



职业技术·职业资格培训教材

客房

服务员 (中级)

kefang fuwuyuan

劳动和社会保障部教材办公室
上海市职业培训指导中心 组织编写



中国劳动社会保障出版社



职业技术·职业资格培训教材

客房 服务员（中级）

主 编 吴坚刚
编 者 谢浩萍 胡云燕
主 审 封志刚



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员：中级/吴坚刚主编. —北京：中国劳动社会保障出版社，2006

职业技术·职业资格培训教材

ISBN 7-5045-5656-4

I. 客… II. 吴… III. 饭店-商业服务-技术培训-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 050580 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.5 印张 268 千字

2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

定价：23.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

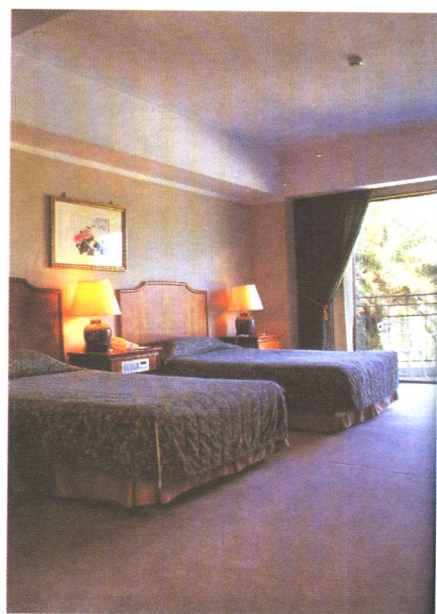
出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344



彩图 1 商务房布置



彩图 2 套房布置



彩图 3 商务套房布置



彩图 4 韩国星级酒店标准客房——睡眠区域



彩图 5 韩国星级酒店标准客房——生活区域



彩图 6 韩国星级酒店标准客房——书写区域



彩图 7 韩国星级酒店标准客房——消防安全器材消防绳



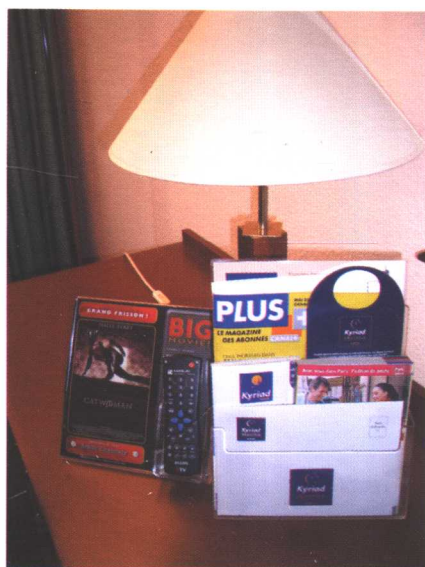
彩图 8 韩国星级酒店标准客房——盥洗区域



彩图 9 欧洲（意大利）星级酒店标准客房——书写区域



彩图 10 欧洲（意大利）星级酒店标准客房——MINI 吧和保险柜



彩图 11 欧洲（意大利）星级酒店客房设施配备体现人性化

内 容 简 介

本书由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心依据上海 1+X 职业技能鉴定细目——客房服务员（国家职业资格四级）组织编写。本书从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技能，对于提高从业人员基本素质，掌握中级客房服务员的核心知识与技能有直接的帮助和指导作用。

本教材在编写中根据本职业的工作特点，以能力培养为根本出发点，采用了模块化的编写方式。全书内容分为十一个单元，主要包括：饭店管理知识、旅游法规与饭店安全、绿色饭店、服务的基本礼仪、客房接待服务、会议接待服务、客房用餐、客房卫生知识、客房常用设备的维护与保养、旅游地理知识、饭店情景英语与普通话等。

为便于读者掌握本教材的重点内容，每个单元后附有单元测试题及答案，全书最后附有知识考核模拟试卷和技能考核模拟试卷，供巩固、检验学习效果时参考使用。

本教材可作为客房服务员（国家职业资格四级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供中高等职业院校师生，以及相关从业人员进行岗位培训、就业培训使用。

前 言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准和题库进行的提升,包括增加了职业标准未覆盖的职业,也包括对传统职业的知识 and 技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式,得到了国家劳动和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要,劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业培训指导中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写,教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能,较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家,以及相关行业的专家参与教材的编审工作,保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色,按等级、分模块单元的编写模式,使学员通过学习与培训,不仅能够有助于通过鉴定考核,而且能够有针对性地系统学习,真正掌握本职业的实用技术与操作技能,从而实现我会做什么,而不只是我懂什么。每个模块单元所附单元测试题和答

