

情景三 “红色生态”之夹金山研学体验旅行定制

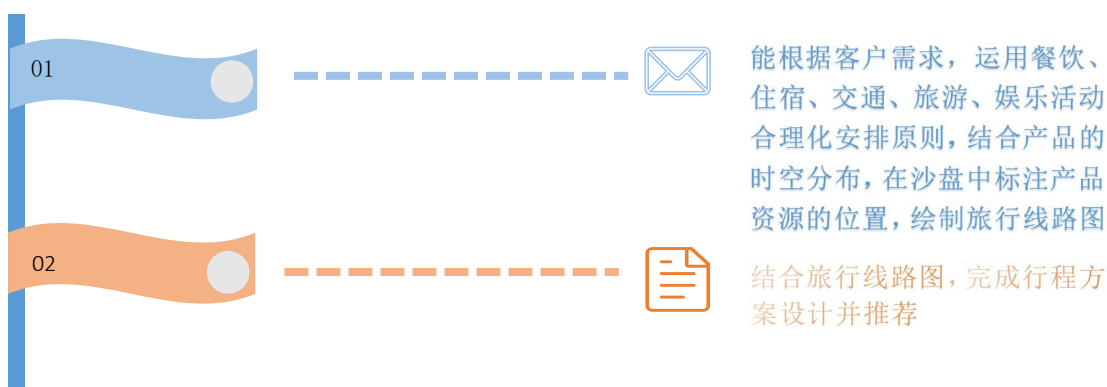
任务三 配产品资源 推荐行程方案

🔗【任务导入】

任务描述

定制师小李承接了7月20-22日某八年级师生到夹金山的“红色生态”研学之旅，行程开始前，小李按照定制旅行管家服务（初级）岗位要求，分析客户需求并结合夹金山旅游产品，绘制旅游资源线路图，为客户设计并推荐行程方案。

任务目标



🔗【任务分析】

行程方案即根据客户需求设计出游行程，包括吃住行游购娱几个方面，行程方案是客户专属的定制旅行“产品使用说明书”，方案准确、精简、指向客户利益。设计行程方案时要分析客户需求、把握产品特色。优质

的方案可增强客户购买信心，准确地回答了客户需要的是什麼，能给客户带来什麼好处。

一、旅游行程中资源合理化安排原则

（一）餐饮安排的原则

在安排餐厅方面，如果客户没有指定的餐厅，可以从客户需求人手为客户安排合适的餐厅。比方说：散客客户要去巴黎度蜜月，至少考虑有一正餐需与客户的蜜月游有关联。在首要满足客户需求后再按照以下原则来选择合适的餐厅。

1. 顺路原则。根据行程路线来选择餐厅位置，尽可能避免为了用餐而走回头路或绕远路等，必要时可以根据选定的餐厅位置适当调整行程路线。

2. 按预算订餐。应根据用餐预算合理选择人均消费相匹配的餐厅，避免“预算高但餐厅消费水平低”或“预算较低但餐厅消费水平高”的情况发生。

（二）住宿安排的原则

1. 满足需求是根本。一般情况下，根据客户的需求来进行判断，如酒店的类型、酒店的位置、酒店的星级、酒店的服务等；

2. 选新不选旧。从酒店硬件体验感来说，尽可能挑选开业半年至五年的新酒店。通常开业时间较短的酒店在硬件设施上要远远好过开业年份长的酒店，宾客住宿体验感自然会得到提升；

3. 优先选连锁。在其他条件类似的情况下，优先选择品牌连锁酒店，即使酒店的硬件设施看起来差不多，但因为连锁酒店的管理标准化程度更高，通常在软件服务和细节表现上会更突出，宾客在入住期间获得的服务体验也相对更稳定。

