**【**现代宾馆（饭店）管理**】**

SJQU-QR-JW-033（A0）

**【Modern Hotel management】**

一、基本信息

**课程代码：**【0060553】

**课程学分：**【4】

**面向专业：**【旅游管理】

**课程性质：**【院级必修课】

**开课院系：职业技术学院**

**使用教材：**教材【现代酒店管理（第二版），都大明著，复旦大学出版社，2015年9月】

参考书目【酒店精细化管理实战手册[M].江美亮编著.人民邮电出版社.2019.03】

【饭店管理原理，祖恩厚,孙艳红，电子工业出版社，2017】

【[现代饭店管理基础——理论、实务、案例、实训（第三版）](http://product.dangdang.com/25347499.html" \o " 现代饭店管理基础——理论、实务、案例、实训（第三版）" \t "_blank)，[刘红春](http://search.dangdang.com/?key2=%C1%F5%BA%EC%B4%BA&medium=01&category_path=01.00.00.00.00.00)，[东北财经大学出版社有限责任公司](http://search.dangdang.com/?key3=%B6%AB%B1%B1%B2%C6%BE%AD%B4%F3%D1%A7%B3%F6%B0%E6%C9%E7%D3%D0%CF%DE%D4%F0%C8%CE%B9%AB%CB%BE&medium=01&category_path=01.00.00.00.00.00)，2018】

**课程网站网址：https://www.icourse163.org/course/SCUT-1002916012**

**先修课程：**【管理学】【旅游学概论0060252】

1. 课程简介（必填项）

随着旅游业的发展，作为三大支柱之一的住宿行业中国酒店业近年来发展迅猛，新建及改造酒店数量逐年增加，酒店是一个集住宿、餐饮、会议等多个功能于一体的消费场所，人员繁杂，流动性大。本课程包括酒店业的发展历程、现代酒店的特点及经营模式、餐饮业、住宿业现代酒店的企业管理、酒店业的前景及大部分。在理论基础之上，通过课内实训专注于酒店服务礼仪、酒店前厅服务、酒店客房服务及酒店安全等几大关键点，帮助学生了解酒店如何通过有效的服务管理为宾客提供优质服务。酒店业是服务业的缩影，亦是服务业学习的楷模，对酒店运营管理的了解使你胜任旅游、航空、金融等现代服务业的管理工作。

三、选课建议（必填项）

《现代宾馆（饭店）管理》属于基础专业课，本课程适合旅游管理等专业学生学习，同时适合对旅游学感兴趣的同学选修。

四、课程与专业毕业要求的关联性（必填项）

|  |  |
| --- | --- |
| 专业毕业要求 | 关联 |
| LO11：表达沟通 | ● |
| LO21：自主学习 |  |
| LO31：旅游市场分析和旅游市场开发 |  |
| LO32：导游业务 |  |
| LO321：旅行社经营与管理 |  |
| LO322：会展策划 |  |
| LO323：旅游与会展信息技术应用 |  |
| LO324：旅游礼仪 |  |
| LO33：现代宾馆（饭店）的管理与业务操作 | ● |
| LO331：旅游心理 |  |
| LO332：旅游资源的开放与管理 |  |
| LO333：会展的管理与业务操作 |  |
| LO334：旅游成本管理 |  |
| LO34：运用旅游相关法律法规维护自身权益的能力 |  |
| LO35：旅游电子商务运用 |  |
| LO36：熟练英语沟通交流 |  |
| LO41：尽责抗压 |  |
| LO51：协同创新 |  |
| LO61：信息应用 | ● |
| LO71：服务关爱 |  |
| LO81：国际视野 |  |

注：LO=learning outcomes（学习成果）

五、课程目标/课程预期学习成果（必填项）（预期学习成果要可测量/能够证明）

专业能力写到毕业要求层级（二级编码），通用能力写到指标点层级（三级编码），如果是应用型本科试点专业全部写到指标点层级（三级编码）。在“课程目标（细化的预期学习成果）”这列要写清楚指标点（或者毕业要求）在本门课程里面的具体表现，撰写时以适当的行为动词引导。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期**  **学习成果** | **课程目标**  **（细化的预期学习成果）** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | LO11 | 表达沟通 | 参与式教学法、讨论等 | 以课堂表现的形式计入平时成绩 |
| 2 | LO33 | 现代宾馆（饭店）的管理与业务操作 | 讲授、案例分析 | 以实训表现及课程报告的形式计入平时成绩 |
| 3 | LO61 | 信息应用 | 案例分析 | 以课堂表现的形式计入平时成绩 |

