

甘肃省高等教育自学考试 课程考试大纲

专业名称：旅游管理（专升本）

专业代码：120901K

课程名称：旅游接待业（13996）



甘肃省高等教育自学考试委员会 制定

2024 年 3 月

《旅游接待业》（专升本）考试大纲

目录

一、课程性质与设置目的

二、课程内容与考核目标

第一章 旅游接待业绪论

第一节 旅游接待业的概念和内涵

第二节 旅游接待业的基本特征、分类与研究领域

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与理念

第二节 旅游接待业管理的科学方法

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

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

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

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

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

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

第三节 旅游接待业 CRM 的实施流程与策略

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 旅游服务业服务质量管理体系

第三节 旅游服务业全面质量管理

第八章 旅游接待业信息系统管理

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实施、运行与维护

第四节 旅游接待业管理信息系统的安全管理

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

第二节 品牌塑造与推广

第三节 品牌战略

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 旅游接待服务业服务技术创新与产品创新

第三节 旅游接待业服务产品创新

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

三、大纲的说明与考核实施要求

附录：题型举例

一、课程性质与设置目的

（一）课程性质

《旅游接待业》是旅游管理专业自学考试的省考课程，是旅游管理知识构架的重要组成部分，充分结合旅游活动中服务接待与运营管理的实际，重点讨论旅游接待业服务和运营管理的基本理论知识，形成对旅游接待业体系框架的总体认识，探索不同方向旅游接待业服务运营管理的现象规律及旅游接待业发展趋势，联接《旅游消费者行为学》与《旅游目的地管理》两门课程，并与其他核心课程及选修课程形成有机结合、相互渗透和延伸发展的关系，为进一步学习并从事本专业相关工作奠定良好的基础知识体系及基础理论涵养。

（二）设置目的

本课程理论及实践知识相结合，通过自学、社会助学、考试三个环节，使考生达到以下目标：

课程目标 1：理解旅游接待业的概念内涵以及理念和方法，掌握旅游接待业不同业态业务管理基本内容、旅游接待业客户关系管理的系统构建方法及流程、全面质量管理体系建构，并熟悉不同旅游接待业务的类型及运营管理的基本理论；

课程目标 2：具备借助书籍、文献、互联网等渠道，获取旅游接待业相关信息与资料，及分析解决旅游活动服务接待与运营管理实际问题的能力；

课程目标 3：通过旅游接待业业务运营、服务质量及客户关系、品牌打造与服务创新等内容的学习，培养学生具备从事旅游接待业的业务能力和职业素养。通过团队协作任务作业、案例分析研讨、课堂辩论等教学方式，培养学生团队合作、组织协调沟通、独立思考及语言表达等综合素质能力。

二、课程内容与考核目标

第一章 旅游接待业绪论

（一）学习目的与要求

通过本章的学习，了解国内外对旅游接待业的定义和主流观点；掌握我国旅游接待业的概念范畴，明确其广义概念和狭义的概念的不同；掌握我国旅游接待业的主要内涵。了解旅游接待业的主要特征；了解旅游接待业的分类。

（二）课程内容

第一节 旅游接待业的概念和内涵

一、旅游与接待

1、旅游接待的基本内涵

- (1) “接待”所蕴含的主客情境
- (2) “接待”所包含的构成领域
- (3) “旅游接待”的基本内涵

2、旅游与旅游接待的关系

- (1) “接待”所蕴含的主客情境
- (2) “接待”所包含的构成领域
- (3) “旅游接待”的基本内涵

二、旅游接待业的基本概念与基本内涵

1、旅游接待业的基本概念

- (1) 广义的旅游接待业
- (2) 狭义的旅游接待业
- (3) 本教材的观点

2、旅游接待业的基本内涵

- (1) 服务对象：旅游接待业面向旅游者提供服务
- (2) 空间属性：旅游接待业应当位于旅游目的地范围内
- (3) 行业理念：旅游接待业秉持以人为本和宾客至上的理念
- (4) 产业构成：旅游接待业产业要素复杂多元

三、旅游接待业与现代服务业

1、现代服务业的概念

2、旅游接待业与现代服务业的关系

- (1) 由新技术升级改造的传统旅游接待业
- (2) 由新需求推动产生的新型旅游接待业
- (3) 由新理念产业融合的跨界旅游接待业

第二节 旅游接待业的基本特征、分类与研究领域

一、旅游接待业的基本特征

- 1、综合性
- 2、经济性
- 3、服务性
- 4、外向性

二、旅游接待业分类

1、按接待功能划分

2、按接待对象划分

3、按接待方式划分

4、按接待性质划分

三、旅游接待业研究的重点对象

四、旅游接待业研究的关注焦点

（三）考核知识点与考核要求

考核知识点：

1、旅游接待业的基本概念、基本内涵与基本特征（识记）

2、旅游接待业与现代服务业的关系（领会）

3、服务经济时代下，理解服务活动中经济价值的创造规律（简单应用）

4、旅游接待业研究的重点对象与研究焦点（综合应用）

考核要求：

1、知识目标：了解国内外对旅游接待业的定义和观点；理解并掌握我国旅游接待业的概念范畴，能够表述其广义概念和狭义的概念及主要内涵。

2、能力目标：能够辨析旅游接待业的概念范畴和主要内涵特征；能够完整表述自己对于旅游接待业认识以及掌握不同分类方法。

第二章 旅游接待业管理理念与方法

（一）学习目的与要求

通过本章的学习掌握旅游接待业的核心意识。掌握旅游接待业的经营理念；了解旅游接待业的科学管理方法；理解旅游接待业的核心意识和基本理念；掌握旅游接待业的科学管理方法并运用于实践中。熟悉旅游接待业理论基础，加深学生对旅游接待业的认识，培养考生的职业素养。

