



四川理工学院课程实施大纲

课程名称：酒店管理概论

授课班级：旅游管理 2017 级 1-3 班

任课教师：杜艳

工作部门：经济学院

联系方式：15983195786

四川理工学院 制

2018 年 9 月

《酒店管理概论》课程实施大纲

基本信息

课程代码：30451001

课程名称：酒店管理概论（Introduction to Hotel Management）

学 分：2

总 学 时：32

学 期：2018-2019-1

上课时间：12-19 周, 每周 4 节

上课地点：按照课表指定教室

答疑时间和方式：课前、课间答疑，电话、邮件或 QQ 答疑

答疑地点：授课教室，教师休息室，网络及电话

授课班级：旅游管理 2017 级

任课教师：杜艳

学 院：经济学院

邮 箱：402303804@qq.com

联系电话：15983195786

目 录

1. 教学理念.....	错误！未定义书签。
1.1 关注学生的发展.....	错误！未定义书签。
1.2 关注教学的有效性.....	错误！未定义书签。
1.3 关注教学的策略.....	1
1.4 关注教学价值观.....	1
2. 课程介绍.....	2
2.1 课程的性质.....	2
2.2 课程在学科专业结构中的地位、作用.....	2
2.3 课程的历史与文化传统.....	2
2.4 课程的前沿及发展趋势.....	3
2.5 课程与经济社会发展的关系.....	4
2.6 课程内容可能涉及到的伦理与道德问题.....	4
2.7 学习本课程的必要性.....	4
3. 教师简介.....	5
3.1 教师的职称、学历.....	5
3.2 教育背景.....	5
3.3 研究兴趣（方向）.....	5
4. 先修课程.....	5
5. 课程目标.....	5
5.1 知识与技能方面.....	5
5.2 过程与方法方面.....	6

5.3 情感、态度与价值观方面.....	6
6. 课程内容.....	7
6.1 课程的内容概要.....	7
6.2 教学重点、难点.....	8
6.3 学时安排.....	8
7. 课程实施.....	9
7.1 教学单元一.....	9
7.2 教学单元二.....	12
7.3 教学单元三.....	15
7.4 教学单元四.....	18
7.5 教学单元五.....	22
7.6 教学单元六.....	25
7.7 教学单元七.....	27
7.8 教学单元八.....	29
8. 课程要求.....	39
8.1 学生自学要求.....	39
8.2 课外阅读要求.....	39
8.3 课堂讨论要求.....	40
8.4 课程实践要求.....	40
9. 课程考核.....	40
9.1 出勤（迟到、早退等）、作业、报告等的要求.....	40
9.2 成绩的构成与评分规则说明.....	41

9.3 课程成绩评定形式及说明.....	42
10. 学术诚信规定.....	42
10.1 考试违规与作弊处理.....	42
10.2 杜撰数据、信息处理等.....	42
10.3 学术剽窃处理等.....	42
11. 课堂规范.....	43
11.1 课堂纪律.....	43
11.2 课堂礼仪.....	44
12. 课程资源.....	44
12.1 教材与参考书.....	44
12.2 专业学术著作.....	45
12.3 专业刊物.....	46
12.4 网络课程资源.....	48
13. 教学合约.....	48
13.1 教师作出师德师风承诺.....	49
13.2 阅读课程实施大纲，理解其内容.....	49
13.2 同意遵守课程实施大纲中阐述的标准和期望.....	49
14. 其他说明.....	50

1. 教学理念

1.1 关注学生的发展

在《酒店管理概论》课程授课过程中，树立“以学生为主”的先进教学理念，以促进学生的全面发展作为教学的最终目的。对教师角色进行重新定位，从知识的传授者转换为知识的引导者，尊重学生个性、理解学生需求，营造良好的教学氛围与师生关系。

1.2 关注教学的有效性

教学的有效性主要是指教师的教学是否有效果、有效率、有效益，是否促进了学生的进步和发展。它是为了提高教师的工作效益、强化过程评价和目标管理的一种现代教学理念。在教学实施过程中，树立“一切为了学生的发展”的思想，确立学生的主体地位，引导学生主动学习、自主学习，不断提高教学的投入产出比。

1.3 关注教学的策略

教学策略是指以一定的教育思想为指导，在特定的教学情境中，为实现教学目标而制定并在实施过程中不断调适、优化，以使教学效果趋于最佳的系统决策与设计。鉴于此，教师在《酒店管理概论》课程授课过程中：（1）强调兴趣的培育与引导，重视案例讨论与师生互动。（2）注重基本概念的讲解，强调形成酒店管理知识体系。（3）注意调整教学方法，培养学生实践能力。（4）根据各个知识模块，丰富酒店服务技能和酒店管理的教学内容，选定教材的部分章节作为精读材料或额外指定有关阅读材料，达到“专修”与“选读”相结合。更多地从学生的需求出发，调整修正教学手段及模式，增强课堂教学的效果。

1.4 关注教学价值观

教学价值观是指老师对整个教学核心价值或基础价值的看法或观念，它影响着教师教学过程中的教学目的、内容、形式和方法。教师在课程实施过程从传统的“知识为本”转变为“以学生为本”的新型教学价值观，在教学过程中强调理论与实践，理智与情感的统一，构建平等的师生关系，注重学生的个人体验，完善教学质量与水平。

2. 课程介绍

2.1 课程的性质

《酒店管理概论》课程是我校旅游管理及酒店管理专业学生必修的一门专业主干课程，也是该专业的核心课程之一。遵循“以就业为导向、工学结合”的人才培养指导思想，尤其是酒店服务与管理的现状和趋势，将旅游类高等院校人才培养要求与酒店服务与管理职业岗位能力的实际需要，以及酒店类国家职业技能鉴定的要求相结合，具有较强的时效性、针对性、指导性和实用性。该课程以学生职业生涯发展和酒店职业能力养成为主线，知识学习和能力培养紧密结合。

2.2 课程在学科专业结构中的地位、作用

《酒店管理概论》是旅游管理及酒店管理专业必修的基础课程。本课程针对高等教育教学特点和今后学生就业的需要，以管理理论为指导，根据酒店管理与服务的客观规律，以酒店实际业务经营活动为基础，以实用的管理方法与操作为主要内容，坚持理论与实践相结合，突出学生应掌握的职业技能，使学生能较为全面、系统地了解酒店服务与管理的各种要素内在联系及其运行程序。通过本课程的学习，使学生掌握现代酒店管理的特点、内容及方法，培养学生解决酒店管理中所面临的各种问题的能力；进一步掌握现代酒店管理的基本理论和方法，把握酒店业经营的发展趋势和科学管理方法的运用；培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。

2.3 课程的历史与传统文化

酒店的产生和发展过程源远流长，已有几千年的历史。现代的酒店，就是从中国的驿馆、中东的商队客店、古罗马的棚舍、欧洲的路边旅馆及美国的马车客栈演变而来，先后经历了古代客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期等阶段，其间几经起落、几经荣衰。第二次世界大战以后，随着欧美国家经济的恢复，各地旅游业迅速发展，酒店业进入了现代新型饭店时期，酒店业发达的地区遍布全世界。

酒店管理是以管理学的一般原理和理论为基础,综合运用多学科知识,与酒店具体实践相结合,从酒店本身的业务特点和管理特点出发阐述酒店管理的一般理论。酒店管理是管理学的一个分支。管理理论的产生和发展,直接来源于企业管理的实践。酒店管理正是以科学的管理理论为基础,结合酒店的实际情况和特点而形成的一门独立学科。

早在 18 世纪末至 19 世纪末的大饭店时期,饭店内部已经出现了专门的管理机构,促进了酒店管理及其理论的发展。随着现代经济和科技的发展,现代酒店业的竞争日益激烈,酒店管理理论也在不断创新。

