# 会展服务师

## 国家职业技能标准

**1 职业概况**

1.1 职业名称

会展服务师

1.2 职业编码

4-07-07-01

1.3 职业定义

从事会展场馆场地出租，会展设施设备租赁、调试与维护，接送及食宿安排、现场签到等工作的服务人员。

 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。

1.5 职业环境条件

室内，常温。

1.6 职业能力特征

具有一定的学习能力和表达能力，身体健康，动作灵活，具有一定的现场处理和组织协调能力。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学历）。

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96标准学时；三级/高级工72标准学时；二级/技师48标准学时；一级/高级技师32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

理论知识培训在标准教室或计算机教室进行；操作技能培训在会展场所或等同于会展场所的模拟场所进行，场所内需要配备必要的计算机设备、投影设备、录影录音设备等；卫生、采光、通风条件良好。

1.9 职业技能评价要求

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[[1]](#footnote-0)工作满5年。

（2）取得相关职业五级/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[[2]](#footnote-1)或相关专业[[3]](#footnote-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。

（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。

理论知识考试以笔试、机考等方式为主，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现场操作、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、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（期中，采用机考方式的一般不低于1：30），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1:10，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分钟；操作技能考核时间不少于120分钟；综合评审时间不少于30分钟。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试笔试在标准教室内进行，机考在计算机教室内进行；操作技能培训在会展场所或等同于会展场所的模拟场所进行，场所内需要配备必要的计算机设备、投影设备、录影录音设备等；卫生、采光、通风条件良好。

