

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	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	
2	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	
3	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	