

旅游咨询员（四级/中级工）理论知识考核要素细目表

鉴定范围							鉴定点		
一级		二级		三级			代码	名称	重要程度
代码	名称	代码	名称	代码	名称	鉴定权重			
A	基本要求	A	职业道德（5）	A	职业道德基本知识	3	001	职业道德的概念	X
							002	职业道德规范的概念	X
							003	遵守职业道德的作用	X
							004	职业道德的基本原则	X
							005	开展职业道德评价的具体体现	X
							006	培养职业道德修养的途径	X
				B	职业守则	2	001	遵纪守法的基本要求	X
							002	爱岗敬业的基本要求	X
							003	真诚守信的内涵	X
							004	礼貌热情服务的基本要求	X
		B	基础知识（20）	A	服务礼仪知识	3	001	礼仪的概念	Z
							002	仪容礼仪	X
							003	服饰礼仪	X
							004	仪态礼仪	X
							005	见面沟通礼仪	X
							006	通讯沟通礼仪	X
				B	信息技术知识	1	001	办公软件word的操作方法	X
							002	办公软件excel的操作方法	X
				C	心理学知识	2	001	个性倾向性	X
							002	个性心理特征	X
							003	消费者的概念	Y
							004	消费者的类别	X
				D	旅游咨询知识	2	001	旅游的概念	X
							002	现代旅游活动的特点	X
							003	旅游客源地定义	X
							004	旅游目的地定义	X
				E	住宿咨询知识	2	001	常见住宿业的类型	X
							002	饭店的特点	X
							003	民宿的发展	X
							004	民宿的分类	X
				F	餐饮咨询知识	2	001	中国烹饪的特点	X
							002	中国烹饪风味流派的划分	X
							003	中国四大菜系介绍	X
							004	地方特色餐饮的概念	X
				G	交通咨询知识	2	001	旅游交通的含义	X
							002	旅游交通的特点	X
							003	小交通的概念	X
							004	大交通的概念	X
				H	购物娱乐知识	2	001	旅游购物的概念	Y
							002	旅游购物的作用	X
							003	旅游者购物的心理特征	X
							004	消费的概念	X
				I	旅游健康、安全及保险知识	2	001	旅游中动晕症的应对方法	X
							002	旅游中心脏疾病的应对方法	X
							003	旅游中中暑的应对方法	X
							004	旅游中蚊虫叮咬的应对方法	X
				J	旅游投诉知识	1	001	旅游投诉产生的原因	X
							002	服务质量的定义	X

				K	相关法律、法规及标准知识	1	001	民法典作用	X
							002	民法典的构成	X
							003	消费者的权力	X
							004	经营者的义务	X
				A	游客需求识别与游览咨询接待	12	001	旅游需要的概念	X
							002	旅游需要的特点	X
							003	旅游需要的分类	X
							004	马斯洛需求层次理论	X
							005	旅游者在不同旅游过程中的心理需要	X
							006	社会阶层对旅游消费者行为的影响	X
							007	家庭对旅游消费者行为的影响	X
							008	文化环境对旅游消费者行为的影响	X
							009	公共服务设施的类别	X
							010	气象信息解读	X
							011	旅游资源的概念	X
							012	旅游资源的特点	X
							013	旅游资源的分类	X
							014	世界遗产类旅游资源	Y
							015	地文景观旅游资源	X
							016	水域风光旅游资源	X
							017	生物景观旅游资源	X
							018	天象与气候景观旅游资源	X
							019	遗址遗迹类旅游资源	X
							020	建筑与设施类旅游资源	X
							021	旅游商品类旅游资源	X
							022	人文活动类旅游资源	Y
							023	旅游资源的生命周期	X
							024	旅游资源的保护措施	X
				B	游览咨询设施设备使用	3	001	电子导游机的使用方法	X
							002	电子门票系统的使用方法	X
							003	电子导览系统的使用方法	X
							004	智能穿戴设备的使用方法	X
							005	自助服务终端的使用方法	X
							006	线上预定应用程序的使用方法	X
				A	住宿信息咨询	5	001	住宿产品的分类	X
							002	星级饭店的类型	X
							003	星级饭店的部门管理	X
							004	星级饭店的设施配置	X
							005	星级饭店的服务特色	X
							006	星级饭店的星级评定标准	X
							007	星级饭店查询服务	X
							008	连锁酒店的目标客群	X
							009	连锁酒店的价格定位	X
							010	连锁酒店的服务特色	X
				B	住宿产品预定	5	001	星级饭店的预定渠道	X
							002	星级饭店的电话预定	X
							003	星级饭店的在线预定	X
							004	星级饭店合作方预定	X
							005	连锁商务酒店的预定渠道	X
							006	连锁商务酒店的前台预定	X
							007	连锁商务酒店的电话预定	X
							008	连锁商务酒店的在线预定	X
							009	住宿预定的准备工作	X
							010	住宿预定的受理工作	X

