

附件 2

教学设计 1

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、刘安娜、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	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		
学 时	2		
工作任务	初步了解主题乐园		
教学目标	（1）知识目标：了解国内外主题乐园发展历程、起源与迭代阶段；掌握主题乐园核心业态分类、不同类型乐园的运营特征；知晓当前文旅行业政策与主题乐园行业发展新业态、新趋势。 （2）能力目标：能够精准区分观光型、IP 沉浸式、亲子互动型、文旅综合型主题乐园业态差异；能够结合行业案例分析不同乐园的运营优势与发展短板；具备初步的行业调研与业态研判能力。 （3）素养目标：树立文旅行业文化自信，认可主题乐园的文化传播价值；培养爱岗敬业、深耕文旅行业的职业初心；养成主动关注行业动态、勤于研学的职业素养。		
教学重难点	（1）教学重点：主题乐园业态分类、各类乐园核心运营特征、行业发展现状。 （2）教学难点：结合行业趋势研判主题乐园未来发展方向，区分不同业态乐园的运营逻辑差异。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	

	教学投入	发布行业发展微课、国内外知名乐园案例视频、文旅部行业发展报告精简版、课前预习任务单。				
	课程思政	推送本土主题乐园文旅发展成果案例，引导学生感知本土文旅产业发展成就，增强行业认同感与文化自信。				
	AI 赋能	借助 AI 学习平台推送个性化行业知识点习题，AI 生成行业趣味科普短视频，辅助学生碎片化预习。				
	教师活动	(1) 发布预习资源与任务； (2) 后台查看学生预习进度； (3) 梳理学生预习疑问，明确课堂重难点； (4) 准备课堂研讨议题。				
	学生活动	(1) 自主观看微课与案例视频； (2) 完成线上预习习题； (3) 搜集 1 个本土主题乐园发展案例；梳理个人预习疑问。				
	学情分析	学生初步接触主题乐园行业，对知名乐园有基础认知，但对行业分类、发展迭代、业态差异缺乏系统了解，需通过案例对比、趣味讲解夯实基础认知。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	PPT 课件、行业数据图表、国内外乐园对比案例、课堂研讨任务书、行业发展短视频素材。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	课程导入（15 分钟）	播放主题乐园行业发展宣传片，结合热门乐园热点话题导入课程，提问学生认知中的主题乐园形态，激活课堂氛围。	参与教学活动、积极互动	对比中外主题乐园文化内核，讲解国产 IP 乐园的文化创新与文化输出价值，引导学生树立文	案例教学、任务驱动	利用 AI 数据平台实时展示近年主题乐园行业营收、客流大数据，直观呈现行业发展趋势，辅助学生理解行业动态。
	知识点精讲（30 分钟）	讲解游乐设备常见异常现象异响、抖动、卡滞等；完整讲解运营人员故障处置流程：警戒隔离、疏散游客、第一时间上报维保与主管、保护现场、游客安抚；反复强调：运营人员不做设备维修操作。讲解故障期间游客沟通安抚话术要点。				

	综合情景模拟实训（28分钟）	设备岗位运营人员、游客、维保接单人员，完整模拟设备突发异常全流程处置。	分组角色扮演	旅文化传播使命感。		
	点评总结（12分钟）	点评各组流程疏漏，梳理处置流程关键点。	复盘小组活动			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	课后习题、行业拓展阅读资料、本土乐园深度分析案例、行业认知报告模板。				
	课程思政	推送文旅行业从业者奋斗事迹，引导学生树立扎根基层、服务文旅的职业理想。				
	AI 赋能	AI 生成错题巩固知识点。				
	教师活动	(1) 发布课后学习任务； (2) 批改学生作业与报告； (3) 汇总课堂共性问题，线上答疑； (4) 整理优秀作业进行课堂展示。				
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 撰写简短行业认知报告； (3) 自主查阅最新文旅行业政策； (4) 复盘课堂知识点。				
	课后反思	本节课学生课堂参与度较高，能够快速区分乐园基础业态，但对行业发展深层逻辑理解不足，后续需增加本土案例占比，强化理论与本土行业结合。				
教学产出						
(1) 学生掌握主题乐园行业基础业态与发展趋势； (2) 完成行业认知习题与简短分析报告； (3) 建立初步的行业职业认知与文化自信。						
教学考核						
(1) 结合课堂研讨表现打分 (2) 线上预习完成度打分 (3) 课后作业质量进行过程性打分 纳入课程平时表现考核。						

教学设计 2

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、刘安娜、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 1 主题乐园行业认知与运营基础 任务 1-2 主题乐园运营岗位体系与职业规范认知		
学 时	2		
工作任务	初步了解主题乐园		
教学目标	（1）知识目标：掌握主题乐园完整岗位架构、运营类核心岗位设置；熟知各运营岗位核心工作职责、工作内容与任职要求；掌握文旅行业从业基本职业规范、行业准则。 （2）能力目标：能够梳理乐园运营岗位层级与工作衔接关系；能够结合自身特质匹配适配岗位；能够独立解读岗位职业标准与从业规范要求。 （3）素养目标：树立爱岗敬业、遵规守纪的职业操守；培养严谨规范、认真履职的工作态度；建立清晰的职业发展规划意识。		
教学重难点	（1）教学重点：主题乐园运营核心岗位体系、岗位职责、从业职业规范。 （2）教学难点：理解各岗位工作衔接逻辑，结合岗位要求制定个人职业发展规划。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	乐园岗位介绍微课、岗位说明书范本、职业规范文件、预习任务单。	
	课程思政	推送乐园一线岗位从业者坚守岗位、服务游客的典型事迹，培	

		育敬业奉献精神。				
	AI 赋能	AI 岗位匹配测评小程序，学生提前完成职业特质测评，预判适配岗位。				
	教师活动	(1) 发布预习资源与任务； (2) 收集学生岗位认知疑问； (3) 梳理学生预习疑问，明确课堂重难点；				
	学生活动	(1) 观看岗位微课； (2) 完成 AI 职业测评； (3) 初步了解各岗位工作内容； (4) 记录预习问题。				
	学情分析	学生对乐园游玩场景熟悉，但对后台运营岗位、职业规范认知模糊，缺乏职业规划意识，需针对性开展岗位科普与职业引导。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	岗位体系架构图、企业真实岗位说明书、职业规范手册、岗位匹配实训任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习导入（10分钟）	复盘上节课行业业态知识点，提问导入岗位认知主题，衔接新课内容。	回答问题回顾知识	强调岗位无高低、履职有担当，培育学生脚踏实地、深耕岗位的工匠精神，树立基层服务意识。	案例教学、任务驱动	AI 生成个性化岗位适配报告，辅助学生精准认知自身职业优势与发展方向。
	知识点精讲（35分钟）	系统讲解乐园运营岗位层级、一线服务岗、运维岗、营销岗、安全岗等核心岗位职责；解读文旅行业通用职业规范、从业礼仪与行为准则。	参与教学活动、积极互动			
	岗位匹配实训（35分钟）	教师掌控课程节奏、辅导、答疑	分组角色扮演			
	总结提升（10分钟）	教师梳理岗位核心要点，解答学生疑问，引导学生树立正确职业观。	整理知识要点			
	课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长			
教学形式		在线教学				

	教学投入	岗位拓展资料、职业规划模板、课后习题、优秀职业规划案例。
	课程思政	引导学生立足岗位、坚守初心，树立“服务文旅、成就自我”的职业价值观。
	AI 赋能	AI 辅助优化个人职业规划文案，修正职业认知偏差。
	教师活动	(1) 布置课后任务； (2) 线上答疑； (3) 批改职业规划作业； (4) 筛选优秀成果展示。
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 撰写个人岗位职业规划； (3) 复盘岗位核心知识点。
	课后反思	学生岗位认知积极性高，但职业规划较为笼统，后续教学需细化岗位发展路径，强化针对性引导。
教学产出		
(1) 熟练掌握乐园岗位体系与职业规范； (2) 完成个人岗位适配分析与职业规划报告； (3) 树立规范从业、敬业奉献的职业素养。		
教学考核		
(1) 考核学生课堂实训表现打分； (2) 职业规划完成质量打分； (3) 线上学习参与度打分； 纳入课程平时表现考核。		

教学设计 3

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	□“A”类课 □√“B”类课 □“C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、刘安娜、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 1 主题乐园行业认知与运营基础 任务 1-3 主题乐园运营核心要素与运营逻辑梳理		
学 时	2		
工作任务	了解主题乐园		
教学目标	（1）知识目标：掌握主题乐园运营五大核心要素（场地、设备、人员、服务、营销）；理解乐园从开园筹备、日常运营、闭园复盘的全流程运营逻辑；知晓智慧乐园运营核心逻辑与数字化赋能要点。 （2）能力目标：能够梳理乐园全流程运营链路；能够分析各运营要素的协同关系；能够搭建基础的乐园运营思维框架。 （3）素养目标：培养系统思维、全局思维；养成严谨缜密、统筹兼顾的职业素养；树立精细化运营的职业理念。		
教学重难点	（1）教学重点：主题乐园运营核心要素、全流程运营逻辑。 （2）教学难点：理解各运营要素的协同关系，构建系统化乐园运营思维。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	运营逻辑讲解微课、乐园全流程运营流程图、预习任务单、行业运营基础案例。	
	课程思政	融入统筹规划、精益求精的工匠精神，引导学生树立系统化工作思维。	
	AI 赋能	AI 推送运营逻辑思维导图模板，辅助学生课前梳理知识框架。	

	教师活动	(1) 发布预习资源与任务； (2) 梳理学生知识薄弱点； (3) 设计课堂逻辑梳理任务。				
	学生活动	(1) 自主学习微课； (2) 梳理运营基础要素； (3) 初步绘制简易运营流程图； (4) 记录疑问。				
	学情分析	学生已掌握行业与岗位基础认知，但对整体运营逻辑、要素协同关系理解碎片化，缺乏系统思维，需通过框架梳理、案例拆解强化认知。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	运营要素思维导图、企业真实运营流程案例、小组梳理任务书、运营逻辑实训素材。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习导入（10分钟）	复盘岗位体系知识点，提问引出运营要素与整体运营逻辑主题。	回答问题回顾知识	通过精细化运营案例，培养学生严谨细致、统筹全局、精益求精的职业素养。	案例教学、任务驱动	AI 智能优化学生绘制的思维导图，修正逻辑漏洞，完善知识框架。
	知识点精讲（35分钟）	逐一讲解运营五大核心要素的内涵与作用；拆解乐园日间运营、夜间闭园复盘、常态化运维的全流程逻辑；讲解各要素协同运营的核心原理。	参与教学活动积极互动			
	小组思维导图绘制（35分钟）	教师掌控课程节奏、辅导、答疑	小组合作绘制思维导图梳理流程			
	成果点评与总结（10分钟）	展示优秀思维导图，教师点评优化，梳理核心逻辑，突破教学难点。	整理知识要点			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				

	教学投入	运营逻辑拓展案例、思维导图优化模板、课后习题、行业运营复盘资料。
	课程思政	引导学生将系统思维运用到学习与未来岗位工作中，养成规范、严谨的工作习惯。
	AI 赋能	AI 批改习题，生成知识点薄弱报告，推送针对性巩固资源。
	教师活动	(1) 布置课后任务； (2) 线上答疑； (3) 批改实训成果； (4) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 完善个人运营思维导图； (3) 自主研读运营复盘案例。
	课后反思	学生能够掌握基础运营要素，但要素协同逻辑梳理不够清晰，后续需增加真实运营场景案例辅助理解。
教学产出		
(1) 熟练掌握乐园运营核心要素与全流程逻辑； (2) 完成标准化运营思维导图； (3) 建立系统化、精细化的运营思维。		
教学考核		
(1) 考核课堂思维导图实训成果； (2) 课后作业 (3) 单元知识点掌握情况 纳入过程性考核。		

教学设计 4

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	□“A”类课 □√“B”类课 □“C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、刘安娜、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	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 2-4 现场服务礼仪与服务质量管控（基础部分）		
学 时	2		
工作任务	熟悉乐园现场服务与游客管理		
教学目标	（1）知识目标：掌握主题乐园游客接待全流程标准化服务步骤；熟知乐园服务仪容、仪表、仪态、语言礼仪规范；了解现场服务质量管控基础标准与要求。 （2）能力目标：能够规范完成岗前仪容仪表整理、服务话术运用；能够完整模拟乐园入园、咨询、引导等基础服务流程；具备基础的服务自查与规范执行能力。 （3）素养目标：养成文明服务、礼貌待人的职业习惯；培养耐心细致、真诚友善的服务素养；树立服务至上、诚信敬业的职业理念。		
教学重难点	（1）教学重点：乐园标准化服务全流程、文旅服务礼仪规范。 （2）教学难点：将礼仪规范与服务流程自然融合，实现标准化、人性化服务落地。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	服务礼仪微课、标准化服务流程视频、企业服务规范手册、预习任务单。	
	课程思政	渗透文明服务、诚信友善、服务社会的职业理念，培育服务育人素养。	

	AI 赋能	AI 推送礼仪规范知识点题库，学生自主预习刷题，夯实基础。				
	教师活动	(1) 发布预习资源与任务； (2) 梳理学生礼仪认知薄弱点； (3) 准备课堂模拟实训场景。				
	学生活动	(1) 观看服务实训视频； (2) 熟记基础礼仪规范； (3) 梳理服务流程要点； (4) 记录疑问，完成预习习题。				
	学情分析	学生具备基础社交礼仪认知，但缺乏文旅行业专属服务礼仪、乐园标准化服务流程认知，实操规范性不足，需通过模拟实训强化规范意识。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	服务礼仪实训道具、标准化服务流程脚本、服务质量评分标准、模拟场景任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入（10分钟）	回顾上堂课内容。播放乐园优质服务与不规范服务对比视频，引出标准化服务与礼仪的重要性。	回答问题回顾知识、进入场景	强调文旅服务是城市名片、行业窗口，引导学生以真诚、专业的服务传递文旅温度，践行服务社会的初心。	案例教学、任务驱动	AI 智能抓拍学生实训礼仪动作，自动纠错打分，精准规范服务实操行为。
	知识点精讲（35分钟）	讲解乐园岗前、岗中、岗后全流程标准化服务规范；细化仪容仪表、站姿坐姿、服务用语、接待礼仪等行业专属标准；解读服务质量基础管控要求。	参与教学活动积极互动			
	分组模拟实训（35分钟）	学生两人一组，模拟游客入园咨询、动线引导、基础接待场景，严格按照标准流程与礼仪实操。	小组合作绘制思维导图梳理流程			
	点评纠错与总结（10分钟）	教师逐组点评实操问题，规范动作与话术，梳理核心服务标准。	整理知识要点			

