

2023 年旅游管理 2231、2232、2233 班旅游景区岗位认知实习

（关中行）实习方案

随着旅游业的迅猛发展，我国目前有各类旅游景区、景点数以万计，旅游景区已成为旅游业发展的热点，旅游景区的经营管理和服务人才供不应求。为了使旅游管理专业的学生更好地将所学理论知识与景区管理情况相衔接，我院将组织旅游管理 2231、2232、2233 班 140 名学生前往西安著名旅游景区进行实地踩点实习，结合开展劳动教育。具体方案如下：

一、实习目的

1. 提高学生的理论运用，景区管理和规划及组织协调等各方面能力。
2. 通过景区服务与管理实习，提高学生的社会实践能力和景区服务与管理等方面的技能。
3. 通过参观学习西安著名景区服务与管理模式，强化景区管理的相关知识，为其形成系统的旅游景区资源规划及管理能力奠定坚实的基础；
4. 了解乡村旅游、研学旅游的运行模式，调研研学、体验研学；
5. 开展研学活动、设计研学课程、体验研学项目；
6. 以完成“典型任务”为依据，熟练掌握景区服务与管理知识。

二、实习时间

2023 年 5 月 15 日至 5 月 19 日，共 5 天

三、实习地点

陕西著名旅游景区：秦始皇兵马俑、兵马俑研学体验、陕西省博物馆、袁家村、马嵬驿等西安著名旅游景区。

四、实习组织形式

实习生旅游管理 2231、2232、2233 班 140 人分 20 组三个阶段完成景区服务与管理“典型工作任务”。

第一阶段：景区服务与管理实践准备阶段（2 天）：分组按照旅游景区服务项目做好各项准备（旅游资源开发与保护调查、景区游乐设施规划布局调查、景区门区服务调查、旅游景区的交通服务调查、调查旅游景区的购物服务）；确定研学主题并初步编写研学手册，完成出团前的订票、订餐、订房间、购买旅游保险、订车等事宜。

第二阶段：景区服务与管理考察阶段（3 天）：按前期任务分配，各组进行景区服务与管理、乡村旅游发展、研学旅行模式进行实地调研学习。

第三阶段：完成实习报告和实习成果检验阶段（1天）：完成实习报告。

	时间	目标	内容
第一阶段	2023年5月15-16日	组织宣传、报名，安排学生整理旅游景区服务与管理、乡村旅游的相关资料	1、报名 上交身份证复印件 2、分组：共20组，每组7人 3、选出组长（组长职责） （1）分配景区实习任务 （2）督促做好各组调研准备 （3）组织好参观、调研秩序 （4）学习、生活物品的准备
第二阶段	2023年5月17日-5月19日（共三天）	西安：秦始皇兵马俑博物馆、陕西省博物馆、西安博物院、咸阳袁家村、马嵬驿	1、晨会：组内 2、景区实训 逐项完成典型工作任务 3、景点讲解互动、游戏互动 4、入店手续 5、晚会：组长会 （1）分析优缺点——解决办法——效果 （2）口头汇报——书面汇报——视频
第三阶段	2021年5月20日	对前一阶段的实训进行知识巩固和总结	完成并提交景区服务与管理实习报告 确定实践教学成果展示主题和内容

五、指导老师

指导教师：董珍慧 安敏杰 海潮 刘芳 李雪 靳凡

六、实习内容

1. 掌握旅游景区的基本特征和概念；
2. 掌握旅游景区接待服务、解说服务的技能；
3. 熟悉旅游景区营销管理的基本特点和要求；
4. 熟悉旅游景区环境管理的内容；
5. 在调查西安著名景区服务与管理的基础上，写出实习报告；
6. 调查咸阳袁家村、马嵬驿乡村旅游的发展情况；
7. 体验研学旅游项目，调研研学旅行运作模式，编写研学手册。

七、实习流程

1. 指导老师明确实习任务；学生分项完成；
2. 学生全程调研；
3. 指导老师对学生工作任务的完成情况进行全程评价。
4. 提交实习报告，完成实习汇报。
5. 完成研学手册编写。

