

附件 1

《主题乐园运营实务》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	主题乐园运营实务	课程代码	280569
开课系部	人文与旅游系	适用专业	旅游管理专业（二年制）
学分	4	学时	总学时：76 理论学时：38 实践学时：38
课程类型	☐ 理论课 ☐ 理论+实践课 √ ☐ 实践课	适用学生	职业专科学生
课程类别	专业平台课程	考核方式	☐ 考试 ☐ 考查√
先修课程	《旅游概论》、《旅游职业素养》、《旅游服务礼仪》、《旅游心理学》、《旅游服务英语》、《迪士尼企业文化》、《全域旅游导论》、《游客体验分析》	后续课程	《旅游文化创意与策划》、《旅游文化》、《研学旅行产品开发》、《顶岗实习》
开设学期	第三学期		
执笔人	仪孝法	完成时间	2026.08
审核人		审核时间	

二、课程性质与定位

（一）课程性质

本课程是职业本科旅游管理专业人才培养方案中设置的专业平台课程，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，是具备了主题乐园基本服务能力的基础上开设的一门理论（理实一体）课程，其功能是对接专业人才培养目标，面向主题乐园服务与管理工作岗位，通过对主题乐

园运营等内容的学习，培养主题乐园服务与管理能力。

（二）课程定位

本课程对接的工作岗位是旅游主题公园的运营岗位、管理岗位、营销岗位和服务岗位，通过学习应具备基础的主题乐园运营与服务的能力。课程设置的主要目的是暨体现对专业学习的支撑作用，兼顾综合素质培养。

三、课程目标

（一）总体目标

适应新质生产力对高端技能人才的需求，依据旅游管理专业教学标准与通识教育要求，通过本课程学习，使学生掌握该领域的基础知识与核心方法，发展可持续的学习能力与思维能力，形成正确的价值观和良好的职业素养，为成为德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人奠定基础。

（二）具体目标

1.知识目标

本课程的培养目标是以服务华东区域经济发展为宗旨，以满足旅游管理专业（迪士尼人才储备班）的学生的就业与创业发展为导向，通过产学合作的教育模式创新，为华东区域培养实践技能强、富于创新精神、职业素养与人文素质良好的高技能旅游主题公园运营与服务人才。学完本课程之后，能用学到的旅游主题公园运营与服务综合知识独立地、熟练地做旅游主题公园运营与服务工作。

（1）了解国内外主题乐园行业发展历程、行业格局、发展趋势及文旅产业相关政策背景；

（2）了解不同类型主题乐园（沉浸式乐园、亲子乐园、影视主题乐园、文旅综合体乐园等）的业态特征、经营模式与适配客群；

（3）了解主题乐园运营岗位体系、岗位职责、职业发展路径及行业从业基本规范；

(4) 了解主题乐园 IP 打造、场景包装、演艺活动、文创产品的基础行业标准与设计常识;

(5) 了解主题乐园智慧文旅、数字化运营、智能化设备管理的行业应用现状与发展方向;

(6) 了解主题乐园合作渠道、政企联动、品牌联名、跨界融合的基础运营模式;

(7) 了解主题乐园淡季、旺季、节假日的行业运营特征与市场波动规律。

(8) 理解主题乐园运营、景区精细化运营、沉浸式运营的核心定义、核心内涵与运营核心逻辑;

(9) 理解主题乐园产品体系构成原理,明晰游乐产品、服务产品、演艺产品、文创产品、活动产品的功能定位与互补关系;

(10) 理解主题乐园游客消费行为、旅游体验、顾客满意度、游客忠诚度的形成原理与影响因素;

(11) 理解主题乐园客流分布规律、客流峰谷形成原理,以及客流与服务、设备、安全运营的关联逻辑;

(12) 理解主题乐园票务体系设计原理,明晰不同票种、票价策略对应的运营逻辑与市场适配逻辑;

(13) 理解主题乐园现场服务流程、服务标准、服务礼仪的设计原理,掌握服务质量管控的底层逻辑;

(14) 理解主题乐园游乐设备日常运维、巡检、保养的基本原理,明晰设备运营与开园运营的协同关系;

- (15) 理解主题乐园市场营销、活动策划、品牌传播的基础原理,厘清引流、转化、复购的运营闭环逻辑;
- (16) 理解主题乐园安全生产、应急处置、风险防控的基础理论,知晓安全运营与可持续经营的核心关系;
- (17) 理解主题乐园成本管控、营收管理、物资管理的基础原理,明晰运营效益的核心影响维度;
- (18) 掌握主题乐园运营管理的核心要素、核心流程与标准化运营体系,能够搭;
- (19) 掌握主题乐园客流统计、客流分析、客流疏导的核心方法与理论工具,可针对峰谷客流制定基础运营调配方案;
- (20) 掌握主题乐园票务运营核心原理,熟练掌握票种分类、票价制定、票务核销、票务异常处理的核心规则与方法;
- (21) 掌握主题乐园现场服务运营核心标准,熟练掌握游客接待、咨询引导、投诉处理、服务补救的理论方法与处置流程;
- (22) 掌握主题乐园日常运营巡查、场地管理、业态管控、环境卫生管理的核心原理与实操规范;
- (23) 掌握主题乐园小型主题活动、节庆活动、互动演艺的运营落地原理,能够结合运营需求完成基础活动统筹规划;
- (24) 掌握主题乐园游乐设备日常运营管控规则,熟练掌握设备开园检查、运行监控、停运管控、故障上报的核心流程与原理;
- (25) 掌握主题乐园安全运营核心规范,熟练掌握常见安全风险识别、现场安全管控、突发事件应急处置的核心理论与流程;