（二）课程内容

第一节 旅游接待业管理的基本意识与理念

一、服务意识

1、服务及服务意识概述

（1）服务

（2）服务意识

2、旅游接待业服务意识的表现形式

(1) 服务仪表

(2) 服务言谈

(3) 服务举止

(4) 服务礼仪

3、服务接待业服务质量

(1) 旅游接待业服务质量的五个维度

可靠性、迅速反应性、可信性、情感移人、有形性

(2) 旅游接待业服务质量应把握的要点

二、竞争意识

1、旅游接待业的竞争意识

2、旅游接待业的竞争方式

(1) 服务竞争

(2) 营销竞争

(3) 品牌竞争

(4) 文化竞争

3、旅游接待业的竞争道德

三、团队意识

1、团队意识的功能和作用

(1) 系统效应

(2) 凝聚效应

(3) 归属感

(4) 安全感

(5) 幸福感

2、团队意识的培养

(1) 确立明确的、深入员工内心的团队目标

(2) 培养员工的角色意识和主人翁意识

(3) 培养员工对企业的高度信赖感和服从意识

(4) 培养员工的个性化意识与能动创造性意识

(5) 培养员工的参与意识与合作化意识

四、创新意识

1、创新意识的概念和特征

(1) 创新意识的概念

(2) 创新意识的特征：新颖性；社会性；能动性

2、旅游接待业经营要有创新思维

3、旅游接待业管理要有创新手段

五、顾客满意理念

1、顾客满意理念永远是旅游接待业管理的根本理念

(1) 顾客满意可以通过量化的指标得以反映：顾客满意度或顾客满意指数（CSI）

(2) 顾客满意水平的衡量是通过调查的方式来获得

顾客满意水平（CSL）= 可感知的效果（EOF）— 顾客期望（EOC）

顾客满意水平（CSL）= 可感知的效果（EOF）/ 顾客期望（EOC）

2、旅游接待服务贯彻顾客满意理念，可为旅游接待企业带来如下优势：

(1) 减少旅游接待企业的浪费

(2) 获得价格优势

(3) 降低沟通成本

(4) 形成顾客依赖，甚至顾客忠诚

六、超值服务理念

1、超值服务概念

2、超值服务理念要求以“顾客为导向”，实现7个超越

七、顾客关系理念

1、了解顾客需求

2、关注顾客利益

3、提升顾客价值

八、绿色管理理念

1、全力提高对绿色发展的认识

2、全面强化企业的绿色管理观念

3、明确企业绿色管理责任和目标

第二节 旅游接待业管理的科学方法

一、人本管理方法

1、树立人力资本观念

2、尊重人的本性

3、注重对人的科学管理

二、效益管理方法

1、确立正确的效益价值观

2、优化系统资源配置

3、完善效益评价体系

三、任务管理方法

1、任务管理方法的基本内容

2、从生产技术过程的角度研究作业管理的方法以及旅游接待业的应用

四、系统管理方法

1、旅游接待业运用系统管理时应遵循的原则

2、旅游接待业运用系统管理的一般步骤

五、目标管理方法

1、德鲁克目标管理的主要内容

(1) 要有目标，自我控制管理

(2) 目标管理必须制订出完成目标的周详严密的计划

(3) 目标管理与组织建设相互为用

(4) 培养人们参与管理的意识

(5) 必须有有效的考核办法相配合

2、德鲁克目标管理的优点

3、后现代主义与德鲁克的“信仰管理”

(三) 考核知识点与考核要求

考核知识点:

1、旅游接待业管理需要具备服务意识、竞争意识、团队意识与创新意识（识记）

2、旅游接待业服务质量的五个维度（领会）

3、旅游接待业管理的核心理念是顾客满意理念、超值服务理念、顾客关系理念与绿色管理理念（简单应用）

4、顾客满意理念是旅游接待业管理的根本理念（识记）

5、德鲁克目标管理方法（综合应用）

考核要求：

1. 知识目标：能够描述旅游接待业的核心意识和核心理念，能够描述旅游接待业有哪些科学管理方法。

2. 能力目标：在结合本章知识点的基础上，通过对案例的分析与讨论，能够讲述旅游接待业的核心意识和核心理念的应用场景，能够通过案例分析其中运用了哪些游接待业的科学管理方法，并运用于实践当中。

