

专科课程教学大纲（实验课）

一、课程基本信息

课程名称	现代宾馆（饭店）管理				
	Modern Hotel management				
课程代码	0060553	课程学分		4	
课程学时	64	理论学时	48	实践学时	16
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		旅游管理专业 二年级	
课程类别与性质	专业必修课	考核方式		考试	
选用教材	现代酒店管理概论（第三版），唐秀丽著，重庆大学出版社，2023年一月第一版			是否为马工程教材	否
先修课程	0060100 管理学概论（2），0010161 旅游学概论				
课程简介	<p>随着旅游业的发展，作为三大支柱之一的住宿行业、酒店业近年来在中国市场发展迅猛，新建及改造酒店数量也逐年增加，酒店作为一个集住宿、餐饮、会议等多个功能于一体的消费场所，具有人员繁杂，流动性大等特点。本课程包括酒店业的发展历程、现代酒店的特点及经营模式、餐饮业、住宿业、现代酒店的企业管理、酒店业的前景等几大部分。在理论基础之上，通过课内实训专注于酒店服务礼仪、酒店前厅服务、酒店客房服务及酒店安全等几大关键点，帮助学生了解酒店如何通过有效的服务与管理为宾客提供高质量的服务。酒店业是服务业的缩影，亦是服务业学习的楷模，通过对酒店服务与运营管理的了解，可以使学生胜任旅游、航空、金融等现代服务业的管理工作。</p>				
选课建议与学习要求	《现代宾馆（饭店）管理》属于专业核心课程，本课程适合旅游管理专业学生于大二第一或第二学期学习。在此之前应掌握管理学概论与旅游学概论相关课程知识。				
大纲编写人	薛文	制/修订时间	2024/03/01		
专业负责人	陶晓妹	审定时间	2024/03/01		
学院负责人	陈莲君	批准时间	2024/03/01		

二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	L02 具有人文科学素养，具备从事某项工作或专业的理论知识、实践能力。
	2	L024 酒店、餐饮企业管理与业务操作能力
技能目标	3	L07 具备一定的信息素养，并能在工作中应用信息技术和工具解决问题。
素养目标 (含课程思政目标)	4	L03 理解他人的观点，尊重他人的价值观，能在不同场合用书面或口头形式进行有效沟通。

三、实验内容与要求

(一) 各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	酒店构成、管理理论及组织设计研究	②	14	4	18
2	酒店市场营销设计（模拟商战）	④	6	2	8
3	酒店人力资源管理设计	③	4	1	5
4	酒店前台与客房服务流程演练	④	4	2	6
5	酒店餐饮管理流程演练	④	4	2	6
6	酒店服务质量管理方法	③	4	1	5
7	酒店企业文化及创新塑造	③	6	2	8
8	酒店安全与危机管理	②	4	1	5
9	酒店伦理与职业道德管理	②	2	1	3

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④复合型

(二) 各实验项目教学目标与教学内容以及要求

实验 1：酒店构成、管理理论及组织设计研究

第 1 章 酒店概述	第一节酒店的含义与特点 第二节酒店业的发展历史 第三节酒店的类型与等级 第四节酒店产品的构成与特点	1. 掌握酒店的含义与特点 2. 掌握酒店的产业地位 3. 了解中外酒店业发展历史 4. 掌握酒店类型及其划分 5. 了解酒店产品的组成 6. 掌握酒店产品的特点
第 2 章 酒店管理的理论基础	第一节酒店管理的基础理论 第二节酒店管理的基本职能 第三节酒店管理的理念与方法 第四节酒店管理者的素质	1. 知道现代酒店业相关管理理论 2. 理解酒店管理的基本职能、理念和方法 3. 分析现代酒店对管理者素质的要求
第 3 章 酒店组织管理	第一节酒店组织管理概述 第二节酒店组织设计的内容与原则 第三节酒店组织管理制度	1. 理解酒店组织的定义 2. 掌握酒店组织设计的原则 3. 掌握主要的酒店组织管理制度
实验 2: 酒店市场营销设计 (模拟商战)		
第 4 章 酒店市场营销管理	第一节 酒店市场营销概述 第二节 酒店市场营销任务 第三节 酒店市场营销策略 第四节 酒店市场营销新理念	1. 掌握酒店市场营销的过程 2. 掌握酒店市场细分的标准 3. 掌握目标市场定位的方法
实验 3: 酒店人力资源管理设计		
第 5 章 酒店人力资源管理	第一节 酒店人力资源管理概述 第二节 酒店人力资源管理规划	1. 掌握酒店人力资源管理的六大板块 2. 掌握酒店员工培训与开发的方式方法 3. 掌握酒店员工薪酬福利管理

