

*******职业技术学院**
教 案

教师姓名	教师 1	授课日期	2023 年*月*日 第 1 周（第 8-9 节）
授课班级	班级 1	授课形式	讲授● 实验○ 作业布置○ 练习○ 其它○
授课章节 名 称	模块一酒店管理认知 任务一 酒店认知		
教学目的	1. 能描述酒店的概念、类型、分级、产品和特性等内涵，把握酒店企业的实质； 2. 对酒店内涵感性认识丰富、理性认识到位，在酒店管理工作过程中，贯穿理论与实践相结合；		
教学重点	1. 酒店概念和分类 2. 酒店特征		
教学难点	1. 对酒店产品的理解 2. 对酒店特性的正确把握		
更新、补充 删节内容	无		
课外作业	阅读教材案例，完成本任务练习题 10 题		
课后体会 与建议			

授课主要内容或板书设计

【课程介绍】

【新课讲授】

模块一 酒店管理认知

任务一 酒店认知

一、酒店概念

酒店是一座现代化的、设备完善的高级建筑物；它和一般旅店不同之处是除提供豪华、舒适的住宿条件外，还提供高级餐饮服务，并具备完善的娱乐设施及健身等综合服务设施，现代生活服务——衣、食、住、行、乐，尽在其中；它提供高水准的服务，来实现酒店企业盈利的目的；现代酒店是社交、信息、文化活动中心，酒店是社会的酒店，是社会发展的必然产物。

二、酒店分类

- (一) 以用途性质分类：（1）商业酒店；（2）住宅（公寓）酒店；（3）度假酒店；
- (二) 以停留目的分类：（1）过渡式酒店；（2）终站式酒店；
- (三) 以酒店地点分类：（1）机场酒店；（2）公路酒店或汽车酒店；（3）都市酒店；
- (四) 以房租计价方式分类
- (五) 以拥有权及管理分类
- (六) 以酒店规模的大小分类：小型酒店；中型酒店；大型酒店
- (七) 以酒店的服务对象分类

三、酒店分级

我国酒店分为五星级和超星级酒店等六个等级。

四、酒店产品

- (一) 酒店产品的分类
 - (1) 基本产品。（2）期望产品或核心产品。（3）延伸产品。（4）潜在产品
- (二) 酒店产品的构成

五、酒店特性

特性一：劳动密集。特性二：产品特殊。（1）时间成份。（2）无形成份。（3）情感成份。特性三：不可转移。特性四：评价多元。特性五：生产复杂。

六、酒店简史

- (一) 世界酒店业发展简史。（1）古代客栈时期。（2）大酒店时期。（3）商业酒店时期。（4）现代新型酒店时期。
- (二) 中国酒店业发展简史。（1）早期旅店时期。（2）近代酒店时期。（3）行政酒店时期。（4）现代酒店时期。
- (三) 中国酒店业发展趋势。（1）竞争激烈，规模扩张变缓。（2）投资西移，地域结构优化。（3）水平提升，经济酒店受宠。（4）风险增大，业内问题增多。（5）发展瓶颈，优秀人才缺乏。（6）集团经营，国际步伐加快。

【归纳小结】

见教材表格

【作业布置】：见教材 p11 任务测试

*****职业技术学院

教 案

教师姓名	教师 1	授课日期	2023 年*月 25 日 第 2 周（第 8-9 节）
授课班级	班级 1	授课形式	讲授● 实验○ 作业布置○ 练习○ 其它○
授课章节 名 称	模块一 酒店管理认知 任务二 经典管理理论认知		
教学目的	1. 能运用管理经典基础理论分析解决酒店管理运行问题，具有一定的管理理论功底； 2. 对酒店内涵感性认识丰富、理性认识到位，在酒店管理工作中，贯穿理论与实践相结合；		
教学重点	1. 科学管理理论的内涵 2. 行为科学理论的内涵 3. 现代管理理论		
教学难点	1. 泰罗思想 2. 法约尔的组织管理理论 3. 西门的决策理论 4. 学习型组织理论 5. 企业经营相关知识		
更新、补充 删节内容	无		
课外作业	见教材 p27 任务测试 10 题		
课后体会 与建议			