课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长
	教学形式	在线教学
	教学投入	服务实操复盘视频、礼仪规范题库、实训反思模板、优质服务案例。
	课程思政	引导学生将文明服务融入日常，养成常态化规范服务习惯，培育职业素养。
	AI 赋能	AI 生成个人实训纠错报告，推送针对性强化训练任务。
	教师活动	(1) 布置实训复盘任务； (2) 线上答疑； (3) 收集学生实操问题； (4) 整理优秀实训案例。 (5) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 复盘课堂实训内容； (2) 完成课后习题； (3) 完成课后礼仪习题； (4) 撰写实训反思； (5) 自主强化服务实操练习。
	课后反思	学生服务积极性较高，但礼仪细节、流程衔接不够规范，后续需增加常态化模拟实训，强化细节把控。
教学产出		
(1) 熟练掌握乐园标准化服务流程与礼仪规范； (2) 能够独立完成基础游客接待实操； (3) 树立规范服务、文明服务的职业素养。		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 礼仪规范掌握度 (3) 单元知识点掌握情况 (4) 课后复盘质量进行过程性打分 纳入过程性考核。		

教学设计 5

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 2 乐园现场服务与游客管理 任务 2-2 游客咨询引导与现场接待服务		
学 时	2		
工作任务	熟悉乐园现场服务与游客管理		
教学目标	（1）知识目标：掌握主题乐园高频咨询问题类型与应答规范；熟知园区动线规划、游乐项目、配套设施基础信息；掌握不同年龄段、不同类型游客的接待服务要点。 （2）能力目标：能够精准应答游客游玩咨询、票务咨询、设施咨询等常见问题；能够高效完成园区动线引导、项目指引、配套服务讲解；能够针对性为特殊游客提供适配接待服务。 （3）素养目标：培养耐心共情、主动服务的职业素养；养成细致周到、认真负责的工作态度；具备良好的沟通表达与临场应变能力。		
教学重难点	（1）教学重点：游客高频咨询应答规范、园区现场引导与接待服务实操。 （2）教学难点：针对不同游客需求提供个性化、人性化接待服务，灵活应对复杂咨询场景。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	园区动线讲解视频、高频咨询应答话术手册、接待服务微课、预习任务单。	
	课程思政	培育以人为本、主动奉献的服务理念，引导学生尊重游客、真诚服务。	

	AI 赋能	AI 模拟游客咨询场景，学生课前自主应答训练，熟悉基础话术。				
	教师活动	(1) 发布预习资源与任务； (2) 整理高频咨询重难点； (3) 准备课堂模拟实训场景。				
	学生活动	(1) 熟记园区基础信息与应答话术； (2) 完成 AI 模拟咨询训练； (3) 记录疑问，完成预习习题。				
	学情分析	学生掌握基础服务礼仪，但对乐园专业咨询话术、个性化接待技巧掌握不足，临场沟通灵活性欠缺，需场景化实训提升应变能力。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	园区导览图、高频咨询场景脚本、特殊游客接待案例、实训评分表。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入（10分钟）	复盘上节课服务礼仪与流程规范, 结合游客接待真实案例导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	践行“以人为本、全心服务”的文旅服务宗旨，培养学生耐心倾听、真诚服务、乐于助人的职业品质。	案例教学、任务驱动	AI 随机生成突发咨询场景，锻炼学生临场应变与灵活应答能力。
	知识点精讲（35分钟）	梳理乐园游玩、票务、设施、餐饮、交通五大类高频咨询问题与标准化应答话术;讲解普通游客、老人、儿童、残障游客等不同群体的接待要点;传授现场快速引导、高效沟通技巧。	参与教学活动积极互动			
	分层场景实训（35分钟）	教师现场巡回指导。	设置基础咨询、复杂咨询、特殊游客接待等场景, 分组开展角色扮演			

			实训。			
	点 评 纠 错 与 总 结 （ 10 分钟）	针对实训共性问题集中纠错，总结个性化接待技巧, 强化服务共情意识。	整 理 知 识 要 点			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	复杂咨询案例集、话术优化模板、实训复盘任务、拓展习题。				
	课程思政	引导学生换位思考、共情服务，树立精细化、人性化服务职业理念。				
	AI 赋能	AI 优化学生服务话术，提升表达专业性与亲和力。				
	教师活动	(1) 布置实训复盘任务； (2) 线上答疑； (3) 点评实训成果； (4) 整理优秀服务案例。 (5) 总结单元知识点。				
	学生活动	(1) 复盘课堂实训内容； (2) 优化个人服务话术； (3) 完成课后习题； (4) 撰写实训反思； (5) 自主模拟复杂咨询场景。				
	课后反思	学生基础咨询应答熟练，但复杂场景、特殊游客接待技巧欠缺，后续需增加多元化场景实训，提升应变能力。				
教学产出						
(1) 熟练掌握各类游客咨询应答规范与现场接待技巧； (2) 能够独立完成常规及特殊游客接待服务； (3) 具备良好的沟通服务与临场应变能力。						
教学考核						
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 话术规范度掌握度 (3) 单元知识点掌握情况 (4) 课后复盘质量进行过程性打分 纳入过程性考核。						

教学设计 6

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 2 乐园现场服务与游客管理 任务 2-3 游客投诉识别、处理与服务补救（基础投诉场景）		
学 时	2		
工作任务	熟悉乐园现场服务与游客管理		
教学目标	（1）知识目标：掌握主题乐园游客常见投诉类型与产生原因；熟知游客投诉处理四大基本原则、标准化处理流程；了解基础服务补救的核心思路与方法。 （2）能力目标：能够快速识别游客负面情绪与投诉诉求；能够按照标准流程妥善处理票务、排队、服务态度等基础投诉场景；能够运用基础方法完成服务补救，安抚游客情绪。 （3）素养目标：培养情绪管控、理性处事的职业素养；养成责任担当、耐心包容的工作态度；树立主动纠错、积极补救的服务意识。		
教学重难点	（1）教学重点：游客投诉处理原则、标准化处理流程、基础投诉场景处置。 （2）教学难点：快速安抚游客负面情绪，精准把握投诉诉求，高效完成服务补救。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	投诉处理微课、基础投诉案例视频、处理流程口诀、预习任务单。	
	课程思政	培育责任担当、真诚致歉、主动补救的职业品格，树立诚信服务理念。	
	AI 赋能	AI 推送基础投诉场景题库，学生自主预习处理流程。	

	教师活动	(1) 发布预习资源与任务； (2) 梳理基础投诉场景重难点； (3) 准备课堂模拟实训场景。 (4) 设计课堂实训脚本。				
	学生活动	(1) 学习投诉处理流程； (2) 熟记处理原则； (3) 观看案例视频； (4) 完成预习习题。				
	学情分析	学生缺乏投诉处理实战经验，面对游客负面情绪易慌乱，流程运用不熟练，需通过标准化流程学习与基础场景实训夯实能力。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	基础投诉场景脚本、投诉处理流程图、服务补救标准、实训评分细则。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入（10分钟）	复盘上节课，播放乐园常见服务投诉短视频，分析投诉产生原因，导入新课内容。	回答问题回顾知识、进入场景	引导学生正视服务失误，勇于担当、真诚补救，以专业服务化解矛盾，践行文旅服务责任。	案例教学、任务驱动	AI 模拟游客情绪化投诉场景，锻炼学生情绪安抚与临场处置能力。
	知识点精讲（35分钟）	分类讲解乐园常见基础投诉类型；解读投诉处理“倾听—致歉—核实—解决—回访”标准化流程；讲解情绪安抚、真诚沟通、基础服务补救方法。	参与教学活动积极互动			
	分层场景实训（35分钟）	教师现场巡回指导。	围绕票务纠纷、排队过长、服务疏漏等基础场景开展角色扮演，完整演练投诉处理			

			全流程。			
	点评纠错与总结（10分钟）	点评各组实训亮点与不足,规范处理流程与沟通话术,总结基础补救技巧。	整理知识要点			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	基础投诉案例复盘资料、处理流程思维导图、课后习题。				
	课程思政	引导学生举一反三，规避服务失误，养成严谨细致、精益求精的服务习惯。				
	AI 赋能	AI 生成投诉处理流程错题分析，强化知识点记忆。				
	教师活动	(1) 布置实训复盘任务； (2) 线上答疑； (3) 点评实训成果； (4) 批改作业； (5) 总结单元知识点，梳理共性问题。				
	学生活动	(1) 复盘课堂实训内容； (2) 绘制投诉处理思维导图； (3) 完成课后习题； (4) 撰写实训反思； (5) 自主模拟复杂咨询场景。				
	课后反思	学生基本掌握投诉处理流程，但情绪安抚话术运用生硬，后续需强化沟通话术与共情能力训练。				
教学产出						
(1) 熟练掌握游客投诉处理原则与流程； (2) 能够独立处置乐园基础投诉场景； (3) 具备基础的情绪安抚与服务补救能力。						
教学考核						
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 流程规范度 (3) 单元知识点掌握情况 (4) 课后作业质量打分 纳入过程性考核。						

教学设计 7

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 2 乐园现场服务与游客管理 任务 2-4 服务质量综合管控		
学 时	2		
工作任务	熟悉乐园现场服务与游客管理		
教学目标	（1）知识目标：掌握乐园突发复杂投诉、群体性投诉、高诉求投诉的处置要点；熟知服务质量管控的核心维度、排查方法与优化思路；了解服务失误预防与长效管控机制。 （2）能力目标：能够灵活处置复杂、突发游客投诉场景；能够精准分析服务失误原因并制定针对性服务补救方案；能够开展基础的现场服务隐患排查与服务质量优化。 （3）素养目标：培养沉着冷静、灵活应变的职业心态；养成复盘反思、精益求精的职业素养；树立品质至上、长效服务的职业理念。		
教学重难点	（1）教学重点：复杂投诉场景处置技巧、乐园服务质量管控维度与方法。 （2）教学难点：复杂场景下的服务补救优化、服务质量问题溯源与长效优化。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	复杂投诉案例微课、服务质量管控文件、优秀服务优化案例、预习任务单。	
	课程思政	培育精益求精、追求品质的工匠精神，树立服务质量长效提升意识。	

	AI 赋能	AI 推送复杂投诉预判知识点，辅助学生课前建立应急处置思维。				
	教师活动	(1) 复盘基础投诉知识点； (2) 发布预习资源； (3) 准备课堂模拟实训场景。 (4) 梳理复杂场景教学重难点。				
	学生活动	(1) 复盘基础投诉处理流程； (2) 研读复杂投诉案例； (3) 预习服务管控知识点。				
	学情分析	学生掌握基础投诉处置，但对复杂、突发、群体性场景处置经验不足，缺乏服务质量溯源与优化思维，需针对性强化训练。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	复杂投诉场景脚本、服务质量排查清单、案例分析任务书、实训评分标准。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入（10分钟）	复盘基础投诉处理流程, 结合乐园真实复杂投诉事故案例导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	引导学生坚守服务初心，以高标准、严要求规范服务行为，践行工匠精神，提升文旅服务品质。	案例教学、任务驱动	AI 生成随机复杂突发场景，考验学生综合应变与问题解决能力。
	知识点精讲（35分钟）	讲解群体性投诉、高诉求投诉、突发纠纷等复杂场景处置技巧；解读服务人员、服务流程、服务环境、服务结果四大管控维度；传授服务隐患排查、问题溯源、质量优化方法。	参与教学活动积极互动			
	分层场景实训（35分钟）	教师现场巡回指导。	小组抽签完成复杂投诉场景处置+服务质量问题排查双任务，全方			

			位 锻 炼 处 置 与 优 化 能 力。			
	点 评 纠 错 与 总 结 （ 10 分钟）	点评各组综合表现, 梳理复杂 场景处置技巧, 总结服务质量 长效优化思路。	整 理 知 识 要 点			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足， 教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	复杂案例复盘资料、服务质量优化方案模板、课后拓展任务。				
	课程思政	引导学生养成复盘反思、持续精进的职业习惯，追求服务品质长效提升。				
	AI 赋能	AI 辅助学生撰写服务质量优化方案， 优化逻辑与内容。				
	教师活动	(1) 布置方案撰写任务； (2) 线上答疑； (3) 批改优化方案； (4) 总结单元知识点， 梳理共性问题。				
	学生活动	(1) 复盘复杂场景处置要点； (2) 撰写小型服务质量优化方案； (3) 巩固单元知识点。				
	课后反思	学生复杂场景应变能力有所提升， 但问题溯源、长效优化思维不足， 后续需加强系统性思维培养。				
教学产出						
(1) 熟练处置各类复杂游客投诉场景； (2) 掌握服务质量排查与优化方法； (3) 能够独立撰写基础服务优化方案，具备综合服务管控能力。						
教学考核						
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 方案撰写质量 (3) 单元知识点掌握情况 纳入过程性考核。						

教学设计 8

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	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（基础部分）		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园客流与票务运营管理		
教学目标	（1）知识目标：掌握主题乐园客流构成、客流分类标准；熟知淡旺季、节假日、工作日客流峰谷变化规律；了解乐园客流基础统计指标、统计方法与数据分析基础原理。 （2）能力目标：能够识别不同时段、不同节点的客流变化特征；能够运用基础工具完成客流数据统计、整理与简单分析；能够初步预判常规时段客流变化趋势。 （3）素养目标：培养严谨细致、数据求真的职业素养；养成依规统计、精准研判的工作习惯；树立精细化、数据化运营思维。		
教学重难点	（1）教学重点：乐园客流峰谷变化规律、客流基础统计方法与指标解读。 （2）教学难点：结合时段节点研判客流变化趋势，通过基础数据挖掘客流运营特征。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	客流规律讲解微课、乐园客流数据报表范本、统计基础知识点、预习任务单。	
	课程思政	培育严谨务实、精益求精的工匠精神，树立数据求真、依规履职的职业意识。	