2.4 课程的前沿及发展趋势

近两年来,伴随着现代信息技术、大数据、云计算的深入发展,智慧旅游研究应运而生,在现代信息技术视域下旅游企业和酒店行业如何智慧化管理、数字化营销、智能化服务也成为重要的研究课题。本课程在教学环节主要呈现以下发展趋势:

2.4.1 课程目标彰显职业能力

旅游管理专业具有鲜明的职业性,注重学生综合素质的培养,突出技能培训,培养全面掌握酒店的经营管理理论,能综合运用所学知识分析和解决经营管理中实际问题的一线管理人员和技术骨干。酒店服务与管理是旅游酒店行业一线服务人员、基层管理人员和中、高层管理者必须具备的职业技能之一,通过本课程学习应使学生具备:酒店管理的基础理论、管理理念和基本方法,分析和解决问题的能力、突发事件处理和应变能力以及计划、组织的管理能力等一线岗位职业能力。

2.4.2 课程内容贴近工作实际

贴近工作实际的课程内容应打破原有的学科体系,对酒店服务与管理岗位群的典型工作任务进行分析,围绕一线工作岗位的职业技能进行教学。参考高星级酒店的岗位设置,并通过与往届毕业生的交流,深入分析酒店管理基本作业程序,以实践经验和技能为基础,突出职业能力。在分析工作任务的基础上再细化教学内容与环节。

2.4.3 教材选用与行业要求同步

选用优秀的理论教材,注重电子教案和多媒体课件的设计,及时更新和补充行业正在运作的方式方法,完善其教学资料。适当推荐课程参考书目来对课堂知识点进行扩充;注重实际,突出实用,做到理论知识明确、技能训练操作规范、条理清晰,强调理论知

识为技能训练服务，同时保证专业知识的完整性和连贯性；加大多媒体课件设计应用，情境、图片、视频有效运用，激发学生学习专业兴趣。

2.5 课程与经济社会发展的关系

酒店业作为旅游业的三大支柱产业之一，对社会发展和人民生活水平的提高中发挥着重要作用，也是最具吸引力的行业。近几年，我国酒店业迅猛发展，并呈现出高速增长的态势。然而酒店行业以其自身的优势促进经济社会发展的同时也必然面临着一系列问题，涉及到诸多相关领域。因此，在发挥酒店业对经济的促进带动作用的同时，急需进行酒店业的深化改革，改进其存在的问题和弊端，为最大限度发挥经济促进作用而革新。

《酒店管理概论》课程不仅要求旅游管理本科专业学生掌握现代酒店管理的基本理论和方法，更注重培养学生解决酒店管理中所面临的各种问题的能力，把握酒店业经营的发展趋势，实现主动适应区域经济可持续发展的目的，为我国酒店业培养高素质应用型人才。

2.6 课程内容可能涉及到的伦理与道德问题

随着社会的发展进步，酒店业越来越成为市场经济条件下的热门行业，社会对酒店管理专业人才的需求越来越多，对人才的要求也会越来越高。酒店管理专业人才除了要求具有较高的专业技能之外，职业道德也越来越受到重视与关注。培养学生的职业道德就成为培养酒店管理专业的教育工作者的的重要研究课题。如何培养学生的职业道德，通过什么途径更为有效，是从事酒店管理专业教育工作者的必修课。

酒店作为服务型的企业，和其他工业企业一样在其经营运作过程中占用、消耗大量的自然资源，并产生大量生活垃圾，给生态环境带来了不同程度的污染和资源浪费。二十一世纪，人类追求可持续发展必须关注环境保护，维护地球家园的稳定、持久和美丽，对酒店而言，在实现经济效益和社会效益的同时，必须重视生态效益。我国酒店行业员工普遍缺乏生态伦理意识，过度消费情况严重，违背环境道德的企业行为十分明显，导致资源大量浪费。酒店生态伦理是绿色酒店企业必须遵循的伦理规范和原则，是酒店处理其在经营、管理和服务过程与环境之间关系的伦理原则、道德规范和道德实践的总和，是对酒店与生态环境关系的道德研究。

2.7 学习本课程的必要性

《酒店管理概论》是旅游管理专业的主干必修课程，主要研究整个酒店服务与管理中的主要流程，较为系统的对酒店相关概念、酒店组织设计、酒店业务运行管理等内容作了逐一介绍。该课程理论与实践的结合度较高，能为今后从事酒店服务及酒店基层管理的相关人员提供扎实的基础知识，能给高星级酒店工作的日常操作和管理流程提供较强的指导作用。

3. 教师简介

3.1 教师的职称、学历

教师职称：讲师

学历：研究生学历，管理学硕士

3.2 教育背景

2003—2006 年武汉大学旅游管理专业硕士毕业

1999—2003 年武汉大学旅游管理专业学士毕业

3.3 研究兴趣（方向）

旅游管理、旅游规划、酒店管理

4. 先修课程

先修课程： 管理学原理 A、现代服务业管理、旅游学概论等

5. 课程目标

5.1 知识与技能方面

（1）知识要求

通过本课程的学习,使学生了解酒店管理工作高级技术应用型人才必备的基本理论和专业知识;熟悉酒店管理基本技能,熟悉酒店的业务流程和管理程序。

(2) 能力要求

通过本课程的教学,使学生能综合运用所学知识,联系实际解决问题,切实提高分析问题、解决问题的能力。使学生初步具有运用酒店管理的基本理论和专业知识分析和解决酒店发展过程中面临的各种问题的能力;初步具有从事酒店基层管理的能力。培养学生在未来的职业活动中诚实守信的职业态度和沟通协作的团队意识。

5.2 过程与方法方面

本课程注重现代化教学方法的应用,在教学过程中适时适当地运用多媒体进行教学和演示,增加教学的直观性,提高教学的效果。

本课程注重多种教学方法的灵活应用。注重学生自学能力的培养,希望通过学生的自主学习,养成良好的学习习惯,掌握良好的学习方法;教师在传统课堂教学方法的基础上,注重学生参与讨论,启发学生思考,创造一种良好的让学生讨论的氛围,使学生从被动学生转化为主动学习,更好地发挥学生学习的主观能动性;另外,本课程注重通过案例分析、角色扮演、分组讨论、PPT 专题演示等方式,将所学的理论知识、基本概念切实运用到实际场景中,从而提高学生分析与解决实际酒店服务与管理问题的能力。

5.3 情感、态度与价值观方面

关注情感、态度、价值观是以人为本思想在教学中的体现,其实质就是关注人。关注人(关注情感、态度、价值观)与关注学科(关注知识、技能与过程、方法)也是教学中一对至关重要的关系,从学生的角度来说,它表现为乐学与学会、会学的关系;从教师的角度来说,它表现为教书与育人(教知识与教做人)的关系,从教学的角度来说,它表现为认识与情感的关系。

关注人是现代教育的核心理念——“一切为了每一位学生的发展”在教学中的具体体现,它意味着关注每一位学生、关注学生的情绪生活和情感体验、关注学生的道德生活和人格养成。关注人的教学才能使学科教学同时成为情感、态度、价值观的形成与发展的过程,从而真正实现人的发展。

当前,情感、态度、价值观的培养要特别强调以下两点:第一,教师要有“育人”的意识,要充分挖掘所教学科内在所特有的情感、态度、价值观因素,同时要注重自身的示范作用。第二,教师要掌握情感、态度、价值观培养的规律和特点。情感、态度、价

价值观具有主观性、体验性、内隐性等特点，对情感、态度、价值观的培养既要有机地结合课程教材内容的性质和特点，又要把握课堂教学活动的情境和氛围。

6. 课程内容

6.1 课程的内容概要

本课程授课内容分为酒店业概况、中外酒店集团、酒店管理理念和方法、酒店业务部门管理、酒店安全管理、酒店人力资源管理、酒店营销与品牌管理等八个部分，全面阐述了中国酒店行业的发展及酒店管理应该具备的基本理念，酒店服务的组织和整体运作流程，以及人力资源、营销等关键管理职能的实施。

