

# 景区运营经理师

## 国家职业标准

(征求意见稿)

### 1. 职业概况

#### 1.1 职业名称

景区运营经理师。

#### 1.2 职业编码

4-07-04-07。

#### 1.3 职业定义

从事景区安全管理、营销推广、数字化管理、生态环境保护等的人员。

#### 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。其中，四级/中级工、三级/高级工、二级/技师分为四个方向，分别为营销推广、景区安全管理、生态环境保护、智慧景区管理。一级/高级技师不分方向。

#### 1.5 职业环境条件

室内、外，常温，部分低温、高温。

#### 1.6 职业能力特征

具有一般智力、表达能力和计算能力，具备空间感、形体知觉和辨色能力，肢体灵活、动作协调。

#### 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 120 标准学时；三级/高级工、二级/技师不少于 80 标准学时；一级/高级技师不少于 60 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（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（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（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（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

理论知识培训在教室或计算机机房进行；操作技能培训在工作现场或具备相应网络环境、硬件设备及软件系统等实训条件的场所进行。

## 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<sup>①</sup>工作满5(含)年以上。(2) 取得本专业或相关专业<sup>②</sup>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)。

(3) 累计从事本职业或相关职业工作满3年(含)以上,经本职业四级/中级工正规培训达规定标准学时,并取得结业证书。

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7(含)年以上。

(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) 经本职业三级/高级工正规培训达规定标准学时,并取得结业证书,累计从事本职业或相关职业工作满6年(含)以上。

(4) 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。

---

① 相关职业:导游、旅游团队领队、旅行社计调、旅游咨询员、公共游览场所服务员、休闲农业服务员、研学旅行指导师、民宿管家等职业,下同。

② 本专业或相关专业:

技工院校:

计算机网络应用、计算机信息管理、计算机广告制作、多媒体制作、数字媒体技术应用、导游、酒店管理、旅游服务与管理、市场营销、工商企业管理、人力资源管理、网络营销、财务管理、园林技术、建筑工程管理、环境艺术设计、文物数字化技术应用、文化产业经营与管理等,下同。

高等职业教育专科:

园艺技术、休闲农业经营与管理、园林技术、自然保护区建设与管理、森林生态旅游与康养、环境管理与评价、安全技术与管理、风景园林设计、城乡规划、建设工程管理、数字媒体技术、大数据技术、市场调查与统计分析、工商企业管理、市场营销、网络营销与直播电商、旅游管理、酒店管理与数字化运营、智慧景区开发与管理、环境艺术设计、文化创意与策划、文化产业经营与管理、传播与策划、人力资源管理、网络舆情监测等,下同。

高等职业教育本科:

设施园艺、园林景观工程、城乡规划、建设工程管理、数字媒体技术、大数据工程技术、市场营销、品牌策划与运营、旅游管理、酒店管理、旅游规划与设计、环境艺术设计、文化创意产业管理、人力资源管理,下同。

普通高等学校本科:

资源与环境经济学、社会学、体育旅游、新闻学、广告学、传播学、网络与新媒体、历史学、文物与博物馆学、自然地理与资源环境、人文地理与城乡规划、应用统计学、数字媒体技术、新媒体技术、土木工程、旅游地理与规划工程、环境科学与工程、建筑学、城乡规划、风景园林、园艺、植物保护、国家公园建设与管理、园林、管理科学、信息管理与信息系统、工程管理、大数据管理与应用、工商管理、市场营销、财务管理、人力资源管理、文化产业管理、公共关系学、信息资源管理、旅游管理、酒店管理、环境设计等,下同。

研究生:

应用经济学、社会学、应用心理、新闻传播学、中国史、地理学、生态学、统计学、计算机科学与技术、建筑学、土木工程、环境科学与工程、城乡规划学、安全科学与工程、资源与环境、风景园林、园艺学、植物保护、管理科学与工程、工商管理学、公共管理学、旅游管理、设计学等,下同。

(5) 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）。

(6) 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）。

(7) 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的毕业证书（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) 累计从事本职业或相关职业工作满 12（含）年以上。

(2) 经本职业二级/技师正规培训达规定标准学时，并取得结业证书，累计从事本职业或相关职业工作 11 年（含）以上。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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) 累计从事本职业或相关职业工作满 17（含）年以上。

