

内部资料，严禁外传

上海邦德职业技术学院  
2019 级酒店管理  
(中高职贯通培养) 专业  
教学大纲汇编



教务科研处

2019 年 7 月

## 目 录

《现代饭店管理》课程教学大纲.....	3
《管理学》课程教学大纲.....	10
《酒店服务心理学》课程教学大纲.....	21
《酒店服务心理学》课程实训教学大纲.....	24
《饭店人力资源管理》课程教学大纲.....	26
《酒店英语口语》课程教学大纲.....	35
《酒店英语口语》课程实训教学大纲.....	38
《公关礼仪》课程教学大纲.....	41
《酒店会展服务》课程教学大纲.....	49
《酒店会展服务》课程实训教学大纲.....	57
《前厅管理》课程教学大纲.....	59
《餐饮管理》课程教学大纲.....	65
《饭店情景英语》课程教学大纲.....	70
《饭店情景英语》课程实训教学大纲.....	75
《酒店管理信息系统》课程教学大纲.....	78
《酒店管理信息系统》课程实训教学大纲.....	85
《酒店餐厅管理信息系统》课程教学大纲.....	89
《酒店餐厅管理信息系统》课程实训教学大纲.....	95
《西点制作》课程教学大纲.....	98
《西点制作》课程实训教学大纲.....	105
《酒店企业文化》课程教学大纲.....	111
《秘书实务》课程教学大纲.....	123
《秘书实务》课程实训教学大纲.....	127
《校外综合实习》课程教学大纲.....	130
《毕业实习》课程教学大纲.....	132

## 《现代饭店管理》课程教学大纲

课程名称：现代饭店管理

适用专业：酒店管理（中高职贯通）

总学时： 48

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

本课程是一本专业基础课，教学旨在以现代管理学原理为基础，综合运用多学科知识，对现代旅游饭店经营管理作全面、系统的阐述和研究。

#### （二）教学目的

通过本课程的教学，应使学生全面了解旅游饭店业的基本状况，系统掌握饭店管理的基本知识和科学方法，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。我们将课程分为以下三个模块：饭店组织管理理论，饭店经营管理理论，饭店岗位服务理论。

#### （三）任务

1. 通过课堂讲授、课后复习、作业练习等教学形式，使学生全面掌握饭店岗位服务的基本理论和基本方法。

2. 通过酒店管理中各类问题的分析和探讨，使学生认识饭店组织管理理论。

3. 通过课堂讨论、案例分析和技能训练，使学生认识饭店经营管理理论。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 饭店概述

##### 要求：

认识中国旅游饭店是一类特殊的企业，它有着存在的客观性和其业务特点，了解旅游饭店在我国形成及其业务特点和内涵。了解饭店的社会性及对饭店的管理，掌握饭店的框架概念及相关内容。

##### 内容：

##### 一、饭店的涵义

##### 二、饭店的地位和作用

### 三、饭店的特点

### 四、世界饭店业和中国饭店业的发展史

### 五、饭店的发展趋势

### 六、饭店的分类和评级

### 七、国内著名的饭店管理集团

## 第二章 饭店管理概述

### 要求:

认识饭店管理是一个复杂的系统工程，具有自己独特的管理体系和管理内容。了解饭店管理的基本含义，饭店管理纲要的内容。学习饭店管理职能和饭店管理的基础理论，在此基础上，掌握饭店管理职能和饭店管理的基础理论，并能够在饭店管理中进行合理的运用。

### 内容:

#### 一、饭店管理的概念和内容

#### 二、饭店管理的职能

#### 三、管理思想的发展

#### 四、饭店管理与消费心理

#### 五、饭店管理的基本意识

#### 六、饭店管理的科学方法

## 第三章 饭店人力资源管理

### 要求:

认识人力资源是饭店中最基本，最重要，最宝贵的资源，人力资源的开发和利用是饭店经营管理的中心问题，了解饭店人力资源管理的概念和特点，目标与要求以及饭店人力资源管理的内容。学习饭店人力资源开发，利用和员工激励的内容，并进一步掌握饭店人力资源管理的各种原则和方法。

### 内容:

#### 一、饭店人力资源管理的概念

#### 二、饭店人力资源管理的科学管理、全员性管理和动态管理

#### 三、招聘员工和挑选员工

#### 四、饭店员工激励的方法

## 五、饭店的沟通管理

## 六、饭店的协调管理

### 第四章 饭店公共关系与企业形象

#### 要求:

了解公共关系学的发展及主要作用,掌握饭店公共关系的概念基本特征和内涵,了解饭店进行 CIS 设计的主要程序。

#### 内容:

##### 一、公共关系的概念

##### 二、公共关系的特征

##### 三、公共关系与企业形象

##### 四、饭店公共关系的含义和要素分析

##### 五、饭店公共关系基本程序

##### 六、CIS 的构成要素和运作模式

##### 七、饭店公关模式和案例

### 第五章 饭店营销管理

#### 要求:

通过本章教学,要求学生了解饭店市场营销的概念,熟悉饭店市场营销控制与管理的方法,掌握饭店市场营销分析方法与策划步骤。

#### 内容:

##### 一、饭店营销的概念

##### 二、饭店营销理念的发展

##### 三、饭店营销的策略

##### 四、饭店营销的方法

##### 五、饭店营销的新趋势

### 第六章 饭店前厅与客房管理

#### 要求:

了解前厅部的组织结构和岗位设置,理解前厅部的主要作用和地位,掌握前厅部的接待和收银业务,理解“金钥匙”的涵义;了解客房部的主要岗位和重要作用,理解客房部的特点以及服务和管理环节。

内容:

- 一、前厅部的地位和作用
- 二、前厅的预订管理
- 三、前厅的接待业务
- 四、前厅的日常服务
- 五、金钥匙管理
- 六、前厅客账与信息管理
- 七、客房部的地位和作用
- 八、客房的业务特点和基本环节
- 九、客房的业务程序和要点

#### 第七章 饭店餐饮管理

要求:

通过对本章的学习,要求了解现代饭店餐饮经营管理内容,掌握餐饮生产管理、餐饮成本控制和餐饮营销管理。

内容:

- 一、饭店餐饮服务的意义和作用
- 二、餐饮服务的基本特点
- 三、餐饮服务的组织形式和管理内容
- 四、菜单的作用
- 五、菜单的设计

#### 第八章 饭店康乐服务与管理

要求:

认识康乐的概念和类别,了解饭店康乐部在饭店中的地位和作用,掌握饭店康乐部的主要服务项目及服务细节。

内容:

- 一、康乐部在酒店中的地位
- 二、康乐部和酒店其他部门的协调与沟通
- 三、健身项目管理
- 四、娱乐、休闲项目管理

## 五、美容美发、桑拿浴、按摩服务管理

### 第九章 饭店工程设备管理

#### 要求:

认识饭店工程设备管理的定义和分类,了解饭店工程设备的特点和作用,掌握饭店主要工程设备系统的分类。

#### 内容:

一、饭店工程设备的涵义及分类

二、工程设备管理的特点

三、饭店工程设备管理的作用

四、饭店主要工程设备系统

### 第十章 饭店装饰材料及物品的维护与保养

#### 要求:

了解酒店装饰材料的基本种类及特点,掌握酒店各种装饰材料的基本清洁和保养方法,掌握酒店常用的清洁剂类型和方法。

#### 内容:

一、面层材料的清洁保养

二、纺织品的清洁保养

三、公共区域用品的清洁保养

四、污垢的分类

五、清洁剂的特性及配置

六、清洁剂的管理

### 第十一章 饭店安全与卫生管理及有关法规

#### 要求:

了解饭店安全管理的特点和重要性,掌握酒店最常见的安全事故类型以及预防措施,认识酒店相关的法律法规。

#### 内容:

一、饭店安全管理的特点和基本要求

二、饭店安全管理的重要性

三、建立安全组织和安全防范制度

## 四、把握不安全因素

## 五、突发安全事故的处理

## 六、饭店卫生管理的特点和要求

## 七、饭店卫生管理的主要内容

## 八、饭店与消费者之间权利和义务

## 三、本课程的教学重点

## 1. 酒店系统理论

酒店是一个复杂的综合体，由前台、后台部门共同组成，所以首先要了解整个酒店的系统组成并且了解各自的作用。

## 2. 掌握酒店各部门的主要工作重点

在对酒店有了一个整体的印象后，对每一个组成部门要有比较深入的理解，知道它们各自的作用以及服务特点。

## 3. 对于各种特殊情况或突发情况有一定的处理能力

酒店是一个环境相对复杂的场所，所以会遇到各种各样的突发情况，对于这种情况的要有一定的处理能力。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教 学	习题 课	实训 课	作业
1	第一章 饭店概述	5			1
2	第二章 饭店管理概述	4			
3	第三章 饭店人力资源管理	3			1
4	第四章 饭店公共关系与企业形象	3			
5	第五章 饭店营销管理	3			
6	第六章 饭店前厅与客房管理	6			1
7	第七章 饭店餐饮管理	6			
8	第八章 饭店康乐服务与管理	4			1
9	第九章 饭店工程设备管理	3			



10	第十章 饭店装饰材料及物品的维护与保养	4			1
11	第十一章 饭店安全与卫生管理及有关法规	4			
12	复习	3			
13	考试				
14	合计	48			5

## 五、课程考核与评价

1. 期末考试：闭卷考试，占总成绩 60%；
2. 考勤及课堂讨论表现占 20%；
3. 期中成绩占 20%。

## 六、使用教材及参考书

1. 《酒店管理概论》，田彩云，机械工业出版社，2016.3
2. 参考用书：
  - (1) 李树民：《现代饭店管理概论》，西北大学出版社，2002 年
  - (2) 何建民：《现代酒店管理经典》，辽宁科技出版社，1996
  - (3) 《现代饭店管理》（第一版），张素娟、宋雪莉主编，化学工业出版社，2011 年 4 月。

## 《管理学》课程教学大纲

课程名称： 管理学

适用专业： 酒店管理（中高职贯通）

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《管理学》课程是经济管理类专业开设的一门基础性必修课程。管理学是一门系统地研究人类管理活动的普遍规律、基本原理和一般方法的课程。它既是管理实践经验的结晶，也是综合运用现代社会科学、自然科学和技术科学研究成果的边缘性学科，属于应用性学科范畴。管理理论和方法具有普遍的适用性，对各种社会组织都有普遍的指导作用。

#### （二）课程的目的

通过本课程的学习，一是使学生了解古今中外管理思想的发展，管理的基本原理与方法，真正学会对认识进行再认识，对思想进行再思想；二是使学生了解和掌握管理的计划、组织、领导、控制，创新等职能的基本内涵，要求及科学有效实现的方法，对管理职能和过程有一个基本了解；三是使学生能运用所学管理知识进行具体的管理案例分析，并能够在学完课程后对管理实践进行考察，提高学生分析管理问题和解决管理问题的能力，也就是要使学生不仅能够知道“管理”的过程，而且能够弄清“管”的逻辑；四是开启学生思维并使之追求管理智慧，使学生通过管理学知识的学习而真正学会并能够用自己的头脑来思考管理学理论与实践问题。

#### （三）课程的任务

通过该门课程的学习，使学生了解管理和理论发展变化的运动规律，熟悉管理学的基础理论、基础知识，掌握管理的基本方法和技能，完善学生的知识结构，提高学生的整体知识水平和综合素质，具有发现问题、分析问题、解决问题的能力，把学生培养成为从事管理工作的复合型、应用型人才，并为学生今后继续学习和终身发展奠定一定的管理理论基础。

## 二、本课程教学的基本内容和要求

### 第一章 管理与管理者

#### 教学要求

通过本章的学习,使学生熟悉管理和管理学的基本内涵;掌握管理的主要性质、职能、原则、内容、基本原理和方法。

#### 教学内容

##### 第一节 管理的基本内涵

一、管理的概念 二、管理者的含义 三、管理者的分类 四、管理者的技能 五、管理的性质 六、管理的职能、七、管理的原则、八、管理的内容 九、管理的基本管理的原理 十、管理的方法。

##### 第二节 管理学的基本内涵

一、管理学的基本特点 管理学研究的内容和方法

### 第二章 管理思想与管理理论的发展

#### 教学要求

通过本章的学习,使学生了解管理理论形成的历史背景;熟悉管理理论丛林中不同历史阶段鲜明的观点或者要解决的主要管理问题;掌握管理理论创始人或者代表人物以及主要观点和管理学理论的演变及其发展趋势。

#### 教学内容

##### 第一节 早期管理思想

##### 第二节 古典管理理论

一、泰罗的科学管理理论 二、法约尔的一般管理理论 三、韦伯的行政组织理论

##### 第三节 行为科学理论

一、人际关系学说 二、行为科学理论

##### 第四节 现代管理理论

一、现代管理理论的特点 二、现代管理理论的主要学派 三、现代管理理论发展的新趋势

## 第三章 组织

### 教学要求

通过本章学习,了解组织的概念和功能,熟悉组织结构的基本形式及其优缺点、正式组织与非正式组织,掌握组织设计的基本原则、组织变革的动因、方式、内容阻力及其克服。

### 教学内容

#### 第一节 组织概述

一、组织的概念 二、组织的功能

#### 第二节 组织设计

一、组织设计的思想 二、组织设计的依据 二、组织设计的原则 三、典型的组织结构

#### 第三节 组织结构

一、组织的结构形式 二、正式组织与非正式组织

#### 第四节 组织变革

一、组织变革的动因 二、组织变革的方式和内容 三、组织变革的步骤 四、组织变革的阻力及其克服

## 第四章 领导

### 教学要求

通过本章教学,使学生了解有关领导的一些基本概念、熟悉领导权力和影响力,掌握一些著名的领导理论和领导的基本方法,锻炼提高领导影响力与领导艺术。

### 教学内容

#### 第一节 领导概述

一、领导 二、领导作用 三、领导和领导者 四、领导影响力 五、领导的素质 六、领导的特征。

#### 第二节 领导理论

一、领导人性理论 二、领导特质理论 三、领导行为理

论 四、领导权变理论。

## 第五章 组织环境

### 教学要求

通过本章教学,使学生了解组织环境的概念、构成、环境研究的意义、作用。熟悉组织的内外部环境,掌握组织文化的概念、特征、内容、功能,组织对环境的影响、企业的社会责任与伦理规范。

### 教学内容

#### 第一节 组织环境概述

一、组织环境的构成 二、环境研究的意义、作用

#### 第二节 组织外部环境

一、一般环境 二、特殊环境

#### 第三节 组织内部环境

一、组织文化 二、组织文化的功能

#### 第四节 组织网络经济环境

#### 第五节 组织对环境的影响

#### 第六节 企业的社会责任与伦理规范。

一、企业的社会责任 二、企业的伦理规范。

## 第六章 决策

### 教学要求

通过本章的学习,使学生了解管理信息的概念、特征、分类、收集、加工,熟悉管理预测的作用、种类、方法,掌握决策的特征、分类、影响决策的因素、决策的程序、方法。

### 教学内容

#### 第一节 管理信息

一、管理信息的特征 二、管理信息的分类 三、管理信息的收集、加工

#### 第二节 预测

一、预测的原理 二、预测的作用 三、预测的种类 四、预测的方法

### 第三节 决策

一、决策的特征、分类、二、影响决策的因素 三、决策的程序、方法。

## 第七章 目标管理

### 教学要求

通过本章的学习,使学生理解目标的概念、特征,熟悉目标管理的特点、基本思想、优点和局限性,掌握目标制定的依据、原则、注意的问题。

### 教学内容

#### 第一节 目标概述

一、目标的概念、特征 二、目标制定的依据、原则三、目标制定注意的问题。

#### 第二节 目标管理

一、目标管理的特点 二、目标管理的基本思想 三、目标管理的基本过程 四、目标管理的优点和局限性。

#### 第三节 目标管理的发展和创新的

## 第八章 计划和计划工作

### 教学要求

通过本章的学习,使学生熟悉计划的内容、性质、目的、作用、类型。掌握计划编制的内容、要求、方法、程序。

### 教学内容

#### 第一节 计划工作概述

一、计划的定义 一、内容、性质 二、计划的目的、作用 三、计划的类型

#### 第二节 计划的编制

一、计划的编制的内容 二、计划制定的要求 三、计划编制的方法 四、计划编制的程序

## 第九章 人力资源管理

### 教学要求

通过本章的学习，使学生了解人力资源概念、特征，人力资源管理工作的原则、任务、过程、规划；熟悉人力资源的规划、培训的意义、目的、要求、计划、方式；掌握人力资源管理工作的组织、员工选聘的原则、标准、程序、方法、影响选聘的因素、员工绩效考评。

### 教学内容

#### 第一节 人力资源管理概述

一、人力资源的概念、特征 二、人力资源管理工作的原则 三、人力资源管理工作的任务 四、人力资源管理工作的过程。

#### 第二节 人力资源规划

一、人力资源规划的原则 二、员工职务分析 三、人力资源规划的程序

#### 第三节 人力资源管理工作的组织

一、人力资源管理者的职责 二、人力资源管理部门的分工。

#### 第四节 员工的选聘

一、招聘的原则 二、管理人员招聘的标准 三、管理人员招聘的程序、方法四、影响选聘的因素 五、员工绩效考评。

#### 第五节 人力资源的培训

一、人力资源的培训意义、目的、要求 二、人力资源的培训的计划 三、人力资源的培训的方式、方法、类型 四、职业技能的鉴定 五、职业资格证书。

## 第十章 沟通与冲突

### 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉沟通的概念、内容、特点、功能、作用、过程、类别、掌握沟通的障碍、改进措施和冲突的原因、类型、过程、作用及冲突的管理。

### 教学内容

## 第一节 沟通

一、沟通的概念、内容、特点 二、沟通的概念、内容、特点、功能、作用 三、沟通的过程、类别 四、沟通的障碍及改进措施。

## 第二节 冲突

一、冲突的原因、类型 二、冲突的过程、功能 三、冲突的管理。

# 第十一章 激励

## 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉激励的含义、需要、动机、行为、目标之间的关系、激励的假设；掌握激励的理论和激励的技巧。

## 教学内容

### 第一节 激励的性质

一、激励的含义 二、需要、动机、行为、目标之间的关系

### 第二节 激励的假设

### 第三节 激励的理论

#### 内容型激励理论

### 第四节 激励的技巧

一、目标激励 二、员工参与计划 三、工作满意度 四、员工持股 五、薪酬管理

# 第十二章 控制

## 教学要求

通过本章学习，使学生熟悉控制的概念、特征、类型、原理；掌握控制的方法、控制的过程、控制的系统、要求、艺术。

## 教学内容

### 第一节 控制概述

一、控制的概念、特征 二、控制的必要性与前提 三、控制的类型、原理

### 第二节 控制的方法



预算、成本、生产、质量、财务、审计、人事、危机、信息控制

### 第三节 控制的过程

一、确定标准 二、衡量工作 三、鉴定偏差 四、矫正 四、员工持股 五、薪酬管理

### 第四节 有效控制

一、控制系统 二、有效控制要求 三、有效控制艺术

## 第十三章 创新

### 教学要求

通过本章学习，使学生了解创新的概念、原则、条件；熟悉变革与创新管理；掌握创新管理的内容。

### 教学内容

#### 第一节 创新概述

一、创新的含义 二、创新的概念、原则、条件 三、创新的内容、源泉

#### 第二节 创新管理与维持管理

#### 第三节 变革与创新管理

一、变革与创新过程 二、领导变革与创新 三、创新管理技能

#### 第四节 企业技术创新

### 三、本课程的教学重点

- 1、管理的主要性质、职能、原则、内容、基本原理和方法。
- 2、管理理论创始人或者代表人物以及主要观点和管理学理论的演变及其发展趋势。
- 3、组织设计的基本原则、组织变革的动因、方式、内容、阻力及其克服。
- 4、著名的领导理论和领导的基本方法、领导影响力与领导艺术。
- 5、组织文化的特征、内容、功能，组织对环境的影响。
- 6、影响决策的因素、决策的程序、方法。
- 7、目标制定的依据、原则、注意的问题。
- 8、计划编制的内容、要求、方法、程序。