附录 1：实习安排表

班级	实训项目	实训时间	实训基地	节次	指导老师
旅管2231班	实习安排和准备	星期一	导游AI实训室	全天	安敏杰、刘芳
旅管2232班	实习安排和准备	星期一	旅游C+实训室	全天	李雪、海潮
旅管2233班	实习安排和准备	星期一	旅游大数据实训室	全天	董珍慧、靳凡
旅管2231班	旅游景区岗位 认知实训	星期三	兵马俑、驼铃传奇	全天	安敏杰、企业导师
旅管2232班	旅游景区岗位 认知实训	星期三	兵马俑、驼铃传奇	全天	李雪、企业导师
旅管2233班	旅游景区岗位 认知实训	星期三	兵马俑、驼铃传奇	全天	董珍慧、企业导师
旅管2231班	旅游景区岗位 认知实训	星期四	陕博、碑林博物馆	全天	安敏杰、企业导师
旅管2232班	旅游景区岗位 认知实训	星期四	陕博、碑林博物馆	全天	李雪、企业导师
旅管2233班	旅游景区岗位 认知实训	星期四	陕博、碑林博物馆	全天	董珍慧、企业导师
旅管2231班	旅游景区岗位 认知实训	星期五	袁家村、木工房研学	全天	安敏杰、企业导师
旅管2232班	旅游景区岗位 认知实训	星期五	袁家村、木工房研学	全天	李雪、企业导师
旅管2233班	旅游景区岗位 认知实训	星期五	袁家村、木工房研学	全天	董珍慧、企业导师

附表 2:

实习任务内容及要求

两组一个共同的任务，以对实习过程和成果进行横向评价。

第一组（除所要求的 5 个方面讲解之外，必须完成的任务）

任务一、旅游资源开发与保护调查及餐饮调研

【实训目的】

- 1、了解景区自然旅游资源及人文旅游资源的类型、特征。
- 2、了解景区开发现状及存在问题，提出解决办法。
- 3、了解大景区餐饮类型及经营状况。
- 4、体会旅游工作的服务性质及工作的艰辛。

【实习内容】

- 1、调查西安华清池景区、兵马俑、陕西省博物馆等著名景区的旅游资源类别和景区级别。
- 2、调查西安当地旅游资源的保护情况，并进行分析。
- 3、调研西安当地餐饮类型及经营状况。

【实习要求及成绩评定】

负责此项内容的小组撰写调研报告,并将资料汇总整理进行成果展示，展示形式不限。

第二组（除所要求的 5 个方面讲解之外，必须完成的任务）

任务二、乡村旅游经营与管理调查

【实习目的】

通过对袁家村和马嵬驿乡村旅游发展的调查，分析乡村旅游发展模式

【实习内容】

调研袁家村和马嵬驿乡村旅游产品、餐饮、住宿、旅游商品、主题表演等内容，分析袁家村和马嵬驿乡村旅游发展模式及营销手段。

【实习要求及成绩评定】

负责此项内容的小组撰写调研报告,并将资料汇总整理进行成果展示，展示形式不限。

第三组（除所要求的 5 个方面讲解之外，必须完成的任务）

任务三、景区门区服务调查

【实训目的】

景区的门区服务是游客了解景区的窗口，学生通过对实习景区的门区调查，

可以直观的了解和认识景区的构成和功能，增进对景区服务与管理的工作认知度。

【实训内容】

- 1、调查所游览景区门票服务由哪几部分构成。
- 2、收集各景区的门票售价区间，分析门票价格与游客数量有无关系。
- 3、拍摄或录制景区导游员的讲解资料。

【实习要求及成绩评定】

负责此项内容的小组撰写调研报告，并整理拍摄资料，并将资料汇总整理进行成果展示，展示形式不限。

第四组（除所要求的5个方面讲解之外，必须完成的任务）

任务四、调查旅游景区的购物

【实训目的】

景区购物作为一种旅游行为，对景区及当地社会文化、经济、其他领域以及旅游政策都会产生影响，学生通过实习，对旅游景区购物服务的调查，可以全面认识和了解旅游购物在景区服务中的地位及作用。

【实训内容】

- 1、调查所游览景区旅游商品的主要类型，分析此类型的旅游商品与景区资源有无联系。
- 2、调查景区内旅游产品的销售方式，试分析此销售方式是否合理，对于景区自身的发展是否有利。