具体教学内容如下表：

章 节	教 学 内 容
第一章 酒店业概况	1、酒店概述 2、中外酒店发展历程
第二章 中外酒店集团	1、酒店集团概述 2、世界酒店集团 3、中国酒店集团
第三章 酒店管理理念和方法	1、酒店管理基本理论 2、酒店管理基础理念 3、酒店管理基本方法
第四章 酒店组织设计	1、酒店组织结构与类型 2、酒店组织结构设计 3、酒店组织管理制度
第五章 酒店业务部门管理	1、酒店前厅部的运转 2、酒店客房部的运转 3、酒店客房部的运转 4、酒店康乐部的运转
第六章 酒店安全管理	1、酒店安全管理概述

	2、酒店安全管理控制与管理系统 3、常见事故防范和处理 4、酒店危机公关
第七章 酒店人力资源管理	1、酒店员工招聘 2、酒店员工培训 3、酒店员工绩效考核 4、酒店员工薪酬 5、酒店员工激励
第八章 酒店营销与品牌管理	1、酒店营销管理概述 2、酒店营销环节 3、酒店营销组合 4、酒店品牌的培育、塑造与发展

6.2 教学重点、难点

重点：教学的重点是帮助学生构建完整的酒店管理理论框架，对酒店管理的基本理论和方法有一个全面的认识。

难点：教学的难点是培养学生解决酒店管理中所面临的各种问题的能力。

6.3 学时安排

各部分学时安排如下表：

序号	单元	参考学时
1	酒店业概况	4
2	中外酒店集团	4
3	酒店管理理念和方法	4
4	酒店组织设计	4
5	酒店业务部门管理	4
6	酒店安全管理	2
7	酒店人力资源管理	4
8	酒店营销与品牌管理	4
9	定时作业	2
合计		32

7. 课程教学实施

课程教学实施是本大纲的主要阐述内容。《酒店管理概论》共 32 课时，其中教学 30 学时，定时作业 2 学时。课程教学实施以每授课章节为单位进行编写，共计八个教学单元，按照如下安排进行实施：

7.1 教学单元一

第一章 酒店业概况

教学目标：1. 掌握酒店的涵义

2. 了解中外酒店发展历史

3. 掌握酒店的类型

教学重点：1. 现代酒店的四个条件

2. 酒店的类型

教学难点：世界酒店业各发展时期的特点、代表酒店及代表人物

教学方法：提问法、归纳法、对比讲授法、案例讨论法

课时安排：4 学时

教学内容及过程：

课程介绍

本章导言

第一节 酒店涵义

一、酒店的定义

酒店（Hotel）一词起源于法语，原意是指法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。

酒店是以大厦或其他建筑设施为凭借，为旅游者提供住宿、饮食、娱乐、购物或其他服务的企业，是为满足社会需要，并获得自身盈利而进行独立经营、独立核算、具有法人资格的基本经济组织。

二、现代酒店的四个条件

- 1、它是由建筑物及装备完好的设施组成的接待场所；
- 2、它必须提供住宿、餐饮及其他服务；
- 3、它的服务对象是公众，主要是外地旅游者，同时也包括本地居民，即包括某些其他特殊身份或阶层的人，也包括广大的普通消费者；
- 4、它是商业性的服务企业，以营利为目的，所以其使用者一定要支付一定的费用。

三、酒店的称谓

第二节 酒店业发展历程

一、世界酒店业发展历程

- 1、古代客栈时期
- 2、大酒店时期或豪华酒店时期
- 3、商业酒店时期
- 4、现代新型酒店时期

二、中国酒店业发展沿革

- 1、中国古代酒店设施
- 2、中国近代的酒店业
- 3、中国现代旅游酒店业的发展

第三节 酒店概述

一、酒店的类型

- 1、按照酒店的经营特色分类
- 2、按照酒店的计价方式分类
- 3、按照酒店的规模分类
- 4、按照酒店地理位置分类
- 5、按照酒店的经营方式分类

6、按照酒店的拥有权分类

二、酒店的等级

- 1、星级制
- 2、字母表示法
- 3、数字表示法
- 4、文字表示法

三、酒店的功能

- 1、住宿功能
- 2、餐饮功能
- 3、商务功能
- 4、家居功能
- 5、度假功能
- 6、会议功能
- 7、其他功能

四、酒店的作用

- 1、酒店在管理和服务方面的表率作用
- 2、酒店在社会交往中的桥梁作用
- 3、酒店在社会中的经济作用

五、酒店的业务特点

- 1、酒店业务的时空特性
- 2、酒店业务的综合协调性
- 3、酒店业务的强文化性
- 4、酒店作业的独立性和员工行为的自我制约性

案例分析

本章小结

课堂练习

作业安排及课后反思：

问答题：

1. 我国酒店业相对于国际酒店业有哪些有利与不利条件?
2. 你认为应如何发展适应我国自身情况又具有本国特色的酒店业?

课前准备情况及其他相关特殊要求:

学生课前预习教材中“酒店业概况”的相关内容。

参考资料:

1. 教材“第1章 酒店业概况”部分。
2. 张广瑞. 世界旅馆世界[M]. 北京:中国经济出版社, 1991

7.2 教学单元二

第二章 中外酒店集团

教学目标: 1. 掌握酒店集团的定义与特征

2. 理解酒店集团的经营形式
3. 掌握酒店集团的优势与缺点
4. 了解中外著名酒店集团

教学重点: 1. 酒店集团的定义与特征

2. 酒店集团的优点
3. 中外著名酒店集团的基本状况

教学难点: 1. 酒店集团的经营形式

2. 酒店集团的缺点
3. 中外酒店集团的发展比较

教学方法: 提问法、对比讲授法、引导法、案例分析法

课时安排: 4 学时

教学内容及过程:

本章导言

第一节 酒店集团概述

一、酒店集团的定义

酒店集团又称酒店联号、连锁酒店，是以酒店企业为主体，以经营酒店资产为主要内容，通过产权交易、资产融合、管理合同、人员派遣以及技术和市场网络等形式而相互关联的企业集团。一般至少拥有、经营两个以上的酒店，使用统一的名称、标志，并实行统一的经营管理规范与服务标准联合经济实体。

二、酒店集团的特征

- 1、一般拥有属于本身产权的酒店，有其经营管理权；
- 2、采取统一的经营管理；
- 3、是酒店的联合经营体。

三、酒店集团的经营形式

- 1、直接经营
- 2、租赁经营
- 3、管理合同
- 4、特许经营
- 5、合作联营

案例分析

四、酒店集团的优势

- 1、管理优势
- 2、规模优势
- 3、市场营销优势
- 4、人才优势

五、酒店集团的缺点

案例分析

第二节 世界酒店集团

一、世界酒店集团排名的主要指标

排名标准：客房数量、管理酒店数量、所属酒店数量、特许经营酒店数量、联合体拥有酒店数量、品牌知名度、分布国家数量等

思考与讨论：为什么在众多排名中，应用最广的是根据酒店拥有的客房数量这个标准进行的排名？

二、世界著名酒店集团介绍

- 1、Inter Continental Hotels Group
- 2、Marriott International Inc.
- 3、Hilton Worldwide
- 4、Wyndham Hotel Group
- 5、Accor
- 6、Choice Hotels International Inc.
- 7、Starwood Hotels & Resorts Worldwide Inc.
- 8、Best Western International
- 9、Shanghai Jin Jiang International Hotels
- 10、Home Inn & Hotels Management

第三节 中国酒店集团

一、我国酒店集团发展的现状

- 1、与国际酒店集团有巨大差距
- 2、规模成长性进一步加强
- 3、不同酒店集团选择不同市场档次定位战略
- 4、集团人力资源结构总体合理
- 5、集团成员酒店经营数据指标总体健康，但与国际集团尚存在距离。