(2) 经本职业一级/高级技师正规培训达规定标准学时，并取得结业证书，累计从事本职业或相关职业工作 16 年（含）以上。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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、机考方式等为主，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典型工作任务处理、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，通常采取工作论文答辩、审阅申报材料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，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不低于 1:5，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审由综合评审委员进行评定，综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

### 1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于 90 分钟；操作技能考核时间不少于 90 分钟；综合评审时间不少于 30 分钟。

### 1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在教室或计算机机房进行；操作技能考核在工作现场或具备相应网络环境、硬件设备及软件系统等考核条件的场所进行，综合评审在教室、会议室或其他具备现场评审条件的场所进行。

## 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) 忠于职守，爱岗敬业。
- (2) 讲究规范，注重质量。
- (3) 钻研业务，开拓创新。
- (4) 遵纪守法，协作诚信。

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 景区运营管理知识

- (1) 旅游景区的概念与类型。
- (2) 景区运营管理的基本理念与系统构成。
- (3) 中国景区运营管理的发展历程。
- (4) 旅游安全的概念与特征。
- (5) 景区安全管理的范畴。
- (6) 旅游安全事故的表现类型。
- (7) 旅游市场营销的基本观念及其演变过程。
- (8) 旅游市场的影响因素与细分领域。
- (9) 景区产品的特性、类型与生命周期。
- (10) 智慧景区的概念、特征与基本架构。
- (11) 景区数字化服务与管理的基本内容。
- (12) 景区生态环境保护的基本要求。
- (13) 景区清洁生产的基本要求。
- (14) 景区无障碍设施的种类及建设、维护的一般规定。

#### 2.2.2 安全知识

- (1) 消防安全知识。
- (2) 人身安全知识。
- (3) 场所安全知识。

(4) 信息安全知识。

### 2.2.3 环保知识

(1) 节能减排知识。

(2) 绿色低碳知识。

### 2.2.4 相关法律、法规知识

(1) 《中华人民共和国民法典》相关知识。

(2) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

(3) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。

(4) 《中华人民共和国公司法》相关知识。

(5) 《中华人民共和国产品质量法》相关知识。

(6) 《中华人民共和国价格法》相关知识。

(7) 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识。

(8) 《中华人民共和国广告法》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) 《中华人民共和国旅游法》相关知识。

(11) 《中华人民共和国公共文化服务保障法》相关知识。

(12) 《中华人民共和国非物质文化遗产法》相关知识。

(13) 《中华人民共和国文物保护法》相关知识。

(14) 《中华人民共和国水法》相关知识。

(15) 《中华人民共和国森林法》相关知识。

(16) 《中华人民共和国野生动物保护法》相关知识。

(17) 《中华人民共和国矿产资源保护法》相关知识。

(18) 《中华人民共和国环境保护法》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/技师和一级/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

营销推广考核第 1、5、6 项职业能力；景区安全管理考核 2、3、5 项职业能力；生态环境保护考核 2、4、5 项职业能力；智慧景区管理考核第 3、5、6 项职业能力。

