

21 世纪高等学校本科实验教学示范教材
文科类专业综合实验系列

旅游管理实验

Luyou Guanli Shiyan

主 编 郑四渭

浙江工商大学出版社
Zhejiang Gongshang University Press

21 世纪高等学校本科实验教学示范教材
文科类专业综合实验系列

旅游管理实验

Luyou Guanli Shiyan

主 编 郑四渭

 浙江工商大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理实验 / 郑四渭主编. —杭州:浙江工商大学出版社,2008.12

21 世纪高等学校本科实验教学示范教材.文科类专业综合实验系列

ISBN 978-7-81140-048-9

I. 旅… II. 郑… III. 旅游经济—经济管理—高等学校—教材 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 210931 号

旅游管理实验

郑四渭 主编

责任编辑 白小平
责任校对 张振华
封面设计 刘 韵
责任印制 汪 俊
出版发行 浙江工商大学出版社
(杭州市教工路 149 号 邮政编码 310012)
(E-mail:zjgsupress@163.com)
(网址:http://www.zjgsupress.com)
电话:0571-88823703,88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司
印 刷 杭州广育多莉印刷有限公司
开 本 787mm×960mm 1/16
印 张 12.75
字 数 220 千
版 印 次 2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-81140-048-9
定 价 160.00 元(共八册)

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换
浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804227

总 序

21 世纪的高等教育,不仅要使学生掌握丰富的理论知识,更应注重创新能力和综合素质的培养。实验教学作为一种重要的教学手段,对培养学生的创新能力、提高学生的综合素质起到不可替代的重要作用。通过实验教学,可以使学生加深对理论知识的理解和巩固,提高学生的实践动手能力,改善学生单一的思维方式,增加学生发现问题和解决问题的途径,培养学生独立研究和创新思考的意识,从而达到创新人才培养的目标。

如何才能确保实验教学的质量?我们认为教材建设是关键,高质量的实验教学首先要有高质量的实验教材。一本好的实验教材,不但可以让学生易于从中弄懂所学知识,更能引起学生学习的兴趣,引导他们走上理论联系实际之路,培养他们深钻细研之精神。当然,实验教材有自己的特点,因为实验教学在形式上相对独立,在体系上相对灵活。目前,实验教学大致有两种类型:一是独立设课的实验教学,二是课内附设的实验教学。从总体上看,我国本科高等教育的实验教材建设还相对滞后,尤其是课内附设的实验教学通常没有规范的教材,只有一些自编的实验指导书,难以充分体现实验教学对理论教学的支撑作用。针对这种情况,我们在调查研究和反复论证的基础上,组织长期从事实验教学的有关教师编写了一套“21 世纪高等学校本科实验教学示范教材”丛书。我们希望通过这套实验教材的出版,能对实验教学的规范化起到引导作用,对实验教学质量提高起到推动作用。

本丛书包括:《法律技能综合实训》、《环境工程综合实验》、《现代物流综合实验》、《食品工程综合实验》、“文科类专业综合实验系列”(含《统计基础实验》、《财务会计实验》、《工商管理实验》、《公共管理实验》、《出口贸易实验》、《旅游管理实验》、《金融基础实验》、《现代传播实验》等分册)。本丛书力求将专业理论知识通过实验项目的设计,变为学生可以亲身感受的体会,达到活学活用、提高综合素质的目的。

“21 世纪高等学校本科实验教学示范教材”,是依托我校优势学科和特色专业,在总结多年实验教学经验的基础上,精心设计、编写而成,希望能够起到抛砖引玉的作用。由于水平所限,不足乃至谬误在所难免,敬请读者批评指正,以便再版时予以更正,共同推进实验教材质量不断提高。