(26) 掌握主题乐园基础营销运营方法, 熟练掌握线上线下引流、客群定位、活动推广、口碑维护的核心运营逻辑;

(27) 掌握主题乐园基础运营数据统计与分析原理, 能够依托客流、营收、服务评价等数据完成基础运营优化研判;

(28) 掌握主题乐园物资耗材、岗位人员排班、现场资源调配的核心运营原理, 实现运营资源的合理优化配置。

2.能力目标

(1) 能熟练运用主题乐园运营基础原理, 分析文旅服务场景中的常见问题并提出基础优化方案;

(2) 会精准依托行业数据与客流规律, 完成主题乐园运营场景的基础研判与资源调配规划;

(3) 能规范开展书面与口头沟通, 高效完成游客咨询对接、纠纷处理、工作汇报等服务沟通工作;

(4) 会熟练借助信息化工具, 搜集、整理、分析主题乐园行业政策、市场动态及运营数据信息;

(5) 能系统梳理主题乐园各运营模块逻辑, 独立完成小型运营活动的基础策划、落地与复盘工作;

(6) 会灵活运用服务质量管控方法, 排查现场服务隐患, 优化文旅服务流程与服务体验;

(7) 能科学运用风险防控思维, 精准识别游乐运营场景安全隐患, 规范完成基础应急处置工作;

(8) 会合理统筹人力、物资、场地等各类资源, 高效完成服务场景日常运营统筹工作;

(9) 能主动结合市场趋势与客群特征，适度优化文旅产品推广、客户口碑维护的运营思路；

(10) 会规范完成运营工作记录、数据统计与文档整理，形成标准化、规范化的工作成果。

3.素质目标

(1) 树立以人为本的服务理念和文旅服务职业操守，养成爱岗敬业、诚信友善、耐心细致的职业品质；

(2) 增强法治意识与行业规范意识，自觉遵守主题乐园运营安全法规、服务准则和行业规章制度；

(3) 形成严谨务实的科学思维与运营工作作风，培养精益求精、严谨细致的岗位工匠精神；

(4) 增强文旅人文素养与审美素养，尊重文旅文化内涵，具备传播优秀文旅文化的责任意识；

(5) 养成良好的团队协作意识与沟通包容素养，能够主动配合团队完成运营服务与现场统筹工作；

(6) 树立安全至上、责任为先的职业理念，强化公共安全责任意识与应急担当意识；

(7) 增强创新思维与主动优化意识，敢于结合行业新业态、新场景优化服务与运营思路；

(8) 形成积极的职业抗压能力与服务共情能力，树立文明服务、诚信经营的行业价值理念。

四、课程设计理念 and 改革思路

(一) 课程设计理念

1.设计依据

本课程依据高职旅游管理专业人才培养方案、课程教学标准相关规定开展整体设计，立足文旅行业转型升级背景下主题乐园、文旅综合体、休闲度假区等岗位群的核心能力要求。紧扣主题乐园运营专员、现场服务主管、客流管控专员、活动运营执行、安全运维助理等核心岗位的职业素养、专业能力与知识储备标准，贴合文旅产业数字化、沉浸式体验、精细化运营的行业发展新趋势，对接“1+X”文旅职业技能等级证书考核内容，兼顾学生岗位适配、职业成长与可持续发展需求，保障课程内容贴合岗位实际、课程标准契合人才培养定位。

2. 设计思想

本课程以立德树人为根本任务，深度挖掘文旅服务育人元素，将职业道德、服务精神、安全责任、文化自信、社会责任感贯穿教学全过程，实现知识传授、能力培养与价值引领的有机统一。坚持工学结合、理实一体核心思想，依托主题乐园真实工作场景与典型工作任务，打破传统理论与实操割裂的教学模式，以岗位工作流程重构课程内容。践行岗课赛证融通设计理念，对标岗位能力、技能竞赛标准、职业资格证书考核要点，将竞赛项目、证书考点融入日常教学。融入数字赋能教学理念，结合智慧乐园运营、大数据客流分析、数字化票务管理、线上营销推广等新业态内容，更新课程体系。同时采用模块化课程设计思路，依据岗位工作任务逻辑拆分教学模块，实现教学内容、教学场景、教学评价与岗位工作高度契合，全面提升学生职业综合能力。

3. 设计路径

本课程遵循“岗位调研—能力拆解—模块重构—任务落地—评价闭环”的系统化课程开发路径，结合主题乐园运营全流程工作体系，搭建模块化、项目化课程教学体系，具体开发与实施流程如下：

第一步，行业岗位调研。调研本地及国内主流主题乐园文旅企业，梳理运营岗位典型工作任务、核心能力要求、职业素养标准，结合人才培养方案确定课程

核心教学目标与教学重难点。

第二步，能力体系拆解。基于岗位需求，拆解知识、能力、素质三维目标，对应梳理行业基础、现场运营、安全管控、营销活动、数字运营、服务管理六大核心能力维度。

第三步，模块化课程重构。按照主题乐园运营工作逻辑，设置六大核心教学模块：模块一主题乐园行业认知与运营基础、模块二乐园现场服务与游客管理、模块三乐园客流与票务运营、模块四乐园设备与场地运维、模块五乐园活动策划与营销推广、模块六乐园安全应急与精细化运营。每个模块下设若干典型工作任务，实现“模块对应岗位、任务对应技能”。

