

# 《酒店人力资源管理》教学设计

《酒店人力资源管理》课程是酒店管理专业的核心专业课程。它是培养酒店及相关延伸企业一线部门领班、主管、经理等督导级管理和人力资源部工作人员所必须掌握的专业课程。它以酒店基础知识、管理学基础、沟通技巧等前置课程为基础，以酒店督导层管理者在人力资源管理中的主要工作内容为逻辑主线，着力介绍督导层选人、育人、用人、留人的工作内容、工作流程和工作要点。此外，本课程又以酒店开业筹备、酒店督导与管理等课程作为后续课程，将学生所学的人力资源管理的知识、方法和技能运用起来解决实际问题，使学生初步具备综合的人力资源管理者的思考能力、思辨能力、领导能力和宏观统筹能力。

人力资源管理就是企业招人、育人、用人和留人的过程，它涉及到招聘选拔、培训管理、劳动关系、薪酬福利、职业安全和就业公平等问题。人力资源管理工作的方方面面涉及到人，涉及到与人相关的制度建设，涉及到“立德树人”，因此，把“立德树人”的“课程思政”理念融入以“人”为研究对象的《酒店人力资源管理》课程显得尤为重要。在学习专业知识的同时，通过总结本课程所蕴含的丰富德育元素：如平等、公正、法治、敬业、诚信等内容，强化学生在人力资源管理方面的大局意识和责任担当意识，树立终身学习的自我发展意识、诚信就业的法律意识，培养学生正确的择业观、公平参与人才市场竞争的发展观等，从而帮助学生能够更好地认识自我、发挥自身人力资源的最大价值。

## 一、课程目标

### （一）总体目标

通过本课程的教学，使学生掌握酒店人力资源管理的基本原理，学会用人力资源管理理论分析和解决企业实际问题，使学生掌握酒店督导层必需的理论知识和岗位技能，学会选对人、育好人、用对人及留住人，做到“人尽其才，才尽其用”，优化企业人力资源配置，发挥人力资源的最大效能。同时培养学生良好的职业道德素质，为学生毕业后成功地走向社会参加企业经营管理实践打下基础。

### （二）分项目标

#### 1. 知识目标

- ①了解酒店机构设置和人员配置
- ②掌握酒店人力资源规划方法和理论知识
- ③掌握酒店员工招聘的程序和方法
- ④掌握酒店人力资源培训的要求与方法
- ⑤掌握薪酬与激励运用的原则与方法

⑥掌握酒店劳动关系主要种类及管理方法

⑦理解职业生涯规划设计基础知识

## 2. 技能目标

①酒店人力资源规划能力

②酒店员工招聘与录用的能力

③策划和组织酒店员工培训的能力

④酒店绩效管理与考评的能力

⑤酒店薪酬管理能力

⑥协调处理酒店员工劳动关系的能力

⑦帮助和指导员工设计职业生涯规划的能力

## 3. 思政目标

①有爱岗敬业、踏实肯干、谦虚好学和勤于思考的精神

②有良好的心理素质和敬业精神，遵守职业道德

③有团队精神和协调工作能力、管理能力和全局观念

④有创新、创业、开拓发展的精神

⑤培养学生的公平意识、竞争意识。

⑥树立正确的绩效观念，遇到困难和问题能够正确归因，理解成功与付出之间的关系，培养学生克服困难、不懈努力、追求卓越的进取精神。

⑦培养学生的爱国情怀和法制意识，树立劳动光荣意识，爱岗敬业，合法维权意识。

## 二、教学内容与要求

表 3-1 工作任务与职业能力分析表

工作领域	工作任务	职业能力	学习项目
酒店人力资源管 理	选人	酒店人力资源规划能力 酒店员工招聘与录用的能力	人力资源规划 招聘与录用
	育人	策划和组织员工培训的能力 帮助和指导员工设计职业生 涯规划的能力	组织培训 职业生涯规划 书
	用人	酒店绩效管理与考评的能力	绩效管理
	留人	酒店薪酬管理能力 协调处理酒店员工劳动关系的 能力 运用激励方法提高员工忠诚 度的能力	员工关系管理 薪酬与激励