李金昌

2008 年 12 月于浙江工商大学

前 言

当前,我国高等院校旅游管理专业的理论教材建设取得了巨大的成绩,充分满足了教学的需要;但实验教材建设却十分滞后,与新世纪创新型人才培养的要求不相适应。为弥补这一缺憾,我们组织编写了这本实验教材。在组织编写过程中,我们在以下几方面作了努力:一是明确教材编写的任务。将实验教材的主要任务确定为验证、巩固和加深专业理论知识,用于培养学生的实验操作能力、综合分析问题和解决问题的能力,力求在阐述内容、体例以及所达到的目的上,实现与一般理论教材的互补。二是科学构建实验教材的体系。在实验教材内容体系方面,既包括酒店业、餐饮业、旅行社、景区开发与管理等实践技能的内容,也包括市场调研、服务产品设计、旅游景观设计、新技术在旅游业中的应用、旅游财务与会计、旅游投资评价实验项目等实践技能的内容。在实验项目设计方面,既包括技能训练型实验项目、验证型实验项目,也包括综合型和设计型实验项目,以利于学生综合素质、创新意识和创新能力的培养。三是组织精干力量参与本教材的编写工作。担任本书编写工作的人员全部是浙江工商大学旅游与城市管理学院旅游管理专业的授课教师,他们在长期的教学过程中积累了丰富的专业知识与经验,本书的出版是对他们长期积累的教学实践成果的一次集中展示。

在本书编写过程中,由我制定了篇章结构与每章的基本内容;初稿完成后,由我对全书进行了总纂,对每章提出了修改完善意见,统一了全书的风格、体例与编排顺序,并对若干段落与文字进行了修改调整与修饰润色工作。参加本书编写工作的人员及其分工如下:郑四渭,编写绪论、第十七章;张静,编写第一章;王国新,编写第二章;杨欣,编写第三章;吴俊,编写第四章;许金根,编写第五章;王圣果,编写第六章;张延,编写第七章;陆净岚,编写第八章;王莹,编写第九章;管婧婧,编写第十章;舒永钢,编写第十一章;程乾,编写第十二章;陈觉,编写第十三章;徐清,编写第十四章;胡小健,编写第十五章;钟艳,编写第十六章。王国新还负责第二、九、十章初稿撰写的组织协调工作,杨欣还负责第三、四、六章初稿撰写的组织协调工作,钟艳还负责第十五、十六章初稿撰写的组织协调工作,陆净岚还与张延就第七、八章初稿撰写内容等进行了协调。

本书的出版得到了浙江工商大学学校领导、教务处领导、出版社领导及编辑们和浙江工商大学旅游与城市管理学院领导的热情关怀及大力支持,我们在此谨致诚挚的谢忱!本书在撰写过程中参考了许多国内专家学者的著作和研究成果,在此也向他们表示衷心的感谢!

编写旅游管理专业实验教材是一种新的尝试,由于受水平和经验的限制,错误和不足之处在所难免,恳请广大读者和专家不吝批评指正。

郑四渭

2008年10月

目 录

绪 论	1
第一章 旅游学基础实验项目	6
实验一 迁徙、旅行与旅游的差异	6
实验二 旅游资源的概念与特征	7
实验三 模拟旅游产品开发	8
实验四 旅游行政组织识别	9
实验五 旅游效应案例分析	10
实验六 旅游热点问题调研	11
第二章 旅游市场调研与分析实验项目	13
实验一 旅游市场调研问卷设计	13
实验二 现场问卷调查	15
实验三 数据分析与 SPSS 应用	16
第三章 酒店餐厅实验项目	20
实验一 中餐摆台	20
实验二 西餐摆台	24
实验三 西餐正餐零点服务	27
实验四 中式宴会服务	32
实验五 酒水服务	35
第四章 酒店房务实验项目	38
实验一 前厅散客客房预订	38
实验二 前厅散客登记入住	40
实验三 客房走客房的清洁	42