第四步，教学任务落地。以真实工作任务为载体，融入案例教学、场景模拟、岗位实训、数字仿真、技能竞赛等教学形式，将岗、课、赛、证内容融入各教学任务，落实数字赋能与理实一体化教学。

第五步，多元评价闭环。构建过程性评价+结果性评价、校内评价+企业评价的多元考核体系，结合实训成果、任务完成度、职业素养表现完成综合评价，持续优化课程内容与教学模式。

课程思维导图逻辑框架：课程总目标→六大教学模块→各模块典型工作任务→知识学习、能力训练、素质养成→岗课赛证融合→岗位综合能力输出。

（二）课程改革思路

本课程立足高职旅游管理专业人才培养定位，紧扣主题乐园行业数字化、精细化、品质化发展趋势，针对传统教学内容滞后、理实融合不深、育人渗透不足、岗位适配度不强等问题，围绕教学内容动态更新、课程思政深度融入、劳动教育落地落实三大维度开展系统性教学改革，持续推进岗课赛证深度融通，构建“技能培养+价值塑造+劳动赋能”三位一体的课程育人体系，全面提升学生岗位适配能力与综合职业素养。

1. 教学内容更新改革

坚持“行业迭代、内容迭代、教学升级”的改革原则，打破固化教材内容局限，立足主题乐园运营岗位新业态、新规范、新技术，动态优化课程教学内容，实现教学与行业岗位无缝对接，具体做法如下：

一是动态更新行业前沿内容。紧跟智慧文旅发展趋势，新增数字乐园运营相关内容，涵盖大数据客流分析、智能票务系统操作、线上新媒体营销、智慧安防监控、园区数字化运维等新业态知识，替换老旧传统人工运营内容，贴合当下乐园数字化运营岗位需求。结合沉浸式文旅、夜间经济、节庆 IP 运营等行业热点，补充新型乐园活动策划、场景氛围营造、文创产品运营等实操内容。

二是深化模块化内容重构优化。基于原有六大教学模块，精简冗余理论知识，强化岗位实操任务，将企业真实项目、运营案例、岗位难题融入各模块教学。引入主题乐园真实运营故障处理、客流高峰疏导、游客投诉应急处置、节庆活动落地等典型工作案例，实现“理论够用、实操为主、贴合岗位”的教学内容定位。

三是落实岗课赛证内容融合。将文旅行业 1+X 证书考核标准、职业技能竞赛评分要点、企业岗位操作规程全面融入课程内容，把竞赛项目、证书实训任务转化为日常教学任务，实现教学内容、岗位标准、竞赛要求、证书考点四位一体，提升学生职业技能含金量。

2. 课程思政改革

立足文旅专业育人属性，深挖课程蕴含的思政元素，摒弃生硬灌输式育人模式，实现专业教学与思政教育同向同行、有机融合，具体做法如下：

一是植入行业家国与文化自信教育。结合主题乐园 IP 文化打造、地域文旅融合、传统文化场景呈现等教学内容，讲解本土文旅品牌发展历程、传统文化创新传播案例，引导学生树立文化自信，增强文旅行业文化传播的使命感与责任感。

二是强化职业素养与工匠精神培育。在现场服务、设备运维、安全管控、精

细化运营教学中，融入爱岗敬业、精益求精、诚信服务、耐心细致的职业精神，结合乐园一线运营从业者坚守岗位、服务游客、保障安全的真实事迹，培养学生严谨务实、责任为先的职业操守。

三是渗透法治与安全教育。依托乐园安全运营、应急处置、行业规范等教学内容，讲解文旅安全生产法规、服务行业规章制度，引导学生树立法治意识、规则意识、公共安全意识，养成依规履职、安全从业的职业习惯。

四是融入服务育人与社会公德教育。在游客服务、沟通协调、投诉处理等实训环节，引导学生树立以人为本的服务理念，培养共情服务、文明服务、热心服务的职业素养，强化服务社会、奉献文旅的职业价值观。

3. 劳动教育改革

紧扣高职劳动教育育人要求，结合课程实操属性，将体力劳动、技能劳动、创造性劳动融入教学全过程，杜绝形式化劳动，实现以劳促学、以劳赋能，具体做法如下：

一是落实岗位实操劳动训练。依托课堂实训、模拟岗位、校内文旅实训基地场景，设置乐园场地整理、设施巡检养护、服务流程实操、客流疏导实操、活动现场布置与收尾等基础性劳动任务，培养学生吃苦耐劳、踏实肯干的劳动品质，熟练岗位基础劳动技能。

二是开展项目化创造性劳动。以小型乐园节庆活动策划、运营方案优化、服务流程改良、营销文案创作、运营数据整理分析等项目为载体，引导学生开展脑力劳动与创造性劳动，提升学生运用专业知识解决实际问题的劳动创新能力。

三是强化校企协同劳动实践。依托合作主题乐园企业，组织学生参与企业顶岗见习、志愿服务、节假日运营协助等校外劳动实践，让学生在真实岗位劳动中体验职业劳动流程，树立正确的劳动观、职业观，杜绝惰性思维，养成爱岗敬业、勤于实干的劳动素养。

四是健全劳动评价机制。将劳动态度、劳动成果、岗位实操表现、团队协作劳动效果纳入课程过程性考核,倒逼学生重视劳动实践,形成“爱劳动、会劳动、善劳动”的良好职业素养。