B	相关知识	C	餐饮咨询 (10)	A	餐饮信息 咨询	6	001	连锁餐饮的概述	Y
							002	连锁餐饮的发展历程	X
							003	连锁餐饮的运营模式	X
							004	主要连锁餐饮品牌	X
							005	安排餐厅的技巧	X
							006	食品安全法	X
							007	餐饮服务卫生标准	X
							008	地方特色餐饮产品概述	X
							009	地方特色餐饮产品的类别	X
							010	地方特色餐饮名店	X
							011	餐饮咨询服务礼仪	X
							012	餐饮咨询沟通技巧	X
			B	餐饮产 品预定		4	001	连锁餐饮的预定渠道	X
							002	连锁餐饮的电话预定	X
							003	连锁餐饮的在线预定	X
							004	餐饮预定的准备工作	X
							005	餐饮预定的基本流程	X
							006	特色餐饮产品的预订渠道	X
							007	特色餐饮产品的电话预订	X
							008	特色餐饮产品的在线预定	X
		D	交通咨 询 (10)	A	交通信 息咨询	5	001	航班信息查询服务	X
							002	铁路信息查询服务	X
							003	汽车信息查询服务	X
							004	水运信息查询服务	X
							005	公共汽车信息查询服务	X
							006	轨道交通信息查询服务	X
							007	景区内部交通信息查询服务	X
							008	停车场信息查询服务	X
							009	加油站信息查询服务	X
							010	汽修店信息查询服务	Y
				B	交通票 务预定	5	001	本地交通信息的查询渠道	X
							002	导航软件的使用操作	Y
							003	交通网站/App知识	X
							004	景区App的交通信息查询操作	X
							005	手机查询交通信息的操作流程	X
							006	电脑查询交通信息的操作流程	X
							007	触摸一体机查询流程	X
							008	电话预定交通票务	X
							009	网络预定交通票务平台	X
							010	网络预定交通票务流程	X
		E	购物娱 乐咨询 (10)	A	购物娱 乐信息 咨询	8	001	旅游者对旅游商品的消费需求	X
							002	旅游者购物决策过程	X
							003	旅游者购物行为的特点	X
							004	旅游商品导购的内涵	X
							005	旅游商品导购的工作准备	X
							006	旅游商品陈列的概念	X
							007	旅游商品陈列的特点	X
							008	旅游商品陈列的原则	X
							009	旅游商品陈列的类型	X
							010	旅游商品陈列的技巧	X
							011	旅游娱乐产品的类别	X
							012	主题乐园产品的概念	X
							013	民俗节庆活动的概念	X
							014	旅游演艺活动的概念	X
							015	旅游演艺活动的类别	X

