



教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材
全国高职高专旅游类“十二五”示范教材

曹艳芬 主编

TOURISM
酒店客房
实务





教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材
全国高职高专旅游类“十二五”示范教材

TOURISM

酒店客房

实务

本教材编写委员会

主编 曹艳芬

副主编 吴亚娟 罗朝霞 刘 勇

参编者 邵晓莉 梅 倩 张 萍



南京师范大学出版社
NANJING NORMAL UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

酒店客房实务/曹艳芬主编. —南京:南京师范大学出版社,2012.5

(全国高职高专旅游类“十二五”示范教材/黄震方总主编)

ISBN 978-7-5651-0684-2

I. ①酒… II. ①曹… III. ①饭店—商业服务—高等职业教育—教材②饭店—商业管理—高等职业教育—教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 048443 号

书 名	酒店客房实务
主 编	曹艳芬
责任编辑	崔 兰
出版发行	南京师范大学出版社
地 址	江苏省南京市宁海路 122 号(邮编:210097)
电 话	(025)83598077(传真) 83598412(营销部) 83598297(邮购部)
网 址	http://www.njnup.com
电子信箱	nspzbb@163.com
印 刷	扬中市印刷有限公司
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	14.5
字 数	292 千
版 次	2012 年 5 月第 1 版 2012 年 5 月第 1 次印刷
印 数	1—3 600 册
书 号	ISBN 978-7-5651-0684-2
定 价	34.50 元

出 版 人 彭志斌

南京师大版图书若有印装问题请与销售商调换

版权所有 侵犯必究

全国高职高专旅游类“十二五”示范教材专家指导委员会

主任:黄震方(南京师范大学)

副主任:黄维兵(四川烹饪高等专科学校) 海米提·依米提(新疆大学)

委员:(按姓氏笔画排序)

王全在(内蒙古财经学院)

王美萍(北京联合大学)

石强(深圳职业技术学院)

冯玉珠(河北师范大学)

朱水根(上海旅游高等专科学校)

杨坚(西南大学)

杨柳(中国饭店协会)

汪京强(华侨大学)

邹益民(浙江大学)

林伯明(桂林师范高等专科学校)

赵桂毅(淄博职业学院)

唐文(吉林商业高等专科学校)

徐桥猛(无锡商业职业技术学院)

彭诗金(郑州轻工业学院)

魏洁文(浙江商业职业技术学院)

全国高职高专旅游类“十二五”示范教材编审委员会

主任:黄震方(南京师范大学)

徐蕾(南京师范大学出版社)

副主任:黄维兵(四川烹饪高等专科学校)

林荣芹(南京师范大学出版社)

委员:(按姓氏笔画排序)

丁彦宏(河北旅游职业学院)

方法林(南京旅游职业学院)

匡家庆(南京旅游职业学院)

刘伟(广东金融学院)

刘晓琳(山东旅游职业学院)

刘惠芹(江苏经贸职业技术学院)

吉良新(日照职业技术学院)

吴云(上海旅游高等专科学校)

吴江(南京师范大学)

吴丽云(中国旅游研究院)

汪京强(华侨大学)

宋益丹(南京旅游职业学院)

张树夫(应天职业技术学院)

张骏(南京旅游职业学院)

张晶(上海旅游高等专科学校)

邹统钎(北京第二外国语学院)

周春林(南京旅游职业学院)

胡强(江苏经贸职业技术学院)

姜爱萍(南京师范大学出版社)

徐桥猛(无锡商业职业技术学院)

徐洪灿(应天职业技术学院)

崔兰(南京师范大学出版社)

曹艳芬(湖北职业技术学院)

谢元博(桂林旅游高等专科学校)

詹兆宗(浙江旅游职业学院)

滕玮峰(浙江商业职业技术学院)

魏凯(山东旅游职业学院)

总序

近年来,我国高等职业教育主动适应经济社会发展的需要,以培养生产、建设、服务、管理第一线的高素质技能型专门人才为主要任务,坚持以服务为宗旨、以就业为导向,走产学研结合发展道路,通过不断深化教育教学改革,推进体制机制和办学模式创新,办学思路日益明确,教育规模不断扩大,人才培养质量显著提升,为经济社会的发展提供了强大的人才支撑和智力支持。