	AI 赋能	AI 推送基础客流统计题库，辅助学生预习数据指标含义。				
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布预习资源； (3) 准备课堂模拟实训场景。 (4) 梳理客流规律教学重难点。				
	学生活动	(1) 观看微课视频； (2) 熟记客流分类与基础指标； (3) 初步认知客流变化规律； (4) 完成预习习题。				
	学情分析	学生具备基础数据认知，但对文旅客流专项数据、乐园客流变化规律缺乏专业认知，数据研判、分析能力薄弱，需循序渐进夯实基础。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	乐园真实客流数据表、客流峰谷对比图表、数据统计实训任务书、指标解读手册。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入（10分钟）	复盘上堂课内容，对比乐园节假日与工作日客流现场视频，直观呈现客流差异，导入客流规律主题。	回答问题回顾知识、进入场景	强调数据工作严谨性、真实性，培育学生依规履职、一丝不苟、精益求精的工匠精神。	案例教学、任务驱动	AI 辅助快速整理客流数据，生成基础数据图表，直观呈现客流变化规律。
	知识点精讲（35分钟）	讲解乐园客流分类、客流构成；系统分析淡旺季、节假日、周末、工作日客流峰谷变化规律；解读客流统计核心指标、基础统计方法与数据整理规范。	参与教学活动积极互动			
	基础数据实训（35分钟）	教师现场巡回指导。	学生依托真实客流数据表，完成数据整理、指标统计、基础规律分析，形成简易数据小			

			结。			
	点 评 纠 错 与 总 结 （ 10 分钟）	点评学生数据统计成果， 规范统计流程，梳理客流 研判核心技巧。	整 理 知 识 要 点			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	客流数据拓展报表、规律分析案例、课后习题、简易分析报告模板。				
	课程思政	引导学生养成精准统计、严谨分析的工作习惯，树立数据化运营职业理念。				
	AI 赋能	AI 批改数据统计作业，修正统计误差，提升数据规范性。				
	教师活动	(1) 布置课后数据分析任务； (2) 线上答疑； (3) 批改实训成果； (4) 总结单元知识点。				
	学生活动	(1) 完成课后数据统计习题； (2) 撰写简易客流规律分析报告； (3) 复盘课堂知识点。				
	课后反思	学生能够掌握基础统计方法，但数据解读、规律研判能力较弱，后续需增加实操频次，强化数据分析思维。				
教学产出						
(1) 熟练掌握乐园客流分类与变化规律； (2) 能够独立完成基础客流数据统计与整理； (3) 具备初步的客流规律研判能力。						
教学考核						
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 报告撰写质量 (3) 单元知识点掌握情况 纳入过程性考核。						

教学设计 9

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	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（进阶大数据分析）		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园客流与票务运营管理		
教学目标	(1)知识目标：掌握乐园大数据客流分析核心维度与分析方法；熟知影响客流变化的天气、节假日、主题活动、舆情、周边竞争等外部因素；掌握客流中长期趋势研判的核心逻辑以及数据分析对现场运营的应用价值。 （2）能力目标：能借助数字化实训工具完成客流大数据整合、多组数据对比与深度解析；能结合多重影响因素综合研判客流变化趋势；能够基于数据分析结果提出可落地的客流运营优化建议。 （3）素养目标：养成用数据说话的科学思维；形成严谨求实、客观研判的工作作风；树立数字化、精细化运营的职业理念，增强岗位预判意识与责任意识。		
教学重难点	（1）教学重点：客流大数据多维度分析方法；客流趋势研判的核心影响因素。 （2）教学难点：综合多类外部因素研判客流趋势，基于数据输出科学可行的运营优化策略。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	智慧乐园客流平台演示微课；多维度客流数据集样本；预习任务单；行业客流分析报告节选。	

	课程思政		渗透实事求是、用数据支撑决策的科学精神，引导学生摒弃主观经验判断。				
	AI 赋能		AI 生成模拟客流数据集，供学生课前开展自主练习；AI 推送数据研判易错点清单。				
	教师活动		(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对大数据分析的疑问； (4) 整理课堂实训数据集。				
	学生活动		(1) 观看微课视频； (2) 研读样本报告； (3) 记录学习疑问； (4) 完成 AI 配套预习练习。				
	学情分析		学生已经掌握基础客流统计，但多因素综合分析能力不足，容易孤立看待数据，缺少把数据转化为运营建议的思维，需要案例 + 实训引导。				
课中	教学形式		实践教学				
	教学投入	仿真智慧客流系统、多维度客流实训数据集、小组分析任务书、运营建议撰写模板。					
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能	
	复习与场景导入（10分钟）	复盘上堂课内容，复盘基础客流统计知识，展示某乐园节假日受天气影响客流骤降真实案例，引出大数据综合分析的意义。	回答问题回顾知识、进入场景	强调文旅运营决策不能凭主观感觉，要尊重客观数据，培养求真务实的职业品格。	案例教学、任务驱动	AI 辅助完成数据集可视化图表生成，帮助学生直观识别数据波动特征。	
	知识点精讲（35分钟）	讲讲解客流大数据分析的时间维度、客群维度、活动关联维度；拆解天气、节庆、营销活动、竞品、舆情对客流的影响机理；讲解“数据研判运营对策”转化逻辑。	参与教学活动积极互动				
	分组实训（35分钟）	教师现场巡回指导。	分组拿到模拟多维度客流数据，开				

			展 对 比 分 析，研判客 流趋势，输 出 3 -4 条 现场运营优 化建议。			
	点 评 纠 错 与 总 结 （ 10 分钟）	教师点评数据解读正误， 修正对策脱离实际的问 题，梳理研判流程。		小组汇报成 果。		
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	完整行业客流分析案例集；拓展阅读材料；分析报告模板；课后习题。				
	课程思政	引导学生将科学研判思维迁移到今后各类岗位工作中，坚持客观务 实。				
	AI 赋能	AI 辅助修改学生撰写的客流分析报告，优化逻辑与表述。				
	教师活动	(1) 布置课后任务； (2) 线上答疑； (3) 批改实训成果； (4) 总结单元知识点。				
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 完善小组报告； (3) 复盘课堂知识点。				
	课后反思	学生能够完成基础数据处理，但是提出的运营对策偏空泛，后续教学 要强化对策与乐园真实岗位工作场景的结合。				
教学产出						
(1) 掌握客流大数据多维度分析方法； (2) 完成一份小组客流趋势分析报告； (3) 建立数据驱动运营的思维。						
教学考核						
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。						

教学设计 10

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 3 乐园客流与票务运营管理 任务 3 2 乐园多类型票务体系认知与管理		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园客流与票务运营管理		
教学目标	(1)知识目标：掌握主题乐园票种分类（单人票、亲子票、年卡、团体票、优惠票等）；理解不同票种设计目的；掌握乐园票价制定的影响因素、基础定价策略；知晓票务相关法规与优惠政策要求。 （2）能力目标：能够区分不同票种的适用客群；能够结合淡旺季场景分析票价策略的合理性；能够识别票务运营中的风险点。 （3）素养目标：树立法治合规意识；养成换位思考、面向游客需求开展运营的服务思维；增强规则意识。		
教学重难点	（1）教学重点：主题乐园各类票种功能与适用对象；票价策略的主要类型。 （2）教学难点：结合淡旺季、市场竞争分析票价策略的利弊。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	国内多家主题乐园线上购票页面截图素材；票务基础微课；预习任务单。	
	课程思政	强调文旅票务经营要遵纪守法，落实对老人、儿童、残疾人等群体的惠民政策，体现社会公平。	
	AI 赋能	AI 生成模拟票种设计练习题，课前练习。	

	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 整理课堂实训数据集。				
	学生活动	(1) 观看微课视频； (2) 浏览乐园公开票务信息； (3) 记录学习疑问； (4) 完成 AI 配套预习练习。				
	学情分析	学生作为消费者熟悉买票，但从运营者视角理解票种、定价策略的思维不足，需要转换身份开展学习。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	各类票种对照表；真实乐园票价案例；小组研讨任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，展示某乐园多种线上票种截图，提出问题：为什么乐园要设置这么多不同票种？导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	讲解文旅行业惠民票务政策，引导学生在运营中兼顾经济效益与社会责任。	案例教学、任务驱动	AI 模拟测算不同票种组合对乐园营收的模拟变化，直观展示策略效果。
	知识点精讲(35分钟)	讲解各类票种的功能、适配客群；讲解成本、市场竞争、淡旺季、政策对票价的影响；对比渗透定价、差别定价、折扣策略；解读文旅票务合规要求与惠民政策。	参与教学活动积极互动			
	分组实训(35分钟)	给定虚拟乐园背景，教师现场巡回指导。	小组分析淡季可以设置哪些票种、采用何种票价策略，说明理由。			
	点评纠错与总结(10分钟)	教师点评，归纳票务设计核心逻辑。	各小组分享研讨成果，			

课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长
	教学形式	在线教学
	教学投入	票务案例库；课后习题；票种分析作业模板。
	课程思政	巩固依法依规开展票务运营的法治意识。
	AI 赋能	AI 辅助学生完成票种策略作业的逻辑梳理。
	教师活动	(1) 布置课后任务； (2) 线上答疑； (3) 批改实训成果； (4) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 完善小组报告； (3) 复盘课堂知识点。
	课后反思	学生容易站在游客视角评判票价，运营视角建立需要更多案例训练。
教学产出		
(1) 熟悉乐园完整票务体系； (2) 能够从运营角度分析票种与票价策略； (3) 完成一份乐园票务体系分析作业。		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 11

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 3 乐园客流与票务运营管理 任务 3.3 智能票务系统操作与票务核销管理		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园客流与票务运营管理		
教学目标	(1)知识目标：理解智慧票务系统整体架构；掌握线上线下票务核销流程；掌握过期票、错购票、重复核销、假票等常见票务异常类型和处理原则；熟悉票务数据安全管理要求。 (2)能力目标：能在仿真平台完成票务核销操作；能够识别常见票务异常；能按照规范流程处置典型票务问题。 (3)素养目标：养成严谨细致的岗位习惯；树立安全意识、规则意识；培养遇到问题冷静处置的职业心态。		
教学重难点	(1) 教学重点：智能票务系统基础操作；票务异常识别与处置流程。 (2) 教学难点：在坚守制度前提下做好游客沟通，平衡规则执行与游客体验。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	智慧票务系统操作微课；票务异常案例短视频；预习任务单。	
	课程思政	强调票务岗位责任重大，要严守制度，保障企业与游客双方权益。	
	AI 赋能	AI 推送票务异常场景预习思考题。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 调试仿真实训系统。	

	学生活动	(1) 观看微课视频; (2) 阅读异常案例; (3) 记录学习疑问; (4) 完成 AI 配套预习练习。				
	学情分析	学生有购票消费经验,但没有后台核销处置经验,对制度刚性和游客服务之间的平衡把握存在困难。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	智慧票务仿真实训平台;票务异常场景脚本;实训评分表。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容,播放乐园票务纠纷短视频,引出智能票务岗位工作内容。	回答问题回顾知识、进入场景	岗位既要严守规章制度,又要体现人文关怀,做到原则性和服务温度统一。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 随机生成票务异常情景,对学生处置过程给出提示。
	知识点精讲(35分钟)	讲解智慧票务系统功能;讲解入园核销全流程;分类讲解各类票务异常,讲解处置原则:依规处理、耐心沟通、逐级上报。	参与教学活动积极互动			
	分组实训(35分钟)	给定虚拟乐园背景,教师现场巡回指导。	一部分操作仿真票务系统,一部分扮演遇到票务异常的游客,完成核销以及异常处置模拟。			
	点评纠错与总结(10分钟)	教师针对操作错误、沟通话术问题进行纠错,梳理处置流程口诀。	各小组复盘实训成果,			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足,教学相长				
	教学形式	在线教学				

	教学投入	票务异常复盘案例库；课后习题；实训反思模板。
	课程思政	引导学生思考岗位责任，培养严谨负责的职业素养。
	AI 赋能	AI 生成实训错题集，帮助巩固薄弱知识点。
	教师活动	(1) 布置课后任务； (2) 线上答疑； (3) 批改实训成果； (4) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 完善小组报告； (3) 复盘课堂知识点。
	课后反思	学生操作流程掌握较好，但沟通话术生硬，后续要加强情景模拟训练。
教学产出		
(1) 掌握智能票务核销操作； (2) 能够处理常见票务异常； (3) 完成实训反思报告。		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 12

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 3 乐园客流与票务运营管理 任务 3 4 高峰客流疏导与现场资源调配		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园客流与票务运营管理		
教学目标	(1)知识目标：理解高峰时段乐园客流疏导基本原理；掌握客流疏导主要手段；理解人员、设施、服务点位资源调配的原则；知晓大客流安全管控相关规范。 （2）能力目标：能够识别园区大客流风险点位；能够结合客流情况提出人员、服务点位基础调配方案；能模拟开展现场客流疏导引导。 （3）素养目标：树立安全优先理念；培养全局统筹思维；增强公共安全责任意识与团队协作意识。		
教学重难点	（1）教学重点：高峰客流疏导主要手段；现场资源调配基本原则。 （2）教学难点：结合园区空间、客流分布，科学开展资源优化配置。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	乐园节假日大客流现场视频；客流疏导微课；园区平面示意图；预习任务单。	
	课程思政	大客流运营关乎游客生命安全，强化公共安全责任担当意识。	
	AI 赋能	AI 推送大客流事故警示案例供课前阅读。	
	教师活动	（1）复盘上堂课知识点； （2）发布线上预习资源； （3）收集学生对课前预习的疑问； （4）调试仿真实训系统。	
	学生活动	（1）观看微课视频；	

