

讲解员

国家职业标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

讲解员

1.2 职业编码

4-13-01-03

1.3 职业定义

在展览与游览场所，从事接待、解说、引导等工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、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，因讲解活动需要可能涉及低温、高温、高空等环境。

1.6 职业能力特征

具有较强的语言和文字表达能力；沟通协调、活动组织和学习指导能力；较好的形体知觉能力与动作协调能力；一定的观察、理解、判断、应变及自主创新能力；身心健康。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

1.8.1 培训参考时长

五级/初级工不少于 140 标准学时；四级/中级工不少于 140 标准学时；三级/高级工不少于 120 标准学时；二级/技师不少于 100 标准学时；一级/高级技师不少于 100 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训五级/初级工、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

理论知识培训在标准教室或计算机教室内进行；操作技能培训在讲解场所或符合本职业要求的具有模拟操作功能的场所进行，场所内需配备必要的计算机设备、投影设备、录影录音设备等，通风良好，光线充足，安全措施完善。

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，可申报五级/初级工：

- (1) 年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。
- (2) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

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工作满 5 年。
- (2) 取得本职业或相关职业五级/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。

^① 相关职业：导游、旅游团队领队、旅游咨询员、公共游览场所服务员、休闲农业服务员、景区营运管理师、民宿管家，下同。

^② 相关专业：技工院校专业，导游、旅游服务与管理；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；高等职业院校专科专业，旅游管理、导游、旅行社经营与管理、定制旅行管理和服务、研学旅行管理和服务、民宿管理与运营、葡萄酒文化与营销、茶艺与茶文化、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、会展策划与管理、休闲服务与管理；高等职业院校本科专业，旅游管理、旅游规划与设计、酒店管理与数字化运营、播音与主持、园林技术；普通高等学校本科专业，旅游管理、酒店管理、播音与主持艺术、风景园林；下同。

(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)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(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。理论知识考试采用笔试、机考等方式；操作技能考核采用现场操作、模拟操作等方式；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。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试监考人员与考生配比为 1:15，且每个考场不少于 2 名监考人员。技能考核中的考评人员与考生的配比为 1:5，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

理论知识考试时间不少于 90 min；技能操作考核时间为：五级/初级工、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 20 min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机教室内进行；操作技能考核在讲解场所或符合本职业要求的具有模拟操作功能的场所进行，场所内需配备必要的计算机设备、投影设备、录影录音设备等，通风良好，光线充足，安全措施完善。

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) 遵纪守法，敬业爱岗。
- (2) 精益求精，不断进取。
- (3) 谦虚礼貌，耐心细致。
- (4) 主动热情，周到服务。

2.2 基础知识

2.2.1 语言表达知识

- (1) 吐字发音知识。
- (2) 语音、语法、语汇知识。
- (3) 汉字文化知识。
- (4) 语言表达知识。

2.2.2 讲解服务知识

- (1) 旅游景区、博物馆、纪念馆、展览馆等游览场所知识。
- (2) 旅游资源、陈列内容及相关展品知识。
- (3) 旅游文化基础知识。
- (4) 讲解业务技能知识。
- (5) 文明旅游与生态环境保护知识。

2.2.3 咨询服务知识

- (1) 本地旅游知识。
- (2) 国内旅游知识。
- (3) 参观线路设计知识。
- (4) 数字化工具运用知识。

2.2.4 服务心理学知识

- (1) 个体心理学知识。
- (2) 消费心理学知识。
- (3) 社会心理学知识。

2.2.5 旅游健康、安全和应急管理知识

- (1) 旅游健康知识。
- (2) 旅游安全知识。
- (3) 旅游应急管理知识。

2.2.6 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国旅游法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国文物保护法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国公共文化服务保障法》相关知识。

