

《智慧旅游》（课程代码：14681）

自学考试实践考核大纲

华南理工大学自学考试

I 课程性质与目标

一、课程定位

本实践考核是旅游管理专业自学考试课程《智慧旅游》(理论课程代码: 14680)的实践环节。课程旨在引导考生将智慧旅游理论知识与行业实际应用相结合,通过场景化任务驱动,重点培养考生运用基础工具分析旅游数据、识别智慧化需求、设计简易解决方案及优化建议的初级应用能力。课程面向旅游行业基层岗位(如运营助理、营销助理、客户服务)的实际需求,强调实践性、操作性和可行性。

二、本课程的基本要求与能力目标

(一) 基本要求

区别于理论课程对概念体系的识记与理解,本实践考核要求考生能够:

1. 基础工具应用:掌握并运用免费、易用的基础工具(如 Excel 进行数据整理、计算、简单图表制作;生成式 AI 工具进行创意文案生成;手绘草图进行简易方案表达)解决智慧旅游场景中的实际问题。
2. 场景需求识别:基于给定的旅游场景(如景区、酒店、乡村旅游点、线上营销)描述或数据,识别其中存在的管理痛点、服务短板或可优化的智慧化应用需求。
3. 解决方案输出:针对识别出的问题或需求,设计简易可行的智慧化解决方案框架、优化建议清单或初步执行计划,要求具备基本逻辑性和行业常识。
4. 效果价值阐述:清晰说明所设计方案或建议对提升游客体验、改善运营效率、增强营销效果或降低管理成本等方面的具体价值。
5. 行业规范认知:在方案设计中体现对基础行业规范(如数据安全、服务标准)的认知。

(二) 能力目标

能力维度	具体目标描述
工具应用能力	1. 能使用 Excel 进行基础数据处理(如:求和、平均、计数、排序、筛选)、制作简单图表(如:柱状图、饼图)。 2. 能设计有效提示词,利用生成式 AI 工具(如豆包、文心一言)生成符合场景需求的文案(如宣传语、活动介绍)。 3. 能通过手绘草图表达简易的空间布局或流程节点。
场景分析能力	1. 能解读给定场景(文字描述或数据)的核心信息。 2. 能识别该场景中 1-2 个关键问题或智慧化应用机会点(如:客流拥堵、服务响应慢、营销效果不佳、体验单一)。
方案设计能力	1. 能针对识别出的问题/机会点,提出 1-2 条具体、可行的智慧化改进建议或设计包含核心要素(如:技术/工具、主要功能、预期效果)的简易解决方案框架。 2. 能设计符合主题且时间合理的简易活动/线路流程。
评估与风险意识	1. 能基于提供的数据或信息,初步判断某智慧化应用的潜在效果或存在问题。 2. 能在方案设计中识别并提及 1 项潜在风险点(如:数据隐私、设备成本、操作复杂性)或提出基础规避建议。
价值阐述能力	能用简洁清晰的语言,说明智慧化应用对游客、企业或管理方的具体好处(如:节省时间、提升满意度、增加收入)。

(三) 思政融合目标

在实践考核任务中,引导考生树立正确的价值观和职业素养:

1. 信息伦理与数据安全意识：在涉及数据处理、用户画像、技术应用的方案中，要求体现对用户隐私保护的关注（如：注明“需用户授权”、“数据脱敏处理”），遵守信息伦理规范。
2. 技术向善与社会责任：强调智慧技术的应用应以提升服务品质、创造社会价值为目标（如：优化无障碍设施指引、促进文化传播），避免技术滥用或过度商业化。
3. 以人为本的服务理念：在方案设计中关注游客体验的真实需求（如：便捷性、舒适度、安全性），体现“以游客为中心”的服务意识（如：在智慧导览中考虑老年群体操作简易性）。
4. 诚信务实的工作态度：在使用 AI 工具生成内容时，要求注明“人工审核”或“优化调整”，体现诚信与专业态度；方案设计注重可行性，避免空想。

II 课程内容与考核要求

第一章：智慧旅游认知与基础工具实践（对应理论课教材第一章、第二章）

一、课程内容

本模块对应理论教材第一章（绪论）及第二章（智慧旅游概述）相关内容。该模块聚焦于理解智慧旅游的核心价值（提升游客体验、优化企业管理、增强营销效果），以及掌握在智慧旅游场景中应用基础免费工具（Excel 数据整理与分析、生成式 AI 提示词设计与文案生成、简易手绘表达）的技能。内容与实践紧密联系，强调工具的应用逻辑而非深度技术原理。

