旅游服务学本科课程教学大纲

编制人：陈致津

审定人：郑春霞

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月27日

一、课程基本信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 旅游服务学 | | |
| 英文 | Service Management of Tourism | | |
| 课程代码 | 18114050200 | | 课程性质 | 专业选修课 |
| 课程学分 | 2 | | 课程学时 | 32 |
| 适用专业 | 旅游管理、旅游管理（闽台） | | 课程组负责人 | 无 |
| 课程组成员 | 无 | | | |
| 先修课程 | 管理学、旅游学概论 | | | |
| 选用教材 | 《服务管理》詹姆斯 A·菲茨西蒙斯, 莫娜J·菲茨西蒙斯.张金成,范秀成译。 机械工业出版社（第7版） | | | |
| 参考书目 | 1.瓦拉瑞尔A. 泽丝曼尔 等 .服务营销.机械工业出版社2009年7月版.  2.范秀成，《服务管理学》，南开大学出版社 2006  3.（澳）坎达姆普利 著，程尽能 等译，《服务管理：酒店管理的新模式》，旅游教育出版社，2006  4.诺曼 著，范秀成，卢丽 主译，《服务管理/服务企业的战略与领导》，中国人民大学出版社，2006  5.奚晏平《世界著名酒店集团比较研究》，中国旅游出版社 2004  6.（美）哈克塞弗 等著，顾宝炎，时启亮 等译，《服务经营管理学》，中人民大学出版社 ，2005年02月  7.王丽华，《旅游服务学》中国旅游出版社，2007版 | | | |
| 推荐教材 | （美）哈克塞弗 等著，顾宝炎，时启亮 等译，《服务经营管理学》，中人民大学出版社 ，2005年02月 | | | |

二、课程目标

**（一）课程具体目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **序 号** | **课程具体目标** |
| 课程目标1 | 掌握旅游服务管理的基础理论。 |
| 课程目标2 | 培养将服务管理理论应用于实践的能力。 |
| 课程目标3 | 提高旅游服务职业道德水平。提高旅游服务创业能力。 |
| 课程目标4 | 了解旅游服务前沿发展。 |

**（二）课程目标与毕业要求的关系**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程目标** | **支撑的毕业要求** | **支撑的毕业要求指标点** |
| 课程目标1 | 毕业要求1:知识获取能力 | 1.2专业性知识。本专业学生须系统地掌握旅游学，管理学、组织行为学、会计学、财务管理学、市场营销学等旅游管理类专业理论知识与方法，重点掌握旅游服务学的理论前沿及发展动态。 |
| 课程目标2 | 毕业要求2:知识应用能力 | 2.1 专业知识应用能力。系统掌握旅游服务管理专业基础知识。具备制定旅游服务战略、绘制旅游服务蓝图、设计旅游服务流程、测量旅游服务质量、旅游服务设施布局、改善旅游服务流程、对旅游服务需求进行预测和管理、旅游服务排队系统设计等旅游服务的运营与管理。能够运用理论和方法，系统分析、解决企业的问题。  2.3 互利网技术应用。熟练运用网络技术和相关软件工具分析解决旅游服务企业中的问题。 |
| 毕业要求5：科学研究能力 | 5.1掌握文献检索、资料查询的基本方法，具有一定的科学研究能力  5.3掌握战略分析工具、问卷设计与调查、数据分析等定性和定量研究方法。 |
| 课程目标3 | 毕业要求3：思想道德素质 | 3.2 拥护党的领导和社会主义制度，具有较强的形势分析和判断能力。 |
| 毕业要求4：创新创业能力 | 4.3 具有创新意识，通过参与课外科研训练、学科竞赛、文化活动、学科技能训练，具备创新创业等实践活动能力。 |
| 课程目标4 | 毕业要求5：科学研究能力 | 5.2了解本学科的理论前沿和发展动态，具有较强的科研创新能力。 |