表 3-2 教学组织表

学习项目编号	学习项目名称	学习型工作任务	学时
项目一	人力资源规划	任务一 酒店的机构设置	2
		任务二 酒店人力资源规划	4
项目二	招聘与选拔	任务三 拟定招聘计划	2
		任务四 招聘	6
		任务五 选拔	2
项目三	组织培训	任务六 分析培训需求	2
		任务七 拟定培训计划	2
		任务八 模拟培训	6
项目四	职业生涯规划	任务九 测试职业倾向	2
		任务十 分析职业环境	2
		任务十一 设计职业生涯规划方案	4
项目五	绩效管理	任务十二 绩效考评	2
		任务十三 绩效沟通	2
		任务十四 排班	2
项目六	员工关系管理	任务十五 劳动关系管理	6
		任务十六 员工人际关系管理	4
		任务十七 员工成长沟通管理	2
项目七	薪酬与激励	任务十八 薪酬管理	4
		任务十九 激励与员工忠诚	4
	合 计		48

### 三、教学设计

根据工作任务和职业能力分析,使学生实现酒店人力资源管理课程目标,本课程设计了7个学习项目,在项目的教学实施中,进一步分解成19个学习型工

作任务，根据每个学习型工作任务安排不同的课时、提供不同的资源和相适应的场地。具体情况如下。

**表 3-1 人力资源规划项目教学内容与能力要求**

项目名称	酒店人力资源规划		参考课时	6
学习型工作任务	1-1 酒店的机构设置		2	
	1-2 人力资源规划		2	
项目任务	能够掌握不同类型酒店的机构设置；能够进行人力资源规划			
教学内容	1. 设置酒店的组织结构 2. 画出酒店的组织结构图 3. 使用关键事件法进行工作分析 4. 编制酒店人力资源规划			
教学目标	知识目标	技能目标	思政目标	
	1. 掌握酒店机构设置及人员配置原则； 2 掌握酒店人力资源规划方法和理论知识。	1.能够掌握不同类型酒店的机构设置； 2.能够向下属准确描述工作职责； 3. 能够进行酒店人力资源规划。	1.培养学生在规划的大局意识和前瞻性意识。2 理性看待“人性”，引导学生用发展的眼光看待世界的变迁。3.理解我国从依赖自然资源转向依靠人力资源的含义。	
教学任务及实施	1.任务布置 2.相关专业介绍 3.学生在熟悉资料的基础上进行项目实训 4.教师同步进行辅导和检查 5.学生撰写阶段成果			
工作方法	组织分工、查找信息、制定方、启发互动、检查评价			
学生角色	酒店员工	教师能力	能正确指导学生完成人力资源理论教学和实践训练。	参考评价
				本项目考核成绩占课程考核成绩的 10%。其中：知识占 20%，技能占 50%，思政占 30%。

**表 3-2 招聘与选拔项目教学内容与能力要求**

项目名称	模拟招聘	参考课时	10		
学习型工作任务	2-1 拟定招聘计划		2		
	2-2 招聘		2		
	2-3 选拔		2		
项目任务	能够拟定招聘计划并选择合适的招聘渠道面试员工				
教学内容	1. 拟定一份招聘计划 2. 设计招聘申请表及招聘广告 3. 举行一次酒店专场模拟面试 4. 设计一份面试情况记录表 5. 设计一场无领导小组讨论情境模拟				
教学目标	知识目标	技能目标	思政目标		
	1. 能够根据人力资源规划制定招聘计划； 2. 掌握酒店面试的基本程序与方法； 3. 能够设计酒店招聘流程。	1. 能够编写个人简历与求职信； 2. 能够模拟一次酒店专场面试； 3. 能够设计一场无领导小组讨论情境。	1. 有机融入社会主义核心价值观、中华优秀传统文化教育，培养学生的公平意识、竞争意识。 2. 强调在面试的过程中，更应该注重一个人的品德与修养，遵循德才兼备、以德为的选人标准。		
教学任务及实施	1. 任务布置 2. 相关专业介绍 3. 学生在熟悉资料的基础上进行项目实训 4. 教师同步进行辅导和检查 5. 学生撰写阶段成果				
工作方法	组织分工、查找信息、制定方、启发互动、检查评价				
学生角色	酒店员工	教师能力	能正确指导学生完成人力资源理论教学和实践训练。	参考评价	本项目考核成绩占课程考核成绩的 10%。其中：思政占 30%，技能占 50%，知识占 20%。