前 言

案用于检验学习效果，教材后附本级别的模拟试卷，使受培训者能够巩固提高所学知识与技能。

本教材结合上海市对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴和参考。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

劳动和社会保障部教材办公室
上海市职业培训指导中心

目 录

第一单元 饭店管理知识	(1)
第一节 饭店管理概述	(1)
第二节 饭店组织与管理制度	(5)
第三节 饭店的管理内容	(14)
单元测试题	(20)
单元测试题答案	(23)
第二单元 旅游法规与饭店安全	(24)
第一节 法规概述	(24)
第二节 突发事件处理	(26)
单元测试题	(31)
单元测试题答案	(33)
第三单元 绿色饭店	(34)
第一节 环境保护与人类可持续发展	(34)
第二节 我国环境保护方针政策	(36)
第三节 创建“绿色饭店”	(37)
第四节 环境管理与饭店节能	(42)
单元测试题	(45)
单元测试题答案	(46)
第四单元 服务的基本礼仪	(47)
第一节 迎送礼仪	(47)
第二节 应答礼仪	(49)
第三节 介绍礼仪	(50)
第四节 操作礼仪	(53)

目 录

单元测试题	(56)
单元测试题答案	(57)
第五单元 客房接待服务	(58)
第一节 前厅服务	(58)
第二节 前厅接待	(61)
第三节 VIP 的接待服务	(65)
第四节 客房服务工作	(67)
单元测试题	(76)
单元测试题答案	(78)
第六单元 会议接待服务	(79)
第一节 会议接待服务的概念	(79)
第二节 会务接待服务的任务、内容与目标	(81)
第三节 会务接待服务的特点与原则	(83)
第四节 客房会务服务规范	(85)
单元测试题	(92)
单元测试题答案	(93)
第七单元 客房用餐	(94)
第一节 宴会概述	(94)
第二节 中餐零餐服务	(96)
第三节 西餐零餐服务	(98)
第四节 客房送餐服务	(102)
单元测试题	(109)
单元测试题答案	(110)
第八单元 客房卫生知识	(111)
第一节 影响客房卫生质量的因素	(111)
第二节 照度与噪声	(112)
第三节 客房卫生标准与要求	(114)
单元测试题	(117)
单元测试题答案	(119)

第九单元 客房常用设备的维护与保养	(120)
第一节 制冷设备的使用与保护	(120)
第二节 视听设备的使用与保养	(121)
第三节 清洁设备的使用与维护	(125)
单元测试题	(128)
单元测试题答案	(129)
第十单元 旅游地理知识	(130)
第一节 我国的行政区域	(130)
第二节 我国的旅游资源	(131)
第三节 民族与民俗	(137)
单元测试题	(140)
单元测试题答案	(142)
第十一单元 饭店情景英语与普通话	(144)
第一节 礼貌用语	(144)
第二节 服务用语	(147)
第三节 外语问答	(151)
第四节 普通话	(155)
单元测试题	(162)
单元测试题答案	(164)
知识考核模拟试卷	(165)
知识考核模拟试卷答案	(170)
技能考核模拟试卷	(171)
技能考核模拟试卷项目评分细则表	(178)
附录 客房图片欣赏	(189)

第一单元 饭店管理知识

第一节 饭店管理概述

一、饭店

饭店 (Hotel) 一词, 源于法语 (hôtel), 本意是法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。后来欧美的饭店业沿用了这一名词。随着经济的发展和人民生活水平的提高, 旅游者的需求也不断提高和增多, 对饭店的要求也越来越高, 饭店综合服务的特点也越来越突出。当今的现代化饭店, 除满足旅游者食宿和服务的基本需求外, 还提供娱乐、美容、健身、通信、购物、交通、会议等多种设施和项目服务, 具有舒适方便、清洁卫生、安静安全、服务周到的特点, 使旅游者具有舒适感、安全感和宾至如归感, 现代的饭店被称为旅游者的“家外之家”。一个独具特色的高质量的饭店, 不仅可以使客人得到物质上的满足, 而且也可以获得精神上的享受, 其本身就是一个具有吸引力的旅游资源, 可以招徕众多的旅游者。