五、课程结构与内容

(一) 课程结构

本课程基于高职旅游管理专业人才成才规律、学生职业认知规律以及主题乐园运营岗位全流程工作逻辑搭建课程结构,坚持“岗位导向、能力递进、素养赋能、数智融合”的设置理念,遵循“认知基础—专项运营—综合管控—创新提升”的层级式设计策略。课程整体采用模块化、项目化、任务化结构体系,共设置六大递进式教学项目,对应主题乐园从开园筹备、日常运营、专项管控、活动营销、安全应急到精细化运维的全岗位工作链条。

课程模块逻辑层层递进、环环相扣:基础认知模块奠定行业理论与职业认知基础,现场服务与票务客流模块夯实一线核心运营技能,设备场地运维模块保障园区常态化运营,活动与营销模块提升运营创新与营收能力,安全应急与精细化运营模块实现综合管控与职业素养升华。整体结构兼顾知识广度、思维深度和价值引领,既符合学生从基础认知到实操技能、再到综合创新的学习认知规律,又实现专业能力、职业素养、思政品格、劳动素养的全方位综合培养,充分体现工学结合、岗课赛证融通、数字赋能、课程思政融入的课程建设特色。

(二) 课程内容

本课程教学内容深度融合课程思政、数字赋能、产教融合、理实一体育人特色,对标文旅行业新标准、1+X 证书考核标准、技能竞赛规范,紧密结合行业热点、企业真实案例与岗位实际。系统融入中华优秀传统文化、文旅工匠精神、法治安全意识、家国情怀与服务奉献精神;依托智慧文旅数字化资源、仿真运营平台开展数字化教学;以企业真实运营任务为载体,实现理论教学、实操训练、思

政育人、劳动教育深度融合，培养学生理论联系实际、解决岗位真实问题的综合能力。

单元/ 模块/ 项目名称	学习任务	知识要求	技能要求 (含素质要求)	教学方法 与手段	教学 重难点	学时 分配	特色说明 (含学习成果、课程思政、产教融合、理实一体、引入标准等特色)
项目1: 主题乐园行业认知与运营基础	任务 1-1: 主题乐园行业发展与业态认知任务 1-2: 主题乐园运营岗位体系与职业规范认知任务 1-3: 主题乐园运营核心要素与运营梳理	1. 了解国内外主题乐园行业发展历程、业态类型与行业发展趋势; 2. 理解主题乐园运营的核心定义、基本原理与行业运营规律; 3. 掌握主题乐园岗位体系、岗位职责、职业标准与从业基本规范; 4. 知晓文旅产业政策、行业新规与智慧乐园发展新业态。	1. 能准确区分不同类型主题乐园的业态特征与运营模式; 2. 会梳理乐园运营核心要素, 构建基础运营思维框架; 3. 能结合行业现状分析岗位职业发展方向, 制定个人职业规划; 4. 养成爱岗敬业、尊重行业、脚踏实地的职业素养, 树立文旅行业文化传播责任意识。	案例教学法、情境导入法、线上数字资源研学、行业视频观摩、小组研讨法	重点: 乐园运营核心要素、岗位体系 难点: 行业发展趋势研判与运营逻辑构建	8	1. 思政特色: 融入文旅文化自信、行业使命担当、职业初心教育; 2. 数字赋能: 依托文旅大数据平台查看行业发展数据; 3. 学习成果: 完成行业认知报告、岗位职业分析报告; 4. 理实一体: 结合本土乐园案例开展实景认知学习。
项目2: 乐园现场服务与游客管理	任务 2-1: 主题乐园标准化服务流程执行任务 2-2: 游客咨询引导与现场接待	1. 理解主题乐园游客服务的核心内涵与服务育人价值; 2. 掌握乐园全流程标准化服务流程、服务礼仪规	1. 能规范完成乐园游客接待、咨询引导、动线指引等基础服务工作; 2. 会精准识别游客诉求, 妥善处理常规游客	情景模拟法、角色扮演法、案例分析法、企	重点: 标准化服务流程落地、游客投诉处	12	1. 思政特色: 渗透职业道德、文明服务、诚信友善、服务社会理念; 2. 产教融合: 对标乐园企业一线服务岗位标准

