****

四川理工学院课程实施大纲

|  |
| --- |
| **课程名称： 客房实务** |
| **授课班级：2014级旅游管理专业** |
| **任课教师：李学琴** |
| **工作部门：经济学院** |
| **联系方式：13890038009（63219）** |

 **四川理工学院 制**

**2017年１月**

**《客房实务》课程实施大纲**

**基本信息**

|  |
| --- |
| 课程代码：SJG07900课程名称： 客房实务 Guest Rooms Practice学 分：2总 学 时：30课时学 期：2016-2017-2学期上课时间： 实验室安排（待定）上课地点：自贡新新家园酒店客房答疑时间和方式：课余时间；课堂答疑，组建本门课程学习QQ群，公布教师办公电话及E-mail进行答疑答疑地点：上课的教室，教师休息室，网络及电话授课对象：旅游专业本科学生任课教师：李学琴学 院：经济学院邮 箱：630257985@qq.com联系电话：13890038009 |

**目 录**

[1.教学理念 1](#_Toc474835979)

[1.1关注学生的发展 1](#_Toc474835980)

[1.2关注教学的有效性 1](#_Toc474835981)

[1.3关注教学的策略 1](#_Toc474835982)

[1.4关注教学价值观 2](#_Toc474835983)

[2.课程介绍 2](#_Toc474835984)

[2.1课程的性质 2](#_Toc474835985)

[2.2课程在学科专业结构中的地位、作用 2](#_Toc474835986)

[2.3课程的历史与文化传统 3](#_Toc474835987)

[2.4课程的前沿及发展趋势 3](#_Toc474835988)

[2.5课程与经济社会发展的关系 3](#_Toc474835989)

[2.6课程内容可能涉及到的伦理与道德问题 4](#_Toc474835990)

[2.7学习本课程的必要性 4](#_Toc474835991)

[3．教师简介 4](#_Toc474835992)

[3.1教师的职称、学历 4](#_Toc474835993)

[3.2教育背景 5](#_Toc474835994)

[3.3研究兴趣（方向） 5](#_Toc474835995)

[4．预修课程（先修课程） 5](#_Toc474835996)

[5．课程目标 5](#_Toc474835997)

[5.1知识与技能方面 5](#_Toc474835998)

[5.2过程与方法方面 5](#_Toc474835999)

[5.3情感、态度与价值观方面 6](#_Toc474836000)

[6．课程内容 6](#_Toc474836001)

[7.课程教学实施 7](#_Toc474836002)

[8．学生课程学习要求 18](#_Toc474836003)

[8.1学生自学的要求 18](#_Toc474836004)

[8.2课外阅读的要求 19](#_Toc474836005)

[8.3课堂讨论的要求 19](#_Toc474836006)

[8.4课程实践的要求 19](#_Toc474836007)

[9．课程考核方式及评分规程 19](#_Toc474836008)

[9.1成绩的构成与评分规则说明 19](#_Toc474836009)

[9.2考试形式及说明（含补考） 20](#_Toc474836010)

[10.学术诚信规定 20](#_Toc474836011)

[10.1考试违规与作弊 20](#_Toc474836012)

[10.2杜撰数据、信息等 20](#_Toc474836013)

[10.3学术剽窃等 21](#_Toc474836014)

[11．课堂规范 21](#_Toc474836015)

[11.1课堂纪律 21](#_Toc474836016)

[11.2课堂礼仪 22](#_Toc474836017)

[12．课程资源 22](#_Toc474836018)

[12.1教材与参考书 22](#_Toc474836019)

[12.2专业学术专著 23](#_Toc474836020)

[12.3专业刊物 24](#_Toc474836021)

[12.4网络课程资源 24](#_Toc474836022)

[12.5课外阅读资源 24](#_Toc474836023)

[13．教学合约 25](#_Toc474836024)

[13.1教师作出师德师风承诺 25](#_Toc474836025)

[13.2阅读课程实施大纲，理解其内容 25](#_Toc474836026)

[13.3同意遵守课程实施大纲中阐述的标准和期望 25](#_Toc474836027)

[14．其他说明 26](#_Toc474836028)

# 1.教学理念

一是让课堂有吸引力，把学生培养成乐学、会学的主体；二是让课堂成为学生体验成功、获得成就感的阵地，踏踏实实地落实好知识点。这是我从事客房实务这门课程的教学多年来形成的教学理念。

## 1.1关注学生的发展

 在客房实务实验课程授课过程中，应树立“以学生为主”的先进教学理念，以促进学生的全面发展作为教学的最终目的。对教师角色进行重新定位，从知识的传授者转换为知识的引导者，尊重学生个性、理解学生需求，营造良好的教学氛围与师生关系。

## 1.2关注教学的有效性

 教学的有效性主要是指教师的教学是否有效果、有效率、有效益，是否促进了学生的进步和发展。它是为了提高教师的工作效益、强化过程评价和目标管理的一种现代教学理念。在教学实施过程中，应树立“一切为了学生的发展”的思想，确立学生的主体地位，引导学生主动学习、自主学习，不断提高教学的投入产出比。

## 1.3关注教学的策略

 教学策略是指以一定的教育思想为指导，在特定的教学情境中，为实现教学目标而制定并在实施过程中不断调适、优化，以使教学效果趋于最佳的系统决策与设计。教师在《客房实务》实验课程授课过程中应（1） 强调兴趣的培育与引导，重视动手操作与师生互动。（2）注重基本技能的传授，形成客房管理知识体系。（3）注意调整教学方法，培养学生实践能力。更多地从学生的需求出发，调整修正教学手段及模式，增强课堂教学的效果。

