

# 《酒店服务与管理》课程标准

## 一、课程基本信息

课程编码	z08101035	课程类型	理论 <input type="checkbox"/>	实践 <input type="checkbox"/>	理论+实践 <input checked="" type="checkbox"/>
总学时	84	实践学时	42	学分	5
适应对象	酒店管理类专业二年级学生第一学期				
适用专业	商务管理（旅游酒店管理师）				
先修课程	工商管理基础、会展实务、营销策划与实务、企业管理沙盘实训等				
后续课程	服务管理				
编写教师	曾艳、曾秀慧	编写时间	201509		
院（部）审批		审批时间			

## 二、课程定位

根据管理工程学院课程设置要求，《酒店服务与管理》课程是酒店管理专业的专业必修课之一，本课程主要面向酒店管理专业大二学生。该课程由有丰富行业经验及酒店一线挂职经验的专兼职教师团队合力开发，通过本学习领域课程的学习，培养学生酒店职业习惯，“酒店新概念”，初步了解酒店“是什么”，开始构建“酒店职业”的语境；了解酒店“是怎样的”，如何构成的，清楚“酒店运行的流程”，对酒店的运行有全面了解，了解并掌握酒店职业技能训练，“酒店服务的技能”，知道“怎么做”以及“做什么”。本课程是酒店商务管理专业的课程中的重要环节。

本课程的设计思路是依据酒店业素质要求，结合学生实习就业最广泛的部门，同时兼顾酒店管理专业学生全方位能力的培养，从态度、技能、意识、管理综合能力为目的导向，在授课内容的安排和选择上做了一系列调整，突破了传统教学中知识点安排与实际相脱节的状态。倡导任务驱动型教学模式，让学生在教师的指导下，通过感知、体验、实践，参与与合作等方式，实现任务目标，感受成功。在授课学习过程中进行情感和策略调整，以期形成积极地学习态度。

遵照以上设计理念，本课程逐步形成了以下设计思路：

第一、教学内容情景化

《酒店基础知识》课程内容要注重与工作真实场景相结合，选取前厅部、餐饮部、客房部为主要还原场景，剖析各部门在经营过程中的难点，掌握工作流程和工作标准，提高学生职业素养和职业敏感度，强化学生服务意识。

### 第二，教学方法任务化

本课程将采用任务驱动教学模式，突出强调学生的动手、动脑调查能力。根据课程所涉及的理论内容，精心设计实践任务与其相匹配，用实践去带动学生对于理论的理解。教学团队通过对实践任务的实施监控，来解决学生在实践中遇到的问题和疑惑，使学生在实践中的获取知识，得到提升。

### 第三，教学结果成果化

在教学过程中，让学生带着任务去学习，让他们在相应的课时内完成阅读、实践、调研，最终教学团队将相应调研结果汇总、分析，以调研报告形式集结成册，或汇编成文，以辅助教学。

## 三、课程学习目标

本课程的课程目标在于通过理论与实践相结合的教学，使学生能比较全面地掌握酒店业的服务流程、岗位职责、操作标准，建立良好的酒店服务态度，提高学生行业认知，为以后的酒店实习和就业打下坚实的基础。

## 四、课程能力标准要求

### （一）知识要求

- （1）了解酒店业基本概念和内涵。
- （2）掌握酒店类型、等级分类及各类型酒店特点。
- （3）理解酒店品牌建设和酒店集团的意义。
- （4）熟悉酒店各部门工作流程和操作标准。
- （5）深化服务理念，熟悉酒店设施设备以及各种用具。

### （二）专业能力要求

- （1）能够清晰把握酒店前厅部特点、功能、岗位以及工作流程和操作标准。
- （2）能够清晰把握酒店客房部特点、功能、岗位以及工作流程和操作标准。
- （3）能够清晰把握酒店餐饮部特点、功能、岗位以及工作流程和操作标准。
- （4）能够清晰把握酒店康乐部特点、功能、岗位以及工作流程和操作标准。
- （5）能够熟知酒店设施设备。

(6) 能够熟知酒店用具。

### (三) 素质要求

- (1) 具备酒店行业基础管理能力。
- (2) 具备观察细节、发现问题的能力。
- (3) 具备解决问题的能力。
- (4) 具备有效沟通的能力。
- (5) 具备知识运用与自主学习的能力。