职业能力	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 景区营销推广	1.1 市场定位分析	1.1.1 能发放并回收调查问卷 1.1.2 能运用访谈调查、网络检索等方法收集市场信息	1.1.1 调查问卷的发放形式与回收要求 1.1.2 市场信息的收集方法及其优缺点
	1.2 产品营销推广	1.2.1 能维护、开拓销售渠道 1.2.2 能维系、开发团体客户	1.2.1 销售渠道的管理方法 1.2.2 团体客户的管理方法
	1.3 品牌营销管理	1.3.1 能撰写宣传文案 1.3.2 能运营自媒体平台景区账号,发布宣传稿件	1.3.1 宣传文案的写作技巧 1.3.2 视频脚本的创作方法与剪辑工具的操作方法
2. 景区安全管理	2.1 治安管理	2.1.1 能在景区进行巡逻和秩序维护,对游客和员工进行安全保护 2.1.2 能向游客告知安全注意事项,制止游客危险行为	2.1.1 巡逻注意事项与秩序维护要求 2.1.2 游客安全须知内容
	2.2 设施设备管理	2.2.1 能操作游乐设施,并记录运行情况 2.2.2 能建立特种设备技术档案,并进行归档管理	2.2.1 游乐设施操作规程与运行日志填写要求 2.2.2 特种设备技术档案的主要内容与管理要求
	2.3 突发事件预防与应急管理	2.3.1 能操作灭火器、应急照明控制器等应急设备设施与工器具进行应急处置 2.3.2 能针对交通事故、自然灾害等突发事件实施初步的现场应急处置 2.3.3 能对应急设备设施与工器具进行日常检查和维护,对其购置、安装、运	2.3.1 应急设备设施与工器具的类型及使用方法 2.3.2 岗位应急知识及自救、他救、避险逃生知识 2.3.3 应急设备设施与工器具检查检测、维护保养要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		行、维修、报废等全过程进行记录和管理	
3. 智慧景区与数字化管理	3.1 大数据采集与分析	<p>3.1.1 能使用景区地理信息数据库导入和导出景区旅游资源、服务设施等地理空间数据</p> <p>3.1.2 能使用景区管理类数据库采集和整理景区售检票、财务经营等业务管理数据</p> <p>3.1.3 能使用景区服务类数据库存储和调取景区通知公告、旅游活动等对客户服务信息</p> <p>3.1.4 能使用景区营销类资源库采集和整理景区客流数据、网络舆情数据等</p>	<p>3.1.1 景区地理信息数据库使用方法</p> <p>3.1.2 景区管理类数据库使用方法</p> <p>3.1.3 景区服务类数据库使用方法</p> <p>3.1.4 景区营销类资源库使用方法</p>
	3.2 智慧旅游系统管理	<p>3.2.1 能对驱动程序、配置文件及电源线、存储设备等系统软硬件进行检查，修复无法启动、运行报错等基本故障</p> <p>3.2.2 能维护系统运行网络环境，排查并修复网络断开、网速缓慢等基本故障</p>	<p>3.2.1 基本系统故障的排查与修复方法</p> <p>3.2.2 基本网络故障的排查与修复方法</p>
	3.3 数字化运营管理	<p>3.3.1 能使用信息发布系统发布流量、预警、景区公告等实时信息</p> <p>3.3.2 能使用视频监控系统完成通道切换、录像回放、查询检索等监控作业</p>	<p>3.3.1 信息发布系统使用方法</p> <p>3.3.2 视频监控系统使用方法</p>
4. 生态环境保护	4.1 景区立体绿化	<p>4.1.1 能对景区内的古树名木进行树冠整理、树体防护等养护管理</p> <p>4.1.2 能进行绿化机械、农药出入库的登记管理</p>	<p>4.1.1 古树名木养护技术规范</p> <p>4.1.2 出入库台账登记方法</p>
	4.2 环境卫生管理	<p>4.2.1 能检查景区保洁人员作业质量</p> <p>4.2.2 能检查保洁作业机具维护情况，并记录维修保养台账</p>	<p>4.2.1 景区保洁作业质量控制指标</p> <p>4.2.2 保洁作业设备和车辆机具保养要求</p>

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	4.3 环境质量管理	4.3.1 能识别并评估景区环境因素 4.3.2 能使用生态监测系统监控景区环境质量	4.3.1 旅游活动、产品和服务的环境影响因素 4.3.2 环境质量监测的基础指标及预警值
5. 景区营运管理	5.1 日常服务管理	5.1.1 能征询游客意见, 汇总整理景区服务工作中的问题 5.1.2 能受理旅游投诉, 处理游客简单诉求	5.1.1 游客意见征询方法 5.1.2 旅游投诉处理工作流程
	5.2 服务质量管理	5.2.1 能督导景区服务人员工作并提出考评意见 5.2.2 能组织景区服务人员进行服务流程、服务标准、服务礼仪等业务培训	5.2.1 服务人员的评价考核方法 5.2.2 服务人员的培训组织方法
	5.3 危机管理	5.3.1 能对景区内部的火灾等危机隐患进行现场勘察并上报 5.3.2 能组织员工进行危机应急预案演习	5.3.1 景区现场危机隐患识别方法 5.3.2 危机应急预案的演习组织方法
	5.4 人员管理	5.4.1 能分配景区节事活动服务人员的工作任务 5.4.2 能分配景区运营服务外包人员的工作任务 5.4.3 能分配景区实习人员的工作岗位	5.4.1 节事活动人员组织管理方法 5.4.2 服务外包人员组织管理方法 5.4.3 岗位实习人员组织管理方法
6. 旅游产品开发管理	6.1 旅游产品规划设计管理	6.1.1 能对景区的旅游资源进行调查、分类与评价 6.1.2 能对景区的旅游要素进行调查、统计与分析	6.1.1 旅游资源的分类结构、调查要求与评价标准 6.1.2 旅游要素的内涵、外延与分析维度
	6.2 旅游项目开发建设管理	6.2.1 能通过国家指定的招标媒介发布项目招标公告和公示信息 6.2.2 能根据资格预审公告审查投标人的资格能力条件	6.2.1 招标公告和公示信息的发布流程 6.2.2 投标资格审查方法