## 1.4关注教学价值观

 教学价值观是指老师对整个教学核心价值或基础价值的看法或观念，它影响着教师 教学过程中的教学目的、内容、形式和方法。教师在课程实施过程应从传统的“知识为 本”转变为“以学生为本”的新型教学价值观，在教学过程中强调理论与实践，理智与情感的统一，构建平等的师生关系，注重学生的个人体验，完善教学质量与水平。

# 2.课程介绍

## 2.1课程的性质

本课程是旅游及酒店专业的一门专业基础课。主要内容有：客房部，客房的清洁保养，饭店公共区域的清洁保养，对客服务，客房部的机构设置及人员管理，客房的物资管理，客房部的质量管理。

通过实训教学，使学生懂得客房服务方面的基本知识，对客房服务有较完整、系统的了解，培养学生熟练地掌握有关对客房服务的知识。通过训练，使学生提高灵活运用客房服务程序的能力。

在旅游管理专业饭店方向的教学中，本课程处于客房服务管理理论与客房部专业实习之间，是学生客房服务专业技能训练的重要环节。使学生了解客房服务的主要内容和原则，实际掌握客房服务技能，增强学生业务操作能力

## 2.2课程在学科专业结构中的地位、作用

 《客房实务》实训课程是理论与实际操作紧密结合的一门课程, 本课程主要通过学生学习有关客房服务的基本理论知识和相关的专业技能，同时掌握客房运营的相关管理理论。实训期间应使学生初步掌握客房接待服务、客房物品管理等技能，为今后在工作中进行客房服务管理打下较坚实基础。

该课程是培养酒店管理、旅游管理专业学生所必须的一门专业技能课程，是培养酒店与旅游管理专业高级应用性人才的必修课。

## 2.3课程的历史与文化传统

酒店，古称客栈，在世界上的存在已经有上千年的历史，总而言之，它是提供给人们吃、喝、睡等基本需要的地方，故而它是一个传统行业。

新中国酒店业发展，无论从量得角度，还是从质的角度，其发展速度都是惊人的。中国的酒店业发展起步于上世纪70年代末，酒店业经过近40年的发展，在硬件水平、配套设施的完善方面基本达到了国际水准。酒店业的发展大体经历了如下四个阶段：行政事业单位管理阶段，转型为企业单位经营型管理阶段，吸取国际上通行做法，推行星评制度，走标准化道路阶段，进入专业化、集团化管理的新阶段。

现代酒店业运营模式也是从西方传入中国的，陆续发展以来，星级酒店已达到1.4万家。作为一个星级酒店，客房是重中之重，其建筑面积占到酒店总面积50%-80%，客房利润占到酒店利润50%—70%。可见客房部占到酒店多大一个比重。

酒店是一个典型的以出售服务为主的特殊行业，行业性质决定服务质量决定企业的成败，往往来到酒店入住的客人，都会对细节比较关注，或者一个充满关怀的服务会让客人记忆犹深。那么，客房服务员所承担就是整个酒店服务一个很重要的环节，客房部的产品创新同样也是围绕在服务上展开的。

早在80年代初期欧美就开始探讨酒店的发展，其中客房管理就得到了极大的重视。在我国90年代也才开始有相关的研究，随之有了关于客房服务管理的书籍。

## 2.4课程的前沿及发展趋势

 古代酒店客栈是现代酒店的前身，在几千年的历史积淀过程中，我国的酒店服务已经在不断与世界接轨。酒店的核心产品是客房，核心竞争力是服务,因此，提高客房的服务技能和人员的服务意识是现代酒店稳固发展并不断扩大的前提。提供清洁卫生的客房和温馨的服务,环境舒适,交通方便,连锁化经营等,这样的酒店已经成为一种流行的住宿设施蓬勃发展起来,成为酒店业和学术界关注的热点问题。

## 2.5课程与经济社会发展的关系

客房管理，就是对每日客房工作的安排、检查、监督和控制，当然还有人、财、物三方面的一个管理。客房管理对客房的正常运转非常重要，工作做得好，能够保证客房管理不出一点纰漏，同时为酒店树立好一个品牌，也是一次很好的客房营销。

《客房实务》该课程作为酒店和旅游管理专业基础课程，是以培养学生的客房管理操作技能与服务意识为首要任务，以培养学生成为酒店客房管理人员为目标。它是酒店业管理中非常重要的集理论与实践于一体的教学课程，与服务经济息息相关，并能有效解决社会就业，有利于社会的安定与谐。

## 2.6课程内容可能涉及到的伦理与道德问题

中国的酒店业发展已经到了遍地开花的局面，国际旅游已成为人们的生活方式之一。树立良好的酒店服务形象，不仅对我国酒店业的发展有着极为重要的影响，更是为创立旅游强国和大国提供了良好的品牌。

客房服务是酒店的中心内容，作为旅游及酒店专业学生即将成为旅游服务业中的主力军，故不仅需要有良好的专业技能，更重要的是要有良好的道德认知。这样才能在今后的社会工作中建立良好的社会形象，社会关系，社会风气，从而赢得企业更好的效益，创建国内外良好的旅游环境。

## 2.7学习本课程的必要性

《客房实务》课程主要任务是让学生熟知高星级酒店客房部的对客服务程序及方法，了解并能正确使用客房部各常见的清洁器具及清洁剂，掌握规范的客房服务用语（包括常用英语），能熟练操作客房的卫生清洁，客房整理，中西式铺床，夜床整理等。该课程理论与实践的结合度较高，能为今后从事酒店客房基层管理的相关人员提供扎实的基础知识，能给高星级酒店客房工作的日常操作和管理流程提供较强的指导作用。

