

乡村旅游讲解专项职业能力考核规范

一、定义

运用所掌握的乡村旅游地区自然资源、历史文化、民俗风情、风物特产等知识，为游客提供解说和引导服务的能力。

二、适用对象

运用或准备运用本项能力求职、就业的人员。

三、考核内容

能力名称：乡村旅游讲解		职业领域：群众文化活动服务人员	
工作任务	操作规范	相关知识	考核比重
(一) 接待引导	1. 能按照基本礼仪的素养要求迎候游客 2. 能按照不同情景模拟接待引导游客	1. 基本礼仪相关知识 2. 接待引导游客的规范与要求	20%
(二) 乡村讲解	1. 能根据不同游客群体介绍欢迎词 2. 能用普通话脱稿解说，讲解内容突出当地乡村旅游特色	1. 不同游客群体的特征 2. 讲解基础知识	50%

(三) 咨询解答	1. 能就乡村旅游知识提供解答服务 2. 能根据不同游客群体的需求提供咨询服务	1. 乡村旅游基础知识 2. 不同游客群体相关知识服务知识	15%
(四) 问题处理	1. 能处理投诉 2. 能处理突发事件	1. 投诉处理技巧 2. 突发事件处理流程	15%

四、考核要求

(一) 申报条件

达到法定劳动年龄，身体健康，具有相应技能的劳动者均可申报。

(二) 考评员构成

每个考评组不少于3名考评员。考评员应具备中高级导游资格，或相关职业高级工职业资格（技能等级），或相关专业中级职称及以上的资格，或具有丰富的乡村旅游讲解经验。

(三) 考核方式与考核时间

乡村旅游讲解考核采取实际操作和问题回答相结合的方式进行。考核时间为20分钟。考核成绩实行百分制，成绩达到60分及以上为合格。

（四）考核场地与设备要求

考场面积不小于 30 平方米。考核场地光线充足，隔音条件良好，具有消防安全等设施。