**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）爱国守法，爱岗敬业。

（2）勇于创新，终身学习。

（3）服务至上，用户优先。

（4）诚信守诺，团结协作。

2.2 基础知识

2.2.1 会展场地场馆租凭

（1）会展场地场馆类型与功能

（2）会展场地场馆规划与布局

（3）会展场地场馆市场供求现状

（4）会展场地场馆租赁方式与定价

（5）会展场地场馆租赁流程与合同

2.2.2 会展设施设备租凭

（1）会展常用设施设备类型

（2）会展设施设备租凭管理

（3）会展设施设备运输服务

（4）会展设施设备搭建服务

（5）会展设施设备租赁价值链

2.2.3 会展设施设备使用与维护

（1）会展设施设备调试

（2）会展设施设备检测

（3）会展设施设备使用

（4）会展设施设备培训

（5）会展设施设备应急管理

2.2.4 会展接待服务

（1）会展接待服务内容

（2）会展接待服务流程

（3）会展酒店接待服务

（4）会展餐饮接待服务

（5）会展接待应急管理

2.2.5 会展现场服务

（1）现场签到布置

（2）现场签到接待

（3）现场协调服务

（4）现场技术服务

（5）现场保障服务
2.2.6 其他基础知识

（1）会展策划基础知识

（2）会展营销基础知识

（3）会展项目管理基础知识

（4）会展财务管理基础知识

（5）会展可持续性发展基础知识

2.2.7 相关法律、法规知识

(1)《中华人民共和国劳动法》相关知识

(2)《中华人民共和国合同法》相关知识

(3)《会展活动人员管理条例》相关知识

(4)《会展活动安全管理办法》相关知识

(5) 其他会展行业相关法律、法规、管理规定和标准等知识

3 工作要求

本标准对四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别要求。

3.1 四级/中级工

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
| 1.场地场馆租赁 | 1.1 信息搜集 | 1.1.1 能利用互联网资源，收集场地场馆基本信息。1.1.2 能实地考察场地场馆，直接记录场地场馆基本信息。1.1.3 能对所收集信息进行分类和汇总整理。 | 1.1.1 线下资料收集方法和网络信息检索方法1.1.2 实地考察和调研知识1.1.3 资料分类方法与常用办公软件应用知识 |
| 1.2 客户咨询接待 | 1.2.1 能与客户线上、线下沟通会展场地场馆的租赁需求。1.2.2 能通过电话、电子邮件、现场咨询等方式回复客户关于场地场馆租赁的咨询。1.2.3 能关注和记录客户场地场馆租赁的特殊需求。 | 1.2.1 沟通技巧1.2.2 场地场馆概述知识1.2.3 信息记录软件操作1.2.4 消费决策影响因素 |
| 1.3 租赁手续办理 | 1.3.1 能收集客户证件信息，告知和协助客户完成租赁手续办理。1.3.2 能按照租赁合同约定收取租金、押金和其他相关费用。1.3.3 能提供正规收费票据，确保财务记录准确。 | 1.3.1 证件信息处理方法1.3.2 租赁手续办理流程1.3.3 财务缴费和开票流程1.3.4 财务开票信息  |