9、人力资源管理工作的组织、员工选聘的原则、标准、程序、方法，员工绩效考评。

10、沟通的障碍、改进措施和冲突的原因、类型、过程、作用及冲突的管理。

11、激励的理论和激励的技巧。

12、控制的方法、过程、系统、要求、艺术。

13、创新管理的内容。

#### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一章 管理与管理 第一节 管理的基本内涵 第二节 管理学的基本内涵	2			2	
	第二章 管理思想与管理理论的发展 第一节 早期管理思想 第二节 古典管理理论 第四节 现代管理理论	2			2	
	第三章 组织 第一节 组织概述 第二节 组织设计 第三节 组织结构 第四节 组织变革	4			4	
	第四章 领导 第一节 领导概述 第二节 领导理论	4			4	
	第五章 组织环境 第一节 组织环境概述 第二节 组织外部环境	4			4	

	第三节 组织内部环境 第五节 组织对环境的影响 第六节 企业的社会责任与伦理规范					
	第六章 决策 第一节 管理信息 第二节 预测 第三节 决策	2			2	
	第七章 目标管理 第一节 目标概述 第二节 目标管理 第三节 目标管理的发展和创新的	4			4	
	第八章 计划和计划工作 第一节 计划工作概述 第二节 计划的编制	4			4	
	第九章 人力资源管理 第一节 人力资源管理概述 第二节 人力资源规划 第三节 人力资源管理工作的组织 第四节 员工的选聘	4			4	
	第十章 沟通与冲突 第一节 沟通 第二节 冲突	4			4	
	第十一章 激励 第一节 激励的性质 第二节 激励的假设 第三节 激励的理论 第四节 激励的技巧	4			4	
	第十二章 控制 第一节 控制概述	4			4	

	第二节 控制的方法 第三节 控制的过程 第四节 有效控制					
	第十三章 创新 第一节 创新概述 第二节 创新管理与维持管理 第三节 变革与创新管理	2			2	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	48			48	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《管理学》（第一版），邓敬才主编，中国矿业大学出版社，2009年8月。

### 2、参考书：

《管理基础》 李英 主编，大连理工大学出版社，2012年1月。

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《酒店服务心理学》课程教学大纲

课程名称：酒店服务心理学

适用专业：酒店管理（中高职贯通）

总学时： 32

### 一、课程教学目的、基本要求及在教学计划中的地位

#### （一）课程的性质

《酒店服务心理学》是酒店管理专业的一门基础性必修课程，是一门系统地研究服务对象、管理对象心理的普遍规律、基本原理和一般方法的课程，强化知识应用性和可操作性。它是酒店日常管理实践经验的结晶。

#### （二）课程的目的

通过本课程的教学，使学生对酒店服务心理学有一个总体的认识；掌握酒店服务心理学的基本概念、基本原理和基本知识，学会用服务心理学理论分析和解决酒店服务中遇到的心理问题。

#### （三）课程的任务

使学生能够做到理论联系实际，学会提出问题、分析问题和提高解决实际问题的能力。把学科理论的学习融入对酒店管理活动实践的研究和认识之中，切实提高实践能力。真正掌握课程的核心内容，为酒店经济效益的提高服务，为毕业后更好的从事酒店管理工作打下基础。

### 二、本课程的基本内容和要求

本课程要求学生掌握有关旅游消费心理、旅游服务心理和旅游企业管理心理等基本理论，从中领悟对客服务本领，灵活应用服务及管理技能，进一步提升自己在实践工作中的心理储备能力。

#### 第一章 酒店服务心理学概论

了解心理学和酒店服务心理学的相关概念、研究对象、意义、研究方法等知识点。

#### 第二章 感觉与知觉

了解感知觉的一般知识；熟悉感知觉与宾客的行为要求；感知觉与服务工作。

### 第三章 记忆与注意

了解记忆、注意的一般知识；掌握记忆、注意与服务工作之间的关系。

### 第四章 需要和动机

了解需要、动机的一般知识；掌握需要、动机与服务工作之间的关系。

### 第五章 情绪与情感

了解情绪、情感的一般知识；掌握情绪、情感与服务工作之间的关系；熟悉情商。

### 第六章 气质与性格

了解气质、性格的一般知识；熟悉宾客的气质行为特征与服务策略；掌握宾客的性格特征与行为需求。

### 第七章 饭店前厅与客房服务心理

熟悉前厅服务与宾客心理；客房服务与宾客心理。

### 第八章 饭店餐厅服务心理

熟悉宾客用餐的一般心理；宾客对餐厅服务的心理要求。

### 第九章 购物及康乐服务心理

熟悉购物服务心理；康乐服务心理。

### 第十章 饭店管理心理

了解饭店服务员的职业心理素质；职业意识；熟悉服务人员的个体心理差异与管理；了解人际管理与服务交往心理；心理挫折与管理；掌握投诉心理及处理技巧。

## 三、本课程的教学重点

- 1、知觉、心理定势，旅游知觉与行为决策之间的关系；
- 2、社会文化与酒店服务心理学；
- 3、管理激励，激励方法的运用。

## 四、各教学环节学时分配

章 序	标 题	学 时 分 配			
		理 论 教 学	实 验	习 题 作 业	其 它
第一章	酒店服务心理学概论	3			
第二章	感觉与知觉	3	2		
第三章	记忆与注意	2			
第四章	需要和动机	2			
第五章	情绪与情感	2		2	
第六章	气质与性格	2			
第七章	饭店前厅与客房服务心理	3	2		
第八章	饭店餐厅服务心理	3	1		
第九章	购物及康乐服务心理	3	1		
第十章	饭店管理心理	3		1	
合 计		26	6	3	

## 五、课程考核与评价

总评成绩期末考试 60%+平时成绩 40%；期末考试以闭卷理论案例分析测试为主。平时成绩包括课堂参与讨论情况、出席率及作业情况。

## 六、教程和参考书

教材：《酒店服务心理学》，魏乃昌 魏虹编著，首都经济贸易大学出版社，2010年。

参考书：《旅游心理学：理论·案例》，薛群慧编著，南开大学出版社，2008年。

《旅行心理学原理与应用》，徐文燕编著，格致出版社，2010年。

## 《酒店服务心理学》课程实训教学大纲

课程名称： 酒店服务心理学

适用专业： 酒店管理（中高职贯通）

实训学时： 6

### 一、本实训课程的性质、目的和任务

#### （一）性质：

《酒店服务心理学》是酒店管理类专业的专业基础课程。本课程通的实训教学环节主要通过酒店管理案例分析，要求学生掌握宾客心理和服务心理及管理心理的特点和方法，会将服务心理学理论和方法融入日常酒店服务和管理工作中。培养学生的沟通能力和分析能力。

#### （二）目的

《酒店服务心理学》实训教学环节的教学目的在于：理论联系实际，提高学生运用服务心理学理论分析处理具体服务工作的能力，能够适应酒店服务岗位对职业能力和素质的要求。

#### （三）任务

1. 以提高服务技能为指导思想, 采取案例分析、比较的教学模式, 使学生学会实际应用服务心理理论和方法。
2. 通过案例分析, 培养学生从多个角度思考问题的能力和设身处地同理他人的能力。
3. 通过实训案例分析教学, 培养学生的分析能力和解决问题的能力, 提升综合素质。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

（一）前厅服务：根据案例分析总结前厅服务的特点和技巧。

教学目标和要求：了解前厅服务心理；掌握首因效应和近因效应。

（二）客房服务：根据案例分析总结客房服务的特点和技巧。

教学目标和要求：把握解决问题的时机和方式。

（三）餐厅服务：根据案例分析总结餐厅服务的特点和技巧。



教学目标和要求：掌握倾听技巧、沟通策略和方法。

### 三、本实训课程的教学重点

#### （一）酒店服务心理

心理过程和特点

#### （二）倾听与沟通

倾听与沟通是服务工作的基本，学会倾听与沟通是非常重要的，通过实践实训使学生掌握倾听和沟通的实际应用技巧。

### 四、本实训课程学时分配

项目 编号	实习/实训项 目名称	实习/实训内容介绍	实习实训 课时数	理论讲 课学时	实习/实训 场 所
1	前厅服务	Check in/Check out 案例分析	2		课堂
2	客房服务	特殊情况案例分析	2		课堂
3	餐厅服务	协调与沟通	2		课堂
	合计		6		

### 五、本实训教学环节的考核与评价

- 1、本实训环节依据课堂实训表现和设计方案的质量进行考核和评价；
- 2、本实训教学环节的成绩占总成绩的20%

### 六、推荐教材及实验实训指导书、参考教材

教材：《酒店服务心理学》，魏乃昌 魏虹编著，首都经济贸易大学出版社，2010年。

参考书：《旅游心理学：理论·案例》，薛群慧编著，南开大学出版社，2008年。

《旅行心理学原理与应用》，徐文燕编著，格致出版社，2010年。

## 《饭店人力资源管理》课程教学大纲

课程名称： 饭店人力资源管理

适用专业： 酒店管理（中高职贯通）

总学时： 32

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质：

《饭店人力资源管理》是酒店管理专业的一门基础性必修课程。饭店人力资源管理是一门系统研究人力资源政策、方针、制度以及开发的课程。它是现代酒店管理的重要组成部分，能指导和帮助员工如何技巧性的掌握知识和技能，领悟交流沟通，与人相处的做人道理。

#### （二）课程的目的：

通过本课程学习，使学生全面系统地了解饭店人力资源管理基础知识，掌握饭店人力资源管理中所涉及的各项专业理论知识与实务操作，达到对饭店人力资源管理中所涉及的各方面知识有一个比较概括性、整体性的了解，为将来实习和就业及职业发展做一定的基础准备。

#### （三）课程的任务：

通过本课程的学习，增强学生对饭店人力资源管理基本理论的理解和业务知识的运用，为今后我国饭店人力资源管理发展，提供专业人才。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 饭店人力资源管理概述

##### 教学要求：

通过本章的学习，使学生了解人力资源和人力资源管理的概念及演进历程，理解饭店人力资源管理的意义、目标和内容。

##### 教学内容：

##### 第一节 人力资源与人力资源管理

一、人力资源 二、人力资源管理 三、西方国家人力资源管理的  
演进历程

四、21 世纪人力资源管理的发展趋势

第二节 饭店人力资源管理

一、饭店人力资源管理的概念 二、饭店人力资源管理的意义  
三、饭店人力资源管理的目标 四、饭店人力资源管理的内容  
五、饭店人力资源管理的特点

## 第二章 饭店人力资源规划

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解饭店人力资源规划的概念、作用和内容,理解饭店人力资源规划的程序,掌握饭店人力资源需求预测及操作实务。

教学内容:

第一节 饭店人力资源规划概述

一、饭店人力资源规划的概念 二、饭店人力资源规划的作用  
三、饭店人力资源规划的分类 四、饭店人力资源规划的内容

第二节 饭店人力资源规划的程序

一、饭店人力资源规划的程序 二、影响饭店人力资源规划的因素

第三节 饭店人力资源规划预测

一、饭店人力资源需求预测 二、饭店人力资源供给预测  
三、饭店人力资源供求关系的平衡

## 第三章 饭店工作分析与设计

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解饭店工作分析的概述、作用和内容,理解饭店工作分析的方法,掌握饭店工作分析的程序和设计。

教学内容:

第一节 饭店工作分析概述

一、饭店工作分析的概念 二、饭店工作分析的作用 三、饭店工作分析

的内容

## 第二节 饭店工作分析的方法

- 一、工作实践法
- 二、直接观察法
- 三、访谈法
- 四、问卷法
- 五、关键事件法
- 六、工作日志法

## 第三节 饭店工作分析的程序

- 一、准备阶段
- 二、实施阶段
- 三、结果形成阶段
- 四、应用与反馈

阶段

## 第四节 饭店工作设计

- 一、饭店工作设计的概念
- 二、饭店工作设计的影响因素
- 三、饭店工作设计的方法

# 第四章 饭店员工招聘与选用

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解饭店员工招聘的概述,理解饭店员工选用及操作实务,掌握饭店员工录用及操作实务。

教学内容:

## 第一节 饭店员工招聘

- 一、饭店员工招聘的概念
- 二、饭店员工的招聘渠道
- 三、饭店员工招聘简章
- 四、饭店招聘的程序

## 第二节 饭店员工选用

- 一、饭店员工选拔的重要意义
- 二、饭店员工选用的工作内容与步

骤

- 三、饭店员工选拔的方法

## 第三节 饭店员工录用

- 一、录用通知
- 二、正式体检
- 三、签订劳动合同
- 四、建立新员

工档案

# 第五章 饭店员工培训

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解饭店员工培训概述,理解饭店员工培训的内容与方法。掌握饭店员工培训体系。

教学内容:

### 第一节 饭店员工培训概述

一、饭店员工培训的特点 二、饭店员工培训的基本规律 三、饭店培训的意义

### 第二节 饭店员工培训的内容与方法

一、饭店员工培训的内容 二、饭店员工培训的方法 三、实施培训

四、强化培训管理 五、把握培训技巧 六、评估

培训阶段

### 第三节 饭店员工培训体系

一、评估培训需求 二、制订培训计划

## 第六章 饭店员工职业生涯设计

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解员工职业生涯概述,掌握饭店员工职业生涯设计与管理。

教学内容:

### 第一节 员工职业生涯概述

一、职业生涯概念 二、职业选择的基本理论

### 第二节 饭店员工职业生涯设计与管理

一、饭店员工职业生涯设计的步骤 二、饭店员工职业生涯设计的意义

三、饭店员工职业生涯管理的实施

## 第七章 饭店员工激励

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解激励理论,掌握饭店主要激励制度与方法。

教学内容:

### 第一节 激励理论

- 一、激励概述
- 二、激励理论

### 第二节 饭店主要激励制度与方法

- 一、激励理论在饭店中的应用
- 二、饭店主要激励制度
- 三、饭店主要激励方法

## 第八章 饭店绩效考核与管理

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解绩效与绩效管理的概述,理解绩效考核的原则与内容,掌握绩效考核的方法与步骤。

教学内容:

### 第一节 绩效考核与管理概述

- 一、绩效与绩效管理的概念
- 二、绩效考核与绩效管理的区别
- 三、饭店员工绩效考核的作用

### 第二节 绩效考核的原则与内容

- 一、绩效考核的原则
- 二、绩效考核的内容
- 三、绩效考核系统
- 四、员工绩效考核的主体

### 第三节 绩效考核的方法与步骤

- 一、绩效考核的方法
- 二、绩效考核的步骤

### 第四节 绩效考核的反馈与处理

- 一、绩效信息的反馈
- 二、绩效考核系统的效果评价

## 第九章 饭店薪酬管理

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解饭店薪酬管理概述,理解饭店薪酬设计的一般步骤,掌握工资、奖金及福利待遇设置和设计技巧。

教学内容:

### 第一节 饭店薪酬管理概述

一、薪酬的概念                      二、饭店薪酬管理的概念                      三、饭店薪酬管理的作用

四、饭店薪酬管理的原则                      五、影响饭店薪酬管理的因素

## 第二节 饭店薪酬设计的一般步骤

一、工作分析                      二、工作评估                      三、薪酬调查

四、薪酬定位                      五、薪酬结构设计                      六、薪酬体系的

实施和修正

## 第三节 工资与奖金

一、工资等级制度                      二、工资支付形式

## 第四节 福利待遇

一、福利待遇的概念                      二、饭店福利待遇的意义

三、饭店福利待遇的内容                      四、饭店福利待遇的形式

# 第十章 饭店劳动关系管理

教学要求:

通过本章的学习,使学生了解劳动关系概述,理解饭店劳动合同内容与签订。掌握饭店员工劳动争议处理技巧和操作实务。

教学内容:

## 第一节 劳动关系

一、劳动关系的概念                      二、劳动关系的主要内容

三、改善劳动关系的主要意义                      四、改善劳动关系的途径

## 第二节 劳动合同

一、劳动合同的概念                      二、劳动合同的订立                      三、劳动合同的履行

四、劳动合同的变更                      五、劳动合同的解除                      六、劳动合同终止的概念

## 第三节 劳动争议的处理

一、劳动争议的概念                      二、劳动争议的主要内容                      三、劳动争议的处理原则

#### 四、劳动争议处理的一般方法 员会)

#### 五、劳动争议调解（调解委

### 三、本课程的教学重点

- 1、饭店人力资源管理
- 2、饭店人力资源规划的程序
- 3、饭店工作分析的程序
- 4、饭店员工招聘
- 5、饭店员工选用
- 6、饭店员工录用
- 7、饭店员工培训的内容与方法
- 8、饭店员工职业生涯设计与管理
- 9、饭店主要激励制度与方法
- 10、绩效考核的方法与步骤
- 11、饭店薪酬设计的一般步骤
- 12、劳动关系
- 13、劳动合同
- 14、劳动争议的处理

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲 课学时	习题课学 时	实习/实训 课学时	小计	备注
	第一章 饭店人力资源管理概述 第一节 人力资源与人力资源管理 第二节 饭店人力资源管理	3			3	
	第二章 饭店人力资源规划 第一节 饭店人力资源规划概述	2			2	



