酒店培训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28日

一、课程基本信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 中文 | 酒店培训管理 | | |
| 英文 | The Training Management of Hotel | | |
| 课程代码 | 18134050200 | | 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、人力资源管理 | | | |
| 选用教材 | 孙晨阳. 星级饭店培训管理. 知识产权出版社. 2014. | | | |
| 参考书目 | 1.赵伟丽、孙亮. 酒店人力资源管理. 北京大学出版社. 2018.  2.李方. 教师培训管理工具箱. 高等教育出版社. 2010.  3.陈时见、冉源懋. 参与式教学. 高等教育出版社. 2012. | | | |
| 推荐教材 | 孙晨阳. 星级饭店培训管理. 知识产权出版社. 2014. | | | |

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 | 了解酒店培训管理的学科性质、研究对象、研究内容；酒店培训管理的发展历程；酒店培训管理的的基本理论及海内外酒店行业培训管理的实况。 |
| 课程目标2 | 具有酒店培训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 | 具备将酒店培训管理的基本原理和方法应用于培训实践的基本技能。 |
| 课程目标4 | 了解酒店培训管理的前沿理论和实践，形成酒店培训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 | 1.如何做好店级人员的培训 | 1.店级人员的需求有哪些  2.店级人员培训需求的分类  3.店级人员的有效培训方法和务实的培训内容  4.店级人员培训的有效管理及与绩效挂钩的方法 | 1.了解店级人员培训需求及分类  2.了解店级人员培训的有效管理及与绩效挂钩的方法  3.了解店级人员的有效培训方法和务实的培训内容 | 1.掌握店级人员的有效培训方法和务实的培训内容  2.店级人员培训的有效管理及与绩效挂钩的方法 |
| 2 | 2.如何做好部门级人员的培训 | 1.部门级人员的职责特点  2.部门级人员的培训需求  3.部门级人员的培训内容  4.部门级人员有效培训的方法  5.部门级人员也应是培训师 | 1.了解部门级人员的培训需求  2.了解部门级人员有效培训的方法  3.部门级人员的培训内容  4.部门级人员也应是培训师 | 1.掌握部门级人员有效培训的方法  2.培育部门级人员成为培训师 |
| 3 | 3.如何做好督导级人员的培训 | 1.督导级人员的概念和特点  2.督导级人员岗位的特点  3.督导级人员需要的培训课程  4.督导级人员做好培训的“九个要” | 1.了解督导级人员岗位的特点  2.了解督导级人员做好培训的“九个要” | 1.督导级人员需要的培训课程  2.督导级人员做好培训的“九个要” |
| 4 | 4.如何做好饭店老员工的培训 | 1.饭店老员工的定义  2.饭店老员工的成长需求  3.饭店老员工培训的特点  4.培训可进一步提升饭店老员工的忠诚度 | 1.了解饭店老员工的成长需求  2.了解饭店老员工培训的特点  3.培训可进一步提升饭店老员工的忠诚度 | 1.饭店老员工培训的特点  2.培训可进一步提升饭店老员工的忠诚度 |
| 5 | 5.如何做好饭店新员工的培训 | 1.饭店新员工的概念  2.新员工的培训内容  3.新员工的培训方法  4.新员工的职业素养培训 | 1.了解新员工的培训内容  2.掌握新员工的培训方法  3.掌握新员工的职业素养培训 | 1.掌握新员工的培训方法  2.掌握新员工的职业素养培训 |
| 6 | 6.饭店员工基本素养和职业礼仪培训 | 1.规范用语最常用的七句话  2.对员工着装的要求  3.员工发型要求  4.员工饰品佩戴要求  5.员工个人卫生要求  6.员工素养与行为举止要求 | 1.规范用语最常用的七句话  2.对员工着装的要求  4.员工个人卫生要求  5.员工素养与行为举止要求 | 1.对员工着装的要求  2.员工个人卫生要求  3.员工素养与行为举止要求 |
| 7 | 7.饭店员工接听电话的礼仪要求 | 1 接听电话的要求  2 接听电话服务规程  3 情景案例 |  |  |
| 8 | 8.如何做好训导师的培训 | 1.训导师资格培训的基本内容  2.培训环境的创造  3.培训导师的培训步骤  4.成人培训的特点及对策 | 1.训导师资格培训的基本内容  2.培训环境的创造  3.培训导师的培训步骤 | 1.培训导师的培训步骤  2.成人培训的特点及对策 |
| 9 | 9.如何建立有效的培训系统 | 1.管理公司要把培训作为管理者和员工的福利  2.管理公司培训体系作用的发挥  3.管理公司要不断改进和完善培训管理机制 | 1.管理公司培训体系作用的发挥  2.管理公司要不断改进和完善培训管理机制 | 1.管理公司培训体系作用的发挥  2.管理公司要不断改进和完善培训管理机制 |
| 10 | 10.如何在饭店内部建立和完善培训体系 | 1.饭店高效率的培训体系的建立  2.使培训体系正常运行并达到高效的培训效果  3.饭店培训体系存在的问题和对策 | 1.饭店高效率的培训体系的建立  2.使培训体系正常运行并达到高效的培训效果  3.饭店培训体系存在的问题和对策 | 1.如何使培训体系正常运行并达到高效的培训效果  3.饭店培训体系存在的问题和对策 |
| 11 | 11 如何制定和实施年度培训计划 | 1.解决对待培训计划的态度问题  2.制定有效可行的年度培训计划  3.年度专题培训计划的制定和实施  4.有效实施各个班组的年度培训计划 | 1.解决对待培训计划的态度问题  2.制定有效可行的年度培训计划  3.年度专题培训计划的制定和实施 | 1.解决对待培训计划的态度问题  2.制定有效可行的年度培训计划 |
| 12 | 12.如何编写培训教案及相关问题的解决方案 | 1.培训教案的统一性  2.培训教案的格式和编写要点  3.培训教案实施中的几个问题  4.几个具体问题的应对策略 | 1.培训教案的统一性  2.培训教案的格式和编写要点  3.培训具体问题的应对策略 | 1.培训教案的统一性  2.培训具体问题的应对策略 |