“十二五”时期是我国高等职业教育稳步发展和全面提升的关键时期,是办学活力明显增强,办学水平整体提升,服务能力显著提高的重要时期,是高等职业教育深化改革、创新发展的攻坚时期。这一期间,也是我国文化和旅游业大发展、大繁荣的黄金机遇期。高等旅游职业教育面临着巨大的行业人才需求,也肩负着深化教育教学改革,全面提高教育质量,培养高素质技能型旅游专门人才的历史重任。

教材是实现教育目的的主要载体,是教学的基本依据,是培养高质量优秀人才的基本保证。伴随着我国高等旅游职业教育的发展,教材建设也取得了明显的成果,教材种类大量增多,教材内容不断丰富,对促进高等旅游职业教育发展起到了积极的作用。但是,现有的高职旅游教材还存在一些不足,主要表现在:一是高职教育特色不强,仍然没有完全摆脱本科压缩型的教材模式;二是教材内容与生产实践结合不紧,实践性内容相对不足,没有充分体现行业生产实践和职业技能鉴定规范的要求;三是教材低水平重复建设现象比较严重;四是教材内容比较单调、陈旧,难以适应现代技术、行业发展和教学改革要求。

高职旅游教材的编写是一项研究课题,需要变革和创新。应根据高职培养目标准确进行教材定位,按照应用导向设计教材内容结构,将“做中学”、“用中学”、“工学结合”等现代性、实用性观念融入教材,进入课堂教学。必须面向广大学生,研究专业的职业特点及培养目标的业务规格,突破传统教材框架,探索易于高职学生接受的编写模式和内容体系,编写体现高职院校自身特色的专业教材,使教材真正成为实现旅游教学与职业紧密对接的现代教学媒体。

高职旅游示范教材的编写更是一项系统工程,需要多领域高水平协同研发。南京师范大学出版社在全国范围内精心组织编审、编写团队,其研发历经三年多时间。从深入一线课堂进行调研,听取相关领域众多师生的意见;到向全国不同教学层次学者、行业专家征求高职旅游课程建设与教材改革、行业发展新建议、新要求,在全国多所骨干、示范性高职院校旅游类重点建设专业和精品课程负责人中遴选作者;再到多次召开调研会、编委会、组稿会、统稿会、评审会……其目的在于如何让教材跟上时代步伐、体现高职旅游类课程改革最新成果,彰显教材示范性。

本套教材结合高职旅游专业的特点,围绕工作过程(任务)系统化的课程要求,在遵循科学性、职业性、实用性、创新性、示范性的编写原则同时,在现代职业教育理念与教材有机融合、体现课程改革与高职教材特点、教材框架体系与教材内容选择、教材编写队伍与编写方式、教材立体化开发和呈现形式等方面,体现出较好的示范价值。

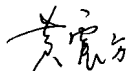
本系列教材基本涵盖了当前高职高专院校旅游管理、酒店管理专业基础课、专业核心课程。编写体例分两个版本:A版偏重理论知识的课程体例,提倡以案例化、能力活动化形式展现;B版偏重实践操作的课程体例,提倡以情境化、实操化形式展现。无论是A版还是B版,其基本体例都包括目标—过程—评价。为了让学生在学的过程中能够了解并熟悉行业要求,我们在体例设置上把“目标”进一步细化,分为“行业要求”和“学习目标或终极目标”;为了把“知识和技能”融进学习任务或工作任务中,在每个教学任务下分设了“任务目标”、“案例聚焦”、“任务执行”、“任务拓展”、“任务反馈”栏目(另外,有些教材在栏目的增减或措辞上稍有差异,以适应相关课程的具体发展要求),加强了任务与任务、项目或模块与任务之间的条理性和系统性,突出了每个栏目下内容都是科学设置、合理设计的特点;为了使得学习过程和教学过程更加完整,我们在“模块评价或项目评价”栏目下分设了“知识/技能评价”、“能力应变或实训演练”、“模块链接或项目链接”三个小栏目,与行业动态、实训内容等相联系,使得学生在过程评价或实践演练中培养素质、积累经验、提高技能。

本套教材凝聚了国内多位高职旅游院校优秀教师和行业精英的智慧和经验,体现了现代旅游职业教育的特点和教育教学改革的成果,是高职旅游专业教材改革创新的一次有益尝试,对提高旅游专业教材质量,推进专业教材建设具有积极意义。

