2020年广州城市旅游问询服务中心（挂广州旅游紧急救援中心、广州旅游数据中心牌子）培训项目采购需求书

根据《城市旅游服务中心规范》（旅游行业标准：LB/T 060—2017）标准及2020年度工作安排，我中心将对全市文旅系统安全工作负责人及文旅咨询服务工作人员进行专题培训，进一步有效提高广州文旅系统应急救援技能，强化文化旅游问询服务规范。

一、组织实施单位及师资

培训工作由具有培训经营许可的第三方机构具体组织实施。聘请具有专业师资和应急救援、公共安全实践经验丰富的人员授课。其中，岗位英语和广州文化旅游常识培训的老师须有10年以上广州文化旅游一线工作经验，需贴合文旅咨询服务工作人员的工作岗位设计课程。礼仪培训的老师须有5年以上从事礼仪服务工作经验或从事文化旅游行业的礼仪培训师3年以上工作经验。户外拓展培训须聘请专门从事户外拓展培训3年以上的机构负责。

二、培训对象

（一）全市文旅系统安全工作负责人

（二）全市文旅咨询服务工作人员

三、培训方式

采取理论授课、情景模拟、实地学习等方式。

四、培训时间

签订合同，按课时总量一年内完成。详见《广州城市旅游问询服务中心（挂广州旅游紧急救援中心、广州旅游数据中心牌子）培训项目报价表》。

五、培训地点

（一）授课地点

广州市规范的教育培训场所。场地通风条件好，严格消毒，人均座位间隔1米以上。交通便利，离地铁站不超过500米或在300米范围内有2条以上公交线路通过的公交车站。

（二）实地培训地点

组织广州实地培训，行程至少包括3个以上广州市主要景点（4A以上景区或省级以上文物保护单位以及新建的特色景点）。

六、培训内容

（一）心理培训

（二）接待礼仪

（三）岗位英语

（四）广府文化与岭南文化专题

（五）广州文化旅游常识

（六）广州文化旅游常识—实地景点

（七）广东文化旅游常识

（八）应急救援及公共安全

七、费用预算

本次项目费用不超过13.48万元，拟培训760人次，费用包括师资费、工作餐、场地费、饮用水、交通费、参观费、保险费等与开展课程相关的一切含税费用。

师资费、除师资费外的其他培训费开支人均标准，要求在《广州市市直党政机关和事业单位培训费管理办法》的费用标准内，以中标单位单个培训项目在标准内实际发生的费用为结算依据。

八、其他事项说明

（一）签到

每次培训，培训对象和师资人员必须签到，线下原始签到表（含参训人员姓名、单位、手机号码、签名及授课老师姓名、身份证号码、手机号码、签名等）留存备查。

（二）工作餐

培训机构负责为每位参训的人员和老师提供免费工作餐，提供餐饮服务的单位要符合有关行业规范。

（三）车辆租用

培训项目涉及使用的车辆须符合国家旅游用车规范要求，鼓励选用熟悉线路的专职驾驶员，严禁使用“黑车”。

（四）保险

培训机构须为参加实地演练的学员购买保险。

（五）考核要求

每个培训专题结束后（实地培训除外），根据培训内容进行专题考核。理论类考核设置知识点题库，给学员作答并打分；实操类考核，由授课老师点评学员操作打分。培训机构需汇总每次专题考核成绩输出报告并存档。

所有培训专题完成后，培训机构对文旅咨询服务工作人员进行在岗抽查，综合全部课程知识进行考核，抽查人数不少于15人，并输出培训考核总结报告。

培训机构与授课老师需负责提供每次培训内容的作业、课程考核试题和专题题库（实地培训除外）。题目内容围绕文旅咨询服务工作人员在岗工作需掌握的知识设计，广府文化与岭南文化专题、广州文化旅游常识、岗位英语的题库各不少于500道题，广东文化旅游常识、接待礼仪的题库各不少于200道题,应急救援及公共安全的题库不少于100道题。

（六）台账要求

将所有与培训相关的事宜以纸质和电子文档等形式按次做出详细记录，具体内容包括培训通知、师资资料、培训签到表、授课图片、培训课题课件、课题题库、考核报告及考核成绩单（按培训专题及综合知识抽查）、参训人员评价表（含对课程、授课老师和组织机构的评价）等。

（七）师资要求

聘请的授课老师须满足规定的资质要求。