

冰雪旅游人才培养规范

(征求意见稿)

联系单位：黑龙江职业学院

联系人：徐婵

联系电话：13945102622

邮箱：szjfzyjzx@hlje.edu.cn

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上

2026 - XX - XX 发布

2026 - XX - XX 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 培训机构基本要求	1
5 培训内容体系	2
6 培训课程安排	2
7 培训实施与管理	3
8 考核评价与证书发放	3
9 服务质量监督与改进	4

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

随着冰雪经济的蓬勃发展，冰雪旅游已成为推动区域经济转型升级的重要引擎。当前，冰雪旅游市场正从单一的观光游览向深度体验、文化研学及专业化服务转变，这对从业人员的专业素养与服务技能提出了更高要求。然而，行业内长期存在人才供给结构性矛盾，缺乏统一、规范的培训与评价体系，导致服务质量参差不齐，难以满足游客日益增长的高品质需求。

鉴于此，制定本标准旨在规范冰雪旅游人才的培训内容与考核要求，明确冰雪导游、景区服务、休闲指导等关键岗位的核心技能范畴。本文件在编制过程中，重点参考了国家职业技能标准及行业服务规范，力求通过标准化的手段，提升从业人员的专业化水平，保障游客体验与安全，为冰雪旅游产业的高质量、可持续发展提供坚实的人才支撑与技术保障。

冰雪旅游人才培养规范

1 范围

本文件规定了冰雪旅游人才培养的术语和定义、基本原则、培训机构资质要求、培训内容体系、培训实施流程、考核评价机制以及服务质量监督与改进等要求。

本文件适用于黑龙江省行政区域内开展的冰雪旅游相关岗位技能培训与职业资格认证工作,包括但不限于冰雪导游服务、冰雪景区运营管理、冰雪旅游接待服务等专业领域。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 29359 非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则