授课主要内容或板书设计

【复习提问】对酒店特性的理解？

【归纳，导入新课】略。

【新课讲授】

任务二 经典管理理论认识

一、科学管理理论

- (一) 泰罗的科学管理理论
- (二) 法约尔的组织管理理论
- (三) 韦伯的行政组织理论

二、行为科学理论

- (一) 梅奥的人际关系理论
 - (1) 职工是“社会人”。(2) 正式组织中存在着“非正式组织”。(3) 新的领导方式在于提高职工的满足度。
- (二) 马斯洛的需要层次理论
 - (1) 生理需要。(2) 安全需要。(3) 感情和归属的需要。(4) 尊重的需要。(5) 实现自我价值的需要。
- (三) 赫兹伯格的双因素理论
 - (1) 保健因素是指造成员工不满因素。(2) 激励因素是指能造成员工感到满意的因素。
- (四) 麦格雷戈的XY理论

三、现代管理理论

- (一) 巴纳德的社会系统理论
- (二) 西蒙的决策理论
- (三) 约翰逊等的系统管理理论
- (四) 罗森斯等的权变理论

四、当代管理理论

- (一) 企业战略和企业文化理论：
 - (1) 企业战略。(2) 企业文化。
- (二) 学习型组织理论
- (三) 业务流程重组理论（简称BPR）
- (四) 柔性管理理论

五、企业经营理论

- (一) 关于经营：经营含有筹划、谋划、计划、规划、组织、治理、管理等含义。
- (二) 经营要素：
 - (1) 土地(2) 劳动力(3) 资本(4) 技术(5) 信息
- (三) 经营决策：
 - 1. 决策的内涵；
 - 2. 决策的分类；
 - 3. 决策的程序

【教学效果检查】

【归纳小结】见教材（任务小结）

【作业布置】

见教材 p27 任务测试 10 题。

*****职业技术学院

教 案

教师姓名	教师 1	授课日期	2023 年*月 8 日 第 3 周（补课）
授课班级	班级 1	授课形式	讲授● 实验○ 作业布置○ 练习○ 其它○
授课章节 名 称	模块一 酒店管理认知 任务三 酒店管理理论认知 任务四 酒店管理模式认知		
教学目的	掌握酒店管理的内涵、层次、职能、内容、理念和方法，掌握酒店管理参数、管理制度和管理模式等理论知识，了解酒店管理技术知识和主题酒店概念。为进一步学习酒店管理实务知识打下理论基础。		
教学重点	1、酒店管理职能 2、酒店管理的理念和方法 3、酒店连锁经营和集团化管理		
教学难点	1、酒店管理职能和管理理念 2、酒店连锁经营		
更新、补充 删节内容	无		
课外作业	见教材任务三和任务四练习题工 20 题。		
课后体会 与建议			

授课主要内容或板书设计

【复习提问】

1、行为科学学派的代表人物和主要思想？2、学习型组织的含义和启示？

【归纳，导入新课】：略。

【新课讲授】

任务三 酒店管理理论认知

酒店管理是指管理者在充分了解市场需求的情况下，为实现酒店目标，遵循有关法律法规，采取有效的管理方法，对酒店拥有的资源进行计划、组织、指挥、协调和控制等一系列的活动的总称。

（一）酒店管理职能：（1）决策计划职能。（2）组织职能。（3）指挥职能。（4）协调职能。（5）控制职能。

（二）酒店管理层次：上层管理、中层管理、基层管理。

（三）酒店管理内容：资产管理、计划管理、组织管理、人事管理、沟通管理、协同管理、动力管理、预算与财务管理、经营运行管理。

（四）酒店管理参数

二、酒店制度。（1）制度的分类。（2）酒店制度的功能。（3）酒店制度化管理要求。酒店制度制定例证，见教材案例。

三、酒店管理理念（一）绿色理念。（二）健康理念。（三）儿童理念。（五）忠诚理念

四、酒店管理环境：（一）宏观环境：（1）政治环境。（2）经济环境。（3）科技环境。（4）社会文化环境。（二）微观环境：（1）本公司。（2）供应商。（3）顾客。（4）营销中介。（5）竞争者。