## 五、课程主要内容

### (一) 能力单元与学时分配

序号	能力单元名称	讲授 (学时)	实作 (学时)	专家讲座 (学时)	参观 (学时)	讨论 (学时)	其他 (学时)	小计
1	酒店概述	2	0					
2	酒店前厅部认知	10	10					
3	酒店客房部认知	10	10					
4	酒店餐饮部认知	10	14					
5	酒店康乐部认知	8	8				2	
	合计	40	42				2	84

### (二) 教学任务描述

能力单元 01:	酒店概述
教学目的描述	了解课程基本信息，掌握酒店的定义、特征及基本组织架构，掌握部门的构成，手指酒店管理规范，了解基本的酒店分类标准，了解全球和本市酒店市场现状。
教学重点与难点	重点：酒店的特征、酒店的组织架构与基本的部门划分 难点：区分酒店的业务部门与后勤部门
教学时数	2
建议教学方法与手段	讲授、课堂讨论、互动问答
任务 1-1	酒店的定义及特征
相关知识点	酒店的定义、酒店的特征
相关实作技能	
相关实验	

教师注意事项	让学生掌握酒店的特征，引入下一任务讲解酒店部门的划分
学习资源	课件
任务 1-2	酒店基本组织架构与部门划分
相关知识点	常见的酒店基本组织架构、酒店业务部门与后勤部门的划分、酒店常见岗位设置
相关实作技能	
相关实验	以小组形式进行讨论、罗列酒店内常设部门，再进行讨论将部门归类
教师注意事项	在小组讨论过程中进行引导，注意实验时间与效果，使学生掌握酒店部门划分的知识重点
学习资源	
任务 1-3	酒店类型、等级分类及酒店市场现状
相关知识点	酒店类型、星级分类标准、酒店品牌
相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	此学习任务重在了解，使学生增加对酒店的感性认识
学习资源	课件、图片资料

能力单元 02:	酒店前厅部认知
教学目的描述	通过本单元的学习，使学生掌握前厅在酒店运作中的重要地位，在掌握前厅服务与管理基础理论和基础知识的情况下，熟悉前厅部组织机构和基本职能及其在岗工作职责和工作程序，熟悉前厅部运行与管理的基本程序和方法，在熟悉前厅管理理论的基础上，熟练掌握预订、入住、礼宾、问询、离店结账等服务过程中各环节的各项操作技能。并能掌握酒店管理信息系统的基本操作，能运用系统完成对客户服务及房态管理。
教学重点与难点	(1) 重点：掌握前厅部地位，掌握客房预订、前台服务、礼宾服务、等各项技能的操作规程和操作标准。 (2) 难点：使用酒店管理信息系统管理房态、管理客单，熟悉对客销售客房技巧
教学时数	20
建议教学方法与手段	讲授、案例分析、情景模拟、系统操作
任务 2-1	酒店前厅部概述
相关知识点	使学生了解前厅部的发展概况，明确前厅部在旅游饭店中的地位和重要作用，前厅部的经营特点、组织结构和部门职责，重点掌握前厅部服务人员需具备的基本素质，培养学生在餐饮服务中具有良好的职业素养。
相关实作技能	

<b>相关实验</b>	酒店前厅员工仪表标准自查表, 让学生进行仪容仪表自查, 使之掌握前厅部服务人员需具备的基本素质
<b>教师注意事项</b>	引导学生在学习过程中产生职业兴趣
<b>学习资源</b>	课件
<b>任务 2-2</b>	客房预订
<b>相关知识点</b>	房型、客房销售价格、客房预订方式和种类
<b>相关实作技能</b>	客房预订基本程序、客房销售技巧、排房操作技巧
<b>相关实验</b>	客房预订情景模拟训练、客房推销情景模拟训练
<b>教师注意事项</b>	注意服务流程与语言技巧
<b>学习资源</b>	课件、案例
<b>任务 2-3</b>	前台服务
<b>相关知识点</b>	房态的显示、排房及转换, 入住接待基本流程, 夜审工作, 离店结账服务基本流程及注意事项
<b>相关实作技能</b>	散客/贵宾/团队入住接待程序、入住期间常见问题处理、问讯及留言服务程序技巧
<b>相关实验</b>	案例分析: 无身份证办理入住登记 情景小品讨论: 卖重房的处理、账单异议处理
<b>教师注意事项</b>	
<b>学习资源</b>	课件、案例
<b>任务 2-4</b>	礼宾服务
<b>相关知识点</b>	礼宾部基本岗位设置、礼宾部工作内容、机场接送服务程序及注意事项、迎送服务程序、行李服务内容及服务流程、金钥匙服务
<b>相关实作技能</b>	掌握机场接送服务、迎送服务、行李服务的服流程及对客技巧
<b>相关实验</b>	服务情景模拟训练
<b>教师注意事项</b>	
<b>学习资源</b>	课件、案例
<b>任务 2-5</b>	电话总机服务
<b>相关知识点</b>	了解电话总机服务的工作内容及工作特点
<b>相关实作技能</b>	接听电话、电话转接服务技巧、费用解释语言技巧
<b>相关实验</b>	服务情景模拟训练
<b>教师注意事项</b>	
<b>学习资源</b>	课件、案例
<b>任务 2-6</b>	商务中心服务

