

《现代饭店管理》课程教学标准

一、课程概述

1. 基本信息

课程名称：现代饭店管理

课程代码：54010601B

课程类型：理论+实践

课程总学时：26（其中：理论课时：24，实践课时：2）

标准适用专业：酒店管理与数字化运营

专业代码：540106

2. 课程定位

《现代饭店管理》课程是高职高专酒店管理与数字化运营专业的专业技术基础课程，是科学整合课程，通过与兼职教师的研讨和实践，结合行业岗位要求，将课程内容整合为十个学习任务，学生通过本课程学习，熟悉酒店核心要素——人财物、饭店服务过程——产供销管理的基本内容、基本理论、基本方法，能根据实际酒店一线管理中的具体问题做出合适的分析、判断、解决方法，具有处理基层服务和管理问题的基本素养，可以承担酒店前厅、客房、餐饮等岗位的服务与基层管理工作。

本课程作为专业前导课程，与后续课程《西餐实务》、《宴会设计》、《前厅运营与数字化管理》、《酒店人力资源管理》、《酒店数字化营销》等课程相衔接。本课程教学中注意加强学生职业习惯、职业心理等养成教育，使学生能够很好地将所学运用到跟岗实习和毕业实习中。这种承上启下的延续与支撑作用，决定了课程在专业人才培养的基本技能课程的地位。

二、课程目标

（一）总体目标

经过课程学习，培养学生饭店管理意识，提高学生职业素养，学会用管理者的角度观察、分析、判断事物，使学生具有能够完成综合性管理工作任务所具备的职业能力，即做到知识与技能、过程与方法、态度与价值观三者的协调统一。学完本课程，不仅达到课程目标的基本要求，而且训练培养学生作为社会人的基本素质。

（二）分项目标

1. 知识目标

- （1）能够准确描述酒店与酒店的核心产品
- （2）熟悉星级酒店核心业务部门和职能部门
- （3）了解酒店主要业务部门基层岗位工作说明书

- (4) 熟悉一线产品营销方法
- (5) 了解酒店安全内容，制定部门安全管理措施
- (6) 熟悉酒店常用的管理方法和管理基本理论

2. 技能目标

- (1) 能通过合适途径方法选、用、育、留员工
- (2) 能策划一般酒店活动
- (3) 能督导检查酒店服务质量，处理客人投诉
- (4) 能够树立酒店管理理念，培养饭店意识和素养
- (5) 能管理自己的日常生活与学习，培养自我管理能力
- (6) 能够调整心态，提高自信心
- (7) 能正确分析、判断问题和解决问题，培养综合分析能力

3. 思政目标

(1) 推进习近平新时代中国特色社会主义思想，引导学生坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信

(2) 培育学生践行社会主义核心价值观，提高个人的爱国、敬业、诚信、友善修养

(3) 加强中华优秀传统文化教育，引导学生深刻理解中华优秀传统文化

(4) 深入开展宪法法制教育，培养学生法律意识，做到知法、懂法、守法、用法

(5) 深化职业理想和职业道德教育，培养学生勇担责任的社会责任感，强化酒店职业素养

三、教学内容与要求

根据案例贯穿全局、项目任务带动重点的原则，结合饭店管理实际和学生职业能力形成规律，选择教学内容，设计没有规定结论的开放性项目，规定培养目标，分析教学重点和难点，设计提出每个教学单元主要的教学方法和手段，建议教学单元考核内容和方法。

学习任务一

认知饭店	学时：4
<p>学习任务描述： 将全班划分成小组，通过业务宣传资料的观看、集团化的饭店与独立经营饭店的比较，能够清晰地认识饭店的建筑外观、内部构造、各种物资及设施设备、各岗位工作人员的言行举止及简单的工作内容，能够描述两种饭店的差异。</p>	

