

**旅游咨询员 四级（中级工） 操作技能鉴定要素细目表**

鉴定范围一级			鉴定范围二级				鉴 定 点			
代码	名称	鉴定比重	代码	名称	鉴定比重	选考方式	代码	名 称	重要程度	试题量
A	旅游要素咨询	80	A	游览咨询	30	任选一项	001	散客旅游咨询需求识别	X	3
							002	游客服务中心设施设备的使用	X	3
			B	住宿咨询	15	任选一项	001	本地星级饭店信息咨询	X	3
							002	散客本地星级饭店预定	X	3
			C	餐饮咨询	15	任选一项	001	散客本地餐饮信息咨询	X	3
							002	散客本地餐饮产品预定	X	3
			D	交通咨询	10	任 选 一项	001	本地内外部交通信息咨询	X	3
							002	散客本地内外部交通产品预定	X	3
			E	购物娱乐咨询	10	任选一项	001	本地购物娱乐产品信息咨询	X	3
							002	散客本地购物娱乐产品预定	X	3
B	其他项目咨询	20	A	安全咨询	10	任选一项	001	散客旅游保险信息咨询	X	3
							002	本地卫生医疗机构信息咨询	X	3
			B	投诉咨询	10	任选一项	001	散客现场投诉接待	X	3
							002	散客网络投诉接待	X	3

**旅游咨询员 三级（高级工） 操作技能鉴定要素细目表**

鉴定范围一级			鉴定范围二级				鉴 定 点			
代码	名称	鉴定比重	代码	名称	鉴定比重	选考方式	代码	名 称	重要程度	试题量
A	旅游要素咨询	80	A	游览咨询	30	任选一项	001	旅游团队本地旅游信息咨询	X	3
							002	游客服务中心展示屏内容模块及展示形式的设计	X	3
			B	住宿咨询	15	任选一项	001	小微型住宿产品的咨询	X	3
							002	散客小微型住宿产品的预定	X	3
			C	餐饮咨询	15	任选一项	001	国内知名餐饮产品信息咨询	X	3
							002	旅游团队国内知名餐饮产品预定	X	3
			D	交通咨询	10	任选一项	001	旅游团队交通产品信息咨询	X	3
							002	旅游团队交通产品预定	X	3
			E	购物娱乐咨询	10	任选一项	001	国内知名购物娱乐产品信息咨询	X	3
							002	旅游团队购物娱乐产品预定	X	3
B	其他项目咨询	20	A	安全咨询	10	任选一项	001	旅游安全风险防范信息咨询	X	3
							002	国内知名卫生医疗机构信息咨询	X	3
			B	投诉咨询	10	任选一项	001	旅游团队现场投诉接待	X	3
							002	网络投诉信息的归类整理	X	3

旅游咨询员 二级（技师）操作技能鉴定要素细目表

鉴定范围一级			鉴定范围二级				鉴 定 点			
代码	名称	鉴定比重	代码	名称	鉴定比重	选考方式	代码	名 称	重要程度	试题量
A	旅游要素咨询	60	A	游览咨询	30	任选一项	001	国内主要旅游目的地信息咨询	X	3
							002	散客旅游路线设计	X	3
			B	住宿咨询	10	任选一项	001	国内知名连锁及特色酒店信息咨询	X	3
							002	旅游团队住宿产品推荐及预订	X	3
			C	餐饮咨询	10	任选一项	001	旅游团队本地特色餐饮信息咨询	X	3
							002	个性化健康饮食指导	X	3
			D	交通咨询	5	任选一项	001	本地自驾游产品信息咨询	X	3
							002	本地自驾游特色路线设计	X	3
			E	购物娱乐咨询	5	任选一项	001	旅游商品陈列及营销方案编制	X	3
							002	专项购物娱乐路线设计	X	3
B	其他项目咨询	40	A	安全咨询	10	任选一项	001	旅游突发事件应对信息咨询	X	3
							002	游客服务中心疾病防控应急预案制定	X	3
			B	投诉咨询	10	任选一项	001	跨部门投诉接待	X	3
							002	主要旅游法律法规信息咨询	X	3
			C	技术管理与培训	20	任选一项	001	旅游咨询服务中心散客咨询服务流程及规范制定	X	3
							002	旅游咨询服务中心服务质量管理	X	3