

景区运营管理工作坊

课程目标：

1. 提升员工景区运营能力
2. 挖掘员工管理潜力，为未来晋升做人才储备

课程设计：主题工作坊=明线+暗线

1. 明线：以景区运营为主题，设计五大模块，提升参训学员运营管理能力
2. 暗线：通过学员在主题讨论、项目设计的过程中观察其表现，挖掘有能力管理者

课堂以某景区为案例背景，围绕营销、服务、团队、危机处理、个人素养等五大模块设计，提升学员运营管理能力同时，深度挖掘学员管理潜力，观察学员是否可以胜任或晋升高级管理岗。

学习工具：思维导图手绘

课时：1天

学员：景区基层管理者

课程大纲：

一、 文旅景区宏观趋势分析（1h）

1. 文旅景区现状及行业导向
2. 游客需求与景区发展方向标

二、 工作坊主题项目设计要求

（一）参加人员：全体学员

(二)项目小组：将学员按实际人数进行分组，每组 5--6 人

(三)岗位设计：按照实际景区岗位自行安排设计

(四)执行过程：

1. 各小组成员确定岗位
2. 组长依据题目分工
3. 每位学员按照分工设计工作，在规定时间内小组完成协作。并按顺序完成汇报任务。

(五)项目设计规则：

1. 岗位轮换制：每一次项目，都要换一次岗位，五个项目每个人都做一次不同岗位，这样可以充分挖掘学员不同能力和适合岗位。
2. 谁主持项目谁汇报，其他成员可以补充。
3. 讲师可随意提问任何成员。
4. 画出思维导图呈现

三、 工作坊五大主题(5h)

(一)旅游景区营销设计主题 (1h)

景区方面：以景区营销为主题，让学员合计景区营销模式与执行运营。

学员方面：观察学员市场敏锐度与执行力，同时可以考察学员沟通能力与团队领导力。

(二)旅游景区服务能力设计主题 (1h)

景区方面：在文旅行业，服务就是营销。但这里不仅仅让学员做基础服务，而是如何做好高质量服务，为游客设计高峰体验服务项目，这里会借用 MTO 峰

值体验理论。

学员方面：考察学员创新思维、服务意识与团队协作能力

(三)旅游景区管理者带领团队设计主题 (1h)

景区方面：管理者是否可以完成景区运营工作

学员方面：考察学员沟通能力、领导力、团队协作能力、情绪控制能力等

(四)旅游景区危机处理能力设计主题 (1h)

景区方面：危机处理包括景区事故、游客投诉、舆情管理、自然灾害等多方面危机，作为一名管理者都需要具备危机处理能力。

学员方面：考察学员应变能力、情绪管理能力、跨部门协调力、执行力与领导力等。

(五)旅游景区个人素养设计主题 (1h)

景区方面：个人素养是保障企业发展的基石，一个人再有能力品质不好不能用；相反，一个人没能力，人再好也不能重用。所以考察人基本素养，是对景区发展的关键。

学员方面：考察学员学习能力、个人品质、是否带教下属、个人性格分析等方面。