



# 揭阳职业技术学院

## 经济管理系

### 《旅行社业务与管理》课程标准

(2025-2026 学年第一学期)

教师姓名：何佳敏

所授专业：旅游管理

# 《旅行社业务与管理》课程标准

总课时：72

适用的专业范围及层次：全日制专科旅游管理专业

课程学分：4

考核方式：考试

## 一、课程性质

《旅行社业务与管理》课程是国家教育部和国家旅游局指定的专业必修课，是旅游类专业学生必须学习的一门专业课程。该课程在旅游类专业人才培养模式中处于专业核心课程的地位。通过本课程的学习，要求学生提高对旅行社行业的认知，可以综合运用管理学知识、旅行社设立与经营的知识来设计旅游线路、制定线路价格、销售旅游线路产品；使学生具备从事旅行社经营的基本职业能力和未来职业发展能力。

## 二、课程教学目标

### （一）专业能力目标

- 1、具有熟练地申请设立和组建旅行社的能力
- 2、具有熟练地经营国内接待业务的能力
- 3、具有熟练地经营国内组团业务的能力
- 4、具有熟练地经营出境组团业务的能力
- 5、具有熟练地经营入境接待业务的能力
- 6、具有熟练地经营旅行社服务网点的能力
- 7、具有熟练地管理旅行社人力资源的能力
- 8、具有熟练地管理旅行社财务管理的能力

### （二）方法能力目标

- 1、培养学生利用专业教材和相关资料获取知识的学习能力
- 2、培养学生利用网络获取各种知识的能力
- 3、培养学生进行网上调研和实地调研的能力
- 4、培养学生解决旅行社经营实际问题的能力
- 5、培养学生运用所学知识进行创新设计的能力

### （三）情感态度目标

- 1、具有认真务实的学习和工作态度。
- 2、具有职业操守、职业道德和奉献精神。
- 3、能够积极的与顾客进行沟通协调、与同事及行业人员融洽相处。
- 4、具备服务意识，对客户服务做到细心、耐心、专心、爱心。

## 三、课程内容和学时分配

根据教学计划规定的学时数，理论课 36 学时，实验 18 学时，具体学时分配如下表，供参考。

课程内容和学时分配表

	内容	理论课时	实验课时	小计
第一篇 旅行社行政管理	旅行社概述	2	0	8
	旅行社的设立和组织结构	3	3	
第二篇 旅行社业务管理	旅行社采购业务	4	0	32
	旅行社产品的开发与设计	3	3	
	旅行社产品的销售业务	3	3	
	旅行社计调业务	4	3	
	旅行社接待业务管理	4	2	
	旅行社售后业务	2	1	
第三篇 旅行社经营管理	旅行社人力资源管理	3	0	6
	旅行社经营核算	3	0	
第四篇 中国在线旅游发展	中国在线旅游发展研究	3	0	8
	旅游电商案例研究	2	3	
合计		36	18	54

## 四、教学建议

本课程属于专业方向课，比较注重理论与实践的结合，在学生中有一定的旅游活动经验以后掌握起来比较容易。对概念和理论的分析也很通俗易懂，侧重于实践能力的掌握，需要学生查阅相关资料和实践活动以融会贯通，为专业技能的学习奠定基础。

## **五、教学内容和要求**

### **第一章 旅行社概述**

#### **教学目的和要求：**

解释旅行社的定义；掌握旅行社的发展历程

#### **教学内容：**

第一节 旅行社发展简史

第二节 旅行社的职能、地位和作用

第三节 旅行社的类型与业务

第四节 旅行社的行业组织

### **第二章 旅行社的设立和组织结构**

#### **教学目的和要求：**

掌握旅行社申报条件与程序；了解旅行社组织结构设计原则与类型。

#### **教学内容：**

第一节 旅行社设立的条件

第二节 旅行社设立的程序

第三节 旅行社的组织结构

### **第三章 旅行社采购业务**

#### **教学目的和要求：**

掌握旅行社采购业务的内涵；熟悉旅行社采购业务的流程；了解旅行社采购业务的协作网络；掌握旅行社采购业务的管理。

#### **教学内容：**

第一节 旅行社旅游服务采购知识

第二节 旅行社协作网络

第三节 旅行社采购业务的管理

### **第四章 旅行社产品的开发与设计**

#### **教学目的和要求：**

通过该任务的学习，学生了解旅游产品的定义、内涵及特点。掌握旅游线路的类型、开发原则及开发流程，能够独立地为旅游者设计旅游线路。

#### **教学内容：**

- 第一节 旅行社产品概述
- 第二节 旅行社产品设计
- 第三节 旅行社产品的创新

## **第五章 旅行社产品的销售业务**

### **教学目的和要求：**

通过该任务的学习，学生了解旅游产品的定价和报价、掌握旅游产品销售的主要渠道和促销的主要手段。能够对旅游线路进行定价和报价，能够利用一些销售渠道来销售旅游产品，能够利用一些促销手段对旅游产品进行促销。

