

《旅游接待业》（课程代码：13997）

自学考试实践考核大纲

华南理工大学自学考试

I 课程性质与目标

一、课程性质与目标

《旅游接待业》是旅游管理专业核心课程，本实践课程聚焦旅游接待业务中的真实问题解决与数字化工具应用。课程以民宿运营、团队接待、服务质量管控三大场景为切入点，要求学生通过零成本技术工具（如 AI 生成、数据爬取、流程设计软件）完成行业真实任务，强化“数据驱动服务优化”的闭环能力。本实践课程重点衔接理论教材第三章（传统旅游接待业务管理）、第四章（新型旅游接待业务管理）、第七章（旅游接待业服务质量管理），是培养“懂运营、精分析、擅创新”的复合型旅游人才的关键环节。

二、本课程的基本要求与能力目标

（一）基本要求

1. 知识转化：能将理论课中服务质量标准、客户关系管理等原理，转化为可执行的流程方案；
2. 工具掌握：熟练使用免费工具（如 Excel 数据透视、AI 提示词工程、Canva 可视化设计）；
3. 合规意识：在数据采集、AI 应用中遵守《网络安全法》与商业伦理规范。

（二）能力目标

能力维度	具体目标描述
流程设计能力	1. 诊断民宿/景区服务流程瓶颈（如入住效率） 2. 设计可落地的优化方案（含 KPI 绩效方案等）
数据分析能力	1. 爬取并清洗 100+ 条真实用户差评 2. 定位 TOP3 服务缺陷并归因（如员工响应延迟）
智能应用能力	1. 用 AI 生成景区解说脚本并优化口语表达 2. 模拟客户投诉对话训练话术应变能力
创新迭代能力	1. 基于 PDCA 循环理论制定改进路线图 2. 在方案中融入创新点（如低碳服务、无障碍设计等）

（三）思政融合目标

1. 职业价值观：在服务设计中体现“以客为本”理念（如优化特殊人群接待流程）；
2. 行业责任感：通过差评分析强化“口碑即生命”的服务敬畏心；
3. 技术向善观：在数字化工具使用过程中坚守数据隐私底线。

II 课程内容与考核要求

第一章：传统接待业务优化实践（对应理论课教材第三章、第四章）

一、课程内容

传统旅游接待业包含酒店、景区以及旅行社，新型旅游接待业包含汽车营地、邮轮、民宿等业态。通过本章的实践学习，增强学生对传统旅游接待业务的实际感知，让学生主动接触行业，提供第一手感性认识，锻炼发现问题的眼光，培养观察与分析能力。通过结构化、标准化的案例设计，可以系统性地考察学生对各种核心接待场景的问题识别、理论应用、方案设计和反思能力。

二、学习目的与要求

（一）学习目的：掌握旅游接待核心业务（民宿、旅行社、景区等）的标准化流程设计能力。

(二) 学习要求：能诊断服务瓶颈，运用流程优化工具提出可执行方案。

三、考核知识点与考核要求

(一) 酒店前厅接待业务管理实践

1. 对应理论知识点：第三章第一节酒店业务接待管理、第四章第四节民宿旅游接待业务管理。
2. 考核要求：制作民宿服务流程图（可选用 draw.io 等数字化工具进行实操绘制，需要注明关键节点时效或是关键服务交付动作）分析并针对性设计服务流程优化方案（至少分析 2 处瓶颈）。

(二) 旅行社团队接待管理实践

1. 对应理论知识点：第三章第三节旅行社接待业务管理。
2. 考核要求：学生能够自主编制多日游团队旅游接待计划书。含交通衔接表、住宿安排、导游分工、突发天气应急预案等内容。

(三) 景区解说服务管理实践

1. 对应理论知识点：第三章第二节景区接待业务管理。
2. 考核要求：学生能够自主设计景区讲解脚本，需覆盖历史背景（识记）、建筑特色（领会）。能够进行景区的现场讲解，无需讲解完整景区，可以是讲解片段。