知识拓展

旅游饭店的分类

一、按接待对象划分

1. 商业酒店

通常位于繁华商业区或附近，以商务客人为主，档次较高，服务设施较为齐全。商业酒店周末及节假日客房入住率及价格通常会低于平日，这与度假型酒店相反。

2. 旅游观光型酒店

通常位于景区附近或旅游城市市内，以接待观光旅游者为主，客房以标间为主，酒店档次差距较大。旅游淡旺季的价格差距会比较大。

3. 公寓型酒店

即通常所说的酒店式公寓，一般位于城市，客房面积较大，以家居式套房为主，提供自助服务，配有洗衣机及电磁灶等设备。适合居住时间较长的旅行者或商务客人。

4. 汽车旅馆

建在高速公路旁或城市近郊区，档次一般，主要为开车旅行者服务，在国外较为流行。

5. 度假型酒店

位于风景和环境较好的地区，规格较高，以接待度假旅游者为主，通常占地面积比较大，配套设施齐全。

6. 国宾型酒店

通常位于城市风景优美的地段，多为花园式风格，以国宾及政府接待为目的而设，无接待任务时也接受普通宾客预订入住，硬件规格较高，服务也较好。

二、以星级划分

现今世界各地对于酒店、宾馆、饭店等涌现出许多独立评级制度，但迄今为止世界上不存在任何一种统一的官方的标准，以下为几种具有影响力的评级标准：

1. 国家评级标准

部分国家采用自己的官方评级制度，其中包括中国、澳大利亚、奥地利、比利时、英国、法国、希腊、印度尼西亚、意大利、墨西哥、荷兰、新西兰、西班牙及瑞士。评级可确保一定水平的设施和服务，但却难以比较国与国之间的评级标准。例如，巴黎的一家四星级酒店可

能与雅典的一家四星级酒店大相径庭。目前在美国及加拿大并无此评级制度。

国家评级制度通常只强调可见数据(如房间大小、餐厅数目等)而忽略了难以测量的因素(如服务水平等)。即便如此，国家评级通常也可以有效反映该国的酒店水准。

2. 中国酒店星级评选标准满分为600分，标准分为前厅、客房、餐饮、其他服务、安全设施及特殊人群设施、饭店总体印象、员工要求等7个大项。各大项分若干小项，除特殊说明外，对一至五星级饭店均适用。

星级的评选数值标准需要参考达标率（达标率=该项实际得分/该项标准得分*100%），各星级最低总体达标率要求：

一星级：60%；

二星级：65%；

三星级：70%；

四星级：75%；

五星级：85%；

白金五星级：95%。

除总体达标率达到规定外，前厅、客房、餐饮、其他服务、安全设施及特殊人群设施、饭店总体印象、员工要求等7个大项也应按要求达到各星级相应达标率，标准中共设置员工应变能力考核点20个。各星级最低合格率要求：

一星级：至少抽查5个考核点，合格率50%以上；

二星级：至少抽查5个考核点，合格率60%以上；

三星级:至少抽查8个考核点,合格率70%以上;
四星级:至少抽查12个考核点,合格率80%以上;
五星级:至少抽查15个考核点,合格率80%以上;
白金五星级:至少抽查15个考核点,合格率90%以上。

3. AAA钻石评级

AAA评级是美国及加拿大旅游业内对酒店物业最全面可靠的分类系统之一,可在Apollo/Galileo及AAA的会刊查阅。

★酒店符合所有条文的要求。产品或服务洁净、安全及维修良好。

★★酒店拥有达一颗钻石水平的同时在房间陈设及家具方面显示明显改善。

★★★酒店在实质性、服务及舒适度方面显示明显升级。足以提供额外的款待、服务及设备。

★★★★酒店反映出优异的亲善服务及细致,而同时提供高档的设备和一系列的额外款待。

★★★★★酒店设备及运作反映无懈可击的标准及卓越水平,同时超越顾客对亲善态度和服务的期望。

三、按豪华程度划分

奢华型:设施奢华,服务趋于完美,注重细节体验,消费水平也高,服务于中产及以上群体,多为各大酒店集团的顶级品牌。

豪华型:设施豪华,服务齐全,价格高,服务高消费者,通常五星或以上酒店属于此类。

舒适型:设施优良,服务较好,但总体标准略低于豪华型酒店,价格适中,服务中端消费者,通常四星酒店属于此类。

经济型:提供基本的食宿服务,设施简洁卫生,价格较为低廉,服务大众消费者。通常三星酒店属于此类。

四、按规模大小划分

大型酒店:客房数在600间以上;

中型酒店:客房数在300-600间(含600间);