第三章 传统旅游接待业务管理

（一）学习目的与要求

通过本章的学习了解传统酒店接待业务的内容及管理；了解传统景区接待业务的内容及管理；了解传统旅行社接待业务的内容及管理。

（二）课程内容

第一节 酒店接待业务管理

一、酒店前厅业务接待管理

1、酒店前厅的职能与组织结构

2、酒店前厅接待业务管理

二、酒店客房接待业务管理

1、酒店客房部的职能与组织结构

2、酒店客房业务管理

三、酒店餐饮接待业务管理

1、酒店餐饮的管理职能与组织结构

2、酒店餐饮接待业务管理

第二节 景区接待业务管理

一、景区服务接待管理认知

1、旅游景区服务接待管理的概念

2、旅游景区服务接待管理的特征

3、旅游景区服务接待管理的内容

二、景区咨询服务管理

1、电话咨询服务管理

2、现场咨询服务管理

3、智慧咨询服务管理

三、景区票务服务管理

- 1、订票服务管理
- 2、现场售票服务管理

四、景区解说服务管理

- 1、导游解说服务管理
- 2、自助式解说服务管理

五、景区投诉服务管理

- 1、重视游客投诉心理
- 2、分析游客投诉原因
- 3、掌握投诉处理技巧

六、景区配套商业服务管理

- 1、配套设施的规划与设计
- 2、服务标准的建立与管理
- 3、服务人员的配备与培训

第三节 旅行社接待业务管理

一、旅行社门市接待管理

- 1、旅行社门市接待服务流程
- 2、旅行社门市接待员素质能力要求

二、旅行社团队接待管理

- 1、旅行社团队接待过程管理
- 2、组团社与地接社交接管理
- 3、领队和导游服务接待管理

三、旅行社散客接待管理

- 1、散客旅游接待概述
- 2、散客旅游服务接待管理

（三）考核知识点与考核要求

考核知识点

- 1、酒店前厅部的主要职能及接待业务管理（识记）
- 2、旅游景区服务接待管理的主要内容（领会）
- 3、酒店前厅、客房、餐饮接待业务管理的主要内容（简单应用）

考核要求：

1. 知识目标：了解传统酒店、传统景区和传统旅行社接待业务的内容及管理。
2. 能力目标：能运用所学知识，从专业的视角评价传统旅游接待业的业务管理水平，并思考提出改进的措施。

第四章 新型旅游接待业务管理

（一）学习目的与要求

通过本章的学习了解新型旅游接待业兴起的背景、概念和特征；掌握汽车营地旅游接待业务的特征、内容及管理；掌握游轮旅游接待业务的特征、内容及管理；掌握民宿旅游接待业务的特征、内容及管理。

（二）课程内容

第一节 新型旅游接待业态概述

一、新型旅游接待业兴起的背景

1、需求侧背景

2、供给侧背景

3、管理侧背景

二、新型旅游接待业的内涵

1、新型旅游接待业的概念

2、新型旅游接待业的内容

三、新型旅游接待业的特征

1、新标准

2、新技术

3、新情景

第二节 汽车营地旅游接待业务管理

一、汽车营地旅游发展现状与趋势

1、汽车营地旅游接待业发展现状

（1）国外汽车营地旅游接待业发展现状

（2）中国汽车营地旅游接待业发展现状

2、汽车营地旅游接待业发展趋势

（1）规模化趋势

（2）标准化趋势

(3) 主题化趋势

(4) 智慧化趋势

二、汽车营地旅游接待业务特点

1、综合性和集成性

2、实用性和便捷性

3、专业性和规范性

三、汽车营地旅游接待业管理的基本内容

1、汽车营地选址

2、汽车营地设计

3、汽车营地运营

第三节 邮轮旅游接待业务管理

一、邮轮旅游发展现状与趋势

1、邮轮旅游接待业发展现状

2、邮轮旅游接待业发展趋势

二、邮轮旅游接待业务特点

1、综合性

2、全时性

3、涉外性

4、高端性

三、邮轮旅游接待业务管理的基本内容

1、邮轮旅游产品设计业务

(1) 邮轮旅游产品航线

(2) 邮轮旅游产品内容

(3) 邮轮旅游产品定价

(4) 邮轮旅游产品航程

2、邮轮旅游港口接待业务

(1) 邮轮母港登船服务

(2) 邮轮访问港接待服务

(3) 港口旅游接待

3、邮轮旅游船上接待业务

(1) 邮轮客舱接待服务

(2) 邮轮餐饮接待服务

(3) 邮轮休闲娱乐接待服务

第四节 民宿旅游接待业务管理

一、民宿旅游发展现状与趋势

1、民宿旅游接待业发展现状

(1) 国外民宿旅游接待业发展现状

(2) 中国民宿旅游接待业发展现状

2、民宿旅游接待业发展趋势

(1) 品牌化趋势

(2) 专业化趋势

(3) 根植化趋势

二、民宿旅游接待业务的特点

1、非标性

2、主题性

3、情感性

4、精致性

三、民宿旅游接待业务管理的基本内容

1、民宿主题与设计

(1) 民宿主题定位

(2) 民宿产品设计

2、民宿运营与管理

(1) 民宿产品营销

(2) 民宿产品供给

(三) 考核知识点与考核要求

考核知识点:

1、汽车营地旅游接待业务管理的基本内容

2、邮轮旅游接待业务管理的基本内容（识记）

3、民宿旅游接待业务管理的基本内容（识记）

4、汽车营地的设计与运营（简单应用）

5、邮轮旅游产品的设计与接待业务（领会）

6、民宿的设计与运营（综合应用）

考核要求：

1. 知识目标：能够描述新型旅游接待业兴起的背景、内涵和特征；知道汽车营地、邮轮、民宿这三种新型旅游接待业发展的现状，业务特点以及管理的基本内容，并掌握其发展期趋势。

