

湖南怀化商业学校

《客房服务与管理》课程标准

一、课程的性质

本课程是高星级饭店运营与管理专业的一门核心向课程。其任务是以饭店客房服务与管理活动为主线，通过理论教学与实训教学，使学生系统和全面地掌握客房服务与管理的业务知识，掌握客房服务操作技能和基层管理的基本方法，学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题，培养学生的实际应用能力及适应行业发展与职业变化的能力。

二、设计思路

本课程是从培养学生的职业能力入手，依据酒店客房部职业岗位分析和具体工作过程设置的。其总体设计思路是，打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式，转变为以工作任务为中心组织课程内容，并让学生在完成具体项目的过程中学会完成相应工作任务，并构建相关理论知识，发展职业能力。课程内容突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑了高等职业教育对理论知识学习的需要，并融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。项目设计以酒店客房部的对客服务与管理活动为线索来进行。教学过程中，要通过校企合作，校内实训基地建设等多种途径，采取工学结合、半工半读等形式，充分开发学习资源，给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合的方式，通过理论与实践相结合，重点评价学生的职业能力。

三、课程目标

（一）总目标

培养与中国特色社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美、劳全面发展，具备良好的身心素质与职业素养，从职业能力培养入手，以职业岗位分析和具体工作过程为依据，采用丰富的，先进而科学的教学方法和教学手段，努力培养学生掌握客房服务与管理理论知识和专业技能，成为能胜任高星级饭店客房工作，适应一线岗位需要的发展型、复合型和创新型的技术技能人才。

（二）具体目标

1、知识目标

- (1) 了解客房产品的概念和构成;
- (2) 掌握客房部的主要任务、组织结构和业务分工及主要职责;
- (3) 认识客房部的业务特点, 明确客房部员工的素质要求;
- (4) 熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领;
- (5) 掌握清洁服务与质量控制的标准与方法;
- (6) 了解“绿色客房”的内涵、原则和创建措施;
- (7) 熟悉客房接待服务的环节和项目内容 ;
- (8) 掌握客房服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法;
- (9) 明确规范化服务与灵活性、个性化服务的关系, 认识优质服务的内含和要求;
- (10) 掌握公共区域卫生的特点、内容及质量控制方法;
- (11) 熟悉客房设施设备及物品的种类和标准;
- (12) 掌握客房设备用品使用、维护和控制管理的方法;
- (13) 了解客房安全管理的特点、原则和主要内容;
- (14) 掌握事故和特殊情况处理的方法和要领;
- (15) 了解客房部人力资源管理的重要性和主要内容。

2、能力目标

- (1) 能够识别不同类型饭店客房设施的特点, 并能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局;
- (2) 能够初步掌握客房布置和装饰的方法;
- (3) 能够掌握客房专业英语词汇的听说写;
- (4) 能够熟练掌握客房中式包床的程序、方法和动作要领, 能在规定时间按标准完成一张中式床;
- (5) 能够按程序和标准独立完成走客房的清扫;
- (6) 能够掌握进房规范, 做到自然、熟练和操作标准;
- (7) 能够掌握开夜床的方法和标准;
- (8) 能够掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准, 学会查房的操作方法;
- (9) 能够掌握 VIP 客人接待的程序和标准;
- (10) 能够掌握宾客入住阶段主要服务项目的服务方法;
- (11) 能够掌握地面清洁与维护保养方法;
- (12) 能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件;

- (13) 掌握客房人员配置和工作安排的方法;
- (14) 掌握客房部员工培训的主要内容和方法。

3、素质目标

- (1) 具有良好的职业道德;
- (2) 具有吃苦耐劳的精神;
- (3) 具有一定的管理意识和管理能力;
- (4) 具备使用外语进行接待服务和业务沟通的能力;
- (5) 具备安全事故预防处理的能力。

三、课程内容和要求

(一) 课程进度安排

序号	项目名称	学时 (含实践)
1	客房部概述	12
2	客房的清洁保养	46
3	对客服务	34
4	公共区域的清洁与保养	12
5	客房安全管理	12
6	客房设备用品管理	10
7	客房人力资源管理	10
合计(学时)		136

(二) 课程内容结构与具体要求

项目序号	项目名称	模块	课时
项目一	客房部概述	模块一 客房部的地位及主要任务	2
		模块二 客房部组织机构和岗位职责	2
		模块三 客房功能与设备用品配置	4
		实训项目 1 酒店客房参观	4