实验四 卫生间清洁	46
实验五 客房卫生检查	48
第五章 品酒与调酒实验项目	51
实验一 品酒	51
实验二 调酒	55
第六章 烹饪学基础实验项目	60
实验一 液态介质传热烹调法——“水焐”(清汤鱼圆)	60
实验二 液态介质传热烹调法——“滑炒”(滑炒鸡丝冬笋)	62
实验三 气态介质传热烹调法——“蒸”(粉蒸牛肉)	63
实验四 固态介质传热烹调法——“焗”(东江盐焗鸡)	65
实验五 特殊混合烹调技法——“拔丝”(拔丝蜜橘)	66
实验六 非热调味技法——“炆”(海米炆芹菜)	68
实验七 热烹调味技法——“冻”(水晶肴肉)	69
第七章 导游业务实验项目	72
实验一 酒店事件处理实验	72
实验二 游览事件处理实验	74
实验三 用餐事件处理实验	75
实验四 交往事件处理实验	77
实验五 购物事件的处理实验	79
实验六 特殊情况的处理实验	80
第八章 旅行社经营管理实验项目	83
实验一 旅行社的设立	83
实验二 旅行社组织结构设计	84
实验三 旅行社产品线路设计	86
实验四 旅行社宣传手册的制作和分发	87
实验五 旅行社产品销售方案设计	89
第九章 旅游资源分类和调查野外实验项目	91
实验一 旅游资源分类和调查野外实验	91

第十章	旅游资源评价和成果制作实验项目	129
实验一	旅游资源调查资料整理实验	99
实验二	旅游资源评价实验	104
实验三	旅游资源成果介绍和制作说明实验	112
第十一章	旅游空间信息获取与应用实验项目	114
实验一	网络电子地图服务的使用	114
实验二	Google Earth 三维地图的基本操作	118
第十二章	RS 与 GIS 在旅游资源开发中应用实验项目	122
实验一	遥感软件 ENVI 的基本操作	122
实验二	地理信息系统软件——MapInfo 的基本操作	123
实验三	旅游资源遥感制图(一)	126
实验四	旅游资源遥感制图(二)	128
实验五	旅游资源地理信息技术制图(一)——数据转换为 MapInfo 格式	129
实验六	旅游资源地理信息技术制图(二)——创建专题地图和图例	132
实验七	使用 ENVI 进行三维可视化浏览	134
第十三章	服务产品设计实验项目	137
实验一	服务蓝图绘制	137
实验二	流程型服务布局设计	140
实验三	服务工作时间测定	145
第十四章	旅游景观设计实验项目	148
实验一	旅游景观设计综合实验	148
实验二	旅游景观标志系统设计实验	150
实验三	旅游景区入口标志性景观设计实验	154
第十五章	旅游企业会计实验项目	157
实验一	原始凭证的填制与审核	157
实验二	记账凭证的填制和审核	160

实验三 会计账簿的登记·····	163
第十六章 旅游企业财务分析实验项目·····	167
实验一 旅游企业财务分析实验·····	167
第十七章 旅游投资评价实验项目·····	177
实验一 旅游投资项目可行性评价·····	177
实验二 旅游投资项目经济评价·····	180
实验三 旅游投资项目风险评价·····	183
参考文献·····	186

绪 论

一、本科实验教学的意义

实验教学是高等学校旅游管理本科教学的重要环节,是培养高素质、创新型复合人才的重要教学手段,具有多方面的重要意义。

一是提升旅游管理专业学生能力的重要路径。根据认识论,开展旅游管理实验是学生认识、掌握与运用旅游管理理论知识的最基本的方法和手段。旅游管理实验也遵循一般实验的过程:在一定的研究目的下,利用一定的物质条件和技术手段,人为地控制、创造或模拟客观事物的存在条件,使自然与社会过程或现象以比较纯粹的或典型的形式表现出来,从而在一定的状态下,观察、分析、研究和把握自然与社会现象过程的性质、内在联系和特点、变化过程或结果,由此揭示出自然与社会现象或过程的运动规律。随着科学技术和社会实践的不断发展,自然科学中的仿真和模拟等实验方法和原理也逐渐被引入管理科学和其他社会科学。通过实验教学过程,学生不仅可以加深对旅游管理理论知识的理解,而且能引发学生发现旅游管理现实问题的能力,从而有利于培养学生的创新意识和创新能力。实验教学在提升旅游管理学生能力方面,所起的作用是课堂理论教学所不能替代的。