**表 3-3 组织培训项目教学内容与能力要求**

项目名称	模拟培训	参考课时	10		
学习型工作任务	3-1 分析培训需求		2		
	3-2 拟定培训计划		2		
	3-3 模拟培训		6		
项目任务	能够编制培训内容；实施培训				
教学内容	1. 收集培训需求信息 2. 拟定培训计划 3. 建立培训评估体系 4. 模拟培训 5. 培训效果的测试与评价				
教学目标	知识目标	技能目标	思政目标		
	1. 掌握酒店培训需求分析的步骤； 2. 建立培训评估体系； 3. 了解 4 个层次的培训评估	1. 能够收集酒店培训需求信息； 2. 能够分析酒店培训需求； 3. 能够实施酒店培训	1. 培养学生“担当精神”、“终身学习”的意识，培养学生正确的择业观。 2. 组织通过学习、训导的手段，提高员工的工作能力、知识水平和潜能开发，最大限度的使员工的个人素质与工作要求相匹配，进行促进员工现在和将来的工作绩效的提高。		
教学任务及实施	1. 任务布置 2. 相关专业介绍 3. 学生在熟悉资料的基础上进行项目实训 4. 教师同步进行辅导和检查 5. 学生撰写阶段成果				
工作方法	组织分工、查找信息、制定方、启发互动、检查评价				
学生角色	酒店员工	教师能力	能正确指导学生完成人力资源理论教学和实践训练。	参考评价	本项目考核成绩占课程考核成绩的 20%。其中：知识占 20%，技能占 50%，思政占 30%。

**表 3-4 职业生涯规划项目教学内容与能力要求**

项目名称	职业生涯规划	参考课时	6
学习型工作任务	4-1 测试职业倾向		2
	4-2 分析职业环境		2
	4-3 设计职业生涯规划方案		4
项目任务	能够对自己和员工进行职业生涯规划		
教学内容	1. 测试职业倾向（兴趣、价值观、能力等）2. 分析职业环境 3. 设计职业生涯规划方案		
教学目标	知识目标	技能目标	思政目标
	1. 能够测试职业倾向； 2. 能够清楚认识自己的性格、 兴趣、爱好和职业倾向。	1. 能够分析职业环境； 2. 能够设计职业生涯规划方 案。	1. 明晰酒店人具 备的职业素质以 及如何养成良好的 职业素养。
教学任务及实施	1. 任务布置 2. 相关专业知识介绍 3. 学生在熟悉资料的基础上进行项目实训 4. 教师同步进行辅导和检查 5. 学生撰写阶段成果		
工作方法	组织分工、查找信息、制定方、启发互动、检查评价		
学生 角色	酒店员工	教师 能力	能正确指导学生完成人力资源理 论教学和实践训练。
		参考 评价	本项目考核成绩占课 程考核成绩的 15%。 其中：知识占 20%， 技能占 50%，思政占 30%。

**表 3-5 绩效管理项目教学内容与能力要求**

项目名称	绩效管理	参考课时	6
学习型工作任务	5-1 绩效考评		2
	5-2 绩效沟通		2
	5-3 排班		2
项目任务	能够对员工进行绩效考核；根据考核结果进行绩效面谈并进行合理配置		
教学内容	1. 设计酒店的绩效管理系统 2. 收集和分析绩效信息 3. 绩效考评 4. 绩效沟		

		通 5. 排班			
教学目标		知识目标	技能目标	思政目标	
		1. 了解酒店绩效管理存在的问题； 2.能够设计绩效指标和绩效标准。 3.掌握排班方法	1. 能够酒店收集和分析绩效信息； 2. 能够进行酒店绩效考评和绩效反馈； 3. 能够依据实际情况进行排班	1.培养学生工作的“竞争意识”和“绩效意识”。 2.引导学生树立正确的绩效观念，遇到困难和问题能够正确归因，理解成功与付出之间的关系，培养学生克服困难、不懈努力、追求卓越的进取精神。	
教学任务及实施		1.任务布置 2.相关专业知识介绍 3.学生在熟悉资料的基础上进行项目实训 4.教师同步进行辅导和检查 5.学生撰写阶段成果			
工作方法		组织分工、查找信息、制定方、启发互动、检查评价			
学生角色	酒店员工	教师能力	能正确指导学生完成人力资源理论教学和实践训练。	参考评价	本项目考核成绩占课程考核成绩的 10%。 其中：知识占 40%，技能占 40%，思政占 20%。