单元/ 模块/ 项目名称	学习任务	知识要求	技能要求 (含素质要求)	教学方法 与手段	教学 重难点	学时 分配	特色说明 (含学习成果、课程思政、产教融合、理实一体、引入标准等特色)
	服务任务2-3: 游客投诉识别、处理与服务补救任务2-4: 现场服务礼仪与服务质量管控	范; 3. 了解游客消费心理、游客行为特征与体验影响因素; 4. 掌握游客投诉处理原则、流程与服务补救基本原理。	纠纷与服务问题; 3. 能运用服务质量管控方法排查现场服务隐患、优化服务流程; 4. 养成耐心细致、诚信友善、以人为本的服务素养, 具备共情服务能力与团队协作意识。	业务标准对标教学、实训操	理难点: 服务补救与游客体验优化		开展实训; 3. 理实一体: 全流程模拟真实服务场景; 4. 学习成果: 完成服务实操考核、投诉处理案例方案。
项目3: 乐园客流与票务运营管理	任务3-1: 乐园客流统计、分析与规律研判任务3-2: 乐园多类型票务体系认知与管理任务3-3: 智能票务系统操作与票务核销管理任务3-4: 高峰客流疏导与现场资源调配	1. 理解主题乐园客流峰谷变化规律与客流运营原理; 2. 掌握乐园票种分类、票价策略、票务运营基本规则; 3. 了解智慧票务系统的运作逻辑与数字化运营优势; 4. 掌握客流疏导、人流管控、资源调配的基础理论与规范。	1. 能运用数字化工具统计、整理、分析乐园客流运营数据; 2. 会规范操作智能票务设备, 处理票务核销、异常票务问题; 3. 能针对淡旺季、节假日客流差异制定基础客流疏导方案; 4. 养成严谨细致、依规履职、精益求精的工匠精神与法治规范意识。	仿真教学法、数据分析法、任务驱动法、数字化平台实操、案例复盘	重点: 智能票务运营、客流数据分析难点: 高峰期客流预判与现场资源优化调配	12	1. 数字赋能: 依托智慧乐园仿真系统开展数字化票务、客流实训; 2. 岗课赛证: 对接1+X文旅运营证书客流数据分析考点; 3. 思政特色: 培养规则意识、严谨履职、责任担当素养; 4. 学习成果: 客流数据分析报告、票务运营实操成果。
项目4: 乐园设	任务4-1: 乐园游乐设备分类	1. 了解主题乐园各类游乐设备的基本属	1. 能规范完成乐园设备日常巡检、开园检	现场实训法、观	重点: 设备巡	12	1. 劳动教育: 融入场地运维、设备养护等岗

单元/ 模块/ 项目名称	学习任务	知识要求	技能要求 (含素质要求)	教学方法 与手段	教学 重难点	学时 分配	特色说明 (含学习成果、课程思政、产教融合、理实一体、引入标准等特色)
备 与 场 地 运 维 管理	与运营规范认知任务4-2: 设备日常巡检、保养与开园检查工作任务4-3: 园区场地、环境卫生与业态秩序管控任务4-4: 设备常见故障识别与应急上报处置	性与运行原理; 2. 理解设备日常运维、巡检保养的核心逻辑与安全意义; 3. 掌握园区场地管理、环境管控、现场秩序维护标准; 4. 熟知设备安全运营规范、行业安全法规。	查、基础保养工作; 2. 会精准识别设备常规安全隐患与运行异常问题; 3. 能独立开展园区场地整理、环境整治、现场秩序管控劳动实操; 4. 养成安全至上、严谨务实、爱岗敬业的职业品质与吃苦耐劳的劳动素养。	摩 学 习法、 任 务 实 操 法、安 全 案 例 示 教 学	流程、 场 地 运 维 规 范 难 点: 设 备 隐 患 识 别 与 风 险 预 判		位劳动实操; 2. 思政特色: 强化安全责任意识、法治意识、工匠精神; 3. 产教融合: 对标企业设备运维岗位操作规程; 4. 理实一体: 以真实岗位任务开展实训教学。
项 目 5: 乐 园 活 动 策 划 与 营 销 推广	任务5-1: 主题乐园节庆、IP活动类型认知任务5-2: 小型乐园主题活动方案策划与设计任务5-3: 活动现场落地执行与流程管控任务5-4: 线上新媒体营销与乐园口碑运营	1. 理解主题乐园活动运营、IP营销的基本原理与逻辑; 2. 掌握小型文旅活动策划的基本流程、框架与方法; 3. 了解新媒体营销、短视频推广、口碑运营的行业方法; 4. 知晓文旅品牌传播、传统文化创新融合的运营思路。	1. 能独立撰写小型乐园主题活动策划方案, 完成方案优化设计; 2. 会统筹活动现场布置、流程把控、人员协作等落地工作; 3. 能利用新媒体工具完成乐园宣传推广、内容制作; 4. 培养创新思维、团队协作能力与传统文化创新传播意识。	项 目 教 学 法、小 组 协 作法、 新 媒 体 实 操、真 实 项 目 孵 化、案 例 创 新 研 讨	重点: 活 动 方 案 策划、 新 媒 体 营 销 实 操 难 点: 活 动 落 地 统 筹 与 创 新 创 意 设计	18	1. 思政特色: 融入中华优秀传统文化创新传播、文化自信教育; 2. 数字赋能: 运用新媒体数字工具完成营销创作与推广; 3. 岗课赛证: 对接文旅技能竞赛活动策划赛项; 4. 学习成果: 原创活动策划案、新媒体宣传作品。

单元/ 模块/ 项目名称	学习任务	知识要求	技能要求 (含素质要求)	教学方法 与手段	教学 重难点	学时 分配	特色说明 (含学习成果、课程思政、产教融合、理实一体、引入标准等特色)
项目 6: 乐园安全应急与精细化运营	任务 6-1: 乐园运营安全风险识别与隐患排查任务 任务 6-2: 突发事件应急处置流程实操任务 任务 6-3: 乐园运营数据统计与复盘优化 任务 6-4: 园区精细化运营与品质提升	1. 掌握主题乐园运营各类安全风险类型与防控原理; 2. 理解突发事件应急处置基本原则、流程与规范; 3. 了解乐园精细化运营、品质管控、数据化优化的核心内涵; 4. 掌握运营数据统计、分析与复盘优化的基本方法。	1. 能全面排查园区运营现场安全隐患, 落实常态化安全管控; 2. 会规范完成突发事件应急处置与上报工作; 3. 能依托运营数据开展复盘分析, 提出精细化运营优化方案; 4. 形成严谨细致的工作作风、高度的社会责任感与应急担当能力。	应急演练法、复盘分析法、项目考核法、企业导师授课、综合实训	重点: 安全隐患排查、应急处置流程 难点: 基于数据的精细化运营优化	14	1.思政特色: 强化公共安全责任、社会担当、敬畏规章职业素养; 2.数字赋能: 运用运营大数据开展复盘优化; 3.产教融合: 引入企业真实应急案例与精细化运营标准; 4.综合育人: 实现知识、能力、素养、劳动全方位考核。