2. 能力目标：在结合本章知识点的基础上，通过对案例的分析与讨论，能运用所学知识，从专业的视角评价不同新型旅游接待业务的内容和管理，并思考提出改进的措施。

第五章 跨界旅游接待业务管理

（一）学习目的与要求

通过本章的学习了解跨界旅游接待业兴起的背景、概念和特征；掌握在线旅游接待业务的特征、内容及管理。掌握会展旅游接待业务的特征、内容及管理；掌握特色小镇旅游接待业务的特征、内容及管理。

（二）课程内容

第一节 跨界旅游接待业概述

一、跨界旅游接待业概述

1、跨界旅游的产生和兴起

2、跨界旅游的效益价值

3、跨界旅游的效益价值

二、跨界旅游的主要类型和特征

1、旅游+电商

2、旅游+文化

3、旅游+会展

4、旅游+N

三、跨界旅游未来的发展趋势

第二节 在线旅游接待业务管理

一、在线旅游的概念和内涵

1、在线旅游的兴起背景

2、在线旅游的概念内涵

3、在线旅游的发展阶段

二、在线旅游的主要类型和特征

1、旅游碎片产品

2、定制咨询

3、陪游平台

4、旅游社群

5、行程助手

6、在线旅游主要特征

三、在线旅游接待业管理

第三节 会展旅游接待业务管理

一、会展旅游的概念和内涵

1、会展旅游的产生兴起

2、会展旅游的概念内涵

3、会展旅游的效益价值

二、会展旅游的主要服务项目

1、会议旅游

2、奖励旅游

3、展览旅游

4、节庆事件旅游

三、会展旅游接待业管理

1、会展旅游运作主体业务管理

2、会展旅游客户接待业务管理

3、会展旅游项目接待业务管理

第四节 特色小镇旅游接待业务管理

一、特色小镇的产生和兴起

1、产业升级压力

2、城乡互动需求

3、政策导向支持

二、特色小镇的概念及类型

1、特色小镇的概念内涵

2、特色小镇的主要类型

3、特色小镇的主要特点

三、特色小镇旅游接待业务管理

1、特色小镇基础设施建设管理

2、特色小镇游客接待中心管理

3、特色小镇社区参与接待管理

（三）考核知识点与考核要求

考核知识点：

- 1、跨界旅游的典型产业及发展阶段（识记）
- 2、在线旅游接待业务管理的基本内容（领会）
- 3、会展旅游接待业务管理的基本内容（领会）
- 4、特色小镇旅游接待业务管理的基本内容（领会）
- 5、会展旅游的核心业务和特点（简单应用）
- 6、特色小镇在我国旅游发展及城乡建设中的重要作用（综合应用）

考核要求：

1. 知识目标：了解跨界旅游的在线旅游、会展旅游和特色小镇旅游接待业兴起的背景、概念和特征。
2. 能力目标：能运用所学知识，从专业的视角评价不同新型旅游，接待业务的内容和管理并思考提出改进的措施。

第六章 旅游接待业顾客关系管理

（一）学习目的与要求

通过本章的学习了解旅游接待业客户关系管理系统的价值和意义；了解旅游接待业客户关系管理系统的构建；掌握旅游接待业的客户关系管理的实施流程；了解旅游接待业客户关系管理的实施保障。

（二）课程内容

第一节 旅游接待业顾客关系管理概述

一、旅游接待业顾客关系管理的概念

1、CRM 的定义

2、旅游接待业 CRM 的定义和内涵

（1）旅游接待业 CRM 贯穿整个顾客的生命周期

考虑期；购买期；使用期；延伸期

(2) 旅游接待业 CRM 是以顾客为资产的管理理念

(3) 旅游接待业 CRM 是利用现代信息技术对顾客进行系统整合营销的过程

二、旅游接待业 CRM 发展的动力因素

- 1、社会信息技术飞速发展的推动
- 2、旅游接待业营销理念创新的驱动
- 3、旅游接待业顾客消费行为变化的拉动
- 4、旅游接待业市场竞争加剧的促动

三、旅游接待业 CRM 的实施意义

- 1、提高旅游接待企业的运营效率
- 2、降低旅游接待企业的经营风险
- 3、增强旅游接待企业的盈利能力
- 4、转变旅游接待企业的商务模式
- 5、增强旅游接待企业在新时期的竞争力

第二节 旅游接待业顾客关系管理的系统内容

一、旅游接待业 CRM 系统的理论模块

- 1、4Ps、4Cs 营销理论
- 2、关系营销、4Rs 营销理论
- 3、顾客生命周期、顾客价值理论
- 4、整体营销观念

二、旅游接待业 CRM 系统的战略模块

- 1、旅游接待企业 CRM 战略目标的确立
- 2、旅游接待企业 CRM 战略定位及转化途径
- 3、旅游接待企业 CRM 战略的顾客增长矩阵
- 4、企业 CRM 战略实施和评价

三、旅游接待企业 CRM 系统的技术模块

- 1、旅游接待企业顾客接触平台：数据挖掘、集成以及互动管理
- 2、旅游接待企业 CRM 平台：提供全套的应用解决方案
- 3、CRM 系统的业务功能：营销、销售管理以及个性化服务和决策支持等
- 4、CRM 系统的技术功能：信息分析和信息库建设、渠道和工作流集成、网络应用、多

