旅行社管理本科课程教学大纲

编制人：崔震雄

审定人：姬康

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月25日

一、课程基本信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 旅行社管理 | | |
| 英文 | Travel Agency Management | | |
| 课程代码 | 18107050200 | | 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 | | 课程组负责人 | 崔震雄 |
| 课程组成员 | 崔震雄 | | | |
| 先修课程 | 管理学、旅游学概论 | | | |
| 选用教材 | 方增幅主编. 旅行社管理（第2版）.北京：科学出版社，2017. | | | |
| 参考书目 | 1.张荣娟, 叶晓颖编着. 旅行社经营与管理. 北京理工大学出版社.2017  2.陈建斌编着. 旅行社经营管理（第2版）. 华中科技大学出版社.2017  3.李宏、杜江. 旅行社经营与管理（第3版）南开大学出版社.2016 | | | |
| 推荐教材 | 方增幅主编. 旅行社管理（第2版）.北京：科学出版社，2017. | | | |

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 | 了解旅行社管理的学科性质、研究对象、研究内容；旅行社管理的发展历程；旅行社管理的基本理论及海内外旅行社行业实况。 |
| 课程目标2 | 具有旅行社管理的创新意识和道德准则，践行有中国特色的社会主义核心价值观。 |
| 课程目标3 | 具备将旅行社管理的基本原理和方法应用于实践的基本技能。 |
| 课程目标4 | 了解旅行社管理的前沿理论和实践，形成旅行社管理能力以及创新创业的能力。 |

**（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: 整体素质要求 | 1.1具备正确的世界观、人生观和价值观；  1.2拥有良好的专业素养、团队协作精神、时代意识和国际视野；  1.4具备职业认同感、职业责任感和良好的职业素养；  1.3具备一定的人文关怀、科学探索精神和审美情趣；  1.4身心健康，达到教育部规定的《国家学生体质健康标准》测试要求。 |
| 课程目标2 | 毕业要求2: 知识结构要求 | 2.1掌握数理类、经管类、信息技术类等方面的基础理论知识与方法；  2.2熟练掌握管理学、经济学、市场营销、财务管理、旅游学概论、旅游目的地管理、旅游消费者行为等必要的旅游管理类专业理论知识与方法；  2.3掌握科学的思维方法、通用的法律知识、人文知识以及职业发展与教育培训等方面的通识性知识；  2.4了解本学科理论前沿、发展动态及相关法律法规和国际惯例。 |
| 课程目标3 | 毕业要求3：能力结构要求 | 3.1具备获取和更新旅游管理相关知识的自我学习能力；  3.2具备将所学专业知识应用于实践的基本技能；  3.3具有旅游服务意识、管理能力、语言表达和沟通能力；  3.4初步掌握一门外语并具备一定的听说读写能力。 |
| 课程目标4 | 毕业要求4：创新创业能力要求 | 4.1具备创新创业所需的探索精神、创新意识；  4.2具备创新创业活动所需的基本知识和实践能力；  4.3了解行业环境、创业机会和创业风险；  4.4具备搜集、获取创新创业要素的能力。 |

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 行社行业发展概述 | 1.理解旅行社的概念和分类  2.了解旅行社的产生和发展  3.了解旅行社的职能和业务 | 1.理解旅行社的概念和分类  2.了解旅行社的产生和发展  3.了解旅行社的职能和业务 | 1.区分旅行社的职能  2.区分旅行社的业务 |
| 2 | 第二章 旅行社组织结构 | 1.了解旅行社的设立流程  2.掌握旅行社组织结构设计  3.了解旅行社行业组织 | 1.了解旅行社的设立流程  2.掌握旅行社组织结构设计  3.了解旅行社行业组织 | 掌握旅行社组织结构设计 |
| 3 | 第三章 旅行社产品开发 | 1.理解旅行社产品的概念与特征  2.了解旅行社产品的形态  3.掌握旅游线路设计要领 | 1.理解旅行社产品的概念与特征  2.了解旅行社产品的形态  3.掌握旅游线路设计要领 | 掌握旅游线路设计要领 |
| 4 | 第四章 旅行社营销管理 | 1.了解旅行社目标市场选择  2.了解旅行社营销渠道管理  3.掌握旅行社产品销售价格管理要领  4.掌握旅行社产品的促销管理要领 | 1.了解旅行社目标市场选择  2.了解旅行社营销渠道管理  3.掌握旅行社产品销售价格管理要领  4.掌握旅行社产品的促销管理要领 | 1.掌握旅行社产品销售价格管理要领  2.掌握旅行社产品的促销管理要领 |
| 5 | 第五章 旅行社采购管理 | 1.了解旅行社采购重要性  2了解建立采购协作网络的重要性  3.掌握旅行社旅游服务采购管理要领 | 1.了解旅行社采购重要性  2了解建立采购协作网络的重要性  3.掌握旅行社旅游服务采购管理要领 | 掌握旅行社旅游服务采购管理要领 |
| 6 | 第六章 旅行社接待管理 | 1.了解旅行社接待工作特点  2.掌握旅行社前台接待要领  3.掌握旅行社导游接待要领  4.掌握旅行社散客接待要领  5.了解旅行社的售后服务  6.了解旅行社接待管理 | 1.了解旅行社接待管理  2.掌握旅行社前台接待要领  3.掌握旅行社导游接待要领  4.掌握旅行社散客接待要领  5.了解旅行社的售后服务 | 1.掌握旅行社前台接待要领  2.掌握旅行社导游接待要领  3.掌握旅行社散客接待要领 |
| 7 | 第七章 旅行社发团管理 | 1.了解旅行社发团工作  2.掌握选择接团社的方法  3.掌握旅行社发团作业流程  4.掌握旅行社发团管理的其他注意事项 | 1.了解旅行社发团工作  2.掌握选择接团社的方法  3.掌握旅行社发团作业流程 | 1.掌握选择接团社的方法  2.掌握旅行社发团作业流程 |
| 8 | 第八章 旅行社财务管理 | 1.了解旅行社资本金的构成  2.了解旅行社的资产管理  3.了解旅行社成本费用管理  4.了解旅行社营业收入与利润管理  5.了解旅行社税金核算  6.了解旅行社的国内结算管理 | 1.了解旅行社资本金的构成  2.了解旅行社的资产管理  3.了解旅行社成本费用管理  4.了解旅行社营业收入与利润管理 | 1.旅行社的资产管理  2.旅行社成本费用管理  3.旅行社营业收入与利润管理  4.旅行社税金核算 |
| 9 | 第九章 旅行社危机管理 | 1.认识危机管理概念  2.了解旅行社主要危机类型  3.掌握旅行社危机管理的措施  4.了解旅游投诉与管理 | 1.了解旅行社主要危机类型  2.掌握旅行社危机管理的措施  3.了解旅游投诉与管理 | 1.掌握旅行社危机管理的措施  2.了解旅游投诉与管理 |
| 10 | 第十章 旅行社网络化经营 | 1.了解旅游电子商务概念  2.认识旅游网站的发展与经营特征  3.掌握旅行社网络化经营对策 | 1.了解旅游电子商务概念  2.认识旅游网站的发展与经营特征  3.掌握旅行社网络化经营对策 | 1.旅游网站的发展与经营特征  3.掌握旅行社网络化经营对策 |
| 11 | 第十一章 我国旅行社经营战略 | 1.了解我国旅行社经营环境  2.了解旅行社成功经营要素  3.了解旅行社经营战略 | 1.了解我国旅行社经营环境  2.了解旅行社成功经营要素  3.了解旅行社经营战略 | 1.旅行社成功经营要素  2.旅行社经营战略 |
| 12 | 第十二章 旅行社业发展趋势 | 1.认识世界旅行社业的发展趋势  2.了解中国旅行社业的发展趋势  3.了解旅行社管理条例及实施细则 | 1.认识世界旅行社业的发展趋势  2.了解中国旅行社业的发展趋势  3.了解旅行社管理条例及实施细则 | 1.世界旅行社业的发展趋势  2.旅行社管理条例及实施细则 |

