**《酒店管理》课程教学大纲**

**一、课程简介**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程中文名** | **酒店管理** | | | | | | |
| **课程英文名** | **Management of Hotel** | | | | **双语授课** | | □是 否 |
| **课程代码** | 28112050 | **课程学分** | 3 | **总学时数** | | 48 | |
| **课程类别** | □通识教育课程  □公共基础课程  专业教育课程  □综合实践课程  □教师教育课程 | **课程性质** | 必修  □选修  □其他 | **课程形态** | | □线上  □线下  线上线下混合式  □社会实践  □虚拟仿真实验教学 | |
| **考核方式** | 闭卷 □开卷 课程论文 □课程作品 汇报展示 报告  课堂表现 阶段性测试 平时作业 □其他 （可多选） | | | | | | |
| **开课学院** | 管理学院 | | **开课**  **系(教研室)** | 旅游管理系 | | | |
| **面向专业** | 旅游管理 | | **开课学期** | 第4学期 | | | |
| 课程负责人 | 毛娟 | | 审核人 | 罗文宝 | | | |
| 先修课程 | 管理学、旅游学概论、旅游接待业、旅游消费者行为 | | | | | | |
| 后续课程 | 旅游民宿管理、旅游企业人力资源管理 | | | | | | |
| **选用教材** | 1. 蒋丁新. 饭店管理（第四版）[M]. 北京: 高等教育出版社, 2020. | | | | | | |
| **参考书目** | 1. 朱承强、童俊. 现代饭店管理（第四版）[M]. 北京: 科学出版社, 2021. 2. 邓爱民. 酒店管理（第二版）[M]. 北京：中国旅游出版社，2021. | | | | | | |
| **课程资源** | 酒店管理原理\_华南理工大学\_中国大学MOOC(慕课) (icourse163.org) | | | | | | |
| **课程简介** | 酒店管理概论是旅游管理（对口高职）专业的专业核心课。该课程根据酒店经营管理与服务的客观规律，以管理理论为指导，以酒店实际业务活动为基础，以实用的管理方法与操作为主要内容。该课程开设意在于使学生了解和掌握酒店经营与管理的基础理论和基本工作流程，熟悉现代酒店企业的经营理念、经营手法和企业形态，使学生能够全面系统地掌握酒店服务与经营管理的各种要素及运行的基本规律，形成对酒店业的总体认识，培养学生养成良好的酒店服务礼仪习惯，使学生具有服务精神和基层管理能力，为进一步学习其他专业知识，以及将来从事酒店或相关企业的经营管理工作奠定基础。 | | | | | | |

**二、课程目标**

**表1 课程目标**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **具体课程目标** |
| **课程目标 1** | 使学生形成正确的世界观、价值观、人生观和酒店职业观，有社会责任意识、大局意识、服务意识、忠诚意识等良好职业道德与素养，既有丰富的酒店理论知识和技术，又有综合的品质素养，并能够将社会主义核心价值思想渗透到酒店管理理论中。 |
| **课程目标 2** | 使学生熟悉酒店各部门的运作模式，熟练掌握酒店决策与计划编制、酒店信息管理、酒店组织管理、酒店营销管理、酒店服务质量管理、酒店物资管理、酒店人力资源管理、酒店安全管理等基本知识和理论。 |
| **课程目标** 3 | 了解国际酒店业发展的惯例和规则，熟悉我国酒店行业的方针、政策和法规；具有对酒店企业的各种发展资源进行计划、组织、协调和控制的能力；能熟练运用现代信息技术手段处理酒店业务；具有一定的创业创新意识和终身学习意识，能够运用批判性思维方法，对酒店业相关的实践问题进行探索和研究。 |
| **课程目标** 4 | 具备团队协作精神，掌握沟通合作技能，具有较强的写作能力、语言表达能力、人际沟通和人际交往能力，有国际视野和跨文化的交流与合作能力。 |