### **教学内容：**

- 第一节 旅行社产品价格的制定
- 第二节 旅行社产品的销售渠道
- 第三节 旅行社产品的促销策略
- 第四节 旅行社产品的品牌管理

## **第六章 旅行社计调业务**

### **教学目的和要求：**

通过该任务的学习，学生了解国内接待计调的定义，特点以及计调工作范围。掌握了国内接待计调应该采购的服务项目，明确了应该如何进行采购管理。熟悉了接待计调的操作流程。能够为外省旅游者采购本地旅游服务。

### **教学内容：**

- 第一节 旅行社计调概述
- 第二节 旅行社计调业务的分类与职能
- 第三节 旅行社计调的工作流程

## **第七章 旅行社接待业务管理**

### **教学目的和要求：**

通过该任务的学习，学生了解国内接待社接待业务的管理部门，接待业务的操作流程，明确接待准备阶段的、实际接待阶段以及接待结束阶段的管理重点。对国内接待社接待业务的管理有了一个清晰的认识。

### **教学内容：**

- 第一节 旅行社接待业务概述

第二节 旅行社团体旅游接待业务

第三节 旅行社散客与门市接待业务

第四节 旅行社接待人员的管理

## 第八章 旅行社售后业务

### 教学目的和要求：

掌握旅行社客户管理的含义；了解旅行社的服务质量管理、监控和评价标准；掌握旅游投诉的范围、类型、防范和处理方法。

### 教学内容：

第一节 旅行社客户管理

第二节 旅行社质量管理

第三节 旅行社投诉管理

## 第九章 旅行社人力资源管理

### 教学目的和要求：

通过本任务的学习，学生了解旅行社人力资源管理的定义、意义，明确旅行社人力资源管理的特点及内容，掌握旅行社人力资源管理的原则。

### 教学内容：

第一节 人力资源管理及旅行社人力资源管理概述

第二节 我国旅行社人力资源管理存在的问题及对策

第三节 旅行社人力资源管理战略

## 第十章 旅行社经营核算

### 教学目的和要求：

了解旅行社经营核算的概念和内容；熟悉旅行社资产的概念及构成，掌握旅行社经营资产的核算方法；熟悉旅行社营业收入的概念及构成，掌握营业收入的核算方法；熟悉旅行社成本费用的概念及构成，掌握旅行社成本费用的核算方法；熟悉旅行社正常及特殊情况下的结算业务；熟悉旅行社营业利润的概念及构成，掌握营业利润的核算方法。

### 教学内容：

第一节 旅行社经营资产核算

第二节 旅行社收入

第三节 旅行社成本和费用核算

第四节 旅行社的结算管理

第五节 旅行社利润的核算

## 第十一章 中国在线旅游发展研究

### 教学目的和要求：

了解中国在线旅游发展的现状

### 教学内容：

第一节 中国在线旅游发展进程

第二节 大型综合电商进军在线旅游研究

第三节 团购网站进军在线旅游研究

第四节 在线旅游移动互联网的发展现状

## 六、推荐教材及参考书目

1. 《当代旅行社业务与管理》 张野等主编 清华大学出版社 2016 年
2. 《旅行社经营与管理》 王宁等主编 清华大学出版社 2014 年
3. 《旅行社经营与管理》 张骏等主编 旅游教育出版社 2013 年
4. 《旅行社运行与管理》 梁智主编 东北财经大学出版社 2006 年
5. 《旅行社经营与管理》 杜江主编 南开大学出版社

## 七、课程考核

考核形式	考核内容	考核要求	评分标准
平时考核	出勤率、作业、课堂表现	要求学生出勤率达到 95%以上，主动完成作业，上课主动回答问题，主动各种模拟表演	20%
操作技能测试	实训相关的项目	根据各项实训要求，按时按量按质完成。	20%
期末考试	所有教学理论教学内容		60%