课中		(2) 研读园区平面图，思考大客流可能存在哪些风险点； (3) 记录学习疑问； (4) 完成 AI 配套预习练习。					
	学情分析		学生能够看到大客流现象，但缺少园区空间布局视角，对资源调配的逻辑理解比较浅显。				
	教学形式		实践教学				
	教学投入		园区平面布局图；大客流风险点位清单；小组资源调配任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能	
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，播放乐园节假日高峰客流视频，提出问题：大客流下运营人员要做哪些工作保障安全与体验。	回答问题回顾知识、进入场景	大客流运营岗位肩负公共安全责任，引导学生树立“安全第一”的职业底线。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 模拟客流在园区空间的分布热力图，帮助学生直观识别高风险点位。	
	知识点精讲(35分钟)	讲解大客流带来的安全、服务压力；讲解客流疏导方式：动线引导、排队管理、信息提示、限流管控；讲解人力、服务点位、临时设施的调配原则；解读文旅大客流安全管理规范。	参与教学活动积极互动				
分组实训(35分钟)	给定节假日高峰客流模拟数据，教师现场巡回指导。	小组结合园区平面图识别风险点位，输出人员、点位资源调配方案。					
点评纠错与总结(10分钟)	教师点评方案可行性，梳理资源调配的优先逻辑。	小组展示调配方案					
课后	学业评价		积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				

	教学形式	在线教学
	教学投入	大客流处置行业案例；资源调配方案模板；课后习题。
	课程思政	持续强化安全责任意识，敬畏岗位，敬畏规则。
	AI 赋能	AI 辅助优化学生撰写的资源调配方案。
	教师活动	(1) 布置课后任务； (2) 线上答疑； (3) 批改实训成果； (4) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 完善小组报告； (3) 复盘课堂知识点。
	课后反思	学生容易只考虑增加人手，缺少成本与优先级的权衡，后续教学强化资源有限条件下的调配思维。
教学产出		
(1) 掌握高峰客流疏导手段； (2) 识别园区客流风险点； (3) 完成一份大客流现场资源调配方案。		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 13

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 4 乐园设备与场地运维管理 任务 4.1 乐园游乐设备分类与运营规范认知		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园设备与场地运维管理		
教学目标	(1)知识目标：了解主题乐园游乐设备分类（旋转类、滑行动、提升类、沉浸式无动力设备等）；知晓各类设备基本运行特征；掌握游乐设施安全运营相关法规标准；理解乐园运营岗位与设备维保岗位的职责边界。 (2)能力目标：能够辨别不同类型游乐设备；能读懂设备运营基础标识与警示提示；能区分运营岗位与维保岗位工作内容。 (3)素养目标：树立安全生产法治意识；养成敬畏设备、重视风险的职业态度；培养严谨规范的工作习惯。		
教学重难点	(1) 教学重点：游乐设备分类；游乐设施安全运营法规与运营岗位工作边界。 (2) 教学难点：分清乐园现场运营人员和专业维保人员职责，树立不越权操作设备的底线思维。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	各类游乐设备实拍短视频；游乐设施安全规范节选微课；预习任务单。	
	课程思政	生命至上、安全第一，强调游乐设备安全运营是文旅企业的社会责任。	
	AI 赋能	AI 设备分类小测试，课前自主练习。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 调试仿真实训系统。	
	学生活动	(1) 观看微课视频；	

		(2) 阅读安全规范摘要； (3) 记录学习疑问； (4) 完成 AI 配套预习练习。				
	学情分析	学生游玩过游乐设备，但对设备专业分类、法规、岗位职责边界几乎没有概念，尤其容易混淆运营岗和维保岗权限。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	游乐设备图片集；安全法规条文节选；岗位职责对照表；案例任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，游乐设备安全事故警示案例导入，引出设备运营规范的重要意义。	回答问题回顾知识、进入场景	坚守安全底线，敬畏法规，不越权操作，对游客生命安全负责。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 随机生成岗位情景判断题，现场互动答题，巩固职责边界知识点。
	知识点精讲(35分钟)	讲解游乐设备分类及各类设备运行特点；解读游乐设施安全相关国家标准；明确乐园现场运营人员岗位职责：引导游客、巡检观察、上报异常，禁止维修、拆解设备；讲解设备运行前置条件。	参与教学活动积极互动			
	分组实训（35分钟）	给出若干工作情景，小组辨析哪些工作属于运营岗，哪些属于维保岗，辨析违规操作风险。教师现场巡回指导。	辨析违规操作风险。			
	点评纠错与总结（10分钟）	梳理岗位红线，强调运营人员严禁擅自处理设备故障。	小组展示			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	游乐安全拓展阅读材料；课后习题；案例分析作业。				

	课程思政	强化法治安全意识，树立岗位红线不可逾越的观念。
	AI 赋能	AI 生成错题集巩固知识点。
	教师活动	(1) 布置课后任务； (2) 线上答疑； (3) 批改实训成果； (4) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 完善小组报告； (3) 复盘课堂知识点。
	课后反思	部分学生容易误以为运营人员可以简单维修设备，岗位边界需要反复强化。
教学产出		
(1) 能够对游乐设备进行分类； (2) 熟知游乐设施安全法规； (3) 清晰区分运营岗与维保岗位职责边界。		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 14

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	□“A”类课 □√“B”类课 □“C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 4 乐园设备与场地运维管理 任务 4.2 设备日常巡检、保养与开园检查工作		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园设备与场地运维管理		
教学目标	(1)知识目标：理解乐园开园前设备检查目的；掌握运营岗位设备日常巡检的内容、流程；知晓巡检记录填写规范；区分巡检观察和专业保养的工作边界。 （2）能力目标：能够对照巡检清单完成设备外观、周边环境、防护设施的巡检模拟；能够规范填写设备巡检记录表；能够识别外观层面明显异常。 （3）素养目标：培养细致观察、一丝不苟的工匠精神；养成如实记录、不瞒报隐患的职业操守；强化劳动教育，树立岗位实干意识。		
教学重难点	（1）教学重点：开园检查、日常巡检的工作内容；巡检记录填写规范。 （2）教学难点：准确识别设备外观与周边环境隐患，落实如实记录、及时上报流程。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	设备巡检工作演示微课；巡检记录表模板；预习任务单。	
	课程思政	巡检是守护安全的第一道关口，培养学生认真履职、如实记录的职业操守。	
	AI 赋能	AI 推送巡检易错点清单。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 调试仿真实训系统。	
	学生活动	(1) 观看微课视频； (2) 熟悉巡检表单栏目； (3) 记录学习疑问；	

课中		(4) 完成 AI 配套预习练习。				
	学情分析	学生没有巡检实操经历，容易忽视细节，存在 “没看见问题就随便打勾” 的潜在职业陋习，教学中要重点强调如实记录。				
	教学形式	实践教学				
	教学投入	模拟设备场景图片、巡检任务清单、纸质巡检记录表；实训评分表。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，讲述因巡检流于形式引发安全隐患的行业案例，强调巡检岗位价值。	回答问题回顾知识、进入场景	巡检工作平凡但是责任重大，弘扬立足岗位、严谨务实的工匠精神，落实劳动教育。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 给出带有隐患的模拟图片，训练学生识别隐患的能力。
	知识点精讲(35分钟)	讲解开园检查的时间节点、工作内容；讲解运营岗位巡检要点：设备防护、周边护栏、地面环境、警示标识；讲解巡检记录填写要求，异常情况上报流程；再次强调：运营人员不开展专业保养维修。	参与教学活动积极互动			
	分组实训（35分钟）	教师现场巡回指导。	学生分组，对照带有若干隐患点的设备场景图片，完成模拟巡检，填写巡检记录表，标记隐患，模拟上报。			
	点评纠错与总结（10分钟）		小组展示			

课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长
	教学形式	在线教学
	教学投入	完整企业巡检表单范本；课后习题；实训反思模板。
	课程思政	引导学生理解平凡岗位的重大责任，养成踏实劳动的职业品质。
	AI 赋能	AI 辅助检查学生填写的巡检表单，标记填写错误。
	教师活动	(1) 布置课后任务； (2) 线上答疑； (3) 批改实训成果； (4) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 完善小组报告； (3) 复盘课堂知识点。
	课后反思	学生容易漏检细节，后续实训增加更多隐蔽隐患场景训练。
教学产出		
(1) 掌握开园检查、日常巡检流程； (2) 能够规范填写巡检记录表； (3) 具备基础设施外观隐患识别能力。		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 15

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	□“A”类课 □√“B”类课 □“C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 4 乐园设备与场地运维管理 任务 4.3 园区场地、环境卫生与业态秩序管控		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园设备与场地运维管理		
教学目标	(1)知识目标：掌握主题乐园场地运维主要内容；理解环境卫生分级管理标准；掌握园区商业业态、摊位秩序管控要点；理解场地运维劳动对游客体验、品牌形象的作用。 （2）能力目标：能够对照场地管理清单排查场地设施、环境卫生、业态秩序问题；能模拟开展现场劝导、秩序维护；会填写场地运维工作记录。 （3）素养目标：树立劳动光荣的观念，落实劳动教育；养成不怕繁琐、细致务实的工作作风；具备团队协作意识。		
教学重难点	（1）教学重点：园区场地运维、环境卫生、业态秩序管控内容与标准。 （2）教学难点：兼顾管理要求与人文服务，柔性开展现场秩序劝导工作。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	园区场地运维微课；环境与秩序问题案例图片；预习任务单。	
	课程思政	场地运维是一线岗位劳动，引导学生尊重一线劳动，树立吃苦耐劳的劳动价值观。	
	AI 赋能	AI 推送场地管理预习思考题。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 调试仿真实训系统。	
	学生活动	(1) 观看微课视频； (2) 浏览案例图片；	

		(3) 记录学习疑问； (4) 完成 AI 配套预习练习。				
	学情分析	学生更多关注游乐项目，轻视场地保洁、秩序管理类岗位，存在岗位偏见，教学要破除岗位高低的错误认知。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	园区场地问题图片集；场地运维检查清单；情景实训脚本；评分表。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，对比乐园整洁与脏乱场景图片，引出场地运维对游客体验的影响。	回答问题回顾知识、进入场景	岗位无高低，场地运维的体力 + 脑力劳动同样创造文旅价值，弘扬劳动精神。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 生成各类场地违规场景，训练学生问题识别与劝导能力。
	知识点精讲(35分钟)	讲解场地设施巡检(步道、护栏、休息设施、卫生间等)；讲解环境卫生分级管控标准；讲解商业摊位、流动摊贩、游客聚集等业态秩序管控要点；讲解现场劝导沟通的原则。	参与教学活动积极互动			
	分组实训(35分钟)	布置任务，教师现场巡回指导。	一部分学生作为场地运维人员排查图片中的场地、环境、秩序问题；一部分扮演违规摊贩、不文明游客，开展劝导模拟实训。			
	点评纠错与总结(10分钟)	点评问题排查完整性与劝导沟通话术，梳理柔性管理要点。	小组展示			

课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长
	教学形式	在线教学
	教学投入	场地运维企业标准文件节选；课后习题；实训反思。
	课程思政	持续树立尊重劳动、爱岗敬业的职业价值观。
	AI 赋能	AI 辅助学生复盘实训沟通话术。
	教师活动	(1) 布置课后任务； (2) 线上答疑； (3) 批改实训成果； (4) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 完善小组报告； (3) 复盘课堂知识点。
	课后反思	部分学生开展劝导时沟通生硬，缺少共情，后续要强化服务式管理思维训练。
教学产出		
(1) 掌握园区场地、环境、业态秩序管控标准； (2) 能排查场地各类问题； (3) 具备基础现场劝导实操能力。		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 16

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	□“A”类课 □√“B”类课 □“C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 4 乐园设备与场地运维管理 任务 4.4 设备常见故障识别与应急上报处置		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园设备与场地运维管理		
教学目标	(1)知识目标：掌握乐园游乐设备常见外观故障、异常运行现象；掌握设备故障发生后的现场处置流程：停机警戒 疏散游客 上报 保护现场；明确运营人员禁止自行维修设备；知晓故障期间游客安抚要点。 （2）能力目标：能够识别设备明显异常现象；能够按照流程模拟完成故障现场警戒、游客疏散、信息上报；能够开展基础游客安抚沟通。 （3）素养目标：强化安全红线意识；遇事冷静、按流程办事；培养责任担当，杜绝侥幸心理。		
教学重难点	（1）教学重点：设备异常现象识别；故障发生后运营岗位标准化处置流程。 （2）教学难点：故障突发时，兼顾现场安全管控与游客情绪安抚。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	设备异常警示微课；故障处置案例；预习任务单。	
	课程思政	面对设备故障，生命安全优先，强化岗位责任与底线意识。	
	AI 赋能	AI 推送设备异常识别预习练习。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 调试仿真实训系统。	
	学生活动	(1) 观看微课视频； (2) 研读故障案例；	

		(3) 记录学习疑问； (4) 完成 AI 配套预习练习。				
	学情分析	学生容易产生“试着简单处理一下”的想法，必须反复强化严禁擅自处置故障的红线；突发场景下容易慌乱，需要标准化流程训练。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	设备异常案例素材；故障处置流程图；情景角色扮演脚本；实训评分表。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，因故障处置不当引发次生问题的行业案例导入。	回答问题回顾知识、进入场景	岗位责任关乎人身安全，遇事严守流程，不存侥幸，坚守职业底线。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 随机设置故障突发情景，检验学生处置流程完整性。
	知识点精讲(35分钟)	讲解游乐设备常见异常现象异响、抖动、卡滞等；完整讲解运营人员故障处置流程：警戒隔离、疏散游客、第一时间上报维保与主管、保护现场、游客安抚；反复强调：运营人员不做设备维修操作。讲解故障期间游客沟通安抚话术要点。	参与教学活动积极互动			
	分组实训（35分钟）	布置任务，教师现场巡回指导。	设备岗位运营人员、游客、维保接待人员，完整模拟设备突发异常全流程处置。			
	点评纠错与总结（10分钟）	点评各组流程疏漏，梳理处置流程关键点。	小组展示			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				

	教学形式	在线教学
	教学投入	故障处置复盘案例集；课后习题；实训反思模板。
	课程思政	引导学生建立流程思维，重大问题按制度逐级上报。
	AI 赋能	AI 生成错题巩固知识点。
	教师活动	(1) 布置课后任务； (2) 线上答疑； (3) 批改实训成果； (4) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 完善小组报告； (3) 复盘课堂知识点。
	课后反思	部分学生在模拟中会省略“现场警戒隔离”步骤，后续实训要突出安全隔离优先。
教学产出		
(1) 掌握园区场地、环境、业态秩序管控标准； (2) 能排查场地各类问题； (3) 具备基础现场劝导实操能力。		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 17