### 3.2 三级/高级工

营销推广考核第 1、5、6 项职业功能；景区安全管理考核 2、3、5 项职业功能；生态环境保护考核 2、4、5 项职业功能；智慧景区管理考核第 3、5、6 项职业功能。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 景区营销推广	1.1 市场定位分析	1.1.1 能设计市场调查问卷 1.1.2 能撰写市场调研报告	1.1.1 调查问卷的基本结构与设计原则 1.1.2 调研报告的基本内容与框架结构
	1.2 产品营销推广	1.2.1 能策划营销活动方案 1.2.2 能调控销售渠道、团体客户的产品放量与定价	1.2.1 营销活动策划流程与方案要点 1.2.2 渠道定价策略与模型分析方法
	1.3 品牌营销管理	1.3.1 能维护媒体关系，采取邀请采访、组织新闻发布会等方式引导新闻报道 1.3.2 能跟进异业合作，进行资源接洽管理	1.3.1 媒体关系的维护方法 1.3.2 异业合作的商业模式
2. 景区安全管理	2.1 治安管理	2.1.1 能对景区安全防护、涉险公共区域等进行检查，排除安全隐患 2.1.2 能根据区域最大承载力制定区域游客数量管理和控制方案	2.1.1 景区安全隐患的表现形态与排除办法 2.1.2 景区流量的管控方法
	2.2 设施设备管理	2.2.1 能制定游乐设施保养计划 2.2.2 能执行特种设备安全自检作业	2.2.1 设施设备使用维护保养要求 2.2.2 设施设备安全检查作业要求
	2.3 突发事件预防与应急管理	2.3.1 能开展景区应急资源调查，提报应急物资需求，编制应急资源调查报告 2.3.2 能进行应急指挥，组织在场工作人员执行应急疏散、应急救护等应急处置 2.3.3 能编写旅游突发事件报告	2.3.1 应急资源的调查内容与报告内容 2.3.2 应急物资配备标准 2.3.3 现场应急处置的程序、要点与方法 2.3.4 旅游突发事件报告的内容要求
3. 智慧景区与数字化	3.1 大数据采集与分析	3.1.1 能使用舆情监测系统等市场舆情分析 3.1.2 能使用客流监测系统进行游客画像分析 3.1.3 能使用交易监测系统进行旅游消费分析	3.1.1 市场舆情分析的内容与方法 3.1.2 游客画像分析的内容与方法 3.1.3 旅游消费分析的内容与方法

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
管理	3.2 智慧旅游系统管理	3.2.1 能针对系统数据设置访问权限 3.2.2 能针对敏感数据进行加密处理	3.2.1 数据访问权限设计逻辑与设置方法 3.2.2 数据加密传输与存储的实现方法
	3.3 数字化运营管理	3.3.1 能操作票务管理系统处理预约预订信息，管理可预订数量与可预约时段 3.3.2 能操作智慧旅游停车系统监测车位使用信息，进行疏导与分流管理	3.3.1 票务管理系统操作方法 3.3.2 智慧旅游停车系统操作方法
4. 生态环境保护	4.1 生态修复管理	4.1.1 能初步诊断景区内发生的生态退化现象 4.1.2 能使用常用生态监测仪器监测景区生态环境	4.1.1 生态退化的类型与特征 4.1.2 常用生态监测仪器的类型与使用方法
	4.2 景区立体绿化	4.2.1 能检查景区绿化养护质量 4.2.2 能识别植物常见病虫害并采取相应防治措施	4.2.1 景区绿化养护质量标准与检查方法 4.2.2 园林植物常见病虫害防治月份及防治方法
	4.3 环境卫生管理	4.3.1 能调配景区保洁人员完成景区保洁作业任务 4.3.2 能根据景区保洁作业任务量配置作业装备及机具	4.3.1 景区保洁作业人员配置要求 4.3.2 景区保洁作业装备及机具配置要求
	4.4 环境质量管理	4.4.1 能根据景区环境因素制定相应的环境管理计划 4.4.2 能根据环境质量监测结果制定提升和整改措施	4.4.1 环境因素的防控措施与控制程序 4.4.2 大气、水体、土壤等环境质量提升路径
5. 景区营运管理	5.1 日常服务管理	5.1.1 能与投诉人进行协商调解，提出和解方案 5.1.2 能根据游客意见提出服务流程、服务标准及服务礼仪等优化建议	5.1.1 旅游投诉处理的原则与技巧 5.1.2 景区服务优化路径
	5.2 服务质量管理	5.2.1 能根据服务需要，进行部门间的沟通协调 5.2.2 能撰写服务人员工作考核报告	5.2.1 工作部门协调沟通方法 5.2.2 员工工作状态分析方法 5.2.3 员工工作热情激励方法