期待这套教材的出版,能在我国旅游人才的培养中发挥重要的作用,为促进高等旅游职业教育的发展作出更大的贡献。

教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会 主任委员

南京师范大学旅游系主任、教授、博士生导师

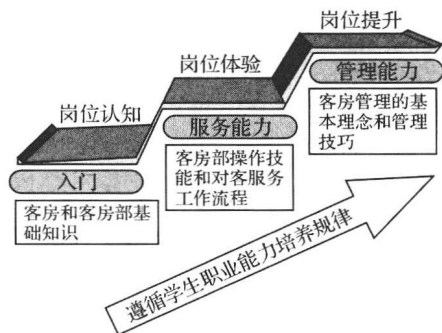


前言

本教材以教育部关于高职课程改革的具体要求为指导思想,与行业相关人员合作,根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关职业资格标准改革教学内容,以突出职业能力培养的编写理念进行教材开发设计。

本教材的体系从内容设计和结构设计来看,具有如下特点:

在内容设计上,本教材以酒店客房服务与管理职业能力培养为核心,结合行业前沿性、拓展性知识要点和管理技能,遵循学生职业能力培养的基本规律,按照项目—任务的结构,精心编排各部分内容。全书设计为岗位认知、岗位体验、岗位提升三大递级提升模块。随着学生学习任务的深入,技术复杂难度和学生学习难度逐渐增加,学生的能力也得到递级提升,体现了学习的可迁移性和成长性。



以酒店发展需要和客房实际工作过程为主线,以客房真实服务为项目载体,将三大模块又分解为认识客房及客房部、客房清洁保养、公共区域清洁保养、客房对客服务、洗衣房与布草房的运行与管理、客房质量管理、客房成本管理这七大项目,本着“项目导向、任务驱动”的原则,每个项目下根据工作内容又设置了若干学习任务。本教材以这三大模块、七项工作项目、十八个工作任务构成内容体系。

在结构设计上,每个项目都制定了行业目标和终极目标,从完成工作项目的角度出发,综合从事岗位操作必须掌握的知识、技能、态度,设置教学效果的检查与评估项

目,即项目评价和项目链接。每个学习任务根据行动导向教学模式进行编排,内容包括:任务目标、案例聚焦、任务执行、任务拓展、任务反馈,实现理论与实践相结合,教学做一体化。

本教材的特色主要反映在如下三个方面:

一是体现专业技能训练与管理能力培养相统一的教学理念。在强调服务知识和操作技能的同时,书中也系统地介绍了客房管理方面的专业知识。

二是体现内容的先进、精简和实用性。遵循科学性、实用性、先进性、规范性四项原则,本教材以项目和任务的形式,通过情境设计、案例引入、任务实施、任务拓展、任务反馈等环节,强化学生职业能力和职业素养养成,充分体现高职高专教育的特色。

三是体现教材的形象性。本教材从结构选择、内容编排、教学方式选择等方面作大胆改革,强调整体结构体例新颖,知识脉络简明、清晰、流畅,尽可能多使用图片、实物照片或图表格式将各个知识要点形象、生动地表现出来,大大增强教材的可读性与形象性。

“酒店客房实务”是旅游管理、酒店管理专业的专业主干课程。通过本教材的学习,运用丰富的教学模式,学生可掌握客房服务与管理的基本理论知识,熟悉酒店客房部运行与管理的基本程序和方法,具有熟练的客房服务技能,初步具备客房部主要区域的业务领班的素质和管理能力。

为了充分利用社会资源,加强校企深度融合,本教材由酒店行业专家和教育理论教师组成编写团队。编写任务具体分工是:项目一由湖北职业技术学院曹艳芬编写;项目二、四由湖北职业技术学院吴亚娟编写;项目三、五由湖北职业技术学院邵晓莉编写;项目六由十堰职业技术学院刘勇编写;项目七由扬州职业大学罗朝霞编写;教材部分行业资料、案例、图片等资料由厦门磐基皇冠假日酒店客房部高级主管梅倩、湖北孝感楚粤汇大酒店总经理张萍提供,湖北职业技术学院旅游与酒店管理学院院长张树坤、十堰职业技术学院旅游与涉外事务系主任吴明清也对本教材作出了指导。全书由曹艳芬拟定题纲并审定统稿。

本教材主要定位为高职高专院校旅游管理、酒店管理专业的教材,也可以作为酒店客房服务管理人员的岗位培训和自学用书。

在本书的编写过程中,本教材参考了国内外出版的部分书籍及文献资料,还得到了许多业内人士的帮助,在此一并表示衷心和诚挚的感谢!同时,由于作者水平所限,书中疏漏和错误之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

