



《饭店概论》课程大纲

一、课程性质与作用

《饭店概论》是高星级饭店运营与管理专业的一门专业课，是一门涉及面广、知识更新快、实践性很强的课程，该课程以当前饭店业岗位的需求为导向，全面系统地介绍了饭店管理的基本原理和架构，阐述了饭店管理的主要概念和方法，能够让参加本课程学习的学生对饭店和饭店管理形成比较完整、系统的认识。培养掌握饭店管理知识、具有服务意识和经营管理能力，富有创新精神的高素质、应用型人才。

二、课程基本理念

本课程根据岗位实际工作情况为前提，以行业企业为依托，以工作过程为导向，以职业能力培养为核心，采用以项目教学、任务教学为主体课程模式。确定“校企共建、任务教学、理实一体”的课程设计理念。为了实现课程目标，本课程坚持终身学习的教育观，能力本位的质量观，行动导向的教学观，校企合作的课程开发观。

终身学习的教育观：把教育的对象变成自己教育自己的主体，使学生掌握终身学习的能力；教师从传授者变为引导者，教师是学习过程的组织者和协调人。重视学生的学习权，使“教学”向“学习”转换。改变传统的以“教”为中心的教学方法，而以“学”为中心。坚持“授之以鱼不如授之以渔”的理念，



在教学中，以工作任务负载知识，让学生在自已“动手”的实践中，掌握职业技能、习得专业知识，从而建构属于自己的经验和知识体系，获得终身学习的能力。

能力本位的质量观： 课程设计以就业为导向，培养学生不仅成为社会需要的“专业岗位人才”和“职业人”，更要成为能生存能发展的“社会人”。不仅仅使学生获得实用的职业技能，更要获得内化的职业能力，以使学生在今后变动的职业生涯中有能力不断获得新的职业技能和职业资格，不断提高自己，创造更广阔的发展空间。

校企合作的课程开发观：为了给学生创造真实的工作环境，学校与行业专家合作开发课程，利用学校和企业两种教育资源，创设课程实施条件，共同研究确定人才培养目标和培养计划；共同开发典型工作任务和教学方法；合作建设教材和教学资源，共同制订学生考核评价办法等，使课程与实践紧密结合。

三、课程设计思路

《饭店概论》以星级饭店经营管理为切入点，分析饭店作为企业的运行过程，确立饭店管理基础知识模块、饭店常规管理模块、饭店提升管理模块。按照由简单到复杂、由单一到综合的业务运行规律，将各个学习项目进行序化，每个项目由典型的工作任务组成具体的课程单元，学生在完成单元任务中经历过程知识、管理技能，管理体验。课程设计充分体现了职业教育的“高等性”、“职业性”和“实践性”，每个单元设置不同的学习情境。

1. 课程开发“1234”



本课程的目标定位是培养饭店基层、中层管理岗位综合管理技能与素质。

一条主线：构建以培养饭店基层、中层管理岗位管理技能为主线。

二个基础：一是管理基础知识和管理理念，包括管理概念、管理主体、管理方法、管理职能等、管理理念的演进过程、最新理念、管理趋势和组织文化等，这是本课程基础理论内容。二是饭店管理基础知识和管理方法，主要包括饭店的涵义与特征、饭店管理概念、饭店管理的主体、饭店管理的机制和管理方法、饭店管理职能、饭店管理新理念、饭店管理新思维等基础知识。

三种模式：即一是在培养学生综合素质结构上，采用技术与管理复合模式。二是在学生管理综合技能培养方式上，坚持“做、学、教、赛”四位一体相融合模式。三是在学生管理综合技能培养途径上，实施学校与企业相联合模式。三种模式在学生综合管理技能的培养上发挥至关重要的作用。

四项能力：即饭店服务管理能力、饭店功能管理能力、饭店督导管理能力及饭店战略管理能力。

四、课程目标

“宽知识、厚基础、强能力、高素质、丰富情感”是本门课程的培养目标。为达到学生在技能训练过程中加深对专业知识的应用，为学生将来走上管理岗位打下坚实的服务技能基础，满足学生职业生涯发展的需要的课程目标，本课程设计以本专业学生的就业为导向，依据行业专家对酒店所涵盖的