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		5.2.3 能激励景区服务人员工作热情 5.2.4 能评估培训效果并提出优化建议	5.2.4 服务人员的培训成效评估方法
	5.3 危机管理	5.3.1 能执行危机处置预案，安抚游客情绪，并记录归档 5.3.2 能与游客以及相关部门沟通，提出危机解决方案	5.3.1 危机处置记录归档方法 5.3.2 危机解决方案的制定技巧
	5.4 人员管理	5.4.1 能根据景区运营方案选择合作团队 5.4.2 能制定景区运营员工培训计划	5.4.1 合作团队选择准则 5.4.2 景区运营的基本模块及其主要内容
6. 旅游产品开发管理	6.1 旅游产品规划设计管理	6.1.1 能根据旅游资源现状对景点产品进行开发策划 6.1.2 能根据旅游服务现状对旅游要素进行开发策划 6.1.3 能根据景区开发现状对旅游线路进行设计	6.1.1 旅游景点开发的主要内容 6.1.2 旅游要素的策划素材与开发要点 6.1.3 旅游线路设计的原则与方法
	6.2 旅游项目开发建设管理	6.2.1 能编写招标文件 6.2.2 能与相关管理部门对接用地审批、立项审批等报批报建事项	6.2.1 招标文件的主要内容与编制要求 6.2.2 项目报批报建工作流程

### 3.3 二级/技师

营销推广考核第 1、5、6 项职业功能；景区安全管理考核 2、3、5 项职业功能；生态环境保护考核 2、4、5 项职业功能；智慧景区管理考核第 3、5、6 项职业功能。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 景区营销推广	1.1 市场定位分析	1.1.1 能制定市场调研相关管理制度 1.1.2 能制定市场调研方案	1.1.1 市场调研的基本流程 1.1.2 调研方案的设计流程
	1.2 产品营销推广	1.2.1 能制定产品定价、渠道管理等产品营销相关管理制度 1.2.2 能针对具体产品策划营销方案	1.2.1 产品营销的管理过程 1.2.2 产品营销的策略与方法
	1.3 品牌	1.3.1 能制定景区对外宣传、品牌视觉识	1.3.1 景区品牌管理的流程与模型

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	营销管理	别等品牌推广相关管理制度 1.3.2 能策划景区品牌宣传计划 1.3.3 能监控品牌舆情，处置舆情危机	1.3.2 景区品牌宣传的策略与方式 1.3.3 舆情危机的处置原则与应对方法
2. 景区安全管理	2.1 安全制度与机制建设	2.1.1 能制定景区安全责任制度、治安保卫制度等安全管理制度 2.1.2 能与相关行政部门对接建立安全信息沟通与救援联动机制	2.1.1 景区安全管理制度的类型及其基本内容 2.1.2 政府部门关于景区安全管理的规范要求
	2.2 安全宣传与培训教育	2.2.1 能建立员工安全教育培训档案 2.2.2 能按照工作计划开展应急教育培训并对培训效果进行考核	2.2.1 安全教育培训的内容要素与记录要求 2.2.2 培训效果的考核方式与方法
	2.3 突发事件预防与应急管理	2.3.1 能识别并评估景区安全风险 2.3.2 能编制二级 <sup>③</sup> 以下应急预案 2.3.3 能制定应急演练计划并组织实施，编制应急演练评估报告	2.3.1 风险识别对象与风险评估方法 2.3.2 二级应急预案内容要求与编制程序 2.3.3 应急演练的时机、频次要求、组织形式与评估报告内容要求
3. 智慧景区与数字化管理	3.1 大数据采集与分析	3.1.1 能使用智慧景区管理平台及运营数据库等进行运营成本分析 3.1.2 能使用智慧景区管理平台及资产数据库等进行运营收益分析	3.1.1 运营成本分析的内容与方法 3.1.2 运营收益分析的内容与方法
	3.2 智慧旅游系统管理	3.2.1 能对系统数据库进行备份和修复 3.2.2 能对系统软件进行维护和优化	3.2.1 数据备份与恢复方法 3.2.2 系统软件的性能检测方法及优化流程
	3.3 数字化运营管理	3.3.1 能使用综合调度系统对景区工作人员、交通车辆进行定位跟踪与实时调度 3.3.2 能对景区公众号、小程序等进行运行维护	3.3.1 综合调度系统使用方法 3.3.2 公众号、小程序后台管理方法
4. 生态	4.1 生态修复管理	4.1.1 能针对景区的生态环境风险提出防控对策	4.1.1 生态环境风险防控的策略与措施 4.1.2 自然保护地系统的分类分区及管控