五、酒店管理方法：表单管理法、定量管理法、制度管理法、走动管理法、情感管理法、“6 犛管理”、“六常”管理法、“6T”管理法

六、酒店管理技术：酒店市场调查与预测技术、酒店线性规划技术、酒店决策技术。

任务四 酒店管理模式认知

一、酒店管理模式概述。（一）成功管理模式特征：（1）能盈利。（2）难复制。（3）易扩展。（4）可独占。（二）中国酒店常见管理模式：第一类：自行组建班子进行经营管理，第二类：借助或委托其他力量的经营管理。

二、酒店连锁经营：（一）连锁经营涵义：特点、形式。（二）酒店特许经营

三、酒店集团：优势：理念优势、市场优势、经营管理优势、人力资源优势、资金财务优势

四、经济型酒店：涵义、经营理念与特征

五、主题酒店：自然风光酒店、历史文化酒店、城市特色酒店、名人文化酒店、艺术特色酒店等。

【教学效果检查】：通过教学过程提问等形式。

【归纳小结】：略。

【作业布置】：见教材任务测试题 20 题。

*****职业技术学院

教 案

教师姓名	教师 1	授课日期	2023 年*月 9 日 第 4 周（第 8-9 节）
授课班级	班级 1	授课形式	讲授● 实验○ 作业布置○ 练习○ 其它○
授课章节 名 称	模块二 酒店管理职能运用 任务一 酒店组织构建与团队建设 任务二 酒店计划编制与执行		
教学目的	通过教学，使学生能依据酒店组织管理理论指导和有效开展酒店内部沟通和团队建设活动；能依据酒店计划管理理论指导和制定酒店总计划、部门计划和接待计划；达到理解和执行酒店各类计划，在酒店中层和基层管理岗位上制定切实可行的酒店 部门工作和专项工作计划；协助中高层管理者分析、构建和维护酒店组织体系，开展管理团队建设活动的教学目标。		
教学重点	1、酒店组织设计的因素、原则和形式 2、酒店非正式组织和团队建设 3、酒店目标管理内涵、流程和评价 4、酒店计划内涵、分类、体系和指标 5、酒店计划的编制和实施		
教学难点	1、酒店团队建设 2、酒店计划指标 3、酒店计划的编制方法		
更新、补充 删节内容			
课外作业	见本模块任务一和任务二的任务测试题 20 题。		
课后体会 与建议			

授课主要内容或板书设计

模块二 酒店管理职能

任务一 酒店组织构建与团队建设

[复习提问]

- 1、通过模块一学习，掌握了哪些酒店管理理论知识。
- 2、酒店的管理内容包括哪些？
- 3、酒店集团有哪些优势？

【归纳，进入新课】略。

[新课讲解]

一、酒店组织设计与管理

(一) 酒店组织结构；(二) 酒店组织设计因素：组织设计由管理层次、管理跨度、管理部门、管理职能四大因素组成。各因素是密切相关、相互制约的。(三) 酒店组织设计原则：(1) 集权与分权统一的原则。(2) 专业分工与协作统一的原则。(3) 管理跨度与管理层次统一的原则。(4) 权责一致的原则。(5) 才职相称的原则。(6) 经济效率的原则。(7) 弹性原则。(四) 酒店组织形式：(1) 直线式。(2) 职能式。(3) 直线—职能式。(五) 酒店组织结构图；(六) 酒店部门设置：(1) 酒店营业部门。(2) 酒店职能部门。(七) 酒店管理制度。

