商务礼仪本科课程教学大纲

编制人：陈斯胄

审定人：郑春霞

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月30日

一、课程基本信息

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 酒店管理学 |
| 英文 | Hotel Management |
| 课程代码 | 18104050200 | 课程性质 | 专业选修课 |
| 课程学分 | 2 | 课程学时 | 32 |
| 适用专业 | 旅游管理、旅游管理（闽台）、跨专业选修课 | 课程组负责人 | 陈斯胄 |
| 课程组成员 |  |
| 先修课程 | 管理学、市场营销学、人力资源管理、旅游学概论、旅游接待业 |
| 选用教材 | 蒋丁新.饭店管理，第三版.北京：高等教育出版社，2015. |
| 参考书目 | 1.谷慧敏，邹益民.饭店管理理论与应用研究.北京：旅游教育出版社，2006.2.马勇.酒店管理概论.重庆：重庆大学出版社，2017.3.李伟清.酒店运营管理..重庆：重庆大学出版社，2018. |
| 推荐教材 | 蒋丁新.饭店管理，第三版.北京：高等教育出版社，2015. |

二、课程目标

**（一）课程具体目标**

|  |  |
| --- | --- |
|  **序 号** | **课程具体目标** |
| 课程目标1 | 掌握现代酒店管理的基本理论、原则，掌握现代酒店管理的基本业务与经营策略 |
| 课程目标2 | 能够运用酒店管理学知识，分析和解决酒店运营与管理过程中出现的问题 |
| 课程目标3 | 提高学生的职业道德素质、心理素质、行为素质等综合素养，满足自身发展的需要，养成积极、健康、阳光的心理，树立正确的人生观和价值观 |

**（二）课程目标与毕业要求的关系**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **课程目标** | **支撑的毕业要求** | **支撑的毕业要求指标点** |
| 课程目标1 | 毕业要求2：知识结构要求 | 2.2熟练掌握管理学、经济学、市场营销、财务管理、旅游学概论、旅游目的地管理、旅游消费者行为等必要的旅游管理类专业理论知识与方法； |
| 课程目标2 | 毕业要求3：能力结构要求 | 3.2具备将所学专业知识应用于实践的基本技能 |
| 毕业要求4：创新创业能力要求 | 4.3了解行业环境、创业机会和创业风险 |
| 课程目标3 | 毕业要求1：整体素质要求 | 1.2具备职业认同感、职业责任感和良好的职业素养 |
| 1.3具备一定的人文关怀、科学探索精神和审美情趣 |

三、课程教学要求与重难点

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学要求** | **教学重点** | **教学难点** |
| 1 | 1. 饭店和饭店管理
 | 理解和掌握饭店的涵义和性质、业务特点、社会联系，饭店的发展趋势，我国的饭店管理现状 | 1. 饭店的涵义
2. 我国饭店的发展趋势
 | 饭店的涵义和性质 |
| 2 | 1. 饭店管理基础理论
 | 理解和掌握饭店宾客的消费需求和心理，饭店产品理论，了解饭店管理纲要，掌握饭店管理职能和饭店管理的基础理论 | 1. 饭店产品理论
2. 饭店环境人性化理论
 | 宾客消费需求与心理 |
| 3 | 1. 饭店决策与计划管理
 | 理解和掌握饭店决策管理的内涵，和饭店决策的过程，掌握饭店计划内涵，了解饭店计划的编制过程和执行要求 | 1. 饭店决策的过程
2. 饭店计划的编制
 | 饭店决策的过程 |
| 4 | 1. 饭店组织管理
 | 理解和掌握组织行为学和组织原则在饭店管理中的运用，了解饭店组织管理基本要求，熟记组织管理要略，饭店组织制度 | 饭店组织管理要略 | 饭店组织管理的主要内容 |
| 5 | 1. 饭店营销管理
 | 理解和掌握饭店营销活动的涵义、特点，营销的基础环节，饭店营销组合策略，饭店新型营销理念 | 1. 饭店营销活动基础环节分析
2. 饭店营销组合策略
 | 1. 饭店营销活动基础环节分析
2. 饭店营销组合策略
 |
| 6 | 1. 饭店业的创新与发展
 | 理解和掌握饭店的创新与发展理论，了解新世纪饭店的创新格局、饭店产品的创新实务 | 1. 饭店的创新与发展理论
2. 饭店产品的创新
 | 饭店产品的创新 |
| 7 | 1. 饭店业务管理
 | 掌握饭店业务构成、饭店业务运行方法，了解饭店业务运行规律 | 1. 饭店业务构成
2. 饭店业务运行管理
 | 饭店业务运行规律 |
| 8 | 第8章 饭店服务质量管理 | 掌握服务质量管理的主要内容，包括特定饭店服务规程、建立饭店服务质量管理体系、进行饭店服务质量教育、采取各种有效的服务质量管理方法及评价饭店服务质量管理效果等 | 饭店服务质量管理体系的建立 | 有效的服务质量管理方法 |
| 9 | 第9章 饭店人力资源管理 | 掌握饭店人力资源管理的涵义、目标与要求，饭店人力资源开发、利用及激励 | 饭店人力资源的开发、利用和激励 | 饭店人力资源的利用和激励 |
| 10 | 第10章 饭店安全管理 | 理解和掌握饭店安全基本内涵、饭店安全管理的基本思路，了解饭店危机管理及新形势下饭店安全管理的难点和重点 | 1. 饭店安全管理特点
2. 安全规范性建设
3. 危机管理对策
 | 1. 危机管理对策
2. 安全管理要点分析
 |