**表2 课程目标与毕业要求对应关系**

| **毕业要求** | **指标点** | **课程目标** |
| --- | --- | --- |
| **毕业要求2：**基础素养【M】 | 2.2 具备良好的职业道德和高度的敬业精神。 | 1 |
| **毕业要求3：**核心素养【H】 | 3.3 能够运用旅游管理的专业知识分析和解决现实的问题。 | 3 |
| **毕业要求5：**专业知识【H】 | 5.2 掌握在酒店、旅行社、会展企业、旅游行政、旅游职业教育等企事业单位开展服务和管理工作的基本理论。 | 2 |
| 5.3 掌握为旅游企业进行市场调研、旅游产品开发、旅游消费心理分析、旅游营销、企业文化建设、企业财务分析等方面的系统知识。 | 2 |
| **毕业要求6：**专业技能【M】 | 6.2 具有对旅游企业的各种发展资源进行计划、组织、协调和控制的能力。 | 3 |
| **毕业要求7：**沟通合作【L】 | 7.1 具有团队协作精神，在合作团队中能承担团队成员和负责人的角色。 | 4 |
| 7.2 具有较强的写作能力、语言表达能力、人际沟通和人际交往能力 | 4 |

**三、课程学习内容与方法**

**表3 课程目标、学习内容和教学方法对应关系**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程模块** | **学习内容** | **学习任务** | **课程目标** | **学习重点难点** | **教学方法** | **学时** |
| 1 | 酒店和酒店管理 | 1.酒店和酒店管理的基本概念和内涵 | **1.拓展阅读：**我国酒店管理企业与国际知名酒店企业之间的差距。  **2.线上学习：**慕课视频 | 课程目标1 | 重点：  酒店的涵义、业务特点及管理形式  难点：  酒店的管理形式 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店的基本概念、内涵和类型，掌握酒店业的发展历史。  **2.专题研讨：**能够促进学生深入思考世界酒店业发展的未来趋势。  **3.视频学习：**能够使学生通过视频资料了解不同类型酒店的经营环境及特点。 | 2 |
| 2.我国酒店管理的发展历程和展望 | 课程目标1 |
| 2 | 我国酒店的发展趋势 | 1.我国酒店的发展趋势 | **拓展阅读：**我国酒店从业人员素质存在的主要问题。 | 课程目标1 | 重点：  酒店的发展趋势  难点：  酒店的从业人员的职业素养要求 | **1.课堂讲授：**能够引导学生知晓我国酒店业的发展现状和前景趋势。  **2.案例教学：**能够为学生展示不同的酒店管理模式案例。 | 2 |
| 2.我国酒店管理的主要模式 | 课程目标1 |
| 3 | 酒店管理基本理论 | 1.宾客消费需求与心理 | **个人作业：**在信息化、智能化时代酒店行业人文关怀理念如何体现？ | 课程目标2 | 重点：  1.酒店宾客消费动机、决策过程  2.酒店产品的概念、基本构成、特征及产品定位模式  3.酒店环境人性化管理体系、员工满意的人性化管理体系  难点：   1. 酒店产品的基本构成 2. 2.酒店人性化管理体系 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店管理的常用理论及应用。  **2.专题研讨：**能够促进学生深入思考世界酒店业发展的未来趋势。  **3.小组讨论：**能够使学生通过小组讨论进一步认知现代酒店管理中人文思想理念的价值。 | 4 |
| 2.酒店产品理论 | 课程目标2 |
| 3.酒店环境人性化理论 | 课程目标2 |
| 4 | 酒店决策与计划管理 | 1.酒店决策管理的内涵及过程 | **小组作业：**试着拟定一项酒店计划执行过程激发团队合作意识的机制，以保障计划能够在群策群力中顺利实施 | 课程目标2 | 重点：  1.酒店计划指标体系  2.酒店计划管理  难点：  1.酒店决策管理  2.酒店决策的基本步骤 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店管理的常用理论及应用。  **2.专题研讨：**能够促进学生深入思考世界酒店业发展的未来趋势。  **3.小组讨论：**能够使学生通过小组讨论进一步认知现代酒店管理中人文思想理念的价值。 | 4 |
