酒店服务质量管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29日

一、课程基本信息

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 酒店服务质量管理 |
| 英文 | Hotel Service Quality Management |
| 课程代码 | 18133050200 | 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、消费者行为学 |
| 选用教材 | 高磊、刘丽丽等. 酒店服务质量管控. 上海交通大学出版社，2016. |
| 参考书目 | 1.王书翠.酒店服务质量. 中国旅游出版社.2013. 2.陈丹红,王蕾. 酒店服务技能与实训. 中国旅游出版社.2016.3.王海燕. 服务质量管理. 电子工业出版社.2018. |
| 推荐教材 | 高磊、刘丽丽等. 酒店服务质量管控. 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 | 了解酒店服务质量管理的学科性质、研究对象、研究内容；酒店服务质量管理的发展历程；酒店服务质量管理的的基本理论及海内外酒店行业质量管理的实况。 |
| 课程目标2 | 具有酒店服务质量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 | 具备将酒店服务质量管理的基本原理和方法应用于质量管理的实践基本技能。 |
| 课程目标4 | 了解酒店服务质量管理的前沿理论和实践，形成酒店服务质量管理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 绪论 | 1.酒店业概述2.我国酒店业的发展现状3.我国酒店业的发展与机遇 | 1.了解我国酒店业的发展现状2.了解我国酒店业的发展与机遇 | 我国酒店业的发展以及服务质量管控现状 |
| 2 | 第二章 酒店服务质量管控概述 | 1.酒店产品和服务2.酒店服务质量3.酒店服务质量管理 | 1.了解酒店产品和服务质量2.了解酒店服务质量管理 | 掌握酒店服务质量管理要领 |
| 3 | 第三章 酒店服务质量管控的要求 | 1.酒店服务的交互管理2.酒店服务的动态管理3.酒店服务质量管理的基本要求 | 1.了解酒店服务的交互管理2.了解酒店服务的动态管理3.掌握酒店服务质量管理的基本要求 | 1.酒店服务的交互管理2.酒店服务的动态管理3.掌握酒店服务质量管理基本要求 |
| 4 | 第四章 酒店服务质量管控的过程 | 1.酒店服务设计2.酒店服务的保证体系设计3.酒店服务的质量评估 | 1.酒店服务设计2.酒店服务的保证体系设计3.酒店服务的质量评估 | 1.酒店服务的保证体系设计2.酒店服务的质量评估 |
| 5 | 第五章 酒店服务产品质量管控 | 1.酒店运营服务质量管控概述2.前厅部服务质量管控3.客房部服务质量管控4.餐饮部服务质量管控5.康乐部服务质量管控 | 1.前厅部运营服务质量管控2.客房部运营服务质量管控3.餐饮部运营服务质量管控4.康乐部运营服务质量管控 | 1.前厅部运营服务质量管控2.客房部运营服务质量管控3.餐饮部运营服务质量管控 |
| 6 | 第六章 酒店服务的全面质量管理 | 1.全面质量管理概述2.全面质量管理在酒店服务质量管理中的应用 | 1.全面质量管理在酒店服务质量管理中的应用2.行业实例探讨 | 全面质量管理在酒店服务质量管理中的应用 |
| 7 | 第七章 ISO9000 国际质量标准在酒店服务质量管理中的应用 | 1.ISO 9000 国际质量标准概述2.酒店 ISO 9000 国际标准化管理3.补充ISO国际质量标准之(10015、22000) | 1.了解ISO 9000 国际质量标准的制度2.掌握酒店 ISO 9000 国际标准化管理3.ISO国际质量标准之(10015、22000) | 1.了解ISO 9000 国际质量标准的制度2.掌握酒店 ISO 9000 国际标准化管理 |
| 8 | 第八章 酒店服务满意度概述 | 1.酒店服务顾客满意度内涵2.酒店服务顾客满意度管理 | 1.了解酒店服务顾客满意度内涵2.掌握酒店服务顾客满意度管理 | 掌握酒店服务顾客满意度管理 |
| 9 | 第九章 酒店服务质量改进与创新 | 1.酒店服务质量改进概述2.酒店服务质量创新 | 1.了解酒店服务质量改进2.了解酒店服务质量创新 | 酒店服务质量创新 |
| 10 | 补充：教材未列的酒店服务质量管理实务 | 酒店各后场部门运营服务质量管控概述 | 1.工程部服务质量管控2.保安部服务质量管控3.其他部门服务质量管控 | 1.工程部服务质量管控2.保安部服务质量管控 |

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 绪论 | 1.酒店业概述 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 2.我国酒店业的发展现状 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、4 |
| 3.我国酒店业的发展与机遇 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、3、4 |
| 2 | 第二章 酒店服务质量管控概述 | 1.酒店产品和服务 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 2.酒店服务质量 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、3、4 |
| 3.酒店服务质量管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、3、4 |
| 3 | 第三章 酒店服务质量管控的要求 | 1.酒店服务的交互管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 2.酒店服务的动态管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 3.酒店服务质量管理的基本要求 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2、3 |
| 4 | 第四章 酒店服务质量管控的过程 | 1.酒店服务设计 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 2.酒店服务的保证体系设计 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 3.酒店服务的质量评估 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2、3 |
| 5 | 第五章 酒店服务产品质量管控 | 1.前厅部运营服务质量管控 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 2.客房部运营服务质量管控 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 3.餐饮部运营服务质量管控 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 4.康乐部运营服务质量管控 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 6 | 第六章 酒店服务的全面质量管理 | 1.全面质量管理概述 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 2.全面质量管理在酒店服务质量管理中的应用 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 7 | 第七章 ISO9000 国际质量标准在酒店服务质量管理中的应用 | 1.ISO 9000 国际质量标准概述 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 2.酒店 ISO 9000 国际标准化管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 3.补充ISO国际质量标准之(10015、22000) | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 8 | 第八章 酒店服务满意度概述 | 1.酒店服务顾客满意度内涵 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 2.酒店服务顾客满意度管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 9 | 第九章 酒店服务质量改进与创新 | 1.酒店服务质量改进概述 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 2.酒店服务质量创新 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 10 | 补充：教材未列的酒店服务质量管理实务 | 1.工程部服务质量管控 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 2.保安部服务质量管控 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 3.其他部门服务质量管控 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 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 | 了解酒店服务质量管理的学科性质、研究对象、研究内容；酒店服务质量管理的发展历程；酒店服务质量管理的的基本理论及海内外酒店行业质量管理的实况。 |
| 课程目标2 | 具有酒店服务质量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 | 具备将酒店服务质量管理的基本原理和方法应用于质量管理的实践基本技能。 |
| 课程目标4 | 了解酒店服务质量管理的前沿理论和实践，形成酒店服务质量管理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 |