相关知识点	了解商务中心的设置、服务内容、岗位要求
相关实作技能	商务中心基础服务程序
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	课件、案例

<b>能力单元 03:</b>	酒店客房部认知
<b>教学目的描述</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>熟知客房服务程序与标准</li> <li>使用酒店管理信息系统进行房态的转换以及管理客帐</li> </ul>
<b>教学重点与难点</b>	<p><b>重点:</b>了解客房部岗位编制及职责,掌握客房功能布局及装饰布置特点,全面掌握客房清洁及其他相关服务的基本流程及技巧,熟悉客房物品和设备的管理方法,熟悉各种客房及公共区域空间表面的材料和保养</p> <p><b>难点:</b>熟练掌握客房清洁的程序、做床的程序及技巧、客房服务常见问题的处理</p>
<b>教学时数</b>	20
<b>建议教学方法与手段</b>	教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂知识的讨论、情景式互动、课堂场景训练等学习方法
<b>任务 3-1</b>	酒店客房部概述
<b>相关知识点</b>	使学生了解客房部的发展概况,明确客房部在旅游饭店中的地位 and 重要作用,客房部的经营特点、组织结构和部门职责,重点掌握客房部服务人员需具备的基本素质,培养学生在餐饮服务中具有良好的职业素养。
<b>相关实作技能</b>	
<b>相关实验</b>	
<b>教师注意事项</b>	
<b>学习资源</b>	课件
<b>任务 3-2</b>	客房认知
<b>相关知识点</b>	客房空间功能布局、客房设计装潢要点、客房基本家具设备种类、客房常见用品摆设
<b>相关实作技能</b>	
<b>相关实验</b>	<b>游戏:</b> 以 3-4 人小组为单位,让学生凭记忆画出一间标准客房的基本功能布局及罗列客房中的设备用品,老师再进行评价
<b>教师注意事项</b>	通过游戏使学生全面掌握客房的基本设置
<b>学习资源</b>	课件、图片资料
<b>任务 3-3</b>	客房清洁卫生与管理
<b>相关知识点</b>	敲门的程序、客房清洁顺序、客房清洁流程、“绿色客房”的推行

相关实作技能	掌握敲门的规范程序和客房清洁的顺序
相关实验	教师示范、讲解操作要领和注意事项，分组练习。
教师注意事项	教师现场考核评分
学习资源	课件、视频
任务 3-4	客房清洁卫生与管理——做床
相关知识点	
相关实作技能	整理床铺的程序及要领
相关实验	视频演示、教师示范、讲解操作要领和注意事项，分组练习。
教师注意事项	教师现场考核评分
学习资源	课件、视频
任务 3-5	客房接待服务
相关知识点	熟练掌握客房接待流程及技巧
相关实作技能	引领客房入房并对房间设备进行介绍
相关实验	分组进行情景模拟
教师注意事项	
学习资源	课件
任务 3-6	开夜床服务
相关知识点	开夜床服务的内容、开夜床服务的程序及特色夜床服务
相关实作技能	
相关实验	辩论：开夜床服务是否多余？
教师注意事项	
学习资源	课件、图片资料
任务 3-7	洗衣服务
相关知识点	洗衣服务的种类、内容、收费及服务程序
相关实作技能	收衣送洗的服务程序及技巧
相关实验	情景模拟+讨论：洗衣服务投诉处理
教师注意事项	
学习资源	课件
任务 3-8	客房物品与设备管理
相关知识点	设备的采购、保管、使用和档案的建立