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	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		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园活动策划与营销推广		
教学目标	(1)知识目标：掌握主题乐园节庆活动、IP 主题活动、季节限定活动、夜间演艺活动的类型与特征；理解乐园活动对于引流、提升二次消费、塑造品牌的作用；了解中华优秀传统文化融入乐园活动的实现形式。 （2）能力目标：能够区分不同类型乐园活动的适用场景；能够结合案例分析各类活动的优势与不足；能够识别活动中的文化元素。 （3）素养目标：增强文化自信，树立传统文化创新性转化的意识；培养市场思维与审美素养；养成主动观察文旅活动的学习习惯。		
教学重难点	（1）教学重点：乐园各类主题活动的类型、特征与功能价值。 （2）教学难点：分析不同活动适配的客群、乐园定位，理解活动与乐园整体运营的联动关系。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	国内乐园春节、万圣节、国风夜场活动短视频；活动案例合集；预习任务单。	
	课程思政	了解国产 IP、传统节庆在主题乐园中的创新应用，感受中华优秀传统文化的当代活力。	
	AI 赋能	AI 推送各类乐园活动图片素材集，供学生课前浏览。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 调试仿真实训系统。	

	学生活动	(1) 观看微课视频； (2) 梳理不同活动的直观感受； (3) 记录学习疑问； (4) 完成 AI 配套预习练习。				
	学情分析	学生大多作为游客体验过乐园活动，但缺少运营视角，只会看热闹，不会分析活动的运营目的与设计逻辑。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	活动分类对照表；典型乐园活动案例 PPT；小组研讨任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，播放国产乐园国风节庆活动集锦，提问：乐园为什么投入大量人力物力举办各类主题活动？导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	对比外来节日主题活动与国风国潮主题活动，引导学生认识中华优秀传统文化在文旅产品创新中的重要价值，增强文化自信。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 快速生成不同活动的客群画像，辅助学生理解活动定位。
	知识点精讲(35分钟)	讲解节庆类、IP 类、季节限定、夜间演艺、公益主题活动的定义、表现形式；讲解活动三大价值：吸引客流、延长停留时间、塑造品牌；讲解传统文化、红色文化在乐园活动中的融入路径。	参与教学活动积极互动			
	分组实训(35分钟)	布置任务，教师现场巡回指导。	小组选取 2 个不同类型乐园活动，从客群、目的、优缺点开展对比分析，形成简要分析记录。			
	点评纠错与总结(10分钟)	点评各组	小组发言			

教学设计 18

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 5 乐园活动策划与营销推广 任务 5.2 小型乐园主题活动方案策划与设计（方案框架搭建）		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园活动策划与营销推广		
教学目标	(1)知识目标：掌握小型乐园主题活动完整策划方案的结构框架；理解活动背景、活动目标、活动主题、活动时间地点、目标客群等模块的撰写要点；知晓策划方案撰写基本规范。 （2）能力目标：能够根据给定乐园背景，搭建小型主题活动的完整方案框架；能够准确提炼活动主题，明确活动目标与目标客群。 （3）素养目标：培养创新思维、逻辑思维；养成方案严谨、条理清晰的职业写作习惯；树立方案贴合实际、拒绝空想的务实意识。		
教学重难点	（1）教学重点：小型乐园活动策划方案完整框架；各基础模块撰写要点。 （2）教学难点：活动目标设定要具体可衡量，活动主题要贴合乐园定位与目标客群。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	优秀小型活动策划范本微课；策划方案模板；预习任务单。	
	课程思政	策划工作要立足实际需求，实事求是，杜绝脱离现实的空想策划。	
	AI 赋能	AI 推送活动策划常见错误清单，供学生预习参考。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 准备虚拟乐园背景素材。	
	学生活动	(1) 研读策划方案范本； (2) 熟悉方案各组成部分；	

		(3) 记录学习疑问； (4) 完成 AI 配套预习练习。				
	学情分析	学生创意想法多，但方案逻辑混乱，目标空泛，容易只写创意，忽略可行性，缺少结构化写作训练。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	活动策划标准模板；虚拟乐园基础资料；小组任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，展示一份不合格策划方案片段，点出目标空泛、逻辑缺失的问题，引出规范方案框架的重要性，导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	文旅策划既要大胆创新，也要立足现实条件，培养求真务实的职业素养。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 辅助生成多套备选活动主题，供小组对比选用。
	知识点精讲(35分钟)	讲解活动策划完整框架：活动背景、活动目标、活动主题、时间地点、目标客群、活动内容、初步预算预期效果；重点讲解可量化活动目标的写法；讲解主题提炼技巧。	参与教学活动积极互动			
	分组实训（35分钟）	布置任务，给定虚拟亲子主题乐园背景，教师现场巡回指导。	小组完成国风小型节庆活动的方案框架搭建，完成背景、目标、主题、客群模块撰写。			
	点评纠错与总结（10分钟）	教师修正空泛目标、主题脱离定位等问题。	小组发言，展示方案框架。			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				

	教学形式	在线教学
	教学投入	更多策划范本；课后习题；方案完善任务。
	课程思政	引导学生平衡创意创新与现实可行性，养成严谨的策划思维。
	AI 赋能	AI 提示方案框架漏洞，辅助学生修改完善。
	教师活动	(1) 布置课后任务； (2) 线上答疑； (3) 批改方案初稿； (4) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 完成课后习题； (2) 完善小组活动策划框架；
	课后反思	学生想象力丰富，但活动目标写得大而空，需要反复训练量化目标的撰写。
教学产出		
(1) 掌握小型乐园活动策划完整框架； (2) 完成一份小型活动方案框架初稿。 (3)		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 19

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 5 乐园活动策划与营销推广 任务 5.2 小型乐园主题活动方案策划与设计（内容、预算、风险预案）		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园活动策划与营销推广		
教学目标	(1)知识目标：掌握乐园活动内容模块的设计思路；了解活动简易预算的构成项目；理解活动风险识别、风险预案的编写要点。 (2)能力目标：能够围绕活动目标设计匹配的活动环节内容；能够编制简易活动预算；能够识别活动现场常见风险，撰写基础应急预案。 (3)素养目标：树立成本意识、风险防控意识；培养统筹兼顾的系统思维；增强责任意识。		
教学重难点	(1)教学重点：活动内容设计逻辑；简易预算构成；活动风险识别与预案编写。 (2)教学难点：活动内容匹配活动目标；预算贴合乐园实际条件；预案具备可落地性，不流于形式。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	活动预算、风险预案微课；预案范例；预习任务单。	
	课程思政	做策划要兼顾效益与安全，树立 “凡事预则立” 的风险防范意识。	
	AI 赋能	AI 推送乐园活动常见风险清单供课前阅读。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 沿用上次课虚拟乐园背景。	

	学生活动	(1) 观看微课； (2) 阅读预算和预案范例； (3) 记录学习疑问； (4) 完成 AI 配套预习练习。				
	学情分析	学生喜欢设计丰富的活动环节，但很少考虑成本限制与现场风险，预算、预案部分是普遍短板。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	预算模板、风险预案模板；小组任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，提出问题：活动创意如何落地？引出内容设计、预算、预案。导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	活动策划不仅追求创意，更要考虑成本约束与游客安全，强化责任担当意识。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 辅助测算模拟预算，提示预算缺项；自动梳理潜在风险点。
	知识点精讲(35分钟)	讲解活动环节内容设计要紧扣活动目标；讲解活动预算：物料、人员、宣传、其他杂费；讲解乐园活动常见风险：大客流、天气变化、设备故障、游客纠纷；讲解风险预案撰写要点：风险描述、应对措施、责任分工。	参与教学活动积极互动			
	分组实训(35分钟)	布置任务，教师现场巡回指导。	在已完成的方案框架基础上，小组补充活动内容、简易预算、风险应急预案。			
	点评纠错与总结(10分钟)	抽取小组展示预算与预案部分，教师指出预算虚高、预案笼统等典型问题。	小组发言，展示。			

课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长
	教学形式	在线教学
	教学投入	完整活动策划案例；课后习题；完整方案修改任务。
	课程思政	引导学生建立风险预判思维，工作提前谋划，防患于未然。
	AI 赋能	AI 提示预案漏洞，帮助学生优化预案。
	教师活动	(1) 布置课后修改完整方案任务； (2) 线上答疑； (3) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 完善完整活动策划方案； (2) 完成课后习题。
	课后反思	学生预案写得比较笼统，缺少可执行操作步骤，后续要强化预案实操性训练。
教学产出		
(1) 掌握活动内容设计、预算编制、风险预案撰写方法； (2) 形成完整小型乐园主题活动策划方案。 (3)		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 20

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 5 乐园活动策划与营销推广 5.3 活动现场落地执行与流程管控		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园活动策划与营销推广		
教学目标	(1)知识目标：理解乐园活动前期筹备、现场执行、活动收尾全流程；掌握活动人员分工、流程把控、现场巡检要点；知晓活动结束后复盘的主要内容。 (2)能力目标：能够编制简易活动执行分工表；能够模拟开展活动现场流程管控；能够识别活动现场执行中的常见问题。 (3)素养目标：强化团队协作意识；养成重落实、重细节的工作作风；树立项目闭环管理思维。		
教学重难点	(1) 教学重点：乐园活动筹备 执行 收尾全流程；人员分工与现场流程管控要点。 (2) 教学难点：预判现场突发问题，合理调配人员保障活动流程顺畅。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	乐园活动现场执行纪实微课；执行分工表模板；预习任务单。	
	课程思政	好方案更要靠实干落地，弘扬脚踏实地、注重细节的工匠精神。	
	AI 赋能	AI 推送活动执行常见失误案例清单。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 沿用小组活动策划方案作为实训载体。	
	学生活动	(1) 观看执行纪实视频； (2) 熟悉分工表模板； (3) 记录学习疑问；	

课中		(4) 预习执行流程。				
	学情分析	学生重视策划创意，但普遍轻视落地执行环节，对人员分工、现场突发状况考虑不足。				
	教学形式	实践教学				
	教学投入	活动执行分工表模板；现场执行任务书；突发情景脚本。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，展示“方案很好，现场执行混乱导致活动效果差”真实案例，引出执行管控的重要性。导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	文旅项目成功离不开每一个岗位人员的实干付出，引导学生尊重执行岗位劳动。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 模拟活动现场多类突发情景，训练学生临场处置思路。
	知识点精讲(35分钟)	讲解活动前期筹备：物料核对、人员培训、场地布置；讲解现场执行：流程盯控、点位巡检、突发问题处置；讲解活动收尾：物料回收、场地复原、人员复盘；讲解人员分工表编制方法。	参与教学活动积极互动			
	分组实训(35分钟)	布置任务，教师现场巡回指导。	基于本组已完成的活动策划方案，编制人员分工表，梳理现场关键时间节点，预设23个现场突发问题并给出处置思路。			
	点评纠错与总结(10分钟)	小组展示执行分工，教师点评分工不合理、关键节点遗漏等问题。	小组发言，展示。			

	分钟)					
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	活动复盘报告模板；课后习题。				
	课程思政	树立项目闭环意识，做事有始有终，重视收尾复盘工作。				
	AI 赋能	AI 辅助优化小组分工表。				
	教师活动	(1) 布置课后修改完整方案任务； (2) 线上答疑； (3) 总结单元知识点。				
	学生活动	(1) 完善活动执行分工与管控方案； (2) 完成课后习题。				
	课后反思	学生分工容易出现职责交叉或者部分工作无人负责，要强化岗位权责划分训练。				
教学产出						
(1) 掌握乐园活动落地执行全流程； (2) 完成一份活动执行分工与管控方案。 (3)						
教学考核						
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。						

教学设计 21

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	□“A”类课 □√“B”类课 □“C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 5 乐园活动策划与营销推广 5 4 线上新媒体营销与乐园口碑运营（新媒体营销基础）		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园活动策划与营销推广		
教学目标	(1)知识目标：了解短视频平台、社交平台在主题乐园营销中的应用；掌握乐园新媒体内容常见类型；理解乐园新媒体营销的基本逻辑：曝光 兴趣 转化。 （2）能力目标：能够结合乐园活动提炼适合新媒体传播的内容选题；能够撰写简短乐园新媒体文案。 （3）素养目标：树立正确网络传播观念；增强创新表达意识；恪守网络内容传播相关法规。		
教学重难点	（1）教学重点：乐园新媒体常见内容类型；新媒体文案基础撰写要点。 （2）教学难点：选题贴合乐园定位，兼顾趣味性、传播性与营销目的。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	乐园优秀短视频案例合集；新媒体文案微课；预习任务单。	
	课程思政	坚持网络内容正能量传播，抵制低俗博流量的营销方式，坚守文旅宣传正向导向。	
	AI 赋能	AI 推送乐园新媒体热门选题参考。	
	教师活动	（1）复盘上堂课知识点； （2）发布线上预习资源； （3）收集学生对课前预习的疑问； （4）整理课堂案例。	
	学生活动	（1）浏览乐园官方新媒体账号内容； （2）完成预习思考题； （3）记录学习疑问。	

	学情分析	学生日常刷短视频，但从企业运营账号视角开展内容策划的经验不足，容易混淆个人账号与企业官方账号的表达边界。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	新媒体文案模板；小组选题任务书；乐园活动素材。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，展示乐园短视频爆款与低流量案例对比，提问：企业官方账号如何吸引游客关注？导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	文旅新媒体既是营销窗口也是文化传播窗口，要传播正向文化内容，拒绝低俗流量套路。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 生成多版文案，小组对比甄别优劣，训练文案鉴赏能力。
	知识点精讲(35分钟)	讲解乐园新媒体内容类型：游玩攻略、活动预告、花絮片段、人物故事、国风文化内容；讲解营销链路：曝光 兴趣 转化；讲解企业账号文案写作原则：正向、贴合定位、兼顾趣味性；讲解网络宣传合规要求。	参与教学活动积极互动			
	分组实训（35分钟）	布置任务，教师现场巡回指导。	沿用本组策划的乐园主题活动，小组确定新媒体选题，撰写 12 条短视频配文 / 社交平台宣传文案。			
	点评纠错与总结（10分钟）	教师修正表达过于娱乐化、脱离企业定位等问题。	小组发言，展示。			

