**江苏省中等职业学校酒店服务与管理类专业**

**《客房服务实务》课程标准（试行）**

**一、课程性质**

本课程是江苏省中等职业学校酒店服务与管理类专业必修的一门专业类平台课程，是在《饭店认知》《饭店服务礼仪》等课程基础上，开设的一门理论与实践相结合的专业课程，其任务是让学生掌握客房服务的专业理论和操作技能，具备从事客房服务工作的基本能力，为后续《前厅服务实务》《饭店管理实务》等课程的学习奠定基础。

**二、学时与学分**

90学时，5学分。

**三、课程设计思路**

本课程按照立德树人的要求，突出职业能力培养，兼顾中高职课程衔接，高度融合客房服务基础知识、基本技能的学习和职业精神的培养。

1.依据酒店服务与管理专业类行业面向和职业面向，以及《江苏省中等职业学校酒店服务与管理专业类课程指导方案》中确定的人才培养定位、综合素质、行业通用能力，按照知识与技能、过程与方法、情感态度与价值观三个维度，突出客房清洁、对客服务等基本能力以及酒店服务核心素养的培养，结合学生职业生涯发展需要，确定本课程目标。

2.依据课程目标，以及客房服务员岗位需求，对接国家职业标准（初级）、职业技能等级标准（初级）中涉及酒店业的基础知识、基本技能和职业操守，兼顾职业道德、职业基础知识、安全知识、相关法律法规知识，反映技术进步和生产实际，体现科学性、前沿性、适用性原则，确定本课程内容。

3.以客房部具体工作岗位为依据，设置教学模块；以典型职业工作为参考,确定教学单元，将客房服务相应的专业理论知识、专业技能与职业素养有机融入所设置的模块和教学单元。根据学生认知规律和职业成长规律，序化教学内容。

**四、课程目标**

学生通过学习本课程，掌握客房服务与管理的理论知识和专业技能，具备客房部服务人员的工作能力，形成良好的职业素养。

1.掌握客房部的各相关岗位工作职能要求及工作规范和流程，熟悉客房产品的特点、功能及设施设备配置，知道客房类型及客房设施的功能布局。

2.能在规定的时间内清扫整理各类客房；能够提供优质的客房对客服务。

3.熟悉公共区域及特殊器具的清洁保养，了解洗衣房基本知识。

4.具备一定的沟通协调、团队协作、理性分析和灵活应对的能力。

5.具有规范操作的职业习惯和安全、环保意识；诚实可信、竭诚服务的从业态度。

**五、课程内容与要求**

| **模块** | **教学单元** | **内容及要求** | **参考学时** |
| --- | --- | --- | --- |
| 客房部概述 | 认识客房部 | 1.了解客房部的概念、地位，认识客房部的工作环境，知道客房部的工作任务；2.了解客房部的组织结构图，知道各层级员工不同素养要求及岗位职责；3.了解职业生涯规划的方法和步骤 | 6 |
| 认识客房类型与设备用品 | 1.熟悉客房产品的概念及特点；2.认识客房类型, 熟悉客房功能划分及设备配备；3.会使用客房内的设备设施，能够合理布置客房 |
| 客房清洁保养 | 清扫客房 | 1.熟悉清扫准备工作；2.熟悉客房清洁质量标准；3.熟悉客房清扫的基本方法和程序，会进行客房清扫；4.能根据卫生实施计划进行清洁保养 | 22 |
| 使用清洁器具和清洁剂 | 1.能识别常用清洁用具,能正确选择和使用清洁用具；2.熟悉清洁剂的种类和用途,会正确选择和使用清洁剂，能进行清洁剂的管理 |
| 客房消毒及虫害控制 | 1.熟悉客房消毒要求，掌握常用的消毒方法；2.了解虫害类别及防治方法，会进行虫害防治 |
| 客房对客服务 | 对客服务的概念 | 1.了解对客服务的基本概念2.熟悉对客服务的质量标准；3.熟悉客房员工职业规范 | 26 |
| 认识对客服务模式 | 1.熟悉对客服务模式2.熟悉楼层服务台的职责和特点；3.熟悉客房服务中心的职责和特点 |
| 迎客服务 | 1.熟悉迎客服务的程序、方法及标准；2.能规范引导客人入住 |
| 住店服务 | 1.熟悉客人住店服务的内容及其程序与标准；2.会进行客衣送洗、开夜床、叫醒服务、托婴服务、送餐服务、等日常住店服务工作；3.能按旅游动机对客源构成进行划分；4.能根据不同类型客人完成客房个性化服务方案的设计 |
| 离店服务 | 1.熟悉离店服务的程序、方法及标准；2.会检查走客房，对遗留物品进行及时处理 |
| 特殊客人的服务 | 1.熟悉为各类特殊客人提供服务的程序、方法及标准；2.会按照服务标准和流程为特殊客人提供相应的服务 |
| 投诉的处理 | 1.能根据客人的不同需求，做出相应处理；2.能有效处理客人投诉 |
| 公共区域的清洁与保养 | 室内外清洁保养 | 1.熟悉公共区域保养的任务及要求；2.熟悉公共区域主要项目的保养方法和标准；3.会进行公共区域大厅、电梯、康乐场所、洗手间等的清洁维护 | 12 |
| 地面材料清洁保养 | 1.熟悉地毯、大理石、水磨石等材料的清洁保养方法；2.会对地毯、大理石、水磨石等材料进行清洁保养 |
| 墙面材料清洁保养 | 1.熟悉硬质墙面、墙纸、软墙面等材料的清洁保养方法；2.会对硬质墙面、墙纸、软墙面等材料进行清洁保养 |
| 特殊器具的清洁保养 | 金属的清洁保养 | 1.熟悉铝制品、铜制品、锡制品、不锈钢等的清洁保养方法；2.会对铝制品、铜制品、锡制品、不锈钢等进行清洁保养 | 10 |
| 塑料制品的清洁保养 | 1.熟悉塑料制品使用的注意事项；2.会对塑料制品清洁保养 |
| 玻璃的清洁保养 | 1.熟悉玻璃制品使用的注意事项；2.会对玻璃制品清洁保养 |
| 洗衣房各岗位服务 | 了解洗衣房的设置 | 1.了解洗衣房的机构设置、岗位职责；2.了解洗衣房的基本设备；3.了解洗衣房的洗涤设备、洗涤剂 | 10 |
| 了解布件的洗熨 | 1.了解布件的洗涤要求和程序；2.了解布件的去渍及熨烫方法 |