核心服务岗位群的工作任务和能力分析及酒店管理专业就业岗位群对本专业人才要求的特点，确定本课程的课程内容。采用工学交替，分段循环，层级递进的人才培养模式特色。

（一）知识目标

1. 了解饭店管理的概念、类型、特点与功能，饭店业现状与发展趋势等。
2. 理解并掌握饭店管理的理论基础与管理方法。
3. 能编制酒店主业务部门基层岗位工作说明书及服务流程，科学制定部门及班组工作计划并实施目标管理。
4. 能科学选用、培训并激励员工，挖掘员工潜能。
5. 能策划一般酒店公共活动，树立酒店良好形象。
6. 能督促检查酒店服务质量，并处理客人投诉。
7. 能制定部门及班组营销计划，并进行一线产品的营销与创新，开拓市场的能力。

（二）能力目标

1. 具有饭店管理的基本意识，学习并掌握科学的管理方法。
2. 掌握运用科学的方法对饭店的一些突发事件做出科学决策的能力。

（三）情感目标

1. 掌握饭店管理知识、具有服务精神和经营管理能力。
2. 成为富有专业意识和创新精神的基层或中层应用型人才。

五、课程结构与内容标准



密切关注酒店发展现状运营趋势，将现代酒店几大运营模块有机结合起来。对课程结构、内容进行整合和优化，结合百家之长，合理增删相关内容，构建最优的课程教学内容体系。

序号	项目	学时	任务	单项能力训练任务	学时
1	概述	6	饭店概述	饭店的概念及功能	2
				饭店历史沿革与趋势	4
				饭店的类型和等级	6
				饭店集团	4
2	组织计划	8	饭店组织计划	饭店组织管理	4
				饭店计划管理	4
3	资源管理	8	饭店人力资源管理	选、用、育、留员工	4
			饭店财务管理	饭店财、物等资源的管	4
4	质量管理	12	饭店服务质量管理	认知饭店服务质量	4
				督导饭店服务质量	4



				选择饭店服务质量管理方法	4
5	营 销管理	1 2	饭店营 销管理	确定饭店目标市 场	4
				制定饭店营销计 划	4
				浅识饭店营销经 营理念	4
6	企 业文化	6	饭店企 业文化	饭店企业文化的 内涵	4
				饭店企业文化的 建设	4
合计		6 4	合计		6 4

六、教学内容纲要

项目一：概论

1、参考学时:16 学时

2、学习目标

(1) 掌握现代饭店管理的理论基础。

(2) 掌握饭店的基本概念、分类和等级，熟悉中外饭店业的发展历史。

(3) 了解饭店业的发展趋势和饭店集团的经营形式和优势。



3、工作任务

- (1) 饭店的概念和功能，饭店的类型和和等级。
- (2) 饭店管理概述
- (3) 饭店的发展趋势
- (4) 饭店集团的经营形式和优势

任务一：饭店概述

参考 学时	16 学时
学习 目标	1. 掌握现代饭店管理的理论基础。 2. 掌握饭店的基本概念、分类和等级，熟悉中外饭店业的发展历史。 3. 了解饭店业的发展趋势和饭店集团的经营形式和优势。
工作 任务	1. 饭店的概念和功能，饭店的类型和和等级。 2. 饭店管理概述 3. 饭店的发展趋势 4. 饭店集团的经营形式和优势
相关 实践知识	根据饭店实际确定饭店的类型、性质、管理体制等，能够为饭店星级评定做技术指导。
相关 理论知识	掌握饭店的概念和功能，饭店的类型和和等级，饭店管理的概念和内容；了解饭店业的发展趋势和饭店集团的经营形式和优势。
拓展	饭店管理网站、饭店集团网站图片



知识	
----	--

项目二：组织计划

1、参考学时:8 学时

2、学习目标

(1) 掌握饭店计划的内容、饭店计划指标体系和相关的组织制度。

(2) 熟悉饭店组织机构设置的方法和模式

(3) 了解饭店组织机构设置的原则和要求

3、工作任务

(1) 饭店组织机构设置的原则和要求

(2) 饭店组织机构设置

(3) 饭店的管理制度

(4) 饭店计划概述

(5) 饭店计划的编制和实施

任务一：饭店组织计划

参考 学时	8 学时
学习 目标	1. 掌握饭店计划的内容、饭店计划指标体系和相关的组织制度。 2. 熟悉饭店组织机构设置的方法和模式。 3. 了解饭店组织机构设置的原则和要求
工作 任务	1. 饭店组织机构设置的原则和要求。 2. 饭店组织机构设置。