随着社会的进步以及旅游业的发展, 各种类型的饭店应运而生。无论一个饭店的设施是简单还是豪华, 它都必须具备提供住宿的能力, 否则就不能称之为饭店。现代饭店是由客房、餐厅、酒吧、商场, 以及宴会、会议、通信、娱乐、健身等多功能、综合性的服务设施所组成, 能够满足客人在旅行目的地的吃、住、行、游、购、娱乐、通信、商务、健身等各种需求。

国外的一些权威辞典对饭店下过这样一些定义:

饭店是装备好的公共住宿设施, 它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他的服务。

——《美利坚百科全书》

饭店是在商业性的基础上向公众提供住宿,也往往提供膳食的建筑物。

——《大不列颠百科全书》

饭店是提供住宿,也经常提供膳食与某些其他服务的设施,以接待旅游者和非永久性居住的人。

——《韦伯斯特美国英语新世界辞典》

从上述各条定义来看,作为一个饭店,应该具备以下四个条件:

(1) 它是由一个或诸多建筑物组成的接待设施。

(2) 它必须是经政府批准的,能够提供住宿,也往往提供餐饮和其他高水平服务的设施。

(3) 它的服务对象是公众,但主要是外出的旅游者和商务活动者,也包括半永久居住的人,但不应当是永久居住的人。

(4) 它是商业性的,以盈利为目的,所以使用者要支付一定的费用。

饭店是一个以提供服务为主的综合性服务企业。同其他各类企业一样,饭店是利用多种生产要素(土地、资金、设备、劳动力等),在创造利润的动机和承担风险的情况下,运用现代化技术从事生产、销售等活动的基本经济组织。

任何一个企业都有其产品,饭店的产品是由满足客人物质享受的各类设施、物品等有形产品和满足客人精神享受的服务所形成的无形产品组成。以物质形式出现的有形产品是饭店产品的基础,而体现为无形产品的服务是一种直接提供客人享受的活动。服务是一种特殊的产品,有别于其他看得见、摸得着的具有一定几何形状的物质产品,饭店是以提供具有特殊使用价值的无形产品为主的企业。

二、管理者

管理者是公仆,其主人就是他们所管理的组织机构。因此,管理者必须对自己的组织机构负责,这是他们的首要责任。管理者的首要任务就是要使组织机构发挥自己应有的作用,并使组织机构为了自己的生存目的而做出自己应有的贡献。

饭店管理者的责任是在饭店内搞好计划、组织、指导、控制和协调工作。饭店管理者进行管理的目的是要达到饭店既定的目标。饭店管理者按照职位、职责及管理内容的不同,可分为总经理,各部门经理,副经理,主管级别的上、中、基层管理者。为了适应现代管理的要求,管理者必须学习和掌握有效的领导方式和领导艺术,具有影响他人的能力。正如著名管理学家德鲁克(Peter Drucker)所指出的那样:企业的管理者必须用领导来代替管理,以适应时代的需要。

三、管理者代表与管理职责

饭店管理者代表在客房部门是指房务部总监(客房部经理)、副经理、基层管理员等。其各自的管理职责有:

1. 房务部总监(客房部经理)的管理职责

(1) 对饭店总经理负责,贯彻执行总经理下达的经营管理指令,向总经理报告工作。

(2) 负责制定房务部各项业务计划,组织、协调,指挥、控制各管区准确实施各项工作。

(3) 主持本部门工作例会,听取汇报,检查工作进度,解决工作中的问题。

(4) 负责本部门的安全和日常的 quality 管理工作,检查和督促各管区严格按照工作规程和质量要求进行工作,实行规范作业,每天抽查客房 10%~20%。

(5) 负责本部门员工的岗位业务培训,督促各管区有计划地抓好培训工作,提高全员业务素质。

(6) 沟通本部门与饭店其他部门的联系,协调配合,搞好工作。

(7) 建立良好的公共关系,广泛听取和搜集宾客及部门的意见,处理投诉,不断改进工作。

(8) 审阅各管区每天的业务报表,密切注意客情,掌握重要接待任务情况,及时检查和督促各管区认真做好接待服务及迎送工作。

(9) 参与客房的改造和更新装修工作,研究和改进客房的设备和用品,负责客房总钥匙和物料的管理工作。审查使用情况,控制物料消耗。

(10) 考核各管区和管理员的日常工作业绩,构建和谐环境,激励员工的士气和积极性,不断提高管理效能。

2. 房务部总监(客房部副经理)的管理职责

(1) 协助部门总监或经理做好职责范围和岗位责任内的各项工作,对上级负责并报告工作。

(2) 根据部门总监或经理的委托或授权,直接参与和负责督导分管的各项工作,确保工作优质高效。

(3) 在部门总监或经理缺席或因病和公休不在的情况下,根据饭店总经理的示意,全面负责房务部的工作,主持工作例会,保证工作顺利进行。

3. 房务部总监或经理(副经理)的素质要求

房务部总监或经理(副经理)的素质要求见表 1—1。

4. 客房管理员的管理职责

(1) 执行上级的工作指令,并对其负责和报告工作。

(2) 负责管区内客房清洁卫生和服务工作,掌握客情,合理安排人力,组织和指挥下属员工,严格按照工作规程和要求,做好管区内客房及环境的清洁卫生、宾客迎送和接待服务工作。

(3) 掌握管区内各种设施设备的情况,及时提出报修、更新和添置计划。

(4) 掌握管区内客房状态情况,及时将变化情况输入计算机;负责对客人遗留物品的招领和处理。

(5) 负责管区内物料的管理,编制财产三级账,教育和督导管区员工爱护财物,做到日清月盘,账物相符。

客房服务员 (中级)

表 1—1

房务部总监或经理 (副经理) 的素质要求

知识要求	文化程度	大专毕业或具有同等学历
	专业知识	掌握饭店管理一般理论知识, 熟悉客房管理专业知识和接待礼仪
	政策法规知识	熟悉外事纪律, 熟悉饭店治安管理和消防条例以及旅游法规
	外语程度	通过旅游局饭店情景英语 A 级考核
	相关知识	了解旅游经济、市场营销和公关知识, 懂得计算机使用技术
能力要求	管理能力	有指挥控制和组织实施本部门工作的能力, 有与其他部门协调工作和公关的能力
	语言文字能力	文字清晰, 文理通顺, 有较好的语言表达能力
	思想工作能力	爱护和关心员工, 有激励和调动员工积极性的能力
职业道德		爱护和关心员工, 能激励和调动员工积极性。
		坚持“宾客至上, 质量第一”的服务宗旨
		遵纪守法, 廉洁奉公, 严于律己, 以身作则
工作经历		曾任房务部副经理一年或管理员三年
身体要求		身体健康, 五官端正, 能胜任本职工作

(6) 直接参与或督导领班做好员工的岗位业务培训, 保证优质的规范服务。

(7) 负责对各班组日常工作的考核, 认真查阅领班每天填报的《客房检查表》。

(8) 坚持服务现场的督导和管理, 每天检查管区内拥有的客房, 发现问题及时指导和纠正。

(9) 沟通与其他各管区之间的联系, 协调工作。

(10) 了解和掌握员工思想状况, 做好思想工作, 抓好文明班组建设。

5. 客房管理员的素质要求

客房管理员的素质要求见表 1—2。

表 1—2

客房管理员的素质要求

知识要求	文化程度	中等职业学校或高中毕业
	专业知识	掌握客房管理知识, 熟悉客房服务规程和接待礼仪
	政策法规知识	了解旅游法规, 了解饭店治安管理和消防条例, 熟知外事纪律
	外语程度	通过 B 级考核
能力要求	业务实施能力	有组织和指挥员工按照服务工作规程和质量要求完成客房服务、清洁和物料管理等任务的能力
	语言文字能力	语言清晰得体, 有书写一般报告的能力
	思想工作能力	有了解和掌握员工的思想状况, 团结和爱护同志, 做好思想工作, 争创文明班组的能力

续表

职业道德	坚持“宾客至上，质量第一”的服务宗旨，礼貌待客，一视同仁
	遵纪守法，以身作则
工作经历	曾任客房领班工作一年或客房服务工作三年
身体要求	身体健康，外貌端正，视听良好

第二节 饭店组织与管理制度

一、组织

组织是指单位的设立或成员工作的分配与组合，也就是单位与成员权责关系的配置工作。组织结构规定了部门中的各个层级，包括管理层与非管理层，以及决策制定的流程。依据饭店的业务需求、规模、性质和市场业务情况，进行分层负责并统一指挥，确保各种业务活动能在统一的指挥之下步调一致，并保持各职能部门与其他部门之间信息交流的畅通，做到逐级授权、分层负责及权责分明，以使各项业务活动有条不紊，共同克服困难，避免摩擦，保证接待任务的顺利完成。