二、我国著名酒店集团

- 1、港中旅酒店有限公司
- 2、首旅建国酒店管理有限公司
- 3、南京金陵酒店管理有限公司
- 4、浙江开元酒店集团
- 5、广州岭南国际企业集团有限公司
- 6、山东南海酒店集团
- 7、粤海国际酒店管理（中国）有限公司
- 8、湖南华天国际酒店管理有限公司
- 9、海航国际酒店管理有限公司

三、我国酒店集团经营的发展条件

- 1、明确的产权条件
- 2、有效的资本运营
- 3、规范的经营操作
- 4、强大的品牌效应
- 5、积极的人才储备

案例分析

本章小结

课堂练习

作业安排及课后反思：

问答题：

1. 目前酒店集团的形式以哪一种居多，为什么？
2. 全球十大酒店集团有哪些共同的特征？

课前准备情况及其他相关特殊要求：

学生课前预习教材中有关“中外酒店集团”的资料。

参考资料：

1. 教材“第2章 中外酒店集团”部分。
2. <http://www.hotelsmag.com>
3. 戴斌. 现代饭店集团研究[M]. 中国致公出版社, 1998
4. 袁学娅. 中外酒店管理比较[M]. 辽宁科学技术出版社, 2002
5. (美) Chuck Y. Gee 著, 谷慧敏主译. 国际饭店管理[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2002

7.3 教学单元三

第三章 酒店管理理念和方法

教学目标： 1. 掌握酒店管理的概念和主要内容

2. 了解酒店管理的基础理论
3. 理解酒店管理的基本理念

4. 掌握酒店管理的基本方法

教学重点：1. 酒店管理的主要内容

2. 酒店管理的基本理念

教学难点：1. 酒店管理的基础理论

2. 酒店管理的基本方法

教学方法：提问法、引导法、对比讲授法、案例讨论法

课时安排：4 学时

教学内容及过程：

本章导言

第一节 酒店管理概述

一、酒店管理的概念

酒店管理是指酒店管理机构和管理者根据市场需求，对酒店的全部经济活动执行计划、组织、指挥、控制、协调等管理职能，以充分利用酒店的资源和设施，进行优化配置，实现酒店经济效益和社会效益的最大化。

二、酒店管理的主要内容

1. 市场营销管理
2. 接待业务管理
3. 服务质量管理
4. 人力资源管理
5. 财务收益管理
6. 设备管理
7. 安全管理

第二节 酒店管理基础理论

一、酒店管理的基础理论

- (一) 古典管理思想
- (二) 行为管理思想

（三）系统和权变的管理思想

第三节 酒店管理基础理念

一、人本理念

在酒店管理活动中，一切经营活动从顾客出发，以满足顾客的需求为目标，而进行的一系列行为的理念。

1. 服务经营要以客人为主，以客人为先

2. 工作与服务要以员工为主

二、服务理念

1. 服务的涵义

2. 树立优质服务理念

三、创新理念

1. 为什么要创新

2. 创新什么

3. 如何创新

四、顾客满意理念

案例分析

第四节 酒店管理基本方法

一、酒店管理的方法体系

1. 经济方法

2. 行政方法

3. 文化方法

4. 定量分析方法

5. 社会学、心理学方法

二、酒店现代管理方法

1. 目标管理

2. 表单管理

3. 现场管理

4. 情感管理

案例分析

本章小结

课堂练习

作业安排及课后反思：

问答题：现代酒店管理方法对于酒店管理有何意义？

课前准备情况及其他相关特殊要求：

学生课前预习教材中有关“酒店管理理念和方法”的内容。

参考资料：

1. 教材“第3章 酒店管理理念和方法”部分。
2. 余昌国. 现代酒店管理创新[M]. 北京：北京燕山出版社，2011
3. (美) 迈克尔·J. 奥法伦，丹尼·G. 拉瑟福德著；张延，张迅译. 酒店管理与经营 Hotel management and operations[M]. 大连：东北财经大学出版社，2013
4. 戴斌. 论当代中国饭店管理理念与实践中的人文导向[J]. 南开管理评论，2002（4）：60-64.
5. 冯俊，张运来. 服务管理学[M]. 北京：科学出版社，2010

7.4 教学单元四

第四章 酒店组织设计

教学目标：1. 掌握酒店组织设计的影响因素

2. 理解酒店组织设计的原则
3. 掌握酒店组织设计的内容
4. 了解酒店的机构设置
5. 掌握酒店组织的类型
6. 理解现代酒店组织的创新
7. 了解酒店组织管理机构的构成
8. 掌握酒店组织制度的类型

教学重点：1. 酒店组织设计

2. 酒店组织制度的类型

教学难点：1. 酒店组织结构类型

2. 现代酒店组织结构的创新

教学方法：提问法、引导法、对比讲授法、图例讲授法、案例讨论法

课时安排：4 学时

教学内容及过程：

本章导言

第一节 酒店组织概述

一、酒店组织结构的涵义

酒店组织（结构）就是为实现酒店经营管理目标，由许多相互联系、彼此合作的部门和人员，共同形成的一个有机的整体。它是一个集体力量，是在人员分工、职能分化的基础上的一种组织形式。

二、酒店组织的功能

1. 业务运行的保障
2. 信息流通与反馈的平台
3. 经营创新与拓展的基础

三、酒店组织管理的任务

1. 岗位设计
2. 人员配备
3. 明确职责
4. 制度制定

四、酒店组织管理的职能

1. 计划职能
2. 组织职能
3. 领导与指挥职能

4. 沟通与协调职能
5. 控制职能

第二节 酒店组织设计

一、酒店组织设计的影响因素

1. 酒店经营环境
2. 酒店战略与目标
3. 酒店经营规模
4. 酒店生命周期
5. 酒店员工素质
6. 技术水平因素
7. 同类酒店的经验

二、酒店组织设计的原则

1. 遵循组织与规模匹配原则
2. 遵循分工与协作的原则
3. 遵循有效管理幅度原则
4. 遵循集权与分权相结合的原则
5. 遵循责权对等原则
6. 兼顾稳定性和适应性相结合的原则

案例分析

三、酒店组织设计的内容

1. 确定酒店组织结构的总体模式
2. 确定酒店组织机构
3. 确定管理层次和管理幅度
4. 酒店岗位设计
5. 建立组织管理制度

四、酒店组织设计的程序

1. 明确酒店组织设计的主要参数
2. 进行职能分析和职能设计

3. 设计组织结构的框架
4. 组织沟通方式的设计
5. 管理规范设计
6. 人员配备和培训
7. 组织运行制度的设计
8. 信息反馈与组织创新

第三节 酒店组织结构类型

一、酒店机构设置

1. 酒店业务部门
2. 酒店职能部门
3. 其他机构设置

二、酒店组织结构类型

1. 直线制
2. 职能制
3. 直线-职能制
4. 事业部制
5. 矩阵式

案例分析

三、现代酒店组织结构创新

1. 我国酒店组织结构存在的弊端
2. 我国酒店组织结构创新变革的必要性
3. 酒店组织变革与创新

第四节 酒店组织管理

一、酒店组织管理机构

1. 董事会
2. 经理层
3. 监事会

4. 职工代表大会

二、酒店组织管理制度

现代酒店组织管理制度——简称酒店制度，是以文字条例形式规定员工在酒店中的行为规范和准则，是酒店各方共同达成的有关行为规范的协议。

1. 酒店组织基本管理制度

2. 酒店组织专业管理制度

3. 酒店岗位责任制

4. 酒店经济责任制

案例分析

本章小结

课堂练习

作业安排及课后反思：

问答题：

1. 如何设计一个科学的组织机构？
2. 为什么要实行制度化管理？怎样实行制度化管理？

课前准备情况及其他相关特殊要求：

学生课前预习教材中有关“酒店组织设计”的内容。

参考资料：

1. 教材“第4章 酒店组织设计”部分。
2. 蒋丁新. 饭店管理（第2版）[M]. 北京：高等教育出版社，2010.
3. 周三多，陈传明，鲁明. 管理学——原理与方法[M]. 上海：复旦大学出版社，2013