							016	其他旅游娱乐活动	X
--	--	--	--	--	--	--	-----	----------	---

			B	购物娱乐产品预定	2	001	散客旅游商品及娱乐产品的预定流程	X
						002	散客旅游商品及娱乐产品的购买方式	X
						003	旅游商品和地方特产的存取和寄递服务	Y
						004	旅游商品和地方特产的售后服务	X
	F	安全咨询(10)	A	旅游安全咨询	5	001	旅游风险的概念	X
						002	旅游风险的级别划分	X
						003	旅游风险的应对措施	X
						004	旅游安全提醒服务内容	X
						005	旅游安全服务保障措施	X
						006	旅游保险的概念	X
						007	旅游保险的分类	X
						008	旅游保险的保障责任	X
						009	购买旅游保险的途径	X
						010	购买旅游保险的注意事项	X
			B	卫生健康咨询	5	001	本地医疗机构的概念	Y
						002	本地医疗机构的分类	X
						003	本地医疗机构信息的收集渠道	X
						004	本地医疗机构信息的发布方式	X
						005	本地医疗机构信息的发布内容	X
						006	卫生防疫的概念	X
						007	卫生防疫的分类	X
						008	卫生防疫信息的发布	X
						009	当前流行性疾病卫生防疫	X
						010	自然灾害期间的卫生防疫	X
	G	投诉咨询(10)	A	现场投诉咨询	5	001	旅游投诉的概念	X
						002	旅游投诉的原因	X
						003	旅游投诉处理的分类	X
						004	散客投诉现场接待准备工作	X
						005	散客投诉现场接待流程	X
						006	散客投诉现场接待注意事项	X
						007	旅游投诉意见和评价信息管理的重要性	Y
						008	旅游投诉意见和评价信息收集渠道	X
						009	旅游投诉意见和评价信息整理	X
						010	旅游投诉意见和评价信息归档	X
			B	网络投诉咨询	5	001	旅游网评管理的概念	X
						002	旅游网评管理的重要性	X
						003	游客网络评价的分类	X
						004	游客网络投诉接待准备	X
						005	游客网络投诉接待流程	X
						006	游客网络投诉接待注意事项	X
						007	游客网络评价信息管理的重要性	Y
						008	游客网络评价信息收集渠道	X
						009	游客网络评价整理	X
						010	游客网络评价归档	X

1. 理论知识鉴定要素细目表的制定参照国家职业技能标准《旅游咨询员》（2024年版）的要求和范围制定，职业编码：4-07-04-04

2. 中级工理论知识鉴定点共有202个，其中X：190个，占比94.1%；Y：11个，占比5.4%；Z：1个，占比0.4%。

3. 主要参考文献：

- (1) 《全国导游基础知识》，全国导游人员资格考试教材编写组，旅游教育出版社，2023年
- (2) 《导游业务》，全国导游人员资格考试教材编写组，旅游教育出版社，2022年
- (3) 《旅游学概论》，郭胜、张红英、曹培培，高等教育出版社，2020年
- (4) 《民宿导论》，张海涛、邬玮玮，郑州大学出版社，2019年
- (5) 《民宿运营与管理》，洪涛、苏炜，旅游教育出版社，2019年
- (6) 《饭店管理概论》，王苗苗、李艳、肖莲珍，中国言实出版社，2020年
- (7) 《旅游服务质量管理》，李应军、唐慧、杨结，华中科技大学出版社，2020年
- (8) 《金钥匙操作实务》，熊国铭，旅游教育出版社，2019年
- (9) 《职业道德与行为养成》，罗诗文、赵金洪，北京理工大学出版社，2012年
- (10) 《职业道德与安全教程》，袁希平、胥留德，科学出版社，2014年
- (11) 《中华人民共和国民法典》，全国人民代表大会，2020年
- (12) 《中华人民共和国消费者权益保护法》，全国人民代表大会常务委员会，2013年
- (13) 《消费者心理学》，刘青云，中国人民大学出版社，2021年
- (14) 《旅游投诉处理办法》，国家旅游局，2010年
- (15) 《突发公共卫生事件应急条例》，国务院，2011年
- (16) 《旅行社责任保险管理办法》，国家旅游局，2010年
- (17) 《旅游安全管理办法》，国家旅游局，2016年
- (18) 《政策与法律法规》，全国导游资格考试统编教材专家编写组，中国旅游出版社，2024年
- (19) 《旅游信息化基础教程》，乔向杰、张凌云、黄玉婷，中国旅游出版社，2016年
- (20) 《旅游文化概论》，陈水雄、周义龙、卢洪，哈尔滨工程大学出版社，2012年
- (21) 《旅游商品导购》，张荣秀，中国旅游出版社，2016年