曹艳芬

目 录

总 序（黄震方） 001

前 言 001

岗位认知

项目一 认识客房及客房部	003
任务一 认识客房	003
任务二 认识客房部	018

岗位体验

项目二 客房清洁保养	039
任务一 客房常规清洁保养	039
任务二 客房专项清洁保养	065
项目三 公共区域清洁保养	074
任务一 公共区域卫生知识概要	074
任务二 认识清洁剂和清洁工具	077
任务三 公共区域及地面、墙面的清洁保养	084
项目四 客房对客服务	097
任务一 客房常规服务	097
任务二 客房个性化服务	107
项目五 洗衣房与布草房的运行与管理	129
任务一 洗衣房的运行与管理	129

任务二 布草房的运行与管理	137
---------------	-----

岗位提升

项目六 客房质量管理	149
任务一 客房清洁保养质量管理	149
任务二 客房对客服务质量管理	160
任务三 客房安全质量管理	172
项目七 客房成本管理	184
任务一 客房设备管理	184
任务二 客房用品管理	190
任务三 客房人员管理	196
任务四 客房预算管理	203

附录 客房服务员国家职业标准	212
----------------	-----

参考文献	221
------	-----

岗位认知

项目一 认识客房及客房部

◆项目目标

【行业要求】

能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局;熟悉客房设施设备及用品的种类、用途和标准,并能根据酒店的实际情况为客房选择配备设备及用品。

【终极目标】

使学生对客房部有初步的了解,能够正确认识和评价客房部在现代酒店中的作用,明确客房部业务运行的特点和工作任务,从而能够站在酒店整体的高度对客房部管理进行把握。

◆项目任务

客房是客人入住酒店时的投宿场所。客房部作为客房服务的管理机构,不论是在酒店经营收入的构成中,还是在整个酒店的服务质量和运行产生的影响上,都占有非常重要的地位。

任务一 认识客房 ——我工作的家

【任务目标】

能够正确区分各种客房类型及客房的功能布局;掌握客房设备用品的配备。

【案例聚焦】

提供给客人不合格的产品

9月10日早晨8:25左右,前台通知客房服务中心6106抢房,当时楼层服务员正在开会。客房服务中心还没来得及告诉服务员抢房,前台又通知6110退房。这时楼层服务员开完会了,客房服务中心通知服务员,先查6110后马上抢6106。当服务员查完6110,去工作间拿床单被罩时,前台通知说带客人把行李放入房间。服务员认为不妥,脏房是不可以面客的,可前台说只放行李,于是服务员便同意了。当时6106房间已基本整理完毕,只少床单被套了,还有一个麻将桌没有搬出来。可客人一进门就对服务员说:“你们半个多小时做不出一间房。”

【任务执行】

“客人是最高明的老师。”当客人投诉或抱怨时,所有酒店从业人员不能简单地认为是客人刁蛮或挑剔。客人也许不知道酒店服务与管理的原理与要求,但他们知道什么能令其方便与舒适。目前不少酒店存在如沐浴液、洗发液远离浴缸,香皂远离洗脸盆,淋浴间无搁架等情况。这充分说明许多酒店在“隐含服务”方面的欠缺,也说明酒店追求的只是设施设备的拥有,而不在乎设施设备是

否方便客人使用。这种没有充分考虑客人需要的服务肯定难以令客人满意。

一、客房类型

(一) 床的种类

床是酒店为客人提供休息和睡眠的

主要设备,也是客房分类的重要依据。床的种类和规格要根据酒店的等级和客房面积而定,没有统一的标准,一般有以下几种,见表1-1。

表 1-1 床的种类

名称	规格	备注
单人床(single bed)	1.2米×2米	客房内主要配置
双人床(double-size bed)	1.6米×2米	一般配置在单人间
大号双人床(queen-size bed)	1.8米×2米	又称皇后床
特大号双人床(king-size bed)	2米×2米	又称皇帝床
折叠床(folding bed)	0.8米×1.9米	主要用于加床
婴儿床(baby cot)	0.6米×1.2米	方便携带婴儿的客人使用

此外还有沙发床(studio bed)、隐壁床(murphy bed)和水床(water bed)等。随着宾客对床舒适度要求的不断提高,现代酒店对床的长、宽、高的尺寸也不断进行调整,床的种类也不断增加。