	第二节 饭店人力资源规划的程序 第三节 饭店人力资源规划预测					
	第三章 饭店工作分析与设计 第一节 饭店工作分析概述 第二节 饭店工作分析的方法 第三节 饭店工作分析的程序 第四节 饭店工作设计	2			2	
	第四章 饭店员工招聘与选用 第一节 饭店员工招聘 第二节 饭店员工选用 第三节 饭店员工录用	4	1		4	
	第五章 饭店员工培训 第一节 饭店员工培训概述 第二节 饭店员工培训的内容与方法 第三节 饭店员工培训体系	4			4	
	第六章 饭店员工职业生涯设计 第一节 员工职业生涯概述 第二节 饭店员工职业生涯设计与 管理	3	1		3	
	第七章 饭店员工激励 第一节 激励理论 第二节 饭店主要激励制度与方法	2			2	
	第八章 饭店绩效考核与管理 第一节 绩效考核与管理概述 第二节 绩效考核的原则与内容 第三节 绩效考核的方法与步骤 第四节 绩效考核的反馈与处理	2			2	
	第九章 饭店薪酬管理	3			3	

	第一节 饭店薪酬管理概述 第二节 饭店薪酬设计的一般步骤 第三节 工资与奖金 第四节 福利待遇					
	第十章 饭店劳动关系管理 第一节 劳动关系 第二节 劳动合同 第三节 劳动争议的处理	3			3	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	32	2		32	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《饭店人力资源管理》，张波主编，大连理工大学出版社，2009年10月。

### 2、参考书：

《酒店人力资源管理》，游富相主编，浙江大学出版社，2009年9月。

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 30%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，  
占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩 60%。

## 《酒店英语口语》课程教学大纲

课程名称： 酒店英语口语

适用专业： 酒店管理（中高职贯通）

总学时： 64

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

英语口语是酒店管理专业的职业基础课程。口语是一种利用语言表达思想、进行口头交际的能力，本课程注重培养和训练学生语言知识转换的能力，帮助学生养成良好的口头交际的习惯：清晰、流畅、达意，使学生知道在什么场合或情景下应怎么说。

#### （二）课程的目的

本课程的教学目的是通过大量的口语练习和实践，逐步培养和提高学生用英语进行口头交际的能力，同时帮助学生了解主要英语国家的文化背景和生活习俗。

#### （三）课程的任务

通过本课程的学习，学生应能就日常生活中的一般情景进行恰当的交谈；能就社会生活中的一般话题进行连贯的发言；能比较准确地表达思想，做到语音、语调、语法基本正确，语言运用基本得体。通过本门课程增强学生口语能力，使学生从事相关工作能尽快上手。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一部分 基础口语

##### 教学要求

- （1）表达模式：通过简短的对话展示语言功能的不同表达方式；
- （2）口语技能训练：通过大量的口语技能训练和语言实践活动，巩固和扩展所学语言功能的常用句型，强化交际技能；
- （3）话题讨论：通过对不同话题的讨论加深对英、美等主要英语国家文化背景和生活习俗的了解，学会在具体语境中进行正确得体的交际。

##### 教学内容

- 1、表达模式
- 2、口语技能训练
- 3、话题讨论
- 4、语言情景

## 第二部分 商务口语

### 教学要求

学生应能就常见、常用的商务活动实例进行学习和训练，从而在活动中学、在练习中记、在反复运用中把专业知识和常用表达方式运用在谈话中，并能比较准确地表达思想，语言运用基本得体。

### 教学内容

- 1、接待外商
- 2、旅馆住宿
- 3、机场接人
- 4、旅游参观

## 三、本课程的教学重点

- 1、重要语言情景的常用表达方式。
- 2、交际技能的培养。
- 3、英、美等主要英语国家文化背景和生活习俗的知识。
- 4、接待外商。
- 5、旅馆住宿。
- 6、机杨接人。
- 7、旅游参观。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一部分 基础口语					
	1、表达模式	4		2	6	
	2、口语技能训练	4		2	6	
	3、话题讨论	4		4	8	
	4、语言情景	4		4	8	
	第二部分 商务口语					
	1、接待外商	2		4	6	
	2、旅馆住宿	4		6	10	
	3、机场接人	2		4	6	
	4、旅游参观	4		6	10	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	32		32	64	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

大学英语口语教程（上），陆军、雷萍，外语教学与研究出版社，2011.10

### 2、参考书：

《21 世纪大学英语基础视听说教程教学参考》复旦大学等主编 复旦大学出版社

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《酒店英语口语》实训课程教学大纲

课程名称： 酒店英语口语

适用专业： 酒店管理（中高职贯通）

实训学时： 32

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

英语口语是酒店管理专业的职业基础课程。口语是一种利用语言表达思想、进行口头交际的能力，本课程注重培养和训练学生语言知识转换的能力，帮助学生养成良好的口头交际的习惯：清晰、流畅、达意，使学生知道在什么场合或情景下应怎么说。

#### （二）课程的目的

本课程的教学目的是通过大量的口语练习和实践，逐步培养和提高学生用英语进行口头交际的能力，同时帮助学生了解主要英语国家的文化背景和生活习俗。

#### （三）课程的任务

通过本课程的学习，学生应能就日常生活中的一般情景进行恰当的交谈；能就社会生活中的一般话题进行连贯的发言；能比较准确地表达思想，做到语音、语调、语法基本正确，语言运用基本得体。通过本门课程增强学生口语能力，使学生从事相关工作能尽快上手。

### 二、实训课程的基本内容和要求

#### 第一部分 基础口语

##### 教学要求

- （1）表达模式：通过简短的对话展示语言功能的不同表达方式；
- （2）口语技能训练：通过大量的口语技能训练和语言实践活动，巩固和扩展所学语言功能的常用句型，强化交际技能；
- （3）话题讨论：通过对不同话题的讨论加深对英、美等主要英语国家文化

背景和生活习俗的了解，学会在具体语境中进行正确得体的交际。

#### 教学内容

- 1、表达模式
- 2、口语技能训练
- 3、话题讨论
- 4、语言情景

### 第二部分 商务口语

#### 教学要求

学生应能就常见、常用的商务活动实例进行学习和训练，从而在活动中学、在练习中记、在反复运用中把专业知识和常用表达方式运用在谈话中，并能比较准确地表达思想，语言运用基本得体。

#### 教学内容

- 1、接待外商
- 2、旅馆住宿
- 3、机场接人
- 4、旅游参观

### 三、本课程的教学重点

- 1、重要语言情景的常用表达方式。
- 2、交际技能的培养。
- 3、英、美等主要英语国家文化背景和生活习俗的知识。
- 4、接待外商。
- 5、旅馆住宿。
- 6、机杨接人。
- 7、旅游参观。

### 四、实训课程学时分配

项目 编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课 学时数	理论讲 课学时	实训 场所	备注

1	第一部分 基础 口语 1、表达模式	指定相关内容, 要求学生进行对话或表达。	2		教室	
2	2、口语技能训练	指定相关内容, 要求学生进行对话或表达。	2		教室	
3	3、话题讨论	要求学生自找伙伴, 进行指定或自定话题讨论。	4		教室	
4	4、语言情景	指定特定情景, 要求学生扮演。	4		教室	
5	第二部分 商务口语 1、接待外商	模拟特定情景, 要求学生扮演。	4		教室	
6	2、旅馆住宿	模拟特定情景, 要求学生扮演。	6		教室	
7	3、机场接人	模拟特定情景, 要求学生扮演。	4		教室	
8	4、旅游参观	模拟特定情景, 要求学生扮演。	6		教室	
	合计		32			

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、教师评价与学生自评、互评相结合；
- 3、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、推荐教材及实验实训指导书

### 1、教材：

大学英语口语教程（上），陆军、雷萍，外语教学与研究出版社，2011.10

### 2、参考书：

《21 世纪大学英语基础视听说教程教学参考》复旦大学等主编 复旦大学出版社



## 《公关礼仪》课程教学大纲

课程名称：公关礼仪

适用专业：酒店管理（中高职贯通）

总学时： 32

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《公关礼仪》课程是面向高职酒店管理专业的一门职业技能课，是该专业的职业基础课，是该专业培养计划中的主干课程之一，也是一门必修课。

#### （二）课程的目的

这门课程本着理论适度、重在实用的教学原则，主要介绍有关礼仪基础知识、礼仪的起源与沿革，阐述实用个人礼仪、实用社交礼仪、实用公务礼仪，实用商务礼仪，实用服务礼仪，实用习俗礼仪，实用求职礼仪等的基本理论和实务，是理论性与实用性相结合、综合性很强的课程。

#### （三）课程的任务

学生通过本课程的学习，了解和掌握公关礼仪的基础知识，熟悉礼仪的构成和基本流程，并能达到一定的素质要求，可以适应酒店等岗位的实际工作。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 绪论

##### 教学要求

掌握礼仪的含义、特征；熟悉礼仪的起源与沿革；了解礼仪修养。

##### 教学内容

##### 第一节 礼仪概述

- 一、礼仪的含义 (一)“礼”、“仪”与“礼仪”(二)“礼仪”的相关概念,
- 二、礼仪的特性(特征), 三、礼仪的内容, 四、礼仪的社会功能与作用 (一) 礼仪的社会功能 (二) 礼仪的作用

### 第二节 礼仪的起源与沿革

- 一、中华礼仪的起源, 二、中华礼仪的发展, 三、西方礼仪的渊源

### 第三节 礼仪修养

- 一、礼仪修养的内涵, 二、礼仪修养的基础, 三、礼仪修养的要点

## 第二章 实用个人礼仪

### 教学要求

通过本章的学习, 使学生掌握个人仪容礼仪, 熟悉个人服饰礼仪, 了解个人形体礼仪。

### 教学内容

#### 第一节 个人礼仪概述

- 一、个人礼仪的基本特征, 二、个人礼仪修养的标准, 三、个人礼仪修养的培养, 四、个人礼仪修养的意义

#### 第二节 个人仪容礼仪

- 一、发型的修饰, 二、面容的修饰, 三、个人仪容保健

#### 第三节 个人服饰礼仪

- 一、着装的基本原则, 二、着装的礼仪规范, 三、饰物的佩戴艺术

#### 第四节 个人形体礼仪

- 一、体姿礼仪, 二、表情礼仪, 三、手势表情美

## 第三章 实用社交礼仪

### 教学要求

通过本章学习, 掌握会面礼仪, 熟悉交谈礼仪, 了解宴请礼仪。

### 教学内容

### 第一节 社交礼仪概述

一、社交礼仪的含义, 二、社交礼仪的基本原则, 三、社交礼仪的发展趋势

### 第二节 会面礼仪

一、称谓礼仪, 二、介绍礼仪, 三、握手礼仪, 四、名片礼仪

### 第三节 交谈礼仪

一、讲究语言艺术, 二、使用礼貌用语, 三、有效选择话题, 四、学做最佳听众, 五、注意发问方式

### 第四节 宴请礼仪

一、宴会的种类, 二、宴会的组织, 三、赴宴的礼仪, 四、西餐的礼仪

## 第四章 实用公务礼仪

### 教学要求

通过本章教学, 使学生掌握办公室礼仪, 熟悉公文礼仪, 了解会议礼仪。

### 教学内容

#### 第一节 公务礼仪概述

一、公务礼仪的特征, 二、公务礼仪的作用, 三、公务礼仪的原则

#### 第二节 办公室礼仪

一、环境礼仪, 二、通信礼仪, 三、会客礼仪, 四、人际交往礼仪

#### 第三节 公文礼仪

一、公文的分类, 二、公文写作规范礼仪, 三、办理公文礼仪, 四、公文运行礼仪

#### 第四节 会议礼仪

一、会务工作程序, 二、常见几种会议的组织礼仪, 三、会议座次排列礼仪, 四、会议应邀礼仪

## 第五章 实用商务礼仪

### 教学要求

通过本章教学，使学生掌握商务接待与拜访礼仪，熟悉商务谈判礼仪，了解商务仪式礼仪。

#### 教学内容

##### 第一节 商务礼仪概述

一、商务礼仪的含义，二、商务礼仪的特点，三、商务礼仪的作用，四、商务礼仪的原则

##### 第二节 商务接待与拜访礼仪

一、商务接待礼仪，二、商务拜访礼仪，三、商务馈赠礼仪

##### 第三节 商务谈判礼仪

一、商务谈判礼仪的原则，二、商务谈判前的准备，三、谈判过程中的礼仪，四、谈判后签约中的礼仪

##### 第四节 商务仪式礼仪

一、签约仪式，二、开业典礼仪式，三、庆典仪式，四、剪彩仪式

## 第六章 实用服务礼仪

#### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握饭店服务礼仪，熟悉导游服务礼仪，了解会展服务礼仪。

#### 教学内容

##### 第一节 服务与服务礼仪概述

一、服务概述，二、服务礼仪的内涵与特征，三、服务礼仪的基本要求

##### 第二节 饭店服务礼仪

一、前厅部员工服务礼仪，二、总台服务礼仪，三、客房服务礼仪

##### 第三节 导游服务礼仪

一、导游基本素质，二、导游迎送礼仪，三、导游带团礼仪，四、进出客人房间的礼仪，五、导游处理特殊问题的礼仪

##### 第四节 会展服务礼仪

一、参展人员礼仪，二、展会服务礼仪，三、展会活动礼仪

## 第七章 实用习俗礼仪

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握民俗礼仪，熟悉节庆礼仪，了解宗教礼仪。

### 教学内容

#### 第一节 习俗礼仪概述

一、习俗礼仪的特征，二、习俗礼仪的原则

#### 第二节 民俗礼仪

一、婚礼礼仪，二、丧葬礼仪，三、探病礼仪

#### 第三节 节庆礼仪

一、中国民间传统节日，二、西方民间传统节日

#### 第四节 宗教礼仪

一、基督教，二、伊斯兰教，三、佛教

## 第八章 实用求职礼仪

### 教学要求

通过本章的学习，使学生掌握求职前的准备，熟悉求职方式及其礼仪，了解面试礼仪与技巧。

### 教学内容

#### 第一节 求职礼仪概述

一、求职礼仪的作用，二、求职礼仪的原则

#### 第二节 求职前的准备

一、择业应聘前的准备，二、应聘前的仪表形象，三、离开原单位应做的准备

#### 第三节 求职方式及其礼仪

一、求职信礼仪，二、网上求职礼仪，三、电话求职礼仪，四、招聘会求职礼仪

#### 第四节 面试礼仪与技巧

一、面试的主要方式, 二、面试中测试的方法, 三、面试的基本礼仪, 四、面试时的问答技巧, 五、面试时的讨价技巧, 六、面试后续礼仪

#### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	第一章 绪论 第一节 礼仪概述 第二节 礼仪的起源与沿革 第三节 礼仪修养	4			4	
	第二章 实用个人礼仪 第一节 个人礼仪概述 第二节 个人仪容礼仪 第三节 个人服饰礼仪 第四节 个人形体礼仪	4			4	
	第三章 实用社交礼仪 第一节 社交礼仪概述 第二节 会面礼仪 第三节 交谈礼仪 第四节 宴请礼仪	4			4	
	第四章 实用公务礼仪 第一节 公务礼仪概述 第二节 办公室礼仪 第三节 公文礼仪 第四节 会议礼仪	2			2	
	第五章 实用商务礼仪	4			4	

	第一节 商务礼仪概述 第二节 商务接待与拜访礼仪 第三节 商务谈判礼仪 第四节 商务仪式礼仪					
	第六章 实用服务礼仪 第一节 服务与服务礼仪概述 第二节 饭店服务礼仪 第三节 导游服务礼仪 第四节 会展服务礼仪	4			4	
	第七章 实用习俗礼仪 第一节 习俗礼仪概述 第二节 民俗礼仪 第三节 节庆礼仪 第四节 宗教礼仪	3			2	
	第八章 实用求职礼仪 第一节 求职礼仪概述 第二节 求职前的准备 第三节 求职方式及其礼仪 第四节 面试礼仪与技巧	3			2	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	32			30	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《实用公关礼仪》，姚永敬，西安电子科技大学出版社，2014.1。

### 2、参考书：

《公关礼仪教程》，徐白，同济大学出版社，2007-03。

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40% ，期末成绩占总成绩的 60% 。

平时成绩评定：平时成绩通过作业、讨论、听课情况、考勤情况等方式进行，占总成绩的 40% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60% 。



## 《酒店会展服务》课程教学大纲

课程名称：酒店会展服务

适用专业：酒店管理（中高职贯通）

总学时： 24

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

《酒店会展服务》是酒店管理专业学生的一门职业基础课，具有较强的实践性、创新性和应用性。本课程内容主要包括：会展的基础知识、会展服务与管理的基础知识；会议服务、展览服务、会展信息服务方面的知识；会展营销管理、会展人力资源管理、会展行业管理、会展项目管理、会展相关行业管理、会展品牌管理方面的知识。

#### （二）教学目的

会展业在我国是一个新兴行业，通过对本门课程的学习，可以加深学生对于会展专业知识，包括会展专业流程、会展策划与营销以及相关会展管理工作的认识，进而有助于全面提高学生自身的会展专业知识、相关专业技能与水平、从而加深学生对于会展业的认识，提高学生的整体专业水平。

#### （三）任务

学生通过学习本课程，能够掌握会展服务的基本技能，了解我国会展行业的发展概况，掌握如何进行国内参展与海外参展，同时做好会展服务。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 会展概述

##### 1、教学目的和要求

通过本章学习，要求掌握会展的概念与特征，了解会展业的起源及其发展历程、发展趋势，理解会展经济发展的条件，认识会展业发展现状。

##### 2、教学内容

###### 1.1 会展的概念与特征

###### 1.2 会展发展的历史

### 1.3 会展发展的条件

### 1.4 会展业发展的现状与趋势

## 3、教学重点和难点

会展经济发展条件分析；会展业发展趋势

## 4、本章思考题

简述我国会展业发展现状与发展趋势。

## 第二章 会展服务与管理概述

### 1、教学目的和要求

通过本章学习，要求了解会展服务与管理的概念，理解会展服务与管理的特征，掌握会展服务与管理的内容，认识会展服务质量的要求与评定。

### 2、教学内容

#### 2.1 会展服务与管理的概念

#### 2.2 会展服务与管理的特征

#### 2.3 会展服务与管理的内容

#### 2.4 会展服务质量的要求与评定

### 3、教学重点和难点

会展服务与管理的特征；会展服务与管理的内容

### 4、本章思考题

分析会展服务与管理特征，并比较其异同点。

制定会展服务质量标准有哪些要求？

## 第三章 会议服务

### 1、教学目的和要求

通过本章学习，应当了解会议与会议服务的概念，理解会议服务具体的内容，掌握会议主要服务的流程，了解会议服务管理的内容。

### 2、教学内容

#### 3.1 会议服务概述

#### 3.2 会议服务的内容

### 3.3 会议服务的流程

### 3.4 会议服务的管理

## 3、教学重点和难点

会议服务流程；会议服务的具体内容

## 4、本章思考题

思考会议策划流程。

会议服务涉及哪几个方面的内容。

会议组织流程。

## 第四章 展览服务

### 1、教学目的和要求

通过本章学习，要求了解展览服务的概念和特点，熟悉展览服务的原则与标准，掌握展览服务的具体内容，了解和掌握展览服务的流程，认识展览服务的要求，掌握展览馆服务的具体内容。

### 2、教学内容

#### 4.1 展览服务概述

#### 4.2 展览服务的内容与要求

#### 4.3 展览服务的流程

#### 4.4 展览馆服务

### 3、教学重点和难点

展览服务的具体内容；展览服务的流程

### 4、本章思考题

展览服务原则与标准是什么？

展览服务内容有哪些？

简述展览服务流程。

## 第五章 会展信息服务

### 1、教学目的和要求

通过本章学习，要求了解会展信息服务的功能，认识会展信息的来源和具体

分类,掌握会展信息服务的内容、现场管理信息化服务的内容,理解会展互联网信息服务。

## 2、教学内容

5.1 会展信息服务的概念与特征

5.2 会展信息的来源与分类

5.3 会展信息服务的内容

5.4 会展互联网信息的服务

## 3、教学重点和难点

会展信息服务的内容;会展互联网信息服务

## 4、本章思考题

会展信息服务功能有哪些?

