

《景区服务与管理》课程标准

一、课程概述

课程代码	31154	课程性质	专业平台课
总学时	56 学时，26 理论学时，30 实践学时	学分	4
开设学期	第三学期	适用专业	旅游管理、景区开发与 管理
实施场所	全域旅游综合实训室	授课方式	项目教学
课程类型	B 类（理论+实践课）	<input type="checkbox"/> 专业基础课程 <input checked="" type="checkbox"/> 专业平台课程	
是否为精品课程	是		
合作开发企业	日照万平口风景区、日照市五莲山风景区、日照浮来山风景区		
执笔人	秦志玉		
审核人	丁明军		
制订时间	2020-01-23		

（一）课程定位

《景区服务与管理》是旅游管理专业的专业平台课程，是一门以项目教学和任务驱动教学为主要教学手段的“教、学、做”一体化课程。本专业主要针对旅游及景区的景区服务岗、营销策划岗、景区管理岗等岗位开设的，通过本课程学习，学生能掌握旅游景区项目构建、景区项目运营以及绩效检验等相关知识。培养熟悉景区服务与管理的基本知识与技能的景区经营管理人才和专业技术人才。

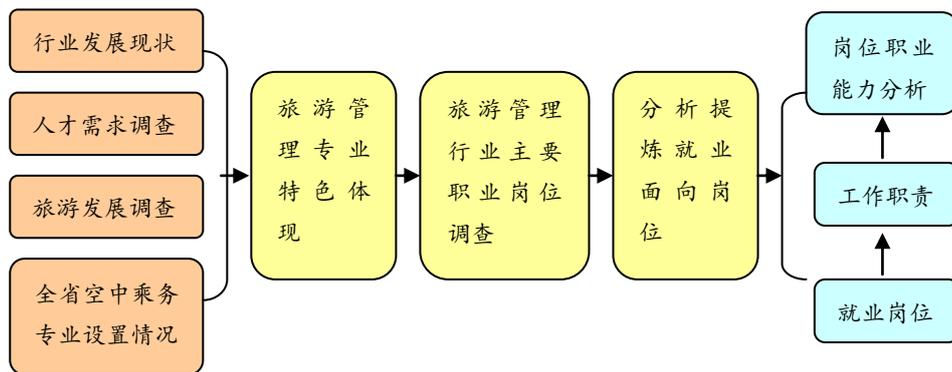
（二）先修后续课程

《景区服务与管理》课程是在学生掌握旅游专业基础知识和技能的基础上，对学生行业可持续发展能力进行提升的一门发展课程，担负着旅游管理专业学生从基本的市场分析、市场策划等技能向行业综合发展能力迁移的重任。因此，需要学生在学习过《旅游学概论》、《旅游市场营销》、《旅游策划实务》、《游客体验分析》等理论基础课和技术基础课的基础上开展教学，安排在大

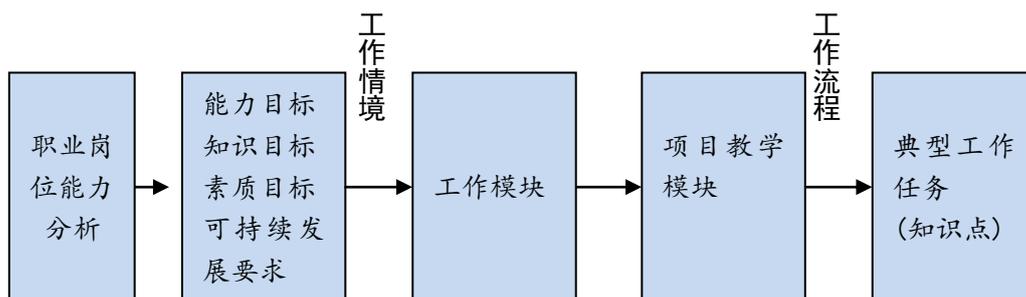
三上学期开设。后续课程包括《综合实训》、《跟岗实习》等实践能力提升课程。

二.课程设计思路

首先进行行业发展现状、旅游企业人才需求及全省旅游管理专业设置情况调研，在调研的基础上进行职业岗位和分析，分析提炼就业面向岗位，确定旅游管理专业毕业生初级就业岗位（初级导游、景区讲解员、旅游营销、餐饮、客务服务、OTA 平台网络运营、景区综合服务、游艇与邮轮服务）和发展就业岗位（中高级导游、景区运营管理、休闲旅游企业管理、旅游行政管理、餐饮、客务管理、智慧旅游运营经理、特色民宿经营总监、游艇与邮轮管理总监、旅游策划师），按照岗位工作职责分析岗位职业能力（见图 1 内容选取流程图和表 1 职业领域与就业岗位对应图）。