第二章：服务质量缺陷诊断与改进（对应理论教材第 7 章）

一、课程内容

本章节通过基于真实客户评价数据，让学生实际参与到服务缺陷的分析过程当中，提升自身的问题分析力与观察力。

二、学习目的与要求

(一) 学习目的：培养数据驱动的服务质量管控能力。

(二) 学习要求：能通过真实用户评价定位服务缺陷，制定 PDCA 改进路径。

三、考核知识点与考核要求

(一) 旅游接待业服务质量涵义（对应理论教材第七章第一节）

1. 考核要求：学生能自主完成对用户的评价分析，收集 100+条同一商户（酒店/民宿/客栈）中差评，记录在 Excel 表格中，并进行缺陷类型归类（如服务响应/设施维护/卫生安全），归类高频问题，能够生成关键词云图，凸显文本数据可视化能力。

(二) 旅游接待业全面质量管理方法（对应理论教材第七章第三节）

1. 考核要求：针对评价分析结果，归类缺陷后能制定 PDCA 优化方案。优化改进方案包括但不限于问题归因、为改进针对各个岗位而设定的 KPI 指标（如前台响应时效≤5 分钟等）并对各个岗位进行责任分工并明确验收标准能够编制问题归因树状图/鱼骨图、责任分工矩阵表。

(三) 旅游接待业服务质量管理过程（对应理论教材第七章第二节）

1. 考核要求：在 PDCA 优化方案的基础上设置质量监控机制，如“员工自查-领班抽查-店长周检”流程，学生能够自主绘制质量监控流程甘特图。

第三章：智慧服务应用创新（对应理论教材第四章及第九章）

一、课程内容

本章节通过设定行业真实场景，要求学生利用数字化工具将理论课的知识转化为可执行的流程方案并完成行业真实任务。

二、学习目的与要求

(一) 学习目的：掌握各类数字化工具尤其是 AI 工具在旅游接待场景中的降本增效应用。

(二) 学习要求：能运用生成式 AI 优化服务内容与客户交互。

三、考核知识点与考核要求

（一）民宿旅游接待业务管理（对应理论教材第四章第四节）

考核要求：选定一家民宿，学生能够利用 AI 工具为此间民宿品牌生成独特的民宿服务话术库，在生成的文本基础上，人工优化，最终编制民宿客服服务话术参考手册。如针对“延迟退房”“物品遗失”等场景生成带有民宿特色的标准应答。

（二）旅游接待业品牌战略管理（对应理论教材第九章第二节）

考核要求：AI 导览脚本创作，选定一个景区（如陈家祠），用 AI 工具生成景区讲解草稿，修改为口语化脚本。并用各类设计软件（如 Canva、PS 等）为该景区设计局部图文手册，如海报。

（三）在线旅游接待业管理（对应理论教材第五章第二节）

考核要求：学生能够利用 AI 工具进行模拟投诉对话训练，在 AI 软件中输入课程要求的提示词，与 AI 模拟对话，以提升自己的客诉处理能力与经验，使得学员能够结合接待服务、处理客诉相关理论知识对对话内容进行对话分析，如对客户情绪的感知，自身安抚的步骤、服务补偿承诺与设计等。

III 关于实践考核实施的说明

一、自学参考资料

《旅游接待业（第三版）》马勇主编（ISBN 978-7-5772-0166-5）；

本课程大纲配套的辅助案例资料、试题示例等。

二、操作工具建议

（一）生成式 AI 工具：腾讯元宝、豆包、Kimi 等。

（二）设计工具：Canva、draw.io、PhotoShop 等。

三、关于考核要求

1. 本课程需要学生首先自学给定的自学参考资料。

2. 本实践课程的考核采用线下开卷考核的形式，应根据本大纲所规定的考核内容和目标来开展各类实践练习，通过练习对理论知识进行有效实践转化，最终通过线下限时开卷考核。

3. 本课程要求学生按照课程的三个主要章节进行实操学习，需要选取真实案例进行实践分析，鼓励学生前往景区现场、酒店民宿现场进行深度服务流程体验，结合自身切身体验以及访谈工作人员等多元方式将理论知识落地转化为行业实操技能。考生按照课程规定的三个章节的学习内容要求在线下考试前完成。