# 3．教师简介

**3.1教师的职称、学历**

任课教师学历：硕士研究生

任课教师职称：讲师

**3.2教育背景**

1996-2000 四川理工学院 （原四川轻化工学院） 旅游学 本科

2005-2008 云南大学 管理学硕士

**3.3研究兴趣（方向）**

本人长期从事于旅游管理，酒店管理的研究，特别致力于对旅游规划、区域旅游经济、旅游文化方面的研究。

**4 预修课程（先修课程）**

先修课程：《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》

# 5．课程目标

**5.1职业能力目标**

本课程从培养职业能力入手，以职业岗位群的工作分析为依据，运用丰富的方法，先进而科学的教学手段，培养学生既有扎实的客房服务与管理理论知识，又具有过硬的专业技能，实际工作能力和适应能力强的高技能型人才。

**5.2过程与方法方面**

本课程注重现代化教学方法的应用，在教学过程中适时适当地运用多媒体进行教学和演示，增加教学的直观性，提高教学的效果。

本课程注重多种教学方法的灵活应用。注重学生自学能力的培养，希望通过学生的自主学习，养成良好的学习习惯，掌握良好的学习方法；教师在传统课堂教学方法的基础上，注重学生参与讨论，启发学生思考，创造一种良好的让学生讨论的氛围，使学生从被动学生转化为主动学习，更好地发挥学生学习的主观能动性；另外，本课程注重通过实际操作的过程，不断训练不断熟练，将所学的理论知识、基本概念切实运用到实际场景中，从而提高学生分析与解决实际客房服务与管理问题的能力。

**5.3情感、态度与价值观方面**

大学教育不仅仅是传授知识，更多的是传授做人的道理，通过该课程的学习，最主要是培养学生的社会能力，即培养旅游企业管理能力、培养团队竞争与合作的能力。总之，在传授课堂理论知识的同时，还应强调情商教育，以正面积极的心态，培养一个对社会有用的具有正确价值观和人生观的大学生，使他们成为具有高智商、高情商的有用人才。

实现以上目标，我的原则是：用爱心浇灌学生，为学生的一切，爱学生的一切。

# 6．课程内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作任务 | 课程内容概要 | 教学重点、难点 | 学时安排 |
| 1 | 项目一卧室的清扫 | (1)卧室清扫基本步骤、注意事项(2)准备房务工作车和吸尘器(3)教师分步骤示范各环节的操作要领和应达到的效果(4)学生操作练习，教师加以指导(5)教师总结 | 重点：卧室清扫步骤难点：具体操作过程的规范 | 4 |
| 2 | 项目二中式铺床  | (1)中式铺床的基本步骤、操作路线、操作时间介绍(2)教师分步骤示范各环节的操作要领和应达到的效果(3)学生操作练习，教师加以指导（4）教师点评、总结 | 重点：中式铺床的程序难点：在规定的时间里完成一整套中式铺床过程，要求动作规范 | 18（含2学时的一对一考核） |
| 3 |  项目三 开夜床 | (1)夜床整理的的基本步骤、操作路线、操作时间介绍(2)教师分步骤示范各环节的操作要领和应达到的效果(3)学生操作练习，教师加以指导（4）教师点评、总结 | 重点：开夜床的过程难点：规范动作达到效果 | 4 |
| 4 |  项目三 卫生间的清扫 | (1)卫生间清扫的基本步骤、注意事项(2)准备清洁盒、吸尘器(3)教师分步骤示范各环节的操作要领和应达到的效果(4)学生实践操作，教师加以指导(5)教师点评总结 | 重点：卫生间的清扫程序难点：规范动作达到效果 | 4 |

# 7.课程教学实施

课程教学实施是本大纲的主要阐述内容。《客房实训》实验课程共30课时，课程安排每次都至少4学时，因此以每4学时为单位进行编写，共计7个教学单元，另外有2个学时是对学生的实验情况进行一对一考核。教学单元按照如下安排进行实施：

**教学单元一**

**项目一 卧室的清扫**

**7.1单元教学时间：4节**

**7.2单元教学目标：**

了解客房卧室清扫的基础知识，掌握卧室清扫的程序与标准，达到在规定时间内能够按照规范要求保证质量地完成此项工作的能力。

**7.3单元教学内容：**

(1)卧室清扫基本步骤、注意事项

(2)准备房务工作车和吸尘器

(3)教师分步骤示范各环节的操作要领和应达到的效果

(4)学生操作练习，教师加以指导

(5)教师总结

重点：卧室清扫步骤

难点：具体操作过程的规范

**7.4 单元教学过程 ：**

 首先，进行自我介绍，对本门实验课程的要求和安排进行简介，并对最终成绩的组成进行阐述。

一、播放酒店视频，视频将对客房的概念、分类，客房的主要产品，服务内容等作初步的介绍，方便学生对客房这门课程有一定的认知，要求学生们认真观看视频内容，并对视频中的要点作出记录。

二、视频结束后，总结所看内容，并针对视频中的要点随机提出相应问题，抽取学生回答。

三、将学生带入客房，一一介绍实际酒店的布局、设备等，边回顾介绍边展示让学生对酒店的客房有初步认识。

四、客房卧室的清扫过程（讲授法，播放录像）

五、再次讲解操作的程序（讲授）

具体操作程序包括：

①开

②清

③撤

④做

⑤擦与查同步进行

⑥添

⑦吸

⑧关（观）

⑨登

六、卧室清扫过程中的突发事件处理（案例分析）

**7.5 单元教学方法 ：**

演示法、讨论法、讲授法、视频播放

**7.6 单元作业安排及课后反思**

1、卧室清扫的的基本程序是怎样的？

2、卧室清扫的注意事项有哪些？

**7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求**

教师课前准备好各种实验用品及教材教辅、花名册等上课资料；明确执行步骤；熟悉实验教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

**7.8 教学单元的参考资料**

1、徐文苑．饭店客房管理实务（第1版）[M]．广州：广东经济出版社，2005.10．

2、孙丽坤，盖玉妍，吴宝宏.前厅客房服务与管理 [M].长春：东北师范大学出版社，2007.