③ 二级预案：业务部门管辖业务范围内，且不属于一级预案范畴的专项预案，或与一级预案规定情况相衔接的重要现场应急处置方案。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
环境保护		4.1.2 能从生态保护的角度评估景区规划，优化旅游项目及设施的选址选线	要求
	4.2 景区立体绿化	4.2.1 能制定景区绿化工作管理制度	4.2.1 景区绿化工作内容
		4.2.2 能制定景区年度绿化养护计划	4.2.2 绿地植物养护要求
	4.3 环境卫生管理	4.3.1 能制定景区环境卫生管理制度	4.3.1 景区环境卫生管理的范围与内容
4.3.2 能制定景区保洁作业工作方案		4.3.2 景区保洁作业的标准与要求	
4.4 环境质量管理	4.4.1 能根据景区环境管理需要对监测工作进行调整 4.4.2 能制定景区环境管理制度	4.4.1 环境质量的监测对象、频率和方法	4.4.1 环境质量的监测对象、频率和方法
		4.4.2 景区环境质量管理流程与内容	4.4.2 景区环境质量管理流程与内容
5. 景区运营管理	5.1 日常服务管理	5.1.1 能根据景区运营目标编制景区运营方案	5.1.1 景区运营方案编制方法
		5.1.2 能编制景区员工服务工作手册	5.1.2 景区员工服务工作手册编制方法
		5.1.3 能制定景区服务标准、监督办法	5.1.3 服务流程设计方法
	5.2 服务质量管理	5.2.1 能根据景区实际情况制定景区服务部门考核办法，并对服务部门进行考核，提出优化建议	5.2.1 景区服务部门考核方法
		5.2.2 能结合市场需求，设计开发新的景区服务业务	5.2.2 景区服务业务开发方法
5.3 危机管理	5.3.1 能对危机信息进行分类、研判，判断其传播、发酵趋势 5.3.2 能执行转换议题、转移视线、组织意见领袖发声等网络应急预案 5.3.3 能执行召开通气会、发布会，张贴声明、告示，以及多方协调等危机公关应急预案	5.3.1 危机信息研判方法 5.3.2 危机事件网络应对方法 5.3.3 危机事件公关应急方法	
5.4 人员管理	5.4.1 能调配员工工作岗位	5.4.1 员工岗位设置方法	
	5.4.2 能制定员工晋升制度方案	5.4.2 员工晋升条件与流程	
	5.4.3 能制定员工考核制度	5.4.3 员工考核标准与方法	
5.5 财务	5.5.1 能执行项目预算，监控流动资金的	5.5.1 预算执行监控管理办法	

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	管理	使用 5.5.2 能根据景区运营方案进行投融资测算，并编制相应的投融资方案	5.5.2 投融资规模测算方法与方案编制要点
6. 旅游产品开发管理	6.1 旅游产品规划设计管理	6.1.1 能评估旅游产品策划方案，建立旅游开发项目库 6.1.2 能对景区内的餐饮、住宿等旅游服务设施指标进行估计和配置 6.1.3 能编制“旅游+”“+旅游”的泛旅游产业融合方案	6.1.1 旅游产品策划方案的评估因素与方法 6.1.2 旅游服务设施的配置原则与参考指标 6.1.3 旅游产业融合的模式与路径
	6.2 旅游项目开发建设管理	6.2.1 能编制开发建设项目可行性研究报告 6.2.2 能评审项目建设方案，比选施工单位	6.2.1 项目可行性研究报告的主要内容 6.2.2 施工图纸识读技法 6.2.3 建设方案比选的原则和指标体系
7. 培训与指导	7.1 职业培训	7.1.1 能制定职业培训计划 7.1.2 能编制职业培训讲义 7.1.3 能对三级/高级工及以下等级人员进行职业培训	7.1.1 职业培训计划编制要求 7.1.2 职业培训课程开发技术与方法 7.1.3 职业培训组织与实施方法
	7.2 职业指导	7.2.1 能制定业务指导方案 7.2.2 能对三级/高级工及以下等级人员进行业务指导	7.2.1 业务指导方案编制体例及要求 7.2.2 业务指导方法

