

《客房服务与管理》课程大纲

第一部分 课程概述

一、课程性质与作用

本课程是高星级饭店运营与管理专业的专业核心课程，属于专业必修课。客房服务与管理是一门理论与实践紧密结合的课程，在人才培养的过程中注重学生职业能力与意识的培养，为行业培养具备职业认同感的专业人才。前导课程为酒店服务礼仪，规范学生的仪容仪表仪态，为后续前厅服务与管理课程做好准备。

二、课程基本理念

本课程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运营与管理的业务知识，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。

三、课程设计思路及依据

1. 设计思路

本课程的教学以饭店客房部对客服务与管理活动为主线，全面系统地学习客房服务与管理的专业及专业技能。课程教学内容

主要包括：了解岗位概况、熟悉清扫准备、清洁保养客房、清扫公共区域、提供对客服务、维护客户关系、设计客房产品和保障客房安全等八个项目。通过该课程学习，使学生全面地了解客房部运行与管理的内容，掌握客房服务规范和基本技能，学会处理和解决客房服务与管理中的一般性问题，培养学生实际应用能力。本课程包括理论课与实训课，采用项目化，以具体岗位要求来设置教学任务。

2. 设计依据

以《教育部关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》（教职成〔2019〕13号）和《关于组织做好职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的通知》（教职成司函〔2019〕61号）和职业教育国家教学标准体系为指导，根据专业人才培养计划和依据，制定了客房服务与管理课程标准。

第二部分 课程目标

一、课程总体目标

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，适应能力强的高技能人才。

二、分目标

（一）素质目标

通过该门课程的学习，期望能够使学生在客房管理知识的掌握上还是在实践能力的锻炼上都能有较大的提高。基本达到：能够熟练部门业务知识，并具有一定的管理意识和管理能力。初步具备客房部主要区域的业务领班的素质和管理能力。

（二）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，认识优质服务的内涵和要求；
- （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。

(三) 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西式包床的程序、方法和动作要领, 能在规定时间按标准完成一张中式或西式床;

(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的方法;

(12) 能够学会灵活而有效地应对和处理客房突发事件。

第三部分 课程结构与内容标准

一、课程结构及学时安排

号	工作项目 /单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建议学时
1	了解岗位概况	1. 熟悉客房产品	1
		2. 明确岗位职责	1
		3. 做一名优秀的客房服务员	2
2	熟悉清扫准备	1. 准备清扫器具	2
		2. 合理使用清洁剂	2
3	清洁保养客房	1. 清洁整理走客房	11
		2. 清扫其他客房	10
4	清扫公共区域	1. 熟悉日常保洁	2
		2. 清洁保养地面	2
		3. 清洁保养墙面	2
		4. 清洁保养特殊器具	2
5	提供对客服务	1. 提供小酒吧服务	2
		2. 提供洗衣服务	1
		3. 提供擦鞋服务	1
		4. 提供物品租借服务	1
		5. 处理保修物品	1

号	工作项目 /单元/模块	工作任务/学习任务/学习主题	建 议 学 时
6	维护客户关系	1. 服务 VIP 客人	2
		2. 处理投诉事宜	4
		3. 应对意外事件	2
7	设计客房产品	1. 创新客房主题	2
		2. 创新客房设计	2
8	保障客房安全	1. 预防安全隐患	1
		2. 重视消防安全	1
		3. 处理突发事件	3
	总计		60

二、课程标准

号	工 作 单元	学 习 主题	内容标准（重点后标★， 难点后标●）	学习水平	教学建议
	了解 岗位 概况	熟 悉 客房 产品	1. 了解客房部的组织机 构 2. 了解客房产品的概念 ★ 3. 熟悉客房种类●	记忆 理解 应用	针对重点和难点 的教学建议： 通过现场教学，巩 固专业思想，激发学习 兴趣 思政元素融入说 明： 1. 养成诚实、守 信、吃苦耐劳的品德； 2. 善于动脑、勤于

					思考、及时发现问题。
		明 确 岗 位 职 责	1. 熟悉客房部分支机构的职能 2. 明确客房部各岗位职责	理解 理解	针对重点和难点的教学建议： 在多媒体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说