旅游咨询员（三级/高级工） 理论知识考核要素细目表

鉴定范围						鉴定点		
一级		二级		三级		代码	名称	重要程度
代码	名称	代码	名称	代码	名称	鉴定权重		
A	基本要求	A	职业道德（5）	A	职业道德基本知识	3	001 职业道德的概念	X
							002 职业道德规范的概念	X
							003 遵守职业道德的作用	X
							004 职业道德的基本原则	X
							005 开展职业道德评价的具体体现	X
							006 培养职业道德修养的途径	X
				B	职业守则	2	001 遵纪守法的基本要求	X
							002 爱岗敬业的基本要求	X
							003 真诚守信的内涵	X
							004 礼貌热情服务的基本要求	X
		B	基础知识（20）	A	服务礼仪知识	3	001 礼仪的概念	Z
							002 仪容礼仪	X
							003 服饰礼仪	X
							004 仪态礼仪	X
							005 见面沟通礼仪	X
							006 通讯沟通礼仪	X
				B	信息技术知识	1	001 Internet的基础知识	X
							002 社交媒体的使用方法	X
				C	心理学知识	2	001 消费者的心理活动过程	X
							002 消费者个性心理特征对消费行为的影响	X
							003 相关群体对消费者心理及行为的影响	X
							004 不同年龄性别的群体的消费心理	X
				D	旅游咨询知识	2	001 国内旅游的概念	X
							002 国内旅游的类型	X
							003 国内旅游的特征	X
							004 国内旅游的发展历程	X
				E	住宿咨询知识	2	001 旅游饭店的概念	X
							002 旅游饭店的分类	X
							003 饭店星级的划分	X
							004 饭店星级的评定	X
				F	餐饮咨询知识	2	001 宫廷菜的特点	X
							002 官府菜的特点	X
							003 江湖菜的特点	Y
							004 素席的特点	X
				G	交通咨询知识	2	001 内部交通的概念	X
							002 外部交通的概念	X
							003 本地公共交通的含义	X
							004 本地公共交通的类型	X
				H	购物娱乐知识	2	001 旅游购物品的概念	Y
							002 旅游购物品的分类	X
							003 旅游购物品的特点	X
							004 消费的四理论	X
				I	旅游健康、安全及保险知识	2	001 旅游安全的概念	X
							002 旅游安全的特点	X
							003 影响旅游安全的因素	X
							004 旅游安全的防范措施	X
				J	旅游投诉知识	1	001 游客投诉的心理	X
							002 旅游服务质量的定义	X
				K	相关法律、法规及标准知识	1	001 旅游法简介	X
							002 旅游法中对旅游者的规定	X
							003 旅游法中对旅游经营的规定	X
							004 旅游法中对旅游服务合同的规定	X

	A	游览咨询(15)	A	游客需求识别与游览咨询接待	11	001	导游服务的内涵	Y	
						002	导游服务的范围	X	
						003	导游服务的特点	X	
						004	导游服务的基本原则	X	
						005	导游服务的类型	X	
						006	导游服务的性质	X	
						007	导游服务的发展趋势	X	
						008	地方陪同导游服务程序	X	
						009	全程陪同导游服务程序	X	
						010	景区景点导游服务程序	X	
						011	旅游产品的概念	X	
						012	旅游产品的特点	X	
						013	旅游产品的基本类型	X	
						014	旅游产品的生命周期	X	
						015	旅游产品开发的内涵	X	
						016	华中地区各省特色旅游资源	X	
						017	华南地区各省特色旅游资源	X	
						018	华北地区各省特色旅游资源	X	
						019	华东地区各省特色旅游资源	X	
						020	西南地区各省特色旅游资源	X	
						021	西北地区各省特色旅游资源	X	
						022	东北地区各省特色旅游资源	X	
	B		B	游览咨询设施设备使用	4	001	计算机的维护	X	
						002	触摸屏的日常维护	X	
						003	电子门票系统的功能	X	
						004	景区电子导览系统的功能	X	
						005	自助服务终端设备的功能	X	
						006	智能穿戴设备的主要类别	Y	
						007	游客使用电子服务设备时的关注点	X	
						008	集和处理游客使用电子服务设备的意见	X	
	B	住宿咨询(10)	A	住宿信息咨询	6	001	民宿的概念	X	
						002	客栈的概念	X	
						003	民宿的分类	X	
						004	客栈的分类	X	
						005	民宿、客栈的发展历史	Y	
						006	民宿、客栈的推介渠道	X	
						007	民宿、客栈的推介技巧	X	
						008	主题特色酒店的概念	X	
						009	主题特色酒店的类型	X	
						010	主题特色酒店的发展历史	X	
						011	国内特色主题酒店	X	
						012	主题特色酒店的推介技巧	X	
		B		B	住宿产品预定	4	001	电话预定住宿产品流程	X
							002	接听电话的技巧	X
003							住宿产品的房态分析	X	
004							住宿产品的价格分析	X	
005							传真预定住宿产品流程	X	
006							传真资料的准备工作	X	
007							网络、新媒体预定住宿产品流程	X	
008							网络、新媒体住宿产品预定平台	X	
C	餐饮咨询(10)	A	餐饮信息咨询	6	001	鲁菜	X		
					002	川菜	X		
					003	苏菜	X		
					004	粤菜	X		
					005	浙菜	X		
					006	湘菜	X		
					007	闽菜	X		
					008	徽菜	X		
					009	风味小吃的发展历史	X		
					010	各地风味小吃的特点	X		
					011	国内知名餐饮品牌	X		
					012	国内著名风味小吃品牌	X		