系统整合等技术支持

第三节 旅游接待业 CRM 的实施流程与策略

一、旅游接待业 CRM 的实施流程

- 1、明确 CRM 目标，获取顾客知识
- 2、制订顾客方案，实施定制服务
- 3、实现互动反馈，追踪需求变化
- 4、评估活动绩效，改善顾客关系

二、旅游接待业 CRM 的基本策略

1、顾客识别策略

- (1) 顾客信息获取
- (2) 顾客价值评估
- (3) 目标顾客细分
- (4) 进攻策略确定

2、顾客保留政策

- (1) 与顾客密切接触
- (2) 顾客提醒或建议
- (3) 顾客变动趋势追踪
- (4) 顾客需求定制化满足

3、顾客忠诚策略

- (1) 赋予“一线员工”足够的操作技能
- (2) 与旅游接待企业合作伙伴进行协作
- (3) 建立一个强烈关注顾客的组织气氛和企业文化
- (4) 实现“一对一”服务
- (5) 想顾客未来之所想

三、旅游接待业 CRM 的实施保障体系

- 1、信息技术保障
- 2、人员团队保障
- 3、管理组织保障
- 4、合理规划保障
- 5、企业文化保障
- 6、专业化管理保障

（三）考核知识点与考核要求

考核知识点：

- 1、旅游接待业顾客关系管理的概念和内涵（识记）（领会）
- 2、旅游接待业顾客关系管理的基本策略（简单应用）
- 3、旅游接待业顾客关系管理的实施流程（综合应用）

考核要求：

- 1、知识目标：能够描述旅游接待业客户关系管理系统的价值和意义；知道旅游接待业客户关系管理系统的是如何构建的；能够掌握旅游接待业的客户关系管理的实施流程；能够描述旅游接待业客户关系管理的实施流程以及保障措施。
- 2、能力目标：在本章知识点的基础上，结合实际，分析旅游接待业为什么要实施客户关系管理，及如何实施。

第七章 旅游接待业服务质量管理

（一）学习目的与要求

通过本章的学习了解旅游接待业服务质量的内涵、特点和内容；掌握旅游接待业服务质量；管理的客体 and 具体管理过程；掌握旅游接待业全面质量管理的内容和方法；掌握旅游接待业服务质量管理的提升策略。

（二）课程内容

第一节 旅游接待业服务质量管理概述

一、旅游接待业服务质量的涵义

二、旅游接待业服务质量的特点

- 1、服务质量的有形性和无形性
- 2、服务质量的生产和消费同时性
- 3、服务质量的整体性和全面性
- 4、服务质量的共性与个性
- 5、服务提供的员工关联性
- 6、服务质量的情感交融性

三、服务质量的内容

- 1、旅游接待业有形产品质量
- 2、旅游接待业无形产品质量

第二节 旅游服务业服务质量管理体系

一、服务质量管理的原则

- 1、以游客为中心
- 2、领导作用
- 3、全员参与
- 4、过程方法
- 5、系统原则
- 6、持续改进
- 7、依据事实
- 8、全面受益

二、服务差距

- 1、服务质量差距模型
- 2、服务质量差距分析

三、旅游服务蓝图设计

- 1、服务蓝图
- 2、服务蓝图设计

第三节 旅游服务业全面质量管理

一、全面质量管理的内容

- 1、全面质量管理主体——全体成员
- 2、全面质量管理对象——全方位
- 3、全面质量管理方法——全方法
- 4、全面质量管理过程——全过程
- 5、全面质量管理目标——全效应

二、全面质量管理方法

- 1、PDCA 方法
- 2、QC 小组法
- 3、ZD 管理法

三、提高服务质量的有效途径

(三) 考核知识点与考核要求

考核知识点:

- 1、旅游接待业服务质量的内涵与特点（识记）

- 2、旅游接待业服务差距模型（领会）
- 3、旅游接待业服务蓝图（简单应用）
- 4、旅游服务业全面质量管理（综合应用）

考核要求：

1、知识目标：了解旅游接待业服务质量的内涵、特点和内容；掌握旅游接待业服务质量，管理的客体和具体管理过程，以及旅游接待业全面质量管理的内容和方法；并且掌握旅游接待业服务质量管理的提升策略。

- 2、能力目标：能结合实际，分析评价旅游接待业质量管理的优劣，及提升改进的措施。

第八章 旅游接待业管理信息系统

（一）学习目的与要求

通过本章的学习，了解掌握旅游接待业管理信息系统的概念、特征和功能；了解旅游接待业管理信息系统的开发管理；解旅游接待业管理信息系统的实施、运行与维护；掌握旅游接待业管理信息系统的安全与保密策略。

（二）课程内容

第一节 旅游接待业管理信息系统概述

一、旅游接待业管理信息系统内涵与结构

1、旅游接待业管理信息系统的内涵

2、旅游接待业管理信息系统的结构

（1）旅游接待业管理信息系统的概念结构

（2）旅游接待业管理信息系统的层次结构

（3）旅游接待业管理信息系统的功能结构

二、旅游接待业管理信息系统内涵、特征与功能

1、旅游接待业管理信息系统内涵

2、旅游接待业管理信息系统特征

（1）整体性

（2）目的性

（3）层次性

（4）受环境影响

3、旅游接待业管理信息系统功能

（1）数据处理

- (2) 事务处理
- (3) 预测功能
- (4) 计划功能
- (5) 控制功能
- (6) 辅助决策功能

三、旅游接待业管理信息系统管理内容及意义

1、旅游接待业管理信息系统的内容

- (1) 开发过程管理
- (2) 使用过程管理
- (3) 运行维护管理

2、旅游接待业管理信息系统的意义

- (1) 提高经济效益
- (2) 增强核心竞争力
- (3) 顺应发展潮流

第二节 旅游接待业管理信息系统开发概述

一、旅游接待业管理信息系统开发的特点

- 1、旅游接待业管理信息系统开发的特点
- 2、旅游接待业管理信息系统的开发需要建立在良好的管理环境之上
- 3、旅游接待业管理信息系统的开发需要建立在相应的组织结构之上

