



酒店管理专业

《管理学原理》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

目录

《管理学原理》课程大纲	2
《微观经济学》课程大纲	24
《管理信息系统》课程大纲	36
《宏观经济学》课程大纲	48
《财务管理》课程大纲	60
《专业导论》课程大纲	72
《旅游学概论》课程大纲	80
《旅游接待业》课程大纲	94
《旅游消费者行为》课程大纲	108
《旅游目的地管理》课程大纲	127
《酒店管理概论》课程大纲	143
《酒店运营管理》课程大纲	157
《酒店客户管理》课程大纲	173
《酒店品牌建设与管理》课程大纲	189
《酒店战略管理》课程大纲	199
《酒店公关礼仪》课程大纲	209
《酒店市场营销》课程大纲	221
《管理沟通》课程大纲	239
《酒店服务心理学》课程大纲	253
《实证研究方法》课程大纲	272

《酒店法律基础》课程大纲	282
《酒店人力资源管理》课程大纲	292
《酒店危机管理》课程大纲	304
《酒店收益管理》课程大纲	314
《民宿经营管理》课程大纲	326
《民宿设计》课程大纲	338
《酒店新媒体营销与运营》课程大纲	348
《酒店服务用语与普通话训练》课程大纲	372
《酒店 PMS 系统应用》课程大纲	384
《酒店英语口语实训》课程大纲	400
《酒店督导管理》课程大纲	404
《酒店规划与设计》课程大纲	416
《酒店数字化营销》课程大纲	428
《酒店餐饮服务》课程大纲	440
《酒店前厅与客房服务》课程大纲	452
《酒水品鉴与制作》课程大纲	464
《茶文化与茶艺》课程大纲	474
《咖啡文化与制作》课程大纲	486
《宴席设计与宴会服务》课程大纲	496
《康乐项目经营与服务》课程大纲	504
《酒店休闲服务》课程大纲	524
《休闲节事活动策划》课程大纲	534

《高尔夫服务》课程大纲.....	586
《酒店市场调研》课程大纲.....	594
《专业实习》课程大纲.....	598
《毕业实习》课程大纲.....	602
《毕业论文》教学大纲.....	606

《管理学原理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	管理学原理 Principle of Management		
课程编码	231510101B	适用专业	酒店管理
先修课程	无	修读学期	第 1 学期
课程类别	学科专业基础课	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	3	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	52 学时（理论学时 52，实践学时 0）		
执笔人	宋庆峰	审核人	曹丹

二、课程简介

《管理学原理》是酒店管理专业必修的一门基础课程。本课程是研究人类管理活动一般规律的科学。以各项管理普遍适用的原理与方法为研究内容，以一般管理过程的各项职能为框架，全面介绍管理的基本知识、基本原理和基本方法以及管理思想的发展过程，其主要目的是使学生对管理、管理者、管理科学形成系统认识，掌握现代管理的基本原理、一般方法、管理技术并树立科学的管理理念，了解国内外管理思想和理论的形成与发展，为学生进一步学习专业课和日后的实际管理工作奠定理论基础，为新时代中国特色社会主义高星级酒店、高级餐饮业机构、民宿、新型接待业与服务业等旅游、酒店单位处在不同情境下的管理实践提供指导。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：能够理解管理的概念、特征和作用，掌握管理的基本职能，如计划、组织、指挥、协调和控制等管理过程。形成系统的管理思维方式。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。【毕业要

求 4.1】

课程目标 3：能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。【毕业要求 4.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
管理的内涵与本质	课程目标 1	讲授、讨论	2
管理理论的历史演变	课程目标 1	讲授、讨论	6
决策与决策过程	课程目标 1	讲授、案例分析	4
环境分析与理性决策	课程目标 3	讲授、讨论	3
决策的实施与调整	课程目标 4	讲授、案例分析	3
组织设计	课程目标 1	讲授、讨论	4
人员配备	课程目标 1	讨论、案例分析	3
组织文化	课程目标 1	讲授、讨论	2
领导理论	课程目标 3	讲授、讨论	3
沟通	课程目标 2	讨论、案例分析	4
激励	课程目标 3	讨论、案例分析	3
控制的类型与过程	课程目标 4	讲授、讨论	3
控制的方法与技术	课程目标 4	讲授、讨论	3
风险控制与危机管理	课程目标 4	讲授、讨论	3
创新原理	课程目标 4	讲授、案例分析	3
组织创新	课程目标 4	讲授、讨论	3
合计			52

（二）课程内容

管理的内涵与本质

【学习目标】

1. 理解组织和管理概念
2. 了解管理学的产生与发展历程
3. 明确管理学的研究对象和学习方法

【课程内容】

1. 管理的内涵与本质
2. 管理的基本原理与方法
3. 管理活动的时代背景

【重点、难点】

1. 重点：管理的基本原理、基本方法
2. 难点：管理的本质

【教学方法】

1. 课堂讲授 结合 PPT 讲授管理的内涵和本质，管理的基本原理、方法和工具。
2. 课堂讨论 结合西南航空公司案例，对效率和成效概念开展分组讨论，理解管理的本质。
3. 研究性学习。课题“如何提升酒店管理的效率和成效”。依据管理本质理论，通过文献学习，提出解决问题的策略。

【学习要求】

1. 阐释谁是管理者，管理者在组织中工作。
2. 解释为什么管理者对组织很重要。
3. 描述管理职能、管理角色和管理技能。
4. 描述重塑和重新定义管理者工作的因素。
5. 说明学习管理学的价值。

【复习与思考】

1. 管理者与非管理者有何不同。
2. 为什么管理者对组织而言很重要。
3. 效率和成效有什么区别。
4. 你的课程老师是管理者吗？讨论管理职能、管理角色和管理技能。
5. 为什么管理者关注顾客很重要。
6. 学习管理的原因哪一个对你最重要，为什么？

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

管理理论的历史演变

【学习目标】

1. 描述早期管理的一些例子。
2. 解释古典方法中的各种理论。
3. 讨论行为方法的使用和发展。
4. 描述定量方法。
5. 解释当代方法中的各种理论。

【课程内容】

1. 早期的管理。
2. 古典方法：科学管理理论和一般管理理论。
3. 行为方法：组织行为学。
4. 定量方法。
5. 当代方法：系统理论和权变理论。

【重点、难点】

1. 重点：主要管理理论的分类。
2. 难点：各理论流派代表人物、代表作、主要观点、先进性及局限性。

【教学方法】

1. 课堂讲授：结合 PPT 讲授管理理论各流派主要内容。
2. 课堂讨论：科学管理理论可以帮助我们提高效率吗？选择一项自己经常做的工作（如洗衣服，做饭，复习，去超市等），通过写下完成这项工作的步骤来分析它。看看是否有些活动可以合并或删减。找到做这项工作的“最好方式”。下次做这项工作时，尝试科学管理的方式，看是否变得更有效率。

【学习要求】

1. 描述早期管理的一些例子。
2. 解释古典方法中的各种理论。
3. 讨论行为方法的使用和发展。
4. 描述定量方法。
5. 解释当代方法中的各种理论。

【复习与思考】

1. 什么是官僚组织？官僚组织今天还存在吗？
2. 组织行为学方法的早期倡导者对我们理解管理作出了哪些贡献？
3. 解释定量方法对管理学的贡献。
4. 描述全面质量管理。
5. 技术如何影响管理者在今天的工作场所使用量化方法？
6. 系统方法和权变方法如何使得管理者更加胜任工作？

7. 社会趋势如何影响管理实践？对学习管理学的人有何启示？

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

决策与决策过程

【学习目标】

1. 理解决策的概念和要素。
2. 解释决策的类型和特征。
3. 描述决策过程。
4. 解释决策的影响因素。

【课程内容】

1. 决策的概念、要素、功能和任务。
2. 决策的类型和特征。
3. 决策过程与影响因素。

【重点、难点】

1. 重点：决策过程的步骤。
2. 难点：不确定性情境下决策方案的选择准则。

【教学方法】

1. 课堂讲授：结合 PPT 讲授决策概念、类型、过程及影响因素。
2. 课堂讨论：考虑你作出一个重大决策。以决策过程为指导描述该决策的制定，在这个过程中，你会做什么来改善你的决策？

【学习要求】

1. 理解决策及其特征。
2. 描述决策制定过程。
3. 区分不同决策类型及其异同。
4. 了解当前影响决策的主要因素及趋势。

【复习与思考】

1. 如何理解决策？决策有哪些基本特征？
2. 请描述决策的制定过程。
3. 请用实例说明不同的决策类型及其异同之处。
4. 请阐述当前影响决策的主要因素及趋势。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

环境分析与理性决策

【学习目标】

1. 描述组织的环境结构及其要素。
2. 理解理性决策的要求与限制。
3. 学会提高决策理性及正确程度的方法。

【课程内容】

1. 环境的动态性和复杂性，行为决策、非理性决策的主要模型，机会评价框架。
2. 一般环境、具体环境和组织内部环境的主要构成部分和彼此之间的关系。
3. PEST、SWOT 等环境分析工具。
4. 西蒙的理性决策理论，环境不确定性评估模型，活动方案生成方法；决策树技术。

【重点、难点】

1. 重点：PEST、SWOT 等环境分析工具。
2. 难点：决策树技术。

【教学方法】

1. 课堂讲授：结合 PPT 讲授组织环境要素、环境分析方法、理性决策及方案提出方法和方案评估方法。

2. 课堂讨论：分组讨论如何发展环境扫描技能，获取酒店行业环境信息，以预测和解释环境中发生的变化。

1) 确定如何类型的环境信息对你在酒店行业的工作是重要的。需要了解顾客需求和期望的变化，竞争者在做什么。知道需要的信息类型，就可以寻找获取信息的最佳手段。

2) 定期阅读并监测相关信息，特别是关注信息来源。

3) 从环境扫描中获取信息用于决策和行动。这些信息对提升效率和效果很重要。

4) 定期回顾环境扫描活动。如果花大量时间获得无用信息，或没有使用收集到的相关信息，就需要对此做出调整。

5) 对重要信息保持敏感。

【学习要求】

学会使用提高决策理性及正确程度的方法。

【复习与思考】

1. 如何理解组织与环境的关系？
2. 环境分析有哪些主要方法？如何应用？

3. 决策方案生成的主要方法。

4. 学会使用决策树方法评价具体的决策方案，使用帝豪斯的机会评价框架评价一个创新或创业机会。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

决策的实施与调整

【学习目标】

1. 描述组织的环境结构及其要素。
2. 理解理性决策的要求与限制。
3. 学会提高决策理性及正确程度的方法。

【课程内容】

1. 环境的动态性和复杂性，行为决策、非理性决策的主要模型，机会评价框架。
2. 一般环境、具体环境和组织内部环境的主要构成部分和彼此之间的关系。
3. PEST、SWOT 等环境分析工具。
4. 西蒙的理性决策理论，环境不确定性评估模型，活动方案生成方法；决策树技术。

【重点、难点】

1. 重点：PEST、SWOT 等环境分析工具。
2. 难点：决策树技术。

【教学方法】

1. 课堂讲授：结合 PPT 讲授组织决策方法。
2. 课堂讨论：分组讨论酒店业如何决策。

【学习要求】

学会使用提高决策理性及正确程度的方法。

【复习与思考】

1. 如何理解组织与环境的关系？
2. 环境分析有哪些主要方法？如何应用？
3. 决策方案生成的主要方法。
4. 学会使用决策树方法评价具体的决策方案，使用帝豪斯的机会评价框架评价一个创新或创业机会。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习

2. 《管理学原理》马工教材自测习题

组织设计

【学习目标】

1. 描述组织设计的六项要素。
2. 比较机械式结构和有机式结构。
3. 讨论组织设计倾向于机械式结构或有机式结构的权变因素。
4. 描述传统组织设计
5. 讨论为灵活性而进行的组织设计

【课程内容】

1. 组织设计的六要素：工作专门化、部门化、指挥链、管理跨度、集权和分权、正规化。
2. 机械式结构：高度的专业化，严格的部门化，清晰地指挥链，较窄的管理跨度，集权化和较高程度的正规化。有机式结构：跨职能团队，跨层级团队，信息的自由流动，较宽的管理跨度，分权化，较低程度的正规化。
3. 权变因素：战略，规模，技术，环境不确定性。
4. 传统组织设计：简单结构，职能结构，事业部结构。
5. 为灵活性而进行的组织设计：团队结构、矩阵结构和项目结构、虚拟组织、远程办公、压缩工作周、弹性工作时间、工作分享和灵活就业员工。

【重点、难点】

1. 重点：几种组织结构的优缺点。
2. 难点：权变因素对组织结构选择的影响机制。

【教学方法】

1. 课堂讲授 结合 PPT 讲授组织结构要素、典型组织结构形式。
2. 课堂讨论：你更愿意在一个机械式组织还是有机式组织中工作。

【学习要求】

1. 明确组织设计的要素。
2. 辨识机械式组织结构和有机式组织结构。
3. 掌握影响组织结构的权变因素。
4. 掌握各种组织结构的优缺点。

【复习与思考】

1. 机械式组织和有机式组织具有哪些特点？影响组织设计的因素有哪些？
2. 组织层级和管理幅度的关系是什么？
3. 各种组织结构的优缺点是什么？

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

人员匹配

【学习目标】

1. 理解人力资源管理的重要性及人力资源管理过程。
2. 描述影响人力资源管理过程的外部因素。
3. 讨论与识别和甄选合格员工相关的工作任务。
4. 解释企业如何向员工提供技能和知识。
5. 描述留住胜任的高绩效员工的策略。
6. 识别组织中职业生涯发展的两种重要趋势。
7. 讨论当代人力资源管理问题。

【课程内容】

1. 人力资源管理的重要性：竞争优势、组织战略和绩效。人力资源管理的过程：识别甄选合格员工；人力资源规划，招聘，甄选；向员工提供与时俱进的技能和知识：入职培训，员工培训；留住胜任的高绩效员工：绩效管理，薪酬与福利，职业生涯发展。

2. 影响人力资源管理过程的外部因素：经济、法律和人口趋势。
3. 识别和甄选合格员工：人力资源规划，招聘和解聘，甄选。
4. 向员工提供技能和知识。
5. 留住胜任的高绩效员工：绩效管理，薪酬与福利
6. 职业生涯发展。
7. 当代人力资源管理问题：性骚扰和职场欺凌

【重点、难点】

1. 重点：人员选聘与人员培训的主要方法及各自的优缺点。
2. 难点：绩效考评的方法和程序。

【教学方法】

1. 课堂讲授：结合 PPT 讲授人力资源管理的重要性；人力资源管理的过程；影响人力资源管理过程的外部因素；识别和甄选合格员工；向员工提供技能和知识；留住胜任的高绩效员工；职业生涯发展；当代人力资源管理问题。

2. 课堂讨论：终生学习对于旅游职业发展的重要性。

【学习要求】

1. 知道人力资源管理过程。
2. 掌握识别和甄选合格员工的工具。
3. 会组织入职培训和员工培训。

4. 掌握绩效管理的方法。

【复习与思考】

1. 讨论人力资源管理实践如何成为企业的竞争优势。
2. 讨论最直接影响人力资源管理过程的外部因素。
3. 请描述不同的甄选工具，以及哪种工具最适用于哪些工作。
4. 真实工作预览有什么优缺点？
5. 请描述入职培训和员工培训的不同类型，以及组织该如何提供每种培训方式。

6. 请列举一些影响员工薪酬和福利的因素。

7. 请描述不同的绩效评估方法。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

组织文化

【学习目标】

1. 理解组织文化的内涵、分类及特征。
2. 描述组织文化的影响因素。
3. 描述组织文化的构成。
4. 讨论组织文化的功能。
5. 解释如何塑造组织文化。

【课程内容】

1. 组织文化的内涵及分类：从六个维度把握组织文化的本质：适应性、关注细节、结果导向、人本导向、团队导向和诚实守信。分类：按组织文化内在特征；对组织成员的影响；涵盖范围；权利集中度；文化、战略与环境配置分类。组织文化特征：精神性、系统性、相对稳定性、融合性。

2. 组织文化的影响因素：文化从哪里来以及如何延续：领导者素质、组织、高层管理者、社会化。

3. 组织文化的构成：物质层、制度层和精神层。

4. 组织文化的功能：导向、凝聚、激励和约束；反功能：变革的障碍；多样化障碍和并购障碍。组织文化如何影响管理者。

5. 组织文化的塑造。故事、仪式、物质象征和语言。

【重点、难点】

1. 重点：组织文化的塑造过程。
2. 难点：组织文化的内涵。

【教学方法】

1. 课堂讲授：结合 PPT 讲授组织文化的内涵及分类；组织文化的影响因素；组织文化的构成；组织文化的功能；组织文化的塑造。

2. 课堂讨论：使用组织文化的维度描述班级文化。

【学习要求】

1. 知道组织文化是什么。
2. 理解文化从哪里来以及如何延续。
3. 知道组织文化的影响。
4. 学会如何向员工传播组织文化。

【复习与思考】

1. 文化可能对组织不利吗？
2. 讨论强文化对组织和管理的影响。
3. 讨论员工学习组织文化的四种方式。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

领导的一般理论

【学习目标】

1. 解释明确领导的内涵与特征。
2. 阐释领导者、被领导者和领导情景三项影响领导有效性的决定性因素。
3. 应用领导的一般理论解释管理活动。

【课程内容】

1. 领导是管理的重要内容，理解领导和管理各自的内涵以及二者之间的关系。

2. 领导的三要素分别是什么？

3. 密歇根大学对领导行为的研究内容。

4. 俄亥俄州立大学确立的定规和关怀维度的含义以及对领导行为是如何划分的？

5. 费德勒权变领导理论的内容。

6. 路径-目标领导理论的内容。

【重点、难点】

1. 重点：领导行为理论。
2. 难点：情景领导模型。

【教学方法】

1. 课堂讲授：结合 PPT 讲授领导的基本概念和一般理论。
2. 课堂讨论：权力的来源。

【学习要求】

1. 结合阅读材料，理解领导的概念、职能和领导力理论。
2. 结合权力来源，学习涵盖个人品格修养、专业知识和技能培养、沟通能力、团队合作能力等，以系统性地提升领导者自身的管理智慧和领导艺术。

【复习与思考】

1. 理解领导力，领导者和被领导者之间的关系。
2. 讨论如何提升自身的领导力。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

激励

【学习目标】

1. 解释激励的实质和激励理论。
2. 运用科学的方法对人的行为进行调节和激励。

【课程内容】

1. 理解激励的内涵，了解有代表性的人性的假设以及不同假设下的激励方法。
2. 马斯洛的需要层次理论的基本观点。
3. 双因素理论的内容和意义，准确理解保健因素和激励因素的内涵。
4. 公平理论的内容和不足之处。
5. 期望理论的内容。
6. 强化理论的主要观点，四种强化类型和应用原则。

【重点、难点】

1. 重点：行为强化理论的先进性和局限性。
2. 难点：过程激励理论。

【教学方法】

1. 课堂讲授：结合 PPT 讲授激励的基本概念、基本理论和激励方法。
2. 课堂讨论：人力资源经理的激励措施。

【学习要求】

1. 知道激励是什么。
2. 理解激励理论基本内涵。
3. 掌握激励方法。

【复习与思考】

1. 阅读学术论文《企业发展中遗忘的激励要素》（《管理世界》2003年第2期），说说你的观点。

2. 案例分析：奥康公司对知识型员工的激励。讨论奥康公司所采取的的激励方法，如果你是奥康公司领导者，你如何去做。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题
沟通

【学习目标】

1. 定义沟通的本质和功能。
2. 描述沟通过程。
3. 解释沟通如何在组织中实现最有效的传达。
4. 描述互联网与社交媒体如何影响管理沟通与组织。
5. 讨论如何成为更好的沟通者。

【课程内容】

1. 组织文化的内涵及分类：从六个维度把握组织文化的本质：适应性、关注细节、结果导向、人本导向、团队导向和诚实守信。分类：按组织文化内在特征；对组织成员的影响；涵盖范围；权利集中度；文化、战略与环境配置分类。组织文化特征：精神性、系统性、相对稳定性、融合性。

2. 组织文化的影响因素：文化从哪里来以及如何延续：领导者素质、组织、高层管理者、社会化。

3. 组织文化的构成：物质层、制度层和精神层。

4. 组织文化的功能：导向、凝聚、激励和约束；反功能：变革的障碍；多样化障碍和并购障碍。组织文化如何影响管理者。

5. 组织文化的塑造。故事、仪式、物质象征和语言。

【重点、难点】

1. 重点：组织文化的塑造过程。
2. 难点：组织文化的内涵。

【教学方法】

1. 课堂讲授：结合 PPT 讲授组织文化的内涵及分类；组织文化的影响因素；组织文化的构成；组织文化的功能；组织文化的塑造。

2. 课堂讨论：使用组织文化的维度描述班级文化。

【学习要求】

1. 知道组织文化是什么。
2. 理解文化从哪里来以及如何延续。
3. 知道组织文化的影响。
4. 学会如何向员工传播组织文化。

【复习与思考】

1. 文化可能对组织不利吗？
2. 讨论强文化对组织和管理的影响。
3. 讨论员工学习组织文化的四种方式。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

控制的类型与过程

【学习目标】

1. 阐释控制的内涵和类型。
2. 解释控制的原则和过程。

【课程内容】

1. 从多方面理解控制的内涵，掌握控制系统的构成。
2. 进行有效控制需要遵循哪些原则？
3. 理解不同的控制类型以及各自的优缺点。
4. 控制的过程包含哪些步骤？

【重点、难点】

1. 重点：控制的系统。
2. 难点：控制的过程。

【教学方法】

1. 课堂讲授：结合 PPT 讲授控制的内涵和类型，原则和过程。
2. 课堂讨论：比较前馈控制与后馈控制的优缺点。

【学习要求】

1. 查询相关资料，举例说明控制的类型和过程。

【复习与思考】

1. 案例讨论：毛泽东应对三大战役的战略控制。
2. 案例讨论：齐鲁石化公司的“信得过”管理。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

控制的方法和技术

【学习目标】

1. 设计层级控制、市场控制与团体控制三个层面的控制方法和质量控制方法。
2. 应用质量控制技术。

【课程内容】

1. 理解层级控制、市场控制与团体控制三类方法不同的控制逻辑。
2. 产品质量和工作质量之间的联系和区别。
3. 全面质量管理的基本要求、事实原则和基本方法。
4. 如何从管理哲学的高度来理解六西格玛管理方法。
5. 柔性对企业的重要性，以及柔性工作系统如何能提高企业的应变能力。

【重点、难点】

1. 重点：质量控制方法。
2. 难点：控制的过程。

【教学方法】

1. 课堂讲授：结合 PPT 讲授控制的方法和技术。
2. 课堂讨论：奇迹半导体公司的变革。

【学习要求】

掌握控制的方法和技术是本专业的核心内容,要通过理论和实践相结合的方式系统地学习。

【复习与思考】

1. 拓展阅读：COSO 组织的内部控制框架及企业风险管理。
2. 案例讨论：奇迹半导体公司的变革。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

风险控制与危机管理

【学习目标】

1. 举例说明风险对企业经营的影响。
2. 阐释风险和危机之间的联系和区别。
3. 制定风险管理和危机管理方案（目标、内容和方法）。

【课程内容】

1. 风险管理目标具有两面性，风险管理不仅只为了应对风险发生后的影响，更应该深谋远虑，尽可能地消除、降低或转移风险事故的发生。

2. 为了更全面地识别出风险，需要重点关注哪些方面。
3. 有哪些风险控制策略，这些策略的实质是什么？
4. 风险和危机之间的关系。
5. 有效的危机反应和恢复过程应当包括哪些？

【重点、难点】

1. 重点：风险控制的过程和主要方法。
2. 难点：风险控制的策略。

【教学方法】

1. 课堂讲授：风险控制的过程和主要方法。
2. 课堂讨论：我国电力工业风险的管理现状。

【学习要求】

1. 阅读相关参考资料，理解健全的财务管理制度、加强财务风险管理、控制成本和提高效率、多元化经营等措施对于风险控制的重要性。
2. 结合案例，学习制定危机管理计划，定期检查风险控制措施的执行等风险控制方案。

【复习与思考】

1. 案例分析：我国电力工业风险的管理现状。
2. 案例分析：强生毒素事件的危机管理。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

创新原理

【学习目标】

1. 举例说明创新的必要性和重要性。
2. 阐述不同的组织创新类型和创新逻辑。

【课程内容】

1. 如何理解创新的内涵。
2. 如何理解管理工作的维持与创新关系。
3. 如何理解创新和管理的其他职能之间的关系。
4. 分别从形式角度、过程角度和要素角度对创新进行不同的考察。
5. 创新的动力来源。
6. 创新管理决策主要涉及到哪些方面。
7. 创新领导过程。
8. 创新评估方法和技术。

【重点、难点】

1. 重点：创新管理决策。
2. 难点：创新评估方法和技术。

【教学方法】

1. 课堂讲授：创新的基本概念和基本理论。
2. 课堂讨论：上海施贵宝公司的管理创新。

【学习要求】

1. 阅读相关参考资料，全面学习领会创新理论和技能。
2. 结合案例，掌握创新方法和技术，头脑风暴、6W1H、TRIZ 理论。

【复习与思考】

1. 拓展阅读：学术论文《中国企业管理创新的驱动力——兼与西方企业的比较》（《管理世界》2005 年第 1 期）。
2. 案例讨论：上海施贵宝公司的管理创新。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习
2. 《管理学原理》马工教材自测习题

组织创新

【学习目标】

1. 解释组织创新的主要模式和变革中的障碍。
2. 举例说明学习型组织。

【课程内容】

1. 组织变革的模式和四条路径。
2. 组织变革的障碍。
3. 组织变革过程中的管理。
4. 工业社会和后工业社会组织结构的变化和创新。
5. 企业知识理论。
6. 知识创新的模式， 知识创新的五个阶段。
7. 组织学习的中断和智障。

【重点、难点】

1. 重点：组织学习和组织修炼的基本观点。
2. 难点：制度结构创新。

【教学方法】

1. 课堂讲授：组织创新的基本概念和基本理论。
2. 课堂讨论：格力电器的技术创新。

【学习要求】

1. 阅读相关参考资料，系统学习创新理论知识，了解创新的本质、过程与模式，掌握创新方法。

2. 掌握创新思维方法和工具，培养创新意识。

【复习与思考】

1. 案例分析：格力电器的技术创新。

2. 阅读《第五项修炼》（[美]彼得·圣吉）并完成读后感。

【学习资源】

1. 学习强国《管理学原理》视频学习

2. 《管理学原理》马工教材自测习题

五、实践教学安排

《管理学原理》课程主要以理论教学为主，通过学习，让学生对管理学有初步的认识，了解管理学的产生与发展历程，明确管理学的研究对象和学习方法是什么，为什么要学习管理学。同时，积极参加社会实践，通过案例分析、模拟解决实际问题，形成心得体会，提升学生对解决实际问题能力和简单的调研能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、课堂笔记等，过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常学习的记录等。

期末考核采用闭卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1: 能够理解管理的概念、特征和作用,掌握管理的基本职能,如计划、组织、指挥、协调和控制等管理过程。形成系统的管理思维方式。	管理的内涵与本质、管理理论的历史演变、决策与决策过程、组织设计、人员配备、组织文化 30%	课堂笔记、课堂表现、小测验、期末考试
课程目标 2: 掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。	沟通、领导的一般理论、激励 40%	课堂讨论、实践表现、作业、期末考试

课程目标 3: 能够在旅游饭店管理和决策中,将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。	环境分析与理性决策、环境分析与理性决策、控制的类型与过程、控制的方法与技术、风险控制与危机管理、创新原理、组织创新 30%	作业、实践、讨论、期末考试
---	---	---------------

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=(课堂表现×40%+平时作业×40%×读书笔记×20%)×30%+期末考试成绩×70%

2. 平时成绩评定

(1) 课堂表现: 根据学生到课率、课堂参与程度与质量量分。

(2) 平时作业: 根据学生平时作业提交次数及完成质量、平时小测验等进行评价。

(3) 读书笔记: 根据学生的读书笔记内容进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极,不缺课。	上课较认真,互动较积极,发言次数较多,缺课1—2次。	上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言,缺课2—3次。	上课不太认真,有互动但不多,很少发言,缺课3—4次。	听课很不认真,不互动也不发言,缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整,独立完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。

4	读书笔记	内容完整且条理,书写整齐,自主学习意识强。	内容完整且条理,书写较为整齐,有自主学习意识。	内容较为完整条理,书写比较整齐,自主学习意识一般。	内容相对完整,书写一般,比较缺乏自主学习意识。	内容无序,书写凌乱,无自主学习意识。
---	------	-----------------------	-------------------------	---------------------------	-------------------------	--------------------

八、选用教材

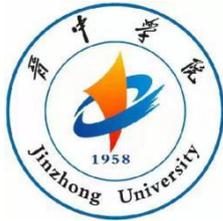
教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
管理学	管理学编辑组	高等教育出版社	2019.1	是	

九、主要参考书目

- [1]苏勇. 改变世界——中国杰出企业家管理思想精粹. 北京: 企业管理出版社. 2016
- [2]梁漱溟. 中国文化要义. 上海: 上海人民出版社. 2018
- [3]彼得·德鲁克. 卓有成效的管理者. 北京: 机械工业出版社. 2005
- [4]彼得·圣吉. 第五项修炼. 上海: 上海三联书店. 1997
- [5]丹尼尔·A·雷恩. 管理思想史. 北京: 中国人民大学出版社. 2009

十、课程学习建议

1. 理解核心概念。要牢牢掌握管理学中的核心概念,如计划、组织、领导、控制等管理职能,以及管理过程、组织文化等重要理论。
 2. 联系实际案例。通过分析案例将所学理论与实际管理情况结合,有助于加深对知识点的理解和运用。课程通常会安排案例分析环节,同学们可以积极参与讨论。
 3. 项目实践锻炼。最好能够以小组为单位,通过模拟管理项目来实践所学的管理理论和方法。这样可以培养解决实际问题的能力。
 4. 主动学习互动。上课时要积极思考、主动提问,与同学、老师进行互动交流。管理学很多知识需要通过案例讨论、头脑风暴等方式深入理解和吸收。
 5. 利用学习资源。可以参考教材之外的管理学习丛书、视频课程等资源。互联网上也有很多优质的公开课供参考。
- 总之,要主动学习、理论联系实际,才能真正掌握好管理学原理这门富有挑战的课程。



酒店管理专业

《微观经济学》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《微观经济学》课程大纲

一、课程信息

课程名称	微观经济学理 Microeconomics		
课程编码	231510102B	适用专业	酒店管理
先修课程	高等数学 IIII1	修读学期	第3学期
课程类别	专业基础课	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 32，实践学时 0）		
执笔人	陈文慧	审核人	曹丹

二、课程简介

《微观经济学》是西方经济学的两个组成部分之一，是管理学学科的专业基础课程，具有涉及知识领域广、知识逻辑性和综合性强的特点。本课程使学生掌握市场运行机制和资源优化配置的基本原理和各微观主体利益最大化行为的基本条件和原则，了解政府对微观经济行为激励和约束的效应，熟悉微观经济变量之间的关系，了解现代西方微观经济学的最新进展，以便运用所学理论和方法解释现实中厂商和消费者行为背后的基本动机，预测微观经济因素变化可能带来的经济行为结果和对资源配置效率的影响，指导企业经营管理实践，评价政府微观经济政策的影响。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：掌握微观经济学基础理论知识，加强对消费者、生产者、市场等个量行为的理解。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：掌握微观分析的工具与方法，并将其用于不同经济主体分析，并能够提出对策和建议，形成解决方案。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：能够借助现代分析工具进行自主学习，形成专业敏感性，进行深入研究与创新。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：了解微观经济学在实践中的具体应用，把握产业发展规律，加强国家意识，有效传导正确的价值在追求和理想信念。【毕业要求 4.1】

(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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
导论	课程目标 1	讲授法、问题导向法、讨论式教学法	2
需求、供给和均衡价格	课程目标 3	讲授法、问题导向法、讨论式教学法	6
消费者选择	课程目标 4	讲授法、问题导向法、讨论式教学法	6
企业的生产和成本	课程目标 3	讲授法、问题导向法、讨论式教学法	6
市场理论	课程目标 2	讲授法、问题导向法、讨论式教学法	4
生产要素市场和收入分配	课程目标 2	讲授法、问题导向法、讨论式教学法	4
市场失灵和微观经济政策	课程目标 4	讲授法、问题导向法、讨论式教学法	4
合计			32

(二) 课程内容

导 论

【学习目标】

概述现代西方经济学的由来和演变过程，对西方主流经济学的思想演变经历有一个大致的认识。

解释西方经济学的双重性质、西方经济学的研究起点；归纳西方经济学的方法论；总结西方经济学的研究方法和如何学习西方经济学。

识记西方经济学的研究对象，罗列微观经济学和宏观经济学的区别；区分实证经济学和规范经济学的不同。

【课程内容】

1. 什么是西方经济学；
2. 西方经济学的产生和发展；
3. 西方经济学的研究对象与研究方法；
4. 怎样学习西方经济学

【重点、难点】

重点：西方经济学的内涵及外延、稀缺性的含义、西方经济学的研究对象以及学习西方经济学的态度西方经济学的研究对象；如何科学地学习西方经济学。

难点：经济学的研究方法、实证经济学与规范经济学的区别、实证分析方法中假设与理论的关系。

【教学方法】

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识，并对重难点进行深度分析

【学习要求】

学生提前预习并做基本的知识储备；课堂中积极参与教学过程；课后复习

【复习与思考】

1. 什么是经济学，资源的稀缺性和选择性假定的意义何在？
2. 机会成本与你原来理解的成本有何联系和区别？
3. 微观经济学和宏观经济学有何区别？

【学习资源】延伸阅读：两个基本假设（熊秉元：《不完美的世界——熊秉元经济学十五讲》，东方出版社 2018 年版第 35-37 页）

需求、供给和均衡价格

【学习目标】

记忆供求概念、供求函数；描述经济模型的结构、蛛网模型；说明影响供

给和需求的因素、从单个消费者的需求到市场需求和从单个生产者的供给到市场供给；划分需求变化与需求量变动、供给变化与供给量变动；计算需求价格弹性、交叉弹性、收入弹性和供给价格弹性并解释结果；分析市场均衡条件下的支持价、限制价，税收效应。

【课程内容】

1. 需求
2. 供给
3. 市场均衡（其中：经济模型的结构和一个动态经济模型可以拓展学习）
4. 弹性
5. 供求分析的应用事例；
6. 本章评析

【重点、难点】

重点：供求曲线、供求定理、均衡价格，需求弹性的含义与弹性系数的计算、需求弹性与总收益的关系、弹性和税收的分摊、供求理论评析

难点：需求变动与需求量变动的区别、供给变动与供给量变动的区别、蛛网理论、如何将弹性概念与斜率和导数等联系起来

【教学方法】

1. 案例讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：以问题带动学生学习主动性
4. 课后布置作业，督促学生及时复习和反馈

【学习要求】

学生课堂中积极参与教学讨论；课后按时完成作业进行复习巩固

【复习与思考】

1. 需求和供给的变动对均衡价格、均衡数量产生怎样的影响？
2. 何为需求价格弹性？需求价格弹性的大小与销售收入变动有何关系？
3. 运用供求曲线和弹性理论，分析粮食丰收了为什么农民收入反而可能下降？依此分析你认为政府应对农业实施怎样的保护政策？

【学习资源】

钮文新：《注重需求和供给的辩证关系 认真领会中共中央政治局会议精神》，《中国经济周刊》2023（14）。

消费者选择

【学习目标】

归纳基数效用论、序数效用论；记忆效用、总效用、边际效用、消费者剩

余；描述边际效用递减规律、效用最大化原则；解释无差异曲线与预算线及各自特点；演示消费者均衡的图形分析和均衡条件

【课程内容】

1. 效用理论概述；
2. 无差异曲线；
3. 预算约束线；
4. 消费者均衡；
5. 价格变动的替代效应和收入效应；

【重点、难点】

重点：效用、总效用与边际效用、边际效用递减规律、消费者剩余，无差异曲线及其特点、边际替代率，预算约束线及其变动，消费者均衡的公式和用图形说明消费者均衡，消费者选择理论的评析。

难点：效用最大化原则，特殊的无差异曲线，收入和价格变动对消费者均衡的影响，价格变动的替代效应和收入效应，不确定性和风险。

【教学方法】（此处详细说明如何组织教学）

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识，并对重难点进行深度分析

【学习要求】

课前预习做好知识点储备，积极参与课堂讨论，完成课后阅读

【复习与思考】

1. 根据基数效用理论，边际效用与总效用的关系是怎样的？
2. 序数效用论是如何通过对消费者效用最大化均衡的分析，进一步推导需求曲线的？

【学习资源】

视知 TV 网络视频：职场经济学“为什么公司加薪越频，你的干劲儿越低？”
企业的生产和成本

【学习目标】

回忆生产、企业组织、企业决策含义、企业筹资方式；描述总产量、边际产量和平均产量含义及生产扩展曲线；区分企业的短期和长期；描述总产量、平均产量和边际产量之间的关系及其生产的三个阶段；定义经济学中的成本概念；描述边际报酬递减规律、等产量线及性质、边际技术替代率；描述等成本线及其变动；演示生产要素最优组合的条件及图形分析；

【课程内容】

1. 企业
2. 生产函数
3. 短期生产函数
4. 长期生产函数
5. 短期成本函数
6. 长期成本函数
7. 本章评析

【重点、难点】

重点：是短期和长期生产函数，边际报酬递减规律，平均产量与边际产量的关系，等产量线及其性质，边际替代率及其递减规律，等成本线，经济学中的成本，短期成本和长期成本概念

难点：两种生产要素最优组合的公式与图形，短期成本和长期成本的变动规律，短期平均成本与长期平均成本的关系，规模经济和长期平均成本曲线的形状。

【教学方法】

1. 案例讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：以问题带动学生学习主动性
4. 课后布置作业，督促学生及时复习和反馈

【学习要求】

学生课堂中参与小组讨论；课后按时完成作业进行复习巩固

【复习与思考】

1. 用边际报酬递减规律分析企业为何不能无限制地增加某一种生产要素。
2. 分析在一种可变投入生产函数下 TP、AP、MP 曲线之间的关系，说明在短期内企业对劳动要素的使用量并非越少越好。
3. 运用图形分析厂商在两种可变投入生产函数下，如何实现资本与劳动要素的最佳组合？

【学习资源】

《西方经济学》精要与案例解析 案例 3.5 “机会成本与成本收益分析：只有一位乘客的航班与中国古典智慧”

《西方经济学》精要与案例解析 案例 3.6 “规模经济：证券公司规模扩张”
市场理论

【学习目标】

记忆市场结构及其划分依据；识别完全竞争、完全垄断、垄断竞争和寡头

垄断厂商的特征；描述完全竞争企业利润最大化的均衡、垄断竞争企业利润最大化的均衡、寡头企业利润最大化的均衡、完全垄断企业利润最大化的均衡；讨论博弈模型中的决策。

【课程内容】

1. 企业收益、市场结构和利润最大化
2. 完全竞争企业的短期均衡
3. 完全竞争企业和市场的长期均衡
4. 垄断的形成原因与市场均衡
5. 垄断竞争、寡头的市场均衡、博弈分析
6. 本章评析

【重点、难点】

重点：企业利润最大化的必要条件，为什么做到了边际收益与边际成本相等短期内企业仍然可能亏损；理解正常利润（盈亏平衡）；理解竞争市场中企业在长期中只能做到收支相抵；垄断企业的收益与价格歧视

难点：理解供给曲线与边际成本之间的关系；为什么长期市场供给曲线有可能是向右下方倾斜的；不同市场结构的静态和动态比较

【教学方法】

1. 回顾之前相关内容，由供给需求引出市场理论
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解，难点重点适当强调。
3. 案例讨论：结合案例，让学生领会运用知识重点分析问题
4. 问题导向式：向学生提问，鼓励发言，调到课堂气氛

【学习要求】

结合前几章需求供给的知识进行预习，积极参与课堂案例讨论，及时回顾课堂内容。

【复习与思考】

1. 分析完全竞争厂商的短期均衡，并说明完全竞争厂商的短期供给曲线。
2. 试述厂商实现最大利润的原则，并谈谈你的看法。
3. 试述完全竞争厂商的长期均衡并评价其效率。
4. 试述垄断竞争厂商的两条需求曲线的含义及相互关系。
5. 短期均衡时，完全竞争厂商与完全垄断厂商有何不同？
6. 为什么垄断厂商的需求曲线是向右下方倾斜的？说明相应的 AR 曲线和 MR 曲线的特征及关系。

【学习资源】

1. 哔哩哔哩网站视频资料“从可口可乐和星巴克咖啡看垄断竞争”

2. 延伸阅读：《进击与失意中我国家电行业的魂与根》，《家电科技》2020
(11)

生产要素市场和收入分配

【学习目标】

记忆劳动、资本、土地等要素供给及其特点，定义劳动供给、闲暇需求、资本和利息、地租与准地租；描述劳动、资本、土地等要素价格决定机制。

【课程内容】

1. 完全竞争和要素需求
2. 要素供给的一般理论
3. 劳动和工资的决定
4. 土地和地租
5. 资本和利息
6. 本章评析

【重点、难点】

重点：要素的边际收益、劳动市场的均衡与工资的决定、土地的供求与地租的决定、资本市场的需求和供给。

难点：完全竞争市场的要素需求曲线、预算线-无差异曲线分析、劳动供给均衡、资本供给和垄断条件下要素使用量和价格的决定。

【教学方法】

1. 案例教学：案例分析，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解，重点、难点知识进行深度分析
3. 讨论式教学：学生举例说明自己看到的收入分配问题，进行小组讨论

【学习要求】

知识点贯通性学习，结合现实经济思考市场结构类型

【复习与思考】

1. 要素使用原则和利润最大化原则有何关系？
2. 简析完全竞争厂商使用要素的原则。
3. 简述单个劳动的供给曲线的特征、含义、原因。
4. 简述资本供给曲线与均衡利率的形成。

【学习资源】

1. 哔哩哔哩网站视频：日本的房地产泡沫
2. 许永明：《中国利率的市场化改革》中共山东省委党校 2016 年硕士论文。

市场失灵和微观经济政策

【学习目标】

解释垄断与低效率的关系；定义外部性的含义、信息不对称、收入分配平等；描述对垄断的公共管制、针对外部性的政策；解释公共物品与市场失灵；描述针对公共物品供给的微观政策；描述针对信息不完全和不对称的微观政策；描述收入不平等的度量，解读当前我国社会收入分配政策。

【课程内容】

1. 垄断（该部分可以在市场结构理论中结合讲授）
2. 外部性
3. 公共物品和公共资源
4. 信息不完全和不对称
5. 收入分配中的不平等
6. 本章评析

【重点、难点】

重点：市场失灵的原因、为什么正外部性导致产量过少而负外部性会导致产量过多、公共物品和外部性之间的联系、如何理解逆向选择和道德风险、政府如何纠正市场失灵。

难点：利用经济学术语从理论上理解“搭便车”行为、为什么边际社会成本等于边际社会收益是帕累托最优的条件。

【教学方法】（此处详细说明如何组织教学）

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解

【学习要求】

课前预习积累基本知识，课堂积极参与教学讨论，联系实际经济生活理解思考本章知识理论。

【复习与思考】

1. 什么为帕累托最优状态？试述实现帕累托最优的主要条件。
2. 试述市场失灵的原因及其矫正。
3. 外部影响是如何导致市场失灵的？你对运用“科斯定理”解决我国环境污染问题有何看法？

【学习资源】

1. 网文：致寒门学子：学历的本质是“发信号”（baidu.com）
2. 周黄河：《垄断时代——微软垄断案解析》，《现代商业》，2009（8）

五、实践教学安排

小组调研一座城市、一个村庄、一个企业或一个工厂的经济情况，课堂十分钟汇报展示，以巩固课程学习内容、提升学生实践运用能力。

六、考核方式

(一) 考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。过程性考核方式（平时成绩）包括上课考勤、课堂表现、平时作业、课堂笔记四方面。期末考核采用闭卷考试。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	导论 10%	课堂表现、期末考试
课程目标 2	市场理论、生产要素市场和收入分配 30%	课堂表现、期末考试、课堂笔记
课程目标 3	需求、供给和均衡价格、企业的生产和成本 35%	课堂表现、期末考试、平时作业
课程目标 4	消费者的选择、市场失灵和微观经济政策 25%	期末考试、平时作业

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=过程性考核×30%+期末考试成绩×70%

2. 平时成绩评定

平时成绩主要依据过程性考核评定，主要有以下考核方面：

(1) 上课考勤：学生到课率的考察，约束并监督学生完成课程学时。

(2) 平时作业：学生平时作业提交次数及完成质量。

(3) 课堂笔记：督促学生总结回顾教学内容、复习相关知识点，自我构建经济学原理的框架体系。

3. 期末成绩评定

(1) 课堂考勤占平时成绩的 20%，即占总成绩的 6%

(2) 平时作业占平时成绩的 40%，即占总成绩的 12%

(3) 课堂笔记占平时成绩的 40%，即占总成绩的 12%

(4) 期末卷面考试成绩为占总成绩的 70%

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	考勤	出勤率90%以上	出勤率80-89%	出勤率70-79%	出勤率60-69%	出勤率低于60%
2	作业完成情况	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
3	课堂笔记	笔记字迹工整、内容全面、逻辑层次分明，重难点突出，也有自己的独立思考	笔记字迹工整、内容全面、逻辑层次分明。	笔记字迹工整、内容全面，已涵盖基本知识点。	笔记字迹工整、内容基本完整，但未涉及经济学基本知识。	课堂笔记字迹潦草，内容不完整。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
西方经济学（上册）	《西方经济学》编写组	高等教育出版社	2019	是	

九、主要参考书目

1. 高鸿业. 微观经济学原理. 北京: 中国人民大学出版社. 2014.
2. 马歇尔. 经济学原理. 长沙: 湖南文艺出版社. 2014.
3. 曼昆. 经济学原理（第六版）. 北京: 北京大学出版社. 2009.

十、课程学习建议

综合使用互联网、新媒体等信息技术，关注我国经济发展热点以及我国政府经济政策，了解世界经济发展局势；学会以经济学视野去观察经济现象、发现经济问题，分析经济政策。



酒店管理专业

《管理信息系统》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《管理信息系统》课程大纲

一、课程信息

课程名称	管理信息系统	Management Information System	
课程编码	231510103B	适用专业	酒店管理
先修课程	管理学原理、计算机基础	修读学期	第3学期
课程类别	专业基础课	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32学时（理论学时32，实践学时0）		
执笔人	白瑞芸	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是酒店管理专业的必修专业基础课程，是一门综合了管理科学、信息科学、系统科学、行为科学、计算机科学和通信技术的新兴边缘学科。本课程注重于开发出满足用户需要的管理信息系统软件所依据的理论、方法、原则和工具，并结合管理工作实际，对管理信息系统软件开发过程进行计划、组织、协调和控制。本课程理论性较强，是数智化时代必学的思维与方法，可采用多媒体教学激发学生兴趣、启发式教学引导学生思维。通过本课程的学习，使学生了解管理信息系统基本概念和原理，掌握管理信息系统分析、设计、实施和评价的方法；把握科技的因素、人的因素、社会的因素在实现和发展管理信息系统中的重要作用；理论与实际相结合，对当代大学生关心的实际问题予以科学的有说服力的解答，帮助学生坚定社会主义、共产主义的理想信念。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标1：在教师的指导下，明确旅游管理信息系统开发的相关理论（如信息系统的生命周期等），熟悉信息系统的开发方法、开发过程（即系统分析、设计、实施等）。通过课堂讲授，不断提高问题的剖析、理解、内化并向外输出的能力，增强思辨能力和逻辑思维能力。对系统设计中的复杂问题，能够提出

合理的解决方案。【毕业要求：4.2】

课程目标 2：深入理解和掌握信息系统规划、分析、设计、实现、运行维护等原理，具有开发信息系统的的能力；了解各类信息系统的特点及使用情况；了解并掌握在网络环境下信息系统分析、设计和实现的特点及开发方法和开发策略。能够在行业实践中把握科技的因素、人的因素、社会的因素在实现管理信息系统中的重要作用。【毕业要求：5.2】

课程目标 3：能够就系统功能需求与酒店员工和顾客进行有效的沟通和交流。能运用所学理论和方法，以创新性思维来思考和决策相关专业问题。【毕业要求：6.2】

(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	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 2	信息素养	5.2 能够应用旅游管理及酒店专业研究工具从事酒店行业相关专业实际业务，信息安全意识强。
课程目标 3	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
旅游管理信息系统概述	课程目标 2	讲授法、案例分析法、讨论法	8
旅游管理信息系统开发与应用基础	课程目标 2	讲授法、讨论法	2
旅游管理信息系统的战略规划与开发方法	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	4
饭店管理信息系统分析与设计	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	8
旅行社管理信息系统设计与实例	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	5
电子商务在旅游业中的应用	课程目标 2	讲授法、案例分析法	1
旅游地管理信息系统分析与设计	课程目标 2	讨论法、作业	4

（二）课程内容

旅游管理信息系统概述

【学习目标】

1. 明确管理和信息、旅游管理信息系统的特点与功能、旅游管理信息系统的结构。
2. 分析旅游管理信息系统的开发在用户中的作用。

【课程内容】

1. 管理和信息
2. 旅游管理信息系统的概念、特点和功能
3. 旅游管理信息系统的结构
4. 旅游管理信息系统的开发
5. 旅游信息化发展对旅游业的影响

【重点、难点】

1. 重点：旅游管理信息系统的特点、功能与结构
2. 难点：旅游管理信息系统的开发、旅游信息化发展对旅游业的影响

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法等方法进行课程教学，讲清楚旅游管理信息系统的特点、功能与结构。通过案例分析的方法，引导学生明确旅游信息化发展对旅游业的影响。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解旅游管理信息系统发展情况。
2. 查阅相关资料，熟悉旅游信息化发展对旅游业的影响。

【复习与思考】

你熟悉旅游管理信息系统有哪些？

【学习资源】

于世宏、关兵. 旅游管理信息系统[M]. 北京理工大学出版社, 2022. 08

旅游管理信息系统开发与应用基础

【学习目标】

1. 知道通信与网络及数据资源管理技术
2. 掌握旅游管理信息系统开发的软硬件平台要求。

【教学内容】

1. 支持旅游管理信息系统开发的软、硬件平台
通信与网络

2. 数据资源管理技术

【重点、难点】

1. 重点：网络拓扑结构
2. 难点：网络拓扑结构

【教学方法】

采用课前导学、讲授、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

回顾《计算机基础》所学知识，预习课程内容。

【复习与思考】

网络拓扑结构有哪些？

【学习资源】

于世宏、关兵. 旅游管理信息系统[M]. 北京理工大学出版社. 2022. 08
旅游管理信息系统的战略规划与开发方法

【学习目标】

1. 知道旅游管理信息系统战略规划的方法
2. 明确旅游管理信息系统开发的方法

【教学内容】

1. 旅游管理信息系统战略规划概述
2. 旅游管理信息系统规划
3. 旅游管理信息系统开发方法

【重点、难点】

1. 重点：旅游管理信息系统的战略规划与系统的开发方法
2. 难点：旅游管理信息系统的开发方法

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

查阅相关资料，分析旅游管理信息系统的开发方法有哪些。

【复习与思考】

1. 原型法的主要思路是什么？
2. 生命周期法的主要内容有哪些？

【学习资源】

于世宏、关兵. 旅游管理信息系统[M]. 北京理工大学出版社. 2022. 08
饭店管理信息系统分析与设计

【学习目标】

1. 分析饭店宾客信息流程。
2. 掌握饭店管理信息系统的功能需求、信息流程分析及饭店管理信息系统的设计原则与内容。

【教学内容】

1. 饭店管理信息系统概述
2. 饭店宾客信息流程分析及其管理
3. 饭店管理信息系统的功能需求
4. 饭店管理信息系统的信息流程分析
5. 饭店管理信息系统的设计原则
6. 饭店管理信息系统设计内容

【重点、难点】

1. 重点：饭店管理信息系统的功能需求、信息流程分析、设计原则与设计内容
2. 难点：饭店管理信息系统的信息流程分析方法

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

查阅相关资料，分析饭店宾客信息流程。

【复习与思考】

1. 试述饭店前台管理信息系统与饭店后台管理信息系统有哪些联系和区别？
2. 试述预订接待子系统的设计原则和设计内容有哪些？

【学习资源】

章勇刚，沙绍举. 酒店管理信息系统（第二版）. 中国人民大学出版社. 2022. 05

旅行社管理信息系统设计与实例

【学习目标】

1. 分析旅行社管理信息系统的信息流程
2. 掌握旅行社管理信息系统总体设计的方法及功能设计的方法。

【教学内容】

1. 旅行社管理信息系统概述
2. 旅行社管理信息系统的信息流程
3. 旅行社管理信息系统的总体设计
4. 旅行社管理信息系统功能设计

【重点、难点】

1. 重点：旅行社管理信息系统的信息流程分析、总体设计及功能设计的方法

2. 难点：旅行社管理信息系统的信息流程分析方法

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。

2. 分析旅行社管理信息系统的信息流程

【复习与思考】

1. 在现代的信息社会中,旅行社管理信息系统应如何设计才能实现对顾客的完美服务?

2. 试做一个简单的调查,分析目前旅行社信息系统有哪些类型?这些类型主要管理怎样的业务?并分析信息系统应用存在的问题是什么?

【学习资源】

于世宏、关兵. 旅游管理信息系统[M]. 北京理工大学出版社. 2022. 08

电子商务在旅游业中的应用

【学习目标】

1. 知晓旅游电子商务系统结构设计的内容

2. 理解旅游网络营销和电子支付的相关内容

【教学内容】

1. 旅游电子商务的发展与市场定位

2. 旅游电子商务在酒店网络订房中的应用

3. 旅游电子商务在旅行社业务中的应用

4. 旅游网络营销和电子支付

【重点、难点】

1. 重点：旅游电子商务在饭店网络及旅行社业务中的应用

2. 难点：旅游电子商务在饭店网络及旅行社业务中的应用

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。

2. 以自身经历,谈谈遇到过的旅游网络营销手段,思考在旅游业中如何应用。

【复习与思考】

你怎样看待旅游电子商务的未来发展？

【学习资源】

周春林. 旅游电子商务（第二版）. 中国人民大学出版社. 2022. 05

旅游地管理信息系统分析与设计

【学习目标】

1. 知晓旅游地理信息系统的设计与建立
2. 理解遥感技术在旅游地管理中的应用及旅游目的地营销系统分析的内容。

【教学内容】

1. 旅游地与旅游地管理信息系统
2. 地理信息系统在旅游地管理中的应用
3. 旅游地理信息系统的设计与建立
4. 虚拟现实技术在旅游地规划中的应用
5. 遥感技术和全球定位系统在旅游地管理中的应用
6. 旅游目的地营销系统分析

【重点、难点】

1. 重点：地理信息系统在旅游地管理中的应用
2. 难点：旅游目的地营销系统分析

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 谈谈旅游管理信息系统。

【复习与思考】

请概况说明遥感技术和全球定位系统在旅游地管理中的应用。

【学习资源】

章牧. 旅游管理信息系统. 高等教育出版社. 2019. 09

五、实践教学安排

《管理信息系统》课程主要以理论教学为主，通过课程的学习，希望学生能够掌握管理信息系统的基本理论与设计方法，并身体力行学以致用。同时，积极参加社会实践，通过调查熟悉旅游管理信息系统应用存在的问题，形成心得体会，提升学生解决实际问题的能力和系统设计的能力。

六、考核方式

(一) 考核方式

课程考核方式分为过程性考核和期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、课堂笔记等。过程性评价主要根据学生在整个课程教学过程中的表现完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常学习的记录等。

期末考核为开卷考查。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例 (%)	考核方式
课程目标 1：在教师的指导下，明确旅游管理信息系统开发的相关理论(如信息系统的生命周期等)，熟悉信息系统的开发方法、开发过程(即系统分析、设计、实施等)。通过课堂讲授，不断提高问题的剖析、理解、内化并向外输出的能力，增强思辨能力和逻辑思维能力。对系统设计中的复杂问题，能够提出合理的解决方案。	旅游管理信息系统的战略规划与开发方法、饭店管理信息系统分析与设计、旅行社管理信息系统设计与实例 30%	课堂讨论、实践表现、作业、期末考试
课程目标 2：深入理解和掌握信息系统规划、分析、设计、实现、运行维护等原理，具有开发信息系统的能 力；了解各类信息系统的特 点及使用情 况；了解并掌握在网络环境下信息系统分析、设计和实现的特点及开发方法和开发策略。能够在行业实践中把握科技的因素、人的因素、社会的因素在实现管理信息系统中的重要作用。	旅游管理信息系统概述、旅游管信息系统开发与应用基础、旅游管理信息系统的战略规划与开发方法、饭店管理信息系统分析与设计、旅行社管理信息系统设计与实例、电子商务在旅游业中的应用、旅游地管理信息系统分析与设计 50%	课堂讨论、课堂表现、作业、读书笔记、期末考试
课程目标 3：能够就系统功能需求与酒店员工和顾客进行有效的沟通和交流。能运用所学理论和	饭店管理信息系统分析与设计、旅行社管理信息系统设计与实例	作业、实践、讨论、期末考试

方法,以创新性思维来思考和决策相关专业问题。	20%	
------------------------	-----	--

八、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=(课堂表现×40%+平时作业×60%)×50%+期末考试成绩×50%

2. 平时成绩评定

(1) 课堂表现: 根据学生到课率、课堂参与程度与质量等综合表现量分。

(2) 平时作业: 根据学生平时作业提交次数及完成质量、平时小测验等进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末开卷考查卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极,不缺课。	上课较认真,互动较积极,发言次数较多,缺课1—2次。	上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言,缺课2—3次。	上课不太认真,有互动但不多,很少发言,缺课3—4次。	听课很不认真,不互动也不发言,缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整,独立或合作完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立或全部完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
旅游管理信息系统	查良松	高等教育出版社	2021.04	否	

九、主要参考书目

[1]于世宏、关兵. 旅游管理信息系统[M]. 北京: 北京理工大学出版社,

2022.

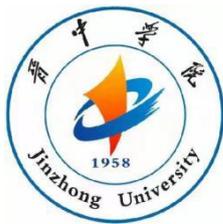
[2]章勇刚,沙绍举. 酒店管理信息系统(第二版).北京:中国人民大学出版社,2022.

[3]周春林. 旅游电子商务(第二版).北京:中国人民大学出版社,2022.

[4]章牧. 旅游管理信息系统.北京:高等教育出版社,2019.

十、课程学习建议

1. 明确专业学习目标,进行主动有效学习。
2. 利用节假日对熟悉的酒店进行调研,访谈酒店管理信息系统部门,增强实践技能。
3. 进行广泛阅读,积极进行量的积累,不断提高理论思维能力。



酒店管理专业

《宏观经济学》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《宏观经济学》课程大纲

一、课程信息

课程名称	宏观经济学 Macroeconomics		
课程编码	231510104B	适用专业	酒店管理
先修课程	高等数学	修读学期	第4学期
课程类别	学科专业基础课程	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	32学时（理论学时32，实践学时0）		
执笔人	张黎明	审核人	曹丹

二、课程简介

《宏观经济学》是酒店管理专业的一门专业基础课，为酒店管理专业的其他课程提供基本概念、基本理论和分析方法。宏观经济学研究社会总体的经济活动，着眼国民经济的总量分析，主要研究任务就是探索引起总需求和总供给不平衡的原因及实现两者平衡的条件，为实现宏观经济的稳定运行提供理论指导。

本课程是国外哲学社会科学的组成部分之一。学习宏观经济学，在说明其阶级性和意识形态的同时，结合我国国情尤其是中国特色社会主义市场经济的具体情况，发掘其可供借鉴的思想资料，特别是在关于宏观经济政策调节市场经济运行方面积累了具有实际意义的经验和理论成果。这对于我们建设和发展社会主义市场经济具有重要的借鉴意义。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标1：掌握宏观经济学的基础知识与基本理论，熟悉经济活动的基本流程。【毕业要求2.2】

课程目标2：具备良好的经济学素养，能够根据有关的宏观经济学原理分

析现实的经济问题。【毕业要求 4.1】

课程目标 3: 掌握经济学的分析方法, 并能够建立简单的经济模型。【毕业要求 4.2】

(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 2	2.2 掌握专业知识和技能, 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	毕业要求 2	4.1 理解酒店管理的重要性, 能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	毕业要求 2	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中, 将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
宏观经济的基本指标及其衡量	课程目标 1、3	课堂讲授 研究性教学 启发式教学	6
国民收入的决定: 收入-支出模型	课程目标 2、3	课堂讲授 研究性教学 启发式教学	6
国民收入的决定: IS-LM 模型	课程目标 2、3	课堂讲授 研究性教学 启发式教学	6
国民收入的决定: AD-AS 模型	课程目标 2、3	课堂讲授 研究性教学 启发式教学	4
失业、通货膨胀和 经济周期	课程目标 1、2	课堂讲授 研究性教学 启发式教学	2
宏观经济政策	课程目标 1、2	课堂讲授 研究性教学 启发式教学	4
经济增长	课程目标 1、2	课堂讲授 研究性教学 启发式教学	4
合计			32

(二) 课程内容

宏观经济的基本指标及其衡量

【学习目标】

1. 了解宏观经济学的研究对象、研究的问题及框架。
2. 了解衡量宏观经济运行的指标。

3. 理解 GDP 的含义并掌握核算 GDP 的两种方法, 认识到 GDP 指标的缺陷。

【课程内容】

1. 宏观经济学的特点
2. 国内生产总值及其衡量
3. 价格水平及其衡量
4. 失业及其衡量
5. 与基本指标相关的宏观经济问题

【重点、难点】

1. 重点: GDP 的含义及核算 GDP 的两种方法
2. 难点: GDP 的含义及核算 GDP 的两种方法

【教学方法】

1. 课前导学 (布置课前学习任务)
2. 课中探究 (提问回顾、重点讲解、课中总结)
3. 课后拓展 (布置作业)

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习;
2. 课堂上勤于发问, 积极思考, 对重难点知识做好笔记, 理解透彻;
3. 课后补充课堂笔记、做练习, 巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 中间产品和最终产品能否根据产品的物质属性加以区分?
2. 二手车的价格为什么不能计入 GDP?
3. 自给自足的家务劳动为什么不计入 GDP?

【学习资源】

参考书目: 高鸿业. 西方经济学 (宏观部分). 第八版. 北京: 中国人民大学出版社. 2021

线上教学资源: 超星学习通平台教师所建课程《宏观经济学》

国民收入的决定: 收入-支出模型

【学习目标】

1. 理解凯恩斯定律。
2. 理解并掌握凯恩斯的消费理论。
3. 理解均衡产出含义及乘数原理, 掌握均衡产出的两种分析方法, 并能够作图分析。

【课程内容】

1. 均衡国民收入的决定

2. 凯恩斯的消费理论
3. 两部门经济中国民收入的决定及变动
4. 乘数论
5. 三部门经济中的收入决定及乘数
6. 三部门经济中的各种乘数

【重点、难点】

1. 重点：投资与储蓄的概念及其函数；国民收入的决定；乘数
2. 难点：国民收入的决定；乘数

【教学方法】

1. 课前导学（布置课前学习任务）
2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结）
3. 课后拓展（布置作业）

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；
2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻；
3. 课后补充课堂笔记、做练习，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 均衡产出的含义。
2. 决定均衡产出的两种方法。
3. 乘数原理。

【学习资源】

参考书目：高鸿业. 西方经济学（宏观部分）. 第八版. 北京: 中国人民大学出版社. 2021

线上教学资源：超星学习通平台教师所建课程《宏观经济学》

国民收入的决定：IS-LM 模型

【学习目标】

1. 理解并掌握凯恩斯关于投资决定的理论。
2. 理解并掌握凯恩斯关于利率决定的理论。
3. 能够根据 IS-LM 模型分析政府宏观经济政策对均衡产出的影响。

【课程内容】

1. 投资的决定利率的决定
2. IS 曲线
3. LM 曲线
4. IS-LM 模型

5. 凯恩斯的基本理论框架

【重点、难点】

1. 重点：IS-LM 模型的推导过程及其意义
2. 难点：IS-LM 模型的推导过程及其意义

【教学方法】

1. 课前导学（布置课前学习任务）
2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结）
3. 课后拓展（布置作业）

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；
2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻；
3. 课后补充课堂笔记、做练习，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 政府收入或支出的变化对 IS 曲线的影响。
2. 货币供给量的变化对 LM 曲线的影响。
3. 凯恩斯关于有效需求不足的解释。

【学习资源】

参考书目：高鸿业. 西方经济学（宏观部分）. 第八版. 北京：中国人民大学出版社. 2021

线上教学资源：超星学习通平台教师所建课程《宏观经济学》
国民收入的决定：AD-AS 模型

【学习目标】

1. 理解社会总需求的含义及其移动的原因。
2. 理解宏观生产函数与微观生产函数的区别和联系，理解劳动市场工资的伸缩性对社会总供给曲线的影响及三条不同的总供给曲线的政策含义。
3. 能够根据 AD-AS 模型分析需求冲击和供给冲击对均衡产出的影响，认识到西方经济理论的局限性。

【课程内容】

1. AD 曲线及其变动
2. AS 曲线及其变动
3. AD-AS 模型
4. AD-AS 模型对现实的解释

【重点、难点】

1. 重点：AD-AS 模型的内容及意义

2. 难点：AD-AS 模型的内容及其对现实的解释

【教学方法】（此处详细说明如何组织教学）

1. 课前导学（布置课前学习任务）
2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结）
3. 课后拓展（布置作业）

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；
2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻；
3. 课后补充课堂笔记、做练习，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 古典的总供给曲线及其政策主张。
2. 凯恩斯的总供给曲线及其政策主张。
3. 需求冲击对产出、就业及价格水平的影响。
4. 供给冲击对产出、就业及价格水平的影响。

【学习资源】

参考书目：高鸿业. 西方经济学（宏观部分）. 第八版. 北京: 中国人民大学出版社. 2021

线上教学资源：超星学习通平台教师所建课程《宏观经济学》
失业、通货膨胀和经济周期

【学习目标】

1. 理解并掌握失业和通货膨胀的基础知识。
2. 能够分析通货膨胀的原因。
3. 理解菲利普斯曲线及其政策含义，认识到西方经济政策的局限性。

【课程内容】

1. 失业的经济学解释通货膨胀的成因
2. 失业的影响和奥肯定律
3. 通货膨胀的经济效应
4. 失业和通货膨胀的关系-菲利普斯曲线
5. 经济周期的定义、阶段和类型
6. 乘数-加速数模型
7. 实际经济周期理论

【重点、难点】

1. 重点：失业及其特点；通货膨胀的基本类型及其原因分析；乘数-加速数模型

2. 难点：通货膨胀的基本类型及其原因分析；乘数-加速数模型

【教学方法】

1. 课前导学（布置课前学习任务）
2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结）
3. 课后拓展（布置作业）

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；
2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻；
3. 课后补充课堂笔记、做练习，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 失业的经济效应
2. 通货膨胀的成因及其影响
3. 短期菲利普斯曲线和长期菲利普斯曲线的经济政策含义。

【学习资源】

参考书目：高鸿业. 西方经济学（宏观部分）. 第八版. 北京：中国人民大学出版社. 2021

线上教学资源：超星学习通平台教师所建课程《宏观经济学》

宏观经济政策

【学习目标】

1. 理解并掌握宏观政策政策目标，认识到各个目标之间的一致性及其冲突。
2. 理解并掌握财政政策工具及其发挥作用的过程。
3. 了解货币供给，理解货币创造乘数，能够掌握货币政策工具及其对经济的影响。

【课程内容】

1. 宏观经济政策目标
2. 财政政策
3. 货币政策
4. 财政政策和货币政策的局限性与协调
5. 供给管理政策

【重点、难点】

1. 重点：财政政策及其分析；货币政策及其分析
2. 难点：财政政策及其分析；货币政策及其分析

【教学方法】（此处详细说明如何组织教学）

1. 课前导学（布置课前学习任务）

2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结）

3. 课后拓展（布置作业）

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；

2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻；

3. 课后补充课堂笔记、做练习，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 自动稳定器包括哪些？怎样发挥作用？

2. 三大货币政策工具的优缺点。

【学习资源】

参考书目：高鸿业. 西方经济学（宏观部分）. 第八版. 北京: 中国人民大学出版社. 2021

线上教学资源：超星学习通平台教师所建课程《宏观经济学》
经济增长

【学习目标】

1. 了解不同国家的经济发展过程及其现实，认识到改革开放至今中国经济增长的成果。

2. 认识到一国经济增长的根本原因和直接原因。

【课程内容】

1. 国民收入长期增长趋势和波动

2. 经济增长的描述和事实

3. 增长核算

4. 新古典增长模型

5. 内生增长理论

6. 促进经济增长的政策

【重点、难点】

1. 重点：新古典经济增长模型

2. 难点：新古典经济增长模型；内生增长理论

【教学方法】

1. 课前导学（布置课前学习任务）

2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结）

3. 课后拓展（布置作业）

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；

2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻；
3. 课后补充课堂笔记、做练习，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 解释新古典增长模型基本方程的基本含义。
2. 储蓄率的增加对经济的影响。
3. 人口增长对经济的影响。
4. 中国经济增长的隐忧。

【学习资源】

参考书目：高鸿业. 西方经济学（宏观部分）. 第八版. 北京: 中国人民大学出版社. 2021

线上教学资源：超星学习通平台教师所建课程《宏观经济学》

五、实践教学安排

1. 实践教学学时：0 学时
2. 实践方式：灵活实践方式，即主要通过对日常经济生活中的经济问题及政府宏观经济政策的实施有所思考并归纳总结。
3. 实践能力展示：课堂展示，即在课堂教学过程中启发学生理论结合实践。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核和期末考核相结合的方式。

过程性考核包括考勤、课堂表现、平时作业、课堂笔记。期末考核采用闭卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	宏观经济的基本指标及其衡量、收入-支出模型、IS-LM模型、AD-AS模型，占比40%	课堂表现、实践方案、平时作业、期末考试
课程目标 2	失业、通货膨胀、经济周期、宏观经济政策、经济增长，占比30%	课堂表现、实践方案、平时作业、期末考试
课程目标 3	收入-支出模型、IS-LM模型、AD-AS模型，占比30%	课堂表现、实践方案、平时作业、期末考试

七、成绩评定

（一）评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=过程性考核成绩×30%+期末考核×70%

2. 平时成绩评定

（1）考勤：学生的到课情况。

（2）作业：学生对课堂所学知识的理解及运用情况。

（3）课堂表现：学生主动参与课堂练习、讨论，创造性地提出问题的能力

（4）课堂笔记：学生对教学内容进行记录，并能够有所归纳总结。

3. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

（二）评分标准

1. 课堂考勤占平时成绩的 20 分。随机考勤 4 次，缺勤扣分：旷课扣 5 分，请假扣 3 分，迟到扣 2 分。

2. 课堂表现占平时成绩的 20 分，线下小组活动与线上学习表现分别占 10 分。根据课堂参与讨论与展示、线上任务点的完成情况及线上活动的参与情况给分。

3. 课堂笔记占平时成绩的 20 分。评价标准为：没有笔记，成绩为 0 分；主要以记录的认真程度、内容的完整性和条理性、拓展性、格式的规范性和美观性等方面为标准打分。

4. 平时作业占平时成绩的 40 分，两次作业各占 20 分。评价依据为：不交作业，成绩为 0 分；允许作业有一定程度的相似，如果有部分相同，酌情扣分；要求内容基本完整，层次清楚；不能随意拼凑，要有自己的理解和观点；格式规范，卷面整洁美观。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
西方经济学 (下册)	《西方经济学》 编写组	高等教育出版社	2019年	是	

九、主要参考书目

[1]高鸿业. 西方经济学（微观部分）. 第八版. 北京:中国人民大学出版社. 2021

[2]曼昆. 经济学原理（第七版）. 北京:北京大学出版社. 2015

[3]斯蒂格利茨. 经济学. 北京:中国人民大学出版社. 2001

十、课程学习建议

结合本课程的特点，给出以下学习建议：

1. 明确学习目标，课前做好预习，带着问题进入课堂，保证课堂效果。
2. 在课程内容的学习上，结合国内外重大的宏观经济问题及宏观经济政策对基本概念和基础理论进行理解和掌握。
3. 掌握经济学的分析方法。宏观经济学的分析方法是数理分析方法，即通过建立经济模型来分析现实的经济问题，因此在学习宏观经济学之前要学好高等数学。同时要加强课后的练习，通过做题发现自己学习情况的不足之处并加以解决。
4. 找寻学习资源，在学习过程中遇到问题时，可以利用网络平台学习资源等方式解决问题。



酒店管理专业

《财务管理》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《财务管理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	财务管理 Financial Management		
课程编码	231510105B	适用专业	酒店管理
先修课程	管理学原理	修读学期	第4学期
课程类别	学科专业基础课	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	学时（理论学时 32）		
执笔人	郝静晔	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是基于企业经营过程中客观存在的财务活动和财务关系而产生的，它是利用价值形式对企业经营过程进行的管理，是企业处理与各方面财务关系的一项综合性管理工作，是组织企业财务活动，处理财务关系的一项重要经济管理工作。

通过本课程的学习，掌握财务管理的基本理论和基本技能，并通过习题和案例，提高运用于实践的综合能力。

三、课程目标

（一）课程目标

课程目标 1：通过学习，初步掌握企业财务管理的相关基础知识理论。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：掌握企业财务管理工作中运用的一些基本原理。【毕业要求 2.2】

课程目标 3：通过学习，能较好地解决企业财务管理工作中出现的实际问题；在企业投资、决策过程中能灵活地运用所学的知识进行方案的选择。【毕业要求 4.1】

课程目标 4：全面提高运用财务管理知识解决问题的综合素质，为企业培

养合格的人才。【毕业要求 4.2】

(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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 3	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 4	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
总论	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	2
财务管理价值观念	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例分析法、讨论法	8
财务分析	课程目标 3、4	讲授法、案例分析法、讨论法	4
财务预算	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	2
筹资管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例分析法、讨论法	8
项目投资管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例分析法、讨论法	6
营运资金管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例分析法、讨论法	2
合计			32

(二) 课程内容

总论

【学习目标】

1. 熟记企业财务管理的概念，资金运动及财务关系；
2. 明确财务管理的任务，财务管理的目标；
3. 知晓财务管理的内容，财务管理的原则和方法；
4. 知晓企业财务管理的宏观与微观理财环境。

【教学内容】

1. 财务管理概述
2. 财务管理的目标
3. 财务管理的内容
4. 财务管理的环境

【重点、难点】

1. 重点：企业财务关系，企业财务管理目标及其协调。
2. 难点：企业财务管理原则与方法。

【教学方法】

1. 课前导学（布置课前学习任务）；
2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结、随堂练习）；
3. 课后查阅资料，课后练习。

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；
2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻，随堂练习认真对待；
3. 课后补充课堂笔记，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

关于财务管理目标的主流观点有几类？其优缺点分别是什么？

【学习资源】

爱课程：《财务管理》，上海对外经贸大学，杨淑娥

财务管理价值观念

【学习目标】

1. 熟练掌握并应用资金时间价值和作用；
2. 知晓风险和报酬的相互关系；
3. 熟练掌握单利、复利以及年金终值和现值的计算方法。

【教学内容】

1. 资金的时间价值
2. 风险和收益

【重点、难点】

1. 重点：货币时间价值的概念，重点掌握时间价值计算、风险价值观念。
2. 难点：资金时间价值的计算和应用；风险的衡量。

【教学方法】

1. 课前导学（布置课前学习任务）；

2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结、随堂练习）；
3. 课后查阅资料，课后练习。

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；
2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻，随堂练习认真对待；
3. 课后补充课堂笔记，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 资金时间价值的六种计算。
2. 投资风险的计算与决策。

【学习资源】

爱课程：《财务管理》，上海对外经贸大学，杨淑娥

财务分析

【学习目标】

1. 明确企业财务分析的目的和依据；
2. 熟记企业财务分析的概念和方法；
3. 熟悉财务指标分析方法，会利用财务报表分析企业财务状况、经营成果和现金流量，以获取对决策有用的信息。

【教学内容】

1. 财务分析概述
2. 财务报表
3. 财务指标分析

【重点、难点】

1. 重点：企业财务分析的目的、方法和依据，各财务指标分析方法的运用。
2. 难点：基本的财务比率；杜邦分析体系。

【教学方法】

1. 课前导学（布置课前学习任务）；
2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结、随堂练习）；
3. 课后查阅资料，课后练习。

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；
2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻，随堂练习认真对待；
3. 课后补充课堂笔记，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 四大财务报表是什么？其各自的特点是什么？
2. 主要的财务比率有哪些？怎么用这些财务指标指导决策？

【学习资源】

爱课程：《财务管理》，上海对外经贸大学，杨淑娥

财务预算

【学习目标】

1. 知晓企业预算概述，了解企业预算的含义、种类及其作用；
2. 明确预算编制的程序；掌握企业财务预算编制的原则和方法；
3. 了解企业营业收入、成本费用、利润预算编制方法。

【教学内容】

1. 企业预算概述
2. 企业财务预算的编制

【重点、难点】

1. 重点：企业预算的概念、分类及预算编制的原则和方法，掌握企业财务预算的编制。

2. 难点：企业财务预算的编制。

【教学方法】

1. 课前导学（布置课前学习任务）；
2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结、随堂练习）；
3. 课后查阅资料，课后练习。

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；

2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻，随堂练习认真对待；

3. 课后补充课堂笔记，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 预算编制的程序。
2. 企业营业收入、成本费用、利润预算编制方法。

【学习资源】

爱课程：《财务管理》，上海对外经贸大学，杨淑娥

筹资管理

【学习目标】

1. 了解企业筹资概述；

2. 熟记企业筹资原则、筹资分类、筹资渠道等内容；
3. 掌握筹资成本的计算；最佳资本结构的确定方法，企业资金需要量预测；
4. 掌握资金成本，企业财务杠杆与财务风险，企业资本结构。

【教学内容】

1. 企业筹资概述
2. 股权筹资、债券筹资
3. 资本成本
4. 杠杆效应
5. 资本结构

【重点、难点】

1. 重点：企业筹资原则、渠道和方式，掌握企业资金需要量的预测和各种筹资方式的优缺点及其使用方法，最佳资本结构的确定。
2. 难点：放弃现金折扣的成本及其决策原则，最佳资本结构的确定。

【教学方法】

1. 课前导学（布置课前学习任务）；
2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结、随堂练习）；
3. 课后查阅资料，课后练习。

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；
2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻，随堂练习认真对待；
3. 课后补充课堂笔记，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 股权筹资和债券筹资方式的区别？
2. 主要的债券筹资方式有哪些？
3. 财务杠杆和经营杠杆的区别和联系。

【学习资源】

爱课程：《财务管理》，上海对外经贸大学，杨淑娥、
项目投资管理

【学习目标】

1. 了解企业投资概述，企业投资的基本程序，投资环境分析的内容；
2. 理解投资风险分析和投资风险处置等内容；
3. 熟练掌握项目投资和现金流量的测算方法；
4. 掌握项目投资决策评价指标的计算。

【教学内容】

1. 项目投资概述
2. 项目现金流量的内容及其估算
3. 项目投资评价指标及其计算

【重点、难点】

1. 重点：投资管理的含义、分类、原则和基本程序，理解现金流量的确定，企业项目投资决策评价指标。
2. 难点：投资项目现金流量的确定以及投资项目的风险处置。

【教学方法】

1. 课前导学（布置课前学习任务）；
2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结、随堂练习）；
3. 课后查阅资料，课后练习。

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；
2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻，随堂练习认真对待；
3. 课后补充课堂笔记，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 投资项目现金流量的确定。
2. 企业项目投资决策评价指标。

【学习资源】

爱课程：《财务管理》，上海对外经贸大学，杨淑娥
营运资金管理

【学习目标】

1. 了解现金管理基本理论和方法，应收账款、存货管理的基本理论和方法，现金的持有成本的内容，流动负债的内容；
2. 理解现金转换成本的内容，现金短缺成本的内容，最佳现金持有量确定的2种模式——成本模式和存货模式，现金收回的和支出的管理理论；
3. 掌握应收账款的管理目标、功能和成本，信用政策的制定和管理方法，存货的功能和成本，存货的经济批量的确定的日常管理方法。

【教学内容】

1. 营运资金管理概述
2. 现金管理
3. 应收账款管理

4. 存货管理

【重点、难点】

1. 重点：现金、应收账款、存货的日常管理要求，最佳现金持有量，掌握现金、应收账款和存货的决策分析方法和营运资金管理政策。

2. 难点：现金管理的目标、种类及其相应的最佳现金持有量，应收账款信用政策的内容及其收账决策分析方法，存货管理目标及最佳订货量基本模型。

【教学方法】

1. 课前导学（布置课前学习任务）；
2. 课中探究（提问回顾、重点讲解、课中总结、随堂练习）；
3. 课后查阅资料，课后练习。

【学习要求】

1. 课前对课程内容进行预习；
2. 课堂上勤于发问，积极思考，对重难点知识做好笔记，理解透彻，随堂练习认真对待；
3. 课后补充课堂笔记，巩固加深课上所学内容。

【复习与思考】

1. 最佳现金持有量确定的 2 种模式。
2. 存货的经济批量的确定的日常管理方法。

【学习资源】

爱课程：《财务管理》，上海对外经贸大学，杨淑娥

五、实践教学安排

本课程主要以理论教学为主，通过课程的学习，希望学生能够掌握财务管理的基本理论与方法；同时，积极参加社会实践，通过对企业和日常经济生活中所涉及的财务管理方面的问题有所思考并归纳总结，形成心得体会，提升学生解决实际问题的能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核和期末考核相结合的方式。

过程性考核包括课堂表现、平时作业、读书笔记等。过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的出勤率、课堂参与的积极性主动性、作业完成情况、课堂及日常学习的笔记记录等。

期末考核采用闭卷考试。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例 (%)	考核方式
课程目标 1: 具备财务管理学基础的学科理论知识。在教师的指导下, 总体掌握财务管理基本理论和基本体系等方面的基础知识。	财务管理概述、资金时间价值基本理论、企业预算概述、企业筹资概述、企业投资的基本程序、投资环境分析的内容、现金管理基本理论和方法 25%	读书笔记、课堂表现、 期末考试
课程目标 2: 掌握专业知识和技能并加以运用, 紧跟财务管理学科前沿发展动态。	财务管理的内容、财务管理的环境、财务管理的目标、风险和报酬的相互关系、企业财务应收账款的管理目标、信用政策的制定和管理方法、存货的功能预算编制的原则和方法、企业筹资原则、筹资分类、筹资渠道、投资风险分析和投资风险处置 25%	读书笔记、课堂表现、 期末考试
课程目标 3: 能够应用所学的基本原理、方法和手段, 创新性地分析和处理酒店的常见问题。	资金时间价值的作用、财务报表的应用、资金成本、企业财务杠杆与财务风险、企业资本结构、投资决策评价指标的分析、现金的持有成本 25%	课堂表现、作业、 读书笔记、期末考试
课程目标 4: 能够掌握财务管理理论中涉及的计算部分, 并运用于生活和工作的实际中去, 解决复杂决策问题, 提出合理的解决方案。	年金终值和现值的计算方法、财务指标分析、筹资成本的计算、最佳资本结构的确定方法、企业资金需要量预测、项目投资和现金流量的测算方法、最佳现金持有量确定 25%	课堂表现、作业、 读书笔记、期末考试

七、成绩评定标准与方式

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩 = (课堂表现 × 20% + 平时作业 × 40% + 读书笔记 × 40%) × 30% + 期末考试成绩 × 70%

2. 平时成绩评定

(1) 课堂表现: 根据学生到课率、课堂参与程度与质量量分。

(2) 平时作业: 根据学生平时作业提交次数及完成质量、平时小测验等进行评价。

(3) 读书笔记：根据学生的读书笔记内容进行评价。

3. 期末成绩评定

详见期末试题评分标准。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言。	听课很不认真，不互动也不发言。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写较为整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
财务管理（第二版）	吴秋霜	中国电力出版社	2014年	否	

九、主要参考书目

- [1] 张玉凤编. 旅游企业财务管理. 北京：北京大学出版社. 2010.
 [2] 徐虹编. 旅游企业财务管理. 大连：东北财经大学出版社. 2012.