二是促进旅游管理专业学生就业与创业的有效方法。实验教学在高校培养人才、促进学生形成科学的世界观和方法论,培养与提高学生的动手能力、科学创新精神等方面起到十分重要的作用。学生就业与创业能力的高低取决于自身的知识结构、应用能力和团队协作精神等因素,厚实的知识结构、较强的应用能力和浓厚的团队协作意识是大学生就业与创业竞争力的源泉,由于实验教学对于改善学生的知识结构、提升应用能力和培养团队协作精神等方面具有不可替代的作用,我们认为,实验教学是促进学生就业与创业的最具长远效益的方法。

三是改革旅游管理本科传统教学模式的重要举措。长期以来,旅游管理本科教育侧重传授系统的理论知识,实验教学一直处于附属的地位。要明确理论教学与实验教学不是主从关系、依附关系,而是辩证统一的关系,是旅游管理本科教学体系中相对独立、彼此依存的两部分;要形成理论教学与实验教学相互交叉、彼此渗透、同步发展、统筹协调的理念与氛围,就必须对现有的旅游管理本科教学,倚重理论教学与倚轻实验教学的传统模式进行深化改革,摆正实验教学的位置,以充分

发挥旅游管理实验教学的功能。

深刻认识上述实验教学的重要意义,对于加强实验教学的组织领导,建立健全实验教学的组织机构,推进与优化实验教学资源建设,发挥教师在实验教学改革中的作用,调动学生专业学习的主动性与创造性等方面具有积极推动作用。

二、实验教学的基本知识、技能与目的

本书主要包括:旅游学基础实验项目、旅游市场调研与分析实验项目、酒店餐厅实验项目、酒店房务实验项目、品酒与调酒实验项目、烹饪学基础实验项目、导游业务实验项目、旅行社经营管理实验项目、旅游资源分类和调查野外实验项目、旅游资源评价和成果制作实验项目、旅游空间信息的获取与应用实验项目、RS与GIS在旅游资源开发中的应用实验项目、服务产品设计项目、旅游景观设计项目、旅游企业会计实验项目、旅游企业财务分析实验项目、旅游投资评价实验项目等内容,各项实验教学的基本知识、技能与目的的概述如下。

1. 旅游学基础实验项目

本项实验的开展,主要是通过影像资料、多媒体技术、实景模拟、案例分析、角色扮演和实地走访开放教学等方式,掌握《旅游学概论》的基本知识,加深旅游及旅游系统要素、热点问题的感性认识,提高学生的形象思维能力和逻辑思维能力,提升学生独立实战能力的同时,掌握团队合作的技巧和艺术,为适应实际工作奠定综合素质基础。

2. 旅游市场调研与分析实验项目

通过对国内外旅游者为主体构成的旅游客源市场进行调研,掌握旅游市场基本知识及信息的收集及分析方法,揭示旅游市场的现状特征与变化趋势,为旅游市场营销提供决策依据。

3. 酒店餐厅实验项目

本项实验主要包括中餐和西餐摆台、西餐正餐零点服务、中餐宴会服务和酒水服务等餐饮服务的基本知识与技能。通过这类实验使学生掌握各项基本功和综合操作能力的应用,达到操作娴熟、服务标准规范的目标。

4. 酒店房务实验项目

本项实验主要包括散客预订、散客登记入住、客房清洁、卫生间清洁以及客房卫生检查等内容。通过这类实验使学生切实掌握前厅服务与客房清洁的基本工作标准、要求与技巧。

5. 品酒与调酒实验项目

通过本项实验,学生对饮料、酒的品质、特点等有直观的认识和了解,获得一些基本的感官品质鉴赏知识,掌握简单的饮品调制方法,为从事旅游实际工作奠定

基础。

6. 烹饪学基础实验项目

本项实验是将烹调方法与基本技能和基础知识融会贯通。通过实验使学生巩固和掌握烹饪学基本知识与技能,提高实际应用与创新能力,更好地为餐饮业的发展服务。

7. 导游业务实验项目

本项实验包括导游业务的基本知识与技能。通过实验,使学生掌握导游带团过程中发生酒店事故、游览事故、用餐事故、交往事故、购物事故、特殊事件等的处理原则与基本技巧。

8. 旅行社经营管理实验项目

本项实验涵盖旅行社的开发阶段与运行阶段经营管理的基本知识与技能。通过实验使学生切实掌握两个阶段的经营管理重点、内容与方法等。

9. 旅游资源分类和调查野外实验项目

本项实验包括旅游资源分类和调查的基本知识与技能。通过旅游资源单体野外实地调查,培养学生认识和判别旅游资源的能力、应用测量设备和仪器的能力以及收集和记录旅游资源单体数据和资料的技能。