二、旅游接待业管理信息系统开发原则

- 1、应用性原则
- 2、规范性原则
- 3、成长性原则

三、旅游接待业管理信息系统开发方式

- 1、自行研发
- 2、委托开发
- 3、利用现成软件包开发

四、旅游接待业管理信息系统的开发方法

- 1、结构化系统开发方法
 - (1) 结构化系统开发方法思想

(2) 结构化系统开发方法过程

(3) 结构化系统开发方法在旅游接待业管理信息系统开发过程中的应用

2、原型法

(1) 原型法的思想

(2) 原型法的开发过程

3、面向对象法

(1) 面向对象法的基本思想

(2) 面向对象法的开发过程

(3) 面向对象法在旅游接待业信息系统中的应用

第三节 旅游接待业管理信息系统的实施、运行与维护

一、旅游接待业管理信息系统实施

1、系统实施的内容

2、影响系统正常实施的因素

(1) 管理因素

(2) 技术因素

二、旅游接待业管理信息系统的运行

1、信息系统运行的管理结构

(1) 旅游接待业信息系统管理机构设置

(2) 旅游接待业信息系统管理机构的职能

2、信息系统运行管理的内容

(1) 系统运行情况的记录

(2) 系统运行的日常维护

(3) 对系统运行中的一些突发事件制度

3、运行管理规章制度

三、旅游接待业管理信息系统的维护

1、数据维护

2、硬件设备维护

(1) 正确操作神

(2) 定期检查和故障维修

(3) 设备更新

3、程序维护

第四节 旅游接待业管理信息系统的安全管理

一、旅游接待业管理信息系统风险因素分析

1、人为风险因素

2、自然风险因素

3、技术风险因素

二、旅游接待业管理信息系统风险防范措施

1、建立完善的管理制度和管理机构

2、加强信息系统建设过程的风险管理

3、加强信息系统存续阶段的风险管理

4、规划风险控制支持功能

5、加强计算和信息系统安全宣传教育

三、旅游接待业管理信息系统安全管理技术对策

1、安全监控技术

2、身份认证技术

3、计算机安全加权

4、“防火墙”技术

5、计算机加密技术

四、一般旅游接待业组织采用的系统安全方案

1、加强信息系统制度安全建设，强化系统使用人员的安全意识

2、安装杀毒软件，加强病毒防范

3、在 Internet 和 Intranet 的连接外处置防火墙和隔离设备

4、对重要信息采用数字签名技术或加密技术进行处理

5、利用安全控制机制对用户权限进行控制和管理

（三）考核知识点与考核要求

考核知识点：

1、旅游接待业管理信息系统的概念、特征和功能（识记）

2、旅游接待业管理信息系统的开发管理（领会）

3、旅游接待业管理信息系统的实施、运行与维护（简单应用）

4、旅游接待业管理信息系统的安全与保密策略（综合应用）

考核要求：

1、知识目标：能够描述旅游接待业管理信息系统的概念、特征和功能；知道旅游接待业管理信息系统的开发管理；能够描述旅游接待业管理信息系统的实施、运行与维护以及旅游接待业管理系统的安全与保密策略。

2、能力目标：在本章知识点的基础上，掌握旅游接待业管理信息系统的基本操作，会对操作系统进行简单的日常维护。

第九章 旅游接待业品牌战略管理

（一）学习目的与要求

通过本章的学习，了解旅游接待业品牌建设发展的历程；掌握旅游接待业品牌的构成、内涵及功能。掌握旅游接待业品牌的定位、设计及推广；掌握旅游接待业品牌的竞争战略与品牌体系构建。

（二）课程内容

第一节 旅游接待业品牌发展概述

一、品牌的起源与发展回顾

- 1、世界品牌的起源与发展
- 2、我国品牌的产生和发展
- 3、我国现代旅游接待业的品牌发展

二、品牌及其构成

- 1、品牌和旅游接待业品牌的概念
- 2、旅游接待业品牌的外延要素构成
- 3、旅游接待业品牌的内涵

三、旅游接待业品牌的功能

- 1、品牌对旅游接待企业的功能
- 2、品牌对于旅游消费者的功能

第二节 品牌塑造与推广

一、品牌定位

- 1、旅游接待业品牌定位的内容体系
- 2、旅游接待业品牌定位的策略选择

二、品牌设计

- 1、旅游接待业品牌设计的主要内容

2、旅游接待业品牌定位的策略选择

三、旅游接待业品牌推广

1、旅游接待业品牌的过程

2、旅游接待业品牌推广途径

第三节 品牌战略

一、品牌延伸扩张战略

1、旅游接待业品牌市场扩张战略

2、旅游接待业品牌规模扩张战略

3、品牌延伸扩张的风险控制

二、品牌数量战略

1、单一品牌战略

2、多品牌战略

三、品牌发展支撑战略

1、质量支撑战略

2、技术支撑战略

3、市场支撑战略

4、营销支撑战略

5、人才支撑战略

（三）考核知识点与考核要求

考核知识点：

1、旅游接待业品牌的构成及功能（识记）

2、旅游接待业品牌的设计与推广（简单应用）

3、旅游接待业品牌延伸扩张战略的主要方式（领会）（综合应用）

考核要求：

1. 知识目标：了解旅游接待业品牌建设发展的历程，掌握旅游接待业品牌的构成、内涵及功能；旅游接待业品牌的定位、设计及推广；旅游接待业品牌的竞争战略与品牌体系构建。

