|  |
| --- |
|  |
|  |
| **2023 — 2024学年第二学期** |
| **客房服务与管理 教学计划** |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **教 学 部 信息工程部** |
| **专 业 高星级饭店运营与管理**  **班 级 22/23酒店班 .** |
| **任课教师 翟兆燕 .** |
|  |
|  |
|  |
| **2024年 2 月 26 日** |
|  |
| 1. **教学目标：**(目的要求、质量标准)   1.学生能够熟练地掌握服务基本技能和中式铺床的服务礼。以达到职教高考标准。  2.学生能够认真地对待每次的模拟考试，查漏补缺。  3.能够在专业技能和理论学习中，相辅相成，提升学生的理论和技能水平，利于树立正确的择业观。 |
| 1. **学情分析**：   高一，学生对酒店专业认识还不够全面，学习动力一般，需要积极引导，提升学生的学习欲望。高二，学生的目标比较明确，学习动力相对较足，能够自主学习。客房服务与管理这门专业课程知识点比较零碎且较多，对于基础知识的把握不够牢固，需要加强记忆。学生对于个别知识点的理解还不够深刻，答题准确性有待提高。本班女生较多，自主学习时聊天现象时有发生，自制力有待提高。 |
| 1. **教材分析：**   教材选用职教高考专用教材，按照酒店管理专业最新考试标准进行编写。全书以考点相串联，对相关知识点进行了分析和总结。通过“考点精析”和“典例透析”两个环节，使学生对知识点有全面立体的了解和掌握。 |
| 1. **教学重点难点：**   1.识记并理解中式铺床的程序，掌握客房相关知识点。  2.能够熟练掌握客房服务技能，在技能考试中考一个优异成绩。  3.提升学生的思想道德素养和技能素养。 |
| 1. **教学方法及采取措施：**   1.背诵记忆基础知识点。利用小组合作方式检查默写。  2.讲授做题技巧，通过典型例题等练习、分析，提升学生的审题能力、答题规范能力。  3.在教学中发挥学生自主学习、合作学习的作用，老师适时指导、点播。使学生对知识点有更全面的掌握。  4.在教学中进行思想道德素养教育全面践行社会主义核心价值观。 |

|  |
| --- |
| **附：学 期 授 课 计 划 表** |

**学 期 授 课 计 划 表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **周次** | **时间** | **授课章节及内容提要** | **重点和难点** | **课时** | **备注** |
| **1** | **2.26--3.03** | 期末考试试题讲解 | 易混点 | 4 |  |
| **2** | **3.04--3.10** | 了解岗位概况 | 熟悉客房产品 | 2 |  |
| **3** | **3.11--3.17** | 了解岗位概况 | 做一名优秀的客房服务员 | 4 |  |
| **4** | **3.18--3.24** | 熟悉清洁准备 | 清洁器、清洁剂 | 4 |  |
| **5** | **3.25--3.31** | 清洁保养客房 | 清扫整理走客房 | 4 |  |
| **6** | **4.01--4.07** | 技能训练 | 中式铺床 |  |  |
| **7** | **4.08--4.14** | 清洁保养客房 | 清扫其他客房 | 4 |  |
| **8** | **4.15--4.21** | 中餐铺床（一） | 技能训练 | 4 |  |
| **9** | **4.22--4.28** | 中餐铺床（二） | 技能训练 | 4 |  |
| **10** | **4.29--5.5** | 清洁保养客房 | 实施计划卫生 | 2 |  |
| **11** | **5.06—5.12** | 提供对客服务 | 提供小酒吧服务 | 4 |  |
| **12** | **5.13--5.19** | 提供对客服务 | 提供洗衣服务 | 4 |  |
| **13** | **5.20--5.26** | 提供对客服务 | 提供擦鞋服务 | 4 |  |
| **14** | **5.27--6.02** | 提供对客服务 | 提供租借和报修服务 | 4 |  |
| **15** | **6.03--6.09** | 维护客户关系 | 服务VIP客人 | 4 |  |
| **16** | **6.10--6.16** | 维护客户关系 | 处理投诉事宜 | 4 |  |
| **17** | **6.17--6.23** | 维护客户关系 | 应对意外事件 | 4 |  |
| **18** | **6.24--6.30** | 保障客房安全 | 安全隐患及消防安全 | 4 |  |
| **19** | **7.01-7.07** | **期末复习** | | | |
| **20** | **7.08-7.12** | **期末考试** | | | |