

旅行社管理实验指导书

胡灿伟

武汉工业学院

一、实验的地位、作用

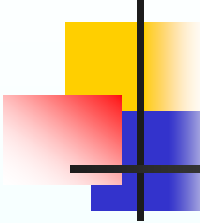
■ (一) 地位

实验是《旅行社管理》课程的重要教学环节。

(二) 作用

1、通过对旅行社业务流程的操作，使学生了解旅行社的基本业务，各工作部门的具体职能。

2、通过扮演不同的角色，使学生对旅行社的实际运作有更为感性的认识。



3、通过实践技能的训练，使学生
巩固课堂理论知识，加深对旅行社的基本
管理原理的理解，掌握从事旅行社业
务管理的基本技能，并运用相关理论处
理一些实际问题。

4、同时，通过实验教学，拓宽学生的知
识领域，激发学生的创造意识，培养学
生的主观能动性。

■ 二、实验开设对象

- 本实验开设对象为《旅行社管理》课程的学习者（旅游管理本科专业本科学生），实验为必修内容。

■ 三、基本原理及课程简介

■ 本课程实验包括两个层次：

- 第一个层次是业务流程模拟，总共安排了3个实验；
- 第二个层次是角色扮演，其中在计划实验教学课时内，安排了学生扮演旅行社不同部门经理的角色进行实战模拟，最后根据各组的业绩情况进行评分。



- 通过实验教学应达到以下基本要求：

1. 理解旅行社业务的基本运作流程；

- 2. 掌握基本的管理技能，利用它们从事基本的旅行社管理活动；

- 3. 掌握旅行社和其他企业之间的协议价制订；



4. 掌握旅行社的团队管理技能；

- 5. 掌握旅行社的线路设计方法和技巧；
- 6. 掌握旅行社的计调业务操作。



四、考核与报告

1. 实验后，学生按按小组将实验结果等内容写出实验报告，符合实验教学的要求，并得到指导教师的认可。
2. 指导教师对每份实验报告进行审阅、评分。
3. 该实验程依附于理论课，实验课的成绩记入课程平时成绩，占总成绩的20%。

■ 实验项目一 旅行社协议价管理

■ 1、实验目的

- (1) 理解协议价的内涵与重要性；
- (2) 掌握和酒店、景点等相关企业签订协议价的具体方法。

■ 2. 实验内容及要求:

- (1) 外社线路报价: 掌握其他旅行社向本社发来的整体团队行程的报价方法;
- (2) 酒店报价管理: 掌握酒店报价的流程和优惠政策;
- (3) 景点门票管理: 掌握景点报价的流程和优惠政策;




(4) 机票报价管理：掌握航空公司报价的流程和优惠政策；

- (5) 团队餐饮报价：掌握餐饮企业报价的流程和优惠政策；



(6) 旅游车辆和其他车船报价：掌握
交通企业报价的流程和优惠政策；

- (7) 其他服务报价：掌握在整个旅游行程中导游、保险、签证等一次性购买的服务产品的报价方法。



根据实验教材中列出的实验步骤，认真完成规定的实验内容，真实地记录实验中遇到的各种问题和解决的方法与过程。

- 实验完成后，应根据实验情况写出实验报告。



实习报告内容应包括：

- (1) 实验目的；
 - (2) 实验内容；
 - (3) 实验步骤；
 - (4) 实验结果；
 - (5) 问题讨论与实验心得。
-
- 3. 实验时间：1学时

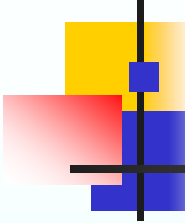
■ 实验项目二 旅行社线路设计与团队管理

1. 实验目的

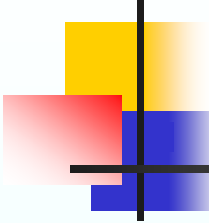
- (1) 理解旅行社线路设计在旅行社业务中的重要作用以及团队对于旅行社业务的重要性；
- (2) 掌握旅行社线路设计的具体方法和操作技巧以及团队业务的具体操作。

3. 实验内容及要求

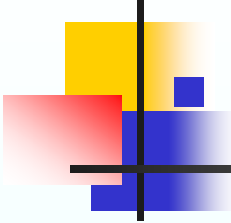
- (1) 创建线路库：在“基础资料”的线路库管理中创建本公司的线路库。
- (2) 设计线路：要求每组学生自行设计一条旅游线路。
- (3) 创建团队：以漂流专项游（地接团）和北京承德双飞六天豪华团（自组团）为例，创建两个团队。



(4) 发布团队：完成团队的有关准备工作后，如果确认该团队可以进行销售了，就要将团队发布后才能进行销售。发布团队只要将团队的“基本资料”中的“团队状态”设定为“报名中”。



(5) 团队操作：对国内、港澳、出境团队进行操作，对团队报名预订单进行操作，经理对计调所做的团队安排进行审核，发放团队物品（物品进仓、物品发放）。



根据实验教材中列出的实验步骤，利用实验室和指导教师提供的实验软件，认真完成规定的实验内容，真实地记录实验中遇到的各种问题和解决的方法与过程，并绘出整个业务运作的流程图。实验完成后，应根据实验情况写出实验报告。



实习报告内容包括：

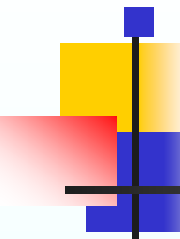
- (1) 实验目的；
 - (2) 实验内容；
 - (3) 实验步骤；
 - (4) 实验结果；
 - (5) 问题讨论与实验心得。
-
- 3. 实验学时：2学时



实验项目三 旅行社计调操作

- 1. 实验目的
 - (1) 理解计调操作在旅行社业务中的重要作用；
 - (2) 掌握计调操作的具体方法。

- 2. 实验内容及要求
- (1) 处理预定单：掌握各种单项产品预定单的处理（酒店预订单、机票预定单、景点门票预定单、其他交通预定单、其他服务预定单）；
- (2) 计调操作：对各种结算项目进行操作处理（地接团安排、订房、订票、订餐、订车、签证、保险等）；
- (3) 导游管理：负责导游资料管理和导游安排。



根据实验步骤，认真完成规定的实验内容，真实地记录实验中遇到的各种问题和解决的方法与过程。实验完成后，应根据实验情况写出实验报告。

- 实习报告内容包括：

- (1) 实验目的；

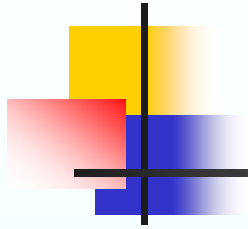
- (2) 实验内容；

- (3) 实验步骤；

- (4) 实验结果；

- (5) 问题讨论与实验心得。

- 4. 实验学时：1学时



THE END!