

上海建桥学院课程教学进度计划表

一、基本信息

课程代码	2060589	课程名称	旅游接待业
课程学分	2	总学时	32
授课教师	杨晓燕	教师邮箱	05028@gench.edu.cn
上课班级	旅游 21B-1.2 班	上课教室	一教 304
答疑时间	每周二 1.2 节		
主要教材	旅游接待业, 马勇主编, 华中科技大学出版社, 2021 年 8 月第 2 版		
参考资料	旅游学概论, 马勇, 周宵, 北京: 旅游教育出版社, 2008 年 旅游规划原理, 吴必虎, 俞曦著, 中国旅游出版社, 2010 年 现代客户关系管理, 周洁如, 庄晖著, 上海交通大学出版, 2008 年		

二、课程教学进度

周次	教学内容	教学方式	作业
1	第 1 章 旅游接待业绪论 旅游接待业的概念和内涵, 对旅游接待业的基本特征和分类能有较为清晰的理解和认知; 知道旅游接待业研究的集中领域。	讲课	
2	第 2 章 旅游接待业管理理念与方法 在了解旅游接待业管理的基本意识和核心理念基础上, 能够掌握旅游接待业管理的核心理念, 能够理解旅游接待业管理的核心理念并能运用在实际的工作中。	讲课	作业
3	第 3 章 传统旅游接待业务管理 对景区接待业务管理的主要业务流程及相关要求进行剖析和评价, 通过案例分析、教学视频分享等形式, 将传统景区接待业务的主要内容进行融会贯通, 明确景区接待业务的重要性。	讲课、案例分析	

注: 课程教学进度计划表电子版公布在本学院课程网站上, 并发送到教务处存档。

4	<p>第3章 传统旅游接待业务管理</p> <p>在讲解酒店基本组织框架的基础上，阐释酒店接待业务管理的主要业务流程及相关要求，通过案例分析、业内讲座分享等形式，要求学生掌握酒店接待业务的基本要求包括酒店客房接待、餐饮接待等内容。</p>	讲课、案例分析	作业
5	<p>第3章 传统旅游接待业务管理</p> <p>对传统的旅行社接待业务管理中的门市接待管理、团队接待管理及散客接待管理等进行分析和讲解，通过案例分析、业内讲座分享等形式，让学生掌握旅行社门市接待和团队接待等基本业务类型的服务流程。</p>	讲课、案例分析	
6	<p>第4章 新型旅游接待业务管理</p> <p>新型旅游接待业态兴起的背景及其内涵，对新型旅游接待业新标准、新技术、新情景的特征进行阐述；国内外汽车营地旅游发展的相关背景、现状及未来发展确实，着重阐述汽车营地旅游接待业务的特点，以及汽车营地旅游接待业务的主要类型。</p>	讲课	
7	<p>第4章 新型旅游接待业务管理</p> <p>邮轮旅游接待业的发展现状及趋势，邮轮旅游接待业务具有综合性、全时性、涉外性和高端性等特点；邮轮旅游接待业管理的基本内容包括邮轮旅游产品设计业务、邮轮旅游港口接待业务。</p>	讲课、讨论	
8	<p>第4章 新型旅游接待业务管理</p> <p>民宿旅游接待业的发展背景、现状及趋势，民宿旅游接待业务具有非标性、主题性、情感性和精致性等特点；民宿旅游接待业管理的基本内容包括民宿主题与设计、民宿运营与管理两部分。</p>	讲课、案例分析	
9	<p>第5章 跨界旅游接待业务</p> <p>跨界旅游接待业务的产生兴起、概念内涵以及效益价值，跨界旅游的主要类型和特征；跨界旅游未来的发展趋势；在线旅游的概念和内涵，在线旅游的主要类型和特征，在线旅游接待业管理的主要内容包括在线旅游网站流程优化、在线旅游客服接待管理及用户研究管理。</p>	讲课、案例分析	

注：课程教学进度计划表电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。

10	<p>第 5 章 跨界旅游接待业务</p> <p>随着现代会展业的发展，会展旅游的产生和兴起势在必然。会展旅游的概念和内涵，会展旅游的效益价值；会展旅游的主要服务项目包括会议旅游、奖励旅游、展览旅游和节庆事件旅游等等，会展旅游接待业管理主要有运作主体业务管理、客户接待业务管理和项目接待业务管理等。</p>	讲课、业内分享	
11	<p>第 5 章 跨界旅游接待业务</p> <p>特色小镇是具有中国特色的概念，是在产业升级压力、城乡互动需求和政策导向支撑共同作用的产物。特色小镇的概念积累性、特色小镇旅游接待业务管理包括特色小镇基础设施建设管理、接待服务中心管理和参与接待服务管理。</p>	讲课	
12	<p>第 6 章 旅游接待业顾客关系管理</p> <p>旅游接待业客户关系管理的定义与内涵，CRM 是一种现代的经营管理理念，包含着整套解决方案和软件系统。旅游接待业 CRM 发展的动力因素及实施意义；旅游接待业客户关系管理的系统包括营销理论、生命周期理论等理论模块及战略模块。</p>	讲课，考核	
13	<p>第 6 章 旅游接待业顾客关系管理</p> <p>旅游接待业客户关系管理 CRM 的实施流程与基本策略，包括顾客识别策略、顾客保留策略等；旅游接待业 CRM 的实施保障体系，旅游接待业管理信息系统的安全管理，包括对防线因素的分析及风险防范措施等。</p>	讲课、讨论	
14	<p>第 7 章 旅游接待业服务质量管理</p> <p>旅游接待业服务质量的内涵，其特点包括服务质量的有形性与无形性，服务质量的生产和消费同时性，服务质量的整体性和全面性，服务质量的员工关联性等；服务质量的內容包括有形产品和无形产品的质量，接待业服</p>	讲课	

	务质量管理体系，全面质量管理的理念。		
15	第8单元 旅游接待业品牌战略管理 旅游接待业品牌发展的背景、包括旅游接待业品牌的起源与发展回顾、接待业品牌及其构成及旅游接待业品牌的功能，旅游接待业品牌的设计原则及品牌推广。	讲课	
16	第8单元 旅游接待业品牌战略管理 旅游接待业品牌战略，包括品牌扩张战略、品牌数量战略及品牌发展支撑战略。 课程总复习	讲课	

三、评价方式以及在总评成绩中的比例

总评构成 (1+X)	评价方式	占比
1	考试	40%
X1	课堂表现	20%
X2	课程大作业	20%
X3	课程项目设计	20%

任课教师：

杨晓燕

系主任审核：

华玉

日期：

2023.2.15