

《酒店管理概论》课程教学标准

一、课程的基本信息

适应对象：专科层次旅游管理专业

考核方式：考查

学时分配：总学时为 54 学时，周学时为 3

赋予学分：3

二、课程性质与任务

本课程是旅游管理专业的专业基础课，属于管理学的范畴。在教学过程中，应注意理论联系实际，结合我国国情，使学生掌握酒店管理的基本概念、基本理论与方法，注重培养和提高学生分析问题与解决问题的能力。

三、课程教学目标

1. 理论目标：

熟悉现代饭店管理内容、管理职能、管理基本方法、管理的基础理论在饭店中的应用；

理解饭店各部门岗位工作任务、工作标准与业务流程；

了解饭店各部门业务特点，明确各部门管理人员与员工的素质要求；

正确认识饭店各部门的突发情况，制定预案，解决问题。

2. 实务目标：

能够熟练掌握饭店各部门岗位工作标准操作；

能够利用优秀的沟通能力，员工与员工、员工与客人开展工作协调与服务交流；

理解饭店各部门突发事故和特殊情况处理的方法和要领，能够在工作中灵活处理；

掌握饭店各部门、各岗位管理与服务质量标准和质量控制方法，能够具备基础岗位的督导能力。

3. 案例目标：

能运用所学理论与实务知识研究相关案例，培养和提高在“饭店系列服务”情境中多元表征专业能力和“团队协作”、“与人交流”通用能力；

能依照相关规范或标准，对“课程思政”和章后案例中的企业及其从业人员行为进行思政研判，培养高尚的道德情操，树立社会主义核心价值观。

4. 实训目标：

完成实践训练，培养饭店各部门、各岗位的专业能力，强化“信息处理”、“与人交流”、“与人合作”、“解决问题”和“革新创新”的通用能力；

完成实践训练，通过“认同级”践行“职业观念”、“职业态度”、“职业良心”、“职业作风”和“职业守则”等规范，促进健全职业人格的塑造。

四、知识架构

章名	节名	小节名
第1章现代饭店管理概述	1.1 现代饭店	1.1.1 饭店与饭店产品
		1.1.2 饭店业的历史沿革与现代饭店发展趋势
		1.1.3 饭店集团及其形式
	1.2 饭店管理基础理论	1.2.1 饭店管理概述
		1.2.2 管理的基础理论及其在饭店中的应用
		1.2.3 饭店管理基本方法
第2章现代饭店组织管理	2.1 饭店组织管理概述	2.1.1 组织的性质、含义、组织管理、饭店组织和饭店组织管理
		2.1.2 饭店组织管理原则、管理层与组织结构
	2.2 饭店组织管理内容、组织管理制度与非正式组织	2.2.1 饭店组织管理制度
		2.2.2 饭店非正式组织
第3章前饭店人力资源管理	3.1 饭店人力资源管理概述	3.1.1 饭店人力资源管理的概念
		3.1.2 饭店人力资源管理的原则、内容及目标
		3.1.3 饭店人力资源管理理论
	3.2 饭店人力资源开发与管理	3.2.1 饭店员工招聘
		3.2.2 饭店员工培训
		3.2.3 饭店员工绩效管理
		3.2.4 饭店员工薪酬管理
	3.3 饭店员工激励	3.3.1 激励概述
		3.3.2 激励理论及其在饭店中的应用

		3.3.3 员工激励的主要形式
第4章饭店服务质量管理	4.1 饭店服务质量概述	4.1.1 饭店服务质量及其构成
		4.1.1 饭店服务质量的特点
	4.2 饭店服务质量控制	4.2.1 饭店服务质量存在的主要问题
		4.2.2 饭店服务质量控制
第5章饭店计划管理	5.1 饭店计划管理概述	5.1.1 饭店计划管理的概念与作用
		5.1.2 饭店计划的分类与特点
		5.1.3 饭店计划管理的任务
	5.2 饭店计划管理系统	5.2.1 饭店计划体系
		5.2.2 饭店计划指标优秀饭店计划的内容与标准
		5.2.3 饭店不同管理层制定计划的类型与特点
	5.3 饭店计划管理编程序与方法	5.3.1 饭店计划编程序
		5.3.2 饭店计划编制方法
	5.4 饭店计划的事实与控制	5.4.1 饭店计划的实施
		5.4.2 饭店计划的控制
第6章饭店三大业务管理	6.1 饭店前厅部基本业务管理	6.1.1 前厅部的工作任务
		6.1.2 前厅部组织结构及工作职能
		6.1.3 饭店前厅部基本业务管理
	6.2 饭店客房部基本业务管理	6.2.1 客房部的工作任务
		6.2.2 客房部组织结构及工作职能
		6.2.3 饭店客房部基本业务管理
	6.3 饭店餐饮部基本业务管理	6.3.1 餐饮部的工作任务
		6.3.2 餐饮部组织结构及工作职能
		6.3.3 饭店餐饮部基本业务管理
第7章饭店营销管理	7.1 饭店营销管理概述	7.1.1 饭店市场营销概述
		7.1.2 饭店营销活动的特点及相应对策
		7.1.3 饭店营销环境
	7.2 饭店营销 STP 战略	7.2.1 饭店市场细分
		7.2.2 饭店目标市场选择
		7.2.3 饭店市场定位
	7.3 饭店营销组合策略	7.3.1 饭店产品策略
		7.3.2 饭店价格策略
		7.3.3 饭店营销渠道策略
		7.3.4 饭店促销策略
7.4 饭店营销新观念、营销创新及产品跨界创新	7.4.1 饭店营销新观念	
	7.4.2 饭店营销创新	
	7.4.3 饭店产品跨界创新	
第8章饭店安全管理	8.1 饭店安全管理概述	8.1.1 饭店安全管理的概念
		8.1.2 饭店安全管理的重要性
		8.1.3 饭店安全管理的任务
		8.1.4 饭店安全管理的原则