	3. 饭店的管理制度。 4. 饭店计划概述。 5. 饭店计划的编制和实施。
相关 实践知识	根据饭店的类型、性质、管理体制等，确定饭店的基本组织结构和基本岗位及职责；掌握饭店各种计划指标的含义和计算方法。
相关 理论知识	掌握饭店基本组织结构，饭店组织管理制度，饭店计划指标体系；理解饭店计划的编制和实施。
拓展 知识	饭店管理网站。

项目三：资源管理

1、参考学时:8 学时

2、学习目标

饭店人、财、物、信息、时间等资源的管理

3、工作任务

掌握饭店的人力、财力、物力资源管理；

了解饭店的信息、时间、形象与口碑管理及塑造。

任务一：饭店人力资源管理

参考 学时	4 学时
学习 目标	1. 掌握掌握饭店人力资源的开发与利用、考核及激励等实际工作原则、方法和技巧；掌握饭店人力资源计划的实施过程；掌握饭店员工行为管理的方法



	与手段。 2. 熟悉饭店人力资源管理的基本概念和主要内容 3. 了解饭店人力资源管理的发展过程和发展趋势，以及目前饭店人力资源管理所存在的问题。
工作任务	1. 人力资源管理概述 2. 饭店人力资源的开发和利用 3. 饭店人力资源的激励 4. 饭店员工的绩效考评 5. 饭店的督导管理
相关知识	初步具备人力资源管理者的基本素质和能力。
理论知识	熟悉饭店人力资源管理的基本概念和主要内容；掌握饭店人力资源的开发与利用、考核及激励等实际工作原则、方法和技巧；理解人力资源计划的实施过程，饭店员工行为管理的方法与手段。
拓展知识	树立管理意识、服务意识，培养灵活应变能力、分析问题及解决问题的能力。

任务二：饭店财务管理

参考学时	4 学时
学习目标	1. 掌握饭店成本费用的控制方法及重要性；掌握饭店营业收入的内容。



	2. 熟悉饭店利润分配的程序。 3. 了解饭店财务管理的主要内容。
工作任务	1. 饭店财务管理概述 2. 饭店成本费用管理。 3. 饭店收入和利润管理。 4. 饭店财务分析。
相关实践知识	初步掌握成本费用和利润管理的方法，能初步进行财务分析。
相关理论知识	掌握饭店成本费用的控制方法；熟悉饭店营业收入的内容；饭店利润分配的程序；了解财务管理的主要内容。
拓展知识	树立管理意识，培养分析问题及解决问题的能力。

项目四：质量管理

1、参考学时:12 学时

2、学习目标

(1) 掌握饭店服务质量管理的主要方法，并能在此基础上对饭店的服务质量进行科学评价。

(2) 熟悉饭店服务质量的管理原则和程序，熟悉饭店服务质量的保证体系。

(3) 理解饭店服务质量管理的含义和内容。

3、工作任务

(1) 饭店服务质量与管理。



(2) 饭店服务质量管理的基本程序。

(3) 饭店服务质量管理的方法。

(4) 饭店服务质量衡量标准与评价体系。

任务一：饭店服务质量管理

参考学时	12 学时
学习目标	1. 掌握饭店服务质量管理的主要方法，并能在此基础上对饭店的服务质量进行科学评价。 2. 熟悉饭店服务质量的管理原则和程序，熟悉饭店服务质量的保证体系。 3. 理解饭店服务质量管理的含义和内容。
工作任务	1. 饭店服务质量与管理。 2. 饭店服务质量管理的基本程序。 3. 饭店服务质量管理的方法。 4. 饭店服务质量衡量标准与评价体系。
相关实践知识	运用所学知识能够对饭店服务质量进行分析和评价，并能利用分析结果找出服务质量管理的方法。
相关理论知识	理解饭店服务质量和饭店服务质量管理的含义；掌握饭店服务质量的构成，饭店服务规程，饭店服务质量管理的主要方法；熟悉饭店服务质量的管理原则和程序，熟悉饭店服务质量的保证体系。
拓展知识	树立管理意识、服务意识、创新意识，培养分析问题及解决问题的能力。



