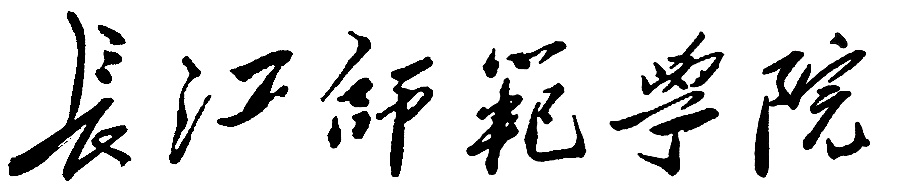
****

**学 期 教 学 进 度 计 划**

**课程名称 旅游接待业**

**开课单位 管理学院**

**教研室 旅游管理系**

**任课教师 毛 娟**

**专业、年级、班 旅游管理2023级**

**课程类别 专业课**

**行课周数 16**

**总学时 32**

2023-2024学年度第2学期

教务处制

|  |
| --- |
| **填写说明**  1.学期教学进度计划是教师授课和课堂教学质量监控的依据，任课教师须在仔细钻研教学大纲和教材的基础上，认真制订；此计划一式两份，一份由任课教师自存，另一份由所在系（院）保存。  2.学期教学进度计划于开学第一周内，交教研室主任（组长）审签执行，若为实验课程还必须经实验室主任审签执行。“教研室（实验室）主任审查意见”签署是否同意执行。  3.教学进度计划一经审定，必须认真执行，任课教师不得擅自变动；如有调整，须经教研室主任（组长）同意；实验课还须经实验室主任同意。  4.教学进度计划封面中的“开课单位”指承担教学任务的单位；“教学周的起始时间”一栏，由任课教师根据校历填写；“教学方式与学时分配”一栏，在相应的教学方式下填写学时数；“课后安排”一栏，填写相应的课后作业、练习、思考题等内容；“执行情况”一栏，作为学校、系（院）、教研室检查教学进度执行情况的记录；“教材及参考书目”一栏，按规定格式填写。  5.教学系（院）主任（院长）、各教研室主任（组长）要不定期检查教学进度计划的执行情况，并作记载，作为教师教学工作考核的依据，学校在此基础上进行抽查。 |
| 教研室（实验室）主任审查意见：    签字：  年 月 日 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **周 次** | **授课内容摘要** | **周**  **学**  **时** | **教学方式与学时分配** | | | | | | | **课后安排** | | | **执行情况** |
| 讲授 | | 实验 | | 讨论 | 自学 | |
| 第一周  2月26日—2月29日 | 第一章 旅游接待业绪论  第一节 旅游接待业的概念与内涵  第二节 旅游接待业的基本特征与分类  第三节 旅游接待业研究的集中领域 | 2 | 2 | |  | |  |  | | 结合课堂讲过的各类旅游接待业的类型，各试举一例，分析每一类旅游接待服务和管理活动存在哪些待改进的地方。 | | |  |
| 第二周  3月4日— 3月8日 | 第二章 旅游接待业管理理念与方法  第一节 旅游接待业管理的基本意识  第二节 旅游接待业管理的核心理念  第三节 旅游接待业管理的科学方法 | 2 | 2 | |  | |  |  | | 1.谈谈旅游接待业应具备哪些基本意识与核心理念。  2.旅游接待业的科学管理方法有哪些，该如何应用于实践中？ | | |  |
| 第三周  3月11日— 3月15日 | 第三章 传统旅游接待业务管理  第一节 酒店接待业务管理  第二节 景区接待业务管理  第三节 旅行社接待业务管理 | 2 | 2 | |  | |  |  | | 1.谈谈对传统旅游接待业的业务运营管理的认识。  2.如何成为一名优秀的旅游服务接待管理人员？ | | |  |
| 第四周  3月18日—3月22日 | 第四章 新型旅游接待业务管理  第一节 新型旅游接待业态概述  第二节 汽车营地旅游接待业务管理 | 2 | 2 | |  | |  |  | | 查询其它类型的新型旅游接待业务，各有什么特点？ | | |  |
| **周 次** | **授课内容摘要** | **周**  **学**  **时** | **教学方式与学时分配** | | | | | | | **课后安排** | | | **执行情况** |
| 讲授 | | 实验 | | 讨论 | 自学 | |
| 第五周  3月25日— 3月29日 | 第三节 邮轮旅游接待业务管理  第四节 民宿旅游接待业务管理 | 2 | 2 | |  | |  |  | | 比较不同类型的新型旅游接待业务的异同。 | | |  |
| 第六周  4月1日— 4月5日 | 第五章 跨界旅游接待业务管理  第一节 跨界旅游接待业概述  第二节 在线旅游接待业务管理 | 2 | 2 | |  | |  |  | | 课后复习 | | |  |
| 第七周  4月8日— 4月12日 | 第三节 会展旅游接待业务管理  第四节 特色小镇旅游接待业务管理 | 2 | 1 | |  | | 1 |  | | 查阅资料，了解其它的跨界旅游接待业务，各有些什么特点？ | | |  |
| 第八周  4月15日— 4月19日 | 第六章 旅游接待业顾客关系管理  第一节 旅游接待业顾客关系管理概述  第二节 旅游接待业顾客关系管理的系统内容 | 2 | 2 | |  | |  |  | | 谈旅游接待业客户关系管理的必要性，及如何有效的实施。 | | |  |