课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长
	教学形式	在线教学
	教学投入	新媒体拓展案例；课后习题；文案优化作业。
	课程思政	强化网络法治意识，企业网络宣传要遵守相关法律法规。
	AI 赋能	AI 辅助学生优化文案措辞。
	教师活动	(1) 布置课后文案优化任务； (2) 线上答疑； (3) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 完善新媒体宣传文案； (2) 完成课后习题。
	课后反思	学生容易照搬个人社交平台风格写企业文案，需要反复强调官方账号的定位边界。
教学产出		
(1) 理解乐园新媒体营销逻辑； (2) 可以完成乐园活动新媒体选题与基础文案撰写。 (3)		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 22

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	□“A”类课 □√“B”类课 □“C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 5 乐园活动策划与营销推广 5 4 线上新媒体营销与乐园口碑运营（口碑运营、营销复盘）		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园活动策划与营销推广		
教学目标	(1)知识目标：掌握乐园线上口碑的主要来源渠道；理解舆情、游客评价对乐园经营的影响；掌握口碑维护基础方法；了解营销活动复盘的主要维度：传播数据、引流效果、游客反馈。 （2）能力目标：能够识别乐园网络评价中的正面、中性、负面信息；能够模拟撰写网络负面评价的回复话术；能够从多维度对一次营销活动开展基础复盘。 （3）素养目标：树立用户思维、品牌意识；培养复盘反思、持续改进的职业习惯；增强舆情风险防范意识。		
教学重难点	（1）教学重点：乐园线上口碑维护方法；营销活动复盘主要维度。 （2）教学难点：负面网络评价回复做到态度诚恳、有理有据；复盘能够找到真实问题并提出改进方向。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	乐园网络口碑案例微课；游客评价截图素材；预习任务单。	
	课程思政	真诚对待游客反馈，坚持以服务质量赢得口碑，拒绝刷分刷评等不正当营销手段。	
	AI 赋能	AI 推送网络负面评价典型场景。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 整理课堂案例。	
	学生活动	(1) 阅读乐园线上游客评价案例；	

		(2) 完成预习思考题； (3) 记录学习疑问。				
	学情分析	学生作为消费者会写评价，但缺少企业运营方回应评价、维护口碑的经验，复盘容易只谈成绩回避问题。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	网络评价回复模板；营销复盘任务书；实训评分表。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，展示乐园网络差评处理成功与失败的对比案例，引出口碑运营的重要意义。导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	坚守诚信经营底线，靠真实服务赢得游客口碑，抵制网络虚假营销行为。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 模拟多类复杂网络差评，训练学生的回复处置思路。
	知识点精讲(35分钟)	讲解口碑主要渠道：点评平台、短视频评论区、社交平台；讲解正面、中性、负面评价的应对思路；明确禁止虚假刷评的行业底线；讲解营销复盘维度：传播数据、客流转化、游客口碑反馈、存在不足、改进措施。	参与教学活动积极互动			
	分组实训(35分钟)	布置任务，教师现场巡回指导。	小组抽取若干乐园网络评价，撰写官方回复话术；结合本组策划的活动，完成简易营销复盘。			
	点评纠错与总结(10分钟)	点评回复话术的诚恳度、规范性，点评复盘是否敢于直面问题。	小组发言，展示。			

	分钟)					
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	口碑运营拓展阅读；课后习题；复盘报告完善任务。				
	课程思政	引导学生养成复盘反思、持续改进的工作习惯。				
	AI 赋能	AI 提示复盘报告的缺项，辅助学生优化。				
	教师活动	(1) 布置课后完善复盘报告任务； (2) 线上答疑； (3) 总结单元知识点。				
	学生活动	(1) 完善口碑回复材料与营销复盘报告； (2) 完成课后习题。				
	课后反思	部分学生写复盘只讲优点，回避暴露问题，后续教学引导学生客观看待项目得失。				
教学产出						
(1) 掌握乐园线上口碑维护基础方法； (2) 能够完成营销活动多维度复盘； (3) 掌握网络评价官方回复撰写。						
教学考核						
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。						

教学设计 23

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	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		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园安全应急与精细化运营		
教学目标	(1)知识目标：掌握主题乐园运营常见安全风险类别：人员安全、设备安全、消防安全、环境风险；理解安全隐患排查的原则与基本流程；知晓文旅安全管理相关法规要求。 (2)能力目标：能够识别园区服务、场地、环境类常见显性安全隐患；能够填写安全隐患排查记录表；掌握隐患上报基本流程。 (3)素养目标：牢固树立 “安全第一、预防为主” 理念；增强公共安全责任意识；养成细致排查、如实上报的职业操守。		
教学重难点	(1) 教学重点：乐园主要安全风险类别；安全隐患排查流程与记录上报。 (2) 教学难点：在复杂园区环境中全面识别多类型安全隐患。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	乐园安全隐患实拍微课；安全法规节选；隐患排查表模板；预习任务单。	
	课程思政	文旅运营安全关系人民群众生命财产安全，强化岗位安全责任担当。	
	AI 赋能	AI 推送乐园各类安全隐患图片素材集。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 整理课堂案例。	
	学生活动	(1) 阅读安全法规摘要； (2) 熟悉排查记录表栏目；	

		(3) 记录学习疑问。				
	学情分析	学生对重大事故风险有印象，但容易忽视地面湿滑、护栏松动、消防通道堵塞等日常微小隐患。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	包含多处隐患的园区场景图片；隐患排查记录表；小组实训任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，讲述小隐患未及时排查酿成安全事故的行业案例，说明隐患排查的价值。导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	安全工作重在预防，岗位人员要把游客安全放在首位，强化社会责任意识。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 对图片隐患做提示训练，提升学生隐患识别敏感度。
	知识点精讲(35分钟)	分类讲解人员、设备、消防、环境四大类安全风险；讲解隐患排查流程：现场查看 记录 分级 上报 跟踪；讲解隐患记录表填写规范。	参与教学活动积极互动			
	分组实训（35分钟）	布置任务，教师现场巡回指导。	学生分组，对照带有多处安全隐患的园区场景图片，识别隐患，填写排查记录表，标注风险等级，模拟上报。			
	点评纠错与总结（10分钟）	核对隐患识别结果，点评记录表填写规范性，强调微小隐患不可忽视。	小组记录、复盘。			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				

	教学投入	安全排查企业范本；课后习题；实训反思。
	课程思政	持续强化安全底线思维，安全无小事。
	AI 赋能	AI 检查学生填写的隐患记录表，标记填写错误。
	教师活动	(1) 布置实训反思任务； (2) 线上答疑； (3) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 复盘隐患识别要点； (2) 完善排查记录表； (3) 撰写实训反思； (4) 完成课后习题。
	课后反思	学生对明显隐患识别较好，容易遗漏消防通道、警示标识缺失这类隐性隐患，后续增加相关场景训练。
教学产出		
(1) 掌握乐园主要安全风险类型 (2) 能够开展基础隐患识别、记录、上报； (3)		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 24

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 6 乐园安全应急与精细化运营 任务 6.2 突发事件应急处置流程实操（通用流程）		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园安全应急与精细化运营		
教学目标	(1)知识目标：掌握主题乐园突发事件的分类；理解突发事件应急处置通用原则：生命至上、统一指挥、分级处置、快速上报；掌握突发事件“报警 警戒 救助 疏散 上报 保护现场”通用流程。 （2）能力目标：能够模拟执行突发事件通用处置流程；能够分清一线运营人员的处置权限；掌握事件信息上报的要点。 （3）素养目标：培养遇事冷静沉着的职业心态；强化大局意识、公共责任意识；树立按制度流程办事的职业习惯。		
教学重难点	（1）教学重点：乐园突发事件应急处置通用原则、标准化流程；信息上报要点。 （2）教学难点：突发混乱场景下，分清岗位职责，按流程有序处置，不越权操作。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	应急处置科普微课；突发事件案例；预习任务单。	
	课程思政	面对突发事件坚持生命至上，彰显文旅从业者的社会责任与担当。	
	AI 赋能	AI 推送突发事件常见处置误区清单。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 整理课堂案例。	
	学生活动	(1) 观看微课 (2) 研读突发事件案例；	

课中		(3) 记录学习疑问。				
	学情分析	学生面对突发情景容易慌乱，容易出现越权施救、遗漏上报、不保护现场等问题。				
	教学形式	实践教学				
	教学投入	应急处置流程图；角色扮演脚本；实训评分表。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，乐园游客受伤突发事件案例导入，引出标准化应急流程的意义。导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	危难面前坚守岗位，做好现场管控、协助救援，履行岗位社会责任。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 随机设置干扰条件，考验学生流程坚守能力。
	知识点精讲(35分钟)	讲解乐园突发事件分类：人员受伤、群体性拥挤、火情、极端天气；讲解处置通用原则；完整讲解通用处置流程；重点讲解上报信息要素：时间、地点、事件简要情况、人员情况；明确一线运营人员权限，专业救援交由安保、医护、消防人员。	参与教学活动积极互动			
	分组实训(35分钟)	布置任务，教师现场巡回指导。	模拟游客摔倒受伤突发事件，分组扮演运营人员、游客、安保接报人员，完整演练通用处置全流程。			
	点评纠错与总结(10分钟)	点评演练中的流程遗漏，梳理处置口诀，强调不越权开展专业救援。	小组记录、复盘。			

课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长
	教学形式	在线教学
	教学投入	应急复盘案例；课后习题；实训反思模板。
	课程思政	强化规则意识，重大事件必须按流程上报，杜绝私自处置。
	AI 赋能	AI 生成错题巩固流程知识点。
	教师活动	(1) 布置实训反思任务； (2) 线上答疑； (3) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 复盘应急处置通用流程； (2) 撰写实训反思； (3) 完成课后习题。
	课后反思	部分学生模拟时急于救人，跳过警戒保护现场步骤，后续反复强调流程顺序。
教学产出		
(1) 掌握乐园突发事件通用处置原则与流程； (2) 可以模拟完成基础突发事件现场处置。 (3)		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 25

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 6 乐园安全应急与精细化运营 任务 6.2 突发事件应急处置流程实操（专项场景）		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园安全应急与精细化运营		
教学目标	(1)知识目标：掌握乐园火情、极端天气、游客群体性骚动、人员走失四类典型专项突发事件的处置要点；理解不同突发事件的差异化处置逻辑；熟悉对外信息沟通的基本规范。 （2）能力目标：能够区分不同突发事件的处置侧重点；可以通过角色扮演完成火情疏散、儿童走失、暴雨极端天气等专项场景模拟处置；能够规范完成事件信息汇总上报。 （3）素养目标：保持临危不乱的职业心理素质；强化公共安全责任意识；树立大局观念，服从统一指挥调度。		
教学重难点	（1）教学重点：火情疏散、儿童走失、极端天气事件处置要点；人员走失搜寻工作流程。 （2）教学难点：多事件叠加混乱场景下分清处置优先级，做好游客情绪安抚。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	乐园专项应急处置微课；典型突发事件案例集；预习任务单。	
	课程思政	突发事件面前坚守岗位、顾全大局，践行文旅从业者社会责任。	
	AI 赋能	AI 推送各类专项事件处置易错点清单，供学生课前预习。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 梳理不同事件处置差异；准备多套情景脚本。	

	学生活动	(1) 观看微课，阅读案例； (2) 完成预习思考题； (3) 记录学习疑问。				
	学情分析	学生已经掌握通用应急流程，但面对不同类型专项事件，容易照搬同一套流程，分不清处置优先级，缺少多场景切换应变能力。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	专项事件处置流程图；多套角色扮演脚本；实训评分量表。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，复盘突发事件通用处置流程，提出问题：火灾、暴雨、儿童走失，处置重点有什么不一样，导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	重大事件听从统一指挥，不得擅自对外发表言论，坚守岗位履行公共安全责任。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 随机叠加干扰条件，如同时发生设备故障 + 游客走失，训练学生优先级判断。
	知识点精讲(35分钟)	分别讲解火情事件优先疏散人员、切断危险源；极端暴雨大风优先关停户外项目、引导游客避险；儿童走失事件登记信息、广播搜寻、出入口布控；群体性骚动优先隔离冲突、安抚人群。强调一线人员只做现场管控，专业救援交由对应岗位人员。	参与教学活动积极互动			
	分组实训(35分钟)	布置任务，教师现场巡回指导。	小组抽签轮换完成火情疏散、儿童走失、极端天气三类场景模拟，完整完成警戒、处置、安抚、上报全			

			流程。			
	点评纠错与总结（10分钟）	指出演练中优先级颠倒、安抚话术缺失等问题，梳理不同事件处置口诀。	小组记录、复盘。			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	企业应急演练复盘材料；课后习题；实训反思模板。				
	课程思政	引导学生敬畏风险，平时多演练，遇事不慌乱。				
	AI 赋能	AI 生成错题集，巩固专项处置知识点。				
	教师活动	(1) 布置实训反思任务； (2) 线上答疑； (3) 总结单元知识点。				
	学生活动	(1) 复盘各类专项事件处置要点； (2) 撰写实训反思； (3) 完成课后习题。				
	课后反思	学生容易把所有事件都套用同一套流程，对事件差异化处置理解不够，后续增加混合情景训练。				
教学产出						
(1) 掌握乐园多类专项突发事件处置要点； (2) 可以完成多类专项场景模拟应急处置。 (3)						
教学考核						
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。						

教学设计 26

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 6 乐园安全应急与精细化运营 任务 63 乐园运营数据统计与复盘优化（基础统计）		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园安全应急与精细化运营		
教学目标	(1)知识目标：熟悉主题乐园核心运营数据指标：客流、营收、投诉量、设备故障率、项目游玩时长；理解各类基础运营数据的统计口径；了解运营数据台账建立规范。 （2）能力目标：能够对乐园多类运营原始数据进行分类、整理、汇总；能够读懂基础运营报表；可以识别数据中明显异常波动。 （3）素养目标：树立实事求是、用数据说话的科学精神；养成严谨细致、如实填报台账的职业习惯。		
教学重难点	(1) 教学重点：乐园核心运营指标含义；运营数据整理汇总方法。 (2) 教学难点：识别数据异常波动，初步判断异常产生的表层原因。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	乐园运营台账样本微课；指标释义文档；预习任务单	
	课程思政	强调数据记录必须真实客观，杜绝篡改、美化运营数据的错误行为。	
	AI 赋能	AI 推送指标自测题，课前练习。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 准备模拟运营数据集；	
	学生活动	(1) 观看微课，阅读案例； (2) 熟悉各项运营指标含义； (3) 记录学习疑问。	

