游管理与服务、智慧景区开发与管理、智慧旅游技术应用、旅游英语、旅游日语，下同；高等职业院校本科专业，旅游管理、旅游规划与设计，下同；普通高等学校本科专业，旅游管理，下同。

或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

（3）取得符合专业对应关系的中级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

（4）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作满2年。

（5）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等级）证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

（1）取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满5年。

（2）取得符合专业对应关系的中级职称后，累计从事本职业或相关职业工作满5年，并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格（职业技能等级）证书后，从事本职业或相关职业工作满1年。

（3）取得符合专业对应关系的高级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满1年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，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；操作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；综合评审主要针对二级/技师和一级/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、操作技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上为合格。

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（其中，

采用机考方式的一般不低于1:30),且每个考场不少于2名监考人员;操作技能考核中的考评人员与考生配比为1:10,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 评价时长

理论知识考试时间为90 min;操作技能考核时间:四级/中级工不少于20 min,三级/高级工不少于30 min,二级/技师、一级/高级技师不少于45 min;综合评审时间不少于30 min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试笔试在标准教室内进行,机考在计算机教室内进行;操作技能考核在旅游咨询场所或等同于旅游咨询场所的模拟场所进行,场所内需要配备必要的计算机设备、投影设备、录影录音设备等,卫生、采光、通风条件良好。

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，遵守规范。
- (2) 敬业爱岗，精益求精。
- (3) 诚信守诺，一丝不苟。
- (4) 友善主动，文明待客。

2.2 基础知识

2.2.1 服务礼仪知识

- (1) 个人礼仪知识。
- (2) 语言沟通知识。

2.2.2 信息技术知识

- (1) 计算机基础知识。
- (2) 新媒体知识。

2.2.3 心理学知识

- (1) 个体心理学知识。
- (2) 消费者心理与行为知识。
- (3) 社会心理学知识。

2.2.4 游览咨询知识

- (1) 本地旅游知识。
- (2) 国内旅游知识。

(3) 境外主要旅游客源地与目的地知识。

(4) 旅游路线策划知识。

2.2.5 住宿咨询知识

(1) 星级饭店知识。

(2) 特色住宿知识。

2.2.6 餐饮咨询知识

(1) 本地特色餐饮知识。

(2) 国内主要菜系知识。

2.2.7 交通咨询知识

(1) 本地公共交通知识。

(2) 本地外部交通知识。

2.2.8 购物娱乐知识

(1) 旅游购物知识。

(2) 娱乐消费知识。

2.2.9 旅游健康、安全及保险知识

(1) 旅游健康知识。

(2) 旅游安全知识。

(3) 旅游保险知识。

2.2.10 旅游投诉知识

(1) 投诉处理知识。

(2) 服务质量知识。

2.2.11 相关法律、法规及标准知识

(1) 《中华人民共和国旅游法》相关知识。

职业编码：4-07-04-04

- (2) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (4) 《旅游信息咨询中心设置与服务规范》相关知识。
- (5) 《旅游景区游客中心设置与服务规范》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。