小型酒店:客房数小于300间。

五、按文化特色划分

1. 主题酒店

主题酒店是以某一特定的主题，来体现酒店的建筑风格和装饰艺术，以及特定的文化氛围，让顾客获得富有个性的文化感受；同时将服务项目融入主题，以个性化的服务取代一般化的服务，让顾客获得欢乐、知识和刺激。主题精品酒店的文化特征鲜明，设施设备考究，注重宾客体验，规模较小，通常用一些古旧建筑改造。

2. 乡村民宿客栈

利用自用住宅空闲房间，结合当地人文、自然景观、生态、环境资源及农林渔牧生产活动，以家庭副业方式经营，提供旅客乡野生活的住所。民宿不同于传统的饭店旅馆，它能让人体验当地风情、感受民宿主人的热情与服务、并体验有别于以往的生活。

3. 青年旅社

也常称为青年旅馆，提供旅客主要是背包客(Backpacker)短期住宿，尤其鼓励年轻人从事户外活动以及文化交流。青年旅舍通常不像酒店那么正式，价格也比较低廉，是预算有限的自助旅游者及背包族(Backpacker)最常考虑的住宿地点之一。若要说其与其他旅馆最大的不同，可能在于多有交谊厅和厨房等公共区域，以及“通铺”或“上下铺”的团体房间形式可供选择。

（三）交通安排的原则

1. 以客户需求为原则。如客户对航空公司、航班时段、舱位等是否有明确的意向；
2. 以让客户省时省力为原则。结合目的地情况挑选最优的交通方案；
3. 经济性原则。在确保品质的前提下压缩成本。

（四）旅游景区（景点）选择的原则

在信息爆炸的时代，客户可以在第三方平台上自行获取非常全面的目的地信息，定制师的价值已经不局限

在设计线路上，定制师能够带给客户最大的不同就是旅行中的体验。因此，定制师在进行旅游产品资源组合设计时要掌握以下原则。

1. 快速掌握目的地信息及旅游资源的基本情况。

作为定制师，需要熟悉定制产品的旅游目的地，掌握知名景点，挖掘地域文脉，在定制中凸显区域文化的独特脉络。定制师首先要掌握搜集资料的途径和方法，可以通过各类旅游攻略、旅游活动推介会、各省旅游主题线路、网站旅游频道、目的地碎片化平台等进行搜索。

2. 挖掘旅游目的地具有特殊价值的人文景点

定制旅行不一定是奢侈的，但一定要有主题特色，有人文、历史、自然的独特之处。设计行程方案时应该针对客户需求最大限度地挖掘具有局域特殊价值的人文景观，打造沉浸性氛围和在地性体验。

3. 挖掘景区自然景观的体验度

在旅游需求多样化的今天，游客的自然景观旅游不再局限于游山玩水，而是更加注重自身参与到自然景观的各种体验中的深度游。

4. 围绕客户需求选择景点组合

定制旅行不同于以往的传统旅游，无论是高端定制还是大众化定制，无论是纯定制旅行还是泛定制旅行，必须以客户需求为中心来选择景点的组合。

5. 借势创意，挖掘景区文化内涵

定制师在安排旅游景区(点)时还应该“借势”思维。这种借势可以是借名人之势，可以是借影视、图书、报刊等为客户设计旅游行程。如《三生三世十里桃花》带火的普者黑，《亲爱的客栈》取景地泸沽湖等。

6. 欢乐指数

由中国旅游景区协会和华侨城创新研究院联合研发编制的“中国旅游景区欢乐指数(THI)”是基于旅游大数据的应用，以公正、客观原则对游客的综合体验评论进行量化科学分析形成的。发布的指数一般包括“中国旅游景区欢乐指数(THI)排名前100名”和中国旅游景区自然景观类、人文景观类、博物馆类、乡村田园类、现代娱乐类等分类欢乐指数前20名的景区。指数产品既有助于景区运营，也为定制师选择旅游景区提供了有价值的参考。

(五) 娱乐活动安排原则

1. 实践性原则。安排活动时给客户提供更多实践机会，有助于客户身临其境去体会、感悟、创新。实践性原则是创造性思维的根本，它直接关系到其他原则能否贯彻落实，同时还统领着其他原则。