**表 3-6 员工关系管理项目教学内容与能力要求**

项目名称	员工关系管理	参考课时	12
学习型工作任务	6-1 劳动关系管理		2
	6-2 员工人际关系管理		4
	6-3 员工成长沟通管理		2
项目任务	了解劳动法并严格执行；员工人际关系管理；员工成长沟通管理		
教学内容	1. 掌握劳动合同法基本内容 2. 劳动合同签订、变更、解除 3. 保障劳动者的社会保险权利 4. 员工人际关系 5. 员工成长沟通		
教学目标	知识目标	技能目标	思政目标

	1. 熟悉酒店劳动合同的基本格式与主要内容; 2.能够区别劳动关系与劳务关系;	1. 能够处理涉及酒店劳动合同的有关劳动关系矛盾; 2. 能够签订酒店劳动合同、酒店集体合同; 3. 能够创建利于员工建立良好人际关系的环境	1.帮助学生全面了解企业用工、劳动争议、社会保险等相关知识, 帮助同学正确看待组织利益与员工利益的关系。 2.培养学生的爱国情怀和法制意识、社会责任、文化自信。 3.树立劳动光荣意识爱岗敬业, 合法维权意识。		
教学任务及实施	1.任务布置 2.相关专业知识介绍 3.学生在熟悉资料的基础上进行项目实训 4.教师同步进行辅导和检查 5.学生撰写阶段成果				
工作方法	组织分工、查找信息、制定方、启发互动、检查评价				
学生角色	酒店员工	教师能力	能正确指导学生完成人力资源理论教学和实践训练。	参考评价	本项目考核成绩占课程考核成绩的 20%其中: 知识占 30%, 技能占 50%, 思政占 20%。

**表 3-7 薪酬与激励项目教学内容与能力要求**

项目名称	薪酬与激励	参考课时	8
学习型工作任务	7-1 薪酬管理		2
	7-2 激励与员工忠诚		4
项目任务	熟悉酒店薪酬政策, 能够运用恰当激励方法提高员工忠诚度		
教学内容	1. 酒店薪酬体系流程 2. 选择职位评价方法 3. 酒店员工的激励		
教学目标	知识目标	技能目标	思政目标
	1. 了解酒店薪酬体系流程;	1.能够掌握酒店薪酬的构成及其功能;	1. 帮助大学生理解全面薪酬的深刻内涵, 促进学生树立正确的物质观和金钱观,

	2 掌握各种酒店激励方法。	2. 能够运用各种酒店激励手段。	快速进步与成长,从而符合社会主义接班人的要求,为中华民族的伟大复兴贡献青春力量。 2.引导学生明白坚持“按劳分配为主体,多种分配方式并存”的原因所在。		
教学任务及实施	1.任务布置 2.相关专业介绍 3.学生在熟悉资料的基础上进行项目实训 4.教师同步进行辅导和检查 5.学生撰写阶段成果				
工作方法	组织分工、查找信息、制定方、启发互动、检查评价				
学生角色	酒店员工	教师能力	能正确指导学生完成人力资源理论教学和实践训练。	参考评价	本项目考核成绩占课程考核成绩的 15%。 其中：知识占 20%，技能占 50%，思政占 30%。

## 四、教学方法与手段

### （一）教学方法

#### 1.项目导向

本课程突破传统的教学模式采取项目导向教学法,根据酒店人力资源管理过程,将教学内容分为7个项目,学生通过每个项目的学习,学会一项技能。项目教学法增强了学生的动手能力、思辨能力、探究能力、创新能力和社会能力的同时,又能构建一个开放性、研究性的学习环境,提高学生学习的积极性和主动性。

