

《景区服务与管理》课程定位

1. 课程目标

通过本课程学习，学生需要掌握旅游景区门区服务、旅游景区导游服务、旅游景区交通服务、旅游景区吃住购服务、旅游景区设施配置与管理和旅游景区市场营销等相关知识和技能，能够掌握整个景区的基本服务流程并能够完成景区的基层管理任务，学生能够成为具备良好的语言表达、人际沟通、团队协作、文字组织等能力和素质的**有创意、会策划、懂经营、会服务**的复合型技术技能型人才。

2. 课程性质与定位

(1) 《景区服务与管理》是旅游管理专业的一门专业平台课

在旅游管理专业岗位职业能力的培养中，旅游景区服务与管理贯穿所有职业面向岗位基础能力和核心能力的培养，在岗位能力培养和学生就业能力培养方面起到**基础性和关键性**的作用（见下图）。

本课程的前导课程有：旅游概论、旅游市场营销、导游基础知识、游客体验分析等，这类课程主要培养学生基层服务知识和技能。后续课程有：旅游+农工岗位导向课程、旅游+文化岗位导向课程、旅游+滨海康养岗位导向课程、创新创业课程等，这类课程主要培养学生主要培养学生基层管理能力和策划经营能力。

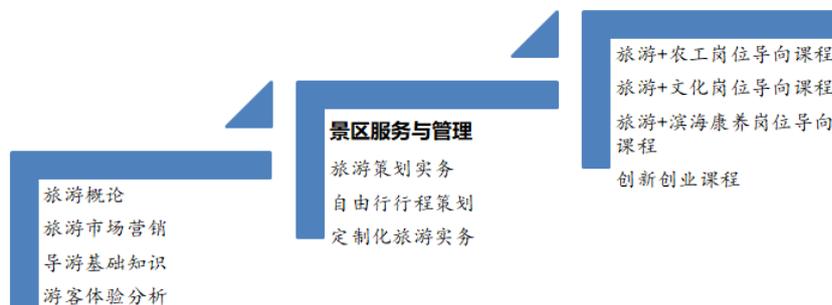


图1 前导和后续课程

(2) 《景区服务与管理》是景区管理师职业资格认证课程

景区管理师职业资格认证是 JYPC 全国职业资格考試认证中心开展的一项职业资格认证，纳入到了国际通行的认证体系，代表了学生在景区服务与管理方面专业技能水平，目前最对口的高职专业是旅游管理专业，其课程包括旅游学概论、旅游市场营销、环境与规划基础、景区开发与管理、景区服务知识和技能等，其中核心课程是《景区服务与管理》。

(3) 《景区服务与管理》是培养学生职业素质的重要课程

本课程涉及景区门区服务、导游服务、交通服务、吃住购服务、设施配置与管理和市场营销等诸多方面，可以有针对性的对学生服务意识、操作技能意识、质量意识、策划意识及

环境意识的培养。在景区项目的设计、部署和实施的多个环节中，需要紧密配合和协作，可以为学生创造沟通、交流和协作的平台，培养他们纪律观念、时间观念、团结协作、执行力和沟通表达等方面的综合素质。

(4)《景区服务与管理》是校企合作共建课程

各级各类景区企业是旅游管理校企合作的重要组成部分，现在我院和上海迪士尼旅游度假区、北京环球旅游度假区、上海华侨城欢乐谷等有深入的合作，目前开展了上海迪士尼旅游度假区订单班和北京环球旅游度假区订单班，我们在企业教学资源引进和吸收、课程开发、教学内容选取、实训项目制作、虚拟现实系统实施、实训室建设、学生就业和师资培养等方面和上述景区有着非常紧密和深度的合作关系。

3. 人才培养目标

(1) 能力目标：

了解旅游景区的开发、建设和运营的工作过程。

了解景区门区服务的相关概念，了解咨询服务与投诉处理服务的工作要点和方法。

了解旅游景区设施的构成和分类。

掌握不同旅游景区设施的配置要求。

掌握订票服务、售票服务、验票服务的流程及工作要点。

掌握旅游景区及其构成要素的相关概念、不同类型景观的讲解方法、为不同游客提供导游服务的技巧。

掌握景区游览线路设计和交通旅游产品的设计原则。

理解景区餐饮、住宿和其他辅助服务的特点、功能，景区基础设施、服务设施的概念。

掌握景区购物服务的程序和步骤。

(2) 知识目标：

能够绘制旅游景区工作过程示意图。

能够明确自己在课程学习当中的角色，并积极参与虚拟景区建设能够从事景区的订票、售票、验票工作。

能够为游客提供咨询服务，能够妥善处理游客的投诉，能够进行各类景观导游讲解。

能够设计景区交通游览线路。

能够从事景区交通站点的服务和管理能够进行景区特色餐饮和住宿等旅游产品的设计。



能够简单设计景区特色旅游商品。

能够对部分景区基础设施进行操作和维护。

能够对部分景区接待服务设施进行操作和维护。

(3) 素质目标:

团队协作能力。

能够迅速进行学习合作中的角色。

在处理突发事件时能够保持冷静。

培养学生的科学精神和科学态度。

培养学生的自我学习的能力。

能够全面的分析问题和解决问题。

能够迅速进入学习合作中的角色。