4. 考生参加考核允许携带：理论教材以及其他相关书籍或是个人实践笔记等纸质材料。禁止携带手机等电子设备。

5. 考试时间为 120 分钟。

6. 实践考核采用五级评分制评定考核成绩：满分 100 分，0~59 分为不合格，60~69 分为合格，70~79 分为中等，80~89 分为良好，90~100 分为优秀。

附录

试题示例

案例背景

您是莫干山“栖竹”民宿的新任前厅部经理，需针对现民宿存在的服务缺陷完成服务流程优化。莫干山“栖竹”民宿定位是高端竹林疗愈主题民宿（均价¥1280/晚，年均入住率72%）。拥有12间客房（含3间树屋）、200㎡竹林庭院、茶室/竹艺工坊。目前推出了“竹韵晨唤”特色服务，清晨竹筒敲击唤醒服务（替代机械闹钟），游客可以在民宿进行在地体

验，如竹编手作课、竹林音疗会等，民宿采纳绿色运营的理念：采用山泉水系统、竹制一次性用品。

目前民宿行业标杆的差评率为 5%，而“栖竹”民宿的差评率是 8%，当前 15% 的复购率也没有达到行业标杆的水平（28%）。您决定对目前的服务缺陷进行梳理并优化服务流程。您的团队拥有 2 名日班管家（小明、阿芳）、1 名夜班管家（坤哥）以及一位兼职的体验课导师（朱老师）。

您的管家为您梳理了 8 条近期高频的典型顾客中差评：

- 差评 1：“入住时前台只有 1 人值班，等了 20 分钟才办完，连 WiFi 密码都没告知！”
- 差评 2：“暴雨夜航班延误，凌晨 1 点到店发现大门锁了，电话打了 5 遍才有人开门。”
- 差评 3：“想延迟退房被拒，前台冷冰冰说‘系统设定不能改’。”
- 差评 4：“树屋浴缸漏水报修 2 小时无人处理，管家说‘师傅在山上采竹’。”
- 差评 5：“竹艺课老师迟到 15 分钟，全程刷手机应付。”
- 差评 6：“续住打扫漏掉儿童拖鞋，电话投诉后送来一双破洞的。”
- 差评 7：“退房时要求开发票，前台让我自己扫码操作，搞了 10 分钟没成功。”
- 差评 8：“暴雨夜想取消次日树屋预订，前台坚持扣全款，毫无同理心。”

（为增加考核的实践性，该案例背景取自真实经营案例，为保护企业经营数据，对敏感内容重新处理。）

一、场景分析题

（一）请结合教材第三章，指出前台服务流程中存在的 3 处缺陷；（二）选择任一条差评，分析该条差评违背了教材（参考理论教材第二章）中哪些服务理念？

（三）选择任一条差评，提出 1-2 条预防该差评的管理措施。

二、方案设计题

针对“栖竹”民宿的前台服务瓶颈，请完成：

（一）手绘优化流程图

1. 这是目前用于前台管家培训使用及明确工作要求的“栖舍民宿的前厅入住流程图”，请您在此图的基础上，对流程进行重新优化，并绘制优化后的流程图。



2. 您可以加入新增的服务环节，绘制优化后的流程图，需要注明流程中的关键节点时效要求。（赋分说明：绘图 15 分，对应文字说明 15 分，文字说明可以分点在图后列明。说明内容应包含但不限于：新增服务环节的原因等等）

（二）制定 KPI 绩效考评方案

- 请您设计 2 项以上前台管家的核心 KPI 指标（可参考教材第七章）。
- 请说明您设计的这几项指标是如何与服务缺陷改进直接挂钩？
- KPI 绩效考评方案示例表（可参照此示例绘制方案，也可以自行调整）

序号	考核内容	考核方式	目标值	考评结果
KPI 1 (示例)	服务满意度： 竹艺课程客户满意度匿名 反馈问卷——针对差评 5， 通过考核以提升民宿提供的 在地服务体验质量（体现如何 与服务缺陷改进挂钩）。	问卷综合评分分 值设定 1-10 分， 邀请客户进行匿名 评分。	≥ 8 分	以活动场次为考评 评率，若达到目标 值，计提参与活动 客户 1%的房费作 为奖金，若不达标， 扣除活动当日 50% 绩效工资。
KPI 2				