按照能力目标、知识目标、素质目标和可持续发展能力的培养目标，结合工作情境，总结工作模块，按照工作模块提炼项目教学模块，每个项目教学模块依据工作流程确定典型工作任务（见下图）。



三、课程目标

总体目标:

该课程以提高学生服务水平、创新能力、策划能力及实际操作能力为目标,依据岗位分析而确定的素养、知识、能力要求,形成本课程的课程体系,设计课程目标。

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 and 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人才。

能力目标:

- 1、了解旅游景区的开发、建设和运营的工作过程。
- 2、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。
- 3、了解旅游景区设施的构成和分类。
- 4、掌握不同旅游景区设施的配置要求。
- 5、掌握订票服务、售票服务、验票服务的流程及工作要点。
- 6、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。
- 7、掌握景区游览线路设计和交通旅游产品的设计原则。
- 8、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。
- 9、掌握景区购物服务的程序和步骤。

知识目标:

- 1、能够绘制旅游景区工作过程示意图。
- 2、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。
- 3、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。
- 4、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。
- 5、能够简单设计景区特色旅游商品。
- 6、能够对部分景区基础设施进行操作和维护。
- 7、能够对部分景区接待服务设施进行操作和维护。

素质目标:

- 1、团队协作能力。
- 2、能够迅速进行学习合作中的角色。
- 3、在处理突发事件时能够保持冷静。
- 4、培养学生的科学精神和科学态度。
- 5、培养学生的自我学习的能力。
- 6、能够全面的分析问题和解决问题。
- 7、能够迅速进入学习合作中的角色。

四、课程内容

按照能力目标、知识目标、素质目标和可持续发展能力的

培养目标，结合工作情境，总结工作模块，按照工作模块提炼项目教学模块，将课程划分为旅游景区认知、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、旅游景区市场营销七个教学项目，七个工作项目按照工作过程从基础到综合，从简单到复杂原则进行内容的序化。

按照景区规划职业岗位能力提升进行内容重组，按照职业能力培养规律，由易到难、由简单到复杂、由微观到宏观组织教学内容，设计7个项目，14个工作任务（见下表）。

项目模块	任务名称	知识目标	能力目标	素质目标
旅游景区认知	1 了解旅游景区	掌握旅游景区及其构成要素的相关概念；	能够绘制旅游景区工作过程示意图；	培养学生团队协作能力； 培养学生统筹谋划能力
	2 了解旅游景区的构建过程	了解旅游景区的开发、建设和运营的工作过程。	能够明确自己在课程学习中的角色，并积极参与虚拟景区建设。	
旅游景区门区服务	1 旅游景区票务服务	了解景区门区服务的相关概念； 掌握订票服务、售票服务、验票服务的流程和工作要点；	能够从事景区的订票、售票和验票工作； 能够为游客提供咨询服务；	培养学生定量分析的思维方法； 培养学生协同合作的能力。
	2 旅游景区门区服务	了解咨询服务与投诉处理服务的工作要点和方法。	能够妥善处理游客的投诉。	
旅游景区导游服务	1 因地制宜	了解导游服务的基本内容。 掌握不同类型景观的讲解方法。	能够进行各类景观导游讲解。	在处理突发事件时能够保持冷静； 能够迅速理解游客的意图，并能够随机应变。
	2 因人而异	掌握为不同游客提供导游服务的技巧。	能够运用不同的讲解技巧为不同类型的游客讲解。	

旅游景区交通服务	1 设计景区游览路线	了解景区交通服务的相关概念。 了解景区交通服务的主要类型。 掌握景区游览线路设计和交通旅游产品的设计原则。	能够设计景区交通游览线路。 能够设计交通旅游产品。 能够从事景区交通站点的服务和管理工作。	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； 团队协作和团队互助能力的培养。
	2 开发景区交通旅游产品			
旅游景区吃住购服务	1 旅游景区吃住服务 2 旅游景区购物服务	理解景区餐饮、住宿和其他辅助服务的特点、功能。 了解旅游景区商品的主要类型。 掌握景区购物服务的程序和步骤。	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。	团队协作能力。 能够全面的分析问题和解决问题。 能够迅速进行学习合作中的角色。
旅游景区设施配置与管理	1 景区基础设施	理解景区基础设施、服务设施的概念。 了解旅游景区设施的构成和分类。	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。	团队协作能力。 应对突发事件能够迅速处理。 能够迅速进行学习合作中的角色。
	2 景区接待设施	掌握不同旅游景区设施的配置要求。		
旅游景区市场营销	1 景区产品及景区营销认知	了解景区营销及景区产品的相关概念及其作用。 掌握景区旅游消费者的类型及行为特征。	能够运用定价方法制定景区产品价格； 能够制定景区分销渠道选择方案； 能够制定景区组合促销方案。	迅速适应市场变化的需要。应对突发事件能够迅速处理。能够迅速进行学习合作中的角色。
	2 景区产品促销	掌握景区产品的概念、产品定价方法和销售渠道。		