如何进行会展市场信息的分类?

## 第六章 会展营销管理

### 1、教学目的和要求

通过本章学习,要求了解会展市场营销的概念与特征,会展营销控制的步骤和内容;掌握会展市场营销管理的内容,理解会展营销控制的作用,熟悉会展营销整合的知识。

### 2、教学内容

6.1 会展营销的概念与特征

6.2 会展营销管理的内容

6.3 会展营销的控制

6.4 会展的整合营销

### 3、教学重点和难点

会展市场营销管理的内容

### 4、本章思考题

会展市场管理的特征有哪些?

会展营销控制的步骤和内容有哪些?

## 第七章 会展人力资源管理

## 1、教学目的和要求

通过本章学习,要求掌握会展人力资源管理概念,会展人力资源管理的原则与目标,会展人力资源开发的类型、原则和要求;掌握会展人才教育与培训的措施;了解并掌握会展人力资源管理体系,了解会展人力资源规划的措施,会展人才教育与培训现状与特点。

## 2、教学内容

7.1 会展人力资源管理概述

7.2 会展人力资源的规划

7.3 会展人力资源的开发

7.4 会展人才教育与培训

## 3、教学重点和难点

会展人才教育与培训的措施

## 4、本章思考题

会展人力资源管理的原则和目标是什么?

会展人力资源规划的措施是什么?

## 第八章 会展行业管理

### 1、教学目的和要求

通过本章学习,了解政府、地方会展管理机构的具体状况,国外会展行业协会的运作模式,国内外主要会展业协会的状况,会展企业运营管理的业务流程;掌握会展管理机构的职能,会展行业协会的功能;理解会展企业运营管理的特点、内容。

### 2、教学内容

8.1 会展管理机构

8.2 会展行业自律机构

8.3 会展行业运作机构

8.4 会展行业的管理职能

### 3、教学重点和难点

会展管理机构的职能

#### 4、本章思考题

归纳会展国家管理机构的作用。

说明会展行业协会对会展发展的作用。

### 第九章 会展项目管理

#### 1、教学目的和要求

通过本章学习，了解会展项目管理的概念与特征；会展项目的评估方法和分类，掌握会展项目管理的趋势；会展项目的类型和特征；了解并掌握会展项目管理的过程。

#### 2、教学内容

9.1 会展项目管理概述

9.2 会展项目的类型与特征

9.3 会展项目的管理过程

9.4 会展项目的评估

#### 3、教学重点和难点

会展项目管理的趋势，会展项目类型

#### 4、本章思考题

简述会展项目管理的过程。

会展项目管理的趋势是什么？

### 第十章 会展相关行业管理

#### 1、教学目的和要求

通过本章学习，要求了解会展产业链基本结构，理解会展相关行业管理的目标，掌握会展相关行业服务内容，了解并掌握会展与旅游业、会展与酒店业、会展与物流业的相互关系。

#### 2、教学内容

10.1 会展相关行业管理概述

10.2 会展与旅游业

10.3 会展与酒店餐饮业

10.4 会展与物流业

## 3、教学重点和难点

会展相关行业服务内容

## 4、本章思考题

总结会展与旅游业、酒店业、餐饮业、物流业等之间的关系

## 第十一章 会展品牌管理

## 1、教学目的和要求

通过本章学习，了解会展品牌的概念和特征，掌握品牌展会的标准与作用，熟悉会展品牌形象的定位，理解会展品牌识别系统的规划，了解并掌握会展品牌经营的具体内容。

## 2、教学内容

11.1 会展品牌的概念与特征

11.2 会展品牌的标准与作用

11.3 会展品牌的创立

11.4 会展品牌的经营

## 3、教学重点和难点

会展品牌形象的定位

## 4、本章思考题

思考如何创立会展品牌？

会展品牌形象的定位如何界定？

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教 学	习题 课	实训 课	作业
1	第 1 章 会展概述	2			1
2	第 2 章 会展服务与管理概述	2			
3	第 3 章 会议服务	2			1
4	第 4 章 展览服务	2			

5	第 5 章 会展信息服务	2			
6	第 6 章 会展营销管理	2			1
7	第 7 章 会展人力资源管理	2			
8	第 8 章 会展行业管理	1			1
9	第 9 章 会展项目管理	1			
10	第 10 章 会展相关行业管理	2			1
11	第 11 章 会展品牌管理	2			
12	复习	2			
13	考试	2			
14	合计	24			5

## 五、课程考核与评价

- 1、期末考试：闭卷考试，占总成绩 60%；
- 2、考勤及课堂讨论表现占 20%；
- 3、作业成绩占 20%。

## 六、使用教材及参考书

- 1、会展服务与管理. 张晶, 南京师范大学出版社, 2013.4
- 2、参考用书:
  - (1)《会展概论》，金辉主编，上海人民出版社，2004，第 1 版
  - (2)《会展活动概论》，刘大可主编，清华大学出版社，2004，第 1 版
  - (3)《展览会策划与管理》，王春雷，陈震主编，中国旅游出版社，2006 年
  - (4)《会展与节事营销》，王春雷主编，中国旅游出版社，2010，第 1 版



## 《酒店会展服务》课程实训教学大纲

课程名称： 酒店会展服务

适用专业： 酒店管理（中高职贯通）

实训学时： 8

### 一、本实训课程的性质、目的和任务

#### （一）性质：

《酒店会展服务》是酒店管理专业学生的一门职业基础课，具有较强的实践性、创新性和应用性。本课程内容主要包括：会展的基础知识、会展服务与管理的基础知识；会议服务、展览服务、会展信息服务方面的知识；会展营销管理、会展人力资源管理、会展行业管理、会展项目管理、会展相关行业管理、会展品牌管理方面的知识。

#### （二）目的

秘书实务实训教学环节的教学目的在于：理论联系实际，以实训为手段，全面了解、演练和掌握《会展服务与管理》中的操作实务，更好的扮演专业角色。

#### （三）任务

（1）全面了解本课程的内容与结构，掌握各章节内容之间的内在联系。

（2）《会展服务与管理》涉及会展服务的各环节，是会展经营成败与否的关键。因而各环节缺一不可，均应熟练掌握与运用。

（3）结合实训进行课堂讲授，切实加强对学生会展策划实务过程的分析与实际操作技能、解决实际问题能力的训练。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

本课程分为三个模块进行。

会展准备部分主要包括发布信息、成本预算和经费筹集、会场布置、展前检查与协调等。通过本模块的学习，要求学生了解会展准备的内容、掌握发布信息的内容和方法、重点掌握会场布置的相关内容和方法、掌握会展前期检查和协调的方式。

正式参展部分主要包括展位申请及预定、了解会展服务、展会接待等。通过

本模块的学习，要求学生了解展位申请相关知识、会展服务具体内容以及展会接待注意事项。

展会结束部分主要包括展会总结及经验梳理等。通过本模块的学习，要求学生掌握撤展并不意味着结束，而要及时做出总结整理，为下次参展做好准备。

### 三、本实训课程的教学重点

- 1)由教师指定某一会展活动，要求学生写出准备工作方案。
- 2)由教师指定某一会展活动，要求学生写出正式参展程序。
- 3)为某一会展活动做一个完整的总结。

### 四、本实训课程学时分配

项目 编号	实习/实训项目名称	实习/实训内容介绍	实习实训 课时数	理论讲 课学时	实习/实训 场 所
1	会展准备的内容	会展服务所需的基本技能	2		课堂
2	会场布置的相关内容和方法	会展的布置	2		课堂、课外
3	会展服务	会展中的各项服务	2		课堂
4	了解总结整理	对会展活动进行总结	2		课堂
	合计		8		

### 五、本实训教学环节的考核与评价

1. 本实训环节依据课堂实训表现和设计方案的质量进行考核和评价；
2. 本实训教学环节的成绩占总成绩的20%

### 六、使用教材及参考书

- 1、会展服务与管理. 张晶, 南京师范大学出版社, 2013. 4
- 2、参考用书:
  - (1)《会展概论》，金辉主编，上海人民出版社，2004，第1版
  - (2)《会展活动概论》，刘大可主编，清华大学出版社，2004，第1版
  - (3)《展览会策划与管理》，王春雷，陈震主编，中国旅游出版社，2006年
  - (4)《会展与节事营销》，王春雷主编，中国旅游出版社，2010，第1版

## 《前厅管理》课程教学大纲

课程名称：前厅管理

适用专业：酒店管理（中高职贯通）

总学时： 48

### 一、本课程的性质、目的和任务

#### （一）课程性质

本课程是酒店管理专业的一门专业必修课。由前厅服务管理与客房服务管理两大部分组成，主要向学生系统地介绍了饭店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能，既有饭店该部门员工必须遵守和掌握的基础知识，又有该部门新信息的介绍。

#### （二）教学目的

通过本课程的学习，应使学生初步掌握客房预订、入住登记、大厅服务与客人离店结账服务等前厅对客服务技能；掌握客房接待服务、客房物品管理等技能，并使学生达到中级以上服务员资格水平。为今后在工作中进行前厅与客房服务管理打下坚实基础。

#### （三）任务

1. 通过课堂讲授、课后复习、作业练习等教学形式，使学生全面掌握饭店前厅与客房部的基本内容。

2. 通过各类案例分析和探讨，使学生认识饭店前厅和客房服务中的要点。

### 二、教学内容和要求

#### 第一章 前厅部概述

##### 要求：

通过本章学习使学生对现代饭店前厅部有个基本认识。掌握前厅部在现代饭店经营管理中的基本功能和重要地位。理解前厅部的组织机构设置于主要管理岗位的职责，前厅部环境和人员素质要求。

##### 内容：

#### 一、前厅部的重要地位和作用

## 二、前厅部的组织结构

## 三、前厅部的环境

## 四、前厅部工作人员的素质要求

## 第二章 客房预订

### 要求:

通过本章使学生了解客房预订的基本概念、意义和任务,掌握客房预订的程序、渠道和方式,理解超额预订的管理以及订房纠纷的处理方法和技巧。

### 内容:

#### 一、客房预订的渠道、方式和类别

#### 二、客房预订的形式和程序

#### 三、超额预订的概念

#### 四、超额预订的纠纷处理

## 第三章 前台接待

### 要求:

通过本章学习使学生了解接待准备工作的知识,前厅接待工作的意义,掌握入住登记程序,客房商品推销技巧,理解对可接待技巧和客房营销策略。

### 内容:

#### 一、入住登记的意义

#### 二、入住登记的程序

#### 三、分房的顺序和技巧

#### 四、销售的技巧与方法

#### 五、客房状况的控制

## 第四章 前厅服务管理

### 要求:

了解并掌握礼宾服务、问询服务、总机服务、商务中心服务、收银服务等前厅系列服务的内容、基本程序和要求;学习金钥匙服务理念,进一步认识前厅在饭店中的地位和作用。

### 内容:

#### 一、礼宾服务的程序和管理内容

二、问询服务的程序和管理内容

三、总机的岗位职责和管理内容

四、收银服务的程序和管理内容

## 第五章 前厅房价管理与客房经营统计分析

要求:

了解房价的特点、种类和计价方式,了解制定房价的主要影响因素,房价的确定方法和房价控制与调整的方法,理解客房经营统计分析的主要指标和计算分析方法。

内容:

一、房价的制定和计算

二、前厅部经营统计分析报表

## 第六章 前厅部信息管理

要求:

了解客情预测表的传递过程,前厅相关报表的制作,理解前厅部信息沟通与协调方法和过程,了解前厅部电脑化管理的目的和意义,前厅电脑系统的功能。

内容:

一、相关报表的制作

二、客情预测表的传递

三、前厅部的信息沟通和协调

四、前厅部的电脑管理

## 第七章 前厅宾客关系

要点:

认识建立客史档案的意义与管理,掌握接受和处理客人投诉的原则和程序,理解接受处理客人投诉的程序和技巧。

内容:

一、良好宾客关系的建立

二、客史档案的刮泥

三、客人投诉的分类

四、投诉的处理

## 第八章 客房部概述

### 要求:

通过本章教学,要求学生了解客房部在饭店中地位与功能,知晓客房部的组织机构及其主要岗位职责、学习客房部与其他部门沟通的意义和内容,掌握客房的种类和设备用品。

### 内容:

- 一、客房部的功能和地位
- 二、客房部的作用和特点
- 三、客房部的组织结构和岗位职责
- 四、客房的设计
- 五、主题客房
- 六、客房部基层组织和管理者的素质

## 第九章 客房清洁保养工作及管理

### 要求:

掌握客房清洁整理工作的基本内容和操作程序,了解客房清洁整理质量控制的方法和要求,了解饭店公共区域卫生的特点、业务范围、主要部位清洁卫生要求和质量控制方法。

### 内容:

- 一、客房接待服务的模式及各自优缺点
- 二、客房接待服务的规范
- 三、客房接待服务的控制和管理

## 第十章 客房接待服务与管理

通过本章的学习使学生掌握客房服务内容、客房部优质服务的涵义,了解客房接待服务的模式及各自优缺点,理解客房服务质量管理的标准。

## 第十一章 客房设备与物品管理

### 要求:

认识客房部设备的分类及规格,掌握客房设备的日常维护保养工作,了解客房日用品管理的方法,客房布件的规格、管理以及储存保养。

### 内容:

- 一、客房部的设备管理
- 二、客房部可用品的管理及意义
- 三、客房部布草的控制与管理

## 第十二章 客房安全管理

### 要求:

通过本章的学习使得学生了解客房安全管理的基本含义,防盗与防火工作及其他意外事故的防范,了解各类应急事件的处理方法。

### 内容:

- 一、客房安全管理的意义
- 二、客房安全设施的配置
- 三、饭店安全事故的处理方法
- 四、饭店突发事件应急预案的管理

## 第十三章 客房人力资源管理

### 要求:

了解客房部的人员编制,学习客房部员工招聘与培训方法,熟悉对员工工作绩效评估,掌握恰当的激励方式,从而提高员工素质,加强客房部的管理。

### 内容:

- 一、客房劳动组织设计
- 二、客房员工的培训
- 三、员工的考评和激励

## 三、本课程的教学重点

### 1. 掌握酒店前厅与客房部的主要岗位职责及服务程序

前厅部是酒店的信息传递中枢,有着极其重要的地位,同时担任了许多服务内容,客房部在整个酒店中有着重要的作用,服务范围最为广泛,工作任务最为繁重,通过学习要求学生这两个部门有着清晰的了解。

### 2. 掌握前厅客房部的服务重点

在对客服务过程中会出现许多特殊情况,要求服务员要有很强的应变能力,需要通过学习培养学生的应变能力,对解决各类问题有着清晰的思路。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	学时数			
		理论教 学	习题 课	实训 课	作业
1	第一章 前厅部概述	4			1
2	第二章 客房预订	4			
3	第三章 前台接待	6			1
4	第四章 前厅服务管理	8			
5	第五章 前厅房价管理与客房经营统计分析	2			
6	第六章 前厅部信息管理	2			1
7	第七章 前厅宾客关系	2			
8	第八章 客房部概述	4			1
9	第九章 客房清洁保养工作及管理	4			
10	第十章 客房接待服务与管理	4			1
11	第十一章 客房设备与物品管理	2			
12	第十二章 客房安全管理	2			
13	第十三章 客房人力资源管理	2			
14	复习	2			
15	考试				
16	合计	48			5

## 五、课程考核与评价

- 1、期末考试：闭卷考试，占总成绩 60%；
- 2、考勤及课堂讨论表现占 20%；
- 3、作业成绩占 20%。

## 六、使用教材及参考书

- 1、《前厅与客房管理》（第三版），郭春慧、肖树青主编，中国财政经济出版社，2010.5
- 2、参考用书：
  - (1) 余炳炎、朱承强：《饭店前厅与客房管理》，南开大学出版社，2001.7



## 《餐饮管理》课程教学大纲

课程名称：餐饮管理

适用专业：酒店管理（中高职贯通）

总学时： 48

### 一、课程目的、性质和任务：

（一）说明：本课程的教学旨在以现代饭店原理为基础，综合运用多学科知识，对现代饭店餐饮管理作较为全面，系统的阐述和研究。。

（二）目的：通过该课程的学习，应使学生全面了解现代饭店餐饮业的基本状况，系统掌握饭店餐饮管理的基本知识和科学方法，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餐饮业相关工作打好基础。

（三）任务：

1. 通过课堂讲授、课后复习、作业练习等教学形式，使学生全面掌握饭店餐饮服务的基本理论和基本方法。

2. 通过酒店餐饮管理中各类问题的分析和探讨，使学生认识饭店餐饮组织管理理论。

3. 通过课堂讨论、案例分析，使学生认识饭店餐饮经营管理理论。

### 二、本课程的基本内容和要求

#### 第一章 餐饮管理概论

教学要求：

通过本章节的学习，使学员了解餐饮部是饭店不可缺少的一个重要部门，其经营的好坏不仅直接关系到饭店的经济收入，而且还直接影响到饭店的品牌和竞争力。

课程内容：

一、饭店餐饮部的地位和作用

二、饭店餐饮管理的特点

三、饭店餐饮管理的基本要求

四、饭店餐饮管理的基本方法

五、饭店餐饮部的组织机构

## 第二章 菜单设计

教学要求：

通过本章节的学习，让学员了解菜单是饭店餐饮部出售的食品、饮料的名称和价格等的一览表，也是客人到一家餐厅中挑选、品尝佳肴的最主要依据。学习制作简单的菜单。

课程内容：

一、菜单的分类、内容、作用

二、制定菜单的依据

三、菜单设计的内容与技巧

四、菜单设计点评

## 第三章 餐饮服务管理

教学要求：

通过本章节的学习，使学员了解餐厅是餐饮部的对客服务部门，处于餐饮经营的第一线。它具有人对人、面对面的服务特点，因此决定了其管理好坏将直接关系到饭店的声誉和效益。熟悉中餐服务流程与西餐服务流程。