六、课程内容（必填项）

**引论 各领风骚数百年**

教学内容：

1. 古代酒店的起源与沿革
2. 现代酒店的兴起与发展

第三节 中国酒店业的曲折发展

能力要求：

（1）了解古代文明中的酒店；

（2）熟悉帝国时代的驿馆；

（3）认识中国封建文明中的酒店；

（4）了解欧洲酒店的转折；

（5）认识中国酒店业的曲折发展

教学重点：中国酒店业的曲折历程，酒店业的发展现状

教学难点：不同时期和地区的酒店称呼

理论学时：4学

**第一章 现代酒店概述**

教学内容：

1. 酒店的概念与含义
2. 酒店业概览
3. 酒店的特点
4. 酒店经营模式

能力要求：

（1）理解酒店的概念和含义；

（2） 明确酒店的地位与作用；

（3） 知晓酒店与酒店产品的特点；

（4） 明白酒店业的时代特征；

（5） 了解酒店经营管理模式。

教学重点：酒店的概念及特点

教学难点：酒店经营管理模式

理论学时：2学时

**第二章 餐饮业概述**

教学内容：

1. 红红火火的餐饮业
2. 五花八门的外食服务
3. 餐饮产业的新特征

能力要求：

（1）理解食品服务的含义；

（2）了解中国、美国餐饮业概况；

（3）认识餐饮需求持续增长的原因；

（4）了解外食服务的主要类型；

（5）了解中国餐饮业的新特征。

教学重点：餐饮业基本概念、专业术语

教学难点：餐饮产业的现状及特征

理论学时：2学时

**第三章 餐饮企业的经营**

教学内容：

1. 餐饮企业的经营要素
2. 餐饮业的机遇与挑战

能力要求：

（1）掌握餐饮经营的关键要素；

（2）理解餐饮服务各种内容；

（3）了解餐饮业在新世界的机遇与挑战。

教学重点：餐饮经营的关键要素

教学难点：餐饮业在新世界的机遇与挑战

理论学时：2学时

**第四章 住宿业概览**

教学内容：

1. 住宿业的差异
2. 住宿业的分类

能力要求：

1. 掌握住宿业的定义；
2. 认识住宿业的范畴；
3. 了解住宿业的状况；
4. 理解导致住宿业差异的因素；
5. 了解住宿企业的分类。

教学重点：住宿业的基本概念及导致差异的要素

教学难点：住宿业的不同分类

理论学时：2学时

**第五章 住宿企业的经营服务**

教学内容：

1. 住宿企业的经营理念与服务产品
2. 住宿企业的经营服务

能力要求：

1. 认识住宿企业的经营理念
2. 认识经营企业的经营服务
3. 理解住宿企业服务产品线要素
4. 掌握住宿企业的必备服务
5. 了解住宿企业的有选择服务

教学重难点：住宿企业的经营服务

理论学时：2学时

**第六章 现代酒店经营管理概述**

教学内容：

第一节 管理理论

第二节 酒店的组织与制度

第三节 酒店管理的基本职能

第四节 酒店服务管理模式

第五节 酒店的领导方式

能力要求：

1. 了解主要代表性的经营管理理论；
2. 了解酒店的组织结构与制度；
3. 熟悉酒店管理的四项基本职能；
4. 掌握酒店管理服务模式；
5. 了解酒店的主要领导方式。

教学重点难点：酒店服务管理模式

理论学时：4学时

**第七章 酒店营销管理**

教学内容：

1. 酒店市场与酒店营销
2. 酒店营销的四个要素

能力要求：

1. 认识酒店与市场的关系；
2. 理解酒店营销的含义；
3. 了解酒店市场营销的三种机会；
4. 了解酒店市场细分和定位；
5. 掌握酒店市场营销的要素。

教学重点：酒店市场营销的要素

教学难点：酒店市场营销

理论学时：2学时

**第八章 酒店人力资源管理**

教学内容：

1. 酒店人力资源管的意义
2. 酒店的劳工危机
3. 人力资源规划与实施
4. 酒店的职业机会

能力要求：

1. 认识酒店人力资源管理的意义；
2. 了解酒店劳工危机的状况与原因；
3. 理解酒店人力资源工作的要点；
4. 了解酒店职业机会和职业路径。

教学重难点：人力资源规划与实施

理论学时：2学时

**第九章 酒店信息与财务管理**

教学内容：

1. 酒店信息管理
2. 酒店财务与预算

能力要求：

1. 了解酒店信息管理的应用情况；
2. 知晓酒店信息管理的特点；
3. 熟悉酒店信息管理系统的主要构成；
4. 掌握酒店财务控制的相关概念和公式；
5. 了解酒店资产负债表和损益表；
6. 明白酒店预算和成本控制的意义。