3、胡剑虹. 饭店前厅客房服务与管理[M].北京：科学出版社，2006.

4、《职业技能鉴定教材》编审委员会. 前厅服务员（第一版）[M]北京：中国劳动社会保障出版社

**教学单元二**

**项目二 中式铺床**

**7.1单元教学时间：4节**

**7.2单元教学目标：**

掌握中式铺床的第一张床单的铺设方法，达到训练要求。

**7.3单元教学内容：**

项目二 中式铺床

一、铺床单

重点：铺床单的方法

难点：达到一次性铺设成功，并符合规范

**7.4 单元教学过程 ：**

一、通过提问回顾上节实验课的主要内容，引出本节的新内容。

二、现场演示：铺床单过程

铺床单分为三个步骤来完成：

1、甩单：用左手抓住床单尾部商标，右手抓住床单尾部打松，并将其抛向床尾位置，

然后右手抓住床单头分别身左右两边打开床单。

2、开单：两手相距约80－100cm（视床单中线确定）距离，手心向下，抓住床单头

按在床垫约30cm处，然后将床单提起约70cm高度，使空气进到床尾部位，呈鼓起状，身体稍向前倾，用力将床单甩出去，当空气将床单尾部推开的瞬间，顺势调整将床单往床头方向拉至下垂35cm。

3、包角: 先包床头，将床头下垂部分的床单掖进床垫下面，包右角，左手将右侧下

垂的床单拉起折角，右手将右角部分床单掖入床垫下面，然后左手将折角往下垂拉紧包成直角，右手将角下垂的床单掖入床垫下面，包左角与包右角相同，床尾左右角包法与包床头左右角一样。

三、根据动过要领，要求学生练习，并现场指导。

**7.5 单元教学方法 ：**

示范演示、实验法、讲授法

**7.6 单元作业安排及课后反思**

1、铺床单的注意事项？

2、一次性到位的技巧？

**7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求**

教师课前准备好各种实验用品及教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

本单元特别提醒学生注意：整张床单铺完后床单的正面在上，床单商标在床尾，中线居中，开单要一次定位，床单要包紧，且四个角都要成直角。

**7.8 教学单元的参考资料**

1.王培来.酒店前厅客房运行管理实务[M].上海：上海交通大学出版社，2012

2.于英丽.《前厅客房服务技能实训教程》[M].东北财经大学出版社，2006

3. 刘红专．客房服务与管理[M].广西：广西师范大学出版社，2014.7

4.刘伟．前厅与客房管理（第3版）[M].北京：高等教育出版社，2012.8

  5.孔永生.《前厅与客房细微服务》[M].中国旅游出版社，2007年。

**教学单元三**

**项目二 中式铺床**

**7.1单元教学时间：4节**

**7.2单元教学目标：**

掌握入被套的方法，达到训练要求。

**7.3单元教学内容：**

项目二 中式铺床

二、入被套

重点：入被套的方法

难点：达到规范要求

**7.4 单元教学过程 ：**

通过提问回顾上节实验课的主要内容，引出本节的新内容。

一、用40分钟时间对上节课的铺床单进行练习，回顾

二、现场演示：入被套过程

入被套分为三个步骤来完成：

1、取被套把被套打开于床面，再叉开被套入口，面向上，底向下。

2、将折好的棉被取到床尾，要分清被尾（有商标的为被尾）左手分三折抓紧被头，并抓紧两个被角向被套顶两个角位伸进，先把左边被角对齐左边被套角，然后把右棉被角对齐套住，顺着棉被边与被套边拉下。

3、接着可按身高拉直或抛出，让棉被尽量与被套符合，把入好的棉被正中放于床上，入好的棉被要求平整，棉被不能有皱折，两边长度一致自然垂直，不能鼓起，被尾要离地毯20公分，被尾两个角翘起为标准。

三、根据动过要领，要求学生练习，并现场指导。

**7.5 单元教学方法 ：**

演示法、实验法、讲授法、讨论法

**7.6 单元作业安排及课后反思**

1.入被套的难点如何克服？

**7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求**

教师课前准备好实验用品及教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

**7.8 教学单元的参考资料**

1、职业餐饮http://www.canyin168.com/glyy/kfgl/kfal/201202/39035.html

2、酒店安全管理和案例 百度文库

3王培来.酒店前厅客房运行管理实务[M].上海：上海交通大学出版社，2012

4于英丽.前厅客房服务技能实训教程[M].东北财经大学出版社，2006

5 刘红专．客房服务与管理[M].广西：广西师范大学出版社，2014.7

**教学单元四**

**项目二 中式铺床**

**7.1单元教学时间：4节**

**7.2单元教学目标：**

掌握套枕头，方枕头的技巧和方法。

**7.3单元教学内容：**

项目二 中式铺床

三、套枕头

四、放枕头

重点：套枕头，放枕头的方法

难点：达到规范要求，掌握技巧

**7.4 单元教学过程 ：**

一、通过提问回顾上节实验课的主要内容，引出本节的新内容。用90分钟时间对两次课的铺床单，入枕套进行练习，回顾

 二、演示套枕头、放枕头的过程

套枕套：

（1）抖开枕套，撑开枕袋口，将枕芯平放在工作台上，竖折成一半，一只手抓住枕芯两边，一只手拿住枕套开口处，将枕芯塞入枕套内，可以边提边抖动，使枕芯全部进入枕套里面

（2）将超出枕芯部分的枕袋掖好，枕套开口包好不外露，并把袋口封好

（3）要求套好的枕头四角饱满，外形平整挺括，枕芯不外露

放枕头：

   将枕头放置于床头正中，要求两个枕头整齐重叠，与床头平齐，枕头开口朝下并反向床头柜，放好的枕头距床两侧距离均等，整个枕头表面平整、光滑、无皱折，枕套中线与床单中线在一条线上（注意：放枕头时，将枕套开口方向朝向自己，便于整理）

三、根据动过要领，要求学生练习，并现场指导。

**7.5 单元教学方法 ：**

演示实验法、讲授法、讨论法

**7.6 单元作业安排及课后反思**

1. 套枕头、放枕头的注意事项？

**7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求**

教师课前准备好实验用品及教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

**7.8 教学单元的参考资料**

1、 李雯.酒店前厅与客房业务管理[M].大连：大连理工大学出版社，2005**.**

2、 陈雪琼.前厅、客房的服务与管理[M].北京：机械工业出社，2005.