五、课程实施

（一）教学设计

在课程改革建设过程中，突出实践能力的培养，增强学生的职业能力。遵循高职教育高技能人才培养的目标，指导教师首先进行行业企业调研或到企业挂职，根据行业需求设计学习情境，然后根据工作岗位的流程把每个学习情境分解成若干任务。

该课程是依据“旅游管理专业工作任务与职业能力分析”中景区服务与管理项目设置。其总体的设计思路是，打破以知

识传授为主要目的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容，并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。课程突了实践能力的训练，并融入了实操项目任务要求（见下表）。

项目名称	任务名称	训练方式、手段及步骤
旅游景区开发准备	1 了解旅游景区	<p>教师</p> <p>布置任务：如果让每个小组去一个地方进行旅游资源调查，应该做哪些准备？</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果。</p> <p>重点概念：旅游资源调查；</p> <p>案例分享：日照市万平口景区的旅游资源调查表设计；</p> <p>现场制作：各小组制作。</p> <p>学生</p> <p>领会任务；小组讨论；各小组汇报成果</p>
	2 了解旅游景区的构建过程	<p>教师</p> <p>布置任务：每组分别确定一个规划案例，讨论使用哪些规划原理？旅游规划可以分为哪几种类型？</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果。</p> <p>重点概念：旅游区位论；</p> <p>旅游产品生命周期；旅游空间布局模式理论；旅游规划类型。</p> <p>案例分享：智造全国休闲农业与乡村旅游示范县规划；</p> <p>现场讨论：各小组分别讨论。</p> <p>学生</p> <p>领会任务；小组讨论；各小组汇报成果</p>
旅游景区门区服务	1 旅游景区票务服务	<p>教师</p> <p>布置任务：如果让每个小组去对一个景区进行个性化票务设计，应该做哪些准备？</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果。</p> <p>重点概念：景区票务；</p> <p>案例分享：重庆市宝鼎山景区票务服务案例；</p> <p>现场制作：各小组制作。</p> <p>学生</p> <p>领取任务；小组讨论；各小组 PPT 汇报成果</p>

	2 旅游景区门区服务	<p>教师</p> <p>布置任务：游客在进行排队时感到烦躁，你有什么措施来处理？</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果。</p> <p>重点概念：投诉处理流程；</p> <p>案例分享：游客排队时发生的故事；</p> <p>现场制作：各小组制作。</p> <p>学生</p> <p>领取任务；小组讨论；各小组 PPT 汇报成果；学生小组互评、自我评价。</p>
旅游景区导游服务	1 因地制宜	<p>教师</p> <p>布置任务：以小组为单位对附近特色景区进行导游词撰写和讲解。</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组选取两名成员利用 PPT 进行介绍。</p> <p>教师对学生的成果进行点评，指出优点和存在的问题。</p> <p>学生</p> <p>案例分析，小组讨论；各小组汇报成果；</p> <p>对新课讲授过程中难以理解的问题进行讨论。</p>
	2 因人而异	<p>教师</p> <p>布置任务：如果让你面向专家学者旅游团，应该从哪几个方面去准备故宫导游词？</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果。</p> <p>重点案例：亲子团青青世界导游词、中老年观光团鼓浪屿导游词</p> <p>现场讨论：各小组分别讨论。</p> <p>学生</p> <p>领会任务；小组讨论；各小组汇报成果</p>
旅游景区交通服务	1 设计景区游览路线	<p>教师</p> <p>布置任务：请结合你熟悉的一个景区，用图片的形式对交通服务设施进行说明。</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果。</p> <p>重点概念：旅游交通服务设施；</p> <p>案例分享：日照市万平口景区景区的交通服务设施；</p> <p>现场制作：各小组讨论并进行 PPT 汇报。</p> <p>学生</p> <p>领会任务；小组讨论；各小组汇报成果；学生小组互评、自我评价。</p>