| 2.设施设备租赁与使用 | 2.1 信息搜集 | 2.1.1 能利用互联网资源，收集设施设备基本信息。2.1.2 能实地考察设施设备，直接记录设施设备基本信息。2.1.3 能对所收集信息进行分类和汇总整理。 | 2.1.1 线下资料收集方法和网络信息检索方法2.1.2 实地考察和调研知识2.1.3 资料分类方法与常用办公软件应用知识 |
| 2.2 客户咨询接待 | 2.2.1 能与客户线上、线下沟通会展设施设备的租赁需求，梳理出设施设备租赁清单。2.2.2 能通过电话、电子邮件、现场咨询等方式回复客户关于设施设备租赁的咨询。2.2.3 能关注和记录客户设施设备租赁的特殊需求。 | 2.2.1 沟通技巧2.2.2 设施设备基本知识2.2.3 信息记录软件操作2.2.4 消费决策影响因素 |
| 2.3 租赁手续办理 | 2.3.1 能收集客户证件信息，告知和协助客户完成租赁手续办理。2.3.2 能按照租赁合同约定收取租金、押金和其他相关费用。2.3.3 能提供正规收费票据，确保财务记录准确。 | 2.3.1 证件信息处理方法2.3.2 租赁手续办理流程2.3.3 财务缴费和开票流程2.3.4 财务开票信息等知识。 |
| 3.接待服务管理 | 3.1 接待信息服务 | 3.1.1 能邀请参展商和重要观众，并确认参会名单、抵达时间和特殊需求。3.1.2 能沟通确认重要参展商和观众的接送服务信息。3.1.3 能解答现场观众有关参展商展品、公共服务和展会活动等问题。 | 3.1.1 展商、展品、观众的信息分类3.1.2 公共服务类别和交通路线规划3.1.3 服务沟通和表达技巧 |
| 3.2 接待物资准备 | 3.2.1 能统计所需宣传物料、礼品的类型和数量。3.2.2 能汇总入场凭证和活动资料数量。3.2.3 能联系物料供应商进行按需制作。 | 3.2.1 活动需求分析与数量估算方法3.2.2 宣传物料和礼品材质与价格3.2.3 沟通与表达 |
| 3.3 入场签到接待 | 3.3.1 能核对参展商与观众身份信息，发放入场凭证和资料。3.3.2 能介绍展馆基础布局，引导有序进入。3.3.3 能提供预定会议室等商务对接协助服务。 | 3.3.1 签到系统操作和签到流程3.3.2 展馆介绍3.3.3 商务对接服务内容和流程 |
| 4.其他活动管理 | 4.1 投诉事件记录 | 4.1.1 能倾听客户投诉的问题。4.1.2 能记录客户投诉的需求。4.1.3 能及时上报客户投诉事件。 | 4.1.1倾听技巧4.1.2信息记录工具与方法4.1.3投诉处理流程与技巧 |
| 4.2 安全举措执行 | 4.2.1 能安全布置场地场馆空间与环境。4.2.2 能安全操作会展设施设备安装与连接。4.2.3 能准确黏贴或摆放安全提醒标志和道具。 | 4.2.1 场地场馆环境安全、消防安全、电气安全4.2.2 展品展示安全与存储安全4.2.3 人流疏导与管控技术 |
| 4.3 主题活动现场布置 | 4.3.1 能确认活动嘉宾名单和主题内容活动4.3.2 能布置活动现场，摆放物品和营造氛围4.3.3 能执行活动现场的各项工作安排 | 4.3.1 应急资源的配置与操作4.3.2 突发事件应急处理原则与方法4.3.3 应急事件的响应流程和处理措施 |
| 4.4 信息数据录入 | 4.4.1 能收集、录入和更新参展商信息，做好参展商资源储备。4.4.2 能收集和录入观众信息，为展会优化提供数据支持。4.4.3 能录入和更新展会期间各种活动，确保参展商和观众能获取准确的活动资讯。 | 4.4.1 信息收集渠道与方法4.4.2 信息管理系统操作4.4.3 信息查询、更新、展示与调用 |