学习目标				
子学习任务 (含项目任务)	教学内容和职业能力培养要求			
	专业能力	方法能力	社会能力	相关知识
1. 描述饭店	1. 能认识饭店建筑外观、内部构造 2. 能指出饭店基本作用 3. 能区别不同饭店的主要特点	1. 学会观察事物找出事物的特点和共性 2. 能够分析事物的共性规律 3. 学习倾听, 获取有用信息	1. 能遵守饭店公共秩序 2. 有团队意识、能够沟通合作、语言表达能力强 3. 能够积极主动的学习	1. 饭店构成条件 2. 饭店功能体现 3. 饭店类型与等级 4. 其他有关知识
2. 阐释饭店业务 (观看该饭店业务宣传资料)	1. 能准确说出饭店产品 2. 能描述饭店员工的工作内容和仪容仪表	1. 学会观察事物, 获取有用信息, 找出事物的特点和共性 2. 能够分析事物的共性规律	1. 参与意识强 2. 有积极主动性 3. 能较好进行语言沟通、团队合作	1. 饭店业务 2. 饭店业务特点 3. 饭店服务礼仪 4. 其他有关知识
3. 关注饭店发展 (学习饭店集团发展资料)	1. 会简单描述饭店发展趋势 2. 能区分单体饭店与集团饭店的主要不同	1. 能高效搜集整理所需信息 2. 学会利用媒体扩充知识 3. 能自主学习	1. 能自觉完成学习任务 2. 能够积极主动参与小组活动 3. 学会有效语言沟通、团队合作	1. 世界饭店业发展史 2. 中国饭店业发展史 3. 饭店集团经营 4. 国内外主要饭店集团介绍
教学重点和教学难点	饭店业务特点及中外饭店业发展史			
思政素材	1. 中国酒店故事: 董竹君与锦江饭店, 介绍创业人物的传奇人生 2. 中国酒店故事: 中国酒店发展史, 从Hotel杂志十几年间酒店排名的变化切入		思政教育目标	培养学生的民族自豪感、社会责任感, 增强四个自信

学习任务二

酒店参观		学时: 2 课外		
学习任务描述: 将全班划分成小组, 通过对星级饭店的参观考察, 能够清晰地认识饭店的建筑外观、内部构造、各种物资及设施设备、各岗位工作人员的言行举止及简单的工作内容, 能够描述两种饭店的差异。课外 2 学时为参观考察、认识酒店和饭店集团发展情况资料搜集整理时间				
学习目标				
子学习任务 (含项目任务)	教学内容和职业能力培养要求			
	专业能力	方法能力	社会能力	相关知识
1. 实训基地参观 (参观校外实训基地某五星级饭店)	1. 能认识饭店建筑外观、内部构造 2. 能指出饭店基本作用 3. 能区别不同饭店	1. 学会观察事物找出事物的特点和共性 2. 能够分析事物的共性规律	1. 能遵守饭店公共秩序 2. 有团队意识、能够沟通合作、语言表达能力强	1. 饭店构成条件 2. 饭店功能体现 3. 饭店类型与等级 4. 其他有关知识

	的主要特点	3. 学习倾听，获取有用信息	3. 能够积极主动的学习	
教学重点和教学难点	饭店建筑与结构布局			
思政素材	校外合作酒店参观，毕业生代表介绍自己在工作上的成长经历		思政教育目标	利用榜样的力量，培养学生敢于创新，不断探索的敬业精神

学习任务三

浅识管理理论		学时：2		
学习任务描述： 浅识管理理论学习任务以了解管理内容、方法为核心。全班分学习小组共同完成每个学习内容。				
学习目标				
子学习任务 (含项目任务)	教学内容和职业能力培养要求			
	专业能力	方法能力	社会能力	相关知识
1. 描述管理	能够简单说明管理的内涵和原则。	学会观察事物，能够分析事物的共性规律	1. 参与意识强 2. 有积极主动学习态度	1. 管理概念功能 2. 管理原则
2. 阐释管理基本理论	能够分析阐释主要管理理论	1. 会用已有知识 2. 能够分析、解决问题	1. 能够团队合作、有效沟通、 2. 有积极、认真的学习态度	1. 各种管理理论内涵 2. 其他有关知识
教学重点和难点	重点：管理理论内容 难点：管理理论应用			
思政素材	管理学与国学经典的相通之处，借用习近平总书记多次公开讲话中引用的国学经典，开展了“跟习大大学国学”的思政教育。		思政教育目标	培养学生追求真理、用于创新的科学精神，形成正确的学术态度及价值观