	2 开发景区交通旅游产品	<p>教师</p> <p>布置任务：请结合周边的一个景区，如果让你们小组设计一款交通工具旅游产品，你设计什么样的产品？</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果。</p> <p>重点概念：交通工具旅游产品；</p> <p>案例分享：滨海类旅游景区的交通工具案例分享；</p> <p>现场讨论：各小组分别讨论。</p> <p>学生</p> <p>领会任务；小组讨论；各小组汇报成果；领取任务；小组讨论；各小组 PPT 汇报成果</p>
旅游景区吃住购服务	1 旅游景区吃住服务	<p>教师</p> <p>布置任务：请了解一下景区餐饮服务的经营方式，请调查附近景区的经营方式主要以哪些方式为主？</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果；</p> <p>重点概念：景区餐饮服务的基本内容；</p> <p>案例分享：日照市五莲山风景区基础接待服务设施；</p> <p>现场制作：各小组讨论并进行 PPT 汇报。</p> <p>学生</p> <p>领会任务；小组讨论；各小组汇报成果；学生小组互评、自我评价。</p>
	2 旅游景区购物服务	<p>教师</p> <p>布置任务：以附近的景区为例，景区旅游商品的设计如何和地方文化结合起来？</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果。</p> <p>重点概念：旅游景区购物；</p> <p>案例分享：日照市万平口景区旅游商品；</p> <p>现场制作：各小组讨论并进行 PPT 汇报。</p> <p>学生</p> <p>领会任务；小组讨论；各小组汇报成果；学生小组互评、自我评价。</p>

旅游景区设施配置与管理	1 景区基础设施	<p>教师</p> <p>布置任务：请查阅相关资料，分析一下旅游区总体规划、旅游区控制性详细规划和旅游区修建性详细规划的联系和区别。</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果；</p> <p>重点概念：旅游区总体规划、旅游区控制性详细规划和旅游区修建性详细规划；</p> <p>案例分享：岳麓山旅游区旅游规划；平遥旅游区旅游规划；</p> <p>现场制作：各小组制作。</p> <p>学生</p> <p>领取任务；小组讨论；各小组 PPT 汇报成果；学生小组互评、自我评价。</p>
	2 景区接待设施	<p>教师</p> <p>布置任务：小组进行讨论，从区域特色角度出发，如何进行景点导视系统的设计？同时请各组对你们的设计进行讲解。</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果。</p> <p>重点概念：景点导视系统；</p> <p>案例分享：天柱山旅游景点导视系统；</p> <p>现场制作：各小组制作。</p> <p>学生</p> <p>领取任务；小组讨论；各小组 PPT 汇报成果</p>
旅游景区营销规划	1 景区产品及景区营销认知	<p>教师</p> <p>布置任务：如果让每个小组对一个景区进行市场环境分析，应该做哪些准备？</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果。</p> <p>重点概念：旅游景区市场环境分析；</p> <p>案例分享：岳麓山旅游区旅游市场环境分析与评价；平遥发展旅游市场营销环境分析；</p> <p>现场制作：各小组制作。</p> <p>学生</p> <p>领取任务；小组讨论；各小组 PPT 汇报成果；学生小组互评、自我评价。</p>

	2 景区产品促销	<p>教师</p> <p>布置任务：如果让每个小组为一个景区制定一个促销方案，应该做哪些准备？</p> <p>检查指导：监控学生任务完成的过程；</p> <p>提问：要求各小组介绍讨论结果。</p> <p>重点概念：旅游景区促销方案；</p> <p>案例分享：天柱山旅游景区促销方案；</p> <p>现场制作：各小组制作。</p> <p>学生</p> <p>领取任务；小组讨论；各小组 PPT 汇报成果</p>
--	----------	---

（二）实施方法

重视学生在校学习与实际工作的一致性，有针对性地采取工学交替、任务驱动、项目导向、课堂与实习地点一体化等行动导向的教学模式。

根据课程内容和学生特点，灵活运用案例分析、分组讨论、角色扮演、启发引导等多种教学方法，引导学生积极思考、乐于实践，提高教学效果。

在教学过程中，要重视景区行业的发展趋势，贴近行业市场，采取工学交替的教学模式，着眼学生职业生涯的发展，致力于培养学生对景区管理与服务工作的兴趣，积极引导学生提升自身职业法律素养和职业道德水平。