3 工作要求

本标准对五级/初级工、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 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 讲解准备	1.1 形象准备	1.1.1 能佩戴工牌，规范着装 1.1.2 能修饰脸部妆容、整理发型	1.1.1 着装礼仪知识 1.1.2 妆容与发型基本知识
	1.2 物品准备	1.2.1 能根据讲解场所的环境、特点选择讲解工具 1.2.2 能检查并准确使用讲解工具	1.2.1 讲解工具类型知识 1.2.2 讲解工具使用方法
	1.3 内容准备	1.3.1 能背诵常规讲解词内容 1.3.2 能牢记常规游览线路	1.3.1 本场馆常规讲解知识 1.3.2 本场馆常规游览线路
2. 讲解服务	2.1 迎接服务	2.1.1 能提前到达指定地点 2.1.2 能展现迎接仪态礼仪 2.1.3 能讲解常规欢迎词	2.1.1 服务礼仪知识 2.1.2 迎接仪态礼仪知识 2.1.3 常规欢迎词知识
	2.2 内容讲解	2.2.1 能介绍讲解工具的使用方法 2.2.2 能使用肢体语言讲解 2.2.3 能根据常规讲解词准确讲解	2.2.1 讲解工具使用知识 2.2.2 肢体语言知识 2.2.3 常规讲解词知识
	2.3 欢送服务	2.3.1 能展现欢送仪态动作 2.3.2 能讲解常规欢送词 2.3.3 能征求意见与建议	2.3.1 欢送仪态礼仪知识 2.3.2 常规欢送词知识 2.3.3 征求意见的方式方法
3. 咨询服务	3.1 内部咨询服务	3.1.1 能提供收费标准、开放时间、预约途径咨询 3.1.2 能提供服务项目及所在位置咨询 3.1.3 能提供参观线路及所需时间咨询	3.1.1 场馆开放知识 3.1.2 内部服务项目知识 3.1.3 内部参观线路知识
	3.2 周边咨询服务	3.2.1 能提供本地其他场馆等游览场所信息咨询	3.2.1 本地旅游资源信息 3.2.2 本地交通信息

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
		3.2.2 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. 引导服务	4.1 安全旅游引导	4.1.1 能提醒参观者注意游览中的安全注意事项 4.1.2 能告知参观者安全出口的位置	4.1.1 安全提醒要点 4.1.2 参观线路知识
	4.2 文明旅游引导	4.2.1 能引导参观者遵守公共秩序 4.2.2 能引导参观者维护环境卫生	4.2.1 公共秩序知识 4.2.2 环境卫生知识
5. 问题处理	5.1 常规问题处理	5.1.1 能处理物品遗失问题 5.1.2 能处理参观者走失问题	5.1.1 物品遗失处理方法 5.1.2 走失问题处理方法
	5.2 应急问题处理	5.2.1 能协助参观者进行安全求助 5.2.2 能按流程协助处理意外情况	5.2.1 参观场所安全知识 5.2.2 意外事件处理流程

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 讲解准备	1.1 形象准备	1.1.1 能根据不同参观者选择服装 1.1.2 能检查仪容仪表并保持微笑	1.1.1 客源客情知识 1.1.2 仪容仪表知识
	1.2 物品准备	1.2.1 能根据参观者准备个性化物品 1.2.2 能整理和维护讲解工具	1.2.1 个性化物品使用方法 1.2.2 工具整理与维护知识
	1.3 内容准备	1.3.1 能根据参观者调整讲解词内容 1.3.2 能准备多条参观线路	1.3.1 讲解词调整方法 1.3.2 参观线路知识
2. 讲解服务	2.1 迎接服务	2.1.1 能做好迎接沟通工作 2.1.2 能根据参观者调整欢迎词	2.1.1 沟通技巧 2.1.2 欢迎词调整方法
	2.2 内容讲解	2.2.1 能把握语速、语音和语调 2.2.2 能根据客人要求控制讲解时间 2.2.3 能根据现场特殊情况调整讲解线路	2.2.1 语言表达知识 2.2.2 时间控制方法 2.2.3 线路调整方法
	2.3 欢送服务	2.3.1 能根据不同参观者调整欢送词 2.3.2 能汇总并分析意见与建议 2.3.3 能反馈接待情况、完成接待小结	2.3.1 欢送词调整方法 2.3.2 问题分析知识 2.3.3 小结撰写知识
3. 咨询服务	3.1 内部咨询服务	3.1.1 能提供打卡点位、互动区域咨询 3.1.2 能提供服务设施及所在位置咨询 3.1.3 能指导参观者使用数字化设备查询相关信息	3.1.1 特色项目知识 3.1.2 服务设施知识 3.1.3 数字化设备使用方法
	3.2 周边咨询服务	3.2.1 能提供本地主要星级酒店、文化主题酒店等住宿设施信息咨询 3.2.2 能提供本地品牌餐饮、特色餐饮咨询	3.2.1 本地酒店信息 3.2.2 本地餐饮信息

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 引导服务	4.1 安全旅游引导	4.1.1 能引导参观者健康游览 4.1.2 能引导参观者注意食品安全	4.1.1 健康知识 4.1.2 食品安全知识
	4.2 文明旅游引导	4.2.1 能引导参观者健康娱乐 4.2.2 能引导参观者尊重民族风俗习惯	4.2.1 健康娱乐知识 4.2.2 民俗文化知识
5. 问题处理	5.1 常规问题处理	5.1.1 能处理参观者轻度中暑、晕车问题 5.1.2 能处理参观者意外受伤问题	5.1.1 中暑、晕车预防与处理 5.1.2 意外受伤预防与处理
	5.2 应急问题处理	5.2.1 能组织参观者安全疏散 5.2.2 能协助处理参观者突发疾病	5.2.1 安全疏散知识 5.2.2 突发疾病处理要领