学习任务四

认识饭店管理		学时：2		
学习任务描述： 浅识管理学习任务以观看饭店管理信息系统操作为导引体验管理流程，以案例分析引导饭店管理内容、方法学习和运用。全班分学习小组共同完成每个学习内容。				
学习目标				
子学习任务 (含项目任务)	教学内容和职业能力培养要求			
	专业能力	方法能力	社会能力	相关知识
1. 了解饭店管理 (观看饭店管理信息系统操作)	能够简单说明饭店各部门经营管理的任务和流程。	学会观察事物，能够分析事物的共性规律	1. 参与意识强 2. 有积极主动学习态度	1. 饭店管理信息系统操作简单程序 2. 其他有关知识
2. 认识饭店管理方法与理念 (分析星级饭店经营、管理案例) 案例：李新实习生的问题	能够分析饭店主要经营管内容、方法和管理理念	1. 会用已有知识 2. 能够分析、解决问题	1. 能够团队合作、有效沟通、 2. 有积极、认真的学习态度	1. 管理内容、方法和职能 2. 饭店管理特殊性 3. 其他有关知识

教学重点和难点	重点：饭店管理内容、方法 难点：饭店管理特殊性理解与应用		
思政素材	中国酒店故事：本世纪酒店业的三次重创	思政教育目标	不管是行业还是个人的成功，都需要我们自强不息，永不停息的坚持和奋斗

学习任务五

浅识饭店内部组织及管理制度		学时：2		
学习任务描述： 走进组织机构学习任务分为分析饭店组织结构、设置饭店职能部门、分析业务部门。全班分学习小组共同完成每个学习内容。				
学习目标				
子学习任务 (含项目任务)	教学内容和职业能力培养要求			
	专业能力	方法能力	社会能力	相关知识
1. 了解饭店内部组织 (分析饭店组织结构及设置饭店职能部门)	1. 能够描述、分析饭店主要业务部门和职能部门 2. 指出饭店常见组织结构的特点	1. 能自主学习，制订及实施学习计划 2. 培养发现、分析问题能力 3. 增强自我管理能力	1. 培养团队意识 2. 培养合作、沟通能力 3. 加强积极主动性	1. 饭店组织结构类型和特点 2. 饭店组织机构设置内容 3. 饭店组织结构设置原则 4. 其他有关知识
2. 设计饭店内部组织 (分析建立饭店业务管理部门)	1. 描述饭店主要业务部门工作 2. 设计主要业务部门需要的岗位	1. 能高效搜集整理所需信息 2. 能够利用媒体扩充知识 3. 能自主学习	1. 能够团队合作、有效沟通、语言表达准确 2. 培养积极主动的学习态度 3. 能为别人负责的社会责任感	1. 饭店主要业务部门分类和内容 2. 饭店主要业务岗位要求 3. 饭店主要业务部门岗位类别 4. 饭店服务技能 5. 其他有关知识
教学重点好教学难点	重点： 饭店主要业务部门工作职责 难点： 饭店主要业务部门中基层岗位要求			
思政素材	中国酒店故事：服务从小做起，“元”来爱你，观看视频，认识酒店主要的基层岗位（视频，课堂讨论）	思政教育目标	自己要成为集体的一员，必须要以集体利益为重，服从集体的安排，为集体做出自己应有的贡献	