	<p>第三节 酒店员工的招牌与甄选</p> <p>第四节 酒店员工的培训与开发</p> <p>第五节 酒店员工的绩效管理</p> <p>第六节 酒店员工流动的原因与控制</p>	和有效激励的手段
实验 4: 酒店前台与客房服务流程演练		
第 6 章 酒店前台与客房管理	<p>第一节 酒店前厅管理概述</p> <p>第二节 酒店前厅部业务管理</p> <p>第三节 酒店客房管理概述</p> <p>第四节 酒店客房服务管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握前厅部的地位和作用 2. 掌握超额预定及其处理 3. 掌握客房部的地位与作用
实验 5: 酒店餐饮管理流程演练		
第 7 章 酒店餐饮管理	<p>第一节 酒店餐饮管理概述</p> <p>第二节 酒店餐饮生产营销</p> <p>第三节 酒店餐饮营销管理</p> <p>第四节 酒店餐饮成本控制与管理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握餐饮在酒店经营重的地位和作用 2. 掌握菜单的设计与筹划 3. 掌握服务的特点与种类
实验 6: 酒店服务质量管理方法		
第 8 章 酒店服务质量管理	<p>第一节 饭店质量管理概述</p> <p>第二节 酒店服务质量管理内容</p> <p>第三节 酒店服务质量的管理方法</p> <p>第四节 酒店服务质量管理措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店质量管理的基本理论和主要内容 2. 酒店服务质量的内涵及独特性与复杂性 3. 顾客期望与顾客满意的区别和联系。
实验 7: 酒店企业文化及创新塑造		
第 9 章	第一节 酒店企业文化	1. 理解酒店企业文化的作用

酒店企业文化管理	<p>管理概述</p> <p>第二节 酒店企业文化的建设</p> <p>第三节 现代酒店跨文化管理</p>	<p>2. 熟悉酒店企业文化建设的原则和步骤</p> <p>3. 掌握酒店跨文化管理的策略和手段</p>
第 10 章 饭店创新管理	<p>第一节 酒店创新管理的时代背景</p> <p>第二节 酒店创新管理概述</p> <p>第三节 酒店创新管理的内容</p>	<p>1. 了解酒店所面临的问题</p> <p>2. 理解酒店创新管理的内涵及重要性</p> <p>3. 掌握酒店创新管理的内容</p>
实验 8：酒店安全与危机管理		
第 11 章 酒店安全与危机管理	<p>第一节 酒店安全与危机管理概述</p> <p>第二节 酒店安全与危机管理的内容与原则</p> <p>第三节 酒店安全与危机管理的组织设计</p> <p>第四节 酒店安全与危机管理的措施</p>	<p>1. 了解酒店安全与危机管理的定于与特点</p> <p>2. 了解酒店安全管理的类型</p> <p>3. 掌握酒店安全与危机管理的相关制度和措施</p>
实验 9：酒店伦理与职业道德管理		
第 12 章 酒店伦理与职业道德管理	<p>第一节 酒店伦理概述</p> <p>第二节 酒店企业伦理的建设</p> <p>第三节 酒店职业道德概述</p>	<p>1. 了解酒店伦理的产生</p> <p>2. 掌握酒店伦理建设的方法</p> <p>3. 掌握职业道德的含义与主要构成</p>

(三) 各实验项目对课程目标的支撑关系

实验项目名称	课程目标			
	课程目标 1	课程目标 2	课程目标 3	课程目标 4
酒店构成、管理理论及组织设计研究	✓	✓		

酒店市场营销设计（模拟商战）	✓	✓	✓	
酒店人力资源管理设计	✓	✓		
酒店前台与客房服务流程演练	✓	✓	✓	
酒店餐饮管理流程演练	✓	✓	✓	
酒店服务质量管理方法	✓	✓		✓
酒店企业文化及创新塑造	✓	✓		✓
酒店安全与危机管理	✓	✓		
酒店伦理与职业道德管理	✓	✓		✓