(二) 客房种类

随着市场经济的变化和酒店之间竞争的加剧,酒店为吸引不同消费层次、不

同消费需求的客人,客房的种类也日趋多样化。

1. 按房间结构分类

(1) 单间客房。由一间客房所构成的“客房出租单元”,称为单间客房。根据客房内床的配置状况,又可细分为以下几种:

① 单人间(single room)。(如表1-2)

表 1-2 单人间

房间配置	受众群体	客房特点	温馨提示
配置一张单人床	从事商务旅行的单身客人,消费较低的商务客人	舒适度有所欠缺,但不受其他客人影响	这是较早出现的一种房间类型。由于这种客房舒适度不及大床间,经济性不及标准间,这类客房数量逐渐呈下降趋势。目前在我国高星级酒店中这样的房间比较少
配置一张双人床(如图1-1)	适合商务散客和家庭旅行者	这种房间在一些酒店又称为“鸳鸯房”、“蜜月客房”或“夫妻房”。舒适度较高,大众化	近年来,随着商务客人的日益增多,高档商务客人很喜欢大床间的宽敞舒适。目前高星级酒店设置的商务单人间,就是以配备大床并增设先进办公通信设备为特色的

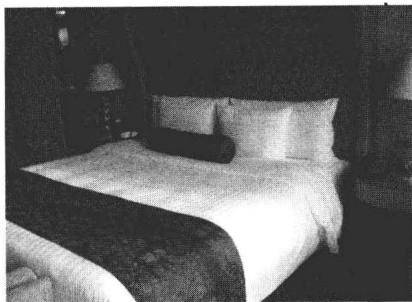


图 1-1 配置一张双人床的单人间



图 1-2 配置两张双人床的双人间

②双人间(twin room)。(如表 1-3)

表 1-3 双人间

房间配置	受众群体	客房特点	温馨提示
两张单人床,中间用床头柜隔开	旅游团队、会议客人、普通散客	这类客房在酒店中占极大部分,通常称为“标准间”或“双床间”。价格比较便宜,可供两位客人居住,不足之处就是会受到同房间其他客人影响	为提高出租率和方便客人,在大床间供不应求时,将两张床合并为大床,即可作为大床间出租
两张双人床。这种客房称为双双床(double-double room)(如图 1-2)	两位单身旅行者,夫妇或家庭旅行客人	显示高规格客房设计和独特的经营方式,客房的面积比普通标准间大,客人住得更为舒适	
配备一张双人床、一张单人床,或配备一张大号双人床、一张普通双人床	家庭旅行客人	方便、舒适	

③三人间(triple room)。(如表 1-4)

表 1-4 三人间

房间配置	三张单人床,属于经济型客房
受众群体	较低档的旅游团队、会议接待
客房特点	价格便宜,会受到同房间其他客人影响
温馨提示	中高档酒店这种类型的客房数量极少,有的甚至不设。当客人需要三人同住一间时,往往采用在标准间加一张折叠床的办法。目前,所有星级酒店都提供“加床”服务

(2) 套房。由两间或两间以上客房 构成的“客房出租单元”称为套房,根据

其使用功能和室内装修标准又可细分为下列几种:

①标准套房。标准套房又称普通套房,是由中间有门连通的两间单间客房组成,一间为起居室即会客室,另一间为卧室。这类客房将会客区域与卧室分开,比较适合有朋友来访或几个朋友一起出游的客人,因为它有一个单独的商谈区域,也可做一个小型会议室,会议团的会务组特别喜爱此类房间。(如图 1-3)

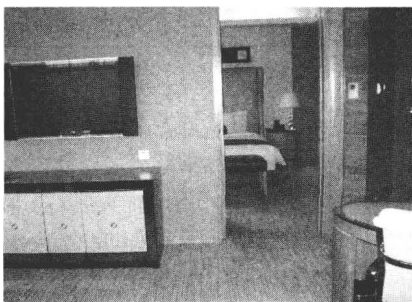


图 1-3 标准套房

②豪华套房。豪华套房的特点在于重视客房装饰布置、房间氛围及用品配备,以呈现豪华气派。通常配备大号双人床或特大号双人床。此类套间可以是双套间,也可以是三至五间,按功能可分为卧室、客厅、书房、娱乐室、餐室或酒吧等。(如图 1-4)