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 讲解准备	1.1 形象准备	1.1.1 能示范形象准备 1.1.2 能编制形象准备检查表单	1.1.1 形象礼仪综合知识 1.1.2 计算机表单编制方法
	1.2 物品准备	1.2.1 能示范物品准备工作 1.2.2 能制作物品准备检查清单	1.2.1 物品使用综合知识 1.2.2 检查清单制作方法
	1.3 内容准备	1.3.1 能准备分众讲解内容 1.3.2 能准备拓展类讲解内容	1.3.1 分众特征知识 1.3.2 拓展类讲解知识
2. 讲解服务	2.1 迎接服务	2.1.1 能示范讲解欢迎词 2.1.2 能制定欢迎服务流程模板	2.1.1 欢迎词讲解示范方法 2.1.2 欢迎服务模板制定方法
	2.2 内容讲解	2.2.1 能进行分众讲解 2.2.2 能进行即兴讲解 2.3.3 能进行示范讲解	2.2.1 分众讲解知识 2.2.2 即兴讲解知识 2.2.3 示范讲解方法
	2.3 欢送服务	2.3.1 能示范讲解欢送词 2.3.2 能制定欢送服务流程模板 2.3.3 能做好特色产品推荐	2.3.1 欢送词讲解示范方法 2.3.2 欢送服务模板制定方法 2.3.3 特色产品推荐方法
3. 咨询服务	3.1 内部咨询服务	3.1.1 能提供特色项目内容、地点与开放时间咨询 3.1.2 能提供临时活动项目内容、地点与开放时间咨询 3.1.3 能根据参观者需求提供合理化的游览建议	3.1.1 特色项目知识 3.1.2 临时活动知识 3.1.3 线路策划知识
	3. 周边咨询服务	3.2.1 能提供本地民宿、客栈等小型特色住宿设施咨询 3.2.2 能提供本地特色产品、旅游商品咨询	3.2.1 小型住宿设施信息 3.2.2 本土特色商品信息
4. 引导	4.1 安全旅游引导	4.1.1 能引导参观者注意涉水安全 4.1.2 能引导参观者防范恶劣天气	4.1.1 汛期安全知识 4.1.2 极端天气防范知识

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
服务	4.2 文明旅游引导	4.2.1 能引导参观者保护文物古迹 4.2.2 能引导参观者和谐互动	4.2.1 文物古迹保护知识 4.2.2 沟通交流知识
5. 问题处理	5.1 常规问题处理	5.1.1 能协助处理参观者轻度食物中毒 5.1.2 能协助处理参观者突患疾病	5.1.1 食物中毒处理知识 5.1.2 卫生保健知识
	5.2 应急问题处理	5.2.1 能牢记设施设备故障应急处理流程 5.2.2 能协助处理公共卫生事件	5.2.1 设施设备故障处理流程 5.2.2 公共卫生知识

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 讲解 准备	1.1 内容准备	1.1.1 能准备专题类讲解内容 1.1.2 能准备时事类讲解内容	1.1.1 专题类讲解知识 1.1.2 时事类讲解知识
2. 讲解 服务	2.1 迎接服务	2.1.1 能撰写个性化欢迎词 2.1.2 能根据参观者提供个性化迎接服务	2.1.1 个性化欢迎词撰写方法 2.1.2 个性化服务知识
	2.2 内容讲解	2.2.1 能进行专题讲解 2.2.2 能结合历史和时事进行互动讲解 2.2.3 能制作讲解微视频	2.2.1 专题讲解知识 2.2.2 互动讲解方法 2.2.3 微视频制作方法
	2.3 欢送服务	2.3.1 能撰写个性化欢送词 2.3.2 能设计征求意见表	2.3.1 个性化欢送词撰写方法 2.3.2 意见表设计知识
3. 咨询 服务	3.1 内部咨询服务	3.1.1 能提供特殊情况处理咨询 3.1.2 能示范咨询服务流程	3.1.1 特殊情况处理知识 3.1.2 咨询服务示范方法
	3.2 周边咨询服务	3.2.1 能提供本地非遗产品、体验项目咨询 3.2.2 能提供本地夜间活动项目咨询	3.2.1 本地文化体验项目信息 3.2.2 本地夜间活动项目信息
4. 引导 服务	4.1 安全旅游引导	4.1.1 能提醒参观者识别和防范隐形诈骗 4.1.2 能引导参观者应对突发事件	4.1.1 诈骗防范知识 4.1.2 突发事件应对知识
	4.2 文明旅游引导	4.2.1 能引导参观者低碳旅游 4.2.2 能引导参观者理性消费	4.2.1 低碳旅游知识 4.2.2 旅游消费知识
5. 问题 处理	5.1 常规问题处理	5.1.1 能示范常规问题处理方法 5.1.2 能处理各类投诉	5.1.1 常规问题处理方法 5.1.2 投诉处理程序