10. 旅游资源评价和成果制作实验项目

本项实验包括旅游调查资料整理、评价实验和成果介绍与制作说明的基本知识与技能。通过实验使学生掌握旅游调查资料整理与提炼、科学评价与成果显示的技能。

11. 旅游空间信息的获取与应用实验项目

通过本项实验,使学生掌握运用互联网电子地图获取旅游空间信息的基本操作、GoogleEarth 三维地图的基本操作。

12. RS 与 GIS 在旅游资源开发中应用实验项目

本项实验包括遥感与地理信息系统应用的基本知识与技能。通过实验,使学生切实掌握遥感软件的基本操作,以及遥感—地理信息系统采集及在旅游资源开发中的应用。

13. 服务产品设计项目

本项实验包括服务产品价值链前端设计的基本知识与技能。通过实验,学生不仅能掌握相关的理论要点,还能结合服务业的实践重点掌握多种常用的服务产品设计方法。

14. 旅游景观设计项目

本项实验包括旅游景观设计的基础理论、方法与技能。通过实验,使学生掌握

旅游景观设计的基本方法与步骤,熟悉 AutoCAD、Photoshop 等专业软件在旅游景观设计中的应用,确立旅游景观设计的科学理念。

15. 旅游企业会计实验项目

本项实验包括会计原始凭证填制、记账凭证填制、会计账簿登记的基本知识与技能。通过实验,使学生掌握原始凭证填制、记账凭证填制、会计账簿登记的基本内容和实务操作方法。

16. 旅游企业财务分析实验项目

本项实验包括旅游企业财务分析的基本知识与技能。通过实验,使学生掌握科学评价旅游企业偿债、资产营运、获利等能力的评价方法与技能,并能撰写企业财务分析报告。

17. 旅游投资评价实验项目

本项实验包括旅游投资项目可行性评价、经济评价、风险评价的基本知识与技能。通过实验,使学生掌握旅游投资项目可行性评价、旅游投资项目微观层次经济评价、旅游投资项目风险辨识与风险测量的程序与方法。

三、实验教学的基本规程

为提高实验教学的效果与质量,旅游管理实验教学应遵循以下基本规程。

1. 明确实验教学的基本任务

就是通过各项实验加深学生对所学旅游管理理论的理解,培养学生独立工作能力、操作能力、观察能力,分析问题、解决问题的能力 and 创造能力,培养学生严谨认真的治学态度和求真务实的学风。

2. 科学设计实验项目

第一,应与旅游管理内容体系相一致,既包括酒店业、餐饮业、旅行社、景区开发与管理等实践技能的内容,也包括市场调研、服务产品设计、旅游景观设计、新技术在旅游业中的应用、旅游财务与会计、旅游投资评价实验项目等实践技能的内容。

第二,应构建合理的实验项目体系,既包括技能训练型实验项目、验证型实验项目,也包括综合型和设计型的实验项目,以利于学生综合素质、创新意识和创新能力的培养。

第三,每个实验项目的设计应包括实验名称、实验目的与实验要求、实验支撑条件或实验环境、实验过程与演示、实验练习材料与实验报告要求等内容。

3. 实验教学计划应纳入旅游管理专业培养方案

实验教学计划纳入旅游管理专业培养方案,既确保了实验教学计划的顺利实施,又有利于专业培养目标的实现。

四、实验教学的要求

1. 对实验教学条件的要求

应建立旅游管理专业实验室,实验设备与仪器、实验环境、实验安全应符合旅游管理实验教学的要求。

2. 实验教学对教师的基本要求

主要包括:在实验课前,教师要做好实验教案与实验条件的准备工作;在实验课中,做好演示、巡视、检查、指导、辅导、答疑等工作,同时注意鼓励学生引申实验内容、实验结果及提出新的论题;在实验课后,做好实验报告批阅、实验效果评估与实验教案改进等工作。

