

《旅行社管理》课程标准

一、课程基本信息

课程编码	z03100094	课程类型	理论□ 实践□ 理论+实践√		
总学时	36	实践学时	12	学分	2
适应对象	高职高专旅游英语专业学生				
适用专业	旅游管理				
先修课程	旅游市场学				
后续课程					
编写教师	陈坤仪	编写时间	2016-02		
院（部）审批		审批时间			

二、课程定位

旅游英语专业培养德、智、体、美全面发展，面向管理、服务第一线、具备旅游企业管理基本理论和基础知识、能熟练地用英语进行交流、精通交际礼仪，能胜任酒店、旅行社、度假村、在线商旅公司等涉外旅游企业的基层管理工作，具有良好职业道德和团队合作精神的高素质、高技能型专门人才。旅行社管理课程立足于广东旅行社行业的发展现状，认真解剖案例，将培养熟悉旅行社经营管理的原理理念和经营策略，掌握旅行社导游、组团、计调、接待、营销的最新知识和技能作为课程目标，从学习目标、工作任务和能力要求三方面进行细化，制定了课程标准。

三、课程学习目标

学习目标——熟悉旅行社行业经营管理的基本理论和旅行社企业的具体运作程序

工作任务——掌握旅行社导游、组团、计调、接待、营销的最新知识和技能

能力要求——具备导游、计调、营销、接待等主要岗位要求的工作能力及素质，能够胜任旅行社各级管理工作

四、课程能力标准要求

（一） 知识要求

掌握旅行社的基本概念和业务要领，熟悉旅行社经营与管理原理。了解旅行社市场营销中的产品、价格、渠道和促销等经营策略。

（二） 专业能力要求

-充分了解旅行社行业的发展动态，掌握旅行社导游、组团、计调、接待、营销的最新知识和娴熟技能；

-熟悉旅行社经营管理的原理理念和经营策略；能熟练掌握和运用现代信息技术。

（三） 技术能力要求

(1)科学的决策能力——正确判断,吃透政策,果敢决策,及时修正。

(2)业务开拓能力——善于学习,勇于创新,少走弯路,在竞争中前进。

(3)灵活的应变能力——沉着,冷静,成熟,稳健,善于应对各种困难。

(4)较强的人际交往能力——理解人,愉快地,成功地与各种类型的人交往。

(5)良好的心理素质——热情乐观的态度和持久的自控能力。

(6)较强的组织能力和协调能力。

（四） 素质要求

-爱岗敬业，熟悉业务；热忱服务，无私奉献；善于沟通，交际广泛；注重环保，遵纪守法

-尽快适应岗位需要，成为合格的旅行社经营管理或业务骨干人才。

五、课程主要内容

（一）能力单元与学时分配

序号	能力单元名称	讲授 (学时)	实作 (学时)	专家讲座 (学时)	参观 (学时)	讨论 (学时)	其他 (学时)
1	行政管理	3			1		
2	营销管理	6	2			6	
3	组团及接待业务 管理	8	1	1		2	
4	计调业务管理	6					

(二)教学任务描述

能力单元 1:	行政管理
教学目的描述	全面了解旅行社的性质、职能、基本业务、分类制度等有关旅行社的基础知识。
教学重点与难点	1. 旅行社的性质和职能。 2. 旅行社的基本任务。 3. 旅行社的分类制度。 4. 旅行社的设立及组织机构。 5. 我国旅行社行业的发展趋势。
教学时数	4
建议教学方法与手段	讲授法、项目教学法、任务导向法、案例导入，深入剖析案例
任务 1-1	旅行社的设立条件
相关知识点	1. 国际旅行社的设立条件；2. 国内旅行社的设立条件；3. 外商投资旅行社的设立条件；4. 旅行社分支机构的设立条件
相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	串讲，使用 PPT 演示
任务 1-2	旅行社的基本任务
相关知识点	产品开发、旅游服务的采购、产品营销、旅游接待。
相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	串讲，使用 PPT 演示
任务 1-3	旅行社的职能
相关知识点	a.生产职能。b.销售职能。c.组织协调职能。d.分配职能。e.提供信息的职能
相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	串讲，使用 PPT 演示

能力单元 2:	营销管理
---------	------

教学目的描述	掌握旅行社的营销策略和旅行社产品促销策略，熟悉旅行社产品价格管理的基本理论和基本方法，对旅行社的品牌策略具有初步的认识。
教学重点与难点	1. 旅行社的市场细分与市场定位。 2. 旅行社产品的定价。 3. 旅游产品的销售渠道。 4. 旅行社产品促销。
教学时数	14
建议教学方法与手段	讲授法、项目教学法、任务导向法、案例导入，深入剖析案例
任务 1-1	市场调研
相关知识点	通过市场调研，依据消费者的需要和欲望、购买行为和购买习惯等方面的差异，把消费某一产品的庞大市场整体划分为若干消费者群的市场分类过程。
相关实作技能	做一次旅行社市场调查（分组集体行动）
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示；
任务 1-2	旅行社市场定位
相关知识点	1. 旅行社市场定位的内容；2. 旅行社市场定位的步骤；3. 旅行社市场定位的方法
相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示
任务 1-3	旅行社产品的定价
相关知识点	1. 旅行社产品的定价方法；2. 旅行社产品的定价策略
相关实作技能	
相关实验	讨论：影响旅行社产品价格的因素
教师注意事项	
学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示
任务 1-4	旅行社产品的销售渠道
相关知识点	1. 旅行社的销售渠道策略；2. 旅行社网络营销的特点；3. 旅行社网络营销的优势
相关实作技能	
相关实验	讨论：如何缩短旅行社产品的销售渠道

