

【旅游接待业】

【Hospitality Industry】 Syllabus

一、基本信息

课程代码:【1060098】

课程学分:【2】

面向专业:【旅游管理】

课程性质:【系级必修课】

开课院系:商学院旅游管理系

使用教材:

教材【旅游接待业, 马勇著, 华中科技大学出版社, 2021年8月第2版】

参考书目【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, 上海交通大学出版社, 2008年】

课程网站网址:

先修课程:【旅游学概论 2060482(3)】

二、课程简介

本课程是针对旅游管理应用型本科专业开设的一门专业必修课, 是本专业学生学习和掌握本专业知识的四大核心必修课程之一。通过《旅游接待业》的讲授, 使学生产生专业兴趣和专业认同感, 了解有关旅游接待业的基本理论知识, 形成对旅游接待业体系框架的总体认识, 初步掌握运用所学知识分析特定区域旅游接待业服务运营管理的活动现象规律及旅游接待业发展趋势的能力。课程主要包括了旅游接待业的概念与内涵、旅游接待业管理的理念和方法, 传统、新型和跨界旅游接待业务管理, 旅游接待业客户关系管理、服务质量管理、管理信息系统及品牌战略等。

本课程的教学髣以培养具备旅游接待业的综合素质为导向, 以任务驱动为引领, 在确定旅游接待业基础知识和理论方法, 旅游接待业服务运营管理为课程核心内容的基础上, 形成学习项目+学习任务相结合的教学体系, 在引导学生完成项目的过程中传授知识, 通过理论和实践相结合, 重点培养分析问题和解决问题的能力。

三、选课建议

本课程针对旅游管理本科专业二年级学生。

四、课程与专业毕业要求的关联性

专业毕业要求	关联
LO11: 理解他人的观点, 尊重他人的价值观, 能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通	●
LO21: 学生能根据环境需要确定自己的学习目标, 并主动地通过搜集信息、分析信息、讨论、实践、质疑、创造等方法来实现学习目标	

LO31: 对旅游经济现象进行数理分析的能力	●
LO32: 旅游产品设计与活动策划能力	
LO33: 旅游企业运营管理能力	
LO34: 旅游业务操作能力	
LO41: 遵守纪律、守信守责; 具有耐挫折、抗压力的能力	
LO51: 同群体保持良好的合作关系, 做集体中的积极成员; 善于从多个维度思考问题, 利用自己的知识与实践来提出新设想	●
LO61: 具备一定的信息素养, 并能在工作中应用信息技术解决问题	●
LO71: 愿意服务他人、服务企业、服务社会; 为人热忱, 富于爱心, 懂得感恩	●
LO81: 具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力, 有国际竞争与合作的意识	

备注: LO=learning outcomes (学习成果)

五、课程目标/课程预期学习成果

序号	课程预期学习成果	课程目标 (细化的预期学习成果)	教与学方式	评价方式
1	LO112	运用所学专业知识分析问题并进行恰当、完整的表述	课堂师生互动; 小组生生互动;	课堂讨论 课堂演示 学科小论文
2	LO312	能够运用有关旅游经济学、旅游市场营销学、客户关系管理系统等相关专业知识和理论对旅游接待业内相关数据、现象进行分析和整理。	教师布置课题; 案例分析 课堂讨论	案例分析 课堂展示 大作业
	LO512			
3	LO611	能应对各类旅游服务行业及岗位中的实际问题, 并形成解决方案, 具有旅游接待业从业者应具备的职业素养和职业道德, 具有良好的服务意识和服务理念。	授课 案例分析 课堂讨论	课程大作业
	LO713			

六、课程内容

第1章 旅游接待业绪论 理论教学: 2 课时

教学知识点:

- 1.1 旅游接待业的概念与内涵
- 1.2 旅游接待业的基本特征与分类
- 1.3 旅游接待业研究的集中领域

知识要求：

- ①知道：旅游接待业的概念与内涵；
- ②了解：国内外对旅游接待业的概念定义和主流观点，旅游接待业的研究集中领域；
- ③掌握：我国旅游接待业的主要内涵，旅游接待业的基本特征与分类；

能力要求：

- ①运用：能够结合旅游接待业的基本概念对当前旅游接待业进行分类；
- ②理解：旅游接待业的概念与内涵；旅游接待业的基本特征与分类；
- ③综合：不同类型旅游接待行业所具备的不同特征；

课程思政：

引导学生理解旅游接待业的发展现状，了解旅游接待业用人要求，培养学生职业素养。

教学难点：

旅游接待业的基本概念和基本特征

第2章 旅游接待业管理理念与方法

理论教学：2 课时

教学知识点：

- 2.1 旅游接待业管理的基本意识
- 2.2 旅游接待业管理的核心理念
- 2.3 旅游接待业管理的科学方法

知识要求：

- ①了解：旅游接待业的基本管理方法
- ②掌握：旅游接待业管理的核心理念和核心意识；

能力要求：

- ①熟悉：旅游接待业管理的核心理念和意识；
- ②综合：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；

课程思政：

通过理解旅游接待业管理的核心理念，从而明确人性化服务管理的重要性。

教学难点：

旅游接待业管理的基本意识和理念

第3章 传统旅游接待业务管理

理论教学：6 课时

教学知识点：

- 3.1 酒店接待业务管理
- 3.2 景区接待业务管理
- 3.3 旅行社接待业务管理

知识要求：

- ①了解：传统酒店、景区和旅行社接待业务的内容
- ②知道：传统旅游接待业务运营管理的相关程序及要求

能力要求：

- ①运用：熟悉酒店、旅行社、景区等不同旅游企业内部的基本部门组织架构及相应职能；
- ②综合：对传统旅游接待业务中涉及的企业形态有较为客观的理解和认知，熟悉岗位职责。

