

2.1.4(3-2) 《茶馆经营管理》课程考核标准

序号	考核项目	考核要点	考核方法	评分标准	备注
1	茶馆概述	1. 能概述茶馆的起源与发展 2. 能描述现代茶馆的类型、功能	课后作业与课堂测试结合考核	①优秀：能准确概述茶馆的起源与发展，结合雅安茶馆实际，全面的阐述茶馆的功能 ②良好：能正确概述茶馆的起源与发展，结合雅安茶馆实际，阐述茶馆的功能，但理解不全面 ③及格：能基本概述茶馆的起源与发展，阐述茶馆的功能，但不能与实际相结合 ④不及格：不能概述茶馆的起源与发展，不能阐述茶馆的功能	
2	茶馆的经营策划	1. 能掌握茶馆的定位和茶馆环境的设计布置 2. 能设计茶馆开业活动计划书	课后作业与课堂测试结合考核	①优秀：能准确掌握茶馆的定位和茶馆环境的设计布置，能独立设计优质的茶馆开业活动计划书 ②良好：能正确掌握茶馆的定位和茶馆环境的设计布置，能独立设计茶馆开业活动计划书，但考虑不周全 ③及格：能基本掌握茶馆的定位和茶馆环境的设计布置，但不能独立设计优质的茶馆开业活动计划书 ④不及格：不能掌握茶馆的定位和茶馆环境的设计布置，不会独立设计茶馆开业活动计划书，但考虑不周全	
3	茶馆的筹备	1. 能对茶馆进行实地调查、网络市场调查 2. 能根据客户行为分析有价值的信息 3. 能说出茶馆申办营业执照的流程	课后作业与课堂测试结合考核	①优秀：能完全掌握茶馆筹备相关知识，熟知开发茶馆步骤、申办营业执照流程 ②良好：能正确掌握茶馆筹备相关知识，知道开发茶馆步骤、申办营业执照流程 ③及格：能基本掌握茶馆筹备相关知识，不知道申办营业执照流程 ④不及格：不能完全掌握掌握茶馆筹备相关知识	
4	茶馆设计与布置	1. 能说出茶馆外观设计与布置的要素 2. 能对茶馆室内空间进行合理布	课后作业与课堂测试结合考核	①优秀：能准确掌握茶馆外观设计与布置的要素，合理的安排室内空间布局，能采取措施营造文化氛围 ②良好：能正确掌握茶馆外观设计与布置的要素，较为合理的安排室内空	

		局 3. 能营造茶馆空间的文化氛围		间布局, 能采取措施营造文化氛围 ③及格: 能基本掌握茶馆外观设计与布置的要素, 基本能划分室内空间布局 ④不及格: 不能掌握茶馆外观设计与布置的要素, 室内空间布局不合理	
5	茶馆的营销	1. 能说出市场营销程序 2. 能说出市场营销组合策略 3. 能说出现代营销方法	课后作业与课堂测试结合考核	①优秀: 能准确掌握市场营销的相关知识, 说出市场营销组合策略、方法 ②良好: 能正确掌握市场营销的相关知识, 知道市场营销组合策略、方法 ③及格: 能基本掌握市场营销的相关知识, 市场营销组合策略、方法有混淆 ④不及格: 不能掌握市场营销的相关知识	
6	茶馆的产品经营	1. 能设计饮品和茶点 2. 能够进行茶馆的服务管理 3. 能进行茶馆的物流管理	课后作业与课堂测试结合考核	①优秀: 能设计有创意的饮品、茶点, 进行高质量的服务, 掌握物流信息 ②良好: 能提供品质佳的茶饮、茶点, 服务管理、物流管理都能跟上需求 ③及格: 茶饮、茶品品质一般, 五新意, 服务一般 ④不及格: 服务管理差, 茶品、茶点品质差	
7	茶馆的运营管理	1. 能说出茶馆服务的程序及操作规范、礼仪规范 2. 能进行茶馆的主要卫生清洁工作 3. 能正确处理客人投诉	课后作业与课堂测试结合考核	①优秀: 能准确、规范的提供服务, 及时、正确的处理客人投诉 ②良好: 能正确的提供服务, 正确的处理客人投诉 ③及格: 能提供基本的服务, 不与投诉客人发生冲突 ④不及格: 不知道如何进行日常服务, 不能正确的处理客人投诉	
8	茶馆的人力资源管理	1. 掌握培训员工的方法、程序 2. 能对茶馆人员进行考评 3. 掌握工作绩效的评价方法	课后作业与课堂测试结合考核	①优秀: 能准确掌握员工培训的方法, 对工作绩效进行考核、评价 ②良好: 能正确掌握员工培训的方法, 员工进行考评, 对绩效进行分析 ③及格: 能基本掌握员工培训的方法, 不能完成对人员的考核 ④不及格: 不能对员工进行培训、考评	
9	茶馆财务管理分析与决策	1. 能看得懂财务资料, 如利润表等 2. 能对茶馆经营	课后作业与课堂测试结合考	①优秀: 能准确掌握财务相关知识, 正确的进行茶馆经营损益分析, 并采用有效手段提高茶馆运营能力	

		损益进行分析 3. 能采取措施提高茶馆营运能力	核	<p>②良好：能正确掌握财务相关知识，进行茶馆经营损益分析，并采用手段提高茶馆运营能力</p> <p>③及格：能基本掌握财务相关知识，了解茶馆经营损益情况</p> <p>④不及格：不能掌握掌握财务相关知识</p>	
10	茶馆的特色经营	1. 掌握餐厅、陶艺茶馆、茶酒馆等茶馆的运营	课后作业与课堂测试结合考核	<p>①优秀：能准确掌握餐厅、陶艺茶馆、茶酒馆等茶馆运营的相关知识</p> <p>②良好：能正确掌握餐厅、陶艺茶馆、茶酒馆等茶馆运营的相关知识</p> <p>③及格：能基本掌握餐厅、陶艺茶馆、茶酒馆等茶馆运营的相关知识</p> <p>④不及格：不能掌握掌握餐厅、陶艺茶馆、茶酒馆等茶馆运营的相关知识</p>	