DB23/T 3725 冰雪运动产业人才培养服务规范

DB23/T 3930 旅游滑雪场安全与服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

冰雪旅游人才

在冰雪旅游目的地、景区、场馆及相关产业链中,具备从事冰雪项目指导、游客接待、文化讲解、运营管理等专业知识与技能,能够胜任特定职责或角色的从业人员。

3.2

最小技能单元

将冰雪旅游复杂工种拆解为可独立教学、考核的基础操作模块,用于构建模块化培训课程体系。

3.3

工学一体化教学

将理论学习与实践操作有机结合,在真实或模拟的工作环境中开展教学活动的培训模式。。

4 培训机构基本要求

4.1 机构资质

4.1.1 开展冰雪旅游人才培养的机构应具备合法办学或经营资质,取得教育、人力资源社会保障等部门的相应许可。

4.1.2 培训机构应建立健全的教学管理、财务管理和应急预案制度,确保培训活动的规范性和安全性。

4.2 师资配备

4.2.1 应配备专兼职相结合的师资队伍，理论教师需具备相关专业背景和教学资格。

4.2.2 实操导师应由行业龙头企业技术骨干、具有丰富实践经验的从业人员或相关专业技师担任。

4.2.3 师生比例应符合相关培训规范要求，理论教学师生比不宜高于 1:30，实操教学师生比不宜高于 1:15。

4.3 实训条件

4.3.1 应建有与培训规模相适应的实训基地，配备必要的教学设备和实训器材。

4.3.2 宜依托大型冰雪旅游景区、滑雪场、博物馆等真实生产场景开展工学一体化教学。

4.3.3 实训场所应符合安全、卫生、环保等相关要求，并配备必要的安全防护设施。

5 培训内容体系

5.1 基础素养培训

5.1.1 冰雪旅游职业道德与服务规范

5.1.2 安全生产法律法规与消防安全常识

5.1.3 应急救援基础知识与突发事件处置

5.1.4 黑龙江省冰雪文化与旅游发展概况

5.2 专项职业技能培训

依据本省开发的专项职业能力考核规范，重点开展以下领域的培训：

a) 冰雪导游与讲解服务

b) 景区运营与游客服务

c) 休闲体育与娱乐指导

d) 旅游接待与生活服务

5.3 新技术与新业态培训

5.3.1 智慧旅游系统应用与数字化运营管理

5.3.2 新媒体营销与冰雪旅游品牌推广

5.3.3 冰雪旅游新商业模式创新

6 培训课程安排

6.1 总体要求

培训课程设置应体现“基础+专业+拓展”的模块化结构，总学时应根据具体培训项目确定，一般不少于 120 学时。

6.2 课程结构

基础素养模块：不少于 30 学时

专业技能模块：不少于 60 学时

实践实训模块：不少于 20 学时

考核评价模块：不少于 10 学时

6.3 具体课程安排

6.3.1 冰雪导游与讲解服务方向

- a) 冰雪文化与历史：20 学时
- b) 导游服务技能：15 学时
- c) 讲解艺术与技巧：15 学时
- d) 实践实训：20 学时

6.3.2 景区运营与游客服务方向

- a) 景区运营管理：20 学时
- b) 游客服务与管理：15 学时
- c) 节庆活动策划：15 学时
- d) 实践实训：20 学时

6.3.3 休闲体育与娱乐指导方向

- a) 冰雪运动基础知识：15 学时
- b) 娱乐项目指导技能：20 学时
- c) 安全防护与救援：10 学时
- d) 实践实训：20 学时

6.3.4 旅游接待与生活服务方向

- a) 旅游接待服务规范：15 学时
- b) 特色餐饮文化：10 学时
- c) 行程规划与服务：10 学时
- d) 实践实训：20 学时

7 培训实施与管理

7.1 培训准备

7.1.1 培训机构应根据市场需求制定详细的培训方案，明确培训目标、课程安排、学时分配及考核方式。

7.1.2 培训前应向学员提供项目介绍、服务须知及安全告知书。

7.2 过程管理

7.2.1 实行实名制管理与全过程痕迹化管理。

7.2.2 线下实操培训应采用全过程录影、随机抽查等方式进行监督。

7.2.3 建立培训项目日志，详细记录教学活动。

8 考核评价与证书发放

8.1 考核方式

8.1.1 坚持“教考分离”原则，采用理论知识考试与实际操作技能考核相结合的方式。

8.1.2 实操考核应以“最小技能单元”为基础，重点评估学员解决实际问题的能力和工艺规范化水平。

8.1.3 考核合格标准：理论考试成绩不低于 70 分，实操考核成绩不低于 75 分。

8.2 结果运用

8.2.1 考核合格者，由培训机构颁发结业证书。

8.2.2 符合专项职业能力考核条件的，按规定组织参加职业技能等级认定或专项职业能力考核，核发相应证书。

8.2.3 支持将培训成果与职称评审、技能等级晋升相衔接。

9 服务质量监督与改进

9.1 档案管理

9.1.1 培训机构应建立完善的学员档案，包括报名资料、考勤记录、考核成绩及影像资料等。

9.1.2 档案保存期限不少于3年。

9.2 投诉处理与满意度调查

9.2.1 设立公开透明的投诉渠道，按照 GB/T 17242 的要求处理学员及服务对象的投诉。

9.2.2 定期开展培训质量满意度调查，收集反馈意见。

9.3 持续改进

9.3.1 建立动态调整与反馈机制。

9.3.2 根据行业发展趋势、技术标准更新及学员反馈，及时优化培训课程与教学方法。

9.3.3 确保人才供给与产业需求精准对接。

附件

附件 A （规范性附录）

冰雪旅游专项职业能力考核目录清单

A.1 冰雪导游与讲解服务类

A.1.1 冰雪景点讲解

核心技能：哈尔滨中央大街历史建筑讲解、冰雪景观文化内涵阐释、城市记忆传承

A.1.2 研学旅行指导

核心技能：冰雪文化研学课程设计、工业遗产讲解、研学活动组织执行

A.1.3 红色旅游讲解

核心技能：历史纪念地讲解规范、价值观传递、爱国主义教育实施

A.2 景区运营与游客服务类

A.2.1 冰雪园区服务

核心技能：大型冰雪园区游客接待、动线引导、秩序维护、应急咨询

A.2.2 场馆运营管理

核心技能：室内场馆票务管理、客流疏导、设施维护

A.2.3 节庆活动执行

核心技能：大型节庆活动现场执行、氛围营造、游客互动服务

A.3 休闲体育与娱乐指导类

A.3.1 冰雪娱乐项目指导

核心技能：大众娱乐项目安全指导、基础防护技能、游客体验优化

A.3.2 滑雪初级指导

核心技能：滑雪装备指导、安全须知讲解、初级滑行辅助

A.3.3 冬捕体验服务

核心技能：冬捕文化节庆流程组织、渔猎文化讲解、现场安全管控

A.4 旅游接待与生活服务类

A.4.1 冰雪摄影服务

核心技能：雪景摄影技巧、网红打卡点服务、影像文化传播

A.4.2 特色餐饮服务

核心技能：东北特色餐饮文化传承、饮食习俗介绍、菜品推荐服务

A.4.3 住宿与行程规划

核心技能：个性化行程设计、住宿安排、性价比优化

A.5 新兴业态服务类

A.5.1 智慧旅游服务

核心技能：数字化平台操作、在线服务提供、智慧导览应用

A.5.2 新媒体营销

核心技能：冰雪旅游品牌推广、内容创作、社交媒体运营

附件 B （资料性附录）

冰雪旅游人才培养课程学时分配表

培训方向	基础素养	专业技能	实践实训	考核评价	总学时
冰雪导游与讲解服务	30	50	25	15	120
景区运营与游客服务	30	55	20	15	120
休闲体育与娱乐指导	30	45	30	15	120
旅游接待与生活服务	30	50	25	15	120