三、课程教学要求与重难点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学要求** | **教学重点** | **教学难点** |
| 1 | 第一章 服务与旅游服务 | 1.理解服务的定义  2.了解服务的作用  3.了解经济发展的几个阶段  4.了解新体验经济与旅游服务的发展情况 | 1.服务概念的理解  2.服务的作用  3.旅游服务的发展 | 1.服务的概念  2.新体验经济与服务 |
| 2 | 第二章 服务的性质 | 1.服务运营的特点  2.服务包的内容  3.服务分类  4.服务的开放系统 | 1.服务运营的特点  2.服务分类 | 1.服务包  2.服务运营的特点 |
| 3 | 第三章 服务战略 | 1.战略性服务概念  2.具有战略启示的服务分类  3.认识服务竞争环境  4.服务竞争战略  5.在市场中赢得顾客 | 1. 服务竞争战略 | 1.战略性服务概念的结构要素 |
| 4 | 第四章 旅游服务与信息技术 | 1.服务业中的技术创新  2.信息在旅游服务业中的竞争作用  3.虚拟价值链  4.制约信息利用的因素 | 1. 信息在旅游服务业中的竞争作用 | 1.虚拟价值链 |
| 5 | 第五章 旅游服务传递系统 | 1.服务蓝图  2.通过流程结构进行战略定位  3.服务流程设计的分类  4.服务系统设计的一般方法 | 1.服务蓝图 | 1.服务系统设计的一般方法 |
| 6 | 第六章 旅游支持设施 | 1.设计  2.布局  3.过程流程图  4.环境心理和定向  5.步行穿越调查  6.作为诊断工具的步行穿越调查 | 1.服务支持设施设计的影响因素 | 1.步行穿越调查 |
| 7 | 第七章 旅游服务设施定位 | 1.地点选择  2.地理需求评估  3.设施定位技术  4.位置研究  5.打破常规 | 1.地点选择及地理需求评估 | 1.设施定位技术 |
| 8 | 第八章 旅游服务项目管理 | 1.项目管理的特性  2.项目管理技术  3.资源约束  4.活动突击  5.在活动时间中加入不确定性因素  6.运用关键路线分析法产生的问题 | 1.项目管理技术 | 1.在活动时间中加入不确定性因素 |
| 9 | 第九章 旅游服务接触 | 1.服务接触三元组合  2.服务组织  3.与顾客接触的员工  4.顾客  5.创建顾客服务导向  6.服务利润链 | 1.服务接触三元组合 | 1.服务利润链 |
| 10 | 第十章 旅游服务质量 | 1.定义服务质量  10.3测量服务质量  10.4通过设计提高服务质量  10.5实现服务质量  10.6服务质量改进计划  10.7服务补救  10.8质量开发步骤 | 1.通过设计提高服务质量 | 1.实现服务质量  2.服务质量改进计划 |
| 11 | 第十一章 旅游服务排队管理 | 1.排队系统  2.等待的必然性  3.等待心理  4.等待经济学  5.排队系统的基本特征 | 1.排队系统及等待经济学 | 1.排队系统的基本特征 |
| 12 | 第十二章 旅游服务辅助物品管理 | 1.库存理论  2.订货量模型  3.不确定情况下的库存管理  4.库存控制系统  5.时令物品的单阶段模型  6.零售折扣模型 | 1.订货量模型 | 1.时令物品的单阶段模型及零售折扣模型 |
| 13 | 第十三章 旅游服务生产能力和需求管理 | 1.旅游需求管理策略  2.旅游供给管理策略  3.旅游收益管理 | 1.旅游需求管理策略及供给管理策略 | 1.收益管理 |

四、课程教学内容、教学方式、学时分配及对课程目标的支撑情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学内容** | **教学方式** | **学时** | **支撑的**  **课程目标** |
| 1 | 第一章 服务与旅游服务 | 第一节 理解服务的定义 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第二节 服务与旅游服务的作用 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第三节 经济发展的几个阶段 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第四节 新体验经济与旅游服务发展 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 2 | 第二章 服务的性质 | 第一节 服务分类 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第二节 服务包 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第三节 服务运营的特征 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第四节 服务开放系统观点 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 3 | 第三章 服务战略 | 第一节 战略性服务概念 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 认识服务竞争环境 | 讲授 | 0.5 | 课程目标  1、2、3 |
| 第三节 服务竞争战略 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第四节 在市场中赢得顾客 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 4 | 第四章 旅游服务与信息技术 | 第一节 服务业中的技术创新 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 第二节 信息在服务业中的竞争作用 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 第三节 虚拟价值链 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 第四节 制约信息利用的因素 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 5 | 第五章 旅游服务传递系统 | 第一节 服务蓝图 | 讲授 | 0.5 | 课程目标  1、2 |
| 第二节 通过流程结构进行战略定位 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第三节 服务流程设计的分类 | 案例分析 | 1 | 课程目标2、3、4 |
| 第四节 服务系统设计的一般方法 | 案例分析 | 1 | 课程目标2、3、4 |
| 6 | 第六章 旅游支持设施 | 第一节 设计与布局 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 第二节 过程流程图 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 第三节 环境心理和定向 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 第四节 步行穿越调查 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 7 | 第七章 旅游服务设施定位 | 第一节 地点选择 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第二节 地理需求评估 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第三节 设施定位技术 | 案例分析 | 2 | 课程目标1、2、4 |
| 8 | 第八章 旅游服务项目管理 | 第一节 旅游服务项目管理的特性 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 第二节 旅游服务项目管理技术 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 第三节 运用关键路线分析法产生的问题 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 9 | 第九章 旅游服务接触 | 第一节 服务接触三元组合 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节 创建顾客服务导向 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标3 |
| 第三节 服务利润链 | 案例分析 | 1 | 课程目标1、4 |
| 10 | 第十章 旅游服务质量 | 第一节 定义服务质量 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 第二节 测量服务质量 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 第三节 通过设计提高服务质量 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标2、3 |
| 第四节 服务质量改进计划 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标2 |
| 第五节 服务补救 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 11 | 第十一章 旅游服务排队管理 | 第一节 排队系统 | 讲授 | 0.5 | 课程目标1 |
| 第二节 等待心理 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第三节 排队系统的基本特征 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 12 | 第十二章 旅游服务辅助物品管理 | 第一节 库存理论 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1 |
| 第二节 订货量模型 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第三节 库存控制系统 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第四节 零售折扣模型 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 13 | 第十三章 旅游服务生产能力和需求管理 | 第一节 需求管理策略 | 讲授 | 1 | 课程目标1 |
| 第二节 供给管理策略 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节 收益管理 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 有关旅游服务管理的理论知识和方法的理解和掌握情况 |
| 课程目标2 | 应用旅游服务学理论知识和方法服务管理问题的能力 |
| 课程目标3 | 解决旅游服务管理问题时具有创新性思维 |
| 课程目标4 | 有关旅游服务学前沿问题及相关实践的了解情况 |

六、考核方式与评价细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核方式** | **比例** | **考核/评价细则** |
| 课堂表现 | 15% | 考勤记录和课堂表现情况加分、扣分记录 |
| 平时作业 | 15% | 教师批改的课程作业 |
| 期末考试 | 70% | 笔试，包含选择、名词解释、判断、简答、案例分析等题型，考核基本知识的掌握和运用情况 |