相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	课件
任务 3-9	公共区域的保养与管理
相关知识点	地面、墙面、玻璃、木质家具的保养，除“四害”
相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	课件
任务 3-10	客房安全管理
相关知识点	防盗及盗窃事件处理方式、火灾特点及处理方式、意外事故的防范及伤病处理
相关实作技能	
相关实验	案例分析
教师注意事项	引导学生正确认识和处理意外事件
学习资源	课件

<b>能力单元 04:</b>	酒店餐饮部认知
<b>教学目的描述</b>	通过本课程的学习，使学生掌握餐饮服务与管理基础理论和基础知识的情况下，熟悉酒店餐饮部组织机构和基本职能及其在岗工作职责和工作程序，熟悉酒店餐饮部运行与管理的基本程序和方法，在熟悉餐饮管理理论的基础上，熟练掌握餐饮服务过程中各环节的各项操作技能。
<b>教学重点与难点</b>	<p>(1) 熟练掌握：餐厅服务的基本服务技能，包括托盘、餐巾折花、斟酒、中西式摆台、上菜和分菜等各项技能的操作规程和操作标准。</p> <p>(2) 全面掌握：餐饮服务的主要环节；中餐服务、西餐服务和宴会服务的服务程序，服务标准和服务技巧。</p> <p>(3) 熟悉：餐饮部的组织机构设置；餐饮部服务人员基本素质；中西餐台造型设计与布置。</p> <p>(4) 了解：了解酒店餐饮促销策划；餐厅菜单的设计；餐饮服务质量管理与控制。</p>
<b>教学时数</b>	24
<b>建议教学方法与手段</b>	(1) 教师讲授、(2) 资料演示、(3) 多媒体教学、(4) 示范分析、(5) 技能操作与训练、(6) 竞赛与评比、(7) 案例讨论、(8) 场景模拟、(9) 情景表演、

	(10) 交流共享、(11) 专家讲座等
<b>任务 4-1</b>	饭店餐饮概述
<b>相关知识点</b>	使学生了解餐饮业的发展概况,明确餐饮部在旅游饭店中的地位 and 作用,餐饮部的经营特点、组织结构和部门职责,重点掌握餐饮部服务人员需具备的基本素质,培养学生在餐饮服务中具有良好的职业素养。
<b>相关实作技能</b>	
<b>相关实验</b>	
<b>教师注意事项</b>	教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂知识的讨论、情景式互动、课堂场景训练等学习方法
<b>学习资源</b>	
<b>任务 4-2</b>	餐饮服务基本技能(1) 托盘端托服务
<b>相关知识点</b>	了解托盘的分类;了解托盘的端托形式;掌握轻托的动作要领
<b>相关实作技能</b>	能用正确的托盘端托姿势灵活使用托盘;能轻松用托盘实现物品递送、酒水斟倒等服务。
<b>相关实验</b>	以小组为单位,每人托 3 瓶啤酒,2 瓶饮料,进行接力比赛。
<b>教师注意事项</b>	教师现场考核评分
<b>学习资源</b>	
<b>任务 4-3</b>	餐饮服务基本技能(2) 餐巾折花
<b>相关知识点</b>	了解餐巾的分类、用途、功效;掌握不同餐巾花折法。
<b>相关实作技能</b>	能熟练完成 10 种以上动物和植物的杯花造型;能熟练完成 10 以上盘花造型。
<b>相关实验</b>	教师讲解餐巾折花的基本技能,并详细讲解每种餐巾花的折花和适用场合;教师分别设置 4 组宴会场景,要求每组根据不同场景完成相应的餐巾花造型。
<b>教师注意事项</b>	
<b>学习资源</b>	
<b>任务 4-4</b>	酒水知识及酒水服务
<b>相关知识点</b>	掌握不同中式和西式酒水品种及特性;掌握不同酒水的服务方法。
<b>相关实作技能</b>	能通过观、闻、品等熟练判断酒水的品种;能根据不同酒水品种提供相应的酒水服务。
<b>相关实验</b>	教师设计 4 组不同的中西餐酒水服务情景,要求学生分组进行角色模拟,提供合适的酒水服务。
<b>教师注意事项</b>	
<b>学习资源</b>	
<b>任务 4-5</b>	中餐摆台
<b>相关知识点</b>	掌握中餐零点与宴会的摆台操作程序和要求。