3. 实验教学对学生的基本要求

主要包括:在实验课前,学生必须认真预习实验教材内容,掌握实验目的、实验要领,复习与实验有关的理论知识,明确实验应完成的任务与所实现的目标;在实验过程中,严格遵守实验教学要求,注意观察与精心操作,认真撰写实验报告;在实验课后做好实验总结工作。

第一章 旅游学基础实验项目

旅游学基础实验项目是配合旅游管理专业基础课程《旅游学概论》同步推进的实验项目,是旅游管理专业的学生接触本专业最早也是最基础的实验项目。通过《旅游学概论》的学习,学生可以对旅游的发展历史、基本内容、基本原理和基本方法有一个全面的了解,为以后陆续开设的专业课程奠定扎实的基本理论功底。

旅游学基础实验项目的开展,主要是通过影像资料、多媒体技术、实景模拟、案例分析、角色扮演和实地走访等开放教学方式,鼓励学生以小组为单位,在提升学生独立实战能力的同时,掌握团队合作的技巧和艺术,为日后走上现实的工作岗位奠定综合素质的基础。

实验一 迁徙、旅行与旅游的差异

一、实验目的与内容

通过安排学生观看与迁徙、旅行与旅游三种行为有关的活动录像资料,学生能深刻了解三者之间在特征上的主要区别,进而能形象、准确地把握旅游的基本概念,区分迁徙、旅行与旅游在概念上的不同点,初步了解旅游与相关产业的关系。

二、实验准备

1. 实验地点:多媒体实验室、互联网连接。
2. 实验时间:2 课时。
3. 由教师准备与迁徙、旅行与旅游三种行为有关的活动录像资料。
4. 课前布置学生在网上搜集有关迁徙、旅行与旅游三种不同行为的相关资料,尤其注重代表性案例的整理。

三、实验过程

1. 分别观看迁徙、旅行与旅游的录像,组织学生根据观看感受和已搜集的相关资料,归纳三者的特征,总结其概念。
2. 分组讨论迁徙、旅行与旅游三种不同行为之间的差别。

3. 由教师结合录像内容对三种不同行为之间的差别进行总结性分析,并归纳迁徙、旅行和旅游的概念。

四、实验总结

1. 教师结合录像内容对迁徙、旅行与旅游三者的差别进行分析。

2. 教师总结学生的发言情况,描述旅游的起源以及旅游的概念要点,引出旅游与其他产业的关系。

3. 结合实验课堂讨论结果及教师归纳总结,撰写有关迁徙、旅行与旅游三种不同行为之间差别的分析报告,要求充分运用学生自行整理的代表性案例。实验报告以个人报告形式为准。

实验二 旅游资源的概念与特征

一、实验目的与内容

通过组织学生实地参观当地某知名景区,了解其形成的历史、成因、景区概况介绍与景点构成情况。通过对该知名景区的实景观察和文字资料介绍,引导学生总结旅游资源的特征,理解旅游资源的概念。

二、实验准备

1. 实验地点:学校所在地某知名景区(首选集自然旅游资源与人文旅游资源于一体的旅游景区)。

2. 实验时间:3课时。

3. 由教师事先与当地知名景区联系,安排导游人员做好接待准备工作。

4. 由教师负责从实验室借用数码相机和摄像机。

5. 课前布置学生在网上搜集整理有关该知名景区的音像资料和文字资料,要求学生对所参观景区的基本背景有所了解。

6. 要求学生掌握根据旅游资源的基本属性来划分两大类旅游资源,即自然旅游资源和人文旅游资源。

7. 由教师准备相关文字资料并准备相关现场即兴问答题,打印后于学生现场参观时集中发放。

8. 将学生分组,保证每组有一部数码相机,教师自备数码摄像机。

三、实验过程

1. 由该知名景区导游安排,组织学生统一观看景区音像资料。