学习任务六

选用培训员工		学时：2		
学习任务描述： 将全班划分成小组，通过对案例的学习和分析，使学生能够阐述员工招募与甄选及培训的途径、原则、方法，并且能够设计招募简章、求职申请表，制定不同层次饭店工作岗位的培训计划。课外 5 学时，调研酒店人力资源需求状况和劳动力市场人力资源供给情况、一线员工与基层管理者和中层管理者的培训需求，并设计出严谨、实用的招募简章和制定出合理的培训计划。课内 2 学时，汇报案例讨论结果，展示招募简章及讨论、修改培训计划。				
学习目标				
子学习任务	教学内容和职业能力培养要求			

(含项目任务)	专业能力	方法能力	社会能力	相关知识
1. 模拟招聘饭店员工 案例：鼎文酒店集团员工招聘 项目：设计某酒店招募简章	1. 能够正确选择招募途径 2. 能够设计招募简章和求职申请表 3. 能够使用甄选方法	1. 认真倾听，获取有用信息 2. 能够主动分析事物的规律，学会知识迁移 3. 能够利用媒体获取知识 4. 能够编写规范的招募简章	1. 能够有效进行语言沟通 2. 能够团队合作 3. 能够积极主动学习	1. 饭店员工特点 2. 饭店员工招聘知识 3. 其他有关知识
2. 模拟培训饭店员工 案例：新竹饭店新员工培训问题 项目：制定酒店服务员、酒店领班、酒店部门经理培训方案	1. 能够制定培训方案 2. 能够描述培训内容 3. 能够使用正确培训方法进行简单的培训	1. 认真倾听，获取有用信息 2. 分析事物的规律，学会知识迁移 3. 能够利用媒体获取知识 4. 能够撰写严谨的培训方案	1. 能够有效进行语言沟通 2. 能够团队合作 3. 能够积极主动学习	1. 饭店员工培训的内容 2. 饭店员工培训的原则 3. 饭店员工培训的方法 4. 其他有关知识
教学重点和教学难点	重点：饭店员工招收和培训 难点：有效培训员工			
思政素材	中国酒店故事：客人永远是对的吗？（课堂讨论） 案例分析 2021 届毕业生李润东在开封建业铂尔曼实习时的真实案例		思政教育目标	在工作中，每个人都应该各司其职，干好自己的本质工作，做到爱岗敬业

学习任务七

建立饭店后勤保障		学时：2		
学习任务描述： 实现饭店后勤保障学习任务以饭店酒水安全保障措施制定为项目，以典型案例为引导使学生能够描述饭店安全内容和管理任务，学会设施设备正确使用和保养的基本规则，懂得饭店物资发放和验收的程序。全班分学习小组共同完成每个学习内容。				
学习目标				
子学习任务 (含项目任务)	教学内容和职业能力培养要求			
	专业能力	方法能力	社会能力	相关知识
1. 保障物资的及时供应、设备正常运转 案例：我们都是维修工	1. 能够描述饭店的各种物资、设施设备 2. 能够简单操作各种设备、使用各种物资 3. 能够准确验收、发放物资	1. 学会观察事物找出事物的特点和共性 2. 学会倾听，获取有用信息 3. 培养自主学习能力 4. 能够动手操作	1. 有参与意识 2. 能够主动学习 3. 能够有效语言沟通、团队合作 4. 能够吃苦耐劳 5. 能够遵章守纪	1. 饭店物资管理特点及任务 2. 饭店物资验收、发放程序 3. 饭店设备使用基本知识 4. 饭店设备保养基本知识 5. 其他有关知识
2. 保障饭店人、财、物的安全 案例：提高“视力”，	1. 能够描述饭店安全工作的任务 2. 能够制订本部门	1. 培养自主学习能力 2. 有发现、分析问	1. 有参与意识 2. 能够主动学习 3. 能够有效语言沟	1. 饭店安全管理的特点 2. 饭店安全管理的

识破骗局 项目：制定饭店酒水安全保障措施	安全工作措施	题能力 3. 有文字表达能力	通、团队合作 4. 能够吃苦耐劳 5. 能够遵章守纪	范围 3. 饭店 4. 其他有关知识
教学重点和教学难点	重点：饭店物资验收、发放、基本使用和保养 难点：饭店部门安全制度制定			
思政素材	中国酒店故事：取消酒店“六小件”的趋势及其好处（课堂讨论）	思政教育目标	积极响应国家节能减排政策，在日常生活中提高节约意识，养成绿色环保的生活方式	

