

湖南怀化商业学校

《饭店管理概论》课程标准

一、课程的性质

该课程是高星级饭店运营与管理专业的专业必修课程，通过该课程的教学，使学生在了解管理学原理基础上，掌握饭店管理的具体内容，以达到饭店管理者所具备的基本素质和要求，同时对我国饭店业现状、存在问题及发展趋势有正确的认识。

其任务是：培养学生在饭店管理方面的相关知识与技能，培养学生在饭店各部门日常服务和财务、人力、营销等方面的知识与技能。

二.设计思路

本课程以饭店业务运行的逻辑演进为线索安排了教学内容，从最基本的饭店社会地位及管理的框架和组织机构着手，然后以饭店各职能部分的不同管理活动方法方式展开学习。在教学中，考虑学生还较缺乏实际工作和管理经验，故应更多地结合实际案例，并通过设计小组讨论活动、行业专家访谈、市场调研等方式，调动学生在课程学习上的积极性，充分发展学生的综合实践、分析能力，为学生将来在饭店行业的职业发展奠定一定的基础。

三、课程目标

1.知识目标：掌握饭店前厅部、客房部、餐饮部、人力资源部、财务部、公关营销部等主要部门的工作职责及人员素质要求，工作流程及对客服务标准。

2.能力目标：能够参与饭店一线的服务管理实践工作，掌握必需的从业人员素质，能独立分析问题解决问题。

3.素质目标：培养善于分析，勤于学习的精神，具备人情服务，周到接待的所要求的具体的能力。具有饭店从业人员所应具备的基本理论与实践素质。

四、课程内容和要求

总学时：68 学时

序号	课程模块章节	课程内容及要求	参考课时
1	饭店管理概述	了解饭店的基本概念；了解中外饭店业的发展历史；	6

		熟悉饭店的类型及饭店产品的特点；知晓饭店业的发展趋势；认识饭店集团。	
2	饭店组织管理	了解饭店的组织机构；了解饭店的组织制度；熟悉饭店计划及其制定。	6
3	饭店计划管理与控制	了解饭店经营理念的发展过程；熟悉饭店经营战略的内容及制定过程；掌握饭店经营战略的模式及运用方法。	6
4	饭店战略管理	了解饭店营销的基本概念及特点；掌握饭店的销售渠道和基本营销组合策略；熟悉饭店最新的营销理念和模式。	6
5	饭店人力资源管理	掌握饭店服务质量及全面质量管理的内涵；熟悉现代饭店服务质量管理的基本体系；了解掌握现代饭店质量管理的有效方法；掌握顾客满意度及对其进行科学的评价。	6
6	饭店服务质量管理	掌握饭店人力资源招聘技巧；熟悉饭店人力资源培训实务；掌握饭店人力资源激励措施；了解饭店绩效考核。	6
7	饭店建筑、设备、物质管理	掌握饭店前厅部主要任务；客房部的业务范围、房型与房态；餐饮部的主要任务；康乐部的作用。熟悉饭店前厅部、客房部、餐饮部的组织机构。了解饭店前厅部基本业务；客房部的对客服务；餐饮服务；康乐部和商场部的日常管理。	8
8	饭店信息管理	通过对本章的学习，要求学生了解设备故障理论、设备综合管理的基本理论，掌握饭店设备管理的方法，认识设备管理在饭店中的作用，理解设施设备对饭店的重要性。	6
9	饭店经营绩效的分析与评价	掌握饭店财务报告分析的概念、方法、及内容，掌握饭店经营绩效的评价系统设计的要求与指标体系，掌握影响饭店经营绩效的评价的主要因素。	6
10	饭店市场营销的策划与实施	了解饭店市场营销的概念，掌握饭店市场营销管理的任务，掌握饭店市场营销分析的方法与策划步骤，掌	6

		握饭店市场营销组合策略，了解饭店市场营销管理的内容，了解饭店市场营销发展动向。	
11	饭店经营绩效的分析与评价	掌握饭店财务报告分析的概念、方法、及内容，掌握饭店经营绩效的评价系统设计的要求与指标体系，掌握影响饭店经营绩效的评价的主要因素。	6

五、实施建议

(一) 教学建议

概论部分以讲授为主；现代饭店的经营理念与实践部分进行分组教学让学生针对不同时期的经营理念与实践进行对比分析；饭店经营战略的选择与实施部分实施案例教学，掌握战略选择与实施相关知识、能力；饭店的组织结构与管理体制部分以讲授为主；饭店投资决策的内容与方法部分以边讲边练的形式开展，通过学习和模拟投资决策来检验学习成果；饭店市场营销的策划与实施以案例分析为主，通过分析讨论成功的营销方式；饭店服务质量的测定与控制以边讲边练的形式开展；饭店人力资源的开发与管理以案例分形式开展；饭店经营绩效的分析与评价以实践形式开展。

(二) 考核方式和评价方法建议

1、**学业考核**：笔试（40%）+实践（60%）

2、**教学评价**：分为课程表现、出勤、实践成绩三部分。课堂表现重在评价先期理论学习情况，占总成绩的40%。实践成绩重在考察后期社会实践中在能力培养方面的表现，占总成绩的60%。评价者由教师、行业指导教师、学生组成体现评价的多元化和科学性。

(三) 教材编写建议

教材编写要体现项目教学的特色与要求，教材内容体现先进性、实用性。图文并茂，资料翔实。文字表述、专业术语要规范、正确、科学。积极开发相应的教学辅助教材或教学指导用书。

(四) 课程资源开发与利用建议

应开发的相关资源有配套课件，教师在教学中应用，课件要设计精美，简洁大方，能辅助教学。相关的课程网站要满足学生自学需要。要上传教学资料、实训安排等内容，能在线交流，及时传道授业解惑。争取开发自编的教材以更加满足自身教学实践的需要和提高教师的自身业务水平。

(五) 实验实训设备配置建议

课程的教学实践保障由校内实训室和校外实训基地组成，可以满足教学和实践的需要。教学中需要学生更多地参与到活动中进行讨论、汇报、展示，因此在普通教室的基础上，座位安排可以以小组为单位更开放一些，方便学生的活动，也为学生创造一种民主、宽松的氛围。教室并需配有电脑及投影仪。