项目二	客房的清洁保养	模块一 客房日常清洁卫生	8
		模块二 客房计划卫生	2
		模块三 客房清洁质量管理	4
		模块四 洗衣房与布件房运行	4
		实训项目 2 客房清洁服务	28
项目三	对客服务	模块一 对客服务模式	2
		模块二 楼层接待服务程序	4
		模块三 常规性服务	12
		模块四 情感化服务	8
		模块五 客人投诉的处理	4
		实训项目 3 送客服务、访客服务	4
项目四	公共区域的清洁保养	模块一 公共区域的概念及组成	2
		模块二 公共区域清洁保养工作范围的划分	2
		模块三 清洁卫生的任务与要求	4
		实训项目 4 不同材质地面的清洁保养	4
项目五	客房安全管理	模块一 客房安全基础	4
		模块二 客房安全管理	4
		实训项目 5 各类事故案例分析	4
项目六	客房设备用品管理	模块一 客房设备管理	2
		模块二 客房用品管理	2
		模块三 客房清洁设备和清洁剂	2
		实训项目 6 楼层客用品的领用	4
项目七	客房人力资源管理	模块一 客房定员与劳动定额	2
		模块二 客房部员工的素质要求	2
		模块三 员工绩效考评和报酬	2
		实训项目 7 客房部新生培训计划制定	4

(三) 具体安排

1. 项目一 客房部概述

(1) 教学内容和要求

- A)了解客房产品的概念和构成；认识客房部的业务特点。
- B)了解客房部的主要任务；
- C)掌握客房部的组织结构和业务分工及主要职责；

D) 认识客房部的业务特点

(2) 能力要求:

A)能够识别不同类型饭店客房设施的特点

B) 能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局

C) 能够初步掌握客房布置和装饰的方法

D)能够掌握客房专业英语词汇的听说写

(3) 实训目标:

A)培养自学能力。

B)通过现场参观教学，提高学生对客房部的感性认识，了解不同的客房类

型

2.项目二 客房清洁保养

(1) 教学内容和要求

A)掌握客房卫生准备工作的内容与要领;

B)熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领;

C)掌握清洁服务与质量控制的方法;

D)掌握计划卫生的目的、主要内容和计划卫生安排的方法;

E)了解“绿色客房”的内涵、原则和创建措施。

(2) 能力要求

A)能在规定时间内按标准完成一张中式或西式床。

B)能够按程序和标准独立完成走客房的清扫;

C)能够掌握进房规范，做到自然、熟练和操作标准;

D)能掌握开夜床的方法;

E)学会查房的操作方法

(3) 实训目标

A)培养学生良好的服务意识

B)培养学生熟练的客房清扫技能，掌握不同类型客房的清扫方式

3.项目三 对客服务

(1)教学内容和要求

A)熟悉客房接待服务的环节和项目内容

B)掌握客房服务质量的含义、构成、标准和质量控制方法

C)认识优质服务的内含和要求

D)了解不同对客服务模式的特点和要求

E)明确接待服务的质量标准和控制方法

(2)能力要求

A)能进行宾客入住阶段主要服务项目的服务工作

B)能做好 VIP 宾客的接待

C)具备接待服务能力及相应的基层管理能力

D)学会处理好对客服务中的宾客投诉

(3)实训目标

A)培养学生良好的服务意识

B)培养学生熟练的对客服务能力及各类突发事件的处理能力

4.项目四 公共区域的清洁与保养

(1) 教学内容和要求

A)了解公共区域卫生与管理的特点;

B)掌握公共区域卫生与管理的内容;

C)了解清洁剂与清洁工具的性能和使用方法。

(2) 能力要求

A)能够进行公共区域主要项目的清洁维护;

