

酒店与旅游管理课程
Highline 社区大学
美国华盛顿州 Des Moines
cbrandme@highline.edu
<http://flightline.highline.edu/hoteltourism>
1-206-878-3710, ext. 3855

酒店管理 100 课程——迎宾业与旅游业（5 学分）

本课程从酒店、餐饮和迎宾业的角度多侧面介绍旅游行业，并从地方、区域和国际层次介绍旅游行业的属性、范畴和意义。本课程介绍旅游行业的各个方面，如人力资源管理、客户服务、日常运作、市场营销、市场规划等。

课程学习成果与目标

课程结束时，学生应能够：

定义旅游业及其相关组成部分；

解释商务旅游与休闲旅游的区别；

解释如何运用人口统计学与心理描绘图来理解旅游业；

列举酒店分类；

列举旅游组织的种类和作用；

描述酒店运作中的各部门及其功能；

描述美国酒店行业发展史，并从国际视角描述酒店行业的作用，特别强调这一全球化行业的国际化特性；

熟知迎宾行业的关键术语和概念，

描述物业管理体系、酒店管理体系和价格体系；

识别国际迎宾行业的发展趋势，并通过团队项目运用于物业的发展；

理解团队合作作为酒店业管理模式的作用；

运用课堂中学到的知识，以小组讨论的方式分析案例教材中的案例，并提出相应的解决方案。

酒店管理 110 课程——前台服务（5 学分）

前台服务程序，包括房间预订、登记、客户联系、财务、客人离店处理、管理系统、安全与保安，另外也包括基本电脑操作、夜间帐目审核。

酒店管理 138 课程——实习前讲座（2 学分）

课程学习成果和目标

课程结束后，学生应能够：

了解酒店行业的各类组织结构；

了解前台服务人员的职责；

理解酒店中客人接待程序；

理解客人满意度的重要性；

理解酒店业中的全球化客房预订技术；

了解团体与单人预订的区别；

熟悉酒店如何预测客房占有与闲置情况；

学习如何计算房价；

学习夜间留言系统应包含哪些信息；

理解前台可能产生的各类交易；
解释酒店的财务收入周期。

酒店管理 130 课程——餐饮部门运作（5 学分）

介绍在不同类型的服务店面中如何成功经营餐饮部门，其中包括菜单知识、人员安排、设施及管理程序、餐饮相关法律及所承担的义务。

课程学习成果和目标

课程结束后，学生应能够：

了解并理解餐饮服务行业关键术语和概念；

理解餐饮运作中的不同点；

理解食品安全的重要性；

了解如何正确处理食物及食物加工过程中可能产生的危害；

理解菜单的重要性；

了解如何采购、挑选、接收和储藏食物；

理解食物成本，控制清洁、消毒和设施安全；

理解管理人员和员工管理的理论和作用，理解激励机制和领导技巧；

理解市场开拓和发展餐饮服务的重要性和作用。

酒店管理 170 课程——迎宾服务中的法律问题（5 学分）

这一初级课程着重于通过预防尽量减少迎宾行业可能面临的法律诉讼。良好的迎宾管理意味着满足顾客的需求，同时也应使企业免受各种可能引起诉讼的事故和事件的困扰。追求上乘的服务、避免法律诉讼是密不可分的两个方面。本课程使未来迎宾行业的从业人员具备必要的法律知识，从而做到既使顾客满意，又能避免法律诉讼。

课程学习成果和目标：

迎宾行业必需的法律基本知识，包括法律程序、公民权力和迎宾行业的关系、迎宾行业中的合同法等；

迎宾行业中的疏忽原则与实践；

客人与其他顾客之间的关系；保护顾客的财产；店主的权力；顾客的权力；

食品销售与应尽义务，如限制吸烟、食物准备过程中的安全问题、餐饮服务中顾客伤害的法律责任、酒精饮料销售中的法律责任、法律责任相关保险、避免酒精饮料产生的法律问题、酒精饮料销售中的普通法法律责任；

