

湖南农业大学高等教育自学考试 实践性环节课程考核大纲

客房与前厅服务技能（实践）

（课程代码：08643）

湖南农业大学组编
2022 年 10 月

湖南农业大学高等教育自学考试实践性环节课程

考核大纲

课程名称：客房与前厅服务技能(实践)

课程代码：08643

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

客房前厅服务技能（实践）是高等教育自学考试旅游管理（专科）专业的专业选修课。主要向学生系统地介绍了饭店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作技能。

通过本课程的学习，应使学生初步掌握客房预订、入住登记、大厅服务与客人离店结账服务等前厅服务技能；掌握客房接待服务、客房物品管理等技能。着力培养考生应用客房前厅服务技能和操作方法，灵活解决相关客房前厅服务实际问题的能力。

二、课程目标与基本要求

通过学习，使学生了解并掌握前厅与客房服务的基本操作程序与技能，具备饭店前厅与客房服务员所必须掌握的基本理论和基础知识，熟悉酒店前厅部与客房部运行与管理的基本程序和方法，具有熟练的服务技能。

三、与本专业其他课程的关系

本课程的先修课程包括旅游经济学、饭店管理概论等课程，后续课程包括旅行社经营与管理、旅游与饭店会计等课程。

第二部分 考核内容与考核目标

一、学生应达到的实践能力和标准

1. 掌握客房预订、前台接待、前厅系列服务能力。
2. 掌握清洁卫生服务与管理、客房服务能力。
3. 掌握房价的确定方法、控制安排方法及客房经营统计分析的主要指标和计算分析方法。
4. 掌握客房设备选择、使用、保养以及有效管理客房布件和客房日用品的能力。
5. 掌握防范潜在的灾难和面对突发事件应采取的措施的能力。

二、考核知识点与考核目标

实践项目一 预订服务

（一）实践内容

1. 预订准备
2. 客房预订
3. 预订的变更和取消
4. 超额预订

（二）考核知识点及考核要求

客房预订、预订的变更和取消，要求达到“熟练掌握”层次

预订准备要求达到“基本掌握”层次

超额预订要求达到“初步掌握”层次

实践项目二 接待服务

（一）实践内容

1. 接待准备
2. 入住登记
3. 推销客房
4. 为住店客人办理换房、续住

（二）考核知识点及考核要求

接待准备、入住登记，要求达到“熟练掌握”层次

为住店客人办理换房、续住要求达到“基本掌握”层次

推销客房要求达到“初步掌握”层次

实践项目三 客房服务

（一）实践内容

1. 客房清洁程序及规范
2. 中式铺床操作规程
3. 西式铺床操作规程
4. 开夜床操作规程

（二）考核知识点及考核要求

客房清洁程序及规范、中式铺床操作，要求达到“熟练掌握”层次

中式铺床操作，要求达到“基本掌握”层次

开夜床操作规程，要求达到“初步掌握”层次

实践项目四 客房价格管理及经营统计分析

（一）实践内容

1. 客房价格种类、影响因素
2. 房价的确定方法和控制调整方法
3. 客房经营统计分析的主要指标和分析方法

（二）考核知识点及考核要求

客房价格种类、影响因素，要求达到“熟练掌握”层次

房价的确定方法和控制调整方法，要求达到“基本掌握”层次。

客房经营统计分析，要求达到“初步掌握”层次。

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“初步掌握”、“基本掌握”、“熟练掌握”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

初步掌握：能运用有关知识和技能解决比较简单的问题，是低层次的要求。

基本掌握：能运用有关知识和技能解决一般的应用问题，是较高层次的要求。

熟练掌握：能运用有关知识和技能熟练解决最基本的应用问题或者能运用相关知识和技能解决有一定难度的应用问题，是最高层次的要求。

二、教材

1. 指定教材

无

2. 参考教材

前厅与客房管理，田雅琳主编，机械工业出版社，2015 年版

饭店前厅与客房管理，朱承强主编，南开大学出版社，2010 年版

前厅客房服务实训教程，曹红主编，旅游教育出版社，2009 年版

三、实施指导与要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各项目的知识点。

2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。

3. 指导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。

4. 指导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。

5. 指导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。

6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。

7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。