

信息服务系2020-2021学年度第二学期教学计划

授课课程	客房服务与管理				任课教师	田虹桥	所教班级	19、20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	清洁保养客房	21	掌握清扫客房基本顺序，掌握客房清扫流程	清洁保养客房	2	掌握清扫客房基本顺序，掌握客房清扫流程		
2	清扫公共区域	8	明确饭店公共区域清洁保养的范围及要求	清扫公共区域	3	明确饭店公共区域清洁保养的范围及要求		
3	提供对客服务	6	掌握对客服的内容、程序和技巧	提供对客服务	1	掌握对客服的内容、程序和技巧		
4	维护客户关系	8	熟悉vip客人的接待服务流程；掌握服务vip客人的规格和技巧	维护客户关系	1	熟悉vip客人的接待服务流程；掌握服务vip客人的规格和技巧		
5	保障客房安全	5	具有处理突发事件的能力	保障客房安全	1	具有处理突发事件的能力		