



中等职业教育技能人才培养培训创新教材
酒店服务与管理专业适用

客房服务

KEFANG FUWU

管立刚 主编



中央广播电视大学出版社
Central Radio & TV University Press

中等职业教育技能人才培养培训创新教材
(酒店服务与管理专业适用)

客房服务

管立刚 主编



中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务/管立刚主编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2011. 7

中等职业教育技能人才培养培训创新教材. 酒店服务与管理专业适用

ISBN 978 - 7 - 304 - 05132 - 7

I. ①客… II. ①管… III. ①客房—商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 122314 号

版权所有, 翻印必究。

中等职业教育技能人才培养培训创新教材
(酒店服务与管理专业适用)

客 房 服 务

管立刚 主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010 - 58840200

总编室 010 - 68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 李瑞琪

责任版式: 张利萍

责任编辑: 李京妹

责任校对: 王 亚

责任印制: 赵联生

印刷: 北京市全海印刷厂

印数: 0001—2000

版本: 2011 年 7 月第 1 版

2011 年 7 月第 1 次印刷

开本: B5

印张: 12 字数: 207 千字

书号: ISBN 978 - 7 - 304 - 05132 - 7

定价: 19.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

中等职业教育技能人才培养培训 创新教材丛书编审委员会成员

顾	问	葛道凯	宋建	张辉
		余祖光	杨克	李怀康
		姜丽萍	武马群	李燕泥
		刘臣	任岩	李琚
主	任	孙旭		
副主	任	王文瑾	许远	
委	员	孙庆武	赵海千	付建军
		张进军	张岗	

本书编写组

主	审	王文瑾	许远
主	编	管立刚	
副主	编	韩军	于彩虹
组织编写		中央广播电视中等专业学校	

序

职业教育改革发展和我国经济发展方式转变、产业结构调整联系紧密,职业教育反映了劳动者的素质和能力,而劳动者的素质反映了产品的质量和服务的水平,因此职业教育决定着国家的核心竞争力。职业教育通过提高劳动者素质促进人民群众实现体面劳动和有尊严的生活。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》(以下简称“纲要”)为职业教育的改革发展明确了战略目标、工作任务和政策措施。为贯彻落实纲要精神,我们要深化办学模式、培养模式、教学模式和评价模式改革,整合职业教育资源,推进教产合作、校企一体化建设,努力构建技能型人才培养的新模式。为贯彻落实纲要精神,我们要推进教学环境、专业设置、教材应用、教学方式、队伍建设和管理制度等关键环节的创新,进一步形成职业教育办学特色,激发行业、企业和学校的办学活力。目前,教育部正在以提高职业教育质量作为重点,努力做到职业教育在布局结构、专业设置、办学规模、育人质量上与培养高素质产业工人、新型农民和新市民的要求相适应,更好地为加快经济社会发展服务。

中央广播电视中等专业学校(以下简称“中央电中”)在专业教学和课程改革的探索,符合我国职业教育改革的新形势、新需要,引人注目,具有重要的参考价值。2008年以来,中央电中从研究技能人才的成长规律和培养模式入手,开展新专业建设,努力把握社会职业需求和学生学习需求,结合中等职业教育的现状,尤其考虑了远程中等职业教育的特色,采用科学的课程开发方法,开发了计算机应用、家政服务与管理、酒店服务与管理、电子商务、数控技术应用、物业管理、物流服务与管理共7个专业(8个专业方向)的专业教学方案。2009年,教育部职业教育与成人教育司批复上述8个专业教学方案,同意在广播电视大学系统中等职业教育层次实施。2010年,中央广播电视中等专业学校、中央广播电视大学出版社根据上述专业教学方案组织沈阳职业教育与成人教育研究室等单位,启动了“中等职业教育技能人才培养培训创新教材出版工程”,开发了一批体系新、实用性强、具有操作性的职教新课程、新教材。