3.2 三级/中级工

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
| 1.场地场馆租赁 | 1.1 租赁市场调研 | 1.1.1 能获取同地区、同类型场地场馆的租赁价格。1.1.2 能对比同地区、同类型场地场馆的服务内容。1.1.3 能汇总同地区、同类型场地场馆的需求情况。 | 1.1.1 文献调研、客户访谈调研、问卷调研、电话调研等方法1.1.2 价格类型与计算方法1.1.3 数据汇总与呈现方法 |
| 1.2 场地场馆评估 | 1.2.1 能识别不同类型场地场馆的资源属性特征和知名度。1.2.2 能比较不同类型场地场馆的资源优势和吸引力。1.2.3 能评估场地场馆与租赁需求的适配度。 | 1.2.1 场地场馆资源属性特征分类1.2.2 场地场馆资源优势和吸引力因素1.2.3 评估方法与工具 |
| 1.3 租赁合同填写 | 1.3.1 能标明场地场馆租赁双方的权利和义务。1.3.2 能列明场地场馆位置、面积、租赁时间等租赁细节条款1.3.3 能明确场地场馆租赁的租金、押金及其他费用等关键条款。 | 1.3.1 租赁合同主要内容1.3.2 租赁合同注意事项1.3.3 租赁价格策略1.3.4 租赁交付和验收方式 |
| 2.设施设备租赁与使用 | 2.1 租赁市场调研 | 2.1.1 能获取同地区、同类型设施设备的租赁价格、服务内容和需求情况。2.1.2 能判断会展设施设备租赁市场行情，并筛选出意向供应商名单。2.1.3 能识别会展设施设备基本功能与状态，评估其与租赁需求的适配度。 | 2.1.1 文献调研、客户访谈调研、问卷调研、电话调研等方法2.1.2 价格类型与计算方法2.1.3 数据汇总与呈现方法 |
| 2.2 租赁合同填写 | 2.2.1 能标明设施设备租赁双方的权利和义务。2.2.2 能列明设施设备位置、租赁时间等细节条款。2.2.3 能明确设施设备租赁的内容、租金、押金等关键条款。 | 2.2.1 租赁合同主要内容2.2.2 租赁合同注意事项2.2.3 租赁价格策略2.2.4 租赁交付和验收方式 |
| 2.3 设施设备调试与使用 | 2.3.1 能现场调试会展设施设备，确保现场活动顺利进行作。2.3.2 能参照相关技术要求对会展设施设备进行规范操作和安全使用。2.3.3 能提供技术支持，确保设施设备基本功能的正常运行。 | 2.3.1 常见设施设备调试流程与步骤2.3.2 常用设施设备调试工具与技术2.3.2 常用设施设备操作标准规范2.3.4 常见故障诊断与排除 |
| 3.3.接待服务管理 | 3.1 展会指南编制 | 3.1.1 能汇总参展商、展品信息。3.1.2 能汇总各类服务和活动信息。3.1.3 能汇总编制和设计参展指南手册。 | 3.1.1 信息收集与整理3.1.2 信息汇总与分析3.1.3 手册编制与设计 |
| 3.2 接待服务实施 | 3.2.1 能列出接待服务工作具体内容清单3.2.2 能指定接待服务具体岗位的负责人员3.2.3 能明确具体接待服务岗位的相应职责 | 3.2.1 服务内容梳理方法3.2.2 岗位安排和调整原则3.3.3 团队分工与协作3.3.4 工作流程图 |
| 3.3 住宿和餐饮安排 | 3.3.1 能分析酒店及餐饮服务的供求信息。3.3.2 能联络食宿供应商沟通服务内容和价格。3.3.3 能安排实施必要的食宿接送服务。 | 3.3.1 酒店餐饮类型及特点3.3.2 供求信息收集渠道3.3.3 沟通技巧与谈判策略3.3.4 路线规划与时间管理 |
| 4.其他活动管理 | 4.1 投诉事件处理 | 4.1.1 能在职权范围内给出投诉处理建议4.1.2 能安抚投诉客户情绪并反馈征询投诉处理建议4.1.3 能上报超越处理权限的投诉问题 | 4.1.1 投诉处理流程4.1.2 投诉处理技巧与方法4.1.3 情绪安抚技巧4.1.4 反馈与征询技巧 |
| 4.2 现场安全检查 | 4.2.1 能检查识别场地场馆的环境安全。4.2.2 能检查识别设施设备的安装摆放安全与运行安全。4.2.3 能检查展品的展示安全与人员的流动安全。 | 4.2.1 环境安全知识4.2.2 设施设备安全知识4.2.3 展品安全防范知识4.2.4 人员流动安全管理办法 |
| 4.3 主题活动分工 | 4.3.1 能分解活动内容和环节。4.3.2 能安排具体环节的负责人员。4.3.3 能调动各环节负责人员相互支持与配合。 | 4.3.1 活动流程细化方法4.3.2 人员分工原则4.3.3 团队协作意义4.3.4 沟通协调技巧 |
| 4.4 信息数据查询 | 4.4.1 能根据用户需求筛选和查询所需信息。4.4.2 能进行数据统计，为数据分析和决策奠定基础。4.4.3 能关联不同模块或类别的信息，进行综合查询和调用。 | 4.4.1 信息查询方法与技巧4.4.2 数据库系统基础知识4.4.3 数据统计方法与工具4.4.4 数据关联操作方法 |

