旅游接待业本科课程教学大纲

编制人：唐 黎

审定人：郑春霞

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月30日

一、课程基本信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 旅游接待业 | | |
| 英文 | Tourism Reception Industry | | |
| 课程代码 | 18200040300 | | 课程性质 | 专业必修课 |
| 课程学分 | 3 | | 课程学时 | 48 |
| 适用专业 | 旅游管理 | | | |
| 先修课程 | 管理学、微观经济学、旅游学概论 | | | |
| 选用教材 | 马勇主编.旅游接待业.武汉：华中科技大学出版社，2018. | | | |
| 参考书目 | 1.邓爱民主编.旅游接待业管理.北京：中国旅游出版社，2017.  2.[美] 约翰·沃克. 国际接待服务业概论（原书第七版）. 李力,李智,魏玲丽，等，译.广州:广东旅游出版社，2018. | | | |
| 推荐教材 | 马勇主编.旅游接待业.武汉：华中科技大学出版社，2018. | | | |

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 | 掌握旅游接待业管理理念与方法、业务管理、顾客关系管理、服务质量、管理信息系统、品牌战略、服务管理创新等基本内容和方法 |
| 课程目标2 | 具备将旅游接待业基本原理和方法应用于实践的能力 |
| 课程目标3 | 具有旅游接待业创新意识和道德准则，践行社会主义核心价值观 |
| 课程目标4 | 了解旅游接待业前沿理论和实践，具备国际化视野 |

**（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； |
| 毕业要求2: 知识结构要求 | 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、旅游接待业、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； |
| 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； |
| 毕业要求4：创新创业能力要求 | 4.2具备创新创业活动所需的基本知识和实践能力； |
| 课程目标2  服务能力 | 毕业要求1: 整体素质要求 | 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； |
| 毕业要求2: 知识结构要求 | 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； |
| 毕业要求3：能力结构要求 | 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； |
| 毕业要求4：创新创业能力要求 | 4.2具备创新创业活动所需的基本知识和实践能力； |
| 课程目标3  创新精神 | 毕业要求2: 知识结构要求 | 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。 |
|  | 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；  4.4具备搜集、获取创新创业要素的能力。 |
| 课程目标4  国际视野 | 毕业要求1: 整体素质要求 | 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； |
|  | 毕业要求2: 知识结构要求 | 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。 |
|  | 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； |

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 旅游接待业绪论 | 1.了解国内外对旅游接待业的定义和主流观点。  2.掌握我国旅游旅游接待业的概念范畴，明确其广义概念和狭义的概念的不同。  3.掌握我国旅游接待业的主要内涵。  4.了解旅游接待业的主要特征  5.了解旅游接待业的主要分类 | 1.旅游接待业的概念定义（国际常见的概念界定及本教材的定义）；  2.旅游接待业的内涵、分类和主要特征。 | 1. 旅游接待业的主要内涵； 2. 旅游接待业的具体分类 |
| 2 | 第二章 旅游接待业核心理念与方法 | 1.掌握旅游接待业的核心意识。  2.掌握旅游接待业的核心理念。  3.了解旅游接待业的科学管理方法。 | 1.旅游接待业的核心意识  2.旅游接待业的核心理念。  3.旅游接待业的科学管理方法。 | 1.旅游接待业的科学管理方法。 |
| 3 | 第三章 传统旅游接待业务管理 | 1.了解传统酒店接待业务的内容及管理。  2.了解传统景区接待业务的内容及管理。  3.了解传统旅行社接待业务的内容及管理。 | 1.传统接待业务的内容和管理。 | 1.旅游投诉的接待和处理。 |
| 4 | 第四章 新型旅游接待业务管理 | 1.了解新型旅游接待业兴起的背景、概念和特征。  2.掌握汽车营地旅游接待业务的特征、内容及管理。  3.掌握游轮旅游接待业务的特征、内容及管理。  4.掌握民宿旅游接待业务的特征、内容及管理。 | 1.主要新型旅游接待业务的内容和管理 | 1.新型旅游接待业务的主要类型和异同。 |
| 5 | 第五章 跨界旅游接待业务管理 | 1.了解跨界旅游接待业兴起的背景、概念和特征。  2.掌握在线旅游接待业务的特征、内容及管理。  3.掌握会展旅游接待业务的特征、内容及管理。  4.掌握特色小镇旅游接待业务的特征、内容及管理。 | 1.跨界旅游接待业务的内容和管理。  2.主要跨界旅游接待业务的特征、内容及管理。 | 1.跨界旅游接待业务的主要类型和异同。 |
| 6 | 第六章 旅游接待业客户关系管理 | 1.了解旅游接待业客户关系管理系统的价值和意义  2.了解旅游接待业客户关系管理系统的构建。  3.掌握旅游接待业的客户关系管理的实施流程。  4.了解旅游接待业客户关系管理的实施保障。 | 1.旅游接待业客户关系管理系统的价值和意义  2.旅游接待业客户关系管理的实施策略  3.旅游接待业客户关系管理的战略制定及实施保障。 | 1.旅游接待业客户关系管理的战略制定及实施保障。 |
| 7 | 第七章 旅游接待业服务质量管理 | 1.了解旅游接待业服务质量管理的内涵、原则、特点。  2.掌握旅游接待业服务质量管理的客体和具体管理过程。  3.掌握旅游接待业服务质量管理的内容和方法。  4.掌握旅游接待业服务质量管理的提升策略。 | 1. 旅游接待业服务质量管理的内容和方法。 2. 旅游接待业服务质量管理的提升策略。 | 1.旅游接待业服务质量管理的提升途径和方法。 |
| 8 | 第八章 旅游接待业信息系统管理 | 1.掌握旅游接待业管理信息系统的概念、特征和功能。  2.了解旅游接待业管理信息系统的开发管理。  3.掌握旅游接待业管理信息系统的实施、运行与维护。  4.掌握旅游接待业管理信息系统的安全与保密策略。 | 1.旅游接待业管理信息系统的概念、特征和功能。  2.旅游接待业管理信息系统的实施、运行与维护。 | 1.旅游接待业管理信息系统的安全管理。 |
| 9 | 第九章 旅游接待业品牌战略管理 | 1.了解旅游接待业品牌建设发展的历程。  2.掌握旅游接待业品牌的构成、内涵及功能。  3.掌握旅游接待业品牌的定位、设计及推广。  4.掌握旅游接待业品牌的竞争战略与战略体系构建。 | 1.旅游接待业品牌的构成、内涵及功能。  2.旅游接待业品牌定位、设计及推广  3.旅游接待业品牌竞争战略及策略选择。 | 1.旅游接待业品牌竞争战略及策略选择。 |
| 10 | 第十章旅游接待业服务管理创新 | 1.掌握旅游接待业服务理念创新的重要意义及四大转变  2.掌握旅游接待业服务管理技术创新的六大手段  3.掌握旅游接待业服务管理创新的主要内容。  4.了解旅游接待业服务管理的三大创新模式。  5.了解旅游接待业服务市场创新的主要途径。 | 1.旅游接待业服务管理创新的主要内容  2.旅游接待业服务管理创新的主要技术手段 | 1.旅游接待业管家的素质能力培养及管理 |