二、酒店非正式组织管理

(一) 酒店非正式组织概述；(二) 酒店非正式组织利弊；(三) 酒店非正式组织管理方法：(1) 接受并理解酒店非正式组织；(2) 辩明其中不同水平的态度和行动；(3) 采取行动时要考虑对酒店非正式组织的可能影响；(4) 避免或消除非正式组织对酒店和部门管理所造成的不利影响。

三、酒店团队建设

(一) 团队内涵。优秀的团队具备以下特征：确定的团队目标、资源和信息的共享、良好的沟通、共同的价值观和团队规范、归属感、有效授权。(二) 团队作用；(三) 团队建设方法：(1) 确立清晰明确的愿景和目标。(2) 培养良好的团队氛围。(3) 建立健全有效管理制度和激励机制。(4) 注重培训。(5) 提高团队领导的领导力。

任务二 酒店计划编制与执行

一、酒店目标管理

(一) 目标管理内涵；(二) 目标管理流程；(三) 目标管理评价。

二、酒店计划管理

(一) 酒店计划管理内涵；(二) 酒店计划分类：(1) 长期计划和短期计划。(2) 总体计划和部门计划。(三) 酒店计划原则和特点；(四) 酒店计划体系：1、长期计划；2、年度综合计划；3、接待业务计划。(五) 酒店计划指标：1、客房(床位)数。2、客房出租率。3、接待人数。4、营业额(营业收入)。5、酒店成本。6、利润和税金。7、人均消费额。8、劳动生产率。9、设备完好率。10、能源消耗。

三、酒店计划编制

(一) 影响计划编制因素：1、市场状况。2、酒店综合接待能力。3、酒店对外的经济合同。4、酒店的管理水平和技术水平；(二) 酒店计划编制步骤；(三) 酒店计划编制方法：如滚动式计划法、固定增长法等。

四、酒店计划实施

(一) 计划的检查；(二) 计划的控制

【教学效果检查】略。

【归纳小结】

【作业布置】见任务一和任务二测试题 20 题。

*******职业技术学院**
教 案

教师姓名	教师 1	授课日期	2023 年*月 16 日 第 5 周（第 8-9 节）
授课班级	班级 1	授课形式	讲授● 实验○ 实训○ 练习○ 其它○
授课章节 名 称	模块二 酒店管理职能运用 任务三 酒店人力资源开发与管理		
教学目的	通过本任务的学习，使学生能依据酒店人力资源管理理论指导和执行酒店员工招聘活动和岗前、在岗培训活动；具备编制员工招聘实施方案，担任面试官、培训教师，考核员的一般能力。		
教学重点	1、员工招聘的程序 2、工作分析和员工培训及职业生涯规划 3、员工薪酬的概念和员工激励方法 4、酒店沟通管理		
教学难点	1、员工培训方法 2、员工激励方法 3、酒店内部有效沟通的途径		
更新、补充 删节内容	无		
课外作业	见本任务三的测试题 10 题。		
课后体会 与建议			

授课主要内容或板书设计

模块二 酒店管理职能

任务三 酒店人力资源开发与管理

[复习提问]

- 1、酒店组织设计应考虑哪些因素，应遵循哪些原则？
- 2、什么叫非正式团体，在组织中有何作用？
- 3、简述酒店的计划体系和指标。

【归纳，导入新课】

[新课讲解]

一、员工招聘

（一）员工招聘的意义

（二）员工招聘的程序：酒店招聘员工是个连续的过程，包括制定招聘计划、发布招聘信息、面试应聘人员、测试、体格检查、发出录用通知书、评价招聘效果八个方面。

二、员工任用

（一）员工工作分析

（二）员工培训：（1）在职培训。（2）实景模拟培训。（3）离岗培训。

（三）员工职业规划：1、员工自我评估；2、酒店对员工个人能力和潜力的评估。

三、员工薪酬：薪金报酬系统是人力资源管理中极为重要的组成部分。薪金报酬是指员工因其劳动付出而获得的补偿，包括基本工资、奖金和福利三个部分。

四、员工激励：1、经济性手段. 2、非经济性手段。

五、酒店内部人际沟通

（一）沟通内涵：所谓沟通是指在工作 and 生活中，人与人之间通过语言、文字、形态、眼神、手势等手段来进行的信息交流。一个完整的沟通过程一般由六个基本要素构成：沟通当时的情景、信息的发出者、信息、信息的接收者、途径、反馈。

