



揭阳职业技术学院

经济管理系

《旅游景区管理》课程标准

(2025-2026 学年第二学期)

教师姓名：何佳敏

所授专业：旅游管理

旅游景区管理课程标准

课内学时数：36

适用的专业范围及层次： 全日制旅游管理专业

学分：2

考核方式：考查

编制人：何佳敏

说 明

一、教学目的和要求

课程性质为专业必修课。加强旅游景区的建设是我国旅游业发展的重要内涵，景区的服务与管理是实践性很强的综合系统，对人才素质的要求较高。本课程结合景区人才培养的需要，以实践性和实用性为宗旨，结合旅游业和游客的需求，系统介绍旅游景区的服务要求和管理方法，以更好地适应景区现代化管理的需要。

二、课程内容和学时分配

根据教学计划规定的学时数，总学时为 36 学时，具体学时分配如下表，供参考。

课程内容和学时分配表

章数	内 容	课时
1	旅游景区概述	4
2	旅游景区日常服务	4
3	旅游景区游客管理	4
4	旅游景区安全管理	4
5	旅游景区人力资源管理	4
6	旅游景区商业服务	4
7	旅游景区导游服务	4
8	旅游景区营销管理	4
9	旅游景区发展趋势	2
10	考查	2
合 计		36

三、教学建议

景区的服务与管理是实践性很强的综合系统，对人才素质的要求较高。本课程教学应根据学生的具体情况及教学内容的特点，密切联系实际，主要采用讲练的方法进行教学，以实践性和实用性为宗旨，结合旅游业和游客的需求，系统介绍旅游景区的服务要求和管理方法。注重对景区真实案例的分析，探讨解救方式，注重学生的实操训练。

四、理论教学部分

第一章 旅游景区概述

教学目的和要求：

掌握旅游景区的相关概念，认识旅游景区服务工作的特点以及管理的原理。

教学内容：

- 一. 旅游景区的基本概念
- 二. 现代景区服务与管理的基本理念
- 三. 广告文案的主要职能

第二章 景区日常服务

教学目的和要求：

掌握景区售票服务、入门接待服务等基本知识，了解游客中心提供的各种服务；掌握票务服务的基本要领与规范，能灵活运用服务技能为游客提供各种服务。

教学内容：

- 一. 售票服务：票务预订；门禁票务系统；票务中心岗位职责及管理制度
- 二. 入门接待服务：闸口服务；景区游客服务中心；特殊服务
- 三.

第三章 景区游客管理

教学目的和要求：

掌握景区电话咨询以及当面咨询服务的礼仪要求及工作流程，正确认识游客投诉，了解游客投诉心理，学会游客投诉的基本处理方法及难点问题的解决方法。

教学内容：

- 一. 咨询服务：电话咨询；当面咨询
- 二. 投诉受理服务：游客投诉原因及心理；游客投诉受理方法

第四章 景区安全管理

教学目的和要求：

了解如何对景区服务人员进行服务质量的管理，了解如何提高游客对景区服务的满意度，如何有针对性地提高服务质量，更多地吸引顾客。

教学内容：

- 一. 景区服务质量的管理与控制
- 二. 景区安全服务与管理之案例分析

第五章 景区人力资源管理

教学目的和要求：

了解景区人力资源的类型和景区对人力资源素质的要求，了解景区人力资源管理的基本原理和新趋势、景区员工的招聘与培训，了解景区的文化建设、团队建设。

教学内容：

- 一. 景区人力资源管理的类型及要求。
- 二. 景区人力资源的新趋势。
- 三. 景区员工的招聘与培训。
- 四. 景区的文化建设。

第六章 景区商业服务

教学目的和要求：

了解景区商业网点的科学布局原则，合理恰当的景区商业网点布局的原则与方法；掌握销售对策、学习销售技巧，了解对景区商品销售的方法与步骤。

教学内容：

- 一. 景区商业服务之购物服务
- 二. 景区商业服务之餐饮服务
- 三. 景区商业服务之住宿服务

第七章 景区导游服务

教学目的和要求：

了解景区导游服务的内容；掌握不同类型景区的讲解技巧

教学内容：

- 一. 景区导游服务常见问题分析
- 二. 景区导游讲解实训

第八章 景区营销管理

教学目的和要求：

了解景区营销管理模式；掌握营销对策、学习营销技巧，了解对景区商品营销的方法与步骤。

教学内容：

- 一. 旅游景区形象销售
- 二. 旅游景区品牌营销
- 三. 旅游景区节事营销
- 四. 旅游景区创新营销

第九章 景区发展趋势

教学目的和要求：

了解景区发展趋势，熟悉景区现代化管理与开发经典案例。

教学内容：

- 一. 旅游景区低碳化
- 二. 旅游景区创意化
- 三. 旅游景区智慧化
- 四. 旅游景区功能创新
- 五. 旅游景区制度创新

五、建议使用教材及主要参考书

教材：旅游景区管理 北京大学出版社 杨絮飞 蔡维英主编 2015 年 3 月第一版

参考书：旅游景区服务与管理案例 旅游教育出版社 王昆欣主编 2008 年 5 月第一版