

人文与旅游学院课程授课计划表

一、课程整体设计

课程名称	旅游企业管理	任课教师	刘跃萍
授课对象	19 旅游三班、四班	学时学分	3 学时 学分
先修课程	《旅游学概论》	后修课程	《旅游策划实务》
课程目标	<p>能力目标：</p> <p>(1) 能够在众多类型企业中识别出旅游企业；能够根据一定标准对旅游企业进行分类；能够辨析主要旅游企业的功能。</p> <p>(2) 与一般企业管理相比，能够分析旅游企业管理要素和内容的特殊性；能够在旅游企业日常管理活动中找到基本职能的应用佐证；能够简单运用旅游企业管理的基本职能。</p> <p>(3) 能够分析旅游企业的相关规章制度中蕴含的管理理论、原理和方法；能够简单运用旅游企业管理基础理论、原理和方法。</p> <p>(4) 能够根据计划的编制过程及方法编制出较为科学可行的计划；能够按照网络计划技术编制方法编制网络图；能够运用所学知识，结合旅行社产品特点，制定具体的旅游线路产品开发和营销计划。</p> <p>(5) 能够根据目标管理思想确定合理的目标以指导计划编制；能够运用时间管理理论和方法制定较为科学的时间管理计划。</p> <p>(6) 能够根据旅游企业的性质和规模等设计相适应的组织结构；能够分析某具体旅游企业现行组织结构存在的基本问题并提出相应的改进建议。</p> <p>(7) 能够简单分析某具体旅游企业组织管理的基本规章制度；能够草拟简单的旅游企业组织管理的员工手册。</p> <p>(8) 能够制定旅游企业某一服务和工作环节的质量管理方案。</p> <p>(9) 能够将人力资源管理的基本知识和技能运用于企业经营管理之中，提升综合管理水平。</p> <p>(10) 能够进行市场调研、学会分析和使用调研报告。</p> <p>(11) 能够进行旅游企业市场活动分析，能够选定旅游企业目标市场并进行市场定位，能够进行旅游企业营销策划。</p> <p>(12) 能够分清旅游管理中的文化要素，分析知名旅游企业文化建设的案例，提出某具体旅游企业在文化建设上的措施和方法。</p> <p>(13) 能够分析某具体旅游企业形象建设中存在的问题，提出具体改进的措施和建议。</p> <p>(14) 能够将履行社会责任意识和行为融入到旅游企业日常经营管理中。</p> <p>(15) 能够将旅游企业危机管理理论运用到旅游企业经营管理中。</p> <p>知识目标：</p> <p>(1) 掌握旅游企业的定义和性质，了解世界和国内知名的旅游企业，知道旅游企业的功能和分类，熟悉旅游企业的主要类型及其业务；</p> <p>(2) 掌握旅游企业管理的定义，理解旅游企业管理的基本属性，掌握旅游企业管理的基本职能，了解旅游企业管理的内容体系，知道旅游企业管理的意义；</p> <p>(3) 掌握旅游企业管理的基础理论，把握古典管理理论、行为科学理论和现代管理理论的主要内容和实质，掌握旅游企业管理的基本原理，了解旅游企业活动中常用的一般管理方法。</p> <p>(4) 掌握计划的定义与内容；理解计划的性质和作用；熟悉计划的分类；掌握计划的编制过程与方法；了解计划书的构成与基本框架。</p> <p>(5) 掌握目标管理思想；掌握制定目标的 SMART 原则及其含义；掌握时间管理的定义、内容；掌握时间管理主要方法；了解常见的的时间管理误区。</p> <p>(6) 掌握旅游企业组织机构的含义；掌握旅游企业组织结构设计的原则；掌握旅游企业组织结构的基本类型；认识传统旅游企业组织结构的局限性；了解新型旅游企业组织结构及其构建。</p> <p>(7) 掌握规章制度在旅游企业管理中的作用；了解旅游企业管理中的主要规章制度；掌握使旅游企业有效运转所必需的组织管理制度。</p> <p>(8) 了解质量管理的基本概念和术语，树立旅游企业全面质量管理的基本意识，掌握旅游企业服务质量管理的基本内容和方法。</p>		