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.如何做好店级人员的培训 | 1.店级人员的需求有哪些 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 2.店级人员培训需求的分类 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、4 |
| 3.店级人员的有效培训方法和务实的培训内容 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、3、4 |
| 4.店级人员培训的有效管理及与绩效挂钩的方法 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、3、4 |
| 2 | 2.如何做好部门级人员的培训 | 1.部门级人员的职责特点 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、3、4 |
| 2.部门级人员的培训需求 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、3、4 |
| 3.部门级人员的培训内容 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、3、4 |
| 4.部门级人员有效培训的方法  5.部门级人员也应是培训师 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、3、4 |
| 3 | 3.如何做好督导级人员的培训 | 1.督导级人员的概念和特点 | 讲授、课堂讨论 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 2.督导级人员岗位的特点 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标  1、2、3 |
| 3.督导级人员需要的培训课程 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标  1、2、3 |
| 4.督导级人员做好培训的“九个要” | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 4 | 4.如何做好饭店老员工的培训 | 1.饭店老员工的定义 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 2.饭店老员工的成长需求 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 3.饭店老员工培训的特点 | 讲授、课堂讨论 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 4.培训可进一步提升饭店老员工的忠诚度 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 5 | 5.如何做好饭店新员工的培训 | 1.饭店新员工的概念 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 2.新员工的培训内容 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 3.新员工的培训方法 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 4.新员工的职业素养培训 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 6 | 6.饭店员工基本素养和职业礼仪培训 | 1.规范用语最常用的七句话 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 2.对员工着装的要求 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 3.员工发型要求 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 4.员工饰品佩戴要求 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 5.员工个人卫生要求 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 6.员工素养与行为举止要求 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 7 | 7.饭店员工接听电话的礼仪要求 | 1 接听电话的要求 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、3 |
| 2 接听电话服务规程 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 3 情景案例 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、3 |
| 8 | 8.如何做好训导师的培训 | 1.训导师资格培训的基本内容 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 2.培训环境的创造 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 3.培训导师的培训步骤 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 4.成人培训的特点及对策 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 9 | 9.如何建立有效的培训系统 | 1.管理公司要把培训作为管理者和员工的福利 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 2.管理公司培训体系作用的发挥 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 3.管理公司要不断改进和完善培训管理机制 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 10 | 10.如何在饭店内部建立和完善培训体系 | 1.饭店高效率的培训体系的建立 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2、4 |
| 2.使培训体系正常运行并达到高效的培训效果 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 3.饭店培训体系存在的问题和对策 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 11 | 11.如何制定和实施年度培训计划 | 1.解决对待培训计划的态度问题 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 2.制定有效可行的年度培训计划 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 3.年度专题培训计划的制定和实施 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 4.有效实施各个班组的年度培训计划 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 12 | 12.如何编写培训教案及相关问题的解决方案 | 1.培训教案的统一性 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 2.培训教案的格式和编写要点 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 3.培训教案实施中的几个问题 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |
| 4.几个具体问题的应对策略 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 0.5 | 课程目标1、2、4 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 了解酒店培训管理的学科性质、研究对象、研究内容；酒店培训管理的发展历程；酒店培训管理的的基本理论及海内外酒店行业培训管理的实况。 |
| 课程目标2 | 具有酒店培训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 | 具备将酒店培训管理的基本原理和方法应用于培训实践的基本技能。 |
| 课程目标4 | 了解酒店培训管理的前沿理论和实践，形成酒店培训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 |
| 期末考査 | 70% | 用分组报告(口头、书面)考核学生对本课程基本知识的掌握和运用情况 |