

信息服务系2020-2021学年度第一学期教学计划

授课课程	客房服务与管理				任课教师	田虹桥	所教班级	20高铁酒店
教学计划内容								
理论教学计划内容		所需时间	预期目标	实训教学计划	所需时间	预期目标		
1	了解岗位需求	8课时	熟悉客房整体情况，机构设置和各岗位工作职责；树立正确的职业道德观。	分组讨论客房服务具有怎样的“有型性”和“无形性”	2课时	熟悉客房服务		
2	熟悉清扫准备	4课时	熟悉饭店常用清洁设备与清洁剂；会准备防务工作车	使用与保养洗地机	2课时	正确使用洗地机		
3	清洁保养客房	21课时	掌握客房清扫流程	清扫住客房	2课时	熟悉清扫住客房流程		
4	清扫公共区域	8课时	掌握饭店常用的地面种类与相应的清洁保养方法	清洁大堂	3课时	掌握清洁大堂		
5	提供对客服务	6课时	掌握对客服务的内容、程序和技巧	洗衣服务	1课时	熟悉洗衣服务		
6	维护客户关系	8课时	具备有效的协调及沟通能力	服务VIP客人	1课时	掌握服务VIP客人		
7	保障客房安全	5课时	具备处理突发事件的能力	认知客房区域中的各种安全设备	1课时	熟悉客房区域中的各种安全设备		