3、 周志宏，陈江.前厅客房服务与管理[M].长沙：中南大学出版社，2005.

4、国家旅游局人事劳动教育司.客房服务与管理[M].北京：旅游教育出版社，2011.

**教学单元五**

**项目二 中式铺床**

**7.1单元教学时间：4节**

**7.2单元教学目标：**

掌握中式铺床的程序和操作方法，能够在规定时间内保证质量地完成中式铺床

**7.3单元教学内容：**

项目二 中式铺床

1. 铺床单
2. 入被套

三、套枕头

四、放枕头

重点：铺床单、入被套，套枕头、放枕头的方法

难点：铺床单、入被套技巧，达到规范要求，掌握技巧

**7.4 单元教学过程 ：**

一、通过提问回顾前三次实验课程的全套内容，将中式铺床的整体过程进行进行练习。 二、发放中式铺床的考核表，学生按照要求严格进行练习，并提出以下要求：

（1）准备时间1分钟，操作时间4分钟以内

（2）操作规范自如，轻松紧凑，动作优美，技术娴熟

（3）不允许在床头操作，操作过程中不能跑动、绕床头、跪床、跪地或手臂撑床，不能让布草掉地，不重复

    （4）操作完毕后，要求床铺整齐美观，整张床面挺括

（5）床单和被套叠法：正面朝里，沿长边对折两次，再单边朝里沿宽边对折两次；      被芯折叠法：S型折叠，再两头向中间折，然后对折

三、现场观摩，指导，提出改进建议。

**7.5 单元教学方法 ：**

实验法、讲授法、讨论法

**7.6 单元作业安排及课后反思**

1、中式铺床的注意要点？

2、中式铺床的技巧难点在哪里？

**7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求**

教师课前准备好实验用品及教材教辅、课件、花名册等上课资料；梳理实施方案，明确执行步骤；熟悉课程教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

让学生掌握中式铺床所需物品规格及数量 ：

1、 比赛用床的规格:110×200×44(厘米) 1张 2、 床上用品的规格为:

床单 275×200(厘米) ×1条     枕芯 45×75(厘米)× 2个

枕套50×80(厘米)× 2条 被芯规格自定×1条 被套规格自定×1条

3、 色彩:不做统一要求，但自备物品之间应协调；

 4、 布草质量:符合行业标准的要求。

**7.8 教学单元的参考资料**

1、 李雯.酒店前厅与客房业务管理[M].大连：大连理工大学出版社，2005**.**

2、 陈雪琼.前厅、客房的服务与管理[M].北京：机械工业出社，2005.

3、 周志宏，陈江.前厅客房服务与管理[M].长沙：中南大学出版社，2005.

4、国家旅游局人事劳动教育司.客房服务与管理[M].北京：旅游教育出版社，2011.

5、王培来.酒店前厅客房运行管理实务[M].上海：上海交通大学出版社，2012

6、于英丽.前厅客房服务技能实训教程[M].东北财经大学出版社，2006

7、刘红专．客房服务与管理[M].广西：广西师范大学出版社，2014.7

**教学单元六**

**项目三 开夜床**

**7.1单元教学时间：4节**

**7.2单元教学目标：**

掌握晚间服务的内容、程序及服务规范，达到能够根据规范要求熟练操作的能力。

**7.3单元教学内容：**

(1)夜床整理的的基本步骤、操作路线、操作时间介绍

(2)教师分步骤示范各环节的操作要领和应达到的效果

(3)学生操作练习，教师加以指导

（4）教师点评、总结

重点：开夜床的操作步骤

难点：具体操作过程的规范

**7.4 单元教学过程 ：**

一、播放视频，视频将对客房的开夜床服务内容等作介绍，使学生对客房开夜床的工作有初步认识。要求学生们认真观看视频内容，并对视频中的要点作出记录。

二、视频结束后，总结所看内容，并针对视频中的要点随机提出相应问题，抽取学生回答。

三、将学生带入客房，示范开夜床过程（讲授法，播放录像）

四、再次讲解操作的程序（讲授）

具体操作程序包括：

①进入客房

②整理卧室

③开夜床

④补充房间用品

⑤整理卫生间

⑥回到卧室拉上遮光窗帘，并注意检查

⑦按规定将空调调节好，除夜灯和床头灯外，关掉其余灯具

⑧自我检查一遍，确认无误后退出房间

⑨填写“晚间服务记录”

六、开夜床过程中的突发事件处理（案例分析）

**7.5 单元教学方法 ：**

演示法、讨论法、讲授法、视频播放

**7.6 单元作业安排及课后反思**

1、开夜床的基本程序是怎样的？

2、开夜床的注意事项有哪些？

**7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求**

教师课前准备好各种实验用品及教材教辅、花名册等上课资料；明确执行步骤；熟悉实验教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

**7.8 教学单元的参考资料**

1、《职业技能鉴定教材》编审委员会 前厅服务员（第一版）[M]北京：中国劳动社会保障出版社

2、曹艳芬.酒店前厅服务与管理[M].天津：天津大学出版社，2011，193-211

3、王培来.酒店前厅客房运行管理实务[M].上海：上海交通大学出版社，2012，257

4、[朱小彤](http://search.wl.cn/search.aspx?index=2&q=%e6%9c%b1%e5%b0%8f%e5%bd%a4).客房服务与管理[M].广州：[广东旅游出版社](http://search.wl.cn/search.aspx?index=3&q=%e5%b9%bf%e4%b8%9c%e6%97%85%e6%b8%b8%e5%87%ba%e7%89%88%e7%a4%be)，2009.