学习任务八

督导饭店服务质量		学时：4		
学习任务描述： 将全班划分成小组，通过督导服务质量、模拟处理客人投诉、评价服务质量三部分内容的学习和对应项目任务的实现，能够培养学生发现并解决服务质量问题的能力和现场管理的能力，掌握饭店服务质量管理的相关知识。				
学习目标				
子学习任务 (含项目任务)	教学内容和职业能力培养要求			
	专业能力	方法能力	社会能力	相关知识
1. 督导服务质量 案例：听到客人的训斥之后 项目：中餐、客房服务质量检查	1. 能够发现服务质量中的问题 2. 能够分析产生差距的原因 3. 能够提出解决问题的方法	1. 能够主动观察事物找出事物的特点和共性 2. 能够积极发现问题、分析问题、解决问题	1. 能积极主动学习 2. 能有效进行语言沟通 3. 能够团队合作 4. 能进行评价与自我评价	1. 饭店服务质量管理内涵 2. 饭店服务质量管理环节 3. 饭店服务质量管理方法 4. 其他有关知识
2. 模拟饭店营业部门处理客人投诉 案例：大堂副理应如何处理 项目：处理中餐客人投诉	1. 能够分析客人投诉的原因 2. 能够解决简单的客人投诉	1. 认真倾听，获取有用信息 2. 分析事物的规律，学会知识迁移 3. 能够用媒体获取知识	1. 能积极主动学习 2. 能有效进行语言沟通 3. 能够团队合作	1. 饭店服务质量现场管理知识 2. 其他有关知识
3. 评价饭店服务质量 案例：卡尔顿饭店集团的服务质量管理战略与原理 项目：天华国际酒店餐饮部服务质量自我评价	1. 能够评价饭店所提供服务的优缺点 2. 能够正确采用客人的评价	1. 能够主动观察事物找出事物的特点和共性 2. 认真倾听，获取有用信息 3. 资料搜集整理能力 4. 能撰写规范的自评报告	1. 能积极主动学习 2. 能有效进行语言沟通 3. 能够团队合作 4. 有吃苦耐劳	1. 饭店服务质量评价标准 2. 饭店服务质量评价体系 3. 其他有关知识
教学重点和教学难点	重点：饭店服务质量督导与评价 难点：饭店服务质量投诉有效处理			
思政元素	中国酒店故事：分析近期酒店不文明服务现象（视频，课堂讨论）	思政教育目标	培养学生遵守职业道德。凡事都要遵守一定的法律法规，才能在社会上	

			正常有序的工作和生活
--	--	--	------------

教学任务九

营销饭店产品		学时：4		
学习任务描述： 以案例教学为引导使学生学会饭店市场营销的基本方法和策略，并能够合理应用在学院宾馆具体项目中。全班分学习小组共同完成每个学习内容。				
学习目标				
子学习任务 (含项目任务)	教学内容和职业能力培养要求			
	专业能力	方法能力	社会能力	相关知识
1. 确定目标市场 (确定学院宾馆目标市场) 案例：香格里拉目标市场策略	1. 能应用SWOT分析法，进行市场分析，定位饭店目标市场 2. 依据实际需要选择合适的营销策略	1. 能高效搜集整理所需信息 2. 能够利用媒体扩充知识 3. 能自主学习 4. 比较规范撰写报告能力 5. 发现、分析、解决问题能力	1. 能够团队合作、有效沟通、2. 具有语言表达能力 3. 有吃苦耐劳、勇于创新精神 4. 有组织、计划、协调能力	1. 饭店市场SWOT知识 2. 饭店管理STP营销知识 3. 饭店营销策略知识 4. 其他有关知识
2. 制定营销计划 (制定学院宾馆营销计划) 项目：制定学院宾馆某部某年5-10月份市场营销计划	1. 能根据掌握资料制定饭店短期营销计划 2. 能够根据掌握资料制定饭店部门短期营销计划 3. 能够根据掌握资料制定饭店班组中、短期营销计划	1. 信息搜集整理能力 2. 利用媒体扩充知识能力 3. 自主学习能力 4. 比较规范撰写报告能力 5. 发现、分析、解决问题能力	1. 能够团队合作、有效沟通、2. 具有语言表达能力 3. 有吃苦耐劳、勇于创新精神 4. 有组织、计划、协调能力	1. 饭店营销管理任务知识 2. 饭店营销计划知识 3. 其他有关知识
教学重点和教学难点	重点：饭店目标市场确定、饭店市场营销计划编制 难点：饭店目标市场确定			
思政元素	中国酒店故事：后疫情时代，国内酒店自救案例（调查任务）		思政教育目标	大到国家要强大，民族要复兴，小到个人要成功，都需要我们艰苦奋斗，自立自强

