酒店督导原理本科课程教学大纲

编制人：崔震雄

审定人：姬康

开课部门：商学院

编制时间：2019年6月28日

一、课程基本信息

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 酒店督导原理 |
| 英文 | The Supervision Principle of Hotel |
| 课程代码 | 18113050200 | 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 | 课程组负责人 | 崔震雄 |
| 课程组成员 | 崔震雄 |
| 先修课程 | 酒店管理学、管理学 |
| 选用教材 | 薛兵旺. 酒店督导. 上海交通大学出版社. 2016 |
| 参考书目 | 1.薛兵旺、周耀进. 酒店督导管理. 华中科技大学出版社.2017.2.姜玲. 酒店业督导技能(第2版) 旅游教育出版社. 2016.3.李国茹、杨春梅. 饭店督导管理. 中国人民大学出版社. 2014. |
| 推荐教材 | 薛兵旺. 酒店督导. 上海交通大学出版社. 2016 |

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 | 了解酒店督导的学科性质、研究对象、研究内容；酒店督导管理的发展历程；酒店督导的基本理论及海内外酒店行业督导管理的实况。 |
| 课程目标2 | 具有酒店督导管理的创新意识和道德准则，践行有中国特色的社会主义核心价值观。 |
| 课程目标3 | 具备将酒店督导的基本原理和方法应用于实践的基本技能。 |
| 课程目标4 | 了解酒店督导管理的前沿理论和实践，形成酒店督导管理的能力以及创新创业的能力。 |

**（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1: 整体素质要求 | 1.1具备正确的世界观、人生观和价值观；1.2拥有良好的专业素养、团队协作精神、时代意识和国际视野；1.4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；1.4身心健康，达到教育部规定的《国家学生体质健康标准》测试要求。 |
| 课程目标2 | 毕业要求2: 知识结构要求 | 2.1掌握数理类、经管类、信息技术类等方面的基础理论知识与方法；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；2.3掌握科学的思维方法、通用的法律知识、人文知识以及职业发展与教育培训等方面的通识性知识；2.4了解本学科理论前沿、发展动态及相关法律法规和国际惯例。 |
| 课程目标3 | 毕业要求3：能力结构要求 | 3.1具备获取和更新旅游管理相关知识的自我学习能力；3.2具备将所学专业知识应用于实践的基本技能；3.3具有旅游服务意识、管理能力、语言表达和沟通能力；3.4初步掌握一门外语并具备一定的听说读写能力。 |
| 课程目标4 | 毕业要求4：创新创业能力要求 | 4.1具备创新创业所需的探索精神、创新意识；4.2具备创新创业活动所需的基本知识和实践能力；4.3了解行业环境、创业机会和创业风险；4.4具备搜集、获取创新创业要素的能力。 |

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 | 第一章　管理基础知识 | 1.管理及其内涵2.管理主体与客体3.管理组织结构与管理职能 | 1.关于企业管理及其内涵2.管理的主体与客体3.企业的管理组织结构4.企业的管理职能 | 1.企业管理的精神及其内涵2.企业的管理职能 |
| 2 | 第二章　酒店督导及其管理职能 | 1.酒店督导概述2.衡量成功督导的八项标准3.酒店督导的管理职能 | 1.酒店的督导是什么涵意2.衡量成功督导的八项标准3.酒店督导的管理职能 | 1.如何衡量酒店督导的成功与否2.酒店督导的管理职能 |
| 3 | 第三章　团队建设技能 | 1.团队概述2.团队建设阶段与工作方法3.培育团队精神 | 1.了解什么是团队2.团队建设阶段与工作方法3.如何培育团队精神 | 1.团队建设阶段与工作方法2.如何培育团队精神 |
| 4 | 第四章　领导技能 | 1.领导影响力的运用2.形成自己的领导风格3.提高领导素质 | 1.酒店督导如何运用领导影响力2.酒店督导如何形成自己的领导风格3.如何提高领导素质 | 1.酒店督导如何运用领导影响力2.酒店督导如何形成自己的领导风格 |
| 5 | 第五章　激励技能 | 1.激励原理、理论及应用2.工作中的激励技巧 | 1.掌握激励的原理2.激励在酒店管理中的应用3.掌握工作中的激励技巧 | 1.掌握激励在酒店管理中如何适度应用2.掌握酒店督导工作中的激励技巧实务 |
| 6 | 第六章　管理沟通技能 | 1.管理沟通概述2.有效的管理沟通3.常用沟通技巧 | 1.了解什么是管理沟通2.有效的管理沟通3.掌握常用沟通技巧 | 1.掌握有效的管理沟通2.掌握常用沟通技巧 |
| 7 | 第七章　时间管理技能 | 1.时间管理概述2.时间分析方法3.时间管理技巧 | 1.了解什么是时间管理2.掌握时间分析方法3.掌握时间管理技巧 | 1.掌握时间分析方法2.掌握时间管理技巧 |
| 8 | 第八章　前厅部督导管理技能 | 1.前厅部督导工作职责和内容2.前厅督导工作程序规范3.前厅督导问题处理及案例分析 | 1.了解前厅部督导工作职责和内容2.了解前厅督导工作程序规范3.前厅督导问题处理及案例分析 | 1.掌握前厅督导工作程序规范2.掌握前厅督导问题处理要领 |
| 9 | 第九章　客房部督导管理技能 | 1.客房部督导工作职责和内容2.客房督导工作程序规范3.客房督导问题处理及案例分析 | 1.了解客房部督导工作职责和内容2.了解客房督导工作程序规范3.客房督导问题处理及案例分析 | 1.掌握客房督导工作程序规范3.掌握客房督导问题处理要领 |
| 10 | 第十章　餐饮部督导管理技能 | 1.餐饮部督导工作职责和内容2.餐厅督导工作检查标准3.餐厅督导工作程序规范 | 1.了解餐饮部督导工作职责和内容2.了解餐厅督导工作检查标准3.了解餐厅督导工作程序规范 | 1.掌握餐厅督导工作检查标准3.掌握餐厅督导工作程序规范 |
| 11 | 补充教材未列的酒店督导管理实务 | 1.安全消防督导管理技能2.康体育乐督导管理技能3.采购物流督导管理技能4.其他督导管理技能 | 1.安全消防督导管理技能2.康体育乐督导管理技能3.采购物流督导管理技能4.其他督导管理技能 | 1.掌握安全消防督导管理技能2.掌握康体育乐督导管理技能3.掌握采购物流督导管理技能 |