二、学习目的与要求

（一）学习目的：能结合案例阐述智慧化应用对旅游某一环节（如导览、预订、服务）的具体价值；能描述 Excel（如求和、平均、计数、排序、筛选、简单图表）和生成式 AI 工具在解决特定旅游小问题中的应用逻辑；能通过手绘草图清晰表达空间位置关系或简单流程节点。

（二）学习要求：理解智慧旅游的“为什么用”（价值）和“用什么”（基础工具）；熟练掌握 Excel 基础操作，并能清晰描述操作步骤；练习设计不同场景的 AI 提示词，理解其生成逻辑。练习使用手绘进行简单方案表达。

三、考核知识点与考核要求

（一）智慧旅游价值阐述

考核要求：能根据给定场景，用 1-2 句话说明特定智慧化应用（如景区导览 APP、酒店自助入住）对游客或企业的具体好处（如：减少排队时间、提升信息获取便捷性）。

（二）Excel 基础数据处理与应用

考核要求：能根据任务要求，描述使用 Excel 进行数据计算（如：SUM, AVERAGE, COUNTIF）、排序、筛选的操作步骤或目的；能根据给定数据，描述需制作何种图表（如柱状图、饼图）以展示特定信息（如渠道占比、满意度分布）。

（三）生成式 AI 提示词设计与应用

考核要求：能根据任务要求（如：为某活动生成宣传语），设计有效的提示词（需包含关键信息如：目标客群、核心卖点、风格要求）；能描述如何利用 AI 生成所需文案（如：输入提示词、筛选结果）。

（四）简易手绘表达

考核要求：能在答题区域手绘草图，清晰标注关键元素的位置或流程节点（如：景区内 WiFi 热点位置、智慧导览 APP 的简易操作流程步骤）；线条清晰、标注明确即可，不要求美术精度。

第二章：智慧旅游平台与营销应用分析（对应理论教材第四章）

一、课程内容

本模块对应理论教材第四章内容(智慧旅游平台),聚焦于理解主流智慧旅游平台(OTA、旅游APP、微信公众号/小程序、短视频平台)的核心功能及其在提升服务、优化营销方面的应用场景。重点在于分析平台设置与内容的效果,设计基础营销方案框架,并能基于简单数据进行初步效果评估或提出优化建议。

二、学习目的与要求

(一)学习目的:能识别不同平台(如OTA vs 景区自有APP)的核心功能差异及适用场景;能评价某平台页面设置(如菜单结构)或营销内容(如推文、短视频)的优缺点;能设计简单的线上营销活动主题或文案框架(可借助AI);能解读基础数据(如浏览量、来源渠道、评论关键词)并据此提出1条优化建议。

(二)学习要求:熟悉常见旅游平台界面和功能;关注优秀营销案例,思考其成功要素;练习解读简化数据表格。

三、考核知识点与考核要求

(一)平台功能/内容分析

考核要求:能根据给定材料(如平台截图、文案描述),指出其1个优点(如:菜单清晰、活动主题吸引人)和1个可改进点(如:预订按钮不明显、活动规则描述模糊)。

(二)营销方案框架设计

考核要求:能为指定场景(如推广新景区、促销酒店套餐)设计一个活动主题;能列出该活动包含的1-2个核心内容/形式(如:短视频挑战赛、限时折扣券)。

(三)数据解读与优化建议

考核要求:能根据提供的简单数据(表格形式,如:各渠道预订量、不同内容浏览量),指出1个主要现象(如:OTA是主要来源、某类内容受欢迎),并提出1条具体、可行的优化建议(如:加强自有APP推广、增加某类内容产出)。

第三章:智慧旅游场景解决方案设计(对应理论教材第五章至第七章)

一、课程内容

本模块对应理论教材第五章至第七章内容(智慧旅游目的地、智慧旅游企业、智慧乡村旅游),聚焦于识别典型旅游场景(如景区客流高峰、酒店服务响应慢、乡村旅游体验单一)中的具体问题或需求,并设计包含关键要素(如:所用技术/工具、核心功能、预期效果)的简易、可行的智慧化解决方案框架或优化建议清单。强调方案逻辑性、基础可行性,并在设计中融入基础风险意识(如数据安全)和服务伦理(如无障碍)。