（二）沟通作用

（三）沟通类型：可以分为正式沟通和非正式沟通两类。

（四）沟通技巧：（1）要有自信的态度。（2）学会体谅他人的行为。（3）适当地提示对方。（4）有效地直接告诉对方。（5）善用询问与倾听。

六、绩效管理 with 绩效考核

1、绩效内涵

2、绩效管理涵义

所谓绩效管理是指管理者与员工之间在目标与如何实现目标上所达成共识的过程，以及增强员工成功地达到目标的管理方法和促进员工取得优异绩效的管理过程。

3、绩效管理功能：（1）控制功能。（2）激励功能。（3）标准功能。（4）发展功能。（5）沟通功能。

4、绩效考核方法：（1）工作鉴定法。（2）目标考核法。（3）等级法。

【教学效果检查】略。

【归纳小结】略。

【课后作业】：见教材本任务三的测试题 10 题。

*****职业技术学院

教 案

教师姓名	教师 1	授课日期	2023 年*月 23 日 第 6 周（第 8-9 节）
授课班级	班级 1	授课形式	讲授● 实验○ 实训○ 练习○ 其它○
授课章节 名 称	模块二 酒店管理职能运用 任务四 酒店服务质量督导 任务五 酒店经营成本控制		
教学目的	通过学习，使学生能依据酒店服务质量管理理论进行酒店常规质量控制和督导活动，能依据酒店经营成本控制理论对酒店经营环节进行成本控制和绩效提升，初步具备在酒店中基层管理岗位上担任服务质量检查员、质量督导和部门经营成本控制 工作的一般能力。		
教学重点	1、酒店服务质量要素 2、酒店质量认证 3、酒店服务质量评价与督导 4、酒店营业成本划分与核算 5、酒店成本升降因素与控制方法		
教学难点	1、酒店 ISO9000 质量认证 2、全面质量管理 3、酒店成本控制方法		
更新、补充 删节内容	无		
课外作业	见本任务四和任务五测试题 20 题。		
课后体会 与建议			

授课主要内容或板书设计

【复习提问】1、酒店员工的招聘程序有哪些？2、酒店员工的激励方法有哪些？

【归纳，导入新课】

【新课讲授】

[新课讲解]

任务四 酒店服务质量督导

一、酒店服务质量要素

(一) 酒店服务质量硬件要素：①硬件设施的功能。②硬件设施的可靠性。③硬件设施的安全性。④设施的外观特性。(二) 酒店服务质量软件要素：1、服务人员。2、服务技能。3、服务呈现。

二、酒店服务质量认证

(一) 质量认证的涵义

(二) QMS 认证体系

(三) 酒店 ISO9001 体系建立

(四) EMS 认证体系

EMS 认证体系采用 ISO 14000 国际标准。ISO 14000 和 ISO 9000 具有相似的管理思想，它们共同遵循 PDCA 管理原则，通过对环境管理工作的过程进行控制，以获得良好的环境实绩和效率。

三、酒店服务质量评价

(一) 评价服务质量的基本标准：1、可靠性。2、响应性。3、保证性。4、移情性。5、有形性。(二) 评价服务质量的专项标准：1、满足宾客需要的整套服务规程。2、酒店“回头客”比率。