课程思政：

通过对旅游企业经营过程中的案例分析，引导学生承担社会责任、拥有强烈行业道德感，维护旅游接待业的良好从业环境。

教学难点：

传统旅游接待业务的基本类型、运营管理及经营理念

第4章 新型旅游接待业务管理 理论教学 6 课时

教学知识点：

- 4.1 新型旅游接待业态概述
- 4.2 汽车营地旅游接待业务管理
- 4.3 邮轮旅游接待业务管理
- 4.4 民宿旅游接待业务管理

知识要求：

- ①了解：新型旅游接待业兴起的背景、概念
- ②掌握：汽车营地、邮轮、民宿旅游接待业务的特征、内容和管理

能力要求：

- ①运用：能够理解新型旅游接待业兴起的背景其发展现状、趋势
- ②综合：回顾传统旅游接待业务的类型和内容基础上，能够比较不同类型新型旅游接待业务的异同。

课程思政：

了解国内外还有哪些新型旅游接待业务及各自特点，加深对我国新兴接待业务的理解。

教学难点：

新兴旅游接待业务的特征、内容和管理

第5章 跨界旅游接待业务 理论教学：6 课时

教学知识点：

- 5.1 跨界旅游接待业务管理
- 5.2 在线旅游接待业务管理
- 5.3 会展旅游接待业务管理
- 5.4 特色小镇旅游接待业务管理

知识要求：

- ①知道：跨界旅游接待业务兴起的背景、概念
- ②理解：跨界旅游接待业务的主要特征
- ③掌握：在线旅游接待业务、会展旅游接待业务及特色小镇旅游接待业务的特征、内容

能力要求：

- ①运用：能够对跨界旅游接待业务的运营管理案例进行分析

②综合：能够对其他类型的跨界旅游接待业务的异同进行整理和思考

课程思政：

跨界旅游接待业务是产业融合的新理念，凸显的是我国社会在发展进步过程中的新要求

教学难点：

跨界旅游接待业务的主要特征；特色小镇有接待业务

第6章 旅游接待业顾客关系管理 理论教学：4课时

教学知识点：

6.1 旅游接待业顾客关系管理概述

6.2 旅游接待业顾客关系管理的系统内容

6.3 旅游接待业 CRM 的实施流程与策略

知识要求：

①知道：旅游接待业客户关系管理的概念和内涵；旅游接待业顾客关系管理价值和意义

②理解：旅游接待业的客户关系管理的基本策略

③掌握：旅游接待业客户关系管理系统的构建

能力要求：

①运用：在理解旅游接待业客户关系管理的必要性基础上，能够将管理系统实施流程及实施策略运用于具体的企业运营中。

②综合：将旅游营销、旅游地生命周期理论综合运用用于旅游企业客户服务管理系统的构建

课程思政：

新时代背景下，如何加强与顾客的关系，实施有效的顾客关系管理创新战略，是旅游从业者和旅游企业需要思考的重大问题。

教学难点：

旅游接待业客户关系管理的基本策略和质量管理的提升策略

第7章 旅游接待业服务质量管理 理论教学：2课时

教学知识点：

7.1 旅游接待业服务质量管理概述

7.2 旅游接待业服务质量管理体系

7.3 旅游接待业全面质量管理

知识目标：

①了解：旅游接待业服务质量管理的内涵、原则和特点

②知道：旅游接待业服务质量管理的原则

③掌握：旅游接待业全面质量管理的内容、方法和主要途径

能力要求：

①运用：旅游接待业全面质量管理的内容、方法和途径

②综合：旅游接待业作为现代服务业，其提供服务的满意程度是衡量旅游接待业服务质量的标准；

课程思政

旅游接待业服务质量管理在日益激烈的旅游市场竞争中是至关重要的一环，理解服务质量在服务企业管理中的重要性是培养职业素养的必要环节。

教学难点：

旅游接待服务质量的重要性，全面质量管理的必要性

第8单元 旅游接待业品牌战略管理 理论教学：4课时

- 8.1 旅游接待业品牌发展概述
- 8.2 旅游接待业品牌塑造与推广
- 8.3 旅游接待业品牌战略

知识要求：

- ①了解：旅游接待业品牌建设发展的历程
- ②知道：旅游接待业品牌的构成、内涵及功能；旅游接待业品牌的定位、推广及战略管理

能力要求：

- ①运用：分析旅游接待业品牌建设的案例
- ②综合：对比国内外旅游接待业品牌建设的差异，探讨我国旅游接待业未来的品牌战略选择

课程思政

从知名的旅游接待业品牌发展历程对比我国接待业品牌发展史，理解培育自主品牌的重要性

教学难点：

旅游接待业品牌内涵、接待业品牌战略管理

七、评价方式与成绩

总评构成 (1+X)	评价方式	占比	评测的毕业要求/指标点编号
1	考试	40%	L0112、L0713 L0522、L0611
X1	课堂表现	20%	L0112、L0312
X2	大作业	20%	L0312、L0512
X3	项目设计	20%	L0611、L0312、L0611

撰写人：杨晓燕

系主任审核：华玉

时间：2023.2.12

时间：2022.3.12