3.3二级/技师

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
| 1.场地场馆租赁 | 1.1 租赁政策解读 | 1.1.1 能理解场地场馆租赁政策内容条款。1.1.2 能讲解场地场馆租赁政策内容条款1.1.3 能推进场地场馆租赁政策的落地实施。 | 1.1.1 租赁法律法规1.1.2 租赁核心要件1.1.3 讲解沟通与表达1.1.4 租赁流程管理和监督管理 |
| 1.2 租赁合同检查 | 1.2.1 能检查场地场馆租赁合同的合法性，避免违法违规内容出现。1.2.2 能检查场地场馆租赁合同的完整性，避免存在遗漏事项。1.2.3 能检查场地场馆租赁合同的准确性，避免歧义纠纷情形发生。 | 1.2.1 租赁合同主体资格规范要求1.2.2 租赁合同内容条款规范要求1.2.3 租赁合同措辞表达规范要求 |
| 1.3 场地场馆服务协调 | 1.3.1 能对场地场馆资源进行规划与编制排期。1.3.2 能协调场地场馆的清洁、安保等服务。1.3.3 能处理客户在租赁期间遇到的问题和临时需求。 | 1.3.1 排期原则与方法1.3.2 服务需求评估1.3.3 供应商选择与评估1.3.4 应急处理原则与技巧 |
| 2.设施设备租赁与使用 | 2.1 租赁政策解读 | 2.1.1 能理解设施设备租赁政策内容条款。2.1.2 能讲解设施设备租赁政策内容条款2.1.3 能推进设施设备租赁政策的落地实施。 | 2.1.1 租赁法律法规2.1.2 租赁核心要件2.1.3 讲解沟通与表达2.1.4 租赁流程管理和监督管理 |
| 2.2 租赁合同检查 | 2.2.1 能检查设施设备租赁合同的合法性，避免违法违规内容出现。2.2.2 能检查设施设备租赁合同的完整性，避免存在遗漏事项。2.2.3 能检查设施设备租赁合同的准确性，避免歧义纠纷情形发生。 | 2.2.1 租赁合同主体资格规范要求2.2.2 租赁合同内容条款规范要求2.2.3 租赁合同措辞表达规范要求 |
| 2.3 设施设备服务协调 | 2.3.1 能对设施设备资源进行规划与编制排期。2.3.2 能协调设施设备的安装、调试、技术支持和清洁等服务。2.3.3 能处理客户在租赁期间遇到的问题和临时需求。 | 2.3.1 排期原则与方法2.3.2 服务需求评估方法2.3.3 供应商选择与评估方法2.3.4 应急处理原则与技巧 |
| 3.接待服务管理 | 3.1 接待服务策划 | 3.1.1 能设计接待服务内容和流程。3.1.2 能安排接待服务物料准备和人员分工。3.1.3 能制定接待服务预算。 | 3.1.1 服务需求分析3.1.2 接待流程规划与设计3.1.3 成本分析方法3.1.4 预算编制方法 |
| 3.2 组织展前培训 | 3.2.1 能安排协调接待人员参加展前培训，提升服务水平。3.2.2 能制定接待人员的礼仪培训、岗位及职责培训的计划和内容。3.2.3 能组织开展接待人员的礼仪、岗位及职责的培训活动。 | 3.2.1 培训需求评估方法3.2.2 礼仪培训主要内容3.2.3 岗位职责培训主要内容3.2.4 培训活动流程 |
| 3.3 接待服务团队管理 | 3.3.1 能搭建会展接待服务团队，保持团队规模。3.3.2 能培养会展接待服务团队，增强团队竞争力。3.3.3 能管理会展接待服务团队，提升团队工作效率。 | 3.3.1 岗位分析与设计3.3.2 人员招募与选拔方法3.3.3 职业发展规划内容及方法3.3.4 工作流程优化3.3.5 激励理论和激励方式 |
| 4.其他活动管理 | 4.1 投诉事件分析 | 4.1.1 能分析投诉问题发生的原因。4.1.2 能调查投诉问题出现的相关责任人。4.1.3 能给出避免投诉事件再次发生的解决方案 | 4.1.1 分类分析、鱼骨图分析等分析方法4.1.2 责任界定原则与方法4.1.3 问题解决流程与方法 |
| 4.2 现场安全监督 | 4.2.1能预判评估场地场馆的安全风险，并采取措施预防风险发生。4.2.2 能预判评估展品的安全风险，并采取措施预防风险发生。4.2.3 能预判可能出现的人员安全问题，做好人群疏导和流量管控。 | 4.2.1 安全风险类型；4.2.2 安全风险评估方法4.2.3 安全风险防范措施与方法 |
| 4.3 主题活动策划 | 4.3.1 策划活动主题和内容4.3.2 策划主题活动流程和环节4.3.3 策划主题活动特邀嘉宾和VIP观众 | 4.3.1 创意构思方法4.3.2 活动流程设计原则4.3.3 内容价值评估方法4.3.4 沟通联络技巧与方法 |
| 4.4 信息数据监测 | 4.4.1 能监测供求数据分析，反馈市场特征.4.4.2 能监测设施设备运行数据，防范相关风险。4.4.3 能监测人流数据信息，及时做到分流疏导 | 4.4.1 数据分析方法与技巧4.4.2 数据监测系统操作与解读技巧4.4.3 风险识别方法与防范措施 |