2. 能力目标：能认识到旅游接待业品牌建设管理的重大价值，掌握旅游接待业品牌塑造的全过程及其内容；能够识别国内外旅游接待业所运用的各种品牌竞争战略。

第十章 旅游接待业服务管理创新

（一）学习目的与要求

通过本章的学习，掌握旅游接待业服务理念创新的重要意义及四大转变；掌握旅游接待业服务管理技术创新的六大手段；掌握旅游接待业服务管理创新的主要内容；了解旅游接待业服务管理的三大创新模式；了解旅游接待业服务市场创新的主要途径。

（二）课程内容

第一节 旅游接待业服务理念创新

一、旅游接待业服务理念创新的必要性

- 1、旅游接待业服务创新是时代的要求
- 2、旅游接待业服务创新是市场竞争的必然选择
- 3、旅游接待业服务创新是科技进步的结果
- 4、旅游接待业服务创新是适应消费需求结构的多变性及多样性的需要
- 5、旅游接待业服务创新是延长服务生命周期的重要手段

二、旅游接待业四大服务管理理念创新

- 1、向定制旅游接待服务转变
- 2、向交互旅游接待服务转变
- 3、向精细旅游接待服务转变
- 4、向供应链旅游接待服务转变

第二节 旅游接待服务业服务技术创新与产品创新

一、旅游接待业服务技术创新

二、旅游接待业服务产品创新

- 1、酒店业服务产品创新
- 2、旅游交通服务产品创新
- 3、旅游餐饮服务产品创新
- 4、景区景点的服务创新

第三节 旅游接待业服务产品创新

一、酒店业务服务产品创新

- 1、酒店安防系统
- 2、酒店通信服务
- 3、客房在线预订

二、旅游交通服务产品创新

1、航空公司电子机票

2、打车软件

三、旅游餐饮服务产品创新

1、无线点菜系统

2、菜肴制作数据化

四、景区景点的服务创新

1、多媒体展示

2、电子门票

3、景区数字化监管

第四节 旅游接待业服务模式创新

一、金钥匙管家模式

1、金钥匙的含义与哲学理念

2、金钥匙的基本素质与标准

3、金钥匙个性化服务

二、白金管家服务模式

1、白金管家的发展历程

2、白金管家的服务理念与文化理念

3、白金管家的使命与责任

4、白金管家的服务特色

(1) 旅游接待业服务理念创新

(2) 旅游接待业服务产品创新的类别及内容

第五节 旅游接待业服务市场创新

一、电子商务角度

二、游览体验角度

(三) 考核知识点与考核要求

考核知识点:

1、旅游接待业服务理念创新的重要意义(领会)

2、旅游接待业服务管理技术创新的六大手段(识记)

3、旅游接待业服务管理创新的主要内容(识记)

4、旅游接待业服务管理的三大创新模式(简单应用)

5、旅游接待业服务市场创新的主要途径（综合应用）

考核要求：

1. 知识目标：能够描述旅游接待业服务理念创新的重要意义及四大转变；能够描述接待业服务技术创新的六大手段以及产品创新的主要内容。

2. 能力目标：分析旅游接待业技术创新在旅游接待业管理中所起的重大作用。能结合实际思考旅游接待服务管理创新的未来趋势。

三、大纲的说明与考核实施要求

（一）自学考试大纲的目的和作用

本课程自学考试大纲是根据专业自学考试计划的要求，结合自学考试的特点而确定。其目的是对个人自学、社会助学和课程考试命题进行指导和规定。

课程自学考试大纲明确了课程学习的内容以及深广度，规定了课程自学考试的范围和标准。因此，它是编写自学考试教材和辅导书的依据，是社会助学组织进行自学辅导的依据，是自学者学习教材、掌握课程内容知识范围和程度的依据，也是进行自学考试命题的依据。

（二）课程自学考试大纲与的关系

课程自学考试大纲是进行学习和考核的依据，教材是学习掌握课程知识的基本内容与范围，教材的内容是大纲所规定的课程知识和内容的扩展与发挥。课程内容在教材中可以体现一定的深度或难度，大纲对考核的要求遵循适当的原则。

大纲与教材所体现的内容基本一致；大纲里面的课程内容和考核知识点，教材里一般都有。而教材里的内容，大纲里不一定全部体现。对于推荐使用的教材，其中有的内容与大纲要求不一致的，以大纲规定为准。

（三）自学教材

指定使用教材：《旅游接待业》（第2版），马勇主编，华中科技大学出版社，2022年1月第2版。

参考书籍：[1] 王桢、唐夕汐，《旅游接待业》，高等教育出版社，2021。

[2] 邓爱民，《旅游接待业管理》，中国旅游出版社，2018。

[3] 何建民，《旅游接待业——理论、方法与实践》，重庆大学出版社，2019。

（四）自学要求和自学方法的指导

本大纲的课程基本要求是依据专业考试计划和专业培养目标确定的。课程基本要求明确了课程的基本内容，以及对基本内容掌握的程度。基本要求中的知识点构成了课程内容的主体部分。因此，课程基本内容掌握程度、课程考核知识点是高等教育自学考试考核的主要内容。