7.5 教学单元五

第五章 酒店业务部门管理

教学目标：

1. 了解酒店各主要业务部门的业务运作
2. 熟悉酒店宾客的投诉处理与客户关系管理
3. 了解酒店餐饮部的管理任务

4. 了解酒店客房部的主要任务
5. 了解酒店康乐部的项目设置

教学重点：1. 酒店宾客投诉处理
2. 酒店客户关系管理

教学难点：1. 酒店宾客投诉处理
2. 酒店康乐部的项目设置

教学方法：提问法、案例讨论法

课时安排：4 学时

教学内容及过程：

本章导言

第一节 酒店前厅部的运转

一、前厅部概况

1. 前厅、前厅部的概念
2. 前厅部的地位与作用
3. 前厅部的基本任务
4. 前厅部的组织机构

二、前厅的服务运作

1. 客户预订
2. 礼宾服务
3. 入住登记
4. 收银业务

三、前厅客户关系管理

1. 投诉处理
2. 服务补救
3. 客史档案管理

案例分析

第二节 酒店餐饮部的运转

一、餐饮部概况

1. 餐饮、餐饮部和餐饮管理的概念
2. 餐饮部的地位
3. 餐饮部的管理任务
4. 餐饮部的组织机构

二、餐饮部的业务运作

1. 餐饮生产流程
2. 餐饮服务流程

案例分析

第三节 酒店客房部的运转

一、客房部概况

1. 客房的类型设置
2. 客房部的重要地位
3. 客房部的主要任务
4. 客房部的组织机构

二、客房部的业务运作

1. 客房清洁
2. 对客服务
3. PA 组业务

案例分析

第四节 酒店康乐部的运转

一、康乐部概述

1. 康乐的定义
2. 康乐部的地位
3. 康乐部的任务
4. 康乐部的组织机构

二、康乐部的业务运作

1. 康乐部项目设置

2. 康乐部安全管理

案例分析

本章小结

课堂练习

作业安排及课后反思：

问答题：

- 1.不同类型的酒店如何提高入住登记的效率？
- 2.餐厅菜单在重新更换时，应考虑哪些问题？
- 3.不同类型的酒店如何设置客房对客服务项目？
- 4.康乐部的项目设置应当考虑哪些因素？

课前准备情况及其他相关特殊要求：

学生课前预习教材中有关“前厅部的运转”“酒店餐饮管理”“客房部的运转”“康乐部的运转”的内容。

参考资料：

1. 教材“第5章 前厅部的运转”部分。
2. 教材“第6章 酒店餐饮管理”部分。
3. 教材“第7章 客房部的运转”部分。
4. 教材“第8章 康乐部的运转”部分。
5. 冯艳芳. 前厅客房服务与管理[M]. 机械工业出版社, 2012
6. 刘江海, 胡国勇. 康乐服务与管理. [M]. 广西师范大学出版社, 2014

7.6 教学单元六

第六章 酒店安全管理

教学目标：1. 了解酒店安全管理的基本知识

2. 熟悉酒店常见事故防范和处理

3. 熟悉酒店危机公关

教学重点：酒店常见事故防范和处理

教学难点：酒店危机公关

教学方法：提问法、案例讨论法

课时安排：2 学时

教学内容及过程：

本章导言

第一节 酒店安全管理概述

一、酒店安全管理的概念内涵

1. 酒店安全的特点
2. 酒店安全管理的概念

二、安全管理的重要性

1. 提高客人满意度的重要基础
2. 直接影响酒店的经济效益
3. 直接影响酒店的社会声誉
4. 有助于提高员工积极性

三、安全管理的特点

1. 管理对象的广泛性
2. 全员参与性
3. 预防性

四、酒店安全管理的基本原则

1. 安全预防为主
2. 物质基础为本
3. 培训学习为纲

第二节 酒店安全管理控制与管理系统

一、酒店安全管理机构

1. 酒店安全管理机构设置

2. 酒店安全管理机构职责

二、酒店安全管理制度建设

1. 酒店安全管理制度的拟定
2. 酒店安全管理制度的执行
3. 酒店安全事故的培训

第三节 常见事故防范和处理

一、酒店餐饮部安全管理

1. 运动事故伤害
2. 设备故障事故
3. 作业安全事故
4. 食品饮料保存失误事故
5. 就餐安全事故

二、酒店房务部安全管理

1. 偷盗、丢失事故
2. 客房设备故障
3. 人身安全事故

三、酒店财务部安全管理

四、其他紧急情况的应对与管理

1. 火灾处理
2. 触电伤亡事故
3. 突发传染性疾病
4. 易燃易爆品

第四节 酒店危机公关

一、危机公关的定义

二、酒店危机公关的必要性

三、酒店危机公关的原则

1. 公开性原则

2. 真实性原则

3. 及时性原则

四、酒店危机公关的步骤

1. 危机发生前的防范

2. 危机发生时的处理

3. 危机发生后的总结

案例分析：XX 酒店危机公关解决方案

本章小结

课堂练习

作业安排及课后反思：

问答题：

1. 酒店餐饮部、房务部都有哪些常见隐患？

2. 酒店如何有效展开危机公关？

课前准备情况及其他相关特殊要求：

学生课前预习教材中有关“酒店安全管理”的内容。

参考资料：

本讲课程参考教材“第 9 章 酒店安全管理”部分。

7.7 教学单元七

第七章 酒店人力资源管理

教学目标：1. 了解酒店人力资源管理内容

2. 理解酒店人力资源计划的制定

3. 了解酒店员工招聘途径与招聘技术

4. 了解酒店员工培训和职业发展规划

5. 掌握酒店员工绩效评估的步骤与方法

6. 了解酒店员工薪酬体系设计与激励方法

教学重点：1. 酒店员工招聘途径

2. 酒店员工培训的类型与方法

3. 酒店员工绩效评估方法

教学难点：1. 酒店员工招聘技术

2. 职业生涯规划工具

3. 酒店员工薪酬体系设计

4. 酒店员工激励的方法

教学方法：提问法、对比讲授法、案例讨论法、视频赏析法、图例讲授法

课时安排：4 学时

教学内容及过程：

本章导言

第一节 酒店人力资源管理概述

一、人力资源的内涵

广义——人力资源就是体力、智力正常的人；

狭义——人力资源是一个组织在运行过程中投入的劳动的总量,即现有组织内的劳动人口量。

二、酒店人力资源管理内涵

酒店人力资源管理的概念是建立在传统的人事管理基础上,其范畴比传统的人事管理更深更广。

酒店人力资源管理——就是恰当地运用现代管理学中的计划、组织、领导、控制等职能,对酒店的人力资源进行有效的开发、利用和激励,使其得到最优化的组合和积极性最大限度的发挥的一种全面管理。