	8.2 饭店安全管理基本环节	8.1.5 饭店安全管理的类型	
		8.1.6 饭店安全管理的特点	
		8.2.1 饭店消防安全管理	
		8.2.2 饭店住宿安全管理	
		8.2.3 饭店餐饮安全管理	
		8.2.4 饭店治安事故管理	
	8.3 饭店安全管理控制	8.2.5 饭店意外与突发事件管理	
		8.3.1 饭店安全管理存在的问题	
	第9章 饭店管理信息系统基础	9.1 饭店管理信息系统技术进步促进饭店管理效能	8.3.2 提高饭店安全管理水平对策
			9.1.1 饭店管理信息系统
9.1.2 饭店管理信息系统的含义、核心功能与架构			
9.2 饭店数智化发展趋势		9.1.3 饭店数智化转型	
		9.2.1 饭店数值化发展现状	
		9.2.2 饭店数值化发展趋势	

五、课程大纲

第1章 前厅部基础

1. 学习和把握“现代饭店”中的相关概念、性质、功能、作用、类型、产品特性等知识。

2. 了解饭店业的历史沿革与现代饭店的发展趋势以及饭店集团及其形式等内容。

3. 理解饭店管理内容、职能，管理基础理论及其在饭店中的应用。

4. 学习和把握饭店管理基本方法。

第2章 饭店组织管理

1. 学习和把握组织的性质、含义、组织管理、饭店组织和饭店组织管理及其饭店组织管理原则、管理层和组织结构等知识。

2. 了解饭店组织管理内容、组织管理基本制度和饭店非正式组织等相关知识。

第3章 饭店人力资源管理

1. 学习和把握饭店人力资源管理的概念、管理原则、管理内容、管理目标以及饭店人力资源管理理论。

2. 了解饭店员工招聘、员工培训、员工绩效管理、员工薪酬管理等业务内容。

3. 学习和把握激励概述有关内容、激励理论及其在饭店中的应用和员工激励的主要形式。

第4章 饭店服务质量管理

1. 学习和了解饭店服务质量的构成与特点、饭店服务质量管理存在的主要问题、饭店服务质量管理体系等有关知识。
2. 学习和把握饭店服务质量管理体系的核心内容、饭店质量分析方法、饭店质量管理方法。

第5章 饭店计划管理

1. 学习和把握饭店计划管理的概念和作用，饭店计划的分类与特点，饭店计划管理的任务，饭店管理指标体系的概念及相关指标，饭店不同管理层制订计划的类型和特点等知识。

2. 了解优秀饭店计划的内容及标准，饭店计划的编制与程序，饭店计划实施与控制等知识。

第6章 饭店三大业务管理

1. 学习和把握饭店三大基本业务管理的相关概念、组织结构与工作职能等内容。

2. 了解前厅部、客房部、餐饮部的工作任务和基本业务管理等内容。

第7章 饭店营销管理

1. 学习和把握饭店营销、饭店营销机会、饭店营销威胁、饭店市场细分、饭店目标市场选择、饭店市场定位、饭店收益管理、饭店促销、饭店网络营销、产品跨界创新新观念。

2. 学习和把握饭店营销活动的任务、特点和相应对策，饭店营销环境，SWOT分析；饭店市场细分变量战略；饭店目标市场选择条件、营销策略。

3. 理解饭店市场定位战略的独特性、决定性和重要性，定位的因素、方法、步骤；4P营销组合策略，4C营销理论；饭店营销创新的实施途径及步骤；产品跨界创新必要性及注重问题。

第8章 饭店安全管理

1. 学习和把握饭店安全管理的概念、分类、特点、存在的问题等内容。

2. 学习和把握饭店安全管理的任务，饭店消防管理的预防，饭店治安管理与顾客违法事件处理的原则，提高饭店安全管理水平的对策，

第9章 饭店管理信息系统基础

1. 学习和把握“饭店管理系统基础”的相关概念，饭店信息化内容、作用，饭店管理系统的含义、核心功能、架构，饭店数智化转型三大要点等知识。

2. 学习和把握饭店管理信息化系统要解决的问题，饭店数智化转型需与优质的智能产品创新企业聚力共创，新技术提高饭店管理效能，饭店数智化发展现状与趋势等内容。

五、教学设备和设施

多媒体教室或实验室并具有 Internet 上网环境。

六、课程考核与评估

本课程考核成绩由平时成绩与期末考试卷面成绩两部分构成，平时成绩包括考勤、

作业两部分，占 60%，期末考试卷面成绩占 40%，由客观题和主观题组成。

七、附录

教学参考文献目录：

1. 教材

《现代饭店管理基础——理论、实务、案例、实训》东北财经大学出版社

2. 参考书目

- (1) 邱萍. 饭店运营管理事务，上海交通大学出版社，2012 年
- (2) 邹益民. 现代饭店管理—原理与实务，高等教育出版社，2010 年
- (3) 仇学琴. 现代酒店经营管理，北京师范大学出版社，2010 年
- (4) 钟小东. 饭店管理原理与实务，中国人民大学出版社，2010 年
- (5) 张利民. 饭店管理概论，北京大学出版社，2008 年
- (6) 郑向敏. 现代饭店管理（第二版），机械工业出版社，2011 年