课程内容：

一、餐饮服务卖场的设计的原则、内容和要求

二、餐饮服务的方式、基本原则

1、中餐服务流程

2、西餐服务流程

### 三、餐饮服务质量管理的基本环节和方法

#### 第四章 宴会的设计与组织

##### 教学要求:

通过本章节的学习,使学员了解宴会餐饮部的重要经营项目,是饭店经济收入的重要来源,是关系到饭店声誉的一个重要组成部分。学习简单的宴会设计布局,从而为今后从事餐饮部宴会预订岗位打下基础。

##### 课程内容:

- 一、宴会的特点、种类、发展趋势
- 二、宴会的预订方式、程序
- 三、宴会设计的内容与方法
- 四、宴会的组织与实施

### 三、本课程的教学重点

本课程为专业理论课,本课程的教学重点是:餐饮管理的基本要求和基本方法;菜单设计的方法及技巧;餐饮服务买场的设计;餐饮服务流程及管理方法;宴会厅的设计;宴会的组织与实施。主要是培养学生认识与初步掌握饭店餐饮管理和服务的方法,也是为学生今后从事酒店餐饮服务与管理工作的打下坚实的基础。

### 四、课时分配

章节	内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
第一章	餐饮管理概述					
第一节	饭店餐饮部的地位和作用	2			2	
第二节	饭店餐饮管理的特点、基本要求	2			2	

第三节	饭店餐饮管理的基本方法	2			2	
第四节	饭店餐饮部的组织机构	2			2	
第二章	菜单设计					
第一节	菜单的分类、内容、作用	2			2	
第二节	菜单设计的依据	2			2	
第三节	菜单设计的内容与技巧	6			6	
	菜单设计点评	2			2	
第三章	餐饮服务管理					
第一节	餐饮服务卖场的的设计的原则、 内容和要求	3			3	
第二节	餐饮服务的方式、基本原则	5			5	
第三节	餐饮服务质量管理的基本环 节和方法	4			4	
第四章	宴会的设计与组织					
第一节	宴会的特点、种类、发展趋势	4			4	
第二节	宴会厅的设计	6			6	
第三节	宴会设计的点评	2			2	
第四节	宴会的组织实施	1			1	
	复习	1			1	
	考试	2			2	
合计		48			48	

## 五、课程考核与评价

- 1、学生课堂表现：出勤率、学习态度等；
- 2、回家作业与练习；
- 3、期末考查，平时成绩 40%，考试成绩 60%。

## 六、推荐使用教材及参考书

### 1、教材：

《现代饭店餐饮管理》（邹益民主编，中国财政经济出版社，2005 年 7 月，

第二版)

2、参考书:

《餐饮管理》，嵇步峰、侯兵主编，中国纺织出版社，2008 年 7 月

## 《饭店情景英语》课程教学大纲

课程名称： 饭店情景英语

适用专业： 酒店管理（中高职贯通）

总学时： 96

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

饭店情景英语是一门进行饭店英语口语技能训练的职业技术课程。它的主要内容是围绕日常饭店生活服务规范用语和一般进行服务会话和连续口头表达能力、附加写和听的综合服务用语训练。

#### （二）课程的目的

饭店情景英语是酒店管理的专业英语课程。专业英语是高等学校英语教学的一个重要组成部分。学生经过基础英语阶段的学习，掌握了基本的阅读、听说与写作技能，具备了相当的词汇量。专业英语的学习有助于促进学生完成从学习到实际应用的过渡。

#### （三）课程的任务

开设酒店情景英语可以帮助学生熟练掌握酒店及餐饮服务行业的实用英语知识，强化该专业学生的英语实践能力，同时可以引导学生更加深入地了解酒店行业的一些专门知识以及实际的操作规程等，为学生毕业后从事该行业工作打下坚实的英语交际和业务实践基础。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### PART I THE FRONT OFFICE 第一部分 前厅部

##### 1、基本内容：

Room Reservations, At the reception desk, The bellman, At the

information desk, The cashier, Setting guests' complaints, The business center and the general switchboard.

2、重点或难点内容:

A long distance call reservation, A face to face reservation, Registration, Extending the stay, Introducing hotel services, Ticket-booking service, Introducing some scenic spots, Showing the way, Foreign currency exchange, Checking out, Changing a room, Charging more, Introducing the services of the business center, Dealing with the telephone problem.

PART II THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT      第二部分      房务部

1、教学内容:

Guiding the guests to their rooms, Chamber service, Special services, Laundry service, Wake up call service.

2、教学要求 (重点难点):

Recognizing the guests, About the room facilities, About the hotel services, Making up the room, Cleaning the room, Buying things on request, About the room services, Explaining how to get the service, Suggesting express service, Explaining time differences, A morning call, Leaving the hotel.

PART III FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT      第三部分      餐饮部

1、教学内容:

At the bar, Seating the diners, Taking orders, Serving dishes, Ways of paying, Birthday party, Western food and buffet.

2、教学要求:

Chinese and foreign wines, Passing on a message, A reservation call, Receiving the diners, A complaint about the dining room, Helping to order dishes, Chinese food, Wine orders, Misserving, Normal service for a Chinese banquet, Going to a Chinese birthday party, Birthday cake, Signing the bill, Paying with credit card, Western breakfast,

Buffet.

PART IV SHOPPING ARCADE      第四部分      商场部

1、教学内容:

At the tourist souvenir department, At the arts and crafts department, At the pharmacy and foodstuff counter, At the cashier's counter, At the cultural and recreational articles department.

2、教学要求:

Greeting customers, Recommending a Toy, Testing the quality, Holding one price policy, Cooling off a persistent guest, Persuading the customer to buy, Handling difficult situations, Wrapping the goods, Talking about sizes, Showing by comparison, At the cashier's counter, At the book counter.

PART V HOTEL MANAGEMENT      第五部分      饭店管理

1、教学内容:

Hosting guests, Sales promotion, Public relations, Settling complaints, Dealing with special problems, At the manager's office.

2、教学要求:

Congratulating a guest on her birthday, Making an appointment, Taking about hotel reservations, Arranging for a convention, Offering special services, Dealing with a difficult guest, Handling a complaint about restaurant service, Handling a complaint about room reservation, Claiming for damage and loss, Security, Orientation, Morning briefing, Arranging for an exhibition.

### 三、本课程的教学重点

1、A long distance call reservation, A face to face reservation, Registration, Extending the stay, Introducing hotel services, Ticket-booking service, Introducing some scenic spots, Showing the



way, Foreign currency exchange, Checking out, Changing a room, Charging more, Introducing the services of the business center, Dealing with the telephone problem.

2、Recognizing the guests, About the room facilities, About the hotel services, Making up the room, Cleaning the room, Buying things on request, About the room services, Explaining how to get the service, Suggesting express service, Explaining time differences, A morning call, Leaving the hotel.

3、Chinese and foreign wines, Passing on a message, A reservation call, Receiving the diners, A complaint about the dining room, Helping to order dishes, Chinese food, Wine orders, Misserving, Normal service for a Chinese banquet, Going to a Chinese birthday party, Birthday cake, Signing the bill, Paying with credit card, Western breakfast, Buffet.

4、Greeting customers, Recommending a Toy, Testing the quality, Holding one price policy, Cooling off a persistent guest, Persuading the customer to buy, Handing difficult situations, Wrapping the goods, Talking about sizes, Showing by comparison, At the cashier' s counter, At the book counter.

5、Congratulating a guest on her birthday, Making an appointment, Taking about hotel reservations, Arranging for a convention, Offering special services, Dealing with a difficult guest, Handing a complaint about restaurant service, Handing a complaint about room reservation, Claiming for damage an loss, Security, Orientation, Morning briefing, Arranging for an exhibition.

#### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
	PART I THE FRONT OFFICE	10		6	16	
	PART II THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT	10		6	16	
	PART III FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT	10		6	16	
	PART IV SHOOOING ARCADE	10		6	16	
	PARTV HOTEL MANAGEMENT	20		8	28	
	复习	2			2	
	考试	2			2	
	合计	64		32	96	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《饭店服务实用英语》，上海旅游行业饭店职业能力认证系列教材编委会编，旅游教育出版社，2011.9

### 2、参考书：

金锦 《旅游英语》 科学出版社（2006）

## 六、课程考核与评价

考试成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 20% ，期中成绩占总成绩的 20%，期末成绩占总成绩的 60% 。

平时成绩评定：平时成绩通过模拟演练、参与情况进行评价， 占总成绩的 20% 。

期中考核评定：期中成绩通过考试评定， 占总成绩的 20% 。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定， 占总成绩的 60% 。

## 《饭店情景英语》实训课程教学大纲

课程名称： 饭店情景英语

适用专业： 酒店管理

实训学时： 44

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### (一) 课程的性质

饭店情景英语是一门进行饭店英语口语技能训练的职业技术课程。它的主要内容是围绕日常饭店生活服务规范用语和一般进行服务会话和连续口头表达能力、附加写和听的综合服务用语训练。

#### (二) 课程的目的

饭店情景英语是酒店管理的专业英语课程。专业英语是高等学校英语教学的一个重要组成部分。学生经过基础英语阶段的学习，掌握了基本的阅读、听说与写作技能，具备了相当的词汇量。专业英语的学习有助于促进学生完成从学习到实际应用的过渡。

#### (三) 课程的任务

开设酒店情景英语可以帮助学生熟练掌握酒店及餐饮服务行业的实用英语知识，强化该专业学生的英语实践能力，同时可以引导学生更加深入地了解酒店行业的一些专门知识以及实际的操作规程等，为学生毕业后从事该行业工作打下坚实的英语交际和业务实践基础。

### 二、实训课程的基本内容和要求

#### 1、教学内容

本课程实践教学的基本内容是对理论教学基本内容的应用，包括了酒店前厅部、房务部、餐饮部、商场部、饭店管理的模拟会话场景。

#### 2、教学要求

本课程的重点和难点内容是根据理论教学的内容和学生的基本素质结合在一起，主要是酒店各部门的常用语的使用和客人的沟通是会话中的重点

和难点。在导游英语中的重点和难点主要是对景点主要特色的讲解。

### 三、实训课程的教学重点

1、A long distance call reservation, A face to face reservation, Registration, Extending the stay, Introducing hotel services, Ticket-booking service, Introducing some scenic spots, Showing the way, Foreign currency exchange, Checking out, Changing a room, Charging more, Introducing the services of the business center, Dealing with the telephone problem.

2、Recognizing the guests, About the room facilities, About the hotel services, Making up the room, Cleaning the room, Buying things on request, About the room services, Explaining how to get the service, Suggesting express service, Explaining time differences, A morning call, Leaving the hotel.

3、Chinese and foreign wines, Passing on a message, A reservation call, Receiving the diners, A complaint about the dining room, Helping to order dishes, Chinese food, Wine orders, Misserving, Normal service for a Chinese banquet, Going to a Chinese birthday party, Birthday cake, Signing the bill, Paying with credit card, Western breakfast, Buffet.

4、Greeting customers, Recommending a Toy, Testing the quality, Holding one price policy, Cooling off a persistent guest, Persuading the customer to buy, Handling difficult situations, Wrapping the goods, Talking about sizes, Showing by comparison, At the cashier's counter, At the book counter.

5、Congratulating a guest on her birthday, Making an appointment, Taking about hotel reservations, Arranging for a convention, Offering special services, Dealing with a difficult guest, Handling a complaint about restaurant service, Handling a complaint about room

reservation, Claiming for damage an loss, Security, Orientation, Morning briefing, Arranging for an exhibition.

#### 四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	PART I THE FRONT OFFICE	采取学生模拟结合老师指导方式进行情景模拟训练。	8		教室	
2	PART II THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT	采取学生模拟结合老师指导方式进行情景模拟训练。	8		教室	
3	PART III FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT	采取学生模拟结合老师指导方式进行情景模拟训练。	8		教室	
4	PART IV SHOOING ARCADE	采取学生模拟结合老师指导方式进行情景模拟训练。	8		教室	
	PARTV HOTEL MANAGEMENT	采取学生模拟结合老师指导方式进行情景模拟训练。	12		教室	
	合计		44			

#### 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、考核与评价成绩记入平时成绩。

#### 六、推荐教材及实验实训指导书

##### 1、教材：

《饭店服务实用英语》，上海旅游行业饭店职业能力认证系列教材编委会编，旅游教育出版社，2011.9

##### 2、参考书：

金锦 《旅游英语》 科学出版社（2006）

## 《酒店管理信息系统》课程教学大纲

课程名称： 酒店管理信息系统

适用专业： 酒店管理（中高职贯通）

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《酒店管理信息系统》属于酒店管理专业职业技术课程之一。它以饭店信息化管理系统为依托，让学生掌握饭店现代化的管理模式和酒店信息系统的操作流程。它是一门实践性很强的课程。学生通过本课程的学习，为今后从事饭店前厅、客房、餐饮等部门的基层管理工作和服务工作，打下良好的基础。

#### （二）课程的目的

让学生通过学习有关饭店计算机管理的相关知识，运用饭店管理的方法指导学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：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。

#### （三）课程的任务

通过本课程的学习使学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：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。使学生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。让学生能够很快地适应现代饭店管理的要求。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 项目一 OPERA 操作系统概况

##### 教学要求

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。

##### 教学内容

1. OPERA 的简介。
2. OPERA 的特点。

### 3. OPERA 的基本操作。

## 项目二 预订接待系统

### 任务 1 散客的操作

#### 教学要求

1. 熟练掌握主单信息的填写方法。
2. 熟练掌握客人信息的填写方法。
3. 熟练掌握客人预订操作的流程和方法。
4. 熟练掌握客人登记操作的流程和方法。
5. 掌握客人历史档案的查询统计方法。
6. 熟练掌握宾客联房的方法。
7. 掌握留言的四种形式和作用。
8. 熟练掌握散客的换房和续住的操作方法。

#### 教学内容

1. 主单信息。
2. 客人信息。
3. 散客预订操作当前客人信息的查询。
4. 客人历史档案的查询和统计。
5. 散客登记操作。
6. 宾客联房。
7. 宾客留言、记事备注与去向。
8. 散客的换房与续住。

### 任务 2 团体操作

#### 教学要求

1. 熟练掌握团体预订操作的流程和方法。
2. 熟练掌握团体主单查询的多种方法。
3. 熟练掌握团体主单成员信息的多种查询方法。
4. 熟练掌握团体信息的修改方法。
5. 熟练掌握团体预订的确认、取消与恢复操作方法。

6. 熟练掌握团体登记的流程与方法。
7. 掌握特殊团体登记的方法。

#### 教学内容

1. 团体预订。
2. 团体主单的查询。
3. 团体成员主单的查询。
4. 团体信息的修改。
5. 团体的确认、取消与恢复。
6. 有关 AR 账。
7. 团体登记。
8. 特殊团体登记。

### 任务 3 其他操作

#### 教学要求

1. 熟练掌握散客与成员的相互转化的条件与方法。
2. 掌握房类和房间信息的查询方法。

#### 教学内容

1. 散客与成员的相互转化。
2. 房类信息的查询。
3. 房间信息的查询。

### 项目三 帐务审核系统

#### 任务 1 前台账务的基本处理

#### 教学要求

1. 熟练掌握账单查询的方法。
2. 熟练掌握客人定金和费用的输入方法。
3. 熟练掌握账务的调整和冲账的操作方法
4. 熟练掌握手工转账和自动转账的方法。

#### 教学内容

1. 账单的查询。
2. 定金的输入。



3. 费用的输入。
4. 账务的修改。
5. 转账。

### 任务 2 散客的结账处理

#### 教学要求

1. 熟练掌握部分结账的意义和操作方法。
2. 熟练掌握分单结账的意义和操作方法。
3. 熟练掌握散客结账退房的流程和方法。
4. 熟练掌握散客挂账的概念和操作方法。
5. 熟练掌握账务补救的方法。

#### 教学内容

1. 部分结账。
2. 分单结账。
3. 散客结账退房。
4. 散客挂账处理。
5. 账务补救。

### 任务 3 团体结账处理

#### 教学要求

1. 熟练掌握团体付款码的作用和使用方法。
2. 熟练掌握后台账务处理方法。
3. 熟练掌握团体手工结账退房方法。
4. 熟练掌握夜间稽核的意义。

#### 教学内容

1. 团体付款码的查询与定义。
2. 团体手工结账退房。
3. 后台账务处理。
4. 夜间稽核。
5. 其他功能。

## 项目四 客房中心系统

## 任务 1 房态管理

### 教学要求

1. 熟练掌握房态的修改方法。
2. 熟练掌握维护房的设置与解除方法。
3. 掌握查房的通讯方法。

### 教学内容

1. 查房处理与前台的通讯。
2. 房态的修改。
3. 维护房态的设置与修改。

## 项目五 综合收银系统

### 任务 1 综合收银的交接班

#### 教学要求

1. 掌握账单综合收银的交接班的方法

#### 教学内容

1. 综合收银的交接班。

### 任务 2 点菜收银

#### 教学要求

1. 熟练掌握菜单的建立方法。
2. 熟练掌握点菜的操作方法。
3. 熟练掌握菜单的操作方法。
4. 熟练掌握结账的操作方法。
5. 熟练掌握菜单结账的补救。

#### 教学内容

1. 菜单的建立。
2. 点菜操作。
3. 菜单的修改。
4. 结账操作。
5. 已结账菜单菜单的查询及重新重新查询。

### 任务 3 餐饮预订

### 教学要求

1. 掌握预订单的建立、修改、确认、取消与转登记的方法。

### 教学内容

1. 预订单的建立。
2. 预订单的修改。
3. 预订单的确认。
4. 预订单的取消。
5. 预订转登记。

## 三、本课程的教学重点

- 1、OPERA 的基本操作。
- 2、散客预订操作当前客人信息的查询。客人历史档案的查询和统计。散客登记操作、宾客联房。
- 3、团体预订。团体主单的查询。团体成员主单的查询。团体信息的修改。
- 4、房类信息的查询。房间信息的查询。
- 5、账单的查询。定金的输入。费用的输入。
- 6、部分结账。分单结账。客结账退房。散客挂账处理。
- 7、团体付款码的查询与定义。团体手工结账退房。
- 8、查房处理与前台的通讯。房态的修改。
- 9、菜单的建立。点菜操作。菜单的修改。结账操作。
- 10、预订单的建立。预订单的修改。预订单的确认。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
	项目一 OPERA 操作系统概况	1		1	2	
	项目二 预订接待系统					
	任务 1 散客的操作	4		6	10	
	任务 2 团体操作					