教师注意事项	
学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示
任务 1-5	旅行社产品促销
相关知识点	旅行社常用的促销策略
相关实作技能	
相关实验	讨论：对某一新开发线路该采取哪种促销策略
教师注意事项	
学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示

能力单元 3:	组团及接待业务管理
教学目的描述	熟悉旅行社组团业务和接待业务，掌握这两项业务的主要操作程序；能正确处理好旅行社接待业务中特殊的问题，提高应变能力。
教学重点与难点	1. 旅行社的组团业务。 2. 旅行社的接待业务。 3. 旅行社接待业务中特殊问题的处理。
教学时数	12
建议教学方法与手段	讲授法、项目教学法、任务导向法、案例导入，深入剖析案例
任务 1-1	旅行社的组团业务管理
相关知识点	1. 国内组团旅游；2. 出境组团旅游
相关实作技能	模拟组团
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示
任务 1-2	旅行社接团业务管理
相关知识点	1. 团体旅游接待业务；2. 散客旅游接待业务；3. 接待业务流程及管理技巧
相关实作技能	
相关实验	讨论：旅行社接待业务中特殊问题的处理
教师注意事项	
学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示
任务 1-3	旅行社同业批发业务管理
相关知识点	1. 同业批发业务；2. 同业批发业务流程及管理技巧

相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示
任务 1-4	旅行社门市接待管理
相关知识点	1. 门市柜台的设立；2. 门市服务人员的职责；3. 门市对客流程及管理技巧
相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	串讲，使用 PPT 演示
任务 1-5	导游管理
相关知识点	1. 导游人员的分类；2. 导游人员的选择；3. 导游人员的培训；4. 导游服务程序与规范
相关实作技能	专家讲座
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示

能力单元 4:	计调业务管理
教学目的描述	1. 熟悉掌握旅行社计调业务流程。 2. 了解旅游服务采购方面的知识，精通业务。 3. 掌握交通常识、鉴证常识。 4. 掌握能熟练使用常用文本和相关表格的技能。
教学重点与难点	1. 旅行社计调业务；2. 旅行社计调业务流程；3. 旅行社计调业务采购管理
教学时数	6
建议教学方法与手段	讲授法、项目教学法、任务导向法、案例导入，深入剖析案例
任务 1-1	旅行社计调业务
相关知识点	旅行社计调业务业务的含义、分类、特点
相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	

学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示
任务 1-2	旅行社计调业务流程
相关知识点	1. 计调作业流程；2. 计调操作流程中应该注意的问题；3. 计调人员必备常识及技能
相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示
任务 1-3	旅行社计调业务采购管理
相关知识点	1. 旅行社旅游服务采购的内涵；2. 旅行社旅游服务采购的任务；3. 旅游服务采购的程序；4. 旅行社采购服务的协作网络；5. 采购管理；6. 变更后的采购管理
相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	串讲，案例分析，使用 PPT 演示

六、学习者能力测试方法

(一)能力测试的方法与手段

序号	能力单元名称	测试的方法与手段			
		鉴定要求	采用方法	鉴定人	鉴定地点
1	行政管理	熟练掌握旅行社组织架构及其基本业务知识	师生、企业评价	师生及企业指导老师	校内
2	营销管理	熟练掌握市场调研、旅游产品的营销知识和技能	师生、企业评价	师生及企业指导老师	校内、校外
3	组团及接待业务管理	熟练掌握组团及接待业务的知识和技能	师生、企业评价	师生及企业指导老师	校内、校外
4	计调业务管理	熟练掌握计调业务的知识和技能	师生、企业评价	师生及企业指导老师	校内、校外

(二)课程成绩评价办法

按照院、系和教研室的安排进行教学考核。书面考试分闭卷和开卷两个部分,闭卷内容着重基础知识和基本概念,开卷部分立足广东省旅游业,导游培训以广州市的主要景点为重点,鼓励学生自愿报考全国导游证。另外,增加现场导游口试。

闭卷试题以 100 分为满分。

开卷试题以优、良、及格和不及格四个等次,并附有具体书面评语。

口试面试则作为参考分纳入学生成绩总评。

七、教学资源配置

(一)主教材

除选用大连理工大学出版社 2016 年 / 第三版<<旅行社经营管理>>

(二)参考资料

《旅行社经营与管理》，对外经济贸易大学出版社，安娜等著，2013 年 8 月第 1 版

《政策与法规》，广东旅游出版社，广东省导游人员考评委员会办公室，2009 年 8 月

《旅游心理学》，广东旅游出版社，广东省导游人员考评委员会办公室，2009 年 8 月

(三)主要设备与设施

多媒体课室

八、教师要求

教师应该有旅游业从业经验

九、其它说明

本课程教学标准适用于高等职业学校旅游专业（三年制）。