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 旅游接待业绪论 | 第一节 旅游接待业的概念与内涵 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节 旅游接待业的基本特征与分类 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第三节 旅游接待业研究的集中领域 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 2 | 第二章 旅游接待业管理理念与方法 | 第一节 旅游接待业管理的基本意识 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1 |
| 第二节 旅游接待业管理的核心理念 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2 |
| 第三节 旅游接待业管理的科学方法 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 3 | 第三章 传统旅游接待业务管理 | 第一节 酒店接待业务管理 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节 景区接待业务管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标  1、2 |
| 第三节 旅行社接待业务管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2 |
| 旅游企业实地调研 | 实践 | 4 | 课程目标1、2、3、4 |
| 4 | 第四章 新型旅游接待业务管理 | 第一节 新型旅游接待业态概述 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标  1 |
| 第二节 汽车营地接待业务管理 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标  1、2、3 |
| 第三节 游轮旅游接待业务管理 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标  1、2、3 |
| 第四节 民宿旅游接待业务管理 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标  1、2、3 |
| 5 | 第五章 跨界旅游接待业务管理 | 第一节 跨界旅游接待业概述 | 讲授 | 1 | 课程目标  1 |
| 第二节 在线旅游接待业务管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节 会展旅游接待业务管理 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第四节 特色小镇旅游接待业务管理 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 旅游企业实地调研 | 实践 | 4 | 课程目标1、2 |
| 6 | 第六章 旅游接待业顾客关系管理 | 第一节 旅游接待业顾客关系管理概述 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1 |
| 第二节 旅游接待业顾客关系管理的系统内容 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1 |
| 第三节 旅游接待业CRM的实施流程与策略 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1 |
| 7 | 第七章 旅游接待业服务质量管理 | 第一节 旅游接待业服务质量管理概述 | 讲授 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节 旅游接待业服务质量管理体系 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 3 | 课程目标1、2 |
| 第三节 旅游接待业全面质量管理 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 8 | 第八章 旅游接待业管理信息系统 | 第一节 旅游接待业管理信息系统概述 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节 旅游接待业管理信息系统开发概述 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第三节 旅游接待业管理信息系统的运行管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第四节 旅游接待业管理信息系统的安全管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 9 | 第九章 旅游接待业品牌战略管理 | 第一节 旅游接待业品牌发展概述 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节 旅游接待业品牌塑造与推广 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1 |
| 第三节 旅游接待业品牌战略 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1 |
| 10 | 第十章 旅游接待业服务管理创新 | 第一节 旅游接待业服务理念创新 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标  1、2、3、4 |
| 第二节 旅游接待业服务技术创新 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标  1、2、3、4 |
| 第三节 旅游接待业服务产品创新 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3、4 |
| 第四节 旅游接待业服务模式创新 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3、4 |
| 第五节 旅游接待业服务市场创新 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 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 | 有关旅游接待业理论知识和方法的理解和掌握情况 |
| 课程目标2 | 应用旅游接待业理论知识和方法解决营销问题的能力 |
| 课程目标3 | 解决旅游接待业问题时具有创新性思维 |
| 课程目标4 | 有关旅游接待业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 |