**前厅与客房管理**本科课程教学大纲

编制人：李艺玲

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 | 前厅与客房管理 |
| 英文 | **management of front‐office & housekeeping** |
| 课程代码 | 18111050200 | 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 |  |
| 课程组成员 |  |
| 先修课程 |  |
| 选用教材 | 孟庆杰，唐飞.前厅客房服务与管理（第6版）.东北：财经大学出版社，2017. |
| 参考书目 | 1. 《酒店前厅与客房部运行与管理》中国旅游出版社，2017年版，刘伟主编 2.《酒店前厅与客房管理》复旦大学出版社，2019年版，谢永健主编 |
| 推荐教材 | 刘伟.前厅与客房管理（第4版）.北京：高等教育出版社，2018. |

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 | 具备酒店、景区、旅游开发项目、旅游产品、旅游规划等行业管理能力。 |
| 课程目标2 | 培养学生多层次的个人服务技能和树立牢固的服务意识； |
| 课程目标3 | 能够综合运用运用各种思维方式，根据已有的知识、信息、技能和方法，提出新方法、新观点。 |
| 课程目标4 | 与时俱进，具备分析学科、产业的国际前沿理论、商业动态能力 |

**（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；1.3具备职业认同感、职业责任感和良好的职业素养；1.4具备一定的人文关怀、科学探索精神和审美情趣；1.5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课程目标3 | 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。 |
| 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 饭店前厅与客房概述4 | 1、了解前厅部的地位、作用及主要任务2、了解和掌握前厅部组织机构及其设置的原则3、了解前厅部各班级的基本职能。对酒店大堂与部台的设计有个基本的认识。 | 1、前厅部的地位、作用及主要任务 | 1、了解前厅部各班级的基本职能。 |
| 2 | 第二章前厅销售管理 | 1、学会控制房态，提高客房利用率和服务质量。2、掌握总台销售艺术与技巧。3、学会防止客人逃账的技术**。** | 1、 客房预订业务管理2、前台接待业务管理3、 收益管理 | 1、控制房态，提高客房利用率和服务质量 |
| 3 | 第三章前厅房价管理 | 1、了解客房价格的构成；掌握客房商品的定价目标；2、了解影响客房定价的因素3、了解客房定价法与价格策略4、熟悉客房商品的价格体系 | 1、客房价格的特点与构成2、房价的种类与计价方式3、房价的控制和调整 | 1、客房定价策略2、影响客房定价的因素 |
| 4 | 第四章 前厅服务管理 | 1、了解门童与行李服务业务及其管理。2、认识“金钥匙”理念，了解酒店“金钥匙”的岗位职责与素质要求。3、熟悉总机的业务与管理。 | 1、前厅服务内容2、 前厅服务质量控制3、饭店服务的极致——金钥匙服务 | 1、前厅服务质量控制 |
| 5 | 第五章前厅结账服务与管理 | 1、了解总台接待工作的各项业务及工作程序。2、学会处理接待工作中的常见问题。3掌握办理结账业务的注意事项，熟悉夜间核账业务。 | 1、客账管理2、离店结账服务1. 贵重物品
 | 1、办理结账业务的注意事项1. 一些特殊情况的处理
 |
| 6 | 第六章 前厅顾客关系管理 | 1、了解大堂副理的岗位职责与素质要求。2、掌握客人对酒店产品的需求心理及与客人的沟通技巧。3、正确认识客人投诉。 | 1.建立良好的顾客关系2、顾客满意与顾客忠诚3、客人投诉管理4、客史档案的建立与维护 | 1、掌握处理客人投诉的方法和艺术。 |
| 7 | 第七章客房管理概述 | 1、了解客房部在酒店经营中的地位、作用及客房的主要任务；2、了解客房类型与客房设备；3、掌握客房及卫生间设计的一般原则。 | 1. 客房部的地位与工作任务
2. 客房部组织结构
3. 客房部管理岗位职责与素质要求
4. 客房部人员配备

5、客房部与其他部门的沟通 | 1、客房部的作用及主要任务 |
| 8 | 第八章 客房设计与布置 | 1、了解客房的类型，掌握客房设计的原则2、熟悉主题客房的布置与设计 | 1.客房类型与设备2、客房室内空间设计3、客房内部装饰设计4、特殊客房的设计与布置 | 1、特殊客房的设计与布置 |
| 9 | 第九章客房清洁保养管理 | 1、掌握客房清洁知识；了解客房清扫程序及其相关管理问题2、熟悉客房计划卫生的组织和管理工作3、掌握对客房清洁质量进行控制的方法 | 1、客房的清洁整理2、客房清洁整理的质量控制3、公共区域的清洁保养4、清洁保养技术 | 1、重点掌握对客房清洁质量进行控制的方法 |
| 10 | 第十章客房服务管理 | 1、了解客房工作的组织模式2、了解客房服务项目及服务规程；3、掌握提高客房服务质量的途径；4、掌握客房部与酒店其他部门的沟通内容 | 1、 客房服务的组织模式2、客房常规服务3、客房个性化服务4、客房服务质量的控制 | 1、学会对客服务和中常见问题的处理方法 |
| 11 | 第十一章 客房安全管理 | 1了解客房主要安全问题及其防范措施；1. 掌握火灾预防和和扑救的措施；