| 2.酒店计划管理概述及计划编制和执行 | 课程目标2 |
| 5 | 酒店组织管理 | 1.组织行为学和组织原则 | **拓展阅读：**什么样的组织结构模式利于酒店的经营与管理？如何构建团结且有凝聚力的酒店组织团队？ | 课程目标2 | 重点：  酒店组织的特性、管理内容、原则  难点：  1.酒店组织结构类型、部门构成  2.酒店组织制度管理的类型、功能 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店组织管理的基本原理。  **2.查阅文献：**能够让学生通过文献阅读引发对酒店组织建设深层次思考。  **3.案例教学：**能够使学生通过案例分析懂得组织结构设置的注意事项。 | 4 |
| 2.酒店组织管理及组织制度 | 课程目标2 |
| 6 | 酒店信息系统管理 | 1.酒店信息系统的运行和管理 | **线上学习**：通过观看线上教学视频，了解酒店信息系统的操作和管理。 | 课程目标2 | 重点：  1.酒店信息的概念、基本属性及分类  2.酒店信息系统的概念、特征和功能  3.酒店信息系统管理的内容  难点：  1.酒店管理信息系统的开发步骤及总体规划  2.酒店信息系统开发的方法  3.酒店信息系统的安全管理和安全维护  4.酒店宾客资源的管理 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店信息管理的基本知识。  **2.视频学习：**能够让学生通过视频资料的收看了解酒店信息系统的运作原理和操作流程。  **3.案例教学：**能够使学生通过案例教学了解不同的酒店信息系统的优劣势。 | 2 |
| 2.酒店系统的宾客资源管理 | 课程目标2 |
| 7 | 酒店营销管理 | 1.酒店营销概述及基础环节 | **1.拓展阅读**：现代酒店如何开展文化营销。  **2.小组作业**：以本地某酒店为例，撰写营销方案并进行线上模拟营销。 | 课程目标2 | 重点：  1.酒店营销管理的概念、特征及主要内容  2.酒店营销活动的基础环节分析  难点：  1.酒店市场细分与目标市场的选择  2.酒店目标市场的营销策略  3.酒店市场的主要营销理念 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店市场营销的基本知识和原理。  **2.查阅文献：**能够让学生通过文献资料的查阅，积累丰富的酒店营销经验。  **3.小组讨论：**能够使学生通过小组讨论分享各组的不同营销方案，促进学生之间的交流互动。 | 4 |
| 2.酒店营销组合策略 | 课程目标2 |
| 3.酒店新兴营销理念。 | 课程目标2 |
| 8 | 酒店业的创新和发展 | 1.酒店的创新与发展理论 | **线上学习：**中国酒店企业创新的成功案例。 | 课程目标3 | 重点：  酒店的经营创新和酒店的产品创新。  难点：  酒店创新障碍要素分析以及如何克服这些障碍因素 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店创新的主要内容和基本原理。  **2.视频学习：**能够让学生通过视频资料的收看，积累丰富的酒店营销经验了解国内酒店业的创新经验。 | 4 |
| 2.21世纪酒店的创新格局 | 课程目标3 |
| 3.酒店产品和组织的创新 | 课程目标2 |
| 9 | 酒店业务管理 | 1.酒店业务构成 | **线上学习**：收看酒店业务开展的实操视频，学习酒店业务开展的流程。  **劳动教育**：联系本地酒店企业，进行实践劳动。 | 课程目标2 | 重点：  1.酒店的生产要素的组织  2.酒店业务的时序组织  难点：  酒店业务运行的现场管理 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店业务管理的基本知识点。  **2.视频学习：**能够让学生通过视频资料的收看，认知酒店业务管理的实操流程。 | 2 |
| 2.酒店业务运行组织和管理 | 课程目标2 |
