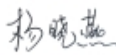


《 旅游接待业 》本科课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	(中文) 旅游接待业				
	(英文) Hospitality Industry				
课程代码	2060589	课程学分		2	
课程学时	32	理论学时	32	实践学时	0
开课学院	商学院	适用专业与年级		旅游管理专业二年级	
课程类别与性质	系级必修课 核心课	考核方式		考试	
选用教材	旅游接待业，马勇著，ISBN 978-7-5680-73202 华中科技大学出版社，2021 年 8 月第 2 版			是否为 马工程教材	否
先修课程	旅游学概论				
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任务的过程中传授知识，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。				
选课建议与学习要求	本课程面向旅游管理本科专业二年级学生开设。 要求学生具备基本的旅游学知识，了解传统旅游接待业的构成、旅游活动的本质及内涵等理论知识。				
大纲编写人	 (签名)		制/修订时间	2025.2	
专业负责人	 (签名)		审定时间	2025.2	
学院负责人	 (签名)		批准时间	2025.2	

二、课程目标与毕业要求

（一）课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	理解旅游接待业范畴及传统、跨界、新型旅游接待业的内涵；理解旅游业作为战略支柱产业和现代服务业的定位
技能目标	2	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。能够结合市场调研数据进行活动策划与组织实施
素养目标 (含课程思政目标)	3	以人为本服务理念，以及面对社会需求的新变化而必须具备的产业融合新理念、可持续发展的理念。具备协作创新和品牌竞争意识以及团队合作意识和协同创新能力。

（二）课程支撑的毕业要求

LO1 品德修养：拥护中国共产党的领导，坚定理想信念，自觉涵养和积极弘扬社会主义核心价值观，增强政治认同、厚植家国情怀、遵守法律法规、传承雷锋精神，践行“感恩、回报、爱心、责任”八字校训，积极服务他人、服务社会、诚信尽责、爱岗敬业。
LO2 专业能力：具有人文科学素养，具备从事电子商务相关工作或专业的理论知识、实践能力。
LO6 协同创新：同群体保持良好的合作关系，做集体中的积极成员，善于自我管理和团队管理；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。

（三）毕业要求与课程目标的关系

毕业要求	指标点	支撑度	课程目标	对指标点的贡献度
LO1	①	H	在掌握旅游接待业范畴及传统、跨界、新型旅游接待业的内涵基础上，理解旅游业作为战略支柱产业和现代服务业的定位，培养学生以人为本服务理念，以及面对社会需求的新变化而必须具备的产业融合新理念、可持续发展的理念。	100%
LO2	④	H	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，并能够结合市场调研数据进行活动策划与组织实施。	60%

			能够在理解旅游接待企业的基本运营方式基础上，掌握企业运营的知识。	40%
LO6	①	M	在对传统、新型和跨界旅游接待业内涵的认知和理解基础上，结合品牌管理、服务创新的相关理论和实践环节，培养学生协作创新和品牌竞争意识，具备团队合作意识和协同创新能力。	100%

三、课程内容与教学设计

（一）各教学单元预期学习成果与教学内容

第1章 旅游接待业绪论 知识点：知道旅游接待业的概念与内涵；理解并掌握旅游接待业的基本特征与分类；了解旅游接待业研究的集中领域。 能力要求：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；能够理解旅游接待业的概念与内涵；能够掌握不同类型旅游接待行业所具备的不同特征。 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 知识点：理解旅游接待业管理的基本意识和旅游接待业管理的核心理念；知道旅游接待业管理的科学方法。 能力要求：能够将旅游接待业管理的核心理念运用于实际的旅游接待工作 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 知识点：理解传统酒店、景区和旅行社接待业务的内容；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：能够在熟悉酒店、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基础上综合运用于传统旅游接待业的运营和管理。 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 知识点：了解新型旅游接待业兴起的背景、概念；理解汽车营地、邮轮、民宿旅游接待业务的特征、内容和管理流程。 能力要求：能够在理解传统旅游接待业务的类型和内容基础上，分析和评价比较不同类型新型旅游接待业务的异同。 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 知识点：了解跨界旅游接待业务兴起的背景、概念；理解跨界旅游接待业务的主要特征；知道在线旅游接待业务、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：能够对跨界旅游接待业务的运营管理案例进行分析；能够对其他类型的跨界旅游接待业务的异同进行分析和评价

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 教学知识点：知道旅游接待业客户关系管理的概念和内涵；理解旅游接待业顾客关系管理价值和意义。 能力要求：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；将旅游营销、旅游地生命周期理论综合运用于旅游企业客户服务管理系统的构建。 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 知识点：了解旅游接待业服务质量的内涵、原则和特点；理解旅游接待业服务质量管理的原则；理解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：能够熟悉并运用旅游接待业务全面质量管理的内容、方法和途径；能够为旅游者提供符合质量标准的旅游接待业务服务。 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 知识要求：了解旅游接待业品牌建设发展的历程；知道旅游接待业品牌的构成、内涵及功能；理解旅游接待业品牌的定位、推广及战略管理 能力要求：能够分析旅游接待业品牌建设的案例；能够分析和评价国内外旅游接待业品牌建设的差异，具备旅游接待业品牌战略选择能力。 教学难点：旅游接待业品牌内涵、接待业品牌战略管理

（二）教学单元对课程目标的支撑关系

课程目标 教学单元	1	2	3
1 旅游接待业绪论	√		
2 旅游接待业管理理念与方法		√	
3 传统旅游接待业务管理	√		√
4 新型旅游接待业务管理	√		
5 跨界旅游接待业务	√	√	
6. 旅游接待业顾客关系管理		√	
7. 旅游接待业服务质量管理		√	
8. 旅游接待业品牌战略管理			√

（三）课程教学方法与学时分配

教学单元	教与学方式	考核方式	学时分配		
			理论	实践	小计

1 旅游接待业绪论	课堂讲授	期末考试 课堂练习 大作业	2		2
2 旅游接待业管理理念与方法	课堂讲授、案例分析	期末考试 课堂练习 大作业	2		2
3 传统旅游接待业务管理	课堂讲授、案例分析和调研	期末考试 课堂练习	6		6
4 新型旅游接待业务管理	课堂讲授、案例分析和行业讲座	期末考试 课堂练习	6		6
5 跨界旅游接待业务	课堂讲授、案例分析和行业讲座	期末考试 课堂练习 项目策划	6		6
6. 旅游接待业顾客关系管理	课堂讲授、案例分析	期末考试 课堂练习	4		4
7. 旅游接待业服务质量管理	课堂讲授、案例分析	期末考试 课堂练习	2		2
8. 旅游接待业品牌战略管理	课堂讲授、案例分析	期末考试 课堂练习 项目策划	4		4
合计			32		32

四、课程思政教学设计

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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
- 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。
- 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。
- 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。

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标			合计
			1	2	3	
1	60%	期末考试	60	20	20	100
X1	15%	平时成绩	50	20	30	100
X2	10%	课程大作业	20	20	60	100
X3	15%	项目设计	20	20	60	100

六、其他需要说明的问题

无