B	相关知识	D	交通咨询(10)	B	餐饮产品预定	4	001	团队餐的特点	X
							002	团队餐的种类	X
							003	团队餐的服务标准	X
							004	团队餐客户餐饮需求分析	X
							005	团队游客餐饮预定渠道	X
							006	团队用餐协议书	X
							007	不同群体的饮食偏好	X
							008	个性化菜品的推荐技巧	X
				A	交通信息咨询	5	001	旅游团队基本概况的了解分析	X
							002	行前交通信息咨询服务	X
							003	行中实时路况、路线导航等信息咨询服务	X
							004	沿途服务设施情况咨询服务	X
							005	航空旅游交通的优缺点	X
							006	铁路旅游交通的优缺点	X
							007	公路旅游交通的优缺点	X
							008	水路旅游交通的优缺点	X
							009	影响旅游交通方式选择的因素	X
							010	旅游交通方式的选择组合	X
				B	交通票务预定	5	001	团队机票的相关政策	Y
							002	团队机票的预定流程	X
							003	团队铁路票务的相关政策	X
							004	团队铁路票务的预定流程	X
							005	团队公路票务的相关政策	X
							006	团队公路票务的预定流程	X
							007	团队水路票务的相关政策	X
							008	团队水路票务的预定流程	X
							009	智慧交通的内涵	X
							010	在线交通票务预定	X
		E	购物娱乐咨询(10)	A	购物娱乐信息咨询	7	001	华中地区各省风物特产	X
							002	华南地区各省风物特产	X
							003	华北地区各省风物特产	X
							004	华东地区各省风物特产	X
							005	西南地区各省风物特产	X
							006	西北地区各省风物特产	X
							007	东北地区各省风物特产	X
							008	华中地区各省知名旅游演艺项目	X
							009	华南地区各省知名旅游演艺项目	X
							010	华北地区各省知名旅游演艺项目	X
							011	华东地区各省知名旅游演艺项目	X
							012	西南地区各省知名旅游演艺项目	X
							013	西北地区各省知名旅游演艺项目	X
							014	东北地区各省知名旅游演艺项目	X
				B	购物娱乐产品预定	3	001	团队游客旅游商品的预定渠道	X
							002	团队游客旅游商品的预定流程	X
							003	团队游客旅游商品预定注意事项	X
							004	团队演艺娱乐产品的预定渠道	X
							005	团队演艺娱乐产品的预定流程	X
							006	团队演艺娱乐产品预定注意事项	X
		F	安全咨询(10)	A	旅游安全咨询	5	001	旅游安全的概念	Y
							002	旅游安全管理的概念	X
							003	旅游安全事故的等级划分	X
							004	旅游安全事故的种类	X
							005	旅游安全事故的预防	X
							006	旅游安全事故的处理	X
							007	旅游安全事故的报告	X
							008	常见的旅游治安事故	X
							009	旅游治安事故的预防	X
							010	旅游治安事故的处理	X
				B	卫生健康咨询	5	001	旅游目的地疫情信息查询渠道	X
							002	疾病防控措施	X
							003	旅行后健康监测	X
							004	西北地区知名医疗机构	X
							005	华北地区知名医疗机构	X
							006	东北地区知名医疗机构	X
							007	西南地区知名医疗机构	X
							008	华中地区知名医疗机构	X
							009	华南地区知名医疗机构	X
							010	华东地区知名医疗机构	X

