

# “校企行”协同开发高职旅游管理专业 《旅行社经营与管理》课程标准

王建军 宋传敏

(广州城市职业学院,广东 广州 510405)

本文围绕“校企行”协同开发课程标准的设计理念和思路,以学生素质和能力培养为目标,以学生无缝对接就业为导向,以广州城市职业学院为例,对旅游管理专业核心课程《旅行社经营与管理》在教学内容、教学方法等方面进行了改革,构建了新的课程标准,以期为高职课程标准开发提供参考。

《旅行社经营与管理》课程作为学院旅游管理专业的核心课程,对培养学生的旅行社基层经营、管理和服务能力及职业素养发挥着重要作用。坚持“校企行”协同进行专业对接行业、专业对接就业、课程体系对接岗位群、课程内容对接职业标准、教学过程对接工作过程的原则,本文对《旅行社经营与管理》课程的标准开发和构建进行了探讨。

## 一、课程性质

本课程是针对旅游管理专业学生开设的一门专业必修课和职业核心课程。该课程依托“校企行”协同合作,基于旅行社业务经营规律和典型工作任务分析基础上开发的,以旅行社业务流程为主线、以学生能力和素质培养为本位、以典型项目为载体、以工作任务为驱动、以创建并经营和管理一家旅行社为内容,掌握相关基本知识,具有旅行社计调、外联、接待、导游等部门基层岗位服务能力和经营管理能力的综合技能型、高素质人才为目标的一门应用性课程。通过课程实施,学生可以综合运用管理学、心理学等创建一家旅行

社,设计旅游线路、制定线路价格、实施线路内容、接受客人反馈等,培养学生未来从事旅行社企业经营与管理的职业能力和可持续发展能力。

## 二、课程定位

《旅行社经营与管理》课程的前期需要学习现代管理方法、中国旅游地理、旅游概论、旅游资源与开发等专业基础课程,同时也为后续的旅行社计调与外联实务、旅游规划与产品设计、旅游景区管理、导游实务与技巧等课程奠定学习基础。

## 三、课程目标

### 1. 知识目标

(1)旅行社的类型与业务、设立条件;(2)旅行社的组织架构;(3)旅行社的市场运作流程与日常管理;(4)旅行社产品设计;(5)旅行社产品促销与销售管理;(6)旅行社采购管理;(7)团体旅游接待管理;(8)散客旅游接待管理;(9)旅行社财务管理;(10)旅行社电子商务。

容、时间、程序和方式,公开群众普遍关心的重要问题,并组织群众对工作经常性的专门检查,以达到财务公开;最后,还要注意总结交流各地开展村级财务公开和民主理财的好经验、好办法,及时推广,充分发挥典型的示范带头作用。

### 2. 全面提高农村财务人员的从业素质

要加强农村财务管理的规范化建设,会计人才是关键。要以引进、下派、委培等方式全面提高农村会计从业人员的业务素质、道德素质。根据农业部文件精神,村组织可以从实行会计人员持证上岗制度、完善会计人员使用制度,以及实行考会计电算化管理等方面来加大对农村会计人员的培训和管理力度,提高农村财务管理人员的素质。

## 三、小结

农村财务管理是基层群众的重要问题,保护基层群众的

利益就是保护我国的社会稳定,自从国家提倡和谐社会以来,社会上的小问题无不处处为人民着想。自从习主席上台以来,正在对贪污腐败行为严抓严打,抓到一个绝不姑息。为了响应这一政策,现在全国对各级政府的财务调查一时火热起来。农村财务小却是问题最为严重的群体之一。为了对这一现象进行仔细分析,本文是对加强我国现阶段农村财务管理的思考,希望对读者有参考意义。

## 参考文献:

胡曲应,许家林.加强我国现阶段农村财务管理的思考[J].华中农业大学学报(社会科学版),2010,(12).

## 作者简介:

衣晓,供职于山东省沂水县高桥镇人民政府。

2. 职业技能目标

(1)游客需求分析能力;(2)旅游产品的市场定位、新产品开发和产品管理能力;(3)正确选择旅行社促销方式,具有促销管理能力;(4)一定的旅游产品销售管理能力;(5)旅游服务采购能力;(6)旅行社接待能力;(7)成本费用核算能力。

3. 职业素质养成目标

诚信服务意识;顾客沟通能力;团队合作精神;学习进取精神;爱岗敬业的工作作风。

4. 职业技能证书要求

导游证、计调师证。

四、课程设计思路

1. 课程设计理念

《旅行社经营与管理》以旅游管理专业建设指导委员会(由行业专家、旅行社一线管理者、学校专家、专任教师等)为依托,实行“校企行”协同合作。在课程设计理念上,注重学生的能力和素质培养。根据旅行社的业务经营规律和岗位任务和学生的认知和成长规律,从易到难安排教学项目,使学生在依据项目完成工作任务的同时,掌握旅行社基础知识,专业技能和职业素养。在进行旅行社行业的调查、工作岗位分析和人才需求分析的基础上,确定项目载体和典型工作任务并以此进行课程设计,充分体现课程的职业性、实践性和开放性。