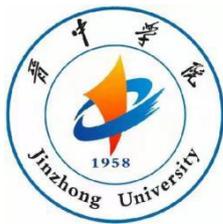
十、课程学习建议

结合本课程的特点，给出以下学习建议：

1. 明确学习目标，课前做好预习，带着问题进入课堂，保证课堂效果。
2. 在课程内容的学习上，结合国内外企业有关财务管理方面的事件进行热点分析。

3. 在学习财务管理，之前要学好管理学等相关课程。同时要加强课后的练习，通过做题发现自己学习情况的不足之处并加以解决。

4. 找寻学习资源，在学习过程中遇到问题时，可以利用网络平台学习资源等方式解决问题。



酒店管理专业

《专业导论》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《专业导论》课程大纲

一、课程信息

课程名称	专业导论 Introduction to Major		
课程编码	231510701B	适用专业	酒店管理
先修课程	无	修读学期	第 1 学期
课程类别	学科专业基础课	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	0.5	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	学时（理论学时 8，实践学时 0）		
执笔人	赵风云	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是酒店管理专业的学科专业基础课程。设立该课程，旨在引导学生对本专业进行宏观层面的把握。通过本课程的学习，使学生对整个专业学习有一个基本认知，培养学生的大局学习观和专业素养。同时学生能站在宏观的角度，获得并掌握我国酒店业的整体现状、发展趋势、新兴业态等方面的专业知识。在理论与实际的结合上，助力学生树立学好本专业的信心。同时，引导学生尝试分析解决专业学习中存在的实际问题，培养学生自觉学习和提升终身学习的能力。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：学习该课程，学生可以获得酒店业的整体现状、发展趋势、新兴业态等方面的专业知识。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：学习该课程，学生可以获得酒店行业对人才的需求、酒店管理的新视野及酒店管理专业的学习方法，形成专业素养，养成终身学习的习惯。

【毕业要求 9.1】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	持续发展	9.1 能认识到自主学习和终身学习的重要性，并养成持续学习能力。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
第一讲 高校酒店管理专业建设与发展问题思考	课程目标 1	讲授法	2
第二讲 现代酒店业的发展趋势和行业需求	课程目标 1, 2	讲授、讨论	2
第三讲 酒店管理新视野及教学模式创新思考	课程目标 1, 2	讲授、调研、讨论	2
第四讲 酒店管理专业的学习方法	课程目标 2	讲授、调研、讨论	2
合计			8

（二）课程内容

第一讲 高校酒店管理专业建设与发展问题思考

【学习目标】

1. 知道酒店管理专业相关行业背景、国内酒店管理专业设置及发展情况、本专业招生及就业状况分析
2. 解释专业核心研究对象，明确专业学习方法。

【课程内容】

1. 酒店管理专业概况
2. 酒店管理专业简介
3. 专业核心研究对象
4. 就业方向

【重点、难点】

1. 重点：专业相关行业背景分析
2. 难点：专业核心研究对象

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法等方法进行课程教学，讲清楚酒店管理专业概况及酒店管理专业。通过案例分析的方法，引导学生明确未来的就业方向，增强学生对专业的认同感。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解酒店专业发展情况。
2. 查阅相关资料，熟悉国内有代表性的酒店及酒店招聘岗位要求。

【复习与思考】

1. 酒店管理专业为什么不被学生认可？
2. 酒店管理专业毕业的学生再就业时除了去酒店行业还可能得就业点是什么？

【学习资源】

1. 优秀毕业生就业情况介绍
2. 张润钢：饭店业前沿问题（第一版），中国旅游出版社
3. 微信公众号：Jorizon 灏悦程

第二讲 现代酒店业的发展趋势和行业需求

【学习目标】

1. 知道酒店业的业态
2. 说明酒店业的未来发展趋势
3. 总结酒店业的人才需求

【教学内容】

1. 酒店业发展的大背景
2. 酒店业的业态
3. 酒店业的未来发展趋势
4. 酒店业的人才需求

【重点、难点】

1. 重点：酒店业的“新常态”
2. 难点：酒店业的人才需求与酒店管理专业学习之间的关系

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法、讨论法等方法进行课程教学，讲清楚酒店业的发展背景、酒店业态和酒店业未来发展趋势。通过案例分析的方法、讨论法，引导学生明确酒店业未来对人才的需求状况，使学生明确专业的学习方向 and 在校期间应该储备的能力。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解酒店业发展的背景。
2. 以小组形式讨论酒店业未来对人才的需求有哪些方面。

【复习与思考】

1. 如何学好酒店管理专业相关知识？
2. 在校期间学生应该培养那些能力？

【学习资源】

1. 袁宗堂：《中国旅游饭店发展之路（第一版）》，中国旅游出版社
2. 杂志：《全球酒店E世界》
3. 微信公众号：酒店焦点咨询 酒店英语人机对话 酒店职业经理人
第三讲 酒店管理新视野及教学模式创新思考

【学习目标】

1. 知道中国高等教育模式创新
2. 明确酒店管理专业教学模式创新的意义

【教学内容】

1. 中国高等教育的新发展
2. 中国高等教育管理专业教学模式创新
3. 就嗲难管理的新视野

【重点、难点】

1. 重点：中国酒店高等教育模式创新
2. 难点：中国酒店高等教育创新思想

【教学方法】

采用讲授法进行课程教学，讲清楚中国酒店高等教育模式创新及创新思想，使学生明确未来中国酒店高等教育发展方向。

【学习要求】

了解中国酒店高等教育模式创新及创新思想。

【复习与思考】

中国酒店高等教育未来发展的方向？

【学习资源】

- 邹益民、周亚庆：《酒店管理——理论、方法与案例》，高等教育出版社
第四讲 酒店管理专业的学习方法

【学习目标】

1. 酒店管理对人才知识、能力方面的需求
2. 酒店管理专业学习的方法和意义

【教学内容】

1. 酒店管理对人才知识、能力方面的需求

2. 酒店管理专业学习方法

【重点、难点】

1. 重点：酒店管理学习方法变革

2. 难点：旅游管理专业学习方法

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法、讨论法等方法进行课程教学，讲清楚酒店业的发展背景。通过案例分析的方法、讨论法，引导学生明确酒店专业学习的方法，使学生明确如何学习专业知识。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解酒店业发展的背景。

2. 通过调研，明确酒店对人才的需求

3. 以小组形式讨论在校期间应该如何学习相关知识。

【复习与思考】

1. 如何学好酒店管理专业相关知识？

2. 在校期间学生应该培养那些能力？

【学习资源】

1. 杂志：酒店培训与服务

2. 微信公众号：私人管家 酒店职业经理人 酒店焦点咨询

五、实践教学安排

《专业导论》课程主要以理论教学为主，学生积极参加社会实践，通过调查熟悉的酒店和访谈提供的优秀校友，形成心得体会，提升学生对专业的认知能力和简单的调研能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常学习的记录等。

期末考核采以论文形式进行。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
------	--------------	------

课程目标 1:知道酒店管理专业相关行业背景、国内酒店管理专业设置及发展情况、本专业招生及就业状况分析	酒店管理专业发展背景 酒店管理专业的就业前景 50%	课堂讨论、实践表现、 课堂表现、期末考试
课程目标 2:解释专业核心研究对象,明确专业学习方法。	酒店管理专业研究对象 酒店管理专业的职业能力需求及如何学好专业知识 50%	课堂讨论、实践表现、 课堂表现、期末考试

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=平时成绩×50%+期末考试×50%

2. 平时成绩评定

(1) 课堂表现:学生主动参与课堂练习、讨论,创造性地提出问题的能力

(2) 作业完成情况:学生平时作业提交次数及完成质量。

(3) 调研报告: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。

(4) 考勤:学生能够按时上下课,并遵守课堂纪律。

3. 期末成绩评定

以论文形式进行考查。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极。	上课较认真,互动较积极,发言次数较多。	上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言。	上课不太认真,有互动但不多,很少发言。	听课很不认真,不互动也不发言。
2	作业完成情况	作业内容完整,独立或合作完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立或全部完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。

3	调研报告	诚实严谨，能独立完成任 务，格式规范，思路清晰，表 达能力强；语言简洁，要素 具备；见解独到。	诚实严谨，能独立完成任 务，格式较规范，思路较清 晰，表达能力较强；语言简 洁，要素齐备；见解独到。	诚实严谨，能独立完成任 务，格式基本规范，思路基 本清晰，表达能力较强；语 言简洁，有一定的见解。	诚实严谨，能独立完成任 务，格式基本规范，思路一 般，具有一定的表达能力； 语言比较简洁，	诚实严谨，不能独立完成任 务，格式不规范，思路混乱，语言 表达不清晰；，要素不全；
---	------	--	---	--	--	---

八、选用教材

无

九、主要参考书目

- [1]胡新桥. 酒店管理与经营全案——互联网思维创新酒店管理与运营模式. 北京：化学化工出版社，2019.
- [2]陈新. 走出中国酒店建设与管理的误区. 北京：人民出版社，2018.
- [3]赵文明. 酒店管理工具箱. 北京：中国铁道出版社，2019.
- [4]微信公众号. 酒店人指南（jiudianren365）
- [5]电视剧：《五星大饭店》

十、课程学习建议

建议对熟悉的酒店进行调研，访谈酒店管理人员，加深对专业的认知，明白学习专业的方法要求和痛点，为未来学习专业课奠定基础。



酒店管理专业

《旅游学概论》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《旅游学概论》课程大纲

一、课程信息

课程名称	旅游学概论 Essentials of Tourism		
课程编码	231510702B	适用专业	酒店管理
先修课程	专业导论	修读学期	第 2 学期
课程类别	专业核心课程	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 32，实践学时 0）		
执笔人	赵晶	审核人	曹丹

二、课程简介

《旅游学概论》是酒店管理专业的专业核心课程，旨在全面而系统地阐明社会经济发展与旅游活动的关系，阐述旅游活动的内容、种类和表现形式，发展旅游业的基本要素及各要素之间的关系，旅游对接待地区的基本影响。通过本课程的学习，学生将能够掌握旅游的基本概念、发展历程、发展趋势、影响因素，以及旅游产业的组成部分和旅游市场的特点，为日后从事旅游相关工作打下坚实的基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：学生应知道旅游学的基本概念、构成、基本原理和观点，能指出旅游业的基本要素、运作过程以及旅游市场的基本结构和特征。此外，还应知道旅游资源的开发与管理、旅游产品的设计与营销、旅游政策与法规等相关知识，为深入学习旅游管理的其他专业课程奠定坚实的基础。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：能够应用所学的基本原理、方法和手段，创新性地分析和处理旅游行业中的现象和问题，不局限于传统观点和解决方案。【毕业要求 3.2】

课程目标 3：学生应具备运用旅游学知识认识、分析和解决旅游实践问题

的能力。这包括能够运用所学理论对旅游现象进行解释和预测，对旅游市场进行分析和预测，以及能够制定旅游规划和营销策略等。能够针对旅游行业中的相对复杂问题，提出合理的解决方案。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：通过本课程的学习，学生应知道全球旅游业的总体发展趋势，如旅游业的增长率、主要旅游目的地和客源地的变化等；能分析国际旅游市场的特点，如市场需求、消费者行为、竞争格局等；知道国际旅游政策与法规；具备对国际旅游资源认知能力。【毕业要求 8.2】

(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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	创新能力	3.2 具有批判精神和酒店行业敏感性，能够发现问题，有应对新的市场环境对酒店业带来挑战的能力。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	国际视野	8.2 了解全球旅游业及酒店业的动态，在服务中尊重不同文化的差异性。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
旅游与旅游学	课程目标 1	讲授法、案例法、讨论法	2
旅游的产生和发展	课程目标 1	讲授法、案例法、讨论法	4
旅游活动	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	4
旅游业	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	4
旅游资源	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	4
旅游产品	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	4
旅游市场	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	4
旅游影响	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	2

旅游行业组织	课程目标 1、4	讲授法、案例法、讨论法	2
旅游发展模式与趋势	课程目标 1、2、4	讲授法、案例法、讨论法	2
合计			32

(二) 课程内容

旅游与旅游学

【学习目标】

1. 知道旅游学科体系及基本的研究方法，旅游与接待、休闲、娱乐的关系，旅游和旅游者的定义及其相关概念。

2. 能对旅游学有一定认识，能辨析旅游、旅行、观光、休闲等概念，能掌握旅游学的研究方法。

3. 加强学生对旅游的科学认识，培养学生对旅游学的兴趣，引导学生关注、思考旅游的各种问题。

【课程内容】

1. 旅游定义与相关概念
2. 旅游及其广义背景
3. 旅游学研究对象
4. 旅游学科框架体系

【重点、难点】

1. 重点：旅游定义与相关概念。
2. 难点：关于旅游、旅行、观光、休闲等概念的辨析。

【教学方法】

1. 讨论法：抛出问题，引出本章学习内容。
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解。
3. 案例法：进行案例讲解。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，做好课堂笔记，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 你认为一个完整的旅游定义应该包括哪几个基本要素？
2. 为什么说旅游是一个系统？

【学习资源】

李天元. 旅游学概论（第七版）[M]. 南开大学出版社，2015

《“十四五”期间文化和旅游人才发展规划》

旅游的产生和发展

【学习目标】

1. 知道 19 世纪以前的旅行活动，旅游从早期到现在的演化和发展过程，促使旅游发展的各种因素，世界旅游和中国旅游的发展历史。

2. 能分析旅游产生的各种条件因素，能解释中国旅游发展与欧洲旅游发展的相似之处和差异。

【课程内容】

1. 旅游产生的条件
2. 中世纪欧洲的旅行发展
3. 产业革命后的旅行发展
4. 中国旅游业的发展历程

【重点、难点】

1. 重点：旅游产生的条件，中国旅游发展历史。
2. 难点：分析旅游产生的条件因素。

【教学方法】

1. 讨论法：抛出问题，引出本章学习内容。
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解。
3. 案例法：进行案例讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章节内容。
2. 课堂认真听讲，积极思考，踊跃回答问题，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学知识。

【复习与思考】

1. 举例说明旅游动力因素和旅游促进因素的差异。
2. 解释中国旅游发展与欧洲旅游发展的相似之处和差异。

【学习资源】

李天元. 旅游学概论（第七版）[M]. 南开大学出版社，2015

《世界旅游业晴雨表》 世界旅游组织

旅游活动

【学习目标】

1. 知道旅游活动的界定，旅游活动的“艾斯特”定义、基于不同划分标准旅游活动的分类，国内旅游、国际旅游、团体旅游和散客旅游的基本概念。

2. 能运用所学知识，分析旅游季节性的原因及给出解决措施。

【课程内容】

1. 旅游活动的概念
2. 旅游活动的类型
3. 旅游活动的特征
4. 旅游活动的发展趋势

【重点、难点】

1. 重点：旅游活动的三要素，旅游活动基本特征，旅游活动发展特点，旅游活动发展历程。

2. 难点：旅游活动的发展趋势。

【教学方法】

1. 讨论法：抛出问题，引出本章学习内容。
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解。
3. 案例法：进行案例讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。
2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 简述旅游活动的要素。
2. 分析旅游季节性的成因，以及如何做到“淡季不淡”。

【学习资源】

李天元. 旅游学概论（第七版）[M]. 南开大学出版社，2015

《2023 旅游大数据报告》 马蜂窝

旅游业

【学习目标】

1. 知道旅游六要素，旅游业的性质、特点、核心行业，旅游业的构成、性质与特点。

2. 能运用所学知识，从专业的视角评价不同旅游业态的运营特征与发展趋势。

3. 增强学生对各种旅游业态的认知和关注。

【课程内容】

1. 旅游业的构成
2. 旅游业的性质与特点

【重点、难点】

1. 重点：旅游业的构成、性质与特点，旅游业核心企业。

2. 难点：旅游业的构成、性质与特点。

【教学方法】

1. 讨论法：抛出问题，引出本章学习内容。
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解。
3. 案例法：进行案例讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。
2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 阐述旅游业的构成、性质和特点。
2. 评价不同旅游业态的运营特征与发展趋势。

【学习资源】

李天元. 旅游学概论（第七版）[M]. 南开大学出版社，2015
《2023 年中国文旅产业发展趋势报告》

旅游资源

【学习目标】

1. 知道旅游资源整合的内容，旅游资源的相关概念、开发的意义及其理论基础，旅游资源开发的机制与模式、旅游资源全面质量管理内涵、特点、意义。
2. 能运用所学知识，对旅游资源进行分类、评价。

【课程内容】

1. 旅游资源的概述
2. 旅游资源分类
3. 旅游资源调查与评价
4. 旅游资源开发与保护

【重点、难点】

1. 重点：旅游资源的基本概念及其开发意义。
2. 难点：界定旅游资源全面质量管理内涵、特点、意义以及内容。

【教学方法】

1. 讨论法：抛出问题，引出本章学习内容。
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解。
3. 案例法：进行案例讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。

2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 分析可根据哪些标准对旅游资源进行分类并举例说明。
2. 讨论保护旅游资源的可行性措施。

【学习资源】

李天元. 旅游学概论（第七版）[M]. 南开大学出版社，2015
各省份旅游宣传视频

旅游产品

【学习目标】

1. 知道旅游产品的概念、内容，旅游产品、旅游产品开发、旅游线路设计的含义、原则、流程。
2. 能根据旅游者实际需求设计旅游产品。

【课程内容】

1. 旅游产品概述
2. 旅游产品开发概述
3. 旅游线路设计

【重点、难点】

1. 重点：旅游产品的概念以及旅游产品开发的概念。
2. 难点：旅游线路设计。

【教学方法】

1. 讨论法：抛出问题，引出本章学习内容。
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解。
3. 案例法：进行案例讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。
2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 旅游产品生命周期每个阶段的开发策略是什么？
2. 为自己设计一条毕业旅游路线。

【学习资源】

李天元. 旅游学概论（第七版）[M]. 南开大学出版社，2015
各大 OTA 平台的旅游产品

旅游市场

【学习目标】

1. 知道不同类型的旅游市场、旅游市场营销的概念及其营销观念和战略，旅游市场基本概念、构成要素、特点，旅游市场细分概念，按不同依据来划分的旅游细分市场及其发展趋势。

2. 能了解不同旅游者的市场需求并给出适用的营销策略。

【课程内容】

1. 旅游市场概述
2. 旅游市场细分
3. 全球旅游市场
4. 中国旅游市场
5. 旅游市场营销

【重点、难点】

1. 重点：旅游市场基本概念、构成要素、特点。
2. 难点：旅游市场细分。

【教学方法】

1. 讨论法：抛出问题，引出本章学习内容。
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解。
3. 案例法：进行案例讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。
2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 旅游企业要打开市场，应采取哪些方法？
2. 新开发的乡村旅游产品应采取哪些市场营销策略？

【学习资源】

李天元. 旅游学概论（第七版）[M]. 南开大学出版社，2015
文旅部的旅游市场数据

旅游影响

【学习目标】

1. 知道旅游可持续发展的基本理论、发展目标，旅游可持续发展的原则、生态旅游的内涵、生态旅游的特点，旅游对目的地经济、社会和文化方面的积极和消极影响。

2. 能结合旅游地的实际情况，分析如何才能实现旅游业的可持续发展。

【课程内容】

1. 旅游对经济的影响
2. 旅游对社会文化的影响
3. 旅游的环境影响
4. 旅游可持续发展

【重点、难点】

1. 重点：旅游对目的地经济方面的积极影响和消极影响。
2. 难点：旅游乘数效应。

【教学方法】

1. 讨论法：抛出问题，引出本章学习内容。
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解。
3. 案例法：进行案例讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。
2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 应该如何对待旅游的社会文化影响。
2. 结合一个你熟悉的旅游地，谈谈如何才能实现旅游业的可持续发展。

【学习资源】

李天元. 旅游学概论（第七版）[M]. 南开大学出版社，2015

徐红罡，任燕. 旅游对纳西东巴文语言景观的影响[J]. 旅游学刊. 2015（1）

旅游行业组织

【学习目标】

1. 知道旅游行业组织的作用、形式、特点，主要的旅游行业组织及其相关规程。
2. 能结合实际，分析不同国家旅游行政组织的设立形式及职能。

【课程内容】

1. 旅游组织及其职能
2. 国际旅游组织
3. 我国旅游组织
4. 旅游政策

【重点、难点】

1. 重点：旅游组织及其职能、主要国际旅游组织、主要中国旅游组织等。
2. 难点：旅游行政组织的设立、旅游行政组织的职能。

【教学方法】

1. 讨论法：抛出问题，引出本章学习内容。
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解。
3. 案例法：进行案例讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。
2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 解释国家旅游组织的概念。
2. 旅游行政组织的设立形式有哪些？具体职能是什么？

【学习资源】

1. 李天元. 旅游学概论（第七版）[M]. 南开大学出版社，2015
2. 旅游行业组织与管理 慕课网
3. 国内外旅游行业组织官网：如中国旅游协会、新加坡旅游协会等官方网站

站

旅游发展模式与趋势

【学习目标】

1. 知道目前全球和中国的旅游市场状况，世界和中国的旅游业总体发展趋势。
2. 能结合实际，分析世界不同旅游发展模式的优缺点。

【课程内容】

1. 旅游发展模式
2. 世界旅游发展趋势
3. 中国旅游发展趋势

【重点、难点】

1. 重点：中国旅游业发展模式。
2. 难点：世界旅游业发展模式。

【教学方法】

1. 讨论法：抛出问题，引出本章学习内容。
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解。
3. 案例法：进行案例讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。
2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 阐述世界旅游发展的主要模式。
2. 结合实力，分析世界不同旅游发展模式的优缺点？

【学习资源】

文化和旅游部解读《“十四五”旅游业发展规划》

<https://tv.cctv.cn/2022/01/21/VIDE1BG8KTILQNMEEZrbUig220121.shtml>

五、实践教学安排

《旅游学概论》课程主要以理论教学为主，同时鼓励学生积极参加社会实践，通过调查熟悉的旅游资源、模拟解决实际问题，形成报告，提升学生对解决实际问题能力和调研能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核（30%）和期末考核（70%）。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（40%）、平时作业（40%）、读书笔记（20%）。

期末考核采用闭卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	旅游与旅游学、旅游的产生和发展、旅游活动、旅游业、旅游资源、旅游产品、旅游市场、旅游影响、旅游行业组、旅游发展模式与趋势 25%	课堂表现、读书笔记、平时作业、期末考试
课程目标 2	旅游活动、旅游业、旅游资源、旅游产品、旅游市场、旅游影响、旅游发展模式与趋势 25%	课堂表现、读书笔记、平时作业、期末考试
课程目标 3	旅游活动、旅游业、旅游资源、旅游产品、旅游市场、旅游影响 25%	课堂表现、读书笔记、平时作业、期末考试
课程目标 4	旅游活动、旅游业、旅游资源、旅游产品、旅游市场、旅游影响、旅游行	课堂表现、读书笔记、平时作业、期末考试

	业组、旅游发展模式与趋势 25%	
--	------------------	--

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=(课堂表现×40%+平时作业×40%+读书笔记×20%)×30%+期末考试成绩×70%

2. 平时成绩评定

- (1) 课堂表现：根据学生到课率、课堂参与程度与质量量分。
- (2) 平时作业：根据学生平时作业提交次数及完成质量进行评价。
- (3) 读书笔记：根据学生的读书笔记内容进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极，不缺课。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多，缺课1—2次。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言，缺课2—3次。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言，缺课3—4次。	听课很不认真，不互动也不发言，缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写比较整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
旅游学概论	邓爱民、	华中科技大	2022	否	

(第二版)	任斐	学出版社			
-------	----	------	--	--	--

九、主要参考书目

- [1] 李天元. 旅游学概论 (第七版). 天津: 南开大学出版社. 2015
- [2] 谢彦君. 基础旅游学 (第三版). 北京: 中国旅游出版社. 2011
- [3] 查尔斯·R·戈尔德耐, 罗伯特·麦金托什等著. 旅游业教程—旅游业原理、方法和实践 (第八版). 大连: 大连理工大学出版社. 2003
- [4] 吴必虎, 黄潇婷. 旅游学概论 (第二版). 北京: 中国人民大学出版社. 2013

十、课程学习建议

1. 关注旅游业的发展趋势和热点话题, 了解行业前沿动态, 拓展视野和思维。培养良好的学习习惯和自主学习能力, 不断提升自己的综合素质和能力水平。
2. 结合课程内容, 积极参与实地考察、调研等实践活动, 加深对旅游行业的认识和理解。尝试运用所学知识解决实际问题, 例如进行旅游规划、制定营销策略等



酒店管理专业

《旅游接待业》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《旅游接待业》课程大纲

一、课程信息

课程名称	旅游接待业 Tourism Reception Industry		
课程编码	231510703B	适用专业	酒店管理
先修课程	旅游学概论	修读学期	第3学期
课程类别	专业核心课	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	32学时（理论学时 32，实践学时 0）		
执笔人	赵越	审核人	曹丹

二、课程简介

《旅游接待业》是针对酒店管理应用型本科专业开设的一门专业核心课，是该专业学生学习和掌握本专业知识的核心必修课程之一。该课程在旅游类专业人才培养模式中属于基础课程，为进一步学习后续专业主干课程、选修课程及从事本专业相关工作奠定良好的基础知识体系及基础理论涵养，以实现“厚基础、宽口径、重应用”的旅游管理类专业课程定位和人才培养目标。通过《旅游接待业》的讲授，使学生产生专业兴趣和认同感，了解有关旅游接待业的基本理论知识，形成对旅游接待业体系框架的总体认识，初步掌握运用所学知识分析特定区域旅游接待业服务运营管理的活动现象规律及旅游接待业发展趋势的能力。为后续其它专业知识的学习奠定基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：学生通过学习旅游接待业，能够举例说明学科前沿和行业发展动态，加深对我国旅游接待业的认识。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：学生能够知道并运用传统、新型和跨界旅游接待业的管理方法，以及旅游接待业的品牌塑造及战略管理，服务管理的创新途径与方法。确

立以顾客为中心的旅游接待业管理哲学和具备科学的旅游接待业管理思维和方法。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：学生通过团队协作任务作业、案例分析研讨、课堂辩论等教学环节，以加强团队合作、组织协调沟通、独立思考及语言表达等综合素质能力。能够解决旅游接待业中的具体问题。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：学生能够知道旅游接待业在数智化时代的具体运用，进一步提升信息素养、知识素养和对数字社会的适应能力，树立正确的数字社会价值观和责任感。【毕业要求 5.2】

（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	2 学科知识	2.2 掌握专业知识和技能,了解学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	4 应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性,能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	4 应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中,将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决
课程目标 4	5 信息素养	5.2 能够应用旅游管理及酒店专业研究工具从事酒店行业相关专业实际业务,信息安全意识强。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
旅游接待业绪论	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法	4
旅游接待业核心理念与方法	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法	4
传统旅游接待业务管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法、演示法	4
新型旅游接待业务管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法、演示法	6
跨界旅游接待业务管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法、演示法	6
旅游接待业品牌战略管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法	4

旅游接待业服务管理创新	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法	4
合计			32

(二) 课程内容

游接待业绪论

【学习目标】

1. 知道国内外对旅游接待业的定义和主流观点，旅游接待业的主要特征和分类。知道我国旅游接待业的概念范畴，明确其广义概念和狭义的概念的不同，国旅游接待业的主要内涵。

2. 能对旅游接待业有一定认识，能辨析旅游接待业的概念范畴和主要内涵特点，能比较和运用旅游接待业的不同分类方法。

3. 加强学生对旅游接待业的科学认识，培养学生对旅游接待业服务运营管理的兴趣，引导学生关注、思考旅游接待业种的各种问题。

【课程内容】

1. 旅游接待业的基本概念
2. 旅游接待业的内涵
3. 旅游接待业的主要特征
4. 旅游接待业的具体分类
5. 旅游接待业的研究领域

【重点、难点】

1. 重点：旅游接待业的概念定义（国际常见的概念界定及本教材的定义）；旅游接待业的主要特征。

2. 难点：旅游接待业的主要内涵；旅游接待业的具体分类。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授旅游接待业的基本概念、内涵、研究领域。
2. 案例法：对旅游接待业的主要特征和具体分类进行案例讲解。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，做好课堂笔记，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 结合课堂讲过的旅游接待业的概念，说明狭义的旅游接待业与广义的旅游接待业有哪些区别，各自有什么内涵？

2. 理清不同类型的旅游接待行业所具备的不同特征。

3. 分析不同类型的旅游接待行业今后的发展趋势。

【学习资源】

1. 推荐阅读：李明龙, 邱海莲. 旅游接待业（课程思政版）[M]. 华中科技大学出版社, 2022. 8.

2. 学习通相关基础章节知识题目测试

旅游接待业核心理念与方法

【学习目标】

1. 能记住旅游接待业的核心意识、核心理念，知道旅游接待业的科学管理方法。

2. 能简述和说明旅游接待业的核心意识和基本理念。能将旅游接待业的科学管理方法并运用于实践中。

3. 加深学生对旅游接待业的从业的认识，培养学生们的职业素养。

【课程内容】

1. 旅游接待业的基本意识

2. 旅游接待业的核心理念

3. 旅游接待业的科学管理方法

【重点、难点】

1. 重点：旅游接待业的核心意识与核心理念。

2. 难点：旅游接待业的科学管理方法。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授旅游接待业的基本意识、核心理念和科学管理方法的基本内涵。

2. 案例法：对旅游接待业的基本意识、核心理念和科学管理方法的具体内容进行案例讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章节内容。

2. 课堂认真听讲，积极思考，踊跃回答问题，参与课堂互动。

3. 完成课后思考题，巩固课堂所学知识。

【复习与思考】

1. 举例谈谈旅游接待业应具备哪些基本意识与核心理念。

2. 思考旅游接待业的科学管理方法有哪些，该如何应用于实践中？

【学习资源】

1. 推荐阅读：李明龙, 邱海莲. 旅游接待业（课程思政版）[M]. 华中科技大学出版社, 2022. 8.

2. 学习通相关基础章节知识题目测试

传统旅游接待业务管理

【学习目标】

1. 知道传统酒店、传统景区、传统旅行社接待业务的内容及管理。
2. 能运用所学知识，从专业的视角评价传统旅游接待业的业务管理水平，并思考提出改进的措施。
3. 增强学生对传统旅游接待业实际业务运营管理的认知和关注。

【课程内容】

1. 酒店的接待业务内容及管理
2. 景区的接待业务内容及管理
3. 旅行社的接待业务内容及管理

【重点、难点】

1. 重点：传统接待业务的内容和管理。
2. 难点：旅游投诉的接待和处理。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授传统酒店、传统景区、传统旅行社接待业务的具体内容
2. 案例法：对传统酒店、传统景区、传统旅行社接待业务管理实际案例进行分析。
3. 讨论法：对传统酒店、传统景区、传统旅行社接待业务管理实际案例进行讨论分析。
4. 演示法：利用视频，对传统酒店、传统景区、传统旅行社接待业务的具体内容进行演示。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。
2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 谈谈对旅游接待业业务运营管理的认识。
2. 思考如何成为一名优秀的旅游服务接待管理人员。

【学习资源】

1. 推荐阅读：李明龙, 邱海莲. 旅游接待业（课程思政版）[M]. 华中科技大学出版社, 2022. 8.
2. 学习通相关基础章节知识题目测试
3. 学习通关于传统酒店、传统景区、传统旅行社接待业务内容的相关视频

新型旅游接待业务管理

【学习目标】

1. 知道新型旅游接待业兴起的背景、概念和特征。能简述汽车营地、邮轮、民宿旅游接待业务的特征、内容及管理。
2. 能运用所学知识，从专业的视角评价不同新型旅游接待业务的内容和管理，并思考提出改进的措施。
3. 增强学生对新型旅游接待业实际业务运营管理的认知和关注。

【课程内容】

1. 新型旅游接待业的兴起、内涵与特征
2. 汽车营地旅游接待业的内容和管理
3. 邮轮旅游接待业的内容和管理
4. 民宿旅游接待业的内容和管理

【重点、难点】

1. 重点：新型旅游接待业的内容和管理。
2. 难点：新型旅游接待业务的主要类型和异同。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授新型旅游接待业的兴起、内涵与特征，汽车、邮轮、民宿旅游接待业的内容和管理。
2. 案例法：对汽车、邮轮、民宿接待业务管理实际案例进行分析。
3. 讨论法：对汽车、邮轮、民宿接待业务管理实际案例进行讨论分析。
4. 演示法：利用视频，对汽车、邮轮、民宿接待业务的具体内容进行演示。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。
2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 查阅资料，知道还有哪些其它的新型旅游接待业务，各有些什么特点？
2. 比较不同类型的新型旅游接待业务的异同。

【学习资源】

1. 推荐阅读：①李明龙, 邱海莲. 旅游接待业（课程思政版）[M]. 华中科技大学出版社, 2022. 8. ②楼嘉军. 休闲 旅游 民宿：观察与思考 [M]. 上海交通大学出版社, 2017；③王建喜. 邮轮旅游服务管理 [M]. 旅游教育出版社, 2017.
2. 学习通相关基础章节知识题目测试
3. 学习通关于汽车、邮轮、民宿接待业务内容的相关视频
4. 学习通关于汽车、邮轮、民宿接待业务内容的相关最新政策及解读

5. 学习网站：中国房车旅游网，环球网，文化和旅游部，百度百科，去哪儿网，途牛网，携程网，蚂蜂窝，飞猪网、民宿网、绿维文旅、同程旅游、迈点网、出游客旅游网等各大网站。微信公众号：民宿圈，中国旅游报，智慧旅游，搜狐旅游。移动互联网客户端：抖音 APP，微博

跨界旅游接待业务管理

【学习目标】

1. 知道跨界旅游接待业兴起的背景、概念和特征。能简述在线、会展、特色小镇旅游接待业务的特征、内容及管理。
2. 能运用所学知识，从专业的视角评价不同新型旅游接待业务的内容和管理，并思考提出改进的措施。
3. 增强学生对跨界旅游接待业实际业务运营管理的认知和关注。

【课程内容】

1. 跨界旅游接待业务兴起、类型特征及发展趋势。
2. 在线旅游接待业务的内容和管理
3. 会展旅游接待业务的内容和管理
4. 特色小镇旅游接待业务的内容和管理

【重点、难点】

1. 重点：跨界旅游接待业务的内容和管理。
2. 难点：跨界旅游接待业务的主要类型和异同。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授跨界旅游接待业务的兴起、内涵与特征，在线、会展、特色小镇旅游接待业的内容和管理。
2. 案例法：对在线、会展、特色小镇接待业务管理实际案例进行分析。
3. 讨论法：对在线、会展、特色小镇接待业务管理实际案例进行讨论分析。
4. 演示法：利用视频，对在线、会展、特色小镇旅游接待业务的具体内容进行演示。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。
2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 查阅资料，谈谈 还有哪些其它类型的跨界旅游接待业务，各有什么特点。
2. 比较不同类型的跨界旅游接待业务的异同。

【学习资源】

1. 推荐阅读：李明龙, 邱海莲. 旅游接待业（课程思政版）[M]. 华中科技大学出版社, 2022. 8.

2. 学习通相关基础章节知识题目测试

3. 学习通关于在线、会展、特色小镇旅行社接待业务内容的相关视频

4. 学习通关于在线、会展、特色小镇接待业务内容的相关最新政策及解读

5. 学习网站：中国房车旅游网，环球网，文化和旅游部，百度百科，去哪儿网，途牛网，携程网，蚂蜂窝，飞猪网、民宿网、绿维文旅、同程旅游、迈点网、出游客旅游网等各大网站。微信公众号：民宿圈，中国旅游报，智慧旅游，搜狐旅游。移动互联网客户端：抖音 APP，微博

旅游接待业品牌战略管理

【学习目标】

1. 知道旅游接待业品牌建设发展的历程。能列出旅游接待业品牌的构成、内涵及功能，品牌的定位、设计及推广，品牌的竞争战略与战略体系构建。

2. 能认识到旅游接待业品牌建设管理的重大价值，简述旅游接待业品牌塑造的全过程及其内容。

3. 增强对国内外旅游接待业品牌的关注；培养品牌意识。

【课程内容】

1. 旅游接待业品牌建设发展的历程

2. 旅游接待业品牌的概述

3. 旅游接待业品牌的定位、设计及推广

4. 旅游接待业品牌的竞争战略及策略选择

【重点、难点】

1. 重点：旅游接待业品牌定位、设计及推广。

2. 难点：旅游接待业品牌竞争战略及策略选择。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授旅游接待业品牌建设发展的历程，品牌的构成、内涵及功能，品牌的定位、设计及推广，品牌的竞争战略与战略体系构建。

2. 案例法：对品牌的定位、设计及推广的具体内容进行案例讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。

2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。

3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 思考：对比国内外旅游接待业品牌建设的差异，探讨我国旅游接待业未来的品牌战略选择及具体策略。

【学习资源】

1. 推荐阅读：李明龙, 邱海莲. 旅游接待业（课程思政版）[M]. 华中科技大学出版社, 2022. 8.

2. 学习通相关基础章节知识题目测试

3. 各地旅游宣传片与旅游目的地营销宣传相关的各地综艺节目、电视电影等视频节选《汉秀》、《印象丽江》等各地旅游视频影像资料

旅游接待业服务管理创新

【学习目标】

1. 能举例说明旅游接待业服务理念创新的重要意义及四大转变，旅游接待业服务管理技术创新的六大手段，旅游接待业服务管理创新的主要内容。知道旅游接待业服务管理的三大创新模式和服务市场创新的主要途径。

2. 能结合实际，分析旅游接待业技术创新在旅游接待业管理中 所起的重要作用。能结合实际思考旅游接待服务管理创新的未来趋势。

3. 增强学生对旅游接待业服务管理创新模式 的认识，进一步增强其专业认同感和从业兴趣。

【课程内容】

1. 旅游接待业服务管理的技术创新

2. 旅游接待业服务管理的主要内容创新

3. 旅游接待业服务管理的三大创新模式

4. 旅游接待业服务市场创新的二大视角

【重点、难点】

1. 重点：旅游接待业服务管理创新的主要内容和技术手段。

2. 难点：旅游接待业管家的素质能力培养及管理。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授旅游接待业服务理念创新的重要意义及四大转变，旅游接待业服务管理技术创新的六大手段，旅游接待业服务管理创新的主要内容，旅游接待业服务管理的三大创新模式和服务市场创新的主要途径。

2. 案例法：采用案例讲解的方式分析旅游接待业服务管理技术创新的六大手段以及旅游接待业服务管理的三大创新模式和服务市场创新的主要途径

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章内容。

2. 课上认真听讲，积极思考，参与课堂互动。

3. 完成课后思考题，巩固课堂所学。

【复习与思考】

1. 谈谈对旅游接待业 服务管理创新 的认识。
2. 如何进行“管家式服务”实践，将管理工作从理念向实践进行转化？

【学习资源】

1. 推荐阅读：旅游接待业（课程思政版）[M]. 华中科技大学出版社，2024
2. 学习通相关基础章节知识题目测试

五、实践教学安排

1. 实践教学学时：0 学时

2. 实践方式：灵活实践，即主要通过对旅游接待业案例深度分析。通过研究旅游接待业实际案例，一是为学生提供宝贵的实践经验和教训，加深学生对现实存在问题的认识。二是培养学生解决问题的能力，促进学生的交流和学习技能的发展。三是案例分析需要学生扮演积极角色，从而启发学生的解决问题的思维模式和创意能力，提高学生的判断能力和逻辑能力。

3. 实践能力展示：小组选择一个传统旅游接待业（景区、酒店、旅行社）、新型旅游接待业（汽车营地、游轮、民宿）或跨界旅游接待业（在线平台、会展、特色小镇）进行案例深度分析，制作 PPT，进行成果展示和汇报分享。实践成果为提交小组汇报 PPT。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核包括：课堂表现、平时作业（含小组展示汇报）、读书笔记等。

期末考核采用闭卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：学生能够知道旅游接待业的概念和内涵、特征和分类，简述旅游接待业的理念和方法。学生能够知道传统旅游接待业的业务类型与管理，新型旅游接待业的主要业务类型与管理，跨界旅游接待业的概念特征、主要类型及业务管理。	旅游接待业的概念和内涵、特征和分类、理念、方法，以及传统、新型、跨界旅游接待业的类型和管理内容 25%	课堂讨论、团队合作、期末考试
课程目标 2：学生通过学习旅游接待业，	旅游接待业前沿知识的掌握	报告展示、团队合作、

能够知道国内外关于旅游接待业的主流观点，加深对我国旅游接待业的认识。	25%	期末考试
课程目标 3：学生能够知道并运用传统、新型和跨界旅游接待业的管理方法，以及旅游接待业的品牌塑造及战略管理，服务管理的创新途径与方法。确立以顾客为中心的旅游接待业管理哲学和具备科学的旅游接待业管理思维和方法。	旅游接待业管理的各种方法 25%	课堂讨论、课后习题测试、期末考试
课程目标 4：学生通过团队协作任务作业、案例分析研讨、课堂辩论等教学环节，以加强团队合作、组织协调沟通、独立思考及语言表达等综合素质能力。能够解决旅游接待业中的具体问题。	旅游接待业管理中具体问题的具体解决 25%	报告展示、团队合作、期末考试

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩 = (课堂表现 × 30% + 平时作业 × 40% + 读书笔记 × 30%) × 30% + 期末考试成绩 × 70%

2. 平时成绩评定

(1) 课堂表现：根据学生到课情况、听讲是否认真、课堂参与程度及质量综合量分。

(2) 平时作业：根据学生平时作业提交次数、完成质量进行量分。

(3) 读书笔记：根据学生对教学内容记录的详实程度，重、难点的标记，自己对知识点的归纳总结和拓展深化进行量分。

3. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	不缺勤，认真听讲，积极发言、讨论，课堂参与频率高、质量好。	缺勤 1-2 次，听讲较认真，发言、讨论较积极，课堂参与频率较高、质量较好。	缺勤 2-3 次，听讲基本认真，发言、讨论不太积极，课堂参与频率较低、质量较差。	缺勤 3-4 次，听讲不认真，发言、讨论不积极，课堂参与频率低、质量较差。	缺勤 5 次及以上，听讲不认真，基本不主动发言、讨论，课堂参与频率低、质量差。

				一般。		
2	平时作业	提交全部作业，内容完整、规范，对问题的分析很深入，有很高的创新性。	提交全部作业，内容完整、规范，对问题的分析比较深入，有较高的创新性。	提交全部作业，内容基本完整、规范，对问题做出了基本分析，创新性一般。	提交全部作业，内容基本完整、规范，对问题分析不太到位，没有创新性。	未提交全部作业或作业内容不完整、不规范。
3	读书笔记	对教学内容记录详实，重、难点标记准确，对知识点进行归纳总结和拓展深化。	对教学内容记录比较详实，重、难点标记准确。	对主要的教学内容进行记录和补充，重、难点标记基本准确。	仅记录教学内容的理论框架，未标注重、难点。	笔记容量很少，教学章节不全。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
旅游接待业（第三版）	马勇	华中科技大学出版社	2024	否	

九、主要参考书目

1. 李明龙, 邱海莲. 旅游接待业（课程思政版）[M]. 武汉：华中科技大学出版社，2022.
2. 何建民. 旅游接待业——理论、方法与实践[M]. 武汉：华中科技大学出版社，2019.

十、课程学习建议

1. 需在课余时间对旅游接待业相关前沿信息保持高度关注，主要学习来源为各大网站：如中国房车旅游网，环球网，文化和旅游部，百度百科，去哪儿网，途牛网，携程网，蚂蜂窝，飞猪网、民宿网、绿维文旅、同程旅游、迈点网、出游客旅游网等各大网站。微信公众号：民宿圈，中国旅游报，智慧旅游，搜狐旅游。移动互联网客户端：抖音 APP，微博。

2. 积极参与旅游实践活动，在实践中理解旅游接待业的相关知识、理念，体悟课堂所学理论知识，勤于思考，有能力完成旅游接待管理和服务相关工作。



酒店管理专业

《旅游消费者行为》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《旅游消费者行为》课程大纲

一、课程信息

课程名称	旅游消费者行为 Tourism Consumer Behavior		
课程编码	231510704B	适用专业	酒店管理
先修课程	旅游学概论	修读学期	第3学期
课程类别	专业核心课程	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	32学时（理论学时32，实践学时0）		
执笔人	米雪	审核人	曹丹

二、课程简介

《旅游消费者行为》是酒店管理专业的专业核心课程，是将行为学和心理学的理论基础、基础知识运用于旅游服务业的应用性学科。学习本课程可以让学生具备基本的心理学、行为学知识和旅游学知识，能够根据旅游消费者的行为特征了解其行为和心理，预测其行为及意图，能对旅游消费者更好的提供服务。也有利于今后的从业中，管理人员掌握员工心理管理好企业，对于服务人员而言可以更好的了解自己，减轻心理压力，进行自我心理调节，所以进行旅游消费者行为的学习对于旅游事业的发展有着至关重要的作用。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标1：在教师的指导下，总结旅游消费者行为学的基本理论和基本体系等方面的基础知识，加深学生对消费者行为学和旅游学知识的基本理解和认识，建立旅游消费者行为的知识储备。并能通过热点案例的分享，知悉行业前沿和行业发展动态。通过学习社会群体、文化等影响旅游消费者行为的外部因素，培养学生具备从事与旅游消费者相关的业务能力、职业素养和职业操守。

【毕业要求 2.2】

课程目标 2：能够运用消费者行为的基本理论和知识对旅游消费者的行为进行初步分析，认识消费者行为影响因素的重要性，并能创新性地解决和处理旅游消费者行为的相关问题。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：加强学生的自我调节和掌控水平，培养学生运用消费者行为和心理学知识分析问题、解决实际问题的能力，通过对旅游消费者的学习，提高学生对消费者行为的认知，拓展学生的知识面，提高学生在营销和销售实践中观察能力、判断能力以及综合管理能力。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：能够应用旅游学、社会学、人类学、经济学等知识和工具，从事旅游管理的相关工作，并增强其信息安全意识。【毕业要求 5.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	信息素养	5.2 能够应用旅游管理及酒店专业研究工具从事酒店行业相关专业实际业务，信息安全意识强。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
旅游消费者行为学的基本问题	课程目标 1	讲授法，案例分析法，讨论法	2
旅游消费者行为学的基本理论	课程目标 1	讲授法，案例分析法，讨论法	1
动机与旅游消费者行为	课程目标 1、2、3	讲授法，案例分析法，讨论法	3
感知与旅游消费者行为	课程目标 1、2、3	讲授法，案例分析法，讨论法	3
学习与旅游消费者行为	课程目标 1、2、3	讲授法，案例分析法，讨论法	3
态度与旅游消费者行为	课程目标 1、2、3	讲授法，案例分析法，讨论法	3

个性与旅游消费者行为	课程目标 1、2、3	讲授法, 案例分析法, 讨论法	3
社会群体与旅游消费者行为	课程目标 3、4	讲授法, 案例分析法, 讨论法	2
文化与旅游消费者	课程目标 3、4	讲授法, 案例分析法, 讨论法	2
营销组合与旅游消费者行为	课程目标 3、4	讲授法, 案例分析法, 讨论法	3
旅游决策	课程目标 2、3、4	讲授法, 案例分析法, 讨论法	2
旅游体验	课程目标 2、3、4	讲授法, 案例分析法, 讨论法	4
旅游消费者的购后评价	课程目标 1、2、3	讲授法, 案例分析法, 讨论法	1
合计			32

(二) 课程内容

旅游消费者行为学的基本问题

【学习目标】

1. 理解旅游产品、旅游消费、旅游消费者和旅游消费者行为的概念。
2. 掌握旅游消费者行为学的研究对象与内容。
3. 了解旅游消费者行为的理论来源和研究方法。
4. 了解旅游消费者行为学的发展历史。

【课程内容】

1. 互动介绍——旅游消费者行为互动提问。
2. 课程导入——旅游消费者行为举例。
3. 任务一——旅游消费者行为学的研究对象与内容。
4. 任务二——旅游消费者行为学的理论来源和研究方法。
5. 任务三——旅游消费者行为研究的历史与发展。

【重点、难点】

1. 重点: 旅游消费者行为的基本概念、内容、理论来源与方法; 旅游消费者行为学的研究意义。

2. 难点: 旅游消费者的研究对象范围划定、分类; 怎样将心理学的内容与旅游消费者行为联系起来。

【教学方法】

1. 讲授法: 讲授旅游产品、旅游消费、旅游消费者、旅游消费者行为等概念, 旅游消费者行为学的理论来源、研究方法和发展历史。

2. 讨论法: 选择 3-5 名学生谈谈对旅游消费者行为的认识, 说明游客的心

理活动、行为方式、游后的感受与后续行为在消费行为中的表现。

【学习要求】

1. 能谈谈自己对旅游消费者行为的认识。
2. 能辨析旅游消费者行为的概念范畴和研究对象。
3. 能初步掌握旅游消费者行为的研究方法。

【复习与思考】

1. 旅游消费者行为学的研究内容具体有哪些。
2. 结合实际谈谈旅游消费者行为的对于旅游发展的研究意义。

【学习资源】

吴必虎, 黄潇婷等. 旅游学概论. [M]. 北京: 中国人民大学出版社. 2013.
龙江智. 中国旅游消费行为模式研究[M]. 北京: 旅游教育出版社. 2014.
孙九霞, 陈钢华. 旅游消费者行为学[M]. 沈阳: 东北财经大学出版社. 2015.

旅游行为的研究模式

【学习目标】

1. 了解旅游购买行为理论。
2. 了解旅游消费者行为模式。
3. 了解有限理性理论。
4. 了解旅游者二元行为理论、环城游憩行为理论等旅游消费者行为学的基本理论。

【课程内容】

1. 课程回顾——旅游消费者行为学的基础提问。
2. 课程导入——旅游消费者行为的案例引入。
3. 任务一——旅游消费者购买行为理论介绍。
4. 任务二——旅游消费者的行为模式。
5. 任务三——有限理性理论。
6. 任务四——旅游者二元行为理论。
7. 任务五——环城游憩理论。

【重点、难点】

1. 重点: 旅游消费者行为学的基础理论。
2. 难点: 将旅游消费者行为学的基础理论运用于实践中。

【教学方法】

1. 讲授法: 讲授旅游购买行为理论、旅游消费者行为模式、有限理性理论、旅游者二元行为理论、环城游憩行为理论。
2. 讨论法: 选择同学分享自己在旅游过程的购物经历与心理体验, 并尝试

通过理论解释其消费行为。

【学习要求】

1. 能讲述旅游消费者行为学的基本理论涵义。
2. 能将旅游消费者行为学的基本理论与实际问题联系起来。

【复习与思考】

1. 谈谈旅游消费者行为还涉及到哪些其他的理论。
2. 该如何将有限性理论、旅游者二元行为理论应用于实践中？

【学习资源】

李志飞.生活在别处：旅游者二元行为理论[J].旅游学刊,2014,29(8):13-14.

李志飞.异地性对冲动性购买行为影响的实证研究[J].南开管理评论, 2007,10(6):11-18.

动机与旅游消费者行为

【学习目标】

1. 了解需要的概念与分类，以及动机的概念、功能和种类。
2. 理解需要与动机的关系。
3. 掌握旅游需要的概念，理解旅游需要的单一性与复杂性之间的关系。
4. 掌握旅游动机的内涵、特征和产生条件。
5. 了解旅游动机的经典理论。

【课程内容】

1. 课程回顾——旅游消费者行为学的基础理论与深层理论提问。
2. 课程导入——旅游消费者动机激发的故事引入。
3. 任务一——需要与动机。
4. 任务二——旅游需要与旅游动机。
5. 任务三——旅游消费者动机的经典理论。

【重点、难点】

1. 重点：旅游动机的内涵、特征和产生条件。
2. 难点：旅游动机与需要的关系理解。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授需要、动机的基本概述；动机与需要的关系；旅游需要、旅游动机的内涵；旅游动机的五大特征；旅游动机激发的方法与手段。
2. 讨论法：挑选同学分享自己为什么想要去某个旅游地，动机是什么。

【学习要求】

1. 学会在实践中观察旅游消费者的需要。
2. 学会在实践中如何激发旅游动机。

【复习与思考】

1. 如何理解需要与动机的关系？旅游动机是为了满足什么需要？请举例说明。
2. 结合实际情况，举例说明如何激发旅游消费者的旅游动机。

【学习资源】

兰宗荣. 朱熹的旅游动机与旅游文化人格新探[J]. 合肥学院学报(社会科学版),2013,01:18-22.

感知与旅游消费者行为

【学习目标】

1. 掌握感觉、知觉、感知等心理学概念、种类和特性。
2. 理解感觉与知觉之间的关系。
3. 了解影响旅游消费者感知的客观和主观因素。
4. 了解旅游消费者对各种旅游条件的感知。

【课程内容】

1. 课程回顾——旅游消费者行为学的基础理论与深层理论提问。
2. 课程导入——旅游消费者动机激发的故事引入。
3. 任务一——需要与动机。
4. 任务二——旅游需要与旅游动机。
5. 任务三——旅游消费者动机的经典理论。

【重点、难点】

1. 重点：旅游感知的影响因素与过程形成。
2. 难点：感知作用于旅游消费者行为的过程与机理。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授感觉和知觉的分类、特性旅游感知的影响因素，旅游者对旅游条件的感知。
2. 演示法：PPT 演示经典的有关知觉的图片，并让学生回答看到了什么，有什么感受。

【学习要求】

能够将感觉、知觉、感知运用于实践中对旅游消费者的分析中，从而给出合理的管理与营销策略。

【复习与思考】

1. 什么是感觉？什么是知觉？运用所学知识阐述感觉和知觉的联系与区别；
2. 某旅游景区在旅游者心目中的感知形象并不好，你将如何做以改变旅游者对该景区的感知？

【学习资源】

薛群慧.现代旅游心理学[M].北京：科学出版社.2011

学习与旅游消费者行为

【学习目标】

1. 了解学习的含义和特征
2. 了解学习理论及应用
3. 了解旅游消费者学习的主要内容
4. 了解旅游消费者学习的主要途径

【课程内容】

1. 课程回顾——旅游消费者感知的基础提问。
2. 课程导入——相关案例的引入。
3. 任务一——学习的概述。
4. 任务二——旅游消费者学习的内容与途径。

【重点、难点】

1. 重点：学习的概念，特征，经典理论。
2. 难点：旅游消费者的学习行为特征。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授学习的概念、4大学习理论与其应用。
2. 讨论法：让学生阅读巴甫洛夫喂狗实验的案例，并回答什么是学习，什么因素会影响学习行为。

【学习要求】

通过了解学习的内容，特征与途径，能将这些理论运用于旅游消费者行为分析中。

【复习与思考】

1. 简述学习理论，举例说明这些理论在旅游市场营销中的应用。
2. 旅游消费者学习的主要途径有哪些？

【学习资源】

舒伯阳，廖兆光编著.旅游心理学[M].沈阳：东北财经大学出版社.2011.

态度与旅游消费者行为

【学习目标】

1. 掌握态度的概念、构成、特性、功能和作用
2. 了解态度与行为的关系，理解态度对旅游消费者行为的影响
3. 理解态度与旅游偏好、旅游决策的关系
4. 了解旅游消费者态度的形成与改变的相关理论、影响因素

【课程内容】

1. 课程回顾——旅游消费者学习的基础提问。
2. 课程导入——相关案例的引入。
3. 任务一——旅游消费者态度的概述。
4. 任务二——旅游消费者态度与旅游行为。
5. 任务三——旅游消费者态度的形成与改变。

【重点、难点】

1. 重点：旅游消费者的态度改变的途径。
2. 难点：旅游消费偏好与旅游消费决策的关系。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授旅游消费者态度与旅游行为，旅游消费者态度的形成与改变。
2. 讨论法：给学生们发放态度测量的问卷进行学习。

【学习要求】

能够结合实际，制定改变旅游消费者态度的基本策略。

【复习与思考】

1. 旅游消费者的态度是怎么形成的？态度一旦形成后，什么因素影响其改变？
2. 选择一个旅游目的地，分析下如何改变一个对该目的地评价不高的旅游消费者的态度。

【学习资源】

王曼等编著.消费者行为学[M].北京：机械工业出版社.2011

个性与旅游消费者行为

【学习目标】

1. 掌握个性的内涵、特征以及影响个性形成和发展的因素。
2. 了解个性的经典理论。
3. 理解个性特质、个性类型、自我概念和生活方式等与旅游行为之间的关系。
4. 理解个性结构与旅游行为之间的关系。

【课程内容】

1. 课程回顾——旅游消费者态度的基础提问。
2. 课程导入——相关内容的引导提问。
3. 任务一——个性的形成。
4. 任务二——个性特征与旅游消费者行为。

5. 任务三——个性结构与旅游消费者行为。
6. 任务四——旅游消费者个性测量和实践运用。

【重点、难点】

1. 重点：不同个性的旅游者在旅游过程中的行为表现。
2. 难点：针对不同个性的旅游者，怎样提供与之相应的旅游服务。

【教学方法】

1. 讲授法：讲授个性特质、个性类型、自我概念和生活方式等方面讨论个性特征与旅游行为之间的关系；3种自我状态，自我状态对旅游决策影响。
2. 讨论法：让学生举例说出能够用来形容个性的词汇。

【学习要求】

学会个性的测量方法以及将个性运用在旅游实践中。

【复习与思考】

1. 试分析不同生活方式的人的个性特征及其在旅游活动中的行为表现。
2. 举例说明旅游消费者在旅游决策中体现出的儿童状态、父母状态和成人状态，并讨论针对这些状态旅游企业应采取何种对策。

【学习资源】

白凯.旅游者行为学[M].北京：科学出版社.2013.

社会群体与旅游消费者行为

【学习目标】

1. 了解社会群体的概念、特征、类型以及与旅游消费者密切相关的社会群体。
2. 掌握参照群体的概念、影响方式。
3. 了解参照群体对旅游消费者行为的影响和在旅游营销中的应用。
4. 了解家庭对消费者行为的影响，并熟悉在家庭生命周期的每个阶段，旅游消费者行为所呈现的特征。
5. 了解家庭成员角色、家庭旅游决策方式。
6. 了解家庭旅游决策的影响因素。

【课程内容】

1. 课程回顾——旅游消费者个性的基础提问。
2. 课程导入——相关案例的引入。
3. 任务一——社会群体概述。
4. 任务二——参照群体与旅游消费者行为。
5. 任务三——家庭与旅游消费者行为。
6. 任务四——社会阶层与旅游消费者行为。

【重点、难点】

1. 重点：参照群体如何影响旅游消费者行为。
2. 难点：不同的社会阶层对旅游消费者影响的差异性。

【教学方法】

1. 讲授法：社会群体的基本特征；社会群体的三大类型；5种基本社会群体。
2. 讨论法：展示现实中发生的案例，并让学生举例类似经历。

【学习要求】

能够制定相关的旅游消费者营销策略。

【复习与思考】

1. 分析在旅游活动中，参照群体对旅游消费者行为的影响体现在哪些方面？
2. 描述你旅游过程中参与其中的两个群体，各举一个以它们作为参照群体的例子。

【学习资源】

张树夫主编.旅游心理学[M].北京：高等教育出版社.2001.

文化与旅游消费者行为

【学习目标】

1. 掌握文化的概念与特征、亚文化的概念与类型。
2. 掌握文化价值观的概念，了解文化价值的三种形式。
3. 熟悉中国传统文化的基本精神。
4. 了解中国传统文化对旅游消费者行为的影响。
5. 熟悉中国旅游消费者的面子结构和面子文化在旅游消费行为中的表现。
6. 了解面子文化对旅游消费行为的影响。

【课程内容】

1. 课程回顾——社会群体的基础提问。
2. 课程导入——相关案例的引入。
3. 任务一——文化概述。
4. 任务二——文化差异与价值观。
5. 任务三——中国传统文化与旅游消费者行为。

【重点、难点】

1. 重点：文化差异带来的旅游消费者行为差异。
2. 难点：文化与旅游的耦合关系。

【教学方法】

1. 讲授法：文化的含义；文化差异的衡量；文化差异与旅游消费者行为；文化价值观的三种形式。

2. 讨论法：由于中西方文化差异导致的出游习惯以及方式的不同。

【学习要求】

在实践中能够熟悉旅游消费者的社会文化背景从而提供相应的服务。

【复习与思考】

1. 阐述中国传统文化对旅游消费者行为的影响，并用案例进行论证。

2. 阐述面子文化在旅游消费行为中的表现，并举例说明面子文化对旅游消费行为的影响。

【学习资源】

郭晓琳. 中国旅游者的面子结构与旅游行为——一项探索性研究[J]. 人文地理,2015,01:122-128

营销组合与旅游消费者行为

【学习目标】

1. 熟悉旅游产品的生命周期策略、新产品策略及品牌策略。

2. 了解旅游消费者的价格心理与对价格的诉求。

3. 熟悉旅游产品的价格策略。

4. 掌握旅游销售渠道的概念与类型。

5. 了解影响旅游销售渠道选择的主要因素、及旅游零售商对旅游消费者行为的影响。

6. 熟悉旅游销售渠道策略。

7. 掌握旅游促销与旅游促销组合的概念。

8. 了解旅游促销的作用。

9. 熟悉旅游促销的策略。

【课程内容】

1. 课程回顾——文化因素与旅游消费者的基础提问。

2. 课程导入——相关案例的引入。

3. 任务一——产品与旅游消费者行为。

4. 任务二——价格与旅游消费者行为。

5. 任务三——渠道与旅游消费者行为。

6. 任务四——促销与旅游消费者行为。

【重点、难点】

1. 重点：4P 策略与旅游消费者行为。

2. 难点：旅游产品的营销策略，旅游促销的策略。

【教学方法】

1. 讲授法：4P 策略与旅游消费者行为。
2. 讨论法：讨论经典的旅游营销案例，如迪士尼等。

【学习要求】

在实践中能够制定相应的旅游产品策略，销售策略，促销策略。

【复习与思考】

1. 阐述旅游零售商对旅游消费者行为的影响。
2. 结合自身亲身经历谈谈旅游促销方式有哪些？

【学习资源】

马勇，刘名俭.旅游市场营销管理 第3版[M].沈阳：东北财经大学出版社.2008.

旅游决策

【学习目标】

1. 掌握旅游决策的概念和内容。
2. 理解旅游决策的过程和特点，并了解影响旅游决策的因素。
3. 掌握旅游目的地的概念，了解国内外具有代表性的旅游目的地选择模型。

【课程内容】

1. 课程回顾——营销组合与旅游消费者的基础提问。
2. 课程导入——相关案例的引入。
3. 任务一——旅游决策概述。
4. 任务二——旅游消费者对目的地的选择。

【重点、难点】

1. 重点：旅游决策的影响因素以及决策过程。
2. 难点：旅游目的地选择模型。

【教学方法】

1. 讲授法：旅游决策的概念和内容；旅游决策的过程；旅游决策的特点；旅游决策的影响因素。国外经典旅游目的地选择模型；国内旅游目的地选择模型。
2. 讨论法：中国入境游客旅游目的地选择变化及影响因素的案例分享。

【学习要求】

能够根据旅游消费者决策的影响因素调查制定相应的服务以及营销战略。

【复习与思考】

简述旅游决策的影响因素；除本书所列出外，你认为还有哪些因素也影响旅游消费者的决策？请陈述理由。

【学习资源】

李旭,秦耀辰,宁晓菊,张丽君. 中国入境游客旅游目的地选择变化及影响因素[J].经济地理,2014,06:169-175.

旅游体验

【学习目标】

1. 掌握旅游体验的概念、类型、特征、塑造原则和实现路径。
2. 理解旅游体验质量的内涵，了解旅游体验质量的影响因素和测量方法。
3. 理解旅游体验真实性的内涵，认识旅游体验的真实性问题。
4. 掌握旅游体验营销的内涵、特点和模式，熟悉旅游体验营销的实施策略。

【课程内容】

1. 课程回顾——旅游决策的基础提问。
2. 课程导入——相关案例的引入。
3. 任务一——旅游体验概述。
4. 任务二——旅游的质量与真实性。
5. 任务三——旅游体验营销。

【重点、难点】

1. 重点：旅游体验质量的实现途径。
2. 难点：旅游体验质量的测量。

【教学方法】

1. 讲授法：旅游体验的概念；旅游体验的类型；旅游体验的特征；旅游体验塑造原则；旅游体验的实现路径。旅游体验质量的内涵；影响因素；旅游体验的真实性。
2. 案例分析法：体验古村落旅游的“虚拟真实性”案例分析。

【学习要求】

1. 能结合实际，分析旅游消费者的体验对旅游消费者的决策影响。
2. 能结合实际测量旅游消费者体验质量。
3. 能够制定旅游体验营销策略

【复习与思考】

1. 旅游体验营销有 5 种模式，讨论这 5 种模式在实际中是如何运用的。
2. 假如你是旅游企业的一名营销人员，针对本企业的旅游体验营销策略，你该如何实施能让游客获得更好的旅游体验。

【学习资源】

谢彦君. 旅游体验的两极情感模型：快乐—痛苦[J].财经问题研究,2006,05:88-92

旅游消费者的购后行为

【学习目标】

1. 掌握旅游消费者满意的概念和特点。
2. 了解顾客满意度的模型、旅游消费者满意度的影响因素、旅游消费者满意度的测评方法。
3. 理解满意度对于旅游消费者行为的影响，即满意度与游客忠诚，游客抱怨或投诉的关系。
4. 掌握旅游消费者忠诚度的内涵和测定，了解旅游消费者忠诚度的分类。
5. 了解旅游消费者忠诚度的影响因素，并理解忠诚度对旅游消费者行为的影响。
6. 掌握旅游抱怨的含义，了解旅游消费者抱怨的行为反应。
7. 理解旅游消费者抱怨产生的原因。

【课程内容】

1. 课程回顾——旅游体验的基础提问。
2. 课程导入——相关案例的引入。
3. 任务一——旅游消费者的满意度。
4. 任务二——旅游消费者的忠诚度。
5. 任务三——旅游消费者的抱怨。

【重点、难点】

1. 重点：旅游消费者满意度；旅游消费者忠诚度。
2. 难点：旅游消费者满意度测量；旅游消费者忠诚度测量；抱怨与满意度，忠诚度之间的关系。

【教学方法】

1. 讲授法：旅游消费者满意度；旅游消费者忠诚度。
2. 讨论法：分享去哪儿网、携程、驴妈妈、马蜂窝上游客的游后分享及评论。

【学习要求】

1. 能够测量旅游消费者的满意度。
2. 能够测量旅游消费者忠诚度。
3. 能够简单地制定旅游消费者忠诚度管理策略。

【复习与思考】

结合实际，并用案例说明分析旅游消费者满意度与忠诚度的关系。

【学习资源】

胡丽花，杨晓霞．国外旅游目的地游客忠诚研究综述．桂林旅游高等专科学校

学校学报, 2007, 18(6).

五、实践教学安排

1. 实践教学学时: 0 学时
2. 实践方式: 灵活实践方式, 即主要通过课堂上通过小组讨论等方式组织学生对当下旅游行业中的热点话题进行讨论, 从而提升学生的实践运用能力。
3. 实践能力展示: 课堂展示, 即在课堂教学过程中启发学生理论结合实践。

六、考核方式

(一) 考核方式

课程考核方式分为过程性考核和期末考核相结合的方式。

过程性考核包括: 课堂表现、平时作业、读书笔记等, 过程性评价主要是根据学生在整个课程中的表现来完成, 如学生的到课率、课堂参与的积极主动性、课程作业完成情况、日常学习的记录等。期末考核采用闭卷考试方式。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例 (%)	考核方式
课程目标 1: 在教师的指导下, 总结旅游消费者行为学的基本理论和基本体系等方面的基础知识, 加深学生对消费者行为学和旅游学知识的基本理解和认识, 建立旅游消费者行为的知识储备。并能通过热点案例的分享, 知悉行业前沿和行业发展动态。通过学习社会群体、文化等影响旅游消费者行为的外部因素, 培养学生具备从事与旅游消费者相关的业务能力、职业素养和职业操守。	旅游消费者行为学的基本问题, 旅游消费者行为学的基本理论, 动机与旅游消费者行为, 感知与旅游消费者行为, 学习与旅游消费者行为, 态度与旅游消费者行为, 个性与旅游消费者行为, 旅游消费者的购后评价 25%	读书笔记、课堂表现、期末考试
课程目标 2: 能够运用消费者行为的基本理论和知识对旅游消费者的行为进行初步分析, 认识消费者行为影响因素的重要性, 并能创新性地解决和处理旅游消费者行为的相关问题。	动机与旅游消费者行为, 感知与旅游消费者行为, 学习与旅游消费者行为, 态度与旅游消费者行为, 个性与旅游消费者行为, 旅游决策, 旅游体验, 旅游消费者的购后评价 25%	课堂讨论、平时作业、期末考试
课程目标 3: 加强学生的自我调节和掌控水平, 培养学生运用消费者行为和心理学知识分析问题、	动机与旅游消费者行为, 感知与旅游消费者行为, 学习与旅游消费者行为, 态度与旅游消	课堂讨论、平时作业、期末考试

解决实际问题的能力，通过对旅游消费者的学习，提高学生对消费者行为的认知，拓展学生的知识面，提高学生在营销和销售实践中观察能力、判断能力以及综合管理能力。	费者行为,个性与旅游消费者行为,社会群体与旅游消费者行为,文化与旅游消费者,营销组合与旅游消费者行为,旅游决策,旅游体验,旅游消费者的购后评价 25%	
课程目标 4: 能够应用旅游学、社会学、人类学、经济学等知识和工具,从事旅游管理的相关工作,并增强其信息安全意识。	社会群体与旅游消费者行为,文化与旅游消费者,营销组合与旅游消费者行为,旅游决策,旅游体验 25%	读书笔记、课堂讨论、期末考试

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=过程性考核成绩(课堂表现×40%+平时作业×40%+读书笔记×20%)×30%+期末考核×70%

2. 平时成绩评定

(1) 课堂表现: 学生主动参与课堂练习、讨论,创造性地提出问题的能力,学生的到课情况。

(2) 平时作业: 根据学生平时作业提交次数及完成质量,平时小测验等进行评价。

(3) 读书笔记: 根据学生的读书笔记内容进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极。	上课较认真,互动较积极,发言次数较多。	上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言。	上课不太认真,有互动但不多,很少发言。	听课很不认真,不互动也不发言。

2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写较为整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
旅游消费者行为 (第二版)	李志飞	华中科技大学出版社	2019.9	否	

九、主要参考书目

- [1]甘朝有. 旅游心理学(第1版). 天津: 南开大学出版社. 2001
- [2]时蓉华. 现代社会心理学(第1版). 上海: 华东师大出版社. 1989
- [3]周晓红. 现代社会心理学名著精华(第1版). 南京: 南京大学出版社. 1992
- [4]俞文钊. 管理心理学(第1版). 兰州: 甘肃人民出版社. 1994
- [5]张春兴. 现代心理学(第1版). 上海: 上海人民出版社. 1996
- [6]国家旅游局人事. 旅游服务心理学(第1版). 北京: 劳动教育司旅游教育出版社. 2004
- [7]张树夫. 旅游心理(第一版). 北京: 中国林业出版社. 2003
- [8]刘纯. 旅游心理学(第3版). 北京: 高等教育出版社. 2011

十、课程学习建议

结合本课程的特点，给出以下学习建议：

1. 明确学习目标，课前做好预习，带着问题进入课堂，保证课堂效果。
2. 在课程内容的学习上，结合国内外旅游消费热点问题对基本概念和基础理论进行理解和掌握。

3. 可以通过提供的相关期刊、书籍文献资料进行查缺补漏，丰富课程学习内容。

4. 找寻学习资源，在学习过程中遇到问题时，可以利用网络平台学习资源等方式解决问题。



酒店管理专业

《旅游目的地管理》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《旅游目的地管理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	旅游目的地管理 Tourism Destination Management		
课程编码	231510705B	适用专业	酒店管理
先修课程	旅游学概论	修读学期	第 4 学期
课程类别	专业核心课	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 32，实践学时 0）		
执笔人	张英云	审核人	曹丹

二、课程简介

该课程是酒店管理专业的专业核心课程，该课程是一门涵盖旅游目的地管理概念、理论和实践的综合性课程，是旅游类专业学生了解旅游目的地系统知识的重要渠道。旨在全面介绍旅游目的地的形成、发展、管理过程及其相关理论和方法。通过学习本门课程，使学生了解旅游目的地的特征，明确旅游目的地发展与演变的规律、游客活动规律以及当地社区居民、游客、旅游企业与旅游目的地之间的关系，掌握旅游目的地产品管理、形象与营销、安全管理、环境管理、质量管理等问题，帮助学生全面掌握如何识别旅游目的地发展的问题，了解新常态下旅游目的地发展的新特点和规律，能够对旅游目的地运营管理、发展战略提出解决方案。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：能够描述旅游目的地管理的基本理论和基本方法；阐述新时代下旅游目的地的新业态、新技术和发展趋势。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：能够设计出独特的旅游体验，利用数字技术提升服务效率，

实现旅游业与环境的和谐共生，为旅游目的地的可持续发展贡献创新力量。【毕业要求 3.2】

课程目标 3：能够运用理论知识对旅游目的地管理实践问题提供解决方案，探索中国式现代化的旅游目的地发展路径。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：能够制作并展示 PPT，通过图文字等方式，向听众展示旅游目的地的管理的相关成果和见解。能够流利地进行口头和书面表达，与团队成员、业界专家以及公众进行有效沟通。【毕业要求 6.1】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	创新能力	3.2 具有批判精神和酒店行业敏感性，能够发现问题，有应对新的市场环境对酒店业带来挑战的能力。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达	6.1 能够通过语言、动作、文字、图表等方式表达自己的观点，与旅游行业及社会公众进行有效的沟通，并理解与包容差异性。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
旅游目的地导论	课程目标 1、3	讲授法、案例分析法、讨论法	4
旅游目的地利益相关者	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	4
旅游目的地的开发与规划	课程目标 1、3	讲授法、案例分析法、讨论法	2
旅游目的地人力资源管理	课程目标 2、4	讲授法、案例分析法、讨论法	2
旅游目的地服务管理	课程目标 2、3、4	讲授法、案例分析法、项目式	6
旅游目的地营销	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	6
旅游目的地安全管理	课程目标 3、4	讲授法、案例分析法、情景模拟法	2
新常态下旅游目的地的发展	课程目标 2、3、4	讲授法、案例分析法、作业	6

(二) 课程内容

旅游目的地导论

【学习目标】

1. 能够知道旅游目的地、旅游目的地的构成要素、旅游目的地分类体系等概念。
2. 能够简述旅游目的地的相关研究理论。
3. 能够充分理解建设旅游目的地的重要意义。
4. 能够辨析旅游目的地和旅游景区的区别。

【课程内容】

1. 旅游目的地概念
2. 旅游目的地构成要素
3. 旅游目的地分类
4. 旅游目的地研究理论

【重点、难点】

1. 重点：旅游目的地的定义、构成要素；旅游目的地是怎样分类的，分类依据是什么
2. 难点：旅游目的地的相关研究理论与旅游目的地研究发展动态；旅游目的地发展最新进展

【教学方法】

1. 讲授法：通过课堂讲解，传授旅游目的地的概念、构成要素、分类和旅游目的地研究理论。
2. 案例分析法：结合具体案例，分析不同旅游目的地类型。
3. 讨论法：组织学生课堂讨论，关于目的地研究发展动态和最新进展，分享观点和经验，提高思考和表达能力。

【学习要求】

1. 认真听讲，理解并掌握旅游目的地的基本概念、构成和分类。
2. 积极参与案例分析和小组讨论等活动，了解旅游目的地的相关研究理论与旅游目的地研究发展动态。
3. 独立完成课后作业和思考题，加深对旅游目的地相关知识的理解和应用。

【复习与思考】

1. 如何理解旅游目的地的概念和内涵。
2. 简述旅游目的地构成要素相关观点，并发表个人看法。

3. 旅游目的地的是怎样进行分类的，各种分类的依据在哪里？

【学习资源】

1. (英) 弗兰克·豪伊. 旅游目的地的经营与管理[M]. 辽宁科学技术出版社, 2006.

2. (英) 摩根. 旅游目的地品牌管理[M]. 南开大学出版社, 2006.

旅游目的地利益相关者

【学习目标】

1. 能够知道旅游目的地利益相关者的基本内涵、类型、旅游者行为的基本内涵、旅游目的地管理政府行为与决策。

2. 能够描述旅游目的地社区居民如何参与旅游目的地的建设与发展、旅游目的地企业如何管理。

3. 能够简述非政府组织与旅游目的地发展的关系。

4. 能够分析旅游目的地利益相关者相互之间，利益相关者与旅游目的地发展之间的关系，以及如何处理好各团体之间的关系，促使旅游目的地能够得到长足的可持续发展。

【课程内容】

1. 旅游目的地管理政府行为与决策

2. 旅游者行为研究

3. 旅游目的地社区居民参与

4. 旅游目的地企业经营管理

5. 非政府组织与旅游目的地发展

【重点、难点】

1. 重点：旅游目的地利益相关者的类型、内涵；旅游目的地管理政府行为与决策策略；旅游目的地社区居民如何参与；旅游目的地企业如何经营管理；非政府组织与旅游目的地发展的关系。

2. 难点：旅游目的地利益相关者、旅游者行为理论研究；旅游目的地利益相关者之间，各利益主体与旅游目的地发展如何协调，以促进旅游目的地的健康可持续发展。

【教学方法】

1. 讲授法：通过课堂讲解，传授旅游目的地利益相关者的基本内涵、类型、旅游者行为的基本内涵、旅游目的地管理政府行为与决策等知识。

2. 案例分析法：结合具体案例，分析旅游目的地利益相关者之间的关系。

3. 讨论法：组织学生课堂讨论，目的地要想长远、可持续的发展，要如何协调利益相关者之间的关系，分享观点和经验，提高学生思考并解决实际问题的能力。

【学习要求】

1. 制定合理的学习计划，确保按时完成学习任务和作业。
2. 积极参与课堂讨论，提高学习效果，具备解决实际问题的能力。
3. 独立完成课后作业和思考题，加深对旅游目的地各个利益相关者以及相互关系的理解。

【复习与思考】

1. 结合发展低碳旅游过程中涉及到的利益相关者分析方法，试分析乡村旅游开发过程中利益相关者相互关系。

【学习资源】

1. 武传表, 冯安睿. 智慧旅游背景下辽宁省全域旅游利益相关者激励机制研究[J]. 中国集体经济, 2018(19):21-22.
2. 夏赞才. 利益相关者理论及旅行社利益相关者基本图谱[J]. 湖南师范大学社会科学学报, 2003(03):72-77.
3. 张素. 旅游景区核心利益相关者均衡发展研究[J]. 中小企业管理与科技(上旬刊), 2010(12):34-35.

旅游目的地开发与规划

【学习目标】

1. 能够阐述旅游目的地资源的概念体系、旅游目的地的资源类型与评价、旅游目的地资源调查的方法、旅游目的地资源评价标准与方法、旅游目的地空间结构的基本理论、旅游目的地空间结构规划的关键要素。
2. 能够运用旅游目的地开发与规划的相关理论、知识，明确旅游目的地资源开发的目标和意义，将相关基础理论与实践充分相结合，对旅游目的地规划有全局认识，对旅游资源的如何进行空间结构规划，如何推动旅游目的地品牌的形成，如何促进旅游目的地可持续发展有自己的认知和创新。
3. 能够运用所学知识，对旅游资源单体进行分类、调查和评价。

【课程内容】

1. 旅游规划相关概述
2. 旅游目的地资源调查与分类
3. 旅游目的地空间结构规划
4. 旅游目的地规划发展趋势及新理念

【重点、难点】

1. 重点：旅游目的地资源概念、分类标准与方法；旅游目的地资源的调查、评价标准与方法；旅游目的地空间结构基本理论；旅游目的地空间结构规划的关键要素；旅游目的地规划方法。

2. 难点：旅游目的地空间结构理论研究，以及理论与实践如何结合；旅游目的地资源评价。

【教学方法】

1. 讲授法：通过课堂讲解，传授旅游目的地开发和规划相关理论知识。

2. 案例分析法：结合具体案例，分析旅游目的地资源的如何分类、调查和评价。

3. 演示法：通过某个目的地旅游规划文本展示，学生清楚旅游规划最终的成果。

【学习要求】

1. 掌握基础知识：学生需要掌握旅游目的地开发和规划相关理论知识。

2. 培养实践能力：学生需要通过案例分析、具体旅游规划的演示，能够对旅游资源进行调查和评价，找到目的地的空间结构要素并进行规划。

3. 提升综合素质：学生需要具备良好的职业道德、沟通能力、团队协作能力、创新能力等综合素质。

【复习与思考】

1. 如何理解旅游资源的概念。

2. 请简要介绍旅游目的地资源的分类方法。

3. 旅游目的地资源评价一般会采取哪些方法。

【学习资源】

1. 贾芙豪, 段文军. 议文化遗产型旅游目的地的旅游开发和规划——以承德为例[J]. 旅游纵览(下半月), 2018(05):118-119.

2. 程金龙. 新时期旅游目的地开发与管理研究[M]. 科学出版社, 2018.

3. 凌常荣, 刘庆. 旅游目的地开发与管理[M]. 经济管理出版, 2013.

旅游目的地人力资源管理

【学习目标】

1. 能够阐述旅游目的地人力资源的概念、旅游目的地人力资源体系、旅游目的地人力资源开发原则与过程、旅游目的地人力资源管理方法。

2. 能够分析如何解决旅游从业人员人力资源供过于求，旅游人才资源供不应求，旅游人才结构不合理、旅游人才流失严重等问题；

3. 能够分析目前旅游目的地旅游人力资源开发与管理存在的问题，如何解决这些问题，并提出可行性建议。

【课程内容】

1. 旅游目的地人力资源概念
2. 旅游目的地人力资源开发
3. 旅游目的地人力资源管理体系与方法

【重点、难点】

1. 重点：旅游目的地人力资源概念；旅游目的地人力资源体系；旅游目的地人力资源开发；旅游目的地人力资源管理。

2. 难点：旅游目的地人力资源开发与管理存在的问题，以及如何有效解决；分析如何构建我国旅游行业人力资源培训系统。

【教学方法】

1. 讲授法：通过教师讲解，使学生掌握旅游目的地人力资源管理相关理论知识。

2. 案例分析法：通过分析旅游目的地管理人力资源管理的案例，使学生理解人力资源管理的重要性。

3. 讨论法：组织学生课堂讨论目前旅游目的地旅游人力资源开发与管理存在的问题，学生分享观点和经验，提高表达能力、独立思考和解决实际问题的能力。

【学习要求】

1. 认真听讲，理解并掌握旅游目的地人力资源管理相关理论知识。
2. 积极参与案例分析和小组讨论等活动，提高独立思考和解决实际问题的能力。
3. 独立完成课后作业，加深对我国旅游行业人力资源现状、问题的理解和分析。

【复习与思考】

1. 新加坡旅游人才培养系统对我国旅游行业人力资源开发有何启示。
2. 如何构建我国旅游行业人力资源培训系统。

【学习资源】

1. 马爱萍. 基于动机的旅游目的地形象实证研究[M]. 中国财政经济出版社, 2013.
2. 邹统钎. 旅游目的地管理[M]. 高等教育出版社, 2011.
3. 徐虹, 路科. 旅游目的地管理[M]. 南开大学出版社, 2015.

旅游目的地服务管理

【学习目标】

1. 能够阐述旅游目的地服务的概念、构成、特征和影响因素。

2. 能够分析旅游目的地接待服务、旅游目的地公共服务和旅游集散地服务管理现状。

3. 能够运用所学，为旅游目的地设计服务管理提升对策。

【课程内容】

1. 旅游目的地服务的概念、构成、特征和影响因素
2. 旅游目的地接待服务体系的概念、构成、特征和管理
3. 旅游目的地公共服务体系的概念、构成、特征和管理
4. 旅游集散地体系的概念、类型、特征和管理。

【重点、难点】

1. 重点：旅游目的地接待服务体系的构成、特征和管理；旅游目的地公共服务体系的概念、构成和管理；旅游集散地体系的概念、特征和管理

2. 难点：我国旅游目的地服务存在的问题与对策；如何提升旅游目的地的服务质量

【教学方法】

1. 讲授法：通过教师系统讲解旅游目的地服务管理的基本概念、原则、理论框架等，为学生构建完整的知识体系。

2. 案例分析法：选取具有代表性的旅游目的地服务管理案例，让学生分析讨论，提升问题解决能力。

3. 项目式学习：以项目为驱动，让学生分组进行旅游目的地服务管理方案的策划、实施和评估，培养学生的团队协作和创新能力。

【学习要求】

1. 掌握基础知识：学生需要掌握旅游目的地服务管理的基本概念、原则、理论框架等基础知识。

2. 培养实践能力：学生需要通过案例分析、项目式学习等方式，培养解决旅游目的地服务管理实际问题的能力。

3. 提升综合素质：学生需要具备良好的职业道德、沟通能力、团队协作能力、创新能力等综合素质。

【复习与思考】

1. 分析旅游目的地服务管理中存在的问题及其原因。

2. 思考如何提高旅游目的地服务管理的质量。

3. 随着旅游业的快速发展，旅游目的地服务管理面临哪些新的挑战 and 机遇。

【学习资源】

1. 张朝枝. 旅游目的地管理. 重庆大学出版社. 2020.

2. 《中国旅游产业发展报告》和《全球旅游目的地竞争力报告》。

旅游目的地营销

【学习目标】

1. 能够阐述旅游目的地营销的基本概念、原理、理论体系及其在旅游业发展中的重要性。

2. 能够运用旅游目的地营销的基本策略、方法和工具，如品牌定位、形象塑造、市场细分、目标市场选择、营销组合策略等，分析旅游目的地的市场环境、竞争态势和消费者需求，制定和实施旅游目的地营销策略。

【教学内容】

1. 旅游目的地形象的含义、形象设计
2. 旅游目的地形象策划
3. 旅游目的地品牌建设
4. 旅游目的地营销策略

【重点、难点】

1. 重点：旅游目的地形象设计；旅游目的地品牌建设；旅游目的地的营销策略

2. 难点：旅游目的地形象策划；旅游目的地营销策略

【教学方法】

1. 讲授法：通过课堂讲解，传授旅游目的地营销的理论和基本原理。
2. 案例分析法：结合具体案例，分析旅游目的地营销的实际操作和效果，加深理解。
3. 讨论法：组织学生课堂讨论，分享观点和经验，提高思考和表达能力。

【学习要求】

1. 制定合理的学习计划，确保按时完成学习任务和作业。
2. 养成自主学习和终身学习的习惯，不断更新知识和技能。
3. 积极参与课堂讨论，提高学习效果。

【复习与思考】

1. 旅游目的地营销的核心目标是什么？如何根据目标制定营销策略？
2. 请分析一个成功的旅游目的地营销案例，并总结其成功的原因和启示。
3. 如何根据市场需求，进行旅游目的地的市场细分和目标市场选择？

【学习资源】

邹统纤、陈芸，旅游目的地营销，经济管理出版社. 2017.

旅游目的地安全管理

【学习目标】

1. 能够阐述旅游目的地安全管理的重要性和必要性。

2. 能够运用旅游目的地安全管理的基本理论、原则和方法解决实际旅游安全事故。

【教学内容】

1. 旅游目的地安全的概念、特点
2. 旅游目的地安全的预防措施
3. 旅游目的地安全事件的应对措施

【重点、难点】

1. 重点：旅游目的地安全事故处理原则和程序；影响旅游安全的因素。
2. 难点：旅游目的地安全事故的应对措施。

【教学方法】

1. 讲授法：通过教师讲解，使学生了解旅游目的地安全管理的基本理论、原则和方法。
2. 案例分析法：通过分析旅游安全事故案例，使学生理解旅游安全事故的成因、过程和后果，提高应对能力。
3. 情景模拟法：通过设置旅游安全事故情景，让学生模拟应对过程，锻炼应急处理能力。

【学习要求】

1. 认真听讲，理解并掌握旅游目的地安全管理的基本理论、原则和方法。
2. 积极参与案例分析、情景模拟和小组讨论等活动，提高应对旅游安全事故的能力。
3. 独立完成课后作业和思考题，加深对旅游目的地安全管理的理解和应用。

【复习与思考】

1. 列举旅游安全事故的常见类型，并简述其影响。
2. 思考旅游目的地安全管理中“预防为主”原则的具体应用。
3. 分析旅游目的地安全管理面临的挑战及应对策略。

【学习资源】

1. 李秀清、林虹. 旅游安全管理——有效地管理旅行风险与安全的策略. 商务印书馆. 2018.

2. 《中国旅游安全报告》

新常态下旅游目的地的发展

【学习目标】

1. 能够阐述新常态下旅游目的地发展的特点、面临的挑战和机遇。
2. 能够运用所学分析新常态下旅游目的地应该如何进行规划、管理和运营，以提升竞争力和可持续发展能力。

【教学内容】

1. 新常态下旅游目的地发展特征
2. 旅游目的地信息化的概念和内涵
3. 智慧旅游在旅游目的地建设与管理中的应用
4. 新常态下旅游目的地产品开发方法
5. 全域化旅游目的地概念、理念和要求

【重点、难点】

1. 重点：全域化旅游目的地的建设；智慧旅游在旅游目的地建设中的应用。
2. 难点：新常态下旅游目的地产品开发方法。

【教学方法】

1. 讲授法：通过教师讲解，使学生了解新常态下旅游目的地管理的基本理论、原则和方法。
2. 案例分析法：通过分析新常态下旅游目的地管理的案例，使学生理解旅游安全事故的成因、过程和后果，提高应对能力。
3. 讨论法：组织学生课堂讨论，分享观点和经验，提高思考和表达能力。

【学习要求】

1. 认真听讲，理解并掌握新常态下旅游目的地管理的原则和方法。
2. 积极参与案例分析、情景模拟和小组讨论等活动，提高应对新常态下旅游目的地管理的能力。
3. 独立完成课后作业，加深对新常态下旅游目的地管理的理解和应用。

【复习与思考】

1. 旅游目的地如何在新常态下应对市场竞争和变化？
2. 旅游目的地在新常态下的主要发展趋势是什么？
3. 在新常态下，旅游目的地应如何加强生态保护和可持续发展？

【学习资源】

李雪松. 旅游目的地管理. 北京: 中国旅游出版社, 2017.

五、实践教学安排

《旅游目的地管理》课程主要以理论教学为主，通过课程的学习，希望学生能够掌握旅游目的地管理的基本理论与方法，并身体力行学以致用，尝试解决旅游目的地管理中的具体问题。同时，积极参加社会实践，通过调查熟悉的酒店、模拟解决实际问题，形成心得体会，提升学生对解决实际问题能力和简单的调研能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、小组展示等，过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、小组展示等。

期末考核采用闭卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：能够描述旅游目的地管理的基本理论和基本方法；阐述新时代下旅游目的地的新业态、新技术和发展趋势。	旅游目的地的构成要素、分类体系、旅游目的地演化、旅游目的地利益相关者、旅游目的地空间结构、旅游目的地服务体系、旅游目的地形象设计、旅游目的地的营销、旅游目的地安全管理、智慧旅游、全域旅游 30%	课堂表现、平时作业、小组展示、期末考试
课程目标 2：能够设计出独特的旅游体验，利用数字技术提升服务效率，实现旅游业与环境的和谐共生，为旅游目的地的可持续发展贡献创新力量。	旅游目的地发展最新进展、旅游目的地利益相关者、旅游目的地空间结构理论、旅游目的地人力资源管理、旅游目的地服务管理、旅游目的地形象设计、旅游目的地形象策划、旅游目的地营销策略、旅游目的地安全管理、智慧旅游、全域旅游 20%	课堂表现、平时作业、小组展示、期末考试
课程目标 3：能够运用理论知识对旅游目的地管理实践问题提供解决方案，探索中国式现代化的旅游目的地发展路径。	旅游目的地相关研究理论、旅游目的地利益相关者、旅游目的地服务、旅游目的地形象设计、旅游目的地形象策划、旅游目的地营销策略、旅游目的地安全、智慧旅游、全域旅游 30%	课堂表现、平时作业、小组展示、期末考试
课程目标 4：能够制作并展示 PPT，通过图文等方式，向听众展示旅游目的地管理的相关成果和见解。能够流利地进行口头和书面表达，与团队成员、业界专家以及公众进行有效沟通。	旅游目的地利益相关者、旅游目的地空间结构理论、旅游目的地服务、旅游目的地形象策划、旅游目的地营销、智慧旅游、全域旅游 20%	课堂表现、平时作业、小组展示、期末考试

七、成绩评定

（一）评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=（课堂表现×40%+平时作业×40%+小组展示×20%）×30%+期末考试成绩×70%

2. 平时成绩评定

(1) 课堂表现：根据学生到课率、课堂参与程度与质量量分。

(2) 平时作业：根据学生平时作业提交次数及完成质量、平时小测验等进行评价。

(3) 小组展示：根据小组展示内容进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极，不缺课。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多，缺课1—2次。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言，缺课2—3次。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言，缺课3—4次。	听课很不认真，不互动也不发言，缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
3	小组展示	展示内容完整，逻辑清晰，条理分明，表达准确。创新性高，有独特的见解或解决方案。团队成员之间配合默契，分工明确。	展示内容基本完整，逻辑基本清晰，表达基本准确。有一定的创新性。团队内部沟通基本顺畅，能够解决大部分问题。	展示内容完成度一般，逻辑和表达一般，创新性有限。团队成员之间配合一般。	展示内容完成度较低，逻辑和表达存在一些问题，创新性不足。团队成员之间配合较差。	展示内容严重不完整，逻辑和表达混乱，缺乏创新性。团队成员之间几乎无配合。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
旅游目的地管理（第二版）	黄安民	华中科技大学出版	2021.8	否	

九、主要参考书目

- [1]李雪松.旅游目的地管理.北京:中国旅游出版社,2017
- [2]张朝枝.旅游目的地管理.重庆:重庆大学出版社.2020
- [3]谢彦君.基础旅游学.北京:商务印书馆.2017
- [4]李宏.旅游目的地营销与发展.北京:旅游教育出版社.2010
- [5]张凌云.世界著名旅游目的地开发与管理.北京:旅游教育出版社.2015

十、课程学习建议

- 1.明确专业学习目标,进行主动有效学习。
- 2.利用节假日对少山西的旅游目的地进行调研,访谈目的地管理人员,增强实践技能。
- 3.进行广泛阅读,积极进行量的积累,不断提高理论思维能力。



酒店管理专业

《酒店管理概论》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店管理概论》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店管理概论	Introduction to Hotel Management	
课程编码	231510706B	适用专业	酒店管理
先修课程	管理学原理	修读学期	第 2 学期
课程类别	专业核心课	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	3	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	学时（理论学时 48，实践学时 0）		
执笔人	赵风云	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是酒店管理专业的必修专业核心课程。本课程着重介绍现代酒店经营管理的基本理论以及酒店从筹建、开业到管理的整个管理实践，并致力于带领学生深入探索酒店经营管理所涉及的人力资源、营销、质量监督、危机管理等业务知识。通过本课程的学习，让学生对酒店及酒店管理的本质、起源、演进历程、构成要素、内外部关系、管理体系、管理方法、社会文化影响等方面形成感性认识，知道我国现代酒店业发展的现状与趋势；通过分析我国现代酒店管理的基本业务与经营策略，从而产生专业兴趣和专业认同感，为后续其它专业知识学习，也为学生将来从事酒店及旅游相关行业管理工作打下良好的基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：在教师的指导下，总结现代酒店经营服务和管理的的基本理论和基本体系等方面的基础知识。能够在酒店管理实践中理解并遵守接待服务业的职业道德和规范，运用情感管理的方法和技巧，及时调整心态，树立员工是家人，顾客是亲人的亲情化管理理念。（毕业要求 2.2）

课程目标 2：能够应用所学的基本原理、方法和手段，创新性地分析和处理酒店的常见问题。（毕业要求 3.2）

课程目标 3：能够针对酒店管理及服务中的相对复杂问题，提出合理的解决方案。（毕业要求 4.2）

课程目标 4：能够就酒店服务过程中出现的问题与酒店员工和顾客进行有效的沟通和交流。（毕业要求 6.2）

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，知道酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	创新能力	3.2 具有批判精神和酒店行业敏感性，能够发现问题，有应对新的市场环境对酒店业带来挑战的能力。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达	6.2 说明酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
酒店管理概述	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	8
酒店战略与组织管理	课程目标 1, 2	讲授法、案例分析法、讨论法	6
酒店决策与计划管理	课程目标 3	讲授法、案例分析法、讨论法	4
酒店业务运营管理	课程目标 1、3、4	讲授法、案例分析法、讨论法	4
酒店服务质量管理	课程目标 1、3、4	讲授法、案例分析法、讨论法	6
酒店营销管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例分析法、讨论法	6
酒店品牌管理	课程目标 2	讲授法、案例分析法、作业	2
酒店人力资源管理	课程目标 1、2、4	讲授法、案例分析法、作业	4
酒店设备物资管理	课程目标 1	讲授法	2
酒店安全危机管理	课程目标 2	讲授法、案例分析法、讨论法	2
酒店集团化管理	课程目标 1、2、4	讲授法、案例分析法、作业	4
合计			48

（二）课程内容

酒店管理概述

【学习目标】

1. 明确酒店业的发展历史，基本概念，特征及分类
2. 分析现代酒店业的发展特征，以及如何评定酒店的等级。

【课程内容】

1. 酒店的基本概念与内涵
2. 现代酒店业的发展特征
3. 酒店分类与新业态发展
4. 酒店等级划分与评定

【重点、难点】

1. 重点：酒店业的基本概念、分类及特征和酒店等级评定与评价
2. 难点：不同酒店类型所具备的不同特征，现代酒店业的发展特征，酒店新业态的发展

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法等方法进行课程教学，讲清楚酒店的概念、发展历史、等级评定。通过案例分析的方法，引导学生明确现代酒店的特征、酒店新业态及酒店分类。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解酒店发展情况。
2. 查阅相关资料，熟悉国内有代表性的酒店的规模及功能。

【复习与思考】

1. 酒店新业态是在什么背景下出现的，未来还可能出现什么业态？
2. 从酒店发展的背景看，分析酒店和旅游之间的关系。

【学习资源】

1. 刘伟. 酒店管理. 中国人民大学, 2014.10
2. 微信公众号: Jorizon 灏悦程

酒店战略与组织管理

【学习目标】

1. 知道酒店管理以及组织管理的内容、作用
2. 了解掌握提升酒店效率的酒店组织管理战略，
3. 掌握酒店组织制度建设和团队建设的主要内容。

【教学内容】

1. 酒店战略管理概述
2. 酒店企业竞争力培育
3. 酒店业务层面的战略选择

4. 酒店企业组织管理
5. 酒店企业组织制度与创新

【重点、难点】

1. 重点：酒店组织制度建设、酒店组织结构设计的主要原则
2. 难点：不同酒店战略管理的分析与制定，组织中的权利与责任如何分配

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

回顾《管理学原理》所学知识，预习课程内容。

【复习与思考】

1. 酒店业务层面如何进行战略选择？
2. 未来酒店业组织结构的演变？

【学习资源】

1. 陈传明，龙静. 管理学. 高等教育出版社. 2020. 09
2. 杨劲松. 酒店战略管理. 机械工业出版社. 高等教育出版社. 2023. 07

酒店决策与计划管理

【学习目标】

1. 知道酒店决策、计划的类型
2. 明确酒店决策、计划的编制

【教学内容】

1. 酒店决策
2. 酒店计划

【重点、难点】

1. 重点：酒店决策的类型
2. 难点：酒店计划的编制

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

回顾《管理学原理》所学知识，预习课程内容。

【复习与思考】

1. 如何对决策方案进行评价？
2. 决策过程中应该注意那些事项？
3. 如何设定计划指标体系？
4. 决策与计划之间的关系是什么？

【学习资源】

陈传明, 龙静. 管理学. 高等教育出版社. 2020. 09

酒店业务运营管理

【学习目标】

1. 掌握酒店客房部和前厅的功能, 主要职责, 描述客房类型和如何清洁客房
2. 掌握餐饮部的工作职责以及如何设计菜单, 以及酒店其他部门的功能和职责。

【教学内容】

1. 酒店前厅部运营管理
2. 酒店客房部运营管理
3. 酒店餐饮部运营管理

【重点、难点】

1. 重点: 酒店前厅、客房、餐饮部的主要工作职责, 金钥匙服务。
2. 难点: 结合实例讨论酒店在进行客房管理与运营中如何解决投诉问题。

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 查阅相关资料, 了解酒店金钥匙服务的来源。
2. 以自身实践经历, 分析思考酒店前厅、客房、餐饮服务流程。

【复习与思考】

1. 怎样才能做到更好地处理客人投诉?
2. 在酒店服务中, 如何更好地体现金钥匙服务?