通过新专业建设,明确了电视中专的远程职业教育模式,并提出了“职业导向,突出技能学习;灵活学制,支持终身职业教育;手段多样,彰显远程教育特色”的建设目标。这些专业教学方案突出技能培养,将有关的国家职业技能标准要求融入其中,为落实学历证书和职业资格证书并重的“双证书教学模式”探索出了可行的途径,为提高毕业生就业能力创造了有利条件。

专业的改革要落实到课程教材的创新中,中央电中在专业教育方案和配套课程建设方面进行了有益的探索。一是努力改革职业素质培养方式和内容,力求做到工业文化进校园,企业文化进课堂,职业文化进课程。二是为改革职业能力的教学模式提供了支持,努力贯彻职业教育的专业与职业岗位对接、职业教育的教材与岗位技术标准对接、职业教育的教学过程与生产过程对接、学历教育与职业资格证书对接的设计思路。三是在教材设计上突出了中央电中的远程教育特点,技能培训与学历教育相结合,为学校教育与职业培训并举,全日制与非全日制并举提供了学习支持条件,为各级电视中专教学系统组建面向人人、面向社会的全县域职教培训网络提供了课程资源,为推进职业教育与终身学习对接提供了条件。

希望教材编者们继续努力,针对岗位技能要求的变化,增加行业企业一线人员参与编撰,在现有教材基础上开发具有补充性、更新性和延伸性的教辅资料,依托企业研发贴近新兴产业、新职业和新岗位的校本教材。

教育部职业技术教育中心研究所副所长
中国职业技术教育学会副会长

序

当前,我国经济发展方式的转变对我国技能人才的培养培训提出了新的更高的要求。2010年通过的《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》中指出,“完善以企业为主体、职业院校为基础,学校教育与企业培养紧密联系、政府推动与社会支持相结合的高技能人才培养培训体系。加强职业培训,统筹职业教育发展。……改革职业教育办学模式,大力推行校企合作、工学结合和顶岗实习。……在职业教育中推行学历证书和职业资格证书‘双证书’制度”。因此,今后一段时间,根据社会经济发展对技能人才的新要求,进行职业技能类课程改革将是一项十分有意义的重要工作。

我们很高兴地看到,中央广播电视中等专业学校积极开展新专业建设,深入研究中职技能人才的培养培训模式,努力把握社会职业需求和学生学习需求,结合中等职业教育的现状,尤其考虑了远程中等职业教育的特色,采用先进、科学、成熟的课程开发方法,开发了一批专业教材。这些专业教材突出技能培养,较好地将有关的国家职业技能标准要求融入其中,为毕业生就业创造了有利条件。

希望有关人员总结经验,更多地开发职业性、实用性强的课程教材,为提高职业学校学生技能水平作出应有的贡献。

中国就业培训技术指导中心副主任

出版优质职业教育教材，推广专业建设成果

——“中等职业教育技能人才培养培训 创新教材出版工程”说明

为了推进职业教育课程改革，落实学历证书和职业资格证书并重的“双证书教学模式”，更好地培养技能人才，中央广播电视中等专业学校（以下简称“中央电中”）加大了专业建设工作力度，对原有的专业进行了改革。

在新专业建设过程中，中央电中努力把握社会职业需求和学生需求，结合中等职业教育的现状，尤其考虑了远程中等职业教育的特色，采用先进、科学、成熟的课程开发方法，首批开发了计算机应用、家政服务与管理、酒店服务与管理、电子商务、数控技术应用、物业管理、物流服务与管理共7个专业（8个专业方向）的专业教学方案。这些专业教学方案突出技能培养，通过“双证课程”的形式将有关的国家职业技能标准要求融入其中。

通过新专业建设，中央电中明确了电视中专的技能人才培养模式，并提出了“职业导向，突出技能学习；灵活学制，支持终身职业教育；手段多样，彰显远程教育特色”的模式特征。其主要特点介绍如下：