3、了解酒店对顾客人生和财产安全问题的责任问题，以及酒店与此相关的权利和义务 | 1、客房安全管理概述2、客房防火工作3、客房防盗工作4、客房其他事故的处理与防范 | 1、重点掌握火灾预防和补救措施 |
| 12 | 第十二章 客房设备用品管理与成本控制 | 1、掌握预算的编制方法；2、认识“保本点”概念，并能确定客房经营的保本点。 | 1、 客房设备管理管理2、客房日用品的控制3、布件管理4、 客房部成本费用控制5、客房部预算管理 | 1、重点账务预算编制方法 |

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 饭店前厅与客房概述2 | 1、 前厅与客房业发展概况2、前厅与客房的特点 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标1、4 |
| 3、前厅与客房组织结构 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1 |
| 4、前厅与客房部各部门及工作人员的主要职责 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标1、2 |
| 2 | 第二章 前厅销售管理2 | 1、 客房预订业务管理 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标1、2 |
| 2、前台接待业务管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标1、2 |
| 3、 收益管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标1、3 |
| 3 | 第三章 前厅房价管理2 | 1、客房价格的特点与构成 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标1、2 |
| 2、房价的种类与计价方式 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标1、2 |
| 3、房价的控制和调整 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标1、2 |
| 4 | 第四章 前厅服务管理2 | 1、前厅服务内容 | 讲授 | 2 | 课程目标2 |
| 2、 前厅服务质量控制 | 讲授 | 课程目标1、2 |
| 3、饭店服务的极致——金钥匙服务 | 讲授 | 课程目标4 |
| 5 | 第五章 前厅结账服务与管理2 | 1、客账管理 | 讲授 | 2 | 课程目标1、2 |
| 2、离店结账服务 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标2 |
| 3、贵重物品 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标2、3 |
| 6 | 第六章 前厅顾客关系管理2 | 1、 建立良好的顾客关系 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标2 |
| 2、顾客满意与顾客忠诚3、客人投诉管理 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标1、2、3 |
| 4、客史档案的建立与维护 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1、2 |
| 7 | 第七章 客房管理概述3 | 1.客房部的地位与工作任务 | 讲授 | 3 | 课程目标1、2 |
| 2.客房部组织结构 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标1、2 |
| 3.客房部管理岗位职责与素质要求 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1、2、3 |
| 4.客房部人员配备 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标1、2 |
| 5、客房部与其他部门的沟通 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标2 |
| 8 | 第八章 客房设计与布置2 | 1、 客房类型与设备 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 2 | 课程目标1、2、4 |
| 2、客房室内空间设计 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标2、3、4 |
| 3、客房内部装饰设计 | 讲授、案例分析 | 课程目标2、3、4 |
| 4、特殊客房的设计与布置 | 讲授、案例分析 | 课程目标41 |
| 9 | 第九章 客房清洁保养管理9 | 1、客房的清洁整理 | 实训 | 9 | 课程目标2 |
| 2、客房清洁整理的质量控制 | 讲授、案例分析 | 课程目标1、2 |
| 3、公共区域的清洁保养 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标2 |
| 4、清洁保养技术 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标、2、3 |
| 10 | 第十章 客房服务管理2 | 1、 客房服务的组织模式 | 讲授、课堂讨论 | 2 | 课程目标1 |
| 2、客房常规服务 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标2 |
| 3、客房个性化服务 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标2、3 |
| 4、客房服务质量的控制 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1 |
| 11 | 第十一章 客房安全管理2 | 1、客房安全管理概述 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 2、客房防火工作3、客房防盗工作4、客房其他事故的处理与防范 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 1 | 课程目标1、2 |
| 12 | 第十二章 客房设备用品管理与成本控制2 | 1、 客房设备管理 | 讲授 | 2 | 课程目标1 |
| 2、客房日用品的控制 | 讲授、课堂讨论、案例分析 | 课程目标1、2 |
| 3、布件管理 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1 |
| 4、 客房部成本费用控制 | 讲授 | 课程目标1、2 |
| 5、客房部预算管理 | 讲授、课堂讨论 | 课程目标1 |

五、课程目标与考核内容

|  |  |
| --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** |
| 课程目标1 | 有关前厅与客房理论知识和方法的理解和掌握情况 |
| 课程目标2 | 应用前厅与客房理论知识和方法解决投诉问题的能力 |
| 课程目标3 | 解决客房服务与管理问题时具有创新性思维 |
| 课程目标4 | 有关前厅与客房前沿问题及相关实践的了解情况 |

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 | 20% | 考勤记录和课堂表现情况加分、扣分记录 |
| 平时作业 | 20% | 教师批改的课程作业 |
| 期末考试 | 60% | 笔试，包含选择、名词解释、判断、简答、案例分析、计算等题型，考核基本知识的掌握和运用情况 |
| 实践考核 | 100% | 中式铺床及夜床设计、主题客房设计 |