【学习资源】

1. 唐飞 刘静. 酒店前厅与客房管理 (第二版). 清华大学出版社. 2023. 02
2. 陈业玮. 酒店餐饮管理 (第二版). 华中科技大学出版社. 2023. 10

酒店服务质量管理

【学习目标】

1. 了解酒店服务质量管理的概念、体系、标准和评价分析、管理方法。
2. 掌握全面质量管理的内容和步骤。

【教学内容】

1. 酒店服务质量概述
2. 酒店服务质量管理体系
3. 酒店服务质量评价分析

4. 酒店服务质量管理方法

【重点、难点】

1. 重点：酒店服务质量管理体系和全面质量管理内容
2. 难点：酒店服务质量满意度分析，酒店服务质量调查方法

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 以自身实践经历，分析思考酒店在服务中存在的问题。

【复习与思考】

1. 如何更好地提升酒店服务质量？
2. 酒店服务质量调查的方法有哪些？

【学习资源】

1. (澳)坎达姆普利. 服务管理——酒店管理的新模式(第一版). 旅游教育出版社.
2. 孟天广. 集客力：向世界顶级酒店学服务(第一版). 中国水利水电出版社.
3. 微信公众号：私人管家

酒店营销管理

【学习目标】

1. 知晓酒店市场营销的基本理论，概念和基本内容。
2. 理解酒店市场营销的理念和主要策略。
3. 掌握酒店影响的组合策略。
4. 了解酒店营销管理创新的基本知识。

【教学内容】

1. 酒店营销活动概述
2. 酒店营销的基础环节
3. 酒店营销组合策略
4. 酒店营销管理创新

【重点、难点】

1. 重点：酒店市场营销的基本内容和主要方法、战略。
2. 难点：结合实际选取合适的市场营销战略来进行酒店营销，如何对酒店形象进行设计与塑造

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 以自身经历，谈谈遇到过的营销手段，思考在酒店中如何应用。

【复习与思考】

1. 在酒店营销过程中如何体现酒店整体产品概念？
2. 酒店营销管理创新策略？

【学习资源】

1. 陈学清. 酒店市场营销（第二版）. 清华大学出版社. 2018. 09
2. 微信公众号：酒店职业经理人

酒店品牌管理

【学习目标】

1. 知晓酒店品牌概念与内涵。
2. 理解酒店品牌构成以及酒店品牌建设。

【教学内容】

1. 酒店品牌概述
2. 酒店品牌建设
3. 酒店品牌提升
4. 酒店品牌扩张

【重点、难点】

1. 重点：酒店品牌的构成、酒店品牌建设
2. 难点：如何进行酒店品牌的建设

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 谈谈自己熟悉的酒店品牌，思考该品牌应该如何发展。

【复习与思考】

1. 酒店品牌的扩展之路？
2. 酒店应该如何进行品牌建设？

【学习资源】

1. https://www.atlantissanya.cn/?mz_ca=2075833&mz_sp=7DuIY&mz_sb=

1

2. https://www.ixigua.com/6855297239414374927?wid_try=1

酒店人力资源管理

【学习目标】

1. 知晓酒店人力资源管理的意义和角色。
2. 掌握人力资源的具体行动：规划、招募、选择、培训、评估、补偿、员工安全和健康、劳动力和劳动质量提升等内容；
3. 理解酒店职业经理人发展的相关知识。

【教学内容】

1. 酒店人力资源管理概述
2. 酒店人力资源管理内容
3. 酒店人力资源管理激励
4. 酒店职业经理人发展

【重点、难点】

1. 重点：酒店人力资源管理行动的具体内容
2. 难点：如何根据自身情况设计自己的酒店职业生涯规划

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 结合实际，谈谈自己在应聘时的流程。

【复习与思考】

1. 应聘的注意事项是什么？
2. 酒店如何能够找到优秀员工？

【学习资源】

1. 陈天明，龙静. 管理学. 高等教育出版社. 2020. 09
2. 方向阳 张磊玲. 酒店人力资源管理实务. 中国人民大学出版社. 2023. 6
3. 微信公众号：酒店人指南

酒店设备物资管理

【学习目标】

1. 了解酒店设备维护与酒店物资统筹管理、新技术在酒店的智能应用
2. 掌握酒店节能与绿色管理

【教学内容】

1. 酒店设备维护管理
2. 酒店物资统筹管理
3. 酒店节能与绿色管理

4. 新技术与酒店智能应用

【重点、难点】

1. 重点：酒店日常设施设备的管理原则和主要内容。
2. 难点：酒店在日常能源管理中如何进行节能减排。

【教学方法】

采用课前导学、讲授法进行课程教学。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

酒店应该如何进行绿色建筑？

【学习资源】

阳淑瑗. 现代酒店设备管理. 中国人民大学出版社. 2020. 01

酒店安全危机管理

【学习目标】

1. 了解酒店安全危机管理计划的制定、危机的调查与评估。
2. 掌握酒店安全管理的内容和五大特征：复杂性、服务型、政策性、全员性和预防性；
3. 掌握酒店安全危机处理的策略与公关。

【教学内容】

1. 酒店安全危机概述
2. 酒店安全危机管理计划的制定
3. 酒店安全危机识别与预警
4. 酒店安全危机处理策略与公关

【重点、难点】

1. 重点：酒店安全危机管理的处理策略
2. 难点：结合案例分析酒店如何处理安全危机事件

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

1. 如何处理酒店突发公共卫生事件？
2. 酒店安全任重而道远，应该如何防患？

【学习资源】

申佩琳. 酒店安全管理与危机应对 DVD. 2020. 01

酒店集团化管理

【学习目标】

1. 了解酒店集团和发展历程与发展现状、中外知名酒店集团管理。
2. 掌握酒店集团管理的形式及其特点；
3. 知晓我国酒店集团化的发展创新。

【教学内容】

1. 酒店集团化发展历程和现状
2. 中国酒店集团的发展概况
3. 我国酒店集团化发展创新
4. 中外知名酒店集团管理

【重点、难点】

1. 重点：酒店集团化发展现状、我国酒店集团化发展创新
2. 难点：如何实现酒店集团化发展创新

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 查阅相关资料，列举中外知名酒店集团，谈谈其拓展之路。

【复习与思考】

1. 酒店集团在发展过程中不可逾越的障碍有哪些？
2. 酒店集团的特点和形式。

【学习资源】

黄鉴中. 中国酒店管理模式. 复旦大学出版社. 2018. 01

五、实践教学安排

《酒店管理概论》课程主要以理论教学为主，通过课程的学习，希望学生能够掌握酒店管理的基本理论与方法，并身体力行学以致用，尝试解决酒店管理中的具体问题。同时，积极参加社会实践，通过调查熟悉的酒店、模拟解决实际问题，形成心得体会，提升学生对解决实际问题能力和简单的调研能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、读书笔记等，过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常学习的记录等。

期末考核采用闭卷考试。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例 (%)	考核方式
课程目标 1: 在教师的指导下,总结现代酒店经营服务和管理的的基本理论和基本体系等方面的基础知识。能够在酒店管理实践中理解并遵守接待服务业的职业道德和规范,运用情感管理的方法和技巧,及时调整心态,树立员工是家人,顾客是亲人的亲情化管理理念。	酒店管理基本概述、酒店战略与组织管理、酒店业务运营管理、酒店服务质量管理、酒店营销管理、酒店人力资源管理酒店、设备物资管理、酒店集团化管理 25%	读书笔记、课堂表现、期末考试
课程目标 2: 能够应用所学的基本原理、方法和手段,创新性地分析和处理酒店的常见问题。	酒店战略与组织管理、酒店市场营销、酒店品牌管理、酒店人力资源管理、酒店安全危机管理、酒店集团化管理 25%	课堂表现、作业、读书笔记、期末考试
课程目标 3: 能够将酒店管理中的复杂决策问题,提出合理的解决方案。	酒店决策与计划管理、酒店业务运营管理、酒店服务质量管理、酒店营销管理 25%	课堂表现、作业、期末考试
课程目标 4: 能够就酒店服务过程中出现的问题与酒店员工和顾客进行有效的沟通和交流。	酒店业务运营管理、酒店营销管理、酒店人力资源管理、酒店集团化管理 25%	作业、课堂表现、期末考试

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩= (课堂表现×40%+平时作业×40%+读书笔记×20%) ×30%+期末考试成绩×70%

2. 平时成绩评定

- (1) 课堂表现：根据学生到课率、课堂参与程度与质量量分。
- (2) 平时作业：根据学生平时作业提交次数及完成质量、平时小测验等进行评价。

(3) 读书笔记：根据学生的读书笔记内容进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极，不缺课。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多，缺课1—2次。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言，缺课2—3次。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言，缺课3—4次。	听课很不认真，不互动也不发言，缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写比较整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。

八、选用教材

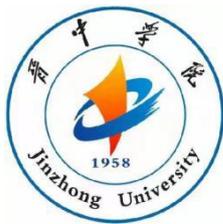
教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店管理概论	魏卫	华中科技大学出版	2019.9	否	

九、主要参考书目

- [1] 胡新桥. 酒店管理与经营全案——互联网思维创新酒店管理与运营模式. 北京：化学工业出版社，2019.
- [2] 陈新. 走出中国酒店建设与管理的误区. 北京：人民出版社，2018.
- [3] 赵文明. 酒店管理工具箱. 北京：中国铁道出版社，2019.
- [4] 微信公众号. 酒店人指南 (jiudianren365)
- [5] 刘伟. 酒店管理. 中国人民大学出版社，2014. 10
- [6] 徐红. 酒店企业核心竞争力研究. 中国旅游出版社，2004. 8
- [7] 邹益民、周亚庆. 酒店管理——理论、方法与案例. 高等教育出版社，2004. 8
- [8] 美，麦克尔等，张延等译. 酒店管理与经营（第五版）. 2012

十、课程学习建议

1. 明确专业学习目标，进行主动有效学习。
2. 利用节假日对熟悉的酒店进行调研，访谈酒店管理人员，增强实践技能。
3. 进行广泛阅读，积极进行量的积累，不断提高理论思维能力。



酒店管理专业

《酒店运营管理》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店运营管理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店运营管理 Hotel Operation and Management		
课程编码	231510707B	适用专业	酒店管理
先修课程	管理学原理	修读学期	第3学期
课程类别	专业核心课	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	32学时（理论学时24，实践学时8）		
执笔人	张英云	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是教育部2018年《旅游管理类本科专业教学质量国家标准》规定的酒店管理专业必备核心课程之一，也是贯彻落实“立德树人”根本任务，完善酒店管理专业学生知识结构、能力结构，提高其专业兴趣和素养的重要必修内容。本课程立足于我院培养应用型人才、服务地方经济发展这一目标，精准对接酒店行业管理类人才市场需求，顺应从宏观到微观的学习规律，即在先修课程《管理学》及《酒店管理概论》理论知识体系基础上，强调酒店运营管理流程的建立及各个流程管理工作效率、效果提升，帮助学生建立全面的认识体系，形成酒店运营管理工作的基本思路和总体概念，提升其酒店管理概念技能。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标1：能够阐述酒店经营管理理念的进化、主要运营管理模式、组织结构类型、酒店各部门运营管理业务、国内外知名酒店管理集团的发展历程、品牌分布和最新发展动态等。（毕业要求2.2）

课程目标2：能够应用所学的基本原理和方法，创新性地分析和处理酒店运营的常见问题。（毕业要求3.2）

课程目标 3：能够分析酒店运营管理问题，并提出相应解决问题的思路或方案（毕业要求 4.2）

课程目标 4：能够和各部门员工团队协作，能够就酒店运营和服务过程中出现的问题进行有效的沟通和交流。（毕业要求 6.2）

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	创新能力	3.2 具有批判精神和酒店行业敏感性，能够发现问题，有应对新的市场环境对酒店业带来挑战的能力。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
酒店业发展概述	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	2
酒店管理理论及运营管理模式	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	4
酒店的投资与建设管理	课程目标 3、4	讲授法、案例分析法、作业	2
酒店的组织计划运营管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	4
酒店对客服务部门的管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例分析法、作业	6
酒店市场营销部的运营管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例分析法、作业	6
酒店人力资源运营与管理	课程目标 2、3、4	讲授法、案例分析法、讨论法	6
酒店财务运营管理	课程目标 1、3	讲授法、案例分析法、讨论法	2
合计			32

（二）课程内容

酒店业发展概述

【学习目标】

1. 能够阐述酒店业的发展历史与现状
2. 能够分析酒店业发展的主要特点与趋势

【课程内容】

1. 酒店的概念、特点、作用
2. 酒店的分类与等级
3. 世界酒店业发展历程及特点
4. 中国酒店业发展历程及特点
5. 当代中国酒店业发展现状

【重点、难点】

1. 重点：酒店的特点及作用；酒店的分类与等级；中国酒店业发展现状
2. 难点：世界酒店业发展历程及特点；酒店的分类与等级

【教学方法】

1. 讲授法：讲授酒店业的基本概念，如酒店业的定义、分类、主要业务、世界酒店业发展历程及特点。

2. 案例分析法：选择“万豪国际酒店集团”作为案例，介绍其发展历程、品牌策略、服务创新等方面的内容，并引导学生分析其在全球酒店业中的竞争地位和成功经验。

3. 小组讨论法：学生围绕“酒店业如何应对数字化挑战”、“绿色酒店的发展趋势”主题展开讨论，分享各自的观点和想法，其他组进行点评和补充，最后由教师进行总结和归纳。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解酒店发展情况。
2. 查阅相关资料，熟悉国内有代表性的酒店的规模及功能。

【复习与思考】

1. 简述酒店业的发展历程，并举例说明酒店业在不同历史阶段的特点。
2. 分析酒店业未来可能的发展趋势，并讨论这些趋势对酒店业的影响。

【学习资源】

1. 著作：《恺撒·丽兹传》和《喜来登先生的世界》
2. 行业期刊与杂志：《Hotel Business Review》、《Hotels》等
酒店管理理论及运营管理模式

【学习目标】

1. 能够阐述酒店酒店管理理论和管理模式
2. 能够运用顾客满意理念、员工满意理念解决酒店实际问题

3. 能够分析酒店酒店实现连锁经营的方式

【教学内容】

1. 酒店管理的理论基础
2. 酒店企业形象理念
3. 顾客满意理念及其在酒店中的应用
4. 员工满意理念及其在酒店中的应用
5. 服务利润链理论的内涵
6. 当代酒店的主要经营管理模式及其特点

【重点、难点】

1. 重点：顾客满意及员工满意理念在酒店中的应运；服务利润链；酒店连锁经营管理模式

2. 难点：客户关系管理；内部营销理论；服务利润链理论

【教学方法】

采用课前导学、课堂讲授、案例分析、小组讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 掌握运营管理的基本理论和方法：了解企业运营发展的规律和趋势，熟悉运营管理的各项工具和技能，包括企业资源配置、生产运营、供应链管理、质量控制、项目管理等方面的知识。

2. 提升专业能力和实践能力：通过实际案例和项目练习，提升自己在运营管理领域的技能和经验，培养判断能力和决策能力。

3. 培养思维模式和工作习惯：形成运营管理的思维模式和工作习惯，能够在实际工作中解决问题和处理挑战。

【复习与思考】

1. 酒店如何通过有效的运营管理模式提高客户满意度？
2. 常见的酒店经营管理模式有哪些？

【学习资源】

1. 邓爱民. 李明龙. 酒店运营管理. 北京：高等教育出版社. 2020
2. 杨劲松. 酒店战略管理. 机械工业出版社. 高等教育出版社. 2023
3. (澳)坎达姆普利. 服务管理—酒店管理的新模式（第一版）. 旅游教育出版社.
4. 孟天广. 集客力：向世界顶级酒店学服务（第一版）. 中国水利水电出版社.

酒店的投资与建设管理

【学习目标】

1. 能够根据市场需求和酒店定位，制定合理的酒店投资与建设方案。
2. 能够运用所学知识，对酒店投资项目进行全面的评估和分析，做出科学的投资决策。

3. 能够有效地组织和管理酒店建设项目的实施过程，确保项目的顺利完成

【教学内容】

1. 酒店投资的可行性分析
2. 当代酒店的设计理念
3. 酒店设计原则
4. 酒店设计的关键点
5. 酒店的空间结构与功能布局的规划和设计
6. 酒店的施工建设、开业准备与试营业

【重点、难点】

1. 重点：酒店投资可行性分析的具体内容；当代酒店的设计理念；酒店设计的原则；酒店功能结构布局设计；酒店试营业工作要点

2. 难点：酒店设计的原则；酒店功能结构布局设计

【教学方法】

1. 讲授法：通过教师讲解，系统介绍酒店投资与建设管理的基本理论、原则和方法。

2. 案例分析：选取典型的酒店投资与建设管理案例，让学生进行分析和讨论，引导学生从案例中提炼出一般性的规律和经验，加深对理论知识的理解。

3. 小组讨论：采用小组讨论方式，鼓励学生积极参与课堂，表达自己的观点和想法。

【学习要求】

1. 跟踪国内外酒店业投资与建设管理的最新研究成果和实践经验。
2. 了解新技术、新材料在酒店建设中的应用及其对投资与建设管理的影响。
3. 关注酒店业绿色、智能、可持续发展等趋势，为酒店投资与建设管理提供新的思路和方法。

【复习与思考】

1. 酒店建设项目的规划与设计原则。
2. 结合具体案例，分析酒店投资与建设管理的成功要素。
3. 当前酒店业的发展趋势及其对投资与建设管理的影响。

【学习资源】

1. 陈海明. 酒店投资与筹建战略. 华中科技大学出版社. 2019. 06
2. 行业报告：《中国酒店投资运营与品牌发展报告》

3. 酒店业专业网站：迈点网、酒店高参

酒店的组织计划运营管理

【学习目标】

1. 能够阐述酒店组织计划运营管理的基本原理和方法，理解组织计划管理的重要性。

2. 能够根据酒店战略目标和市场环境，制定合理的酒店组织计划。

3. 能够根据实际情况调整和优化酒店组织结构。

【教学内容】

1. 酒店组织管理的内容

2. 酒店组织机构设置的原则

3. 酒店组织结构类型

4. 酒店的主要部门及其职能

5. 酒店的组织管理制度

6. 酒店计划工作的程序

【重点、难点】

1. 重点：酒店组织结构类型；酒店的主要部门及其职能

2. 难点：酒店计划工作的程序

【教学方法】

1. 讲授法：系统介绍组织计划管理的基础概念和原理，为学生构建坚实的理论基础。

2. 案例分析法：通过实际案例，让学生分析并探讨酒店组织计划管理的实际问题与解决方案，增强其实践能力。

3. 小组讨论法：采用小组讨论方式，鼓励学生积极参与课堂，表达自己的观点和想法。

【学习要求】

1. 理解酒店组织计划管理的基本概念，掌握酒店组织计划管理的基本原则，了解酒店组织计划管理的主要阶段。

2. 结合实际，进行酒店组织计划管理的模拟练习，如制定酒店年度经营计划、部门工作计划等。

3. 学会在团队中分工合作、协调沟通。

【复习与思考】

1. 在酒店组织计划管理中，如何平衡短期目标和长期目标？

2. 酒店组织计划管理中，如何提升员工的参与度和积极性？

3. 如何确保酒店组织计划管理的有效执行？

【学习资源】

1. 唐飞 刘静. 酒店前厅与客房管理（第二版）. 清华大学出版社. 2023. 02
2. 陈业玮. 酒店餐饮管理（第二版）. 华中科技大学出版社. 2023. 10

酒店对客服务部门的运营管理

【学习目标】

1. 能够深刻理解“客户至上”的服务理念，并将其应用于日常工作中，确保每一位客户都能获得高品质的服务体验。

2. 能够熟练掌握酒店对客服务部门的服务流程，包括客户接待、入住、服务和退房等各个环节，并遵循标准操作程序（SOP）提供标准化服务。

3. 具备出色的沟通技巧，能够准确理解客户需求，提供及时有效的回应，并能妥善处理客户投诉和问题，确保客户满意度。

4. 能够运用创新思维，不断改进服务流程和方法，提升服务效率和质量，同时保持高度的服务意识，为客户提供超出期望的服务体验。

【教学内容】

1. 酒店客房部的组织机构与岗位职责
2. 酒店客房部的主要职能与日常运营管理业务
3. 酒店前厅部的组织机构与岗位职责
4. 酒店前厅部的主要职能与日常运营管理业务
5. 酒店餐饮部的组织结构与岗位职责
6. 酒店餐饮部的主要职能与日常运营管理业务

【重点、难点】

1. 重点：酒店客房、前厅、餐饮部的组织机构与日常运营管理业务
2. 难点：酒店客房部的地位；酒店餐饮部成本控制

【教学方法】

1. 讲授法：酒店对客服务部门的服务理念、服务流程、技能提升和投诉处理和提升酒店对客服务部门的整体运营效率和客户满意度的方法等内容。

2. 案例分析法：选取典型的酒店客户服务案例进行分析，讨论案例中的成功经验和不足之处。引导学生从案例中提炼出有价值的启示和教训，为未来的工作提供参考。

3. 小组讨论：根据讨论主题，如“如何提高客户满意度”，学生分组进行讨论，各小组可以轮流分享自己的观点和讨论结果，其他小组可以提出疑问或补充意见。教师对学生的讨论进行总结，指出讨论中的亮点和不足，并给出进一步的指导。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解酒店金钥匙服务的来源。
2. 以自身实践经历，分析思考酒店前厅、客房、餐饮服务流程。

【复习与思考】

1. 酒店对客服务部门如何建立和维护良好的客户关系？
2. 酒店对客服务部门如何利用技术提升服务效率和质量？
3. 酒店对客服务部门应如何评估和提升服务质量？

【学习资源】

1. 唐飞 刘静. 酒店前厅与客房管理（第二版）. 清华大学出版社. 2023. 02
2. 陈业玮. 酒店餐饮管理（第二版）. 华中科技大学出版社. 2023. 10
3. 微信公众号：私人管家

酒店市场营销部的运营与管理

【学习目标】

1. 能够阐述酒店市场营销部在酒店经营管理中的核心地位和作用、酒店市场营销部的工作特点和范围。
2. 能够通过市场调研和分析，识别并定位酒店的目标客户群体，制定有针对性的市场营销策略。
3. 能够运用酒店市场营销的常用手段，如产品定价、渠道选择、促销策略等，并能根据市场变化和竞争态势，灵活调整营销策略，确保酒店产品的市场竞争力。

【教学内容】

1. 市场营销部在酒店中的地位与作用
2. 酒店市场营销部的组织结构与岗位设置
3. 酒店市场营销部的规章制度与营销预算的制定
4. 酒店销售人员管理
5. 酒店市场营销环境分析
6. 酒店市场营销策略组合

【重点、难点】

1. 重点：酒店市场营销部的地位与作用；酒店市场营销 STP 分析；酒店市场营销策略组合
2. 难点：酒店市场营销定位分析；酒店市场营销价格策略、渠道策略

【教学方法】

1. 讲授法：系统性讲授酒店市场营销部的基本职能、组织结构、工作流程等基础知识。

2. 案例分析法：选择具有代表性的酒店市场营销案例，如成功的营销活动策划、创新的营销手段等，进行详细分析。

3. 小组讨论法：将学生分成若干小组，每组选择一个酒店市场营销主题进行深入研究和讨论。要求学生结合所学知识，分析当前酒店市场的竞争态势、消费者需求等，制定具体的市场营销方案。

【学习要求】

1. 深入学习市场营销基本原理及酒店市场营销部的职能、策略。
2. 通过分析具体酒店市场营销案例，理解营销策略的实际应用，提升问题解决能力。
3. 通过小组讨论，培养团队合作精神和沟通能力。

【复习与思考】

1. 如何有效实施酒店市场营销策略？
2. 如何提升酒店市场营销部的团队协同效率？
3. 如何评估酒店市场营销活动的效果？

【学习资源】

1. 陈学清. 酒店市场营销（第二版）. 清华大学出版社. 2018. 09
2. 刘伟. 酒店管理案例分析. 重庆：重庆大学出版社. 2020

酒店人力资源运营与管理

【学习目标】

1. 能够阐述店人力资源管理的基本理论、知识和技能，如员工招聘、培训、绩效管理和薪酬设计。
2. 能够运用所学知识和技能，有效进行人力资源规划，优化人力资源配置。
3. 能够提升沟通协调能力，妥善处理员工关系和劳动争议，构建和谐团队。

【教学内容】

1. 人力资源部在酒店中的地位与作用
2. 酒店人力资源部的组织结构与岗位设置
3. 酒店人力资源部的主要职能与日常运营管理业务

【重点、难点】

1. 重点：酒店人力资源部的主要职能；酒店人力资源部员工招聘的途径与方法；现代酒店的员工培训方式；酒店员工职业生涯规划
2. 难点：酒店员工职业生涯规划；现代酒店降低员工流失率的手段与方法

【教学方法】

1. 讲授法：系统介绍人力资源管理的概念、原理和方法，确保学生掌握扎实的理论基础。

2. 案例分析法：通过引入实际案例，让学生分析、讨论并解决问题，增强实践能力和问题解决能力。例如，可以分析酒店员工招聘、培训或绩效管理的具体案例，让学生在模拟情境中应用所学知识。

3. 小组讨论法：学生分组合作，共同探讨人力资源管理中的热点问题，培养团队协作和沟通能力。

【学习要求】

1. 深入理解酒店人力资源管理的概念、原理、流程，如招聘、培训、绩效管理和薪酬体系等，并熟悉相关法规政策。

2. 通过案例分析、模拟操作等方式，将理论知识应用于实际情境中，提升解决实际问题的能力。

3. 在分组讨论、项目合作中，学生应培养团队协作能力和有效沟通技巧，共同解决人力资源管理中的复杂问题。

【复习与思考】

1. 如何有效提升酒店员工的满意度和忠诚度？

2. 如何在酒店人力资源管理中平衡员工需求和企业目标？

【学习资源】

1. 胡新桥. 酒店管理与经营全案. 北京：化学工业出版社. 2019.

2. 方向阳 张磊玲. 酒店人力资源管理实务. 中国人民大学出版社. 2023. 6

酒店财务运营管理

【学习目标】

1. 能够描述酒店财务管理的概念、特点和目标。

2. 能够运用财务分析指标进行部门经营分析，进行营运资金管理、实施产品定价、有效控制成本、组织部门预算、进行财务分析。

3. 树立正确的财经职业道德观念，具备求真务实、科学管理、开源节流的工作作风。

【教学内容】

1. 酒店财务管理的主要职能、内容及目标

2. 酒店财务管理的组织机构与岗位设置

3. 酒店财务预算的编制

4. 酒店财务控制

5. 酒店财务分析的一般程序

6. 酒店财务报告分析的主要指标

【重点、难点】

1. 重点：酒店财务管理的内容；酒店财务管理的组织结构与岗位设置；酒

店财务预算的编制；酒店财务报告分析的主要指标

2. 难点：酒店财务报告分析的主要指标

【教学方法】

1. 讲授法：系统介绍财务管理的基本理论、原则和概念，确保学生掌握扎实的理论基础。

2. 案例分析法：通过具体的酒店财务案例，引导学生分析、讨论并解决实际问题，从而增强他们的实践能力和问题解决能力。

3. 小组讨论：学生根据讨论主题分组进行讨论，各小组可以轮流分享自己的观点和讨论结果，其他小组可以提出疑问或补充意见。教师对学生的讨论进行总结，指出讨论中的亮点和不足，并给出进一步的指导。

【学习要求】

1. 掌握酒店财务管理的基本理论，包括筹资管理、投资管理、流动资产资产管理、营业收入管理、利润管理等。

2. 能够对酒店经营数据进行分析、调整、考核，为管理层提供决策支持。

3. 积极参与课堂讨论和案例分析，与同学分享经验和教训。

【复习与思考】

1. 为什么酒店财务管理对酒店的成功至关重要？

2. 如何分析酒店的财务状况？

3. 如何分析酒店的财务状况？

【学习资源】

1. 姜红. 酒店运营管理（第一版）. 武汉：华中科技大学出版社. 2020

2. 微信公众号：酒店人指南

五、实践教学安排

1. 酒店运营概述（2 课时）

内容：引入酒店运营管理的基本概念、目标及重要性。讲解酒店运营的基本模式和特点。

实践活动：学生分组讨论酒店运营的成功案例，分析其运营模式和特点。

2. 前厅部运作实践（2 课时）

内容：详细介绍前厅部的职能、组织结构及与其他部门的协作关系。讲解宾客从预订、入住到离店的整个接待流程。

实践活动：模拟前厅接待流程，学生分别扮演前台接待员和宾客，体验接待服务。

3. 客房部运作实践（2 课时）

内容：介绍客房部的职能、组织结构及客房类型与设施。讲解客房日常清

洁、计划卫生及客房设施设备的维护与保养。

实践活动：学生参观酒店客房，了解客房设施与服务标准。模拟客房清洁工作，体验客房服务流程。

4. 餐饮部运作实践（2 课时）

内容：讲解餐饮部的职能、组织结构及餐饮服务流程。强调餐饮服务质量标准和服务流程的重要性。

实践活动：学生参观酒店餐厅，了解餐厅设施与服务标准。模拟餐厅服务流程，体验餐饮服务。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、小组展示等，过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、小组展示等。

期末考核采用闭卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：能够阐述酒店经营管理理念的进化、主要运营管理模式、组织结构类型、酒店各部门运营管理业务、国内外知名酒店管理集团的发展历程、品牌分布和最新发展动态等。	酒店业发展概述、酒店管理理论及运营管理模式、酒店的组织计划运营管理、酒店对客户服务部门的管理、酒店市场营销部的运营管理、酒店财务运营管理 30%	课堂表现、平时作业、小组展示、期末考试
课程目标 2：能够应用所学的基本原理和方法，创新性地分析和处理酒店运营的常见问题。	酒店业发展概述、酒店管理理论及运营管理模式、酒店的组织计划运营管理、酒店对客户服务部门的管理、酒店市场营销部的运营管理、酒店人力资源运营与管理 20%	课堂表现、平时作业、小组展示、期末考试
课程目标 3：能够分析酒店运营管理问题，并提出相应解决问题的思路或方案	酒店业发展概述、酒店管理理论及运营管理模式、酒店的组织计划运营管理、酒店对客户服务部门的管理、酒店市场营销部的运营管理、酒店人力资源运营与管理、酒店财务运营管理 30%	课堂表现、平时作业、小组展示、期末考试

课程目标 4: 能够和各部门员工团队协作, 能够就酒店运营和服务过程中出现的问题进行有效的沟通和交流。	酒店管理理论及运营管理模式、酒店管理理论及运营管理模式、酒店对客服务部门的管理、酒店市场营销部的运营管理、酒店人力资源运营与管理 20%	课堂表现、平时作业、小组展示、期末考试
---	---	---------------------

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩 = (课堂表现 × 40% + 平时作业 × 40% + 小组展示 × 20%) × 30% + 期末考试成绩 × 70%

2. 平时成绩评定

(1) 课堂表现: 根据学生到课率、课堂参与程度与质量量分。

(2) 平时作业: 根据学生平时作业提交次数及完成质量、平时小测验等进行评价。

(3) 小组展示: 根据小组展示内容进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课, 积极互动, 主动讨论, 发言积极, 不缺课。	上课较认真, 互动较积极, 发言次数较多, 缺课 1—2 次。	上课能作一点笔记, 互动有一定自主性, 能够发言, 缺课 2—3 次。	上课不太认真, 有互动但不多, 很少发言, 缺课 3—4 次。	听课很不认真, 不互动也不发言, 缺课 4—5 次。
2	平时作业	作业内容完整, 独立或合作完成全部作业要求。书写端正, 对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整, 独立或合作完成作业要求。书写端正, 但对问题分析较全面。	作业内容完整, 独立或全部完成作业要求, 书写端正, 没有对问题进行分析。	作业内容完整, 独立或合作完成作业要求。书写较凌乱, 没有对问题进行分析。	作业内容不完整, 没有达到作业要求。
3	小组展示	展示内容完整, 逻辑清晰, 条理分明, 表达准确。	展示内容基本完整, 逻辑基本清晰, 表达基	展示内容完成度一般, 逻辑和表达一般, 创新	展示内容完成度较低, 逻辑和表达存在一些问	展示内容严重不完整, 逻辑和表达混乱, 缺乏

		确。创新性高，有独特的见解或解决方案。团队成员之间配合默契，分工明确。	本准确。有一定的创新性。团队内部沟通基本顺畅，能够解决大部分问题。	性有限。团队成员之间配合一般。	题，创新性不足。团队成员之间配合较差。	创新性。团队成员之间几乎无配合。
--	--	-------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	---------------------	------------------

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店运营管理	李伟清	重庆大学出版社	2018年	否	

九、主要参考书目

- [1]胡新桥. 酒店管理与经营全案. 北京: 化学工业出版社. 2019
- [2]刘伟. 酒店管理案例分析. 重庆: 重庆大学出版社. 2020
- [3]邓爱民. 李明龙. 酒店运营管理. 北京: 高等教育出版社. 2020
- [4]姜红. 酒店运营管理(第一版). 武汉: 华中科技大学出版社. 2020

十、课程学习建议

1. 明确专业学习目标，进行主动有效学习。
2. 利用节假日对熟悉的酒店进行调研，访谈酒店管理人员，增强实践技能。
3. 进行广泛阅读，积极进行量的积累，不断提高理论思维能力。



酒店管理专业

《酒店客户管理》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店客户管理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店客户管理	Hotel customer relationship management	
课程编码	231510708B	适用专业	酒店管理
先修课程	管理学原理	修读学期	第4学期
课程类别	专业核心课	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	2.5	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	48学时（理论学时32，实践学时16）		
执笔人	曹丹	审核人	刘志永

二、课程简介

随着旅游酒店业的不断发展，信息化和新媒体程度的不断提高，作为酒店管理专业的学生，从将来从事酒店管理工作的需求出发，除必须具备酒店技能知识和管理思维外，同时还必须掌握有关客户关系方面的知识。客户关系是当今酒店最重要的关系，它不但存在于各种服务活动中，而且是酒店管理的重要组成部分。《酒店客户管理》是酒店管理专业学生必修的专业核心课。在整个教学计划中，该课程占有很重要的地位，它所介绍的内容是从事酒店相关行业人员必须掌握，不可缺少的专业核心知识。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标1：通过学习酒店客户管理基本理论，使学生能够运用客户管理思想，分析处理客户关系；通过学习酒店客户与客户管理，掌握客户管理的意义，掌握客户管理的主体与职能；通过学习客户管理的内容与目标，掌握客户管理，为分析和解决客户关系打下基础。【毕业要求4.1】

课程目标 2: 通过学习酒店客户管理体系, 使学生具有时间管理能力、具有客户管理人员相关的素质和能力, 并为成为酒店客户经理打下基础。【毕业要求 4.2】

课程目标 3: 通过学习酒店客户管理制度, 使学生能够正确理解客户管理制度和 VIP 制度, 并能够运用相关制度对客户进行分类与处理; 通过学习, 使学生掌握酒店客户管理流程, 提高客户满意度; 通过学习客户分类, 了解不同客户的价值, 能够恰当分配酒店资源, 获得更高的客户忠诚度, 进而提升酒店竞争力, 学习沟通技巧, 为解决客户投诉和认识客人打好基础。【毕业要求 7.1】

课程目标 4: 通过学习酒店客户管理新趋势, 了解世界酒店集团管理, 熟悉并掌握现代技术在客户管理中的应用。【毕业要求 6.2】

(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	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性, 能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 2	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中, 将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 3	团队合作	7.1 具有良好的团队合作能力。能够在酒店工作中与同事和谐相处, 协作共事, 有效的沟通与合作。
课程目标 4	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态, 具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
客户管理概述	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论	4
客户管理人员素质和能力	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论	1
大堂副理与宾客关系主任	课程目标 3	讲授法、案例分析法、讨论	1
礼宾服务	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论	1
酒店客户经理	课程目标 3	讲授法、案例分析法、讨论	2
客户管理制度	课程目标 3	讲授法、案例分析法、讨论	3
VIP 客户与会员俱乐部	课程目标 1、3	讲授法、案例分析法、作业	2
酒店客户管理流程	课程目标 1、3	讲授法、案例分析法、作业	12

酒店客户分类管理	课程目标 3	讲授法、案例分析法、作业	6
不同渠道客户管理	课程目标 3	讲授法、案例分析法、讨论	1
客户忠诚度管理	课程目标 3	讲授法、案例分析法、作业	10
客户沟通技术	课程目标 4	讲授法、案例分析法、讨论	1
客户投诉管理	课程目标 2、4	讲授法、案例分析法、作业	2
客户管理新理念	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论	1
现代技术与酒店客户管理	课程目标 1、2	讲授法、讨论法	1
合计			48

(二) 课程内容

客户管理概述

【学习目标】

1. 了解酒店客户管理的内容和目标
2. 掌握客户与客户管理的概念
3. 认知酒店实施客户管理的意义

【课程内容】

1. 酒店客户与客户管理
2. 酒店客户管理的出现与发展
3. 酒店客户管理的主体和职能
4. 酒店实施客户管理的意义
5. 酒店客户管理的内容和目标

【重点、难点】

1. 重点：客户与客户管理的基本概念、客户管理的内容
2. 难点：客户主体、客户分类

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法等方法进行课程教学，教师教学时应注意理论联系实际，将客户管理的基本要求讲深、讲透、为后面的学习奠定基础。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解国内外发展情况。
2. 查阅相关资料，熟悉国内客户管理的发展。

【复习与思考】

1. 客户和客户管理的概念和内涵是什么？
2. 酒店为什么要对客户进行选择？

【学习资源】

伍京华. 客户关系管理. 北京：人民邮电出版社. 2017

客户管理人员的素质与能力要求

【学习目标】

1. 了解客户管理人员的能力要求
2. 学会时间管理，能够运用互联网进行有效的时间管理

【教学内容】

1. 客户管理人员的素质
2. 客户管理人员的能力要求
3. 学会时间管理

【重点、难点】

1. 重点：客户管理人员的素质和能力
2. 难点：时间管理及其应用

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

回顾《旅游学概论》所学知识，预习课程内容。

【复习与思考】

谈谈客户管理人员需具备的能力？

【学习资源】

伍京华. 客户关系管理. 北京：人民邮电出版社. 2017

大堂副理与宾客关系主任

【学习目标】

1. 掌握大堂副理的主要工作和流程
2. 掌握宾客关系主任的概念

【教学内容】

1. 大堂副理
2. 宾客关系主任

【重点、难点】

1. 重点：宾客关系主任的概念、职责
2. 难点：宾客关系主任的职责

【教学方法】

采用讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际情境中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

1. 大堂副理的主要工作有哪些？
2. 宾客关系主任的职责要求？

【学习资源】

客户关系管理. 刘丽英. 东北财经大学出版社. 2021
礼宾服务

【学习目标】

1. 了解酒店“金钥匙”的岗位职责和素质要求
2. 熟悉礼宾岗的职责、服务礼仪规范要求

【教学内容】

1. 酒店“金钥匙”
2. 机场代表
3. 门童
4. 行李员

【重点、难点】

1. 重点：酒店“金钥匙”的岗位职责和素质要求
2. 难点：“金钥匙”的素质要求

【教学方法】

采用讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

酒店“金钥匙”的岗位职责和素质要求？

【学习资源】

客户关系管理. 刘丽英. 东北财经大学出版社. 2021
酒店客户经理

【学习目标】

1. 了解酒店客户经理岗位职责与任职条件
2. 熟悉客户关系的维护和客户分级管理

【教学内容】

1. 酒店客户经理岗位职责与任职条件
2. 客户经理的行为准则
3. 客户经理的工作内容
4. 客户经理的日常工作

【重点、难点】

1. 重点：客户经理的工作方针与工作任务，客户经理的日常工作，客户关系的维护和客户分级管理

2. 难点：客户关系的维护和客户分级管理

【教学方法】

采用讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际情境中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

1. 为什么要进行客户分级？
2. 客户经理的日常工作要求？

【学习资源】

客户关系管理. 刘丽英. 东北财经大学出版社. 2021

客户管理制度

【学习目标】

1. 正确认识客户，关系客户选择的指导思想
2. 熟悉酒店客户的入库管理制度和数据库管理

【教学内容】

1. 客户管理部门的职责
2. 客户管理制度的主要内容
3. 客户管理制度相关表格

【重点、难点】

1. 重点：客户信息的内容及收集渠道；酒店客户的分级管理制度
2. 难点：酒店客户的入库管理制度和数据库管理

【教学方法】

采用讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际情境中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

1. 数据库的作用？
2. 酒店客户如何分级？

【学习资源】

客户关系管理. 刘丽英. 东北财经大学出版社. 2021

VIP 客户与会员俱乐部

【学习目标】

1. 了解 VIP 客户的接待程序和标准

2. 掌握 VIP 客户的等级及界定

【教学内容】

1. VIP 客户管理
2. 会员卡与会员俱乐部管理

【重点、难点】

1. 重点：VIP 客户的等级及界定，VIP 客户的接待程序和标准
2. 难点：VIP 客户的接待程序和标准

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 通过《酒店管理概论》预习课程内容
2. 以自身对酒店的了解经历，分析应用问题

【复习与思考】

1. VIP 客户的接待程序和标准？
2. VIP 客户的等级？

【学习资源】

伍京华. 客户关系管理. 北京：人民邮电出版社. 2017

酒店客户管理流程

【学习目标】

1. 掌握客户信息，不同阶段的客户有着不同的消费习惯，了解客户生命周期
2. 研究客户需求；提高客户满意度

【教学内容】

1. 发现目标客户
2. 掌握客户信息
3. 建立客户档案与客户数据库
4. 客户数据库的使用
5. 管理客户信息
6. 建立相应的制度体系
7. 提高客户满意度
8. 实现在线声誉管理

【重点、难点】

1. 重点：客户的开发方法；了解客户生命周期；研究客户需求；提高客户满意度，客户满意度概述，影响因素，提高客户满意度。

2. 难点：提高客户满意度，实现在线声誉管理

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 结合实际，谈谈数据库管理。

【复习与思考】

1. 如何提高客户满意度？
2. 谈谈客户生命周期的几个阶段和几种模式？

【学习资源】

伍京华. 客户关系管理. 北京：人民邮电出版社. 2017

酒店客户分类管理

【学习目标】

1. 了解客户价值管理
2. 掌握酒店客户价值管理方法

【教学内容】

1. 酒店客户的基本分类
2. 客户价值管理
3. 现实客户管理
4. 潜在客户管理
5. 大客户管理

【重点、难点】

1. 重点：界定客户价值，客户让渡价值与客户终身价值
2. 难点：客户让渡价值与客户终身价值的关系，如何衡量客户让渡价值与终身价值

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 结合实际，谈谈客户价值管理。

【复习与思考】

1. 说说客户生命周期价值和客户让渡价值两种价值的关系？
2. 如何衡量客户让渡价值与终身价值？

【学习资源】

伍京华. 客户关系管理. 北京: 人民邮电出版社. 2017

不同渠道客户管理

【学习目标】

1. 了解 OTA 与新媒体客户管理
2. 掌握政府客户管理

【教学内容】

1. OTA 与新媒体客户管理
2. 协议客户管理
3. 团队客户管理
4. 政府客户管理
5. MICE 客户管理

【重点、难点】

1. 重点: OTA 与新媒体客户管理
2. 难点: OTA 与新媒体客户管理

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 结合实际, 谈谈新媒体客户管理。

【复习与思考】

说说 OTA 与新媒体客户管理?

【学习资源】

伍京华. 客户关系管理. 北京: 人民邮电出版社. 2017

客户忠诚度管理

【学习目标】

1. 了解客户忠诚度
2. 掌握提高客户忠诚度的策略与方法

【教学内容】

1. 客户忠诚度
2. 客户忠诚度计划
3. 提高客户忠诚度的策略与方法
4. 客户忠诚度管理标准
5. 酒店客户流失管理

【重点、难点】

1. 重点：客户忠诚的概念、客户忠诚度的衡量，提高客户忠诚度的策略与方法；客户满意度与忠诚度的关系。

2. 难点：客户满意度与忠诚度的关系，酒店客户流失管理

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。

2. 结合实际，谈谈满意度与忠诚度的关系，酒店客户流失管理。

【复习与思考】

1. 说说满意度与忠诚度的关系？

2. 酒店客户流失管理

【学习资源】

伍京华. 客户关系管理. 北京：人民邮电出版社. 2017

客户沟通技术

【学习目标】

1. 了解客户沟通技巧

2. 掌握与客人的沟通技巧

【教学内容】

1. 正确认识客人

2. 掌握与客人的沟通技巧

3. 客户征访

【重点、难点】

1. 重点：掌握与客人的沟通技巧

2. 难点：掌握与客人的沟通技巧

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。

2. 谈谈与客人沟通的技巧。

【复习与思考】

1. 说说与客人沟通的技巧？

2. 如何正确认识客人？

【学习资源】

伍京华. 客户关系管理. 北京：人民邮电出版社. 2017

客户投诉管理

【学习目标】

1. 了解处理客人投诉的目标和原则
2. 掌握处理客人投诉的程序和方法

【教学内容】

1. 正确认识客人
2. 处理客人投诉的目标和原则
3. 处理客人投诉的程序和方法
4. 处理客人投诉的艺术
5. 客户投诉的统计分析

【重点、难点】

1. 重点：处理客人投诉的目标和原则；处理客人投诉的程序和方法
2. 难点：处理客人投诉的程序和方法

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 谈谈处理宾客投诉的技巧。

【复习与思考】

1. 说说处理宾客投诉的技巧？
2. 如何认识宾客投诉？

【学习资源】

伍京华. 客户关系管理. 北京：人民邮电出版社. 2017

客户管理新理念

【学习目标】

1. 酒店业到底应该如何看待客人呢？
2. 顾客至上，员工第一

【教学内容】

1. 客人不是“上帝”
2. 顾客至上，员工第一

【重点、难点】

1. 重点：“倒金字塔型”的管理理念
2. 难点：应该如何看待客人

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 谈谈应该如何看待客人。

【复习与思考】

应该如何看待客人？

【学习资源】

伍京华. 客户关系管理. 北京：人民邮电出版社. 2017
现代技术与酒店客户管理

【学习目标】

1. 酒店管理中客户大数据的分析与应用？
2. 客户数据挖掘技术在 CRM 中的应用

【教学内容】

1. CRM 系统
2. 酒店管理中客户大数据的分析与应用
3. 客户数据挖掘技术在 CRM 中的应用
4. 移动互联网对酒店客户管理的影响
5. 云计算技术与酒店客户管理。

【重点、难点】

1. 重点：酒店管理中客户大数据的分析与应用；客户数据挖掘技术在 CRM 中的应用
2. 难点：云计算技术与酒店客户管理

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 谈谈酒店管理中客户大数据的分析与应用。

【复习与思考】

谈谈客户数据挖掘技术在 CRM 中的应用？

【学习资源】

伍京华. 客户关系管理. 北京：人民邮电出版社. 2017

五、实践教学安排

《酒店客户管理》课程本课程是一门理论课程，所以在授课时应借助多媒体教学，利用案例教学、课堂讨论的方法，让学生多参与其中，增加学生的感

性认识，提高教学效率。采用案例式教学，结合酒店实际问题，进行客户管理思想的应用分析，使学生具备相关的实际解决问题能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、读书笔记等，过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常学习的记录等。

期末考核采用闭卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：通过学习酒店客户管理基本理论，使学生能够运用客户管理思想，分析处理客户关系；通过学习酒店客户与客户管理，掌握客户管理的意义，掌握客户管理的主体与职能；通过学习客户管理的内容与目标，掌握客户管理，为分析和解决客户关系打下基础。	客户管理概述、客户管理人员素质和能力、礼宾服务、VIP 客户与会员俱乐部、酒店客户管理流程、客户管理新理念、现代技术与酒店客户管理 20%	课堂笔记、课堂表现、小测验、期末考试
课程目标 2：通过学习酒店客户管理体系，使学生具有时间管理能力、具有客户管理人员相关的素质和能力，并为成为酒店客户经理打下基础。	客户管理概述、客户管理人员素质和能力、礼宾服务、客户投诉管理、客户管理新理念、现代技术与酒店客户管理 20%	课堂讨论、作业、期末考试
课程目标 3：通过学习酒店客户管理制度，使学生能够正确理解客户管理制度和 VIP 制度，并能够运用相关制度对客户进行分类与处理。	大堂副理与宾客关系主任、酒店客户经理、客户管理制度、VIP 客户与会员俱乐部、酒店客户分类管理、不同渠道客户管理、客户忠诚度管理 20%	课堂讨论、作业、期末考试
课程目标 4：通过学习酒店客户管理方法，使学生掌握酒店客户管理流程，		作业、讨论、期末考试

提高客户满意度;通过学习客户分类,了解不同客户的价值,能够恰当分配酒店资源,获得更高的客户忠诚度,进而提升酒店竞争力,学习沟通技巧,为解决客户投诉和认识客人打好基础。	大堂副理与宾客关系主任、酒店客户经理、客户管理制度、VIP客户与会员俱乐部、酒店客户管理流程 20%	
课程目标 5: 通过学习酒店客户管理新趋势,了解世界酒店集团管理,熟悉并掌握现代技术在客户管理中的应用。	客户沟通技术、客户投诉管理 20%	课堂笔记、课堂表现、期末考试

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=(课堂表现×40%+平时作业×40%+读书笔记×20%)×30%+期末考试成绩×70%

2. 平时成绩评定

- (1) 课堂表现: 根据学生到课率、课堂参与程度与质量量分。
- (2) 平时作业: 根据学生平时作业提交次数及完成质量、平时小测验等进行评价。
- (3) 读书笔记: 根据学生的读书笔记内容进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极,不缺课。	上课较认真,互动较积极,发言次数较多,缺课1—2次。	上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言,缺课2—3次。	上课不太认真,有互动但不多,很少发言,缺课3—4次。	听课很不认真,不互动也不发言,缺课4—5次。

2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写比较整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店客户管理	刘伟	重庆大学出版社	2020.9	否	

九、主要参考书目

- [1]伍京华. 客户关系管理. 北京: 人民邮电出版社. 2017
- [2]李洪心. 客户关系管理. 大连: 东北财经大学出版社. 2011

十、课程学习建议

1. 明确专业学习目标，进行主动有效学习。
2. 进行广泛阅读，积极进行量的积累。



酒店管理专业

《酒店品牌建设与管理》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店品牌建设与管理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店品牌建设与管理	Hotel Brand Building&Management	
课程编码	231510709B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第 5 学期
课程类别	专业选修课	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 26，实践学时 6）		
执笔人	白瑞芸	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是酒店管理专业的选修专业课程，是酒店类专业一门综合性很强的课程，又是一门实践性和操作性极强的课程。通过本课程的教学，应使学生比较全面系统地明确品牌的基本理论、基本知识和品牌管理方法，充分认识品牌的重要性，了解品牌的发展、品牌形象、品牌资产、品牌战略和品牌管理等方面的内容，并能合理地运用于营销实践活动。在教学实践中，要求课堂讲授与案例分析相结合，借助课堂讨论、社会实践、市场调查、品牌策划等多种形式，培养学生的知识应用能力和决策能力。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：明确品牌与品牌资产的概念、品牌要素的选择、品牌创建的整合营销传播、品牌组合战略的规划与管理等品牌基本理论。通过各大酒店集团的案例分享，让学生体会品牌理念及品牌建设与管理给酒店行业带来的巨大的无形资产效应，引导大家成为一个能从事复杂劳动、具有核心竞争力的强者。

【毕业要求 2.2】

课程目标 2：培养学生的综合管理素质，树立酒店行业品牌理念，激发学

生建设中国本土大型酒店品牌的热情与积极性，并能够针对酒店品牌建设与管
理中的相对复杂问题，提出合理的解决方案。【毕业要求 4.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
品牌与品牌资产	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	6
品牌识别的 规划与管理	课程目标 1	讲授法、讨论法	4
品牌要素的选择	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	10
品牌创建的营销策略	课程目标 1	案例分析法、讨论法	2
品牌创建的整合 营销传播	课程目标 1	案例分析法、讨论法	2
品牌创建的体验营销 与顾客体验管理	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	6
品牌组合战略的 规划与管理	课程目标 1	讨论法、作业	2
合计			32

（二）课程内容

品牌与品牌资产

【学习目标】

1. 明确品牌的含义及其演变、品牌资产的含义及其结构
2. 理解品牌与品牌资产的作用

【课程内容】

1. 品牌的含义及其演变
2. 品牌资产的含义及其结构
3. 品牌与品牌资产的作用

【重点、难点】

1. 重点：品牌及品牌资产的含义及其结构
2. 难点：品牌资产的含义及其结构

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法等方法进行课程教学，讲清楚品牌的含义及其演变、品牌资产的含义及其结构、品牌与品牌资产的作用等基本理论知识。通过案例分析的方法，引导学生明确品牌资产的含义及其结构。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解品牌的含义及其结构。
2. 查阅相关资料，掌握品牌资产的含义及其结构。

【复习与思考】

为什么越来越多的酒店重视品牌建设？

【学习资源】

陈雪钧. 酒店品牌建设与管理（第三版）[M]. 重庆：重庆大学出版社，2023.
品牌识别的规划与管理

【学习目标】

1. 明确品牌识别的规划、品牌识别的实施
2. 理解品牌识别的管理

【教学内容】

1. 品牌识别的规划
2. 品牌识别的实施
3. 品牌识别的管理

【重点、难点】

1. 重点：品牌识别的规划与实施
2. 难点：品牌识别的管理

【教学方法】

采用课前导学、讲授、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 查阅相关资料，加深内容的理解。

【复习与思考】

试述品牌识别系统模型的主要内容。

【学习资源】

陈雪钧. 酒店品牌建设与管理（第三版）[M]. 重庆：重庆大学出版社，2023.

品牌要素的选择

【学习目标】

1. 明确品牌要素的选择标准
2. 理解品牌要素的选择策略（名称、标志、颜色、口号等）等内容。

【教学内容】

1. 品牌要素的选择标准
2. 品牌要素的选择策略

【重点、难点】

1. 重点：品牌要素的选择策略（名称、标志、颜色、口号等）
2. 难点：品牌要素的选择标准

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学，并进行实践策划与分享。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，预习课程内容。
2. 完成酒店品牌要素的设计并分享。（4学时）

【复习与思考】

简述品牌标识设计的主要思路。

【学习资源】

陈雪钧. 酒店品牌建设与管理（第三版）[M]. 重庆：重庆大学出版社，2023.

品牌创建的营销策略

【学习目标】

1. 明确品牌创建的产品策略、品牌创建的定价策略
2. 理解品牌创建的渠道策略

【教学内容】

1. 品牌创建的产品策略
2. 品牌创建的定价策略
3. 品牌创建的渠道策略

【重点、难点】

1. 重点：品牌创建的产品、价格、渠道策略
2. 难点：品牌创建的定价策略

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

查阅相关资料，分析品牌创建的定价策略。

【复习与思考】

1. 酒店利用价值定价创建品牌要注意哪些问题？
2. 为什么创建品牌的过程中，渠道因素特别重要？

【学习资源】

陈雪钧. 酒店品牌建设与管理（第三版）[M]. 重庆：重庆大学出版社，2023.
品牌创建的整合营销传播

【学习目标】

1. 明确品牌营销传播的基本思路
1. 理解品牌营销传播工具的选择

【教学内容】

1. 品牌营销传播的基本思路
2. 品牌营销传播工具的选择
3. 品牌创建的整合营销传播

【重点、难点】

1. 重点：品牌营销传播工具的选择
2. 难点：品牌创建的整合营销传播

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 查阅资料，思考整合营销传播的含义及兴起的原因。

【复习与思考】

1. 简述整合营销传播的理论基础。
2. 简述整合营销传播的基本思路。

【学习资源】

陈雪钧. 酒店品牌建设与管理（第三版）[M]. 重庆：重庆大学出版社，2023.
品牌创建的体验营销与顾客体验管理

【学习目标】

1. 明确体验营销对品牌创建的影响
2. 理解品牌创建的体验营销策略
3. 掌握品牌创建的顾客体验管理

【教学内容】

1. 体验营销对品牌创建的影响
2. 品牌创建的体验营销策略
3. 品牌创建的顾客体验管理

【重点、难点】

1. 重点：品牌创建的体验营销策略
2. 难点：品牌创建的顾客体验管理

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学，并进行实践策划与分享。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 完成酒店品牌创建的体验营销策划并分享。（2 学时）

【复习与思考】

1. 分别简述感觉营销、情感营销、思考营销的含义与目的
2. 体验营销对品牌创建的影响以及实施体验营销的主要工具有哪些？
3. 简述如何分析顾客的体验世界及其顾客体验世界的层次。
4. 简述静态设计品牌体验的要素与构建顾客体验接触面的策略。

【学习资源】

李方. 微服务, 心体验: 打造在国内企业中真正可落地的服务体验设计法[M]. 北京: 原子能出版社, 2022.

品牌组合战略的规划与管理

【学习目标】

1. 知晓品牌组合战略的规划
2. 理解品牌组合战略的运营与管理

【教学内容】

1. 品牌组合战略的规划
2. 品牌组合战略的运营与管理

【重点、难点】

1. 重点：品牌组合战略的规划
2. 难点：品牌组合战略的运营与管理

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

如何管理酒店品牌。

【学习资源】

戴维·阿克. 品牌组合战略[M]. 北京: 机械工业出版社, 2020.

五、实践教学安排

《酒店品牌建设与管理》课程主要以理论教学为主, 通过课程的学习, 希望学生能够掌握酒店品牌建设与管理的基本理论与方法, 并进行品牌识别要素与体验营销的设计与策划, 做到学以致用。同时, 积极参加社会实践, 通过调查熟悉的品牌酒店, 发现其品牌建设与管理存在的问题, 形成心得体会, 提升学生解决实际品牌问题的能力。

六、考核方式

(一) 考核方式

课程考核方式分为过程性考核和期末考核。

过程性考核方式包括: 课堂表现、平时作业、读书笔记等。过程性评价主要根据学生在整个课程教学过程中的综合表现完成, 如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常读书记录等。

期末考核为开卷考查。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例 (%)	考核方式
课程目标 1: 明确品牌与品牌资产的概念、品牌要素的选择、品牌创建的整合营销传播、品牌组合战略的规划与管理等品牌基本理论。通过各大酒店集团的案例分享, 让学生体会品牌理念及品牌建设与管理给酒店行业带来的巨大的无形资产效应, 引导大家成为一个能从事复杂劳动、具有核心竞争力的强者。	品牌与品牌资产、品牌识别的规划与管理、品牌要素的选择、品牌创建的营销策略、品牌创建的整合营销传播、品牌创建的体验营销与顾客体验管理、品牌组合战略的规划与管理 70%	课堂讨论、课堂表现、作业、读书笔记、期末考试
课程目标 2: 培养学生的综合管理素质, 树立酒店行业品牌理念, 激发学生建设中国本土大型酒店	品牌要素的选择、品牌创建的体验	作业、实践、讨论、期末考试

品牌的热情与积极性,并能够针对酒店品牌建设与管理中的相对复杂问题,提出合理的解决方案。	营销与顾客体验管理 30%	
---	---------------	--

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=(课堂表现×40%+平时作业×60%)×50%+期末考试成绩×50%

2. 平时成绩评定

(1) 课堂表现:根据学生到课率、课堂参与程度与质量等综合表现量分。

(2) 平时作业:根据学生平时作业提交次数及完成质量、实践策划等进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末开卷考查卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极,不缺课。	上课较认真,互动较积极,发言次数较多,缺课1—2次。	上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言,缺课2—3次。	上课不太认真,有互动但不多,很少发言,缺课3—4次。	听课很不认真,不互动也不发言,缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整,独立或合作完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立或全部完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
战略品牌管理	祝合良	首都经济贸易大学出版社	2013.10	否	

九、主要参考书目

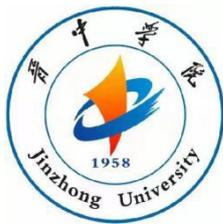
[1]陈雪钧. 酒店品牌建设与管理（第三版）[M]. 重庆：重庆大学出版社，2023.

[2]李方. 微服务，心体验：打造在国内企业中真正可落地的服务体验设计法[M]. 北京：原子能出版社，2022.

[3]戴维·阿克. 品牌组合战略[M]. 北京：机械工业出版社，2020.

十、课程学习建议

1. 明确专业学习目标，进行主动有效学习。
2. 利用节假日对熟悉的品牌酒店进行调研，访谈酒店品牌管理部门，增强实践技能。
3. 进行广泛阅读，积极进行量的积累，不断提高理论思维能力。



酒店管理专业

《酒店战略管理》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店战略管理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店战略管理	Hotel Strategic Management	
课程编码	231510710B	适用专业	酒店管理
先修课程	管理学	修读学期	第7学期
课程类别	专业选修课	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 22，实践学时 10）		
执笔人	白瑞芸	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是酒店管理专业的选修专业课程，系统介绍酒店战略管理的基本知识、基本理论和方法，从战略管理角度阐述酒店战略管理的各个问题，将战略管理理论与酒店业的实际案例相结合，展现和解释酒店企业战略管理过程及其面临的各种挑战与问题。通过酒店案例引导学生进入酒店的战略管理实践，将理论与实际相结合，给学生提供机会去运用所学的理论知识分析实际问题。通过课程学习，可使学生详细了解有关酒店战略管理的全部工作内容，并更好地提高学生承担酒店战略管理的能力。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：明确酒店战略管理基本概念、基本方法与基本理论，熟悉战略管理中战略分析、战略选择、战略评价和战略实施各阶段的主要工作内容及其方法。通过各大酒店集团的战略案例分享，让学生体会战略管理给酒店行业带来的巨大影响，引导大家成为一个能从事复杂劳动、具有核心竞争力的强者。

（毕业要求 2.2）

课程目标 2：在熟练掌握上述内容的基础上，应能利用有关理论和方法，分

析酒店战略管理中的具体问题,并初步能够提出解决问题的方案。(毕业要求4.2)

(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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能,了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中,将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
绪论	课程目标 1	讲授法、讨论法	4
酒店战略管理三阶段	课程目标 1	讲授法、讨论法	4
酒店战略使命与目标	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	4
行业环境分析	课程目标 1	案例分析法、讨论法	4
宏观环境分析	课程目标 1	案例分析法、讨论法	4
酒店的竞争优势	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	6
能力分析	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	6
合计			32

(二) 课程内容

绪论

【学习目标】

1. 明确战略内涵、战略组成及层级
2. 理解战略管理内涵

【课程内容】

1. 战略内涵
2. 战略组成及层级
3. 战略管理内涵

【重点、难点】

1. 重点: 战略内涵、战略组成及层级

2. 难点：战略管理内涵

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法等方法进行课程教学，讲清楚战略内涵、战略组成及层级。通过案例分析的方法，引导学生明确战略管理内涵。

【学习要求】

查阅相关资料，了解战略管理内涵。

【复习与思考】

为什么越来越多的酒店重视战略管理？

【学习资源】

徐飞. 战略管理（第5版）[M]. 北京：中国人民大学出版社，2022.
酒店战略管理三阶段

【学习目标】

1. 明确酒店战略形成阶段及酒店战略实施阶段
2. 理解酒店战略控制与提升阶段

【教学内容】

1. 酒店战略形成阶段
2. 酒店战略实施阶段
3. 酒店战略控制与提升阶段

【重点、难点】

1. 重点：酒店战略形成阶段、酒店战略实施阶段
2. 难点：酒店战略控制与提升阶段

【教学方法】

采用课前导学、讲授、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 查阅相关资料，加深内容的理解。

【复习与思考】

试述酒店战略控制阶段应采取的措施有哪些？

【学习资源】

徐飞. 战略管理（第5版）[M]. 北京：中国人民大学出版社，2022.
酒店战略使命与目标

【学习目标】

1. 明确酒店使命的确立
2. 理解酒店战略目标

【教学内容】

1. 酒店战略使命与目标
2. 酒店使命的确立

【重点、难点】

1. 重点：酒店战略使命与目标
2. 难点：酒店使命的确立

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学，并进行实践策划与分享。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，预习课程内容。
2. 尝试确定酒店战略使命及目标并分享。（2 学时）

【复习与思考】

简述酒店使命确立的主要思路。

【学习资源】

徐飞. 战略管理（第 5 版）[M]. 北京：中国人民大学出版社，2022.

行业环境分析

【学习目标】

1. 明确五力模型的使用
2. 掌握战略组群分析和行业关键战略要素评价矩阵
3. 理解竞争对手分析框架

【教学内容】

1. 酒店行业和市场
2. 五力模型的使用
3. 战略组群分析和行业关键战略要素评价矩阵
4. 竞争对手分析框架

【重点、难点】

1. 重点：五力模型的使用
2. 难点：战略组群分析和行业关键战略要素评价矩阵、竞争对手分析框架

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

查阅相关资料，理解行业环境分析思路。

【复习与思考】

酒店如何进行竞争对手分析？

【学习资源】

徐飞. 战略管理（第5版）[M]. 北京：中国人民大学出版社，2022.

宏观环境分析

【学习目标】

1. 明确酒店面临的宏观环境
2. 理解相关分析技术

【教学内容】

1. 酒店面临的宏观环境
2. 相关分析技术

【重点、难点】

1. 重点：相关分析技术
2. 难点：相关分析技术

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

简述宏观环境相关分析技术的基本思路。

【学习资源】

徐飞. 战略管理（第5版）[M]. 北京：中国人民大学出版社，2022.

酒店的竞争优势

【学习目标】

1. 明确竞争优势的获取路径
2. 理解资源分析、核心竞争力、价值链分析、三元评价法、内部因素评价矩阵及竞争态势矩阵

【教学内容】

1. 竞争优势的获取路径
2. 资源分析
3. 核心竞争力
4. 价值链分析
5. 三元评价法
6. 内部因素评价矩阵
7. 竞争态势矩阵

【重点、难点】

1. 重点：竞争优势的获取路径
2. 难点：资源分析、核心竞争力、价值链分析、三元评价法、内部因素评价矩阵及竞争态势矩阵

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学，并进行实践策划与分享。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

完成酒店的竞争优势分析报告并分享。（4 学时）

【学习资源】

徐飞. 战略管理（第 5 版）[M]. 北京：中国人民大学出版社，2022.

能力分析

【学习目标】

1. 知晓企业能力
2. 理解人力资源分析、市场营销能力及财务职能

【教学内容】

1. 企业能力
2. 人力资源分析
3. 市场营销能力
4. 财务职能

【重点、难点】

1. 重点：人力资源分析、市场营销能力及财务职能
2. 难点：人力资源分析、市场营销能力

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

完成酒店的能力分析报告并分享。（4 学时）

【学习资源】

徐飞. 战略管理（第 5 版）[M]. 北京：中国人民大学出版社，2022.

五、实践教学安排

《酒店战略管理》课程主要以理论教学为主，通过课程的学习，希望学生能够掌握酒店战略管理的基本理论与方法，并进行酒店竞争优势分析及能力分析，做到学以致用。同时，积极参加社会实践，通过调查熟悉的品牌酒店，发现其战略管理存在的问题，形成心得体会，提升学生解决实际战略问题的能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核和期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、读书笔记等。过程性评价主要根据学生在整个课程教学过程中的综合表现完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常读书记录等。

期末考核为开卷考查。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：明确酒店战略管理基本概念、基本方法与基本理论，熟悉战略管理中战略分析、战略选择、战略评价和战略实施各阶段的主要工作内容及其方法。通过各大酒店集团的战略案例分享，让学生体会战略管理给酒店行业带来的巨大影响，引导大家成为一个能从事复杂劳动、具有核心竞争力的强者。	绪论、酒店战略管理三阶段、酒店战略使命与目标、行业环境分析、宏观环境分析、酒店的竞争优势、能力分析 70%	课堂讨论、课堂表现、作业、读书笔记、期末考试
课程目标 2：在熟练掌握上述内容的基础上，应能利用有关理论和方法，分析酒店战略管理中的具体问题，并初步能够提出解决问题的方案。	酒店战略使命与目标、酒店的竞争优势、能力分析 30%	作业、实践、讨论、期末考试

七、成绩评定

（一）评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=（课堂表现×40%+平时作业×60%）×50%+期末考试成绩×50%

2. 平时成绩评定

(1) 课堂表现：根据学生到课率、课堂参与程度与质量等综合表现量分。

(2) 平时作业：根据学生平时作业提交次数及完成质量、实践策划等进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末开卷考查卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极，不缺课。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多，缺课1—2次。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言，缺课2—3次。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言，缺课3—4次。	听课很不认真，不互动也不发言，缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店战略管理	杨劲松	机械工业出版社	2018.08	否	

九、主要参考书目

[1]徐飞. 战略管理（第5版）[M]. 北京：中国人民大学出版社，2022.

[2]赵顺龙，吴琨，吴松强. 企业战略管理[M]. 北京：经济管理出版社，2008.

[3]弗雷德·R·戴维，李克宁译. 战略管理（第六版）[M]. 北京：经济科学出版社，1999.

[4]汤姆森 斯迪克兰德，段盛华等译. 战略管理（第十版）[M]. 北京：北京大学出版社，2000.

十、课程学习建议

1. 明确专业学习目标，进行主动有效学习。
2. 利用节假日对熟悉的品牌酒店进行调研，访谈酒店战略管理部门，增强实践技能。
3. 进行广泛阅读，积极进行量的积累，不断提高理论思维能力。



酒店管理专业

《酒店公关礼仪》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店公关礼仪》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店公关礼仪	Hotel public relations etiquette	
课程编码	231510711B	适用专业	酒店管理
先修课程	管理学原理	修读学期	第7学期
课程类别	专业选修课	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32学时（理论学时16，实践学时16）		
执笔人	曹丹	审核人	刘志永

二、课程简介

酒店公关礼仪课程属于酒店管理的专业选修课程。具有较强的实用性、可操作性。本课程通过理论讲解、实际操作训练以及模拟场景训练，培养学生懂礼、知礼、行礼的意识，使学生掌握个人形象塑造的基本要领、社交礼节、会议礼仪以及涉外礼仪的规范与基本要求，熟悉与我国交往密切的主要国家的礼俗，力求在社交活动中灵活运用，以此树立个人良好形象，赢得他人对自身工作的信赖、支持与帮助。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标1：通过学习礼仪基本理论，使学生能够懂得礼仪方面的基本知识，对礼仪有较完整、系统的了解，培养学生熟练的掌握有关对客服务的礼仪知识。通过国际礼仪学习，拓宽学生视野。【毕业要求8.1】

课程目标2：通过学习岗位礼仪体系，使学生具备酒店行业服务礼仪素质、具有客户管理人员的基本素养。【毕业要求1.3】

课程目标3：通过学习礼貌、礼节、礼仪的基本知识，掌握礼仪的几个基本原则，熟悉并掌握酒店公关礼仪的几个基本要求，使学生正确认识酒店行业对礼仪方面的特殊要求。【毕业要求2.2】

课程目标4：通过学习日常行为礼仪，使学生掌握在不同场合行走、乘车

轿车、使用电话、拜访、赠送礼品等方面的礼仪，并通过日常训练，使学生具备良好的行为礼仪。【毕业要求 6.1】

（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	国际视野	8.1 具备跨文化交流能力，能就专业问题在跨文化背景下进行沟通和交流。
课程目标 2	品德修养	1.3 具有良好的道德修养和社会责任感、积极向上的人生理想、符合社会进步要求的价值观念和爱国主义的崇高情感。
课程目标 3	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 4	沟通表达	6.1 能通过语言、动作、文字、图表等方式表达自己的观点，与旅游行业及社会公众进行有效的沟通，并理解与包容差异性。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
认识礼仪	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	4
个人形象礼仪	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法、实际演练法	8
日常交际礼仪	课程目标 3、4	讲授法、案例分析法、讨论法、角色扮演法	6
前厅服务礼仪	课程目标 1、3、4	讲授法、案例分析法、讨论法、角色扮演法	4
客房服务礼仪	课程目标 1、3、4	讲授法、案例分析法、讨论法、角色扮演法	4
餐饮服务礼仪	课程目标 1、3、4	讲授法、案例分析法、讨论法、角色扮演法	4
会议服务礼仪	课程目标 1、3、4	讲授法、案例分析法、作业	1
主要客源国与地区礼仪	课程目标 1、4	讲授法、案例分析法、作业	1
合计			32

（二）课程内容

认识礼仪

【学习目标】

1. 了解礼仪的起源和发展，理解相关概念
2. 掌握礼仪的特征，找到提高自身礼仪修养的途径
3. 认知并有意识地培养自己的礼仪素养

【课程内容】

1. 礼仪概念、起源与发展
2. 礼仪的特征、原则

【重点、难点】

1. 重点：掌握礼节、礼貌、礼仪的概念及相互关系，了解礼仪的起源及中国“礼仪之邦”的由来，懂得礼仪的基本原则
2. 难点：懂得讲究礼仪在酒店工作中的意义，理解并掌握礼仪的基本要求，树立良好的服务意识

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法等方法进行课程教学，掌握礼貌、礼节、礼仪的基本知识，掌握礼仪的几个基本原则，熟悉并掌握服务礼仪的几个基本要求，使学生正确认识酒店行业对礼仪方面的特殊要求。教师教学时应注意理论联系实际，将礼仪的基本要求讲深、讲透、为后面的学习奠定基础。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解国内外发展情况。
2. 查阅相关资料，熟悉国内礼仪的发展。

【复习与思考】

1. 礼仪的特征和原则是什么？
2. 你结合自身情况谈谈如何学习并提高自身礼仪修养？

【学习资源】

徐兆寿. 旅游服务礼仪. 北京大学出版社，2013.10

个人形象礼仪

【学习目标】

1. 掌握酒店服务人员仪容仪表修饰的基本原则与规范
2. 掌握酒店服务人员仪态礼仪的基本规范与标准
3. 掌握个人礼仪的基本知识，并运用到实际交往中

【教学内容】

1. 仪容礼仪
2. 仪表礼仪
3. 仪态礼仪

【重点、难点】

1. 重点：掌握仪表的概念，理解讲究仪表的意义。掌握服务人员仪容卫生的要求；掌握服饰穿戴礼仪。

2. 难点：训练形成良好的仪态。

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论、实际训练等方法进行课程教学。

【学习要求】

回顾《旅游学概论》所学知识，预习课程内容。

【复习与思考】

1. 谈谈酒店从业人员酒店服务人员穿着制服时应遵守哪些礼仪规范？
2. 在个人礼仪方面，你有何优点和缺点？

【学习资源】

崔佳山. 旅游接待礼仪. 科学出版社. 2018

日常交际礼仪

【学习目标】

1. 掌握交谈礼仪、通讯礼仪等日常交往礼仪
2. 掌握见面礼仪中握手、介绍、使用名片、鞠躬、致意等常用见面礼节

【教学内容】

1. 会面礼仪
2. 交谈礼仪
3. 拜访礼仪
4. 接待礼仪
5. 馈赠礼仪
6. 用餐礼仪
7. 出行礼仪
8. 网络礼仪
9. 仪式礼仪
10. 求职礼仪
11. 校园礼仪

【重点、难点】

1. 重点：掌握见面礼仪中握手、介绍、使用名片、鞠躬、致意等常用见面礼节，熟悉拜访、馈赠与用餐礼仪

2. 难点：通过学习日常行为礼仪，使学生掌握在不同场合行走、乘车轿车、使用电话、拜访、赠送礼品等方面的礼仪，并通过日常训练，使学生具备良好的行为礼仪

【教学方法】

采用讲授、情景模拟、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际情境中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

1. 称呼有哪些？适用什么情况？
2. 中西餐的进餐礼仪要求？
3. 打电话应注意什么？

【学习资源】

金正昆. 商务礼仪教程. 中国人民大学出版社. 2020. 09
前厅服务礼仪

【学习目标】

1. 了解前厅服务的重要性和特点
2. 熟悉前厅部各岗位对服务礼仪的要求

【教学内容】

1. 了解前厅服务
2. 前厅服务礼仪

【重点、难点】

1. 重点：掌握前厅岗位服务规范，并熟练的应用相关礼仪技巧
2. 难点：在岗位中正确规范的使用接待礼仪

【教学方法】

采用情景模拟、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际情境中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

1. 前台接待员、总机服务员有哪些礼仪要求？
2. 酒店如何做好外接客人的礼仪服务？

【学习资源】

尤欣. 旅游服务礼仪. 电子工业出版社. 2019. 02
客房服务礼仪

【学习目标】

1. 了解客房服务的重要性和特点
2. 熟悉客房部各岗位对服务礼仪的要求

【教学内容】

1. 了解客房服务
2. 客人抵店前的迎接礼仪
3. 客人住店期间的礼仪
4. 客人离店时的送别礼仪

【重点、难点】

1. 重点：掌握客房岗位服务规范，并熟练的应用相关礼仪技巧
2. 难点：能够完成酒店客房部在客人住店期间对客服务礼仪实操

【教学方法】

采用情景模拟、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际情境中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

1. 对于住店客人，常规的对客服务项目在礼仪方面有哪些具体要求？
2. 客房部在送别客人时，有哪些礼仪方面的要求？

【学习资源】

尤欣. 旅游服务礼仪. 电子工业出版社. 2019. 02

餐饮服务礼仪

【学习目标】

1. 了解餐饮服务的重要性和特点
2. 熟悉中餐服务、西餐服务各岗位对服务礼仪的要求

【教学内容】

1. 了解餐饮服务
2. 中餐服务礼仪
3. 西餐服务礼仪

【重点、难点】

1. 重点：熟悉中餐预订、摆台、迎宾、领位、上菜、摆菜、撤换盘服务礼仪，了解中餐送客服务礼仪，掌握分菜、斟酒和结账服务礼仪。
2. 难点：能够完成餐饮服务礼仪实操

【教学方法】

采用情景模拟、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际情境中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

1. 中餐点菜服务礼仪有哪些注意事项？

2. 西餐分菜有哪些礼仪方面的要求？

【学习资源】

尤欣. 旅游服务礼仪. 电子工业出版社. 2019. 02

会议服务礼仪

【学习目标】

1. 了解会展接待中的礼仪规范，具有提供服务的技巧
2. 掌握会议进行期间的服务礼仪，如茶水服务、会见服务、签字仪式服务礼仪等

【教学内容】

1. 了解会议服务
2. 会议服务礼仪

【重点、难点】

1. 重点：做好会议开始前的各种准备工作，以及会议中的服务
2. 难点：区分不同会议类型进行相应的服务

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 通过《会展概论》预习课程内容
2. 以自身实践经历，分析礼仪在展会中的应用问题

【复习与思考】

1. 与会人员有何礼仪要求？
2. 会议进行中的服务礼仪要求有哪些？

【学习资源】

文晓玲. 社交礼仪. 大连理工大学出版社.

主要客源国与地区礼仪

【学习目标】

1. 知晓我国主要客源国和地区的主要礼仪、习俗
2. 能运用所学，分析我国主要客源国地区习俗的基本情况

【教学内容】

1. 了解主要客源国和地区
2. 亚太地区主要客源市场
3. 欧洲主要客源国
4. 北美主要客源国

【重点、难点】

1. 重点：掌握客源国地区知识和服务技能

2. 难点：各国礼仪的正确使用

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。

2. 结合实际，谈谈自己在国外应遵循的礼仪。

【复习与思考】

1. 欧洲国家的礼仪是什么？在接待中注意事项是什么？

2. 亚太地区有哪些习俗和礼仪？

【学习资源】

牟红. 旅游礼仪实物. 清华大学出版社. 2021

五、实践教学安排

《酒店公关礼仪》课程主要以理论和实践相结合的教学方式，在授课时应借助多媒体教学，利用案例教学、课堂讨论、实际操作、角色扮演的方法，让学生多参与其中，增加学生的感性认识，提高教学效率，结合酒店行业实际工作流程，进行礼仪应用分析。通过课程的学习，使学生具备相关的实际应用能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、读书笔记等，过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常学习的记录等。

期末考核采用开卷考查。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：通过学习礼仪基本理论，使学生能够懂得礼仪方面的基本知识，对礼仪有较完整、系统的了解，培养学生熟练的掌握有关对客服务的	认识礼仪、个人形象礼仪、前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐饮服务礼仪、会议服务礼仪、我国主要客源国和地区礼仪 25%	课堂笔记、课堂表现、小测验、期末考试

礼仪知识。通过国际礼仪学习，拓宽学生视野。		
课程目标 2：通过学习岗位礼仪体系，使学生具备旅游行业服务礼仪素质、具有客户管理人员的基本素养。	个人形象礼仪 25%	课堂讨论、实践表现、作业、期末考试
课程目标 3：通过学习礼貌、礼节、礼仪的基本知识，掌握礼仪的几个基本原则，熟悉并掌握酒店公关礼仪的几个基本要求，使学生正确认识酒店行业对礼仪方面的特殊要求。	认识礼仪、个人形象礼仪、前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐饮服务礼仪、会议服务礼仪25%	课堂讨论、实践表现、期末考试
课程目标 4：通过学习日常行为礼仪，使学生掌握在不同场合行走、乘车轿车、使用电话、拜访、赠送礼品等方面的礼仪，并通过日常训练，使学生具备良好的行为礼仪。	认识礼仪、个人形象礼仪、前厅服务礼仪、客房服务礼仪、餐饮服务礼仪、会议服务礼仪、我国主要客源国和地区礼仪 25%	作业、实践、讨论、期末考试

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=（课堂表现×40%+平时作业×40%+读书笔记×20%）×50%+期末考试成绩×50%

2. 平时成绩评定

- (1) 课堂表现：根据学生到课率、课堂参与程度与质量打分。
- (2) 平时作业：根据学生平时作业提交次数及完成质量、平时小测验等进行评价。
- (3) 读书笔记：根据学生的读书笔记内容进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末开卷考查卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格

1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极，不缺课。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多，缺课1—2次。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言，缺课2—3次。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言，缺课3—4次。	听课很不认真，不互动也不发言，缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写比较整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店服务礼仪	周丽	广西师范大学出版	2022.9	否	

九、主要参考书目

- [1]金正昆. 商务礼仪. 北京:北京联合出版社. 2021
- [2]李莉. 现代酒店礼仪规范. 湖南:湖南科学技术出版社. 2017
- [3]张玲. 商务礼仪. 北京:科学出版社. 2017

十、课程学习建议

1. 明确专业学习目标，进行主动有效学习。
2. 利用节假日对熟悉的大学生进行调研，访谈、问卷了解礼仪现状。
3. 进行广泛阅读，积极进行量的积累，了解广泛的礼仪习俗并进行对比。



酒店管理专业

《酒店市场营销》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店市场营销》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店市场营销	Hotel Marketing	
课程编码	231510712B	适用专业	酒店管理
先修课程	管理学原理	修读学期	第5学期
课程类别	专业选修课	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32学时（理论学时26，实践学时6）		
执笔人	赵越	审核人	曹丹

二、课程简介

《酒店市场营销》是本专业的一门学科专业选修课。是一门建立在经济学、管理学、行为科学、心理学、价格学、统计学等学科理论基础上，专门研究现代饭店市场营销活动规律的综合应用科学。通过学习，使学生正确理解酒店市场营销基本概念及其内在的联系，正确理解并掌握营销环境理论、营销分析——消费者分析和市场分析、营销组合、营销战略、营销战略管理理论。使学生能够具备分析酒店营销环境的能力，及时跟踪顾客行为，有的放矢地制定营销策略，同时培养学生进行酒店营销调研、市场细分、市场定位的能力。突出实践性和应用性。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标1：学生能够指出中国酒店企业的营销环境，坚持中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。能够树立行业意识，增强其对酒店行业的认同感。养成良好的职业素养和职业道德，竖立大局意识，坚守有道德底线的竞争。【毕业要求1.3】

课程目标2：打下扎实的理论基础。学生能知道酒店市场营销的基本内涵

与理论体系，领会酒店市场营销的先进理念，把握服务消费者的心理与行为特点，有效使用酒店市场营销战略与策略组合的理论与方法。【毕业要求 2.2】

课程目标 3：做到学以致用。学生运用所学理论科学分析酒店的市场营销环境，把握消费者的购买行为特点，科学进行市场调研，并在此基础上进行酒店市场细分、目标市场选择以及市场定位，设计满足需要的产品，科学定价，有效开展分销与促销管理。通过完整的营销战略与策略设计与实施，实现酒店的营销目标。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：学生具有自主学习和终身学习的意识；及时发现互联网环境下酒店市场营销的发展趋势、最新理论，知道并运用酒店市场营销创新手段和方法；具有批判精神和展业敏感性，具有创新意识和创新实践能力，具有应对新的市场环境对酒店业带来挑战的能力。【毕业要求 9.1】

（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	1 品德修养	1.3 具有良好的道德修养和社会责任感、积极向上的人生理想、符合社会进步要求的价值观念和爱国主义的崇高情感。
课程目标 2	2 学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 3	4 应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	9 持续发展	9.1 能认识到自主学习和终身学习的重要性，并养成持续学习能力。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
酒店市场营销基础知识	课程目标 1、2、4	讲授法	2
酒店市场营销环境	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法、	2
酒店消费者市场购买行为	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法、	4

酒店市场营销调研	课程目标 1、 2、3、4	讲授法、案例法、讨论法、	2
酒店目标市场营销战略	课程目标 1、 2、3、4	讲授法、案例法	4
酒店市场竞争战略	课程目标 1、 2、3、4	讲授法、案例法	4
酒店产品战略	课程目标 1、 2、3、4	讲授法、案例法	4
酒店价格战略	课程目标 1、 2、3、4	讲授法、案例法、讨论法、	4
酒店销售渠道战略	课程目标 1、 2、3、4	讲授法、案例法	2
酒店促销战略	课程目标 1、 2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	4
合计			32

(二) 课程内容

酒店市场营销基础知识

【学习目标】

1. 记住市场、市场营销学的定义和内涵，记住市场营销学及其观念的演变、酒店市场营销的概念和内涵，能说明酒店市场营销及其特征。
2. 通过学习市场及市场营销的基本概念和内涵，初步学会寻找市场，创造需求。
3. 能描述中国改革开放对我国酒店业发展的影响。

【课程内容】

1. 市场、市场营销学的定义和内涵。
2. 市场营销学及其观念的演变。
3. 酒店市场营销的概念和内涵。
4. 酒店市场营销及其特征。

【重点、难点】

1. 重点：市场营销学及其观念的演变；酒店市场营销的概念和内涵
2. 难点：市场营销学及其观念的演变

【教学方法】

1. 讲授法：对市场、市场营销学的定义和内涵，市场营销学及其观念的演变、酒店市场营销的概念和内涵，酒店市场营销及其特征进行讲解。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，做好课堂笔记，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 简述市场的定义和市场的三要素。
2. 简述市场营销的定义。
3. 简述市场营销学的发展阶段和营销观念的发展。
4. 简述酒店市场营销及其特征。
5. 论述我国改革开放对中国酒店业发展的影响。

【学习资源】

1. 课本和学习通在线答题。
2. 课本和学习通阅读分析。

酒店市场营销环境

【学习目标】

1. 知道酒店市场营销环境的概念、构成及特点，熟悉酒店行业的宏观及微观市场营销环境构成，初步学会酒店市场营销环境分析方法的步骤，能正确分析酒店行业的宏观及微观市场营销环境。

2. 能够根据酒店营销面对的宏观环境评估环境要素中的机会和威胁。对酒店面对的微观环境评估环境要素中的优势、劣势。能够用 SWOT 分析法进行环境分析，写出营销环境分析报告。

3. 指出中国企业的营销环境，坚持中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

【课程内容】

1. 酒店市场营销环境的概念、构成及特点。
2. 酒店行业的宏观及微观市场营销环境构成。
3. 酒店市场营销环境分析方法的步骤，能正确分析酒店行业的宏观及微观市场营销环境。

【重点、难点】

1. 重点：酒店行业的宏观及微观市场营销环境构成；酒店市场营销环境分析方法的步骤

2. 难点：酒店市场营销环境分析方法的步骤

【教学方法】

1. 讲授法：对酒店市场营销环境的概念、构成及特点，酒店行业的宏观及微观市场营销环境，酒店市场营销环境分析方法的步骤进行讲解。

2. 案例法：采用案例分析的方法对酒店市场营销环境分析方法的步骤进行具体讲解。

3. 讨论法：让学生参与讨论酒店行业的宏观及微观市场营销环境具体包含哪些。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章节内容。
2. 课堂认真听讲，积极思考，踊跃回答问题，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学知识。

【复习与思考】

1. 什么是酒店市场的营销环境？它具有哪些特点？
2. 酒店中间商对酒店企业市场营销活动的影响有哪些？
3. 论述波特五力分析模型、PEST分析法、SWOT分析法的优点和不足

【学习资源】

1. 课本和学习通在线答题。
2. 课本和学习通阅读分析。

酒店消费者市场购买行为

【学习目标】

1. 知道消费者、消费者市场的概念和特点。能够对旅游购买行为进行分析。熟悉影响酒店消费者购买行为的因素。能指出消费者购买决策的过程和描述决策模型。
2. 通过学习消费者市场的特点和旅游购买行为的分析，利用消费者购买决策的过程模型，指导制定营销战略和策略的实践。
3. 领会中国文化——宾至如归

【课程内容】

1. 消费者、消费者市场的概念和特点。
2. 旅游购买行为分析。
3. 影响酒店消费者购买行为的因素。
4. 消费者购买决策的过程和决策模型。

【重点、难点】

1. 重点：旅游购买行为分析；影响酒店消费者购买行为的因素；消费者购买决策的过程和决策模型
2. 难点：消费者购买决策的过程和决策模型

【教学方法】

1. 讲授法：消费者、消费者市场的概念和特点，旅游购买行为分析，影响酒店消费者购买行为的因素，消费者购买决策的过程和决策模型进行讲解。
2. 案例法：采用案例分析的方法对旅游购买行为分析、消费者购买决策的

过程和决策模型进行具体讲解。

3. 讨论法：让学生参与讨论影响酒店消费者购买行为的因素具体包含哪些。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章节内容。
2. 课堂认真听讲，积极思考，踊跃回答问题，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学知识。

【复习与思考】

1. 简述消费者的概念、消费者与生产者的区别。
2. 简述消费者购买行为的影响因素。
3. 简述消费者购买决策的过程。
4. 论述消费者购买决策模式及其应用。

【学习资源】

1. 课本和学习通在线答题。
2. 课本和学习通阅读分析。

酒店市场营销调研

【学习目标】

1. 能够说明酒店市场营销调研的定义。知道酒店市场营销调研的特点及重要性。简述酒店市场营销调研的内容、设计和方法。能列出新时期网络营销调研的主要方法和过程。思考我国酒店市场营销调研存在的问题。

2. 过本章的学习，学会对企业运营环境进行科学合理的调研分析，会制定具体的调研分析方案。

3. 培养在企业运营中必须具备科学的研究态度和行为。

【课程内容】

1. 酒店市场营销调研的定义。
2. 酒店市场营销调研的特点及重要性。
3. 酒店市场营销调研的内容、设计和方法。
4. 新时期网络营销调研的主要方法和过程。
5. 我国酒店市场营销调研存在的问题。

【重点、难点】

1. 重点：酒店市场营销调研的特点及重要性；酒店市场营销调研的内容、设计和方法。

2. 难点：酒店市场营销调研的内容、设计和方法。

【教学方法】

1. 讲授法：对酒店市场营销调研的定义、特点和重要性、具体内容、设计

和方法进行讲解。

2. 案例法：采用案例分析的方法对新时期网络市场营销调研的主要方法和过程具体讲解。

3. 讨论法：让学生参与讨论我国酒店市场营销调研存在的具体问题有哪些。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章节内容。
2. 课堂认真听讲，积极思考，踊跃回答问题，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学知识。

【复习与思考】

1. 举例谈一谈酒店网络市场营销调研方法的具体运用。

【学习资源】

1. 课本和学习通在线答题。
2. 课本和学习通阅读分析。

酒店目标市场营销战略

【学习目标】

1. 简述酒店市场细分的方法和评价标准。记住市场细分及酒店市场细分、目标市场选择和市场定位的概念及其在酒店营销活动中的重要意义。列出酒店目标市场选择的策略及条件；说明酒店市场定位的方法和具体策略。

2. 能运用酒店目标市场选择的策略，从专业的视角为酒店决策提供依据。能初步学会酒店市场定位的方法和具体策略并运用于实践中。

3. 知道科学的分类方法，严谨的工作态度和实事求是的辩证唯物主义思想。增加学生的文化自信，注重本土酒店的市场细分及定位，树立民族文化自信心和爱国情怀。

【课程内容】

1. 酒店市场细分的方法和评价标准。
2. 市场细分及酒店市场细分、目标市场选择和市场定位的概念及其在酒店营销活动中的重要意义。
3. 酒店目标市场选择的策略及条件。
4. 酒店市场定位的方法和具体策略。

【重点、难点】

1. 重点：市场细分及酒店市场细分、目标市场选择和市场定位的概念；酒店目标市场选择的策略及条件；酒店市场定位的方法和具体策略

2. 难点：酒店目标市场选择的策略及条件；酒店市场定位的方法和具体策略

【教学方法】

1. 讲授法：对市场细分及酒店市场细分、目标市场选择和市场定位的概念，酒店市场细分的方法和评价标准进行讲解。

2. 案例法：采用案例分析的方法对市场细分及酒店市场细分、目标市场选择和市场定位的概念，酒店目标市场选择的策略及条件，酒店市场定位的方法和具体策略进行具体讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章节内容。
2. 课堂认真听讲，积极思考，踊跃回答问题，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学知识。

【复习与思考】

1. 什么是目标市场营销战略？
2. 市场细分的作用、原则与方法是什么？
3. 消费者市场细分的标准有哪些？生产者市场细分的标准有哪些？
4. 企业为什么要选择目标市场？应当选择什么样的目标市场？
5. 目标市场选择模式有哪些？
6. 什么是市场定位？市场定位的方法与策略是什么？
7. 目标市场营销战略有哪几种类型？
8. 无差异性营销战略的优缺点及适用性是什么？
9. 差异性营销战略的优缺点及适用性是什么？
10. 集中性营销战略的优缺点及适用性是什么？
11. 影响目标市场营销战略选择的因素有哪些？
12. 选取一家酒店企业，分析一下如何开展市场细分调研。

【学习资源】

1. 课本和学习通在线答题。
2. 课本和学习通阅读分析。

酒店市场竞争战略

【学习目标】

1. 举例说明市场竞争的层次及市场竞争战略的类型，不同市场地位的竞争战略。

2. 学会运用不同的竞争战略分析酒店面临的竞争情况，从而选择适合自己的竞争战略，提高市场竞争力。

3. 养成良好的职业素养和职业道德。学生能竖立大局意识，坚守有道德底线的竞争。

【课程内容】

1. 市场竞争的层次及市场竞争战略的类型。
2. 不同市场地位的竞争战略。

【重点、难点】

1. 重点：不同市场地位的竞争战略
2. 难点：不同市场地位的竞争战略

【教学方法】

1. 讲授法：对市场竞争的层次及市场竞争战略的类型进行讲解。
2. 案例法：采用案例分析的方法对不同市场地位的竞争战略进行具体讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章节内容。
2. 课堂认真听讲，积极思考，踊跃回答问题，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学知识。

【复习与思考】

1. 市场竞争有哪几个层次？
2. 市场竞争战略有哪几种类型？
3. 成本领先战略的优缺点是什么？
4. 差异化竞争战略的优缺点是什么？
5. 集中化竞争战略的优缺点是什么？
6. 市场领导者的竞争战略是什么？
7. 市场挑战者的竞争战略是什么？
8. 市场追随者的竞争战略是什么？
9. 市场补缺者的竞争战略是什么？
10. 提高企业市场竞争力的战略路线有哪些？

【学习资源】

1. 课本和学习通在线答题。
2. 课本和学习通阅读分析。

酒店产品战略

【学习目标】

1. 列出产品及产品整体概念的五个层次。比较产品生命周期概念及各阶段的营销策略。描述新产品的概念和开发程序。

2. 能够运用产品整体概念的五个层次打造有竞争力的产品。能够为产品生命周期的各阶段制定相应的营销策略。学会运用新产品开发程序，优化酒店产品供给。

3. 具备与时俱进、开拓创新的精神。

【课程内容】

1. 产品及产品整体概念的五个层次。
2. 产品生命周期概念及各阶段的营销策略。
3. 新产品的概念和开发程序。

【重点、难点】

1. 重点：产品及产品整体概念的五个层次；产品生命周期概念及各阶段的营销策略；新产品的概念和开发程序
2. 难点：新产品的概念和开发程序

【教学方法】

1. 讲授法：对产品整体概念的五个层次，新产品的概念和开发程序进行讲解。
2. 案例法：采用案例分析的方法对产品生命周期概念及各阶段的营销策略具体讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章节内容。
2. 课堂认真听讲，积极思考，踊跃回答问题，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学知识。

【复习与思考】

1. 为什么酒店产品属于无形的服务产品？
2. 简述酒店产品概念的“五层次说”。
3. 简述酒店新产品开发的程序。
4. 简述酒店产品不同生命周期的营销策略。

【学习资源】

1. 课本和学习通在线答题。
2. 课本和学习通阅读分析。

酒店价格战略

【学习目标】

1. 知道酒店产品价格概念、熟悉酒店产品价格及其策略的意义以及影响制定酒店产品价格的因素。比较酒店产品价格制定的目标、简述制定酒店价格的步骤。熟悉新产品定价策略、促销定价策略以及心理定价策略。说明并解释酒店产品的基本报价原则以及酒店产品的报价技巧。

2. 能够根据酒店产品销售情况，运用相应的产品定价策略和定价方法，制定科学合理的餐饮、客房等酒店产品价格。

3. 培养为消费者服务的意识，遵守商业伦理规则，具备良好的商业道德，建立为我国企业发展贡献力量的责任感。

【课程内容】

1. 酒店产品价格概念、熟悉酒店产品价格及其策略的意义以及影响制定酒店产品价格的因素。

2. 酒店产品价格制定的目标、简述制定酒店价格的步骤。

3. 新产品定价策略、促销定价策略以及心理定价策略。

4. 酒店产品的基本报价原则以及酒店产品的报价技巧。

【重点、难点】

1. 重点：酒店产品价格制定的目标、制定酒店价格的步骤；新产品定价策略、促销定价策略以及心理定价策略；酒店产品的基本报价原则以及酒店产品的报价技巧

2. 难点：酒店产品的基本报价原则以及酒店产品的报价技巧

【教学方法】

1. 讲授法：对酒店产品价格概念，影响制定酒店产品价格的因素，酒店产品价格制定的目标、步骤，酒店产品的基本报价原则进行讲解。

2. 案例法：采用案例分析的方法对新产品定价策略、促销定价策略以及心理定价策略具体讲解。

3. 讨论法：让学生参与讨论酒店产品的报价技巧有哪些。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章节内容。

2. 课堂认真听讲，积极思考，踊跃回答问题，参与课堂互动。

3. 完成课后思考题，巩固课堂所学知识。

【复习与思考】

1. 简述酒店产品完整报价包括的项目。

2. 简述酒店产品报价的基本原则。

3. 简述酒店产品报价的三种主要方式。

4. 简述酒产品的报价技巧。

【学习资源】

1. 课本和学习通在线答题。

2. 课本和学习通阅读分析。

酒店销售渠道战略

【学习目标】

1. 知道分销渠道的概念。熟悉酒店分销的类型、酒店分销渠道管理的内容、

酒店分销渠道设计的影响因素。比较酒店直接分销渠道与间接分销渠道的优缺点，酒店直接分销渠道、间接分销渠道的形式。

2. 通过本章的学习，提升酒店渠道策略的运用能力，增强酒店渠道设计与管理的能力。

3. 学生能够树立行业意识，增强其对酒店行业的认同感。

【课程内容】

1. 分销渠道的概念。

2. 酒店分销的类型、酒店分销渠道管理的内容、酒店分销渠道设计的影响因素。

3. 酒店直接分销渠道与间接分销渠道的优缺点，酒店直接分销渠道、间接分销渠道的形式。

【重点、难点】

1. 重点：酒店直接分销渠道与间接分销渠道的优缺点，酒店直接分销渠道、间接分销渠道的形式。

2. 难点：酒店直接分销渠道与间接分销渠道的优缺点，酒店直接分销渠道、间接分销渠道的形式。

【教学方法】

1. 讲授法：对酒店分销渠道的概念、类型、内容、设计进行讲解。

2. 案例法：采用案例分析的方法对直接分销渠道与间接分销渠道的优缺点，酒店直接分销渠道、间接分销渠道的形式具体讲解。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章节内容。

2. 课堂认真听讲，积极思考，踊跃回答问题，参与课堂互动。

3. 完成课后思考题，巩固课堂所学知识。

【复习与思考】

1. 简述分销渠道的结构。

2. 简述酒店直接分销与间接分销的优缺点。

3. 简述选择分销渠道成员时应考虑的因素。

4. 简述批发商和零售商的职能。

【学习资源】

1. 课本和学习通在线答题。

2. 课本和学习通阅读分析。

酒店促销战略

【学习目标】

1. 知道促销的含义、作用，解释公共关系的基本概念。熟悉促销的分类、作用；简述学习人员推销的特点、优缺点与基本学习目标流程。比较各类广告媒体的优缺点。说明广告设计的原则。描述销售促进的特点和基本形式。

2. 提升学生对酒店促销策略的分析能力，增强对酒店促销策略的运用能力，增强酒店渠道设计与管理的的能力。

3. 学生能够树立正确的职业价值观，增强行业意识，提升行业认同感。

【课程内容】

1. 促销的含义、作用。
2. 公共关系的基本概念。
3. 促销的分类、作用。
4. 学习人员推销的特点、优缺点与基本学习目标流程。
5. 各类广告媒体的优缺点。
6. 广告设计的原则。
7. 销售促进的特点和基本形式。

【重点、难点】

1. 重点：人员推销的特点、优缺点与基本学习目标流程；各类广告媒体的优缺点；广告设计的原则；销售促进的特点和基本形式。

2. 难点：人员推销的特点、优缺点与基本学习目标流程

【教学方法】

1. 讲授法：对促销的含义、作用，公共关系的基本概念，促销的分类、作用进行讲解。

2. 案例法：采用案例分析的方法对人员推销的特点、优缺点与基本学习目标流程，销售促进的特点和基本形式具体讲解。

3. 讨论法：让学生参与讨论各类广告媒体的优缺点。

【学习要求】

1. 复习上一章所学的基本知识，并自觉预习本章节内容。
2. 课堂认真听讲，积极思考，踊跃回答问题，参与课堂互动。
3. 完成课后思考题，巩固课堂所学知识。

【复习与思考】

1. 简述酒店促销的方式及其做法。
2. 简述促销的类别。
3. 简述各类广告媒体的优缺点。

【学习资源】

1. 课本和学习通在线答题。

2. 课本和学习通阅读分析。

五、实践教学安排

序号	实践项目名称	学时	类型	要求
1	酒店市场营销环境分析训练	3	综合性	必做
2	酒店市场营销调查问卷设计	3	设计型	必做

实践 1. 酒店市场营销环境分析训练

实践目的：掌握酒店市场营销环境分析的方法，使学生掌握酒店市场营销环境分析方法的步骤，能正确分析酒店行业的宏观及微观市场营销环境。

实践安排：以当地一家酒店为例，进行市场环境分析，了解该酒店经营的优势和面临的困境，并给出相应的建议。学生分组，4-6 人一组，进行小组 PPT 汇报展示。

实践成果：提交小组 PPT。

实践 2. 酒店市场营销调查问卷设计

实践目的：掌握酒店市场营销调研的内容、设计和方法实践安排。学会对企业运营环境进行科学合理的调研分析，会制定具体的调研分析方案。

实践安排：以小组为单位，设计一份酒店市场营销调查问卷。

实践成果：提交小组酒店市场营销调查问卷设计。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核（30%）、技能（20%）、期末考核（50%）。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（30%）、平时作业（40%）、读书笔记（30%）。

技能指实践。

期末考核采用开卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1 学生能够指出中国酒店企业的营销环境，坚持中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化	了解中国酒店企业的营销环境，增强其对酒店行业的认同感 10%	课堂讨论、团队合作、期末考试

自信。能够树立行业意识，增强其对酒店行业的认同感。养成良好的职业素养和职业道德，竖立大局意识，坚守有道德底线的竞争。		
<p>课程目标 2</p> <p>打下扎实的理论基础。学生能知道酒店市场营销的基本内涵与理论体系，领会酒店市场营销的先进理念，把握服务消费者的心理与行为特点，有效使用酒店市场营销战略与策略组合的理论与方法。</p>	酒店市场营销的基本内涵与理论体系，酒店市场营销战略与策略组合的理论与方法 30%	课堂讨论、实践表现、期末考试
<p>课程目标 3</p> <p>做到学以致用。学生运用所学理论科学分析酒店的营销环境，把握消费者的购买行为特点，科学进行市场调研，并在此基础上进行酒店市场细分、目标市场选择以及市场定位，设计满足需要的产品，科学定价，有效开展分销与促销管理。通过完整的营销战略与策略设计与实施，实现酒店的营销目标。</p>	制定完整的营销战略与策略设计，实现酒店的营销目标 30%	课堂讨论、课后习题测试、期末考试
<p>课程目标 4</p> <p>学生具有自主学习和终身学习的意识；及时发现互联网环境下酒店市场营销的发展趋势、最新理论，知道并运用酒店市场营销创新手段和方法；具有批判精神和展业敏感性，具有创新意识和创新实践能力，具有应对新的市场环境对酒店业带来挑战的能力。</p>	掌握酒店市场营销的发展趋势、最新理论，了解酒店市场营销创新手段和方法 30%	课堂讨论、实践表现、期末考试

七、成绩评定

（一）评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=（课堂表现×30%+平时作业×40%+读书笔记×30%）×30%+实践成绩×20%+末考试成绩×50%

2. 平时成绩评定

（1）课堂表现：根据学生到课情况、听讲是否认真、课堂参与程度及质量综合量分。

(2) 平时作业：根据学生平时作业提交次数、完成质量进行量分。

(3) 读书笔记：根据学生对教学内容和学习心得等的记录的详实程度，重、难点的标记，自己对知识点的归纳总结和拓展深化进行量分。

3. 实践成绩

根据实践展示和提交时间报告的具体情况进行评分。

4. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	不缺勤，认真听讲，积极发言、讨论，课堂参与频率高、质量好。	缺勤 1-2 次，听讲较认真，发言、讨论较积极，课堂参与频率较高、质量较好。	缺勤 2-3 次，听讲基本认真，发言、讨论不太积极，课堂参与频率较低、质量一般。	缺勤 3-4 次，听讲不认真，发言、讨论不积极，课堂参与频率低、质量较差。	缺勤 5 次及以上，听讲不认真，基本不主动发言、讨论，课堂参与频率低、质量差。
2	平时作业	提交全部作业，内容完整、规范，对问题的分析很深入，有很高的创新性。	提交全部作业，内容完整、规范，对问题的分析比较深入，有较高的创新性。	提交全部作业，内容基本完整、规范，对问题做出了基本分析，创新性一般。	提交全部作业，内容基本完整、规范，对问题分析不太到位，没有创新性。	未提交全部作业或作业内容不完整、不规范。
3	读书笔记	对教学内容和学习心得等的记录详实，重、难点标记准确，对知识点进行归纳总结和拓展深化。	对教学内容和学习心得等的记录比较详实，重、难点标记准确。	对主要的教学内容进行记录和补充，重、难点标记基本准确。	仅记录教学内容的理论框架，未标注重、难点。	笔记容量很少，教学章节不全。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店市场营销	陈洪兵 张彩虹	华中科技大学出版社	2023 年 8 月	否	

九、主要参考书目

- [美]加里·阿姆斯特朗 菲利普·科特勒. 市场营销学(第 14 版)[M]. 北

京：中国人民大学出版社, 2023.