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.场地场馆租赁 | 1.1 租赁政策制定 | 1.1.1 能制定场地场馆租赁的条件与期限。1.1.2 能设计场地场馆租赁的定价方案，包括租赁价格、押金标准和付款方式等。1.1.3 能制定场地场馆租赁的退租条款。 | 1.1.1 租赁法律法规1.1.2 租赁合同规范1.1.3 成本核算方法1.1.4 市场定价策略1.1.5 退租流程与争议处理办法 |
| 1.2 租赁合同审批 | 1.2.1 能预判场地场馆租赁合同常见风险类型1.2.2 能防范场地场馆租赁合同常见风险的发生1.2.3 能规范场地场馆租赁合同审批机制和流程 | 1.2.1 风险评估方法1.2.2 风险防范举措与方法1.2.3 合同审批规范流程 |
| 1.3 客户关系维护与拓展 | 1.3.1 能回访客户，获取客户对场地场馆租赁服务的反馈信息。1.3.2 能拓展潜在租赁客户，扩大场地场馆租赁业务。1.3.3 能建立客户关系管理体系和租赁配套服务供应商管理体系。 | 1.3.1 客户回访方法与技巧1.3.2 市场调研和目标客户定位1.3.3 租赁市场现状与趋势1.3.4 客户和供应商管理体系建立方法与技巧 |
| 2.设施设备租赁和使用 | 2.1 租赁政策制定 | 2.1.1 能制定设施设备租赁的条件与期限。2.1.2 能设计设施设备租赁的定价方案，包括租赁价格、押金标准和付款方式等。2.1.3 能制定设施设备租赁的退租条款。 | 2.1.1 租赁法律法规2.1.2 租赁合同规范2.1.3 成本核算方法2.1.4 市场定价策略2.1.5 退租流程与争议处理办法 |
| 2.2 租赁合同审批 | 2.2.1 能预判设施设备租赁合同常见风险类型2.2.2 能防范设施设备租赁合同常见风险的发生2.2.3 能规范设施设备租赁合同审批机制和流程 | 2.2.1 风险评估方法2.2.2 风险防范举措与方法2.2.3 合同审批规范流程 |
| 2.3 客户关系维护与拓展 | 2.3.1 能回访客户，获取客户对设施设备租赁服务的反馈信息。2.3.2 能拓展潜在租赁客户，扩大设施设备租赁业务。2.3.3 能建立客户关系管理体系和租赁配套服务供应商管理体系。 | 2.3.1 客户回访方法与技巧2.3.2 市场调研和目标客户定位2.3.3 租赁市场现状与趋势2.3.4 客户和供应商管理体系建立方法与技巧 |
| 3.接待服务管理 | 3.1 外部资源合作 | 3.1.1 能与外部供应商和客户建立战略合作关系。3.1.2 能保障专业接待服务或物资供应的及时性与稳定性。3.1.3 能整合外部资源为会展接待服务提供各种支撑。 | 3.1.1 供应商评估方法3.1.2 客户分析维度3.1.3 合作谈判技巧与策略3.1.4 供应链管理内容与方法3.1.4 资源整合模式与方法 |
| 3.2 内部资源统筹调配 | 3.2.1 能掌控会展接待服务所需的人力、物力、财力资源3.2.2 能分配资金用于接待人员培训等关键环节3.2.3 能依据项目需求统筹调配内部员工。 | 3.2.1 战略发展规划内容与方法3.2.2 资源协调分配原则与方法3.2.3 培训效果评估与投资回报分析 |
| 3.3 提升接待服务满意度 | 3.3.1 能回访大客户，获取大客户对会展接待服务的反馈信息。3.3.2 能组织调研获取客户潜在需求，通过定制化服务提升客户满意度。3.3.3 能建立客户关系管理体系，根据客户动态及时调整接待服务策略。 | 3.3.1 大客户关系管理技巧与方法3.3.2 满意度形成过程及影响因素3.3.3 提升满意度策略内容及方法 |
| 4.其他活动管理 | 4.1 投诉制度完善 | 4.1.1 能建立投诉责任制度，加强责任管理。4.1.2 能设计投诉奖惩制度，鼓励快速响应投诉。4.1.3 能加强服务意识宣导，降低投诉发生频率。 | 4.1.1 制度设计理念与原则4.1.2 制度设计技巧与方法4.1.3 服务理念传播方法与技巧 |
| 4.2 应急处置管理 | 4.2.1 能联系技术支持人员解决参展商遇到的突发技术故障或问题。4.2.2 能联系医疗救助人员紧急处理参展商或观众突发的意外情况。4.2.3 能熟知展馆的安全通道位置，在紧急情况下迅速组织人员疏散。 | 4.2.1 应急处置预案框架4.2.2 技术类应急处置方法4.2.3 医疗类应急处置方法4.2.4 人员疏散类应急处置方法 |
| 4.3 主题活动审批 | 4.3.1 能评判活动内容与展会主题的契合度4.3.2 能预估活动举办的效果和影响力4.3.3 能估算活动成本和收益 | 4.3.1 活动内容评估方法4.3.2 活动价值评估方法4.3.3 成本收益平衡分析 |
| 4.4 信息数据安全 | 4.4.1 能备份数据信息，确保展会信息数据的安全性。4.4.2 能采取加密、访问控制等措施，加强保护敏感信息。4.4.3 能遵守数据隐私法规，保护参展商和观众的个人隐私和商业秘密。 | 4.4.1 数据备份策略与方法4.4.2 数据加密技术应用操作4.4.3 数据资产管理流程与方法 |