六、课程教学模式与方法

(一) 教学模式

本课程全程采用线上线下融合的混合式教学模式, 打破传统课堂时空局限, 构建“课前线上自主研学、课中线下实操精讲、课后线上拓展提升”的三段式教学闭环。课前依托线上教学平台发布微课、慕课、行业案例、预习任务单, 引导学生自主完成基础知识点学习; 课中聚焦重难点、岗位实操、项目实训、问题研讨开展沉浸式教学, 强化师生互动、生生协作; 课后依托线上资源布置拓展任务、项目复盘、技能提升训练, 结合线上答疑、作业批改、成果展示实现个性化教学。通过混合式教学模式, 有效结合数字化教学优势与线下理实一体实训优势, 充分凸显学生主体地位、教师主导作用, 实现知识、技能、素养全方位递进式培养。

（二）教学方法与手段

本课程立足高职学生技能成长规律，坚持以学生为中心、以岗位任务为载体、以能力提升为目标，摒弃传统灌输式教学，强化学生主动参与、自主探究与实操训练，深度引入主题乐园企业真实项目、真实案例、真实岗位标准，融合多元教学方法与数字化教学手段，高效落实教学目标。

（1）核心教学方法

一是行动导向教学法。围绕乐园运营全流程典型工作任务，引导学生以“从业者”身份完成资讯查询、方案设计、现场实操、问题处置、成果复盘全流程任务，实现“做中学、学中悟、悟中进”，全面提升岗位实操与问题解决能力。

二是项目任务驱动法。以乐园活动策划、客流数据分析、现场服务管控、安全隐患排查等真实项目为驱动，拆解阶梯式实训任务，让学生在完成岗位任务的过程中夯实专业知识、锤炼职业技能。

三是案例教学法。引入国内外知名主题乐园运营典型案例、突发事件处置案例、服务优化成功案例与失误案例，通过案例分析、问题研讨、方案优化，培养学生专业思辨能力与岗位处置能力。

四是翻转课堂教学法。将基础理论、行业常识、规范标准等内容前置线上自学，课堂时间重点用于难点答疑、实操训练、项目打磨、小组汇报，大幅提升课堂教学效率与实训占比。

五是团队项目体验式教学法。以小组为单位开展协同实训，共同完成乐园运营方案设计、活动落地模拟、现场服务演练等团队项目，在协作实践中培养学生团队沟通、分工协作、统筹协调的综合能力。

（2）多元化教学手段

深度融入数字化智慧教学手段，推进信息技术与课堂教学深度融合。依托虚拟仿真、模拟运营系统开展乐园智能票务、客流管控、安全应急等高危、高成本、

高场景要求的实训项目，实现虚拟实训与真实实操有机结合；依托微课、慕课、线上教学平台搭建常态化网络辅助教学体系，提供碎片化学习资源、拓展学习素材与课后训练渠道；结合企业直播、行业云端资源、数字化运营数据平台，拓宽教学广度与深度，有效破解实训场景受限、岗位体验不足等教学难题，保障教学任务高质量落地。

七、课程考核与评价

本课程立足高职应用型人才培养目标，紧扣岗课赛证融通育人理念，构建多元参与、过程赋能、结果校验、增值激励的立体化课程教学评价体系。改变传统单一期末卷面考核模式，综合评价学生知识掌握、岗位技能、职业素养、劳动表现、创新能力等全方位成长情况，实现以考促学、以评促练、以评促育，全面检验学生课程目标达成度。

(一) 考核形式

本课程创新运用信息化考核手段，采用线上线下相结合、过程性考核与终结性考核相结合、基础评价与增值性评价相结合的综合考核形式。依托智慧教学平台完成线上考勤、线上作业、线上学习数据统计；依托线下课堂实训、项目实操、现场演练、闭卷考试完成线下考核；增设增值性激励评价，对接技能大赛、职业技能等级证书、创新创业成果等，充分调动学生自主学习、技能提升、竞赛取证的积极性，实现评价全面化、过程化、数字化、激励化。

(二) 考核评价表

教学评价说明

考核方式	过程性考核 (60 分)				终结性考核 (40 分)	增值性评价 (0-5 分)
	平时考勤	作业	学习表现	实操测试	理论考试 (闭卷)	大赛获奖、职业资格、证书获取等
分值设定	10	20	10	20	40	0-5 (上限 5 分)

评价主体	教师评价	教师评价	教师评价+学生互评+平台数据	教师评价+企业导师评价	教师评价	教师审核认定
评价方式	线上智慧平台+线下课堂点名	线上提交批阅+线下作业复盘	线上学习数据统计+课堂互动表现	线下实训现场考核+项目成果评审	线下闭卷统一考试	材料审核、成果认定、加分备案