2. 邓俊枫. 酒店市场营销 [M]. 北京：清华大学出版社, 2020.

十、课程学习建议

1. 酒店市场营销是一门应用性，实操性很强的专业课，同学们在学习过程中或者是在实习的时候，一定也要与自己的职业领域结合起来学。要从学习这个专业课开始关注这个行业的市场变化和动态及发展趋势，在实践的时候就把握其具体的运作规则，和操作手法及工具。

2. 实践—思考—经验的循环。在学习理论、案例的过程中要尽可能地展开联想。联想理论、案例在个人阅历中的投射，寻找理论、案例在真实商业世界中的投射。观察真实的商业世界，学着分析，以睿智的头脑去思考，洞悉市场商机。投身于真实的市场中学习，将基础理论结合真实的市场行为。



酒店管理专业

《管理沟通》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《管理沟通》课程大纲

一、课程信息

课程名称	管理沟通	Managerial Communication	
课程编码	231510713B	适用专业	酒店管理
先修课程	管理学原理	修读学期	第7学期
课程类别	专业选修课	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	学时（理论学时 28，实践学时 4）		
执笔人	张茜茜	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是酒店管理专业的职业能力拓展课程之一,属于正在发展中的学科,同时也是一门应用性较强的学科。本课程旨在通过对管理沟通的基本理论、基本技巧和技能的系统讲解,使学生建立起基本的管理沟通意识,并掌握基本的个人沟通技能。同时,了解和掌握企业中高层管理人员应当具备的管理沟通知识和能力。进而使学生能够在学习、工作中有效地运用所学到的管理沟通的相关知识和理论,达成高效的人际交往和管理沟通效果。

三、课程目标

(一) 课程目标

通过本课程的学习,学生可以达到以下目标:

课程目标 1: 使学生能够掌握管理沟通的概念、类型和技巧的相关理论知识,为日后从事酒店管理工作奠定理论基础。【毕业要求 2.2】

课程目标 2: 引导学生深入理解和体会管理沟通在酒店管理实务中的重要性,培养学生的综合管理素质,为学生树立科学的酒店管理理念,提升学生概念技能水平。【毕业要求 4.2】

课程目标 3: 通过课堂讨论和实践环节,使学生初步具备管理沟通的理念和能力。不断提高学生发现问题和解决问题的能力,增强学生酒店管理的实战

技能，激发其从事酒店管理的激情和动力。【毕业要求 6.2】

(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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 3	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
沟通概论	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	2
管理沟通	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	4
管理沟通的相关理论	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	1
组织沟通	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	4
群体、团队沟通	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	6
会议沟通	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	5
危机沟通	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	2
面谈	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	4
人际冲突处理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	2
倾听	课程目标 3	讲授法、案例分析法、讨论法	2
合计			32

(二) 课程内容

沟通概论

【学习目标】

1. 了解本课程的学习方式、学习重点内容及要达到的目标
2. 掌握沟通的基本概念
3. 掌握克服沟通障碍的策略

【课程内容】

1. 沟通的含义
2. 沟通的基本模型

3. 沟通的要素
4. 沟通的方式
5. 沟通的障碍
6. 有效沟通的策略

【重点、难点】

1. 重点：沟通的要素及有效沟通的策略
2. 难点：有效沟通的策略

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法等方法进行课程教学，讲清楚沟通的概念、基本模型、要素、方式、障碍及有效沟通策略等内容。通过身边实例，使学生更为深刻地理解沟通的内涵。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解沟通的重要性。
2. 查阅相关资料，熟悉有效沟通的策略。

【复习与思考】

1. 什么是沟通的完整定义？
2. 为什么说沟通是复杂的、困难的？结合实际谈谈你的认识。

【学习资源】

1. 冯云霞. 管理沟通. 中国人民大学出版社, 2015.

管理沟通

【学习目标】

1. 了解管理沟通与沟通的区别
2. 理解管理沟通
3. 掌握实现有效管理沟通的方法

【教学内容】

1. 管理沟通的含义
2. 管理与沟通的关系
3. 管理沟通的作用
4. 影响管理沟通的主要因素
5. 有效管理沟通的策略

【重点、难点】

1. 重点：理解影响沟通的要素，掌握有效管理沟通的策略
2. 难点：管理与沟通的关系

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

回顾《管理学原理》所学知识，预习课程内容。

【复习与思考】

1. 结合实际谈谈管理沟通对组织的重要意义？
2. 分析影响管理沟通的各种因素，并指出其中哪种因素最关键？

【学习资源】

1. 陈传明，龙静.管理学.高等教育出版社.2020.09.

管理沟通的相关理论

【学习目标】

1. 了解相关理论
2. 理解古典组织理论
3. 掌握人力资源理论

【教学内容】

1. 古典组织理论
2. 人际关系理论
3. 人力资源理论

【重点、难点】

1. 重点：掌握人力资源理论
2. 难点：理解管理沟通的相关理论

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

回顾《管理学原理》所学知识，了解人力资本理论，预习课程内容。

【复习与思考】

1. 组织中管理沟通的思想最早从何而来？
2. 从古典组织理论到人力资源理论的发展，你对管理沟通的正真内涵有何认识？

【学习资源】

1. 陈传明，龙静.管理学.高等教育出版社.2020.09.
2. 张凤林.人力资本理论及其应用研究.商务印书馆.2006.04.

组织沟通

【学习目标】

1. 了解纵向沟通与横向沟通中存在的问题

2. 理解存在问题的原因
3. 掌握克服葡萄藤效应的策略

【教学内容】

1. 组织沟通的含义及类型
2. 纵向沟通
3. 横向沟通
4. 组织中的沟通网络
5. 组织外部沟通

【重点、难点】

1. 重点：组织沟通的内涵，比较纵向沟通和横向沟通
2. 难点：比较纵向沟通和横向沟通

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解课本中的新名词。
2. 以自身实践经历，分析组织沟通的作用。

【复习与思考】

1. 组织沟通包括哪些类型？
2. 纵向沟通存在哪些障碍？如何克服？
3. 结合实际讨论组织内外部有效沟通的作用。

【学习资源】

1. <https://mp.weixin.qq.com/s/8nGddMOu28UU0NiUsayD1A>
2. 微信公众号：私人管家

群体、团队沟通

【学习目标】

1. 了解团队沟通的特征
2. 理解群体沟通
3. 掌握团队决策的方法

【教学内容】

1. 群体沟通
2. 团队沟通
3. 群体沟通与团队沟通的差异
4. 团队决策
5. 成功团队的特征

【重点、难点】

1. 重点：群体沟通与团队沟通的差异
2. 难点：如何做出成功的团队决策

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 以自身实践经历，分析思考领导者、团队成员在团队沟通中的作用。

【复习与思考】

1. 举例说明群体与团队的差异？
2. 为何在团队发展的第二个阶段团队成员的有效沟通尤为重要？
3. 观察某团队做决策的全过程。描述影响该团队工作效率的沟通行为以及所采用的决策方法。

【学习资源】

1. 凯悦集团的民主管理
2. 姜玲.酒店业督导技能(第二版).北京:旅游教育出版社.2016.

会议沟通

【学习目标】

1. 了解会议角色的不同及座次安排
2. 理解会议的目的
3. 掌握会议组织的方法

【教学内容】

1. 会议的目的和类型
2. 会议的组织
3. 会议议程与安排

【重点、难点】

1. 重点：会议的组织与议程安排
2. 难点：会议的议程与安排

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 以自身经历，谈谈你参与过的会议组织形式。

【复习与思考】

1. 一般来讲，会议应包括哪几个步骤？
2. 试述会议中各个角色的作用？
3. 使会议卓有成效的策略是什么？

【学习资源】

1. 万豪酒店集团《酒店人的一天》系列纪录片
2. 微信公众号：酒店职业经理人
3. 微信公众号：酒店人指南

危机沟通

【学习目标】

1. 了解危机沟通的发展阶段
2. 理解什么是危机沟通
3. 掌握危机沟通管理者的素质

【教学内容】

1. 棘轮机构危机的特征及发展
2. 危机沟通的类型
3. 危机沟通中的障碍
4. 沟通的策略
5. 危机沟通管理者的基本素质

【重点、难点】

1. 重点：棘轮机构、槽轮机构和不完全齿轮机构都属间歇运动机构，它们各有什么特点？用在什么场合？
2. 难点：棘轮机构、槽轮机构和不完全齿轮机构的应用

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 谈谈自己经历的危机沟通事件。

【复习与思考】

1. 危机具有哪些特质？
2. 危机沟通在危机形成和发展过程中的意义何在？
3. 你认为作为危机管理者的企业发言人应如何提升其危机处理能力？

【学习资源】

1. 申佩琳.酒店安全管理与危机应对 DVD.2020.01.
2. 麦当劳的危机管理队伍

面谈

【学习目标】

1. 了解面谈的种类
2. 理解面谈的技巧
3. 掌握招聘面谈与绩效面谈的操作

【教学内容】

1. 面谈与自发性交谈的差异
2. 面谈的目标
3. 面谈的准备
4. 面谈过程
5. 面谈的种类
6. 绩效反馈面谈
7. 招聘面试
8. 面谈者的技巧
9. 面谈对象的技巧

【重点、难点】

1. 重点：面谈的种类、招聘面谈与绩效面谈的区别
2. 难点：招聘面谈时应注意什么？

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 结合实际，谈谈自己在应聘时的流程。

【复习与思考】

1. 组织中有哪些常见的面谈类型？
2. 面谈者应掌握的技巧有哪些？
3. 你认为面谈对象应掌握哪些主要的技巧？
4. 对你曾经有过的面谈经历做出评价，有哪些优点和不足？应如何改进？

【学习资源】

1. 方向阳 张磊玲.酒店人力资源管理实务.中国人民大学出版社.2023.6.
2. 微信公众号：管理阶段一天天

人际冲突处理

【学习目标】

1. 了解人际冲突产生的原因

2. 理解人际冲突的过程
3. 掌握人际冲突的处理方式

【教学内容】

1. 冲突的类型
2. 人际冲突产生的原因
3. 人际冲突的过程
4. 人际冲突的处理方式
5. 人际冲突中的沟通策略

【重点、难点】

1. 重点：人际冲突的处理方式和沟通策略
2. 难点：人际冲突的处理方式和沟通策略

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

1. 如何理解人际冲突？
2. 人际冲突产生的原因有哪些？
3. 人际冲突的处理方式有哪些？分别有哪些特点？

【学习资源】

1. 微信公众号：CHANNEL CHEN
2. [美]韦恩·韦登.实用青年心理学——从自我探索到心理调适.商务印书馆.2023.02.

倾听

【学习目标】

1. 了解倾听的特征
2. 理解倾听的障碍
3. 掌握倾听与听的区别及学会倾听技巧

【教学内容】

1. 倾听的类型和特征
2. 倾听的障碍
3. 有效倾听的策略

【重点、难点】

1. 重点：有效倾听的策略

2. 难点：倾听和听的差别

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

1. 如何界定倾听？
2. 联系实际，分析有效倾听最主要的障碍有哪些？
3. 你将如何根据自己的情况提高倾听技巧？

【学习资源】

1. 微信公众号：CHANNEL CHEN
2. [美]韦恩·韦登.实用青年心理学——从自我探索到心理调适.商务印书馆.2023.02.

五、实践教学安排

《管理沟通》课程主要以理论教学为主，通过课程的学习，使学生能够掌握管理沟通的基本理论与方法，并将其学以致用，尝试解决酒店管理工作中的具体问题。同时，引导和鼓励学生积极参与社会实践，通过酒店管理实践，提高学生发现问题、解决问题的能力，以此提升学生的专业素养和实战技能。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式包括：过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、读书笔记等，过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常学习的记录等。

期末考核采用开卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：使学生能够掌握管理沟通的概念、类型和技巧的相关理论知识，为日后从事酒店管理	沟通的含义、模型、要素、方式、障碍和策略，管理沟通的含义、作用、影响因素及策略，管理沟通的相关理论 25%	课堂笔记、课堂表现、小测验、期末考试

工作奠定理论基础。		
课程目标 2: 引导学生深入理解和体会管理沟通在酒店管理实务中的重要性,培养学生的综合管理素质,为学生树立科学的酒店管理理念,提升学生概念技能水平。	组织沟通的含义及类型,群体和团队沟通的差异,会议的目的类型、组织、议程与安排,危机的特征及发展、危机沟通的类型、障碍和策略,危机沟通管理者的基本素质 50%	课堂讨论、实践表现、作业、期末考试
课程目标 3: 通过课堂讨论和实践环节,使学生初步具备管理沟通的理念和能力。不断提高学生发现问题和解决问题的能力,增强学生酒店管理的实战技能,激发其从事酒店管理的激情和动力。	面谈的种类和技巧,人际冲突产生的原因、过程及处理方式,倾听的特征和障碍 25%	课堂讨论、实践表现、期末考试

七、成绩评定

(一) 评定方式

1.总成绩评定

总成绩=平时成绩×50%+期末考试×50%

2.平时成绩评定

(1) 课堂表现: 根据学生到课率、课堂参与程度与质量量分。

(2) 平时作业: 根据学生平时作业提交次数及完成质量、平时小测验等进行评价。

(3) 读书笔记: 根据学生的读书笔记内容进行评价。

3.期末成绩评定

根据期末开卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极,不缺课。	上课较认真,互动较积极,发言次数较多,缺课1—2次。	上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言,缺课2—3次。	上课不太认真,有互动但不多,很少发言,缺课3—4次。	听课很不认真,不互动也不发言,缺课4—5次。

2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
4	课堂笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写比较整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
管理沟通	康青	中国人民大学出版社	2015	否	

九、主要参考书目

- [1] 玛丽·蒙特.管理沟通指南[M]. 北京:清华大学出版社.2014.
 [2] 冯云霞.管理沟通[M].北京:中国人民大学出版社.2015.

十、课程学习建议

1. 明确专业学习目标，进行主动有效学习。
2. 利用节假日对熟悉的酒店进行调研，访谈酒店管理人员，增强实践技能。
3. 进行广泛阅读，积极进行量的积累，不断提高理论思维能力。



酒店管理专业

《酒店服务心理学》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店服务心理学》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店服务心理学 Hotel Service Psychology		
课程编码	231510714B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第 5 学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 26，实践学时 6）		
执笔人	白昌红	审核人	曹丹

二、课程简介

《酒店服务心理学》是酒店管理专业的专业选修课程，是以心理学的基本原理为基础，结合酒店服务工作实践，研究酒店接待服务过程中所产生的心理活动及其规律的一门课程。通过本课程的学习，使学生掌握心理学的基本理论知识，并学会用心理学知识来分析和解决酒店消费、酒店服务、酒店管理中出现心理问题，为客人提供更好的服务，同时使学生具有良好的心理素质，良好的职业素质、职业道德和爱岗敬业精神，为今后从事酒店服务工作打下坚实的基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：了解基本的心理学理论，掌握影响酒店消费行为的各种心理因素，了解酒店服务人员应具备的心理素质。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：能够正确运用心理学知识，分析、把握客人在酒店消费活动中各种心理现象与规律，为客人提供优质服务。积极培养自身良好的心理素质，具有较强的适应酒店服务行业的工作能力。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：具有良好的团队合作能力。能够在酒店工作中与同事和谐相

处，协作共事，有效的沟通与合作。【毕业要求 7.1】，

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	团队合作	7.1 具有良好的团队合作能力。能够在酒店工作中与同事和谐相处，协作共事，有效的沟通

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
心理学概述	课程目标 1	讲授法、案例法	2
感觉与知觉	课程目标 1、2	讲授法、案例法	3
记忆与注意	课程目标 1、2	讲授法、讨论法、案例法	4
需要与动机	课程目标 1、2	讲授法、讨论法、案例法	3
气质与性格	课程目标 1、2	讲授法、讨论法、案例法	3
情绪与情感	课程目标 1、2、3	讲授法、讨论法、案例法	3
酒店各部门服务心理	课程目标 2、3	讲授法、案例法	4
酒店投诉服务心理	课程目标 1、2	讲授法、讨论法	4
酒店员工心理与管理	课程目标 2、3	讲授法、讨论法	2
酒店员工的群体心理 与人际交往	课程目标 3	讲授法、讨论法	2
酒店领导心理	课程目标 3	讲授法、讨论法	2
合计			32

（二）课程内容

心理学概述

【学习目标】

1. 知道心理学的定义、起源与发展，以及它的主要流派。
2. 领会酒店服务心理学的研究内容与研究意义。
3. 明白如何研究酒店服务心理学即酒店服务心理学的研究原则与研究方法。能熟练运用观察法、访谈法、问卷等方法来了解周围人群的某些心理现象。

【课程内容】

1. 认识心理学
2. 认识酒店服务心理学

3. 如何研究酒店服务心理学

【重点、难点】

1. 重点：心理学的起源与发展，心理学的主要流派，酒店服务心理学的研究方法。

2. 难点：心理学的起源与发展，心理学的主要流派，酒店服务心理学的研究方法。

【教学方法】

1. 讲授法：讲解清楚心理学的基础知识、心理活动的本质及酒店服务心理学的研究内容、研究原则、研究方法等内容。

2. 案例法：对于酒店服务心理学的研究内容、研究方法等内容可以辅以案例进行讲解。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 你认为可以通过哪些实例说明心理学是脑的机能？

2. 酒店服务心理学为什么注重对酒店消费者的心理研究？

3. 酒店方可以通过哪些途径来获取客人对酒店产品及服务的意见或建议？如何提高调查问卷的回收率？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。

2. 陈琦. 酒店服务心理学（第二版）[M]. 郑州：郑州大学出版社，2021.

感觉与知觉

【学习目标】

1. 知道感觉与知觉的概念、分类及规律。

2. 分析感觉、知觉与酒店客人的行为关系，形成良好的感觉与知觉能力。

3. 认识感觉、知觉对酒店服务工作的重要性，根据客人的感觉、知觉做好酒店服务工作。

【课程内容】

1. 什么是感知觉

2. 如何根据客人的感觉、知觉提供个性化服务

【重点、难点】

1. 重点：感觉与知觉的概念、区别与联系；感觉规律、知觉原理在酒店服务中的应用。

2. 难点：感觉规律、知觉原理在酒店服务中的应用。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据酒店服务心理学的教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 如何理解感觉与知觉的关系？为什么说没有感觉也就没有知觉，但知觉又不是感觉的简单相加？
2. 什么是第一印象和晕轮效应？
3. 谈谈如何根据客人的感知觉做好酒店服务工作？
4. 如何有效地感知客人的心理需求？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. [美] E. Bruce Goldstein , James R. Brockmole. 感觉与知觉(第十版)[M]. 北京：中国轻工业出版社，2018.

记忆与注意

【学习目标】

1. 知道记忆与注意的概念、作用及品质。
2. 领会记忆、注意与酒店服务策略的关系。
3. 认识酒店服务人员的注意与酒店服务工作的关系，培养良好的注意力、记忆力。

【课程内容】

1. 什么是记忆
2. 记忆与酒店服务策略
3. 什么是注意
4. 注意与酒店服务策略

【重点、难点】

1. 重点：记忆、注意的概念、分类及品质；记忆、注意与酒店服务策略的关系。
2. 难点：记忆、注意与酒店服务策略的关系。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据酒店服务心理学的教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 在酒店服务工作中，需要服务人员记忆的内容包括哪些？
2. 酒店服务人员拥有良好的记忆能力对提高服务质量有哪些帮助？
3. 酒店如何把自己的优势与特色突显出来，吸引客人的无意注意？客人进入酒店时，有意注意的目标主要集中于哪些方面？
4. 如何培养良好的注意品质？
5. 如何根据客人的注意做好酒店服务工作？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 杨治良，孙连荣，唐菁华. 记忆心理学[M]. 上海：华东师范大学出版社，2012.

需要与动机

【学习目标】

1. 知道需要与动机的概念、类型及关系，知道马斯洛需要层次理论。
2. 能够在酒店服务中灵活运用需要理论。
3. 能够分析、判断酒店客人的消费需求和消费动机。能够有针对性的采取相关措施来激发酒店客人的消费动机。

【课程内容】

1. 需要与动机
2. 需要与动机在酒店服务中的实践意义

【重点、难点】

1. 重点：需要与动机的关系，马斯洛需要层次理论；需要与动机在酒店服务中的实践意义。
2. 难点：需要与动机在酒店服务中的实践意义。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。

2. 案例法：根据酒店服务心理学的教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。

3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 需要与动机之间的关系是什么？
2. 酒店客人有哪些需要和动机？
3. 如何根据酒店客人需要的特点做好酒店服务工作？
4. 如何激发酒店客人的消费动机？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. [美]亚伯拉罕·马斯洛. 动机与人格（第三版）[M]. 北京：中国人民大学出版社，2012.

气质与性格

【学习目标】

1. 认识个性的概念、特征和基本理论
2. 认识气质、性格的概念、特征和基本类型
3. 描述影响个性形成和发展的因素。
4. 领会气质、性格与酒店客人的消费行为关系。在服务过程中能够运用气质、性格的理论知识，分析、判断酒店客人的个性，从而采取针对应的服务策略。

【课程内容】

1. 什么是个性
2. 气质与酒店客人的行为关系
3. 性格与酒店客人的行为关系

【重点、难点】

1. 重点：个性的概念和特征，影响个性形成和发展的因素；气质、性格的概念、类型及行为特征，气质、性格与酒店客人的消费行为关系。
2. 难点：影响个性形成和发展的因素，气质、性格与酒店客人的消费行为关系。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据酒店服务心理学的教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 影响个性形成的因素有哪些？
2. 性格对酒店客人的消费行为有哪些影响？
2. 如何针对不同气质类型的酒店客人提供个性化服务？
3. 如何针对不同性格类型的酒店客人提供个性化服务？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 大卫·凯尔西. 请理解我：凯尔西人格类型分析(升级版) [M]. 北京：中国城市出版社，2011.
3. 伊莎贝尔·迈尔斯. 天生不同[M]. 北京：人民邮电出版社，2016.

情绪与情感

【学习目标】

1. 知道情绪与情感的基本概念与分类。
2. 认识情绪与情感的区别与联系。
3. 领会客人的情绪与情感和其行为间的关系，能观察客人的情绪，采取相应的服务策略，为客人提供个性化服务。
4. 领会酒店服务人员的情绪与情感和酒店服务工作的关系，能根据酒店服务工作的特点，学会调节自己的情绪，以良好的工作状态来面对酒店服务工作。

【课程内容】

1. 情绪与情感
2. 情绪、情感与酒店服务工作

【重点、难点】

1. 重点：情绪与情感的基本概念与分类，情绪与情感的区别与联系，客人的情绪与情感和其行为间的关系，酒店服务人员的情绪与情感和酒店服务工作的关系。

2. 难点：客人的情绪与情感和其行为间的关系，酒店服务人员的情绪、情

感与酒店服务工作的关系。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据酒店服务心理学的教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 情绪与情感的区别和联系是什么？
2. 情绪与情感的两级对立表现在哪些方面？
3. 情绪与情感有哪些功能？
4. 在酒店服务工作中，当遇到客人情绪激动时，应如何处理？
5. 酒店服务人员如何在日常工作中调控自身不良情绪？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 约翰·A. 辛德勒. 如何控制负面情绪[M]. 北京：中国友谊出版公司，2018.

酒店各部门服务心理

【学习目标】

1. 知道酒店各部门服务的特点，描述酒店各部门服务的重要意义。
2. 知道客人对酒店各部门服务的心理需求。
3. 领会如何根据客人的心理特点做好酒店各部门的服务工作。

【课程内容】

1. 酒店各部门服务认知
2. 客人对酒店各部门的心理需求及服务心理策略

【重点、难点】

1. 重点：酒店各部门服务认知，客人对酒店各部门的心理需求及服务心理策略。
2. 难点：客人对酒店各部门的心理需求及服务心理策略。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据酒店服务心理学的教学目的和要求，运用典型案例，将学

生带入特定的现场进行案例分析。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 餐饮服务对于酒店的意义体现在哪些方面？
2. 客人在餐厅的一般心理需求有哪些？
3. 前厅服务的内容有哪些？
4. 客人在前厅的一般心理需求有哪些？
5. 客房部是酒店一个很重要的部门，其主要工作内容有哪些？
6. 客人对客房的心理需求有哪些？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 匡仲潇. 星级酒店培训管理全案[M]. 北京：化学工业出版社，2013.

酒店投诉服务心理

【学习目标】

1. 知道酒店客人投诉的概念及类型，正确认识酒店客人投诉对酒店的意义。
2. 分析酒店客人投诉的原因及客人投诉的心理需求。
3. 描述酒店客人投诉的处理原则与方法。
4. 能根据客人投诉的心理需求，灵活处理客人的投诉。

【课程内容】

1. 正确认识酒店客人投诉
2. 酒店客人投诉心理及处理策略

【重点、难点】

1. 重点：酒店投诉的概念、类型及投诉对酒店的意义；酒店客人投诉的原因、心理需求，处理客人投诉的策略。
2. 难点：酒店客人投诉的原因、心理需求，处理客人投诉的策略。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据酒店服务心理学的教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 如何理解正确处理投诉对酒店的重要意义？
2. 客人投诉的心理需求表现在哪些方面？
3. 处理客人投诉的正常程序包括哪些？
4. 处理客人投诉的技巧有哪些？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 贺政林. 酒店服务常见问题情景应对[M]. 北京：中国纺织出版社，2013.

酒店员工心理与管理

【学习目标】

1. 知道酒店服务人员在服务工作中应具备的职业心理素质。
2. 认识员工的压力来源，掌握应对压力的策略。
3. 描述激励的原则及相关理论，并在酒店管理中加以具体应用。

【课程内容】

1. 酒店员工的职业心理素质
2. 酒店员工的压力管理
3. 酒店员工的激励

【重点、难点】

1. 重点：员工压力的来源、压力应对策略；激励的原则及相关理论；激励在酒店管理中的应用。
2. 难点：压力的应对策略；激励在酒店管理中的应用。

【教学方法】（此处详细说明如何组织教学）

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 酒店服务人员应具备哪些良好的职业心理素质？
2. 员工的压力主要来源于哪里？应如何应对工作中的压力？
3. 完善的员工生活设施和活动设施满足员工的哪些心理需求？
4. 在酒店管理中如何更好地激励员工？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 《中国职场心理健康调查报告》
3. 殷智红, 叶敏. 管理心理学[M]. 北京: 北京邮电大学出版社, 2007.

酒店员工的群体心理与人际交往

【学习目标】

1. 知道群体的概念、类型、结构、规范及其功能。
2. 认识群体心理的概念、特征及其对个体的影响。
3. 知道人际交往的概念及规律, 根据人际交往的规律, 处理好与客人及同事间的人际关系。

【课程内容】

1. 酒店员工的群体心理
2. 酒店员工的人际交往

【重点、难点】

1. 重点: 群体的概念、类型、结构; 群体心理对个体的影响; 影响人际交往的因素, 常见的人际交往心理障碍, 酒店服务中的人际交往。
2. 难点: 群体的类型; 群体心理对个体的影响; 酒店服务中的人际交往。

【教学方法】

1. 讲授法: 对各个主要知识点进行讲解。
 2. 讨论法: 通过讨论加深对重点、难点知识的理解, 活跃课堂气氛, 提高教学效率, 增强与学生间的交流。
- ##### 【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲, 勤于思考, 踊跃回答问题, 参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目, 完成复习与思考题, 从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 什么是群体? 群体有哪些类型? 群体的功能体现在哪些方面?
2. 什么是群体心理? 群体心理对个体有什么影响?
3. 影响人际交往的因素有哪些?
4. 常见的人家交往心理障碍有哪些?
5. 酒店员工与客人交往应遵循哪些原则?

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 殷智红, 叶敏. 管理心理学[M]. 北京: 北京邮电大学出版社, 2007.

酒店领导心理

【学习目标】

1. 知道领导与领导者的概念, 掌握领导的职能。

2. 描述领导者影响力的内涵，掌握提高领导者影响力的途径。

3. 知道酒店领导艺术，科学运用领导艺术。

【课程内容】

1. 领导与领导者
2. 领导者的影响力
3. 酒店领导艺术

【重点、难点】

1. 重点：领导与领导者的概念、实质；如何提高领导者的影响力；领导艺术模式、内容，科学运用领导艺术。

2. 难点：如何提高领导者的影响力，科学运用领导艺术。

【教学方法】（此处详细说明如何组织教学）

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 领导者与管理者有何区别与联系？
2. 领导者的影响力构成要素包括哪些方面？如何提高领导者影响力？
3. 领导艺术内容包括哪些方面？酒店领导如何科学运用领导艺术？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 殷智红，叶敏. 管理心理学[M]. 北京：北京邮电大学出版社，2007.

五、实践教学安排

（一）实践内容与课程目标的关系

序号	实践项目名称	学时	支撑课程目标	支撑的毕业要求指标点
1	记忆能力、注意分配能力训练	1	课程目标 2	4. 1
2	气质类型判断能力训练	1	课程目标 2	4. 1
3	酒店服务心理模拟实践	2	课程目标 3	7. 1
4	投诉处理能力模拟训练	2	课程目标 3	7. 1

（二）实践内容

实践项目一：记忆能力、注意分配能力训练

【实践目的】

培养学生良好的记忆力、注意力。

【实践安排】

序号	实践项目	实践安排
1	记忆能力训练	按照 3-4 人为一组进行分组，为每组提供一份酒店各部门电话号码、一份各部门人员名单、一份操作流程，要求学生运用各种记忆方法记住这些内容，并在课堂上进行竞赛，看哪一组同学记得快、记得准，并分享记忆经验。
2	注意分配能力训练	按照 5-6 人进行分组，各小组由一位同学扮演餐厅服务员，其他同学扮演顾客。在服务过程中，扮演服务员的同学需要同时注意以下四个任务：（1）拿好手中的茶壶；（2）保持优雅的身体姿态；（3）不能把茶水洒到顾客身上；（4）倾听并满足顾客的各种要求。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目二：气质类型判断能力训练

【实践目的】

能够分析、判断客人的气质类型。

【实践安排】

把学生根据彼此熟悉程度 5-6 人分为一组，根据各种气质的行为特征，判断本小组其他成员的气质类型。在小组成员把判断结果进行汇总，比较各组员的判断结果是否一致，如果判断结果差别很大，需要全体组员认真分析原因。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目三：酒店服务心理模拟实践

【实践目的】

领会客人对酒店服务的心理需求，探究酒店对客服服务的对策。

【实践安排】

把班级同学分为五组，分别模拟下列项目。

实践项目	实践安排
------	------

模拟餐饮服务	模拟领位	由几位学生扮演到餐厅用餐的客人，一位同学扮演餐厅服务员，根据客人的身份、衣着、眼神等细节，以及通过与客人的语言交流，把客人领到最满意的餐位上去。
	模拟点菜	由几位学生扮演到餐厅用餐的客人，一位同学扮演餐厅服务员，为客人介绍菜肴的相关知识，满足客人求知的心理需求。
模拟前台接待服务	模拟行李服务	由一位同学扮演住店客人，一位同学扮演行李员，根据客人的需求，引领客人乘坐电梯进入客房，并主动为客人介绍酒店的各项服务设施。在介绍过程中，行李员要注意观察客人对自己介绍的内容是否感兴趣，并根据客人的态度不断调整自己介绍的内容。
	模拟前台接待服务	由几位同学扮演到前台办理登记入住的客人，一位同学扮演前厅服务员。接待服务过程中，客人的心理需求各不相同，前台接待服务人员要根据客人的具体需求为客人提供服务。
模拟客房服务		由几位学生扮演住店客人，一位同学扮演客房服务员，在客房服务过程中，这几位客人的心理需求各不相同，负责客房服务的同学要根据客人的具体需求为客人提供服务。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目四：投诉处理能力模拟训练

【实践目的】

能根据客人投诉的心理需求，灵活处理客人的投诉。

【实践安排】

把全班同学按 3-5 人分为一组，要求每组准备一份客人投诉案例。在课堂上随机抽签，情景模拟投诉处理过程。各小组应按抽到的材料进行准备，小组内讨论并演示，最后师生共同分析投诉处理的效果。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核和实践考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（30%）、平时作业（40%）、读书笔记（30%）。

期末考核采用开卷考查。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例 (%)	考核方式
课程目标 1	心理学概述、感觉与知觉、记忆与注意、需要与动机、气质与性格、情绪与情感、酒店投诉服务心理、酒店员工的群体心理与人际交往、酒店领导心理：30%	课堂表现、平时作业、读书笔记、期末考试
课程目标 2	感觉与知觉、记忆与注意、需要与动机、气质与性格、情绪与情感、酒店各部门服务心理、酒店投诉服务心理、酒店员工心理与管理：40%	课堂表现、平时作业、实践考核、期末考试
课程目标 3	情绪与情感、酒店各部门服务心理、酒店员工心理与管理、酒店员工的群体心理与人际交往、酒店领导心理：30%	实践考核、期末考试

七、成绩评定

(一) 总成绩评定

总成绩=过程性考核方式(平时成绩)×30%+期末考核×50%+实践考核×20%

(二) 平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言。	听课很不认真，不互动也不发言。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写比较整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。

4	实践考核	完成所有的实训项目，操作很规范，达到要求标准	完成所有的实训项目，操作较规范，基本达到要求	完成所有的实训项目，操作规范，达到要求	完成部分实训项目，有些操作不规范，勉强达到行业最低标准	完成部分实训项目，操作很不规范，不符合行业标准
---	------	------------------------	------------------------	---------------------	-----------------------------	-------------------------

(三) 期末成绩评定

根据期末开卷考查卷面成绩评定。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店服务心理学 (第四版)	程春旺	西安交通大学出版社	2022	否	

九、主要参考书目

- [1]韩燕妮、韩宏、刘聪. 酒店服务心理学. 镇江: 江苏大学出版社, 2021.
 [2]周丽. 酒店服务心理学. 北京: 中国物资出版社, 2019.
 [3]陈琦. 酒店服务心理学(第二版). 郑州: 郑州大学出版社, 2021.

十、课程学习建议

1. 理论与实践相结合: 酒店服务心理学课程应注重理论与实践的结合。学生在课堂上应积极参与教师组织的案例讨论、模拟实践等, 可以更好地理解和应用所学知识。课后学生可利用在酒店实习、就餐、住宿等机会, 体验、观察酒店服务员的工作, 在此过程中体悟课堂所学理论知识, 勤于思考。

2. 注重参与和反馈: 在酒店实习过程中, 鼓励学生及时与客户沟通, 了解客户对服务的评价和反馈, 从而针对性地改进服务。同时, 可与同学、同事进行服务案例的分享与交流, 相互借鉴和学习, 在实践中共同提高服务水平。

通过上述建议, 学生不仅能够获得扎实的理论知识, 还能在实践中提升自己的服务技能和综合素质, 为将来在酒店行业的职业发展打下坚实的基础。



旅游管理专业

《实证研究方法》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023 年 8 月

《实证研究方法》课程大纲

一、课程信息

课程名称	实证研究方法	Empirical Research Methodology	
课程编码	231510715B	适用专业	酒店管理
先修课程	旅游学概论	修读学期	第 7 学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 28，实践学时 4）		
执笔人	高靖易	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程介绍并要求学生掌握旅游研究的基础概念，包括有关专业术语、研究范式、数据来源、定性分析、定量分析及研究论文的写作基本要求。首先，课程会介绍旅游研究的基础概念，包括研究范式、数据来源、定性分析和定量分析等。其次，课程将深入探讨旅游研究的具体方法和技术。学生将学习如何运用各类定量和定性实证分析的技术及手段，包括数据分析、案例研究、文献综述等。同时，课程还将探讨旅游研究的前沿问题和趋势，帮助学生了解行业发展的最新动态和方向。最后，课程会注重培养学生的批判性思维和创新能力。通过讨论和研究旅游领域的热点问题和争议话题，学生将能够形成自己的观点和见解，并能够提出创新性的研究思路和方法。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生应达到以下学习目标：

课程目标 1：全面理解和掌握旅游研究的基本概念、理论框架和研究范式，为后续的学术研究和职业发展提供坚实的理论基础。能够熟悉并掌握各种实证研究方法和技术，包括定性分析和定量分析的方法，以及数据收集、处理和分

析的技巧。(毕业要求 2.3)

课程目标 2: 培养独立设计和实施旅游研究的能力, 包括选题、制定研究方案、选择研究方法、收集和分析数据等。提升论文写作能力, 能够按照学术规范撰写高质量的旅游研究论文。培养批判性思维和创新能力, 能够在旅游研究领域提出新的观点和问题, 并探索新的研究方法和路径。(毕业要求 5.2)

课程目标 3: 形成严谨、求实、创新的学术态度, 注重研究的科学性和规范性。培养团队合作精神和沟通能力, 能够在团队中有效地开展研究工作, 并与同行进行深入的学术交流。(毕业要求 7.1)

(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	学科知识	2.3 掌握旅游学的基本原理, 理解各旅游核心要素的特点、规律和流程环节; 掌握本学科的理论前沿及发展动态; 了解旅游管理相关的法律法规。
课程目标 2	信息素养	5.2 能够应用旅游管理专业研究工具从事旅游行业相关专业实际业务, 信息安全意识强。
课程目标 3	团队合作	7.1 具有良好的团队合作能力。能够在旅游工作中与同事和谐相处, 协作共事, 有效的沟通与合作。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排			
			总学时	其中		
				理论	实验、实训	其它
绪论	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论与互动	2	2	0	0
科学与研究	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论与互动	2	2	0	0
旅游定量研究	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、实践教学法	18	16	2	
旅游质性研究	课程目标 1、2、3	讲授法、对比分析法、案例分析法	6	4	2	
旅游研究的资料来源	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、小组协作法	4	0	0	0

(二) 课程内容

绪论

【学习目标】

1. 明确为什么要学习本课程、知道什么是旅游研究及与常识和知识的区别、科学研究的对象、任务、特征。
2. 培养学习者独立思考、分析问题和解决问题的能力，具备创新意识和科研素养，能够在旅游实践中提出新的观点、方法和解决方案
3. 明确科学是形成真知的正确途径，遵循科学研究的一般程序和规范。

【课程内容】

1. 为什么要学习本课程
2. 什么旅游研究
3. 旅游研究的对象、任务、特征

【重点、难点】

1. 重点：旅游研究的对象、任务、特征
2. 难点：旅游研究的对象、任务

【教学方法】

1. 讲授法：讲授旅游研究与常识和知识的区别和联系、旅游研究的对象、任务、特征。
2. 案例分析法：通过案例分析，帮助学习理解研究与常识和知识的区别，研究与课程学习的区别。
3. 讨论与互动：鼓励学生提出疑问和观点，激发学生的学习兴趣 and 思维活力。

【学习要求】

通过绪论的学习，使学生能够认识到实证研究方法在旅游学科体系中的地位和作用，明确学习这门课程的目的和意义，为后续深入学习奠定良好的思想基础。培养学生的科研意识和素养，使他们能够在未来的学习和工作中具备基本的科研能力和素质。

【复习与思考】

1. 研究与常识和知识有何不同？
2. 研究与课程学习有何不同？

【学习资源】

智慧树、超星尔雅、中国大学 MOOC（慕课）

科学与研究

【学习目标】

1. 掌握科学、研究、概念、理论、科学方法等相关概念，熟悉旅游研究的各种类型，掌握科学问题与实践问题的区别，掌握科技论文选题的技巧。
2. 能够从现象观察提炼实践问题，进而形成科学问题；能够制定适合的研究方案。
3. 明确科学是形成真知的正确途径，遵循科学研究的一般程序和规范。

【课程内容】

1. 人类探索与科学方法
2. 旅游研究的各种类型与研究设计
3. 问题导向的研究

【重点、难点】

1. 重点：实践问题转化为科学问题；如何选题
2. 难点：实践问题转化为科学问题

【教学方法】

1. 讲授法：系统讲授科学、研究、概念、理论、科学方法等相关概念，讲授旅游研究的各种类型、选题的技巧。
2. 案例分析法：通过代表性案例论文的讲解和解读，帮助学生更好理解论文的写法。
3. 讨论与互动：鼓励学生提出疑问和观点，激发学生的学习兴趣 and 思维活力。

【学习要求】

掌握概念、理论、科学方法等概念；掌握什么是科学问题，如何发现实践中的重要问题，并实现向科学问题的转化；掌握科技论文的选题技巧；能够结合自己的兴趣和实践观察，提炼科学问题，并进行研究设计。

【复习与思考】

1. 为什么说科学研究是获取真知的正确途径？
2. 发展某某地方的全域旅游是一个好的论文的选题吗？
3. 拟定一个毕业论文选题并进行研究设计。

【学习资源】

智慧树、超星尔雅、中国大学 MOOC（慕课）
旅游定量研究

【学习目标】

1. 掌握定量论文的标题、引言、摘要、研究方法、参考文献、讨论和结论

的写法。

2. 能够按照学术规范高质量地撰写旅游定量研究论文的关键部分。能够熟练运用定量论文写作的主要方法及科研软件。

3. 树立同国际接轨、遵守学术规范信念，培养学术素养。

【课程内容】

1. 定量研究概述
2. 定量论文主要部分的写作和修改
3. 定量论文写作常用的方法和工具

【重点、难点】

1. 重点：标题、引言、摘要、研究方法、参考文献、讨论和结论的写法。
2. 难点：标题、引言、摘要、研究方法、参考文献、讨论和结论的写法。

【教学方法】

1. 讲授法：向学生传授旅游定量论文的基本理论和知识，包括标题、引言、摘要、研究方法、参考文献、讨论和结论的写法。

2. 案例分析法：选取典型的旅游研究案例，引导学生进行深入分析和讨论，加深对定量论文各个部分写法的理解。

3. 实践教学法：组织学生进行实际的旅游研究活动，如问卷调查。学生可以亲身体验旅游研究的过程，掌握数据收集和处理的技能，加深对理论知识的理解和运用。

【学习要求】

掌握标题、引言、摘要、研究方法、参考文献、讨论和结论的写法，并结合自己的选题实践运用；能够以一种主要量化研究方法为例开展所选课题的写作。

【复习与思考】

1. 引言在全文中的作用是什么？如何写好引言？
2. 为什么说结果分析是一篇论文的“猪肚”？
3. 结论是论文结果的简单重复吗？

【学习资源】

智慧树、超星尔雅、中国大学 MOOC（慕课）
旅游质性研究

【学习目标】

1. 掌握质性研究的概念、特点、步骤、应用领域及与定量研究的区别。
2. 了解质性研究常用方法及过程，掌握常用方法如内容分析、扎根理论的论文写作程序和方法。

3. 学会使用 Nvivo 等质性分析工具进行质性数据和分析和处理。

【课程内容】

1. 质性研究概述
2. 质性资料的分析和整理过程
3. 质性研究常用方法及案例分析

【重点、难点】

1. 重点：质性研究的概念及与定量研究的区别，质性研究应遵循的步骤，数据编码与分析处理。
2. 难点：数据编码与分析处理

【教学方法】

1. 讲授法：通过讲授使学生理解并掌握质性研究的概念、特点、步骤、与定量研究的区别，了解质性研究常用方法及论文写作技巧，质性数据的分析和处理方法。
2. 对比分析法：通过案例对比，理解质性研究与定量研究的区别。
3. 案例分析法：通过研究论文举例和操作讲解，使学生深入了解质量论文的写作，与定量研究的区别，扎根理论、内容分析的技巧。

【学习要求】

了解质性研究的基本理论和方法，包括实地观察、深度访谈、案例分析、文本分析等。同时，需要掌握如何运用这些方法来收集和分析旅游领域的资料。通过参与实际的研究项目，锻炼自己的实践能力。在实践中，需要学会如何与研究对象建立信任关系、如何有效地收集和整理资料、如何分析和解释数据等。要学会独立思考、质疑现有观点、提出新的见解和解释。

【复习与思考】

1. 思考在何种情况下适合采用旅游质性研究方法？
2. 在旅游研究中质性研究与定量研究如何互补和结合？

【学习资源】

智慧树、超星尔雅、中国大学 MOOC（慕课）

旅游研究的资料来源

【学习目标】

1. 了解资源收集在论文写作中的意义和作用，研究资料主要类型及其来源。
2. 掌握文献检索的方法和技术；知道文献整理的基本格式，学会用 EndNote 或 NoteExpress 等文献管理软件管理和运用收集到的文献。
3. 质性研究的案例分析与过程

【课程内容】

1. 旅游研究中使用的资料来源
2. 文献检索的过程和技术
3. 文献的整理

【重点、难点】

1. 重点：研究资源的来源、文献检索的步骤和技术、文献整理的格式。
2. 难点：使用 EndNote 或 NoteExpress 等文献管理软件。

【教学方法】

1. 讲授法：通过讲解、举例和演示，使学生能够全面理解旅游研究主要资料的来源和搜索、整理方法。
2. 案例分析：学生可以更好地理解研究主要资料搜集和整理的实际应用，提高分析问题和解决问题的能力。
3. 小组协作法：将学生分成小组，让他们共同完成相关资料的搜集工作。

【学习要求】

认识到高级别、高质量研究资料占有重要性；普及原始资料与二手资料、理论性材料与事实性材料、统计资料、文件和报告、期刊等文献与数据的基本知识。运用互联网和现代技术服务于自己科研的意识，培养相关能力

【复习与思考】

1. 常用研究资料的类型及来源。
2. 检索广东省海外旅游市场营销研究的相关文献和数据资料。

【学习资源】

智慧树、超星尔雅、中国大学 MOOC（慕课）

五、实践教学安排

序号	章节	实践教学内容	实践教学环节内容	实践方法	实践学时
1	旅游定量研究	1. 问卷制作与数据分析 2. 变量结构探索与验证 3. 变量关系探索与验证	1. 问卷的基本结构、生成过程、数据处理与分析 2. 探索性因子分析、验证性因子分析与 SPSS、AMOS 操作 3. 相关分析、回归分析及 SPSS 操作	理论讲授、案例分析、多媒体辅助教学法	2
2	旅游质性研究	质性研究资料的获取与分析	访谈提纲、备忘录、接触摘要单的撰写、文本数据的分析与 Nvivo 软件操作	理论讲授、案例分析、实验法、多媒体辅助教	2

				学法	
总计					4

六、考核方式

(一) 考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂笔记、课堂表现、平时作业：

课堂笔记占平时成绩中的 30%，根据内容的完整程度和书面整洁程度酌情给分。

课堂表现占平时成绩中的 20%，考察学生主动参与课堂练习、讨论，创造性地提出问题的能力。

平时作业共 2 次，占平时成绩的 50%。学期末，每个学生所有作业的平均值，即是该同学最后评价的作业环节评价成绩。

期末考核采用闭卷考试。另见参考答案和评分细则。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例 (%)	考核方式
课程目标 1	课堂笔记：1-5% 课堂表现：1-5% 平时作业：1-5% 实践：5-10% 期末考试：15-20	课堂笔记、课堂表现、平时作业、实践、期末考试
课程目标 2	课堂笔记：1-5% 课堂表现：1-5% 平时作业：1-5% 实践：5-10% 期末考试：15-20	课堂笔记、课堂表现、平时作业、实践、期末考试
课程目标 3	课堂笔记：1-5% 课堂表现：1-5% 平时作业：1-5% 实践：5-10% 期末考试：15-20	课堂笔记、课堂表现、平时作业、实践、期末考试

七、成绩评定

(一) 评定方式

(一) 总成绩评定

总成绩=平时成绩×50%+卷面成绩×50%

（二）平时成绩评定

1. 课堂表现（20%）：学生主动参与课堂练习、讨论，创造性地提出问题的能力。
2. 课堂笔记（30%）：课堂内容记录的数量和质量。
3. 平时作业（50%）：学生平时作业提交次数及完成质量。

（三）期末成绩评定

见《参考答案和评分细则》，占总成绩的 50%。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
无					

九、主要参考书目

- [1] 许春晓. 《旅游研究方法》. 华中科技大学出版社. 2022.
- [2] 余志远. 《旅游质性研究方法》. 商务印书馆. 2023.
- [3] 谢彦君. 《旅游研究方法》. 中国旅游出版社. 2018.

十、课程学习建议

1. 建议学生掌握统计学、社会学、心理学等相关学科的基础知识，因为这些学科的方法论对旅游研究有重要影响。理解基本概念如变量、假设、抽样、数据分析等，为后续学习打下坚实基础。

2. 学生应主动学习，不要仅仅满足于课堂听讲和阅读教材，尝试通过小组讨论、案例分析、模拟研究等方式主动学习。这些活动能够加深你对理论知识的理解，并锻炼你的实践能力。

3. 掌握多种研究方法：旅游研究涉及定量研究和定性研究两大类方法。定量研究强调数据的量化和统计分析，如问卷调查、实验法等；而定性研究则侧重于深入理解现象的本质，如访谈、观察法等。



酒店管理专业

《酒店法律基础》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2024年8月

《酒店法律基础》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店法律基础 Coffee Culture and Making		
课程编码	231510705C	适用专业	酒店管理（本科）
先修课程	酒店运营管理	修读学期	第5学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	学时（理论学时 28，实践学时 4）		
执笔人	郭媛媛	审核人	曹丹

二、课程简介

《酒店法律基础》是酒店管理专业的专业选修课程，也是贯彻落实“立德树人”根本任务，完善酒店管理专业学生知识结构、能力结构、提升综合素质的重要内容，旨在通过系统的理论、实践教学培养具有扎实的酒店管理专业知识和职业技能的高素质酒店管理应用型人才。通过本课程的学习，学生能够具备一定的法律基础知识，较为全面、系统地了解酒店业相关政策、法规，自觉形成遵纪守法的职业意识，提高其法律素养，能够运用法理学理论及旅游、酒店相关法律法规正确分析及解决酒店管理中的实际问题和投诉，最终提升其专业综合能力和素养。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：学生通过学习酒店法相关基础法理知识及具体的酒店法律法规，能够具备一定的法学理论基础，自觉形成遵法守法的职业意识，积极践行公正、法治的社会主义和谐价值观。【毕业要求 1.1】

课程目标 2：学生通过学习《消费者权益保护法》、《劳动合同法》、《民法典》合同编、侵权责任编等相关法律知识能够掌握与酒店运营管理息息相关的

最新法律制度及条款，提升其法律素养与未来职业综合能力。【毕业要求 2.2】

课程目标 3: 学生能够正确运用所学法理知识或援引相关法律法规对酒店法律纠纷个案进行分析、判断并提出初步法律解决方案。【毕业要求 4.2】

(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	品德修养	1.1 具有优良的道德品质、具有正确的世界观、人生观和价值观；努力学习掌握习近平新时代中国特色社会主义思想，树立辩证唯物主义和历史唯物主义世界观。
课程目标 2	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
酒店法导述	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	4
酒店消费者权益保护法律制度	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	6
酒店的设立	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	4
酒店服务合同法律制度	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论法	6
酒店劳动合同法律制度	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、课堂讨论法	6
酒店侵权责任	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、课堂讨论法	6
合计			32

(二) 课程内容

酒店法导述

【学习目标】

1. 了解：中国酒店法的形成与发展
2. 理解：酒店法的概念；酒店法的调整对象；中国酒店法立法现状

3. 掌握：酒店法律关系；酒店法律责任；酒店法的渊源

【课程内容】

1. 酒店法的形成及渊源
2. 酒店法的内容与作用
3. 酒店法律关系与法律责任

【重点、难点】

1. 重点：酒店法律关系；酒店法律责任
2. 难点：酒店法的渊源

【教学方法】

1. 讲授法
2. 案例分析法
3. 课堂讨论法

【学习要求】

提前预习本章所学知识，了解酒店法的调整对象及其在酒店业发展中的重要作用。

【复习与思考】

1. 酒店法律关系的主体、客体、内容是什么？
2. 我国目前有哪些酒店方面的法律法规？
3. 酒店的法律 responsibility 有哪些？

【学习资源】

1. 超星平台；福建省泉州市欣佳酒店“3·7”坍塌事故案例
2. 智慧树平台《旅游法规》课程

酒店消费者权益保护法律制度

【学习目标】

1. 了解：消费者运动及消费者保护立法
2. 理解：消费者及经营者的法律界定；消费者的权益和经营者的义务
3. 掌握：消费者的九项法定权益；消费者争议的解决途径

【课程内容】

1. 消费者权益保护法概述
2. 消费者的权益和经营者的义务
3. 消费者权益的保护

【重点、难点】

1. 重点：消费者的九项法定权益；消费者争议的解决途径
2. 难点：责任主体的确定及责任的承担方式

【教学方法】

1. 讲授法
2. 案例教学法
3. 课堂讨论法

【学习要求】

课前查阅并学习《消费者权益保护法》的内容

【复习与思考】

1. 在我国，酒店客人作为消费者享有哪些法定权益？
2. 请结合酒店行业运营实际情况谈谈消费者的安全保障权如何实现？

【学习资源】

1. 智慧树平台《旅游法规》课程
2. 超星平台：消费者争议案例

酒店的设立

【学习目标】

1. 了解：酒店的组织形式
2. 理解：酒店的经营范围
3. 掌握：酒店的设立条件；酒店的设立流程

【课程内容】

1. 酒店设立概述
2. 酒店设立管理
3. 酒店有限责任公司
4. 酒店股份有限公司

【重点、难点】

1. 重点：酒店设立管理；酒店的经营范围；
2. 难点：公司与合伙的区别；酒店分支机构的设立及法律地位

【教学方法】

1. 讲授法
2. 情境教学法
3. 课堂讨论法

【学习要求】

课前查阅《公司法》和《合伙企业法》的主要内容？

【复习与思考】

1. 酒店有限责任公司的组织结构及其各自的职能是什么？
2. 酒店股份有限公司的组织结构及其各自的职能是什么？

【学习资源】

课后思考与练习习题

酒店服务合同法律制度

【学习目标】

1. 了解：合同的概念及分类；合同法的基本原则
2. 理解：酒店服务合同的主要内容；酒店服务合同的性质
3. 掌握：合同的效力；合同的变更、终止和解除；违约责任

【课程内容】

1. 酒店服务合同概述
2. 酒店服务合同的订立
3. 酒店服务合同的效力和履行
4. 酒店服务合同的变更、终止和解除
5. 酒店服务合同违约责任

【重点、难点】

1. 重点：酒店服务合同的订立；酒店服务合同的变更、终止和解除；违约责任
2. 难点：违约责任及免责事由

【教学方法】

1. 讲授法
2. 案例分析法
3. 课堂讨论法

【学习要求】

课前查看《民法典》合同编的主要内容？

【复习与思考】

1. 酒店服务合同的主要条款有哪些？
2. 承担酒店服务合同违约责任的主要方式有哪些？

【学习资源】

1. 智慧树平台《旅游法规》课程
2. 超星平台酒店服务合同案例
3. 课后习题与练习

酒店劳动合同法律制度

【学习目标】

1. 了解：劳动合同法和酒店劳动合同；社会保险知识
2. 理解：酒店劳动合同的订立、内容、变更、终止和解除等法律规定

3.掌握：劳动合同法关于劳动条件、劳动工资、休息休假制度的规定；酒店劳动争议的解决

【课程内容】

- 1.酒店劳动合同
- 2.酒店社会保险与劳动争议

【重点、难点】

- 1.重点：劳动合同的订立、变更、终止和解除；酒店劳动争议的解决；
- 2.难点：劳动合同的解除

【教学方法】

- 1.讲授法
- 2.案例教学法
- 3.课堂讨论法

【学习要求】

课前预习本章节内容并查看《劳动合同法》相关规定

【复习与思考】

- 1.简述劳动合同期满，酒店不能终止劳动合同的情形？
- 2.酒店无需预先告知即可解聘员工的情形有哪些？
- 3.酒店员工加班加点，如何计发工资？

【学习资源】

- 1.智慧树平台《旅游法规》课程
- 2.课后思考与练习
- 3.超星平台劳动案例分析

五、实践教学安排

实践教学环节设计：

序号	实验项目名称	学时	类型	要求	支撑 课程目标
1	酒店服务合同案例模拟	1	综合性	必做	课程目标 1、2、3
2	酒店劳动合同案例模拟	1	综合性	必做	课程目标 1、2、3
3	酒店侵权案例模拟	1	综合性	必做	课程目标 1、2、3
4	酒店安保义务案例模拟	1	综合性	必做	课程目标 1、2、3

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、课堂笔记等，过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常学习的记录等。

期末考核采用开卷考试法。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：学生通过学习酒店法相关基础法理知识及具体的酒店法律法规，能够具备一定的法学理论基础，自觉形成遵纪守法的职业意识，积极践行公正、法治的社会主义和谐价值观。	酒店法的形成及渊源、酒店法的内容与作用、酒店法律关系与酒店法律责任（20%）	课堂笔记、课堂表现、期末考试
课程目标 2：学生通过学习《消费者权益保护法》、《劳动合同法》、《民法典》合同编、侵权责任编等相关法律知识能够掌握与酒店运营管理息息相关的最新法律制度及条款，提升其法律素养与未来职业综合能力。	消费者九项法定权益；经营者的义务；消费者争议的解决；劳动合同法法律制度；合同的订立、变更、终止和解除；违约责任（40%）	课堂表现、课堂表现、平时作业、期末考试
课程目标 3：学生能够正确运用所学法理知识或援引相关法律法规对酒店法律纠纷个案进行分析、判断并提出初步法律解决方案。	酒店消费者权益与酒店经营义务；酒店劳动合同的主要内容、工资及休息休假制度；酒店劳动合同的变更和解除；酒店服务合同的订立、变更和终止；酒店违约责任（40%）	课堂笔记、课堂表现、平时作业、期末考试

七、成绩评定

（一）总成绩评定

1. 总成绩评定

总成绩=（课堂表现×40%+平时作业×40%+到课率×20%）×30%+课堂笔记×20%+期末考试成绩×50%

2. 平时成绩评定

- (1) 课堂表现：根据学生课堂参与程度与质量量分。
- (2) 平时作业：根据学生平时作业提交次数及完成质量等进行评价。
- (3) 读书笔记：根据学生的读书笔记内容进行评价。
- (4) 到课率：根据学生出勤情况进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末开卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极，不缺课。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多，缺课1—2次。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言，缺课2—3次。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言，缺课3—4次。	听课很不认真，不互动也不发言，缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
4	读书笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写比较整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。

八、主要参考书目

- [1]徐松华. 酒店法规与法律实务. 武汉：华中科技大学出版社. 2018
- [2]李喜燕. 旅游法规. 武汉：华中科技大学出版社. 2020
- [3]韩玉灵. 旅游法教程（第四版）. 北京：高等教育出版社. 2018
- [4]法律出版社法规中心. 中华人民共和国文化和旅游法律法规全书（第二

版).北京:法律出版社.2021

[5]李少伟.张晓飞.合同法.北京:法律出版社.2021

九、课程学习建议

- 1.通过社交媒体平台关注并学习《民法典》、《旅游法规》等法律。
- 2.在酒店定岗实习过程中,结合所学消费者权益保护、酒店服务合同、酒店劳动合同等法律知识,分析酒店经营管理过程中可能涉及哪些法律问题并有意识规避可能产生的法律责任。



酒店管理专业

《酒店人力资源管理》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店人力资源管理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店人力资源管理 Hotel Human Resources Management		
课程编码	231510717B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第 5 学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 26，实践学时 6）		
执笔人	杨光华	审核人	曹丹

二、课程简介

《酒店人力资源管理》的核心内容包括人力资源规划与工作分析、员工招聘与绩效管理、薪酬管理与劳动关系的基本内容等，通过学习这些内容，记住人力资源管理的基本知识、基本原理和方法，初步学会工作说明书制定、员工招聘与选拔、绩效管理与薪酬管理的基本技巧，学会应用所掌握的人力资源管理理论分析和解决酒店管理中的实际问题，树立服从战略的全局观念，服务企业经营的创新意识，具有良好的职业道德、诚信观念和事业责任心，为毕业后从事酒店等服务业的人力资源管理工作打下良好的基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：通过学习酒店人力资源管理基本知识，对酒店人力资源管理六大模块有一个较全面的认识，初步建立酒店人力资源管理知识储备，系统学会酒店人力资源管理的基本内容及基本技巧。【毕业要求：学科知识 2.2】

课程目标 2：能够描述酒店人力资源管理的重要性，能够初步运用酒店人力资源管理工作中涉及的服务与管理决策方法解决人力资源管理中的具体问题。

【毕业要求：应用能力 4.1】

课程目标 3：能够运用所学理论知识检索、整理、分析相关材料，能进行酒店人力资源规划、员工招聘设计及员工培训设计等策划方案的撰写，具有较强的语言与文字表达能力。【毕业要求：沟通表达 6.1】

课程目标 4：能够通过团队合作完成酒店人力资源管理的相关工作，能够在酒店工作中与同事和谐相处，协作共事，增强集体主义精神。【毕业要求：团队合作 7.1】

（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	学科知识 2.2	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力 4.1	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	沟通表达 6.1	6.1 能通过语言、动作、文字、图表等方式表达自己的观点，与旅游行业及社会公众进行有效的沟通，并理解与包容差异性。
课程目标 4	团队合作 7.1	7.1 具有良好的团队合作能力。能够在酒店工作中与同事和谐相处，协作共事，有效的沟通与合作。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
酒店人力资源管理概述	课程目标 1、2	讲授法、案例法	4
酒店人力资源规划与工作分析	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法	4
酒店员工招聘	课程目标 1、3、4	讲授法、案例法、讨论法	6
酒店员工培训	课程目标 1、3、4	讲授法、案例法、讨论法	6
酒店员工绩效管理	课程目标 1、2、4	讲授法、案例法、讨论法	6
酒店薪酬管理	课程目标 1、2、4	讲授法、案例法、讨论法	4
酒店员工关系管理	课程目标 3、4	讲授法、案例法	2
合计			32

（二）课程内容

酒店人力资源管理概述

【学习目标】

1. 知道酒店人力资源的概念及其发展历程，知晓酒店人力资源管理学与应用的相关知识，清楚酒店人力资源管理体系的构成
2. 能够根据企业的实际情况，建立人力资源管理体系

【课程内容】

1. 人力资源管理概述
2. 酒店人力资源管理概述

【重点、难点】

1. 重点：酒店人力资源管理的概念，酒店人力资源管理的特征，酒店人力资源管理的意义，酒店人力资源管理六大模块，酒店人力资源管理的发展历程
2. 难点：酒店人力资源管理的特征，酒店人力资源管理的意义

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 生产要素理论的发展及其与人力资源这一概念之间的关系是什么？
2. 什么是战略性人力资源管理？
3. 我国现阶段酒店人力资源管理面临的最大的问题是什么？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等
2. 周亚庆，黄浏英著. 酒店人力资源管理（第二版）[M]. 北京：清华大学出版社. 2019.

酒店人力资源规划与工作分析

【学习目标】

1. 记住职位分析和职位设计的相关知识，指出职位分析的流程和职位设计的方法，灵活运用相关知识制定岗位说明书
2. 知道人力资源规划的内涵、人力资源需求和供给预测的方法、人力资源规划的综合平衡

【课程内容】

1. 酒店组织设计与组织结构
2. 工作分析与职位设计
3. 酒店人力资源规划

【重点、难点】

1. 重点：工作分析的方法，职位设计，职位说明书撰写，人力资源规划的内容，人力资源规划的供需分析
2. 难点：职位说明书撰写，人力资源规划的供需分析

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点及课程思政点

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 工作分析的方法有哪些？试比较它们的优缺点
2. 举例说明胜任素质模型在人力资源管理相关模块中的应用情况
3. 人力资源供求预测时分别要考虑哪些因素？各有什么方法？
4. 当人力资源供求不平衡时，酒店应当采取哪些措施加以调整？

【学习资源】

学习通平台上试题库及相关知识链接等

酒店员工招聘

【学习目标】

1. 知道人力资源招募的内涵、基本程序和主要渠道，领会员工甄选和配置的理论，领会员工甄选的程序及方法，员工配置的原则和方法
2. 能够根据酒店实际情况制定招聘计划，可以初步运用合适的面试方法和技巧进行面试
3. 树立诚信意识，杜绝招聘虚假承诺，倡导诚信招聘

【课程内容】

1. 酒店员工招聘的基本程序
2. 酒店员工招聘的主要渠道
3. 酒店员工甄选的主要方法

【重点、难点】

1. 重点：餐饮管理预算指标预测方法
2. 难点：餐饮管理预算指标预测方法

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 酒店想到外部去招募人力资源，可以利用的渠道有哪些？各有什么优缺点？
2. 面试有哪几类？哪些做法有助于改善面试效果？
3. 心理测试有哪些类型？在酒店员工甄选中的适用性如何？
4. 人员配置应遵循什么原则？如何有效进行人员配置？

【学习资源】

学习通平台上试题库及相关知识链接等

酒店员工培训

【学习目标】

1. 领会酒店员工培训需求分析、培训计划制定、培训方案实施和培训效果评估，知道职业、职业生涯和职业生涯规划的内涵
2. 能够为企业量身定做一套科学完整的培训计划，能够进行科学合理的职业生涯规划
3. 倡导合法勤劳致富、自强不息；要有职业成功的动力和直面职业挫败的信心和勇气，以及持之以恒的毅力与决心

【课程内容】

1. 培训与培训管理概述
2. 培训管理的主要内容
3. 职业生涯规划与管理

【重点、难点】

1. 重点：员工培训和开发的内容与方法
2. 难点：培训的控制和评估

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 实施培训的主要方法有哪些？各有什么优缺点？
2. 培训需求分析的作用及其主要内容有哪些？

【学习资源】

学习通平台上试题库及相关知识链接等

酒店员工绩效管理

【学习目标】

1. 知道绩效沟通定义、分类、方法和重要性，能够运用绩效沟通的技巧和原则分析和解决问题，记住酒店员工绩效考评的流程，灵活运用酒店员工绩效考评的方法
2. 能够撰写绩效考核计划，实施绩效考核
3. 学会合作和沟通协调、平等友好、尊重对方、保持良好心态、注意聆听

【课程内容】

1. 绩效与绩效管理的基本原理
2. 绩效评估方法与评价表格设计
3. 绩效评价与反馈

【重点、难点】

1. 重点：绩效评估的内容、方法
2. 难点：绩效评估方法的应用

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 绩效管理循环中的四个主要环节是什么？各环节的主要内容是什么？
2. 尝试比较各种绩效评估方法之间的优劣？
3. 如何才能有效开展绩效评价面谈？

【学习资源】

学习通平台上试题库及相关知识链接等

酒店薪酬管理

【学习目标】

1. 记住薪酬体系的基本概念，知道酒店薪酬制度设计的程序和基本方法，阐述酒店员工的福利种类与问题所在
2. 能为酒店正确分析薪酬水平及影响因素并设计薪酬体系

【课程内容】

1. 薪酬与薪酬管理的一般原理
2. 酒店职位薪酬体系设计
3. 绩效薪酬
4. 员工福利

【重点、难点】

1. 重点：薪酬体系的概念、薪酬制度及薪酬体系的设计
2. 难点：薪酬体系的设计，员工福利制度设计与管理

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 如果你所在的酒店需要在外地新建连锁酒店，薪酬制定者应该考虑哪些方面的因素？
2. 什么是“自助式福利计划”？为什么这种福利计划这么受欢迎？
3. 各种福利会有助于吸引、激励和留住员工，你对这个观点是否认同，为什么？

【学习资源】

学习通平台上试题库及相关知识链接等

酒店员工关系管理

【学习目标】

1. 记住员工关系及其管理的内容和目的，领会劳动关系管理、离职管理、组织文化管理和员工安全与健康管理的不主要内容和方法
2. 树立人力资源意识和人才强国意识，树立科学的人才观、价值观、就业

观、和谐观

【课程内容】

1. 员工关系及其管理概述
2. 劳动关系管理
3. 离职管理
4. 员工安全与健康的管理

【重点、难点】

1. 重点：员工劳动关系管理，离职管理，员工职业安全健康管理
2. 难点：员工职业安全健康管理

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 员工关系管理的内涵及其主要目的是什么？
2. 劳动关系双方的权利和义务分别是什么？劳动关系中的重点领域是什么？
3. 酒店应对员工的自愿离职行为时，应当采取哪些措施？
4. 如果你是酒店的人力资源经理，你会采取什么措施来保障员工的安全健康？

【学习资源】

学习通平台上试题库及相关知识链接等

五、实践教学安排

序号	实践项目名称	学时	类型	要求	支撑 课程目标	支撑的毕业要 求指标点
1	酒店员工招聘	4	综合性	必做	课程目标 3 课程目标 4	沟通表达 6.1 团队合作 7.1
2	酒店薪酬管理	2	综合性	必做	课程目标 3 课程目标 4	沟通表达 6.1 团队合作 7.1

项目一：酒店员工招聘

实训目的：通过训练，掌握员工招聘相关的基础理论知识及招聘的基本常

识，掌握招聘需求信息分布的方式、招聘渠道的选择、人员初步筛选的意义和方法，掌握校园招聘相关知识和基本常识以及招聘面试流程的控制

实训仪器：无

实训安排：设计场景，将教室布置成招聘面试的办公室或会议室；以4-6人为一个小组，确定小组负责人，分配模拟角色；每组2-3人扮演主考人，另2-3人扮演应聘者，并进行角色轮换演练。

实训场所：实训室或教室

实训要求：每个小组确定招聘单位，如酒店、民宿等企业，要求每组的招聘单位不能重复；每个小组提前准备好招聘单位的背景资料，可搜集真实企业的信息，也可自己编写，并据此准备好面试的提问大纲；每个学生提前做好自己的简历，最好制作中英文双语简历，并需提前打印完备带至招聘现场

项目二：酒店薪酬管理

实训目的：通过训练，掌握薪酬管理相关的基础理论知识及基本常识，掌握薪酬设计的基本程序知识，掌握工资形式的内容和种类、工资支付的有关规定、工资统计指标的种类，了解员工保险福利基本内容及种类

实训仪器：无

实训安排：4-6人分为一个小组，确定小组负责人，并进行人员分工；每小组搜集整理一份公司的背景资料，作为本组的任务对象；每小组为本组的公司编制一份薪酬制度方案

实训场所：实训室或教室

实训要求：各小组推选一名同学对本组的工作成果进行汇报陈述，可使用PPT等多种形式

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核和实训考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（40%）、平时作业（30%）、读书笔记（30%）。

期末考核采用开卷考查方式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标1	酒店人力资源管理概述、酒店人力资源规划与工作分析、酒店员工招聘、	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记

	酒店员工培训、酒店员工绩效管理、酒店薪酬管理 20%	
课程目标 2	酒店人力资源管理概述、酒店人力资源规划与工作分析、酒店员工绩效管理、酒店薪酬管理 30%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记
课程目标 3	酒店人力资源规划与工作分析、酒店员工招聘、酒店员工培训、酒店员工关系管理 30%	期末考试、课堂表现、平时作业、实训
课程目标 4	酒店员工招聘、酒店员工培训、酒店员工绩效管理、酒店薪酬管理、酒店员工关系管理 20%	期末考试、课堂表现、平时作业、实训

七、成绩评定

(一) 总成绩评定

总成绩=过程性考核方式(平时成绩)×30%+期末考核×50%+实践成绩(20%)

(二) 平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	到课率达 95% 以上,认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极。	到课率达 85%以上,上课较认真,互动较积极,发言次数较多。	到课率达 75%以上,上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言。	到课率达 65%以上,上课不太认真,有互动但不多,很少发言。	到课率达 65% 以下,听课很不认真,不互动也不发言。
2	作业完成情况	作业内容完整,独立或合作完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立或全部完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理,书写整齐,自主学习意识强。	内容完整且条理,书写较为整齐,有自主学习意识。	内容较为完整条理,书写比较整齐,自主学习意识一般。	内容相对完整,书写一般,比较缺乏自主学习意识。	内容无序,书写凌乱,无自主学习意识。

4	实践	完成调研、情景模拟等工作,工作量饱满,实践材料提交规范完整,有自己的创新性想法	完成调研、情景模拟等工作,工作量较饱满,实践材料提交比较完整	完成调研、情景模拟等工作,工作量一般,有提交实践材料	未完成调研、情景模拟等工作,提交的实践材料质量低	未进行调研、情景模拟等工作,无法提交实践材料
---	----	---	--------------------------------	----------------------------	--------------------------	------------------------

(三) 期末成绩评定

详见本课程期末试题评分细则。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店人力资源管理	徐锦屏,高谦	华中科技大学出版社	2016年	否	

九、主要参考书目

[1]周亚庆,黄浏英.酒店人力资源管理(第二版)[M].北京:清华大学出版社.2019.

[2]李志刚.酒店人力资源管理[M].北京:清华大学出版社.2016.

[3]罗旭华.酒店人力资源管理[M].北京:机械工业出版社.2022.

[4]易红燕,梅继开.酒店人力资源管理(第二版)[M].武汉:华中科技大学出版社.2023.

[5]韩晓莹.酒店及旅游业人力资源管理[M].杭州:浙江大学出版社.2019.

十、课程学习建议

要开阔视野,自学好与本课程相关的经济学、管理学等课程;通读、精读教材,掌握基本框架和内容,同时要善于理论联系实际,要利用基本原理和方法分析和解决实际问题。



酒店管理专业

《酒店危机管理》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店危机管理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店危机管理 Hotel Crisis Management		
课程编码	231510718B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第 5 学期
课程类别	专业选修课	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 26，实践学时 6）		
执笔人	白瑞芸	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是酒店管理专业的选修专业课程，旨在通过对酒店行业可能面对的危机事件加以研究，并且分析其预防和处理对策，以便在危机真正发生时能够帮助酒店行业更好的应对，进而促进酒店实现由“危”转“机”。因此，本课程是酒店类专业一门综合性很强的课程，又是一门实践性和操作性极强的课程。酒店管理专业学生要树立危机管理意识，并且能够预防及处理酒店危机事件，为以后从事酒店管理及高层管理工作奠定基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：明确酒店危机产生的背景、原因、特点等理论，及酒店行业危机管理的预案及具体实施的措施及办法等知识；探索使酒店行业通过对危机的监测、防范、决策和处理，达到避免和减少危机产生的危害，甚至将“危”转化为“机”的管理之路。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：深刻体会酒店危机的危害及酒店危机管理给酒店行业带来的巨大的资产价值，为当代大学生树立危机管理意识，提升危机处理能力，为酒店行业的发展做出自己的奉献。【毕业要求 4.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
酒店危机管理概述	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	6
国内外经济形势恶化 危机管理	课程目标 1	讲授法、讨论法	3
恐怖袭击危机管理	课程目标 1	案例分析法、讨论法	3
自然灾害危机管理	课程目标 1	案例分析法、讨论法	2
消防安全危机管理	课程目标 1	案例分析法、讨论法	4
酒店服务过失 危机管理	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	6
酒店质量危机管理	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	8
合计			32

（二）课程内容

酒店危机管理概述

【学习目标】

1. 明确酒店危机管理概念
2. 理解酒店危机管理内容及程序

【课程内容】

1. 酒店危机管理概念
2. 酒店危机管理内容
3. 酒店危机管理程序

【重点、难点】

1. 重点：酒店危机管理概念、内容及程序
2. 难点：酒店危机管理内容

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法等方法进行课程教学。通过案例分析的方法，引导学生明确酒店危机管理内容及程序。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，明确酒店危机管理程序。
2. 查阅相关资料，掌握酒店危机管理内容。

【复习与思考】

为什么越来越多的酒店重视危机管理？

【学习资源】

熊卫平. 危机管理:理论. 实务. 案例[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2019.
国内外经济形势恶化危机管理

【学习目标】

1. 明确国内外经济形势对酒店管理的影响
2. 理解应对措施

【教学内容】

1. 案例分析——美国次贷危机
2. 国内外经济形势对酒店管理的影响
3. 应对措施

【重点、难点】

1. 重点: 国内外经济形势对酒店管理的影响及应对措施
2. 难点: 应对措施

【教学方法】

采用课前导学、讲授、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 查阅相关资料，加深内容的理解。

【复习与思考】

试述国内外经济形势对酒店管理的影响。

【学习资源】

熊卫平. 危机管理:理论. 实务. 案例[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2019.
恐怖袭击危机管理

【学习目标】

1. 明确恐怖袭击对酒店管理的影响
2. 理解应对措施

【教学内容】

1. 案例分析
2. 恐怖袭击对酒店管理的影响
3. 应对措施

【重点、难点】

1. 重点: 恐怖袭击对酒店管理的影响及应对措施
2. 难点: 应对措施

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

查阅相关资料, 预习课程内容。

【复习与思考】

简述恐怖袭击应对措施。

【学习资源】

熊卫平. 危机管理: 理论. 实务. 案例[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2019.
自然灾害危机管理

【学习目标】

1. 明确自然灾害对酒店管理的影响
2. 理解应对措施

【教学内容】

1. 自然灾害对酒店管理的影响
2. 应对措施

【重点、难点】

1. 重点: 自然灾害对酒店管理的影响及应对措施
2. 难点: 应对措施

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

查阅相关资料, 预习课程内容。

【复习与思考】

自然灾害对酒店管理的影响及应对措施有哪些?

【学习资源】

熊卫平. 危机管理: 理论. 实务. 案例[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2019.
消防安全危机管理

【学习目标】

1. 明确酒店火灾的原因
2. 理解酒店火灾的预防及酒店火灾的应急处理

【教学内容】

1. 酒店火灾的原因
2. 酒店火灾的预防
3. 酒店火灾的应急处理

【重点、难点】

1. 重点：酒店火灾的原因、酒店火灾的预防
2. 难点：酒店火灾的应急处理

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

酒店火灾应如何应急处理？

【学习资源】

熊卫平. 危机管理:理论. 实务. 案例[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2019.
酒店服务过失危机管理

【学习目标】

1. 明确酒店服务过失的原因
2. 理解酒店服务过失事故的预防及应急处理

【教学内容】

1. 酒店服务过失的原因分析
2. 酒店服务过失事故的预防
3. 酒店服务过失事故的应急处理

【重点、难点】

1. 重点：酒店服务过失的原因分析
2. 难点：酒店服务过失事故的预防及应急处理

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学，并进行实践调研与分享。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

1. 分析酒店服务过失的原因。
2. 调研后，完成酒店服务过失事故的预防及应急处理报告，并分享。（2学时）

【学习资源】

李彬，孙怡. 酒店服务质量管理:理论、实践与案例[M]. 北京：旅游教育出版社，2017.

酒店质量危机管理

【学习目标】

1. 知晓前厅部、客房部、餐饮部、康乐部质量危机管理内容
2. 理解员工流失危机管理措施

【教学内容】

1. 酒店质量危机管理——前厅部
2. 酒店质量危机管理——客房部
3. 酒店质量危机管理——餐饮部
4. 酒店质量危机管理——康乐部
5. 酒店质量危机管理——员工流失

【重点、难点】

1. 重点：前厅部、客房部、餐饮部、康乐部质量危机管理
2. 难点：员工流失危机管理

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学，并进行实践调研与分享。。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

调研后，完成酒店质量危机管理分析报告，并分享。（4学时）

【学习资源】

李彬，孙怡. 酒店服务质量管理:理论、实践与案例[M]. 北京：旅游教育出版社，2017.

五、实践教学安排

《酒店危机管理》课程主要以理论教学为主，通过课程的学习，希望学生能够掌握酒店危机管理的基本理论与方法，并进行酒店质量危机管理的调研与分析，做到学以致用。同时，积极参加社会实践，通过调查熟悉的品牌酒店，

发现其危机管理存在的问题，形成心得体会，提升学生解决实际问题的能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核和期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、读书笔记等。过程性评价主要根据学生在整个课程教学过程中的综合表现完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常读书记录等。

期末考核为开卷考查。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：明确酒店危机产生的背景、原因、特点等理论，及酒店行业危机管理的预案及具体实施的措施及办法等知识；探索使酒店行业通过对危机的监测、防范、决策和处理，达到避免和减少危机产生的危害，甚至将“危”转化为“机”的管理之路。	酒店危机管理概述、国内外经济形势恶化危机管理、恐怖袭击危机管理、自然灾害危机管理、消防安全危机管理、酒店服务过失危机管理、酒店质量危机管理 70%	课堂讨论、课堂表现、作业、读书笔记、期末考试
课程目标 2：深刻体会酒店危机的危害及酒店危机管理给酒店行业带来的巨大的资产价值，为当代大学生树立危机管理意识，提升危机处理能力，为酒店行业的发展做出自己的奉献。	酒店服务过失危机管理、酒店质量危机管理 30%	作业、实践、讨论、期末考试

七、成绩评定

（一）评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=（课堂表现×40%+平时作业×60%）×50%+期末考试成绩×50%

2. 平时成绩评定

（1）课堂表现：根据学生到课率、课堂参与程度与质量等综合表现量分。

(2) 平时作业：根据学生平时作业提交次数及完成质量、实践调研等进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末开卷考查卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极，不缺课。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多，缺课1—2次。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言，缺课2—3次。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言，缺课3—4次。	听课很不认真，不互动也不发言，缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店危机管理	翟向坤	经济科学出版社	2014	否	

九、主要参考书目

- [1]熊卫平. 危机管理:理论. 实务. 案例[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2019.
- [2]李彬, 孙怡. 酒店服务质量管理:理论、实践与案例[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2017.
- [3]刘刚. 危机管理[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2013.

