

《旅行社经营与管理》专科课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	旅行社经营与管理				
	The operation and management of travel agency				
课程代码	0010174	课程学分		4	
课程学时	64	理论学时	48	实践学时	16
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		旅游管理专业 二年级	
课程类别与性质	专业必修课	考核方式		考试	
选用教材	旅行社经营管理实务, 齐洪利 主编, 大连理工大学出版社, 2019年8月			是否为 马工程教材	否
先修课程	0060252 旅游学概论(1)				
课程简介	<p>《旅行社经营与管理》以旅行社运营为考察对象, 以任务的形式结合案例研究旅行社经营的业务、研究旅行社经营与管理的基本理论、旅行社经营与管理的运行机制。</p> <p>通过旅行社经营与管理的学习, 使学生掌握旅行社经营与管理的基本理论, 掌握旅行社的基本业务, 掌握旅行社经营与管理的基本分析方法, 能够较熟练地运用旅行社经营与管理的基本理论和方法来分析和解决实际问题, 不断提高分析和解决实际问题的能力。</p>				
选课建议与学习要求	<p>本课程属于专业基础课, 适合旅游管理专业学生第二、三学期学习, 要求学生要有一定的旅游管理专业基础知识, 具备一定自学理论能力、独立思考问题并通过调研分析解决问题的能力, 能够将理论学习与实践相结合, 同时通过小组合作等方式完成一定量的沟通、协作作业。</p>				
大纲编写人	王 颖		制/修订时间	2024/07/01	
专业负责人	周 明		审定时间	2024/07/01	
学院负责人	陈莲君		批准时间	2024/07/01	

二、课程目标

类型	序号	内容
----	----	----

知识目标	1	L02 专业能力具有人文科学素养，具备从事某项工作或专业的理论知识。
	2	L021：旅游企业运营管理能力
技能目标	3	L03 表达沟通理解他人的观点，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。
素养目标 (含课程思政目标)	4	L06 在集体活动中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，善于自我管理和团队管理，共同完成任务。

三、实验内容与要求

(一) 各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	旅行社设立申请书制作	②	4	2	6
2	旅行社接待计划的制定	③	18	4	22
3	旅行社产品设计与开发	④	10	6	16
4	旅行社服务质量方案	②	10	2	12
5	旅行社产品目标市场分析	②	2	1	3
6	旅行社促销方案设计	③	4	1	5

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④复合型

(二) 各实验项目教学目标与教学内容以及要求

实验 1：旅行社设立申请书制作
任务一 认知旅行社
教学内容：1.1 旅行社的类型 1.2 旅行社的业务 1.3 旅行社的设立 能力要求：①认知旅行社的类型和业务 ②掌握旅行社设立的条件
实验 2：旅行社接待计划的制定
任务二 开展组团业务
教学内容：2.1 设计组团产品 2.2 实施组团 2.3 组团业务与地接业务的区别 能力要求：①理解设计组团旅游产品 ②掌握组团的基本流程 ③掌握组团业务和地接业务的区别
任务三 开展接团业务

<p>教学内容：3.1 接团业务流程 3.2 旅行社发团作业流程 3.3 接团工作 3.4 接待计划</p> <p>能力要求：①掌握接团业务流程 ②知道如何做好接团工作</p> <p>任务四 开展境外业务</p> <p>教学内容：4.1 境外业务基本范围 4.2 境外业务运作模式 4.3 开发境外旅游产品 4.4 推广境外旅游产品 4.5 运作境外旅游产品</p> <p>能力要求：①知道境外业务基本范围 ②了解境外业务运作模式 ③掌握境外旅游产品开发、推广及运作</p>
<p>实验 3：旅行社产品设计与开发</p>
<p>任务五 开展咨询接待业务</p> <p>教学内容：5.1 国内地接业务和入境业务的咨询接待 5.2 国内组团业务和出境游业务的咨询接待 5.3 前台散客业务的咨询接待 5.4 中高端游客消费的产品推介与接待</p> <p>能力要求：①掌握国内地接、组团和出入境的咨询接待 ②了解散客咨询接待 ③知道中高端游客消费的产品推介与接待</p> <p>任务六 开展会奖业务</p> <p>教学内容：6.1 开展会议旅游 6.2 开展奖励旅游业务 6.3 旅行社拓展会展旅游策略</p> <p>能力要求：①掌握如何开展奖励旅游 ②了解如何拓展会展旅游</p>
<p>实验 4：旅行社服务质量方案</p>
<p>任务七 管理日常业务</p> <p>教学内容：7.1 本年度工作述职考评 7.2 确定来年绩效考评方案 7.3 召开年度总结大会 7.4 举行培训及讲座</p> <p>能力要求：①掌握如何开展工作述职考评 ②了解如何确定绩效考评方案</p> <p>任务八 实施旅行社人力资源管理</p> <p>教学内容：8.1 选聘旅行社员工 8.2 培训旅行社员工 8.3 构建合理的员工绩效考评机制 8.4 构建有竞争力的旅行社员工报酬与激励机制</p> <p>能力要求：①了解员工的招聘与培训 ②掌握如何构建合理的员工绩效考评机制 ③了解如何确定员工报酬与激励机制</p> <p>任务九 实施信息管理</p> <p>教学内容：9.1 开展旅行社电子商务 9.2 建立旅行社信息管理系统</p> <p>能力要求：①了解如何开展旅行社电子商务 ②了解如何建立旅行社信息管理系统</p>
<p>实验 5：旅行社产品目标市场分析</p>
<p>任务十 实施旅行社产品战略</p> <p>教学内容：10.1 旅行社产品的内涵 10.2 旅行社产品的特征 10.3 旅行社产品战略</p> <p>能力要求：①了解旅行社产品内涵及特征 ②掌握旅行社产品战略</p>
<p>实验 6：旅行社促销方案设计</p>