二、组织管理

饭店组织，是指饭店的组织结构和管理体制，各管理层次的职责权限，管理和产业的分工协作，饭店管理的规章制度等。饭店组织是饭店正常运转的重要保证，组织管理是饭店管理的重要职能，对饭店的经营管理具有根本性影响。

为了使人们为实现目标而有效地工作，就必须设计和维持一种职务结构，这就是组织管理的目的。设计和维持一种职业结构的运转、管理，称之为组织管理。一个经营的企业，必然有一个良性而有效的组织机构与管理体系。

三、饭店组织设计的原则

1. 分工与合作原则

饭店存在各种不同的工作，其中大量是简单重复的工作。因此，对各项工作进行较细的分工（如打扫客房、卫生间、铺床等），将会大大提高工作效率。但同时又必须注意到分工后的合作（如打扫卫生与铺床只要其中有一项工作未完成，房间同样不能出租）。

专业化分工可以使复杂的工作简单化，使每个具体操作的员工容易掌握操作技能和达到规范化，同时也有利于对具体的工作进行考核和指导。

2. 权责相等原则

人们对负责任的恐惧心理和对权力爱好的心情是相等的。因此，行使权力者就必须承担相应的责任。在饭店组织中，若一个管理人员的权力大于责任，将会助长瞎指挥和滥用职权不良现象。当一个管理人员责任大于权力时，他会因缺少工作所必需的权力而使工

作无法开展,长此以往,工作的积极性也就无法保持。

3. 集权与分权须恰到好处

在饭店组织管理中,采用集权或分权的形式应根据饭店的规模和类型而决定。一个大饭店从最高管理层到最基层,必然有较多的中间层次,因此,从上至下的工作指令和从下向上的信息反馈,在经过若干中间层次时,往往会有意无意地加入了这些层次的意见,以致产生一些偏差。对于别墅式或度假村式的饭店,由于其比较分散而不便于采用集权管理。不过,随着管理工具的现代化,以及计算机在饭店管理中的广泛使用,将会对集权与分权的管理方式产生较大的影响。

4. 命令和指挥统一原则

在一个组织中,管理人员只能有一位直接上级,否则将会下达双重或多重命令,使执行者无所适从。这一原则包含两项内容:一是指饭店组织是一个系统,无论怎样进行分工,其实现的目标是一致的,为了实现这个目标和计划,整个饭店只能有一个指挥中心,从高层到基层的管理必须保持一致;二是指饭店组织上、下级之间形成一条等级链条,这一链条作为上级指令的下达,下级情况反馈的通道。实行分级管理可以防止多头管理。

5. 层次原则

组织应分成若干层次和若干纵向系列。决策、指示按纵向系列由上层至下层逐级传达,执行情况和反馈信息逐级向上汇报。这种关系越明确,组织的决策和信息传达越有效。

饭店组织可以非常形象地用一个金字塔来表示,一般可分为三至四个管理层。上层是饭店的高级管理人员,其主要职责是对饭店重要经营管理活动进行决策。中层是饭店各个部门的负责人,其主要职责是按照上层管理人员的决策,具体安排本部门的日常工作。中层管理人员在饭店中的作用是极为重要的,因为他们在饭店中起着承上启下的作用,而且他们是完成饭店经营目标的直接责任承担者。基层管理人员的主要职责是执行部门下达的经营计划,指导服务员和其他部门的各种操作人员完成具体工作(在较大规模的饭店中,通常在管理员下面再设一个管理层)。

由于每个管理人员都受精力和能力的限制,所以把饭店组织分成若干管理层次是完全必要的。当履行职责的工作量超过管理人员的能力时,则需要再增设一个管理层次。被管理人员的数量称为管理幅度,管理幅度是指一名管理人员有效地管理直属下级的人数。

管理幅度究竟多大才合适,可以根据以下一些原则确定。

(1) 直接关系的上、下级双方的能力。对需要经常、广泛地加以监督的下级来说,其管理幅度应小些。反之,对不需要上级很多注意,也能自己解决问题的下级,则管理幅度可大些。此外,还要考虑上级管理人员本身能力的强弱。

(2) 工作的复杂性与相似性。工作内容和管理的部门或班组比较复杂的,则管理幅度宜小些;下级部门或班组的工作内容比较接近的,则管理幅度可大些。

(3) 工作的程序化与标准化程度。下级工作是经常性和重复性的工作,或者是模式化