5、陈润丽.客房部运营管理[M].北京：电子工业出版社，2009.

6、张蕾.客房服务与管理[M].北京：中国传媒大学出版社，2008**.**.

7、黄英，林红梅.饭店客房管理实务[M].北京：清华大学出版社，2008.

**教学单元七**

**项目四 卫生间的清扫**

**7.1单元教学时间：4节**

**7.2单元教学目标：**

了解卫生间清洁的基础知识，掌握清洁卫生间的程序与标准，达到能够按照规范要求熟练操作的能力。

**7.3单元教学内容：**

(1)卫生间清扫的基本步骤、注意事项

(2)准备清洁盒、吸尘器

(3)教师分步骤示范各环节的操作要领和应达到的效果

(4)学生实践操作，教师加以指导

(5)教师点评总结

重点：卫生间清扫的操作步骤

难点：具体操作过程的规范

**7.4 单元教学过程 ：**

一、播放视频，视频将对客房的卫生间清扫内容等作介绍，使学生对客房卫生间的清扫的工作有初步认识。要求学生们认真观看视频内容，并对视频中的要点作出记录。

二、视频结束后，总结所看内容，并针对视频中的要点随机提出相应问题，抽取学生回答。

三、将学生带入客房，示范卫生间过程（讲授法，播放录像）

四、再次讲解操作的程序（讲授）

具体操作程序包括：

①开

②冲

③收

④洗与擦同步进行

⑤添

⑥刷

⑦吸

⑧关（观）

⑨登

**7.5 单元教学方法 ：**

演示法、讨论法、讲授法、视频播放

**7.6 单元作业安排及课后反思**

1、卫生间的清扫程序是怎样的？

**7.7（单元）课前准备情况及其他相关特殊要求**

教师课前准备好各种实验用品及教材教辅、花名册等上课资料；明确执行步骤；熟悉实验教学要点。学生准备好教材，笔记本等文具；手机设置为静音状态。

**7.8 教学单元的参考资料**

1、徐文苑，贺湘辉．饭店前厅管理实务（第1版）[M] ．广州：广东经济出版社，2005.10．

2、徐文苑．饭店客房管理实务（第1版）[M]．广州：广东经济出版社，2005.10．

3、孙丽坤，盖玉妍，吴宝宏.前厅客房服务与管理 [M].长春：东北师范大学出版社，2007.

4、胡剑虹. 饭店前厅客房服务与管理[M].北京：科学出版社，2006.

5、陈润丽.客房部运营管理[M].北京：电子工业出版社，2009.

6、张蕾.客房服务与管理[M].北京：中国传媒大学出版社，2008**.**.

7、黄英，林红梅.饭店客房管理实务[M].北京：清华大学出版社，2008

# 8．学生课程学习要求

## 8.1学生自学的要求

《客房实务》课堂教学有限，为更好地掌握本门课程，每个同学都应认真做好自主学习。在这种模式中，学生不再是外界刺激的被动接受者，而是知识意义的主动构建者；教师也不再是知识的传授者、灌输者，而是教学过程的组织者、指导者和促进者；教材所提供的知识不再是教师传授的主要内容，而是学生主动建构意义的对象；媒体也不再是帮助教师传授知识的手段和方法，而是用来创设情景、进行协作学习和会话交流，即作为学生主动学习、协作式探索的认知工具。当情景和训练问题一旦确定后，教师不是直接告诉学生应当如何去解决面临的问题，而是向学生提供解决该问题的有关线索，所有的问题都要由学生自己通过学习和思考得出答案。

## 8.2课外阅读的要求

1. 本课程教师应教会学生使用学院图书馆电子资源，使其能自行检索与查阅客房服务与管理类相关图书资料。
2. 本课程教师应向学生推荐扩充性学习材料（包括相关学术论文、理论前沿跟踪、客房服务与管理实例、各类的相关参考书籍等），并指导学生阅读学习，从而拓宽学生的知识面，为学生自主学习创造良好条件。

## 8.3课堂讨论的要求

1. 针对课程中存在的问题、平时学生所提的问题以及客房服务与管理的前沿问题，选出有代表性的在课堂上讨论，并鼓励学生积极发言，做到真正理解掌握。
2. 鼓励创新，启发、引导学生提出一些好的思路、方法并加以讨论，激发学生的学习热情。
3. 通过讨论课，使学生进一步理解掌握客房服务与管理的基本理论和方法，初步具有解决一般客房服务与管理问题的能力，培养学生的综合管理素质，为以后的工作学习打下坚实的基础。