1	40%	期终开卷考试	50	50	0	0	100
X1	20%	出勤+日常综合表现	0	0	50	50	100
X2	20%	平时作业	30	30	20	20	100
X3	20%	小组展示作业	10	10	40	40	100

评价标准细则（选填）

考核项目	课程目标	考核要求	评价标准			
			优 100-90	良 89-75	中 74-60	不及格 59-0
1	L02 L021	掌握依托教材和教师PPT的理论内容，能够通过书面答题体现出对理论的掌握程度。	卷面分数	卷面分数	卷面分数	卷面分数
X1	L03 L06	1、不迟到、早退、诚信出勤；2、上课坐前排，态度积极认真；3、不频繁使用手机、不讲与课程无关的闲聊；4、积极发言、提问、参与讨论等活动。	完全无早退、迟到；上课状态非常好，非必要不使用手机、不闲聊；较为积极参与发言、讨论、提问，并表现出鲜明的个人观点、具有独立思考 and 批判精神。 按表现每2分为一个计算单位，累计分数。	基本无早退、迟到；上课状态较好，非必要不使用手机、不闲聊；较为积极参与发言、讨论、提问表现较好。 按表现每5分为一个计算单位，累计分数。	有一定数量的早退、迟到；上课状态一般，经常使用手机、闲聊；发言、讨论、提问表现一般。 按表现每5分为一个计算单位，累计分数。	经常迟到早退、雇人代替自己上课等出勤失信行为；频繁使用手机、闲聊；消极对待发言、讨论，不听课不提问。考勤按两次迟到/早退折合一次缺勤计算，缺勤超过1/3平时分为0。 其它按表现每5分为一个计算单位，累计分数。
X2	L02 L021 L03 L06	以作业形式提交分析报告	按时完成作业，能够用专业的语言陈述自己的观	按时完成作业，但是语言不够专业，内容欠扎实。	按时完成作业，内容不够专业、扎实。	未按时完成作业；部分完成存在大量的抄袭。

			点；自行完成，内容扎实。			
X3	L02 L021 L03 L06	1、N人自由成组，选出1名组长；以小组为单位完成作业；2、每组15-20分钟展示时间，所有小组成员都必须上台讲解，时长不限，缺席者无成绩；3、组员给组长按组织、领导、协调等维度打分，组长给组员按实际工作贡献（标明每个人的工作内容）、团队合作程度打分；4. 禁止抄袭网上现成的PPT，违者0分。	按时完成PPT小组展示，小组成员全部展示，态度认真，展示效果较好。 展示时间足够，不超时，内容扎实、结构完整、主题聚焦、有互动交流、有多种表现形式、与理论知识结合较好。 按完成程度每2分为一个计算单位，累计分数。	按时完成PPT小组展示，小组成员全部展示，态度认真。 展示时间足够，不严重超时，内容扎实、结构完整、主题聚焦。 按完成程度每5分为一个计算单位，累计分数。	按时完成PPT小组展示，小组成员全部展示。 展示时间略不足，内容不很扎实，主题聚焦有待提高。 按完成程度每5分为一个计算单位，累计分数。	未按时做PPT展示或涉嫌抄袭；小组仅有一名成员代表展示，无法断定其他小组成员的工作范围、工作量。 按完成程度每10分为一个计算单位，累计分数。

六、其他需要说明的问题

无