教学重难点：店财务控制的相关概念和公式

理论学时：4学时

**第十章 酒店物资设备与安全管理**

教学内容：

1. 酒店物资管理
2. 酒店设备管理
3. 酒店安全管理

能力要求：

1. 认识现代酒店物资管理、设备管理、安全管理的特点
2. 懂得酒店物资管理的职能
3. 理解物资管理中采购的含义
4. 了解设备的种类
5. 理解酒店安全的含义与意义

教学重点：酒店安全管理

教学难点：物资管理的关键业务-采购

理论学时：2学时

**第十一章 酒店危机管理**

教学内容：

1. 现代酒店与危机
2. 酒店危机的特点与类型
3. 酒店危机预防管理
4. 酒店危机应急管理

能力要求：

1. 理解危机的概念
2. 认识现代酒店与危机
3. 了解酒店危机类型及其特点
4. 认识酒店危机应急管理的原则

教学重点：酒店危机的概念类型及特点

教学难点：酒店危机预防与应急

理论学时：2学时

**第十二章 中国酒店业的发展前景**

教学内容：

1. 中国酒店发展状况与问题
2. 中国酒店发展趋势与机遇

能力要求：

1. 了解我国酒店也发展中的现状及出现的问题
2. 认识中国酒店业发展的趋势
3. 理解中国饮食文化的世界意义
4. 了解中国餐饮业走向世界的动态
5. 知晓当今酒店业振兴的历史机遇和使命

教学重难点：中国酒店的发展趋势

理论学时：2学时

七、课内实验名称及基本要求（选填，适用于课内实验）

列出课程实验的名称、学时数、实验类型（演示型、验证型、设计型、综合型）及每个实验的内容简述。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序  号 | 项目  名称 | 内容  提要 | 实验  学时 | 每组  人数 | 实验  类型 |
| 1 | 连锁类酒店的经营模式探究 | 通过酒店经营模式的学习，根据资料查阅选取一个熟悉的酒店对其经营管理进行深入探究 | 4 | 5-6 | 综合性 |
| 2 | 酒店服务礼仪实战引导 | 学习并掌握酒店员工的基本礼节；仪容仪表；礼貌用于；工作礼仪等。 | 6 | 5-6 | 综合性 |
| 3 | 酒店前厅服务实战引导 | 学习并掌握基本的客房预定、房态控制、门童送迎、行李服务、总机服务、客账管理、客人投诉等。 | 8 | 5-6 | 综合性 |
| 4 | 酒店客房服务实战引导 | 学习并掌握基本的钥匙、设备管理；客房进入、清洁、撒/铺床、贵宾、会客、洗衣、托婴等 | 8 | 5-6 | 综合性 |
| 5 | 酒店安全实战引导 | 学习基本的安全防空系统、日常防盗、来访人员、客人行李、特殊危机事件等 | 6 | 5-6 | 综合性 |

八、实践环节各阶段名称及基本要求（选填，适用于集中实践、实习、毕业设计等）

列出实践环节各阶段的名称、实践的天数或周数及每个阶段的内容简述。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 各阶段名称 | 实践主要内容 | 天数/周数 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

九、评价方式与成绩（必填项）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（1+X） | 评价方式 | 占比 |
| 1 | 期末开卷考 | 50% |
| X1 | 日常作业 | 20% |
| X2 | 课内实训展示及报告 | 25% |
| X3 | 课堂表现 | 5% |

“1”一般为总结性评价, “X”为过程性评价，“X”的次数一般不少于3次，无论是“1”、还是“X”，都可以是纸笔测试，也可以是表现性评价。与能力本位相适应的课程评价方式，较少采用纸笔测试，较多采用表现性评价。

常用的评价方式有：课堂展示、口头报告、论文、日志、反思、调查报告、个人项目报告、小组项目报告、实验报告、读书报告、作品（选集）、口试、课堂小测验、期终开卷考、工作现场评估、自我评估、同辈评估等等。一般课外扩展阅读的检查评价应该成为“X”中的一部分。

同一门课程由多个教师共同授课的，由课程组共同讨论决定X的内容、次数及比例。

撰写人： 杨俊情 系主任审核签名：

审核时间：