三、酒店人力资源管理内容

(一) 制定饭店人力资源计划

(二) 招聘与甄选员工

(三) 教育与培训员工

(四) 建立和健全考核奖惩体系

(五) 建立良好的薪酬福利制度

（六）培养高素质管理者

第二节 酒店人力资源计划与招募

一、酒店人力资源计划

（一）酒店人力资源计划的涵义

酒店人力资源计划——酒店从整体战略规划和发展目标出发，根据内外部环境的变化，预测酒店未来发展对人力资源需求的活动过程。

（二）酒店人力资源计划的内容

（三）酒店人力资源计划的制定

案例分析：

二、酒店岗位职责和任职条件

岗位职责——对一个岗位所要求完成的工作内容以及应当承担的责任范围的描述。

任职条件——为了保证工作目标的实现，任职者必须具备的知识、技能、能力和个性等方面的要求。

三、酒店员工招聘

（一）内涵

（二）招聘途径

（三）招聘程序

案例分析

第三节 酒店员工培训和职业发展规划

一、酒店员工培训的涵义

酒店员工培训是指通过一定的科学方法，促使员工在知识、技能和态度三个方面得到提高，以保证员工能够按照预期的标准或水平完成所承担或将要承担的工作或任务。

二、酒店员工培训体系

1. 入职培训
2. 上岗培训
3. 在职培训
4. 晋升培训

5. 专项培训

三、员工培训的开展

1. 培训需求分析
2. 培训方案的制订
3. 培训实施和效果评估

四、员工职业生涯发展指导

1. 职业生涯规划
2. 重视员工职业生涯规划
3. 职业生涯规划中的一些工具

第四节 酒店员工绩效考核

一、绩效考核涵义

二、绩效考核原则

1. 公平，重视差异
2. 公正，立体考核
3. 公开，重视反馈
4. 实效，合理运用

三、绩效评估步骤

1. 标准建立
2. 政策和程序确立
3. 员工绩效数据收集
4. 绩效评估
5. 反馈沟通
6. 结果批准
7. 数据归档

四、绩效评估方法

1. 目标管理法
2. 关键绩效指标法
3. 个人平衡计分法

4. 关键事件法
5. 行为观察比较法
6. 行为锚定等级考核法
7. 360 度绩效评估

第五节 薪酬与激励

一、薪酬体系设计

1. 薪酬的构成
2. 薪酬的影响因素
3. 薪酬设计的基本原则
4. 薪酬的基本模式

二、员工激励

1. 员工激励的原则
2. 员工激励的方法

案例分析

本章小结

课堂练习

作业安排及课后反思：

问答题：

1. 为什么要重视内部招聘？
2. 酒店基层员工的考核与管理人员的考核应该采取怎样不同的方法？

课前准备情况及其他相关特殊要求：

学生课前预习教材中有关“酒店人力资源管理”的内容。

参考资料：

本讲课程参考教材“第 10 章 人力资源管理”部分。

7.8 教学单元八

第八章 酒店营销与品牌管理

教学目标：1. 理解酒店营销的内涵与理念
2. 了解酒店营销基础环节
3. 掌握酒店营销组合设计
4. 掌握酒店品牌的培育、塑造与发展

教学重点：1. 酒店市场细分
2. 酒店营销组合设计
3. 酒店品牌的培育、塑造与发展

教学难点：1. 酒店营销理念
2. 酒店营销组合设计

教学方法：提问法、对比讲授法、案例讨论法、视频赏析法、图例讲授法

课时安排：4 学时

教学内容及过程：

本章导言

第一节 酒店营销概述

一、酒店营销内涵

酒店营销是满足顾客要求以获得经济效益的经营管理活动过程。

- (1) 了解顾客需要
- (2) 使顾客满意
- (3) 使酒店获利

二、酒店营销理念

1. 顾客导向——创造顾客
2. 关系导向——保留顾客

三、酒店营销管理内涵

1. 营销计划
2. 营销计划实施
3. 营销活动控制

四、酒店营销管理任务

1. 开展市场营销调研
2. 制定市场营销战略和计划
3. 开展对外公共关系
4. 负责日常销售工作
5. 负责安排和处理团队客人

第二节 酒店目标市场选择和定位

一、市场细分

- （一）家庭和个体旅行者市场细分
- （二）组织市场细分

二、市场选择

- （一）细分市场评估
- （二）目标市场选择策略

三、市场定位

- （一）定位的基本思想
- （二）酒店定位的策略

案例分析

第三节 酒店营销组合设计

一、酒店产品和服务组合

- （一）酒店产品组合的基本概念
- （二）酒店产品设计
- （三）产品生命周期

二、价格和价格体系

- （一）理解价格和价格体系
- （二）定价目标
- （三）定价方法

三、营销沟通

- (一) 广告
- (二) 公共关系
- (三) 人员推销
- (四) 销售促进活动

四、酒店销售渠道

- (一) 酒店分销渠道模式
- (二) 中间商类型
- (三) 酒店销售渠道的组合方式

案例分析

第四节 酒店品牌营销

一、酒店品牌的内涵

- 1. 酒店品牌
- 2. 酒店品牌要素
- 3. 品牌的作用

二、酒店品牌的培育和塑造

- 1. 酒店品牌的定位
- 2. 酒店品牌形象设计
- 3. 酒店品牌传播沟通

三、酒店品牌发展

- 1. 单一品牌的发展策略
- 2. 多品牌的发展策略

案例分析

本章小结

课堂练习

作业安排及课后反思：

问答题：

- 1. 举例说明国内酒店品牌的目标市场和不同定位。

2. 比较单体酒店和连锁酒店在销售渠道上存在怎样的差异？

课前准备情况及其他相关特殊要求：

学生课前预习教材中有关“酒店营销与品牌管理”的内容。

参考资料：

1. 教材“第13章“酒店营销与品牌管理”部分。
2. 南兆旭，滕宝红. 如何做好酒店营销经理[M]. 广州：广州经济出版社，2011
3. 邵小慧，雷石标. 酒店市场营销[M]. 北京：北京师范大学出版社，2011

8. 课程要求

8.1 学生自学要求

《酒店管理概论》课程内容丰富，课堂教学有限，为更好地掌握本门课程，每个同学都应认真做好自主学习。在这种模式中，学生不再是外界刺激的被动接受者，而是知识意义的主动构建者；教师也不再是知识的传授者、灌输者，而是教学过程的组织者、指导者和促进者；教材所提供的知识不再是教师传授的主要内容，而是学生主动建构意义的对象；媒体也不再是帮助教师传授知识的手段和方法，而是用来创设情景、进行协作学习和会话交流，即作为学生主动学习、协作式探索的认知工具。当情景和问题一旦确定后，教师不是直接告诉学生应当如何去解决面临的问题，而是向学生提供解决该问题的有关线索，所有的问题都要由学生自己通过学习和思考得出答案。

8.2 课外阅读要求

本课程学习过程中，学生应积极使用学院图书馆电子资源，自行检索与查阅酒店管理类相关图书资料。

本课程学习过程中，学生应在教师指导下积极阅读学习教师推荐的扩充性学习材料（包括相关学术论文、理论前沿跟踪、酒店服务与管理实例、各类的相关参考书籍等），从而拓宽知识面，增强自主学习能力。

8.3 课堂讨论要求

(1) 针对课程中存在的问题、平时学生所提的问题以及酒店管理的前沿问题，选出有代表性的在课堂上讨论，并鼓励学生积极发言，做到真正理解掌握。

(2) 鼓励创新，启发、引导学生提出一些好的思路、方法并加以讨论，激发学生的学习热情。

(3) 通过讨论课，使学生进一步理解掌握酒店管理的基本理论和方法，初步具有解决一般酒店管理问题的能力，培养学生的综合管理素质，为以后的工作学习打下坚实的基础。

8.4 课程实践要求

本课程要求学生尽量多参与社会实践，在课程教学期间，每个学生必须参加至少一次酒店实践训练活动。

9. 课程考核方式及评分规程

课程考核包括：平时考勤，平时作业成绩，小论文，定时作业。

9.1 出勤（迟到、早退等）、作业等的要求

(1) 出勤

出勤：本课程的学习中，选课同学应该主动遵守四川理工学院学生管理条例中关于出勤的相关政策规定。本课程要求学生正常出勤，不允许迟到、早退、旷课。

(2) 作业要求

要求按质按量完成布置的作业。本门课程总作业次数不少于 3 次，对每次布置的作业学生应个人独立完成，对作业内容完全相同者，该次作业成绩无效，不计入平时成绩中。

9.2 成绩的构成与评分规则说明

考核方式	评价
考勤 25% (总分 100 分)	旷课一次扣 10 分，1 次事假或病假扣 5 分。累计超过总课时的 1/3 者，取消考核资格。

作业 25% (总分 100 分)	每次作业按 A, B, C, D, E 共 5 个等级 (分别对 5 级制中的优、良、中、及格、不及格, 所有作业的平均成绩作为作业成绩。
小论文 25% (总分 100 分)	以当前酒店管理的热点问题为题, 让学生写小论文, 发表自己的观点。
定时作业 25% (满分 100 分)	检验学生理解和运用酒店管理基本理论和专业知识, 分析、解决酒店服务管理中的实际问题。题型可以论述题、案例分析题为主。