<b>相关实作技能</b>	能根据高星级酒店中餐厅摆台要求，完成零点、宴会摆台。
<b>相关实验</b>	教师示范、讲解操作要领和注意事项，分组练习。
<b>教师注意事项</b>	
<b>学习资源</b>	中餐宴会主题设计大赛
<b>任务 4-6</b>	西餐摆台
<b>相关知识点</b>	掌握西餐零点、宴会及自助餐的摆台操作程序和要求。
<b>相关实作技能</b>	能根据高星级酒店西餐厅摆台要求，完成零点、宴会、自助餐摆台。
<b>相关实验</b>	教师示范、讲解操作要领和注意事项，分组练习。
<b>教师注意事项</b>	
<b>学习资源</b>	
<b>任务 4-7</b>	中餐零点服务、中餐宴会服务（迎宾、点菜/酒水、上菜与分菜、席间服务、结账与送客）
<b>相关知识点</b>	了解中餐零点服务与宴会服务的区别；掌握中餐的主要服务方式；掌握中餐零点、宴会的服务程序和操作要求。
<b>相关实作技能</b>	能根据服务标准提供标准化服务；能根据客人的不同需求提供个性化服务；能灵活处理服务过程中的客人投诉事件。
<b>相关实验</b>	教师设定若干个中餐用餐场景，各小组采取角色模拟方式完成场景任务，能充分体现服务的标准性和灵活性。
<b>教师注意事项</b>	
<b>学习资源</b>	
<b>任务 4-8</b>	西餐零点、宴会服务
<b>相关知识点</b>	了解西餐用餐礼仪；掌握西餐的上菜顺序；掌握西餐不同服务方式及其特点。
<b>相关实作技能</b>	能根据西餐不同服务方式提供相对应的服务程序；能灵活处理客人用餐过程中出现的突发事件。
<b>相关实验</b>	教师设定若干个西餐用餐场景，各小组采取角色模拟方式完成场景任务，能充分体现服务的标准性和灵活性。
<b>教师注意事项</b>	
<b>学习资源</b>	
<b>任务 4-9</b>	筹划与设计菜单
<b>相关知识点</b>	熟悉食品营养的基本常识；掌握菜单设计的基本方法。
<b>相关实作技能</b>	能够应用食品营养知识进行菜谱设计；能够完成一份完整的菜单设计。
<b>相关实验</b>	通过几个现实菜单对比，讨论找出不同菜单在设计中的优缺点，从而掌握菜单设计的基本方法和要求。
<b>教师注意事项</b>	

学习资源	
任务 4-10	主题宴会场景设计、台面设计、服务流程设计
相关知识点	熟悉几种宴会的主题；掌握主题宴会场景设计的原则和要求；掌握主题宴会台面设计的原则和要求；掌握主题宴会服务流程设计的方法。
相关实作技能	能根据客人的宴会主题需求，利用酒店现有硬件设施，对场地进行场景设计；能够对主桌及副桌进行台面设计，做到主题突出，创意新颖；能结合宴会主题和酒店软件，设计合理的服务流程。
相关实验	教师设定若干个宴会主题，各小组采用抽签形式，完成对所抽中主题宴会的场景、台面、服务流程的设计。
教师注意事项	场景设计、台面设计、服务流程设计方案，要求有 word 文档和 PPT 演示，并且能够将主桌的台面摆放出来。
学习资源	
任务 4-11	采购与验收食品原料
相关知识点	明确餐饮采购管理的职责，理解餐饮采购制度的内涵；掌握食材原料的质量标准；掌握计算采购数量的方法；能制定餐饮采购与验收制度。
相关实作技能	
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	
任务 4-12	储存与发放食品原料
相关知识点	了解储藏室的设计要求；掌握各种食品原料在储存环境下的基本要求；掌握食品原料的发放控制方法。
相关实作技能	能够制定食品原料的储存与发放制度；能够实际完成一次完整的原料储存与发放。
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	