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. 游览咨询	1.1 游客需求识别与游览咨询接待	1.1.1 能识别游客旅游需求 1.1.2 能提供本地旅游资源、气象、公共服务设施等信息咨询	1.1.1 旅游需求知识 1.1.2 旅游资源知识
	1.2 游览咨询设施使用	1.2.1 能使用旅游咨询服务中心（站/点）设施设备 1.2.2 能指导游客使用计算机、触摸屏等电子服务设备	1.2.1 常用电器设备及办公软件操作知识 1.2.2 常用电子服务设备操作知识
2. 住宿咨询	2.1 住宿信息咨询	2.1.1 能提供本地星级饭店等标准住宿产品的信息咨询 2.1.2 能提供本地连锁商务酒店等住宿产品的信息咨询	2.1.1 星级饭店知识 2.1.2 商务酒店知识
	2.2 住宿产品预订	2.2.1 能协助游客预订本地星级饭店等住宿产品 2.2.2 能协助游客预订本地连锁商务酒店等住宿产品	2.2.1 常用住宿预订途径 2.2.2 住宿预订工作流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 餐饮咨询	3.1 餐饮信息咨询	3.1.1 能提供本地连锁、品牌餐饮信息咨询 3.1.2 能提供本地特色餐饮信息咨询	3.1.1 餐饮管理知识 3.1.2 地域饮食文化知识
	3.2 餐饮产品预订	3.2.1 能协助预订本地连锁、品牌餐饮产品 3.2.2 能协助预订本地特色餐饮产品	3.2.1 餐饮预订工作流程 3.2.2 餐饮质量管理知识
4. 交通咨询	4.1 交通信息咨询	4.1.1 能提供本地机场、火车站、汽车站、客运码头等交通信息咨询 4.1.2 能提供旅游咨询服务中心（站/点）周边公交车站、停车场、加油站、汽修店等信息咨询	4.1.1 本地外部交通知识 4.1.2 本地公共交通知识
	4.2 交通票务预订	4.2.1 能指导游客使用计算机、触摸屏等电子设备查询本地交通信息 4.2.2 能通过电话、网络等途径协助游客预订交通票务	4.2.1 票务预订设备操作知识 4.2.2 交通票务预订知识
5. 购物娱乐信息咨询	5.1 购物娱乐信息咨询	5.1.1 能对旅游咨询服务中心（站/点）的旅游商品、地方特产进行展示和推介 5.1.2 能提供本地购物娱乐信息咨询	5.1.1 商品陈列知识 5.1.2 休闲游憩知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 购物娱乐咨询	5.2 购物娱乐产品预订	5.2.1 能协助游客预订本地旅游商品、地方特产及娱乐产品 5.2.2 能协助游客存取、寄递旅游商品、地方特产	5.2.1 本地特色旅游商品知识 5.2.2 本地休闲娱乐项目知识
6. 安全咨询	6.1 旅游安全咨询	6.1.1 能提供旅游咨询服务中心（站/点）旅游安全提醒服务 6.1.2 能提供旅游保险信息咨询	6.1.1 旅游风险知识 6.1.2 旅游保险知识
	6.2 卫生健康咨询	6.2.1 能提供本地医院、诊所等医疗机构信息咨询 6.2.2 能提供本地卫生防疫信息咨询	6.2.1 健康医疗知识 6.2.2 卫生防疫知识
7. 投诉咨询	7.1 现场投诉咨询	7.1.1 能接待散客现场投诉 7.1.2 能对游客投诉意见和评价进行收集、整理和归档	7.1.1 投诉处理知识 7.1.2 信息整理知识
	7.2 网络投诉咨询	7.2.1 能接待网络投诉 7.2.2 能对游客网络评价进行整理和归档	7.2.1 网评管理知识 7.2.2 服务质量知识

3.2 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 游览咨询	1.1 游客需求识别与游览咨询接待	1.1.1 能接待团队游览咨询 1.1.2 能推荐本地特色旅游资源、旅游产品及旅游线路	1.1.1 导游业务知识 1.1.2 旅游产品知识
	1.2 游览咨询设施设备使用	1.2.1 能调试及维护计算机、触摸屏等电子服务设备 1.2.2 能对计算机、触摸屏等电子服务设备展示的内容、形式等提出合理化建议 1.2.3 能反馈游客使用电子服务设备的意见、建议	1.2.1 电子服务设备日常维护与保养知识 1.2.2 沟通技巧知识
2. 住宿咨询	2.1 住宿信息咨询	2.1.1 能推介本地民宿、客栈等微型住宿产品 2.1.2 能推介本地文化主题酒店等特色住宿产品	2.1.1 民宿、客栈知识 2.1.2 文化主题酒店知识
	2.2 住宿产品预订	2.2.1 能协助游客通过电话、传真等途径预订住宿产品 2.2.2 能协助游客通过网络、新媒体等途径预订住宿产品	2.2.1 住宿预订知识 2.2.2 网络预订知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 餐饮咨询	3.1 餐饮信息咨询	3.1.1 能提供国内主要菜系信息咨询 3.1.2 能提供国内知名餐饮产品信息咨询	3.1.1 国内主要菜系知识 3.1.2 国内知名餐饮品牌知识
	3.2 餐饮产品预订	3.2.1 能协助团队预订国内知名餐饮产品 3.2.2 能协助预订本地餐饮产品	3.2.1 餐饮品牌文化知识 3.2.2 顾客体验设计知识
4. 交通咨询	4.1 交通信息咨询	4.1.1 能提供团队交通信息咨询 4.1.2 能对游客选择交通方式提供合理化建议	4.1.1 旅游交通知识 4.1.2 交通管理知识
	4.2 交通票务预订	4.2.1 能协助团队预订国内航空、铁路、公路、水路等客运票务 4.2.2 能协助游客通过网络、新媒体渠道预订交通票务	4.2.1 团队票务知识 4.2.2 智慧交通知识
5. 购物娱乐咨询	5.1 购物娱乐信息咨询	5.1.1 能提供国内知名旅游商品、地方特产信息咨询 5.1.2 能提供国内知名演艺娱乐信息咨询	5.1.1 国内风物特产知识 5.1.2 国内知名旅游演艺知识
	5.2 购物娱乐产品预订	5.2.1 能协助团队预订旅游商品、地方特产 5.2.2 能协助团队预订国内知名旅游演艺娱乐产品	5.2.1 购物娱乐知识 5.2.2 旅游文化知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 安全咨询	6.1 旅游安全咨询	6.1.1 能提供旅游安全风险防范信息咨询 6.1.2 能提供治安风险防范信息咨询	6.1.1 安全事故知识 6.1.2 治安管理知识
	6.2 卫生健康咨询	6.2.1 能提供国内主要旅游目的地疾病防控信息咨询 6.2.2 能提供国内知名医疗机构信息咨询	6.2.1 疾病防控知识 6.2.2 医疗卫生知识
7. 投诉咨询	7.1 现场投诉咨询	7.1.1 能接待团队现场投诉咨询 7.1.2 能协助处理游客现场投诉咨询	7.1.1 团队管理知识 7.1.2 客户关系知识
	7.2 网络、新媒体投诉咨询	7.2.1 能收集、反馈网络投诉信息 7.2.2 能收集、反馈新媒体投诉信息	7.2.1 网络、新媒体知识 7.2.2 服务规范知识

