

# 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。