					明： 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		做 一 名 优 秀 的 客 房 服 务 员	了解服务的定义及优质服务 的标准★ 明确客房部对客户服务的 标准 明确客房部员工的职业 道德规范及客房部对服务人员 的要求★	记忆 理解 内化	针对重点和难点 的教学建议： 在多媒体教室进 行，采用集中讲解、演 示、分组指导、检查的 方法进行教学 思政元素融入说

					明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
	熟悉 清扫准备	准备 清扫器具	熟悉各类清扫器具 正确使用清洁器具★ 3. 合理保管保养清洁器	理解 应用 理解	针对重点和难点的教学建议： 利用网络资源查阅，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说

					明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		合 理 使 用 清 洁 剂	了解常用清洁剂的性能与特点● 能正确选择清洁剂★ 会合理配比请积极的浓度 熟悉清洁剂的使用	理解 应用 应用 应用	针对重点和难点的教学建议： 利用网络资源查阅，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说

					明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
	清 洁 整理走客 房 清 洁 保养客房	清 洁 整理走客 房	正确识别房态★ 合理安排客房清扫的顺序 明确清扫客房的程序● 会中式铺床	记忆 应用 应用 独立操作	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说

					明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		清 扫 其他客房	1. 明确其他状态客房的清扫与走客房清扫的不同之处 2. 熟练整理夜床★ 3. 熟悉清扫房间的操作注意事项，有职业安全知识	理解 独立操作 内化	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说

					明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
	清 扫 公共区域	熟 悉 日常保洁	1. 熟悉公共区域日常清洁工作的主要内容 2. 正确理解各区域的卫生标准 3. 掌握大堂清洁包养的技能，达到熟练操作的目的 ★	理解 理解 独立操作 记忆	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说

			4. 了解在大堂清洁保养工作中应注意的问题		明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		清 洁 保养地面	1. 了解地面材料 2. 熟悉大理石地面的清洁保养知识● 3. 熟悉地毯的清洁保养知识 4. 掌握大理石地面的清洗、打蜡及晶面处理的操作	理解 应用 应用 独立操作 应用	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说

			技能★ 5. 掌握地毯清洁保养的程序与方法★		明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		清 洁 保养墙面	1. 了解墙面材料 2. 熟悉各种墙面的清洁保养知识● 3. 掌握墙面清洁保养的方法	理解 应用 应用	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说

					明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		清 洁 保 养 特 殊 器 具	1. 了解特殊器具的特性 ● 2. 掌握对特殊器具进行清洁保养的方法★ 3. 熟悉不锈钢和铜器的清洁保养内容及要领 4. 熟悉玻璃的清洁保养	记忆 应用 理解 理解	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说

					明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
	提供 对客户服务	提供 小酒吧服务	1. 明确小酒吧服务的流程★ 2. 能正确进行小酒吧日常清点、酒水单核对等工作● 3. 熟知酒水和食品摆放的品种、数量以及标准	记忆 独立操作 应用 应用	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学 思政元素融入说

			4. 掌握小酒吧物品的领取及补充方法		明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		提 供 洗衣服务	明确洗衣服务的流程● 熟知洗衣服务的方式及种类 能正确进行客衣送洗服务 明确洗衣服务的注意事	理解 理解 应用 应用	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学

			项		思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		提 供 擦鞋服务	掌握擦鞋服务的流程 2. 明确擦鞋服务的注意事项	理解 记忆	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学

					思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		提供物品租借服务	熟悉饭店常备及客人经常租借物品的种类★ 掌握对客物品租借的服务流程★ 明确对客物品租借服务的注意事项	记忆 记忆 理解	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学

					思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		处 理 报修物品	明确物品报修的规范流程 能正确进行客房物品报修及处理★ 掌握常见的客房物品维修技能●	记忆 应用 理解	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学

					思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
	维护 客户关系	服 务 VIP 客人	1. 明确接待 VIP 客人的 服务流程★ 2. 正确进行 VIP 客房的 布置及检查、VIP 客人的迎送 ● 3. 熟知 VIP 客人的等级	记忆 独立操作 理解	针对重点和难点 的教学建议： 在理实一体教室 进行，采用集中讲解、 演示、分组指导、检查 的方法进行教学