4 权重表

4.1 理论知识权重表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 知识等级项目 | 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 |
| 基础知识 | 25 | 20 | 15 | 10 |
| 相关知识要求 | 场地场馆租赁 | 15 | 20 | 20 | 30 |
| 设施设备租赁与使用 | 15 | 20 | **20** | **20** |
| 接待服务管理 | 25 | 20 | 15 | 15 |
| 其他活动管理 | 15 | 15 | 25 | 20 |
| 合计 | 100 | 100 | 100 | 100 |

4.2 技能要求权重表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 技能等级项目 | 四级/中级工(%) | 三级/高级工(%) | 二级/技师(%) | 一级/高级技师(%) |
| 技能要求 | 场地场馆租赁 | 15 | 20 | 25 | 30 |
| 设施设备租赁与使用 | 15 | 20 | **25** | **30** |
| 接待服务管理 | 35 | 30 | 25 | 20 |
| 其他活动管理 | 35 | 30 | 25 | 20 |
| 合计 | 100 | 100 | 100 | 100 |

**5 附录**

5.1 本专业

（1）技工院校

0516会展服务与管理，0520旅游服务与管理

（2）中等职业教育

740106会展服务与管理，015343会展策划与管理，740101旅游服务与管理

（3）高等职业教育（专科）

540112会展策划与管理，640101旅游服务与管理，540101旅游管理

1. 高等职业教育（本科）

B020180会展管理，340101旅游管理

（5）普通高等学校（本科）

120903会展经济与管理，050310T会展

（6）普通高等学校（研究生）

120203旅游管理

5.2 相关专业

（1）技工院校

0504饭店（酒店）服务，0519酒店管理，0319数字媒体技术应用，0308多媒体制作，0210音像电子设备制造与维修，0609房地产经营与管理，0511物业管理，0510休闲体育服务，1117建筑模型设计与制作，1103建筑装饰，0123机电设备安装与维修，0205楼宇自动控制设备安装与维护，1405室内设计，1422家具设计与制作，1412演艺设备安装与调试

（2）中等职业教育

770302休闲体育服务与管理，640102建筑装饰技术，680103家具设计与制作，710204数字媒体技术应用，750103数字影像技术，740102导游服务，640701房地产营销，640702物业管理，780701安全保卫服务，660201智能设备运行与维护

（3）高等职业教育（专科）

420310空间数字建模与应用技术，430703建筑装饰材料技术，650103广告设计与制作，550103数字媒体艺术设计，550110展示艺术设计，440701房地产经营与管理，440703现代物业管理，540113休闲服务与管理，570311体育运营与管理，570313高尔夫球运动与管理，650406文物博物馆服务与管理，550406文物展示利用技术，550401文化创意与策划，560215传播与策划，530603商务管理

（4）高等职业教育（本科）

340101旅游管理，340102酒店管理，240702现代物业管理，240102建筑装饰工程，350111数字影像设计，350103数字媒体艺术，350110展示艺术设计，330603品牌策划与运营，240701房地产投资与策划，330602市场营销，220902应急管理，310207信息安全与管理

（5）普通高等学校（本科）

 670408体育运营与管理，120209物业管理，120104房地产开发与管理，120902酒店管理，130503 环境设计，130502视觉传达设计，130511T新媒体艺术，120901K旅游管理，050304传播学，050306T网络与新媒体，050303广告学，120202市场营销，120111T应急管理，120212T体育经济与管理

（6）普通高等学校（研究生）

055200新闻与传播，125100工商管理

1. 相关职业：商务策划专业人员、‌会展策划专业人员、会展设计师、旅游咨询员、前厅服务员、租赁业务员、客户服务管理员、公共游览场所服务员、讲解员、全媒体运营师，下同。 [↑](#footnote-ref-0)
2. 本专业：详见附录5.1，下同。 [↑](#footnote-ref-1)
3. 相关专业：详见附录5.2，下同。 [↑](#footnote-ref-2)