	学情分析		学生之前接触过客流数据，但是对投诉、设备故障、营收等综合运营指标接触较少，容易混淆统计口径。			
课中	教学形式		实践教学			
	教学投入	模拟多维度运营原始数据表；台账模板；小组实训任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，展示两份运营台账对比，一份记录详实，一份数据混乱失真，引出数据统计对运营管理的意义。导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	运营数据是管理决策依据，必须保证真实完整，恪守职业操守，不弄虚作假。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 辅助完成数据汇总，生成可视化简易图表。
	知识点精讲(35分钟)	讲解客流、票务营收、游客投诉、设备故障、二次消费等核心指标含义与统计口径；讲解原始数据清洗、分类、汇总的方法；讲解运营台账填写、归档管理规范；讲解如何识别数据明显异常波动。	参与教学活动积极互动			
	分组实训（35分钟）	布置任务，教师现场巡回指导。	小组完成数据分类汇总，建立简易运营台账，标记明显异常数据。			
	点评纠错与总结（10分钟）	检查各组台账完整性，纠正统计口径错误，梳理异常数据识别思路。	小组记录、复盘。			
课后	学业评价		积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长			
	教学形式		在线教学			

	教学投入	企业真实运营台账节选；课后习题；实训作业。
	课程思政	强化求真务实的工作作风，坚守数据真实性底线。
	AI 赋能	AI 检查台账填写错误。
	教师活动	(1) 布置实训反思任务； (2) 线上答疑； (3) 总结单元知识点。
	学生活动	(1) 复盘要点； (2) 撰写实训反思； (3) 完成课后习题。
	课后反思	部分学生对不同指标统计口径容易混淆，需要多结合实例对比讲解。
教学产出		
(1) 熟悉乐园综合运营核心指标； (2) 能够完成原始运营数据整理汇总，建立简易运营台账。 (3)		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 27

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	项目 6 乐园安全应急与精细化运营 任务 64 乐园运营数据复盘、园区精细化运营与品质提升		
学 时	2		
工作任务	掌握乐园安全应急与精细化运营		
教学目标	(1)知识目标：理解乐园运营复盘完整流程；掌握精细化运营的内涵；了解从服务、设备、安全、营销多维度开展品质提升的路径。 (2)能力目标：能够依托综合运营数据开展乐园周期复盘；能够发现运营短板，提出可落地的精细化运营优化建议；能够撰写简易运营复盘报告。 (3)素养目标：培养复盘反思、持续改进的职业思维；树立精益求精的工匠精神；具备全局综合运营视角。		
教学重难点	(1) 教学重点：乐园运营复盘流程；精细化运营优化的主要方向。 (2) 教学难点：透过数据挖掘背后运营问题，提出贴合乐园实际、可落地的优化方案，避免空泛建议。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	乐园复盘报告范例微课；精细化运营行业案例；预习任务单。	
	课程思政	弘扬精益求精工匠精神，运营管理永无止境，持续追求服务与安全品质提升。	
	AI 赋能	AI 推送复盘报告常见空洞表述警示清单。	
	教师活动	(1) 复盘上堂课知识点； (2) 发布线上预习资源； (3) 收集学生对课前预习的疑问； (4) 准备模拟运营数据集；	
	学生活动	(1) 预习精细化运营相关案例； (2) 研读复盘范例；	

		(3) 记录学习疑问。				
	学情分析	学生做复盘容易只罗列数据，不会挖掘背后问题；提出的优化建议大而空，脱离乐园现实条件。				
课中	教学形式	实践教学				
	教学投入	完整模拟周期运营数据集；复盘报告模板；小组任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习与场景导入(10分钟)	复盘上堂课内容，复盘上节课运营台账数据，提出问题：拿到一堆运营数据之后，如何用来改进乐园工作，导入新课。	回答问题回顾知识、进入场景	文旅运营没有最好只有更好，引导学生养成不断复盘、持续改进的工匠精神。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 辅助生成复盘可视化图表，提示方案中脱离现实的部分。
	知识点精讲(35分钟)	讲解运营复盘流程：数据呈现 问题挖掘 原因分析 改进措施 预期效果；讲解精细化运营内涵，从游客服务、设备运维、安全管理、营销活动、物资人员调配五个维度讲解品质提升路径；强调优化建议要具备可行性。	参与教学活动积极互动			
	分组实训(35分钟)	布置任务，教师现场巡回指导。	小组使用前期整理的模拟一周运营台账，完成复盘分析，提出 3-4 条精细化运营优化建议，搭建复盘报告主体框架。			
	点评纠错与总结		小组记录、复盘。			

	结（10分钟）	行，剔除空泛口号式建议。			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长			
	教学形式	在线教学			
	教学投入	完整优秀复盘报告范本；课后习题；报告完善任务。			
	课程思政	引导学生把复盘思维迁移到今后岗位工作，遇事善于总结得失。			
	AI 赋能	AI 辅助优化复盘报告逻辑与措辞。			
	教师活动	（1）布置实训反思任务； （2）线上答疑； （3）总结单元知识点。			
	学生活动	（1）复盘要点； （2）撰写实训反思； （3）完成课后习题。			
	课后反思	学生问题归因容易简单片面，后续教学引导学生多角度分析问题成因。			
教学产出					
（1）掌握乐园周期复盘方法与精细化运营思路； （2）完成一份简易乐园运营复盘报告。 （3）					
教学考核					
（1）考核课堂模拟实训表现； （2）线上学习完成情况； （3）单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。					

教学设计 28

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	课程综合实训，整合项目 1 项目 6 全部知识，模拟虚拟主题乐园全流程运营		
学 时	2		
工作任务	模拟主题乐园运营		
教学目标	(1)知识目标：串联回顾主题乐园行业认知、岗位体系、服务、票务客流、设备运维、活动营销、安全应急、精细化运营全部核心理论知识；理解乐园开园前期筹备完整工作内容。 （2）能力目标：能够以小组团队形式，完成虚拟乐园开园前期筹备工作，梳理岗位分工、基础制度、初步运营规划；提升综合统筹与团队协作能力。 （3）素养目标：培养全局系统思维；强化团队协作、分工担当意识；树立爱岗敬业、严谨务实的职业素养。		
教学重难点	（1）教学重点：乐园开园前期筹备主要工作内容；团队分工协作完成综合任务。 （2）教学难点：把分散的各模块知识点融会贯通，形成整体运营思维。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	课程全部单元知识点思维导图；综合实训任务书；虚拟乐园基础背景资料。	
	课程思政	文旅项目建设运营需要团队通力协作，培养集体协作、各司其职的职业品质。	
	AI 赋能	AI 推送课程全部知识点自查清单。	
	教师活动	（1）发布综合实训任务； （2）划分实训小组； （3）明确综合实训整体考核要求。	
	学生活动	（1）课前回顾全课程知识点； （2）阅读虚拟乐园背景； （3）小组初步内部沟通分工。	

	学情分析		学生分模块知识点有掌握，但知识碎片化，缺少把全部模块整合起来解决综合项目的能力。			
课中	教学形式		实践教学			
	教学投入	虚拟乐园基础资料；综合实训任务书；各类制度模板。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	实训动员导入（10分钟）	介绍综合实训总体目标、总体任务、考核标准；公布虚拟乐园基础设定。	回答问题回顾知识、进入场景	模拟企业团队工作模式，引导学生理解岗位之间相互配合的重要性，树立团队精神。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 辅助小组完善组织架构，提示制度缺项。
	知识点串联梳理(35分钟)	教师带领学生回顾六大项目核心知识，搭建“筹备开园运营 活动营销 安全复盘”完整知识链条。	参与教学活动积极互动			
	分组实训（35分钟）	布置任务，教师现场巡回指导。	各小组完成虚拟乐园开园前期筹备：搭建岗位组织架构，梳理基础管理制度，初步确定乐园运营定位。			
	阶段性成果汇报（10分钟）	各小组汇报筹备阶段性成果，教师点评架构、制度合理性，指出知识遗漏点。	小组记录、复盘。			
课后	学业评价		积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长			
	教学形式		在线教学			
	教学投入		综合实训后续阶段任务说明；课后复习资料。			
	课程思政		引导学生体会大型文旅项目需要严谨细致的前期筹备工作。			

	AI 赋能	AI 辅助学生查漏补缺前期筹备文档。
	教师活动	(1) 布置课后完善筹备文档任务； (2) 线上答疑； (3) 跟进各组进度。
	学生活动	(1) 小组课后完善开园筹备文档； (2) 预习下一阶段综合实训任务 (3) 撰写实训反思。
	课后反思	部分小组出现分工不清，个别同学搭便车，后续要明确小组内个人任务考核。
教学产出		
(1) 完成虚拟乐园开园前期筹备文档（组织架构、基础制度、运营定位）。 (2) (3)		
教学考核		
(1) 考核课堂模拟实训表现； (2) 线上学习完成情况； (3) 单元知识点掌握情况； 纳入过程性考核。		

教学设计 29

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	课程综合实训，虚拟主题乐园全流程模拟运营 —— 开园后日常运营		
学 时	2		
工作任务	模拟主题乐园运营		
教学目标	(1)知识目标：综合回顾游客服务、票务客流、场地设备运维等日常运营模块核心原理；理解乐园开园后多岗位协同运转逻辑。 （2）能力目标：小组模拟乐园开园后日常运营，完成服务规范设定、票务客流方案、设备场地巡检制度设计；提升综合方案编制、团队沟通协作能力。 （3）素养目标：强化全局统筹意识；养成注重细节、分工落实的工作作风；树立安全优先、服务为本的职业理念。		
教学重难点	(1) 教学重点：乐园日常运营各模块方案编制；多岗位业务协同。 (2) 教学难点：平衡服务、客流、设备运维之间的相互制约关系。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	上一小组筹备成果；本阶段实训任务书。	
	课程思政	乐园日常运营依靠各个岗位日复一日的坚守，弘扬立足岗位、踏实肯干的劳动精神。	
	AI 赋能	AI 推送日常运营方案自查清单。	
	教师活动	(1) 发布综合实训任务； (2) 查阅各组前期筹备成果； (3) 收集疑问。	
	学生活动	(1) 回顾服务、票务、设备运维单元知识点； (2) 小组内部再次细化分工。 (3) 小组初步内部沟通分工。	
	学情分析	学生单个模块任务可以完成，但是同时兼顾多个业务模块，容易顾此失彼。	

课中	教学形式		实践教学			
	教学投入	小组前期筹备文档；实训任务书；各类方案模板。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复盘导入(10分钟)	复盘上节课开园筹备成果，过渡到开园之后的常态化日常运营任务。	回答问题，回顾知识、进入场景	乐园平稳运行依靠每一个一线岗位的劳动付出，引导学生尊重平凡岗位劳动价值。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 检查方案内部逻辑冲突点，给出优化提示。
	知识点串联梳理(35分钟)	梳理日常运营中游客服务、票务、客流管控、设备场地运维之间的联动关系，提示方案设计要互相匹配，不能互相矛盾。	参与教学活动积极互动			
	分组实训（35分钟）	布置任务，教师现场巡回指导。	小组完成虚拟乐园日常运营方案：游客服务标准、票务与高峰客流应对方案、设备及场地巡检制度。			
	阶段性成果汇报（10分钟）	小组展示方案，教师重点检查各模块之间逻辑是否自洽。	小组汇报、复盘。			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	下一阶段综合实训任务说明。				
	课程思政	体会常态化运营工作繁琐，培养吃苦耐劳的职业品质。				
	AI 赋能	AI 辅助学生查漏补缺前期筹备文档。				
	教师活动	（1）布置课后完善任务；				

		(2) 线上答疑； (3) 跟进各组进度。
	学生活动	(1) 完善日常运营整套方案； (2) 预习下阶段活动营销与安全应急实训任务； (3) 撰写实训反思。
	课后反思	部分小组各模块方案各自独立，缺少联动，后续实训强调模块之间相互匹配。
教学产出		
(1) 完成虚拟乐园日常运营整套方案（服务、票务客流、设备场地运维）。 (2) (3)		
教学考核		
(1) 本阶段实训成果、小组协作表现计入综合实训成绩。 (2)		

教学设计 30

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	课程综合实训，虚拟主题乐园全流程模拟运营 —— 活动营销策划、安全与应急整套预案编制		
学 时	2		
工作任务	模拟主题乐园运营		
教学目标	(1)知识目标：综合回顾乐园活动策划、新媒体营销、口碑运营、安全风险排查、多类突发事件应急处置全部知识点。 (2)能力目标：小组为虚拟乐园设计一套小型主题节庆活动 + 新媒体营销方案；编制乐园综合安全隐患排查制度与多类突发事件应急预案。 (3)素养目标：兼顾创新创业与风险底线；强化风险预判意识；提升团队分工协作与文档撰写能力。		
教学重难点	(1) 教学重点：完成小型乐园活动营销方案；编制完整安全应急处置预案。 (2) 教学难点：活动方案兼顾创意、成本与安全风险；预案具备实操性，避免形式化。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	小组前序运营方案成果；本阶段实训任务书。	
	课程思政	文旅活动既要创新引流，更要守住安全底线，坚持社会效益与经济效益相统一。	
	AI 赋能	AI 推送活动与应急预案常见漏洞清单。	
	教师活动	(1) 发布综合实训任务； (2) 查阅各组前期筹备成果； (3) 收集疑问。	
	学生活动	(1) 回顾活动策划、安全应急单元知识点； (2) 小组分配子任务； (3) 小组内部再次细化分工。	

	学情分析		学生容易把活动创意放第一位，忽略安全风险约束；应急预案容易写的空泛，缺少落地步骤。			
课中	教学形式		实践教学			
	教学投入	小组已有文档；活动、应急预案模板；实训任务书。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复 习 导 入(10 分钟)	复盘日常运营方案，引出乐园需要举办活动引流，同时必须配套完备安全应急体系。	回答问题，回顾知识、进入场景	文旅运营不能只追求流量效益，必须把游客生命安全放在优先位置，践行企业社会责任。	案 例 教 学 、 任 务 驱 动 、 角 色 扮 演	AI 识别活动方案中潜在安全风险，提示预案缺项。
	知 识 点 串 联 梳 理(35 分钟)	串讲活动策划全流程要点，提示活动设计必须同步识别安全风险；讲解整套综合应急预案编制要点，明确各类事件处置分工、上报流程。	参与教学活动积极互动			
	分 组 实 训 （ 35 分钟）	布置任务，教师现场巡回指导。	小组完成①小型节庆主题活动 + 新媒体营销宣传方案； ②乐园综合安全隐患排查制度 + 多类突发事件应急预案。			
	阶 段 性 成 果 汇 报 （ 10 分钟）	教师点评活动风险点识别、预案可操作性。	小组展示成果			
课后	学业评价		积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长			
	教学形式		在线教学			