| 10 | 酒店品质管理 | 1.酒店品质管理概述 | **个人作业**：酒店品质管理体系包括哪些内容。 | 课程目标2 | 重点：  1.酒店品质的含义、特点和内容  2.酒店品质管理的方法  难点：  1.酒店全面质量管理方法  2.酒店服务质量分析和管理方法  3.酒店品质管理的有效途径 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店品质管理的基本内涵和方法。  **2.案例教学：**能够让学生通过案例分析熟悉酒店品质管理方法的应用过程及效果评价。 | 2 |
| 2.酒店品质管理的方法 | 课程目标2 |
| 11 | 酒店设备管理 | 1.酒店设备管理概述 | **拓展阅读**：酒店设备管理方法的基本运用。 | 课程目标2 | 重点：  1.酒店设备管理的概念、意义与任务  2.酒店设备管理的主体与岗位  3.酒店设备管理的基本内容  难点：  1.酒店设备的选择与购置、使用与维护、更新与改造  2.酒店设备的资产管理 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店品质管理的基本内涵和方法。  **2.案例教学：**能够让学生通过案例分析熟悉酒店品质管理方法的应用过程及效果评价。 | 4 |
| 2.酒店设备管理管理程序 | 课程目标2 |
| 12 | 酒店物资管理 | 1.酒店物资管理概述 | **拓展阅读**：酒店物资管理如何实现“开源节流”。 | 课程目标2 | 重点：  1.酒店物资管理的基本目标和特点  2.酒店物资定额管理原则  3.酒店物资消耗定额、仓储定额  难点：  1.酒店物资采购管理的主要内容  2.酒店物资验收管理  3.酒店仓储管理 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店物资采购、仓储、发放管理的基本知识点。  **2.查阅文献：**能够让学生通过文献收集和分析，了解当前酒店行业在物资管理方面如何实现开源节流的。 | 4 |
| 2.酒店物资管理程序 | 课程目标2 |
| 13 | 酒店人力资源管理 | 1.酒店人力资源管理概述 | **小组作业**：调研当前酒店人力资源管理新方法及其影响。 | 课程目标4 | 重点：  1.酒店人力资源管理的内涵与特点  2.酒店人力资源的开发和激励  难点：  1.酒店人力资源编制定员  2.酒店薪酬管理 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店人力资源管理的基本知识。  **2.小组讨论：**能够让学生通过小组作业的分享和讨论，加深对人力资源新方法的认识和理解。 | 2 |
| 2.酒店人力资源管理内容 | 课程目标4 |
| 14 | 酒店安全管理 | 1.酒店安全管理概述 | **拓展阅读**：新形势下现代酒店安全管理的难点。 | 课程目标2 | 重点：  1.酒店安全管理的特点  2.酒店安全管理的内容  3.酒店危机管理的主要内容  难点：  新形势下酒店的安全管理 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店安全管理的基本知识点。  **2.查阅文献：**能够让学生通过文献收集和分析，了解新形势下酒店企业进行安全管理的新思想和新方法。 | 4 |
| 2.酒店安全管理内容 | 课程目标2 |
| 15 | 酒店集团经营 | 1.酒店集团经营的形式和优势 | **线上学习**：收看慕课视频，了解世界著名酒店管理集团的名称及经营特色。 | 课程目标3 | 重点：  1.酒店集团经营的形式  2.酒店集团经营的优势  难点：  1.国内外酒店集团发展现状以及中国酒店集团的差距与不足  2.世界著名酒店集团国际化发展特征  3.我国酒店集团发展的条件与障碍 | **1.课堂讲授：**能够引导学生掌握酒店集团的基本内涵、集团化经营的优势，了解世界知名酒店集团的发展历程和经验。  **2.视频学习：**能够让学生通过文献收集视频资料的收看，了解知名酒店集团的品牌、管理经验及发展趋势。 | 2 |
| 2.我国酒店集团的现状和发展趋势 | 课程目标3 |
| 3.世界著名酒店集团的管理 | 课程目标3 |