3.3 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 游览咨询	1.1 游览咨询接待	1.1.1 能提供国内主要旅游目的地信息咨询 1.1.2 能使用一门常用外语提供现场信息咨询	1.1.1 国内主要旅游目的地知识 1.1.2 常用旅游接待外语知识
	1.2 旅游路线设计	1.2.1 能为游客提供特定游览路线建议 1.2.2 能为游客定制旅游路线	1.2.1 旅游路线策划知识 1.2.2 旅游路线定制知识
2. 住宿咨询	2.1 住宿信息咨询	2.1.1 能推介国内外知名连锁酒店、特色酒店等住宿产品 2.1.2 能提供知名住宿企业品牌文化信息咨询	2.1.1 连锁酒店知识 2.1.2 品牌文化知识
	2.2 住宿方案设计	2.2.1 能提供跨区域住宿产品信息咨询与预订 2.2.2 能提供团队住宿产品信息咨询与预订 2.2.3 能分析不同住宿产品差异，并为游客提供合理化建议	2.2.1 服务品质知识 2.2.2 团队预订知识 2.2.3 个性化服务知识
3. 餐饮咨询	3.1 餐饮信息咨询	3.1.1 能提供旅游团队餐饮信息咨询 3.1.2 能提供本地饮食文化信息咨询	3.1.1 餐饮服务知识 3.1.2 饮食文化知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 餐饮咨询	3.2 营养健康咨询	3.2.1 能为游客提供旅游食品安全信息咨询 3.2.2 能为游客提供个性化健康饮食指导	3.2.1 食品安全知识 3.2.2 营养健康知识
4. 交通咨询	4.1 交通信息咨询	4.1.1 能提供本地自驾游产品信息咨询 4.1.2 能提供国内知名自驾游路线信息咨询	4.1.1 自驾游知识 4.1.2 旅游交通标识知识
	4.2 交通方案设计	4.2.1 能协助游客设计本地自驾游特色路线 4.2.2 能对旅游咨询服务中心（站/点）周边交通导引、停车场指示系统等提出合理化建议	4.2.1 路线设计知识 4.2.2 交通管理知识
5. 购物娱乐咨询	5.1 购物娱乐信息咨询	5.1.1 能制订旅游咨询服务中心（站/点）旅游商品、地方特产陈列方案 5.1.2 能制订旅游咨询服务中心（站/点）旅游商品、地方特产营销方案并组织销售	5.1.1 营销展览知识 5.1.2 营销策划知识
	5.2 购物娱乐方案设计	5.2.1 能为游客设计专项购物旅游路线 5.2.2 能为游客设计主题娱乐旅游路线	5.2.1 消费者权益保护知识 5.2.2 娱乐产品管理知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 安全咨询	6.1 旅游安全咨询	6.1.1 能提供团队旅游安全信息咨询 6.1.2 能提供旅游突发事件应对信息咨询	6.1.1 团队旅游知识 6.1.2 危机处理知识
	6.2 卫生健康咨询	6.2.1 能协助制订旅游咨询服务中心（站/点）疾病防控应急预案 6.2.2 能为团队提供卫生健康相关信息咨询	6.2.1 卫生应急预案知识 6.2.2 健康养生知识
7. 投诉咨询	7.1 投诉接待与处理	7.1.1 能提供跨部门投诉信息咨询 7.1.2 能提供跨地域投诉信息咨询	7.1.1 商务沟通知识 7.1.2 出入境知识
	7.2 法律咨询	7.2.1 能为旅游咨询服务中心（站/点）提供法律信息咨询 7.2.2 能提供主要旅游法律法规信息咨询	7.2.1 旅游法知识 7.2.2 旅游法规知识
8. 技术管理与培训	8.1 技术管理	8.1.1 能制定旅游咨询服务中心（站/点）散客咨询服务流程及服务规范 8.1.2 能对旅游咨询服务中心（站/点）服务质量进行督导 8.1.3 能做好团队咨询档案管理	8.1.1 旅游咨询服务流程知识 8.1.2 旅游咨询质量控制知识 8.1.3 档案管理知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
8. 技术管理与培训	8.2 培训管理	8.2.1 能对三级/高级工及以下级别人员的咨询工作进行检查与指导 8.2.2 能对三级/高级工及以下级别人员进行技能培训 8.2.3 能对旅游咨询相关志愿者进行技能培训及关键技术要领示范	8.2.1 旅游咨询员岗位职责知识 8.2.2 教学能力及方法知识