十、课程学习建议

1. 明确专业学习目标，进行主动有效学习。
2. 利用节假日对熟悉的品牌酒店进行调研，访谈酒店危机管理部门，增强实践技能。
3. 进行广泛阅读，积极进行量的积累，不断提高理论思维能力。



酒店管理专业

《酒店收益管理》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店收益管理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店收益管理	Hotel Revenue Management	
课程编码	231510719B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店市场营销	修读学期	第7学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 24，实践学时 8）		
执笔人	陈晓萌	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是酒店管理专业的专业选修课程。主要讲授生产约束型服务企业的定价战略和收益最大化方法，旨在帮助学生理解酒店、航空公司等旅游企业的收益管理与战略性定价过程，包括相关理论的研究进展。在对企业环境变化和内部资源进行科学分析和预测的基础上，对制定切实可行的价格策略和战略，并将其付诸实施和进行控制。

三、课程目标

（一）课程目标

课程目标 1：通过学习，使学生初步掌握酒店收益管理的基础知识、基本原理、专业知识和技能。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：通过学习，使学生具有酒店人的职业敏感性，在酒店管理从业过程中，及时发现收益管理业务的技术需求，勇于创新，灵活应对新的市场环境对酒店业带来的挑战。【毕业要求 3.1】

课程目标 3：通过学习，使学生能熟练使用现代信息技术工具，解决酒店收益管理工作中出现的实际问题，满足酒店收益管理业务的变革需求。【毕业要求 4.2】

（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	2 学科知识	2.2 掌握专业知识和技能,了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	3 创新能力	3.1 具有逻辑思辨、创新意识和创新实践能力。
课程目标 3	4 应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中,将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
收益管理概述	课程目标 1	课堂讲授 案例研究 任务驱动	4
酒店竞争群的建立	课程目标 1、3	课堂讲授 案例研究 任务驱动	4
酒店市场细分	课程目标 1、3	课堂讲授 案例研究 任务驱动	4
酒店价格管理	课程目标 1、3	课堂讲授 案例研究 任务驱动	4
酒店市场预测	课程目标 1、3	课堂讲授 案例研究 任务驱动	4
酒店收益管理策略	课程目标 1、2、3	课堂讲授 案例研究 任务驱动	4
酒店营销渠道管理	课程目标 1、2、3	课堂讲授 案例研究 任务驱动	4
餐厅收益管理	课程目标 1、3	课堂讲授 案例研究 任务驱动	4
合计			32

(二) 课程内容

收益管理概述

【学习目标】

1. 了解收益管理的发展简史;
2. 收益管理的基础概念及内涵;
3. 掌握适用于收益管理的行业的特征。

【课程内容】

1. 收益管理的发展简史;
2. 收益管理适用的行业特征;

3. 收益管理的内涵。

【重点、难点】

1. 重点：收益管理的内涵；
2. 难点：收益管理适用的行业特征。

【教学方法】

1. 课堂讲授；
2. 案例研究；
3. 任务驱动。

【学习要求】

1. 课前查阅资料，对课程内容进行预习；
2. 课堂上认真听讲，对重、难点知识做好笔记，积极回答课堂提问，积极参与小组讨论等活动。
3. 课后独立完成课后作业和思考题，巩固课堂所学内容。

【复习与思考】

生活中常见的适用收益管理理论的行业有哪些？

【学习资源】

中国大学 MOOC：《酒店收益管理》，湖南师范大学，邓逸伦。

酒店竞争群的建立

【学习目标】

1. 理解建立酒店竞争群的意义；
2. 掌握建立酒店竞争群的原则和实践要求。

【课程内容】

1. 建立酒店竞争群的意义；
2. 建立酒店竞争群的原则；
3. 建立酒店竞争群的实践要求。

【重点、难点】

1. 重点：建立酒店竞争群的原则；
2. 难点：建立酒店竞争群的实践要求。

【教学方法】

1. 课堂讲授；
2. 案例研究；
3. 任务驱动。

【学习要求】

1. 课前查阅资料，对课程内容进行预习；

2. 课堂上认真听讲，对重、难点知识做好笔记，积极回答课堂提问，积极参与小组讨论等活动。

3. 课后独立完成课后作业和思考题，巩固课堂所学内容。

【复习与思考】

以你熟悉的一个酒店为例，结合建立酒店竞争群的原则和实践要求，为其筛选竞争对象并建立竞争群。

【学习资源】

中国大学 MOOC：《酒店收益管理》，湖南师范大学，邓逸伦。

酒店市场细分

【学习目标】

1. 理解酒店市场细分的概念、原则和作用；
2. 理解酒店市场细分的方法；
3. 掌握酒店市场细分的评估。

【课程内容】

1. 酒店市场细分概述；
2. 酒店市场细分的方法；
3. 酒店市场细分的评估。

【重点、难点】

1. 重点：酒店市场细分的原则；
2. 难点：酒店市场细分的方法。

【教学方法】

1. 课堂讲授；
2. 案例研究；
3. 任务驱动。

【学习要求】

1. 课前查阅资料，对课程内容进行预习；

2. 课堂上认真听讲，对重、难点知识做好笔记，积极回答课堂提问，积极参与小组讨论等活动。

3. 课后独立完成课后作业和思考题，巩固课堂所学内容。

【复习与思考】

1. 酒店市场细分的常见误区有哪些？
2. 如何纠正酒店市场细分的误区？

【学习资源】

中国大学 MOOC：《酒店收益管理》，湖南师范大学，邓逸伦。

酒店价格管理

【学习目标】

1. 理解传统的酒店客房定价方法；
2. 理解动态定价的概念和意义；
3. 掌握最佳可用房价的内涵、影响因素和体系建立。

【课程内容】

1. 传统的酒店客房定价方法；
2. 动态定价的概念和意义；
3. 最佳可用房价的内涵、影响因素和体系建立。

【重点、难点】

1. 重点：动态定价的概念，最佳可用房价的内涵；
2. 难点：最佳可用房价的影响因素和体系建立。

【教学方法】

1. 课堂讲授；
2. 案例研究；
3. 任务驱动。

【学习要求】

1. 课前查阅资料，对课程内容进行预习；
2. 课堂上认真听讲，对重、难点知识做好笔记，积极回答课堂提问，积极参与小组讨论等活动。
3. 课后独立完成课后作业和思考题，巩固课堂所学内容。

【复习与思考】

1. 动态定价和传统定价方法的区别于联系？
2. 最佳可用房价之于酒店客房整体定价体系的重要性何在？

【学习资源】

中国大学 MOOC：《酒店收益管理》，湖南师范大学，邓逸伦。

酒店市场预测

【学习目标】

1. 了解酒店市场预测的过程；
2. 掌握酒店市场预测的主要内容；
3. 掌握酒店市场预测的方法。

【课程内容】

1. 酒店市场预测的过程；
2. 酒店市场预测的主要内容；

3. 酒店市场预测的方法。

【重点、难点】

1. 重点：酒店市场预测的过程和内容；

2. 难点：酒店市场预测的方法。

【教学方法】

1. 课堂讲授；

2. 案例研究；

3. 任务驱动。

【学习要求】

1. 课前查阅资料，对课程内容进行预习；

2. 课堂上认真听讲，对重、难点知识做好笔记，积极回答课堂提问，积极参与小组讨论等活动。

3. 课后独立完成课后作业和思考题，巩固课堂所学内容。

【复习与思考】

1. 酒店市场预测的主要内容有哪些？

2. 酒店市场预测的定量方法有哪些？

【学习资源】

中国大学 MOOC：《酒店收益管理》，湖南师范大学，邓逸伦。

酒店收益管理策略

【学习目标】

1. 掌握超额预订策略的计算；

2. 掌握停留时间控制策略的推导；

3. 掌握团队置换分析的决策思路。

【课程内容】

1. 超额预订策略；

2. 停留时间控制策略；

3. 团队置换分析。

【重点、难点】

1. 重点：超额预订策略、团队置换分析；

2. 难点：停留时间控制。

【教学方法】

1. 课堂讲授；

2. 案例研究；

3. 任务驱动。

【学习要求】

1. 课前查阅资料，对课程内容进行预习；
2. 课堂上认真听讲，对重、难点知识做好笔记，积极回答课堂提问，积极参与小组讨论等活动。
3. 课后独立完成课后作业和思考题，巩固课堂所学内容。

【复习与思考】

1. 超额预订的计算；
2. 团队置换分析的考虑因素。

【学习资源】

中国大学 MOOC：《酒店收益管理》，湖南师范大学，邓逸伦。

酒店营销渠道管理

【学习目标】

1. 理解酒店营销渠道概述；
2. 理解酒店线上分销渠道系统建立的步骤；
3. 掌握酒店线上分销渠道选择的依据。

【课程内容】

1. 酒店营销渠道概述；
2. 酒店线上分销渠道系统的建立；
3. 酒店线上分销渠道的选择。

【重点、难点】

1. 重点：酒店线上分销渠道选择的依据；
2. 难点：酒店线上分销渠道系统建立的步骤。

【教学方法】

1. 课堂讲授；
2. 案例研究；
3. 任务驱动。

【学习要求】

1. 课前查阅资料，对课程内容进行预习；
2. 课堂上认真听讲，对重、难点知识做好笔记，积极回答课堂提问，积极参与小组讨论等活动。
3. 课后独立完成课后作业和思考题，巩固课堂所学内容。

【复习与思考】

1. 酒店线上分销渠道选择的依据有什么？
2. 酒店线上分销渠道系统建立的步骤是什么？

【学习资源】

中国大学 MOOC:《酒店收益管理》，湖南师范大学，邓逸伦。

餐厅收益管理

【学习目标】

1. 了解餐厅收益管理的概念及内涵；
2. 掌握餐厅收益管理的指标与方法。

【课程内容】

1. 餐厅收益管理的概述；
2. 餐厅收益管理的指标；
3. 餐厅收益管理的方法。

【重点、难点】

1. 重点：餐厅收益管理的方法；
2. 难点：餐厅收益管理的指标。

【教学方法】

1. 课堂讲授；
2. 案例研究；
3. 任务驱动。

【学习要求】

1. 课前查阅资料，对课程内容进行预习；
2. 课堂上认真听讲，对重、难点知识做好笔记，积极回答课堂提问，积极参与小组讨论等活动。
3. 课后独立完成课后作业和思考题，巩固课堂所学内容。

【复习与思考】

1. 餐厅收益管理的 3 个核心指标是什么？
2. 餐厅收益管理的方法有哪些？

【学习资源】

中国大学 MOOC:《酒店收益管理》，湖南师范大学，邓逸伦。

五、实践教学安排

1. 实践教学学时：8 学时
2. 小组通过资料检索或实地调研，完成一份酒店收益管理方案，课堂 20 分钟汇报展示、完成答辩，并由教师点评、学生复盘，对方案进行进一步的修改完善，以巩固课程学习内容、提升学生实践运用能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核包括：课堂表现、平时作业（含小组展示汇报）、读书笔记等。

期末考核采用考查，即开卷答题的形式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：掌握酒店收益管理的要素，具备专业知识和技能，了解学科前沿和行业发展动态。	收益管理适用性，酒店竞争群建立的原则和实践要求，酒店市场细分及其误区，基于最佳可用房价（BAR）的酒店定价体系，酒店市场预测的成熟方法，酒店收益管理的主要策略，酒店销售渠道的选择与管理，餐厅收益管理的指标体系（60%）	课堂提问或讨论、平时作业、小组方案汇报、期末考试
课程目标 2：能够结合酒店行业实践需求，运用最新的收益管理理念，具备创新实践能力，为行业发展、变革贡献自己的力量。	国际酒店收益管理前沿理论和行业发展趋势，品牌酒店管理集团、星级酒店收益管理模式的启示、经验和教训，中国酒店收益管理新模式的探索（20%）	课堂提问或讨论、平时作业、小组方案汇报、期末考试
课程目标 4：能够在具体的酒店收益管理业务中，将酒店收益管理理论用于复杂问题的解决，探索中国酒店业收益管理的有效模式。	酒店管理集团或单体酒店对收益管理专业人才技能和素质方面的综合要求（20%）	课堂提问或讨论、平时作业、小组方案汇报、期末考试

七、成绩评定

（一）评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=（课堂表现×30%+平时作业×40%+读书笔记×30%）×50%+期末考试成绩×50%

2. 平时成绩评定

（1）课堂表现：根据学生到课情况、听讲是否认真、课堂参与程度及质量综合量分。

（2）平时作业：根据学生平时作业提交次数、完成质量进行量分。其中，小组展示汇报根据学生在小组策划方案中的参与程度和方案的完整性、创新性、

规范性综合量分。

(3) 读书笔记：根据学生根据教学内容，进行拓展阅读并做读书笔记的详实程度，重、难点的标记，自己对知识点的归纳总结和拓展深化进行量分。

3. 期末成绩评定

根据期末开卷考试卷面情况，参照评分标准评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	不缺勤，认真听讲，积极发言、讨论，课堂参与频率高、质量好。	缺勤 1-2 次，听讲较认真，发言、讨论较积极，课堂参与频率较高、质量较好。	缺勤 2-3 次，听讲基本认真，发言、讨论不太积极，课堂参与频率较低、质量一般。	缺勤 3-4 次，听讲不认真，发言、讨论不积极，课堂参与频率低、质量较差。	缺勤 5 次及以上，听讲不认真，基本不主动发言、讨论，课堂参与频率低、质量差。
2	平时作业	提交全部作业，内容完整、规范，对问题的分析很深入，有很高的创新性。	提交全部作业，内容完整、规范，对问题的分析比较深入，有较高的创新性。	提交全部作业，内容基本完整、规范，对问题做出了基本分析，创新性一般。	提交全部作业，内容基本完整、规范，对问题分析不太到位，没有创新性。	未提交全部作业或作业内容不完整、不规范。
3	读书笔记	拓展阅读内容记录详实，重、难点标记清晰，对知识点进行归纳总结和拓展深化。	对拓展阅读内容记录比较详实，重、难点标记清晰。	对主要的拓展阅读内容进行记录，重、难点标记基本清晰。	仅记录拓展阅读内容的理论框架，未标注重、难点。	笔记容量很少，理论框架不完善。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店收益管理	邓逸伦	华中科技大学出版社	2022 年 8 月	否	

九、主要参考书目

- [1] 陈亮. 收益管理[M]. 北京：人民邮电出版社. 2018 年 9 月.
- [2] 曾国军. 收益管理与定价战略[M]. 武汉：华中科技大学出版社. 2018 年 8 月.
- [3] 祖长生. 饭店收益管理[M]. 北京：中国旅游出版社. 2022 年 10 月.

十、课程学习建议

结合本课程的特点，给出以下学习建议：

1. 明确学习目标，进行主动有效学习。
2. 利用节假日对酒店进行调研、访谈，增强实践技能。
3. 进行广泛阅读，积极进行量的积累，不断提高理论思维能力。



酒店管理专业

《民宿经营管理》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《民宿经营管理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	民宿经营管理 Homestay Inn Operations Management		
课程编码	231510720B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第7学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 24，实践学时 8）		
执笔人	杨光华	审核人	曹丹

二、课程简介

《民宿经营管理》是酒店管理专业的一门专业选修课。通过学习本课程，对从古至今民宿发展变迁有一定的认识 and 了解，进而结合管理学、营销学等知识能够对民宿的日常运作进行经营和管理，能够结合所学知识对民宿的创建提出文化融合发展和绿色可持续发展等建议；并能够把握民宿未来发展的趋势为住宿业发展创造竞争优势；在职业实践活动的基础上掌握知识，增强课程内容与职业岗位能力要求的相关性，提高就业能力。同时本课程蕴含着两山理论、乡村振兴、法律意识、诚信经营、文化自信、匠人精神、创新精神等“思政”元素，有利于提高人文素养、培养爱国情怀、增强社会责任感。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：具备民宿经营管理的基本知识，加深对民宿文化的感性认识，增加对行业发展情况的了解，初步建立民宿经营管理知识储备，知道民宿经营管理的基本技巧。【毕业要求：学科知识 2.2】

课程目标 2：具有较强的民宿管理组织能力，同时具有较强的民宿经营策划和品牌策划的能力，能够初步利用民宿经营工作中涉及的服务与管理决策方

法解决管理问题，具备分析问题、解决问题的能力。【毕业要求：应用能力 4.1】

课程目标 3：能够运用所学理论知识检索、整理、分析相关材料，能进行民宿经营管理策划方案的撰写，具有较强的语言与文字表达能力；同时能与旅游行业及社会公众进行有效的沟通。【毕业要求：沟通表达 6.1】

课程目标 4：能够通过团队合作完成民宿经营管理的相关工作，能够在工作中与同事和谐相处，协作共事，增强集体主义精神。【毕业要求：团队合作 7.1】

（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	学科知识 2.2	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力 4.1	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	沟通表达 6.1	6.1 能通过语言、动作、文字、图表等方式表达自己的观点，与旅游行业及社会公众进行有
课程目标 4	团队合作 7.1	7.1 具有良好的团队合作能力。能够在酒店工作中与同事和谐相处，协作共事，有效的沟通

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
民宿概述	课程目标 1	讲授法、案例法、问题导向式	4
民宿开办与建设	课程目标 1、2、3、4	讲授法、讨论法、案例法	6
民宿人员配置	课程目标 1	讲授法、案例法	2
民宿产品的开发	课程目标 2、3、4	讲授法、讨论法、案例法	8
民宿的接待服务	课程目标 1、2、3、4	讲授法、启发式教学、视频法	4
民宿的日常管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、视频法	4
民宿运营推广	课程目标 2、3、4	讲授法、讨论法、案例法	4
合计			32

（二）课程内容

民宿概述

【学习目标】

1. 知道民宿等相关业态的定义与古代民宿的发展历程和特点；阐述现代民宿兴起的背景与原因；领会民宿的竞争优势所在
2. 领会时代背景和经济背景对民宿业崛起的重要影响

【课程内容】

1. 民宿的发展历程
2. 民宿的内涵，民宿的属性，民宿的特点，民宿的基本要求，民宿的分类，民宿与酒店、农家乐的辨析
3. 民宿发展的政策环境

【重点、难点】

1. 重点：民宿的分类，民宿与酒店、农家乐的辨析，中国发展民宿的相关政策
2. 难点：民宿的分类，民宿与酒店、农家乐的辨析

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识，并对重难点进行深度分析

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 中国民宿发展遇到什么问题？
2. 国家对于民宿发展的要求有哪些？
3. 我国各地方政府对民宿发展的帮扶有何政策？

【学习资源】

1. 2019 中国大陆民宿业发展数据报告
2. 短视频“广东超赞房东林志豪”的民宿故事

民宿开办与建设

【学习目标】

1. 知道民宿筹建的过程；分析选址与改造过程中应注意的问题，以及说明民宿文化内涵建设和开业过程的管理问题
2. 培养学生主动思考问题，民宿文化内涵建设的重要性

【课程内容】

1. 民宿开办前的调研
2. 民宿选址

3. 民宿设计
4. 民宿开办程序
5. 民宿投资与运营

【重点、难点】

1. 重点：民宿选址的影响因素，民宿设计的原则，民宿投资模式
2. 难点：民宿选址的影响因素，民宿设计的原则，民宿投资模式

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 民宿改造过程中应遵循哪些方法和原则？
2. 围绕“两山”理念，民宿的选址应注意什么？
3. 民宿内涵建设把握的要点是什么？

【学习资源】

1. 《民宿运营管理基础》北二外慕课资源
2. 吴文智. 民宿概论[M]. 上海交通大学出版社. 2018.

民宿人员配置

【学习目标】

1. 知道民宿的组织模式，解释民宿不同岗位管理的特点与方法
2. 知道常见的人员招聘方式及注意点，列出培训方式

【课程内容】

1. 一般组织设置，特殊岗位设置
2. 民宿人员招聘
3. 民宿岗位管理与培训

【重点、难点】

1. 重点：民宿管家的岗位职责规范，民宿的工作岗位设置，民宿的人员配备和安排
2. 难点：民宿管家岗位职责规范

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解

2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点及课程思政点

【学习要求】

1. 记录、整理民宿组织架构与岗位管理，思考民宿岗位设置与管理与一般酒店的区别在哪里。

2. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论

3. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 民宿组织设置的方法？

2. 民宿岗位设置与人员招聘的特点是什么？

3. 阅读《管家日志》资料，讨论管家日志的框架和必备要素，小组合作

【学习资源】

1. 学习通平台试题库等资源

2. 周亚庆，黄浏英著. 酒店人力资源管理（第二版）[M]. 北京：清华大学出版社. 2019.

民宿产品的开发

【学习目标】

1. 知道民宿产品的概念及构成，简述民宿产品开发的流程

2. 利用民宿产品开发的知识策划民宿主题活动

3. 利用常见的定价方法制定民宿产品的价格

【课程内容】

1. 民宿产品概述

2. 民宿产品的开发原则、开发流程，民宿主题活动策划组织

3. 民宿产品定价

【重点、难点】

1. 重点：民宿产品开发流程，民宿主题活动策划组织，民宿产品定价方法

2. 难点：民宿主题活动策划组织，民宿产品定价方法

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解

2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点

3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 根据市场需求为某家民宿设计一场特色活动。
2. 民宿产品定价的方法和策略有哪些？

【学习资源】

1. 学习通平台试题库等资源
2. 干永福. 乡村民宿实务——乡村民宿案例百则[M]. 北京: 中国旅游出版社. 2021.

民宿的接待服务

【学习目标】

1. 知道民宿接待流程, 民宿接待服务注意事项及接待技能
2. 灵活运用相关知识完成民宿接待服务, 具有处理民宿客人投诉的能力
3. 培养学生主动服务意识和基本职业素养, 对服务工作精益求精

【课程内容】

1. 民宿的接待流程
2. 民宿的清洁程序
3. 民宿的餐食服务
4. 民宿的其他服务

【重点、难点】

1. 重点: 民宿接待服务注意事项, 民宿清洁管理, 民宿接待服务技能
2. 难点: 民宿接待服务技能, 民宿投诉处理和沟通技巧

【教学方法】

1. 讲授法: 对各个主要知识点进行讲解
2. 视频法: 观看民宿接待、餐饮服务等视频, 加深对民宿接待服务的理解
3. 启发式教学: 结合案例等, 引导学生思考面对投诉时的处理方法及技巧

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲, 勤于思考, 踊跃回答问题, 参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目, 完成复习与思考题, 从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 回顾订房经历, 采取了什么样的预订方式, 为什么?
2. 通过网络等渠道收集民宿清洁卫生案例 5 个, 并进行分析。
3. 在日常的民宿接待服务中, 我们如何提供让客人感动的服务?

【学习资源】

1. 学习通平台试题库等资源
2. Airbnb 爱彼迎中国专家委员会. 现代乡村民宿经营与管理实务[M]. 北京: 中国旅游出版社. 2020.

民宿的日常管理

【学习目标】

1. 记住民宿经营的主要财务指标，能够合理控制民宿成本
2. 能够说明物资管理的重要性，记住物资管理的各环节
3. 知道厨房卫生与安全，食品安全控制与管理，民宿消防安全，民宿安保工作

【课程内容】

1. 民宿的财务管理
2. 民宿的物资管理
3. 民宿的安全管理

【重点、难点】

1. 重点：物资管理的重要性，突发安全事件处理技巧
2. 难点：物资管理的重要性，突发安全事件处理技巧

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 视频法：观看安全操作管理的有关视频，深化对安全生产的认识

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 实地走访当地的酒店用品商店，了解熟悉民宿用品的市场情况
2. 阐述民宿安全管理的重要性。

【学习资源】

1. 学习通平台试题库等资源
2. Airbnb 爱彼迎中国专家委员会. 现代乡村民宿经营与管理实务[M]. 北京：中国旅游出版社. 2020.

民宿运营推广

【学习目标】

1. 知道民宿营销的特点及营销模式，并能够掌握互联网民宿营销的优势与劣势；能够应用现代网络技术进行民宿营销管理
2. 培养学生树立正确的市场营销观念，诚信经营

【课程内容】

1. 民宿营销概述，民宿 OTA 营销解析
2. 民宿营销案例分析

3. 民宿 LBS 营销

【重点、难点】

1. 重点：OTA 上线细节优化，OTA 后台的管理维护，OTA 的销售技巧，民宿 LBS 营销

2. 难点：OTA 后台的管理维护，OTA 的销售技巧，民宿 LBS 营销

【教学方法】（此处详细说明如何组织教学）

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 民宿营销理念与传统酒店营销有何联系与区别？
2. 各地方政府对民宿营销有何帮扶政策出台？
3. 如何打造差异化的民宿品牌营销？

【学习资源】

1. 学习通平台试题库等资源
2. Airbnb 爱彼迎中国专家委员会. 现代乡村民宿经营与管理实务[M]. 北京：中国旅游出版社. 2020.

五、实践教学安排

序号	实践项目名称	学时	类型	要求	支撑 课程目标	支撑的毕业要 求指标点
1	民宿设计案例讨论	2	综合性	必做	课程目标 3 课程目标 4	沟通表达 6.1 团队合作 7.1
2	民宿产品开发策划	4	综合性	必做	课程目标 3 课程目标 4	应用能力 4.1 沟通表达 6.1 团队合作 7.1
3	民宿营销案例讨论	2	综合性	必做	课程目标 3 课程目标 4	沟通表达 6.1 团队合作 7.1

实践 1. 民宿设计案例讨论

实践目的：结合民宿的设计风格及热点，了解顾客需求。

实践仪器：无。

实践安排：学生以 4-6 人为一组搜集某一民宿的资料，分析该民宿的设计理念及设计细节，讨论该民宿对应的市场群体及效果等。

实践场所：教室或者实训室。

实践报告要求：无。

实践 2. 民宿产品开发策划

实践目的：根据市场需求策划主题活动。

实践仪器：无。

实践安排：学生以 4-6 人为一组搜集某一民宿设计一场主题活动，必须形成 PPT 并在课上进行展示方案。

实践场所：教室或者实训室。

实践报告要求：提交一份民宿主题活动策划的 PPT。

实践 3. 民宿营销案例讨论

实践目的：熟悉某些民宿市场营销的具体操作，并总结经验教训，为以后从事民宿市场营销工作奠定基础。

实践仪器：无。

实践安排：学生以 4-6 人为一组搜集某一民宿市场营销的具体操作资料，并按照本课程理论，从其营销战略、营销组合策略等角度进行分析，必须形成 PPT 并在课上进行展示。

实践场所：教室或者实训室。

实践报告要求：提交一份民宿市场营销案例的 PPT。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核和实践考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（40%）、平时作业（30%）、读书笔记（30%）。

期末考核采用开卷考查方式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	民宿概述、民宿开办与建设、民宿人员配置、民宿的接待服务、民宿的日常管理 20%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记
课程目标 2	民宿开办与建设、民宿产品的开发、民宿的接待服务、民宿的日常管理、民宿运营推广 30%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记

课程目标 3	民宿开办与建设、民宿产品的开发、民宿的接待服务、民宿的日常管理、民宿运营推广 30%	期末考试、课堂表现、平时作业、实践
课程目标 4	民宿开办与建设、民宿产品的开发、民宿的接待服务、民宿的日常管理、民宿运营推广 20%	期末考试、课堂表现、平时作业、实践

七、成绩评定

(一) 总成绩评定

总成绩=过程性考核方式(平时成绩)×30%+期末考核×50%+实践考核×20%

(二) 平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	到课率达 95% 以上,认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极。	到课率达 85%以上,上课较认真,互动较积极,发言次数较多。	到课率达 75%以上,上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言。	到课率达 65%以上,上课不太认真,有互动但不多,很少发言。	到课率达 65% 以下,听课很不认真,不互动也不发言。
2	作业完成情况	作业内容完整,独立或合作完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立或全部完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理,书写整齐,自主学习意识强。	内容完整且条理,书写较为整齐,有自主学习意识。	内容较为完整条理,书写比较整齐,自主学习意识一般。	内容相对完整,书写一般,比较缺乏自主学习意识。	内容无序,书写凌乱,无自主学习意识。
4	实践	完成调研、情景模拟等工作,工作量饱满,实践材料提交规范完整,有自己的创新性想法	完成调研、情景模拟等工作,工作量较饱满,实践材料提交比较完整	完成调研、情景模拟等工作,工作量一般,有提交实践材料	未完成调研、情景模拟等工作,提交的实践材料质量低	未进行调研、情景模拟等工作,无法提交实践材料

(三) 期末成绩评定

详见本课程期末试题评分细则。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
民宿管理与运营	杨彦锋	中国旅游出版社	2021	否	

九、主要参考书目

- [1]魏凯等. 民宿管家服务[M]. 北京:旅游教育出版社. 2022.
- [2]孙冶方. 旅游民宿经营实务[M]. 北京:社会科学文献出版社. 2018.
- [3]中国旅游协会客栈与精品酒店分会. 2021 全国民宿产业发展研究报告[M]. 北京:中国旅游出版社. 2022.
- [4]吴文智. 民宿概论[M]. 上海交通大学出版社. 2018.
- [5]严凤林. 深度拆解 20 个经典品牌民宿[M]. 武汉: 华中科技大学出版社. 2019.
- [6]Airbnb 爱彼迎中国专家委员会. 现代乡村民宿经营与管理实务[M]. 北京:中国旅游出版社. 2020.
- [7]干永福. 乡村民宿实务——乡村民宿案例百则[M]. 北京: 中国旅游出版社. 2021.

十、课程学习建议

综合使用互联网、新媒体等信息技术,关注民宿发展情况及热点民宿经营状况,了解民宿发展趋势及经营技巧;创造机会前往民宿观摩并与行业经营者交流。



酒店管理专业

《民宿设计》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《民宿设计》课程大纲

一、课程信息

课程名称	民宿设计 Homestay Design		
课程编码	231510721B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第7学期
课程类别	专业选修课	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	1.5	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 16，实践学时 16）		
执笔人	白瑞芸	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是酒店管理专业的选修专业课程，本课程的主要目标是使学生在把握民宿设计基本板块的基础上了解民宿设计的理念，掌握民宿设计的基本原则、内容及原理。同时培养学生理论联系实际的能力，即运用相关知识分析、解决民宿业实际设计过程中存在的问题。通过课程学习，可使学生详细了解有关民宿设计的全部工作内容，并更好地提高学生民宿设计的能力。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：明确民宿设计的基本规律和一般方法，理解建筑设计、室内设计、景观设计等设计类学科在民宿设计方面的具体应用，引导学生成为一个能从事创意设计、具有核心竞争力的强者。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：通过本课程的教学，培养学生基本的民宿设计思维和理念，为学生构建全面知识结构、与时俱进的专业理念及数智化时代的创意设计技能打下良好的基础。【毕业要求 4.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
民宿规划设计	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	8
民宿建筑设计	课程目标 1	讲授法、讨论法	2
民宿景观设计	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	2
民宿室内设计	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	8
民宿软装设计	课程目标 1	案例分析法、讨论法	2
民宿灯光设计	课程目标 1	案例分析法、讨论法	2
民宿 VI 设计	课程目标 1、2	讲授法、案例分析法、讨论法	8
合计			32

（二）课程内容

民宿规划设计

【学习目标】

1. 明确民宿规划设计的基本原则和主要内容
2. 理解民宿规划设计的主要步骤及民宿规划设计的成果

【课程内容】

1. 民宿规划设计的基本原则和主要内容
2. 民宿规划设计的主要步骤
3. 民宿规划设计的成果

【重点、难点】

1. 重点：民宿规划设计的基本原则和主要内容
2. 难点：民宿规划设计的主要步骤

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法等方法进行课程教学。通过案例分析的方法，引导学生明确民宿规划设计的基本原则和主要内容，并进行实践策划与分享。

【学习要求】

查阅相关资料，理解民宿规划设计的基本原则和主要内容。

【复习与思考】

1. 为什么越来越多的民宿重视规划设计？
2. 调研后，完成民宿规划设计，并分享。（5 学时）

【学习资源】

张明. 民宿设计与运营管理[M].

民宿建筑设计

【学习目标】

1. 明确民宿建筑设计的常见风格
2. 理解建筑设计的概念、分类及民宿建筑设计的主要内容

【教学内容】

1. 建筑设计概述
2. 民宿建筑结构设计
3. 民宿建筑物理设计
4. 民宿建筑设备设计

【重点、难点】

1. 重点：民俗建筑结构设计
2. 难点：民俗建筑物理设计

【教学方法】

采用课前导学、讲授、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 查阅相关资料，加深内容的理解。

【复习与思考】

试述如何进行民宿建筑设计？

【学习资源】

张明. 民宿设计与运营管理[M].

民宿景观设计

【学习目标】

1. 明确民宿景观的常见风格
2. 理解民宿景观设计的要点及民宿景观设计的主要原则

【教学内容】

1. 庭院景观风格
2. 庭院景观设计的主要原则
3. 庭院植物景观设计

4. 庭院非植物景观设计

5. 庭院趣味性景观设计

【重点、难点】

1. 重点：庭院景观设计的主要原则

2. 难点：庭院趣味性景观设计

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

查阅相关资料，预习课程内容。

【复习与思考】

简述庭院景观设计的主要原则。

【学习资源】

张明. 民宿设计与运营管理[M].

民宿室内设计

【学习目标】

1. 明确室内设计的基本概念及发展历程

2. 理解民宿室内设计的主要原则

3. 明确民宿室内设计的主要风格及特殊居室设计要点

【教学内容】

1. 室内设计概述

2. 民宿室内设计的主要原则

3. 室内设计的主要风格

4. 特殊居室设计

【重点、难点】

1. 重点：民宿室内设计的主要风格；特殊居室设计

2. 难点：民宿特殊居室设计

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

查阅相关资料，预习课程内容。

【复习与思考】

1. 民宿如何进行室内设计？

2. 调研后，完成民宿室内设计，并分享。（6学时）

【学习资源】

张明. 民宿设计与营运管理[M].

民宿软装设计

【学习目标】

1. 明确软装设计的概念及必要性
2. 理解民宿软装设计的主要元素及民宿软装设计要点

【教学内容】

1. 软装设计概述
2. 民宿软装设计主要元素
3. 民宿软装设计要点

【重点、难点】

重点：民宿软装设计的主要元素；民宿软装设计要点

难点：民宿软装设计要点

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

简述如何进行民宿软装设计？

【学习资源】

张明. 民宿设计与营运管理[M].

民宿灯光设计

【学习目标】

1. 明确灯光设计的必要性
2. 理解民宿灯光设计的主要原则及民宿户外灯光设计及室内灯光设计的要

点

【教学内容】

1. 灯光设计的主要原则
2. 民宿户外灯光设计
3. 民宿室内灯光设计

【重点、难点】

1. 重点：民宿户外灯光设计；民宿室内灯光设计
2. 难点：民宿室内灯光设计

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

如何进行民宿灯光设计？

【学习资源】

张明. 民宿设计与运营管理[M].

民宿 VI 设计

【学习目标】

1. 知晓 VI 设计的概念及主要内容
2. 理解民宿 VI 设计的流程及民宿 VI 设计的主要元素和原则

【教学内容】

1. VI 设计概述
2. 民宿 VI 设计的主要元素
3. 民宿 VI 设计的主要原则
4. 民宿 VI 设计的流程

【重点、难点】

1. 重点：民宿 VI 设计的主要元素；民宿 VI 设计的主要原则
2. 难点：民宿 VI 设计的流程

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

预习课程内容。

【复习与思考】

1. 如何进行民宿 VI 设计。
2. 调研后，完成民宿 VI 设计，并分享。（5 学时）

【学习资源】

张明. 民宿设计与运营管理[M].

五、实践教学安排

《民宿设计》课程主要以理论教学为主，通过课程的学习，希望学生能够掌握民宿设计的基本理论与方法，并进行民宿设计分析及策划，做到学以致用。同时，积极参加社会实践，通过调查熟悉的品牌民宿，发现其设计存在的问题，形成心得体会，提升学生解决实际问题的能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核和期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、读书笔记等。过程性评价主要根据学生在整个课程教学过程中的综合表现完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常读书记录等。

期末考核为开卷考查。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：明确民宿设计的基本规律和一般方法，理解建筑设计、室内设计、景观设计等设计类学科在民宿设计方面的具体应用，引导学生成为一个能从事创意设计、具有核心竞争力的强者。	民宿规划设计、民宿建筑设计、民宿景观设计、民宿室内设计、民宿软装设计、民宿灯光设计、民宿 VI 设计 70%	课堂讨论、课堂表现、作业、读书笔记、期末考试
课程目标 2：通过本课程的教学，培养学生基本的民宿设计思维和理念，为学生构建全面知识结构、与时俱进的专业理念及数智化时代的创意设计技能打下良好的基础。	民宿规划设计、民宿室内设计、民宿 VI 设计 30%	作业、实践、讨论、期末考试

七、成绩评定

（一）评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=（课堂表现×40%+平时作业×60%）×50%+期末考试成绩×50%

2. 平时成绩评定

（1）课堂表现：根据学生到课率、课堂参与程度与质量等综合表现量分。

（2）平时作业：根据学生平时作业提交次数及完成质量、实践策划等进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末开卷考查卷面成绩评定。

（二）评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极，不缺课。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多，缺课1—2次。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言，缺课2—3次。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言，缺课3—4次。	听课很不认真，不互动也不发言，缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。

八、选用教材

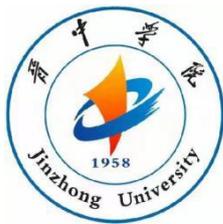
教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
民宿设计与运营管理	张明			否	

九、主要参考书目

- [1]程宏，樊灵燕，刘琪. 室内设计原理. 北京：中国电力出版社，2016.
- [2]mook 杂志社. 民宿的软装. 江苏：江苏凤凰文艺出版社，2018.
- [3]谢明洋，赵珂. 庭院景观设计. 北京：人民邮电出版社，2013.
- [4]陈青. VI 设计教程. 上海：上海人民美术出版社，2017.

十、课程学习建议

1. 明确专业学习目标，进行主动有效学习。
2. 利用节假日对熟悉的品牌民宿进行调研，访谈民宿设计部门，增强实践能力。
3. 进行广泛阅读，积极进行量的积累，不断提高理论思维能力。



酒店管理专业

《酒店新媒体营销与运营》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店新媒体营销与运营》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店新媒体营销与运营 Hotel New Media Marketing and Operation		
课程编码	231510722B	适用专业	酒店管理
先修课程	无	修读学期	第3学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	1.5	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 16，实践学时 16）		
执笔人	宋庆峰	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程内容围绕新媒体四个使用功能即社区、发布、娱乐和商业来组织。系统阐述新媒体内涵及其对社会生活影响的基本理论，详细介绍新媒体营销策略及酒店新媒体营销与运营的关键问题，深入介绍酒店业如何利用新媒体四个使用功能开展营销策略与运营。课程也解释如何利用新媒体开展市场营销研究，并让学生掌握新媒体市场营销运营绩效评估方法。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：应用能力。学生能对新媒体营销进行系统性思考，能够有效地归纳新媒体营销知识规律，举一反三。具备理论实操能力和问题分析能力，能够运用新媒体营销相关知识解决酒店业营销与运营问题。【毕业要求 4.1】

课程目标 2：信息素养。学生具备数智素养，具有运用数字技术获取、理解、评估、创造和交流文旅信息的能力，具有信息安全意识。【毕业要求 5.2】

课程目标 3：沟通表达。能具备能够清晰、有效地传达酒店信息，并与受众进行双向沟通交流能力。【毕业要求 6.1】

（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	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅 酒店餐饮服务、酒店前厅与客游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 2	信息素养	5.2 能够应用旅游管理专业研究工具从事旅游酒店行业相关专业实际业务，信息安全意识强。
课程目标 3	沟通表达	6.1 能通过语言、动作、文字、图表等方式表达自己的观点，与旅游酒店行业及社会公众进行有效的沟通，并理解与包容差异性。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
社交媒体环境	课程目标 2	讲授法、案例分析法、讨论法	2
社会消费者	课程目标 2	讲授法、案例分析法、讨论法	2
社交媒体网络结构和群体影响	课程目标 2	讲授法、案例分析法、讨论法	4
社交媒体营销战略	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	4
社交媒体策略计划与执行	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	4
社会社区	课程目标 3	讲授法、案例分析法、讨论法	2
社会出版	课程目标 3	讲授法、案例分析法、讨论法	2
社会娱乐	课程目标 3	讲授法、案例分析法、讨论法	2
社会商务	课程目标 3	讲授法、案例分析法、讨论法	2
社交媒体分析	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论法	4
社交媒体测量指标	课程目标 1	讲授法、作业	4
合计			32

（二）课程内容

社交媒体环境

【学习目标】

1. 解释什么是社交媒体及社交媒体与传统媒体的区别？
2. 能依据社交媒体价值链解释互联网、社交媒体渠道、社交软件和互联网设备之间的关系。
3. 能识别构成社交媒体参与渠道、模式和载体的社交媒体主要领域有哪些。
4. 解释什么是社交媒体营销？当组织将社交媒体纳入营销组合时，可以实现哪些营销目标？

【课程内容】

1. 社交媒体及社交媒体生活
2. 社会行为与参与哲学
3. 社交媒体基础设施
4. 社交媒体领域:参与渠道和载体
5. 社交媒体盈利模式
6. 社交媒体市场营销
7. 营销传播:从自上而下到自下而上
8. 社交媒体营销目标
9. 社交媒体职业

【重点、难点】

1. 重点: 社交媒体领域:参与渠道和载体
2. 难点: 社交媒体盈利模式

【教学方法】

1. 课堂讲授。结合 PPT 讲授社交媒体概念、社交媒体营销与传统营销区分和社交媒体营销目标。
2. 课堂讨论。结合自己的社交媒体生活讨论社交媒体四领域。
3. 研究性学习。课题“如何理解社交媒体市场营销组合 5P”。

【学习要求】

1. 概述构成社交媒体参与渠道、模式和载体的 4 个领域。
2. 举例说明社交媒体市场营销的目标。

【复习与思考】

1. 你如何定义社交媒体?社交媒体营销?
2. 社交媒体价值链的支持要素是什么?
3. Web 2.0 在社交媒体的发展中扮演了什么角色?
4. 什么是众包?
5. 什么是社交软件?举两个例子。
6. 设备和物联网(IoT)是如何相关的?
7. 社交媒体的四个区域是什么?
8. 解释精神收入的概念,也被称为社会货币。
9. 品牌如何利用社交媒体来创造媒体价值?
10. 什么是社会化 CRM?它与传统的客户关系管理有何不同?

【学习资源】

1. Marina Pticek, Vedran Podobnik, and Gordan Jezic, “Beyond the Internet of

Things: The Social Networking of Machines,” International Journal of Distributed Sensor Networks, 12:6 (2016),
<http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1155/2016/8178417>.

2.D.M. Boyd and N.B. Ellison, “Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship,” Journal of Computer-Mediated Communication, 13:1 (2007),
<http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html>.

3.Park Sung-Min, “New Business Applications for Social Networking,” SERI Quarterly, January 2012, 121–6.

社会消费者

【学习目标】

1. 识别消费者类型。
2. 描述社会认同的组成要素。阐释个人是如何建立自己的社会身份。讨论这些身份与营销人员的关系？
3. 举例说明社交媒体用户的行为表现。讨论用户社交媒体四区域的参与程度。
4. 解释用户参与社交媒体活动的动机。识别什么样的态度与社会消费者行为最相关。
5. 画像最重要的社交媒体消费者。讨论如何定位社交网络用户？

【课程内容】

1. 社交媒体营销市场细分和定位
 - 1.1 目标细分市场画像
 - 1.2 地理细分
 - 1.3 人口统计细分
 - 1.4 心理细分
 - 1.5 利益细分
 - 1.6 行为细分
 - 1.7 买家角色
2. 社会身份
 - 2.1 社会接触点：社会身份的 DNA
 - 2.2 社会足迹
 - 2.3 社会品牌
 - 2.4 自拍时代的社会品牌
3. 社交媒体态度和行为
4. 隐私显著性

- 5. 社交媒体用户细分
- 5.1 社会科技消费学类型
- 5.2 社会消费/创造矩阵类型
- 5.3 社会效用类型
- 5.4 皮尤互联网技术类型
- 5.5 微博用户类型

【重点、难点】

- 1. 重点：社交媒体营销市场细分和定位
- 2. 难点：社会身份

【教学方法】

- 1. 课堂讲授。结合 PPT 讲授社交媒体营销市场细分和定位、社交媒体态度和行为和社交媒体用户类型。
- 2. 课堂讨论。结合自己的社交媒体生活讨论社交媒体用户分类。

【学习要求】

- 1. 概述社交媒体营销市场细分和定位。
- 2. 举例说明社交媒体用户类型。

【复习与思考】

- 1. 定义社交货币。一个拥有高社交货币的品牌意义何在？
- 2. 哪些行为有助于我们细分社交媒体参与者以及我们如何描述这些行为细分？
- 3. 什么是社会认同？
- 4. 定义营销人员用于细分消费者的主要变量，并提供如何在社交媒体应用程序中应用每个变量的示例。
- 5. 社交媒体用户参与的主要动机是什么？
- 6. 解释社交技术分数以及由此产生的四种类型的社交媒体用户。
- 7. 为什么移动性概念与社交媒体营销人员相关？
- 8. 受移动性驱动的皮肤尤互联网技术类型与喜欢固定媒体的人之间存在哪些差异？
- 9. 什么是隐私显着性？为什么它受到社交媒体营销人员的关注？社会隐私和机构隐私有什么区别。

【学习资源】

1.D. Khajeheian, “Intercultural Peers’ Effect on Social Identity of Social Media Users: A Critical Study of Consumer Socialization Theory,” *Journal of Business and Economics*, 7:3 (2016), 467-73.

- 2.E. Olshannikova, T. Olsson, J. Huhtamäki, and H. Kärkkäinen, “Conceptualizing Big Social Data,” *Journal of Big Data*, 4:3 (2017).
- 3.“A History of the Selfie,” *BBC News Magazine*, June 6, 2013, www.bbc.com/news/magazine-22511650 (accessed July 30, 2014).
- 4.The GfK MRI Psychographic Sourcebook, GfK MRI, December 2015, www.mri.gfk.com/fileadmin/user_upload/microsites/MRI/GfK_MRI_Psychograp.
- 5.Sylwia Z. Cisek, Constantine Sedikides, Claire M. Hart, Hayward J. Godwin, Valerie Benson, and Simon P. Liversedge, “Narcissism and Consumer Behaviour: A Review and Preliminary Findings, *Frontiers in Psychology*, 5:232 (2014), www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3968766.
- 6.王焯娣等, (2022). 隐私显著性、平台可信度和调节聚焦对互联网定向广告说服效果的联合效应研究。管理评论, 34 (08). DOI 10.14120/j.cnki.cn11-5057/f.2022.08.024。
- 7.Charlene Li and Josh Bernoff, *Groundswell: Winning in a World Transformed by Social Technologies* (Cambridge, MA: Harvard Business Press, 2008).
- 8.Hodis, Sriramachandramurthy, and Sashittal, “Interact With Me on My Terms.”
9. M.K. Foster, A. Francescucci, and B.C. West, “Different Strokes for Different Folks: Why Different User Groups Participate in Online Social Media,” *International Journal of Internet Marketing and Advertising*, 7:2 (2012), 103.

社交媒体网络结构和群体影响

【学习目标】

1. 描述社交网络是如何构建的。
2. 描述网络社区的特征。
3. 解释社交媒体影响者扮演什么角色, 讨论他们的权力和社会资本来源。
4. 讨论思想是如何在网络社区中传播的。

【课程内容】

1. 社区结构
2. 网络: 社区的底层结构
 - 2.1 社会网络理论
 - 2.2 在线社区特征
 - 2.2.1 存在感
 - 2.2.2 目的价值和社会客体
 - 2.2.3 行为标准

2.2.4 群体和亚文化

2.2.5 参与

2.2.6 社会资本

2.2.7 强关系和弱关系

3. 社交媒体影响者

4. 流量：思想如何在线传播

4.1 口碑

4.2 病毒式传播

【重点、难点】

1. 重点：社交媒体影响者

2. 难点：社会网络理论

【教学方法】

1. 课堂讲授。结合 PPT 讲授社会网络理论、在线社区特征、社交网络影响者和思想在线传播。

2. 课堂讨论。讨论网红的权力来源。

【学习要求】

1. 概述社会网络理论。

2. 讨论思想是如何在网络中传播的。

【复习与思考】

1. 网络的底层结构是什么？

2. 信息在网络中如何流动？

3. 无论是线下还是线上，社区的共同特征是什么？

4. 解释社会资本的含义。

5. 什么是意见领袖？意见领袖可能会获得哪些权力来源？

6. 为什么社交社区与口碑传播相关？

【学习资源】

1. Barry Wellman, "Physical Place and Cyberplace: The Rise of Personalized Networking," *International Journal of Urban and Regional Research*, 24:2 (2001), 227–52.

2. Alexandra Marin and Barry Wellman, "Social Network Analysis: An Introduction," in John Scott and Peter J. Carrington (eds), *The Sage Handbook of Social Network Analysis* (London: Sage, 2011), pp. 11–25.

3. C. Haythornthwaite, "Social Networks and Internet Connectivity Effects," *Information, Communication & Society*, 8 (2005), 125–47; Nathan Miczo,

Theresa Mariani, and Crystal Donahue, “The Strength of Strong Ties: Media Multiplexity, Communication Motives, and the Maintenance of Geographically Close Friendships,” *Communication Reports*, 24:1 (2011), 12–24.

4. Fiona MacDonald, “Are We Really All Connected by Just Six Degrees of Separation? Here’s What Science Has to Say,” 27 August 2015, www.sciencealert.com/are-we-all-really-connected-by-just-six-degrees-ofseparation.

5. K. Knorr-Cetina, “Sociality with Objects: Social Relations in Postsocial Knowledge Societies,” *Theory, Culture & Society*, 14:4 (1997), 1–30.

6. Michael Morris, Ying-yi Hong, Chi-yue Chiu, and Zhi Liu, “Normology: Integrating Insights about Social Norms to Understand Cultural Dynamics,” *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 129 (2015), 1–13.

7. James S. Coleman, “Social Capital in the Creation of Human Capital,” *The American Journal of Sociology*, 94 (1988), 95–120.

8. Elihu Katz and Paul F. Lazarsfeld, *Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communication* (New York: The Free Press, 1955).

社交媒体营销战略

【学习目标】

1. 解释社交媒体营销规划在组织总体规划体系中的位置。
2. 描述社交媒体营销成熟阶段有哪些？说明企业从试行阶段到过渡阶段，最终进入战略阶段，社交媒体营销做出怎样的调整。
3. 举例说明社交媒体营销策略规划的步骤。
4. 描述组织如何调整组织结构以支持社交媒体营销。
5. 说明组织社交媒体政策的关键组成部分是什么。讨论制定这样政策的重要性。

【课程内容】

1. 战略规划与社交媒体营销
2. 社交媒体营销成熟生命周期的三个阶段
 - 1.1 试验阶段
 - 1.2 过度阶段
 - 1.3 战略阶段
3. 社交媒体活动：战略规划过程
 - 3.1 环境分析
 - 3.2 识别社交媒体营销目标和设定预算
 - 3.3 描绘社会消费者中目标受众

- 3.4 选择社交媒体渠道和工具
- 3.5 制定体验策略
- 3.6 整合其它营销活动并制定激活计划
- 3.7 执行与结果评价
- 4. 管理社交媒体市场营销
 - 4.1 社交媒体政策
 - 4.2 支持社交媒体营销的组织结构
 - 4.3 社交媒体管理系统
 - 4.4 战略社交媒体营销框架

【重点、难点】

- 1. 重点：社交媒体营销战略规划制定
- 2. 难点：支持社交媒体市场营销战略的组织形式

【教学方法】

1. 课堂讲授。结合 PPT 讲授社交媒体战略规划定义、社交媒体战略规划制定和管理。

2. 课堂活动。制定社交媒体营销战略规划。

【学习要求】

制定社交媒体营销战略。

【复习与思考】

1. 为什么有些机构没有规划和研究就进入试点阶段？在社交媒体营销成为营销计划的一部分之前获得社交媒体体验是否有价值？

2. 解释社交媒体营销成熟生命周期的各个阶段。

3. 拥抱社交媒体营销的企业采用哪些组织结构形式？各自的优点和缺点是什么？

4. 解释社交媒体营销战略规划过程的步骤。

5. 规划社交媒体营销的组织可以使用哪些预算方法？

【学习资源】

1. Marketing Sherpa explained these three phases in its Social Media Marketing Benchmark Report (2010), <http://content.marketingsherpa.com/heap/SocialMediaMarketing2010EXE.pdf>.

which surveyed 2,300 marketers. This report has not been updated. Since that time, Altimeter has conducted a similar study and identified five phases of development; see Altimeter, The Evolution of Social Business (2013), <http://altimetergroup.wpengine.netdna-cdn.com/wpcontent/uploads/2013/03/Altimet>

er_Evolution_Social_Business_FINAL_030613.pdf. However, we believe that the path to social media marketing maturity is best understood following Marketing Sherpa's model.

2. Alexandra Marin and Barry Wellman, "Social Network Analysis: An Introduction," in John Scott and Peter J. Carrington (eds), *The Sage Handbook of Social Network Analysis* (London: Sage, 2011), pp. 11–25.

社交媒体策略计划与执行

【学习目标】

1. 描述社交媒体营销策略计划。说明它如何支持社交媒体营销策略的执行？
2. 解释渠道计划，举例说明如何使用它。
3. 辨析内容计划与体验策略的关系。说明内容计划中包含哪些要素。
4. 解释什么是内容日历以及制定日历时应考虑哪些因素。
5. 描述社交媒体团队如何管理与执行社交媒体策略相关的角色、任务和日程安排。

【课程内容】

1. 社交媒体营销策略计划
2. 为什么：价值驱动社交媒体营销
3. 谁：理解并尊重目标受众
4. 哪里：渠道计划
5. 什么：体验设计
 - 5.1 营销策略类型
 - 5.2 内容类型
 - 5.3 内容战略
 - 5.4 风格
 - 5.5 发表标准
 - 5.6 内容策略文件
6. 如何：内容生产和推广
 - 6.1 内容制作
 - 6.2 制定内容日历
 - 6.3 角色和 workflows

【重点、难点】

1. 重点：社交媒体营销体验设计
2. 难点：内容战略

【教学方法】

1. 课堂讲授。结合 PPT 讲授社交媒体策略计划和媒体品牌体验设计和管理。
2. 课堂活动。设计社交媒体营销体验策略。

【学习要求】

1. 概述社交媒体策略计划。
2. 设计社交媒体营销体验。

【复习与思考】

1. 什么是社交媒体策略？
2. 为什么社交媒体策略应该基于体验？描述一次你认为引人入胜的社交媒体品牌体验。体验的哪些特征使其有效？
3. 描述营销人员用于实现体验策略的四种策略，并记下社交媒体的相关区域。
4. 为什么品牌应该开发卫生、中心和英雄内容？
5. 内容策略文件由哪些部分组成？这与内容日历有何不同？
6. 定义的社交媒体工作流程有哪些好处？

【学习资源】

1. The tactics listed include 11 identified and defined by Accenture; see Accenture, *Talk With Me not At Me: Playing to Win with Social Media*, 2014, www.accenture.com/t20150523T022446__w__/usen/_acnmedia/Accenture/ConversionAssets/DotCom/Documents/Global/PDF/Dualpub_1/Accenture-Playing-WinSocial-Media.pdf.

2. Danyl Bosomworth, “The Content Marketing Matrix,” *Smart Insights*, www.smartinsights.com/content-management/content-marketingstrategy/the-content-marketing-matrix-new-infographic/?utm_source=hubspot&utm_medium=pdf&utm_campaign=contentplanning.

3. “Types of Content Created vs. Considered Most Effective According to US Content Marketers, Sep 2016 (% of respondents),” *eMarketer*, January 20, 2017, www.emarketer.com/Chart/Types-of-Content-Created-vs-Considered-MostEffective-According-US-Content-Marketers-Sep-2016-of-respondents/203148.

4. A list to several excellent templates is provided at Mitchel Hall, “Content Marketing Editorial Calendar Templates: The Ultimate List,” May 8, 2017, www.curata.com/blog/content-marketing-editorial-calendar-templates-theultimate-list.

【学习目标】

1. 解释社交网络社区如何实现用户参与和分享。
2. 制定利用社交网络社区进行品牌推广的方式。
3. 说明品牌如何利用社交网站有机地接触消费者。总结品牌粉丝的特征。
4. 例举社交社区可以使用哪些形式的付费媒体。说明付费媒体对社交媒体营销人员的重要性。

【课程内容】

1. 社会社区概念及维度
 - 1.1 受众细分化
 - 1.2 社会客体与热情中心网络
 - 1.3 开放度
2. 社会社区活动：参与
3. 社会社区中的市场营销应用
4. 社会存在：作为关系节点的品牌
5. 品牌参与与友好广告
6. 发帖内容及类型
 - 6.1 品牌参与
 - 6.2 谁：理解并尊重目标受众
 - 6.3 哪里：渠道计划
 - 6.4 什么：体验设计

【重点、难点】

1. 重点：社交媒体营销体验设计
2. 难点：内容战略

【教学方法】

1. 课堂讲授。结合 PPT 讲授社交媒体策略计划和媒体品牌体验设计和管理。
2. 课堂活动。设计社交媒体营销体验策略。

【学习要求】

1. 概述社交媒体策略计划。
2. 设计社交媒体营销体验。

【复习与思考】

1. 什么是社交媒体策略？
2. 为什么社交媒体策略应该基于体验？描述一次你认为引人入胜的社交媒体品牌体验。体验的哪些特征使其有效？
3. 描述营销人员用于实现体验策略的四种策略，并记下社交媒体的相关区

域。

4. 为什么品牌应该开发卫生、中心和英雄内容？
5. 内容策略文件由哪些部分组成？这与内容日历有何不同？
6. 定义的社交媒体工作流程有哪些好处？

【学习资源】

1. Josh Mendelsohn and Jeff McKenna, “Social Sharing Research Report,” Chadwick Martin Bailey, September 2010, www.cmbinfo.com/cmb.../Social_Sharing_Research_Report_CMB1.pdf.

2. Rebecca Walker Naylor, Cait Poynor Lamberton, and Patricia M. West, “Beyond the ‘Like’ Button: The Impact of Mere Virtual Presence on Brand Evaluations and Purchase Intentions in Social Media settings,” *Journal of Marketing*, 76:6 (2012), 105–20.

3. Susan Fournier, “Consumers and Their Brands: Developing Relationship Theory in Consumer Research,” *Journal of Consumer Research*, 24 (1998), 343–73.

4. Kuan-Ju Chen, Jih-Syuan Lin, Jung Hwa Choi, and Jung Min Hahm, “Would You Be My Friend? An Examination of Global Marketers’ Brand Personification Strategies in Social Media,” *Journal of Interactive Advertising*, 15:2 (2015), 97–110.

5. Margaret Callcott and Barbara J. Phillips, “Observations: Elves Make Good Cookies: Creating Likable Spokes Character Advertising,” *Journal of Advertising Research*, 35 (1996), 73–9.

6. Solis, “The Social Media Style Guide,” June 14, 2010, www.briansolis.com/2010/06/the-social-media-style-guide-8-steps-to-creating-a-brand-persona-2.

7. Filiz Bozkurt Bekoglu, “Strategic Approach in Social Media Marketing and a Study on Successful Facebook Cases,” *European Scientific Journal*, 12:7 (2016), 261–73.

8. J. Van Doorn, Kay Lemon, V. Mittal, S. Nass, D. Pick, P. Pirner, and C. Verhoef, “Customer Engagement Behavior: Theoretical Foundations and Research Directions,” *Journal of Service Research*, 13:3 (2010), 253–66.

9. Bruno Schivinski and Dariusz Dabrowski, “The Effect of Social Media Communication on Consumer Perceptions of Brands,” *Journal of Marketing Communications*, 22:2 (2016), 189–214.

社会出版

【学习目标】

1. 列举社会出版的渠道。
2. 阐明谁创造社会出版的内容以及哪些内容能够被出版。
3. 制定高质量和价值的社交出版内容评价标准。
4. 制定营销人员计划、组织、运营社交出版策略。
5. 解释社交出版在营销领域的角色。
6. 举例说明社交媒体营销人员如何利用搜索引擎优化和社交媒体优化来实现市场营销目标。
7. 列举推广社交内容的方法。解释社交新闻和社交书签网站在推广的过程中的角色。

【课程内容】

1. 社会出版的概念
2. 内容的出版
3. 内容的开发与组织
4. 内容的社交出版策略

【重点、难点】

1. 重点：内容的开发与组织
2. 难点：高质量和高价值内容的评价标准

【教学方法】

1. 课堂讲授。社交出版概念，社交出版内容特征和内容的开发与组织。
2. 课堂讨论。社交出版内容的评价标准。

【学习要求】

1. 阅读相关教材和文献，掌握社交出版概念和市场营销策略。
2. 积极参与课堂讨论，提出自己的见解和观点。

【复习与思考】

1. 什么是社交出版?什么样的内容可以社会化发布?
2. 社交发布如何与 SEO 和 SMO 一起帮助实现营销目标?
3. 网站如何针对搜索引擎进行优化?
4. 为什么在搜索引擎结果列表中获得前三名很重要?
5. 解释链轮的概念。
6. 搜索引擎优化器使用哪些不同类型的标签来影响搜索引擎索引?
7. 社会化媒体优化在搜索引擎优化中扮演什么角色?这两个概念是如何关联的?
8. 解释五种类型的链接诱饵和为什么链接诱饵是重要的。

9. 解释社会新闻网站和社会书签网站的区别。

【学习资源】

1. Content Marketing Institute, B2C Content Marketing: 2017 Benchmarks, Budgets, and Trends, http://contentmarketinginstitute.com/wpcontent/uploads/2016/10/2017_B2C_Research_Final-rev-10-26-16.pdf.

2. “Facebook Adds VR to the Timeline”, eMarketer, www.emarketer.com/Article/Facebook-Adds-VR-Timeline/1015392?ecid=NL1001.

3. “A Brief Timeline of the History of Blogging”, Blogspot, <https://blog.hubspot.com/marketing/history-ofblogging#sm.0004b70191cduds6tlj2qb4zw13aj>.

4. “Who’s Blogging What: Better Business Blogging in 2011,” HubSpot, www.hubspot.com/ebooks/better-business-blogging-in-2011.

53. Heather Armstrong, Dooce, www.dooce.com.

6. David Armano, Logic + Emotion, <http://darmano.typepad.com>.

社会娱乐

【学习目标】

1. 阐述社交娱乐概念。
2. 识别品牌化娱乐与内容营销的区别。
3. 设计社交游戏营销战略。
4. 讨论营销人员如何利用社交音乐、社交电视和社交名人传递品牌信息。

【课程内容】

1. 社会娱乐的概念
2. 社交游戏
3. 以游戏为基础的市场营销
4. 实境游戏

【重点、难点】

1. 重点：社交游戏市场营销策略
2. 难点：实境游戏

【教学方法】

1. 课堂讲授。社交游戏概念，社交游戏市场营销策略。
2. 课堂讨论。实境游戏在市场营销中角色。

【学习要求】

1. 积极参与讨论活动，加深对实境游戏在旅游景区市场营销的理解。

2. 运用社交游戏市场营销的知识，制定景区营销办法。

【复习与思考】

1. 什么是社交娱乐?社交娱乐有哪些类型?
2. 休闲玩家与硬核玩家有何不同?社交玩家是休闲玩家,还是休闲与硬核的混合体,抑或是一种全新的玩家群体?
3. 四种主要的游戏类型是什么?提供每个例子。每种类型的区别特征是什么?
4. 如何让游戏具有社交性?解释社交游戏的特点。
5. 解释滚动前广告、滚动后广告和关卡间广告的区别。
6. 什么是广告游戏?我们如何将其与其他社交游戏区分开来?
7. 品牌整合和沉浸式游戏内广告与社交游戏中的其他品牌形式有何不同?
8. 为什么品牌赞助视频网红如此有效?
9. 使用原创品牌视频内容进行营销而不是在其他内容中做广告的优势是什么?
10. 什么是社交音乐?
11. 娱乐品牌如何利用社交电视?

【学习资源】

1. Sami Main, “Fullscreen’s Research Finds Gen Z Enjoys Branded Content More than Millennials,” AdWeek, May 23, 2017, www.adweek.com/digital/fullscreens-research-finds-gen-z-enjoys-brandedcontent-more-than-millennials.

2. Jie Zhang, Youngjun Sung, and Wei-Na Lee, “To Play or Not to Play: An Exploratory Content Analysis of Branded Entertainment in Facebook,” American Journal of Business, 25:1 (2010), 53–64.

3. “The Social Generations: Millennials Ask, Gen X Buys & Baby Boomers Observe,” The Q1 2017 Sprout Social Index, Sprout Social, 2017, <http://sproutsocial.com/insights/data/q1-2017>.

社会商务

【学习目标】

1. 识别社交商务和电子商务。
2. 阐明商品的评级和评价对消费者及网上零售商的作用。
3. 举例说明社交购物软件及工具如何影响消费者制定决策过程中的不同阶段。
4. 说明影响社交购物的心理因素。

【课程内容】

1. 社会商务的概念
2. 数字化消费体验
3. 社会商务策略

【重点、难点】

1. 重点：社会商务市场营销策略
2. 难点：传播效果印象

【教学方法】

1. 课堂讲授。社交商务概念及市场营销策略。
2. 课堂讨论。在线评论和评分如何影响自己的在线购买行为。

【学习要求】

1. 关注社会商务对消费者行为的影响。
2. 学会运用社交商务知识和方法制定市场营销策略。

【复习与思考】

1. 解释购买伙伴的概念。你是把你的线下和线上购物伙伴从同一群朋友和家人中拉出来的，还是他们有某种不同？
2. 社交商务与电子商务有什么关系？在未来，电子商务是否能够脱离社交应用而存在？为什么或者为什么不呢？
3. 企业实现社交购物应用程序的好处是什么？
4. 社交购物和社交商务的区别是什么？
5. 评论与推荐有何不同？为什么评级是评论网站的重要提示？
6. 解释有限理性的概念，因为它与社会购物有关。
7. 决策过程的哪个阶段最受社交商务维度的影响？解释一下。
8. 什么是切片？
9. 解释社交商务应用中普遍存在的六种影响来源。

【学习资源】

1. Amir Afrasiabi Rad and Morad Benyoucef, "A Model for Understanding Social Commerce," *Journal of Information Systems Applied Research*, 4:2 (2011), 63.
2. Catherine Baethge, Julia Klier, and Mathias Klier, "Social Commerce—State-of-the-Art and Future Research Directions," *Electronic Markets*, 26 (2016), 269–90.
3. J. Shen, "Social Comparison, Social Presence, and Enjoyment in the Acceptance of Social Shopping Websites," *Journal of Electronic Commerce*

Research, 13:3 (2012), 198–212; cf. J. Shen and L. Eder, “An Examination of Factors Associated With User Acceptance of Social Shopping Websites,” International Journal of Technology and Human Interaction, 7:1 (2011), 19–36; J. Shen, L. Eder, and J.D. Procaccino, “Social Comparison and Trust in the Acceptance of Social Shopping Websites,” International Journal of Electronic Business, 8:4 (2010), 360–75.

社交媒体分析

【学习目标】

1. 列举企业开展社交媒体研究的主要方法。
2. 执行数据的搜集、处理、分析的研究程序。
3. 阐述社交媒体研究者常犯的错误。
4. 制定品牌商家进行社交监听的流程管理。
5. 运用网络民族志的方法开展研究。

【课程内容】

1. 社交媒体在研究中作用。
2. 社交媒体监听：调查的过程。
3. 社交媒体研究中的错误和误差。
4. 社交数据管理。
5. 网络民族志。

【重点、难点】

1. 重点：社交媒体监听和监测
2. 难点：网络民族志

【教学方法】

1. 课堂讲授。社交媒体数据收集过程和分析。
2. 课堂练习。情感分析。

【学习要求】

1. 掌握社交媒体数据收集和管理流程。
2. 学会运用情感分析和网络民族志对数据进行分析。

【复习与思考】

1. 什么是社交媒体研究？
2. 为什么社交媒体研究对营销人员很有价值？营销人员如何使用它？
3. 社交媒体研究人员的数据来源是什么？
4. 在社交媒体研究中常见的错误来源是什么？
5. 解释情绪分析的步骤。

6. 什么时候研究者应该使用内容分析和情感分析?
7. 社会智能系统的组成部分是什么?
8. 研究人员如何使用网络民族志?

【学习资源】

1. Robert V. Kozinets, *Netnography: Doing Ethnographic Research Online* (London: Sage, 2010); Robert V. Kozinets, "The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities," *Journal of Marketing Research*, 39:1 (2002), 61–72.

2. Robert Kozinets, "E-Tribalized Marketing? The Strategic Implications of Virtual Communities of Consumption," *European Management Journal*, 17:3(1999), 252–64.

社交媒体测量指标

【学习目标】

1. 归类社交媒体营销中测量指标。
2. 执行测量中的 DATA 方法。
3. 总结大多数常用的社交媒体指标的共同点。
4. 计算社交媒体的投资回报率。
5. 评估一个社交媒体营销项目的成本和收益。
6. 追踪社交媒体的成果。

【课程内容】

1. 社交媒体营销测量指标。
2. 评价及考量方式：DATA 法

【重点、难点】

重点及难点：DATA 法

【教学方法】

1. 课堂讲授。社交媒体营销测量指标及评价方法。
2. 课堂练习。DATA 法。

【学习要求】

1. 掌握社交媒体评价指标及算法。
2. 学会运用评价模型对社交媒体营销效果进行评价。

【复习与思考】

1. 什么是度规?什么是 KPI?
2. 为什么社交媒体 ROI 金字塔在选择合适的 kpi 时很有用?
3. 解释 SMART 目标的含义。

4. 营销经理如何应用 DATA 流程来评估社交媒体营销工作?
5. 描述活动指标、交互指标和返回指标之间的差异。
6. 什么是 A/B 测试?它是如何使用的?
7. 在评估指标后, 营销人员可能会做出哪些调整?

【学习资源】

1.Recommended readings include Jeffrey, “Social Media Measurement: A Step-by-Step Approach;” Murdough, “Social Media Measurement.” Roy, “Marketing Metrics and ROI: How to Set Up a Measurement System That Can Double Your Profitability.”

2.Kevin Lee, “Know What’s Working on Social Media,” Buffer, March 7, 2017, <https://blog.bufferapp.com/social-media-analytics-too> l

五、实践教学安排

实践项目	学时	教学设计
熟悉社交媒体平台	2	目标: 了解各个社交媒体平台的特色和市场定位。 制作社交媒体四领域平台分布图。
社交媒体营销策略	4	目标: 制定清晰的营销目标和执行计划。 小组制定社交媒体营销策略计划书。
内容创造与策划	4	目标: 学会如何为社交媒体创造和策划吸引人的内容。 要求学生选择一个或几个社交媒体平台, 为其设计一系列内容策划案例。这些案例应包括主题选定、目标受众分析、内容创造(包括文字、图片、视频等)、发布策略和效果评估等全方位操作。
数据驱动的决策制定	2	目标: 学习如何使用分析工具和数据来驱动决策。这包括了解如何追踪和分析关键的性能指标, 以及如何根据这些数据调整营销策略, 以实现更好的营销效果。 主要环节: 数据收集和整合。使用API或其他工具从社交媒体平台收集和整合数据并识别和选择数据的质量和可靠性; 数据分析与解读。运用数据分析工具和技术, 如数据可视化、统计分析和机器学习基础, 从复杂的数据集中提取有意义的信息, 并能够对数据进行合理的解释; 评估与反馈。最终决策效果的评估, 也包括整个决策过程中数据处理、分析和解释等各个环节的评估。
广告与推广	4	目标: 学习如何利用社交媒体平台的广告系统, 从而有效地扩大品牌影响力和达到营销目标。 环节: 要求学生团队为某一品牌或产品设计完整的社交媒体广告推广计划, 从市场调研、目标受众分析, 到广告内容创意、投放策略, 以及效果评估等全方面进行规划和实施, 最终形成

		<p>项目报告，并进行展示交流。主要流程：</p> <p>广告创意设计：让学生团队设计一系列社交媒体广告创意，包括文案、图片或视频等内容，鼓励创新思维和艺术表现。</p> <p>广告投放实操：指导学生使用常见的社交媒体平台进行广告投放，包括目标受众的选择、预算设置、广告效果跟踪等。</p> <p>数据分析与优化：让学生学习如何通过数据分析工具(如Google Analytic)来分析广告投放的效果，以及如何根据数据分析结果对广告策略进行调整和优化。</p>
--	--	--

六、考核方式

(一) 考核方式

本课程考核方式分为过程性考核和期末考核。过程性考核方式(平时成绩)包括课堂表现、平时作业、调研报告等。期末考核采用考查。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例(%)	考核方式
课程目标 1	社交媒体营销战略 社交媒体策略计划与执行 社交媒体测量指标 设计媒体分析 40%	课堂测试、课堂表现、线上测试、期末考查
课程目标 2	社交媒体环境 社会消费者 社交媒体网络结构和群体影响 30%	课堂讨论、报告展示、团队合作、实践表现
课程目标 3	社会社区 社会出版 社会娱乐 社会商务 30%	课堂讨论、实践表现、期末考查

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=(课堂表现×40%+平时作业×40%×读书笔记×20%)×50%+期末考试成绩×50%

2. 平时成绩评定

(1) 课堂表现：根据学生到课率、课堂参与程度与质量量分。

(2) 平时作业：根据学生平时作业提交次数及完成质量、平时小测验等进

行评价。

(3) 读书笔记：根据学生的读书笔记内容进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极，不缺课。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多，缺课1—2次。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言，缺课2—3次。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言，缺课3—4次。	听课很不认真，不互动也不发言，缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整，独立完成全部作业要求。书写端正，对问题分析透彻。	作业内容完整，独立完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
4	读书笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写比较整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
社交媒体营销	北京大学新媒体研究中心	上海人民出版社	2017.6	否	

九、主要参考书目

1. Minazzi, R. (2015). Social Media Marketing in Tourism and Hospitality. Routledge.
2. Maurer, C. (2020). Digital Marketing in Tourism. Routledge.

十、课程学习建议

1. 精选案例分析：积极寻找并分析成功的社交媒体营销案例。通过这些案例学习不同策略的运用和效果评估，以及如何在不同平台上吸引和维护受众的技巧。

2. 实操练习：在理论学习的基础上，不断尝试实际操作。可以从创建和管理自己的社交媒体账号开始，尝试发布不同类型的内容，如图文、视频等，并观察分析哪种内容的互动率更高。

3. 深入学习社交媒体工具和平台功能：掌握各大社交媒体平台的特定功能，如 Instagram 的 Reels、TikTok 的短视频等。了解并利用这些工具可以帮助提升内容的曝光量和互动率。

4. 定期回顾和调整策略：社交媒体的趋势和算法在不断变化。因此，定期回顾和分析自己的社交媒体活动，并根据分析结果调整策略，是保持效果最佳的重要方法。

5. 跟进最新动态和趋势：社交媒体和数字营销领域的信息更新迅速。学生应该积极关注行业新闻、博客和论坛等，以保持对最新趋势和技术的了解。



酒店管理专业

《酒店服务用语与普通话 训练》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店服务用语与普通话训练》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店服务用语与普通话训练 Hotel Terms and Standard Mandarin		
课程编码	231510723B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店公关礼仪	修读学期	第 5 学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	1.5	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 16，实践学时 16）		
执笔人	白昌红	审核人	曹丹

二、课程简介

《酒店服务用语与普通话训练》是酒店管理专业的一门专业选修课程，是一门在理论指导下，实践性很强的课程。旨在培养酒店管理专业学生普通话口语表达能力，提高对客户服务中的普通话口语表达水平。通过本课程的学习，使学生掌握普通话的基础知识，能发现自己普通话发音存在的问题，掌握普通话练习和提高的方法，并通过大量的训练获得普通话口语表达的基本技能，养成正确发音习惯。能够运用所学知识，结合相关情景规范、正确使用酒店服务用语，提高团队合作能力，增强集体主义精神，增强社会责任感，为培养实用型酒店管理人才奠定理论及实践基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：掌握普通话的基础知识；能够更加规范化、标准化的使用服务用语。熟练掌握各种声韵母的发音方法，达到标准化、规范化的基本要求。

【毕业要求 2.2】

课程目标 2：能够运用普通话语音理论知识，分析自己的语音缺陷，进一步规范词汇、语法的使用；能够用较标准的普通话进行口语表达；能结合相关

酒店情景，文明、礼貌使用服务用语；能结合实际应对酒店服务过程中遇到的问题。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：能完成酒店情景服务用语模拟，具备团队分工与合作能力。具备良好的思想品德，文明、礼貌的用语，养成良好的行为习惯，树立正确的职业操守。【毕业要求 7.1】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	团队合作	7.1 具有良好的团队合作能力。能够在酒店工作中与同事和谐相处，协作共事，有效的沟通。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
普通话概说	课程目标 1	讲授法、案例法	2
普通话语音	课程目标 1、2	讲授法、案例法、视频法	8
普通话词汇和语法	课程目标 1、2	讲授法、案例法、视频法	6
朗读	课程目标 1、2	讲授法、案例法、视频法	6
一般口语表达	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法、视频法	6
酒店服务用语	课程目标 1、2、3	讲授法、视频法	4
合计			32

（二）课程内容

普通话概说

【学习目标】

1. 知道普通话的内涵、特点
2. 知道普通话与汉语方言的关系以及普通话语音教学的重要性
3. 知道我国推广普通话的工作方针和工作重点
4. 领会普通话的学习方法

【课程内容】

1. 普通话的特点及其形成和发展
2. 普通话的重要性
3. 普通话的国际化

【重点、难点】

1. 重点：普通话的特点、重要性
2. 难点：普通话的特点、重要性

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：通过案例引出本章学习知识点。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 普通话的特点。
2. 普通话语音教学的重要性。
3. 普通话的学习方法。

【学习资源】

1. 普通话实训与测试——四川大学（精品课）

<https://www.bilibili.com/video/BV1wA4y1976w/?p=15>

普通话语音

【学习目标】

1. 学会普通话各个声母的发音部位和发音方法
2. 学会普通话各个韵母的发音
3. 学会普通话四个声调
4. 学会普通话音节相拼的方法要领
5. 学会音变的发音要领

【课程内容】

1. 普通话发音原理与发声技能
2. 普通话声母
3. 普通话韵母
4. 普通话声调
5. 普通话音节
6. 语流音变

【重点、难点】

1. 重点：普通话各个声母的发音部位和发音方法，各个声母、韵母的发音，普通话声调，普通话音节相拼的方法要领，音变的发音要领。

2. 难点：普通话各个声母的发音部位和发音方法，音变的发音要领

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：通过案例引出本章学习知识点。
3. 视频法：观看普通话语音的教学视频，加深对普通话语音、语调的理解。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 普通话语音系统主要包括哪些方面？
2. 声母、韵母的发音部位、发音方法。

【学习资源】

1. 播音主持普通话语音—中国传媒大学（精品课）

<https://www.bilibili.com/video/BV12g411f7Yr?p=1>

2. 朗读——感悟语言之美 <https://www.iqiyi.com/>

3. 普通话实训与测试——四川大学（精品课）

<https://www.bilibili.com/video/BV1wA4y1976w/?p=15>

普通话词汇和语法

【学习目标】

1. 知道普通话与方言在词汇、语法方面的差异表现
2. 描述方言区词汇和语法特点及辩证方法，能在语言的转换过程中抓住两者的转换规律，遵守普通话在词汇与语法方面的规范。

【课程内容】

1. 普通话词汇与方言词汇
2. 普通话语法与方言语法
3. 各方言区词汇和语法特点及其辩证方法

【重点、难点】

1. 重点：普通话与方言在词汇、语法方面的差异表现
2. 难点：方言区词汇和语法特点及辩证方法

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：通过案例引出本章学习知识点。
3. 视频法：观看相关教学视频，加深对普通话词汇与方言词汇的理解。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 总结普通话与方言在词汇、语法方面的差异。
2. 方言区词汇、语法的特点。

【学习资源】

1. 朗读——感悟语言之美 <https://www.iqiyi.com/>
2. 普通话实训与测试——四川大学（精品课）

<https://www.bilibili.com/video/BV1wA4y1976w/?p=15>

朗读

【学习目标】

1. 知道朗读的基本要求，即规范、流畅、自然、有感情，把握作品朗读的基调。
2. 熟练掌握朗读的基本技巧（句调、重音、停顿、连读、语速），提高朗读水平。
3. 学会说话中规范、自然、流畅的基本要求，开展大量的话题说话训练，提高普通话水平和口语表达能力。

【课程内容】

1. 朗读概说
2. 朗读的准备
3. 朗读的技巧
4. 不同文本的朗读技巧

【重点、难点】

1. 重点：朗读基本技巧，不同文本的朗读技巧。
2. 难点：朗读基本技巧，不同文本的朗读技巧。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：通过案例引出本章学习知识点。
3. 视频法：观看朗读教学视频，加深对朗读技巧的理解。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 简述朗读的基本要求。
2. 简述朗读的基本技巧。

【学习资源】

朗读——感悟语言之美 <https://www.iqiyi.com/>

一般口语表达

【学习目标】

1. 领会说话的技巧
2. 知道说话的几种常用形式
3. 领会态势语

【课程内容】

1. 说话的技巧
2. 说话的几种常用形式
3. 态势语

【重点、难点】

1. 重点：说话的技巧，说话的几种常用形式，态势语
2. 难点：态势语

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例引出本章学习知识点。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 简述说话的技巧。
2. 解释什么是态势语及态势语的作用。

【学习资源】

1. 朗读——感悟语言之美 <https://www.iqiyi.com/>

酒店服务用语

【学习目标】

1. 知道服务用语的要求和特征。
2. 熟练掌握常用服务用语基本技能，在对客服务中能熟练运用酒店服务用语。

【课程内容】

1. 服务用语的要求和特征
2. 常用服务用语基本技能训练

【重点、难点】

1. 重点：服务用语的要求和特征，常用服务用语基本技能

2. 难点：常用服务用语基本技能

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解

2. 案例法：通过案例引出本章学习知识点。

3. 视频法：观看酒店服务相关视频，加深酒店服务用语的理解，提高运用能力。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 简述服务用语的基本特征。

2. 简述常用服务用语基本技能。

【学习资源】

1. 电话接听和转接

https://v.youku.com/v_show/id_XMjk3NzYxMzIxMg==.html

2. 叫醒服务

https://v.youku.com/v_show/id_XMjk3NzYzMTg3Mg==.html?spm=a2hje.13141534.1_3.d_11&scm=20140719.manual.240103.video_XMjk3NzYzMTg3Mg==

3. 问询服务

https://v.youku.com/v_show/id_XMjk3NzY1MjE1Mg==.html?spm=a2hje.13141534.1_3.d_6&scm=20140719.manual.240103.video_XMjk3NzY1MjE1Mg==

五、实践教学安排

序号	实践项目名称	学时	支撑课程目标	支撑的毕业要求指标点
1	普通话语音实训	4	课程目标 1、2	2.2 4.1
2	普通话词汇和语法实训	3	课程目标 1、2	2.2 4.1
3	朗读实训	3	课程目标 1、2	2.2 4.1
4	一般口语表达实训	3	课程目标 2、3	4.1 7.1
5	酒店服务用语实训	3	课程目标 2、3	4.1 7.1

实践项目一：普通话语音实训

【实践目的】

掌握正确发音方法，养成正确发音习惯。

【实践安排】

学生以 4-5 人为一组，通过具体案例、观摩视频和教师示范，学习声母、韵母的分类和发音方法及四种声调；训练声母、韵母的发音，纠正各自的发音缺陷。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目二：普通话词汇和语法实训

【实践目的】

熟悉普通话与方言在词汇、语法上的差异，在语言转换中找规律。

【实践安排】

学生以 4-5 人为一组，通过具体案例、观摩视频和教师示范，学习普通话与方言在词汇、语法方面的差异，训练普通话与方言的转换，遵守普通话在词汇与语法方面的规范，能在语言转换中抓住二者的转换规律。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目三：朗读实训

【实践目的】

理解朗读和会话的方法，能进行常见文体的朗读。

【实践安排】

学生以 4-5 人为一组，通过具体案例、观摩视频和教师示范，知道朗读的基本要求，熟练掌握朗读的基本技巧，开展朗读训练，提高普通话水平和口语表达能力。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目四：一般口语表达实训

【实践目的】

掌握说话的技巧。

【实践安排】

学生以 4-5 人为一组，通过具体案例、观摩视频和教师示范，掌握说话的

技巧，知道说话的几种常用形式，并进行说话技巧的训练，提高口语表达能力。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目五：酒店服务用语实训

【实践目的】

掌握酒店服务情景会话。

【实践安排】

学生以 4-5 人为一组，通过具体案例、观摩视频和教师示范，熟悉服务用语的要求和特征及常用服务用语基本技能，进行服务用语技能训练，提高表达能力、提高服务水平。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核和实践考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（30%）、平时作业（40%）、读书笔记（30%）。

期末考核采用开卷考查。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	普通话概说、普通话语音、普通话词汇和语法、朗读、一般口语表达、酒店服务用语：30%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记
课程目标 2	普通话语音、普通话词汇和语法、朗读、一般口语表达、酒店服务用语：40%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记、实践考核
课程目标 3	一般口语表达、酒店服务用语：30%	期末考试、课堂表现、平时作业、实践考核

七、成绩评定

（一）总成绩评定

总成绩=过程性考核方式(平时成绩)×30%+期末考核×50%+实践考核×20%

(二) 平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课, 积极互动, 主动讨论, 发言积极。	上课较认真, 互动较积极, 发言次数较多。	上课能作一点笔记, 互动有一定自主性, 能够发言。	上课不太认真, 有互动但不多, 很少发言。	听课很不认真, 不互动也不发言。
2	平时作业	作业内容完整, 独立或合作完成全部作业要求。书写端正, 对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整, 独立或合作完成作业要求。书写端正, 但对问题分析较全面。	作业内容完整, 独立或全部完成作业要求, 书写端正, 没有对问题进行分析。	作业内容完整, 独立或合作完成作业要求。书写较凌乱, 没有对问题进行分析。	作业内容不完整, 没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理, 书写整齐, 自主学习意识强。	内容完整且条理, 书写较为整齐, 有自主学习意识。	内容较为完整, 书写比较整齐, 自主学习意识一般。	内容相对完整, 书写一般, 比较缺乏自主学习意识。	内容无序, 书写凌乱, 无自主学习意识。
4	实践考核	完成所有的实训项目, 操作很规范, 达到要求标准	完成所有的实训项目, 操作较规范, 基本达到要求	完成所有的实训项目, 操作规范, 达到要求	完成部分实训项目, 有些操作不规范, 勉强达到行业最低标准	完成部分实训项目, 操作很不规范, 不符合行业标准

(三) 期末成绩评定

根据期末开卷考试卷面成绩评定。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
普通话口语教程(第二版)	姚喜双	高等教育出版社	2015	否	

九、主要参考书目

- [1]王淑一, 彭路. 普通话实用训练教程(第二版). 北京: 北京出版社, 2022.
- [2]贺虎. 普通话教程. 兰州: 兰州大学出版社, 2019.
- [3]宋欣桥. 前厅与客房管理. 北京: 商务印书馆, 2017.
- [4]黄文清. 服务语言艺术. 北京: 高等教育出版社, 2017.

十、课程学习建议

重视语音训练：普通话学习的关键在于学习以北京语音为准的标准音。因此，语音训练是首要任务，包括发音和正音两个部分。发音准确是基础，需要通过口、耳的训练来提高。

多听多练：通过多听录音来熟悉普通话的语音和语调，掌握正确的发音和语速。注意轻声变化等细节，反复听几遍以加深记忆。

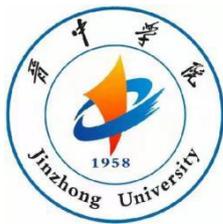
注意字正腔圆：在练习朗读时，要注意咬字有力，发音清楚，吐字完整。使语流中的每一个字都能准确清晰，字正腔圆。这有助于提高语音表达能力。

学习儿化音：掌握儿化音的发音，避免在发音中出现错误。

控制语速：掌握合适的语速非常重要。需要根据自己的实际情况，掌握合适的语速，使发音更加流畅。

进行口语训练：通过模仿和练习来提高口语表达能力。可以找一些练习口语的材料进行练习，如短文、情景对话等。

使用绕口令练习：绕口令是一种有效的练习方式，可以帮助提高发音器官的协调性和发音能力。



酒店管理专业

《酒店 PMS 系统应用》 课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023 年 8 月

《酒店 PMS 系统应用》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店 PMS 系统应用 Property Management System		
课程编码	231510724B	适用专业	酒店管理
先修课程	管理信息系统	修读学期	第 5 学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	1.5	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 16，实践学时 16）		
执笔人	白昌红	审核人	曹丹

二、课程简介

《酒店 PMS 系统应用》是酒店管理专业的一门专业选修课程，旨在培养学生掌握酒店管理信息系统的基本概念、技术和应用能力，使他们能够在实际工作中熟练运用信息技术解决酒店管理中的问题。通过该课程的学习，学生能够理解酒店 PMS 系统的基本原理和功能；掌握酒店 PMS 系统的常用工具和技术；能够运用 PMS 系统解决酒店管理中的实际问题；具备酒店信息系统实务操作和维护能力。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：通过学习有关酒店管理信息系统的相关知识，掌握酒店管理信息系统中各项操作技能：包括预订接待系统、账务审核系统、客房中心系统、综合收银系统等，能够很快地适应现代饭店管理的要求。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：掌握酒店管理信息系统中各项操作技能：具备预订接待能力、账务审核能力、客房中心系统查询能力、综合收银能力等。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：具备较强的服务意识和较高的职业道德，养成良好的业务素质与身心素质。【毕业要求 7.1】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能,了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性,能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	团队合作	7.1 具有良好的团队合作能力。能够在酒店工作中与同事和谐相处,协作共事,有效的沟通

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
Opera 系统概述	课程目标 1	讲授法、案例法	2
档案管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法、讨论法	6
预订管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法、讨论法	6
前台管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法、讨论法	6
客房管理功能	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法、讨论法	4
收银管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法、讨论法	4
应收管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法、讨论法	2
杂项管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法、讨论法	2
合计			32

（二）课程内容

Opera 系统概述

【学习目标】

1. 熟练掌握 OPERA 系统的特点。
2. 熟练掌握 OPERA 系统的登录方法及口令的设置。

【课程内容】

1. 饭店管理信息系统的发展历程
2. Opera PMS 管理系统界面
3. OPERA 的基本操作。

【重点、难点】

1. 重点: OPERA 的基本操作。
2. 难点: 熟练掌握 OPERA 系统的特点。

【教学方法】

1. 讲授法: 对 OPERA 操作系统的基本情况进行讲解。
2. 案例法: 根据课程教学目的和要求,运用典型案例,将学生带入特定的现

场进行案例分析。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. Opera PMS 具有哪些功能？
2. Opera PMS 的系统日期与实际日期的关系是什么？

【学习资源】

1. 酒店管理系统（PMS）

https://www.bilibili.com/video/BV1cy4y1G7aJ/?spm_id_from=333.788.recommend_more_video.2

2. 酒店 PMS 概况

https://www.bilibili.com/video/BV1sb4y1Q7oq/?spm_id_from=333.788.recommend_more_video.6

3. 酒店管理系统（PMS）名字的由来和 Opera 总体解决方案

https://www.bilibili.com/video/BV1jA411c7H3/?spm_id_from=333.788.recommend_more_video.18

档案管理

【学习目标】

1. 明确建立档案的必要性。
2. 熟悉个人档案查询的方法，学会新建个人档案的步骤。
3. 知道团队档案的类型。
4. 分析公司与旅行社档案类型的差别，掌握以客户为中心，提高酒店核心竞争力的策略。

【课程内容】

1. 档案模块功能简介
2. 个人档案
3. 团队档案
4. 关于档案的思考
5. OPERA PMS 顾客关系管理

【重点、难点】

1. 重点：个人档案查询的方法，新建个人档案的步骤。
2. 难点：分析公司与旅行社档案类型的差别，掌握以客户为中心，提高酒店核心竞争力的策略。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据课程教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 为什么要建立档案，必要性是什么？
2. 档案包括哪些类型？
3. 个人档案内容可分为哪几个模块？
4. 从酒店经营管理的角度看，PMS 所采集的客人信息能够进行哪些方面的分析？
5. 如何改进客史档案建立的方式以适应现代化技术和管理模式的发展变化？

【学习资源】

1. 客户资料管理

https://www.bilibili.com/video/BV15M4y1V77E/?spm_id_from=333.788

预订管理

【学习目标】

1. 学会新建个人预订的流程，知道预订的更多功能
2. 学会新建团队预订的流程，描述团队预订锁层及生成团员预订
3. 了解团队预订变更的方法。

【课程内容】

1. 个人预定
2. 团队预定

【重点、难点】

1. 重点：新建个人预订的流程，新建团队预订的流程，团队预订变更的方法
2. 难点：团队预订锁层，生成团员预订

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据课程教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现

场进行案例分析。

3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 预定与预订的区别是什么？
2. 预订的功能是什么？
3. 个人预订的主要程序是什么？
4. 由于度假酒店周末与非周末房价有较大的差异，如何对客人入住期间的价格代码进行操作？
5. 团队预订的主要流程是什么？
6. 预订工作中，如何平衡简化流程以提高效率和细化流程以便采集更多数据之间的关系？

【学习资源】

1. 预订模块

https://www.bilibili.com/video/BV1Dh411M7XQ/?spm_id_from=333.999.0.0

2. Opera PMS 基本预订

https://v.youku.com/v_show/id_XMjg5MDEyNzY4MA==.html

3. 高级预订

https://www.bilibili.com/video/BV1qv411j7y7/?spm_id_from=333.788.recommend_more_video.7

前台管理

【学习目标】

1. 熟悉散客预订办理入住的流程
2. 熟悉团队分房和入住的办理
3. 熟悉预订变更的几种形式
4. 能正确处理客人留言并工作跟进
5. 学会运用前台高效管理的策略

【课程内容】

1. 散客预订
2. 团队分房和入住办理
3. 预订变更

4. 对客服务
5. 前台功能要素

【重点、难点】

1. 重点：散客预订办理入住，团队分房和入住办理，客人留言与工作跟进，前台管理策略。

2. 难点：前台管理策略。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。

2. 案例法：根据课程教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。

3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 如何为无预订的散客办理入住？

2. 如何进行换房操作，房态会有什么变化？

3. 在 Opera 中如何进行客房升级操作？

4. 同一单位的两位男性员工合住同一客房，房费同一人承担，如何进行操作？

5. 为一位已经入住的客人延房 3 天，并查看其账单。

6. 前台是必须的吗？现代技术的采用和服务流程的改变对于前台设置有什么影响？

【学习资源】

1. 散客预订的信息化

https://www.bilibili.com/video/BV1r44y1k73s/?spm_id_from=333.788.recommend_more_video.12

2. 入住 (Check In)

https://www.bilibili.com/video/BV1aq4y1J7qZ/?spm_id_from=333.788.recommend_more_video.2

客房管理功能

【学习目标】

1. 学会房态的修改方法。

2. 学会维护房的设置与解除方法。
3. 初步学会查房的通讯方法。
4. 熟悉面对清洁任务时如何派工。
5. 描述客房服务质量提高的原则、方法。

【课程内容】

1. 房态管理
2. 派工管理
3. 客房服务质量探讨

【重点、难点】

1. 重点：房态的修改，查房处理与前台的通讯。
2. 难点：维护房态的设置与修改，客房服务质量提高的原则、方法。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据课程教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 客房房态有哪些类别？房态管理模块有哪些功能？
2. 000 房与 OOS 房有什么区别？设置过程要注意哪些问题？
3. 如何批量更改房态？
4. 如何进行客房批量派工？
5. 某职业学校的学生被分配到酒店客房实习，他们只承担客房服务员的三分之一的工作量，请预测未来一个月需要的员工人数，并合理安排员工的作息时间。

【学习资源】

1. 客房管理

https://www.bilibili.com/video/BV1Fy4y1G7Q8/?spm_id_from=333.788.recommend_more_video.8

2. 客房管理-房态的转化与控制

https://www.bilibili.com/video/BV1Kg411L7ne/?spm_id_from=333.788

收银管理

【学习目标】

1. 学会收银模块的各项功能。
2. 熟悉夜审的方法、步骤。

【课程内容】

1. 收银模块操作介绍
2. 夜审管理

【重点、难点】

1. 重点：收银模块的功能。
2. 难点：收银模块的功能

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据课程教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 快速退房与在 Cashiering Billing 功能下退房有何区别呢？
2. 为某一客人入账，内容包括入住期间每天的鲜花费、洗衣费。
3. 在计算机上完成一次夜审，观察夜审过程中可能遇到的问题。

【学习资源】

1. 收银模块

https://www.bilibili.com/video/BV1Yg4y1u7sm/?spm_id_from=333.999.0.0

2. 夜审与房务管理

https://www.bilibili.com/video/BV1g64y1d7Ab/?spm_id_from=333.788.recomm_end_more_video.1

应收管理

【学习目标】

1. 学会应收账款管理模块的操作。
2. 学会集中管理应收账款的调整、转移、付款等操作。

【课程内容】

1. 应收账款管理模块操作

2. 应收账款处理

【重点、难点】

1. 重点：应收账款管理模块的操作，应收账款处理。
2. 难点：应收账款处理。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据课程教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 什么是应收账款？
2. 酒店审核过程中会常常发现账目挂错了公司账号，如何进行修改？
3. 什么是账龄，一般分为几个级别？

【学习资源】

1. 应收账款-主要工作流程

https://www.bilibili.com/video/BV1F64y1v7CK/?spm_id_from=333.788.recommend_more_video.16

杂项管理

【学习目标】

1. 学会处理系统报表。
2. 学会系统的其他操作。

【课程内容】

1. 报表
2. 其他操作

【重点、难点】

1. 重点：处理系统报表。
2. 难点：处理系统报表。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据课程教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现

场进行案例分析。

3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 简述报表的作用及特点。
2. 浏览某位前台用户的操作记录，在其中查找当天收支信息。
3. 核查某一前台工作人员某一时段的预订、收银操作记录。
4. 如何设置酒店的报表体系？
5. 如何认识佣金对酒店经营的作用？

【学习资源】

1. 案例解读 销售报表解读

https://www.bilibili.com/video/BV1Pb4y1m7mk/?spm_id_from=333.788.recommend_more_video.33

五、实践教学安排

序号	实践项目名称	学时	支撑课程目标	支撑的毕业要求指标点
1	认识 opera 系统	1	课程目标 1	2.1
2	档案管理实训	3	课程目标 2、3	4.1 7.1
3	预订管理实训	3	课程目标 2、3	4.1 7.1
4	前台管理实训	3	课程目标 2、3	4.1 7.1
5	客房管理功能实训	2	课程目标 2、3	4.1 7.1
6	收银管理实训	2	课程目标 2、3	4.1 7.1
7	应收管理实训	1	课程目标 2、3	4.1 7.1
8	杂项管理实训	1	课程目标 2、3	4.1 7.1

实践项目一：认识 opera 系统

【实践目的】

熟悉 opera 系统的基本操作

【实践安排】

学生以 3-4 人为一组，小组成员按照酒店管理信息系统的操作方法，熟悉 opera 系统。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目二：档案管理实训

【实践目的】

熟练进行个人档案查询，能新建个人档案。

【实践安排】

学生以 3-4 人为一组，小组成员按照酒店管理信息系统中档案管理的操作方法，模拟酒店业务场景，进行档案管理的实际应用和操作练习。通过团队合作，共同解决遇到的问题，不断优化和改进系统的使用体验。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目三：预订管理实训

【实践目的】

学会新建个人预订，知道预订的更多功能，学会新建团队预订，学会如何进行团队预订锁层及生成团员预订。熟悉团队预订变更的方法。

【实践安排】

学生以 3-4 人为一组，小组成员按照酒店管理信息系统中预订管理的操作方法，模拟酒店业务场景，进行预订管理的实际应用和操作练习。通过团队合作，共同解决遇到的问题，不断优化和改进系统的使用体验。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目四：前台管理实训

【实践目的】

学会给散客预订办理入住，学会团队分房和入住的办理，能处理客人留言并工作跟进。

【实践安排】

学生以 3-4 人为一组，小组成员按照酒店管理信息系统中前台管理的操作方法，模拟酒店业务场景，进行前台管理的实际应用和操作练习。通过团队合作，共同解决遇到的问题，不断优化和改进系统的使用体验。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目五：客房管理功能实训

【实践目的】

熟悉房态管理模块的操作，熟悉清洁任务派工操作。

【实践安排】

学生以 3-4 人为一组，小组成员按照酒店管理信息系统中客房管理的操作方法，模拟酒店业务场景，进行客房管理的实际应用和操作练习。通过团队合作，共同解决遇到的问题，不断优化和改进系统的使用体验。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目六：收银管理实训

【实践目的】

熟悉收银模块的各项功能，熟悉夜审的方法、步骤。

【实践安排】

学生以 3-4 人为一组，小组成员按照酒店管理信息系统中收银管理的操作方法，模拟酒店业务场景，进行收银管理的实际应用和操作练习。通过团队合作，共同解决遇到的问题，不断优化和改进系统的使用体验。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目七：应收管理实训

【实践目的】

熟悉应收账款管理模块的操作，熟悉应收账户管理操作。

【实践安排】

学生以 3-4 人为一组，小组成员按照酒店管理信息系统中应收管理的操作方法，模拟酒店业务场景，进行应收管理的实际应用和操作练习。通过团队合作，共同解决遇到的问题，不断优化和改进系统的使用体验。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目八：杂项管理实训

【实践目的】

学会处理系统报表操作，熟悉系统的其他操作。

【实践安排】

学生以 3-4 人为一组，小组成员按照酒店管理信息系统中报表及其他操作的方法，模拟酒店业务场景，进行报表的实际应用和操作练习以及其他操作。通过团队合作，共同解决遇到的问题，不断优化和改进系统的使用体验。

【实践场所】

实训室或教室。

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核和实践考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（30%）、平时作业（40%）、读书笔记（30%）。

期末考核采用开卷考查。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	Opera系统概述、档案管理、预订管理、前台管理、客房管理功能、收银管理、应收管理、杂项管理 30%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记
课程目标 2	档案管理、预订管理、前台管理、客房管理功能、收银管理、应收管理、杂项管理：40%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记、实践考核
课程目标 3	档案管理、预订管理、前台管理、客房管理功能、收银管理、应收管理、杂项管理：30%	期末考试、课堂表现、平时作业、实践考核

七、成绩评定

（一）总成绩评定

总成绩=过程性考核方式（平时成绩）×30%+期末考核×50%+实践考核×20%

（二）平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极。	上课较认真,互动较积极,发言次数较多。	上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言。	上课不太认真,有互动但不多,很少发言。	听课很不认真,不互动也不发言。
2	平时作业	作业内容完整,独立或合作完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立或全部完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理,书写整齐,自主学习意识强。	内容完整且条理,书写较为整齐,有自主学习意识。	内容较为完整条理,书写比较整齐,自主学习意识一般。	内容相对完整,书写一般,比较缺乏自主学习意识。	内容无序,书写凌乱,无自主学习意识。
4	实践考核	完成所有的实训项目,操作很规范,达到要求标准	完成所有的实训项目,操作较规范,基本达到要求	完成所有的实训项目,操作规范,达到要求	完成部分实训项目,有些操作不规范,勉强达到行业最低标准	完成部分实训项目,操作很不规范,不符合行业标准

（三）期末成绩评定

根据期末开卷考试卷面成绩评定。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店管理信息系统	张胜男, 何飞, 李宏	华中科技大学出版社	2019	否	

九、主要参考书目

[1]李宏, 张胜男. 酒店管理信息系统 (PMS) Sinfonia 实训手册. 北京: 电子工业出版社, 2020.