“双证课程”是专业建设中的亮点之一。它是指在专业教学方案中与本职业标准要求紧密对应的一组课程。由于专业教学计划中设置的5门“双证课程”融入了对应国家职业标准的全部技能点，使用该方案组织教学，便于学生在完成规定课程的学习并通过考核后，取得国家相应级别的职业资格证书，为毕业生就业创造有利条件。

中央电中还积极依托有关课题研究，推动专业建设。2008—2009年，中央电中参加了原劳动和社会保障部“技能人才职业导向培训模式标准研究”课题研究工作。上述8个专业建设方案是该课题子课题“电视中专技能人才职业培训模式研究”的研究成果。在课题研究过程中，中央电中吸纳了职业技能培训鉴定领域的专家的意见和建议。2009年12月，研究成果通过了人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心的结题验收。

2009年,教育部职业教育与成人教育司批复上述8个专业教学方案,同意在广播电视大学系统中等职业教育层次实施。

为了进一步做好专业建设工作,推广课程开发产生的先进教学资源,中央电中、中央广播电视大学出版社共同启动了“中等职业教育技能人才培养培训创新教材出版工程”。在全国范围内遴选的有关教师,以及在教育部职业技术教育中心研究所、人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心的有关专家、学者的指导下,我们开发编写了首批8个专业的教材。这些教材的开发贯彻了如下原则:

(1)理念创新:根据新时代对技能人才的需求,策划出版一系列体现教学改革最新理念、内容领先、思路创新、突出实训、成系配套的中等职业教育教材。

(2)方法创新:根据专业培养培训方案,配套开发“双证教材”,填补空白,突出热点,注意将教材内容与职业资格证书进行衔接;积极更新开发部分通识学历课程教材,体现职业教育的特点,强化职业素质和职业核心能力的培养;对部分教材,提供“课件”、“教学资源支持库”等立体化的教学支持,方便教师教学与学生学习。

(3)内容创新:在教材的编写过程中,力求反映知识更新和科技发展的最新动态,将新知识、新技术、新内容、新工艺、新案例及时反映到教材中来,更准确地体现职业活动现场要求,把握职业能力形成的心理顺序和职业资格的基本要求。

“中等职业教育技能人才培养培训创新教材出版工程”所出版的教材不仅适合电视中专相关专业教学使用,也可供其他各类中等职业教育学校使用。首批8个专业教材的开发得到沈阳市职业教育与成人教育研究室的鼎力支持,特致谢意。

中央广播电视中等专业学校

2010年2月

前 言

随着科技日新月异，我国产业结构调整与企业技术升级不断加快，新职业和新岗位也不断涌现，能不能拥有一批掌握精湛技艺的高技能人才和一支训练有素、具有较高素质的职工队伍，已成为决定企业、行业乃至地区是否具有核心竞争力和自主创新能力的重要因素。一些地区、行业、企业根据工作现场、工作过程中职业活动对劳动者职业能力的要求，纷纷提升人才培养规格与培养标准，从过去单一社会化鉴定模式向自主培训鉴定、企业业绩评价、职业能力考核等多元评价模式转变，从过去以培养传统技术技能型人才为主向培养技术技能型、知识技能型和复合技能型人才转变，职业培训与鉴定考核领域进一步拓展。为了适应新形势，更好地满足各地培训、鉴定部门及各行业、企业开展培训鉴定工作的需要，我们根据地方、行业和企业实际需要，组织编写了一批具有地方、行业特色，满足企业需求，面向新职业、新岗位的职业技能培训鉴定教材。新编写的教材具有以下主要特点：

(1) 在编写原则上，突出以职业能力为核心。教材编写贯穿“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，结合企业实际，反映岗位要求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能，均作详细介绍。

(2) 在使用功能上，注重服务于培训和鉴定。根据职业发展的实际情况和培训需求，教材力求体现职业培训的规律，反映地方、行业和企业职业技能鉴定考核的基本要求，满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