能力单元 05:	酒店康乐部认知
教学目的描述	要求学生在理解饭店管理概论的基本理论、基本内容和基本方法的基础上，熟练掌握饭店康体娱乐服务的基本管理理论及管理方法；掌握饭店康乐部的业务流程；学会康乐服务技能，并能根据实际情况灵活、准确地加以运用，使其具备运用饭店管理理论知识和解决实际问题的能力。
教学重点与难点	熟悉娱乐休闲类项目、运动类项目、保健休闲类项目、户外活动项目等的服务规范与要点，学会歌舞厅康乐服务、保龄球馆服务、台球厅服务、游泳池服务、健身房服务、棋牌室服务、网球场等服务程序与方法。
教学时数	18

<b>建议教学方法与手段</b>	(1) 根据课程内容和学生特点, 灵活运用案例分析、分组讨论、项目训练、启发引导教学方法, 引导学生积极思考、乐于实践, 提高教学效果。 (2) 在教学过程中, 既关注学生理论知识的学习又重视职业技能的培训, 积极引导提高学生职业能力。 (3) 密切校企合作, 建立工学结合的人才培养模式
<b>任务 5-1</b>	康乐经营与管理概述
<b>相关知识点</b>	1、掌握饭店康乐经营的概念; 2、熟悉饭店类型与康乐项目, 饭店星级与康乐项目之间的关系; 3、熟悉我国饭店康乐经营现状与发展前景
<b>相关实作技能</b>	能说出各种类型饭店及与之相适应的康乐项目, 各种等级饭店星级康乐项目的配备要求;
<b>相关实验</b>	
<b>教师注意事项</b>	
<b>学习资源</b>	
<b>任务 5-2</b>	饭店康乐市场的特征
<b>相关知识点</b>	1、了解饭店康乐项目的选择所应该遵循的要点 与原则 2、掌握饭店康乐项目的类型和特点; 3、熟悉饭店康乐消费者的行为特征; 4、了解如何进行康乐优势分析以及科学选择康乐项目;
<b>相关实作技能</b>	1、能根据饭店特点提出配备康乐项目方案。 2、知晓饭店康乐项目的类型和特点; 3、能根据饭店康乐消费者的行为特征推荐相应的康乐项目;
<b>相关实验</b>	
<b>教师注意事项</b>	1、讲授相关知识; 2、启发引导学生根据饭店的等级及客源特点设计康乐项目, 配备康乐设施设备; 3、根据饭店康乐消费者的行为特征推荐相应的康乐项目;
<b>学习资源</b>	
<b>任务 5-3</b>	娱乐休闲类项目
<b>相关知识点</b>	1、掌握饭店娱乐休闲类康乐项目的类型及特点特点; 2、掌握娱乐休闲场所的卫生管理要求 3、掌握酒吧服务、游戏机房服务、 棋牌室服务、歌舞厅、卡拉 OK、KTV 服务的 服务流程、服务要点和注意事项
<b>相关实作技能</b>	1、具备良好的服务意识, 能进行礼貌的服务; 2、说出酒吧服务、游戏机房服务、 棋牌室服务、歌舞厅、卡拉 OK、KTV 服务的 服务流程及服务要点。 3、能妥善处理各类突发事件和客人投诉事件
<b>相关实验</b>	1、讲授娱乐休闲类项目服务与管理要点; 2、案例研讨; 3、服务技能训练
<b>教师注意事项</b>	

学习资源	
任务 5-4	运动类项目
相关知识点	1、了解饭店运动类项目的特征及经营特点； 2、熟悉饭店运动类项目的具体服务与管理要点； 3、掌握饭店运动类项服务人员的管理方法
相关实作技能	1、知晓饭店运动类项目的特征及经营特点； 2、熟悉游泳池、健身房、保龄球场、台球室、高尔夫球场、网球场的服务要点、初步学会运动类荐的服务技能。 3、能较有条理地处理各类突发事件
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	
任务 5-5	保健休闲类项目的经营与管理
相关知识点	1、了解保健休闲类项目特征及经营特点； 2、熟悉饭店保健休闲类项目的服务与管理要点
相关实作技能	1、知晓饭店保健休闲类项目的经营与管理特点； 2、熟悉桑拿浴、温泉浴、 足浴、保健按摩服务、美容、美发服务要点 初步学会服务技能 3、能较有条理地处理各类突发事件
相关实验	
教师注意事项	1、讲授饭店保健休闲类项目的经营与管理要点 2、桑拿浴、温泉浴、足浴、保健按摩服务、美容、美发服务技能训练 3、管理要点研讨
学习资源	
任务 5-6	户外活动项目管理
相关知识点	1、熟悉户外康乐运动项目的宏观管理原则； 2、掌握户外康乐运动项目运作与管理的特点 3、熟悉溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活动、攀岩等项目的服务与管理要点
相关实作技能	1、知晓户外活动项目管理要点； 2、溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活动、攀岩等项目的服务案例研讨
相关实验	1、讲授户外活动项目管理要点； 2、溯溪运动项目、潜水运动、野外徒步穿越活动、攀岩等项目的服务 3、案例研讨
教师注意事项	
学习资源	
任务 5-7	康乐部安全与卫生管理