| **周 次** | **授课内容摘要** | **周**  **学**  **时** | **教学方式与学时分配** | | | | | | | **课后安排** | | | **执行情况** |
| 讲授 | | 实验 | | 讨论 | 自学 | |
| 第九周  4月22日— 4月26日 | 第三节 旅游接待业CRM的实施流程与策略 | 2 | 2 | |  | |  |  | | 结合实际谈谈旅游接待业客户关系管理实施过程中存在的问题，及如何解决处理。 | | |  |
| 第十周  4月29日— 5月3日 | 第七章 旅游接待业服务质量管理  第一节 旅游接待业服务质量管理概述  第二节 旅游接待业服务质量管理体系 | 2 | 1 | |  | | 1 |  | | 1.结合实际谈谈旅游接待业目前服务质量管理的现状、存在的主要问题、及如何改进和提升。 | | |  |
| 第十一周  5月6日— 5月10日 | 第三节 旅游接待业全面质量管理 | 2 | 2 | |  | |  |  | | 课后复习  课后阅读 | | |  |
| 第十二周  5月13日— 5月17日 | 第八章 旅游接待业管理信息系统  第一节 旅游接待业管理信息系统概述  第二节 旅游接待业管理信息系统开发概述  第三节 旅游接待业管理信息系统的运行管理  第四节 旅游接待业管理信息系统的安全管理 | 2 | 2 | |  | |  |  | | 结合实际谈谈我国旅游接待业管理信息系统的整体现状、与国外的差距、及如何改进提升的方法 | | |  |
| **周 次** | **授课内容摘要** | **周**  **学**  **时** | | **教学方式与学时分配** | | | | | | | | **课后安排** |
| 讲授 | | 实验 | | | 讨论 | | 自学 |
| 第十三周  5月20日— 5月24日 | 第九章 旅游接待业品牌战略管理  第一节 旅游接待业品牌发展概述 | 2 | | 2 | |  | | |  | |  | 课后复习 |
| 第十四周  5月27日— 6月31日 | 第二节 旅游接待业品牌塑造与推广  第三节 旅游接待业品牌战略 | 2 | | 2 | |  | | |  | |  | 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及 具体策略 |
| 第十五周  6月3日— 6月7日 | 第十章 旅游接待业服务管理创新  第一节 旅游接待业服务理念创新  第二节 旅游接待业服务技术创新  第三节 旅游接待业服务产品创新 | 2 | | 2 | |  | | |  | |  | 谈谈对旅游接待业服务管理创新的认识。 |
| 第十六周  6月10日— 6月14日 | 第四节 旅游接待业服务模式创新  第五节 旅游接待业服务市场创新 | 2 | | 1 | |  | | | 1 | |  | 1.如何进行“管家式服务”实践，将管理工作从理念向实践进行转化？  2.课后阅读 |
| **周 次** | **授课内容摘要** | **周**  **学**  **时** | | **教学方式与学时分配** | | | | | | | | **课后安排** | **执行情况** |
| 讲授 | | 实验 | | | 讨论 | | 自学 |
| 第十七周  6月17日— 6月21日 |  |  | |  | |  | | |  | |  |  |  |
| 第十八周  6月24日— 6月28日 |  |  | |  | |  | | |  | |  |  |  |
| 第十九周  7月1日—7月5日 |  |  | |  | |  | | |  | |  |  |  |
| 第二十周  7月8日—7月12日 |  |  | |  | |  | | |  | |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **教**  **材**  **及**  **参**  **考**  **书**  **目** | 1.教材：《旅游接待业》；华中科技大学出版社；马勇 主编；第2版；2021年出版  2.参考书目：  （1）《旅游接待业——理论、方法与实践》；重庆大学出版社；何建民 主编；第1版；2019年出版。  （2）《邮轮旅游服务管理》；旅游教育出版社；王建喜 主编；2017年出版。  （3）《服务运营管理》；华中科技大学出版社；舒伯阳 主编；2016年出版。  （4）《现代服务业管理：原理、方法与案例》；北京大学出版社；马勇 主编；2010年出版。  （5）《旅游目的地管理》；中国旅游出版社；李雪松 主编；2010年出版。  （6）《旅游接待业信息管理与应用》；中国旅游出版社；吴凯 主编；2009年出版。  （7）《旅游接待业战略管理:概念与案例》；旅游教育出版社；(美)杰弗里·S·哈里森//卡西·A·恩兹 主编；2007年出版。 |