

# 信息服务系2021-2022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	21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	了解岗位概况	8课时	熟悉客房部的机构设置及个岗位的工作职责；明确客房部对客服务的基本要求。	熟悉客房部的机构设置及个岗位的工作职责；明确客房部对客服务的基本要求。	1周	熟悉客房部的机构设置及个岗位的工作职责；明确客房部对客服务的基本要求。		
2	熟悉清洁准备	4课时	熟悉饭店常用的清洁设备与清洁剂的名称和使用方法	合理使用清洁剂；会用房务工作车。	1周	合理使用清洁剂；会用房务工作车。		
3	清洁保养客房	21课时	掌握清扫客房的基本程序；会中式铺床。	掌握清扫客房的基本程序；会中式铺床。	8周	掌握清扫客房的基本程序；会中式铺床。		
4	清洁公共区域	8课时	明确饭店公共区域清洁保养的范围及要求	明确饭店公共区域清洁保养的范围及要求	3周	明确饭店公共区域清洁保养的范围及要求		
5	提供对客服务	6课时	掌握对客服务的内容、程序和技巧	提供物品租借服务	2周	提供物品租借服务		
6	维护客户关系	8课时	掌握常见投诉的处理方法、程序和技巧	处理投诉事宜	3周	处理投诉事宜		

7	保障客房安全	5课时	熟识预防突发事件的方法，具有处理吐蕃时间的能力	认知客房区域安全设备任务评价	2周	认知客房区域安全设备任务评价
---	--------	-----	-------------------------	----------------	----	----------------