2. 探究性原则。探究性原则是指学生通过研学的科学探究活动获取知识，并在探究过程中学会科学的方法、技能和思维方式，从而培养科学精神，树立正确的科学观。

3. 梯度性原则。梯度性原则是指针对不同年龄学生的特点设计活动方式，其难度应有层次性，范围应有延

展性，形式应多样化。而且要避免一刀切、难度相当、形式相近、训练能力模式化、活动开展机械化等情况。的实践探究与创新能力。

4. 融合性原则。融合性是指研学活动设计应与学科相结合，不能把它当成一种简单的旅游。

5. 有效性原则。有效性是指完成策划活动和达到策划结果的程度。判断研学方案设计是否体现了有效性原则，主要看能否完成事先设定的目标，并进行验证展示评估，以强化研学所得。

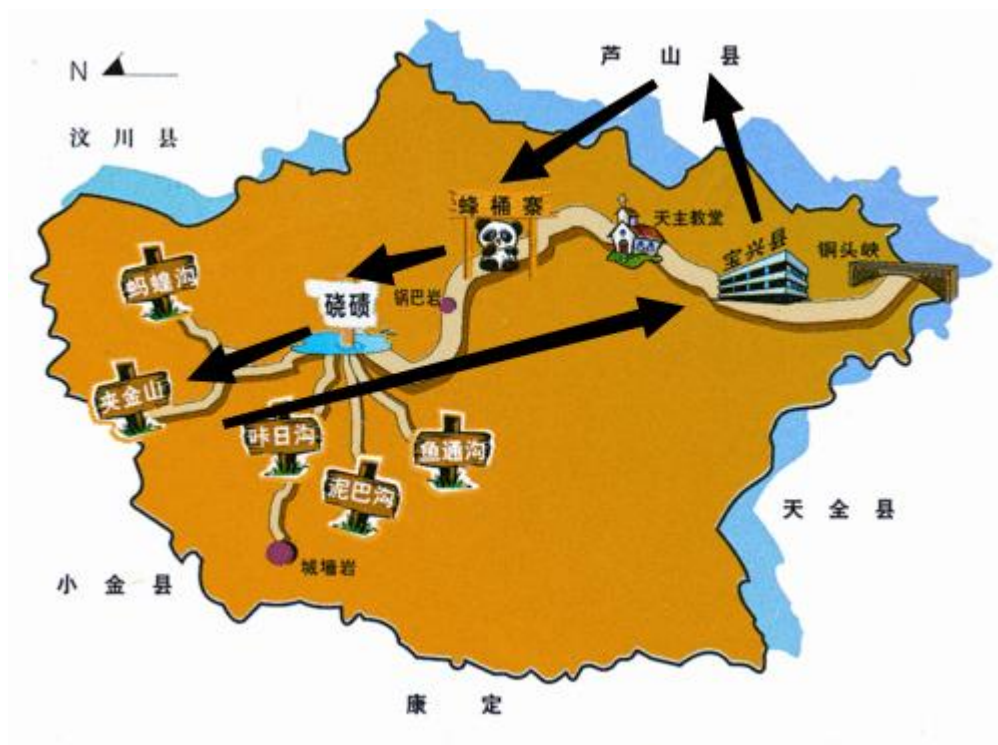
6. 安全性原则。安全是研学的第一要务，若没有安全保障，一切就无从谈起。为了提高研学的安全性，在设计活动时就要充分考虑到每个环节的安全问题，要分工明确、责任到人、职责落实到位。同时，要制订好安全预案、突发事件处置预案等，确保活动顺利进行。

二、旅行线路图的绘制

（一）线路设计的原则

1. 贴合客户的需求
2. 有效匹配产品资源
3. 定制旅行产品完整性
4. 定制产品体验独特性
5. 定制行程可行性

(二) 线路图的绘制 (以夹金山为例)



三、研学行程方案设计内容（以夹金山为例）

宝兴——磨炼意志·亲近自然

3日2晚定制研学之旅

方案特色：这里是全国30条红色旅游线路“雪山草地”的起点，是全国100个红色旅游经典景区之一，也是长江上游生态屏障建设的重点区域。这里连绵的山川流金淌银。境内大小溪流纵横，相对落差大，水力资源丰富，开发利用颇具价值。这方美丽的山水天造地设。蜂桶寨国家级自然保护区，夹金山省级风景名胜区，中国