[2]陈为新, 黄崎, 杨荫稚. 酒店管理信息系统教程: Opera 系统应用 (第二版). 北京: 中国旅游出版社, 2016.

十、课程学习建议

1. 了解课程目标：首先明确课程的目标，即帮助学生了解酒店信息的收集、传递、处理和共享等方面的知识，以及如何利用信息技术来提高酒店的管理和运营效率。明确目标有助于更好地把握学习方向。

2. 理清概念：酒店 PMS 系统涉及到许多概念和技术，建议学生在学习过程中做好笔记，并尽可能多地阅读相关资料，以便更好地理解课程内容。

3. 实践操作：酒店 PMS 系统是一个实践性很强的学科，通过实践操作可以加深对课程的理解和掌握。建议学生在课程中积极完成实验和项目，并尽可能多地接触酒店实际 PMS 系统，了解其运作原理和流程。

4. 参加课程讨论：课程讨论是学习过程中不可或缺的一部分，通过与同学和老师的交流和讨论，可以更好地理解课程内容，解决疑惑，提高学习效果。



酒店管理专业

《酒店英语口语实训》课程 大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店英语口语实训》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店英语口语实训 Hotel Oral English		
课程编码	231510725B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第5学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	64		
执笔人	赵晶	审核人	曹丹

二、课程简介

《酒店英语口语实训》是一门为酒店管理专业学生设计的实践性英语口语课程。本课程旨在通过系统的口语训练和模拟实践，使学生掌握酒店服务中常用的英语表达，提高与境外游客的沟通能力，为将来在酒店行业中提供专业、高效的英语服务奠定坚实的基础。

三、实训目的

1. 正确熟练使用酒店服务工作中在各个部门、各种场合里直接和客人接触时的会话用语，包括前台接待、客房服务、餐饮服务、康乐设施介绍、商务中心服务、旅游推荐等方面的专业英语表达。提高酒店英语听说能力，能够流畅地与客人进行沟通交流，准确理解客人的服务需求，并用恰当的礼貌用语回应客人的问题，提供所需信息。【毕业要求 6.1】

2. 旨在通过模拟国际酒店服务场景，培养学生的跨文化交际能力，使其能够熟练运用英语与来自不同国家和地区的客人进行有效沟通，展现专业的服务态度和国际化视野，从而适应全球化背景下酒店业的发展需求。【毕业要求 8.1】

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	沟通表达	6.1 能通过语言、动作、文字、图表等方式表达自己的观点，与旅游行业及社会公众进行有效的沟通，并理解与包容差异性。

课程目标 2	国际视野	8.1 具备跨文化交流能力，能就专业问题在跨文化
--------	------	--------------------------

四、实训内容及进度安排

实训项目一：Front office 情景对话练习

16 课时

实训项目二：House Keeping Service 情景对话练习

12 课时

实训项目三：Food & Beverage Service 情景对话练习

14 课时

实训项目四：Business Center 情景对话练习

6 课时

实训项目五：Health & Recreation Center 情景对话练习

8 课时

实训项目六：Tourism Service & Shopping 情景对话练习

8 课时

五、考核方式

(一) 考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式为课堂表现。

期末考核采用口语考试。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例 (%)	考核方式
课程目标 1	Front office 情景对话练习、House Keeping Service 情景对话练习、Food & Beverage Service 情景对话练习、Business Center 情景对话练习、Health & Recreation Center 情景对话练习、Tourism Service & Shopping 情景对话练习 50%	期末考核、课堂表现
课程目标 2	Front office 情景对话练习、House Keeping Service 情景对话练习、Food & Beverage Service 情景对话练习、Business Center 情景对话练习、Health & Recreation Center 情景对话	期末考核、课堂表现

	练习、Tourism Service & Shopping 情景对话练习 50%	
--	--	--

六、成绩评定标准与方式

评价方式及所占比例	评价内容及标准	对课程目标的支撑	实施方式
评价方式1 课堂表现 50%	根据课堂讨论、回答问题、情景模拟给出相应分数	课程目标1、2	课堂讨论、回答问题、情景模拟
评价方式2 期末考试 50%	能够根据所给情景用英语独立、灵活、正确作出回答；发音（包括声音大小、重音、语调、语气）准确；语法无错误；回答流利；交流能力强，在具体英语情景交流下占据主导地位	课程目标1、2	现场口语考试

七、实训方式与组织

无

八、实训要求

1. 学生要具备基本的英语语言能力、积极的学习态度、跨文化交流意识、团队合作精神和服务意识等。
2. 教师要具备英语语言基础、酒店行业知识、教学能力和敬业精神等。

九、教材、参考书目及其他学习资源

1. 选用教材

无

主要参考书目

- [1] 王丽华. 酒店情景英语（第二版）. 北京. 中国旅游出版社. 2023
 - [2] 朱华. 酒店英语（视听版）（第二版）. 北京. 北京大学出版社. 2023
 - [3] 郭兆康. 饭店情景英语（第一版）. 上海. 复旦大学出版社. 2018
3. 参考书目的配套线上视频



酒店管理专业

《酒店督导管理》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店督导管理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店督导管理 Hotel Supervision Management		
课程编码	231510726B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店运营管理	修读学期	第 5 学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	1.5	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 16，实践学时 16）		
执笔人	赵晶	审核人	曹丹

二、课程简介

《酒店督导管理》是运用酒店管理的基础理论与基本技能，研究酒店各营业部门现场管理的规律和方法的一门专业选修课程。在课程教学中，结合酒店的管理案例，使理论知识形象化、具体化，达到理论知识与实践的紧密结合，使学生能够比较全面地掌握酒店一线管理岗位所应具备的知识和技能。特别是前厅部、客房部、餐饮部等各部门的现场管理规律和方法。使学生掌握酒店管理者应具备的能力及素质要求，并能明确提升酒店运营管理的基本途径及措施，为学生更好地进行职业生涯规划奠定基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：知道酒店前厅、客房、餐饮等主要营业部门的岗位设置、基本营运标准和一线具体管理实务；通过督导管理理论的学习和管理技能的训练，使学生知道督导的基本原理，具有扎实的管理基本技能，培养良好的管理意识，为其从事酒店基层管理工作打下基础。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：能够较熟练运用管理理论和管理技能进行基层管理工作；对各营业部门进行有效的督导；能结合酒店的实际情况领导、管理员工并实施有

效的激励；学会团队建设并利用团队力量来解决实际问题；能够运用沟通艺术与员工进行有效沟通，提高自己的沟通能力；认识时间管理的重要性，进而运用有效的时间管理来提高工作效率。【毕业要求 4.2】

课程目标 3：能够就酒店服务过程中出现的问题与酒店员工和顾客进行有效的沟通和交流。【毕业要求 6.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 3	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
督导与酒店督导概述	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论式教学法	4
团队建设与管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论式教学法	2
领导技能	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、情景模拟	4
激励技能	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论式教学法	3
管理沟通	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论式教学法	4
时间管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、讨论式教学法	3
前厅部督导管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、情景模拟	4
客房部督导管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、情景模拟	4
餐饮部督导管理	课程目标 1、2、3	讲授法、案例分析法、情景模拟	4
合计			32

（二）课程内容

督导与酒店督导概述

【学习目标】

1. 知道酒店督导的内涵，酒店督导的责任与义务，衡量优秀酒店督导的八项标准，酒店督导的管理职能。

2. 具备酒店督导的管理意识和管理技能。

【课程内容】

1. 酒店督导的内涵
2. 酒店督导的管理职能
3. 衡量优秀酒店督导的八项标准

【重点、难点】

1. 重点：酒店督导的管理职能。
2. 难点：督导应具备的管理意识和管理技能。

【教学方法】

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识

【学习要求】课前预习，做好知识点储备，积极参与课堂讨论。

【复习与思考】

酒店中，活在昨天的人是谁？活在今天的人是谁？活在明天的人是谁？2. 西餐厅经理罗杰接到一个 500 人宴会的订单，但西餐厅只能容纳 400 人，宴会厅无法安排。与餐厅总监以及宴会主办人商量后，罗杰决定把宴会改成沙滩烧烤晚会，在酒店前面的沙滩上进行。西餐厅经理在晚会上如何运用管理功能？

【学习资源】

姜玲. 酒店业督导技能（第二版 [M]）. 北京: 旅游教育出版社. 2016

团队建设与管理

【学习目标】

1. 知道团队的内涵、特征、分类，团队建设的阶段，团队精神的表现、作用。
2. 能运用团队建设的工作方法，团队精神的培养方法。

【课程内容】

1. 团队概述
2. 团队建设阶段与工作方法
3. 培育团队精神

【重点、难点】

1. 重点：团队精神的培养方法。
2. 难点：团队建设阶段与工作方法。

【教学方法】

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解

3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识
4. 模拟实践团队的建立与培育

【学习要求】 课前预习，做好知识点储备，积极参与课堂讨论与模拟实践环节。

【复习与思考】

1. 酒店督导应如何面对非正式团队？
2. 团队建设要经过哪几个阶段？督导分别要做些什么？
3. 分析你现在所处的团队，存在哪些问题？可以如何解决？

【学习资源】 麦当劳的危机管理队伍

领导技能

【学习目标】

1. 知道领导的风格类型与素质要求，能分析领导力的不同来源。
2. 能选择适合自己的领导风格，合理运用领导影响力，具备领导者的素质要求。

【课程内容】

1. 领导影响力的运用
2. 形成自己的领导风格
3. 提高领导素质

【重点、难点】

1. 重点：领导影响力的运用。
2. 难点：领导的风格类型与选择。

【教学方法】

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识
4. 情景模拟领导力的实际应用

【学习要求】 课前预习，做好知识点储备，积极参与课堂讨论与实践。

【复习与思考】

1. 如何形成自己的领导风格？
2. 以自己为研究对象，分析自己作为领导者存在哪些不足，你将如何改进？

【学习资源】 凯悦集团的民主管理

激励技能

【学习目标】

1. 知道激励的内涵与功能，激励的原理，激励理论，工作中激励的原则。

2. 能够合理运用激励，学会工作中的常用激励方法与手段。

【课程内容】

1. 激励的原理、理论及应用
2. 工作中的激励技巧

【重点、难点】

1. 重点：工作中激励的原则、方法及常用手段。
2. 难点：激励理论及运用。

【教学方法】

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识
4. 模拟实践酒店督导对下属的激励

【学习要求】 课前预习，做好知识点储备，积极参与课堂讨论与模拟实践环节。

【复习与思考】

1. 作为酒店督导，如果满足员工不同层次的需求？（具体举措）
2. 酒店企业为什么要激励？
3. 调查一个酒店，分析其激励的不足之处，应如何改进？

【学习资源】 姜玲. 酒店业督导技能（第二版 [M]）. 北京: 旅游教育出版社. 2016

管理沟通

【学习目标】

1. 知道管理沟通与沟通对象的内涵，管理沟通的过程及构成要素，管理沟通的类型，管理沟通的原则。
2. 学会消除沟通的障碍，能按照有效管理沟通的步骤、沟通方式与沟通技巧进行沟通。

【课程内容】

1. 管理沟通概述
2. 有效的管理沟通
3. 常用的沟通方式与沟通技巧

【重点、难点】

1. 重点：常见的沟通方式与沟通技巧。
2. 难点：消除沟通的障碍。

【教学方法】

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识
4. 模拟实践书面沟通与口头沟通

【学习要求】课前预习，做好知识点储备，积极参与课堂讨论与实践。

【复习与思考】

1. 酒店企业中管理沟通的类型有哪些？
2. 你认为你现在所在的团队，管理沟通有哪些问题？分析阻碍原因并提出改进措施。
3. 选取沟通的一种类型，来谈谈沟通的艺术。

【学习资源】姜玲. 酒店业督导技能（第二版 [M]）. 北京: 旅游教育出版社. 2016

时间管理

【学习目标】

1. 知道时间的内涵和特征，时间管理的内涵与演进，时间管理的目的和作用。
2. 能够对时间问题进行分析，掌握时间分析的方法与技巧。

【课程内容】

1. 时间管理概述
2. 时间分析的方法
3. 时间管理的技巧

【重点、难点】

1. 重点：时间管理的技巧。
2. 难点：时间分析的方法。

【教学方法】

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识
4. 模拟实践分析自己的时间管理情况

【学习要求】课前预习，做好知识点储备，积极参与课堂讨论与实践。

【复习与思考】

1. 请阐述时间的特性及时间给你的启示。
2. 阐述常用的时间管理技巧。
3. 结合你的生活、学习或工作，谈谈如何进行有效的时间管理？

【学习资源】姜玲. 酒店业督导技能（第二版 [M]）. 北京: 旅游教育出版社. 2016

前厅部督导管理

【学习目标】

1. 知道前厅部的工作任务，前厅部的督导岗位设置，岗位职责，前厅督导管理程序与规范。
2. 能结合所学知识对前厅督导管理案例进行实际分析。
3. 能结合管理实务，从而对前厅部进行有效的督导。

【课程内容】

1. 前厅部督导工作职责和内容
2. 前厅督导管理程序与规范
3. 前厅督导管理案例分析

【重点、难点】

1. 重点：前厅部的督导岗位设置与岗位职责。
2. 难点：前厅督导管理程序与规范。

【教学方法】

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识
4. 模拟前厅部现场督导

【学习要求】课前预习，做好知识点储备，积极参与课堂讨论与实践。

【复习与思考】

1. 怎样对前厅部的主要服务项目服务质量进行有效控制？
2. 如何制定前厅部服务效率标准？
3. 谈谈你对前厅部发展趋势的预测？

【学习资源】万豪酒店集团《酒店人的一天》系列纪录片
客房部督导管理

【学习目标】

1. 知道客房部的工作任务，督导岗位设置，岗位职责，督导管理程序与规范。
2. 能结合所学知识对客房督导管理案例进行实际分析。
3. 能结合管理实务，从而对客房部进行有效的督导。

【课程内容】

1. 客房部督导工作职责和内容

2. 客房督导管理程序与规范

3. 客房督导管理案例分析

【重点、难点】

1. 重点：客房部的督导岗位设置与岗位职责。
2. 难点：客房督导管理程序与规范。

【教学方法】

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识
4. 模拟客房部现场督导

【学习要求】课前预习，做好知识点储备，积极参与课堂讨论与实践。

【复习与思考】

1. 客房的卫生质量标准有哪些？
2. 如何对易耗品进行有效的控制？
3. 客房督导如何开好晨会？

【学习资源】万豪酒店集团《酒店人的一天》系列纪录片
餐饮部督导管理

【学习目标】

1. 知道餐饮部的工作任务，餐饮部的督导岗位设置，岗位职责，餐饮督导工作检查标准、管理程序与规范。
2. 能结合所学知识对餐饮督导管理案例进行实际分析。
3. 能结合管理实务，从而对各餐饮部进行有效的督导。

【课程内容】

1. 餐饮部督导工作职责和内容
2. 餐饮督导工作检查标准
3. 餐饮督导工作程序与规范
4. 餐饮督导管理案例分析

【重点、难点】

1. 重点：餐饮部的督导岗位设置与岗位职责。
2. 难点：餐饮督导管理程序与规范。

【教学方法】

1. 讨论式教学：案例讨论，引出本章学习内容
2. 讲授法：对各个知识点进行讲解
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识

4. 模拟餐饮部现场督导

【学习要求】课前预习，做好知识点储备，积极参与课堂讨论与实践。

【复习与思考】

1. 餐饮部现场督导方法有哪些？
2. 如何规划各岗位卫生项目？
3. 如何建立餐饮部物品管理制度？

【学习资源】万豪酒店集团《酒店人的一天》系列纪录片

五、实践教学安排

1. 利用督导职能对拟定情景（如临时沙滩晚会）进行现场督导管理 2 学时
2. 利用领导技能对拟定情景（如临时选派员工去外地酒店工作）进行现场分析与情景演示 2 学时
3. 针对不同员工设计激励手段 2 学时
4. 对不合格的书面沟通进行现场优化 2 学时
5. 利用重要紧急分析法分析自己的时间 2 学时
6. 前厅部、餐饮部、客房部现场模拟督导 6 课时

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式包括课堂表现、平时作业、读书笔记、技能考核等。

期末考核采用开卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	督导与酒店督导概述、团队建设与管理、领导技能、激励技能、管理沟通、时间管理、前厅部督导管理、客房部督导管理、餐饮部督导管理 30%	课堂表现、平时作业、读书笔记、技能考核、期末考核
课程目标 2	团队建设与管理、领导技能、激励技能、管理沟通、时间管理、前厅部督导管理、客房部督导管理、餐饮部督导管理 40%	课堂表现、平时作业、读书笔记、技能考核、期末考核
课程目标 3	团队建设与管理、领导技能、激励技能、管理沟通、时间管理、前厅部督导管理、客房部督导管理、餐饮部督	课堂表现、平时作业、读书笔记、技能考核、期末考核

	导管理 30%	
--	---------	--

七、成绩评定

(一) 总成绩评定

总成绩=（读书笔记×20%+课堂表现×40%+平时作业×40%）×30%+技能考核×20%+期末考试成绩×50%

(二) 平时成绩评定

1. 读书笔记：根据学生的读书笔记内容进行评价。
2. 课堂表现：根据学生课堂参与程度与质量给分。
3. 平时作业：根据学生平时作业提交次数及完成质量进行评价。

(三) 技能考核成绩评定

根据学生现场模拟督导的质量进行评价。

(四) 期末成绩评定

根据期末开卷考试卷面成绩评定。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店督导管理 (第二版)	薛兵旺, 周 耀进	华中科技大 学出版社	2023年8月	否	

九、主要参考书目

- [1] 姜玲. 酒店业督导技能（第二版）. 北京: 旅游教育出版社. 2016
- [2] Raphael R.Kavanaugh, Jack D.Ninemeier. 饭店业督导（第四版）. 北京: 中国旅游出版社. 2011
- [3] 候明贤, 卢静怡. 酒店督导与实务. 天津: 天津大学出版社. 2011
- [4] 李国茹, 杨春梅. 饭店督导管理. 北京: 中国人民大学出版社. 2014

十、课程学习建议

综合使用互联网、新媒体等信息技术，关注我国酒店行业发展热点以及我国酒店政策，了解国内及世界酒店发展趋势，分析各大酒店管理企业督导管理的变化，在此基础上分析酒店督导工作应如何适应新时代的旅游者需求，同时积极利用假期去酒店进行现场实践。



酒店管理专业

《酒店规划与设计》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店规划与设计》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店规划与设计	Hotel Planning and Design	
课程编码	231510727B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第7学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	1.5	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 16，实践学时 16）		
执笔人	郜学敏	审核人	曹丹

二、课程简介

该课程是酒店管理专业的专业选修课。它与酒店的经营管理有着重要的相关性，与酒店的定位和酒店个性化产品的打造有着决定性影响。它可以拓展学生的酒店视野，了解酒店的资本运作模式和酒店集团化发展的投资趋势和发展动态，把酒店投资、酒店设计和酒店管理的理论相结合，多维度拓展酒店思维，也可为学生创业提供理论思路。本课程主要分为两个部分，一个部分讲解酒店投资运作原理和酒店市场的发展趋势，包括酒店的投资策略和融资渠道，酒店的选址和定位，酒店建设的成本分析，酒店筹建的步骤管理；第二个方面讲解酒店的空间理念、功能划分，酒店的大堂、客房、餐厅和其他空间设施的规划设计，要求学生了解和掌握酒店规划设计的要点，并学会欣赏不同的酒店设计的文化风格和艺术风格。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：学生具有酒店规划的基本思路和筹建管理的基本方法，拓展酒店设计规划和筹建管理的整体思路，熟练掌握酒店的筹建和规划管理，特别是酒店的投资策略和酒店的定位，酒店住宿空间理念的变化，掌握酒店各功能

空间的规划设计原则和特点等。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：学生运用建筑的能根据市场的需求变化把握酒店规划设计的个性化和差异化，并学会欣赏中外酒店的规划设计的艺术风格和文化风格。【毕业要求 4.1】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
酒店筹建	课程目标 1	讲授法、案例法、问题导向式	4
酒店规划与设计	课程目标 1	讲授法、案例法、讨论法	4
酒店功能规划	课程目标 1、2	讲授法、案例法、讨论法	5
酒店客房设计	课程目标 1、2	讲授法、案例法、讨论法	5
酒店餐厅设计	课程目标 1、2	讲授法、视频法、启发式教学	5
酒店会议和娱乐空间设计	课程目标 1、2	讲授法、视频法	5
酒店艺术风格与赏析	课程目标 2	讲授法、案例法、讨论法	4
合计			32

（二）课程内容

酒店筹建

【学习目标】

1. 认识酒店筹建管理的重要性。
2. 阐述酒店投资的益处和酒店的融资渠道。
3. 简述酒店筹建管理的程序和要点。

【课程内容】

1. 酒店的投资
2. 酒店选址
3. 酒店定位

【重点、难点】

1. 重点：酒店投资的益处；酒店融资渠道分析五星级酒店的选址要求；度

假酒店的选择要求；主题酒店的选址要求；经济型酒店的选址要求

2. 难点：酒店的五层定位法；酒店的定位与类型的关系

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 问题导向式：向学生提问重点、难点知识，并对重难点进行深度分析

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 思考酒店市场发展房地产企业与酒店品牌管理之间的合作关系，酒店投资与酒店品牌形象之间的关系。

2. 案例分析企业之间的收购与并购，酒店集团规模化发展与投融资的关系和品牌扩张、市场拓展的相关性。

【学习资源】

1. 师高民编著. 酒店空间设计. 合肥：合肥工业大学出版社 2012年4月
2. 邢瑜等编著. 宾馆环境设计. 合肥：安徽美术出版社 2010年7月
3. 网络资源. 迈点网. www.meadin.com. 中国旅游报电子版.
4. 期刊杂志. 旅游学刊，旅游科学，旅游论坛等

酒店规划与设计

【学习目标】

1. 知道酒店规划设计的基本概念。
2. 描述酒店规划设计的历史发展阶段。
3. 说明酒店规划设计的发展趋势。

【课程内容】

1. 酒店规划设计的基本概念
2. 酒店的空间设计理念
3. 酒店规划与设计的发展趋势分析

【重点、难点】

1. 重点：我国酒店规划设计的内容；我国酒店规划设计的影响因素酒店的空间理论；不同阶段的酒店设计的缺陷和误区；酒店规划与设计的六大发展趋势

2. 难点：酒店的空间价值；酒店的功能划分

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 思考我国在不同的历史时期，酒店规划设计的理念的差别，酒店空间的价值创造。

2. 我国酒店规划设计理念的新发展并分析广州市的酒店规划设计方面的理念的展现。

【学习资源】

1. 师高民编著. 酒店空间设计. 合肥：合肥工业大学出版社 2012年4月
2. 邢瑜等编著. 宾馆环境设计. 合肥：安徽美术出版社 2010年7月
3. 网络资源. 迈点网. www.meadin.com. 中国旅游报电子版.
4. 期刊杂志. 旅游学刊，旅游科学，旅游论坛等

酒店的功能规划

【学习目标】

1. 知道酒店的功能划分。
2. 阐述酒店各功能空间的设计要点。
3. 分析酒店的功能空间的设计误区。

【课程内容】

1. 酒店功能规划基础元素
2. 酒店的功能划分
3. 酒店各功能空间的设计要点

【重点、难点】

1. 重点：酒店的面积、流线、区域的设计要点酒店功能分区的误区；酒店功能划分的特点

2. 难点：酒店的大堂的空间和流线设计要点；酒店的餐厅和客房等其他设施的空间设计要点

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 中国人的传统住宿需求与西方的住宿需求的不同，探讨酒店的空间设计如何从满足西方的住宿习惯到满足中国人的住宿习惯的过程
2. 思考酒店的功能空间的概念，在实践中感受酒店空间的分隔和利用

【学习资源】

1. 师高民编著. 酒店空间设计. 合肥: 合肥工业大学出版社 2012年4月
2. 邢瑜等编著. 宾馆环境设计. 合肥: 安徽美术出版社 2010年7月
3. 网络资源. 迈点网. www.meadin.com. 中国旅游报电子版.
4. 期刊杂志. 旅游学刊, 旅游科学, 旅游论坛等

酒店客房设计

【学习目标】

1. 知道酒店客房的类型。
2. 阐述酒店客房的功能划分。
3. 分析酒店客房的布局和设计。

【课程内容】

1. 酒店的客房类型
2. 酒店客房面积标准
3. 酒店客房平面布局

【重点、难点】

1. 重点：酒店客房的五大功能空间；功能空间布局客房的面积与建筑的柱距有关；酒店建筑的格局与客房的面积关系
2. 难点：客房的平面布局与酒店的特色关系分析

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 思考酒店客房设计与酒店产品差异化的关系，酒店的特色如何从客房设

计中展现。

【学习资源】

1. 师高民编著. 酒店空间设计. 合肥: 合肥工业大学出版社 2012年4月
2. 邢瑜等编著. 宾馆环境设计. 合肥: 安徽美术出版社 2010年7月
3. 网络资源. 迈点网. www.meadin.com. 中国旅游报电子版.
4. 期刊杂志. 旅游学刊, 旅游科学, 旅游论坛等

酒店餐厅设计

【学习目标】

1. 了解酒店餐厅的空间面积与酒店服务的关系。
2. 掌握酒店餐厅的餐桌和空间布局的尺寸设计。
3. 掌握酒店不同类型餐厅的空间布局特点。

【课程内容】

1. 酒店餐厅设计影响因素
2. 酒店餐厅设计要素
3. 中餐厅设计
4. 西餐厅和酒吧设计

【重点、难点】

1. 重点: 酒店餐桌的空间尺寸对酒店服务的影响和风格的影响酒店餐厅的区域类型; 酒店餐厅的营业区设计和后厨设计以及服务流线设计; 中餐厅的设计要点

2. 难点: 西餐厅的设计要点; 与中餐厅设计的差异

【教学方法】

1. 讲授法: 对各个主要知识点进行讲解
2. 视频法: 观看酒店视频, 加深对酒店餐厅的理解
3. 启发式教学: 结合案例等, 引导学生思考流线设计

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲, 勤于思考, 踊跃回答问题, 参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目, 完成复习与思考题, 从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 酒店餐厅的空间设计和流线设计。

【学习资源】

1. 师高民编著. 酒店空间设计. 合肥: 合肥工业大学出版社 2012年4月
2. 邢瑜等编著. 宾馆环境设计. 合肥: 安徽美术出版社 2010年7月
3. 网络资源. 迈点网. www.meadin.com. 中国旅游报电子版.

4. 期刊杂志. 旅游学刊, 旅游科学, 旅游论坛等
酒店会议和娱乐空间设计

【学习目标】

1. 知道酒店会议室、娱乐空间的设计要求。
2. 分析酒店的会议和娱乐功能与酒店产品多样性的关系。
3. 阐述酒店会议和娱乐空间的设计要点。

【课程内容】

1. 会议空间设计
2. 酒店健身娱乐空间设计

【重点、难点】

1. 重点: 酒店会议室和宴会厅的设计要求
2. 难点: 健身娱乐空间设计与其酒店的定位与风格相一致

【教学方法】

1. 讲授法: 对各个主要知识点进行讲解
2. 视频法: 观看酒店会议室、娱乐空间的有关视频, 深化对酒店空间的认

识

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲, 勤于思考, 踊跃回答问题, 参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目, 完成复习与思考题, 从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 思考酒店健身娱乐空间设计如何与酒店客人的需求相关。

【学习资源】

1. 师高民编著. 酒店空间设计. 合肥: 合肥工业大学出版社 2012年4月
2. 邢瑜等编著. 宾馆环境设计. 合肥: 安徽美术出版社 2010年7月
3. 网络资源. 迈点网. www.meadin.com. 中国旅游报电子版.
4. 期刊杂志. 旅游学刊, 旅游科学, 旅游论坛等

酒店艺术风格与赏析

【学习目标】

1. 了解酒店艺术风格的特点。
2. 学会欣赏世界各地酒店的装饰设计特点和艺术品味。
3. 掌握中外酒店的文化设计特点。

【课程内容】

1. 酒店的艺术风格的分类和特点
2. 中外酒店的文化设计特点

【重点、难点】

1. 重点：传统酒店的艺术风格、现代酒店艺术风格
2. 难点：中外酒店的艺术风格赏析

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 利用互联网了解各种艺术风格在酒店的体现，学会欣赏和了解各种艺术风格的特点。

【学习资源】

1. 师高民编著. 酒店空间设计. 合肥：合肥工业大学出版社 2012年4月
2. 邢瑜等编著. 宾馆环境设计. 合肥：安徽美术出版社 2010年7月
3. 网络资源. 迈点网. www.meadin.com. 中国旅游报电子版.
4. 期刊杂志. 旅游学刊，旅游科学，旅游论坛等

五、实践教学安排

序号	实践项目名称	学时	类型	要求	实践内容
1	酒店功能规划	4	综合性	必做	锻炼学生的动手能力，画出曾经实习的酒店的大堂平面示意图，并分析各功能空间的设计特点，探讨其合理性。
2	酒店客房设计	4	综合性	必做	在现实酒店中，画出各酒店的客房的空间分区，思考设计的特点和风格。
3	酒店餐厅设计	4	综合性	必做	实地考察酒店的餐厅设计，并画出餐厅的空间设计特点，分析中餐厅、西餐厅、酒吧等设计的特点。以某酒店的中餐厅为考察对象，分析消费者对中餐厅设计、空间布局、服务、智能化的市场需求，并如何把可持续发展

					理念融入中式餐厅的设计。
4	酒店会议和娱乐空间设计	4	综合性	必做	实地考察酒店的宴会厅和会议室的空间设计，分析其空间与酒店功能的关系。并以某酒店具体分析，酒店与会展二者的功能拓展设计，中国会展的发展和特点，如何打造会展与酒店的设计新空间，在供给侧提供良好的酒店设计产品满足市场发展需要。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核和实践考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（40%）、平时作业（30%）、读书笔记（30%）。

期末考核采用考查方式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	酒店筹建、酒店规划与设计、酒店功能规划、酒店客房设计、酒店餐厅设计、酒店会议和娱乐空间设计、酒店艺术风格与赏析50%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记
课程目标 2	酒店筹建、酒店规划与设计、酒店功能规划、酒店客房设计、酒店餐厅设计、酒店会议和娱乐空间设计、酒店艺术风格与赏析50%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记

七、成绩评定

（一）总成绩评定

总成绩=过程性考核方式(平时成绩)×30%+期末考核×50%+实践考核×20%

（二）平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准
----	------	------

		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	到课率达 95% 以上, 认真听课, 积极互动, 主动讨论, 发言积极。	到课率达 85% 以上, 上课较认真, 互动较积极, 发言次数较多。	到课率达 75% 以上, 上课能作一点笔记, 互动有一定自主性, 能够发言。	到课率达 65% 以上, 上课不太认真, 有互动但不多, 很少发言。	到课率达 65% 以下, 听课很不认真, 不互动也不发言。
2	作业完成情况	作业内容完整, 独立或合作完成全部作业要求。书写端正, 对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整, 独立或合作完成作业要求。书写端正, 但对问题分析较全面。	作业内容完整, 独立或全部完成作业要求, 书写端正, 没有对问题进行分析。	作业内容完整, 独立或合作完成作业要求。书写较凌乱, 没有对问题进行分析。	作业内容不完整, 没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理, 书写整齐, 自主学习意识强。	内容完整且条理, 书写较为整齐, 有自主学习意识。	内容较为完整条理, 书写比较整齐, 自主学习意识一般。	内容相对完整, 书写一般, 比较缺乏自主学习意识。	内容无序, 书写凌乱, 无自主学习意识。
4	实践	完成调研、情景模拟等工作, 工作量饱满, 实践材料提交规范完整, 有自己的创新性想法	完成调研、情景模拟等工作, 工作量较饱满, 实践材料提交比较完整	完成调研、情景模拟等工作, 工作量一般, 有提交实践材料	未完成调研、情景模拟等工作, 提交的实践材料质量低	未进行调研、情景模拟等工作, 无法提交实践材料

(三) 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

八、选用教材

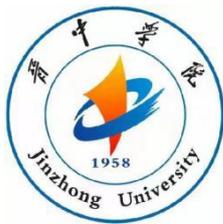
教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
精品度假酒店规划与设计	陈一峰	清华大学出版社	2019	否	

九、主要参考书目

- [1] 孙佳成. 酒店设计与策划. 北京: 中国建筑工业出版社, 2017.
- [2] 师高民. 酒店空间设计. 合肥: 合肥工业大学出版社, 2012.
- [3] 邢瑜. 宾馆环境设计. 合肥: 安徽美术出版社, 2020.

十、课程学习建议

综合使用互联网、新媒体等信息技术，关注酒店发展情况及热点酒店经营状况，了解酒店设计趋势；创造机会前往酒店观摩并与行业经营者交流。



酒店管理专业

《酒店数字化营销》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店数字化营销》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店数字化营销 Digital marketing of hotels		
课程编码	231510728B	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第 7 学期
课程类别	专业选修课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	1.5	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	学时（理论学时 16，实践学时 16）		
执笔人	郜学敏	审核人	曹丹

二、课程简介

《酒店数字化营销》是酒店管理专业的一门专业选修课。该课程是一门实践性强的应用学科，本课程以理论与实践的有机结合为基本原则，注重数字和网络营销理论的科学性、系统性，同时关注对数字营销实践的指南价值。通过数字营销课程的学习，引导学生利用互联网的综合特性准确把握网络市场机遇、快速找到网络市场切入点、制定科学的酒店网络营销策略，培养学生酒店数字和网络营销实践能力。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：学生掌握数字营销学的基本概念、相关原理、主要内容及研究方法，学习在不同因素的影响下数字营销的基本特征、主要表现、变化趋势和发展规律等，理解酒店消费者的数字营销和行为的影响因素，全面系统掌握数字营销学的基本知识与方法体系等。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：学生能够比较熟练地掌握必需的数字营销基础知识及相关的职业能力技能，能综合运用所学的理论和方法来分析和解决酒店中的有关数字营销实际相关问题，提高学生在营销和销售实践中观察能力、判断能力、营销

能力,学会通过对数字营销分析以提高营销技巧与技能的方法。【毕业要求 4.1】

(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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能,了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性,能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
数字营销概论概述	课程目标 1	讲授法、案例法、讨论法	2
社会化媒体营销	课程目标 1、2	讲授法、案例法、讨论法	6
移动营销	课程目标 1、2	讲授法、案例法、讨论法	6
微电影营销	课程目标 1、2	讲授法、案例法、讨论法	6
虚拟游戏营销	课程目标 1、2	讲授法、案例法、讨论法	3
搜索引擎营销	课程目标 1、2	讲授法、案例法、讨论法	3
电子商务营销	课程目标 1、2	讲授法、案例法、讨论法	6
合计			32

(二) 课程内容

数字营销概论概述

【学习目标】

1. 阐述数字营销的定义
2. 简述数字营销发展历史以及数字营销的价值

【课程内容】

1. 数字营销的定义
2. 数字营销的发展历程
3. 数字营销的价值

【重点、难点】

1. 重点: 数字营销的概念
2. 难点: 数字营销的价值

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 数字营销的定义是什么？
2. 简述数字营销的发展历程。

【学习资源】

1. 慕课：《数字营销：走进智慧的品牌》
2. 慕课：《数字营销》
3. 《中国数字营销白皮书》

社会化媒体营销

【学习目标】

1. 简述社会化媒体的概念以及微博的运营规律
2. 熟练运用微博的运营

【课程内容】

1. 社会化媒体概述
2. 微博营销
3. 数字营销环境

【重点、难点】

1. 重点：社交网络的营销策略；社群营销策略
2. 难点：社群营销的应用

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 微博的运营规律是什么？
2. 举例说明微博运营的方式。

【学习资源】

1. 慕课：《数字营销：走进智慧的品牌》
2. 慕课：《数字营销》
3. 《中国数字营销白皮书》

移动营销

【学习目标】

1. 阐述移动营销的概念及运营
2. 运用移动广告及 APP

【课程内容】

1. 移动营销概述
2. 二维码营销
3. LBS 营销
4. 移动广告
5. APP 营销
6. 移动支付

【重点、难点】

1. 重点：移动营销的定义及模型；移动营销相关的营销模式
2. 难点：移动营销的方法

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. APP 运营的操作流程？
2. 什么是 LBS 营销？
3. 举例说明 APP 操作运营。

【学习资源】

1. 慕课：《数字营销：走进智慧的品牌》
2. 慕课：《数字营销》
3. 《中国数字营销白皮书》

微电影营销

【学习目标】

1. 阐述微电影营销的概念以及微电影营销的价值
2. 熟练操作微电影营销运营

【课程内容】

1. 微电影营销概述
2. 微电影营销的价值
3. 微电影营销的发展趋势和展望

【重点、难点】

1. 重点：微电影营销相关知识
2. 难点：能够用工具设计制作视频，并展开营销活动

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 微电影运营实际操作流程？
2. 举例并分析微电影实际案例。

【学习资源】

1. 慕课：《数字营销：走进智慧的品牌》
2. 慕课：《数字营销》
3. 《中国数字营销白皮书》

虚拟游戏营销

【学习目标】

1. 知道虚拟游戏的概念以及虚拟游戏营销的价值
2. 熟练操作虚拟游戏营销的价值

【课程内容】

1. 虚拟游戏营销概述
2. 虚拟游戏营销的价值
3. 虚拟游戏营销的策略

【重点、难点】

1. 重点：游戏营销策略

2. 难点：游戏营销思维设置游戏营销方法

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 游戏运营实际操作流程？
2. 举例并分析品牌定制游戏。

【学习资源】

1. 慕课：《数字营销：走进智慧的品牌》
2. 慕课：《数字营销》
3. 《中国数字营销白皮书》

搜索引擎营销

【学习目标】

1. 知道搜索引擎的概念以及搜索引擎营销的价值
2. 熟练操作搜索引擎营销

【课程内容】

1. 搜索引擎营销概述
2. 搜索引擎营销的价值

【重点、难点】

1. 重点：搜索引擎竞价广告的特点；关键词选择策略搜索引擎优化的主要策略
2. 难点：关键词选择与优化

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 搜索引擎运营实际操作流程?
2. 分析携程携手搜狗开展搜索引擎营销。

【学习资源】

1. 慕课：《数字营销：走进智慧的品牌》
2. 慕课：《数字营销》
3. 《中国数字营销白皮书》

电子商务营销

【学习目标】

1. 阐述电子商务的概念以及电子商务营销的策略
2. 运用电子商务策略

【课程内容】

1. 电子商务概述
2. 电子商务发展概况
3. 电子商务营销的策略

【重点、难点】

1. 重点：数据分析部门的建立的原因；数据分析部门的结构及职能
2. 难点：数据分析部门的结构；数据分析部门职能要求

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 电子商务营销的策略是什么？
2. 为什么东风雪铁龙受益于天猫汽车节？

【学习资源】

1. 慕课：《数字营销：走进智慧的品牌》
2. 慕课：《数字营销》
3. 《中国数字营销白皮书》

五、实践教学安排

序号	实践项目名称	学时	类型	要求	实践内容
----	--------	----	----	----	------

1	社会化媒体营销	4	综合性	必做	任务一：项目别境和业务分析 任务二：账号实施方案制定 任务三：微信数据分析 任务四：微信营销优化
2	移动营销	4	综合性	必做	任务一：APP 营销 任务二：移动广告
3	微电影营销	4	综合性	必做	任务一：微电影营销 任务二：营销视频的设计与制作 任务三：方案实施与效果评估
4	电子商务营销	4	综合性	必做	任务一：网店数据分析部门的建立 任务二：网店数据分析部门的结构及职能确认 任务三：数据分析工作简介 任务四：数据分析部门 KPI 考核方法制定

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核和实践考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（40%）、平时作业（30%）、读书笔记（30%）。

期末考核采用考查方式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	数字营销概论概述、社会化媒体营销、移动营销、微电影营销、虚拟游戏营销、搜索引擎营销、电子商务营销50%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记
课程目标 2	数字营销概论概述、社会化媒体营销、移动营销、微电影营销、虚拟游戏营销、搜索引擎营销、电子商务营销50%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记

七、成绩评定

（一）总成绩评定

总成绩=过程性考核方式(平时成绩)×30%+期末考核×50%+实践考核×20%

（二）平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	到课率达95%以上,认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极。	到课率达85%以上,上课较认真,互动较积极,发言次数较多。	到课率达75%以上,上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言。	到课率达65%以上,上课不太认真,有互动但不多,很少发言。	到课率达65%以下,听课很不认真,不互动也不发言。
2	作业完成情况	作业内容完整,独立或合作完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立或全部完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理,书写整齐,自主学习意识强。	内容完整且条理,书写较为整齐,有自主学习意识。	内容较为完整条理,书写比较整齐,自主学习意识一般。	内容相对完整,书写一般,比较缺乏自主学习意识。	内容无序,书写凌乱,无自主学习意识。
4	实践	完成调研、情景模拟等工作,工作量饱满,实践材料提交规范完整,有自己的创新性想法	完成调研、情景模拟等工作,工作量较饱满,实践材料提交比较完整	完成调研、情景模拟等工作,工作量一般,有提交实践材料	未完成调研、情景模拟等工作,提交的实践材料质量低	未进行调研、情景模拟等工作,无法提交实践材料

(三) 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店数字化营销	邓俊枫	清华大学出版社	2023	否	

九、主要参考书目

- [1] 阳冀. 数字营销. 北京: 中国人民大学出版社, 2017.
- [2] 埃里克·格林伯格. 数字营销战略. 北京: 清华大学出版社, 2016.
- [3] 王浩. 数字营销实战. 北京: 电子工业出版社, 2016.
- [4] 刘立丰, 王超, 王越. 数字营销传播实务. 北京: 光明日报出版社, 2015.

[5]官鑫, 刘婷婷, 杨志芳. 数字营销解析. 北京: 人民邮电出版社, 2014.

[6]马宝龙, 张琳. 数字营销战略. 北京: 清华大学出版社, 2016.

[7]张重生. 大数据分析: 数据挖掘必备算法示例详解. 北京: 机械工业出版社, 2016.

十、课程学习建议

综合使用互联网、新媒体等信息技术, 关注酒店营销发展情况及热点营销案例, 了解酒店营销发展趋势及经营技巧; 创造机会前往酒店观摩并与行业经营者交流。



酒店管理专业

《酒店餐饮服务》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店餐饮服务》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店餐饮服务 Food & Beverage Services		
课程编码	231510701C	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第 5 学期
课程类别	职业能力教育课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2.5	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	48 学时（理论学时 32，实践学时 16）		
执笔人	杨光华	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程以《管理学》、《酒店管理概论》为先修课程，以餐饮行业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，系统地介绍酒店餐饮管理知识和服务技能。通过学习本课程，知道酒店餐饮经营场所规划及组织机构设置，灵活运用餐饮营销、菜单、原料、生产、服务、成本等管理方法，够能使用酒店餐饮服务的基本技能及具备酒店餐饮的基层管理能力，同时具有良好的为顾客、为酒店、为社会服务的意识，提高学生团队合作能力，具有良好的职业道德、诚信观念和事业责任心，为其今后从事酒店工作打下良好基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：学生对酒店餐饮业有一个较为全面的认识，领会餐饮菜单、原料、生产、服务、成本等餐饮管理专业知识和技能。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：理解酒店餐饮服务的重要性，能够初步运用酒店餐饮工作中涉及的服务与管理决策方法解决实际问题。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：能够在酒店餐饮服务和决策中，将酒店餐饮管理理论和方法用于复杂问题的解决，能够运用数学、经济学和管理学的知识，进行餐饮从业

人员的编制、餐饮预算管理、原材料采购数量的确定及餐饮菜单菜品价格的制定。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：知道酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力；具有调查研究与决策、组织与管理、语言与文字表达能力。【毕业要求 6.2】

（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	学科知识 2.2	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力 4.1	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力 4.2	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达 6.2	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
餐饮基本原理概述	课程目标 1	讲授法、案例法	4
餐饮机构设置和人员管理	课程目标 1、2、3	讲授法、课堂作业	6
餐饮预算目标管理原理与方法	课程目标 1、2、3	讲授法、案例法	6
餐饮经营的菜单设计与价格管理	课程目标 1、3、4	讲授法、课堂作业	8
食品原材料采购供应管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、讨论法	4
厨房餐饮产品生产管理	课程目标 1	讲授法	2
餐饮服务流程及服务技能	课程目标 1、2、3、4	讲授法、操作示范法	18
合计			48

（二）课程内容

餐饮基本原理概述

【学习目标】

1. 领会餐饮业的性质、基本特征及其地位作用，知道中外餐饮业发展概况，领会餐饮管理的特点和要求，餐饮管理经营思想、经营方针及开办条件
2. 深切认识中华优秀传统文化对餐饮业的价值，提升文化自信

【课程内容】

1. 餐饮业的发展历程
2. 餐饮业的性质及其基本特征
3. 餐饮管理特点、任务和要求
4. 餐饮管理经营思想、经营方针及开办条件

【重点、难点】

1. 重点：餐饮业的性质及其基本特征；餐饮管理特点、任务和要求
2. 难点：餐饮业的性质及其基本特征；餐饮管理特点、任务和要求

【教学方法】

1. 讲授法：讲解清楚餐饮业的发展历程、性质及基本特征等内容
2. 案例法：对餐饮业的特征及餐饮管理的特征等内容，可以结合一些餐饮企业的经营案例，加深学生的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 回顾餐饮业改革开放以来的发展历程，请谈谈对餐饮业未来发展的看法
2. 餐饮部在酒店中的地位 and 作用是什么？
3. 谈谈企业经营思想中对履行社会责任的想法

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等
2. 《2023 版中国餐饮行业市场研究报告》

餐饮机构设置和人员管理

【学习目标】

1. 列出餐饮管理的组织机构、一般模式，领会餐饮管理的内部分工和人员编制的影响因素，运用餐饮管理的人员编制方法进行人员配备及管理，有效使用餐饮管理的岗位规范
2. 人员编制时实事求是、严谨的优良作风

【课程内容】

1. 餐饮管理的机构设置

2. 餐饮管理的人员编制方法与案例

3. 餐饮管理的岗位规范制定与执行

【重点、难点】

1. 重点：人员编制的影响因素，餐饮管理的人员编制方法与案例，餐饮管理的岗位规范制定

2. 难点：餐饮管理的人员编制方法与案例

【教学方法】

1. 讲授法 结合案例讲述餐饮业的组织机构，人员编制方法等知识

2. 课堂练习 结合人员编制方法的有关习题，答疑解惑，使学生掌握相关人员编制方法

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 在调查研究的基础上，为一家中小酒楼设计出科学的组织机构或对企业现有机构的不足提出改进意见。

2. 使用教材 P65 定量管理练习题

3. 撰写某一职位的岗位职责规范

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等

2. 王天佑主编. 饭店餐饮管理（第四版）[M]. 北京:清华大学出版社, 北京交通大学出版社. 2021.

餐饮预算目标管理原理与方法

【学习目标】

1. 知道餐饮预算管理的特点、基础工作，领会餐饮预算编制程序、基本要求，灵活运用餐饮预测方法和计算公式进行餐饮预算编制

2. 在编制预算过程中，通过对难点的分析和解决，培养学生用联系的、全面的、发展的观点看问题，处理好人生发展中的各种矛盾

【课程内容】

1. 餐饮预算管理原理概述

2. 餐饮管理预算指标预测方法

3. 餐饮预算方案的编制方法及贯彻实施

【重点、难点】

1. 重点：餐饮管理预算指标预测方法，预算编制的影响因素

2. 难点：餐饮管理预算指标预测方法

【教学方法】

1. 讲授法：教师讲解餐饮预算编制程序、编制方法等内容
2. 案例法：结合相关案例，加深学生对预算编制方法的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 在规定时间内完成课堂练习
3. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 调查一家饭店餐饮部，列举其在编制年度预算时所遵循的主要依据。这家饭店的预算工作做得怎么样？请对其预算管理的基础工作做出评价

2. 使用教材 P106 定量管理练习题

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等
2. 徐文燕. 餐饮管理（第三版）[M]. 上海：上海人民出版社. 2021.

餐饮经营的菜单设计与价格管理

【学习目标】

1. 阐述菜单设计原则与标准，知道菜单设计依据、步骤和方法，领会餐饮产品价格特点、构成、价格管理原则和价格策略，领会餐饮产品定价程序、调价方法

2. 能运用相关数据和毛利率法、主要成本法等制定菜点价格，能设计小型餐厅零点菜单

【课程内容】

1. 餐饮菜单概述
2. 餐饮菜单设计与制作
3. 餐饮产品的价格管理

【重点、难点】

1. 重点：餐饮菜单设计与制作，菜单设计的客观依据、方法步骤和需要避免的问题，餐饮产品的价格管理

2. 难点：餐饮菜单设计与制作，餐饮产品的价格管理

【教学方法】

1. 讲授法：讲述菜单设计原则、依据、方法等相关知识
2. 课堂练习：结合相关案例，运用相关数据和毛利率法、主要成本法等制定菜点价格，强化学生的运用能力

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 在规定时间内完成课堂练习
3. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 菜品的命名方式有哪些？
2. 使用教材 P193 定量管理练习题
3. 根据宴会主题设计宴会菜单

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等
2. 马开良，叶伯平，徐斌. 酒店餐饮管理（第三版）[M]. 北京：清华大学出版社. 2023.

食品原材料采购供应管理

【学习目标】

1. 记住食品原材料采购工作方针、基本要求、采购程序，描述食品库房管理特点、任务及基本制度，灵活运用经济批量、最高库存、订货点等概念及计算方法，做好库存容量、经济批量、订货点的有关数据计算
2. 具有爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众的职业道德意识

【课程内容】

1. 食品原料采购管理
2. 食品原料验收管理
3. 食品原材料库房管理

【重点、难点】

1. 重点：食品原材料采购的作用；食品原材料采购的方法；采购人员的素质要求；食品原材料采购数量控制方法
2. 难点：食品原材料采购数量控制方法

【教学方法】

1. 讲授法：讲述食品原材料采购、验收、库房管理的基本内容
2. 讨论法：采购人员的素质要求有哪些？如何做好采购工作？

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 在规定时间内完成课堂练习
3. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 餐饮库房盘点和出库管理要做好哪些方面的工作
2. 使用教材 P235 定量管理练习题

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等
2. 陈业玮. 酒店餐饮管理(第二版)[M]. 武汉: 华中科技大学出版社. 2023.
厨房餐饮产品生产管理

【学习目标】

1. 知道厨房生产管理的特点、组织形式和基本要求, 领会厨房生产任务和原料需要量的确定方法和标准化管理的内容
2. 能结合实际确定厨房原料需要量

【课程内容】

1. 厨房生产管理的组织形式、特点和基本要求
2. 厨房生产任务及其标准化管理方法

【重点、难点】

1. 重点: 厨房生产管理的特点; 厨房生产管理的基本要求, 厨房食品原材料需要量的确定方法
2. 难点: 厨房食品原材料需要量的确定方法

【教学方法】

讲授法: 讲解厨房生产管理的组织形式、特点和基本要求等内容

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲, 勤于思考, 踊跃回答问题, 参与讨论
2. 在规定时间内完成课堂练习
3. 课后参阅学习资源及参考书目, 完成复习与思考题, 从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 宴会厨房和点菜厨房产品生产管理的主要区别
2. 使用教材 P270 定量管理练习题

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等
2. 陈业玮. 酒店餐饮管理(第二版)[M]. 武汉: 华中科技大学出版社. 2023.
餐饮服务流程及服务技能

【学习目标】

1. 领会餐厅、宴会铺台服务技能, 餐前准备工作内容和用餐服务程序方法
2. 能结合实际做好宴会现场指挥
3. 学生有主动服务意识, 主动去收集客人的信息, 主动去提供服务; 懂得

与他人团结协作，工作认真仔细

【课程内容】

1. 餐饮服务基本流程
2. 餐饮服务六大技能
3. 不同类型餐饮场地布置

【重点、难点】

1. 重点：餐饮服务基本流程，餐饮服务六大技能
2. 难点：餐饮服务基本流程，餐饮服务六大技能

【教学方法】

1. 讲授法：结合案例、视频资源讲述餐饮服务基本流程等相关理论知识
2. 操作示范法：通过教师现场示范、演示，提高了学生对餐饮专业服务与管理技能操作的掌握程度，把各种餐饮服务技能与管理过程分解演示，手把手指导学生练习，注重教学内容的实践性、实用性。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 观摩技能大赛、酒店顶岗实习（寒暑假），积累经验，提高学生理论联系实际的能力
3. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 使用教材 P315 定量管理练习题
2. 以一次具体美食展销活动为例，设计出展销活动的设计方案

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等
2. 陈业玮. 酒店餐饮管理（第二版）[M]. 武汉：华中科技大学出版社. 2023.

五、实践教学安排

序号	实践项目名称	学时	类型	要求	支撑课程目标	支撑的毕业要求指标点
1	托盘使用技能	2	综合性	必做	课程目标 2	应用能力 4.1
2	餐巾折花技能	4	综合性	必做	课程目标 2	应用能力 4.1
3	酒水服务技能	2	综合性	必做	课程目标 3	应用能力 4.2
4	宴会摆台服务	8	综合性	必做	课程目标 3	应用能力 4.2

项目一：托盘使用技能

实训目的：能够运用酒店餐饮服务规范和技能，正确有效地使用托盘。

实训仪器：多媒体、托盘、酒瓶等若干。

实训安排：通过具体案例、观摩录像和教师示范操作，学习托盘的操作方法；学生以 4-6 人一组，备齐所需材料，检查物品是否齐全、无破损、无污渍。

实训场所：酒吧餐饮实训室。

实训要求：要求学生互相找出问题，进一步熟悉托盘的操作方法。

项目二：餐巾折花技能

实训目的：能够运用酒店餐饮服务规范和技能，用餐巾美化桌面。

实训仪器：多媒体、高脚杯、餐巾等若干。

实训安排：通过具体案例、观摩录像和教师示范操作，学习折叠盘花、杯花的动作要领；学生以 4-6 人一组，备齐所需材料，检查物品是否齐全、无破损、无污渍。

实训场所：酒吧餐饮实训室。

实训要求：要求学会杯花和盘花各 10 种。

项目三：酒水服务技能

实训目的：能够运用酒店餐饮服务规范和技巧，斟倒酒水。

实训仪器：多媒体、桌子、酒杯、酒瓶等若干。

实训安排：结合观摩录像和教师示范操作，学习斟酒基本知识及技能；学生以 4-6 人一组，备齐所需材料，检查物品是否齐全、无破损、无污渍。

实训场所：酒吧餐饮实训室。

实训要求：无实验报告，分组操作，相互评价。

项目四：宴会摆台技能

实训目的：能够根据不同宴会类型为客人摆放餐桌、确定席位，提供必要的就餐用具，并用酒店餐饮服务规范和技巧完成宴会摆台操作。

实训仪器：多媒体、桌子、椅子、骨碟、调味碟、汤碗、汤勺、筷子、筷架、水杯、红酒杯、白葡萄酒杯、刀叉等若干。

实训安排：分组搜集各类宴会素材，设计宴会方案并相互评价；通过具体案例、观摩录像和教师示范操作，学习宴会摆台的程序和方法；学生以 4-6 人一组，备齐所需材料，检查物品是否齐全、无破损、无污渍。

实训场所：酒吧餐饮实训室。

实训要求：要求学生互相找出问题，进一步熟悉宴会摆台的操作方法，并完成一份宴会主题摆台的设计方案（小组完成）。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核和期末考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（30%）、平时作业（30%）、读书笔记（20%）、实践（20%）。

期末考核采用闭卷考试方式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	餐饮基本原理概述、餐饮机构设置和人员管理、餐饮预算目标管理原理与方法、餐饮经营的菜单设计与价格管理、食品原材料采购供应管理、餐饮服务流程及服务技能 30%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记
课程目标 2	餐饮机构设置和人员管理、餐饮预算目标管理原理与方法、食品原材料采购供应管理、餐饮服务流程及服务技能 20%	期末考试、课堂表现、平时作业、实践
课程目标 3	餐饮机构设置和人员管理、餐饮预算目标管理原理与方法、餐饮经营的菜单设计与价格管理、食品原材料采购供应管理、餐饮服务流程及服务技能 30%	期末考试、课堂表现、平时作业、实践
课程目标 4	餐饮经营的菜单设计与价格管理、食品原材料采购供应管理、餐饮服务流程及服务技能 20%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记

七、成绩评定

（一）总成绩评定

总成绩=过程性考核方式（平时成绩）×30%+期末考核×70%

（二）平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	到课率达95%以上,认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极。	到课率达85%以上,上课较认真,互动较积极,发言次数较多。	到课率达75%以上,上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发	到课率达65%以上,上课不太认真,有互动但不多,很少发言。	到课率达65%以下,听课很不认真,不互动也不发言。

				言。		
2	作业完成情况	作业内容完整,独立或合作完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立或全部完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理,书写整齐,自主学习意识强。	内容完整且条理,书写较为整齐,有自主学习意识。	内容较为完整条理,书写比较整齐,自主学习意识一般。	内容相对完整,书写一般,比较缺乏自主学习意识。	内容无序,书写凌乱,无自主学习意识。
4	实践	完成所有的实训项目,操作规范,达到要求标准	完成所有的实训项目,操作较规范,基本达到要求	完成所有的实训项目,操作规范,达到要求	完成部分实训项目,有些操作不规范,勉强达到行业最低标准	完成部分实训项目,操作很不规范,不符合行业标准

(三) 期末成绩评定

详见本课程期末试题评分细则。

八、选用教材

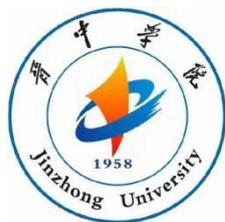
教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
餐饮管理(第六版)	蔡万坤 蔡华程	高等教育出版社	2023年4月	否	

九、主要参考书目

- [1]陈业玮. 酒店餐饮管理(第二版)[M]. 武汉:华中科技大学出版社. 2023.
- [2]王天佑主编. 饭店餐饮管理(第四版)[M]. 北京:清华大学出版社, 北京交通大学出版社. 2021.
- [3]徐文燕. 餐饮管理(第三版)[M]. 上海:上海人民出版社. 2021.
- [4]马开良, 叶伯平, 徐斌. 酒店餐饮管理(第三版)[M]. 北京: 清华大学出版社. 2023.

十、课程学习建议

利用外出就餐的机会观摩餐厅服务员的工作或利用假期到附近的餐饮企业兼职，在此过程中体悟课堂所学理论知识，勤于思考。



酒店管理专业

《酒店前厅与客房服务》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店前厅与客房服务》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店前厅与客房服务	Hotel Front Office and Room Services	
课程编码	231510702C	适用专业	酒店管理
先修课程	管理学原理	修读学期	第 5 学期
课程类别	职业能力教育课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2.5	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	48 学时（理论学时 32，实践学时 16）		
执笔人	曹 丹	审核人	刘志永

二、课程简介

本课程是酒店管理专业学生的职业能力教育课程。在整个教学计划中，该课程占有很重要的地位，它所介绍的内容是从事酒店相关行业人员必须掌握，不可缺少的专业知识。包括饭店前厅、客房技能操作两个部分。理论知识结合实际学习，进行具体的操作技能培训，使学生能够胜任饭店主要一线部门的实践工作，为在相应的部门从事管理工作打下坚实的基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：通过学习酒店前厅的基本理论，学习前厅部各岗位工作职能，使学生能够运用管理思想，分析处理酒店前厅对客服务。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：通过学习宾客关系管理，使学生具有投诉处理能力、具有客户管理人员相关的素质和能力，并为成为酒店大堂副理和客户经理打下基础。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：通过学习酒店客房组织与管理，使学生掌握酒店客房服务流程，提高客户满意度；通过学习客房清洁卫生管理，了解客房清洁标准和流程，能够独立操作房间，获得更高的工作效率，进而提升酒店竞争力，学

习客房用品和安全管理，熟悉客房布草的控制、保养和存放，为做好客房经营打好基础。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：通过学习酒店客房预算，了解预算的种类，熟悉并掌握预算的方法，且应用于实践；通过学习客房人力资源管理，深刻理解人力资源和客房收益的关系。【毕业要求 6.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
前厅部概述	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论	4
前厅总台接待与收银业务管理	课程目标 1、2	讲授法、情景模拟、案例分析法、讨论	14
前厅礼宾服务与管理	课程目标 3、4	讲授法、情景模拟、案例分析法、讨论	4
前厅部综合管理	课程目标 3、4	讲授法、情景模拟、案例分析法、讨论	6
客房部概述	课程目标 1	讲授法、案例分析法、讨论	4
客房部服务与管理	课程目标 1、3、4	讲授法、情景模拟、案例分析法、作业	10
客房部安全管理	课程目标 3	讲授法、案例分析法、作业	2
前厅客房部人力资源管理	课程目标 3	讲授法、案例分析法、作业	4
合计			48

（二）课程内容

前厅部概述

【学习目标】

1. 了解前厅部概念
2. 掌握前厅部组织机构设置原则
3. 掌握前厅部设计和布局要求

【课程内容】

1. 前厅部概念和组织机构
2. 前厅部人员的素质和职责
3. 前厅布局与装饰艺术

【重点、难点】

1. 重点：通过本章的学习掌握前厅部的地位、作用和任务，了解各岗位的基本职能。
2. 难点：前厅部各级管理人员的职责与素质要求。

【教学方法】

采用讲授法、案例分析法等方法进行课程教学，教师教学时应注意理论联系实际，将基本要求讲深、讲透、为后面的学习奠定基础。

【学习要求】

1. 查阅相关资料，了解国内外酒店前厅发展情况。
2. 查阅相关资料，熟悉国内酒店前厅管理的发展。

【复习与思考】

1. 前厅部组织机构设置原则有哪些？
2. 酒店前厅部的地位？

【学习资源】

刘伟. 前厅与客房管理. 北京：高等教育出版社. 2017
前厅总台接待与收银业务管理

【学习目标】

1. 了解客房预定的渠道
2. 掌握前厅部入住接待的服务与管理
3. 掌握前厅问询、留言、收银服务

【教学内容】

1. 前厅预订服务概述
2. 客房预订程序
3. 预定管理
4. 前厅接待与管理
5. 问询与留言服务

6. 总台收银服务

7. 夜间稽核管理

【重点、难点】

1. 重点：通过本章的学习掌握酒店总台服务的各项业务和接待程序。
2. 难点：超额预定的处理方法

【教学方法】

采用课前导学、讲授、情景模拟、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

回顾《酒店管理概论》所学知识，预习课程内容。

【复习与思考】

1. 客房预订的方式有哪些？
2. 简述客人入住接待流程

【学习资源】

汪建平. 前厅服务与管理. 北京：旅游教育出版社. 2018

前厅礼宾服务与管理

【学习目标】

1. 了解和熟悉礼宾部相关工作岗位职责
2. 掌握总机服务程序和服务标准
3. 掌握商务中心服务程序和服务标准

【教学内容】

1. 礼宾部相关岗位职责
2. 礼宾服务程序
3. 总机服务
4. 商务中心服务

【重点、难点】

1. 重点：礼宾部相关工作岗位职责
2. 难点：礼宾服务程序

【教学方法】

采用讲授、情景模拟、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际情境中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

1. 礼宾部如何开展接机服务？
2. 叫醒服务程序？

【学习资源】

前厅服务与管理. 黄志刚. 北京大学出版社. 2018
前厅部综合管理

【学习目标】

1. 了解和熟悉前厅部沟通与协调的方式
2. 熟悉酒店宾客关系管理的内容和要求
3. 掌握前厅部服务质量管理的内容

【教学内容】

1. 前厅部的沟通与协调管理
2. 酒店宾客关系管理
3. 前厅部服务质量管理
4. 前厅部安全管理

【重点、难点】

1. 重点：酒店宾客关系管理
2. 难点：前厅部的沟通与协调管理

【教学方法】

采用讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

1. 前厅部与客房部的协调沟通工作一般包括哪些内容？
2. 简单描述客人投诉的处理程序？

【学习资源】

前厅与客房管理. 毛江海. 东南大学出版社. 2021
客房部概述

【学习目标】

1. 了解酒店客房类型与客房功能布局
2. 熟悉客房部组织机构模式与岗位职责
3. 掌握客房部的地位

【教学内容】

1. 客房部概述
2. 客房的类型
3. 客房的功能设计与布局
4. 客房部组织架构和职能

5. 客房部人员岗位职责

【重点、难点】

1. 重点：客房的类型、地位
2. 难点：客房部组织架构和职能

【教学方法】

采用讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际情境中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

1. 客房一般是如何进行空间功能布局的？
2. 客房部的一般组织结构有哪些？

【学习资源】

前厅服务与管理. 曾小力. 广东旅游出版社. 2019
客房部服务与管理

【学习目标】

1. 了解客房部主要对客服务类型
2. 熟悉客房卫生服务程序及管理标准

【教学内容】

1. 客房对客服务
2. 客房清洁器具和清洁剂
3. 客房清洁卫生管理
4. 客房部物资管理
5. 客房部成本费用与预算管理

【重点、难点】

1. 重点：客房部服务流程及相关业务接待标准
2. 难点：酒店客房预算的内容和方法

【教学方法】

采用讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

能够在实际情境中熟练应用课程内容。

【复习与思考】

1. 客房部对客服务包括哪些内容？
2. 客房清洁流程与铺床流程？

【学习资源】

酒店前厅服务与管理. 徐凤增. 中央广播电视大学出版社. 2021

客房部安全管理

【学习目标】

1. 了解客房安全管理的特点及工作原则
2. 掌握客房安全管理的主要任务

【教学内容】

1. 客房部安全管理概述
2. 客房部安全隐患及防范

【重点、难点】

1. 重点：客房安全管理的内涵和主要任务
2. 难点：客房安全隐患的防范

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 通过《酒店管理概论》预习课程内容
2. 以自身对酒店的了解经历，分析应用问题

【复习与思考】

1. 如何理解客房部安全管理？
2. 客房安全管理的主要任务有哪些？

【学习资源】

郭防. 饭店管理概论. 北京：旅游教育出版社. 2017

前厅客房部人力资源管理

【学习目标】

1. 掌握前厅客房员工培训的方式
2. 理解和掌握前厅客房员工激励方法

【教学内容】

1. 前厅客房人力资源编制
2. 前厅客房员工培训
3. 员工日常考评与激励

【重点、难点】

1. 重点：对人的开发方法；了解前厅客房人力资源调配与控制的主要任务，掌握前厅客房员工培训的方式。

2. 难点：前厅客房员工工作考核的方式和激励方法

【教学方法】

采用课前导学、讲授、案例分析、讨论等方法进行课程教学。

【学习要求】

1. 预习课程内容。
2. 结合实际，谈谈员工考核与培训管理。

【复习与思考】

1. 前厅客房员工培训的方式有哪些？
2. 请简述客房部人力资源的调配与控制的主要任务是什么？

【学习资源】

范运铭. 现代饭店管理概论. 北京：首都经济贸易大学出版社. 2017

五、实践教学安排

《酒店前厅与客房服务》课程本课程是一门理论课程，所以在授课时应借助多媒体教学，利用案例教学、情景模拟、课堂讨论的方法，让学生多参与其中，增加学生的感性认识，提高教学效率。采用案例式教学，结合酒店实际问题，进行酒店前厅与客房相关业务的应用分析，使学生具备相关的实际解决问题能力。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、读书笔记等，过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、日常学习的记录等。

期末考核采用闭卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标1：通过学习酒店前厅的基本理论，学习前厅部各岗位工作职能，使学生能够运用管理思想，分析处理酒店前厅对客服务。	前厅部概述、前厅总台接待与收银、前厅礼宾服务与管理、客房部概述、客房部服务与管理、客房部安全管理、前厅客房部人力资源管理 25%	课堂笔记、课堂表现、小测验、期末考试
课程目标2：通过学习宾客关系管理，使学生具有投诉处理能力、具有客户管理人员相关的素质和能力，并为成为酒店大堂	前厅部综合管理、前厅客房部人力资源管理 25%	课堂讨论、作业、期末考试

副理和客户经理打下基础。		
课程目标3: 通过学习酒店客房组织与管理,使学生掌握酒店客房服务流程,提高客户满意度;通过学习客房清洁卫生管理,了解客房清洁标准和流程,能够独立操作房间,获得更高的工作效率,进而提升酒店竞争力,学习客房用品和安全管理,熟悉客房布草的控制、保养和存放,为做好客房经营打好基础。	客房部概述、客房部服务与管理、客房部安全管理 25%	课堂讨论、作业、期末考试
课程目标4: 通过学习酒店客房预算,了解预算的种类,熟悉并掌握预算的方法,且应用于实践;通过学习客房人力资源管理,深刻理解人力资源和客房收益的关系。	客房部服务与管理、客房部安全管理、前厅客房部人力资源管理 25%	作业、讨论、期末考试

七、成绩评定

(一) 评定方式

1. 总成绩评定

总成绩=(课堂表现×40%+平时作业×40%+读书笔记×20%)×30%+期末考试成绩×70%

2. 平时成绩评定

- (1) 课堂表现: 根据学生到课率、课堂参与程度与质量量分。
(2) 平时作业: 根据学生平时作业提交次数及完成质量、平时小测验等进行评价。

(3) 读书笔记: 根据学生的读书笔记内容进行评价。

3. 期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准
----	------	------

		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课, 积极互动, 主动讨论, 发言积极, 不缺课。	上课较认真, 互动较积极, 发言次数较多, 缺课1—2次。	上课能作一点笔记, 互动有一定自主性, 能够发言, 缺课2—3次。	上课不太认真, 有互动但不多, 很少发言, 缺课3—4次。	听课很不认真, 不互动也不发言, 缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整, 独立或合作完成全部作业要求。书写端正, 对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整, 独立或合作完成作业要求。书写端正, 但对问题分析较全面。	作业内容完整, 独立或全部完成作业要求, 书写端正, 没有对问题进行分析。	作业内容完整, 独立或合作完成作业要求。书写较凌乱, 没有对问题进行分析。	作业内容不完整, 没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理, 书写整齐, 自主学习意识强。	内容完整且条理, 书写较为整齐, 有自主学习意识。	内容较为完整条理, 书写比较整齐, 自主学习意识一般。	内容相对完整, 书写一般, 比较缺乏自主学习意识。	内容无序, 书写凌乱, 无自主学习意识。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店前厅客房服务与管理	谢玉峰	郑州大学出版社	2021.9	否	

九、主要参考书目

- [1]刘伟. 前厅与客房管理. 北京:高等教育出版社. 2017
- [2]田雅琳. 前厅与客房管理. 大连:大连理工大学出版社. 2020
- [3]薛秀芬. 前厅与客房管理. 大连:大连理工大学出版社. 2021

十、课程学习建议

1. 明确专业学习目标, 进行主动有效学习。
2. 进行广泛阅读, 积极进行量的积累。



酒店管理专业

《酒水品鉴与制作》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒水品鉴与制作》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒水品鉴与制作	Wine Ttasting and Making	
课程编码	231510703C	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第 5 学期
课程类别	职业能力教育课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
设置类别	独立设课	课程学分	1
课程学时	32	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
执笔人	曹 丹	审核人	刘志永

二、课程简介

《酒水品鉴与制作》是酒店管理专业的一门职业能力教育课程，包含了基础知识和操作技能两个部分，是一门与实践紧密结合、知识与技能同等重要的课程。通过本课程的学习，使学生了解国内外酒水饮品的专业理论知识等有关知识，了解并掌握酒水服务的基本程序，掌握实际操作能力和分析、解决酒水服务中遇到的实际问题的能力，达到完善学生的知识结构，培养学生健康高雅的生活情趣，提高学生综合素质的目的，为进一步学习酒店业务管理知识及毕业后从事与酒水经营相关工作打下良好的基础；同时培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神与创新意识。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：牢固掌握酒水的基础知识和酒吧管理的相关知识。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：具备酒水管理素质，具有细心、周密、热情的服务意识以及酒吧管理决策能力。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：能够熟练掌握调酒的技能，能熟练调制不少于 10 款经典鸡尾

酒，并独立的完成对客服务。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：具备本行业发展的相关知识，能够独立品酒和调酒。【毕业要求 6.2】

（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 2: 学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	毕业要求 4: 应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	毕业要求 4: 应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	毕业要求 6: 沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、实验项目设置与要求

（一）实验项目与课程目标的关系

序号	实验项目	实验学时	实验类型	分组要求	开出要求	支撑课程目标
1	酒水概论	2	综合	3	必做	课程目标 1
2	无酒精饮料	2	综合	3	必做	课程目标 1
3	酿造酒	4	综合	3	必做	课程目标 1、2
4	蒸馏酒	4	综合	3	必做	课程目标 1、2
5	配制酒	4	综合	3	必做	课程目标 1、2
6	鸡尾酒基础知识	2	综合	3	必做	课程目标 1
7	鸡尾酒调制	14	综合	3	必做	课程目标 3、4

注：实验类型：演示/验证/综合/设计；开出要求：必做/选做；分组要求：几人一组。

（二）实验项目

实验项目一：酒水概论

【实验目的】

1. 知道酒精含量的表示方法。
2. 熟悉酒精饮料的分类。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】无

【内容提要】

1. 酒精含量的表示
2. 酒精饮料的分类

【实验安排】

教师讲解酒精含量的表示方法、酒精饮料的分类，学生观看视频，区分酒水。

【教学方法与手段】

课堂讲述、讨论、视频播放、实验操作

【实验报告要求】无

实验项目二：无酒精饮料

【实验目的】

了解无酒精饮料的含义、类型，熟悉常见的无酒精饮料。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室，多媒体

【内容提要】

1. 无酒精饮料的含义
2. 无酒精饮料的类型

【实验安排】

教师讲解无酒精饮料的分类和特点。

【教学方法与手段】

课堂讲述、讨论、视频播放、实验操作

【实验报告要求】无

实验项目三：酿造酒

【实验目的】

1. 熟悉葡萄酒的定义、类型和命名，知道葡萄酒发展的现状和新旧葡萄酒世界的区别，能识别不同的葡萄酒商标。
2. 知道啤酒的定义和酿造过程，掌握世界著名的啤酒品牌，能熟练的对啤酒开展鉴别工作。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室、多媒体

【内容提要】

1. 葡萄酒的含义、起源、分类
2. 葡萄酒命名
3. 新旧葡萄酒世界

4. 葡萄酒酒标

5. 啤酒的定义、酿造过程及著名啤酒品牌。

【实验安排】

教师讲解葡萄酒及啤酒的相关知识，学生进行葡萄酒品鉴。

【教学方法与手段】

课堂讲述、讨论、视频播放、实验操作

【实验报告要求】无

实验项目四：蒸馏酒

【实验目的】

1. 知道金酒、白兰地等六大基酒基础知识，掌握六大基酒的主要品牌，能识别六大基酒中的品牌。

2. 知道中国白酒的基础知识，掌握中国白酒的主要类型。

3. 能熟练的对白酒开展鉴别工作。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室、多媒体

【内容提要】

1. 中国白酒金酒

2. 白兰地

3. 金酒

4. 伏特加

5. 特基拉

6. 威士忌

7. 朗姆酒

【实验安排】

教师讲解中国白酒、六大基酒的特点和饮用方式，学生以小组品酒。

【教学方法与手段】

课堂讲述、讨论、视频播放、实验操作

【实验报告要求】无

实验项目五：配制酒

【实验目的】

1. 知道利口酒、开胃酒、甜食酒的起源和类型，掌握常见的利口酒、开胃酒和甜食酒。

2. 熟悉调酒常用的配料。

3. 能熟练的提供利口酒、开胃酒、甜食酒的饮用服务。

【实验原理】 无

【主要试剂及仪器设备】 实训室、多媒体

【内容提要】

1. 利口酒
2. 开胃酒
3. 甜食酒

【实验安排】

教师讲解各类配制酒的特点和饮用方式。

【教学方法与手段】

课堂讲述、讨论、视频播放、实验操作

【实验报告要求】 无

实验项目六：鸡尾酒基础知识

【实验目的】

1. 知道鸡尾酒的定义、结构和类型
2. 熟悉鸡尾酒的来源、礼仪，能运用鸡尾酒的相关知识来判断鸡尾酒的类型。

【实验原理】 无

【主要试剂及仪器设备】 实训室、多媒体

【内容提要】

1. 鸡尾酒的定义
2. 鸡尾酒的类型
3. 鸡尾酒的结构

【实验安排】

教师讲解鸡尾酒的定义、类型、结构，学生练习有关调酒具的使用。

【教学方法与手段】

课堂讲述，播放视频，实验操作

【实验报告要求】 无

实验项目七：鸡尾酒调制

【实验目的】

1. 知道调酒所需的工具种类，能准确识别常用的调酒工具，能熟练使用摇酒壶、吧勺等调酒工具。
2. 熟悉调酒的各种计量单位及五种常见鸡尾酒调制方法，能准确度量调酒材料的用量，能熟练运用五种常见的鸡尾酒调制方法。
3. 熟悉不同的调酒载杯，明确鸡尾酒载杯的使用条件。
4. 知道鸡尾酒装饰物的种类，熟悉鸡尾酒装饰的规律，能制作鸡尾酒装饰物。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室、多媒体

【内容提要】

1. 调酒工具和调酒方法
2. 调酒常用载杯和装饰
3. 常见鸡尾酒的制作

【实验安排】

教师介绍调酒工具、载杯、装饰和基础调酒技巧，并进行实际操作展示，将学生按 2-3 人/组进行分组练习，能够调制简单的鸡尾酒。

【教学方法与手段】

课堂讲述，播放视频，实验操作

【实验报告要求】无

五、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现、平时作业、调查报告等。

期末考核采用实践操作的形式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1：牢固掌握酒水的基础知识和酒吧管理的相关知识。	酒水概论、无酒精饮料、酿造酒、蒸馏酒、配制酒、鸡尾酒基础知识 30%	过程性考核、期末考核
课程目标 2：能够熟练掌握调酒的技能，能熟练调制不少于 10 款经典鸡尾酒，并独立的完成对客服务	无酒精饮料、酿造酒、蒸馏酒、配制酒、鸡尾酒基础知识、鸡尾酒的调制 50%	过程性考核、期末考核
课程目标 3：具备爱国、爱岗敬业和劳动纪律和法规意识。具有细心、周密、热情的服务意识以及团结、协调、宽容的合作意识。	鸡尾酒的调制 20%	期末考核

六、成绩评定标准与方式

(一) 总成绩评定

总成绩=过程性考核×50%+期末考核×50%

(二) 平时成绩评定

评价方式及所占比例	评价内容及标准	对课程目标的支撑	实施方式
评价方式 1 30%	到课率（是否达到一定到课率）	课程目标3	课堂表现
	课堂任务完成情况（是否认真听课，积极互动，是否认真进行酒水调制训练）	课程目标1、2、3、4	课堂表现
评价方式 2 40%	掌握酒水概论、无酒精饮料、酿造酒基础知识（作业内容是否完整，是否独立或合作完成全部作业要求。书写是否端正，对问题是否有详细透彻的分析。）	课程目标1、4	平时作业1
	掌握蒸馏酒、配制酒基础知识	课程目标1、4	平时作业2
评价方式 3 30%	对山西地方名酒进行调研（是否能完成调研工作，工作量是否饱满，实践材料提交是否规范完整，是否有自己的创新性想法）	课程目标1、2、3	调查报告

(三) 技能成绩评定

技能成绩考核酒水辨别的能力。

随机抽取五种酒水，学生需要填写该酒水所属类型，填写正确得 20 分，共 100 分。

(四) 期末成绩评定

学生 1-2 人/组调制一款经典鸡尾酒，并按调酒规范进行制作！

七、教学参考资源

- [1]王勇. 酒水知识与调酒[M]. 武汉：华中科技大学出版社，2019.
- [2]张海玲，易红燕，王高社. 酒水知识与调酒技能[M]. 长沙：湖南师范大学出版社，2021.
- [3]李祥睿，陈洪华. 饮品与调酒[M]. 北京：中国纺织出版社，2018.
- [4]匡家庆，汪京强. 酒水知识与酒吧管理[M]. 北京：中国旅游出版社，2021.
- [5]王森. 咖啡·鸡尾酒大全[M]. 青岛：青岛出版社，2015.
- [6]斋藤都斗武. 世界经典鸡尾酒品鉴[M]. 福州：福建科学技术出版社，

2016.

[7]金众磊, 舒苾. 杯中百年: 133 款经典鸡尾酒和背后的故事[M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2022.