旅行代理机构和航空公司，权力与义务，超额订出，特许旅游公司，汽车租赁，旅游者的权力，航空公司的特殊权力；

员工录用中产生的问题，如伪造简历、公平劳动标准法、工作歧视、残疾美国人法、工会、OSHA、就业状况强制检查；

规章和执照，酒店与餐厅的内部事务，执照管理与分区布局，特许经营，市场规章；

博彩业相关法律。

酒店管理 139 课程——实习前讲座（2 学分）

学生在计划实习前一学期应修这一课程；学习起草简历、申请信和感谢信，为实习作准备；参与模拟面试，通过各种渠道广泛搜集实习机会信息。

课程学习成果与目标

课程结束后，学生应能够：

为就业和实习机会准备简历；

为就业准备申请信；

参加就业面试；

准备面试后感谢信；

落实春季学期或之后开始工作的实习场所。

酒店管理 121 课程——迎宾业财务课程（5 学分）

本财务课程着重于财务信息处理、记录和报告过程中的程序和技巧。课程注重实用职业技能，如分析、归类、记录、总结和理解业务交易。

课程学习结束后，学生应能够：

运用复式簿记对每月产生的交易进行分析、记录，并记入恰当的日记账和总帐；

完成电脑工作表；

准备、记录并记入调整、终结和反向条目，以完成公司财务周期；

计算员工收入和扣款，记录并记入与员工薪金税、员工扣款、向相关部门支付税款等交易信息；

准备损益表、业主产权表、资产负债表和资金流动表。

酒店管理 160 课程——迎宾业中的人力资源管理（5 学分）

本课程针对酒店管理专业二年级学生，着重于员工管理所需的知识、技能和能力，从而能够领导、激励、关心和奖励员工。学生将学习挑选、培训、评估和激励员工达到出色表现过程中所需的管理技能。这其中包括企业的多元化氛围、自我管理的团队、员工训练、学习型组织、自我完善、职业规划、行为面试等等。课程将向学生介绍领导和管理企业中的最新的方式、理念和技巧。课程结束后学生将通晓人力资源管理理论与实践，以及现代服务业管理的方式。