二、学习目的与要求

(一)学习目的:理解智慧化解决的是具体业务问题。关注方案的核心要素和逻辑链条;增强风险和服务意识。

(二)学习要求:能基于场景描述,识别1-2个关键问题点或智慧化应用机会;能针对问题/机会,提出包含技术/工具、核心功能、预期效果的简易解决方案要点或优化建议清单;能在方案中提及1项需关注的潜在风险或伦理考虑点(如:数据隐私、设备成本、特殊人群需求)。

三、考核知识点与考核要求

(一)问题/需求识别

考核要求:能根据给定的旅游场景描述(如景区入口拥堵、酒店入住流程长、乡村缺乏互动体验),准确识别出1-2个核心问题或可优化的智慧化需求点。

(二)解决方案/建议设计

考核要求:能针对识别出的问题/需求,提出1-2条具体、可操作的优化建议。或设计一个包含以下核心要素的简易解决方案框架:技术/工具:点名即可(如:预约系统、自助终端、

小程序)；核心功能：简要说明做什么(如：线上分时预约、自助办理入住、扫码获取讲解)；预期效果：说明解决什么问题/带来什么好处(如：分流人群、缩短等待、丰富体验)。

(三) 风险/伦理意识融入

考核要求：能在方案/建议中提及1项需注意的潜在风险点(如：设备维护成本、系统稳定性)或伦理/服务考虑(如：“需保护用户隐私”、“需提供无障碍操作指引”)。

第四章：智慧旅游管理效果初步判断

一、课程内容

本模块贯穿于前述模块的应用之中，要求考生能基于提供的简单数据(如满意度评分、投诉类型分布、操作时长对比)或案例描述，对智慧化应用的成效、存在的问题或潜在价值进行初步判断和阐述。重点在于解读信息、抓住要点、提出基础改进方向。

二、学习目的与要求

(一) 学习目的：学会从数据/信息中提炼核心结论；关注智慧化应用的投入产出和用户体验。

(二) 学习要求：能解读简化数据或案例描述中的关键信息；能据此初步判断某智慧化应用的主要成效或突出问题；能提出1项基础的改进方向或关注点。

三、考核知识点与考核要求

(一) 信息/数据解读

考核要求：能准确解读给定数据(表格)或案例描述，抓住**核心现象或变化**(如：满意度提升5%、XX类投诉最多、新系统节省时间)。

(二) 成效/问题判断

考核要求：能基于解读的信息，指出该智慧化应用的1项主要积极效果(如：提升了效率、降低了投诉)或1个存在的明显问题(如：某功能使用率低、新问题出现)。

(三) 改进方向建议

考核要求：能针对判断出的成效或问题，提出1项基础、可行的后续关注点或改进方向(如：保持优势、分析低使用率原因、解决新问题)。

III 关于实践考核实施的说明

一、自学参考资料

《智慧旅游》，欧朝蓉主编，中国林业出版社，2021年第1版。(ISBN 978-7-5219-1216-6)；

二、操作工具建议

(一) 生成式AI工具：腾讯元宝、豆包、DeepSeek、Kimi等。

(二) 设计工具：Canva、draw.io、Photo Shop等。

(三) 数据处理工具：Excel等。

三、关于考核要求

1. 在考生自学阶段，本课程需要学生首先自学给定的自学参考资料。请考生仔细阅读本实践考核大纲，明确考核目标、内容、形式和要求，有针对性地进行准备。重点关注“能力目标”和“考核要求”描述的具体行为。学生需要自主熟练Excel基础操作(数据录入、SUM、AVERAGE、COUNTIF公式、排序、筛选、创建柱状图/饼图)。体验生成式AI工具(如豆包、文心一言)，练习设计提示词生成不同场景文案。练习简单手绘(画框、连线、标注)。

2. 在笔试考核阶段，本实践课程的考核采用线下开卷限时考核的形式。所有数字工具操作转为文字描述或手绘，避免纯概念默写、复杂原理论述，考核重点在应用逻辑和实操描述。开卷考试的意义在于考察信息整合、逻辑思维和应用转化能力，而非单纯查找答案。合理利用携带资料的关键在于快速定位信息支撑你的实践分析和方案设计。每套试题聚焦一个核心场景(例如：智慧景区、智慧酒店、智慧乡村旅游、智慧旅游营销/目的地)。