(3) 在编写模式上，采用分级模块化编写。纵向上，教材按照职业资格等级单独成册，各等级合理衔接、步步提升，为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。横向上，教材按照职业功能分模块展开，安排足量、适用的内容，贴近生产实际，贴近培训对象的需要，贴近市场需求。

(4) 在内容安排上，增强教材的可读性。为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象，同时也便于培训对象迅速抓住重点，提高学习效率，我们在教材中精心设置了“学习目标”、“技能目



标”、“补充与提高”等栏目，以提示应该达到的目标，需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。

编写教材有相当的难度，是一项探索性的工作，因此教材中存在不足之处在所难免，恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见，以便修订时加以完善。

编 者

目 录

第一章 客房部认知	(1)
第一节 客房部产品	(1)
第二节 客房部功能布局	(9)
第二章 客房清洁用品	(18)
第一节 清洁器具认知	(18)
第二节 清洁剂认知	(23)
第三章 客房清洁卫生服务	(30)
第一节 客房清扫准备	(30)
第二节 客房清扫整理程序	(33)
第三节 客房计划卫生	(41)
第四节 公共区域卫生	(49)
第四章 客房部员工管理	(60)
第一节 客房部员工培训	(60)
第二节 客房部员工考核	(64)
第三节 客房部员工激励	(68)
第五章 对客服务	(73)
第一节 对客服务中的礼貌礼仪	(73)
第二节 对客服务的基本要求	(84)
第三节 客人投诉受理	(86)

第六章 客房服务与质量管理	(93)
第一节 客房服务质量标准	(93)
第二节 客房服务的内容及标准	(97)
第三节 客房服务质量控制	(112)
第七章 客房物资管理	(129)
第一节 客房物品与设备管理	(129)
第二节 客用品管理	(137)
第八章 客房安全管理	(143)
第一节 客房安全设备配置	(143)
第二节 客房突发性事件处理	(151)
附 录	(167)
附录一 客房部常用英语	(167)
附录二 客房服务质量检查表	(171)
参考文献	(178)

第一章 客房部认知



本章主要讲述客房部产品与功能布局等,使学生对酒店客房有一定的感性认识。

第一节 客房部产品



学习目标

- 理解客房部产品的基本要求
- 掌握客房部产品的分类



技能目标

- 认知不同种类的客房



相关知识

酒店的基本功能是向客人提供食宿,满足其旅居生活的基本要求。客房既是客人旅游投宿的物质承担者,也是酒店经济收入的主要来源之一。在我国旅游酒店的建筑结构中,客房的建筑面积一般占总面积的60%以上。它既是酒店的基本设施和存在的基础,又是酒店档次和服务质量的重要标志。

一、客房的基本要求

1. 客房空间

客房空间是客房的基础。我国旅游酒店星级标准规定：标准间客房净面积（不含卫生间）不能小于 14 平方米，卫生间面积不能小于 4 平方米，标准间高度不能低于 2.7 米。

2. 客房设备

客房设备包括床、地毯、电视、电话、空调及家具等，是构成客房实用性的重要条件之一。因此，客房设备必须保质保量，而且要方便客人使用和服务人员操作。

3. 供应物品

客房的供应物品包括客用消耗用品、客用租借用品等。不同星级和档次的酒店对此有不同的要求。

4. 客房运转

客房的设施设备，只有在正常运转状态下，才能为客人提供良好的服务。如果设施设备维修保养差，那么必然引起客人的不愉快。客房部必须执行严格的岗位责任制，协调与其他部门的关系，组织员工共同劳动，使客房保持清洁高雅、温度适中、美观有序、设施设备齐全完好的状态，为客人提供规范性和针对性相结合的优质服务。只有这样，客房的商品价值才能得以实现。