	任务 3 其他操作					
	项目三 帐务审核系统 任务 1 前台账务的基本处理 任务 2 散客的结账处理 任务 3 团体结账处理	4		8	12	
	项目四 客房中心系统 任务 1 房态管理	3		5	8	
	项目五 综合收银系统 任务 1 综合收银的交接班 任务 2 点菜收银 任务 3 餐饮预订	4		8	12	
	考试			4	4	
	合计	16		32	48	

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《酒店管理信息系统教程——Opera 系统应用》，陈为新、黄崎等，中国旅游出版社，2016.2

### 2、参考书：

《现代饭店计算机管理》 魏善沛 编著，重庆大学出版社；第 2 版（2009 年 8 月 1 日）

《Opera PMS》案例讲义

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过学习态度和纪律和操作情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。

## 《酒店管理信息系统》实训课程教学大纲

课程名称： 酒店管理信息系统

适用专业： 酒店管理（中高职贯通）

实训学时： 32

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《酒店管理信息系统》属于酒店管理专业职业技术课程之一。它以饭店信息化管理系统为依托，让学生掌握饭店现代化的管理模式和酒店信息系统的操作流程。它是一门实践性很强的课程。学生通过本课程的学习，为今后从事饭店前厅、客房、餐饮等部门的基层管理工作和服务工作，打下良好的基础。

#### （二）课程的目的

让学生通过学习有关饭店计算机管理的相关知识，运用饭店管理的方法指导学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：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。

#### （三）课程的任务

通过本课程的学习使学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：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。使学生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。让学生能够很快地适应现代饭店管理的要求。

### 二、实训课程的基本内容和要求

基本要求：

掌握人际交往与沟通的基本知识

掌握 Opera PMS 系统各个功能模块

要具有运用计算机进行业务操作的能力

具有一定的人际交往能力和社会协作能力

具有为客人办理入住手续的能力

具有为客人办理离店手续的能力

具有为客人办理预定手续的能力

具有收银、夜审等操作的能力

基本内容:

Profile (Individual、Company、Travel agent、Source、Group master、Contact)

Reservation

Check in

Check out

Recepiton

Housekeeping

Cashiering

Night Audit

Rate management

Accounts Receivable

Package Management

Event Management

Opera PMS 综合案例

Opera PMS 综合习题

### 三、实训课程的教学重点

本实训课程教学重点是让学生应会酒店管理系统 Opera 的各个模块功能和操作流程，特别是客人资料、预定、管家、收银、夜审等模块的操作，使学生具有操作酒店管理信息系统 Opera 的知识能力和职业技能。

### 四、实训课程学时分配

项目 编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课 学时数	理论讲 课学时	实训 场所	备注

1	Profile	Individual、Company、Travel agent、Source、Group master、Contact	1		机房	
2	Reservation	New Reservation、update Reservation、waitlist、blocks、shares、Desposit	2		机房	
3	Check in	Check in、cancel、reinstate、locator、messenges、Alerts	2		机房	
4	Check out	Quick check out、schedule check out	2		机房	
5	Front Desk	Arrivals、Walk in、messenges、traces、Wake-up calls	2		机房	
6	In house	Checked in、Walk in、Due out	2		机房	
7	Housekeeping	Housekeeping、Out of Order/Service、Room History、Overbooking	2		机房	
8	Cashiering	Blling、Fast Posting、Cross Property Postings、Cashier Function	3		机房	
9	Night Audit	Night Audit、End Of Day Reports	4		机房	
10	Accounts Receivable	Accounts Receivable、Credit Cards、Transfer F/O Data	4		机房	
11	综合案例 1	Profile、Reservation、Walk in	4		机房	

12	综合案例 2	Check in/out、routing、charge、 move room、cashiering、Night Audit	4		机房	
13	考试		4		机房	
	合计		36			

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、推荐教材及实验实训指导书

### 1、教材：

《酒店管理信息系统教程——Opera 系统应用》，陈为新、黄崎等，中国旅游出版社，2016.2

### 2、参考书：

《现代饭店计算机管理》 魏善沛 编著，重庆大学出版社；第 2 版（2009 年 8 月 1 日）

《Opera PMS》案例讲义



## 《酒店餐饮管理信息系统》课程教学大纲

课程名称： 酒店餐饮管理信息系统

适用专业： 酒店管理专业（中高职贯通）

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《酒店餐饮管理信息系统》属于酒店管理专业职业技术课程之一。它以饭店信息化管理系统为依托，让学生掌握饭店现代化的管理模式和酒店信息系统的操作流程。它是一门实践性很强的课程。学生通过本课程的学习，为今后从事饭店餐饮部门的基层管理工作和服务工作，打下良好的基础。

#### （二）课程的目的

让学生通过学习有关饭店计算机管理的相关知识，运用饭店管理的方法指导学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：包括经理模式系统、主控系统、报表系统、综合收银系统等。

#### （三）课程的任务

通过本课程的学习使学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：具备预订接待能力、账务审核能力、报表系统查询能力、综合收银能力等。使学生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。让学生能够很快地适应现代饭店餐饮管理的要求。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 项目一 infracsys 操作系统概况

##### 教学要求

1. 熟练掌握 infracsys 系统的特点。
2. 熟练掌握 infracsys 系统的登录方法及口令的设置。

##### 教学内容

1. infracsys 的简介。
2. infracsys 的特点。

### 3. infrasys 的基本操作。

#### 项目二 经理系统模式的操作

##### 任务 1 使用操作步骤

###### 教学要求

1. 熟练掌握启动操作的方法。
2. 熟练掌握结束的操作方法。
3. 熟练掌握打印报表的方法。
4. 熟练掌握菜谱的修改方法。

###### 教学内容

1. 启动 Gourmate 的步骤。
2. 结束 Gourmate 的步骤。
3. 打印报表的步骤。
4. 团体信息的修改。
5. 菜谱修改的方法。

##### 任务 2 入门任务的操作

###### 教学要求

1. 熟练掌握改单的操作方法。
2. 熟练掌握客人取消付款操作的方法。
3. 熟练掌握大单分账操作的流程和方法。
4. 熟练掌握每日营业报表的流程和方法。

###### 教学内容

1. 改单。
2. 取消付款。
3. 大单分账。
4. 测试打印机
5. 转成收银工作站。
6. 综合报表。

##### 任务 3 其他操作

### 教学要求

1. 熟练掌握散客与成员的相互转化的条件与方法。
2. 掌握房类和房间信息的查询方法。

### 教学内容

1. 散客与成员的相互转化。
2. 房类信息的查询。
3. 房间信息的查询。

## 项目三 主控系统

### 任务 1 系统维护

#### 教学要求

1. 熟练掌握员工账户、等级、密码的设定方法。
2. 熟练掌握折扣的设定方法。
3. 熟练掌握账务的调整和冲账的操作方法

#### 教学内容

1. 员工账户、等级和密码的设定。
2. 折扣的设定。
3. 账务的调整。

### 任务 2 菜谱相关操作

#### 教学要求

1. 熟练掌握菜谱类别的操作方法。
2. 熟练掌握菜单排列的内容、名称操作方法。
3. 熟练掌握套餐设定的流程和方法。
4. 熟练掌握时间收费项目和最低收费的操作方法。

#### 教学内容

1. 菜谱累呗。
2. 菜单排列的内容、名称。
3. 套餐设定。
4. 按时间收费和最低收费。

### 任务 3 营业报表

#### 教学要求

1. 熟练掌握营业报表的作用和使用方法。
2. 熟练掌握营业额的分析方法。
3. 熟练掌握现金、信用卡报表的查看分析方法。

#### 教学内容

1. 营业报表的作用和使用方法。
2. 营业额的分析。
3. 每日付款记录。
4. 过往记录报表。

### 项目四 收银系统

#### 教学要求

1. 熟练掌握预订的操作方法。
2. 熟练掌握点单的操作方法。
3. 掌握结账的方法。
4. 掌握账务调整的处理。

#### 教学内容

1. 预订的操作。
2. 点单的操作。
3. 账务处理。

### 项目五 故障处理

#### 教学要求

1. 掌握输错台号的处理方法。
2. 掌握账单项目输错的处理。
3. 掌握遗漏项目的处理方法。
4. 掌握折扣类型输错的处理。

#### 教学内容

1. 输错台号。

2. 账单项目错误。
3. 菜单项目数量错误。
4. 折扣类型错误。
5. 付款方式错误。
6. 打印机不起作用。
7. 工作站无反应。

### 三、本课程的教学重点

1. infrasys 的基本操作。
2. 菜单的设定和使用。
3. 收银工作站的使用。
4. 报表系统的查询、使用和分析。
5. 各类特殊情况和故障的处理。
6. infrasys 系统的基本操作和设定。

### 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/ 实训 课学时	小计	备注
	项目一 易美餐操作系统概况	2				
	项目二 经理系统模式的操作 任务 1 使用操作步骤 任务 2 入门任务的操作 任务 3 其他操作	10				
	项目三 主控系统 任务 1 系统维护 任务 2 菜谱相关操作 任务 3 营业报表	10				

	项目四 收银系统	16				
	项目五 故障处理	8				
	考试	2				
	合计	48				

## 五、教材及参考书

### 1、教材：

《易美餐》讲义

### 2、参考书：

《现代饭店计算机管理》 魏善沛 编著，重庆大学出版社；第 2 版（2009 年 8 月 1 日）

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 30%，期末成绩占总成绩的 70%。

平时成绩评定：平时成绩通过学习态度和纪律和操作情况等方式进行，占总成绩的 30%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 70%。

## 《酒店餐饮管理信息系统》实训课程教学大纲

课程名称： 酒店餐饮管理信息系统

适用专业： 酒店管理专业（中高职贯通）

实训学时： 80

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《酒店餐饮管理信息系统》属于酒店管理专业职业技术课程之一。它以饭店信息化管理系统为依托，让学生掌握饭店现代化的管理模式和酒店信息系统的操作流程。它是一门实践性很强的课程。学生通过本课程的学习，为今后从事饭店餐饮部门的基层管理工作和服务工作，打下良好的基础。

#### （二）课程的目的

让学生通过学习有关饭店计算机管理的相关知识，运用饭店管理的方法指导学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：包括经理模式系统、主控系统、报表系统、综合收银系统等。

#### （三）课程的任务

通过本课程的学习使学生掌握饭店计算机管理中各项操作技能：具备预订接待能力、账务审核能力、报表系统查询能力、综合收银能力等。使学生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。让学生能够很快地适应现代饭店餐饮管理的要求。

### 二、实训课程的基本内容和要求

基本要求：

掌握人际交往与沟通的基本知识

掌握易美餐系统各个功能模块

要具有运用计算机进行业务操作的能力

具有一定的人际交往能力和社会协作能力

具有为客人办理预订的能力  
 具有为客人办理点菜的能力  
 具有为客人办理结账手续的能力  
 具有查询、分析报表的能力

### 三、实训课程的教学重点

本实训课程教学重点是让学生应会酒店管理系统 Opera 的各个模块功能和操作流程，特别是客人资料、预定、管家、收银、夜审等模块的操作，使学生具有操作酒店管理信息系统 Opera 的知识能力和职业技能。

### 四、实训课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
1	项目一 易美餐操作系统概况			2		
2	项目二 经理系统模式的操作 任务 1 使用操作步骤 任务 2 入门任务的操作 任务 3 其他操作			8		
3	项目三 主控系统 任务 1 系统维护 任务 2 菜谱相关操作 任务 3 营业报表			8		
4	项目四 收银系统			8		
5	项目五 故障处理			6		



	考试			4		
	合计			36		

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、推荐教材及实验实训指导书

### 1、教材：

《易美餐》讲义

### 2、参考书：

《现代饭店计算机管理》 魏善沛 编著，重庆大学出版社；第 2 版（2009 年 8 月 1 日）

## 《西点制作》课程教学大纲

课程名称：西点制作

适用专业：酒店管理（中高职贯通）

总学时： 48

### 一、课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《西点制作》课程是酒店管理类专业开设的一门职业技能课程。

#### （二）课程的目的

使学生系统地接受西点制作职业技能的训练，了解西式面点的选料、制作工艺原理和基本制作手法等相关知识。通过教师示范和学生动手操作，使学生具备基本的操作能力，能独立制作一些典型的西式面点。

#### （三）课程的任务

要求同学掌握厨房的基本情况，并能自己动手作出一些基本的西点品种，使每一位同学分享自己的劳动成果，增强自信。提高在西式面点制作的职业素养等方面的动手能力和分析问题、解决问题能力。从而使学生能较好地胜任将来的西点制作相关工作。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

#### 第一章 甜圆面包

##### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解面包原料的基本情况，了解制作面包的工艺过程，了解面包制作过程中和面对成品的影响、学会手工调制面团的手法，掌握基础成形手法，掌握面团醒发所需的温度与湿度，为今后的学习打下基础。

##### 教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 根据前节课的情况总结，并综述面包制作的几个要点。

3. 示范——制作墨西哥面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第二章 白脱罗尔

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包原料的情况，了解制作面包的工艺过程，了解面包制作过程中搅拌对成品的影响、初步了解面团发酵的原理、变化等问题、学会面团的成形手法——搓，学会制作梭形面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 继续讲述制作面包原料的基本情况
2. 讲述各种面包原料对面包制作的影响
3. 初步了解面团发酵的原理、变化等问题
4. 示范——制作梭形面包
4. 学生练习搓面团、制作面包、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第三章 辫子面包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包原料的情况，了解面包制作过程中和面、基础成形对成品的影响、学会搓、编等面团的成形手法，学会编制面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 讲述各种面包原料对面包制作的影响
2. 面团成形与醒发的关系
3. 示范——制作几种简单的辫子面包
4. 学生练习搓、编等成形法、教师指导
5. 课后总结

## 6. 布置作业

### 第四章 土司面包

#### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解模具成形法、了解面包的大小与炉温烘烤时间的关系。通过学习使学生学会制作土司面包，并体验到完成成品时的快乐。

#### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 讲述模具成形法制作面包的关键
3. 示范——制作土司面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

### 第五章 甜圈（糖纳子）

#### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键、醒发关键及成形要求，学会用巧克力、翻砂糖等装饰成品。

#### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 使学生进一步了解面包面团的不同成形方法
3. 示范——糖纳子的制作方法
4. 示范——糖纳子的装饰方法
5. 学生练习、教师指导
6. 课后总结
7. 布置作业

### 第六章 罗宋包

#### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解硬质面包与软质面包的区别、了解一次发酵法与二

次发酵法制作而成的面包的不同之处。回顾梭形面包的成形方法，了解烘烤温度对成品的影响。学会制作罗宋面包。

## 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 讲述二次发酵法制作面包的关键
3. 示范——制作罗宋面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第七章 墨西哥面包

### 教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面团发酵的原理及面团发酵过程中的变化、了解常见的面包表面装饰原料的制作方法，通过制作墨西哥面包使学生更清楚的认识醒发对成品的影响。

### 教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 根据前节课的情况总结，并综述面包制作的几个要点。
3. 示范——制作墨西哥面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第八章 果酱面包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面团发酵的原理及面团发酵过程中的变化等问题、了解有馅面包的制作方法，学会制作果酱面包，掌握成品的醒发要求。

### 二、教学内容

1. 进一步了解面团发酵的原理、面团发酵过程中的变化等问题
2. 继续了解面团成形与醒发的关系

3. 示范——制作几种果酱面包
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第九章 咖喱炸包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键、并学会烧制咖喱馅，体验到完成成品的快乐。

### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 使学生进一步了解面包面团的不同成形方法
3. 示范——咖喱炸包的制作方法
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第十章 豆沙炸包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键，在学习了咖喱炸包的基础上，巩固有馅面包的成形手法，学会制作豆沙炸包。

### 二、教学内容

1. 回顾上节课不足
2. 使学生进一步了解有馅面包的成形手法
3. 示范——豆沙炸包的制作方法
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 第十一章 椰丝派

## 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解混酥面团的制作原理，学会调制混酥面团，掌握调制面团的关键、并学会制作椰丝排，体验到完成成品的快乐。

## 二、教学内容

1. 向学生讲述西式面点的大致情况
2. 让学生了解混酥面团的调制原理
3. 示范——椰丝排的制作方法
4. 学生练习、教师指导
5. 课后总结
6. 布置作业

## 三、本课程的教学重点

- 1、基础成形手法，面团醒发所需的温度与湿度。
- 2、搓、编等面团的成形手法，学会编制面包，掌握成品的醒发要求。
- 3、制作土司面包。
- 4、调制面团的关键、醒发关键及成形要求，学会用巧克力、翻砂糖等装饰成品。
- 5、制作罗宋面包。
- 6、制作果酱面包，成品的醒发要求。
- 7、调制面团的关键、会烧制咖喱馅。
- 8、调制混酥面团，调制面团的关键、制作椰丝排。

## 四、课程学时分配

序号	教学内容	理论讲课学时	习题课学时	实习/实训课学时	小计	备注
	第一章 甜圆面包	2		2	4	

	第二章 白脱罗尔	1		3	4	
	第三章 辫子面包	1		3	4	
	第四章 土司面包	1		3	4	
	第五章 甜圈（糖纳子）	1		3	4	
	第六章 罗宋包	1		3	4	
	第七章 墨西哥面包	1		3	4	
	第八章 果酱面包	1		3	4	
	第九章 咖喱炸包	1		3	4	
	第十章 豆沙炸包	1		3	4	
	第十一章 椰丝派	1		3	4	
	考试			4	4	
	合计	12		36	48	

## 五、教材及参考书：

### 1、教材：

自编

### 2、参考书：

《西点制作大全》 王森 主编，中国纺织出版社；第 1 版（2012 年 6 月 1 日）

## 六、课程考核与评价

考查成绩评定总则：平时成绩占总成绩的 40%，期末成绩占总成绩的 60%。

平时成绩评定：平时成绩通过听课情况、制作面包情况等方式进行，占总成绩的 40%。

期末考核评定：期末成绩通过考试评定，占总成绩的 60%。



## 《西点制作》实训课程教学大纲

课程名称： 西点制作

适用专业： 酒店管理（中高职贯通）

实训学时： 36

### 一、实训课程的性质、目的和任务

#### （一）课程的性质

《西点制作》课程是酒店管理类专业开设的一门职业技能课程。

#### （二）课程的目的

使学生系统地接受西点制作职业技能的训练，了解西式面点的选料、制作工艺原理和基本制作手法等相关知识。通过教师示范和学生动手操作，使学生具备基本的操作能力，能独立制作一些典型的西式面点。

#### （三）课程的任务

要求同学掌握厨房的基本情况，并能自己动手作出一些基本的西点品种，使每一位同学分享自己的劳动成果，增强自信。提高在西式面点制作的职业素养等方面的动手能力和分析问题、解决问题能力。从而使学生能较好地胜任将来的西点制作相关工作。