9.3 课程成绩评定形式及说明

该课程为考查课。课程总评组成: 平时考勤+平时作业成绩+小论文+定时作业。全勤, 平时作业全优, 小论文优, 定时作业优, 则该课程为优。缺勤 1 次降 1 个等次, 病假、事假 2 次降 1 个等级。平时作业、小论文、定时作业得 2 个 B 以上降 1 个等次。定时作业缺席者该课程直接不及格。

10. 学术诚信规定

10.1 考试违规与作弊处理

学生必须严格遵守《四川理工学院学生考试违纪和作弊处理暂行办法》(试行)的有关规定, 遵守考试纪律, 考场内不得传递任何物品(包括纸、笔、计算器等), 不准出现夹带、交头接耳、窥视与考试有关的书籍(含笔记)或他人试卷、互换试卷、传递或互对答案、利用现代通讯工具传递考试或与考试有关的内容及信息、代替他人考试、为他人作弊提供方便及其它舞弊行为。

凡考试违纪者, 课程成绩记为“0”分, 并给予全院通报批评; 凡考试作弊者, 该门课程成绩记为“0”分, 并视情节给予纪律处分, 情况严重者直接开除学籍。

10.2 杜撰数据、信息处理等

严禁在平时作业、论文写作过程中，在没有任何科学依据支撑情况下进行随意杜撰数据和信息的行为。

10.3 学术剽窃处理等

在本门课程教学中，教师应注重培养学生正确价值观，重视学术道德教育。学生在写小论文、作业时，不得窃取他人的思想、观点或文字而未给予他人贡献以足够的承认。论文、作业引用文献资源时应遵循一定的规范，及时标注出处及来源。

学术诚信问题零容忍，学生抄袭或其他欺诈行为一经证实，该课程成绩将被判不及格，情节严重者将上报学校。请同学们高度重视学术诚信问题，对自己负责，严格要求自己，遵守四川理工学院相关的管理规范要求。

在《美国语文学会研究论文写作指南》中，将“剽窃”定义为一种欺骗形式，即“虚假声称拥有著作权：即取用他人思想之产品，将其作为自己的产品拿出来的错误行为。”

因此，远离剽窃和欺骗是诚信原则的基本要求。具体来说，无论是教师还是学生，需要杜绝：

总体的剽窃：整体立论、构思、框架等方面抄袭；

- 1) 直接抄袭：直接的从他人论著中寻章摘句，整段、整页地抄袭；为了隐蔽，同时照搬原著中的引文和注释。
- 2) 在通篇照搬他人文字的情况下，只将极少数的文字做注，这对读者有严重的误导作用；
- 3) 为改而改，略更动几个无关紧要的字或换一种句型；
- 4) 错误理解综述的概念：“综述”的意义或许在于，相同或相近的思想出自不同的论者，因而有必要将其归纳整合，形成一种更具有普遍意义的分析视角。抄袭是将部分综述对象照单全收。
- 5) 跳跃颠转式抄袭：从同一源文本中寻章摘句，并不完全遵循源文本的行文次第和论述逻辑；
- 6) 拼贴组合式抄袭：将来自不同源文本的语句拼凑起来，完全不顾这些语句在源文本中的文脉走向。

11. 课堂规范

11.1 课堂纪律

遵守四川理工学院课堂纪律规定。

1、学生应尊重教师，自觉遵守《高等学校学生行为准则》、学院规定的学生守则、各项纪律和本行为规范，培养良好的学风，服从校历规定和个人课表计划，认真完成所修课程的教学过程。

2、学生应至少提前 5 分钟到达上课地点，按上下课时间规定，不得迟到、早退或旷课。除特殊原因外，因病或因事不能到课者，应事先办理有关请假手续并经过批准，否则以旷课论处。

3、学生在上课前应做好准备，携带与上课相关的书籍、资料、笔记本及必备的学习用具。上课时不得饮食，不看与课程无关的书籍、资料，不影响、不妨碍他人听课，不得随意出入课堂。

4、学生在上课期间，应将手机调至静音，关闭其他与教学无关的电子娱乐设备，集中精力听课，参与课堂活动。对上课玩手机或其他电子产品、拨打或接听手机，收发手机短信、使用手机上网的学生，任课教师有权予以口头警告，严重者在本次授课期间可暂时代为保管其手机和电子产品。

5、在教师授课过程中，学生有问题需要提问时，应举手示意，经教师允许后用普通话发问。

6、在教师授课过程中，学生因身体原因无法坚持上课的，可向教师举手示意并说明情况后离开课堂。必要时，教师应安排学生护送患者就医或回寝室休息。

7、下课时间临近时，学生不能以各种方式催促教师下课，也不应提前收拾书本和学习用具，做出离开教室的准备，更不许起哄。

8、学生对课程教学的意见、建议和要求，应及时向教师本人或通过课程协调人（班主任）向教师反映，不得以不认真听课、逃（旷）课、不参与课堂活动、早退、不完成或不提交作业等方式表达。

9、学生不得随意搬动教室内的教学设备，不得私自使用各类教学用公共计算机、投影仪、实验实训设备等。如造成损坏，必须按价赔偿，情节严重的给予相应处分。

11.2 课堂礼仪

遵守四川理工学院课堂礼仪。

1、学生上课若迟到，应先报告，老师允许后方可进入教室。

2、对同学、教师要有礼貌。提问要举手、起立。

3、学生进入课堂应着装得体，言行文明，举止优雅。不得穿露胸、露腰、露背的服装，不得穿拖鞋或鞋拖，不得吸烟，不得高声喧哗，不得追逐打闹，不说脏话。男生不得穿着背心，女生不得穿超短裙。男女生之间不得有过分亲昵举动。

12. 课程资源

12.1 教材与参考书

12.1.1 教材：

本课程使用教材：林巧、张雪晶编，《现代酒店管理实用教程》，北京大学出版社，北京，2015。

12.1.2 参考书：

- (1) 蒋丁新. 饭店管理（第2版）[M]. 北京：高等教育出版社，2010.
- (2) 陈明. 酒店管理概论（第2版）[M]. 北京：旅游教育出版社，2014.
- (3) 丁林. 酒店管理概论[M]. 北京：机械工业出版社，2014
- (4) 周宗清. 旅游及酒店管理学[M]. 北京：中国人民大学出版社，2014
- (5) 周三多，陈传明，鲁明. 管理学——原理与方法[M]. 上海：复旦大学出版社，2013
- (6) 王大悟，酒店实用服务学[M]. 北京：北京燕山出版社，1994
- (7) 张玉玲. 现代酒店服务质量管理[M]. 北京：中国人民大学出版社，2009
- (8) 洪生伟. 酒店服务质量管理体系[M]. 北京：中国质检出版社，2003
- (9) 南兆旭，滕宝红. 如何做好酒店营销经理[M]. 广州：广州经济出版社，2011
- (10) 邵小慧，雷石标. 酒店市场营销[M]. 北京：北京师范大学出版社，2011