相关知识点	1、掌握康乐部不安全因素； 2、康乐部安全事故的预防 3、康乐部安全事故的类型的处理程序； 康乐部卫生管理
相关实作技能	1、掌握康乐部不安全因素及预防措施； 2、能根据康乐部安全事故处理程序处理一些简单的安全事故
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	
任务 5-8	康乐部服务质量管理
相关知识点	1、掌握康乐服务质量管理的内容； 2、掌握康乐服务质量控制的方法； 3、掌握康乐服务投诉的处理方法 4、熟悉康乐部最容易被投诉的几个方面，熟悉客人的投诉心理；掌握处理投诉的原则与处理投诉的程序
相关实作技能	1、能处理康乐部一些简单的投诉事件； 2、根据康乐服务质量提高的五个阶段，学会一些基本的康乐部服务质量控制方法
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	
任务 5-9	康乐部促销管理
相关知识点	熟悉康乐促销特征、康乐促销方式及促销预算； 掌握康乐促销策略；掌握康乐部营销知识和技能
相关实作技能	1、知晓康乐促销方式 2、能应用几种常见的促销策略； 3、能协助经理或总监制定销售方案
相关实验	
教师注意事项	
学习资源	

## 六、学习者能力测试方法

### (一)能力测试的方法与手段

以课程评比+考核作业+考勤表现作为考核方法。平时考勤占 10%，课堂评比占 50%，考核作业占 40%。条件许可的情况下，要求对课程作品进行答辩，以具体了解学生的情况。

## 七、教学资源配置

### (一)主教材

选择以实例为主的、适用于高职及多媒体学生的教材，并辅以详细的实训指导书（例如自编的实训指导书），以实践操作、运用为主，理论以适用为度。目前暂时采用多本教材，分别为《前厅与客房管理》、《餐饮服务管理》、《康乐服务管理》。计划在不久的将来能由我院教师共同编写概括上述教学内容，符合我院教学要求的《酒店服务与管理》教材，通过实际案例、课后拓展等方式充分体现了任务引领，实践导向的课程设计思路，作为适合高职高专旅游与酒店管理专业初期酒店业扫盲的教材，帮学生尽快熟知酒店行业、建立良好的行业素养和正确的服务态度。

本课程充分利用相关教辅材料、多媒体课件、电子书籍、电子期刊、数据库、数字图书馆、教育网站等信息资源，不断提高教学资源的种类及针对性。

### (二)参考资料

《康乐服务与管理》刘哲主编

《康乐服务与管理》姜若愚主编

《康乐服务与管理》吴玲主编 新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材 高等教育出版社

《饭店康乐中心服务案例解析》李舟主编 旅游出版社

### (三)主要设备与设施

使用多媒体教室上课，充分利用校企合作企业优势，进行宣讲和参观。

可积极利用专业教学软件及相关专业网站的教学资源，拓展学习的渠道，使教学内容从单一化向多元化转变，使学生知识和能力的拓展成为可能。

充分开发挖掘可利用的校内课程资源如图书馆、电教设备及师生经验等，提高教学的生动性、形象性、丰富性。

利用现代信息技术开发课程自主学习软件，搭建起多维、动态、活跃、自主的课程训练平台，使学生的主动性、积极性和创造性得以充分调动。

## 八、教师要求

担任本门课程的授课老师，需要管理学或相关专业本科毕业，具有较强专业学习指导能力，有两学年以上教学经验。

## 九、其他说明

本课程教学标准适用于高等职业学校酒店专业必修（三年制）。