## 四、课程考核

**（一）考核内容与考核方式**

**表4-1 课程目标、考核内容与考核方式对应关系**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **课程目标** | **考核内容** | **所属**  **学习模块/项目** | **考核占比** | **考核方式** |
| 课程  目标 1 | 1.酒店的内涵和类型 | 学习模块1 | 10% | 1.课堂表现  2.平时作业  3.阶段性测试  4.闭卷考试 |
| 2.酒店业务的特点 | 学习模块1 |
| 3.酒店的经营形式 | 学习模块1 |
| 4.现代酒店的发展趋势 | 学习模块2 |
| 5.酒店管理的基础理论 | 学习模块3 |
| 课程  目标 2 | 1.酒店计划编制指标 | 学习模块4 | 42% | 1.课堂表现  2.平时作业  3.阶段性测试  4.实践劳动  5.闭卷考试 |
| 2.酒店组织结构的类型 | 学习模块5 |
| 3.酒店业务的构成及时序安排 | 学习模块9 |
| 4.酒店品质管理的内涵和特点 | 学习模块10 |
| 5.酒店品质管理的方法 | 学习模块10 |
| 6.酒店物资定额的方法 | 学习模块12 |
| 7.酒店人力资源的开发和利用 | 学习模块13 |
| 课程  目标 3 | 1.酒店信息系统的构成 | 学习模块6 | 26% | 1.课堂表现  2.平时作业  3.阶段性测试  4.闭卷考试 |
| 2.酒店信息化管理的最新技术 | 学习模块6 |
| 3.酒店营销活动的环节 | 学习模块7 |
| 4.酒店新型营销理念 | 学习模块7 |
| 课程  目标 4 | 1.酒店组织的基本原则 | 学习模块5 | 22% | 1.课堂表现  2.平时作业  3.阶段性测试  4.闭卷考试 |
| 2.酒店人力资源的激励 | 学习模块13 |
| 3.国内外酒店集团的经验模式和发展经验 | 学习模块15 |

**表4-2 课程目标与考核方式矩阵关系**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程  目标 | 考核方式 | | | | 考核占比 |
| 期末考试成绩比例60% | 小组讨论成绩比例20% | 平时作业成绩比例10% | 课堂参与成绩比例10% |
| 课程目标1 | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% |
| 课程目标2 | 42% | 40% | 40% | 40% | 41% |
| 课程目标3 | 26% | 30% | 30% | 20% | 27% |
| 课程目标4 | 22% | 20% | 20% | 30% | 22% |

## （二）成绩评定

**1.平时成绩评定**

**（1）课堂表现（20%）**：通过学生在课堂上的表现情况、发言与提问情况，来评价学生相关的能力。每学生每学期至少发言三次，基准分85分，每回答错误一次扣5分，不完整、不全面一次扣3分；自愿举手发言一次加3分，回答比较完整、全面或有道理加5分，每学生累计加分后的课堂讨论成绩不得超过100分。

**（2）作业完成情况（20%）**：围绕课程的学习目标进行作业的设计。平时作业至少3次，在行课前期、中期和末期分别做一次作业，并分别以100分制计成绩。作业评分严格按照参考答案和评分标准进行评阅。

**（3）阶段性测验（20%）**：计划在授课过程中不定期进行章节小测验和中期考试，拟进行4次阶段性测验，考察学生在平时掌握课程的情况。

**（4）课程论文（20%）**：考察学生收集资料能力，研究设计能力，解决实际问题能力和合作研究能力；并根据主题论文的撰写情况评价学生解决实际问题的能力和学术研究的能力。

**（5）实践教学（20%）**：以小组为单位完成调研报告、小制作、小作品等，进行课堂展示与汇报。每小组人数为3—4人，汇报演讲时间为8—10分钟，主要从演讲内容、演讲技巧、演讲效果、时间掌握及脱稿要求五部分对演讲选手进行评分。

**2.期末成绩评定**

期末考核主要考察学生对酒店管理的基本概念、基本理论、酒店管理的主要内容，以及酒店业发展过程中的新业态、新技术和新方法等知识点的理解与运用情况。考试范围以授课内容为主，方式为闭卷考试。要求学生掌握酒店管理的基本理论和方法，以及酒店业发展的趋势，并且能够运用理论知识解决实际问题。