		G	投诉咨询(10)	A	现场投诉咨询	4	001	团队投诉的特点	X
							002	团队投诉现场接待准备	X
							003	团队投诉现场接待流程	X
							004	团队投诉现场接待注意事项	X
							005	旅游客户分类	Y
							006	旅游客户沟通技巧	X
							007	旅游客户体验提升	X
							008	旅游客户关系管理系统	X
				B	网络、新媒体投诉咨询	6	001	游客服务规范	X
							002	网络投诉的特点	X
							003	网络投诉信息的收集	X
							004	网络投诉信息的反馈	X
							005	网络投诉的处理流程	X
							006	新媒体的主要形态	Y
							007	新媒体投诉的特点	X
							008	新媒体投诉信息的收集	X
							009	新媒体投诉信息的反馈	X
							010	新媒体投诉的处理流程	X
							011	游客隐私保护	X
							012	游客信息安全	X

1. 理论知识鉴定要素细目表的制定参照国家职业技能标准《旅游咨询员》（2024年版）的要求和范围制定，职业编码：4-07-04-04

2. 高级工理论知识鉴定点共有202个，其中X：192个，占比95.1%；Y：9个，占比4.5%；Z：1个，占比0.4%。

3. 主要参考文献：

- （1）《全国导游基础知识》，全国导游人员资格考试教材编写组，旅游教育出版社，2023年
- （2）《导游业务》，全国导游人员资格考试教材编写组，旅游教育出版社，2022年
- （3）《旅游学概论》，郭胜、张红英、曹培培，高等教育出版社，2020年
- （4）《社会心理学》，周晓虹，高等教育出版社，2021年
- （5）《旅游心理学》，孙喜林、赵艳辉，中国旅游出版社，2016年
- （6）《饭店管理概论》，王苗苗、李艳、肖莲珍，中国言实出版社，2020年
- （7）《旅游服务质量管理》，李应军、唐慧、杨结，华中科技大学出版社，2020年
- （8）《金钥匙操作实务》，熊国铭，旅游教育出版社，2019年
- （9）《职业道德与行为养成》，罗诗文、赵金洪，北京理工大学出版社，2012年
- （10）《职业道德与安全教程》，袁希平、胥留德，科学出版社，2014年
- （11）《自驾车旅游规划理论与方法》，窦文章，经济管理出版社，2021年
- （12）《旅游接待礼仪》，崔佳山，科学出版社，2005年
- （13）《旅馆业治安管理办法》，公安部，2022年
- （14）《旅游投诉处理办法》，国家旅游局，2010年
- （15）《中华人民共和国旅游法》，全国人大常委会，2013年
- （16）《旅行社责任保险管理办法》，国家旅游局，2010年
- （17）《旅游安全管理办法》，国家旅游局，2016年
- （18）《政策与法律法规》，全国导游资格考试统编教材专家编写组，中国旅游出版社，2024年
- （19）《旅游信息化基础教程》，乔向杰、张凌云、黄玉婷，中国旅游出版社，2016年