### 二、实训课程的基本内容和要求

#### 第一章 甜圆面包

##### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解面包原料的基本情况，了解制作面包的工艺过程，了解面包制作过程中和面对成品的影响、学会手工调制面团的手法，掌握基础成形手法，掌握面团醒发所需的温度与湿度，为今后的学习打下基础。

##### 教学内容

##### 1. 示范——制作甜圆面包

## 2. 学生练习面包基础成形法、教师指导

### 第二章 白脱罗尔

#### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包原料的情况，了解制作面包的工艺过程，了解面包制作过程中搅拌对成品的影响、初步了解面团发酵的原理、变化等问题、学会面团的成形手法——搓，学会制作梭形面包，掌握成品的醒发要求。

#### 二、教学内容

1. 示范——制作梭形面包
2. 学生练习搓面团、制作面包、教师指导

### 第三章 辫子面包

#### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包原料的情况，了解面包制作过程中和面、基础成形对成品的影响、学会搓、编等面团的成形手法，学会编制面包，掌握成品的醒发要求。

#### 二、教学内容

1. 示范——制作几种简单的辫子面包
2. 学生练习搓、编等成形法、教师指导

### 第四章 土司面包

#### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解模具成形法、了解面包的大小与炉温烘烤时间的关系。通过学习使学生学会制作土司面包，并体验到完成成品时的快乐。

#### 二、教学内容

1. 示范——制作土司面包
2. 学生练习、教师指导

## 第五章 甜圈（糖纳子）

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键、醒发关键及成形要求，学会用巧克力、翻砂糖等装饰成品。

### 二、教学内容

1. 示范——糖纳子的制作方法
2. 示范——糖纳子的装饰方法
3. 学生练习、教师指导

## 第六章 罗宋包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解硬质面包与软质面包的区别、了解一次发酵法与二次发酵法制作而成的面包的不同之处。回顾梭形面包的成形方法，了解烘烤温度对成品的影响。学会制作罗宋面包。

### 二、教学内容

1. 示范——制作罗宋面包
2. 学生练习、教师指导

## 第七章 墨西哥面包

### 教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面团发酵的原理及面团发酵过程中的变化、了解常见的面包表面装饰原料的制作方法，通过制作墨西哥面包使学生更清楚的认识醒发对成品的影响。

### 教学内容

1. 示范——制作墨西哥面包
2. 学生练习、教师指导

## 第八章 果酱面包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面团发酵的原理及面团发酵过程中的变化等问题、了解有馅面包的制作方法，学会制作果酱面包，掌握成品的醒发要求。

## 二、教学内容

1. 示范——制作几种果酱面包
2. 学生练习、教师指导

## 第九章 咖喱炸包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键、并学会烧制咖喱馅，体验到完成成品的快乐。

### 二、教学内容

1. 示范——咖喱炸包的制作方法
2. 学生练习、教师指导

## 第十章 豆沙炸包

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生进一步了解面包面团的制作原理，学会调制面团，掌握调制面团的关键，在学习了咖喱炸包的基础上，巩固有馅面包的成形手法，学会制作豆沙炸包。

### 二、教学内容

1. 示范——豆沙炸包的制作方法
2. 学生练习、教师指导

## 第十一章 椰丝派

### 一、教学要求

通过本课的学习使学生了解混酥面团的制作原理，学会调制混酥面团，掌握调制面团的关键、并学会制作椰丝排，体验到完成成品的快乐。

### 二、教学内容

1. 示范——椰丝排的制作方法
2. 学生练习、教师指导

### 三、实训课程的教学重点

- 1、基础成形手法，面团醒发所需的温度与湿度。
- 2、搓、编等面团的成形手法，学会编制面包，掌握成品的醒发要求。
- 3、制作土司面包。
- 4、调制面团的关键、醒发关键及成形要求，学会用巧克力、翻砂糖等装饰成品。
- 5、制作罗宋面包。
- 6、制作果酱面包，成品的醒发要求。
- 7、调制面团的关键、会烧制咖喱馅。
- 8、调制混酥面团，调制面团的关键、制作椰丝排。

### 四、实训课程学时分配

项目编号	实训项目名称	实训内容介绍	实训课学时数	理论讲课学时	实训场所	备注
1	第一章 甜圆面包	1. 示范制作甜圆面包 2. 学生练习面包基础成形法	2		西点实训室	
2	第二章 白脱罗尔	1. 示范制作梭形面包 2. 学生练习搓面团、制作面包	3		西点实训室	
3	第三章 辫子面包	1. 示范制作几种简单的辫子面包 2. 学生练习搓、编等成形法	3		西点实训室	
4	第四章 土司面包	1. 示范制作土司面包 2. 学生练习	3		西点实训室	
5	第五章 甜圈（糖纳子）	1. 示范糖纳子的制作方法 2. 示范糖纳子的装饰方法 3. 学生练习	3		西点实训室	
6	第六章 罗宋包	1. 示范制作罗宋面包 2. 学生练习	3		西点实训室	
7	第七章 墨西哥面包	1. 示范制作墨西哥面包 2. 学生练习	3		西点实训室	
8	第八章 果酱面包	1. 示范制作几种果酱面包 2. 学生练习	3		西点实训室	

9	第九章 咖喱炸包	1. 示范咖喱炸包的制作方法 2. 学生练习	3		西点实训室	
10	第十章 豆沙炸包	1. 示范豆沙炸包的制作方法 2. 学生练习	3		西点实训室	
11	第十一章 椰丝派	1. 示范椰丝排的制作方法 2. 学生练习	3		西点实训室	
12	考试	学生制作指定面包	4		西点实训室	
	合计		36			

## 五、实训课程的考核与评价

- 1、采用终结性评价与过程性评价相结合。
- 2、考核与评价成绩记入平时成绩。

## 六、推荐教材及实验实训指导书

### 1、教材：

自编

### 2、参考书：

《西点制作大全》 王森 主编，中国纺织出版社；第 1 版（2012 年 6 月 1 日）

## 《酒店企业文化》课程教学大纲

课程名称：酒店企业文化

适用专业：酒店管理（中高职贯通）

总学时： 32

### 第一部分 大纲说明

#### 一、课程的性质和任务

《酒店企业文化》是我校酒店管理专业的职业技术课程。它是为培养适应社会主义市场经济发展需要的、应用型的、大专层次的专业人才服务的。本课程 2 学分，课内 32 学时。

企业文化是现代管理理论的一个重要组成部分，是当代管理的一个发展方向。它是一门广泛吸收多学科知识的边缘科学，具有很强的实践性和应用性。自 20 世纪 80 年代传入中国后，企业文化越来越受到人们的重视。特别是从上个世纪 90 年代末期以来，企业文化已成为各大专院校各种管理专业和 MBA 的主干课程。通过酒店企业文化课程的教学，可以使 学生掌握酒店企业文化的基本知识、基本原理，学会用企业文化理论分析和解决酒店企业实际问题的方法，充分发挥组织成员的主动性，调动他们的积极性，激发他们的创造性，推行人本管理方式，使个人目标与组织目标有机地统一起来，从而实现组织目标和个人的自我完善；同时培养学生爱岗敬业的精神，为参加酒店企业经营管理实践打下基础。

#### 二、与相关课程的衔接

酒店企业文化是以经济科学、管理学等为基础建立的一门独立学科。学习本课程要以经济学等课程为先修课程。后续课程有：《市场营销》和《公共关系学》等课程。

#### 三、课程教学的基本要求

1、正确认识课程的性质、任务及其研究对象，全面了解课程的体系、结构，对酒店企业文化有一个整体的认识。酒店企业文化的理论性较强，是指其根本任务是要保证组织对人力资源的需求得到最大限度的满足；最大限度地开发与管理组织内外的人力资源，促进组织的持续发展；维护与激励组织内部人力资源，使其

潜能得到最大限度的发挥，使其人力资本得到应有的提升与扩充。

2、酒店企业文化研究的内容与酒店企业实践密切相关。学习本课程要紧联系实际，学会分析案例，解决实际问题，把学科理论的学习融入对经济活动实践的研究和认识之中，切实提高分析问题、解决问题的能力。

#### 四、教学方法与教学形式建议

1、要系统、全面、准确地阐述酒店企业文化的基本原理和实务，在原理的阐述和案例的列举中要多联系中国实际，使之既忠实于学科原貌，又通俗易懂，不脱离中国实际。

2、增加案例教学的比重，文字教材、音像教材中都要突出典型案例的剖析。同时安排必要的作业和实验，给学生接触实际、动手分析的机会；

3、日常的面授辅导应着重于重点的归纳、难点的剖析以及作业讲解。

#### 五、课程教学要求的层次

教学要求中，按“了解、熟悉、掌握”三个层次要求。

“了解”即要明白、懂得有关内容；

“熟悉”即要十分清楚有关内容；

“掌握”即明白、懂得有关内容并能够熟练运用。

## 第二部分 教学内容和教学要求

### 一、课程的基本结构

教材为中央广播电视大学出版社出版，王成荣主编的《企业文化》。该书共分两篇十章，基本是按照企业文化发展的历程、基本理论和企业文化实际工作流程的顺序依次展开介绍的。上篇为企业文化理论，下篇为企业文化实践：导言，第一章企业文化理论的产生和发展，第二章企业文化的基本原理，第三章企业文化的内容体系，第四章企业文化的演变规律，第五章酒店企业文化的环境分析，第六章不同国家和地区酒店企业文化的比较与借鉴，第七章酒店企业文化建设的主体，第八章酒店企业文化建设的程序与方法，第九章酒店企业形象设计，第十章建设有中国特色的酒店企业文化。



## 二、具体要求:

### 引言

本章主要分析了企业文化的学科性质,说明它是一门实践性较年轻的边缘学科;阐明了企业文化理论在企业管理学中的地位,说明它代表了企业管理理论发展的最新趋势;同时介绍了本教材两篇十章的内容结构和有关重视演绎、实证、对比和实验的学习研究方法。

**重点掌握:** 企业文化理论在管理学中的地位。

**掌握:** 《企业文化》教材的内容体系和研究方法。

**一般了解:** 企业文化理论的提出及发展状况;企业文化的学科属性。

### 上篇:企业文化理论

**教学目的和教学要求:** 通过本篇的教学,要使学生理解和掌握企业文化的基本概念、基本理论知识和分析解决问题的基本方法。

**教学内容:** 主要包括企业文化理论的产生与发展、企业文化的基本原理、企业文化的内容体系、企业文化的演变规律等。

#### 第一章企业文化理论的产生和发展

本章从战后全球呈现经济文化一体化的发展趋势、日本经济的成功实践及世界各国企业管理出现的新变化等角度,介绍企业文化理论形成的历史背景;同时对西方企业文化理论主要流派的基本观点和企业文化理论在中国的传播与发展情况进行了概括和梳理,重点介绍了奠定企业文化理论基础的几本典型著作的主要内容,说明经济体制改革、理论研究和实践探索对推动企业文化发展所起的作用。

**重点掌握:** 国外关于企业文化理论的基本演说。

**掌握:** 企业文化理论形成的历史背景。

**一般了解:** 企业文化理论在中国的传播与发展状况。

### 教学内容

#### 第一节 企业文化:从现象到理论

##### 一、企业文化是一种微观文化现象

##### 二、企业文化是一种新型的管理方式

### 三、企业文化是管理理论的重要组成部分

#### 第二节 企业文化理论形成的历史背景

- 一、战后世界各国企业管理出现新变化
- 二、全球呈现经济与文化一体化发展大趋势
- 三、日本经济成功的启示

#### 第三节 国外关于企业文化理论的基本学说

- 一、西方企业文化主要流派的基本观点

#### 第四节 企业文化理论在中国的传播与发展

- 一、经济体制改革的推动
- 二、理论研究方兴未艾
- 三、实践上的成功探索（从特区开始）

## 第二章 企业文化的基本原理

本章分析了企业文化从现象到管理方式再到理论的发展过程；从文化这一概念入手，对企业的文化概念进行了科学的界定，详细阐述了企业文化的本质特征和从属特征；从不同角度对企业文化的类型和模式进行了分类；用与传统管理比较分析的方法概括了企业的文化功能，论述了企业文化所具有的经济价值和社会价值；在最后一节介绍了支撑企业文化理论大厦的五个理论基石：人学理论、社会动力理论、领导理论、学习理论和情绪理论。

**重点掌握：**企业的文化的概念及特征；企业的文化的理论基础；企业文化理念的核心。

**掌握：**企业的文化的功能和价值；企业的文化的分类和模式。

**一般了解：**企业文化从现象到理论的发展过程。

### 教学内容

#### 第一节 企业的文化的概念及特征

- 一、企业的文化的概念
- 二、企业的文化的特征

#### 第二节 企业的文化的分类与模式

- 一、企业的文化的分类
- 二、企业的文化的模式

### 第三节 企业文化的基本功能与价值

- 一、企业文化的基本功能
- 二、企业文化的基本价值（经济价值、社会价值、人文价值）

### 第四节 企业文化理论的基石

- 一、人学理论
- 二、社会动力理论
- 三、领导理论
- 四、学习理论
- 五、情绪理论

## 第三章企业文化的内容体系

本章分别对企业价值观、企业精神、企业伦理道德、企业形象的概念、特征、主要内容以及构成要素、作用、建设要点等进行了专题阐述，使学员能够从整体上对企业文化的内容体系有一个全面的认识。

**重点掌握：**企业价值观、企业精神、企业伦理道德规范、企业形象的概念、内容。

**掌握：**企业文化内容的各要素在企业文化中的作用和建设要点。

### 教学内容

#### 第一节 企业价值观

- 一、企业价值观在企业文化和企业发展中的地位与作用
- 二、企业价值观的内容
- 三、培养现代企业价值观

#### 第二节 企业精神

- 一、企业精神的内涵和表达方式
- 二、塑造现代企业精神

#### 第三节 企业伦理道德

- 一、企业伦理道德的本质和特征
- 二、企业伦理道德的基本内容
- 三、建设新型的企业伦理道德

#### 第四节 企业形象

- 一、企业形象的内涵
- 二、企业形象的要素
- 三、塑造现代企业形象

#### 第四章企业文化的演变规律

本章集中阐述了企业文化的演变规律，分析了企业文化从起源、积累、传播、冲突、选择到整合与变革的整个过程，提出企业文化的评价标准和评价方法。本章理论性较强，学习中应注意弄清基本概念和基本原理。

**重点掌握：**企业文化演变的一般规律，即从起源、积累与传播——冲突与选择——整合与变革的全过程。

**掌握：**企业文化的评价标准与方法。

#### 教学内容

##### 第一节 企业文化的积累与传播

- 一、企业文化的起源
- 二、企业文化的积累
- 三、企业文化的传播

##### 第二节 企业文化的冲突与选择

- 一、企业文化的冲突
- 二、企业的文化的选择

##### 第三节 企业文化的整合与变革

- 一、企业文化的整合
- 二、企业文化的变革

##### 第四节 企业文化的评价

- 一、服务社会的标准
- 二、调动职工积极性，创造经济效益的标准
- 三、企业文化自身发展的规律

#### 下篇：企业文化实践

**教学目的和教学要求：**通过本篇的教学，要使学生弄清影响建设酒店企业文化的各种因素，熟练掌握运作酒店企业文化的基本方法和技巧。

**教学内容:** 主要包括酒店企业文化的的环境分析、酒店企业文化的比较与借鉴、建设酒店企业文化的主体、建设酒店企业文化的程序与方法、和建设有中国特色的酒店企业文化。

### 第五章酒店企业文化的的环境分析

本章分析了经济环境、政治环境、社会文化环境等因素对酒店企业文化的制约作用。重点分析了市场经济对酒店企业文化的影响。

**重点掌握:** 影响酒店企业文化的环境因素, 即经济环境、政治环境、社会文化环境因素。

**掌握:** 对经济、政治、文化环境的分析方法。

#### 教学内容

##### 第一节 经济环境分析

- 一、经济发展对文化的制约
- 二、市场经济与酒店企业文化

##### 第二节 政治环境分析

- 一、不同政治制度条件下的酒店企业文化
- 二、法律环境与企业文化
- 三、党的领导和思想政治工作与酒店企业文化

##### 第三节 社会文化环境分析

- 一、中国传统文化的扬弃
- 二、中国传统酒店业文化的继承与发扬
- 三、社会主义精神文明的引导

### 第六章不同国家和地区酒店企业文化的比较与借鉴

本章介绍、剖析了日本、美国及欧洲各国以及我国酒店企业文化的特点, 对中外酒店企业文化进行了综合比较。

**重点掌握:** 日本、美国及欧洲各国酒店企业文化的比较以及从比较中得到的几点重要启示, 明确各国酒店企业文化的差别尤其是东西方酒店企业文化的差别。

**掌握:** 日本、美国及欧洲各国酒店企业文化的特点。

**一般了解:** 日本、美国及欧洲各国文化对其酒店企业及其企业文化的影响。

## 教学内容

### 第一节 日本酒店企业文化的特点

- 一、日本文化与日本酒店企业
- 二、日本酒店企业文化的特点

### 第二节 欧美酒店企业文化的特点

- 一、欧美文化与欧美酒店企业
- 二、欧美酒店企业文化的特点

### 第三节 港台酒店企业文化的特点

- 一、港台酒店文化与港台企业
- 二、港台酒店企业文化的特点

### 第四节 不同国家和地区酒店企业文化的综合比较与借鉴

- 一、日、欧美、港台酒店企业文化的比较
- 二、几点重要启示

## 第七章 酒店企业文化建设的主体

本章对建设酒店企业文化的主体进行了分析，阐述了酒店企业员工、企业楷模、企业家在建设酒店企业文化中各自的地位与作用：说明员工是酒店企业文化的主体，酒店企业楷模是酒店企业先进文化的体现者，酒店企业家是企业先进文化的倡导者和培育者。