**3.总成绩评定**

总成绩（100%）=平时成绩（40%）+期末成绩（60%）

## （三）评分标准

**表5 评分标准（非试卷考核项目）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **评分标准** | | | | |
| **优秀**  **(100>x≥90)** | **良好**  **(90> x≥80)** | **中等**  **(80> x≥70)** | **及格**  **(70> x≥60)** | **不及格**  **(x <60)** |
| 课堂表现与作业完成情况 | 上课认真听讲，不做与上课无关的事，能够按照时间节点完成作业。 | 上课较认真听讲，有说话的行为，但无其他行为，能够按照时间节点完成90%以上作业，作业完成延期不超过1天。 | 上课较认真听讲，有说话与玩手机的行为，能够按照时间节点完成80%以上作业，其他作业完成延期不超过2天。 | 上课较认真听讲，有说话与玩手机的行为，能够按照时间节点完成70%以上作业，其他作业完成延期不超过3天。 | 上课不认真听讲，不能够按照时间节点完成70%以上作业，严重超期。 |
| 实践教学 | 能够以小组为单位团结协作，按照要求高质量完成实践调研报告，数据详实、内容充实、结论正确，能够脱稿汇报，准确的回答师生提问。 | 能够以小组为单位团结协作，按照要求比较高质量完成实践调研报告，数据详实、内容充实、结论正确，能够脱稿汇报，比较准确的回答师生提问。 | 能够以小组为单位团结协作，按照要求较好的完成实践调研报告，数据较详实、内容较充实、结论较正确，能够较流畅的汇报，能够准确回答大部分提问。 | 能够以小组为单位团结协作，按照要求基本完成实践调研报告，数据基本详实、内容基本充实、结论基本正确，能够读稿汇报，能够准确回答一半提问。 | 不能以小组为单位团结协作，不能按照要求完成实践调研报告，调研报告内容不完整、数据不充分、结论不正确，不能完整的进行汇报，不能准确回答全部提问。 |
| 课程论文 | （1）论文选题符合课程性质，选题范围适中，具有较高的研究价值和意义，表现出很强的问题意识。（2）论证过程严谨，所使用的证据或材料充分，结论清晰，具有相当的说服力和解释力。（3）文章结构合理，组织严密，连贯一致。（4）语言表达准确，叙述清楚，所使用的教育专业术语规范。（5）论文符合学术规范。 | （1）论文选题恰当合理，具有较高的研究价值和意义，表现出较强的问题意识。（2）论证过程较为严谨，所使用的证据或材料较为充分，结论清晰，具有较强的说服力和解释力。（3）文章结构合理，组织较为严密，连贯一致。（4）语言表达较为准确，叙述清楚，所使用的教育专业术语较为规范。（5）论文基本符合学术规范，无明显错误。 | （1）论文选题较为合理，具有一定的研究价值和意义，表现出一定的问题意识。（2）论证过程具有一定的严谨性，所使用的证据或材料较为充分，结论清晰，具有一定的说服力和解释力。（3）文章结构较为合理，组织较为严密。（4）语言表达较为准确，叙述较为清楚，所使用的教育专业术语较为规范。  （5）论文基本符合学术规范，有部分错误。 | （1）论文主题具有一定的研究价值和意义，但选题凝练不够，问题意识欠佳。（2）论证过程较为合理但不太严谨，具有一定的证据或材料但不够充分，结论基本清晰。（3）文章结构较为合理，组织具有一定的严密性，但存在部分不连贯现象。（4）语言表达基本清楚，所使用的教育专业术语基本规范。（5）论文基本符合学术规范，有部分错误。 | （1）论文选题不符合课程性质，或主题不明确（2）论证过程随意，所使用的证据或材料极其不充分，结论不清晰。（3）文章结构混乱，存在前后不连贯现象。（4）语言不通顺，所使用的教育专业术语不规范。（5）论文明显不符合学术规范，或存在抄袭现象。 |

## 五、其它说明

本课程大纲依据2023版旅游管理（对口高职）专业人才培养方案，由管理学院旅游管理系讨论制定，管理学院教学工作委员会审定，教务处审核批准，自2023级开始执行。