3. 其它学习资源

线上平台课以及网络资源。

八、选用教材

教材名称	ISBN 号	编者	出版社	出版时间	是否为马工程教材
酒水知识与酒吧管理（第三版）	9787559834218	殷开明 张毓成 赖 晗	广西师范大学出版社	2021	否

九、课程学习建议

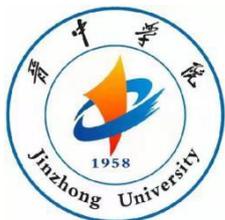
1. 调酒对指导教师和学生的要求主要体现在职业素养、专业技能、创新思维、服务精神以及团队协作能力等方面。

2. 对于学生而言，学习本课程后应具备一定的职业素养和专业技能。通过学习《酒水品鉴与制作》课程，学生应掌握调酒师的基本技能，同时培养学生的吃苦耐劳、主动热情、认真周到、团结协作的服务精神。在教学过程中，学生应积极参与实践操作，通过不断的练习提高自己的调酒技能。

3. 实践与理论相结合：酒水品鉴与制作的学习应注重实践操作，通过实操培训、角色扮演等形式提高学生的实际操作能力，同时结合理论知识，形成理论与实践相结合的学习模式。

4. 多元化学习资源：可利用网络平台和多媒体课件等课程资源，为学生提供丰富的酒水知识内容，促进学生的自主学习和交流。

5. 创新与鼓励：对于在学习和运用上有创新的学生应予以特殊鼓励，全面综合评价学生的能力，以激发学生的学习积极性和创新精神。



酒店管理专业

《茶文化与茶艺》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《茶文化与茶艺》课程大纲

一、课程信息

课程名称	茶文化与茶艺 Tea Culture And Tea Art		
课程编码	231510704C	适用专业	酒店管理
先修课程	专业导论、旅游学概论	修读学期	第7学期
课程类别	职业能力教育课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
设置类别	独立设课	课程学分	1
课程学时	32	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
执笔人	张英云	审核人	曹丹

二、课程简介

茶文化与茶艺属于酒店管理专业的职业能力教育课程。茶文化是中国优秀传统文化之一，茶艺既是泡茶的技术和品饮的艺术，也是茶文化的重要体现。茶文化与茶艺是随着茶文化的发展和茶艺师职业认证的推行而发展起来的应用型课程。本课程从茶的基本知识以及常用茶艺基本技能、程序和方法等各个方面对学生进行训练，使学生深入地了解茶叶的基本知识和茶艺服务的内容，使学生掌握绿茶、红茶、黄茶、白茶、乌龙茶和普洱茶冲泡的基本技法和技艺，在此基础上掌握以上茶类的品饮要领和鉴别方法。通过该课程的学习，让学生在掌握泡茶技艺的同时陶冶情操、净化心灵、构建和谐的人际关系，并以此弘扬中国传统文化。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：能够描述茶文化的起源、发展、茶叶的分类、品种、产地、制作工艺等；能够阐述不同茶叶的品质特征、冲泡方法和品鉴技巧。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：能够识别不同种类的茶叶；能根据不同的茶叶选择适当的茶具和冲泡方法；能够独立完成茶艺表演和茶艺服务，能够用专业且流畅的语言

进行茶艺交流。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：能够熟练掌握茶艺技能，提升在茶艺表演、茶文化传播及茶事活动策划等方面的应用能力；能够灵活运用所学知识解决实际问题，提升组织协调、团队合作与决策能力。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：能够独立完成茶事服务工作，增强语言沟通能力和团队协作能力，在茶艺实践中培养与他人和谐相处的社交能力和应变能力。【毕业要求 6.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、实验项目设置与要求

（一）实验项目与课程目标的关系

序号	实验项目	实验学时	实验类型	分组要求	开出要求	支撑课程目标
1	茶叶的识别与鉴赏	6	综合	3	必做	课程目标 1、2、4
2	茶具使用与茶席设计	4	综合	3	必做	课程目标 2、3
3	六大茶类的冲泡流程	8	综合	3	必做	课程目标 1、2
4	茶艺表演与创新	8	综合	3	必做	课程目标 1、2、4
5	茶艺礼仪与茶事服务	6	综合	3	必做	课程目标 1、2、3、4

注：实验类型：演示/验证/综合/设计；开出要求：必做/选做；分组要求：几人一组。

（二）实验项目

项目一：茶叶的识别与鉴赏

【实验目的】学生能够阐述茶叶的分类、特点和品质评估方法；能够通过外观、香气、滋味、汤色和叶底等方面来评估茶叶的品质，以此品鉴不同种类的茶叶；提升个人的茶叶鉴赏能力，进一步传承和弘扬茶文化。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】无

【内容提要】茶叶的分类与特点、茶叶审评方法、茶叶鉴赏实践和茶叶品质评估。

【实验安排】准备不同种类的茶叶样品，如绿茶、红茶、乌龙茶等；准备审评所需的茶具，如茶壶、茶杯、茶盘等；准备审评记录表，用于记录每款茶叶的审评结果；观察茶叶外观，记录其形状、色泽、整碎、净度等特征；嗅闻茶叶干香，感受其香气特征；泡茶，观察汤色，嗅闻湿香，品尝滋味，观察叶底；填写审评记录表，记录每款茶叶的审评结果。

【教学方法与手段】

1. 讲授法：讲解茶叶的分类、特点和制作工艺等基础知识；介绍茶叶审评的基本原理和方法，包括外形审评、内质审评等；教授茶叶品质评估的标准和技巧，使学生能够准确评估茶叶的品质。

2. 实践教学：引导学生观察不同种类的茶叶样品，记录其外观特征、香气、滋味等；组织学生进行茶叶冲泡实验，让学生亲自体验泡茶的过程，并观察茶汤的色泽、香气和滋味；指导学生进行茶叶审评实践，包括外形审评、内质审评等，使学生能够熟练掌握审评技巧。

3. 小组讨论：组织小组讨论，分享对茶叶品质评估的看法和经验；鼓励学生提问和互动，增强课堂氛围和学生的学习兴趣。

4. 案例分析：选取具有代表性的茶叶样品，进行案例分析，探讨其品质特点和审评要点；通过案例分析，加深学生对茶叶品质评估的理解和认识。

【实验报告要求】无

项目二：茶具使用与茶席设计

【实验目的】通过实际操作，学生能够能够熟悉并掌握各种茶具的正确使用方法，包括茶杯、茶漏、盖碗等，确保在品茗过程中能够充分发挥茶具的功能，提升品茗体验；能够根据茶品、环境和个人喜好进行茶席设计；培养学生的审美能力和创造力，使其在品茗过程中能够感受到茶文化的魅力和深度。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室，多媒体

【内容提要】茶具认识、茶具操作、茶席主题确定、茶具与茶叶搭配、茶

席布置和茶席美学。

【实验安排】

1. 茶具认识：介绍茶具的种类、材质、特点及其适用场景。
2. 茶具操作：示范并指导学生掌握各种茶具的正确使用方法，如壶泡法、盖碗泡法等；实践茶艺冲泡流程，包括备器、温壶温杯、赏茶、置茶、冲水、刮沫、出水、分茶等步骤。
3. 确定茶席主题：根据实验要求或个人兴趣，确定茶席的主题和风格。
4. 茶具与茶叶搭配：根据茶席主题，选择合适的茶具和茶叶进行搭配。
5. 茶席布置：选择并铺设铺垫，营造茶席氛围；摆放茶具，注意茶具的摆放顺序和位置，确保操作方便且美观；进行插花和盆景的布置，提升茶席的整体美感。
6. 茶席美学探讨：分析茶席的色彩搭配、空间布局和意境营造等美学要素；探讨如何通过茶席设计表达茶文化的内涵和魅力。

【教学方法与手段】

1. 讲授法：介绍茶具的种类、材质、特点和适用场景，每种茶具都有其独特的用途和泡茶优势；结合图片或实物展示，让学生直观地了解茶具的外形和细节；讲解茶席设计的基本原则；介绍茶席设计的要素，如铺垫的选择、茶具的摆放、插花的搭配等，并解释它们如何共同营造出一个和谐的茶席空间。
2. 实践教学：示范并指导学生如何正确使用各种茶具，包括如何泡茶、倒茶、清洗茶具等；设定一个茶席设计主题，让学生根据主题进行茶席布置；鼓励学生发挥创意，尝试不同的布置方式和元素搭配，创造出独特的茶席空间。
3. 小组讨论：组织学生进行小组讨论，分享茶具使用和茶席设计的经验和心得；通过小组讨论，促进学生的交流和合作，提高学习效果。
4. 案例分析：选取具有代表性的茶具使用案例，如紫砂壶冲泡普洱茶、玻璃杯冲泡绿茶等，分析其中的技巧和注意事项；展示优秀的茶席设计作品，分析其设计思路、元素搭配和整体效果；引导学生从案例中汲取灵感和启发，提升自己的茶席设计能力。

【实验报告要求】无

项目三：六大茶类的冲泡流程

【实验目的】能够理解中国六大茶类——绿茶、白茶、黄茶、青茶（乌龙茶）、红茶、黑茶各自的冲泡技巧，从而能够精准地呈现各类茶叶的独特风味和品质；能够精细控制投茶量、水温、冲泡时间等关键要素，深入探索每种茶叶的最佳冲泡方式，以体验绿茶的清新爽口、白茶的淡雅纯净、黄茶的醇和甘美、青茶的醇厚回甘、红茶的甘醇浓郁以及黑茶的深沉醇厚。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室、多媒体

【内容提要】绿茶冲泡流程、黄茶冲泡流程、白茶冲泡流程、红茶冲泡流程、乌龙茶冲泡流程和黑茶冲泡流程、

【实验安排】

1. 准备茶具与材料，按照不同茶类的特性选择合适的茶具。
2. 精确称量茶叶，根据茶叶种类和茶具容量确定投茶量。
3. 测定并控制水温，确保水温符合各类茶叶的冲泡要求。
4. 依次冲泡六大茶类，记录冲泡时间、观察茶叶舒展和茶汤变化。
5. 品尝不同茶类的茶汤，感受其色泽、香气、滋味等特点。

【教学方法与手段】

1. 讲授法：介绍六大茶类（绿茶、白茶、黄茶、青茶、红茶、黑茶）的基本特点、制作工艺和冲泡原理；强调每种茶类冲泡时所需的水温、茶叶与水的比例、冲泡时间等关键参数。

2. 实践教学：教师现场示范各种茶类的冲泡流程，包括温具、投茶、注水、计时、出汤等步骤；学生分组进行实践操作，每组选择一种茶类进行冲泡；教师在学生操作过程中巡回指导，及时纠正错误并解答疑问。

3. 小组讨论：学生分组讨论不同茶类的冲泡技巧、口感特点以及适用场景；分享各自在冲泡过程中的经验和感受，相互学习借鉴。

4. 案例分析：通过具体茶类的案例，如龙井茶（绿茶）、白毫银针（白茶）等，详细讲解其冲泡流程和注意事项；结合图片或视频展示冲泡过程，使学生更直观地理解。

【实验报告要求】无

项目四：茶艺表演与创新

【实验目的】学生能够感受茶文化的魅力深入理解茶文化的审美理念、哲学思想和人文价值；培养对茶文化的热爱和敬仰之情；通过茶艺表演的实践操作，让学生能够独立进行茶艺表演；学生能够发挥创新精神，将茶艺与现代艺术、科技和文化相结合，创作出具有独特魅力和时代价值的茶艺表演作品。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室、多媒体

【内容提要】茶艺表演准备、茶艺表演流程、茶艺表演形式创新、茶艺内容创新

【实验安排】

1. 介绍茶艺表演与创新实验的目的和意义。

2. 茶艺表演基础教学，讲解茶艺表演的基本流程和技巧，包括温壶温杯、下茶、注水、闷香、倒茶、品茶等步骤；示范茶艺表演过程，让学生观察并模仿。

3. 学生分组进行茶艺表演实践，教师巡回指导。

4. 引导学生思考茶艺表演的创新方式，包括表演形式、内容和技术等方面的创新。

5. 学生分组进行讨论和创作，尝试将茶艺与现代艺术、科技和文化相结合，创作出具有独特魅力的茶艺表演作品。

6. 每组展示自己的茶艺表演作品，并分享创作思路和经验。

7. 实验总结与反馈

【教学方法与手段】

1. 讲授法：讲解茶艺的历史、文化和基本理念；分析茶艺表演的艺术特性和审美标准；阐述茶艺表演的基本流程和技巧。

2. 实践教学：使用多媒体或现场演示，展示茶艺表演的全过程；强调关键步骤和技巧，如注水、倒茶、品茶等。

3. 小组讨论：鼓励学生展示自己的茶艺表演作品，分享创作过程和心得；组织学生进行互评和讨论，提高审美能力和批判性思维。

4. 案例分析：分析成功的茶艺表演案例，探讨其创新之处和成功因素；引导学生从案例中汲取经验，激发创新灵感。

【实验报告要求】无

项目五：茶艺礼仪与茶事服务

【实验目的】通过实践茶艺礼仪，使学生能够深入理解并熟练掌握茶文化的传统礼节和仪式，提高个人修养和文化素养；提升茶事服务能力；通过茶艺礼仪与茶事服务的实践，弘扬和传播中国茶文化，增强学生对茶文化的认同感和自豪感，促进茶文化的传承与发展。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室、多媒体

【内容提要】茶艺礼仪知识、仪容仪表要求、茶事服务流程

【实验安排】

1. 茶艺礼仪基础学习。讲解茶艺礼仪的起源、发展和重要性；演示并讲解茶艺礼仪的基本原则和技巧，如仪容仪表要求、礼节礼貌实践等；学生分组进行茶艺礼仪实践练习，教师巡回指导。

2. 茶事服务流程实践。讲解茶事服务的基本流程和注意事项；学生分组进行茶事服务实践，包括接待与咨询、茶艺表演、品茗指导等环节；教师观察并

点评学生的服务表现，提出改进建议。

3. 实验总结与反馈。提供茶艺礼仪与茶事服务相关的资源和推荐，引导学生进一步学习和探索。

【教学方法与手段】

1. 讲授法：讲解茶艺礼仪的起源、发展、基本原则及其在茶文化中的地位；介绍茶事服务的基本流程，包括接待、咨询、茶艺表演、品茗指导、结账与送别等环节。

2. 实践教学：学生分组进行茶艺礼仪的实践练习，如仪容仪表的整理、礼节礼貌的展示等；模拟茶事服务流程，从接待到送别，全面体验茶事服务的各个环节。

3. 小组讨论：组织学生分组进行茶艺创新实践探索，如设计新的茶艺表演节目、开发新的茶事服务项目等。

4. 案例分析：分享成功的茶艺表演和茶事服务案例，分析其中的亮点和创新点；引导学生从案例中汲取经验，激发创新灵感。

【实验报告要求】无

五、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、技能考核和期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、读书笔记等，过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、读书笔记等。

技能考核采用考查方式。

期末考核采用考查方式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	茶叶的识别与鉴赏、茶具使用与茶席设计、茶艺表演与创新、茶艺礼仪与茶事服务 30%	课堂表现、平时作业、读书笔记、期末考核
课程目标 2	茶叶的识别与鉴赏、茶具使用与茶席设计、六大茶类的冲泡流程、茶艺表演与创新、茶艺礼仪与茶事服务 40%	课堂表现、平时作业、读书笔记、技能考核、期末考核
课程目标 3	茶叶的识别与鉴赏、茶具使用与茶席设计、茶艺表演与创新、茶艺礼仪与茶事服务 30%	课堂表现、平时作业、期末考核

六、成绩评定

(一) 总成绩评定

总成绩=(课堂表现×40%+平时作业×40%+读书笔记×20%)×30%+技能成绩×20%+期末考试成绩×50%

(二) 平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极,不缺课。	上课较认真,互动较积极,发言次数较多,缺课1—2次。	上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言,缺课2—3次。	上课不太认真,有互动但不多,很少发言,缺课3—4次。	听课很不认真,不互动也不发言,缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整,独立或合作完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立或全部完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理,书写整齐,自主学习意识强。	内容完整且条理,书写较为整齐,有自主学习意识。	内容较为完整条理,书写比较整齐,自主学习意识一般。	内容相对完整,书写一般,比较缺乏自主学习意识。	内容无序,书写凌乱,无自主学习意识。

(三) 技能成绩评定

技能成绩考核茶叶辨别的能力。

随机抽取五个茶样,学生需要填写该茶样的名称和所属茶类,每个内容填写正确得10分,共100分。

(四) 期末成绩评定

期末考试采用茶艺表演的形式。

项目	分值	要求和评分标准	扣分标准
礼仪仪表仪容 20分	5	发型、服饰端庄、自然	服饰不端正、不协调,扣2分 发型突兀不端正,扣2分 其他因素酌情扣1分

	5	形象自然、得体、高雅、表演中身体语言得当，表情自然，具有亲和力	视线不集中，表情平淡，扣2分 目低视，表情不自如，扣2分 举止惊慌，扣1分
	10	动作、收拾、坐姿端正得体	坐姿不正，扣3分 手势中由明显多余的动作，扣3分 茶艺礼仪不到位，扣4分
茶艺演示 50分	20	冲泡程序契合茶理，投茶量适宜，水温、水量、时间把握合理	冲泡程序不符合茶理，顺序混乱，扣10分 冲水量过多和过少，扣5分 各杯中茶水有明显差距，扣5分
	30	操作动作适度，顺畅，优美，过程完整，形神兼备	未能连续完成，中断或出错三次以上，扣15分 能基本顺利完成，中断或出错二次以下，扣10分 表演技艺平淡，缺乏表情及艺术品味，扣5分 动作不规范，酌情扣1-5分
茶席布置 20分	10	茶器具之间功能协调	茶具不齐全，或有多余茶具，扣10分
	10	茶器具布置与排列有序、合理	茶席布置不协调，扣5分 动态茶席不合理，扣5分
时间 10分	10	在8分钟内完成茶艺表演	超时扣10分

七、教学参考资源

1. 主要参考书目

- [1] 谢红勇. 茶艺基础. 上海交通大学出版社. 2011
- [2] 龚永新. 茶文化与茶道艺术. 中国农业出版社. 2006
- [3] 吴觉农. 中华茶艺. 安徽教育出版社. 2008
- [4] 檀亚芳, 刘学芬. 茶文化与茶艺. 北京大学出版社. 2011
- [5] 石洪斌, 范宗建, 陈红梅. 茶文化与茶艺基础. 广东旅游出版社. 2015

2. 与实验课程相关主要网站

- (1) 中国大学MOOC(慕课): <http://www.icourse163.org>
- (2) 弘益大学堂: <http://www.hongyiart.net>
- (3) 国家高等教育智慧教育平台: <http://www.chinaooc.com.cn>
- (4) 教育宝官网: <http://www.jiaoyubao.cn>

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
无					

九、课程学习建议

1. 理论学习：学生应在课外投入至少与课堂理论学时相等的时间进行阅读、查阅资料、观看相关视频等，以加深对茶文化茶艺理论知识的理解和记忆。

2. 实践操作：除了课堂上的实践时间外，学生还需在课外投入额外的时间进行茶艺实践，如泡茶、品茶、茶艺表演等，以提高茶艺技能。

3. 阅读相关书籍和资料：《茶文化学》（刘勤晋主编）、《茶文化与茶艺》（檀亚芳、刘学芬编）、《中国茶道学》（陈文华编）等，这些书籍可以提供丰富的茶文化知识和茶艺技能介绍。

4. 观看茶艺表演和教学视频：过观看茶艺表演和教学视频，学生可以直观地了解茶艺技能，学习泡茶、品茶的方法和技巧。

5. 参与茶艺实践活动：鼓励学生参与茶艺比赛、茶艺表演等活动，通过实践锻炼茶艺技能，加深对茶文化的理解和感悟。也可以自行组织茶艺交流活动，与同学一起分享茶艺心得和体验。

6. 培养兴趣和爱好：茶文化博大精深，学生应培养对茶文化的兴趣和爱好，积极参与茶文化相关的活动和学习。



酒店管理专业

《咖啡文化与制作》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2024年8月

《咖啡文化与制作》课程大纲

一、课程信息

课程名称	咖啡文化与制作 Coffee Culture and Making		
课程编码	231510705C	适用专业	酒店管理（本科）
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第7学期
课程类别	职业能力教育课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
设置类别	独立设课	课程学分	1
课程学时	32	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
执笔人	郭媛媛	审核人	曹丹

二、课程简介

咖啡文化与制作是酒店管理专业一门兼具实践性和理论性的职业能力教育课程，它旨在通过系统的理论、实践教学培养具有扎实的酒店管理专业知识和职业技能的高素质酒店管理应用型人才。通过本课程的学习，学生能够理解并掌握咖啡的起源、发展、种类、生产、加工、制作等咖啡文化理论知识，从而丰富其职业素养；具备运用不同咖啡器具独立制作不同花色品种咖啡和不断开拓创新的职业能力，从而产生专业兴趣和专业认同感，最终自觉形成并不断优化酒店职业道德意识和责任感，为未来的酒店职业发展奠定坚实的基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：学生通过学习咖啡的起源、发展、种类及咖啡的生产、加工、制作等理论知识，能够更深入地理解咖啡文化内涵，掌握咖啡文化相关理论知识。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：学生通过学习和练习咖啡豆的挑选、研磨、冲泡以及不同花色品种咖啡的制作方法，能够理解咖啡制作的原理和步骤，掌握咖啡制作的基

本技能并具备一定的文化、审美素养，从而在旅游及酒店职业场景更好地服务于各类客人。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：学生通过参加模拟咖啡馆或酒店咖啡服务场景，可以更直观地了解咖啡服务的实际应用场景，并学会在复杂环境中调整咖啡制作流程以提高效率、运用咖啡服务技巧处理给类顾客投诉等。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：学生通过学习咖啡市场消费趋势、咖啡行业技术革新、可持续发展等行业前沿知识，能够具备一定的市场洞察力和较强的独立工作、应变和决策能力，从而更好地适应咖啡行业的发展需求，成为具有竞争力的咖啡行业人才。【毕业要求 6.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、实验项目设置与要求

（一）实验项目与课程目标的关系

序号	实验项目	实验 学时	实验 类型	分组 要求	开出 要求	支撑 课程目标
1	咖啡豆认识与品鉴	4	综合	4-6	必做	毕业要求 8.2
2	咖啡器具认识与使用	4	综合	4-6	必做	毕业要求 2.1
3	手冲咖啡制作	6	演示	4-6	必做	毕业要求 2.2; 3.1

4	卡布奇诺咖啡制作	6	演示	4-6	必做	毕业要求 2.2; 3.1
5	拿铁咖啡制作	6	演示	4-6	必做	毕业要求 2.2; 3.1
6	摩卡咖啡制作	6	演示	4-6	必做	毕业要求 2.2; 3.1

注：实验类型：演示/验证/综合/设计；开出要求：必做/选做；分组要求：几人一组。

（二）实验项目

项目一：咖啡豆认识与品鉴

【实验目的】了解咖啡的起源与传播；理解咖啡文化的内涵；掌握不同国家和地区咖啡的风味特点及代表性咖啡。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】咖啡豆；手冲壶套装

【内容提要】回顾《茶文化与差异实训》课程所学知识，对比咖啡和茶的异同。

【实验安排】划分小组，每组 4-6 名学生；各小组分别品尝不同产区代表性咖啡，并互相交流总结所喝咖啡风味特点，而后由小组代表举手发言；教师总结不同小组品尝咖啡的风味特点由此总结出不同咖啡产区咖啡风味的差异性。

【教学方法与手段】

1. 情境教学法 2. 练习法 3. 小组讨论法

【实验报告要求】无

项目二：咖啡器具的认识与使用

【实验目的】理解咖啡萃取的原理并能够运用常见的咖啡萃取工具进行咖啡制作。

【实验原理】咖啡粉浸泡溶解原理

【主要试剂及仪器设备】咖啡豆、手冲壶、法压壶、摩卡壶、越南壶、咖啡机

【内容提要】课前查看咖啡萃取的主要方法和器具有哪些？

【实验安排】划分小组，每组 4-6 名学生；教师首先对常见的咖啡器具及其使用方法进行讲解和演示；各小组分别运用不同的咖啡器具进行咖啡制作，制作、品饮完成后各小组交换咖啡器具再次进行咖啡制作；教师总结各小组咖啡器具使用掌握情况及注意事项。

【教学方法与手段】

1. 情境教学法 2. 练习法 3. 小组讨论法

【实验报告要求】无

项目三：手冲咖啡器制作

【实验目的】能够正确熟练地运用手冲壶进行手冲咖啡制作。

【实验原理】咖啡粉浸泡溶解原理

【主要试剂及仪器设备】咖啡豆、手冲壶套装、磨豆机、称重器、滤纸

【内容提要】课前查阅手冲咖啡的动作要领及注意事项

【实验安排】划分小组，每组 4-6 名学生；教师首先对手冲咖啡使用工具、制作方法、注意事项进行讲解和演示；各小组分别运用手冲咖啡器具进行咖啡制作；教师总结各小组手冲咖啡技能掌握情况及注意事项。

【教学方法与手段】

1. 情境教学法 2. 练习法 3. 小组讨论法

【实验报告要求】无

项目四：卡布奇诺咖啡器制作

【实验目的】能够正确熟练地运用半自动咖啡机萃取意式浓缩咖啡并打奶泡，最后完成牛奶与咖啡的融合。

【实验原理】牛奶与咖啡的融合与扩散

【主要试剂及仪器设备】半自动咖啡机、咖啡豆、牛奶、拉花缸、咖啡杯

【内容提要】课前查阅卡布奇诺咖啡的制作与拉花的动作要领

【实验安排】划分小组，每组 4-6 名学生；教师首先对制作卡布奇诺咖啡使用工具、制作方法、注意事项进行讲解和演示；各小组分别运用半自动咖啡机进行咖啡制作；教师总结各小组卡布奇诺咖啡制作技能掌握情况及注意事项。

【教学方法与手段】

1. 情境教学法 2. 练习法 3. 小组讨论法

【实验报告要求】无

项目五：拿铁咖啡器制作

【实验目的】能够正确熟练地运用半自动咖啡机萃取意式浓缩咖啡并打奶泡，最后完成牛奶与咖啡的融合。

【实验原理】牛奶与咖啡的融合与扩散

【主要试剂及仪器设备】半自动咖啡机、咖啡豆、牛奶、拉花缸、咖啡杯

【内容提要】课前查阅卡布奇诺咖啡与拿铁咖啡的区别

【实验安排】划分小组，每组 4-6 名学生；教师首先对制作拿铁咖啡使用工具、制作方法、注意事项进行讲解和演示；各小组分别运用半自动咖啡机进行拿铁咖啡制作；教师总结各小组拿铁咖啡制作技能掌握情况及注意事项。

【教学方法与手段】

1. 情境教学法 2. 练习法 3. 小组讨论法

【实验报告要求】无

项目六：摩卡咖啡器制作

【实验目的】能够正确熟练地运用半自动咖啡机完成花式咖啡的制作。

【实验原理】牛奶与咖啡的融合与扩散

【主要试剂及仪器设备】半自动咖啡机、咖啡豆、巧克力酱、可可粉、牛奶、拉花缸、咖啡杯

【内容提要】课前查阅摩卡咖啡与卡布奇诺咖啡、拿铁咖啡的区别

【实验安排】划分小组，每组 4-6 名学生；教师首先对制作摩卡咖啡使用工具、制作方法、注意事项进行讲解和演示；各小组分别运用半自动咖啡机进行摩卡咖啡制作；教师总结各小组摩卡咖啡制作技能掌握情况及注意事项。

【教学方法与手段】

1. 情境教学法 2. 练习法 3. 小组讨论法

【实验报告要求】无

五、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、技能考核和期末考核。

过程性考核方式包括：课堂表现、平时作业、读书笔记等，过程性评价主要是根据学生在整个课程教学过程中的表现来完成，如学生的到课率、课堂参与的积极性主动性、课程作业完成情况、读书笔记等。

技能考核采用考查方式。

期末考核采用考查方式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例(%)	考核方式
课程目标 1: 学生通过学习咖啡的起源、发展、种类及咖啡的生产、加工、制作等理论知识，能够更深入地理解咖啡文化内涵，掌握咖啡文化相关理论知识。	咖啡的产生与发展、咖啡的产地分布及代表性精品咖啡、咖啡的分类、咖啡樱桃的加工方法及风味特点、咖啡器具及其萃取原理（50%）	课堂笔记、课堂表现、平时作业、期末考试
课程目标 2: 学生通过学习和练习咖啡豆的挑选、研	手冲咖啡的方法及注意事项；卡布奇诺咖啡的制	课堂表现、实操技能、期末考试

<p>磨、冲泡以及不同花色品种咖啡的制作方法，能够理解咖啡制作的原理和步骤，掌握咖啡制作的基本技能并具备一定的文化、审美素养，从而在旅游及酒店职业场景更好地服务于各类客人。</p>	<p>作方法；拿铁咖啡的制作方法；摩卡咖啡的制作方法（25%）</p>	
<p>课程目标 3: 学生通过参加模拟咖啡馆或酒店咖啡服务场景，可以更直观地了解咖啡服务的实际应用场 景，并学会在复杂环境中调整咖啡制作流程以提高效率、运用咖啡服务技巧处理给类顾客投诉等。</p>	<p>咖啡服务流程；咖啡服务标准（10%）</p>	<p>课堂表现、实操技能</p>
<p>课程目标 4: 学生通过学习咖啡市场消费趋势、咖啡行业技术革新、可持续发展等行业发 展前沿知识，能够具备一定的市场洞察力和较强的独立工作、应变和决策能力，从而更好地适应咖啡行业的发展需求，成为具有竞争力的咖啡行业人才。</p>	<p>咖啡行业发展现状与趋势；公平贸易；咖啡业可持续发展（15%）</p>	<p>课堂笔记、平时作业、期末考试</p>

六、成绩评定

（一）总成绩评定

1. 总成绩评定

总成绩=（课堂笔记×40%+平时作业×40%+课堂表现×20%）×20%+技能成绩×30%+期末考试成绩×50%

2. 平时成绩评定

- （1）课堂表现：根据学生到课率、课堂参与程度与质量量分。
- （2）平时作业：根据学生平时作业提交次数及完成质量等进行评价。
- （3）读书笔记：根据学生的读书笔记内容进行评价。

3. 技能成绩评定

根据学生咖啡制作过程操作标准性及作品完成质量进行评价。

4. 期末成绩评定

根据期末开卷考试卷面成绩评定。

(二) 评分标准

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极，不缺课。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多，缺课1—2次。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言，缺课2—3次。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言，缺课3—4次。	听课很不认真，不互动也不发言，缺课4—5次。
2	平时作业	作业内容完整，独立完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
4	读书笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写比较整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。
5	技能成绩评定	操作过程安全、干净利落，技能娴熟，完成作品具有较高的美观性。	操作过程安全、干净利落，技能较为娴熟，完成作品具备一定的美观性。	操作过程较为完整，但局部不当；技能较为娴熟，能独立完成作品。	操作过程较为完整，但多处存在安全、卫生隐患，技能不够娴熟，勉强可以独立完成作品。	操作过程较为完整，但多处存在安全、卫生隐患，技能生疏，不能独立完成作品。

七、教学参考资料

1. 主要参考书目

- [1] 晋游舍. 咖啡必修课. 武汉: 华中科技大学出版社, 2021.
- [2] 韩怀宗. 第四波精品咖啡学. 北京: 中信出版社, 2023.
- [3] 韩怀宗. 精品咖啡学. 杭州: 浙江人民出版社, 2019.
- [4] 詹姆斯·霍夫曼. 世界咖啡地图. 北京: 中信出版社, 2020

2. 与实验课程相关主要网站

(1) 中国大学 MOOC(慕课): <http://www.icourse163.org>

(2) 智慧树: <http://www.zhihuishu.com>

(3) 教育宝官网: <http://www.jiaoyubao.cn>

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
无					

九、课程学习建议

1. 通过社交媒体平台关注知名咖啡博主, 学习咖啡文化及实操知识, 不断提升咖啡文化知识学习的兴趣和素养。

2. 对周边的星巴克、瑞幸咖啡等知名咖啡店进行调研, 了解其咖啡花色品种及制作原理, 培养行业敏感度和创新意识, 增强实践技能。

3. 在日常生活中利用简单的咖啡器具制作咖啡, 在长期品尝过程中不断提升咖啡文化素养。

4. 密切关注世界咖啡师大赛(WBC)、世界杯测大赛(WCTC)、世界咖啡冲煮大赛等重大咖啡赛事, 了解最新行业资讯的同时加深对咖啡文化的理解和感悟。



酒店管理专业

《宴席设计与宴会服务》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《宴席设计与宴会服务》课程大纲

一、课程信息

课程名称	宴席设计与宴会服务 Banquet design and banquet services		
课程编码	231510706C	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店餐饮服务	修读学期	7
课程类别	职业能力教育课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
设置类别	独立设课	课程学分	1
课程学时	32	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
执笔人	杨光华	审核人	曹丹

二、课程简介

《宴席设计与宴会服务》主要介绍宴会部的组织与工作职责，宴会的环境气氛设计，宴会菜点设计与菜单制作，中式宴会摆台与服务设计，西式宴会摆台与服务设计，鸡尾酒会与自助餐的服务等内容。通过本课程的学习，能够记住宴会设计所必备的专业理论知识和实践技能，注重培养具有自我发展，创作高水平特色主题宴会的能力，成为酒店宴会产品的策划与设计、宴会接待并付诸于实施管理等第一线需要的高等技术应用型人才。同时具有团队协作的精神及妥善处理人际关系的能力，具有良好的职业道德和爱岗敬业精神，为宴会设计师与管理岗位铺路奠基。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：对宴会设计有一个较为全面的认识，记住宴会设计与宴会服务的专业知识、服务和操作技能，包括宴会部的组织与工作职责，宴会的预定，菜单设计原理等。【毕业要求：学科知识 2.2】

课程目标 2：领会宴席策划与宴会服务的重要性，能够初步利用宴会策划与服务工作中涉及的服务与管理决策方法解决工作中遇到的实际问题。【毕业要

求：应用能力 4.1】

课程目标 3：能够根据宴会策划与服务综合知识与技能技巧，设计宴会场景、宴会菜单、宴会台面及服务流程，并解决工作中遇到的复杂问题，具备较强的分析问题、解决问题的能力。【毕业要求：应用能力 4.2】

课程目标 4：具有较强的调查研究与决策、组织与管理能力，具有团队协作的精神及妥善处理人际关系的能力，具有口语、书面沟通与交流能力。【毕业要求：沟通表达 6.2】

（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	学科知识 2.2	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力 4.1	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力 4.2	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达 6.2	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、实验项目设置与要求

（一）实验项目与课程目标的关系

序号	实训项目	实训 学时	实训 类型	分组 要求	开出 要求	支撑 课程目标
1	认知宴会	2	综合	4-6	必做	课程目标 1、2
2	宴会场景设计	6	综合	4-6	必做	课程目标 1、2
3	宴会菜单设计	6	综合	4-6	必做	课程目标 1、3
4	宴会餐台与服务设计	12	综合	4-6	必做	课程目标 1、2、3、4
5	主题宴会策划方案展示	6	设计	4-6	必做	课程目标 1、2、3、4

（二）实验项目

项目一：宴会认知

【实验目的】知道宴会部门的岗位设置及工作内容，掌握宴会及宴会设计

的理论知识，具有自主学习能力、理解能力与表达能力

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】无

【内容提要】通过搜集资料、实地参观并与行业人员交流，掌握宴会及宴会设计的理论知识

【实验安排】划分小组，每组 4-6 名学生，提前搜集资料，熟悉宴会设计的相关知识，准备交流问题；条件允许的情况下，参观星级酒店宴会部并与管理人员交流；或采用小组讨论的形式，在教室或实训室，讨论宴会设计的内容和要求

【教学方法与手段】

1. 实地考察：统一安排学生到酒店宴会部参观，并与相关管理者沟通，熟悉宴会部的工作内容

2. 小组讨论：对相关内容进行讨论和归纳，自主、合作地学习，加深学生对宴会设计内容的理解

3. 任务驱动法：通过教师给出任务，并讲解相关知识点，结合学生自己查阅资料进行学习，并将所获知识进行归纳、总结，分组完成任务

【实验报告要求】无

项目二：宴会场景设计

【实验目的】能够综合运用场景设计理论知识，根据市场需求，进行宴会场景设计

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室，多媒体

【内容提要】采用课前布置学习任务，学生收集宴会场景资料，分组头脑风暴、利用精品课程资源和专业网站资料场景设计

【实验安排】结合场景设计选定的主题，进行任务分工，搜集相关资料；召开小组会议（情景模拟），讨论场景设计所需要融入的要素，并绘制效果图；展示效果图，阐述场景设计思路及原因等，并交流评价

【教学方法与手段】

1. 小组合作法：主要通过小组学习，培养学生与小组成员之间的交流、合作等职业素养，培养团队协作能力。

2. 任务驱动法：通过教师给出任务，并讲解相关知识点，结合学生自己查阅资料进行学习，并将所获知识进行归纳、总结，分组完成任务，并向大家展示其设计成果，最后小组互评，教师评议。

【实验报告要求】无

项目三：宴会菜单设计

【实验目的】能够综合运用菜单的设计规范，完成宴会菜点设计与菜单制作

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室、多媒体

【内容提要】采用课前布置学习任务，学生收集菜品资料，分组头脑风暴、确定宴会菜单设计方案

【实验安排】分组搜集各类菜单素材；召开菜单制定会议（情景模拟），分组讨论宴会菜单的设计依据、菜点选择及版面布局；根据当地酒店提供的菜单信息，制定一份主题菜单，并交流评价

【教学方法与手段】

1. 小组合作法：主要通过小组学习，培养学生与小组成员之间的交流、合作等职业素养，培养团队协作能力。

2. 任务驱动法：通过教师给出任务，并讲解相关知识点，结合学生自己查阅资料进行学习，并将所获知识进行归纳、总结，分组完成任务，并向大家展示其设计成果，最后小组互评，教师评议。

【实验报告要求】无

项目四：宴会餐台与服务设计

【实验目的】能够综合运用宴会理论知识，完成不同类型的宴会餐台设计，宴会流程及服务流程设计

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室、多媒体

【内容提要】采用课前布置学习任务，学生收集餐台资料和宴会娱乐活动资料，分组头脑风暴，确定宴会餐台设计、服务流程设计及宴会娱乐活动项目

【实验安排】结合场景设计及菜单设计选定的主题，进行任务分工，搜集相关资料；召开小组会议（情景模拟），讨论宴会摆台设计、宴会服务流程、宴会娱乐活动项目；制定 PPT，完成展示，并交流评价

【教学方法与手段】

1. 小组合作法：主要通过小组学习，培养学生与小组成员之间的交流、合作等职业素养，培养团队协作能力。

2. 任务驱动法：通过教师给出任务，并讲解相关知识点，结合学生自己查阅资料进行学习，并将所获知识进行归纳、总结，分组完成任务，并向大家展示其设计成果，最后小组互评，教师评议。

【实验报告要求】完成一份宴会菜单设计

项目五：主题宴会策划方案展示

【实验目的】能够结合有关宴会管理的理论和方法，进行宴会策划的前期分析，并能够结合宴会的情景特点制定宴会策划方案

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】实训室、多媒体

【内容提要】分组完成一项宴会设计方案，要求每组 4-6 名同学，由领导者、创意者、沟通者、档案管理者等角色构成，完成宴会设计方案，制作 PPT，团队共同汇报。要求包括：团队成员、目标顾客、设计思路、成本核算、设计特色等。

【实验安排】分组搜集各类宴会素材，每组确定一个宴会主题，根据主题确定分工；分组头脑风暴，讨论宴会场景设计、宴会菜单设计、宴会台面及服务设计、宴会活动设计及宴会成本预算等内容；根据分工，完成各部分的内容编写，并制作 PPT；各小组展示 PPT 并交流评价

【教学方法与手段】

1. 小组合作法：主要通过小组学习，培养学生与小组成员之间的交流、合作等职业素养，培养团队协作能力。

2. 任务驱动法：通过教师给出任务，并讲解相关知识点，结合学生自己查阅资料进行学习，并将所获知识进行归纳、总结，分组完成任务，并向大家展示其设计成果，最后小组互评，教师评议。

【实验报告要求】提交主题宴会策划方案

五、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核和期末考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括实践表现（40%）、读书笔记（30%）、平时作业（30%）。

期末考核采用开卷考查方式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	宴会认知、宴会场景设计、宴会菜单设计、宴会餐台与服务设计、主题宴会策划方案展示 20%	期末考试、实践表现、读书笔记、平时作业

课程目标 2	宴会认知、宴会场景设计、宴会餐台与服务设计、主题宴会策划方案展示 20%	期末考试、实践表现、读书笔记、平时作业
课程目标 3	宴会菜单设计、宴会餐台与服务设计、主题宴会策划方案展示 30%	期末考试、实践表现、读书笔记、平时作业
课程目标 4	宴会餐台与服务设计、主题宴会策划方案展示 30%	期末考试、实践表现、平时作业

六、成绩评定

(一) 总成绩评定

总成绩=过程性考核方式(平时成绩)×30%+实践报告×20%+期末考核×50%

(二) 平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	实践表现	到课率达95%以上,认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极。	到课率达85%以上,上课较认真,互动较积极,发言次数较多。	到课率达75%以上,上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言。	到课率达65%以上,上课不太认真,有互动但不多,很少发言。	到课率达65%以下,听课很不认真,不互动也不发言。
2	作业完成情况	作业内容完整,独立或合作完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理,书写整齐,自主学习意识强。	内容完整且条理,书写较为整齐,有自主学习意识。	内容较为完整条理,书写比较整齐,自主学习意识一般。	内容相对完整,书写一般,比较缺乏自主学习意识。	内容无序,书写凌乱,无自主学习意识。
4	实践报告	完成调研、情景模拟等工作,工作量饱满,实践材料提交规范完整,有自己的创新性想法	完成调研、情景模拟等工作,工作量较饱满,实践材料提交比较完整	完成调研、情景模拟等工作,工作量一般,有提交实践材料	未完成调研、情景模拟等工作,提交的实践材料质量低	未进行调研、情景模拟等工作,无法提交实践材料

（三）期末成绩评定

详见本课程期末试题评分细则。

七、教学参考资源

1. 主要参考书目

[1]周爱东. 宴会设计[M]. 北京: 中国纺织出版社, 2022.

[2]王天佑. 宴会运营管理[M]. 北京: 清华大学出版社, 2019.

[3]贺习耀. 宴席设计与运营管理[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2022.

2. 与实验课程相关主要网站

线上平台课以及网络资源。

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
无					

九、课程学习建议

利用外出就餐的机会观摩宴会服务员的工作或利用假期到附近的酒店宴会部兼职, 在此过程中体悟课堂所学理论知识, 勤于思考。



酒店管理专业

《康乐项目经营与服务》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《康乐项目经营与服务》课程大纲

一、课程信息

课程名称	康乐项目经营与服务 Recreation Operation and Services		
课程编码	231510707C	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第 5 学期
课程类别	职业能力教育课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2.5	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	48 学时（理论学时 32，实践学时 16）		
执笔人	白昌红	审核人	曹丹

二、课程简介

《康乐项目经营与服务》是酒店管理专业的一门职业能力教育课程。本课程主要介绍进行现代康乐活动发展历史，项目类型设计、服务标准程序，康乐企业经营管理等内容。通过本课程的学习使学生了解康乐活动、项目的发展历史，文化渊源；掌握基本的康乐活动、项目的设计、服务标准及程序，具备基本的康乐企业管理，服务的知识，能够胜任一般康乐企业的基层管理工作。同时具有诚实守信的职业态度和沟通协作的团队意识及吃苦耐劳的精神。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：了解、知晓康乐活动的类型，各类型项目的发展历史，运动规则，设施设备。掌握各种康乐项目的设施设备的维护 and 安全管理能够根据具体环境进行活动设计。熟练掌握各项服务标准和程序。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：能在各项康乐活动中为客人提供优质服务。能熟练地介绍康乐企业的产品，并能为客人提供相关文化知识的讲解。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：能够胜任康乐组织、企业的一般管理工作。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：养成诚实守信的职业态度和沟通协作的团队意识，并具备良

好的创新能力和吃苦耐劳的精神。【毕业要求 6.2】

(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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、课程内容

(一) 课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
康乐导论	课程目标 1	讲授法、讨论法	4
保龄球项目的服务与管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	4
台球项目的服务与管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	6
网球项目的服务与管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	3
高尔夫球项目的服务与管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	3
游泳项目的服务与管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	5
健身项目的服务与管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	4
飞镖项目的服务与管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	4
舞厅经营与管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	3
卡拉 OK 经营与管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	3
桑拿按摩保健类项目的经营与管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	4
康乐部的安全管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法	5
内容			48

(二) 课程内容

康乐导论

【学习目标】

1. 了解康乐的内涵
2. 了解康乐部的作用
3. 熟悉康乐的分类
4. 掌握康乐服务项目设置的基本类型，熟悉康乐服务项目设置的基本原则。
5. 知道康乐组织机构设置的基本原则，熟悉康乐部的常见组织形式。

【课程内容】

1. 康乐业概况
2. 饭店康乐部概述
3. 饭店康乐服务项目设置

【重点、难点】

1. 重点：康乐服务项目设置的基本原则。
2. 难点：康乐服务项目设置的基本原则。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 康乐服务项目设置包括哪些基本类型？
2. 简述康乐部的主要任务。
3. 概述康乐业发展现状及存在的问题。
4. 康乐业未来的发展趋势是什么？
5. 讲述康乐服务项目设置的基本原则。

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 李玫. 康乐服务与管理[M]. 上海：上海交通大学出版社，2020.

保龄球项目的服务与管理

【学习目标】

1. 知道保龄球项目的起源和发展。
2. 熟悉保龄球项目的主要设施设备、主要组织。
3. 知道保龄球项目的比赛规则，掌握保龄球项目的计分标准，掌握保龄球项目的常用术语。
4. 知道保龄球主要岗位职责及任职要求，掌握保龄球项目服务流程及标准。

【课程内容】

1. 保龄球服务基本知识
2. 保龄球主要岗位职责及任职要求
3. 保龄球服务流程及标准

【重点、难点】

1. 重点：保龄球项目的主要设施设备，保龄球项目的比赛规则、计分标准。
2. 难点：保龄球项目的比赛规则、计分标准。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 简述保龄球项目的主要设施设备。
2. 简述保龄球比赛的比赛规则、计分标准。

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 保龄球基础课程 <https://v.qq.com/x/page/q3257k2qr9i.html>
3. 保龄球背后隐藏的科技

<https://www.bilibili.com/video/BV1DL4y1z7Ux/?p=1>

台球项目的服务与管理

【学习目标】

1. 知道台球项目的起源和发展。
2. 熟悉台球项目的主要设施设备、主要组织。
3. 知道台球项目的比赛规则，掌握台球项目的计分标准，掌握台球项目的常用术语。
4. 知道台球主要岗位职责及任职要求，掌握台球项目服务流程及标准。

【课程内容】

1. 台球服务基本知识
2. 台球主要岗位职责及任职要求
3. 台球服务流程及标准

【重点、难点】

1. 重点：台球项目的分类，比赛规则，台球室的设计与布局，台球室的服务流程。

2. 难点：台球项目比赛规则。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。

2. 案例法：根据教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。

3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 简述台球项目的主要设施设备。

2. 简述斯诺克台球比赛的比赛规则、计分标准。

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。

2. 练习球形（斯诺克教学）

<https://haokan.baidu.com/v?pd=wisenatural&vid=1967968293733338133>

网球项目的服务与管理

【学习目标】

1. 知道网球项目的起源和发展。

2. 熟悉网球项目的主要设施设备、主要组织。

3. 知道网球项目的比赛规则，掌握网球项目的计分标准，掌握网球项目的常用术语。

4. 知道网球主要岗位职责及任职要求，掌握网球项目服务流程及标准。

【课程内容】

1. 网球服务基本知识

2. 网球主要岗位职责及任职要求

3. 网球服务流程及标准

【重点、难点】

1. 重点：网球场地的分类，网球的比赛规则，网球的的服务标准。

2. 难点：网球的比赛规则。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。

2. 案例法：根据教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场

进行案例分析。

3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 简述网球运动的起源和发展。
2. 简述网球比赛的计分标准。

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 网球入门动作有哪些？

<https://weibo.com/tv/show/1034:5021263874424851>

高尔夫球项目的服务与管理

【学习目标】

1. 知道高尔夫球项目的起源和发展。
2. 熟悉高尔夫球项目的主要设施设备、主要组织。
3. 知道高尔夫球项目的比赛规则，掌握高尔夫球项目的计分标准，掌握高尔夫球项目的常用术语。
4. 知道高尔夫球主要岗位职责及任职要求，掌握高尔夫球项目服务流程及标准。

【课程内容】

1. 高尔夫球服务基本知识
2. 高尔夫球主要岗位职责及任职要求
3. 高尔夫球服务流程及标准

【重点、难点】

1. 重点：高尔夫球场的设置，高尔夫球的基本礼仪，高尔夫球的比赛规则；高尔夫球场的服务程序。
2. 难点：高尔夫球比赛规则。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高

教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 简述高尔夫运动的起源和发展。
2. 简述高尔夫球的比赛规则及常用术语。

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 高尔夫球怎么玩？

[https://haokan.baidu.com/v?pd=wisenatural&vid=14221264510551772727.](https://haokan.baidu.com/v?pd=wisenatural&vid=14221264510551772727)

游泳项目的服务与管理

【学习目标】

1. 知道游泳运动的起源和发展。
2. 熟悉游泳池及配套设施、主要游泳运动组织。
3. 熟悉常见的游泳类型，掌握高尔夫球项目的常用术语。
4. 知道游泳池主要岗位职责及任职要求，掌握游泳池服务流程及标准。

【课程内容】

1. 游泳服务基本知识
2. 游泳池主要岗位职责及任职要求
3. 游泳池服务流程及标准

【重点、难点】

1. 重点：常见的游泳类型，游泳池及配套设施，游泳池设计与布局，游泳池服务流程。
2. 难点：常见的游泳类型，游泳池设计与布局。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 简述常见的游泳类型及其特点。
2. 简述游泳池设计与布局的标准。
3. 简述游泳池领班的岗位职责和任职要求。
4. 简述游泳池的服务流程和标准。

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 如何练习打腿及错误打腿方式纠正

<https://haokan.baidu.com/v?pd=wisenatural&vid=15785910238393578827>.

健身项目的服务与管理

【学习目标】

1. 知道国内外健身产业的发展。
2. 熟悉健身房的主要设施设备、主要健身组织，掌握健身房布局与设计的一般要求。
3. 掌握健身常用术语。
4. 知道健身房主要岗位职责及任职要求，掌握健身房服务流程及标准。

【课程内容】

1. 健身服务基本知识
2. 健身房主要岗位职责及任职要求
3. 健身房服务流程及标准

【重点、难点】

1. 重点：健身房的主要设施设备，健身房设计与布局的一般要求，健身房服务流程。
2. 难点：健身房设计与布局的一般要求。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 饭店健身房主要提供哪些设施设备？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。

2. 健身房器械使用教程 <https://www.bilibili.com/video/BV1ka411T73i/>

飞镖项目的服务与管理

【学习目标】

1. 知道飞镖运动起源和发展。

2. 熟悉飞镖的主要设施设备、主要组织。

3. 知道飞镖比赛和计分规则，掌握飞镖常用术语。

4. 知道飞镖主要岗位职责及任职要求，掌握飞镖服务流程及标准。

【课程内容】

1. 飞镖服务基本知识

2. 飞镖主要岗位职责及任职要求

3. 飞镖服务流程及标准

【重点、难点】

1. 重点：飞镖的主要设施、设备，飞镖运动的规则，服务程序。

2. 难点：飞镖运动的规则。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。

2. 案例法：根据教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。

3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 简述飞镖运动的主要设施设备。

2. 简述飞镖的比赛规则和计分方法。

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。

2. 飞镖运动教学（基础）<https://www.bilibili.com/video/BV1sW4y1z7Gv/?p=3>

舞厅经营与管理

【学习目标】

1. 熟悉舞蹈的基本类型及舞厅交谊舞的分类。
2. 知道舞厅的布局、设施以及总体环境及卫生要求。
3. 知道舞厅的员工岗位职责及任职资格；掌握舞厅的服务流程。

【课程内容】

1. 舞厅服务基本知识
2. 舞厅主要岗位职责及任职要求
3. 舞厅服务流程及标准

【重点、难点】

1. 重点：舞蹈的基本类型及舞厅交谊舞的分类，舞厅的布局、设施，舞厅的服务流程。
2. 难点：舞蹈的基本类型及舞厅交谊舞的分类。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 舞厅项目主要涉及哪些设施设备？
2. 简述国际流行的交谊舞主要有哪些？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 歌舞娱乐场所平面布局

https://www.ixigua.com/6844837383871922703?wid_try=1

卡拉 OK 经营与管理

【学习目标】

1. 知道卡拉 OK 起源、发展，掌握卡拉 OK 的类型。
2. 熟悉卡拉 OK 的布局和设施设备。
2. 掌握卡拉 OK 的服务流程。

【课程内容】

1. 卡拉 OK 服务基本知识

2. 卡拉 OK 主要岗位职责及任职要求

3. 卡拉 OK 服务流程及标准

【重点、难点】

1. 重点：卡拉 OK 的类型，卡拉 OK 的布局和设施设备，卡拉 OK 的服务流程。

2. 难点：卡拉 OK 的类型，卡拉 OK 的布局和设施设备。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。

2. 案例法：根据教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。

3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 简述卡拉 OK 的基本类型。

2. 简述卡拉 OK 的布局和设施设备。

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。

2. 歌舞娱乐场所平面布局

https://www.ixigua.com/6844837383871922703?wid_try=1

桑拿按摩保健类项目的经营与管理

【学习目标】

1. 熟悉桑拿浴、保健按摩的基本知识。

2. 知道桑拿室、按摩室的主要设施设备。

2. 掌握桑拿和保健按摩的作用和功效。

3. 知道桑拿服务的注意事项。

【课程内容】

1. 桑拿浴服务、保健按摩服务基本知识。

2. 桑拿浴室主要岗位职责及任职要求，保健按摩主要岗位职责及任职要求。

3. 桑拿服务流程及标准，保健按摩服务流程及标准。

【重点、难点】

1. 重点：桑拿浴服务、保健按摩服务基本知识，桑拿室、按摩室的主要设施设备，桑拿服务的注意事项。

2. 难点：桑拿室、按摩室的主要设施设备。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。

2. 案例法：根据教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。

3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。

2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 简述桑拿浴室服务员的岗位职责和任职要求。

2. 桑拿洗浴时的注意事项有哪些？

3. 保健按摩有哪些基本手法？

4. 简述足浴的保健功效。

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。

2. 背部按摩手法

<https://haokan.baidu.com/v?pd=wisenatural&vid=7862026517565736569>

康乐部的安全管理

【学习目标】

1. 知道康乐部安全事故的种类

2. 描述康乐安全事故产生的原因

3. 熟悉康乐安全事故的预防措施

4. 知道康乐安全事故的处理方法。

【课程内容】

1. 康乐安全事故的种类

2. 康乐安全事故产生的原因

3. 康乐安全事故的预防措施

4. 康乐安全事故的处理方法

【重点、难点】

1. 重点：康乐安全事故的种类、产生原因、预防措施、处理方法。

2. 难点：康乐安全事故产生原因、处理方法。

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解。
2. 案例法：根据教学目的和要求，运用典型案例，将学生带入特定的现场进行案例分析。
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解，活跃课堂气氛，提高教学效率，增强与学生间的交流。

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论。
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识。

【复习与思考】

1. 康乐部安全事故包括哪些种类？
2. 康乐安全事故的处理方法有哪些？
3. 康乐安全事故的预防措施有哪些？

【学习资源】

1. 学习通平台上试题库及相关知识链接等。
2. 酒店日常的安全卫生管理工作

https://v.youku.com/v_show/id_XNDA4NDkyNDA2NA==.html

五、实践教学安排

（一）实践内容与课程目标的关系

序号	实践项目名称	学时	支撑课程目标	支撑的毕业要求指标点
1	认知康乐部	2	课程目标 1、4	2.2 4.1
2	台球项目实训	2	课程目标 4	6.2
3	游泳池服务实训	2	课程目标 3、4	4.2 6.2
4	健身房服务实训	2	课程目标 3、4	4.2 6.2
5	飞镖项目实训	2	课程目标 2	4.1
6	KTV 服务技能实训	2	课程目标 3、4	4.2 6.2
7	桑拿保健按摩项目实训	2	课程目标 3、4	4.2 6.2
8	康乐部安全管理调研	2	课程目标 1、4	2.2 4.1

（二）实践内容

实践项目一：认知康乐部

【实践目的】

了解饭店康乐部的基本情况

【实践安排】

每4个学生为一小组，每小组实地调研2家当地四星级以上饭店的康乐部或者2家当地综合型康乐场所。调研内容包括：康乐部的项目设置种类、营业面积大小、收费标准、员工数量及聘用条件、康乐设备设施状况等，并完成康乐调研报告的撰写。

【实践场所】

饭店康乐部或综合型康乐场所

【实践要求】

分组撰写调研报告。

实践项目二：台球项目实训

【实践目的】

掌握台球服务用语，熟悉台球项目服务礼仪。

【实践安排】

每3名学生分成1个小组，模拟台球项目的服务场景，分别扮演客人及服务人员，用中文和英文进行情景模拟对话。在模拟过程中，除了练习台球项目的中英文服务用语外，还应着重进行相关服务礼仪方面的训练。

【实践场所】

多媒体教室

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目三：游泳池服务实训

【实践目的】

熟悉游泳池的服务流程及标准。

【实践安排】

每4个学生为1组，进行角色扮演，以游泳池各岗位的服务流程和标准为参照，进行模拟对客服务。

【实践场所】

多媒体教室

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目四：健身房服务实训

【实践目的】

熟悉健身房服务流程及标准。

【实践安排】

每4个学生为1组，进行角色扮演，以健身房各岗位的服务流程和标准为

参照，进行模拟对客服务。

【实践场所】

多媒体教室

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目五：飞镖项目实训

【实践目的】

掌握飞镖项目的基本规则和计分方法，增强项目操作的熟练程度。

【实践安排】

以 4 人为一个单位，对学生进行分组，带领学生进行飞镖项目实训。实训中重点强化学生对飞镖项目的基本规则和计分方法的掌握，增强项目操作的熟练程度。

【实践场所】

多媒体教室

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目六：KTV 服务技能实训

【实践目的】

熟悉卡拉 OK 的服务流程及标准。

【实践安排】

每 4 个学生为 1 组，进行角色扮演，以卡拉 OK 各岗位的服务流程和标准为参照，进行模拟对客服务。

【实践场所】

多媒体教室

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价

实践项目七：桑拿保健按摩项目实训

【实践目的】

掌握桑拿浴室、保健按摩岗位服务流程和标准，增强项目操作的熟练程度；了解并练习保健按摩的常用手法。

【实践安排】

每 6 个学生为一个小组，进行角色扮演，以桑拿浴、保健按摩岗位服务流程和标准为参照，进行模拟对客服务；了解并练习保健按摩的常用手法。

【实践场所】

多媒体教室

【实践要求】

无实验报告，分组操作，相互评价。

实践项目八：康乐部安全管理调研

【实践目的】

了解康乐部或康乐场所安全管理状况。

【实践安排】

每6名学生为1个小组，实地走访某家高星级酒店康乐部，详细了解设备使用和管理情况，同时实地调研该酒店康乐部日常安全管理制度和具体做法，并根据酒店的实际情况，以小组为单位提出具有建设性的意见和建议。

【实践场所】

高星级酒店康乐部或康乐场所

【实践要求】

分组提出建设性的意见和建议。

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核和实践考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（30%）、平时作业（40%）、读书笔记（30%）。

期末考核采用闭卷考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	康乐导论、保龄球项目的服务与管理、台球项目的服务与管理、网球项目的服务与管理、高尔夫球项目的服务与管理、游泳项目的服务与管理、健身项目的服务与管理、飞镖项目的服务与管理、舞厅经营与管理、卡拉OK经营与管理、桑拿按摩保健类项目的经营与管理、康乐部的安全管理：30%	课堂表现、平时作业、读书笔记、期末考试
课程目标 2	保龄球项目的服务与管理、台球项目的服务与管理、网球项目的服务与管理、高尔夫球项目的服务与管理、游泳项目的服务与管理、健身项目的服务与管理、飞镖项目的服务与管理、舞厅经营与管理、卡拉OK经营与管理、桑拿按摩保健类项目的经营与管理、康乐部的安全管理：20%	课堂表现、平时作业、实践考核、期末考试

课程目标 3	保龄球项目的服务与管理、台球项目的服务与管理、网球项目的服务与管理、高尔夫球项目的服务与管理、游泳项目的服务与管理、健身项目的服务与管理、飞镖项目的服务与管理、舞厅经营与管理、卡拉OK经营与管理、桑拿按摩保健类项目的经营与管理、康乐部的安全管理：30%	课堂表现、平时作业、实践考核、期末考试
课程目标 4	保龄球项目的服务与管理、台球项目的服务与管理、网球项目的服务与管理、高尔夫球项目的服务与管理、游泳项目的服务与管理、健身项目的服务与管理、飞镖项目的服务与管理、舞厅经营与管理、卡拉OK经营与管理、桑拿按摩保健类项目的经营与管理、康乐部的安全管理：20%	平时作业、实践考核、期末考试

七、成绩评定

(一) 总成绩评定

总成绩=过程性考核方式(平时成绩)×30%+期末考核×50%+实践考核×20%

(二) 平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准				
		90-100 优	80-89 良	70-79 中	60-69 及格	0-59 不及格
1	课堂表现	到课率达 95% 以上，认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极。	到课率达 85% 以上，上课较认真，互动较积极，发言次数较多。	到课率达 75% 以上，上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言。	到课率达 65% 以上，上课不太认真，有互动但不多，很少发言。	到课率达 65% 以下，听课很不认真，不互动也不发言。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理，书写整齐，自主学习意识强。	内容完整且条理，书写较为整齐，有自主学习意识。	内容较为完整条理，书写比较整齐，自主学习意识一般。	内容相对完整，书写一般，比较缺乏自主学习意识。	内容无序，书写凌乱，无自主学习意识。
4	实践考核	完成调研工作，工作量饱满，实践材料提交规范完整，有自己的创新性想法	完成调研工作，工作量较饱满，实践材料提交比较完整。	完成调研工作，工作量一般，有提交实践材料。	未完成调研、工作，提交的实践材料质量低。	未进行调研工作，无法提交实践材料。

（三）期末成绩评定

根据期末闭卷考试卷面成绩评定。

八、选用教材

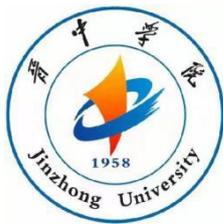
教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
饭店康乐服务与管理（第二版）	李明宇	清华大学出版社	2016	否	

九、主要参考书目

- [1]李玫. 康乐服务与管理. 上海：上海交通大学出版社，2020.
- [2]刘江海，梁宗晖. 康乐服务与管理（第二版）. 桂林：广西师范大学出版社，2020.
- [3]杨华. 康乐服务与管理（第2版）. 北京：北京大学出版社，2018.
- [4]李丽新. 康乐服务与管理. 长春：东北师范大学出版社. 2021.
- [5]黄安民. 酒店康乐服务与管理. 重庆：重庆大学出版社. 2016.

十、课程学习建议

利用在酒店康乐部实习、消费的机会，体验、观察康乐部服务员的工作，在此过程中体悟课堂所学理论知识，勤于思考。



酒店管理专业

《酒店休闲服务》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店休闲服务》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店休闲服务 Hotel Leisure Services		
课程编码	231510708C	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第 5 学期
课程类别	职业能力教育课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	2.5	考核方式	<input checked="" type="checkbox"/> 考试 <input type="checkbox"/> 考查
课程学时	48 学时（理论学时 32，实践学时 16）		
执笔人	杨光华	审核人	曹丹

二、课程简介

《酒店休闲服务》是酒店管理专业的一门专业方向选修课。本课程主要涉及休闲概述、酒店休闲活动策划、酒店休闲活动管理、酒店休闲服务补救和酒店休闲营销管理等内容。通过学习本课程，知道酒店休闲的系统知识，领会休闲活动策划和管理的具体方法和技巧，学会沟通与协调，能够独立开展休闲活动策划和管理工作，有良好的职业道德、诚信观念、团队合作能力。为进一步学习和研究饭店部门业务管理以及毕业后从事与旅游饭店业相关工作打好基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：学生对酒店休闲有一个较为全面的认识，记住酒店休闲的类型、酒店休闲活动策划的主要内容及流程、酒店休闲安全管理等内容，知道酒店管理学科前沿和行业发展动态。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：领会酒店休闲服务的重要性，具有运用酒店休闲管理理论分析和解决酒店休闲服务过程中实际问题的基本能力，能够初步运用酒店休闲服务工作中涉及的服务与管理决策方法解决工作中的问题。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：能够在酒店休闲服务和决策中，将酒店休闲服务理论和方法解

决经营过程中遇到的复杂问题，能够分工合作开展酒店休闲活动策划和管理等工作。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：有良好的职业道德、诚信观念、具有较强的沟通能力和表达能力，能适应酒店休闲服务的需要。【毕业要求 6.2】

（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	学科知识 2.2	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力 4.1	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力 4.2	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达 6.2	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、课程内容

（一）课程内容与课程目标的关系

课程内容	支撑的课程目标	教学方法	学时安排
休闲概述	课程目标 1	讲授法、案例法	6
酒店休闲活动策划	课程目标 1、3、4	讲授法、讨论法、案例法	14
酒店休闲活动管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、案例法、讨论法、视频法	16
酒店休闲服务补救	课程目标 1、2、4	讲授法、案例法、启发式教学	6
酒店休闲营销管理	课程目标 1、2、3、4	讲授法、讨论法、案例法	6
合计			48

（二）课程内容

休闲概述

【学习目标】

1. 知道休闲的定义及内涵，休闲服务的概念，休闲活动的分类，休闲活动的发展历程

2. 领会休闲产业概念的界定及特征以及与经济发展的关系

【课程内容】

1. 休闲的定义与内涵
2. 休闲活动的发展历程
3. 休闲服务的定义与内涵
4. 休闲活动的分类

【重点、难点】

1. 重点：休闲与娱乐的内涵及其演化，休闲的定义和特征，休闲活动的分类
2. 难点：休闲的定义和特征，休闲活动的分类

【教学方法】（此处详细说明如何组织教学）

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 什么是休闲？休闲与闲暇和游憩的区别？
2. 休闲学的学科体系及主要内容是什么？
3. 中国与西方社会在休闲领域中有哪些差异？

【学习资源】

1. 学习通平台试题库等资源
2. 李经龙. 休闲学导论（第2版）[M]. 北京：北京大学出版社. 2018.

酒店休闲活动策划

【学习目标】

1. 能够结合不同类型的休闲主题，策划对应的休闲活动（如文化娱乐类活动、运动健身类活动等），并撰写策划方案

2. 学会沟通与协调，能够独立开展休闲活动策划，有良好的职业道德、诚信观念、团队合作能力

【课程内容】

1. 休闲活动策划的内涵、特征及原则
2. 休闲活动策划要素与策划方法
3. 休闲活动的主题策划
4. 休闲活动策划书编写

【重点、难点】

1. 重点：休闲活动的主题策划，休闲活动策划书编写
2. 难点：休闲活动的主题策划，休闲活动策划书编写

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 休闲活动策划的流程是什么？
2. 文化如何有效融入休闲活动策划？

【学习资源】

1. 学习通平台试题库等资源
2. 刘嘉龙. 休闲活动策划与管理（第四版）[M]. 格致出版社. 2021.

酒店休闲活动管理

【学习目标】

1. 分析酒店休闲服务人员的素质要求，记住酒店休闲服务流程
2. 能够操作休闲设施设备，具有休闲设施设备保养与维护的能力
3. 掌握防范潜在的灾难和面对突发事件应采取的措施的能力；培养学生运用管理学知识分析问题、解决问题的能力

【课程内容】

1. 服务流程与人员管理
2. 酒店休闲设施设备管理
3. 酒店休闲安全管理

【重点、难点】

1. 重点：休闲设施设备保养与维护，酒店休闲安全管理，酒店休闲服务人员的素质要求
2. 难点：酒店休闲安全管理，酒店休闲服务人员的素质要求

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 案例法：通过案例分析，引出本章学习知识点
3. 讨论法：通过讨论加深对重点、难点知识的理解
4. 视频法：观看休闲服务接待视频和相关设备使用视频，加深对休闲接待服务的理解

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 酒店康体设备的维护与保养
2. 酒店休闲服务人员需要具备什么素质？

【学习资源】

1. 学习通平台试题库等资源
2. 刘嘉龙. 休闲活动策划与管理（第四版）[M]. 格致出版社. 2021.

酒店休闲服务补救

【学习目标】

1. 记住服务失误及补救的影响，知道顾客抱怨的原因，服务补救策略
2. 灵活运用相关知识完成休闲接待服务，能够解决在日常的服务工作中遇到的实际问题
3. 培养学生主动服务意识和基本职业素养，对服务工作精益求精

【课程内容】

1. 服务失误及补救的影响
2. 顾客对服务失误的反应
3. 顾客抱怨（或不抱怨）的原因
4. 顾客抱怨时的期望
5. 更换还是接受服务补救
6. 服务补救策略

【重点、难点】

1. 重点：顾客抱怨（或不抱怨）的原因，服务补救策略
2. 难点：顾客抱怨（或不抱怨）的原因，服务补救策略

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 视频法：观看民宿接待、餐饮服务视频，加深对民宿接待服务的理解
3. 启发式教学：结合案例等，引导学生思考面对投诉时的处理方法及技巧

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. 如何应对顾客的投诉？
2. 顾客投诉的动机有哪些？

【学习资源】

学习通平台试题库等资源

酒店休闲营销管理

【学习目标】

1. 领会酒店销售人员的销售艺术，记住酒店网络营销的特点和方法，知道酒店新媒体营销方式，能够应用新媒体（微博、微信、微电影）进行酒店市场营销
2. 有良好的职业道德、诚信观念、团队合作能力

【课程内容】

任务一 认识休闲产品的生命周期

任务二 旅游网络营销管理

任务三 休闲活动定价管理

任务四 休闲活动会员制营销管理

【重点、难点】

1. 重点：酒店销售人员的销售艺术，OTA 营销的技巧及注意事项，新媒体营销的技巧
2. 难点：酒店销售人员的销售艺术

【教学方法】

1. 讲授法：对各个主要知识点进行讲解
2. 视频法：观看安全操作管理的有关视频，深化对安全生产的认识

【学习要求】

1. 课前自觉预习、课上认真听讲，勤于思考，踊跃回答问题，参与讨论
2. 课后参阅学习资源及参考书目，完成复习与思考题，从而巩固课堂知识

【复习与思考】

1. OTA 的销售技巧有哪些？
2. 如何打造差异化的休闲品牌营销？

【学习资源】

学习通平台试题库等资源

五、实践教学安排

序号	实验项目名称	学时	类型	要求	支撑课程目标	支撑的毕业要求指标点
1	认识酒店休闲设施设备	6	综合性	必做	课程目标 1	学科知识 2.2
2	酒店休闲活动策划	8	综合性	必做	课程目标 2	应用能力 4.1

					课程目标 3 课程目标 4	应用能力 4.2 沟通表达 6.2
3	处理顾客投诉技巧	2	综合性	必做	课程目标 3 课程目标 4	应用能力 4.2 沟通表达 6.2

实训 1. 认识酒店休闲设施设备

实训目的：能够操作休闲设施设备，掌握常见休闲项目的玩法，以便更好地完成接待服务

实训仪器：休闲设备、多媒体

实训安排：到酒店健身房、游泳池、高尔夫球场等地，认识相关设施设备并学习相关休闲运动的玩法；或者通过观看相关视频认识休闲设施设备

实训场所：酒店或者实训室或教室

实训报告要求：无

实训 2. 酒店休闲活动策划

实训目的：能够针对不同主题，进行酒店休闲活动策划

实训仪器：多媒体

实训安排：4-6 人分为一组，根据休闲活动主题确定分工；分组头脑风暴，讨论休闲活动项目、活动流程及成本预算等内容；根据分工，完成各部分的内容编写，并制作 PPT；各小组展示 PPT 并交流评价

实训场所：教室或者实训室

实训报告要求：提交一份策划方案

实训 3. 处理顾客投诉技巧

实训目的：能够较好地处理顾客投诉

实训仪器：多媒体

实训安排：4-6 人分为一组，搜集相关资料，列出常见的投诉原因及处理办法；分组进行情景模拟，学生进行角色扮演，并进行分组点评

实训场所：教室或者实训室

实训报告要求：提交实训报告

六、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核和期末考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（30%）、平时作业（30%）、读书笔记（20%），实践（20%）。

期末考核采用闭卷考试方式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例 (%)	考核方式
课程目标 1	休闲概述、酒店休闲活动策划、酒店休闲活动管理、酒店休闲服务补救、酒店休闲营销管理 20%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记
课程目标 2	酒店休闲活动管理、酒店休闲服务补救、酒店休闲营销管理 20%	期末考试、课堂表现、平时作业、读书笔记
课程目标 3	酒店休闲活动策划、酒店休闲活动管理、酒店休闲营销管理 30%	期末考试、课堂表现、平时作业、实践
课程目标 4	酒店休闲活动策划、酒店休闲活动管理、酒店休闲服务补救、酒店休闲营销管理 30%	期末考试、课堂表现、平时作业、实践

七、成绩评定

(一) 总成绩评定

总成绩=过程性考核方式（平时成绩）×30%+期末考核×70%

(二) 平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	到课率达95%以上,认真听课,积极互动,主动讨论,发言积极。	到课率达85%以上,上课较认真,互动较积极,发言次数较多。	到课率达75%以上,上课能作一点笔记,互动有一定自主性,能够发言。	到课率达65%以上,上课不太认真,有互动但不多,很少发言。	到课率达65%以下,听课很不认真,不互动也不发言。
2	作业完成情况	作业内容完整,独立或合作完成全部作业要求。书写端正,对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写端正,但对问题分析较全面。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求,书写端正,没有对问题进行分析。	作业内容完整,独立或合作完成作业要求。书写较凌乱,没有对问题进行分析。	作业内容不完整,没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且条理,书写整齐,自主学习意识强。	内容完整且条理,书写较为整齐,有自主学习意识。	内容较为完整条理,书写比较整齐,自主学习意识一般。	内容相对完整,书写一般,比较缺乏自主学习意识。	内容无序,书写凌乱,无自主学习意识。

4	实践	完成调研、情景模拟等工作,工作量饱满,实践材料提交规范完整,有自己的创新性想法	完成调研、情景模拟等工作,工作量较饱满,实践材料提交比较完整	完成调研、情景模拟等工作,工作量一般,有提交实践材料	未完成调研、情景模拟等工作,提交的实践材料质量低	未进行调研、情景模拟等工作,无法提交实践材料
---	----	---	--------------------------------	----------------------------	--------------------------	------------------------

(三) 期末成绩评定

详见本课程期末试题评分细则。

八、选用教材

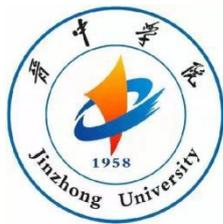
教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
无					

九、主要参考书目

- [1]赵晓鸿等. 康养休闲旅游服务基础[M]. 北京: 旅游教育出版社. 2021.
- [2]黄安民等. 酒店康乐服务与管理(第2版)[M]. 重庆: 重庆大学出版社. 2023.
- [3]曾丹, 刘丹. 康乐服务与管理[M]. 北京: 北京理工大学出版社. 2017.
- [4]杨红波. 休闲旅游餐饮服务[M]. 北京: 旅游教育出版社. 2021.
- [5]何勇等. 康乐运作实务[M]. 上海: 复旦大学出版社. 2020.
- [6]杨梅, 牟红. 休闲活动策划与服务[M]. 北京: 北京大学出版社. 2013.
- [7]柴勤芳等. 邮轮休闲娱乐服务管理(第2版)[M]. 大连: 大连海事大学出版社. 2017.
- [8]李军岩, 曹亚东. 休闲服务管理营销概论[M]. 沈阳: 辽宁大学出版社. 2011.

十、课程学习建议

要开阔视野, 熟悉运动类、文化娱乐类等休闲项目的玩法; 通读、精读参考书, 掌握基本框架和内容, 同时要善于理论联系实际, 要利用基本原理和方法分析和解决实际问题。



酒店管理专业

《休闲节事活动策划》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《休闲节事活动策划》课程大纲

一、课程信息

课程名称	休闲节事活动策划 Leisure festival event planning		
课程编码	231510708C	适用专业	酒店管理
先修课程	管理学原理	修读学期	5
课程类别	专业方向课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
课程学分	1	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	32 学时（理论学时 0，实践学时 32）		
执笔人	邢利娟	审核人	曹丹

二、课程简介

《休闲节事活动策划》课程是酒店管理专业的一门专业方向课程。学生通过运用现代管理学的相关理论及专业知识，熟悉并记住休闲节事活动在创意构思、价值传递、主题策划、活动设计、空间氛围营造、组织运营、商业赞助、人力资源配置、财务分析、风险管控、活动评估等各阶段的工作流程和内容，能够将所学的策略、方法和技巧自主运用于休闲节事活动的策划和组织之中，培养创新思维，提升策划分析能力、组织运作能力、文案写作能力，以适应酒店对应用型、复合型人才的需求。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：学会将文化资源和地方特性等元素注入酒店休闲节事活动策划之中，关注休闲节事活动策划在酒店行业发展动态中发挥的重要性，提升文化自信，对酒店行业产生认同感。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：熟悉节事活动项目化运作的基本过程，学会将管理学和酒店管理的知识和方法迁移运用至节事活动之中，明白体验经济时代下酒店行业实际情况以及休闲节事活动的目标市场以及价值传递过程，统领休闲节事活动项

目组织的全局，掌握休闲节事活动运作管理的方法和技巧。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：能够运用科学的方法，对酒店休闲节事活动在运作组织管理过程中出现的人财物、时间以及风险问题进行科学预测、精准识别、有效管控，以此提升沟通协调的能力和分析解决问题的能力。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：紧跟酒店行业发展动态，将创新思维运用到酒店休闲节事活动的总体策划、主题形象策划、体验活动及其空间设计等方面的知识运用之中，并撰写可行性报告、休闲节事活动策划书等文案，有效促进酒店行业的休闲节事活动策划和应变能力，满足从业的需要。【毕业要求 6.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、实验项目设置与要求

（一）实验项目与课程目标的关系

序号	实验项目	实验学时	实验类型	分组要求	开出要求	支撑课程目标
1	传统文化类休闲节事活动的主题及体验活动设计	8	综合	6	必做	课程目标 1、4
2	体育运动类休闲节事活动的主题及体验活动设计	8	综合	6	必做	课程目标 1、4
3	休闲节事活动的营销宣传方案设计	8	综合	6	必做	课程目标 2、3
4	为山西某一酒店策划一个休闲节事活动	8	综合	6	必做	课程目标 1、2、3、4

注：实验类型：演示/验证/综合/设计；开出要求：必做/选做；分组要求：几人一组。

（二）实验项目

项目一：传统文化类休闲节事活动的主题及体验活动设计

【实验目的】了解主题在传统文化类休闲节事活动中的重要性；掌握主题和体验活动设计的内在关系。

【实验原理】主题策划原理、战略体验模块

【主要试剂及仪器设备】多媒体

【内容提要】掌握主题策划的流程、主题策划的方法、战略体验模块、体验活动设计的方法。结合某酒店所在地域传统文化及目标客户群，进行传统文化类休闲节事活动的主题及3个体验活动设计。

【实验安排】教师介绍主题和体验活动设计的内在关系以及本次实践的目的、评分标准，将全体学生共分为6组。每组学生对实践中所给传统文化类休闲节事案例的发展历程和情况等基本信息进行资料的分工收集、筛选和整理，之后采用头脑风暴法，小组成员在课堂上对该节事的主题及体验活动的设计进行集思广益，交流探讨。随后课堂上由每组随机选择的学生代表进行汇报发言，最后由教师对各小组的汇报进行点评和总结。课后按时在学习通上提交电子版实践方案。

【教学方法与手段】

1. 讲授法：主题策划的流程、主题策划的方法、战略体验模块、体验活动设计的方法及其注意事项，让学生明白地域传统文化在酒店节事活动策划中的重要性。

2. 实践教学：引导学生运用主题策划和战略体验模块的相关知识，结合某酒店所在地域传统文化及目标客户群，对所选酒店进行传统文化类休闲节事活动的主题及3个体验活动设计，并进行方案的分享与互评。

3. 小组讨论：组织小组讨论，分享对自己小组设计方案的总结，并对其他小组的方案进行点评和看法分析；鼓励学生提问和互动，增强课堂氛围和学生的学习兴趣。

【实验报告要求】学习通提交电子版实践方案。

项目二：体育运动类休闲节事活动的主题及体验活动设计

【实验目的】了解主题在体育运动类休闲节事活动中的重要性；掌握主题和体验活动设计的内在关系。

【实验原理】主题策划原理、战略体验模块

【主要试剂及仪器设备】多媒体

【内容提要】掌握主题策划的流程、主题策划的方法、战略体验模块、体验活动设计的方法。结合某酒店所在地域实际、目标客户群及运动偏好，进行体育运动类休闲节事活动的主题及3个体验活动设计。

【实验安排】教师介绍主题和体验活动设计的内在关系以及本次实践的目的、评分标准，将全体学生共分为6组。每组学生对实践中所给体育运动类休闲节事案例的发展历程和情况等基本信息进行资料的分工收集、筛选和整理，

之后采用头脑风暴法，小组成员在课堂上对该节事的主题及体验活动的设计进行集思广益，交流探讨。随后课堂上由每组随机选择的学生代表进行汇报发言，最后由教师对各小组的汇报进行点评和总结。课后按时在学习通上提交电子版实践方案。【教学方法与手段】

1. 讲授法：主题策划的流程、主题策划的方法、战略体验模块、体验活动设计的方法及其注意事项，让学生明白地域性、目标市场及其运动行为偏好在酒店节事活动策划中的重要性。

2. 实践教学：引导学生运用主题策划和战略体验模块的相关知识，结合某酒店所在地域实际、目标客户群及运动偏好，进行体育运动类休闲节事活动的主题及3个体验活动设计，并进行方案的分享与互评。

3. 小组讨论：组织小组讨论，分享对自己小组设计方案的总结，并对其他小组的方案进行点评和看法分析；鼓励学生提问和互动，增强课堂氛围和学生的学习兴趣。

【实验报告要求】学习通提交电子版实践方案。

项目三：休闲节事活动的营销宣传方案设计

【实验目的】了解营销宣传在休闲节事活动中发挥的重要作用；理解活动对象和宣传推广之间的内在关系；掌握新型的营销宣传方式，并根据目标客户设计针对性强的营销宣传方案。

【实验原理】市场营销的STP和4P原理

【主要试剂及仪器设备】多媒体

【内容提要】掌握节事活动营销的目标市场及其定位、目标客户群及其行为偏好、新型的营销宣传方式。结合某酒店所在地域实际、目标客户群及行为偏好，进行休闲节事活动的营销宣传方案设计。

【实验安排】教师介绍主题和体验活动设计的内在关系以及本次实践的目的、评分标准，将全体学生共分为6组。每组学生对实践中所给体育运动类休闲节事案例的发展历程和情况等基本信息进行资料的分工收集、筛选和整理，之后采用头脑风暴法，小组成员在课堂上对该节事的主题及体验活动的设计进行集思广益，交流探讨。随后课堂上由每组随机选择的学生代表进行汇报发言，最后由教师对各小组的汇报进行点评和总结。课后按时在学习通上提交电子版实践方案。

【教学方法与手段】

1. 讲授法：讲授节事活动营销的目标市场及其定位、目标客户群及其行为偏好、新型的营销宣传方式。让学生目标市场及其行为偏好对酒店节事活动营销的重要性，掌握现代社会中的节事活动的新型营销宣传方式。

2. 实践教学：引导学生运用市场营销的 STP 和 4P 的相关知识，结合某酒店所在地域实际、目标客户群及行为偏好，进行休闲节事活动的营销宣传方案设计，并进行方案的分享与互评。

3. 小组讨论：组织小组讨论，分享对自己小组设计方案的总结，并对其他小组的方案进行点评和看法分析；鼓励学生提问和互动，增强课堂氛围和学生的学习兴趣。

【实验报告要求】学习通提交电子版实践方案。

项目四：为山西某一酒店策划一个休闲节事活动

【实验目的】了解休闲节事活动对酒店经济、酒店品牌文化传播、酒店品牌形象提升等方面的重要性；掌握地域文化资源和节事活动策划的内在互动关系，即节事活动策划要以地区独特的文化资源为设计要素，节事活动的成功举办可以有效开发、传播和保护地区文化资源。

【实验原理】主题策划原理、战略体验模块、节事运营管理

【主要试剂及仪器设备】多媒体

【内容提要】掌握主题策划的流程、主题策划的方法、体验活动设计的方法、运营管理等知识。结合某酒店所在地域实际、文化资源、休闲旅游资源、目标客户群及偏好，为山西某一酒店策划一个休闲节事活动，并进行方案汇报。

【实验安排】教师介绍地域文化资源与节事活动策划的内在关联机制以及本次实践的目的、评分标准，将全体学生共分为 6 组。每组学生对所选酒店的文化资源和设计风格等地方实际情况和基本信息进行资料的分工收集、筛选和整理，之后采用头脑风暴法，小组成员在课堂上对所选酒店设计休闲节事活动，从节事名称、主题、体验活动、运作管理、营销赞助、风险管理等方面进行集思广益，交流探讨。随后课堂上由每组随机选择的学生代表进行汇报发言，最后由教师对各小组的汇报进行点评和总结。课后按时在学习通上提交电子版实践方案。

【教学方法与手段】

1. 讲授法：掌握主题策划的流程、主题策划的方法、体验活动设计的方法、运营管理等知识，让学生明白地域性、目标市场及行为偏好在酒店节事活动策划中的重要性，并能够运用科学的方法，对酒店休闲节事活动在运作组织管理过程中出现的人财物、时间以及风险问题进行科学预测、精准识别、有效管控。

2. 实践教学：引导学生运用主题策划、体验活动设计、运营管理等相关知识，结合某酒店所在地域实际、文化资源、休闲旅游资源、目标客户群及偏好，为山西某一酒店策划一个休闲节事活动，并进行方案的分享与互评。

3. 小组讨论：组织小组讨论，分享对自己小组设计方案的总结，并对其他小组的方案进行点评和看法分析；鼓励学生提问和互动，增强课堂氛围和学生的学习兴趣。

【实验报告要求】学习通提交电子版实践方案。

五、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、技能成绩、期末考核。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现、平时作业、实践方案展示。

期末考核采用考查，即撰写策划方案的形式进行考试。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	节事活动概述、体验经济下的节事活动价值传递、总体策划和主题的确、体验设计与科技手段的应用占比25%	课堂讨论、实践方案展示、团队合作、期末考试
课程目标 2	体验经济下的节事活动价值传递、节事活动运营管理概述、节事活动的组织结构与人力资源管理、节事活动的进度策划与时间管理、节事活动的财务管理与节事营销赞助、节事活动的风险管理、节事活动的现场管理、节事活动评估与影响，占比25%	课堂讨论、实践方案展示、团队合作、期末考试
课程目标 3	节事活动概述、节事活动运营管理概述、节事活动的财务管理与节事营销赞助、节事活动的风险管理、节事活动的现场管理、节事活动评估与影响，占比25%	课堂讨论、实践方案展示、团队合作、平时作业、期末考试
课程目标 4	节事活动概述、体验经济下的节事活动价值传递、总体策划和主题的确、体验设计与科技手段的应用占比25%	课堂讨论、实践方案展示、团队合作、平时作业、期末考试

六、成绩评定

（一）总成绩评定

总成绩=（课堂表现×40%+平时作业×40%+读书笔记×20%）×30%+技能成绩评定×20%+期末成绩评定×50%

（二）平时成绩评定

1. 课堂表现占平时成绩中的 40%，按照百分制给分，主要考核依据为学生的到课率、随机提问作答情况、课堂讨论的参与度等。

2. 平时作业占平时成绩中的 40%，按照百分制给分，每学期布置 2 次平时作业，求均分。

3. 读书笔记占平时成绩的 20%，主要考核依据为笔记内容的完整性、规范性、条理性、字迹书写的清晰程度等。

具体评分标准如下：

序号	评价项目	评分标准				
		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课，积极互动，主动讨论，发言积极，不缺课。	上课较认真，互动较积极，发言次数较多，缺课 1—2 次。	上课能作一点笔记，互动有一定自主性，能够发言，缺课 2—3 次。	上课不太认真，有互动但不多，很少发言，缺课 3—4 次。	听课很不认真，不互动也不发言，缺课 4—5 次。
2	平时作业	作业内容完整，独立或合作完成全部作业要求。书写端正，对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写端正，但对问题分析较全面。	作业内容完整，独立或全部完成作业要求，书写端正，没有对问题进行分析。	作业内容完整，独立或合作完成作业要求。书写较凌乱，没有对问题进行分析。	作业内容不完整，没有达到作业要求。
3	读书笔记	内容完整且表达准确，逻辑清晰，书写规范且条理分明，有重难点知识的标注，字迹清晰。	内容基本完整，表达基本准确，逻辑基本清晰，书写基本规范，基本有重难点知识，字迹清晰。	内容完成度一般，逻辑和表达一般，书写基本规范，没有重难点知识的标注，字迹清晰度一般。	内容完成度较低，逻辑和表达存在缺失现象，没有重难点知识的标注，字迹清晰度较差。	内容严重不完整，书写逻辑和表达混乱，没有重难点知识的标注，字迹几乎辨认不清。

（三）技能成绩评定

实践技能占总成绩的 20%，按照百分制给分。其中，方案完整可行（40 分）、规范和创新程度（20 分）、团队分工与协作（20 分）、展示方式灵活新颖（15 分）、时间控制佳（5 分）。每个学生所有实践的平均值，即是该同学最后评价的技能成绩。

（四）期末成绩评定

根据期末策划方案的评分标准进行成绩评定。

七、教学参考资源

[1]罗伊玲. 节事活动策划与管理（第二版）. 武汉：华中科技大学出版社. 2022. 可参考本书的第一、四、五、六、七、八、十、十一、十二章。

[2]张骁鸣, 郑丹妮, 林嘉怡. 节事活动策划与管理. 广州：中山大学出版社. 2014. 可参考本书的第一、二、三、四、五、六、七、八、九、十章。

[3]徐丽莎. 节事活动策划与管理. 浙江：浙江大学出版社. 2013. 可参考本书的可参考本书的第一、二、三、四、六、七、八、九章。

[4]学习通上面的案例资料库、节事研究的相关文献及参考书目。

八、选用教材

教材名称	ISBN号	编者	出版社	出版时间	是否为马工程教材
节事活动策划与管理（第五版）	9787208177376	卢晓	上海人民出版社	2023年8月	否

九、课程学习建议

该课程在每次上课之前，都需要提前花费至少 30 分钟在学习通进行课外学习和知识点预习，主要是熟悉案例资料和相关补充的学术文献、参考书目，加深对所学知识的理解，提前了解实践内容及任务要求，互相熟悉小组成员，有助于进行课堂讨论和实践训练。



酒店管理专业

《酒店急救知识与护理》

课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店急救知识与护理》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店急救知识与护理 Hotel first aid knowledge and nursing		
课程编码	231510710C	适用专业	酒店管理专业
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第7学期
课程类别	职业能力教育课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
设置类别	独立设课	课程学分	1学分
课程学时	32学时	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
执笔人	黄静戈	审核人	曹丹

二、课程简介

酒店急救与护理是酒店管理专业人才培养中的重要组成部分，增强学生的实践操作能力和综合素质，也从整体上提升了酒店行业的服务水平和安全管理能力。学生通过学习在酒店环境下针对突发的医疗紧急情况，酒店工作人员按照既定的应急预案和基本的急救护理程序。深入探讨酒店在健康管理方面的职责，帮助学生建立职业道德，并提供详尽的应急处置流程和标准操作规程。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：法规与理论素养目标，培养学生具备酒店安全管理与急救护理的法规意识，归纳概括急救伦理、现场评估与决策制定等基本理论，具备风险预警与预防能力，达成专业素质要求。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：身心素质与应急反应能力目标，通过实践操作，锻炼学生在面对突发状况时的心理承受力和果断决策能力，提升其身体协调性和体能素质，培养其在急救服务中的人文关怀精神和职业素养，以满足身心素质要求。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：专业技能与实践操作目标，即确保学生熟练运用 CPR、AED 等基本生命支持技术，能够识别并初步处理酒店环境中的各类急症和伤害，具备

组织和参与应急疏散、自救互救的能力，精通公共卫生事件特别是传染病防控和个体防护的应对策略。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：通过模拟场景和急救演练，提升学生在紧急情况下的沟通技巧，增强学生在高压环境下独立判断和快速决策的能力。能够在面对各种紧急情况时保持冷静，采取适当行动，能够与他人协作，共同完成急救工作，同时维护酒店的专业形象和运营连续性。【毕业要求 6.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通能力	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、实验项目设置与要求

（一）实验项目与课程目标的关系

实验项目	实验学时	实验类型	分组要求	开出要求	支撑课程目标
心肺复苏术与 AED 使用	4	演示、综合	4 人	必做	课程目标 1、3
常见急症识别与处理模拟	4	演示、综合	4 人	必做	课程目标 1、3
意外伤害处理实践操作	4	演示、综合	4 人	必做	课程目标 1、2
酒店应急场景模拟与预案解读	2	演示、综合	4 人	必做	课程目标 2、3
紧急疏散演练	4	演示、综合	4 人	必做	课程目标 2、3
应急响应团队角色扮演	4	演示、综合	4 人	必做	课程目标 2、4
急救技能实战演练	2	演示、综合	4 人	必做	课程目标 2、4
消防安全演练与火灾应对	2	演示、综合	4 人	必做	课程目标 3、4
危机模拟与媒体应对角色扮演	2	演示、综合	4 人	必做	课程目标 3、4
急救技能综合运用	4	演示、综合	4 人	必做	课程目标 3、4

（二）实验项目

心肺复苏术与 AED 使用

【实验目的】

1. 归纳心肺复苏（CPR）的基本步骤和技巧，提高紧急情况下的急救能力。
2. 概括自动体外除颤器（AED）的正确使用方法，以及其在心脏骤停抢救

中的重要作用。

3.增强面对突发心脏事件时的冷静判断和应急响应能力。

【实验原理】

1.心肺复苏：通过胸外按压和人工呼吸维持循环和呼吸，为患者提供必要的氧气，直到专业医疗救援到达。

2.AED 工作原理：AED 通过分析心律，自动识别室颤或无脉性室速，给予一次或多次电击，试图恢复正常心律。

【主要试剂及仪器设备】

模拟人：成人和儿童 CPR 训练模拟人。

AED 训练机：模拟真实 AED 的操作界面和声音提示，但不会产生真实电击。

CPR 反馈装置：用于监测按压深度、频率和人工呼吸的有效性。

教学视频和手册：提供 CPR 和 AED 使用步骤的详细指导。

【内容提要】

理论学习：讲解心脏骤停的原因、CPR 的步骤和 AED 的工作原理。

技能训练：指导学生进行 CPR 和 AED 使用的实操训练。

情景模拟：通过模拟心脏骤停场景，让学生实践 CPR 和 AED 操作。

评估与反馈：评估学生操作的准确性和及时性，提供改进指导。

【实验安排】

理论导入：30 分钟，教师讲解心脏骤停急救的基本知识。

技能演示：30 分钟，教师演示 CPR 和 AED 的正确使用方法。

分组练习：60 分钟，学生分组，在指导下轮流练习 CPR 和 AED 使用。

情境模拟：30 分钟，设置模拟情景，学生进行实战演练。

反馈讨论：15 分钟，教师和学生一起回顾操作中的亮点和需改进之处。

总结复习：15 分钟，总结 CPR 和 AED 操作的关键点。

【教学方法与手段】

演示教学：教师通过模拟人演示 CPR 和 AED 的正确操作。

实操训练：学生在模拟人上进行 CPR 和 AED 的反复练习。

视频辅助：播放专业 CPR 和 AED 操作的教学视频，加深理解。

情景模拟：设置真实的急救场景，提高学生的应急反应能力。

反馈指导：使用 CPR 反馈装置监控学生操作，及时提供改进建议。

【实验报告要求】

操作流程：详细记录 CPR 和 AED 操作的步骤，包括检查环境安全、按压和人工呼吸的频率与深度、AED 的使用时机和方法。

技能评估：自我评估在模拟训练中的表现，包括按压质量和人工呼吸的有效性。

情景复盘：描述在模拟情景中的应对过程，分析决策和操作的合理性。

个人反思：总结学习过程中的体会，识别自身技能的薄弱环节，制定改进计划。

常见急症识别与处理模拟

【实验目的】

1.概括常见急症的初步识别和紧急处理方法，提高面对突发事件时的应急反应能力。

2.如何使用基本的急救设备和药物，为患者提供初步的救治措施。

3.强化团队协作和沟通能力和面对突发情况时，勇于承担责任，积极救助他人。确保在紧急情况下能够有效地分配任务和资源。

【实验原理】

1.急症识别：了解常见急症的症状和体征，如心脏病发作、中风、创伤出血、呼吸道梗阻等。

2.急救原则：掌握“ABC”（Airway, Breathing, Circulation）原则，优先保证患者呼吸道畅通、呼吸和血液循环。

3.设备使用：熟悉心肺复苏（CPR）、自动体外除颤器（AED）、止血带、气道开放设备等急救设备的使用。

【主要试剂及仪器设备】

模拟人：用于模拟不同急症状态的人体模型。

急救包：包括绷带、纱布、止血带、消毒剂、一次性手套等。

AED 训练机：模拟 AED 的使用，但不会产生真实电击。

模拟药物：用于教学的模拟药物，如假的肾上腺素自动注射器。

情景模拟软件：提供虚拟现实或增强现实的急症场景，增强沉浸式学习体验。

【内容提要】

理论学习：讲解常见急症的识别标志和初步处理原则。通过真实案例或者模拟案例来强调医护人员的职业道德和社会责任感，讲述酒店工作人员在面对突发事件时勇于承担责任、积极救助他人的故事。

设备操作：指导学生正确使用 CPR、AED 和其他急救设备。

情景模拟：通过预设的急症场景，让学生进行模拟急救操作。

团队协作：强调在紧急情况下团队成员间的沟通和分工。

【实验安排】

理论导入：30 分钟，教师讲解急症识别和初步处理的基本知识。

设备熟悉：30 分钟，学生学习并实践使用 CPR、AED 和其他急救设备。

分组模拟：60 分钟，学生分组进行模拟急症场景的急救操作。

角色扮演：30 分钟，设定不同角色，模拟紧急情况下的团队协作。

反馈讨论：15 分钟，教师和学生一起回顾操作中的表现，提出改进建议。

总结复习：15 分钟，总结急症处理的关键点和学习重点。

【教学方法与手段】

演示教学：教师通过模拟人演示急症处理的操作流程。

实操训练：学生在模拟人上进行急救操作的反复练习。

情景模拟：设置真实急症场景，学生进行实战演练，提高应变能力。

角色扮演：通过角色分配，模拟紧急情况下的团队沟通和决策。

反馈指导：使用监控设备评估学生操作，及时提供改进建议。

【实验报告要求】

操作流程：详细记录在模拟急症场景中的急救操作流程，包括识别急症、使用急救设备和药物的步骤。

技能评估：自我评估在模拟训练中的表现，包括操作速度、准确性以及团队协作能力。

情景分析：描述在模拟情景中的决策过程，分析判断和操作的合理性。

个人反思：总结学习过程中的体会，识别自身技能的薄弱环节，制定改进计划。

意外伤害处理实践操作

【实验目的】

- 1.概括常见意外伤害的初步处理技巧，如割伤、烧伤、骨折、中毒等。
- 2.会正确使用急救箱内的物品，包括绷带、消毒剂、敷料和止血带。
- 3.提升在紧急情况下的心理承受能力和快速反应能力，讲解在急救过程中需要注意的行为准则和伦理规范，强调诚实守信、尊重生命等职业道德，为专业医疗救助到来争取时间。

【实验原理】

- 1.伤口处理：了解不同类型的伤口（切割、刺伤、擦伤）的清洁和包扎方法。
- 2.烧伤处理：掌握烧伤的冷却和覆盖原则，避免错误处理导致的二次伤害。
- 3.骨折固定：学习使用夹板或替代物品临时固定骨折部位，防止移动加重损伤。
- 4.中毒处理：了解中毒的初步处理，如催吐、洗胃等，以及何时不应使用