#### 2.任务驱动

以真实岗位能力培养为课程的最终目标,教学的关键是通过典型的任务驱动,按企业全真的工作要求,实施项目训练要求。本课程突出体验式教学,让学生进入角色,以职业人的身份去思考分析、解决问题,有效提高学生的职业适应能力。由教师课前提出任务,学生准备,课中尽量多的组织学生进行活动,注重“教”与“学”的互动,让学生在活动中转变观念、提升专业能力、增强与人合作能力。

#### 3.案例分析

对于一些模拟情景的项目,本课程采取了案例分析教学法,通过人力资源管理的企业实例和课题经验讲解理论知识,并根据课程内容组织学生围绕专题进行

案例讨论,要求学生以小组为单位对案例问题提出解决方案,充分锻炼学生解决问题的能力、团队协作能力和口头表达能力。

#### 4.现场教学法

根据教学内容和教学需要,将教学安排到酒店相关现场,在真实的职业环境和氛围中教学。这样既能调动学生的学习积极性和兴趣,又能使学生更好地掌握知识和技能。

#### 5.情景模拟

对实战性较强的学习项目,尽可能地为学生创建一个较为真实的学习环境,在校内实施情景模拟教学。学生分小组模拟酒店服务场景,教师提出问题供学生研讨,一方面让学生更好地了解工作的流程,另一方面也调动学生学习的主动性。

### (二) 教学手段

#### 1.示范性教学

本课程为实践性极强的一门课程,教师可充分利用多媒体,运用体验式、案例教学、情景模拟等方法,使学生直观感受教学内容,掌握学习内容,转变学生观念,提高学生的就业能力。

#### 2.体验式实训教学

根据项目内容可采取模拟情景、角色扮演、思考分析、感悟交流、讲评提高的方法,增强师生互动性,调动学生参与的积极性。

#### 3.第二课堂教学

为了弥补课堂教学的不足,本课程充分发挥第二课堂教学的作用,开展延续性教学活动。学生可以不受时间、地点的限制,自觉地、自主地进一步实践本课程的教学内容。

## 五、考核与评价

本课程在考核评价方面,摒弃了传统的“笔试+平常出勤和作业”的考核方式,创建“全程化、开放式”的考核体系,突出学生职业技能和职业素养考核,采用“知识、技能和职业素养”考核于一体学院与社会共同参与的形成性考核评价体系。各项目考核成绩按权重计算得出课程成绩。

(1) 课程考核是按照项目分别进行考核,课程考核成绩则是项目考核成绩的累计。

(2) 每个项目成绩都是从态度、能力、知识三方面进行考核,每一个项目形成性考核成绩可依据课堂活动评定、实训项目活动评定、作业评定等方式进行。

(3) 阶段性考核方式可采用开卷、闭卷或提交论文等多元化考核形式。

表 3-10 课程考核成绩表

序号	项目	考核项	单项权重 (%)	项目成绩	项目成绩权重 (%)	课程考核成 绩
----	----	-----	-------------	------	---------------	------------

1	人力资源规划	思政	30	100	10	100
		能力	50			
		知识	20			
2	招聘与选拔	思政	30	100	10	
		能力	50			
		知识	20			
3	组织培训	思政	30	100	20	
		能力	50			
		知识	20			
4	职业生涯规划	思政	30	100	15	
		能力	50			
		知识	20			
5	绩效管理	思政	20	100	10	
		能力	40			
		知识	40			
6	员工关系管理	思政	20	100	20	
		能力	50			
		知识	30			
7	薪酬与激励	思政	30	100	15	
		能力	50			
		知识	20			

## 七、教学资源及要求

(1) 课程标准中的学时分配是指导性的，任课教师在执行时可适当调整。

(2) 为开发教学资源，创设工作情景，要建立校内校外互补的实训基地。校内实训室建设，要突出岗位性、职业性和开放性的特点；同时要充分利用校外实训基地，完善校外指导机制；不仅要满足学生参观、实训的需求，还要与合作企业关注学生职业能力的发展和教学内容的调整。

(3) 创建网络平台，推进自主学习。针对一般性问题，通过网络课程的形式，为学生提供一个交互的学习平台，建立留言簿、解疑平台，为学生自主学习提供支持。

(4) 教学中应关注本课程中涉及到的新方法、新技术的发展，并及时融入教学。