项目五：营销管理

1、参考学时:12 学时

2、学习目标

(1) 掌握饭店最新的营销理念和模式，并能在饭店实际中加以运用和创新

(2) 熟悉饭店的销售渠道和基本营销组合策略

(3) 掌握饭店市场营销的概念及特点

3、工作任务

(1) 饭店营销概述

(2) 饭店营销组合策略

(3) 饭店新型营销理念

(4) 饭店营销创新

任务一：饭店营销管理

参考 学时	12 学时
学习 目标	1. 掌握饭店最新的营销理念和模式，并能在饭店实际中加以运用和创新 2. 熟悉饭店的销售渠道和基本营销组合策略 3. 掌握饭店市场营销的概念及特点
工作 任务	1. 饭店营销概述 2. 饭店营销组合策略 3. 饭店新型营销理念 4. 饭店营销创新



相关 实践知识	能够将营销组合策略和新型营销理念应用于饭店营销管理中；能够初步进行饭店产品和营销模式的创新。
相关 理论知识	掌握饭店营销的基本概念、特点与对策，饭店营销组合策略；理解饭店新型的营销理念；掌握市场机会分析的方法。
拓展 知识	树立管理意识、创新意识，培养分析问题的能力。

项目六：企业文化

1、参考学时:6 学时

2、学习目标

(1) 掌握现代企业文化建设的基本途径，掌握饭店公共关系的工作程序和方法，掌握饭店 CIS 的构成要素和设计原则。

(2) 熟悉饭店建设企业文化的基本原则，熟悉现代饭店信息系统的主要组成部分。

(3) 了解公共关系的含义及构成要素，了解饭店电子商务的基本运作情况。

3、工作任务

(1) 饭店的企业文化

(2) 饭店的公共关系

(3) 现代饭店的信息管理与电子商务

任务一：

参考	6 学时
----	------



学时	
学习目标	1. 掌握现代企业文化建设的基本途径，掌握饭店公共关系的工作程序和方法，掌握饭店 CIS 的构成要素和设计原则。 2. 熟悉饭店建设企业文化的基本原则，熟悉现代饭店信息系统的主要组成部分。 3. 了解公共关系的含义及构成要素，了解饭店电子商务的基本运作情况。
工作任务	1. 饭店的企业文化 2. 饭店的公共关系 3. 现代饭店的信息管理与电子商务
相关实践知识	能够进行饭店企业文化建设的创新设计
相关理论知识	掌握现代企业文化建设的基本途径，饭店公共关系的工作程序和方法，饭店 CIS 的构成要素和设计原则；熟悉现代饭店信息系统的主要组成部分。
拓展知识	树立管理意识、服务意识，创新意识。

七、技能考核要求

以就业为导向，重视实践考试，重视能力考核。提倡多元化的考核评价方法，除闭卷、开卷考试外，还可以采取现场实际操作、特长或任务表演、情景测验等考核方式，或将几种方式综合运用。



将该门课程考核与职业资格和技术等级鉴定接轨，提高考核评价的社会可信度和效度，要求学生得到相应岗位的资格证书。

总分=学习态度 10%+过程性考核（平时记录）40%+终结性考核 50%

过程性考核=单项能力考核 50%+平时作业 20%+知识考核 30%。

八、实施建议

（一）教师应依据工作任务中的典型案例为载体安排和组织教学活动。

（二）教师应按照项目的学习目标编制项目任务书。项目任务书应明确教师讲授（或演示）的内容；明确学习者预习的要求；提出该项目整体安排以及各模块训练的时间、内容等。如以小组形式进行学习，对分组安排及小组讨论（或操作）的要求，也应作出明确规定。

（三）教师应以学习者为主体设计教学结构，营造民主、和谐的教学氛围，激发学习者参与教学活动，提高学习者学习积极性，增强学习者学习信心与成就感。

（四）教师应指导学习者完整地完项目，并将有关知识、技能与职业道德和情感态度有机融合。

九、教学条件

设备名称	单位	最低数量	备注
------	----	------	----



前厅实训室	间	1 (30 人用)	三星级饭店标准建设
单间客房 套间客房	间	各 1 (30 人用)	三星级饭店标准建设
中餐实训室	间	1 (30 人用)	三星级饭店标准建设
多媒体教室	间	1	
校园网		1	可满足学生自主学习
电子阅览室	个	1	可满足学生自主学习

十、学习评价

学生学习要教师评价和学习者互评相结合、过程评价和结果评价相结合、课内评价和课外评价相结合、理论评价和实践评价相结合、校内评价和校外评价相结合。

十一、说明

1. 建议老师多到企业去实习锻炼并多总结案例。
2. 在教学过程中引进企业讲师作专题讲座，把企业经典课程作为课程的重要组成部分。
3. 本项目课程部分内容删减后可供中等职业教育层次的学生使用。