5. 客房卫生

酒店，特别是星级酒店都应按照国际标准来接待客人。虽然客房档次不同、价格不同，对清洁卫生的要求却有着共同之处。客房陈设再简朴，卫生间不能不洁净；酒店档次低，卫生质量的基本标准不能降低。一家酒店的客房是否整洁，已成为中、外客人选择酒店的首要条件。

6. 客房安全

客人外出，考虑的主要问题是安全。居住酒店的客人也常会有一种身处陌生地的不安全感。因此，要在酒店的客房区域创造一种安全的气氛，如：配备完好的设施设备，以便防火、防盗、防疾病；保护客人的隐私，尊重客人对房间的使用权，让客人不受到骚扰和侵犯等。客房的安全状况是客房服务的重要组成部分。

符合以上 6 个方面的基本要求，酒店的客房才具备了与客人进行商品交换的基本条件，客人才会得到最低限度的满足。



二、客房的种类

客房是酒店的重要设施。酒店要适应不同类型和档次客人的需求,同时要考虑酒店的类型和所处的地理位置,设计和布置相应类型和档次的客房。

1. 单人间 (single room)

单人间是放一张单人床的客房(见图1-1-1)。单人间又可叫做单人房,适于从事商务旅游的单身客人住用,是酒店中最小的客房。为了使客人得到更好的享受,有的酒店在单人房中放置了一张小双人床。酒店单人房的数量一般不多,且常常把面积小或位置偏僻的房间作为单人房。但由于这种客房的隐私性强,近年来颇受单身旅游者的青睐,不少酒店增加了此类房间的数量,



图1-1-1 单人间

而且,在面积和装饰布置的档次上也有所提高,摆脱了单人间仅仅是经济房的传统概念。根据酒店客房的不同设施,单人间又可分为无浴室单人间、带淋浴单人间、带浴室单人间三种。

2. 大床间 (double room)

大床间是在房内配备一张双人床的客房(见图1-1-2)。这种房间适合夫妻旅游者居住,也适合单身客人居住。

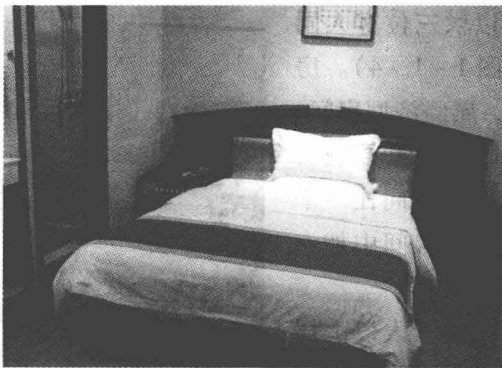


图1-1-2 大床间

3. 双人间 (twin room)

双人间是在房内放两张单人床,可住两位客人,也可供一人居住的客房(见图1-1-3)。带卫生间的双人间,称为“标准间”(standard room),一般用来安排旅游团队或会议客人,这类客房在酒店占绝大多数。为了出租和方便客人,有的酒店配备了单双两便床(hollywood bed)。在大床间供不应求时,可将两张单人床合为一张大床,作为大床间出租。国外某些酒店为了显示其规格和经营方式,在双人间中放置两张双人床。这种有两张双人床的客房,英语称为“double-double room”,可供两个单身旅行者居住,也可供一对夫妇或一个家庭居住,它的面积一般比标准间大。

根据卫生间设备条件,双人间又可分为无浴室双人间、带淋浴双人间、带浴室双人间三种。此外,根据客人的要求,客房内可以加床,通常加床用的是可折叠的活动单人床。



图1-1-3 双人间

4. 三人间 (triple room)

三人间是指可以供三位客人同时住宿的房间(见图1-1-4)。房内放有三张单人床,属经济型房间。这类客房在酒店,特别是高档酒店很少见。当客人需要三人同住一个房间时,往往采用在双人间中加一张折叠床的方式来解决。

此外,还有同时供三人以上居住的房间,房内放置多张单人床。



图1-1-4 三人间