B)学会公共区域主要项目的保养方法。

(3) 实训目标

A)培养学生对公共区域工作的认识和了解

B)培养学生公共区域对客服务的能力

5.项目五 客房安全管理

(1)教学内容和要求

A)了解客房安全管理的基本含义

B)熟悉客房安全管理设施的配备

C)掌握客房防火与防盗的工作概况

D)了解饭店潜在的安全事故

E)熟悉解决突发性事件应采取的措施

(2)能力要求

A)能正确识别客房区域各种安全设备

B)能正确识别客房监控设备的运行状况

C)掌握客房区域安全设备的正确使用方法

D)掌握处理各种突发事件的正确方法

(3)实训目标

A)培养学生对客服务中的安全意识及处理突发事件的能力

B)培养学生分析问题、解决问题的能力

6.项目六 客房设备用品管理

(1)教学内容和要求

A)了解客房设施用品管理的目标

B)了解客房设施用品的规格和标准

C)了解客房设施用品的使用和保养常识

D)了解客房用品的管理要求

E)了解客房用品的定额标准

F)掌握客房用品的日常管理方法

(2)能力要求

A)能够识别不同类型的客房设施用品

B)正确选择、使用和保养客房设施、设备和用品

C)掌握客房用品消耗定额的计算方法

(3)实训目标

A)培养学生基本的物资核算能力

B)培养学生对饭店不同物资的识别、保养、管理能力

7.项目七 客房人力资源管理

(1)教学内容和要求

A)客房人员编制的概念和依据

B)客房部人员编制的量化标准

C)客房部培训的意义、特点、类别、内容

D)客房培训的基本要领

(2)能力要求

A)会进行客房人员的编制

B)准确执行劳动定额的计算方法

C)组织客房培训

(3)实训目标

A)培养学生基层管理能力

B)培养学生了解基本的客房部人员核算、配备能力

四、实施建议

(一) 教学建议

1、在教学过程中，应立足于加强学生实际操作能力的培养，采用项目教学，以工作任务引领提高学生兴趣，激发学生的学习潜能。

2、探索双语教学。课堂教学中加入专业英语语汇，编写了《客房服务与管理专业英语语汇》的辅助教学资料，要求学生掌握一定的专业英语语汇，并将其纳入期末课程考试内容。

3、创新作业形式。通过“小组项目作业”形式，让学生共同参与，集思广益，分工合作完成大型作业。加强学生团队合作精神，培养沟通、协作能力。

4、理论与技能双控制评估。本课程操作性较强，原则上在实训场所进行教学，以增强学生的感性认识。在专业实践教学中，不仅要加强单项技能和综合技能的训练，而且要使学生所学到的专业知识转化为能力。技能训练必须和职业资格标准相适应，积极推行学业证书和职业资格证书相结合制度。

4、开展实景教学。重视本专业领域的更新和变化，将学生带入实训基地全真环境中学习，为学生提供职业生涯发展的空间。教学过程中教师应积极引导提升职业素养，提高职业道德。

(二) 教学评价

1、学生学习评价

学生评价手段和方法，采用阶段评价、目标评价、项目评价、理论与实践一体化的评价模式。同时关注评价的多元性，结合课堂提问、学生作业、平时测验、实训、技能竞赛及考试情况，综合评价学生成绩。

2、教师教学评价

本《标准》所指的教师教学评价，主要指对教师进行职业道德、教学能力、教学效果和教育科研能力等方面的综合评价。尤其要关注对教师解决客房服务过程中实际问题的评价。

3、行业企业评价

注重学生动手能力和实践中分析问题、解决问题能力的考核，对在实际工作应用上有创新的学生应予特别鼓励，全面综合评价学生能力。

(三) 教学基本条件

本课程建议在多媒体实训教室、客房模拟实训室，由专业专任教师开展教学活动。

(四) 教材选用与编写

必须依照本课程标准编写教材。教材应充分体现任务引领、实践导向的课程设计思想。教材以完成任务的典型活动项目来驱动，通过参观、视听教学、实际案例分析、情境模拟、实物示教、技能训练等多种手段，采用并列式方式来组织编写，使学生在各种活动中掌握从事客房服务的基本职业能力。教材应突出实用性，应避免把职业能力简单理解为纯粹的技能操作，同时要具有前瞻性。应精选内容，保证重点，剔除与职业能力联系不大的、陈旧的、重复的、过深的理论知识，从而节约课时用于增加新知识与加强实践环节。将本专业领域的发展趋势以及技能操作中的新知识、新技术和新方法及时运用进去。

教材应以学生为本，文字表述要简明扼要，内容表现要图文并茂，充分提高学生的学习兴趣，增强学生的动手能力。在编写教材时应附有专业术语的英文表述。

(五) 课程资源的开发与利用

饭店客房服务与管理是一门操作技能性强的课程，因此在教学过程可以更多的使用多媒体等教学用具，积极开发和利用网络课程资源，采用网络技术，进行网络技术与专业课程整合，以备学生自学调用，使学生更直观的学习，同时产学合作，开发实训课程资源，建立实训、实习基地，确保足够的工位数以满足学生的技能实训要求，同时为学生的就业创造机会。