旅游咨询员（二级/技师） 理论知识考核要素细目表

鉴定范围							鉴定点		
一级		二级		三级		鉴定权重	代码	名称	重要程度
代码	名称	代码	名称	代码	名称				
A	基本要求	A	职业道德（5）	A	职业道德基本知识	3	001	职业道德的概念	X
							002	职业道德规范的概念	X
							003	遵守职业道德的作用	X
							004	职业道德的基本原则	X
							005	开展职业道德评价的具体体现	X
							006	培养职业道德修养的途径	X
				B	职业守则	2	001	遵纪守法的基本要求	X
							002	爱岗敬业的基本要求	X
							003	诚实守信的内涵	X
							004	礼貌热情服务的基本要求	X
		B	基础知识（20）	A	服务礼仪知识	3	001	礼仪的概念	Z
							002	仪容礼仪	X
							003	服饰礼仪	X
							004	仪态礼仪	X
							005	见面沟通礼仪	X
							006	通讯沟通礼仪	X
				B	信息技术知识	1	001	常见旅游类网站知识	X
							002	信息技术在旅游行业中的应用	X
				C	心理学知识	2	001	社会心理学的研究对象	X
							002	社会心理学的研究范围	Y
							003	社会心理学的基本理论	X
							004	印象形成的心理效应	X
				D	旅游咨询知识	2	001	旅游线路的概念	Y
							002	旅游线路的特点	X
							003	旅游线路的类型	X
							004	旅游线路设计的内容	X
				E	住宿咨询知识	2	001	世界饭店业的发展历程	X
							002	我国饭店业的发展历程	X
							003	饭店服务质量管理	X
							004	饭店主要业务部门类型	X
				F	餐饮咨询知识	2	001	孔府菜的特点	X
							002	谭家菜的特点	X
							003	随园菜的特点	X
							004	红楼菜的特点	X
				G	交通咨询知识	2	001	本地外部交通的类型	X
							002	乘坐飞机的知识	X
							003	乘坐火车的知识	X
							004	乘坐汽车的知识	X
				H	购物娱乐知识	2	001	免税店购物的流程	X
							002	旅游娱乐设施的概念	Y
							003	旅游娱乐的类型	X
							004	娱乐法律制度	X
				I	旅游健康、安全及保险知识	2	001	旅游保险的概念	X
							002	旅游保险的分类	X
							003	旅行社责任险	X
							004	旅游意外保险	X
				J	旅游投诉知识	1	001	旅游投诉的处理	X
							002	旅游服务质量的构成	X
				K	相关法律、法规及标准知识	1	001	旅游咨询服务中心的基本要求	X
							002	旅游咨询服务中心的设施设备要求	X
							003	旅游景区游客中心的设施设备	X
							004	旅游景区游客中心的服务	X

		A	游览咨询 (15)	A	游览咨询接待	8	001	华中地区主要旅游目的地知识	X
							002	华南地区主要旅游目的地知识	X
							003	华北地区主要旅游目的地知识	X
							004	华东地区主要旅游目的地知识	X
							005	西南地区主要旅游目的地知识	X
							006	西北地区主要旅游目的地知识	X
							007	东北地区主要旅游目的地知识	X
							008	英语问候语	X
							009	询问需求英语表达	X
							010	提供建议英语表达	X
							011	用餐服务英语表达	X
							012	住宿服务英语表达	X
							013	交通服务英语表达	X
							014	景区游览服务英语表达	X
							015	购物服务英语表达	X
							016	突发紧急情况英语表达	X
			B	旅游路线设计	7		001	旅游线路设计的内容	X
							002	影响旅游线路设计的主要因素	X
							003	旅游线路设计的步骤	X
							004	旅游线路设计的意义	X
							005	旅游线路设计的原则	X
							006	旅游线路策划的总体思路	X
							007	旅游线路策划时应考虑的因素	X
							008	旅游线路策划的组合方式	X
							009	旅游线路策划的组合类型	X
							010	旅游线路策划的组合模式	X
							011	定制旅游的概念	X
							012	定制旅游产品的分类	X
							013	定制旅游产品的设计流程	X
							014	定制旅游产品设计的注意事项	X
		B	住宿咨询 (5)	A	住宿信息咨询	3	001	国内外知名连锁酒店品牌	X
							002	特色酒店的品牌创立	Y
							003	住宿企业的服务质量管理	X
							004	住宿企业的品牌定位	X
							005	住宿企业的品牌策略	X
							006	住宿企业的品牌文化	X
				B	住宿方案设计	2	001	团队住宿信息咨询	X
							002	团队住宿预定服务	X
		C	餐饮咨询 (5)	A	餐饮信息咨询	2	003	住宿产品的类型	X
							004	个性化服务意识	X
							001	旅游团队餐饮信息咨询原则	X
							002	旅游团队餐饮信息咨询内容	X
							003	各地饮食习俗	X
							004	各地饮食礼仪	X
				B	营养健康咨询	3	001	旅游餐厅场所卫生信息	X
							002	旅游食品安全提示	X
							003	旅游食品安全知识普及	X
							004	旅游食品安全事件应对	X
		D	交通咨询 (5)	A	交通信息咨询	3	005	营养学基础知识	X
							006	个性化健康饮食指导	Y
							001	自驾游产品概述	Y
							002	自驾游产品渠道	X
							003	自驾游消费者的旅游信息需求	X
							004	自驾游信息平台	X
				B	交通方案设计	2	005	国内自驾游线路	X
							006	中国主要景观公路	X
							001	自驾游线路设计要素	X
							002	自驾游线路设计方法	X
							003	道路交通设施分析	X
							004	旅游交通指引标识	X