学习任务十

体验饭店文化		学时：2		
学习任务描述： 将全班划分成小组，通过对案例的学习，使学生能够阐述饭店文化、公共关系的基本知识和危机公关的技术与技巧，并且能够进行饭店短期公关活动和大型公关活动的策划。				
学习目标				
子学习任务 (含项目任务)	教学内容和职业能力培养要求			
	专业能力	方法能力	社会能力	相关知识
1. 认知饭店企业文化	1. 能够描述饭店企业文化构成 2. 能清楚介绍饭店	1. 能够进行资料搜集、整理 2. 能够主动发现、	1. 能够进行团队合作 2. 能有效进行语言	1. 饭店文化构成 2. 饭店文化功能 3. 其他有关知识

	文化功能	分析、解决问题	沟通	
2. 建设饭店企业文化	1. 能够描述饭店文化建设的原则、要求 2. 能建设饭店新文化	1. 能够进行资料搜集、整理 2. 能够主动发现、分析、解决问题	1. 能够进行团队合作 2. 能有效进行语言沟通	1. 饭店文化建设原则 2. 饭店文化建设要求 3. 其他有关知识
3. 运用饭店公共关系	1. 能够描述饭店公共关系的概念 2. 能阐释饭店 CIS 构成	1. 能够进行资料搜集、整理 2. 能够主动发现、分析、解决问题	1. 能够进行团队合作 2. 能有效进行语言沟通	1. 饭店公共关系概念 2. 饭店 CIS 构成 3. 其他有关知识
教学重点和教学难点	重点：饭店文化及构成 难点：CIS 设计			
思政元素	中国酒店故事：酒店中的中国元素（视频，调查任务）		思政教育目标	培养学生的审美素养，热爱中国传统文化，提高文化自信

四、教学设计

《现代饭店管理》课程教学单元学时分配表

学习任务	指导讲授	课内实训	课外实训
	时数	技能实训时数	顶岗实习和综合实习
一、认知饭店	4		1. 课程学习中、结束后，校内实训基地服务、管理实训； 2. 课程学习中，服务地方校外实训基地，进行临时顶岗实训，实现学做一体、实岗实做，时间随当地实训基地需要而定； 3. 课程学习结束后，校外实训基地服务顶岗实习，检验课程学习效果，时间第五、六学期； 4. 课程学习结束后，校外实训基地综合实习，检验课程学习效果，时间第六学期。
二、酒店参观	0	2	
三、浅识管理理论	2		
四、认识饭店管理	2		
五、浅识饭店内部组织及管理制度	2		
六、选用培训员工	2		
七、建立饭店后勤保障	2		
八、督导服务质量	4		
九、营销饭店产品	4		
十、体验饭店文化	2		
小 计	24	2	
总 计	26		

五、教学方法

在饭店管理概论教学实践过程中,教师为学生提供多种实践形式,让学生更充分的认识饭店行业,感受饭店行业,通过多种方式走进饭店,从而更好的理解饭店管理相关知识。

1. 体验式教学, 让学生成为课堂的主人。通过单元案例、任务设置进行情景体验, 学生上课按饭店的职业规范要求管理, 重视课堂教学与学生的互动, 引导学生积极开展讨论、从事社会调查、模拟操作, 促进理论知识学习与社会实践有效结合。