	<p>(9) 使学生对旅游企业人力资源管理有一个初步的认识, 了解人力资源的特点和旅游企业人力资源管理的内容, 熟悉旅游企业人力资源管理的基本概念和基本原理。</p> <p>(10) 掌握旅游企业岗位分析、员工招聘、培训、激励以及薪酬管理的基本内容、原则和方法。</p> <p>(11) 掌握旅游企业市场营销管理的基本内容, 了解旅游企业营销创新的各种新趋势。</p> <p>(12) 掌握旅游企业市场细分的原则和方法, 明确旅游企业目标市场选择的标准和流程。</p> <p>(13) 掌握旅游企业市场营销策划方法和组合策略。</p> <p>(14) 掌握旅游企业文化、企业形象和社会责任得概念、特点及建设和优化路径。</p> <p>(15) 了解旅游企业危机中的基本概念、特征和危机管理的基本理论。</p> <p>素质目标:</p> <p>(1) 使学生形成对旅游企业和旅游企业管理的整体印象, 激发学生对旅游企业和旅游企业管理的兴趣。</p> <p>(2) 培养学生灵活运用比较学习(分析)和实地调研法。</p> <p>(3) 培养学生灵活运用旅游企业管理基本职能的意识和素养;</p> <p>(4) 培养学生的计划意识和长远意识; 培养学生的整体观和大局观。</p> <p>(5) 培养学生的目标意识和控制意识; 培养学生的时间观和效率观。</p> <p>(6) 培养学生的条理性、有序性及逻辑性; 锻炼学生知识迁移与应用能力。</p> <p>(7) 培养学生组织结构问题意识和管理意识; 培养学生的组织整体观和全局观; 培养学生组织结构设计能力。</p> <p>(8) 培养学生规章制度约束和服从意识; 培养学生简单的规章制度拟定能力。</p> <p>(9) 培养学生质量、质量监控和管理意识, 培养进行服务质量管理和评价的方法与能力。</p> <p>(10) 培养学生树立“以人为本”的管理理念, 树立正确的“选人观”“用人观”。</p> <p>(11) 正确认识营销、树立市场营销的观念, 培养学生较强的口头表达能力、人际沟通能力, 增强学生团队凝聚力和团队间的协作力。</p> <p>(12) 培养学生旅游企业文化和管理意识, 培养学生旅游企业形象优化意识。</p> <p>(13) 培养学生旅游企业社会责任感, 履行社会责任的意识和能力。</p> <p>(14) 培养学生的旅游企业危机识别和分析能力。</p> <p>(15) 培养学生基本的危机预警意识和管理能力。</p>		
课程内容	序号	学习单元(学习情境或项目)名称	学时
	1	旅游企业管理认知	9
	2	旅游企业计划管理	8
	3	旅游企业组织管理	6
	4	旅游企业服务质量管理	4
	5	旅游企业人力资源管理	9
	6	旅游企业市场营销管理	9
教学材料	<p>(指教材或讲义、在线课程、参考资料、仪器、设备、教学软件等)</p> <p>1. 教材: 自编教材和选用教材</p> <p>(1) 自编教材 《旅游企业管理实务》日照职业技术学院校本教材</p> <p>(2) 选用教材 《旅游企业管理》, 郑向敏、韩军、舒晶, 2008, 重庆大学出版社; 《旅游企业管理实务》, 刘锋华、唐环宇, 2012, 经济科学出版社; 《旅游企业管理》, 夏林根, 张懿玮, 王立龙, 2015, 上海人民出版社。</p> <p>2. 网站: 在线教学平台</p>		

教学组织形式	<p>(说明采用什么教学方式, 使用什么直播平台 and 在线教学平台, 注明在线课程网址、课程 QQ 或微信群等)</p> <p>采用线上线下混合教学方式, 采用腾讯会议直播, 校内教学平台《旅游企业管理》 http://course.rzpt.cn/teacher/course-manage.php?course_id=1590</p>
考核方案	期末考试 60%+平时成绩 40%

二、课程教学实施计划

周次	节次	单元名称	教学方式	主要教学内容	作业形式
1	3	了解旅游企业	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	旅游企业定义; 旅游企业功能与分类; 旅游企业的主要类型	
2	3	认识旅游企业管理	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	旅游企业管理的定义; 旅游企业的基本属性、基本职能、内容体系以及旅游企业管理的意义	
3	3	掌握旅游企业管理的理论基础	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	旅游企业管理的基础理论; 旅游企业管理的基本原理; 旅游企业活动中常用的一般管理方法	
4-5	4	编制企业计划	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	计划的定义与内容, 性质和作用; 计划的分类; 计划的编制过程与方法; 计划书的构成与基本框架	
5-6	4	实施目标管理	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	目标管理思想; 制定目标的 SMART 原则及其含义; 时间管理的定义、内容; 时间管理主要方法; 常见的时间管理误区	
6-7	4	设计企业组织结构	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	旅游企业组织机构的含义; 旅游企业组织结构设计的原则; 旅游企业组织结构的基本类型; 新型旅游企业组织结构及其构建	

8	2	制定组织管理的基本规章制度	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	规章制度在旅游企业管理中的作用；旅游企业管理中的主要规章制度；使旅游企业有效运转所必需的组织管理制度
8-9	2	树立质量管理意识	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	质量管理的基本概念和术语；旅游企业服务质量管理的基本内容和方法
9	2	实施全面质量管理、服务质量评价	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	全民质量管理的基本指导思想；全面质量管理的工作原则；全面质量管理的基础工作；服务质量评价
10	2	编写工作岗位说明书	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	人力资源的特点和旅游企业人力资源管理的内容；旅游企业人力资源管理的基本概念和基本原理
10-11	2	员工招聘与甄选	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	招聘途径；员工招聘途径；甄选的方法
11	2	员工培训与开发	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	员工培训意义；旅游企业员工培训的内容和类型旅游企业培训工作过程
12	3	绩效考评、薪酬管理	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	旅游企业员工的激励；旅游企业薪酬的构成；薪酬管理的原则
13	3	树立市场营销观念、发现和分	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	旅游企业市场营销管理的基本内容；旅游企业营销创新的各种新趋势
14	2	选择目标市场和市场定位	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	旅游企业市场细分的原则和方法；旅游企业目标市场选择的标准和流程
14-15	4	制定市场营销组合策略	案例分析法、讲授法、启发法、角色扮演法、分组讨论法、情境教学法	旅游企业营销组合的内容；旅游企业营销组合特点；旅游企业营销组合作用；旅游企业营销组合的原则