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 | 第一章　管理基础知识 | 第一节　管理及其内涵 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、4 |
| 第二节　管理主体与客体 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 第三节　管理组织结构与管理职能 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 2 | 第二章　酒店督导及其管理职能 | 第一节　酒店督导概述 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 第二节　衡量成功督导的八项标准 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、3、4 |
| 第三节　酒店督导的管理职能 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、3、4 |
| 3 | 第三章　团队建设技能 | 第一节　团队概述 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节　团队建设阶段与工作方法 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节　培育团队精神 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2、3 |
| 4 | 第四章　领导技能 | 第一节　领导影响力的运用 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节　形成自己的领导风格 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节　提高领导素质 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 5 | 第五章　激励技能 | 第一节　激励原理、理论及应用 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节　工作中的激励技巧 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 6 | 第六章　管理沟通技能 | 第一节　管理沟通概述 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节　有效的管理沟通 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节　常用沟通技巧 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2、3 |
| 7 | 第七章　时间管理技能 | 第一节　时间管理概述 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 第二节　时间分析方法 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第三节　时间管理技巧 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2 |
| 8 | 第八章　前厅部督导管理技能 | 第一节　前厅部督导工作职责和内容 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 第二节　前厅督导工作程序规范 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2、4 |
| 第三节　前厅督导问题处理及案例分析 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 9 | 第九章　客房部督导管理技能 | 第一节　客房部督导工作职责和内容 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2 |
| 第二节　客房督导工作程序规范 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节　客房督导问题处理及案例分析 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 10 | 第十章　餐饮部督导管理技能 | 第一节　餐饮部督导工作职责和内容 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 第二节　餐厅督导工作检查标准 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2、3 |
| 第三节　餐厅督导工作程序规范 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 11 | 补充：教材未列的酒店督导管理实务 | 1.安全消防督导管理技能 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 2.康体育乐督导管理技能 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 3.采购物流督导管理技能 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 4.其他督导管理技能 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 了解酒店督导的学科性质、研究对象、研究内容；酒店督导管理的发展历程；酒店督导的基本理论及海内外酒店行业督导管理的实况。 |
| 课程目标2 | 具有酒店督导管理的创新意识和道德准则，践行有中国特色的社会主义核心价值观。 |
| 课程目标3 | 具备将酒店督导的基本原理和方法应用于实践的基本技能。 |
| 课程目标4 | 了解酒店督导管理的前沿理论和实践，形成酒店督导管理的能力以及创新创业的能力。 |

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 | 15% | 考勤记录和课堂表现情况加分、扣分记录 |
| 平时作业 | 15% | 教师批改的课程作业 |
| 期末考试 | 70% | 笔试，包含选择、判断、填空、名词解释、简答、案例分析等题型，考核基本知识的掌握和运用情况 |