2.在教学过程中把课堂变成教、学、做的场所，做到“学中做”、“做中学”，实现教、学、做三体合一。

3.案例教学，运用在整个教学过程中。通过典型案例，将学生带入特定情景，引导学生独立思考或集体协作，进一步提高其识别、分析和解决某一具体问题的能力，进而培养学生形成良好的知识学习与驾驭能力、沟通能力、职业能力和协作精神，塑造学生的综合素质与能力。

六、实训操作及成果要求

根据课程技能要求，对接职业岗位能力，确定该课程的实践教学相关要求见表。

职业能力	实践教学模块	工作任务	实训操作及成果要求	学时安排
任务二 饭店认知	认知饭店企业文化	1.能够描述饭店企业文化构成	学生分组去校外实训基地参观，搜集酒店资料，完成报告	2
		2.能清楚介绍饭店文化功能		
合 计				2

七、考核方式

实施过程考核和目标考核相结合，理论知识考核与实践项目考核相结合，单项能力考核与综合素质考核结合，以实践考核为主，以考核学生知识应用能力为主，增加实践学习成绩考核。

1. 考核方式

- (1) 形成性考核：包括出勤、智能课堂表现、作业任务。
- (2) 终结性考核：知识考核闭卷

成绩形成包括形成性考核点 70%，终结性考核占 30%。

2. 考核内容

- (1) 知识考核：考核基本知识、基本原理、基本方法。
- (2) 能力考核：运用基本理论和方法发现问题、分析问题和解决问题的技能。

八、教学资源及要求

(一) 教材及参考资料

1. 推荐教材

王秀荣 张健. 饭店管理概论[M].大连理工大学出版社, 2018.

2. 参考书目

梁瑜. 饭店管理概论（第3版）[M].清华大学出版社, 2019.

(二) 教学保障条件

1. 软硬件条件

校内仿真实训室建设。中餐实训室、西餐实训室、客房实训室具有各自独立的实训环境，按照饭店实际情况购置每个实训室必备的实训设备和成套备品，满足每个实训室的基本实训功能。每个实训室能够同时容纳一个教学班学生的酒店服务技能训练及演练、角色扮演、情景模拟、质量督导等课程项目教学的需要，能有效保证饭店餐饮、客房服务质量管理的模拟考核和情景学习。

校外实训基地。不同类型饭店结合一饭店类型不同，服务项目重点、管理模式和要求也不同，应该充分利用不同地区丰富的饭店资源，选择不同类型的饭店作为实训酒店，使学生体验不同类型饭店的差别。

校外实训基地建立要选择利于实现人才培养目标、能够完成实践教学目标和核心课程目标的优良企业；饭店管理规范、工作环境幽雅、为课程的实践教学提供真实的工作环境的高星级酒店为校外实训基地；校企密切合作，保证学生“工学结合”的实习，重视对实习组织和实施的过程管理。

2. 师资条件

《现代饭店管理》课程应建立具有双师结构特点的教学团队。教学团队结构在保证专职与兼职结合、理论与实践结合、教师与职业资格结合的基础上，从年龄、职称、酒店经历、学识和专业建设满足课程需要、各项结构均较为合理的教学梯队。

专任教师。具有高等学校教师资格证书，具有讲师及以上专业技术职称，能够独立完成课程理论教学工作，具有职业资格证书，具有 1 年饭店中基层管理专兼职工作经历，能够独立完成学生实践教学指导工作，能够设计课程项目，具有较强的课堂教学组织、指导、协调能力，具有较扎实的专业理论知识；能够用高职高专教育理念指导教学工作。

兼职教师。兼职教师来自酒店行业，具有 5 年及以上酒店经营与管理工作经验，具有中高级职务或职业资格等岗位资格证书。