3. 本课程要求学生按照课程的四个主要章节进行实操学习,考生按照课程规定的四个章节的学习内容要求在线下考试前自主完成。建议学生通过旅游类新闻、公众号(如“执惠”、“环球旅讯”)、景区/酒店官网/官微,了解智慧闸机、预约系统、智能导览、自助入住、智能客房、无人机巡查、大数据营销等实际应用案例,思考其解决的问题和价值。针对看到的案例或设想场景,尝试问:这里有什么问题?能用什么简单智慧化方法解决?好处是什么?需要注意什么(风险/伦理)?鼓励考生尝试为某个熟悉的小场景(如学校周边小景点、社区公园、快捷酒店)设计1-2条智慧化改进建议或一个简单功能点(如:用公众号发电子地图)。

4. 考生参加考核允许携带:理论教材、打印版工具模板(如Excel评分表、布局图例等),以及其他相关书籍或是考生个人整理的纸质笔记、参考资料、练习材料等纸质材料。禁止携带手机、电脑、平板、智能手表等任何电子设备及电子存储介质。

5.考核时间为120分钟。

6.实践考核采用五级评分制评定考核成绩:满分100分,0~59分为不合格,60~69分为合格,70~79分为中等,80~89分为良好,90~100分为优秀。

附录

题型举例

案例背景

南山滨海生态景区(虚构)正推进智慧化升级。现有资源包括:核心生态保护区(红树林)、观海长廊、游客中心、传统人工售票窗口、基础景区公众号(仅发布通知)。目前面临主要问题:旺季入口人工售票排长队(平均30分钟以上);游客对生态知识了解需求高但缺乏有效导览手段;公众号关注度低、互动少。景区管理部门委托您所在的智慧旅游顾问小组提供初步建议方案。

(为增加考核的实践性,该案例背景融合了行业常见痛点,敏感信息已做脱敏处理。)

一、场景分析与问题识别题

(一)智慧化现状诊断

请根据案例背景描述,识别南山景区在智慧化应用方面存在的2个主要问题或需求空白点(例如:某环节效率低下、服务体验不足、技术应用缺失等)。请将答案填写在下表:

序号	识别出的问题/需求空白点	涉及的业务环节 (如入园、导览、营销)
1	入园环节效率低下,人工售票导致排长队 (示例)	入园
2		

(二)数据初步解读

您的助理提供了景区公众号近3个月的部分运营数据(简化版):

指标	数值	备注
总关注用户数	1250	
平均单篇推文阅读量	120	内容主要为景区通知、风景图片
用户留言/互动次数	15次	
菜单栏点击率最高项	“开放时间”	点击率不足5%

1. 请指出公众号运营数据反映出的1个最突出问题(例如:用户活跃度低、内容吸引力不足、功能利用差)。

2. 请针对您指出的问题，提出 1 条最基础、最迫切的改进方向或措施(例如：优化内容主题、增加互动功能、加强菜单引导)。

二、方案设计与工具应用题

(一) 解决方案框架设计

请针对您在第一题(一) 中识别出的任意 1 个问题或需求空白点(如选择排长队或缺乏导览手段)，设计一个简易的智慧化解决方案框架。

1. 在下表填写您的方案框架核心要素：

要素	您的方案内容(要求简洁、具体、可行)
技术/工具选择	示例：在线预约购票系统/智能导览 APP/景区小程序/...
核心功能描述	示例：提供线上分时预约购票功能，游客凭码快速核验入园/提供基于位置的语音讲解、植物识别、AR 互动
预期效果	示例：显著减少入园排队时间至 X 分钟/提升游客生态知识获取体验和满意度
1 项潜在风险或需关注点	示例：老年人操作困难/网络覆盖问题/设备维护成本/生态保护区需避免信号干扰或游客过度聚集

2. 用文字简要说明为什么您认为这个方案能有效解决您选择的问题？方案中提到的风险或关注点如何规避或最小化？

(二) AI 工具应用转化题 1. 假设您将使用生成式 AI 工具来辅助创作。请写出您会输入给 AI 工具的提示词(Prompt)。提示词需包含生成高质量生态解说文案的关键信息(如：目标对象、核心内容、风格语气要求、长度等)。

2. 您认为直接使用 AI 生成的文案可能存在什么问题？您会如何处理以确保最终文案质量？(请写出 1 条注意事项或后续步骤)。