### 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. 景区营销推广	1.1 市场定位分析	1.1.1 能分析景区细分市场趋势，调整景区市场调研方向 1.1.2 能评估景区市场定位，调整景区目标市场	1.1.1 市场分析的模型与方法 1.1.2 市场定位的逻辑与方法
	1.2 产品	1.2.1 能制定景区产品营销计划	1.2.1 产品组合营销的策略与方法

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	营销推广	1.2.2 能评估产品营销绩效，调整产品营销定位	1.2.2 产品营销定位的类别与方法 1.2.3 产品营销效果的量化与指标
	1.3 品牌营销管理	1.3.1 能制定景区品牌营销战略 1.3.2 能评估品牌营销绩效，确立和调整景区品牌定位	1.3.1 品牌战略的核心要素与营销方法 1.3.2 品牌定位的策略与方法 1.3.3 品牌价值的评估模型与测算指标
2. 景区安全管理	2.1 安全制度与机制建设	2.1.1 能组建安全管理委员会、应急领导小组等安全管理机构 2.1.2 能建立安全预警机制、应急响应机制等景区安全管理运行机制	2.1.1 景区安全管理的组织保障及其人员配置要求 2.1.2 景区安全管理机制的类型及其运行框架
	2.2 安全宣传与培训教育	2.2.1 能制定景区安全宣传方案 2.2.2 能制定安全教育培训工作计划	2.2.1 景区安全宣传的形式与方法 2.2.2 景区安全教育培训的内容与形式
	2.3 突发事件预防与应急管理	2.3.1 能编制一级应急预案 <sup>④</sup> 2.3.2 能建立应急管理组织体系 2.3.3 能对突发事件应急处置工作进行总结，提出改进措施	2.3.1 一级应急预案内容要求与编制程序 2.3.2 应急管理体系的组织架构及工作职权 2.3.3 突发事件应急处置的工作总结内容要求
3. 智慧景区与数字化管理	3.1 大数据采集与分析	3.1.1 能运用舆情分析、游客画像结果等，对景区服务质量进行评估 3.1.2 能运用成本分析、收益分析结果等，对景区运营能力进行评估	3.1.1 景区服务质量评估的内容与方法 3.1.2 景区运营能力评估的内容与方法
	3.2 智慧旅游系统管理	3.2.1 能根据景区发展需要设计智慧旅游系统框架 3.2.2 能编制智慧景区总体规划	3.2.1 智慧旅游系统的层次构成与模块功能 3.2.2 智慧景区的建设内容与应用场景
	3.3 数字	3.3.1 能应用无人机、虚拟现实等技术制	3.3.1 虚拟全景导览的关联技术与制作方