## 8.4课程实践的要求

 本课程为专业实践课程，希望学生能自觉爱护酒店客房的材料和相关设施设备，并按老师的要求主动准备相关客房用具。

# 9．课程考核方式及评分规程

## 9.1成绩的构成与评分规则说明

本课程在考核评价方面，实行“过程与结果考核相结合”的考核方式。

本课程共2学分 ，课程总评成绩的评分标准为：平时成绩占20％；实验操作占50%，期实验报告占30％。

（1）平时成绩（20％）的评分标准：

考勤10％：要求不迟到早退，不随意请假，不无故旷课。凡迟到早退、病假、事假一次以上最终成绩不能为优；无故旷课一次直接重修。

实验态度10％。主要指实验的自觉性、积极性及主动性等

（2）实验操作（50％）的评分标准：

按实验操作要求进行操作，根据客房中式铺床评分标准得出的分数这算50%的成绩作为该门课程的实验分数。

（3）实验报告（30％）的评分标准：

实验报告各要素齐全，内容全在丰富，书写整齐计优秀；未达标准降相应等级。

## 9.2考试形式及说明（含补考）

 本实验课为旅游和酒店专业的考查课程。由实验指导老师根据学生的实验出勤情况（20%）、实验平时操作情况（50%）、实验报告内容（20%）进行综合评分。 该课程成绩评定按“优、良、中、及格、不及格”五级计分。实验出勤缺一次，该实验项目成绩成绩按不及格计算；未在规定时间内交实验报告的，该实验的实验报告成绩按不及格计算。该课程不设补考，总评成绩不及格直接重修。

# 10.学术诚信规定

## 10.1考试违规与作弊

本课程属于考查课程，不设置期末闭卷考试。相关规定参照9项内容。

##  10.2杜撰数据、信息等

 在课程教学大纲实施过程中，杜撰数据、信息等是不诚信的一大表现，这种不诚信可能体现在教师和学生两个层面。因此，关于这方面的诚信规定，应该表达出对教师和学生双方的诚信约束。

1)教师方面

教师在设计课程教学大纲、进行课程单元知识理论介绍、案例分析、专题讨论和演算练习等过程中，应该保证数据信息的时效性、真实性和准确性，杜绝捏造和随意篡改等行为的发生，保证严肃、严谨的治学风范。

2）学生方面

学生在完成书面作业、参与专题讨论和进行调查研究等过程中，应该本着求真务实的态度，正确、合理、严谨地对待相关的数据信息处理，培养积极、踏实的为学之风。

## 10.3学术剽窃等

该门课程为实验课程，所有训练内容以及项目板块要求均为任课教师与实验辅助教师共同商讨得出，不存在任何剽窃行为。

# 11．课堂规范

## 11.1课堂纪律

1、学生应尊重教师，自觉遵守《高等学校学生行为准则》、学院规定的学生守则、各项纪律和本行为规范，培养良好的学风，服从校历规定和个人课表计划，认真完成所修课程的教学过程。

2、学生应至少提前5分钟到达上课地点，按上下课时间规定，不得迟到、早退或旷课。除特殊原因外，因病或因事不能到课者，应事先办理有关请假手续并经过批准，否则以旷课论处。

3、学生在实验前应做好准备，携带与上课相关的书籍、资料、笔记本及必备的学习用具。上课时不得饮食，不看与课程无关的书籍、资料，不影响、不妨碍他人听课，不得随意出入课堂。

4、学生在上实验课期间，应将手机调至静音，关闭其他与教学无关的电子娱乐设备，集中精力听课，参与课堂活动。对上课玩手机或其他电子产品、拨打或接听手机，收发手机短信、使用手机上网的学生，任课教师有权予以口头警告，严重者在本次授课期间可暂时代为保管其手机和电子产品。

5、在教师授课过程中，学生有问题需要提问时，应举手示意，经教师允许后用普通话发问。

6、在教师授课过程中，学生因身体原因无法坚持上课的，可向教师举手示意并说明情况后离开课堂。必要时，教师应安排学生护送患者就医或回寝室休息。

7、下课时间临近时，学生不能以各种方式催促教师下课，也不应提前收拾书本和学习用具，做出离开教室的准备，更不许起哄。

8、学生对课程教学的意见、建议和要求，应及时向教师本人或通过课程协调人（班主任）向教师反映，不得以不认真听课、逃（旷）课、不参与课堂活动、早退、不完成或不提交实验报告等方式表达。

9、学生不得随意搬动教室内的教学设备，不得私自使用各类教学用公共计算机、投影仪、实验实训设备等。如造成损坏，必须按价赔偿，情节严重的给予相应处分。

## 11.2课堂礼仪

（1）教师课堂礼仪：仪容仪表整洁大方，衣着庄重得体，不着奇装异服，不浓妆艳抹；做好课前准备，保持良好的精神状态；教学要讲普通话，语言文明不粗俗；教学姿态要自然，举止文明；课堂上不接听电话，不做与教学无关的事情。

（2）学生课堂礼仪：学生上课若迟到，应先报告，老师允许后方可进入教室。学生进入课堂应着装得体整齐，不得穿拖鞋、背心进入教室；在教室内不吸烟，不高声喧哗，不追逐打闹，言行文明，举止优雅；爱护教室卫生，不乱扔纸屑；不在教室吃零食或早餐；坐姿端正；尊敬老师，珍惜老师的劳动，自觉遵守课堂纪律。

# 12．课程资源

## 12.1教材与参考书

**12.1.1教材：**

刘红专．客房服务与管理[M].广西：广西师范大学出版社，2015.7

**12.1.2参考书：**

1. 余炳炎.《饭店前厅与客房管理》[M].南开大学出版社，2001

2.孟庆杰，唐飞.《前厅客房服务与管理》[M].大连：东北财经大学出版社，2002.3

3.吴军卫，程道品.《饭店前厅管理》[M].重庆大学出版社，2005年

4.徐文苑.《饭店客房管理实务》（第1版）[M]．广州：广东经济出版社，2005.10

5. 杨华.《客房服务与管理》[M].北京：中国商业出版社，2012.

6. 廖建华.《前厅客房服务与管理》[M].大连：大连出版社，2012.

7.周本胜.《客房服务与管理》[M].北京：北京师范大学出版社，2012.

8.曹红，谌文.《酒店客房服务与管理》[M].长沙：湖南大学出版社，2010.