B	相关知识	E	购物娱乐咨询 (5)	A	购物娱乐信息 咨询	2	001	旅游商品陈列的构成要素	X
				002	旅游商品陈列设计方案	X			
				003	旅游商品营销策略	X			
				004	旅游商品现代营销方式	X			
				B	购物娱乐方案 设计	3	001	我国旅游购物业存在的主要问题	X
							002	我国旅游购物业未来的发展趋势	X
		003	旅游消费者在旅游购物中的权力				X		
		004	购物旅游路线的设计原则				X		
		005	主题娱乐旅游路线的特点				X		
		006	娱乐旅游路线的设计原则				X		
		F	安全咨询 (10)	A	旅游安全 咨询	5	001	团队旅游行程规划风险评估	X
							002	团队旅游人身安全注意事项	X
							003	团队旅游财产安全注意事项	X
							004	团队旅游行为规范	X
							005	团队旅游交通安全管理策略	X
							006	团队旅游食宿安全管理策略	X
							007	旅游突发事件的概念	X
							008	旅游突发事件的预防	X
							009	应急预案的制定	X
							010	突发事件处理措施	X
	B			卫生健康 咨询	5	001	卫生应急预案的概念	Y	
						002	卫生应急预案的重要性	X	
						003	卫生应急预案的制定	X	
						004	卫生应急预案的实施	X	
	005	卫生应急预案的优化	X						
	006	饮食养生基础知识	X						
	007	四时养生基础知识	Y						
	008	儿童健康基础知识	X						
	009	老年养生基础知识	X						
	010	特殊体质人群养生基础知识	X						
	G	投诉咨询 (10)	A	投诉接待与 处理	5	001	商务沟通策略	X	
						002	跨部门旅游投诉渠道	X	
						003	跨部门旅游投诉流程	X	
						004	跨部门旅游投诉材料清单	X	
						005	跨部门旅游投诉受理范围	X	
						006	出入境基础知识	X	
						007	跨地域旅游投诉渠道	X	
						008	跨地域旅游投诉流程	X	
						009	跨地域旅游投诉材料清单	X	
						010	跨地域旅游投诉注意事项	X	
B			法律咨询	5	001	旅游法律法规信息咨询服务渠道	Y		
					002	旅游法律法规信息咨询服务流程	X		
					003	旅游合同相关法律知识	X		
					004	旅游安全相关法律知识	X		
					005	食宿相关法律知识	X		
					006	交通运输相关法律知识	X		
					007	游客权益保护相关法律知识	X		
					008	旅游纠纷处理相关法律知识	X		
					009	旅游资源相关法律知识	X		
					010	其他旅游法律法规知识	X		
H	技术管理 与培	A	技术管理	10	001	旅游咨询散客服务原则	X		
					002	旅游咨询散客服务方式	X		
					003	旅游咨询散客服务内容	X		
					004	旅游咨询散客服务特点	X		
					005	散客咨询服务流程	X		
					006	散客线上咨询服务规范	X		
					007	散客线下咨询服务规范	X		
					008	旅游服务质量督导的概念	X		
					009	旅游服务质量督导原则	X		
					010	旅游服务质量督导注意事项	X		
					011	旅游服务质量督导工作方案制定	X		
					012	旅游服务质量督导工作方案实施	X		
					013	旅游服务质量督导结果公示	Y		
					014	旅游服务质量督导工作总结	X		
015	团队咨询档案收集	X							
016	团队咨询档案分类	X							
017	团队咨询档案编号	X							
018	团队咨询档案存储	X							
019	团队咨询档案利用	X							
020	档案信息化建设	X							