这些方法。

【主要试剂及仪器设备】

急救箱：包含消毒剂、绷带、纱布、止血带、剪刀、酒精棉球、冷敷包等。

模拟伤口模型：用于演示和实践伤口清洁和包扎的模型。

模拟骨折模型：用于演示骨折临时固定的模型。

教学材料：包括急救手册、视频教程、急救指南卡片。

【内容提要】

理论学习：讲解意外伤害的类型、危害和初步处理原则。

技能演示：教师演示常见伤害的处理方法和急救物品的使用。

实践操作：学生在教师指导下，对模拟伤口和骨折进行初步处理。

模拟情景：设置紧急情况下的模拟场景，让学生进行现场急救操作。

【实验安排】

理论导入：30分钟，讲解意外伤害的处理原则和急救物品的使用方法。

技能演示：30分钟，使用模拟模型演示伤口处理、烧伤冷却、骨折固定等操作。

实践环节：60分钟，学生分组，轮流在模拟模型上练习伤口包扎、烧伤处理和骨折固定。

情景模拟：30分钟，设置模拟紧急场景，学生进行现场急救操作，包括判断伤情和实施初步处理。

反馈讨论：15分钟，教师和学生共同回顾操作过程，讨论操作中的亮点和需要改进的地方。

总结复习：15分钟，总结意外伤害处理的关键点，强化记忆。

【教学方法与手段】

演示教学：教师通过模拟模型演示急救操作，学生观察学习。

分组实操：学生分组，轮流操作，相互观察和纠正，提高实践能力。

角色扮演：设置紧急情况场景，学生扮演不同角色，模拟真实急救过程。

互动问答：鼓励学生提问，教师即时解答，促进学习交流。

【实验报告要求】

操作记录：详细记录在模拟操作中对各种意外伤害的处理过程，包括使用的物品和步骤。

技能评估：自我评估在模拟操作中的表现，包括操作的准确性、速度和决策能力。

情景分析：描述在模拟紧急场景中的行动，分析判断和处理的合理性。

个人反思：总结学习过程中的体会，识别自身技能的不足，提出改进计划。

酒店应急场景模拟与预案解读

【实验目的】

- 1.归纳常见的应急场景和相应的应对策略。
- 2.如何制定和执行有效的应急预案，确保宾客和员工的安全。
- 3.提升危机管理能力，包括快速决策、沟通协调和资源调度。

【实验原理】

- 1.风险管理：识别潜在的安全隐患和风险点，制定预防措施。
- 2.应急响应：理解应急响应的层次和流程，确保信息传递的准确性和时效性。
- 3.人员疏散与安全保护：掌握疏散路线和集合点的规划，以及保护人员安全的技巧。

【主要试剂及仪器设备】

模拟场景软件：提供酒店火灾、地震、食物中毒等虚拟场景，模拟真实的应急情况。

通讯设备：包括对讲机、电话、广播系统，用于模拟信息传递和沟通。

应急装备：如灭火器、急救箱、防毒面具、疏散指示标识，用于模拟应急处理。

角色扮演道具：服装、身份标识牌等，用于区分不同的角色，如宾客、员工、管理人员。

【内容提要】

理论学习：讲解酒店应急管理的重要性，以及常见应急场景的处理原则。结合当下社会关注的公共卫生事件，如疫情应对措施，让学生了解国家在危机管理方面的举措。

预案解读：分析酒店应急预案的内容，包括报警程序、人员职责、疏散路线等。

场景模拟：通过虚拟或实体场景，模拟酒店应急情况，检验预案的执行效果。

团队协作：强调在应急情况下的团队沟通和协调，确保高效有序的应急响应。

【实验安排】

理论导入：15分钟，教师讲解酒店应急管理的理论知识和预案解读。

预案分析：15分钟，学生分组，每组负责解读一份酒店应急预案，分析其适用性和有效性。

角色分配：10分钟，学生根据预案中的角色进行分配，包括宾客、前台、

保安、消防员等。

模拟演练：30分钟，学生在模拟场景中进行应急处理演练，包括信息传递、人员疏散和应急资源调度。

反馈讨论：10分钟，教师和学生共同回顾演练过程，讨论操作中的亮点和需要改进的地方。

总结复习：10分钟，总结应急场景模拟的关键点，强化应急响应的流程和技巧。

【教学方法与手段】

案例分析：通过分析真实的酒店应急案例，加深学生对应急管理的理解。

角色扮演：学生扮演不同的角色，模拟应急情况下的沟通和协作，提高应急反应能力。

互动问答：鼓励学生提问，教师即时解答，促进学习交流。

模拟演练：使用模拟场景软件或实体场景，让学生亲身体验应急处理的全过程。

【实验报告要求】

预案解读：详细解读一份酒店应急预案，包括其结构、关键环节和潜在的不足。

操作记录：记录在模拟演练中对应急场景的处理过程，包括信息传递、人员疏散和资源调度的步骤。

技能评估：自我评估在模拟操作中的表现，包括决策速度、沟通能力和团队协作。

情景分析：描述在模拟紧急场景中的行动，分析判断和处理的合理性，以及预案的适用性。

紧急疏散演练

【实验目的】

- 1.迅速反应，能够在紧急情况下迅速、有序疏散的技能，确保人员安全。
- 2.熟悉疏散路线、集合点和安全出口的位置，减少疏散时间。
- 3.提升在高压环境下保持冷静、快速决策的能力，加强团队协作。

【实验原理】

安全心理学：理解在紧急情况下人群的行为模式，包括恐慌反应和领导效应。

疏散动力学：研究人员疏散的速度、方向和路径选择，优化疏散流程。

应急通信：确保信息的准确、快速传递，指导疏散行动。

【主要试剂及仪器设备】

模拟疏散系统：包括烟雾机、警报器、模拟火源，用于创建逼真的疏散环境。

通讯设备：对讲机、扩音器，用于模拟指挥中心与疏散人员的通讯。

标识与地图：疏散路线图、集合点标志，用于指示正确的疏散路径。

个人防护装备：防烟口罩、头盔、反光背心，确保参与者安全。

【内容提要】

理论学习：讲解紧急疏散的基本原则，包括人员优先、安全第一、有序撤离。

预案解读：分析疏散预案，包括疏散信号、集合点、人员清点等流程。

实地演练：在模拟紧急情况下进行疏散演练，测试预案的有效性。

反馈与改进：评估演练结果，识别问题，提出改进建议。

【实验安排】

理论导入：30分钟，教师讲解紧急疏散的基本原则和预案解读。

预案熟悉：30分钟，学生分组，每组负责一段疏散路线，熟悉预案和集合点。

演练准备：15分钟，学生穿戴个人防护装备，准备疏散演练。

模拟演练：45分钟，启动模拟紧急情况，学生根据预案进行疏散演练。

集合点清点：15分钟，学生到达集合点，进行人员清点，确认无遗漏。

反馈讨论：30分钟，教师和学生共同回顾演练过程，讨论操作中的亮点和需要改进的地方。

总结复习：15分钟，总结紧急疏散演练的关键点，强化安全意识和团队协作。

【教学方法与手段】

情境模拟：使用模拟疏散系统创建真实的紧急疏散场景，提高演练的真实性。

分组合作：学生分组，每组负责一部分疏散路线，促进团队内部的沟通与协作。

角色扮演：指定学生扮演指挥员、安全员、受伤人员等角色，增加演练的复杂性和真实性。

即时反馈：使用通讯设备进行实时通讯，模拟指挥中心与现场的交互，提高决策效率。

【实验报告要求】

预案解读：详细解读紧急疏散预案，包括疏散信号、集合点、人员清点流程。

操作记录：记录在模拟演练中对疏散指令的响应过程，包括个人行动、团队协作和信息传递。

技能评估：自我评估在模拟操作中的表现，包括反应速度、决策能力和团队协作。

情景分析：描述在模拟紧急场景中的行动，分析判断和处理的合理性，以及预案的适用性。

个人反思：总结学习过程中的体会，识别自身技能的不足，提出改进计划，特别是如何在高压环境下保持冷静和高效。

应急响应团队角色扮演

【实验目的】

- 1.解释应急响应团队中的不同角色职责，提高团队协作和决策能力。
- 2.练习在紧急情况下的快速反应、信息收集与分析、资源调度和决策制定。
- 3.加深对应急管理流程和预案执行的认识，提升个人在应急响应中的效能。

【实验原理】

团队协作：了解应急响应中团队成员之间如何高效沟通和协作，确保信息的准确传递和资源的有效分配。

角色认知：明确应急响应团队中各个角色的职能，如指挥官、信息官、后勤官、医疗官等，以及他们在不同阶段的任务。

情景应对：通过模拟真实紧急情况，让参与者在角色扮演中学习如何应对突发事件，提高应急处置能力。

【主要试剂及仪器设备】

模拟场景软件：提供各种紧急情况的虚拟场景，如自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等。

通讯设备：对讲机、手机、电脑，用于模拟信息传递和指挥调度。

角色标识：臂章、帽子、背心等，用以区分团队中不同角色的身份。

应急资源：模拟的救援物资、医疗设备、交通车辆等，用于演练资源调度。

【内容提要】

角色分配：介绍应急响应团队的构成，包括指挥官、信息官、后勤官、医疗官等，并分配角色。

预案学习：讲解应急响应预案，包括启动条件、行动流程、资源调配和信息报告机制。

情景模拟：通过模拟软件创建紧急情况，让团队成员在角色扮演中进行应急响应。

决策制定：团队根据模拟情景，进行信息分析、资源调度和决策制定，执

行应急响应行动。

反馈与改进：演练结束后，团队成员和教师共同评估演练效果，提出改进建议。

【实验安排】

角色认知：30 分钟，教师讲解应急响应团队的组成和各角色职责。

预案学习：30 分钟，学生熟悉应急响应预案，包括启动流程、资源调度和信息报告。

角色准备：15 分钟，学生根据分配的角色进行准备，包括装备穿戴和信息接收。

情景模拟：60 分钟，使用模拟软件创建紧急情况，学生在角色扮演中进行应急响应。

决策制定：15 分钟，团队根据模拟情景，进行信息分析和资源调度，制定应急响应策略。

反馈讨论：15 分钟，团队成员和教师共同评估演练效果，讨论操作中的亮点和需要改进的地方。

总结复习：15 分钟，总结应急响应团队角色扮演的关键点，强化团队协作和决策能力。

【教学方法与手段】

角色扮演：学生扮演不同的应急响应角色，模拟真实场景下的应急处理过程。

情境模拟：使用模拟软件创建逼真的紧急情况，提高演练的真实性和紧张感。

分组合作：学生分组，每组负责一个或多个角色，促进团队内部的沟通与协作。

即时反馈：使用通讯设备进行实时通讯，模拟指挥中心与现场的交互，提高决策效率。

【实验报告要求】

角色解析：详细解析自己在演练中扮演的角色，包括职责、权限和行动指南。

操作记录：记录在模拟演练中对紧急情况的响应过程，包括信息收集、资源调度和决策制定。

技能评估：自我评估在模拟操作中的表现，包括反应速度、决策能力和团队协作。

情景分析：描述在模拟紧急场景中的行动，分析判断和处理的合理性，以

及预案的适用性。

个人反思：总结学习过程中的体会，识别自身技能的不足，提出改进计划，特别是在团队协作和决策制定方面的提升。

急救技能实战演练

【实验目的】

- 1.归纳急救器材的正确使用方法，提高现场救护的有效性和安全性。
- 2.增强在紧急情况下的应变能力和心理素质，确保在关键时刻能够冷静处理。
- 3.实操基本的急救技能，包括心肺复苏（CPR）、止血、包扎、骨折固定等。

【实验原理】

- 1.生理学：理解人体在受到伤害时的生理反应，如休克、出血、呼吸停止等。
- 2.急救技术：掌握正确的急救方法，以减少伤害程度，为专业医疗救助赢得时间。
- 3.心理干预：学习如何在紧张的环境中保持冷静，有效沟通，安抚伤者情绪。

【主要试剂及仪器设备】

模拟人：用于练习 CPR、呼吸支持等技能。

急救包：包含绷带、纱布、止血带、三角巾、剪刀等基本急救用品。

骨折固定器材：夹板、颈托、脊柱板等用于骨折固定。

AED 训练机：模拟自动体外除颤器，用于训练心脏骤停的处理。

【内容提要】

理论学习：讲解急救的基本原则，如 ABC（气道、呼吸、循环）检查，以及各种伤害的初步处理方法。

技能演示：教师使用模拟人和急救器材，演示 CPR、止血、包扎、骨折固定等技能。

实战演练：学生在教师指导下，分组进行各种急救技能的实操练习。

情景模拟：设置模拟紧急情况，如交通事故、心脏骤停等，学生进行现场急救演练。

【实验安排】

理论导入：15 分钟，讲解急救的基本知识和技能概览。

技能演示：15 分钟，使用模拟人和急救包，演示各项急救技能。

分组练习：30 分钟，学生分组，在模拟人上练习 CPR、止血、包扎和骨折固定。

情景模拟：15 分钟，设置紧急情况，学生进行现场急救技能的实战演练。

反馈讨论：10 分钟，和学生共同回顾演练过程，讨论操作中的亮点和需要改进的地方。

总结复习：5 分钟，总结急救技能的关键点，强调安全操作和团队协作的重要性。

【教学方法与手段】

演示教学：通过模拟人和急救包演示各项急救技能，学生观察学习。

分组实操：学生分组练习，相互观察和纠正，提高实践能力。

情景模拟：设置紧急情况，学生进行现场急救操作，模拟真实环境下的应急处理。

互动问答：鼓励学生提问，教师即时解答，促进学习交流。

【实验报告要求】

技能记录：详细记录在实战演练中练习的急救技能，包括 CPR、止血、包扎、骨折固定等的操作步骤。

情景分析：描述在模拟紧急场景中的行动，分析判断和处理的合理性，以及如何改进。

个人反思：总结学习过程中的体会，识别自身技能的不足，提出改进计划，特别是在技能熟练度和心理素质方面的提升。

消防安全演练与火灾应对

【实验目的】

- 1.归纳消防安全基础知识，了解火灾发生的原因及预防措施。
- 2.独立使用消防器材，如灭火器、消防栓等，以及基本的火灾扑救技巧。熟悉紧急疏散流程。
- 3.提升面对火灾的心理素质，增强团队协作和应急响应能力。

【实验原理】

- 1.理解可燃物、助燃物（氧气）和引火源是火灾发生的三个必要条件。
- 2.初期火灾扑救：掌握使用灭火器的正确方法，了解不同类型的火灾（A 类至 F 类）及其对应的灭火方式。
- 3.疏散原则：熟悉“低姿快行”的疏散原则，了解疏散路线的选择和集合点的确定。

【主要试剂及仪器设备】

模拟火源：使用安全的模拟火焰，用于演示火灾初期的扑救。

消防器材：包括干粉灭火器、二氧化碳灭火器、泡沫灭火器、消防栓等。

疏散指示标识：模拟的疏散路线图、安全出口指示、集合点标识。

通讯设备：对讲机、广播系统，用于模拟火灾报警和疏散指令的传达。

个人防护装备：防火服、防烟面具、安全帽，用于保护参与演练的人员。

【内容提要】

理论学习：讲解消防安全知识，包括火灾的分类、预防措施、初期火灾的扑救原则。

器材操作：演示和实践灭火器、消防栓等消防器材的使用。

疏散演练：设置模拟的火灾场景，进行紧急疏散演练，包括报警、疏散和集合点的集合。

应急响应：模拟火灾发生后的应急响应流程，包括信息通报、资源调度和人员分工。

【实验安排】

理论导入：15分钟，教师讲解消防安全知识和火灾应对的基本原则。

器材演示：15分钟，教师演示灭火器和消防栓的使用方法。

技能练习：20分钟，学生分组，轮流练习使用灭火器扑灭模拟火源。

疏散演练：20分钟，设置模拟火灾场景，学生进行紧急疏散演练，包括报警、疏散和集合点的集合。

应急响应：10分钟，模拟火灾发生后的应急响应流程，包括信息通报和资源调度。

反馈讨论：10分钟，教师和学生共同回顾演练过程，讨论操作中的亮点和需要改进的地方。

总结复习：10分钟，总结消防安全演练的关键点，强调安全意识和团队协作的重要性。

【教学方法与手段】

演示教学：教师通过模拟火源演示灭火器的使用，学生观察学习。

分组实操：学生分组练习使用消防器材，相互观察和纠正，提高实践能力。

情景模拟：设置火灾场景，学生进行疏散演练和应急响应，模拟真实环境下的应急处理。

互动问答：鼓励学生提问，教师即时解答，促进学习交流。

【实验报告要求】

技能记录：详细记录在演练中练习的消防器材使用技巧，包括不同类型灭火器的操作步骤。

情景分析：描述在模拟火灾场景中的行动，分析判断和处理的合理性，以及如何改进。

个人反思：总结学习过程中的体会，识别自身技能的不足，提出改进计划，

特别是在技能熟练度和心理素质方面的提升。

危机模拟与媒体应对角色扮演

【实验目的】

- 1.归纳危机管理的基本原则和媒体应对策略。
- 2.举一反三，说明在危机事件中与媒体沟通的技巧，包括信息准备、发言策略和情绪管理。
- 3.提升在高压环境下的决策能力和公众演讲技巧，确保信息传递的准确性和有效性。

【实验原理】

- 1.了解危机期间信息传播的特点，包括谣言的产生、公众情绪的波动和媒体的角色。
- 2.与媒体建立良好关系的方法，包括主动沟通、透明度原则和危机声明的发布。
- 3.如何在媒体面前保持镇定，清晰、准确地传达信息，避免误解和负面报道。

【主要试剂及仪器设备】

模拟新闻发布会系统：包括麦克风、音响设备、投影仪，用于模拟新闻发布会场景。

媒体角色扮演道具：记者名牌、录音笔、摄像机模型，用于扮演媒体角色。

情景脚本：提供不同类型的危机场景和媒体提问，用于角色扮演和演练。

反馈与评分系统：用于评估参与者的表现，包括语言表达、情绪管理和信息准确性。

【内容提要】

理论学习：危机管理和媒体应对的基本原则，包括危机沟通的“黄金法则”。

技能训练：指导参与者如何准备危机声明，如何在媒体面前保持冷静，以及如何回答尖锐问题。

角色扮演：参与者扮演危机管理者或媒体记者，进行模拟的新闻发布会或采访。

反馈与评估：评估参与者在角色扮演中的表现，包括信息准备、发言策略和情绪管理。

【实验安排】

理论导入：15分钟，教师讲解危机管理和媒体应对的基本原则和技巧。

技能训练：15分钟，教师演示如何准备危机声明，以及在媒体面前的发言技巧。

角色分配：10分钟，参与者分配角色，包括危机管理者、媒体记者等。

情景模拟：30分钟，进行模拟的新闻发布会或采访，参与者根据分配的角色进行互动。

反馈讨论：15分钟，教师和参与者共同回顾模拟过程，讨论操作中的亮点和需要改进的地方。

总结复习：5分钟，总结危机模拟与媒体应对的关键点，强调信息准备和情绪管理的重要性。

【教学方法与手段】

角色扮演：参与者扮演不同的角色，模拟真实的危机管理和媒体应对场景。

情景模拟：使用模拟新闻发布会系统，提供逼真的媒体互动体验。

即时反馈：使用反馈与评分系统，即时评估参与者的发言策略和情绪管理。

案例分析：分析真实的危机管理案例，加深对媒体应对策略的理解。

【实验报告要求】

角色分析：详细解析在演练中扮演的角色，包括角色的职责、挑战和目标。

策略记录：记录在模拟情景中采取的媒体应对策略，包括信息准备、发言技巧和情绪管理。

情景分析：描述在模拟媒体互动中的行动，分析判断和处理的合理性，以及如何改进。

个人反思：总结学习过程中的体会，识别自身技能的不足，提出改进计划，特别是在危机管理和公众演讲技巧方面的提升。

急救技能综合运用

【实验目的】

1. 巩固学生在急救技能培训中所学的知识和技能。
2. 确保学生能够正确、迅速地识别紧急情况，并采取适当的急救措施。
3. 提升在实际操作中的自信心和决策能力，以应对真实生活中的紧急情况。

【实验原理】

通过模拟真实的紧急情况，检验学生的技能应用和决策能力。

即时的点评和反馈有助于学生了解自己的优点和不足，从而针对性地提高。

【主要试剂及仪器设备】

模拟人：用于心肺复苏（CPR）、异物梗阻等急救技能的实践操作。

急救包：包含绷带、三角巾、止血带、消毒剂、创可贴等基本急救用品。

AED训练机：模拟自动体外除颤器，用于训练心脏骤停的处理。

模拟工具：如假牙、假血、模拟异物等，用于增加情境的真实性。

评分表：用于记录和评估学生在操作中的表现。

【内容提要】

技能复习：复习心肺复苏、止血、包扎、异物梗阻处理、骨折固定等急救技能。

情境模拟：设置多个紧急情况的模拟场景，如交通事故、溺水、窒息、心脏骤停等。

操作考核：学生在模拟场景中进行急救技能的操作，由导师监督并评分。

即时点评：导师在每个操作完成后立即给出反馈，指出优缺点。

总结讨论：全体学生参与，讨论操作中的共性问题，分享经验教训。

【实验安排】

技能复习：30分钟，导师带领学生复习各类急救技能的操作要点。

情境设定：15分钟，导师介绍模拟场景的背景和要求，学生准备。

分组操作：60分钟，学生分组，每组依次进入模拟场景进行急救操作，导师评分。

即时点评：45分钟，导师在每个小组操作后立即进行点评，指出操作中的问题和改进建议。

总结讨论：30分钟，全体学生集合，导师总结共性问题，学生分享心得，提出疑问。

【教学方法与手段】

模拟演练：通过设置逼真的紧急情况，让学生在接近真实的情境下操作，提高实战能力。

分组竞赛：分组进行操作，可以增加学习的积极性和竞争性，促进技能的熟练。

即时反馈：每次操作后立即进行点评，有助于学生及时纠正错误，加深印象。

集体讨论：通过集体讨论，让学生有机会听到不同的观点和经验，拓宽视野。

【实验报告要求】

操作记录：详细记录在每个模拟场景中进行的操作，包括识别的紧急情况、采取的急救措施和使用的器材。

技能自评：自我评估在操作中的表现，包括技能熟练度、决策速度和团队协作。

导师反馈：记录导师的点评，包括操作中的优点和需要改进的地方。

个人反思：总结学习过程中的体会，识别自身技能的不足，提出改进计划，特别是如何提高在高压环境下的决策能力和技能熟练度。

五、考核方式

(一) 考核方式

课程考核方式分为过程性考核、技能考核和期末考核，过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现、平时作业、调研报告等。技能考核为实践考核。期末考核采用理论考核的方式。

过程性评价（占30%），其中，到课率与课堂表现（占过程性评价的50%）。此外，平时作业（占过程性评价的50%）两次，分别为：1.撰写心肺复苏术的操作步骤，2.设计酒店内部急救设施布局或编写酒店突发公共卫生事件的应对预案等。

技能考核（占20%），设置真实或模拟的酒店场景，要求学生在规定时间内独立完成急救护理任务。

期末考核（占60%），期末考核将以考查的形式进行，内容涵盖酒店急救与护理课程的理论知识和实践技能，包括急救伦理道德、常见急症处理、意外伤害处理、消防安全管理、危机沟通与媒体应对等方面。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	基本概念和基本知识：10-20% 急救伦理与法规知识：10% 现场评估与决策制定：5-10% 风险防范与预警知识：5%	课堂测试、线上测试、报告撰写 课堂讨论、线上测试 案例分析、报告展示 小组讨论、实践项目展示
课程目标 2	心理素质与应急反应测试：10-15% 身体协调性与体能素质：5% 人文关怀与职业素养：5%	实践模拟、角色扮演、心理素质测评 实践操作考核、体能测试 课堂讨论、团队合作、实践表现
课程目标 3	基本生命支持技术（CPR、AED）：15-20% 突发状况识别与处理：15-20% 应急疏散与自救互救能力：10% 公共卫生事件应对策略：5% 消防安全管理与火灾应对：10%	实践操作考核、模拟演练 案例分析、模拟演练、期末考试 团队合作、实战演练 报告撰写、小组讨论、模拟演练 实践操作考核、理论测试、案例分析
课程目标 4	在模拟场景中，与“患者”、“同事”和“急救人员”的角色扮演沟通。 与其他学生合作，共同完成紧急情况下的救护任务 分析模拟演练中的个人表现，包括沟通技巧、	模拟情境演练，反思与总结报告

	决策过程和团队协作。	
--	------------	--

六、成绩评定

（一）总成绩评定

总成绩=平时成绩×30%+技能成绩×20%+期末成绩×50%

（二）过程性成绩评定

1.课堂参与度和课堂表现（占平时成绩的50%）：要求学生积极参与课堂讨论和实践操作。课堂表现则包括对理论知识的理解程度、参与模拟演练的态度与效果、团队协作能力等。记录学生到课情况，根据学生在课堂上的参与程度、发言质量、实操技能表现等因素综合评定分数。

2.作业与报告（占平时成绩50%）：包括书面作业应急预案的制定以及实践操作后的心得体会等。作业要求内容准确、条理清晰，能体现学生对理论知识的掌握和实际应用能力

（三）技能成绩评定

设置模拟的酒店场景，要求学生独立完成急救护理任务，对学生的急救技能实操进行打分，包括心肺复苏、创伤处理、突发疾病应急处置等实际操作水平。

（四）期末成绩评定

1.理论考核：理论考核部分：案例分析与对策设计，学生需根据给定的真实或模拟酒店急救案例，分析问题、提出解决方案，并形成书面汇报，以此评估其在实际情境中解决问题的能力。

2.对于应急预案的考核，需考虑逻辑通顺，对策详实，角色分工和时间管理，以及过后的反思及对预案的完善。

七、教学参考资源（含课程思政资源）

1.主要参考书目

- [1] 吕静, 卢根娣. 急救护理学. 北京: 中国中医药出版社, 2021.
- [2] 郭红阳, 周丹. 现场急救技术实训教程. 北京: 中国中医药出版社, 2021.
- [3] 唐绍其, 雷云, 黄炯森. 事故现场急救技术. 武汉: 武汉大学出版社, 2021.

[4] 皮常玲,焦念涛,郑向敏. 酒店安全控制与管理. 重庆: 重庆大学出版社, 2021.

[5] 中华人民共和国应急管理部. GB 51309-2018 消防应急照明和疏散指示系统技术标准. 北京: 中国计划管理部, 2019.

[6] Ghaderi, Zahed. Organizational Learning in Tourism and Hospitality Crisis Management. de Gruyter. 2021.

2.与实验课程相关主要网站

北京急救中心: <https://www.beijing120.com/channel/181>

中国应急信息网: <https://www.emerinfo.cn/>

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
酒店安全管理实务	周辉、孙爱民、印伟	南京大学出版社	2020-08-01	否	

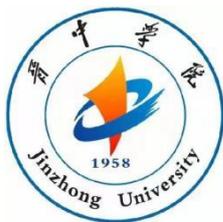
九、课程学习建议

1.关注法规要求: 了解和研究与酒店急救相关的法律法规, 明确酒店在安全管理和紧急救助方面的责任与义务, 尤其关注酒店行业的特殊规定。

2.强化技能操作: 不断练习和熟练运用各类急救技能, 如 CPR、AED 使用、创伤急救、急性中毒处理等, 并参加定期的技能考核, 确保达到专业标准, 提高在实际工作中的应急处理能力。

3.多元化学习: 阅读推荐的专业书籍和资料, 拓宽知识面, 了解行业前沿动态和最佳实践案例。利用线上资源, 如视频教程、模拟软件等辅助学习, 提高自主学习和实践操作的效率。

4.持续学习与反思: 定期复习所学知识, 对实践操作进行复盘, 反思和总结经验教训, 不断完善和提升急救技能。关注酒店行业发展和新技术、新设备的应用, 始终保持知识和技能的更新迭代。



酒店管理专业

《插花艺术》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《插花艺术》课程大纲

一、课程信息

课程名称	插花艺术 Practical Training of flower arrangement		
课程编码	231510711C	适用专业	酒店管理专业
先修课程	酒店前厅与客房管理	修读学期	第7学期
课程类别	职业能力教育课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
设置类别	独立设课	课程学分	1学分
课程学时	32学时	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
执笔人	黄静戈	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程酒店插花艺术在酒店管理专业中占据重要位置，通过系统学习和实践训练，学生将归纳概括花艺术的设计原理、技术手法与应用场景。该课程旨在培养学生具备优雅的艺术修养、敏锐的审美观察能力和卓越的空间美化创新能力，使其能胜任酒店各区域的花艺设计与布置任务，提升酒店环境美学价值，强化品牌形象，满足并超越客人的期待，从而在酒店行业中展现出更高的人才竞争力。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：酒店插花艺术专项技能：学生能够运用酒店各功能区域的花艺设计理论和实践技术，能对酒店品牌理念、客户需求及季节、活动主题具有敏锐感知，能体会到花艺作品与酒店整体环境的和谐统一。【毕业要求 2.2】

课程目标 2：酒店插花艺术创新思维与实践能力：学生在归纳中国传统插花艺术技艺，增加文化自信的同时，能够灵活运用跨领域、跨文化的创新理念。使他们在面对新兴设计需求时，能够激发想象力，主动发掘和整合新知识。【毕业要求 4.1】

课程目标 3：酒店插花艺术职业身心素质养成：通过花艺设计与制作的实

实践教学，学生能够养成耐心、细致与专注力。同时，通过长时间的精细手工操作，使其充分认识到身心素质在酒店服务行业，尤其是在插花艺术领域工作中的关键作用。【毕业要求 4.2】

课程目标 4：酒店插花艺术项目全程驾驭能力构建：学生能够独立完成从前期调研、设计方案制定、花材准备、花艺制作到后期维护等一系列酒店花艺设计项目的的能力，学生将独立完成酒店花艺设计项目的全流程，包括空间规划、花材选择、色彩搭配、制作与维护等环节，以达到毕业后在酒店行业内胜任花艺设计与管理工作的高标准要求。【毕业要求 6.2】

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通能力	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、实验项目设置与要求

（一）实验项目与课程目标的关系

实验项目	实验学时	实验类型	分组要求	开出要求	支撑课程目标
花材认知与处理	2	演示、综合	4人	必做	课程目标 1、3
插花基础手法实践	2	演示、综合	4人	必做	课程目标 1、3
色彩与花器搭配	2	演示、综合	4人	必做	课程目标 1、2
空间布局与比例把握	2	演示、综合	4人	必做	课程目标 1、2
客房花艺布置	4	演示、综合	4人	必做	课程目标 2、4
餐厅花艺布置	4	演示、综合	4人	必做	课程目标 2、4
会议室花艺布置	4	演示、综合	4人	必做	课程目标 2、4
前厅花艺布置	4	演示、综合	4人	必做	课程目标 2、4
主题花艺设计	2	演示、综合	4人	必做	课程目标 2、4
高级花艺技巧实践	2	演示、综合	4人	必做	课程目标 3、4
花材养护技巧	2	演示、综合	4人	必做	课程目标 1、3
盆景赏析与养护	2	演示、综合	4人	必做	课程目标 1、3

（二）实验项目

花材认知与处理

【实验目的】

- 1.使学生概述常见花卉的名称、特性及其适宜的处理和养护方法。
- 2.学生能够自主对花材的选择、修剪、插花技巧等。
- 3.加深对花材在不同环境下的适应性和美学价值的理解。

【实验原理】

- 1.不同花材的科属分类、生长习性、季节性及地理分布。
- 2.掌握花材的新陈代谢过程，如水分、营养吸收与光合作用。
- 3.学习色彩搭配、形状组合以及空间布局等插花艺术原则。

【主要试剂及仪器设备】

- 1.花材：玫瑰、百合、满天星、尤加利叶等新鲜或干燥花材。
- 2.工具：剪刀、花艺刀、花泥、花瓶、水桶、保鲜剂。
- 3.辅助材料：彩带、装饰珠子、花艺胶带等。
- 4.仪器：PH计（用于检测水质）、温度计（监测环境温度）。

【内容提要】

- 1.花材识别：介绍各种花卉的名称、特征和用途。
- 2.花材处理：讲解花材的清洗、修剪和保鲜技术。
- 3.插花实践：演示并指导学生完成基础插花作品。

【实验安排】

理论讲授：30分钟，教授花材相关知识。

实操准备：15分钟，准备工具和材料。

实操环节：60分钟，学生在指导下进行花材处理和插花。

成果展示：15分钟，学生展示作品并互相评价。

总结反馈：10分钟，教师点评并解答疑问。

【教学方法与手段】

多媒体教学：使用PPT、视频资料辅助理论讲解。

示范操作：教师现场演示花材处理和插花步骤。

小组合作：鼓励学生分组协作，促进团队精神。

【实验报告要求】

观察记录：详细记录每种花材的外观特征和处理方法。

实验步骤：描述个人或小组在实验中的具体操作流程。

成果分析：对最终的插花作品进行自我评价，包括美学效果和创意点。

问题反思：总结实验中遇到的问题及解决策略。

插花基础手法实践

【实验目的】

1.归纳插花的基本手法，包括直线型、曲线型、水平型、三角型等构图技巧。

2.学习如何选择、修剪和固定花材，以保持其新鲜度和美观性。

3.增强对色彩搭配、空间布局的审美能力，提升个人艺术修养。

【实验原理】

1.不同构图方式下花材的支撑力和平衡性。

2.花材的水分需求、剪切角度对吸水的影响。

3.应用色彩理论、比例法则来创造视觉上的和谐。

【主要试剂及仪器设备】

花材：各类鲜花（如玫瑰、康乃馨、向日葵）、绿植（尤加利叶、蕨类植物）。

工具：花剪、花艺刀、花泥、花瓶、花插、胶带。

辅助材料：清水、保鲜剂、装饰物（彩带、珍珠链）。

【内容提要】

基础知识：讲解插花的基本概念、构图类型。

材料准备：介绍花材的选择标准，演示正确的修剪技巧。

构图实践：指导学生按不同的构图形式进行插花练习。

成品保养：说明如何维护插花作品的新鲜度。

【实验安排】

理论导入：20分钟，教师讲解插花基础理论。

材料准备：15分钟，学生在教师指导下挑选和处理花材。

实操环节：30分钟，学生尝试不同构图的插花，教师巡回指导。

作品展示：15分钟，展示并评价作品。

总结讨论：15分钟，师生共同回顾实验要点。

【教学方法与手段】

直观教学：教师演示插花手法，学生模仿学习。

分步指导：将复杂的手法分解成小步骤，逐一教授。

互动交流：鼓励学生之间相互观察、评价，促进学习氛围。

案例分析：展示优秀插花作品，解析其设计思路。

【实验报告要求】

构图说明：描述自己采用的构图形式，解释选择的理由。

操作步骤：记录从选材到完成作品的具体步骤。

作品分析：结合美学原理，分析自己的作品优缺点。

心得体验：分享本次实验的学习收获和个人感受。

色彩与花器搭配

【实验目的】

- 1.归纳中国传统插花风格，概括色彩理论在花艺设计中的应用。
- 2.概括花器与花材颜色搭配的原则和技巧。
- 3.培养学生对色彩与材质的敏感度，提高视觉美感，增强文化自信。

【实验原理】

- 1.色轮、色彩对比（互补色、相邻色）、色彩情感等。
- 2.比例、平衡、节奏在花艺设计中的作用。
- 3.不同材质（陶瓷、玻璃、金属、竹木等）与色彩的协调关系。

【主要试剂及仪器设备】

花材：多种颜色的鲜花和绿植。

花器：不同材质（陶瓷、玻璃、金属等）、形状和大小花瓶或花盆。

辅助材料：彩色纸、丝带、装饰品等。

工具：花剪、花艺刀、花泥、花插。

【内容提要】

色彩理论基础：讲解色轮、色彩搭配规则。

花器材质介绍：分析不同材质的质感和色彩表现。

色彩搭配实践：指导学生根据理论选择花材与花器。

作品创作：学生动手制作色彩协调的花艺作品。

【实验安排】

理论讲解：30分钟，教授色彩与材质的基本知识。

案例分析：20分钟，分析经典花艺作品的色彩搭配。

材料选择：20分钟，学生挑选花材和花器。

创作实践：30分钟，学生依据所学知识进行花艺创作。

作品展示：15分钟，展示并评价作品。

总结反馈：15分钟，讨论实验体会与改进点。

【教学方法与手段】

多媒体演示：使用PPT、视频展示色彩理论和经典作品。

实物展示：展示不同材质的花器和花材样本。

分组合作：学生分组，相互讨论色彩搭配方案。

互动问答：鼓励学生提问，教师即时解答疑惑。

【实验报告要求】

色彩分析：描述使用的色彩组合，并解释选择理由。

花器材质说明：分析所选花器的材质特点及其与花材的协调性。

创作过程：记录从构思到完成作品的全过程。

作品评价：自我评价作品的色彩搭配效果，指出优点与不足。

学习感悟：总结通过本次实验获得的色彩搭配经验和技巧。

空间布局与比例把握

【实验目的】

- 1.归纳空间布局的基本原则和比例控制的方法，以创造视觉上平衡且有吸引力的设计。
- 2.能够评估和调整作品的空间感和比例，使其更加和谐。
- 3.学生能对空间和比例具有一定敏感度，提高在不同场景下设计布局的能力。能够形成正确的审美观。

【实验原理】

- 1.黄金分割、三分法则、对称与非对称平衡等概念。
- 2.人眼对空间和比例的自然反应，以及如何利用这些知识引导视线。
- 3.使用比例尺、网格系统来规划设计布局。

【主要试剂及仪器设备】

设计材料：纸张、画笔、直尺、量角器、比例尺、网格纸。

模型材料：小型建筑模型材料（如木材、塑料板）、粘合剂。

辅助工具：计算机辅助设计软件（如 AutoCAD、SketchUp）。

【内容提要】

理论学习：介绍空间布局和比例控制的基本理论。

实践操作：指导学生绘制和构建遵循特定比例和布局原则的设计。

分析评估：分析现有设计案例的比例和布局，讨论其成功之处和可改进的地方。

项目制作：学生独立或分组完成一个包含特定比例和布局要求的设计项目。

【实验安排】

理论讲解：30分钟，教师讲解空间布局和比例控制的理论知识。

案例研究：20分钟，分析经典设计案例，讨论其布局和比例的运用。

实践准备：15分钟，学生准备所需材料和工具。

设计制作：30分钟，学生根据要求进行设计或模型搭建。

作品展示：15分钟，展示设计作品，同学间进行初步评价。

总结反馈：15分钟，教师点评，讨论设计中的亮点和需改进之处。

【教学方法与手段】

演示：教师通过 PPT 和视频资料进行理论讲解。

分组讨论：学生分组讨论设计案例，分享观点。

动手实践：学生在教师指导下实际操作，绘制或构建设计。

互动评价：鼓励学生相互评价作品，促进学习交流。

【实验报告要求】

设计思路：描述设计的灵感来源、目标和预期效果。

过程记录：详细记录设计或制作的过程，包括遇到的问题和解决方案。

比例分析：分析作品中的比例应用，是否遵循了黄金分割、三分法则等。

布局评估：评价作品的空间布局是否合理，是否达到预期的视觉效果。

客房花艺布置

【实验目的】

- 1.概括花艺布置在提升客房美感与舒适度方面的作用。
- 2.归纳基本的花艺设计技巧，包括色彩搭配、花材选择和容器风格。
- 3.能够根据客房的装饰风格，设计出协调一致的花艺布置方案。

【实验原理】

- 1.色彩理论、形状和纹理的搭配，以及如何通过花艺增强空间氛围。
- 2.保持花卉新鲜度的技术，确保花艺作品持久美观。
- 3.花艺设计中的线条、形式、质感和空间关系，以及如何在有限的空间内创造平衡和焦点。

【主要试剂及仪器设备】

花材：鲜花、干花、人造花、绿植。

工具：剪刀、花泥、花线、花瓶、花盆、喷雾瓶。

装饰品：彩带、珠串、小石子、玻璃珠等。

【内容提要】

基础知识：讲解花艺设计的基本要素和技巧。

客房分析：分析不同客房风格，确定适合的花艺类型。

设计创作：指导学生亲手设计和制作花艺作品。

现场布置：在模拟客房环境中进行花艺布置，考虑光线、家具布局等因素。

效果评估：评价花艺布置的效果，是否提升了客房的整体美感。

【实验安排】

理论导入：30分钟，介绍花艺设计基础和客房布置要点。

材料准备：15分钟，学生挑选花材和工具。

设计指导：30分钟，教师示范花艺设计流程。

实操环节：60分钟，学生独立或分组设计并制作花艺作品。

布置实施：30分钟，学生在模拟客房中布置作品。

作品展示：15分钟，展示布置成果，学生间互相评价。

总结反馈：15分钟，教师点评，讨论设计中的亮点和待改进之处。

【教学方法与手段】

演示与讲解：教师通过实物和多媒体展示花艺设计过程。

互动问答：鼓励学生提问，解决设计中的疑惑。

小组合作：分组进行设计和布置，促进团队协作。

现场实践：学生在教师监督下，直接在客房环境中布置花艺。

【实验报告要求】

设计说明：描述花艺设计的理念，包括色彩搭配、花材选择的理由。

技术应用：记录花艺制作中使用的技术和工具，以及如何保持花材新鲜。

布置过程：详细说明在客房中布置花艺的具体步骤。

效果分析：分析布置后的客房氛围变化，是否达到了预期的美感提升。

餐厅花艺布置

【实验目的】

- 1.花艺布置对餐厅氛围营造的影响，以及如何通过花艺设计增强餐饮体验。
- 2.根据不同餐厅风格（如现代简约、古典奢华、乡村田园等）选择花材和设计花艺作品的技巧。
- 3.举一反三，通过花艺布置与餐厅空间、光线、色彩搭配之间的关系，实现视觉上的和谐统一。

【实验原理】

- 1.餐厅空间布局对花艺设计的影响，包括餐桌间距、通道宽度等。
- 2.色彩与情绪的关系，选择能激发食欲或营造特定氛围的花色。
- 3.各种花材的象征意义，确保花艺作品与餐厅整体风格相协调。

【主要试剂及仪器设备】

花材：各类鲜花、绿植、干花、人造花。

容器：花瓶、花盆、花篮、盘子等不同材质和风格的容器。

工具：剪刀、花艺刀、花泥、花线、透明胶带。

辅助材料：彩带、装饰珠、小石子、蜡烛等。

场地：模拟餐厅环境，包括不同风格的餐桌、灯光和背景音乐。

【内容提要】

理论学习：讲解花艺布置的基本原则，以及餐厅环境对花艺设计的要求。

风格分析：探讨不同餐厅风格与花艺设计的关联。

设计实践：指导学生根据所选餐厅风格设计花艺作品。

现场布置：在模拟餐厅环境中进行花艺布置，考虑餐厅布局、灯光效果等因素。

效果评估：评价花艺布置对餐厅氛围的提升效果，包括视觉美感和顾客体

验。

【实验安排】

理论导入：30分钟，教师讲解花艺设计原理和餐厅布置要点。

风格选择：15分钟，学生根据个人兴趣选择一种餐厅风格。

设计指导：30分钟，教师示范花艺设计与布置流程。

实操环节：60分钟，学生独立设计并制作花艺作品。

现场布置：30分钟，学生在模拟餐厅环境中布置花艺。

作品展示：15分钟，展示布置成果，学生间互相评价。

总结反馈：15分钟，教师点评，讨论设计中的亮点和待改进之处。

【教学方法与手段】

多媒体教学：使用PPT、视频等资料展示不同风格的餐厅花艺布置案例。

现场示范：教师在模拟餐厅环境中演示花艺布置过程。

分组合作：学生分组，每组负责一个特定风格的餐厅花艺设计。

互动评价：组织学生互相评价各组作品，促进学习交流。

【实验报告要求】

设计理念：描述花艺作品的设计思路，包括所选风格、色彩搭配和花材选择的理由。

技术应用：记录花艺制作中使用的技术细节，如修剪、固定花材的方法。

布置策略：详细说明在餐厅中布置花艺的具体考虑，如位置、高度和与周围环境的协调。

效果分析：分析布置后餐厅氛围的变化，是否达到了预期的美化效果。

会议室花艺布置

【实验目的】

- 1.花艺布置在营造专业、舒适且具有吸引力的会议室氛围中的作用。
- 2.如何根据会议室的规模、用途和装饰风格选择合适的花艺设计方案。
- 3.花艺布置的基本技巧，包括花材选择、色彩搭配、容器样式和摆放位置。

【实验原理】

1.会议室的几何尺寸和流线设计，确保花艺布置既美观又不影响通行和使用。

2.色彩心理学，运用色彩理论来增强会议室的专业形象和温馨氛围。

3.考虑到会议的不同性质（商务、培训、创意会议等），选择相应的花艺风格以促进会议目的的达成。

【主要试剂及仪器设备】

花材：新鲜或人造花卉、绿植。

容器：花瓶、花盆、花篮等，材质多样，如陶瓷、玻璃、金属。

工具：剪刀、花艺刀、花泥、花线、透明胶带。

辅助材料：彩带、装饰珠、小石子、LED灯串等。

会议室模拟环境：配备桌椅、讲台、投影屏幕等设施的模拟会议室。

【内容提要】

理论学习：讲解花艺布置对会议室氛围的影响，以及如何选择花材和容器。

风格分析：探讨不同类型的会议（正式、创意、休闲等）与花艺设计的匹配。

设计实践：指导学生根据会议室的风格和功能需求设计花艺作品。

现场布置：在模拟会议室环境中进行花艺布置，考虑会议室布局、参会人数和活动类型。

效果评估：评价花艺布置对会议室氛围的提升效果，包括视觉美感和功能性考量。

【实验安排】

理论导入：30分钟，教师讲解花艺设计原理和会议室布置要点。

风格选择：15分钟，学生根据会议室的功能选择设计风格。

设计指导：30分钟，教师示范花艺设计与布置流程。

实操环节：60分钟，学生独立设计并制作花艺作品。

现场布置：30分钟，学生在模拟会议室环境中布置花艺。

作品展示：15分钟，展示布置成果，学生间互相评价。

总结反馈：15分钟，教师点评，讨论设计中的亮点和待改进之处。

【教学方法与手段】

多媒体教学：使用PPT、视频资料展示不同风格的会议室花艺布置案例。

现场示范：教师在模拟会议室环境中演示花艺布置过程。

分组合作：学生分组，每组负责一种会议室风格的花艺设计。

互动评价：组织学生互相评价各组作品，促进学习交流。

【实验报告要求】

设计理念：描述花艺作品的设计思路，包括所选风格、色彩搭配和花材选择的理由。

技术应用：记录花艺制作中使用的技术细节，如修剪、固定花材的方法。

布置策略：详细说明在会议室中布置花艺的具体考虑，如位置、高度和与周围环境的协调。

效果分析：分析布置后会议室氛围的变化，是否达到了预期的专业或舒适效果。

前厅花艺布置

【实验目的】

1.前厅作为酒店、办公大楼或公共建筑入口处所扮演的角色，以及花艺布置对其形象塑造和氛围营造的影响。

2.归纳前厅花艺设计的基本原则，包括色彩、形状、材质和空间布局的综合运用。

3.据前厅的建筑设计、功能定位和客户群体，选择合适的花材和设计风格。

【实验原理】

1.前厅的空间特性，如高度、宽度、深度和光线条件，以设计相匹配的花艺作品。

2.花艺布置应与机构的品牌形象和文化相协调，传达正面的第一印象。

3.花艺布置不阻碍通行，同时能够吸引注意力，引导访客流动。

【主要试剂及仪器设备】

花材：鲜花、干花、人造花和绿植。

容器：大型花瓶、花盆、壁挂式花器等，材质多样，如陶瓷、金属、玻璃。

工具：剪刀、花艺刀、花泥、花线、透明胶带。

辅助材料：彩带、装饰珠、小石子、LED灯串等。

模拟前厅环境：提供与实际前厅相似的环境，包括接待台、座椅区、入口和出口等。

【内容提要】

理论学习：讲解前厅花艺布置的意义，以及如何通过花艺设计反映品牌特色。

风格分析：探讨不同类型的前厅（现代、传统、奢华、简约等）与花艺设计的匹配。

设计实践：指导学生根据前厅的特点和功能需求设计花艺作品。

现场布置：在模拟前厅环境中进行花艺布置，考虑空间布局、人流导向和视觉焦点。

效果评估：评价花艺布置对前厅氛围的提升效果，包括视觉美感和功能性考量。

【实验安排】

理论导入：30分钟，教师讲解前厅花艺设计原理和注意事项。

风格选择：15分钟，学生根据前厅的功能和风格选择设计方向。

设计指导：30分钟，教师示范花艺设计与布置流程。

实操环节：60分钟，学生独立设计并制作花艺作品。

现场布置：30 分钟，学生在模拟前厅环境中布置花艺。

作品展示：15 分钟，展示布置成果，学生间互相评价。

总结反馈：15 分钟，教师点评，讨论设计中的亮点和待改进之处。

【教学方法与手段】

多媒体教学：使用 PPT、视频资料展示不同风格的前厅花艺布置案例。

现场示范：教师在模拟前厅环境中演示花艺布置过程。

分组合作：学生分组，每组负责一种前厅风格的花艺设计。

互动评价：组织学生互相评价各组作品，促进学习交流。

【实验报告要求】

设计理念：描述花艺作品的设计思路，包括所选风格、色彩搭配和花材选择的理由。

技术应用：记录花艺制作中使用的技术细节，如修剪、固定花材的方法。

布置策略：详细说明在前厅中布置花艺的具体考虑，如位置、高度和与周围环境的协调。

效果分析：分析布置后前厅氛围的变化，是否达到了预期的形象塑造和氛围营造效果。

主题花艺设计

【实验目的】

- 1.总结主题花艺设计的概念，即围绕特定主题或传统节日创作花艺作品。
- 2.举一反三，能够将主题转化为视觉元素和情感表达的技巧，及其背后蕴含的文化内涵。
- 3.提升创意与想象力，能够运用花材和装饰品来讲述故事或传达信息。

【实验原理】

- 1.如何将抽象的主题具象化，通过花艺设计展现主题内涵。
- 2.花材和色彩的情感象征，运用它们来触动观者的情感。
- 3.掌握叙事技巧，使花艺作品成为讲述故事的媒介。

【主要试剂及仪器设备】

花材：鲜花、干花、人造花和绿植。

容器：花瓶、花盆、篮子或其他创意容器。

工具：剪刀、花艺刀、花泥、花线、透明胶带。

装饰材料：彩带、小石子、珠子、布料、金属丝等。

辅助工具：PVC 管、支架、LED 灯串（视主题而定）。

【内容提要】

主题选择：介绍不同主题的花艺设计案例，激发学生创意。

创意构思：指导学生将主题转化为具体的视觉元素和设计概念。

设计实践：学生根据主题设计并制作花艺作品。

作品展示：展示作品，解释设计理念和背后的故事。

【实验安排】

主题启发：15分钟，教师介绍几个主题案例，激发学生创意。

构思阶段：15分钟，学生选择一个主题，开始构思设计。

设计指导：15分钟，教师指导学生如何将主题转化为设计元素。

实操环节：40分钟，学生动手制作花艺作品。

作品展示：5分钟，每位学生简短介绍自己的作品。

反馈讨论：5分钟，教师和同学提供反馈，讨论作品的创意和实现。

【教学方法与手段】

案例分析：通过分析成功的主题花艺设计案例，帮助学生主题转化的过程。结合中国的传统节日，如春节、中秋节等，与节日相关的插花艺术，加深学生对中国传统文化的认识。

头脑风暴：鼓励学生分组进行头脑风暴，激发更多创意。

一对一指导：教师在实操环节中提供个性化指导，帮助学生解决问题。

作品展示：创建一个平台让学生展示作品，促进相互学习和灵感交流。

【实验报告要求】

主题阐述：清晰地描述所选主题，解释其含义和灵感来源。

设计草图：提供设计初期的草图或计划，显示构思过程。

材料清单：列出所有使用的花材、容器和装饰材料。

制作过程：详细描述制作过程，包括遇到的挑战和解决方法。

作品解读：分析成品如何体现主题，以及情感或故事的传达效果。

高级花艺技巧实践

【实验目的】

- 1.深入概括高级花艺技巧，包括复杂的构图、特殊技法和创新材料的应用。
- 2.学生在花艺设计中的创造力和审美能力，能够创作出具有个人风格的作品。
- 3.探索花艺在不同场合和空间中的高级应用，如婚礼、展览、高级宴会等。

【实验原理】

- 1.学习复杂构图的原理，如不对称平衡、动态构图和多维空间布局。
- 2.使用特殊材料（如金属、塑料、丝绸等）和非常规花材的技巧。
- 3.如何通过花艺表达情感、讲述故事或反映社会议题。

【主要试剂及仪器设备】

花材：精选鲜花、特殊花材（如空气凤梨、异形果实）、人造花和干花。

辅助材料：金属丝、塑料片、丝绸、纱网、LED灯串、镜面材料等。

工具：专业花艺剪、花艺刀、热熔胶枪、电钻、螺丝刀。

容器与支架：定制花瓶、雕塑支架、悬挂装置等。

【内容提要】

高级技巧介绍：讲解复杂的花艺构图和特殊材料的应用。

创意实践：指导学生运用高级技巧创作花艺作品。

作品评估：分析作品的创意性、技巧运用和整体效果。

【实验安排】

技巧讲解：20分钟，教师详细介绍几种高级花艺技巧。

材料准备：10分钟，学生熟悉并选择所需的花材和辅助材料。

创意设计：20分钟，学生构思并规划作品，教师提供指导。

实操制作：30分钟，学生动手制作花艺作品。

作品展示：5分钟，每位学生简短介绍自己的作品。

集体评估：5分钟，教师和同学提供反馈，讨论作品的亮点和改进空间。

【教学方法与手段】

示范教学：教师通过现场演示传授高级花艺技巧。

分组讨论：鼓励学生分组讨论创意点，集思广益。

个性化指导：教师在实操环节中提供一对一指导，帮助解决具体问题。

作品评价：创建一个平台让学生展示作品，促进相互学习和批评。

【实验报告要求】

技巧运用：描述在作品中运用的高级花艺技巧，包括构图和材料选择。

设计过程：详细记录从构思到完成作品的全过程，包括遇到的挑战和解决方案。

作品解读：分析作品如何体现创意和技巧，以及其在特定场合的应用潜力。

个人反思：总结在实验中学到的宝贵经验，以及对未来花艺设计的展望。

改进方案：提出针对作品的改进意见，以及如何在未来实践中更好地运用高级技巧。

花材养护技巧

【实验目的】

- 1.通过学习花材养护的基本原理和技术，灵活延长花材的观赏期。
- 2.根据不同花材的特性和养护需求，提高花艺作品的持久度和质量。
- 3.养成细致观察和科学护理的习惯，确保花材的健康和美丽。

【实验原理】

- 1.花材对水分的需求，包括正确浇水的频率、量和水质要求。
- 2.花材养护中需要的营养物质，使用适当的肥料和保鲜剂。
- 3.识别和防治常见的花材病害和虫害，保持花材健康。
- 4.光照、温度和湿度对花材的影响，创造适宜的养护环境。

【主要试剂及仪器设备】

花材：多种鲜花和绿植，包括易养活和难养活的品种。

养护用品：剪刀、保鲜剂、营养液、消毒剂。

仪器：pH 试纸或 pH 计、温度计、湿度计。

容器：花瓶、花盆、水培容器。

工具：喷壶、过滤器、小铲子。

【内容提要】

理论学习：讲解花材养护的基本原理，包括水分、光照、温度和营养需求。

实践操作：指导学生进行花材的剪切、浸泡、换水、施肥等养护工作。

观察记录：观察不同养护方法对花材存活率和外观的影响。

问题解决：分析并解决养护过程中出现的病虫害等问题。

【实验安排】

理论讲解：15 分钟，教师介绍花材养护的基本知识和注意事项。

材料准备：10 分钟，学生准备花材和养护用品。

示范操作：15 分钟，教师演示花材剪切、换水和施肥的正确方法。

实操环节：30 分钟，学生按照指导进行花材的养护实践。

观察记录：10 分钟，学生记录花材的变化和养护效果。

问题讨论：10 分钟，师生共同讨论养护中遇到的问题和解决策略。

总结反馈：5 分钟，教师总结关键点，强调重点养护技巧。

【教学方法与手段】

演示教学：教师通过现场演示，教授正确的花材养护技巧。

实践操作：学生亲自动手，实际操作花材的养护过程。

案例分析：分析花材养护失败的案例，探讨原因和预防措施。

互动问答：鼓励学生提问，教师即时解答，促进互动学习。

【实验报告要求】

养护日记：记录每天花材的状态变化，包括水分、营养和环境因素的调整。

问题记录：描述养护过程中遇到的问题，如病虫害、枯萎等，并记录解决方案。

养护技巧总结：总结有效的养护技巧和方法，以及对延长花材寿命的个人见解。

实验反思：分析哪些养护措施有效，哪些需要改进，提出后续养护的计划。

盆景赏析与养护

【实验目的】

- 1.比较不同植物生长习性，能够根据盆景状态进行适当的环境调控。
- 2.归纳盆景的基本养护技巧，包括浇水、施肥、修剪和病虫害防治。
- 3.盆景艺术的鉴赏能力提高，遵循盆景的文化价值和美学原则。

【实验原理】

- 1.盆景设计融合了自然景观的缩影，体现山水、树木、岩石等元素的和谐共生。
- 2.不同植物的生长周期、光照需求、水分管理和营养吸收。
- 3.掌握室内或室外养护盆景时，如何调节光照、温度和湿度以促进健康生长。

【主要试剂及仪器设备】

盆景：多种风格和植物种类的盆景，包括松柏、枫树、杜鹃等。

养护用品：喷壶、肥料、剪刀、镊子、消毒剂、盆土、砂石。

仪器：pH计、土壤湿度计、光照强度计、温度计。

工具：浇水壶、园艺手套、园艺剪刀、根部清理工具。

【内容提要】

理论学习：介绍盆景的历史、文化背景、美学原则及养护基础知识。

盆景赏析：分析不同风格的盆景，探讨其设计意图和艺术表现。

养护技巧：教授盆景的日常养护方法，包括浇水、施肥、修剪和病虫害防治。

环境调控：指导如何根据植物特性调整养护环境，如光照、温度和湿度。

【实验安排】

理论讲解：15分钟，教师介绍盆景的美学和养护基本知识。

盆景赏析：20分钟，学生观察和分析几种不同风格的盆景，教师引导讨论。

养护演示：15分钟，教师示范盆景的浇水、施肥和修剪技巧。

实操环节：25分钟，学生在指导下对盆景进行养护实践，包括修剪和环境调控。

问题讨论：10分钟，师生共同讨论养护过程中遇到的问题和解决方法。

总结反馈：5分钟，教师总结关键养护技巧和盆景鉴赏要点。

【教学方法与手段】

案例分析：通过展示和讨论不同风格的盆景，加深学生对盆景艺术的理解。

实操演练：学生亲自进行盆景的养护，包括修剪和环境调整。

互动问答：鼓励学生提问，教师即时解答，促进学习交流。

分组讨论：学生分组，就盆景的美学和养护技巧进行深入讨论。

【实验报告要求】

赏析笔记：记录对几种盆景的观察和分析，包括风格特点、设计手法和艺术价值。

养护日记：详细记录盆景的养护过程，包括浇水、施肥、修剪的日期和方法。

问题记录：记录养护过程中遇到的问题，分析原因并提出解决方案。

养护技巧总结：总结有效的盆景养护技巧，包括环境调控的经验。

个人感悟：分享通过实验获得的关于盆景艺术和养护的心得体会

五、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、技能考核和期末考核，过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现、平时作业、调研报告等。技能考核为实践考核。期末考核采用理论考核的方式。

1.过程性评价（30%）：

平时作业：本课程设置了两次平时作业，主要考察学生在课程学习过程中对插花艺术理论知识的理解程度以及实际操作技能的掌握情况。作业包括：花艺设计与制作和花艺项目策划与提案。评分标准通常基于设计创意、技术手法、美学表达和完成质量等方面。创意设计新颖具有表现力、技术手法是否得当、空间布局协调性、文字阐述清晰通顺等方面。

课堂表现：记录学生的出勤情况，作为评估其学习态度和纪律表现的依据之一。此外，实践项目中学生表现的积极性、创造性、团队协作能力也作为课堂表现的重要依据。

2. 技能考核（20%）

学生独立完成一个酒店内花艺创作的现场制作演示

3.期末考核（50%）：

学生独立完成一个酒店完整的花艺策划设计并写出操作步骤。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	酒店插花艺术相关知识，10-15% 花材选择与搭配、色彩美学应用，20-25%	课堂演示、花艺作品制作与展示、实际操作考核、阶段

	酒店场景花艺设计与制作, 30-35%	性设计作品的实物评价
课程目标 2	创新设计方案、其他文化元素融入, 15-20% 新知识、新技能的应用, 10-15%	专题研究报告、小组讨论与分享、创新设计作品展示及说明
课程目标 3	情绪管理与压力应对, 5-10% 长时间花艺制作中的精细度与体力表现, 5-10%	花艺制作过程观察与记录、限时制作任务、团队协作与分工实践
课程目标 4	从需求分析到成品交付的完整流程掌控, 20-25% 时间管理、预算控制、效果评估等, 15-20%	全程跟踪的花艺设计项目实践、项目策划书撰写与答辩、项目执行过程的记录与分析、项目最终成果展示与评估

六、成绩评定

(一) 总成绩评定

总成绩=平时成绩×30%+技能成绩×20%+期末成绩×50%

(二) 过程性成绩评定

1. 平时成绩 (50%):

作业成绩: 包括两次花艺设计与制作实践作业, 每次作业占 10%, 主要考察学生对花艺设计理论知识的运用能力、创新思维和实际操作技能。

2. 课堂表现 (50%):

到课率: 能否按时到课

插花设计完成度: 包含对原理的掌握、创意的构思与完成、团队协作等

(三) 技能成绩评定

学生需要根据学期所学, 独立完成一个酒店场景的花艺布置设计与制作, 要求作品既符合酒店品牌定位, 又能体现个性化和创新性。

(四) 期末成绩评定

学生需提交花艺设计方案、现场制作步骤。根据作品的创新性、艺术性、实用性以及制作过程进行综合评分。

七、教学参考资源 (含课程思政资源)

1. 主要参考书目

[1] 鲁朝辉, 插花与花艺设计 (第 3 版). 重庆: 重庆大学出版社. 2021.

- [2] 克莱尔. 插花的诱惑. 北京: 中国纺织出版社. 2021.
- [3] 吴宗敏, 吴祖斌. 搜索: 全球酒店. 上海: 华中科技大学出版社. 2019.
- [4] 奥利维尔·杜邦. 花艺的复兴. 上海: 华中科技大学出版社. 2019.
- [5] Jeff Leatham , Kim Kardashian. The Art of the Flower. Weldon Owen. 2023.

2.与实验课程相关主要网站

Floristry Wire: <https://www.floral-art-school.com.au/>

The Society of American Florists

中国插花花艺协会: <http://www.china-faa.org.cn/>

色采 APP

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
插花与花艺设计 (第二版)	鲁朝辉	重庆大学出版社	2022-06-30	否	

九、课程学习建议

1.多元化学习: 学习不同风格和流派的插花艺术, 如中式插花、日式插花、欧式插花等, 以拓宽视野和增强设计的多样性和灵活性。

2.强化技能训练: 加强对花材处理、保鲜技术的学习和实践, 掌握花艺作品的制作和养护方法。

3.注重团队协作与沟通能力: 在集体项目中, 学会与他人协同设计和制作花艺作品, 培养团队合作精神和沟通协调能力, 提升口头和书面表达能力。

4.自主学习与创新: 鼓励自主创新, 不断尝试新的设计思路和技法, 大胆实践自己的设计理念。善于利用网络资源、图书资料 and 行业论坛, 持续自主学习, 不断完善和提高自己的插花艺术水平。



酒店管理专业

《高尔夫服务》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《高尔夫服务》课程大纲

一、课程信息

课程名称	高尔夫服务 Golf Services		
课程编码	231510712C	适用专业	酒店管理
先修课程	专业导论、酒店管理概论	修读学期	第7学期
课程类别	职业能力教育课程	课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修
设置类别	独立设课	课程学分	1
课程学时	32	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
执笔人	郭媛媛	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是酒店管理专业职业能力教育模块课程。本课程旨在通过系统的学习和实践，使学生掌握高尔夫服务的专业知识和技能，具备良好的职业道德和服务意识，能够胜任高尔夫俱乐部及球会的运营管理、赛事组织与策划、市场开发与营销等工作。通过本课程的学习，学生更能够学习和了解高尔夫运动的起源与发展、高尔夫礼仪与竞赛规则，掌握高尔夫服务礼仪与标准、高尔夫赛事策划与筹备、高尔夫球场管理与维护等实训知识，提高学生综合素质的同时拓宽就业前景，为学生将来从事进入酒店及旅游相关行业从事高尔夫服务与管理打下良好基础。

三、课程目标

（一）课程目标

通过本课程的学习，学生可以达到以下目标：

课程目标 1：通过本课程的学习，学生能够了解、学习和掌握高尔夫运动的基本技术、基本战术及高尔夫文化理论知识，从而不断提升其个人情操和综合素质。（毕业要求 2.2）

课程目标 2：通过本课程的学习，学生能够了解高尔夫服务的基本内容、服务标准、服务技巧等，强化服务意识和礼仪规范，提升沟通技巧和人际交往能力，以更好地满足客户需求。（毕业要求 4.1）

课程目标 3：学生能够通过参与模拟高尔夫服务场景，如客户咨询、投诉处理、紧急情况应对等，培养较强的应变能力和服务决策能力。（毕业要求 4.2）

课程目标 4：学生通过学习高尔夫行业发展最新动态及高尔夫服务相关的运营管理知识，如高尔夫球场服务流程优化、赛事策划与执行等能够培养独立工作能力和团队协作精神。（毕业要求 6.2）

（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	学科知识	2.2 掌握专业知识和技能，了解酒店管理学科前沿和行业发展动态。
课程目标 2	应用能力	4.1 理解酒店管理的重要性，能够初步掌握旅游及酒店管理中涉及的服务与管理决策方法。
课程目标 3	应用能力	4.2 能够在旅游饭店管理和决策中，将酒店管理理论和方法用于复杂问题的解决。
课程目标 4	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。

四、实验项目设置与要求

（一）实验项目与课程目标的关系

序号	实验项目	实验 学时	实验 类型	分组 要求	开出 要求	支撑 课程目标
1	高尔夫运动认知	8	综合	4-6	必做	毕业要求 2.2；6.2
2	高尔夫礼仪与规则	6	综合	4-6	必做	毕业要求 2.2；6.2
3	高尔夫服务流程	6	综合	4-6	必做	毕业要求 4.1；4.2
4	高尔夫赛事组织与管理	6	综合	4-6	必做	毕业要求 4.1； 4.2；6.2
5	高尔夫球场设施管理与维护	6	综合	4-6	必做	毕业要求 4.1；4.2

注：实验类型：演示/验证/综合/设计；开出要求：必做/选做；分组要求：几人一组。

（二）实验项目

项目一：高尔夫运动认知

【实验目的】知道高尔夫运动的起源及运动特点，能够分析我国高尔夫运动的概况和未来发展趋势。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】高尔夫球杆；高尔夫球

【内容提要】查阅相关资料，了解国内外高尔夫运动发展情况。

【实验安排】划分小组，每组 4-6 名学生，提前搜集资料，熟悉高尔夫运动的相关知识，并分小组互相讨论交流问题。

【教学方法与手段】

1. 实地考察法：统一安排学生到高尔夫场地参观，并与相关管理者沟通，熟悉高尔夫运动的起源和发展，高尔夫运动的特点。

2. 小组讨论法：对相关内容进行讨论和归纳，自主、合作地学习，加深学生对高尔夫运动文化内涵的理解。

3. 任务驱动法：通过教师给出任务，并讲解相关知识点，结合学生自己查阅资料进行学习，并将所获知识进行归纳、总结，分组完成任务。

【实验报告要求】无

项目二：高尔夫礼仪与规则

【实验目的】能够熟练正确地遵守高尔夫运动的各方面礼仪及运动规则

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】高尔夫球杆；高尔夫球

【内容提要】课前学生自行查阅收集高尔夫礼仪与比赛规则的相关资料。

【实验安排】学生分小组就高尔夫运动的各项礼仪与规则进行演示；演示完成后各小组交叉点评，最后教师总结各小组高尔夫礼仪及规则掌握情况。

【教学方法与手段】

1. 情境教学法

2. 启发式教学法

3. 小组讨论法

【实验报告要求】无

项目三：高尔夫服务流程

【实验目的】通过模拟真实场景和实际操作，使学生掌握高尔夫服务的基本程序、技能和规则。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】高尔夫球杆；高尔夫球

【内容提要】高尔夫预订服务；高尔夫接待服务；球童服务

【实验安排】教师先就高尔夫预订服务、接待服务、球童服务流程及注意事项进行讲解；各小组模拟场景进行角色扮演；最后教师总结各小组高尔夫服务流程完成情况。

【教学方法与手段】

1. 情境教学法
2. 启发式教学法
3. 小组讨论法

【实验报告要求】无

项目四：高尔夫赛事组织与管理

【实验目的】通过实际操作和模拟情境，使学生深入理解并掌握高尔夫赛事组织与管理的核心知识和技能。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】高尔夫球杆；高尔夫球

【内容提要】高尔夫重大赛事策划；高尔夫重大赛事筹备；高尔夫重大赛事管理

【实验安排】教师先就高尔夫赛事策划、筹备及赛事管理流程进行讲解；学生分小组完成高尔夫赛事筹备策划书、高尔夫赛事管理流程书；分小组就策划书和流程书进行展示；教师对各组策划书、流程书进行评价。

【教学方法与手段】

1. 情境教学法
2. 小组讨论法
3. 启发式教学法

【实验报告要求】高尔夫重大赛事筹划书；高尔夫重大赛事管理流程书

项目五：高尔夫球场设施管理与维护

【实验目的】学生掌握高尔夫球场设施管理与维护的专业知识和技能，能够独立完成设施的日常检查、维护和保养工作，确保球场设施处于最佳状态。

【实验原理】无

【主要试剂及仪器设备】高尔夫球杆；高尔夫球

【内容提要】草坪养护与管理；球场设施检查与维护；应急处理与安全管
理

【实验安排】教师先讲授草坪养护、设施维护、环境保护等方面的基本理论和方法；学生分组负责不同的实训区域和内容；教师对学生小组完成情况进行点评。

【教学方法与手段】

1. 情境教学法
2. 启发式教学法
3. 小组讨论法

【实验报告要求】无

五、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末实训考核和实践。

过程性考核方式（平时成绩）包括课堂表现（40%）、平时作业（30%）、考勤（30%）。

期末考核采用考查方式。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	高尔夫运动的起源与发展；高尔夫礼仪与高尔夫规则（20%）	课堂表现、课堂笔记、期末实训考核
课程目标 2	高尔夫服务礼仪与流程（30%）	平时作业、课堂表现、课堂笔记、期末实训考核
课程目标 3	高尔夫球场设施管理与维护（20%）	课堂表现、课堂笔记、期末实训考核
课程目标 4	高尔夫赛事策划与管理（30%）	课堂表现、课堂笔记、期末实训考核

六、成绩评定

（一）总成绩评定

总成绩=过程性考核方式（平时成绩）×30%+课堂笔记×20%+期末实训考核×50%

（二）平时成绩评定

序号	评价项目	评分标准
----	------	------

		90-100	80-89	70-79	60-69	0-59
		优	良	中	及格	不及格
1	课堂表现	认真听课, 积极互动, 主动讨论, 发言积极。	上课较认真, 互动较积极, 发言次数较多。	上课能作一点笔记, 互动有一定自主性, 能够发言。	上课不太认真, 有互动但不多, 很少发言。	听课很不认真, 不互动也不发言。
2	作业完成情况	作业内容完整, 独立或合作完成全部作业要求。书写端正, 对问题有详细透彻的分析。	作业内容完整, 独立或合作完成作业要求。书写端正, 但对问题分析较全面。	作业内容完整, 独立或合作完成作业要求, 书写端正, 没有对问题进行分析。	作业内容完整, 独立或合作完成作业要求。书写较凌乱, 没有对问题进行分析。	作业内容不完整, 没有达到作业要求。
3	考勤	全勤满分, 有假条请假酌情扣分	迟到次数超过4次或请假次数超过3次	无故旷课1次, 有迟到和请假次数很少	无故旷课2次, 有迟到或请假次数适中	无故旷课3次有迟到或请假次数多

(三) 期末实训评定

详见本课程期末实训评分细则。

七、教学参考资源

1. 主要参考书目

[1]彭尼克, 施拉克. 高尔夫红宝书. 陕西师范大学出版社, 2011.01

[2]大卫.利百特. 非传统挥杆. 北京: 中国华侨出版社, 2018.

[3]英国 DK 公司. 高尔夫全书.北京: 北京美术摄影出版社, 2014.

2. 微信公众号: 中国高尔夫球协会

3. 中国大学 MOOC(慕课): <http://www.icourse163.org>

八、选用教材

教材名称	编者	出版社	出版时间	是否马工程教材	备注
无					

九、课程学习建议

1. 利用外出旅游机会观摩高尔夫球场地及体验练习打高尔夫球。

2. 通过多媒体平台关注国际、国内重大高尔夫赛事，提升对高尔夫运动的认识和理解、激发对体育的热爱和追求、以及深刻认识到体育的价值。



酒店管理专业

《酒店市场调研》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《酒店市场调研》课程大纲

一、课程信息

课程名称	酒店市场调研 Hotel Market Research		
课程编码	231510701D	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店运营管理	修读学期	第5学期
课程类别	专业实践	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	1	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	2周（32学时）		
执笔人	赵风云	审核人	曹丹

二、课程简介

本课程是酒店管理专业的必修专业实践课程。本课程着重让学生针对酒店规模、等级、客源、市场、营销、功能、运营、组织结构等方面进行调研，使学生更全面地了解酒店行业的发展及具体酒店的运营情况，为学生将来从事酒店及旅游相关行业管理工作打下良好的基础。

三、实习目的

1. 学生可以获得酒店业的整体现状、发展趋势等方面的专业知识。
2. 学生可以获得与他人合作沟通的能力。
3. 学生可以获得信息整合和持续学习的能力，培养专业素养。

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	学科知识	2.1 通过调研，对具体酒店的运用、客源、市场、营销等方面进一步的认识、
课程目标2	沟通表达	6.1 能通过语言、动作、文字、图表等方式表达自己的观点，与调研对象进行有效的沟通，能够在调研过程中与同学和谐相处与合作。
课程目标3	持续发展	9.1 能认识到自主学习和终身学习的重要性，并养成持续学习能力。

四、实习内容及进度安排

实践项目一：针对自己比较熟悉的酒店进行进行调研，主要调研内容包括规模、等级、客源、市场、营销、功能、运营、组织结构等方面。

实践项目二：查找国内 10 年内星级酒店的数量、客房数量、床位数、营业收入、分布状况、从业人数等的相关数据，分析国内星级酒店未来的发展趋势。

进度安排：

第一阶段：教师讲解调研方法、思路及如何选取调研对象

第二阶段：学生进行实地调研

第三阶段：撰写调研报告

第四阶段：学生汇报、成绩评定、总结

五、考核方式

（一）考核方式

课程考核方式分为过程性考核、期末考核。

过程性考核方式包括：外出调研次数、调研过程等，过程性评价主要是根据学生在整个实践过程中的表现来完成，如学生实践参与的积极性、主动性、调研报告完成情况、调研过程的记录等。

期末考核采以调研报告的形式进行。

（二）考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	酒店业发展现状及行业需求，分析酒店未来发展趋势 60%	调研报告
课程目标 2	调研报告的中体现出来的沟通能力 20%	调研报告
课程目标 3	通过调研报告反应学生查阅文献、调研方法的选取且对调研内容的整合能力 20%	调研报告

六、成绩评定标准与方式

评价方式及所占比例	评价内容及标准	对课程目标的支撑	实施方式
调研报告 50%	调研项目齐全，酒店未来发展趋势分析到位	课程目标1	调研报告
调研过程性材料的整理 50%	调研过程记录详细，能够体现出调研者和被调研者之间的访谈内容	课程目标2 课程目标3	查阅调研过程性材料

七、实践方式与组织

教师课堂讲授调研内容、调研方法、调研注意事项及要求，学生利用课余时间自行开展调研。

八、实践要求

1. 对学生的要求

学生前期认真查阅学习资源，积累相关知识和数据，学会调研和数据分析方法，在进行实地调研时需要谨慎选择当地具有一定代表性的酒店作为调研对象，在实地调研过程中做好调研记录。

2. 对指导教师的要求

指导教师在开课前需要给学生讲清楚调研的目的和要求，讲解调研方法，帮助学生分析调研对象的合理性，指导学生撰写调研报告，确保真正达到实践目的。

九、教材、参考书目及其他学习资源

1. 选用教材

教材名称	ISBN 号	编者	出版社	出版时间	是否为马工程教材
无					

2. 主要参考书目

[1]李君轶等. 旅游市场调查与预测. 科学出版社. 2020. 08

[2]武汉市旅游局. 城市旅游市场调查与分析：武汉市案例研究. 武汉大学出版社. 2014. 04

3. 其它学习资源

[1]中华人民共和国国家文化与旅游部网站

[2]国家统计局官网

[3]中国酒店网

[4]中国旅游饭店业协会



酒店管理专业

《专业实习》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《专业实习》课程大纲

一、课程信息

课程名称	专业实习	Professional Internship	
课程编码	231510702D	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第 5 学期
课程类别	专业实习	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	1	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	2 周		
执笔人	曹丹	审核人	刘志永

二、课程简介

专业实习是让同学们初步了解酒店的工作过程及和专业相关的实际知识，增强感性认识，促使学生把专业导论、酒店管理等课程中相关理论知识和实际紧密地联系起来，为以后专业理论课程的学习特别是毕业设计奠定必要的实践基础。同时，通过专业实习，让学生有机会比较广泛地接触现场人员，学习他们的优秀品质和团队精神，树立劳动观点，集体观点和创业精神，提高学生的专业基本素质。根据教学计划和实习大纲安排，结合专业实习的实际情况，制定实习任务为：星级酒店的经营计划、经营与管理参观学习、讨论。

三、实习目的

课程目标 1：在考察中，能够把酒店管理概论、前厅与客房服务、餐饮服务、酒水品鉴与制作、康乐业、人力资源管理、财务管理、市场营销等课程的基础和专业用于分析所见到的酒店对客服务问题。【毕业要求 6.2】

课程目标 2：在酒店参观中，能够用酒店管理专业相关背景知识进行合理分析，评价对客服务，沟通协调对客关系。【毕业要求 7.1】

课程目标 3：能够在星级酒店的经营计划、经营与管理参观学习、讨论中具有团队意识，具备一定的领导能力。【毕业要求 7.2】

课程目标 4：结合酒店参观实践使学生了解酒店，了解学习的重要性，培养学生的责任感和使命感和自律的态度。【毕业要求 9.1】

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 6: 沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态, 具有较强的独立工作、应变和决策能力。
课程目标 2	毕业要求 7: 团队合作	7.1 具有良好的团队合作能力。能够在酒店工作中与同事和谐相处, 协作共事, 有效的沟通与合作。
课程目标 3	毕业要求 7: 团队合作	7.2 能在团队中理解自己的定位, 独立完成工作, 具备在酒店行业以及企事业单位担任中高层管理人员的领导能力。
课程目标 4	毕业要求 9: 持续发展	9.1 能认识到自主学习和终身学习的重要性, 并养成持续学习能力。

四、实习内容及进度安排

学生可以自己选择酒店完成实习, 也可以由系里统一安排完成实习。具体内容包括星级酒店的服务、经营计划、经营管理方面的服务、参观、学习、讨论。

项目一: 针对自己比较熟悉的酒店或者系里统一安排的酒店进行专业实习, 主要内容包括星级酒店的服务、经营计划、经营、管理方面的参观、学习、讨论等方面。

项目二: 根据实习所学, 撰写实习总结和实习报告。

五、考核方式

(一) 考核方式

实习结束后, 由实习单位指导教师和校内指导教师根据学生在实习期间的表现、完成实习任务情况、实习报告撰写情况进行综合评判, 给出实习成绩。具体为: 实习成绩=出勤(20%)+实习表现(20%)+实习报告(60%)。

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例(%)	考核方式
课程目标 1	通过自己的实习经历和所学, 总结酒店业的服务现状及行业需求, 分析酒店未来发展趋势 30%	实习报告
课程目标 2	实习总结中体现出来的沟通能力 20%	实习总结
课程目标 3	通过实习总结反应学生查阅文献、调研方法的选取且对调研内容的整合能力 20%	实习总结
课程目标 4	通过自己的实习经历明确社会责任感、正确的价值观 30%	实习报告

六、成绩评定标准与方式

评价方式及所占比例	评价内容及标准	对课程目标的支撑	实施方式
实习报告 60%	调研项目齐全, 酒店未来发展趋势分析到位	课程目标1、2、3、4	实习报告、实习总结
出勤 20%	正常出勤, 不迟到、不早退, 遵守岗位规范	课程目标2、3	实习报告
实习表现 20%	实习态度认真、工作努力、虚心学习, 团结同事	课程目标3、4	实习报告

七、实习方式与组织

实习由学校带队教师和酒店共同商量安排进行。实习期间的政治学习和党团活动安排在各实习单位进行。在可能的情况下, 适当参加酒店的会议。

实习实行双导师, 学校派指导老师定期查看沟通, 同时聘请酒店高层管理人员为实习指导教师, 具体指导学生的实习活动。在实习指导教师的指导下, 除完成规定的实习任务外, 如有可能可参加酒店的经营计划活动。

八、实习要求

1. 学生要对星级酒店进行深入考查, 包括经营计划与管理的了解与学习
2. 实习指导老师带队去酒店参观考察并定期沟通
3. 实习期间的政治学习和党团活动安排在各实习单位进行, 单位负责安排学生的实习岗位及考核。

九、教材、参考书目及其他学习资源

1. 选用教材

教材名称	ISBN 号	编者	出版社	出版时间	是否为马工程教材
无					

2. 主要参考书目

酒店经营管理. 赵涛. 北京工业大学出版社. 2019

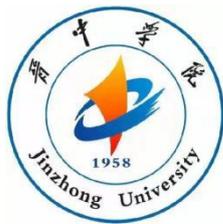
3. 其它学习资源

[1] 中华人民共和国国家文化与旅游部网站

[2] 国家统计局官网

[3] 中国酒店网

[4] https://www.atlantissanya.cn/?mz_ca=2075833&mz_sp=7DuIY&mz_sb=



酒店管理专业

《毕业实习》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《毕业实习》课程大纲

一、课程信息

课程名称	毕业实习	Graduation Internship	
课程编码	231510703D	适用专业	酒店管理
先修课程	酒店管理概论	修读学期	第6学期
课程类别	毕业实习	课程性质	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 选修
课程学分	9	考核方式	<input type="checkbox"/> 考试 <input checked="" type="checkbox"/> 考查
课程学时	18周		
执笔人	曹丹	审核人	刘志永

二、课程简介

根据我国高等学校酒店管理专业人才必须具备初步的酒店管理的理论与基本知识的培养目标、《晋中学院课程教学大纲编写规范》、《旅游管理系酒店管理专业本科教学计划》的要求，以及本课程的教学性质、本专业的教学条件和教学实践要求而制定本大纲。本次实习采用集中与分散相结合的实习的方式，目的就在于让同学们初步了解酒店、景区的工作过程及和专业相关的实际知识，增强感性认识，促使学生把饭店管理等课程中相关理论知识和实际紧密地联系起来，为以后专业理论课程的学习特别是毕业设计奠定必要的实践基础。

三、实习目的

课程目标 1：在顶岗实习中，能够把酒店管理概论、前厅与客房服务、餐饮服务、酒水品鉴与制作、康乐业、人力资源管理、财务管理、市场营销等课程的基础和专业知识用于解决酒店对客服务问题，并了解旅游酒店业行业的前沿发展现状和趋势。【毕业要求 6.2】

课程目标 2：在解决酒店管理问题实践中，能够运用酒店管理专业相关背景知识进行合理分析，评价对客服务，沟通协调对客关系。【毕业要求 7.1】

课程目标 3：能够在多学科背景下的团队中承担个体、团队成员以及负责人的角色，既具有团队意识，又能发挥个人潜能。【毕业要求 7.2】

课程目标 4：结合酒店岗位实践知识点使学生了解酒店，了解学习的重要

性，培养学生的责任感和使命感和自律的态度。【毕业要求 9.1】

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 6: 沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。
课程目标 2	毕业要求 7: 团队合作	7.1 具有良好的团队合作能力。能够在酒店工作中与同事和谐相处，协作共事，有效的沟通与合作。
课程目标 3	毕业要求 7: 团队合作	7.2 能在团队中理解自己的定位，独立完成工作，具备在酒店行业以及企事业单位担任中高层管理人员的领导能力。
课程目标 4	毕业要求 9: 持续发展	9.1 能认识到自主学习和终身学习的重要性，并养成持续学习能力。

四、实习内容及进度安排

学生可以自己选择酒店完成实习，也可以由系里统一安排完成实习。具体内容包

- 项目一：前厅接待服务与管理
- 项目二：客房接待与服务
- 项目三：酒店餐饮服务

五、考核方式

(一) 考核方式

实习结束后，由实习单位指导教师和校内指导教师根据学生在实习期间的表现、完成实习任务情况、实习报告撰写情况进行综合评判，给出实习成绩。具体为：

实习成绩=出勤（20%）+实习表现（20%）+实习报告（60%）

(二) 考核方式与课程目标的关系

课程目标	考核内容及所占比例（%）	考核方式
课程目标 1	通过自己的实习经历和所学，总结酒店业的服务现状及行业需求，分析酒店未来发展趋势 30%	实习报告
课程目标 2	实习总结中体现出来的沟通能力 20%	实习总结
课程目标 3	通过实习总结反应学生查阅文献、调研方法的选取且对调研内容的整合能力 20%	实习总结
课程目标 4	通过自己的实习经历明确社会责任感、正确的价值观 30%	实习报告

六、成绩评定标准与方式

评价方式及所占比例	评价内容及标准	对课程目标的支撑	实施方式
实习报告 60%	调研项目齐全,酒店未来发展趋势分析到位	课程目标1、2、3、4	实习报告、实习总结
出勤 20%	正常出勤,不迟到、不早退,遵守岗位规范	课程目标4	实习报告
实习表现 20%	实习态度认真、工作努力、虚心学习,团结同事	课程目标4	实习报告

七、实习方式与组织

实习由学生自主选择酒店进行岗位实习或者由系里统一安排酒店顶岗实习。实习期间的政治学习和党团活动安排在各实习单位进行。在可能的情况下,适当参加酒店的会议。学校派指导老师定期查看,同时聘请酒店高层管理人员为实习指导教师,具体指导学生的实习活动。在实习指导教师的指导下,除完成规定的实习任务外,还有可能可参加酒店的创新活动。

八、实习要求

1. 学生要在星级酒店进行顶岗实习
2. 实习指导老师去酒店定期沟通
3. 实习期间的政治学习和党团活动安排在各实习单位进行,单位负责安排学生的实习岗位、考核和工资

九、教材、参考书目及其他学习资源

1. 选用教材

教材名称	ISBN号	编者	出版社	出版时间	是否为马工程教材
无					

2. 主要参考书目

酒店经营管理. 赵涛. 北京工业大学出版社. 2019

3. 其它学习资源

[1]中华人民共和国国家文化与旅游部网站

[2]国家统计局官网

[3]中国酒店网



酒店管理专业

《毕业论文》课程大纲

晋中学院旅游管理系

2023年8月

《毕业论文》教学大纲

一、基本信息

课程名称	毕业论文		
课程英文名称	Graduation Thesis		
课程编码	231510704D	考试方式	答辩
学分	6	学时数	12 周
授课对象	酒店管理		
开课院系	旅游管理系		
大纲执笔人	白瑞芸	大纲审阅人	曹丹
审定日期	2023 年 8 月 11 日		

二、毕业论文简介（目的与要求）

毕业论文是实施本专业培养方案，实现培养目标的必不可少的实践性环节，是培养学生综合运用专业知识分析问题、解决问题的能力，并检验学生学习效果和理论研究水平的重要手段，是整个教学活动不可缺少的一个重要环节。

为提高学生综合运用所学知识分析问题、解决问题的能力 and 发现问题提出问题的创新能力，学生在毕业时必须完成毕业论文（学位论文），毕业论文应充分反映学生的分析问题，解决问题、发现问题的创新能力，它是学生取得学士学位的一个重要标志。

三、毕业论文目标与毕业要求

毕业论文目标 1：能够就酒店服务过程中出现的问题与酒店员工和顾客进行有效的沟通和交流。【毕业要求 6.2】

毕业论文目标 2：能认识到自主学习和终身学习的重要性，并养成持续学习能力。【毕业要求 9.1】

毕业论文目标对毕业要求的支撑关系

毕业要求	毕业要求指标点	毕业论文（设计）目标对毕业要求的支撑关系
毕业论文目标 1	沟通表达	6.2 了解酒店管理学科前沿和行业发展动态，具有较强的独立工作、应变和决策能力。
毕业论文目标 2	持续发展	9.1 能认识到自主学习和终身学习的重要性，并养成持续学习能力。

四、毕业论文内容与方式

毕业论文要求撰写开题报告及论文。

要求学生毕业论文必须完成以下几个环节：选题——开题——初稿提交——中期检查——论文答辩——成绩评定——论文推优。各环节严格遵照学院制定的有关毕业论文的相关规定。

毕业论文撰写的特点与要求：

1. 学术性

毕业论文不同于调查报告、工作报告等其他应用性的论文，其学术性主要体现在要求论文努力揭示研究对象的本质及其规律，并对作者的调查、分析、研究进行科学的表述。学生应在本科所学的基本理论和专业知识之上，使毕业论文的立论和论证能够尽量触及事物内部较深的层次，尽量揭示出事物的本质及其规律性。

2. 实践性

酒店管理专业是一门实践性很强的学科，它既有理论性，又有实践性，酒店管理毕业论文更是建立在充分的调查研究基础之上，毕业论文的选题，基本要做到从实践中来，到理论中去，再用于指导实践。一篇好的毕业论文是理论与实践相结合原则的最好体现。

实践性论文的判定标准：

- (1) 选题源于各类专业实习的社会实践活动；
- (2) 资料丰富，数据真实可信，其中有第一手的实地调研等支撑材料；
- (3) 能够针对具体的酒店企业，在调研的基础上进行合理的分析和论证。

3. 创新性

一篇好的毕业论文应当体现学生自己的新思想、新观点、新见解。创新性是旅游管理毕业论文的真正价值所在，是论文的生命力所在。一篇具有原创性的毕业论文是最有价值的，一定要避免简单的重复。

五、毕业论文时间安排

序号	环节	内容提要	时间安排
1	选题、开题	开题报告和文献综述的写作，内容上请学生参照教务处相关要求和指导教师的意见撰写	2周
2	论文写作	学生进一步搜集资料，并依照写作大纲，撰写论文正文	8周
3	论文答辩与成绩评定及其他后期工作	毕业论文成绩评定依照教务处规定，采用质量评价体系或百分制评定后换算，必须实事求是评价学生论文，认真填写论文答辩记录、评分表和成绩评定表等资料。	2周

六、考核方法与成绩评定

课程成绩构成及比例	考核环节	目标分值	考核/评价细则	对应的毕业论文（设计）目标
指导教师评定成绩（30%）	选题、开题、论文写作、成绩评定	30	按优秀、良好、中等、及格、不及格评定	6.2 9.1
评阅教师评定成绩（20%）	成绩评定	20	按优秀、良好、中等、及格、不及格评定	9.1
答辩小组评定成绩（50%）	答辩、成绩评定	50	按优秀、良好、中等、及格、不及格评定	6.2 9.1

成绩评定标准：

（1）优秀

①按期圆满完成任务书规定的任务；能熟练地综合运用所学理论和专业知识；立论正确，分析、调研严密、正确；科学作风严谨，独立工作能力强；论文（设计）有一定的创新性，并体现出较强的灵活运用专业知识和综合应用能力。

②毕业论文条理清楚，论述充分，文字通顺，符合专业用语要求，符号统一，书写工整。

③答辩时思路清晰，论点正确，回答问题有理有据，基本概念清楚，对每个问题回答正确、深入。

（2）良好

①按期圆满完成任务书规定的任务；能较好地综合运用所学理论和专业知识；立论正确，分析、调研严密、正确；科学作风良好，有一定的独立工作能力；论文有自己的独到见解。

②毕业论文条理清楚，论述充分，文字通顺，符合专业用语要求，书写工整。

③答辩时思路清晰，论点基本正确，基本概念清楚，能正确回答主要问题。

（3）中等

①按期完成任务书规定的任务；在运用所学理论和专业知识上基本正确；立论基本成立，分析、调研无明显错误；论文基本达到专业培养要求。

②毕业论文通顺。

③答辩时思路基本清晰，能回答或经启发后答出问题。

（4）及格

①按期完成任务书规定的任务；在运用所学理论和专业知识上基本正确；立论基本成立，分析、调研无明显错误；独立工作能力较差；论文基本达到专业培养要求。

②毕业论文基本通顺，论述不够充分、清晰，文字、符号有不重要的疏忽、错误，工作不够细致认真。

③答辩时思路基本清晰，能回答或经启发后答出问题，但分析不够。

（5）不及格

①未能按期完成任务书规定的任务；在运用所学理论和专业知识上出现不应有的原则性错误；基本要领或基本技能未掌握；在整个方案论证、分析、调研等工作中独立工作能力差；论文未能达到专业培养最低要求。

②毕业论文论述有明显错误；文理不通顺，文字、符号有错误。论据资料欠缺，或有原则性错误。

③答辩时不能阐述清楚论文的主要内容，基本概念糊涂；对主要问题不能有效回答。

七、教学参考资料

1. 参考书目

[1]王海滋,张雷,许娜.《工商管理类毕业论文写作指导》.华中科技大学出版社出版.

[2]赵公民.《经济管理类毕业论文写作与答辩》.高等教育出版社出版.

2. 与课程相关主要网站

[1] 中国知网

[2] 百度文库