2. 课程设计思路

本课程以康辉旅行社广城职营业部为依托,按照旅行社的经营与管理程序,把各岗位典型工作任务序化为11个训练项目,围绕各岗位典型工作任务确定能力目标、知识目标、素质目标。根据各岗位能力培养目标创设系列的情境,在各教学情境有序展开中以学生为主体、教师为主导进行教学,形成了做中学、学中做、教学做一体化,课堂与实训场所一体化的工学结合教学模式。

五、教学内容及学时安排

本课程标准以旅游管理专业学生的就业为导向,通过对旅行社经营与管理工作过程中所涵盖的岗位群进行任务和职业能力分析,确定课程的教学模块和课程内容。为了充分体现任务引领、实践导向课程思想,本课程按旅行社的设立、员工招聘、新旅游产品的开发等日常旅行社经营管理工作过程进行课程内容安排,以专业合作旅行社日常实际管理工作为载体组织课程内容。本课程课时为36学时(见表)。

表 旅行社教学内容、能力目标与学时安排

序号	模块名称	教学内容	能力目标	学时分配
1	项目一:旅行社认知	教学 内容 1.掌握旅行社设立条件、程序及营业场所的选择; 2.熟悉旅行社性质与职能、类型与基本业务、企业文化、人力资源配置; 3.了解旅行社发展历史、经营战略管理、行业组织、电子商务的发展。	熟练进行旅行社办公室的日常管理工作	3
		实训 项目 了解广州一家旅行社的类型与业务范围、企业文化,并对其营业场所选择做一个评价。		1

2	项目二:旅行社的设立	教学 内容 1.了解旅行社市场调研的内容、人力资源管理的内容和招聘流程; 2.熟悉旅行社业务内容和设立流程; 3.掌握影响旅行社选址因素、选址、标识设计要求及原则; 4.掌握旅行社的主要设立方式; 5.熟悉旅行社组织机构设置的两种主要形式。	1.能设计调查问卷进行旅游市场调查; 2.能够以选址的相关知识要求为指导,选定适合的地址; 3.能在熟悉企业业务和规模的基础上设定组织机构; 4.能够根据企业的实际情况制定人员招聘计划; 5.能够完成《申请设立旅行社技术报告书》。	3
		实训 项目 全班以小组为单位,先共同完成全部申报材料,再每组扮演一个部门,模拟成立一家旅行社。	掌握旅行社设立条件、程序等。	1
3	项目三:旅行社产品开发设计	教学 内容 1.熟悉旅游产品的内涵、构成、特征等; 2.掌握旅游线路设计的原则和程序; 3.熟悉旅游资源表的采集内容、采集方式、采集流程; 4.掌握旅行社产品采购内容和方式; 5.熟悉旅游产品价格的构成及影响价格的因素。	1.能够运用线路设计的知识判断线路的优劣; 2.能够运用各种合理方式采集所需旅游资源; 3.能够根据市场需求设计旅游线路并采购符合要求的产品; 4.能综合运用各种方法为旅游线路定价。	2
		实训 项目 以“云南民俗游之旅”为主题设计一条旅游线路。		2
4	项目四:旅行社采购业务	教学 内容 1.了解旅行社旅游服务采购的内涵与任务、策略; 2.掌握旅行社旅游服务采购的程序和方法。		2
5	项目五:旅行社销售业务	教学 内容 1.掌握影响产品价格的因素、销售渠道策略产品销售过程; 2.熟悉售后服务方式; 3.了解定价方法。	能根据产品与市场需求熟练运用产品定价策略。	1
		实训 项目 1.案例分析:“明码标价”一言难尽; 2.搜集报纸上刊登的旅行社广告,分析其定价策略与定价方法		1
6	项目六:旅行社接团与发团业务	教学 内容 1.掌握旅行社接团服务程序、散客接待服务的内容; 2.掌握旅行社售后服务方法、发团作业流程。	1.能够完成接团、发团、带团过程中的组织、讲解和服务工作;2.能够妥善处理行程中的突发事件;3.能有效与游客及各环节合作企业有效沟通;4.能够撰写导游词和旅行游记。	2
		实训 项目 实地体验:广之旅门店,观察工作人员如何进行团队旅游接待服务和散客接待服务。		2
7	项目七:旅行社出境旅游业务	教学 内容 1.了解出境旅游的发展、管理; 2.海外领队的职责、工作流程; 3.掌握出境旅游发团作业流程。	能进行出境业务操作。	2
		实训 项目 模拟出境旅游发团流程。		2
8	项目八:旅行社计调业务	教学 内容 1.能够完成所分管区域的旅游资源采集工作; 2.设计并制作旅游产品和产品价格; 3.采购旅游产品要素; 4.熟练使用列车时刻表、航班时刻表、地图册等; 5.回答客户咨询电话并录入电脑。	1.忠诚公司,不谋私利,不索贿受贿; 2.合作精神,协调能力; 3.身体素质好熟练计调业务。	3
		实训 项目 广之旅公司采购员李某授课。		1
9	项目九:掌握旅行社外联业务	教学 内容 1.了解外联业务与外联人员; 2.熟悉业务洽谈与合同签订; 3.掌握旅行社客户管理、外联函电。	能熟练进行旅行社外联业务操作。	3
		实训 项目 模拟与供应商进行业务洽谈与合同签订。		1

