

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（实践）（13997）



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（实践）》（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

第三章 传统旅游接待业务管理

第二节 景区接待业务管理

第四章 新型旅游接待业务管理

第二节 汽车营地旅游接待业务管理

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

三、大纲的说明与考核实施要求

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

顺序号	实践教学项目名称	项目类别	项目类型	章节
1	云游甘肃	专题项目	必做	3.2
2	房车营地规划	设计项目	必做	4.2
3	西北民宿设计	设计项目	必做	4.4
4	在线旅游设计运营	专题项目	必做	5.2
5	会展案例分析与策划	专题项目	必做	5.3
6	特色小镇案例分析及规划	基础项目	必做	5.4

第三章 传统旅游接待业务管理

（一）实践目的与要求

通过本章的实践，熟悉传统景区接待业务的发展中服务接待运营存在的问题，如何与网络时代紧密联系，从而加大传统景区的客流量。

（二）实践内容

第二节 景区接待业务管理

实践项目 1 云游甘肃

实践类别：专题项目。

基本要求：

（1）熟悉传统景区运营管理基本业务及流程；

（2）训练学生拓展思维与口头语言表达能力。

（参考甘肃旅游网、“游甘肃”APP 等智慧旅游平台来一场“云游”）

（1）设计内容：选择甘肃的自然景观类和文化遗产类传统景区各一处，通过案例原始资料收集整理，结合所学理论知识，总结归纳该景区在“门票预订”、“解说系统”、“配套商业”等方面的缺陷和遗憾以及亮点和值得借鉴的地方，对于做好服务接待提出建议。

（2）设计要求：案例资料需完整全面、时效性强，调研报告内容详实、分析逻辑严谨。同时类比分析“云游敦煌”小程序。

（3）所需时间：6-8 周。

（4）预期成果：调研报告一份。

第四章 新型旅游接待业务管理

（一）学习目的与要求

通过本章的实践，掌握汽车营地旅游接待业务的内容及管理；熟悉民宿的设计与运营。

（二）实践内容

第二节 汽车营地旅游接待业务管理

实践项目 2 房车营地规划

实践类别：调查设计（基础型）

基本要求：

（1）设计内容：选择运营较为成熟的千岛湖汽车营地作为研究对象，查找整理相关资料，并结合所学理论知识，总结归纳千岛湖汽车营地在“汽车营地选址”、“汽车营地设计”“汽车营地运营”等方面的亮点和值得借鉴的地方。

(2) 设计要求：案例资料需完整全面、时效性强，调研报告内容详实、分析逻辑严谨。

类比分析甘肃公航旅·康县花桥房车露营地，对其产品设计和运营进行反思。

(3) 所需时间：6-8 周。

(4) 预期成果：案例分析报告一份，规划设计一份或视频展示。

第四节 民宿旅游接待业务管理

实践项目 3 西北民宿设计

实践类别：调查设计（基础型）。

基本要求：

(1) 设计内容：选择宁夏沙坡头·黄河宿集为研究对象，查找相关资料并整理，结合所学理论知识，总结归纳黄河宿集在“民宿主题与设计”、“民宿运营与管理”等方面的亮点和值得借鉴的地方。

(2) 设计要求：案例整理资料需全面、时效性强，案例分析内容详实、逻辑严谨。类比：甘肃榆中“黄河驿·浪街梦园”，并选择不同主题民宿对其产品设计和运营进行反思。

(3) 所需时间：6-8 周。

(4) 预期成果：案例分析报告一份，规划设计一份或视频展示。

第五章 跨界旅游接待业务管理

（一）学习目的与要求

通过本章的实践，了解跨界旅游接待业兴起的背景及必要。掌握在线旅游平台运营管理基本业务及流程。掌握会展旅游接待业务的内容及管理。掌握特色小镇旅游接待业务的内容及管理。

（二）实践内容

第二节 在线旅游接待业务管理

实践项目 4 在线旅游设计运营

实践类别：调查设计（基础型）

基本要求：

(1) 设计内容：以“不二之旅”作为研究对象，查找相关资料并整理，结合所学理论知识，总结归纳“不二之旅”在“网站流程优化”、“在线客服接待”及“在线用户研究管理”等方面的亮点和值得借鉴的地方。

(2) 设计要求：案例整理资料需全面、时效性强，案例分析内容详实、逻辑严谨。类

比：“白帆旅行”完成在线旅游设计及运营规划。

(3) 所需时间：6-8 周。

(4) 预期成果：案例分析报告一份，运营方案设计一份。

第三节 会展旅游接待业务管理

实践项目 5 会展案例分析与策划

实践类别：调查设计（基础型）

基本要求：

(1) 设计内容：选择 G20 杭州峰会为研究对象，查找相关资料并整理，结合所学理论知识，总结归纳 G20 在“会展运作主体业务管理”、“客户接待业务管理”及“会展项目接待业务管理”等方面的亮点和值得借鉴的地方。

(2) 设计要求：案例整理资料需全面、时效性强，案例分析内容详实、逻辑严谨。类比：丝绸之路（敦煌）国际文化博览会，进行会展策划和决策模拟。

(3) 所需时间：6-8 周。

(4) 预期成果：案例分析报告一份，会展策划案一份或视频展示

第四节 特色小镇旅游接待业务管理

实践项目 6 特色小镇案例分析及规划

实践类别：调查设计（基础型）

基本要求：

(1) 设计内容：选择乌镇为研究对象，查找相关资料并整理，结合所学理论知识，总结归纳乌镇在“基础设施建设管理”、“游客接待服务中心管理”及“社区参与接待服务管理”等方面的亮点和值得借鉴的地方。

(2) 设计要求：案例整理资料需全面、时效性强，案例分析内容详实、逻辑严谨。选择一个类型的特色小镇，根据具体案例分析其主要特色和主题，还应包括基础设施建设管理、游客接待服务中心管理、社区参与接待服务管理三个方面的内容，并类比分析兰州市榆中县青城古镇。

(3) 所需时间：6-8 周。

(4) 预期成果：案例分析报告一份，规划设计一份。

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（实践）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（实践）明确了课程实践的内容以及深度和广度，规定了课程自学考试的实践部分范围和标准，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实践的关系

课程自学考试大纲（实践）是进行自学学习和考核的依据，实践是运用课程知识的基本保障，实践的内容是大纲所规定的课程知识和内容的扩展与延续。实践内容在学习中可以体现一定的深度或难度，考试大纲对考核的要求遵循适当的原则。实践部分与课堂所体现的内容基本一致；大纲里面的实践内容和考核要求，教材里一般都有。

（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] 王粲、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（实践）基本要求是依据专业考试计划和专业培养目标确定的。实践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。实践基本内容掌握程度、课程考核内容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（实践）已指明了实践考核的重点和难点，在各章的基本要求中也指明了各章实践内容的重点和难点。

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（实践）。自学考试大纲（实践）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实践大纲，了解实践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、完成每个章节的实践是理解和巩固所学教材知识、培养分析问题、解决问题及提高

能力的重要环节。在实践之前，要先认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次掌握教材内容，在实践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

本课程要求考生学习和掌握的知识点内容（含实践）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。

（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，实践部分的内容在案例分析题里面显示，试卷中实践部分内容不超过 10%。

2、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。

3、试题主要类型一般有填空题，单项选择题，多项选择题，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，且有体现实践内容的案例分析题型。

4、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。

5、考试时只允许带钢笔、圆珠笔、铅笔、小刀、橡皮、尺子、三角板。