12.2 专业学术著作

广泛阅读是培养酒店管理理论素养的根本路径。在尊重学生自觉学习之选择的同时，带有指导性地为学生指定课外阅读的专业学术专著，将更有助于培养学生的酒店管理理

论素养。结合《酒店管理概论》的学科特点及课程教学的要求,指定以下专业学术专著供学生选择阅读。

- (1) 张广瑞. 世界旅馆旅馆世界[M]. 北京:中国经济出版社, 1991
- (2) 戴斌. 现代饭店集团研究[M]. 中国致公出版社, 1998
- (3) 袁学娅. 中外酒店管理比较[M]. 辽宁科学技术出版社, 2002
- (4) 邹统钎. 饭店战略管理——理论前沿与中国的实践[M]. 广州: 广东旅游出版社, 2002
- (5) 胡平, 俞萌. 经济型酒店管理[M]. 上海:立信会计出版社, 2005
- (6) (澳) 贾依·坎达姆普利著; 程尽能; 韩鸽等译. 服务管理:酒店管理的新模式[M]. 北京:旅游教育出版社, 2006
- (7) 余昌国. 现代酒店管理创新[M]. 北京: 北京燕山出版社, 2011
- (8) (美) 迈克尔·J.奥法伦, 丹尼·G.拉瑟福德著; 张延, 张迅译. 酒店管理与经营 Hotel management and operations[M]. 大连:东北财经大学出版社, 2013
- (9) 冯俊, 张运来. 服务管理学[M]. 北京: 科学出版社, 2010
- (10) (美) 霍尔 (Hall, E. J.) 著; 徐康宁, 徐静之译. 旅游[M]. 北京: 中国对外经济贸易出版社, 1988.
- (11) 戴斌. 论当代中国饭店管理理念与实践中的人文导向[J]. 南开管理评论, 2002(4): 60-64.
- (12) 孙建. 人本管理研究[D]. 复旦大学
- (13) 何建民. 现代酒店管理经典[M]. 辽宁科学技术出版社, 1996
- (14) (美) Chuck Y. Gee 著, 谷慧敏主译. 国际饭店管理[M]. 北京:中国旅游出版社, 2002
- (15) 汝勇健. 客房服务与管理实务[M]. 东南大学出版社, 2012
- (16) 冯艳芳. 前厅客房服务与管理[M]. 机械工业出版社, 2012
- (17) 刘江海, 胡国勇. 康乐服务与管理. [M]. 广西师范大学出版社, 2014
- (18) 王书翠, 余杨. 酒店服务质量管理[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2016

12.3 专业刊物

专业刊物以其学术性、时效性、前沿性和关键性,在促进专业素养培养方面发挥着积极作用。《酒店管理概论》课程的学习,在立足于其成熟的理论框架之同时,更需要

将对理论的认知与现实的热点问题联系起来，引发思考，启迪智慧。有鉴于此，推荐学生选择性阅读以下相关刊物：

1、国内旅游、酒店类刊物：

- (1) 旅游学刊
- (2) 饭店现代化
- (3) 餐饮世界杂志
- (4) 中国旅游报
- (5) 四川旅游学院学报

2、国外旅游、酒店类刊物：

- (1) Hospitality Management
- (2) Tourism Management
- (3) Annals of Tourism Research
- (4) Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly

3、国内管理类刊物：

- (1) 管理世界
- (2) 数量经济技术经济研究
- (3) 中国经济史研究
- (4) 改革
- (5) 经济理论与经济管理
- (6) 中国人口、资源与环境
- (7) 自然资源学报
- (8) 宏观经济研究
- (9) 上海经济研究
- (10) 中国社会经济史研究
- (11) 资源科学
- (12) 城市问题
- (13) 城市发展研究
- (14) 中国经济问题
- (15) 经济问题探索

- (16) 地域研究与开发
- (17) 中国劳动
- (18) 中国流通经济
- (19) 现代经济探讨
- (20) 长江流域资源与环境
- (21) 中国人力资源开发
- (22) 运筹与管理
- (23) 物流技术
- (24) 经济研究参考
- (25) 经济体制改革
- (26) 消费经济
- (27) 生态经济
- (28) 开发导报
- (29) 现代城市研究
- (30) 开发研究
- (31) 宏观经济管理
- (32) 管理科学学报
- (33) 中国管理科学
- (34) 管理学报
- (35) 管理工程学报
- (36) 领导科学

12.4 网络课程资源

鼓励学生积极通过网络搜寻、学习其他院校的该课程公开的精品课、课件等课程资源。为便于学生自学，达到拓展知识面、完善理论知识体系和深化理论认识目的，向学生推荐以下相关的资源渠道：

- (1) 最佳东方：<http://www.veryeast.cn/>
- (2) 旅游酒店网：<http://www.ctha.org.cn/>
- (3) 经济型酒店网：<http://www.inn.net.cn/>

(4) 酒店管理网: <http://www.hotel120.com/>

(5) 慧聪网: <http://www.hotel.hc360.com/>

(6) 中国酒店网: <http://www.china-hotel.net/>

13. 教学合约

教学合约是制度供给的重要形式。在《酒店管理概论》课程教学实施大纲的建设中,制度的形成具有必要性和重要性,它使得整个过程的实施变得可控,并更加富有效率。而保证这种可控性和效率性的关键,在于制度本身应该是在关联主体理解一致并付诸承诺的结果。有鉴于此,在推行《酒店管理概论》课程教学实施大纲的过程中,作为主要的教与学的双方,应该为共同推进该大纲的实施订立契约,并关注以下三个环节:

13.1 教师作出师德师风承诺

爱国守法。拥护党的领导,自觉遵守《教师法》等法律法规,全面贯彻国家教育方针,教育教学中同党和国家的方针政策保持一致,不得有违背党和国家方针政策的言行。

爱岗敬业。热爱学校,勤于进取,精于业务,无私奉献。自觉维护学校荣誉,努力做到认真备课、上课、辅导,切实改进教法,高质量地完成教学工作。

教书育人。以培养创新能力为目标,造就有理想,有道德、有文化、有纪律的,全面发展的社会需要的人才。不传播有害学生身心健康的思想。

为人师表。坚守高尚情操,遵守社会公德。知荣明耻,身体力行、言行一致。衣着得体,语言规范,举止文明。决不在课堂上接听电话或其他影响教学的事情。

终身学习。崇尚科学精神,树立终身学习理念,拓宽知识视野,更新知识结构。潜心钻研业务,勇于探索创新,不断提高专业素养和教育教学水平。

关爱学生。关心爱护全体学生,尊重学生人格,平等公正对待学生,维护学生权益。

13.2 阅读课程实施大纲,理解其内容

学生在本门课程开始的第一周之内,认真仔细阅读本课程实施大纲,准确理解本大纲的要求与内容,不明确的地方可向任课教师请教,务必做到对每一部分内容都有清楚的认识。

13.3 同意遵守课程实施大纲中阐述的标准和期望

高校课程实施大纲体现了师生间强烈的契约意识，是对师生教与学行为的约束；同时，大纲设计充分反映了以学生为中心的教学理念和对学生的学习需要与学习过程的关注，是学生学习的指南和教师教学的凭借；此外，大纲是教学规范化管理的载体和教学评价的依据，教学质量监控因此而贯穿于教与学的全过程，这从根本上确保了教学的整体质量。课程实施大纲对教师的教学形成有效的监督和管理，促使教师养成良好的教学习惯，保证了教学质量。良好的教学规范是实现教学效果的前提，因此我国高校必须重视教师教学习惯的养成，通过国高校课程实施大纲制度促使教师规范教学，同意遵守实施大纲中阐述的标准和期望。

教师与学生双方在对课程教学大纲相关规定理解一致的基础上，应该就课程实施大纲中阐述的原则、标准和期望等，作出愿意接受约束的承诺或意思表示。

学生在准确理解本课程实施大纲的基础上，签署姓名，承诺并确保在接下来的课程进行中认真遵守，不得违反。

14. 其他说明

建议在本门课程授课过程中，能带领学生到当地酒店进行实地观摩。

如果同学们有对本课程实施的意见和建议，欢迎大家提出，或对你自己做更多介绍，以便我对你有更多了解。