四、课程思政教学设计

现代宾馆（饭店）管理课程思政，目的在于培养学生对现代酒店管理的全面认识和深入理解，包括酒店运营、市场营销、人力资源管理等方面的知识。引导学生关注酒店业的社会责任，培养学生的职业道德和社会责任感。培养学生的酒店管理技能，包括团队协作、沟通表达、问题解决等方面的能力。

教学内容：

酒店管理概述：酒店业的发展历程、酒店经营模式、酒店组织结构等。

酒店运营管理：前厅部、客房部、餐饮部等各个运营部门的管理和协调。

酒店市场营销：市场调研、品牌建设、销售策略等市场营销相关内容。

酒店人力资源管理：招聘、培训、绩效管理、员工福利等人力资源管理方面的知识。

酒店财务管理：成本控制、预算管理、财务分析等财务管理相关内容。

教学方法：

理论与实践相结合：通过课堂讲授理论知识，结合实地考察、案例分析等方式，加深学生对酒店管理的理解和实践能力。

互动教学：采用小组讨论、角色扮演、问题解决等互动形式，激发学生的学习兴趣，促进彼此之间的交流和合作。

实践训练：安排学生参与酒店实习、模拟经营等实践活动，提高学生的实际操作能力和团队合作能力。

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标				合计
			1	2	3	4	
1	40%	期末开卷考	50	50			100
X1	15%	课堂表现			50	50	100
X2	20%	个人项目报告	10	10	20	60	100
X3	25%	课堂展示	10	10	40	40	100

评价标准细则 (选填)

考核项目	课程目标	考核要求	评价标准			
			优 100-90	良 89-75	中 74-60	不及格 59-0
1	1、 2、4	掌握依托教材和教师PPT的理论内容,能够通过书面答题体现出对理论的掌握程度。	卷面分数	卷面分数	卷面分数	卷面分数
X1	3、4	1、课堂出勤率、不迟到、不早退; 2、上课态度积极认真、答案符合逻辑; 3、抽查作业按时完成	全勤,无迟到早退。每节课积极回答问题,答案透彻合理,逻辑清晰,有自己的思考。抽查作业完成及时,答案准确。	无无故缺勤情况,偶有迟到早退。课堂上积极回答问题,答案比较透彻合理,逻辑清晰,有自己的思考。抽查作业完成及时,准确率良好。	3-5次缺勤,有迟到早退。课堂上参与回答问题,答案基本合理,逻辑基本清晰,有一定自己的思考。抽查作业完成不够及时,准确率一般。	6次及以上无故缺勤,常有迟到早退。课堂上不积极回答问题,答案混乱,逻辑不清晰,没有自己的思考。抽查作业完成差。
X2	1、 2、 3、4	个人作业; 汇报方案PPT需要有图片和相关价格介绍; 时间:3分钟 具体方案创意、设计等概要情况介绍; 若进行商业运作有无考虑成本?现实可行性? 课堂汇报时上交纸质版方案。	按时完成提交作业。对每个问题有自己的见解,语言表达精确,结构严谨,条理清楚,逻辑性强,包含必要项目。	按时完成提交作业。对每个问题有自己的见解,语言表达准确,结构严谨,条理清楚,包含必要项目。	提交作业。语言表达基本准确,结构严谨,条理相对清楚	未按时提交作业,不符合以上评分要求
X3	1、 2、 3、4	1、根据所给信息完成商战市场战略	按时完成提交PPT,并有一定创新性,	按时完成提交PPT,并有一定创新性。	按时完成提交PPT。词汇使用正确,语	未参加考核,不符合以上评分要求

	<p>设计，制作PPT并提前2天提交至超星学习通。</p> <p>2、根据报告内容，进行15-20分钟的课堂展示。</p> <p>3、展示中需要有两到三个互动问题。</p> <p>4、每个小组2人</p>	<p>有较高的学术水平或实用价值。展示时长在规定的范围内，词汇使用正确，语言表达准确、流利，结构严谨，条理清楚，逻辑性强。具有互动性，包含必要项目。</p>	<p>演讲时长略有偏差，词汇使用正确，语言表达准确、流利，结构严谨，条理清楚，逻辑性强，具有互动性包含必要项目。</p>	<p>言表达准确，条理清楚，包含必要项目。</p>	
--	--	--	--	---------------------------	--

六、其他需要说明的问题

无