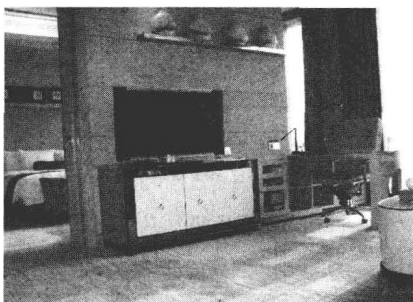


图 1-4 豪华套房

③商务套房。商务套房是专为商务活动的客人设计布置的。这类客房在办公设施、室内家具、用品的配备和布置等方面充分考虑到商务客人的需要,直通电话、收发传真、上网等服务项目也很周全。商务客房以快捷周到、方便舒适赢得越来越多客人的青睐,近年来特别在高星级酒店已成迅猛上升之势,因此,商务套房在客房中所占的比例也越来越高。(如图 1-5)



图 1-5 商务套房

④复式套房。它也称为立体套间,是一种两层楼套间,由楼上、楼下两层组成。其布置为起居室在楼下,卧室在楼上。

⑤连接套房。它也称组合套间,是一种根据经营需要专门设计的房间形式,两间相连的客房用隔音性能好、均安装门锁的两扇双重隔门连接起来,并配

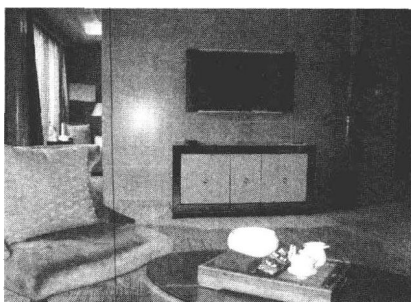


图 1-6 连接套房

有卫生间。需要时,既可作为两间独立的单间客房出租,也可作为套间出租,灵活性较大。这类客房特别适合家庭出游或亲朋好友出游使用。(如图 1-6)

⑥总统套房。它又称特套房,通常由五间以上的房间构成,多者达二十间。设有客厅、书房、娱乐室、会议室、随员室、餐室或酒吧间以及厨房等,还有的设室内花园。房间内装饰布置极其考究,设备用品富丽豪华。因房价昂贵,出租率低,通常在豪华酒店才设置此类套房。总统套间并非总统才能住,它已成为一种档次的象征,标志该酒店已具备接待总统的条件和档次。(如图 1-7、图 1-8)



图 1-7 总统套房客厅

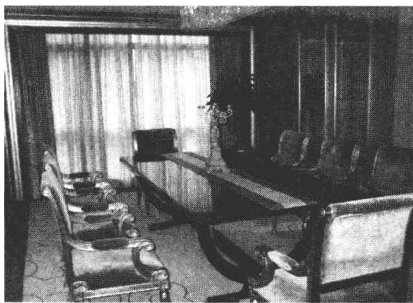


图 1-8 总统套房餐厅

2. 按客房所处的位置划分

(1) 外景房。房间的窗户朝向外部景观,如大海、湖泊、公园、景区景点、街

道,视野开阔,景色迷人。

(2) 内景房。客房的窗户朝向酒店内庭院。

(3) 角房。位于走廊过道尽头或拐角处的客房。

3. 按客房档次划分

它可分为普通房和豪华房。

4. 按客房价格划分

它又可分为经济间、标准间、豪华间三种类型。

二、客房功能布局

客房是客人在酒店逗留期间的生活场所。它应该是一个私密的、令人放松并舒适的空间,是一个浓缩了休息、私人办公、娱乐等诸多使用要求的功能性空间。根据功能的特点,客房可以分为五个功能区域,即:睡眠区域、办公书写区域、起居区域、储存区域、盥洗区域。下面以标准间为例来进行说明。

(一) 睡眠区域

睡眠区域是客房最基本的空间,也是整个客房中面积最大的功能区域。这个区域的主要设备是床和床头柜。(如图 1-9)

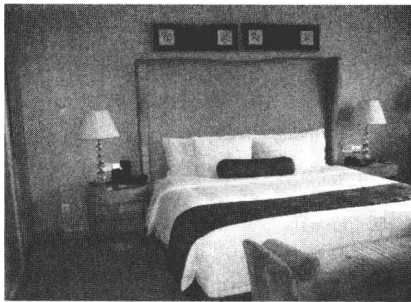


图 1-9 睡眠区域

(1) 床是睡眠区最主要的家具,其质量直接影响客人的睡眠。