四、课程教学内容、教学方式、学时分配及对课程目标的支撑情况

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程内容框架** | **教学内容** | **教学方式** | **学时** | **支撑的****课程目标** |
| 1 | 1. 饭店和饭店管理
 | 1. 饭店概述
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1 |
| 1. 我国的饭店管理
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1 |
| 2 | 1. 饭店管理基础理论
 | 1.宾客消费需求与心理 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 2.饭店产品理论 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 3.饭店环境人性化理论 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 4.饭店管理纲要 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 3 | 1. 饭店决策与计划管理
 | 1. 饭店决策管理概述
 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1 |
| 1. 饭店决策的过程
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 饭店计划管理概述
 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1 |
| 1. 饭店计划的编制与执行
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 4 | 1. 饭店组织管理
 | 1. 组织行为学和组织原则
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 1. 饭店组织管理要略
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 1. 饭店组织制度
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 5 | 1. 饭店营销管理
 | 1.饭店营销活动概述 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1 |
| 2.饭店营销活动基础环节分析 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 3.饭店营销组合策略 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 4.饭店新型营销理念 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 6 | 1. 饭店业的创新与发展
 | 1. 饭店的创新与发展理论
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 二十一世纪饭店的创新格局
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 饭店产品的创新
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 饭店组织创新
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 7 | 1. 饭店业务管理
 | * 1. 饭店的业务构成
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| * 1. 饭店业务运行组织
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| * 1. 饭店业务运行管理
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 8 | 第8章 饭店服务质量管理 | 1. 饭店服务质量概述
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 饭店服务质量管理
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 9 | 第9章 饭店人力资源管理 | 1. 饭店人力资源管理概述
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 1. 饭店人力资源的开发
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 饭店人力资源的利用
 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 1. 饭店人力资源的激励
 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 10 | 第10章 饭店安全管理 | 1.饭店安全及安全管理概况 | 讲授、案例分析 | 0.5 | 课程目标1 |
| 2.饭店安全规范性建设 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 3.饭店危机管理 | 讲授、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 4.饭店安全管理要点分析 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 有关酒店管理理论知识和方法的理解和掌握情况 |
| 课程目标2 | 运用所学酒店管理的知识和技能，解决酒店运营与管理问题能力 |
| 课程目标3 | 形成正确的职业道德素质，养成积极、健康、阳光的心理，树立正确的人生观和价值观 |

六、考核方式与评价细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核方式** | **比例** | **考核/评价细则** |
| 课堂表现 | 10% | 考勤记录和课堂表现情况加分、扣分记录 |
| 平时作业 | 30% | 教师批改的课程作业 |
| 期末考试 | 60% | 闭卷考试，考核学生酒店管理基础知识、理论的掌握情况，分析问题和解决问题的能力 |