**重点掌握：**酒店企业家在建设企业文化中的地位与作用。

**掌握：**酒店企业员工、企业楷模在建设酒店企业文化中的地位与作用。

**一般了解：**培养高素质的酒店企业家队伍、员工队伍和造就酒店企业楷模的方法。

## 教学内容

### 第一节 酒店企业员工在酒店企业文化建设中的地位与作用

- 一、酒店企业员工是酒店企业文化的主体
- 二、酒店企业员工在酒店企业文化建设中的作用

### 第二节 酒店企业楷模在酒店企业文化建设中的地位与作用

- 一、酒店企业楷模是酒店企业先进文化的体现者
- 二、酒店企业楷模的培养

### 第三节 酒店企业家在酒店企业文化建设中的地位与作用

- 一、酒店企业家是酒店企业先进文化的倡导者和培育者
- 二、酒店企业家精神与酒店企业文化

## 第八章 酒店企业文化建设的程序与方法

本章从实践的角度出发，论述了建设酒店企业文化的基本原则、基本程序、基本方法和酒店企业文化的保证体系。

**重点掌握：**建设酒店企业文化的基本原则与程序。

**掌握：**建设酒店企业文化的方式和方法。

**一般了解：**酒店企业文化的保证体系。

### 教学内容

#### 第一节 酒店企业文化建设的基本原则

- 一、共识原则
- 二、卓越原则
- 三、一体原则
- 四、创新原则
- 五、个性原则
- 六、绩效原则

#### 第二节 酒店企业文化建设的基本程序

- 一、调查研究
- 二、定格设计
- 三、实践巩固
- 四、完善提高

#### 第三节 建设酒店企业文化的基本方式与方法

- 一、创立酒店企业文化礼仪
- 二、营造酒店企业文化氛围
- 三、建设酒店企业文化的其它方法

#### 第四节 酒店企业文化的保证体系

- 一、物质保证
- 二、制度保证

### 三、教育保证

#### 第九章酒店企业形象设计

本章把酒店企业形象设计(CI)纳入酒店企业文化建设系统中来,阐述了酒店企业文化建设与企业形象识别系统物关系,说明了建立酒店企业形象识别系统对于推动酒店企业文化起到的重要作用。文中介绍了酒店企业理念识别系统(MI)、酒店企业行为识别系统(BI)和酒店企业视觉识别系统(VI)设计的方法与技巧。

**重点掌握:** CI与酒店企业文化的关系以及CI在酒店企业文化建设中的地位与作用。

**掌握:** 酒店企业理念识别系统、行为识别系统和视觉识别系统设计的主要内容。

**一般了解:** 酒店企业理念识别系统、行为识别系统和视觉识别系统设计的具体方法。

#### 教学内容

##### 第一节 企业文化与 CI

一、CI 的产生与发展

二、CI 在企业文化建设中的地位与作用

三、中国特色的 CI

##### 第二节 酒店企业理念识别系统(MI)设计

一、酒店企业理念识别系统(MI)的主要内容

二、酒店企业理念识别系统(MI)的具体设计方法

##### 第三节 酒店企业行为识别系统(BI)设计

一、酒店企业行为识别系统(BI)的主要内容

二、酒店企业行为识别系统(BI)的具体设计方法

##### 第四节 酒店企业视觉识别系统(VI)设计

一、酒店企业视觉识别系统(VI)的主要内容

二、酒店企业视觉识别系统(VI)的具体设计方法

#### 第十章建设有中国特色的酒店企业文化

本章在剖析我国酒店企业文化现实特点的基础上,论述了中国特色酒店企业



文化的目标模式，提出了酒店企业文化建设的切入点和变革时机。

重点掌握：中国特色酒店企业文化的目标模式的主要内容。

掌握：中国酒店企业文化的现实特点以及存在矛盾与冲突的内在原因；建设酒店企业文化的切入点以及变革时机。

一般了解：对中国酒店企业文化现实特点进行分析的意义。

#### 教学内容

##### 第一节 中国酒店企业文化的现实特点

一、政治性企业文化

二、伦理性企业文化

三、情感性企业文化

四、社会性企业文化

##### 第二节 中国特色酒店企业文化建设的目标模式

一、人本文化

二、求实文化

三、团队文化

四、创新文化

五、竞争文化

##### 第三节 中国特色酒店企业文化建设的切入点

一、企业环境发生重大变化

二、企业陷入经营困境

三、企业面临资产重组和制度创新

##### 第四节 中国特色酒店企业文化建设的典型案例

### 第三部分 本课程学时分配

编号	章节名称	内容介绍	理论讲课学时	实习实训课时数	合计
1	第一章	企业文化理论的产生和发展	3		3
2	第二章	企业文化的基本原理	3		3
3	第三章	企业文化的内容体系	4		4

4	第四章	企业文化的演变规律	3		3
5	第五章	酒店企业文化的环境分析	3		3
6	第六章	不同国家和地区酒店企业文化的比较与借鉴	3		3
7	第七章	酒店企业文化建设的主体	3		3
8	第八章	酒店企业文化建设的程序与方法	2		2
9	第九章	酒店企业形象设计	2		2
10	第十章	建设有中国特色的酒店企业文化	2		2
11	复习	复习	2		2
12	考试	考试	2		2
合计			32		32

#### 第四部分 教学环节的考核与评价

1. 教学环节依据课堂实训表现和平时阶段性考核相结合，占总成绩的40%；
2. 教学环节的期末考试成绩占总成绩的60%。

#### 第五部分 推荐使用教材及参考书：

- 1、《企业文化》，王成荣主编，中央广播电视大学出版社出版 2004. 2

## 《秘书实务》课程教学大纲

课程名称：秘书实务

适用专业：酒店管理（中高职贯通）

总学时： 32

### 一、课程教学目的、基本要求及在教学计划中的地位

（一）说明：《秘书实务》是管理类专业的基础选修课程，属于考查课。

（二）目的：使学生掌握办文、办事、办会的基本理论、基本知识和办公实务活动中的基本方法与技巧。

（三）任务：通过学习达到使学生能够熟悉秘书日常各项工作内容，培养内外沟通协调，收发文件，独立进行办公室各项事务的管理，操办各种会议和活动，协助上司收集、传递、处理信息，并提供信息辅助上司决策等能力和技能。

### 二、本课程的基本内容和要求

通过本课程的学习，使学生能够掌握秘书工作的基本理论和基础知识；掌握秘书工作的一般方法，加深对秘书工作的了解和秘书职业的认识；培养学生从事秘书工作的职业意识和职业技能。考虑到高职学生的知识基础和年龄特点，教学中应特别注意由感性认识到理性认识，从简单到复杂。

#### 第一章 秘书实务概述

了解秘书的来由和类别；认识秘书部门，主要理解秘书在社会各行业中的广泛的覆盖面；掌握秘书工作的原则、特点和作用。理解秘书工作的原则和作用，并要理解秘书工作的技能。

#### 第二章 文书写作

全面掌握公文的撰写与办理方法，了解秘书“办文”工作的规范，培养秘书“办文”工作的基本能力；理解事务文书有关文种的基础知识，且能够撰写常用的事务文书；能够根据素材要求，规范地拟写意向书、经济合同和协议书；理解各种礼仪文书的基础知识，并能撰写各种礼仪文书。

#### 第三章 文书处理

掌握收文处理的程序、要求和方法，并能正确进行文书收文处理程序的规范化操作；掌握发收文处理的程序、要求和方法，能规范操作发文的各个程序；掌握正确的文书立卷的规范化操作，并掌握文书立卷的方法。

#### 第四章 档案管理

掌握档案管理工作的程序和方法；重点是了解电子档案的有关知识，掌握电子档案的管理程序和方法，并能在实际工作中运用。

#### 第五章 会议管理工作

熟悉会前筹备的内容，掌握会议筹备工作的基本程序和方法，制作会议筹备方案；编制会议议程表和日程表；做好与会人员的签到工作；做好会间的服务和协调工作；根据会议做好会议记录；能编写会议简报；合理做好与会人员的返程工作；做好会议总结工作；掌握会议材料立卷归档工作；掌握会议评估要素。

#### 第六章 接待工作

熟悉并掌握日常接待工作的程序和方法；灵活处理日常接待工作；能正确按照接待的基本程序进行团体接待；掌握接待中接待方案的制定；掌握宴请接待的程序；懂得宴请接待的艺术。

#### 第七章 信息管理

了解信息收集的范围；掌握信息收集的方法和途径；能运用多种方法收集信息。重点掌握信息整理的步骤、要点和方法；能科学地进行信息分类、筛选和校核；能对原始信息进行加工，编制出有用的信息。

#### 第八章 办公室管理

了解办公室的布局形式；掌握办公室布置的要点和方法；能够正确处理办公环境的紧急事件。了解办公物品的采购程序；掌握办公物品的保管方法；熟练发放办公物品工作；掌握办公物品库存的保管要求。

#### 第九章 办公室日常事务管理

掌握接听、拨打电话的步骤及方法；熟练处理各种电话。掌握印章和介绍信的管理要求；掌握印章、介绍信的使用程序和方法。掌握处理邮件收取的方法和技巧；掌握邮件寄发的方法和技巧。

#### 第十章 调研、信访和危机处理

熟悉调查研究工作的基本程序和工作要求；能正确拟写调查报告。掌握信访工作

的基本程序和要求；能按要求做好各种类型的信访工作。掌握危机管理的含义；熟悉并运用危机管理的处置程序和方法。

### 第十一章 办公自动化

掌握常用办公设备的操作方法；懂得常用办公设备的保养和维护。了解互联网的有关知识；掌握网络信息搜索技能。了解在线办公的模式并能进行实际操作；掌握在线办公的业务范围。

## 三、本课程的教学重点

- 1、文书写作与文书处理；
- 2、会议管理与接待工作。

## 四、各教学环节学时分配

章 序	标 题	学 时 分 配			
		理 论 教 学	实 验	习 题 作 业	其 它
第一章	秘书实务概述	2			
第二章	文书写作	2	2	1	
第三章	文书处理	1			
第四章	档案管理	1			
第五章	会议管理工作	2	2	1	
第六章	接待工作	2			
第七章	信息管理	2	2		
第八章	办公室管理	2			
第九章	办公室日常事务管理	2			
第十章	调研、信访和危机处理	4	2		
第十一章	办公自动化	4			
合 计		24	8	2	

## 五、课程考核与评价

总评成绩期末考试 60%+平时成绩 40%；期末考试以开卷秘书实务案例分析测试为主。平时成绩包括课内文书写作练习与实务演练、小组角色扮演及课后作业情况。

## 六、教程和参考书

教材：《秘书实务》（高职高专工作过程导向新理念规划教材·秘书系列），罗春娜，清华大学出版社，2010 年 4 月版

参考书：1. “上海紧缺人才培训工程”项目现代通用秘书岗位资格培训考试教程

2. 《秘书实务》，向国敏编著，首都经济贸易大学出版社，2010 年。

## 《秘书实务》课程实训教学大纲

课程名称： 秘书实务

适用专业： 酒店管理（中高职贯通）

实训学时： 8

### 一、本实训课程的性质、目的和任务

#### （一）性质：

《秘书实务》是管理类专业的基础课程。本课程通过讲授和辅导两个环节，要求学生掌握秘书实务的一些基本方法和操作技能，会将理论和方法适用于企业日常办文、办事、办会工作，分析处理具体的办公室市场工作。培养学生辅助决策和协调沟通的能力。

#### （二）目的

秘书实务实训教学环节的教学目的在于：理论联系实际，提高学生办文、办事、办会的实务操作能力，能够适应基层管理岗位对能力和素质的要求。更好的扮演专业角色。

#### （三）任务

1. 以职业岗位能力为指导思想, 采取工学结合的教学模式, 使学生学会实际应用现代办公实务技能。
2. 通过实训, 培养学生提高学生办文、办事、办会的能力。
3. 通过实训案例分析教学, 培养学生的协调沟通能力, 提升综合素质。

### 二、本实训课程的基本内容和要求

#### （一）文书写作：根据案例撰写请示、通知。

教学目标和要求：了解基层管理岗位常用的文种；掌握写作技巧。

（二）策划和组织大、中型会议：工学结合，要求学生在本学期内参与校内会议及活动的策划和组织、协调工作。

教学目标和要求：了解会议安排的程序和内容；熟悉日常会议工作流程。

（三）协调沟通：由教师设计案例情境，精讲要点，指导学生根据案例情境练习协调沟通。

教学目标和要求：了解沟通的程序和方法；领会协调沟通的要点；掌握倾听技巧、沟通策略和方法。

（四）信息管理：由教师设计案例情境，精讲要点，指导学生根据案例情境实践信息管理方法。

教学目标和要求：了解现代信息管理的方法和手段；掌握及时和妥善处理信息的策略和方法。

### 三、本实训课程的教学重点

#### （一）办文、办事、办会

辅助决策、整合资源、监督执行。

#### （二）倾听与沟通

倾听与沟通是协调工作的基本，秘书人员作为组织的桥梁和纽带，学会倾听与沟通是非常重要的，通过实践实训使学生掌握倾听和沟通的实际应用技巧。

### 四、本实训课程学时分配

项目 编号	实习/实训项 目名称	实习/实训内容介绍	实习实训 课时数	理论讲 课学时	实习/实训 场 所
1	文书写作	请示、通知	2		课堂
2	策划和组织 大、中型会议	在本学期内参与校内会议及活动的策划和组织、协调工作。	2		课堂、课外
3	协调沟通	协调与沟通	2		课堂
4	信息管理	现代信息管理技术	2		课堂
	合计		8		

### 五、本实训教学环节的考核与评价

1. 本实训环节依据课堂实训表现和设计方案的质量进行考核和评价；
2. 本实训教学环节的成绩占总成绩的20%

### 六、推荐教材及实验实训指导书、参考教材

使用教材：《秘书实务》（高职高专工作过程导向新理念规划教材·秘书系列），罗春娜，清华大学出版社，2010年4月版



- 参考用书：1. “上海紧缺人才培训工程”现代通用秘书岗位资格培训考试教程  
2. 《秘书实务》，向国敏编著，首都经济贸易大学出版社，2010 年

## 《校外综合实习》教学大纲

课程名称：校外综合实习

适用专业：酒店管理（中高职贯通）

总学时： 450

### 一、课程的性质、目的和任务

本课程是酒店管理专业的学生在第五学期的校外综合实习课程，该课程也是本专业学生在毕业前的一门顶岗实习的课程，通过该门实训课程的训练使学生真正掌握本专业的各项技能。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

学生可通过顶岗实习，增加和社会的接触，在实习中通过实际工作来检验自己的专业技能，同时锻炼交流沟通、自我约束等能力。

#### (一)综合实习目标

- 1、使学生对社会及职场有比较真实的接触及了解，感受学校环境与社会环境的不同；
- 2、使学生对本专业知识体系有较为全面的了解，理解本专业在实际应用中的实际情况；
- 3、锻炼学生知识运用能力和自我学习能力，使其能尽量将所学技能运用到实际岗位中，并根据实习岗位要求自主学习和提升；
- 4、锻炼学生的交流沟通能力、合作能力以及工作中发现问题、解决问题的能力；
- 5、加深学生对自我约束能力在企业中重要性的理解；
- 6、通过反馈信息，改进专业课程设置、增强教学管理、全面提升教学质量工作；

#### (二)综合实习时间

第五学期第九周以后

#### (三)综合实习企业

- 1、校企合作企业：
- 2、推荐企业：来自校就业办渠道以及家长、老师等推荐
- 3、其他：通过招聘、网络等渠道

#### (四)实习主要内容

由企业安排给学生专业的训练。

#### (五)综合实习保障措施

1. 实习企业提前介入：和企业联系对学生进入顶岗实习岗位所需要的基本专业技能进行提前的培训，并请企业相关人员进行面试技巧和职场规则等方面的培训，让学生掌握一定面试技巧，并对职场建立初步认识。
2. 和家长及时沟通：对于学生在毕业综合实习前及实习中出现的思想问题、不良习惯等和家长及时沟通，让家长参与到此环节中进行监督和督促，两方面共同努力将实习顺得进行。
3. 班主任密切跟踪、指导老师企业走访：班主任需密切注意学生的实习情况，了解学生的思想状况，同时对学生的工作变换动向随时掌握；和学生对应的指导老师需一方面和学生保持密切联系，同时要和学生所在的企业保持联系，对学生出现的专业需求给予及时指导。

#### (六)综合实习成绩的考核

- 1、成绩等级：根据学生综合情况实习情况，成绩分五个等级，即优、良、中、合格、不合格
- 2、成绩评定：由企业和学校两方共同进行，企业根据学生在企业实习情况给予实习鉴定评语，并给出相应成绩；分院综合实习领导小组结合学生实习表现及实习状态，听取指导老师意见，给予全面综合评议。对因故未能完成实习的学生不予成绩评定。

### 三、学时数分配

第五学期十五周

## 《毕业实习》教学大纲

课程名称：毕业实习

适用专业：酒店管理（中高职贯通）

总学时： 450

### 一、课程的性质、目的和任务

本课程是酒店管理专业的学生在毕业前的最后一次实习实训，学生完成了第五学期的综合实训以后，在双方愿意的情况下开始参与毕业顶岗实习。该课程也是本专业学生在毕业前最后一门实习的课程，通过该门实训课程的训练使学生真正掌握本专业的各项技能，能尽快适应其就业岗位，本次毕业顶岗实习是与就业密切挂钩，学生在其就业单位里进行为时 15 周的顶岗实习，学生正式参与实习企业的各类项目。

### 二、本课程教学的基本内容和要求

学生可通过顶岗实习，提前进入企业进行工作，缩短培训的时间，在实习中逐步进入企业的项目，为顺利进入企业工作打下良好的基础。

#### （一）毕业顶岗实习目标

- 1、使学生更进一步了解今后就业的企业，不但对其工作内容进行了解，而且还要了解企业的文化，使自己能尽快适应今后的工作。
- 2、使学生对本专业知识体系有较为全面的了解，理解本专业在实际应用中的实际情况；
- 3、通过反馈信息，改进专业课程设置、增强教学管理、全面提升教学质量工作；

#### （二）毕业顶岗实习时间

第六学期十五周

#### （三）毕业顶岗实习企业

- 1、校企合作企业：
- 2、推荐企业：来自校就业办渠道以及家长、老师等推荐

3、其他：通过招聘、网络等渠道

#### (四) 毕业顶岗实习主要内容

由企业的安排给学生专业的训练。

#### (五) 毕业顶岗实习保障措施

1、实习企业提前介入：和企业联系对学生进入毕业顶岗实习岗位所需要的基本专业技能进行提前的培训，并请企业相关人员进行面试技巧和职场规则等方面的培训，让学生掌握一定面试技巧，并对职场建立进一步认识。

2、和家长及时沟通，对于学生在毕业综合实习前及实习中出现的思想问题、不良习惯等和家长及时沟通，让家长参与到此环节中进行监督和督促，两方面共同努力将实习顺得进行。

3、班主任密切跟踪、指导老师企业走访，班主任需密切注意学生的实习情况，了解学生的思想状况，同时对学生的工作变换动向随时掌握；和学生对应的指导老师需一方面和学生保持密切联系，同时要和学生所在的企业保持联系，对学生出现的专业需求给予及时指导。

#### (六) 毕业顶岗实习成绩的考核

1、成绩等级：根据学生毕业顶岗实习情况，成绩分五个等级，即优、良、中、合格、不合格

2、成绩评定：由企业和学校两方共同进行，企业根据学生在企业实习情况给予实习鉴定评语，并给出相应成绩；分院综合实习领导小组结合学生实习表现及实习状态，听取指导老师意见，给予全面综合评议。对因故未能完成实习的学生不予成绩评定。

### 三、学时数分配

第六学期十五周