

## 课程教学进度计划表

### 一、基本信息

课程名称	旅游接待业				
课程代码	2060589	课程序号	3959	课程学分/学时	2/32
授课教师	杨晓燕	教师工号	05028	专/兼职	专职
上课班级	旅游 B22-1	班级人数	43	上课教室	二教 407
答疑安排	周四 1-2 节				
课程号/课程网站	<a href="https://mooc1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=241421764&amp;clazzid=94057786&amp;v=0">https://mooc1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=241421764&amp;clazzid=94057786&amp;v=0</a>				
选用教材	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				
参考教材与资料	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、课程教学进度安排

课次	课时	教学内容	教学方式	作业
1	2	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	2	<b>第2章 旅游接待业管理理念与方法</b> 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	2	<b>第3章 传统旅游接待业务管理</b> 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	讲课、 案例分析	

		接待业务的重要性。		
4	2	<b>第3章 传统旅游接待业务管理</b> 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求包括酒店客房接待、餐饮接待等内容。	讲课	
5	2	<b>第3章 传统旅游接待业务管理</b> 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。	讲课	
6	2	<b>第4章 新型旅游接待业务管理</b> 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。	讲课	
7	2	<b>第4章 新型旅游接待业务管理</b> 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。	讲课	
8	2	<b>第4章 新型旅游接待业务管理</b> 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。	讲课	
9	2	<b>第5章 跨界旅游接待业务</b> 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。	讲课	作业
10		<b>第5章 跨界旅游接待业务</b>	讲课	

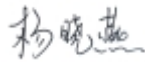
	2	随着现代会展业的发展·会展旅游的产生和兴起势在必行。会展旅游的概念和内涵·会展旅游的效益价值;会展旅游的主要服务项目包括会议旅游、奖励旅游、展览旅游和节庆事件旅游等等·会展旅游接待业管理主要有运作主体业务管理、客户接待业务管理和项目接待业务管理等。		
11	2	<b>第5章 跨界旅游接待业务</b> 特色小镇是具有中国特色的概念,是在产业升级压力、城乡互动需求和政策导向支撑共同作用的产物。特色小镇的概念积累性、特色小镇旅游接待业务管理包括特色小镇基础设施建设管理、接待服务中心管理和参与接待服务管理。	讲课	
12	2	<b>第6章 旅游接待业顾客关系管理</b> 旅游接待业客户关系管理的定义与内涵, CRM 是一种现代的经营管理理念, 包含着一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。	讲课	
13	2	<b>第6章 旅游接待业顾客关系管理</b> 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。	讲课	
14	2	<b>第7章 旅游接待业服务质量管理</b> 旅游接待业服务质量管理的内涵, 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; 服务质量的内容包括有形产品和无形产品的质量, 接待业服务质量管理体系, 全面质量管理的理念。	讲课	
15	2	<b>第8单元 旅游接待业品牌战略管理</b> 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	讲课	

		牌推广。		
16	2	<b>第8单元 旅游接待业品牌战略管理</b> 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、考核方式


总评构成	占比	考核方式
1	60%	考试
X1	15%	课堂表现
X2	10%	课程大作业
X3	15%	课程项目设计

任课教师：



(签名)

系主任审核：



(签名)

日期：

2024.2