	教学投入	综合实训最终汇总任务说明；复盘报告模板。
	课程思政	引导学生树立效益服从安全的职业底线思维。
	AI 赋能	AI 辅助优化活动方案与应急预案。
	教师活动	(1) 布置课后完善任务； (2) 线上答疑； (3) 告知最终完整综合报告提交要求。
	学生活动	(1) 完善活动营销与安全应急整套文档； (2) 准备整套综合运营报告整合； (3) 撰写实训反思。
	课后反思	部分小组预案依旧偏笼统,缺少岗位分工,后续强调预案要落实到人。
教学产出		
(1) 完成乐园主题活动营销方案、安全排查制度与综合应急预案。 (2) (3)		
教学考核		
(1) 本阶段实训成果计入综合实训成绩。 (2)		

教学设计 31

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	课程综合实训，虚拟主题乐园全流程模拟运营 —— 整套报告整合、小组模拟答辩		
学 时	2		
工作任务	模拟主题乐园运营		
教学目标	(1)知识目标：完整串联本课程全部六大项目知识，构建主题乐园完整运营知识体系；查漏补缺知识薄弱点。 （2）能力目标：能够把前期多阶段实训文档整合为一份完整《虚拟主题乐园运营综合方案》；小组完成模拟项目答辩；提升口头汇报、逻辑表达、应答质询的综合能力。 （3）素养目标：培养严谨完整的项目成果意识；锻炼抗压表达能力；培养虚心听取意见、持续改进的职业素养。		
教学重难点	(1) 教学重点：整合全套运营综合方案；小组模拟项目答辩。 (2) 教学难点：答辩环节准确应答教师质询，发现自身方案短板。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	答辩演示微课；综合方案格式规范；答辩评分标准；各组前期全部实训文档。	
	课程思政	对待项目成果精益求精，虚心接受批评建议，养成持续改进的工作态度。	
	AI 赋能	AI 辅助检查整套报告格式、逻辑矛盾。	
	教师活动	(1) 发布答辩评分标准； (2) 明确报告提交格式； (3) 收集疑问。	
	学生活动	(1) 小组整合全部文档； (2) 制作汇报 PPT； (3) 准备答辩应答。	
	学情分析	学生分阶段完成了各个子任务，但整合为完整报告时容易出现前后逻辑冲突；公开答辩容易紧张，应答质询能力不足。	

课中	教学形式		实践教学			
	教学投入	多媒体汇报设备；综合方案格式要求；答辩评分表。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	实训导入(10分钟)	说明综合实训报告要求、答辩流程、评分细则。	回答问题，回顾知识、进入场景	职业岗位中项目汇报是重要工作环节，引导学生认真对待项目成果，虚心接受意见，持续优化。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 生成模拟质询问题，训练小组临场应答。
	报告整合指导（35分钟）	教师讲解整套综合方案的逻辑顺序，提醒前后内容不能自相矛盾；讲解 PPT 汇报要点，答辩应答技巧。	参与教学活动积极互动			
	小组整合文档+模拟答辩演练（35分钟）	布置任务，教师现场巡回指导。	各组完善整套综合运营方案，内部演练答辩汇报。			
	抽签开展部分小组模拟答辩（10分钟）	抽签 2-3 组进行模拟汇报，教师现场质询，做示范点评。	进行模拟汇报			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	期末复习提纲；整套综合报告提交截止说明。				
	课程思政	引导学生完整闭环完成项目，做事善始善终。				
	AI 赋能	AI 辅助学生查漏补缺整套报告。				
	教师活动	(1) 布置最终综合报告提交任务； (2) 线上答疑； (3) 发布课程期末复习提纲。				
	学生活动	(1) 完成整套《虚拟主题乐园运营综合方案》； (2) 开展课程全知识点期末复习； (3) 撰写实训反思。				

	课后反思	学生整合文档容易出现前后数据、制度冲突，后续综合实训要强化全过程统一设定。
教学产出		
(1) 形成完整《虚拟主题乐园运营综合方案》，完成小组模拟答辩。 (2) (3)		
教学考核		
(1) 综合实训报告质量、模拟答辩表现，作为课程过程性考核重要组成部分。 (2)		

教学设计 32

专业名称	旅游管理专业		课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	□“A”类课 □√“B”类课 □“C”类课			
教学团队	负责人：仪孝法			
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强			
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）			
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207			
授课模块	期末总复习：项目 1 主题乐园行业认知；项目 2 乐园现场服务与游客管理			
学 时	2			
工作任务	期末总复习			
教学目标	(1)知识目标：系统复习主题乐园行业业态、岗位体系、运营要素；系统复习标准化服务、游客接待、投诉处理整套核心知识点；厘清易混淆概念。 （2）能力目标：能够完成单元对应客观题、案例分析题训练；能够运用服务运营相关理论分析乐园真实服务案例。 （3）素养目标：巩固文旅服务职业素养；培养归纳总结、查漏补缺的学习习惯。			
教学重难点	(1) 教学重点：乐园业态分类、岗位体系；标准化服务流程、投诉处理流程。 (2) 教学难点：结合案例分析游客服务失误原因，提出服务补救方案。			
教学流程				
课前	教学形式	在线教学		
	教学投入	项目 1 、2 知识点思维导图；单元自测题库；预习任务单。		
	课程思政	复习同时重温文旅从业者职业使命，树立正确职业价值观。		
	AI 赋能	AI 生成个性化错题练习。		
	教师活动	(1) 发布复习资源； (2) 统计学生线上自测错题高频考点。		
	学生活动	(1) 课前完成线上单元自测，标记自己薄弱知识点。		
	学情分析	学生碎片化学习之后，部分概念记忆模糊；案例分析答题思路不规范。		
课中	教学形式	实践教学		
	教学投入	高频错题集；案例分析训练题；PPT 复习课件。		

	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习导入(10 分钟)	说明期末复习整体安排，梳理本单元知识框架。	回答问题，回顾知识、进入场景	复习知识点同时强化以人为本、诚信友善的文旅服务职业理念。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 随机生成新的案例，课堂拓展训练。
	核心知识点串讲(35 分钟)	串讲项目 1 行业认知、岗位、运营要素；串讲项目 2 服务礼仪、接待、投诉处理流程，重点讲解高频错题对应的知识点。	参与教学活动积极互动			
	课堂习题 + 案例分析实训(35 分钟)	布置任务，教师现场巡回指导。	完成选择判断习题训练；开展乐园游客投诉真实案例分析课堂练习。			
	习题讲评总结（10 分钟）	讲评习题，示范案例分析答题思路，解答学生疑问。	参与教学活动，积极互动			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	项目 1、 2 拓展复习题。				
	课程思政	引导学生养成归纳复盘的学习习惯。				
	AI 赋能	AI 生成错题本，推送针对性巩固习题。				
	教师活动	(1) 布置课后复习习题； (2) 线上答疑； (3) 收集学生遗留疑问。				
	学生活动	(1) 完成课后复习习题，巩固薄弱知识点。				
	课后反思	学生案例分析答题容易只描述现象，缺少理论结合，后续强化答题范式训练。				
教学产出						
(1) 巩固项目 1 2 全部核心知识； (2) 完成对应习题与案例分析训练。						
教学考核						
(1) 课堂习题练习作为复习阶段过程记录，不计入总分，用于自我检测。						

教学设计 33

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	期末总复习：项目 3 客流与票务运营；项目 4 设备与场地运维管理		
学 时	2		
工作任务	期末总复习		
教学目标	(1)知识目标：复习客流规律、客流分析、票务体系、票务异常处理、高峰疏导；复习游乐设备分类、巡检、场地运维、设备故障上报处置等知识点；区分运营岗和维保岗权责边界。 （2）能力目标：可以完成本模块客观题、简单案例题；读懂客流报表，识别票务、设备运维场景中的风险点。 （3）素养目标：强化规则意识、安全意识、严谨细致的数据思维。		
教学重难点	(1) 教学重点：客流分析、票务异常处置；设备巡检流程、故障上报处置流程。 (2) 教学难点：大客流场景综合分析；区分运营岗位与维保岗位的权责红线。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	项目 3、 4 思维导图；单元自测题库。	
	课程思政	重温安全第一、依规履职的岗位底线。	
	AI 赋能	AI 推送岗位权责辨析专项自测题。	
	教师活动	(1) 发布复习资源； (2) 统计学生线上自测错题高频考点。	
	学生活动	(1) 课前完成线上单元自测，标记自己薄弱知识点。	
	学情分析	学生容易混淆运营人员和维保人员工作权限；大客流综合分析答题逻辑不完整。	
课中	教学形式	实践教学	

	教学投入	高频错题集；案例分析训练题；PPT 复习课件。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习导入(10 分钟)	说明期末复习整体安排，梳理本单元知识框架。	回答问题，回顾知识、进入场景	再次强调安全红线，敬畏制度，不越权操作设备。	案例教学、任务驱动、角色扮演	AI 生成模拟客流报表用于课堂训练。
	核心知识点串讲(35 分钟)	串讲客流统计分析、票务全流程、大客流疏导；串讲游乐设备分类、巡检、场地运维、故障处置，重点强化岗位红线。	参与教学活动积极互动			
	课堂习题 + 案例分析实训(35 分钟)	布置任务，教师现场巡回指导。	完成客观题训练；大客流案例、设备故障处置案例课堂练习。			
	习题讲评总结(10 分钟)	讲评习题，示范案例分析答题思路，解答学生疑问。	参与教学活动，积极互动			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	课后巩固习题。				
	课程思政	强化严谨务实、安全优先的职业理念。				
	AI 赋能	AI 生成错题本，推送针对性巩固习题。				
	教师活动	(1) 布置课后复习习题； (2) 线上答疑； (3) 收集学生遗留疑问。				
	学生活动	(1) 完成课后复习习题，巩固薄弱知识点。				
	课后反思	岗位边界题目错误率依旧偏高，考试前要反复强调。				
教学产出						
(1) 巩固项目 3、4 全部核心知识； (2) 完成对应习题与案例分析训练。						

教学考核
(1) 课堂练习用于自我检测。

教学设计 34

专业名称	旅游管理专业	课程名称	主题乐园运营实务
课程形态	☐ “A”类课 ☒ “B”类课 ☐ “C”类课		
教学团队	负责人：仪孝法		
	成 员：汪芬、王芳、刘跃萍、梁作强		
授课对象	2025 级旅游管理专业 5 班（二年制）		
教学场所	和润楼 A301-305/德润楼 205-207		
授课模块	期末总复习：项目 5 活动策划营销推广；项目 6 安全应急与精细化运营		
学 时	2		
工作任务	期末总复习		
教学目标	(1)知识目标：复习乐园活动策划全流程、新媒体营销、口碑运营；复习安全隐患排查、多类突发事件应急处置、运营复盘、精细化运营全部核心考点。 （2）能力目标：能够完成本模块习题训练；可以读懂活动策划、应急处置类案例，找出问题，提出优化对策。 （3）素养目标：强化风险防控意识、复盘改进思维、创新务实相结合的职业素养。		
教学重难点	(1)教学重点：活动策划完整框架、风险预案编写；隐患排查、突发事件处置流程、运营复盘逻辑。 (2)教学难点：案例中识别活动方案漏洞；突发事件处置流程排序与要点分析。		
教学流程			
课前	教学形式	在线教学	
	教学投入	项目 5、 6 思维导图；单元自测题库。	
	课程思政	兼顾创新与安全，坚持社会效益优先。	
	AI 赋能	AI 推送案例分析自测题。	
	教师活动	(1) 发布复习资源； (2) 统计学生线上自测错题高频考点。	
	学生活动	(1) 课前完成线上单元自测，标记自己薄弱知识点。	
	学情分析	学生对预案、复盘类主观题答题要点掌握不全。	
课中	教学形式	实践教学	

	教学投入	高频错题集；案例分析训练题；PPT 复习课件。				
	教学环节	教师活动	学生活动	课程思政	教学策略	AI 赋能
	复习导入(10 分钟)	说明期末复习整体安排，梳理本单元知识框架。	回答问题，回顾知识、进入场景	文 旅 运 营 创 新 能 不 脱 离 安 全 底 线 ， 坚 持 风 险 预 判 、 防 患 于 未 然。	案 例 教 学 、 任 务 驱 动 、 角 色 扮 演	AI 生 成 动 划 策 略 缺 陷 案 例 用 于 课 堂 训 练。
	核 心 知 识 点 串 讲(35 分钟)	串讲活动策划框架、预算、风险预案、新媒体口碑运营；串讲安全隐患排查、各类突发事件处置、运营复盘与精细化运营要点。	参与教学活动积极互动			
	课 堂 习 题 + 案 例 分 析 实 训 (35 分钟)	布置任务，教师现场巡回指导。	客观题训练；乐园活动漏洞分析、突发事件处置案例分析练习。			
	习 题 讲 评 总 结 (10 分钟)	讲评习题，示范案例分析答题思路，解答学生疑问。	参与教学活动，积极互动			
课后	学业评价	积极反馈教师课堂优点与不足，教学相长				
	教学形式	在线教学				
	教学投入	综合套卷练习素材。				
	课程思政	引导学生建立系统全面的文旅运营职业思维。				
	AI 赋能	AI 生成错题本，推送针对性巩固习题。				
	教师活动	(1) 布置课后复习习题； (2) 线上答疑； (3) 收集学生遗留疑问。				
	学生活动	(1) 完成课后复习习题，巩固薄弱知识点。				
	课后反思	主观题学生容易漏写要点，需要强化答题框架训练。				
教学产出						
(1) 巩固项目 5、6 全部核心知识； (2) 完成对应习题与案例分析训练。						

教学考核
(1) 课堂练习用于自我检测。