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 行社行业发展概述 | 第一节 旅行社的概念和分类 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第二节 旅行社的产生和发展 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第三节 旅行社的职能和业务 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 2 | 第二章 旅行社组织结构 | 第一节 旅行社的设立 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第二节 旅行社组织结构设计 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第三节 旅行社行业组织 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 3 | 第三章 旅行社产品开发 | 第一节 旅行社产品的概念与特征 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 旅行社产品的形态 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标  1、2、3 |
| 第三节 旅游线路设计 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 4 | 第四章 旅行社营销管理 | 第一节 旅行社目标市场选择 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 旅行社营销渠道管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节 旅行社产品销售价格管理 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第四节 旅行社产品的促销管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 5 | 第五章 旅行社采购管理 | 第一节 概述 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 建立采购协作网络的重要性 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节 旅行社旅游服务采购管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 6 | 第六章 旅行社接待管理 | 第一节 旅行社接待工作的特点 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 旅行社前台接待工作 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节 旅行社导游接待工作 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第四节 旅行社散客接待 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第五节 旅行社的售后服务 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第六节 旅行社接待管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 7 | 第七章 旅行社发团管理 | 第一节 旅行社发团概述 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 选择接团社的方法 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节 旅行社发团作业流程 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第四节 旅行社发团管理的其他注意事项 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 8 | 第八章 旅行社财务管理 | 第一节 旅行社资本金的构成 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1,2,3,4 |
| 第二节 旅行社的资产管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1,2,3,4 |
| 第三节 旅行社成本费用管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1,2,3,4 |
| 第四节 旅行社营业收入与利润管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1,2,3,4 |
| 第五节 旅行社税金核算 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1,2,3,4 |
| 第六节 旅行社的国内结算管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1,2,3,4 |
| 9 | 第九章 旅行社危机管理 | 第一节 危机管理概述 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 旅行社主要危机类型 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节 旅行社危机管理的措施 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第四节 旅游投诉与管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 10 | 第十章 旅行社网络化经营 | 第一节 旅游电子商务概述 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节 旅游网站的发展与经营特征 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节 旅行社网络化经营对策 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 11 | 第十一章 我国旅行社经营战略 | 第一节 我国旅行社经营环境分析 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1,2,3,4 |
| 第二节 旅行社成功经营要素分析 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1,2,3,4 |
| 第三节 旅行社经营战略 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1,2,3,4 |
| 12 | 第十二章 旅行社业发展趋势 | 第一节 世界旅行社业的发展趋势 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1,2,3,4 |
| 第二节 中国旅行社业的发展趋势 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1,2,3,4 |
| 附录 旅行社管理条例及实施细则 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1,2,3,4 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 了解旅行社管理的学科性质、研究对象、研究内容；旅行社管理的发展历程；旅行社管理的的基本理论及海内外旅行社行业实况。 |
| 课程目标2 | 具有旅行社管理的创新意识和道德准则，践行有中国特色的社会主义核心价值观。 |
| 课程目标3 | 具备将旅行社管理的基本原理和方法应用于实践的基本技能。 |
| 课程目标4 | 了解旅行社管理的前沿理论和实践，形成旅行社管理能力以及创新创业的能力。 |

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、判断、填空、名词解释、简答、案例分析等题型，考核基本知识的掌握和运用情况 |