			及服务规格标准★ 4. 能根据 VIP 客人需求特点提供针对性服务	应用	思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		处 理 投诉事宜	正确认识投诉的意义 了解产生投诉的常见原因 了解处理投诉原则和程序 4. 掌握处理投诉的方法	理解 理解 应用 迁移	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学

			和技巧★		思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		应 对 意外事件	熟悉饭店客房部较常见的特殊情况及突发事件 掌握各种突发事件的处理方法及流程 3. 明确在处理突发事件时应注意的相关事项★	理解 迁移	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学

				应用	思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
	设计 客房产品	创 新 客房主题	1. 掌握主题饭店的定义 2. 了解主题饭店的类型 3. 能提出饭店的创新方案 4. 能设计客房的主题并具体实践	理解 理解 应用 独立操作	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学

					思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		创 新 客房设计	了解客房种类和布局 掌握客房设计的原则 对客房进行创新设计	理解 理解 应用	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学

					思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
	保障 客房安全	预防 安全隐患	认识客房安全的重要性 知晓客房部安全管理的 内容 认识客房部安全设备设 施 理解并执行工作中的制	理解 理解 记忆 迁移	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学

			度要求★		思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		重 视 消防安全	了解消防基本知识 熟悉客房各种消防设备 熟练掌握客房消防设备的使用方法★	理解 理解 独立操作	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学

					思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
		处 理 突发事件	了解客房部突发事件的预防措施 2. 能正确处置常见的突发事件	理解 应用	针对重点和难点的教学建议： 在理实一体教室进行，采用集中讲解、演示、分组指导、检查的方法进行教学

					思政元素融入说明： 1. 养成热爱酒店工作、吃苦耐劳的职业精神 2. 遵守酒店工作的职业要求
--	--	--	--	--	---



第四部分 课程实施建议

一、师资要求

专任教师应该具有前厅高级工、技师或考评员的职业资格，应有在企业挂职锻炼、从事行业培训的工作经验，并具有“双师”资格。这些经验经历很有益于我们教学的改进和提升，能够把行业企业需求的变化、员工岗位工作的变化融合到教学中。

二、教学要求

工作任务/学习 任务/学习主题 名称	学习场地	设施要求
了解岗位概况	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
熟悉清扫准备	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
清洁保养客房	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
清扫公共区域	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
提供对客服务	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
维护客户关系	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
设计客房产品	理实一体教室	多媒体、客房实训设备
保障客房安全	理实一体教室	多媒体、客房实训设备

三、教学方法建议

1. 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。

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

3. 理论与技能双控制评估。改变以往重理论考试轻技能评估的现象，按照客房服务员中级工考核标准，明确了技能考核内容和要求。课程要求学生必须同时通过理论考核和技能考核。

四、课程资源的开发与利用建议

1. 基本教学资源

专业的师资队伍，理实一体教室、客房模拟实训室。

2. 网络教学资源

多媒体实训教室、网络课件

3. 教材选用与编写建议

为达到学生一就业就能顶岗的目的，在编写教材时要注意内容全面，全面灌输学生的服务意识，坚持顾客是上帝的理念。同时注重理论联系实际的原则，讲授理论知识的同时更多的增大操作的课量，使学生的动手能力进一步增强，在教学上，更多的实用多媒体实训室，使学生对饭店的客房部有更直观的认识。

五、教学效果评价标准及方式

工作任务 /学习任务/学 习主题名称	考核点	考核方式	成绩比例
了解岗位 概况	理论	笔试	10%



熟悉清扫 准备	理论	笔试	10%
清洁保养 客房	理论 + 实训	笔试+实操	40%
清扫公共 区域	理论 + 实训	笔试+实操	10%
提供对客 服务	理论 + 实训	笔试+实操	10%
维护客户 关系	理论	笔试	10%
设计客房 产品	理论	笔试	5%
保障客房 安全	理论	笔试	5%