**六、实施建议**

**（一）教学建议**

1.坚持为党育人、为国育才的教育理念，结合客房服务相关基础知识与日常生活常识，挖掘课程思政元素，积极开展课程思政教育，将立德树人贯穿于课程实施全过程。

2.贯彻“以学生为中心”的教学理念，以教师为主导、以学生为主体，采用任务驱动、理实一体的教学模式，做中学、做中教。

 3.注重信息化教学手段的应用，充分利用微课、微视频、课件等资源进行教学，提高教学效果。

4.既要加强单项技能的训练，还要注重综合技能的培养。把握酒店业发展的趋势，将职业资格要求与技能大赛标准融入教学。

5.结合职业标准、行业要求，注重规范意识、安全意识、环保意识和爱岗敬业的职业养成，让学生在知识和技能的学习中形成良好的职业品质和职业精神。

**（二）评价建议**

1.树立正确的教学质量观，充分关注学生的个性差异，突出评价的教育功能。采用多元评价方法，综合评价学生的知识、能力和职业素养。

2.评价方式可包括：素质考评（出勤+学习态度）、实操考评（学生技能操作熟练程度及完成情况）、理论考评（综合卷面考评）等。在评价内容除了关注服务规范和服务标准外，还要关注良好的服务态度、绿色环保意识等职业素质的指标。

3.及时、客观地向学生反馈评价结果，肯定成绩、找出不足，提出问题改进的途径和方法。

**（三）教材编写和选用建议**

1.教材的编写和选用必须依据本课程标准。

2.教材内容的选择应贴近行业实际，具有典型性，体现模块化课程特征，方便实施模块组合教学。

3.强调知识与技能的融合，要体现新工艺、新技术、新设备以及节能、减排、安全、环保的新理念。

4.教材应符合学生年龄特征和学习特点，图文并茂，提高学生的学习兴趣，激发学习热情。

**（四）课程资源开发与应用建议**

1.发挥教研组、中心教研室、名师工作室、行业指导委员会的作用，合作开发课程资源。

2.配置必备的专业工具书，开发教学任务书、学生工作页等文本资源；注重实训指导书和实训教材的开发和应用；

3.建好校内外实训、实习基地，实训设备的数量及先进程度能满足实践教学要求。

4.开发并利用好多媒体课件等现代化教学资源，积极使用网络课程资源，创造条件搭建远程教学平台。

**七、说明**

本课程标准依据《江苏省中等职业学校酒店服务与管理专业类课程指导方案》编制，适用于江苏省中等职业学校酒店服务与管理类各专业（三年制）学生。

（开发人员及单位：华勤岸，苏州旅游与财经高等职业技术学校；黄利，苏州旅游与财经高等职业技术学校；顾跃峰，无锡旅游与商贸高等职业技术学校；路春涛，江苏省淮阴商业学校；宓秋锋，张家港第二职业高级中学；万小慧，[南京莫愁中等专业学校](http://www.baidu.com/link?url=jl56-Zpgc68CLkhezgvz1ZfC9QOmELLpSMT1XyAGg3Gw_eC6HYl7ij18yfDvjRY12SKIWN1UXQ1kfN9csOBY8hzdZK9csMn1Hymgeb9WB7-hM4PEynC42Gc0MIMu8lki4oErSB0L_sLzwovZ4p5G9l79WBSWe_rxkZVd-TS0JQGVKH_7tF8TBwSj6fYj2rKtxM4dcB_A_oFqYPl7F55KafDkRCtbbcNxevIAl9-rzeZyHqXt5WbV0B2u9F7QpAWj" \t "https://www.baidu.com/_blank)；陈丹，苏州太湖万豪酒店）