④ 一级应急预案：综合性应急预案；高峰客流与大型活动人员应急疏散预案；大型商业综合体与人员密集场地场馆各类专项应急预案；重大安全风险应急预案；大型游乐设施、客运索道、安全机械等载人设备专项应急预案；橙色以上气象灾害应对预案；林区设置的游乐项目或展区的森林火灾专项应急预案；锅炉、压力容器、燃气、易燃易爆危险物品等应急处置不当可能造成游客伤亡、重大社会影响的安全事故应急预案。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	化运营管理	作景区全景导览 3.3.2 能结合增强现实（AR）、虚拟现实（VR）等数字技术特点，开发沉浸式体验场景	法 3.3.2 数字技术的类型及其特点 3.3.3 沉浸式文旅的表现手法与应用场景
4. 生态环境保护	4.1 生态修复管理	4.1.1 能制定景区生态保护行动方案 4.1.2 能评审景区生态修复工程施工方案	4.1.1 景区生态保护的范围与要求 4.1.2 生态退化的修复路径与技术方法
	4.2 景区立体绿化	4.2.1 能审定景区绿地系统规划 4.2.2 能审定景区绿化设计方案	4.2.1 植物物候景观特征与搭配手法 4.2.2 绿化施工图识读技法
	4.3 环境质量管理	4.3.1 能建立景区环境质量管理组织机构 4.3.2 能评估景区环境管理绩效	4.3.1 景区环境管理的体系构成与人员要求 4.3.2 环境质量管理评价指标与方法
5. 景区运营管理	5.1 日常服务管理	5.1.1 能根据景区定位及市场需求，确定景区发展目标，制定景区服务体系 5.1.2 能对景区运营方案进行优化、调整	5.1.1 景区服务体系的建设范畴 5.1.2 景区运营的模式与要点
	5.2 服务质量管理	5.2.1 能制定服务程序、服务规范、监督制度等服务管理规章制度 5.2.2 能制定景区服务质量监管体系 5.2.3 能制定针对不同层级工作人员的激励办法	5.2.1 服务管理规章制度的制定方法 5.2.2 景区服务质量的监管方法 5.2.3 员工激励方法
	5.3 危机管理	5.3.1 能分析景区各项报表并评估区域内的危机事件发生概率 5.3.2 能判定各类危机事件对于景区经营管理的影响 5.3.3 能针对各种危机事件制定相应的应急预案	5.3.1 危机事件发生概率评估方法 5.3.2 危机事件风险判定方法 5.3.3 应急预案制定方法
	5.4 人员管理	5.4.1 能设置景区服务组织架构 5.4.2 能对景区组织架构进行诊断和调整 5.4.3 能制定景区人力资源规划	5.4.1 组织架构的一般类型及其适用性 5.4.2 组织诊断的模型与方法 5.4.3 人力资源规划的基本步骤与核心内容

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	5.5 财务管理	5.5.1 能审定景区运营的投融资方案 5.5.2 能根据市场条件和企业需求调整债务和股权比例，优化资本成本	5.5.1 投融资方案的审定方法 5.5.2 资本结构调整的方法及影响
6. 旅游产品开发管理	6.1 旅游产品规划设计管理	6.1.1 能设计、构建并优化景区旅游产品体系 6.1.2 能编制景区旅游产品专项规划	6.1.1 旅游产品体系的基本构成、构建原则与优化路径 6.1.2 旅游产品专项规划编制的原则、程序和内容
	6.2 旅游项目开发建设管理	6.2.1 能监督、控制工程进度、安全与质量 6.2.2 能组织项目竣工验收，进行竣工验收备案	6.2.1 建设工程施工质量控制通用规范 6.2.2 竣工验收流程与备案管理办法
7. 培训与指导	7.1 职业培训	7.1.1 能指导构建职业培训体系 7.1.2 能对二级/技师及以下等级人员进行职业培训	7.1.1 培训体系构建方法 7.1.2 培训规划方案编制要求
	7.2 职业指导	7.2.1 能指导制定业务指导体系 7.2.2 能对二级/技师及以下等级人员进行业务指导	7.2.1 业务指导要点与技巧 7.2.2 景区运营管理前沿理论 7.2.3 景区运营管理前沿技术

## 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 (%)
		A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
基本要求	职业道德	5				5				5				5
	基础知识	20				15				10				10
相关知识要求	景区营销推广	35	-	-	-	30	-	-	-	25	-	-	-	12
	景区安全管理	-	35	20	-	-	30	25	-	-	25	25	-	12
	智慧景区与数字化管理	-	20	-	30	-	25	-	30	-	25	-	25	12
	生态环境保护	-	-	35	-	-	-	30	-	-	-	25	-	12
	景区营运管理	20				25				25				15
	旅游产品开发管理	20	-	-	20	25	-	-	25	25	-	-	25	12
	培训与指导	-				-				10				10
合计		100				100				100				100

注：A（营销推广）、B（景区安全管理）、C（生态环境保护）、D（智慧景区管理）四个方向。

### 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 (%)
		A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	
技能要求	景区营销推广	50	-	-	-	40	-	-	-	30	-	-	-	15
	景区安全管理	-	50	25	-	-	40	30	-	-	30	30	-	15
	智慧景区与数字化管理	-	25	-	50	-	30	-	40	-	30	-	30	15
	生态环境保护	-	-	50	-	-	-	40	-	-	-	30	-	15
	景区营运管理	25				30				30				15
	旅游产品开发管理	25	-	-	25	30	-	-	30	30	-	-	30	15
	培训与指导	-				-				10				10
合计		100				100				100				100

注：A（营销推广）、B（景区安全管理）、C（生态环境保护）、D（智慧景区管理）四个方向。