10	项目十：旅行社门市业务	1. 了解旅行社门市； 2. 进行旅行社门市选址与设计； 3. 旅行社门市对客服务。  实训项目 模拟康辉旅行社广城分社进行门市对客服务。	能进行旅行社门市对客服务,旅游软件操作。	2
				1
11	项目十一：旅行社电子商务	1. 了解旅行社航空票务； 2. 设立航空票务代理人； 3. 掌握旅行社航空票务业务流程。	能熟练进行对客旅行社航空票务业务。	1
12	合计学时	理论教学		24
		实践教学		12
				36

## 六、课程考核要求

为全面考核学生的知识应用与技能掌握情况,本课程主要以过程考核(占总评成绩 40%,学生完成 11 个项目)和终结性考核(占总评成绩 60%,笔试)为主。课程考核涵盖项目(学习情境)任务全过程,主要包括组建旅行社、旅游线路设计等 20 个训练任务,根据学生完成项目的情况进行考核。

## 七、课程教学

### 1. 实训条件

课程以“校企行”协同合作,依托广州地区旅行社行业协会、广之旅、广东中旅、金马国旅、康辉国旅等在校内建立真实性、生产性的实训基地,含导游模拟室、旅游软件实训室、康辉广城分店等实训条件,满足课程教学过程中进行的各种情景设置和实际项目训练。

### 2. 教学方法

课程在实行与旅行社基层管理工作过程为载体,以旅行社设立、旅游采购、旅游市场营销、旅游线路设计等过程各环节的工作任务为驱动、实行工学结合教学模式的前提下,开展教学任务,可采用以下教学方法:

(1)项目载体任务驱动法。以旅行社岗位工作群和业务经营规律的为主线,把整个班级构建 10 个行动小组,各组根据广州 10 区模拟成立 10 家旅行社分社,围绕课程设置的 11 个项目,每个项目都代表了企业业务运营中的某一过程,最终完成设立并经营与管理一家旅行社的总任务。学生每一小组形成学习团体和工作团队,逐一完成项目下设的各个任务,最终实现对旅行社业务流程的全面了解和实际操作。

(2)情境教学法。学生在校内实训室、导游模拟实训室等校内实训基地,通过分组所设立的旅行社围绕旅行社岗位和业务范围进行真实业务实训。在课程实施中,为学生设计了真实任务。一是本校教师的周末一日游旅游线路设计,由学生策划、组织、实施;二是鼓励学生在校内组织本校学生的旅游活动,从而实现模拟企业的真实业务教学,让学生在虚拟企业中获得相对真实的工作体验,可以提高模拟企业经营的真实感。

(3)问题探究法。以行动为导向的教学设计中,学生以组为单位进行学习活动,小组之间任务成果的交流可以使使学生从另一个角度学习新的东西,针对旅游线路设计、导游带团过程中可能遇到的各种问题和突发事件,让学生对这些问题及应对方法进行探讨,提高了学生的应变能力,同时通过交流中的思想碰撞,也可为学生带来新的创意或思考。小组交流中学生为了担当起专家的重任,自主学习的意识比其他阶段更加强烈。

(4)角色扮演法。采用角色扮演法,学生通过分别扮演导游、顾客和接待人员,获得不同的学习和工作体验。同时,在角色扮演中,学生能够发现沟通中或产品介绍中存在的不足,便于学生进一步改进自己的服务技能和服务意识。

## 八、结论

本文以“校企行”协同开发《旅行社经营与管理》课程标准为主线,对其进行了基于项目载体、任务驱动的课程内容及教学方法改革,使学生在根据项目完成工作任务的同时,掌握本课程的理论知识、专业技能和职业素养,同时也对高职其他的专业课程改革提供参考。

### 参考文献:

- [1]朱智,俞彤. 高职高专旅行社经营与管理课程标准开发[J]. 当代职业教育,2011(1).
- [2]姜大源. 职业教育学研究新论[M]. 北京:教育科学出版社,2007.
- [3]朱智. 高职院校旅游类专业课程设置的思考[J]. 教书育人,2008(1).
- [4]郑薇. 基于工作过程的高职《基础旅游学》课程标准的研究[J]. 现代企业教育,2014,(16).

[注]立项课题:广东省教育科学基金项目(2012JK156);广州市教育科学基金项目(12A158)、(2013A187);广州第六批教研项目:现代职业教育视阈下高职教育旅游管理专业“三对接”协同路径研究;广州城市职业学院教研项目(JY2012018)、(JY2013021)联合资助

### 作者简介:

王建军,硕士,广州城市职业学院,副教授,广东省高等院校“千百十工程”第七批校级培养对象;研究方向:城市创新与区域经济发展,高职教育。