课程学习成果与目标

课程学习结束后，学生应能够：

了解并理解人力资源领导和管理中的关键术语和理论；

理解并能够识别、运用人力资源管理中各种沟通方法；

分析所处形势并运用创造性的解决问题技巧作出最终决定；

识别并运用人力资源管理中的程序和技巧使自己在迎宾行业获得成功；

了解并理解与 Title VII、受保护人群、BFOQ 及各种筛选、面试技巧相关的规则与实践。

酒店管理 200 课程——酒店管理（5 学分）

本课程针对已修完酒店管理 100 课程的学生，介绍酒店的各个方面及所有相关部门。课程内容还包括房地产开发与管理、市场营销、日常运作、财务与控制，及行业发展趋势。

课程学习成果与目标

课程学习结束后，学生应能够：

理解酒店各部门间的相互依存的关系与酒店业特定运作模式；

了解、理解，并能从酒店业的各组成部分探讨酒店行业的属性；

从酒店管理角度了解前台、客房、F&B、市场营销、财务及控制运作，能够区分结构上的不同和各种选择的不同，并在特定案例研究中分析最佳选择；

了解旅游景点信息、分时度假体系、特定主题入住、居住区管理及其它住宿选择；

描述、分析并区分各部门职能，理解其作为酒店每一组成部分的整体性，同时又有各自特点和需求；

了解并理解酒店运作中总经理对于酒店各部门的作用，以及总经理与当地其他酒店及其总部之间的关系。

酒店管理 205 课程——活动、集会与会议策划（4 学分）

了解各类集会、会议、宴会，了解组织此类活动的各类组织，以及如何为这些组织和人员提供服务。了解集会策划者的作用，如设计集会目标、形式和场地选择。

课程学习结果和目标

课程结束后，学生应能够：

理解会议行业的各个要素；

了解会议行业与旅游行业之间的关系；

理解会议销售和市场开拓；

理解会议策划及服务中的要素；

对会议程序、视听服务及合同谈判有总体了解；

理解技术更新及国际化进程对会议行业的影响。

酒店 210 课程——前台管理（5 学分）

本课程针对已修完酒店管理 110 课程的学生。

深入学习前台自动化服务系统，包括客房预订、客人入住、离店、记入房费与退款情况、控制顾客结余、制作报告等。课程还包括人员培训、操作程序、客户服务和市场营销。

课程学习成果和目标

课程结束后，学生应能够：

了解并理解酒店业的特性；

理解酒店组织、各种可能的选择和全球化环境下酒店业的新变化；

理解酒店预订系统与程序，分析酒店不足之处；

了解前台职责；

熟悉前台财务程序；

能够处理离店业务和清偿程序；

理解夜间帐目审核程序；

理解前台服务部门的计划制定和评估；

培养分析能力，从酒店管理角度评估前台服务；

通过案例分析，培养前台服务解决问题的技能；

理解营运收入管理的基本原则；

熟悉客房服务中的人力资源管理与预算管理。

酒店管理 230 课程——餐饮运作管理（5 学分）

本课程针对已修完酒店管理 130 课程的学生。

本课程着重于食品操作和管理，包括食品安全、食品危害分析与控制、预测与运作预算、

食品服务法规、市场概念、伦理和能力。

课程学习成果和目标

课程结束后，学生应能够：

了解并理解食品服务组织的特性；

了解并理解菜单种类和意图；

理解采购计划程序；

理解各类食品服务运作中食品生产和流通；

理解食品安全和卫生的基本原则；

描述并运用食品服务组织的管理和领导原则；

培养评估和改进食品服务运作所需的分析能力；

理解食品服务组织中财务原则的运用。

酒店管理 240 课程——专项实习（1—10 学分）

需经本课程教师同意。

合作教学为学生提供将课堂理论与实际工作经验相结合的机会。工作中获得的工作经验与学生学习领域或职业目标密切相关。

酒店管理 248 课程——酒店业中的市场营销（5 学分）

介绍如何运用酒店业理论与实践中的事例以及经济学、行为科学和现代管理学理论，开拓酒店业与旅游业的地方市场和国际市场过程中涉及的原则与理念。如何将市场营销原则运用于内部顾客与外来顾客。市场营销与建立客户满意度和忠诚度之间的关系。人力资源管理的市场营销方法。有力的市场开拓工具——公共关系。酒店业的组成部分之一——目标市场营销。

课程学习成果与目标

课程结束后，学生应能够：

定义市场营销的作用，讨论其核心概念，并理解市场概念需要以顾客需求为导向；

识别有益于酒店业与旅游业的市场战略；描述服务业文化；

理解基本战略规划过程及其在公司范围内规划制定过程中的应用；

解释并理解影响公司规划制定和市场战略的微观及微观环境因素，如人口、经济、政治、技术和文化因素及其变化状况；

概述市场研究过程及市场信息系统；

识别影响顾客行为的主要因素，解释顾客作出购买决定的过程。

识别、描述并理解酒店业中团体市场的购买行为；

解释市场划分以及对市场划分、定位和实施战略的评估过程；

理解酒店业中的品牌战略、新产品开发过程和产品周期；

实施内部市场计划并解释其重要性；

了解客户价值和客户满意度；了解处理投诉的方法；

讨论与价格变化及价格确定相关的关键问题，以及影响价格的内部与外部因素；

描述分销渠道、垂直市场体系和特许经营的特性；

解释各类促销手段、预算制定及影响促销计划的因素；

理解各类攻关活动和手段；

描述网络营销、数据库营销和直接营销之间的关系；

解释个人销售过程的原则以及个人销售的作用和特性；
了解基本营销计划的重要性，解释其目的，并进行设计。

酒店管理 282 课程——理解财务报表（2 学分）

介绍如何利用财务报告进行企业决策的基本知识。本课程目的在于帮助学生理解、分析企业年度报告。财务报告是理解企业财务状况、评估企业过去和未来财务表现的基础。课程着重于利用财务信息而非准备财务信息。这是一门关于企业管理者如何决策、制定未来发展计划及控制公司运作的课程。

课程结束后，学生应能够：

理解基本财务术语，分析财务报告，并向财务报表用户汇报财务信息。