【实训要求及成绩评定】

负责此项内容的小组撰写调研报告，并将资料汇总整理进行成果展示，展示形式不限。

第五组（除所要求的5个方面讲解之外，必须完成的任务）

任务五、景区讲解服务调查

【实习目的】

通过景区实地调查，了解景区导游的讲解程序，分析不同旅游资源的讲解技巧和讲解方法。调查景区内游客获知讲解信息的方式，分析智慧旅游讲解和人员讲解的利弊。

【实习内容】

- 1、以游览景区为调研对象，调查不同类型和不同规模的景区讲解内容及游客对于讲解的了解程度。

2、整理和分析地接导游讲解与景区导游讲解的方式有何不同？可从讲解内容，讲解方式，讲解形式上做以对比。

【实习要求及成绩评定】

负责此项内容的小组撰写调研报告,并将资料汇总整理进行成果展示，展示形式不限。

第六组（除所要求的5个方面讲解之外，必须完成的任务）

任务六、旅游景区的交通服务调查

【实习目的】

了解景区交通服务的重要性。

了解景区交通服务的主要类型和对景区发展的重要性。

【实习内容】

- 1、收集各景区的交通游览路线，分析其合理性。
- 2、调查各景区交通站点的服务与管理工作是否存在问题，并加以分析。

【实习要求及成绩评定】

负责此项内容的小组撰写调研报告；以兵马俑景区为例，绘制景区交通路线图，并分析实习内容中所提出的要求；并将资料汇总整理进行成果展示，展示形式不限。

第七组（除所要求的5个方面讲解之外，必须完成的任务）

任务七、民俗文化景区调研

【实习目的】

了解景区发展特色和建设要求

【实习内容】

- 1、对比白鹿仓、袁家村、马嵬驿三个景区的发展理念和建设特色。
- 2、调研民俗景区在旅游发展的市场需求。

【实习要求及成绩评定】

负责此项内容的小组撰写调研报告，做出景区对比表，并将资料汇总整理进行成果展示，展示形式不限。

第八组（除所要求的5个方面讲解之外，必须完成的任务）

任务八、调研景区的文化内涵建设

【实习目的】

了解景区发展中文化建设的重要性

【实习内容】

1、结合景区自身的文化内涵，试分析历史文化和关中民俗文化等在陕西旅游发展中作用及未来建设的改进。

2、通过当地导游讲解及景点讲解员的讲解，收集秦汉唐的历史文化和关中民俗文化的体现方式。

【实习要求及成绩评定】

负责此项内容的小组撰写调研分析报告，做出景区未来发展过程中文化内涵的改进和建设手段，并提出建设的可行性建议。调研各景区，分析文化的体现方式，诸如服饰、建筑、语言等特点，将资料汇总整理进行成果展示，展示形式不限。

第九组 （除所要求的 5 个方面讲解之外，必须完成的任务）

任务九、调研景区的基础设施和接待设施

【实习目的】

了解景区建设和规划中基础设施和接待设施的组建情况

【实习内容】

1、结合景区自身现状，搜寻基础设施的分布及建设请款，尝试分析其建设的合理性，环境融入性，是否存在建设改造。

2、从景区发展现状及建设规模，游客接待量等方面进行调研，调研其服务接待设施配备是否合理，是否存在区域改善。

【实习要求及成绩评定】

负责此项内容的小组通过照片、视频、景区规划图等内容对调研内容进行分析，整理，并通过撰写调研分析报告，能基本对实践景区做出合理的分析，提供相应的改进和建设意见，具体设施内容参加教材。

第十组 （除所要求的 5 个方面讲解之外，必须完成的任务）

任务十、研学旅游发展现状调研及操作模式体验

【实习目的】

了解西安研学旅游的发展现状，并掌握其部分研学项目的操作模式

【实习内容】

2、结合实践景区，调研西安市现有研学旅游的项目类型，并对其进行分类整理，调查此类研学活动的参与人数、参与对象、参与热度等，对该研学市场进行分析，得出发展结论。

2、通过参与“兵马俑历史博物馆”兵马俑制作体验项目和“袁家村”团建体验活动，掌握具体研学活动的操作模式，并完成活动总结。

【实习要求及成绩评定】

负责该任务的小组需要制作研学活动分类统计表和调研表,并通过调研内容撰写实习报告。研学体验活动需要做出完成的活动流程及活动方案。