课程评分标准

考核方式	考核项目	评分标准（含分值）
过程性考核	平时考勤	全勤满分 10 分；迟到、早退一次扣 1 分；旷课一次扣 2 分；无故缺课、缺勤情节严重者计 0 分；课堂请假手续齐全不扣分，全程依托信息化平台自动记录+教师核验。
	作业	学期共布置 6 次单元作业，每次作业满分 3-4 分，累计 20 分；作业按时提交、完成质量优秀得满分；迟交酌情扣分；缺交、抄袭作业单次计 0 分；重点考核行业案例分析、运营方案撰写、数据复盘报告等专业作业成果。
	学习表现	线上学习资源观看、微课学习、平台讨论互动占 6 分；课堂发言、小组研讨、团队协作、任务参与度占 4 分；积极参与课堂实训、主动展示成果、配合团队完成项目可满分；消极怠工、全程不参与酌情扣分。
	实操测试	围绕乐园服务实操、票务系统操作、客流数据分析、安全隐患排查、活动方案策划五大实操项目考核；操作规范、流程完整、成果达标、职业素养良好得 18-20 分；流程基本规范、少量瑕疵得 12-17 分；操作不规范、任务未完成酌情低分，严重失误计 0 分，同步考核劳动态度与职业素养。
终结性考核	理论考试	期末线下闭卷考试，卷面满分 100 分，按 40%折算计入总成绩。题型结构：单项选择题 30 分、填空题 20 分、判断题 20 分、简答题 30 分；考查乐园运营基础、服务管理、票务客流、安全应急、营销运营等核心理论，兼顾行业规范、法治安全、职业素养等思政知识点。
增值性评价	大赛获奖	1.技能竞赛：获国家级文旅类技能大赛奖项加 5 分，省级奖项加 4 分，市级奖项加 3 分；2.职业资格证书：取得文旅 1+X 职业技能等级中级及以上证书加 5 分，初级证书加 3 分；3.创新成

		果：完成优秀运营方案、新媒体原创作品、实训成果获奖可酌情加分；4.本项加分累计上限为 5 分，不重复累加，学期统一审核备案。
	职业资格证书获取	全勤满分 10 分；迟到、早退一次扣 1 分；旷课一次扣 2 分；无故缺课、缺勤情节严重者计 0 分；课堂请假手续齐全不扣分，全程依托信息化平台自动记录+教师核验。

八、课程实施保障

（一）教材及课程资源

1.教材及教学参考书

教材

《主题公园运营实务》 仪孝法主编 清华大学出版社 2023 年 6 月出版。

教学参考书

董观志.旅游主题乐园管理原理与实务[M].广州:广东旅游出版社，2000:15.

李志飞.主题乐园开发[M]．北京：科学出版化 2000．

2.教学资源

本课程依托“基础资源全覆盖、拓展资源提质量、数字资源强赋能”的建设思路，整合纸质教学资源、数字化网络资源、企业项目资源、思政育人资源，构建适配模块化、项目化、混合式教学的多元教学资源体系。资源覆盖课前预习、课中实训、课后拓展全过程，融入课程思政、数字赋能、岗课赛证、劳动教育特色，全面支撑学生自主学习、教师高效授课、实训项目落地。

教学资源一览表

资源类型	资源名称	数量	基本要求及说明
基本教学资源	教学课件	6 套	对应六大教学项目模块化设计，贴合岗位任务、融入思政元素、适配混合式教学，动态更新行业前沿案例与数

			字化运营知识点。
	教学教案	6 套	覆盖全部教学模块，明确三维教学目标、重难点、教学流程、思政融入点、劳动实训任务、考核评价要点，适配课堂实操教学。
	微视频	30 段 (总时长 120 分钟)	包含乐园服务实操、智能票务操作、设备巡检、应急处置、活动策划等实操微课，适配课前预习、课后复盘碎片化学习。
	课程习题	120 道	涵盖选择、判断、简答、案例分析、实操思考题，覆盖基础理论、岗位技能、职业素养、安全规范等全部考点。
	实训指导文件	6 套	对应六大实训项目，包含实训目的、任务流程、操作标准、评分细则、安全规范、劳动要求，适配理实一体化实训教学。
	过程性评价量表、实操考核标准	8 套	包含课堂表现、作业成果、实操技能、团队协作、劳动素养、思政表现等评价量表，支撑多元化全过程考核。
拓展教学资源	精品在线课程、慕课资源	4 门	选用国家级、省级文旅类精品在线开放课程，涵盖智慧文旅运营、景区服务管理、活动策划、安全应急等内容，供学生自主拓展学习。
	行业典型案例	40 个	涵盖国内外主题乐园运营成功案例、服务纠纷案例、安全应急案例、数字化运营案例、文旅创新案例，贴合岗位真实场景。

3.教学实施条件（配备何种教学环境）

本课程立足高职理实一体化、岗课赛证融通教学需求，依托校内专业化实训场地、数字化仿真平台、校外产教融合实训基地，构建“校内实训+数字仿真+校

外顶岗”三位一体的教学实施环境，全面满足课程理论教学、实操训练、项目实训、劳动教育、竞赛实训的开展需求。

（1）校内教学与实训条件

基础教学教室：配备多媒体教学设备、智慧教学终端、投屏设备、网络全覆盖，满足理论授课、案例研讨、翻转课堂、线上线下混合式教学的基础需求，可开展小组协作、成果展示、课堂互动等教学活动。

文旅综合模拟实训室：配备主题乐园仿真运营系统、智能票务模拟系统、客流数据分析实训软件、景区服务模拟设备，可开展乐园票务核销、客流统计分析、游客服务模拟、现场管控、新媒体营销等数字化实训项目，支撑数字赋能教学落地。