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
	5.2 应急问题处理	5.2.1 能示范应急问题处理方法 5.2.2 能汇总分析应急问题	5.2.1 应急问题处理要领 5.2.2 汇总归类知识
6. 业务 培训 与活 动策 划	6.1 业务指导	6.1.1 能指导三级/高级工及以下级别人员 6.1.2 能对专职讲解员进行业务培训	6.1.1 专职讲解员业务指导流程 6.1.2 专职讲解员业务培训要领
	6.2 培训组织	6.2.1 能撰写常规培训计划与方案 6.2.2 能运用现代信息技术组织实施常规培训	6.2.1 常规培训计划与方案撰写知识 6.2.2 常规培训活动组织实施方法
	6.3 活动策划	6.3.1 能撰写公益类活动方案 6.3.2 能组织实施公益类活动	6.3.1 公益类活动方案撰写知识 6.3.2 公益类活动组织实施方法

3.5 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. 讲解准备	1.1 内容准备	1.1.1 能创作专业性讲解内容 1.1.2 能创作研究性讲解内容	1.1.1 专业性讲解内容创作知识 1.1.2 研究性讲解内容创作知识
2. 讲解服务	2.1 迎接服务	2.1.1 能策划特殊场景的欢迎服务 2.1.2 能制定迎接服务质量提升方案	2.1.1 迎接服务场景策划方法 2.1.2 方案制定方法
	2.2 内容讲解	2.2.1 能进行专业性和研究性讲解 2.2.2 能形成独特的讲解风格 2.2.3 能借助新媒体平台进行推广	2.2.1 专业性和研究性内容讲解知识 2.2.2 讲解风格形成知识 2.2.3 多媒体平台推广知识
	2.3 欢送服务	2.3.1 能策划特殊场景的欢送服务 2.3.2 能制定欢送服务质量提升方案	2.3.1 欢送服务场景策划方法 2.3.2 服务质量提升知识
3. 咨询服务	3.1 内部咨询服务	3.1.1 能制定咨询服务流程模板 3.1.2 能撰写咨询服务内容手册	3.1.1 服务流程模板制定方法 3.1.2 咨询服务内容知识
	3.2 周边咨询服务	3.2.1 能提供城市旅游特色咨询 3.2.2 能提供城市经济发展咨询	3.2.1 城市特色信息 3.2.2 城市经济发展信息
4. 引导服务	4.1 安全旅游引导	4.1.1 能开展旅游安全宣讲 4.1.2 能制定多种场景下的安全旅游引导预案	4.1.1 旅游安全知识 4.1.2 安全引导预案撰写要领
	4.2 文明旅游引导	4.2.1 能引导参观者树立正确价值观 4.2.2 能引导参观者自觉维护国家形象	4.2.1 社会主义核心价值观 4.2.2 时政知识
5. 问题处理	5.1 常规问题处理	5.1.1 能制定常规问题处理流程 5.1.2 能汇编经典投诉案例	5.1.1 投诉处理知识 5.1.2 案例归类知识
	5.2 应急问题处理	5.2.1 能撰写应急问题安全预案 5.2.2 能汇编应急问题经典案例	5.2.1 安全预案撰写要求 5.2.2 案例编撰知识

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 业务培训与活动策划	6.1 业务指导	6.1.1 能指导二级/技师及以下级别人员 6.1.2 能对志愿者、兼职讲解员进行业务培训	6.1.1 业务指导方法与流程 6.1.2 志愿者与兼职讲解员培训要领
	6.2 培训组织	6.2.1 能撰写专题培训计划与方案 6.2.2 能运用现代信息技术组织实施专题培训	6.2.1 专题培训计划与方案撰写知识 6.2.2 专题培训组织实施方法
	6.3 活动策划	6.3.1 能撰写专题类活动方案 6.3.2 能组织实施专题类活动	6.3.1 专题类活动方案撰写知识 6.3.2 专题类活动组织实施方法

4 比重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	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	5
	基础知识	30	25	20	15	10
相关知识 要求	讲解准备	15	10	10	5	5
	讲解服务	20	20	15	15	15
	咨询服务	10	15	15	15	15
	引导服务	10	10	15	15	15
	问题处理	10	15	20	15	15
	业务培训与活动策划	—	—	—	15	20
合计		100	100	100	100	100

4.2 技能操作权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	讲解准备	20	20	15	10	5
	讲解服务	40	30	30	20	20
	咨询服务	15	20	25	25	20
	引导服务	15	15	15	10	10
	问题处理	10	15	15	10	10
	业务培训与活动策划	—	—	—	25	35
合计		100	100	100	100	100