9.周梁，骆颂.《客房服务与管理》[M].武汉：华中科技大学出版社，[2010](http://book.kongfz.com/year_2010/).

10. 宋俊华.《客房服务与管理》[M].北京：中国铁道出版社，[2009](http://book.kongfz.com/year_2009/).

11.王培来.《酒店前厅客房运行管理实务》[M].上海：上海交通大学出版社，2012

12.于英丽.《前厅客房服务技能实训教程》[M].东北财经大学出版社，2006

  13.孔永生.《前厅与客房细微服务》[M].中国旅游出版社，2007年。

  14.方伟群.《前厅实务与特色服务手册》[M].中国旅游出版社，2007年。

15.吴玲.《前厅运行与管理》[M].上海：上海交通大学出版社，2011.

16.孟庆杰，唐飞.《前厅客房服务与管理》（第三版）[M].大连：东北财经大学出版社有限责任公司，2010.

17.曹艳芬.《酒店前厅服务与管理》[M].天津：天津大学出版社，2011

18.潘雪梅，王立职.《前厅服务与管理》[M].北京 中国铁道出版社，2009
19. 胡蔚丽.《前厅服务实训教程》[M].北京 科学出版社，2007
20. 宋健强.《前厅服务与管理》[M].北京: 经济科学出版社，2008

21.张青云．《前厅管理》（第1版）[M]．郑州：郑州大学出版社，2009.8．

22.徐文苑，贺湘辉．《饭店前厅管理实务》（第1版）[M] ．广州：广东经济出版社，2005.10．

23.孙丽坤，盖玉妍，吴宝宏.《前厅客房服务与管理》 [M].长春：东北师范大学出版社，2007

24.胡剑虹. 《饭店前厅客房服务与管理》[M].北京：科学出版社，2006.

## 12.2专业学术专著

1. 王大悟，《酒店实用服务学》[M].北京：北京燕山出版社，1994

（2）周宗清，《旅游及酒店管理学》[M].北京：中国人民大学出版社，2014

 （3）冯俊，张运来《服务管理学》[M].北京：科学出版社，2010

 （3）冯俊，张运来.《服务管理学》[M].北京：科学出版社，2010

（4）周三多，陈传明，鲁明.《管理学-原理与方法》[M].上海:复旦大学出版社,2013

（5）周宗清.《旅游及酒店管理学》[M].北京：中国人民大学出版社，2014

（6）谢彦君，《基础旅游学》[M].北京：中国旅游出版社，2001

## 12.3专业刊物

国内刊物:

（1）旅游学刊

（2）饭店现代化

（3）旅游地理

（4）中国旅游报

（5）四川旅游学院学报

（6）旅游科学

（7）旅游管理

 国外刊物：

 （1）Hospitality Management 酒店管理

 （2）Tourism Management旅游管理

 （3）Annals of Tourism Research 旅游研究年刊

## 12.4网络课程资源

（1）湖北职业技术学院客房服务与管理精品课程<http://jdqt.jpkc.hbvtc.edu.cn/index.htm>

（2）广东轻工业职业技术学院饭店前厅服务与管理精品课<http://ecourse.gdqy.edu.cn/jp_guojiaji/2008/fdqt/default.asp>

（3）贵州商业高等专科学校前厅与客房管理省级精品课程<http://course.jingpinke.com/d>

（4） 浙江经济职业技术学院前厅与客房实务课程网站http://qtkf.wlkc.zjtie.edu.cn/index.php

## 12.5课外阅读资源

中国国家旅游局：<http://www.cnta.com/>

中国旅游营销网：http://www.aatrip.com

 [中国营销传播网：](http://www.isubscribe.com.au/title_info.cfm?prodID=778)http://www.emkt.com

迈点网：<http://www.meadin.com/>

饭店门户网http://www.fdw.roboo.com/

旅游中国网http://www.lvyouzhongguo.com/

中国商业新闻网http://www.cucnews.com/

印度中文网http://www.indiancn.com/

中央政府门户网站http://www.gov.cn/

中国江门网http://www.jmnews.com.cn/index.htm

# 13．教学合约

## 13.1教师作出师德师风承诺

 　本人承诺将自觉遵守学校的各项教学规章制度，自觉维护老师的职业道德规范，为人师表，率先垂范，爱岗敬业，尊重学生，努力上好每一次课，以教书育人为已任。

## 13.2阅读课程实施大纲，理解其内容

学生在本门课程开始的第一周之内，认真仔细阅读本课程实施大纲，准确理解本大纲的要求与内容，不明确的地方可向任何教师请教，务必做到对每一部分内容都有清楚的认识。

## 13.3同意遵守课程实施大纲中阐述的标准和期望

学生在准确理解本课程实施大纲的基础上，签署姓名，承诺并确保在接下来的课程进行中认真遵守，不得违反。

# 14．其他说明

1、建议能多组织学生进行课外社会实践。

2、作为《客房实务》课程教学大纲实施所必须遵守的行为规范，原则的确立是大纲行为控制的必要前提。大纲实施原则如表14-1所示：

表14-1 课程大纲的实施原则及解释

|  |  |
| --- | --- |
| **诚实、守信、理性** | 以诚实为大纲实施过程规范的基础 |
| 以诚信为大纲实施制度贯彻的保障 |
| 以理性为大纲实施行为推进的根据 |
| **善良、奔放、儒雅** | 在行为中融入善良的品格 |
| 在行为中展现奔放的热情 |
| 在行为中锤炼儒雅的气质 |
| **求实、勤奋、创新** | 教学双边在制度框架内的求真务实 |
| 学习行为在过程阶段上的勤奋刻苦 |
| 人才培养在实践与理念上奋进创新 |

 （完）

 撰写人：李学琴

 2017-1