安全应急实训场地：配备文旅安全应急演练器材、应急处置模拟系统、安全隐患识别实训设备，可开展乐园安全风险排查、突发事件应急处置、设备安全巡检等实操训练，满足安全运营模块实训需求。

创新创业孵化实训室：配备电脑、新媒体运营设备、项目策划研讨场地，支持学生开展乐园活动策划、运营方案设计、文创产品设计、营销方案孵化等创新项目实训，适配学生创新思维与创业能力培养。

（2）校外实训基地条件

依托本地主题乐园、文旅综合体、休闲度假区等多家稳定校外产教融合实训基地，建立长期校企合作育人机制。基地可提供乐园现场运营、游客服务、票务管理、设备运维、活动执行、安全管控等真实岗位实训场景，承接学生课程见习、岗位实操、劳动实践、顶岗实训、企业导师授课等教学任务，实现课堂教学与企业岗位真实工作无缝衔接，有效落实工学结合、产教融合育人目标。

（二）教学团队

本课程需要组建专兼结合、结构合理、师德高尚、能力过硬的双师型教学

团队，团队严格恪守职业教育育人准则，具备良好的师德师风、信息化教学素养、课程建设能力与行业实践能力，全面适配《职业院校教师教学能力标准》及本校任课教师遴选管理相关要求，可高质量完成课程理论教学、实操实训、思政育人、竞赛指导、项目孵化等各项教学工作。

1.专任教师

课程校内专任教师均具备旅游管理相关专业本科及以上学历、扎实的专业理论功底与系统的教育教学能力，熟悉高职教育教学规律与文旅人才培养特点。具备成熟的理论授课、课堂组织、实训指导、学情分析能力，能够精准落实课程三维教学目标、融入课程思政与劳动教育、开展混合式数字化教学。同时具备一定的行业调研、课程改革、资源开发能力，可动态更新课程内容、优化教学模式，适配主题乐园行业数字化、精细化运营的教学需求。

2.兼职教师

聘请本地知名主题乐园、文旅运营企业一线技术骨干、运营主管、项目负责人担任课程企业兼职教师。兼职教师具备多年乐园现场运营、活动策划、安全管控、客户服务的一线实操经验，岗位技能精湛、行业经验丰富，侧重承担课程项目实训、岗位实操指导、真实案例讲解、实训成果点评等实践教学任务，有效弥补校内教学岗位实操场景短板，保障教学内容贴合企业真实岗位标准。

3.整体教学能力要求

本课程所有专、兼职教师均需满足统一教学能力要求：一是具备良好师德师风与育人意识，坚持立德树人，落实全员全程全方位育人；二是具备较强信息化教学能力，熟练运用各类线上教学平台、仿真实训软件开展数字化教学；三是具备扎实的专业教学与实践指导能力，能够精准对接岗位、竞赛、证书标准开展教学；四是具备团队协作与教研创新能力，可参与课程改革、资源建设

与教学研讨，持续提升课程育人质量。

教师基本情况

专业能力		教学能力
专任教师	兼职教师	
系统掌握主题乐园运营、智慧文旅、服务管理、安全应急等专业理论；熟悉文旅行业政策、1+X 证书标准与行业发展趋势；具备课程开发、教学改革、学情研判能力。	精通主题乐园现场票务运营、客流管控、设备运维、活动执行、游客服务等岗位实操技能；掌握企业真实运营标准、岗位流程与行业最新实操规范。	专任教师需要擅长模块化、项目化、混合式教学实施；熟练运用数字化教学资源与仿真平台；具备课程思政、劳动教育融入设计能力、实训指导与考核评价能力。 兼职教师需要擅长岗位实操示范、真实项目指导、案例复盘教学；能够结合岗位实际指导学生实训、点评实操成果、纠正岗位操作问题。

（三）课程应用与推广

本课程依托智慧教学平台搭建完整线上课程资源库,形成“可复用、可共享、可推广、可迭代”的课程资源体系，面向校内教学、校际交流、行业普及多维度开展课程应用与推广，充分发挥课程示范辐射作用。

1.校内常态化教学应用

依托线上教学平台，全面应用课程课件、微课、实训指导书、题库、案例资源等教学资源，服务旅游管理专业常态化混合式教学。课前依托线上资源完成自

主预习，课中结合数字化资源开展实操实训，课后依托拓展资源完成能力提升与复盘总结，实现线上线下教学深度融合，有效提升课堂教学效率与学生岗位实操能力，全面支撑课程教学目标落地。

2.校际资源共享推广

依托全国职业教育智慧教育平台、省级职教资源共享平台，开放课程基础资源、实训资源、案例资源与教学改革成果，面向省内同类高职院校文旅类专业开展资源共享与教学推广。通过课程资源共享、教学模式借鉴、课程改革经验交流，助力同类院校主题乐园运营、景区运营相关课程的建设与优化，提升区域职教文旅专业整体教学水平。

3.行业科普与社会服务推广

依托课程积累的行业案例、运营规范、实操技能资源，面向合作文旅企业、本地文旅行业从业者开展轻量化线上培训与知识普及。通过开放公益微课、行业案例分享、基础运营技能科普等形式，服务企业员工岗前培训、在岗能力提升，实现职教资源反哺行业，彰显职业教育社会服务价值。

4.课程迭代与持续推广

建立课程资源动态更新与长效推广机制，结合行业新业态、教学新改革、岗课赛证新要求持续迭代课程资源、优化教学模式。持续积累课程建设成果、教学案例、实训成果，打造标准化、精品化课程体系，进一步扩大课程示范、辐射与推广效应。