西部狩猎场，藏乡风情度假区等已列入四川西部旅游大环线上的重要景点，这些景点的风光独特实属罕见。

产品特点：红色研学+绿色生态+地震纪念+藏乡风情

住宿安排：四川长征干部学院雅安夹金山分院

位置及介绍：四川长征干部学院雅安夹金山分院位于雅安市宝兴县穆坪镇，占地面积95亩，建筑总面积3.1万平方米，有办公区、运动区、教学区、生活区四个功能区，学院秉承“弘扬夹金山精神、锤炼坚强党性”的办学宗旨，依托雅安丰富的红色资源和特有的夹金山精神，突出红色体验式教学特色，采用课堂教学、体验教学、现场教学、影像教学、激情教学、互动教学等教学方式，使学员充分感悟夹金山精神的深刻内涵和时代价值。

特色体验：音像立体党史教学，忆苦思甜长征旧址，历史背影土司官寨，珍稀动物亲近自然

详细行程安排：

时间		活动形式和活动安排	活动地点
第一天	上午	07：00组织点名 从雅安出发地乘坐50人大巴出发，前往四川长征干部学院雅安夹金山分院（途中全陪介绍夹金山情况，活跃气氛，组织唱歌、讲故事） 11：50分院报到，办理入住 12：20午餐	夹金山分院宝兴校区
	下午	14:30开班仪式 教学目的:培训动员，培训班授班旗，入学宣誓地点:宝兴校区教室x 15:00音像教学:《红军不怕远征难之冰锋》地点:宝兴校区教室x	

		16:30赴穆坪镇现场教学(车程约5分钟) 活动一:敬献花篮,缅怀革命先烈;重温入党誓词,增强党员意识 活动二:红军长征翻越夹金山纪念馆 活动后返回分院(车程约5分钟) 活动三:参观穆坪土司官寨(探秘穆坪土司在宝兴建县之前的历史背影> 18:00晚餐(分院) 住宿:分院	
第二天	上午	07:30早餐(分院) 08:00赴芦山县4.20强烈地震纪念馆现场教学(车程约50分钟) 教学目的:完整展示抗震救灾、恢复重建以及灾区人民过上幸福生活的过程 11:00赴蜂桶寨乡生态博物馆现场教学(车程约80分钟) 12:30午餐(蜂桶寨乡)	芦山县 蜂桶寨乡 跷碛藏族乡
	下午	13:30到蜂桶寨乡生态博物馆现场教学 教学目的:了解宝兴珍稀珍贵动植物、感受生态与自然的交相辉映 15:30赴跷碛藏族乡现场教学(车程约30分钟) 活动一:毛泽东、朱德长征旧居(微党课:毛泽东、朱德在宝兴;老一辈无产阶级革命家在跷碛藏族乡留下的时代印记) 活动二:参观红军井、誓师坪(中央红军翻越夹金山前驻足停留的地方) 17:00返回学院(90分钟) 18:30晚餐(学院) 住宿:分院	
第三天	上午	07:30早餐 08:00赴夹金山体验教学(约90分钟) 教学目的:充分发扬长征精神,亲身感受夹金山作为中央红	夹金山五道拐

		军翻越的第一座大雪山的艰难困苦，激发学员坚如磐石的意志，热烈如火的信念 活动一：挑战极限不胜不休一翻越夹金山 地点：五道拐（冲顶前的最后冲刺） 活动二：敬意教学：缅怀革命先烈，讴歌革命壮举，胜利翻越夹金山（每组代表心得分享，唱响红歌，敬献哈达） 12:30午餐（分院）	
	下午	14:30结业仪式 教学目的：培训回顾、总结，心得分享，颁发结业证书 15:30安全返程	夹金山五道拐 夹金山分院宝兴校区



【任务评价】

“配产品资源 推荐行程方案”任务学习自测单

姓名		班级		学号	
配产品资源	资源合理化安排原则				
推荐行程方案	绘制旅行线路图				
	设计行程方案				