3.4 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 游览咨询	1.1 游览咨询接待	1.1.1 能提供境内外主要旅游目的地信息咨询 1.1.2 能提供出入境证件、手续办理信息咨询 1.1.3 能使用外语提供现场、电话、网络信息咨询	1.1.1 境外主要旅游目的地知识 1.1.2 出入境证件、手续办理知识
	1.2 游览咨询方案制订	1.2.1 能制定旅游咨询服务中心（站/点）咨询接待服务规范 1.2.2 能制订旅游咨询服务中心（站/点）游览咨询品质提升方案	1.2.1 行业标准知识 1.2.2 旅游品质管理知识
2. 安全咨询	2.1 旅游安全咨询	2.1.1 能制订旅游咨询服务中心（站/点）旅游安全应急预案 2.1.2 能编写旅游咨询服务中心（站/点）旅游安全手册 2.1.3 能开展游客旅游安全宣讲	2.1.1 安全应急预案知识 2.1.2 旅游安全手册编写知识 2.1.3 旅游安全宣讲知识
	2.2 卫生健康咨询	2.2.1 能制订旅游咨询服务中心（站/点）疾病防控工作方案 2.2.2 能开展游客卫生健康宣讲	2.2.1 疾病防控工作方案制订知识 2.2.2 旅游卫生健康宣讲知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 投诉咨询	3.1 投诉接待与处理	3.1.1 能制作旅游咨询服务中心（站/点）旅游投诉案例汇编 3.1.2 能撰写旅游咨询服务中心（站/点）旅游投诉处理质量分析报告	3.1.1 案例教学知识 3.1.2 质量管理知识
	3.2 法律咨询	3.2.1 能提供消费者权益保护等信息咨询 3.2.2 能为旅游咨询服务中心（站/点）提供相关法律信息咨询	3.2.1 消费者权益保护法知识 3.2.2 民法典知识
4. 技术管理与培训	4.1 技术管理	4.1.1 能制定旅游咨询服务中心（站/点）团队服务流程与服务规范 4.1.2 能协助做好旅游咨询服务中心（站/点）综合管理	4.1.1 服务标准知识 4.1.2 企业管理知识
	4.2 培训管理	4.2.1 能开发针对二级/技师及以下级别人员培训的课件 4.2.2 能组织实施旅游咨询服务中心（站/点）培训 4.2.3 能运用网络、新媒体等手段组织实施培训	4.2.1 培训课件制作知识 4.2.2 新媒体运用知识

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	20	20	20
相关知识要求	游览咨询		15	15	15	15
	住宿咨询		10	10	5	—
	餐饮咨询		10	10	5	—
	交通咨询		10	10	5	—
	购物娱乐咨询		10	10	5	—
	安全咨询		10	10	10	20
	投诉咨询		10	10	10	20
	技术管理与培训		—	—	20	20
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	游览咨询		30	30	30	30
	住宿咨询		15	15	10	—
	餐饮咨询		15	15	10	—
	交通咨询		10	10	5	—
	购物娱乐咨询		10	10	5	—
	安全咨询		10	10	10	20
	投诉咨询		10	10	10	20
	技术管理与培训		—	—	20	30
合计			100	100	100	100