(三) 酒店服务质量的评价体系：1、酒店服务质量评价体系的构成要素。2、酒店服务质量的三方评价。

四、酒店服务质量督导

(一) 服务质量的差距分析。(二) 全面质量管理方法：1、因果分析法。2、ABC 分析法。3、PDCA 方法。4、QC 小组法。

(三) 酒店服务质量监督。1、酒店日常质量监控内容。2、酒店质量管理工作监控

任务五 酒店经营成本控制

一、酒店营业成本和期间成本的划分：(一) 营业成本的划分：1、直接材料成本。2、商品进价成本。(二) 期间费用的划分：1、营业费用。2、管理费用。3、财务费用。

二、酒店营业成本和期间费用的核算

(一) 营业成本核算；(二) 期间费用核算

三、酒店成本升降相关的要素

(一) 人工成本；(二) 物质消耗成本；(三) 能源消耗成本

四、酒店成本的控制方法

(一) 整合资源；(二) 控制库存；(三) 科学采供；(四) 勤俭节约；(五) 全员销售；(六) 提升效能

【教学效果检查】略。

【归纳小结】略。

【课后作业】：见教材本任务的测试题 20 题。

*****职业技术学院

教 案

教师姓名	教师 1	授课日期	2023 年*月 30 日第 7 周（第 8-9 节）
授课班级	班级 1	授课形式	讲授● 实验○ 实训○ 练习○ 其它○
授课章节名称	模块二 酒店管理职能运用 任务六 酒店营销策划		
教学目的	通过学习,使学生能依据酒店营销策划理论组织开展酒店一般营销活动。初步具备参与酒店策划部门营销和专项营销活动并在其中发挥积极作用 一般能力。		
教学重点	1、酒店市场细分标准、方法和特点 2、酒店营销策略及典型与国内营销策略例证 3、酒店营销组合		
教学难点	1、酒店市场细分方法 2、典型营销策略 3、酒店营销组合		
更新、补充 删节内容	无		
课外作业	见本任务六测试题 10 题。		
课后体会 与建议			

授课主要内容或板书设计

【复习提问】：1、与酒店成本升降相关的饮食有哪些？2、酒店成本的控制方法有哪些？

【归纳，导入新课】：略。

【新课讲授】：

模块二 酒店管理职能

任务六 酒店营销策划

一、酒店市场

(一) 酒店市场细分变量：地理因素、人口统计分、心理变量和行为变量细分。

(二) 酒店市场细分的方法：单一变量细分法(一元细分法)、综合变量细分法(二元至多元细分法)、系列变量细分法。

(三) 酒店市场细分的特点：可衡量性、可进入性、实效性、可行动性。

二、酒店营销策略

(一) 酒店目标市场营销策略：无差异性营销、差异性营销、集中性营销、定制营销

(二) 酒店典型营销策略：知识营销、网络营销、绿色营销、个性化营销、创新营销、整合营销、消费联盟、连锁经营渠道、大市场营销、综合市场营销沟通。

(三) 国内酒店营销策略：功效优先策略、价格适众策略、品牌提升策略、刺激源头策略、现身说法策略、媒体组合策略、单一诉求策略、终端包装策略、网络组织策略、动态营销策略。

三、酒店营销组合

(一) 营销组合的涵义

(二) 市场营销组合特点：1、市场营销组合是一个变量组合。2、营销组合的层次。3、市场营销组合的整体协同作用。4、市场营销组合必须具有充分的应变能力。

(三) 营销组合意义

(四) 营销组合作用：(1) 可扬长避短，充分发挥企业的竞争优势，实现企业战略决策的要求；(2) 可加强企业的竞争能力和应变能力，使企业力于不败之地；(3) 可使企业内部各部门紧密配合，分工协作，成为协调的营销系统(整体营销)，灵活地、有效地适应营销环境的变化。

(五) 营销组合应用原则：1、目标性原则。2、协调性原则。3、经济性原则。4、反馈性原则。

(六) 酒店营销组合实践

通过以下案例，了解酒店营销组合的具体实施方法。

【教学效果检查】

【归纳小结】：见教材任务总结表

【作业布置】见教材任务测试题 10 题。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/836024102035010110>