1、讨论式教学。我们在教学中作了关于讨论式教学的尝试。我们以平时成绩占期末总成绩的三十分计算，以讨论式作业方式完成。具体做法是学生自由组合成一组，对授课教师所给出的案例或提出的问题进行讨论。然后写出书面意见，分工明确，推荐一名同学发言。再由授课教师对部分有代表性的意见加以点评，并请部分学生参与交流，经过近三个学期的实施，学生们反映，这样的交流方式生动活泼、记忆深刻，不少学生还因此对景区服务与管理相关内容产生了浓厚的兴趣。

2、案例教学。把抽象的规划理论具体化。实施过程：先提出案例，吸引学生的注意力，然后提出问题，启发学生思考，让学生之间、学生与老师之间互动讨论，最后得出正确的结论。实

施效果：学生学习景区服务与管理的兴趣提高，学习效果很好。

3、利用多媒体教学。主要是利用现代化技术设备，采用电子课件、教学光盘等进行理论和实践教学，把抽象的知识变得形象具体，增强了教学效果。

六、课程考核

课程总评由五部分考核组成：方案设计、方案设计汇报、方案设计实施、方案设计总结报告和参与度（见下表）。

考试考核标准

考核项目 编号	考核点 及分值 比	建议考 核方式	评价标准			项目 成绩 比例
			优	良	及格	
1、方 案 设 计	方 案 设 计 的 完 整 性	方 案 设 计	能独立完成方 案设计,体系完 备、预算合理、 可行性强。	方案设计体系比 较完备、预算较 合理、有较强可 行性。	方案设计体系 基本健全、预算 初入在 30%之 内,有一定可行 性。	20%
	方 案 设 计 的 创 意	方 案 评 比	创意令人拍案 叫绝、创意同 主题衔接好、创 意主题健康。	有创意、较和 主题、有一定吸 引力	创意不明显、 但呈现合理。	10%
2、方 案 设 计 汇 报	汇 报 方 案 P P T 制 作	P P T 制 作	汇报PPT制作精 良、文字精练、 动画、色差处理 合适。	PPT 语言处理较 好、动态、色差 比较满意。	PPT 能准确表现 策划方案、动 态、图文不足。	10%
	汇 报 设 计 方 案	方 案 设 计 汇 报	着装得体、语言 精练、表达流 畅。	着装合理、语言 较准确、逻辑较 清晰。	能准确表达。	15%
3、方 案 设 计 执 行	方 案 设 计 操 作 流 畅 性	模 拟 演 练	能够顺利执行 方案设计。	能够完成方案 设计执行。	能够基本完成 方案设计。	20%
	人 财 物 配 置 合 理 性	分 析 对 比	人财物安排合 理,误差 10%以 内	人财物安排较 合理,误差 20% 以内	人财物安排基 本合理,误差 30%以内	10%
4、方 案 设 计 总 结 报 告	汇 报 方 案 设 计 讲 解	方 案 方 案 设 计	着装得体、语言 精练、表达流 畅,有总结、提 升明显。	着装合理、语言 较准确、逻辑较 清晰,有较明显 的提升。	能准确表达,有 改进。	10%
5、参 与 度	参 与 积 极 性 评 价	过 程 考 核	积极、主动、踊 跃	较为积极、主动、 踊跃	能完成整个流 程	5%
合计						100%

七、实施条件要求

（一）师资队伍要求

本课程需要专任专业课教师 1 名，具备课程教学设计能力、组织能力、语言沟通表达能力；需要实践指导教师 1 名，必须具备一年以上的景区企业从业经验或者规划企业从业经验；具有基于行动导向的教学设计能力；掌握先进的教学方法和具备驾驭课堂的能力；具有良好的职业道德、遵纪守法意识和责任心。

（二）教学场所要求

表 4 校内实训条件

名称	条件	实训项目
全域旅游综合实训室	良好	景区要素布局认知
智慧旅游实训室	良好	景区空间规划、景区形象策划

表 5 校外实训条件

名称	条件	实训项目
日照市万平口景区	国家 4A 级景区	景区旅游要素认知
鲁南国家森林公园	国家 4A 级景区	景区开发认知
花仙子景区	国家 4A 级景区	景区产品策划与可持续发展规划

七、课程资源

教材选用建议：为配合景观服务与管理资格考试，推荐使用考证系列教材，能更有针对性的进行学习，从而提高考证的通过率。

推荐教材：《景区服务与管理实务》吴忠军 主编 高等教育出版社 2018年6月出版。

八、课程制定依据

结合教育部16号文件的精神，课程标准的制订以加强对学生策划与营销能力的培养为目标，在对行业企业人才需求充分调研的基础上，确定目前景区行业急需和紧缺的岗位，分析岗位所需要掌握的相应技能，将其转化为学习领域。

九、其他

2020年1月