为有效地指导个人自学和社会助学，本大纲已指明了课程的重点和难点，在各章的基本要求中也指明了各章内容的重点和难点。

本课程共5学分（理论部分4学分，实践部分1学分）。

本课程的自学方法指导如下：

1、仔细阅读自学考试大纲。自学考试大纲是考生学习旅游接待业理论和实践的依据，因此在学习本课程之前应先通读大纲，了解大纲中各章有关考核知识点和考核要求的内容，以便做到有的放矢，紧紧扣住基本要求进行自学。

2、本课程各章之间内容具有关联性，且各章的内容系统性很强，必须按顺序循序渐进地学习。

3、在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、基本原理和基本方法等加以整理，以便从中加深对问题的认识、理解和记忆，有利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。

4、完成每个章节后的作业是理解消化和巩固所学知识、培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节。在做作业之前，要认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次掌握教材内容，在做作业过程中应对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析。

（五）对社会助学的要求

1、应熟知自学考试大纲对课程提出的总要求和各章的考核知识点。

2、应掌握考核要求中的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。

3、辅导时，应以考试大纲为依据，以指定教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。

4、辅导时，应对考生的学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。

5、辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。

6 要使考生了解试题的难易与能力层次要求的高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。

7、本课程共 5 学分（理论部分 4 学分，实践部分 1 学分），建议助学课时不少于 54 学时。学时分配如下：

章次	内容	总学时
一	旅游接待业绪论	6
二	旅游接待业核心理念与方法	6
三	传统旅游接待业务管理（含实践）	8
四	新型旅游接待业务管理（含实践）	8
五	跨界旅游接待业务管理（含实践）	8
六	旅游接待业客户关系管理	8
七	旅游接待业服务质量管理	6

八	旅游接待业信息系统管理	0
九	旅游接待业品牌战略管理	2
十	旅游接待业服务管理创新	2
合计	十章	54

（六）考核内容和考核目标的说明

1、本课程要求考生学习和掌握的知识点内容都作为考核的内容。课程中各章的内容均由若干知识点组成，在自学考试中成为考核知识点。因此，课程自学考试大纲中所规定的考试内容是以分解为考核知识点的方式给出的。由于各知识点在课程中的地位、作用以及知识自身的特点不同，自学考试将对各知识点分别按四个认知（或叫能力）层次确定其考核要求。

2、四个能力层次从低到高依次是：“识记”、“领会”、“简单应用”和“综合应用”。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，它们的含义分别为：

识记：能正确认识和表述科学事实、原理、术语和规律，指导该课程的基础知识，并能进行正确的选择和判断。

领会：能将所学知识加以解释、归纳，能领悟某一概念或原理与其他概念或原理之间的联系，理解其引申意义，并能做出正确的表述和解释。

简单应用：能用所学的概念、原理、方法正确分析和解决较简单问题，具有分析和解决一般问题的能力。

综合应用：能灵活运用所学过的知识，分析和解决比较复杂的问题，具有一定解决实际问题的能力。

（七）关于考试命题的若干规定

1、本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容（含实践）。试题覆盖到章，适当突出重点。

2、试卷中不同层次的试题比例大致为：识记占 20%，领会占 30%，简单应用占 30%，综合应用占 20%。

3、试题难易程度应合理，试题的难度分为易、较易、较难和难四个等级，每份试卷中不同难度试题的分数比例一般为：2：3：3：2。

4、试题主要类型一般有填空题，单项选择题，判断题，名词解释题，简答题，论述题，案例分析题等题型。在命题时严格按照教学大纲中所规定的题型命题，考试试卷使用的题型可以略少，但不会超过规定。

- 5、考试方式为闭卷笔试，考试时间为 150 分钟，用百分制评分，60 分合格。
- 6、考试时只允许带钢笔、圆珠笔、铅笔、小刀、橡皮、尺子、三角板。

附录：题型举例

（一）填空题

1. 旅游接待业服务意识必须以一种可以让顾客感知的方式表现出来，具体可从从服务仪表、_____、_____、服务礼仪中予以体现。

（答案：服务言谈、服务举止）

（二）单项选择题

1. 按（ ）划分，旅游接待业可以分为普通旅游接待业、商务旅游接待业、公务旅游接待业。

- A. 接待方式
- B. 接待对象
- C. 接待功能
- D. 接待性质

（答案：B）

（三）判断题

1. 旅游接待业管理的基本意识有服务意识、竞争意识、团队意识、创新意识。（ ）

（答案：√）

（四）名词解释题

1. 散客旅游

（答案：散客旅游又称自助式或半自助式旅游，它是由游客自行安排旅游行程，零星现付各项旅游费用的旅游形式。）

（五）简答题

1. 简述旅游接待业的基本内涵。

答案：

- （1）服务对象：旅游接待业面向旅游者提供服务。
- （2）空间属性：旅游接待业应当位于旅游目的地范围内。
- （3）行业理念：旅游接待业秉持以人为本和宾客至上的理念。
- （4）产业构成：旅游接待业产业要素复杂多元。

（六）论述题

1. 论述“金钥匙管家”“白金管家”“皇金管家”模式的思想内涵。

答案略。

（七）案例分析题（侧重点位实践内容）

案例分析略。