

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

Room  
Cleaning

客房清洁

主编 罗燕萍



暨南大学出版社  
JINAN UNIVERSITY PRESS



# Room Cleaning

# 客房清洁

主编 罗燕萍

 暨南大学出版社  
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

## 图书在版编目 (CIP) 数据

客房清洁/罗燕萍主编. —广州:暨南大学出版社, 2014. 5

(酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 0962 - 9

I. ①客… II. ①罗… III. ①客房—清洁卫生—商业服务—技术培训—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 054617 号

出版发行:暨南大学出版社

---

地 址:中国广州暨南大学

电 话:总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真:(8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编:510630

网 址:<http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

---

排 版:广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷:广东广州日报传媒股份有限公司印务分公司

---

开 本:787mm × 1092mm 1/16

印 张:10

字 数:234 千

版 次:2014 年 5 月第 1 版

印 次:2014 年 5 月第 1 次

---

定 价:32.00 元

---

(暨大版图书如有印装质量问题,请与出版社总编室联系调换)

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

## 编委会

总 编：叶军峰 成振洋

编 委：邓兰珍 李娉婷 赵小玲 蒋碧涛 林文婷

罗燕萍 谢玉莲 陈衍怀 陆丽娥 童亚莉

董韵捷 黄志伟 朱朦朦 谭文焯 胡嘉欣

企业顾问：

广州首旅建国酒店有限公司

总经理杨卓辉

(广州酒店行业协会副会长)

广州首旅建国酒店有限公司

人力资源总监徐渊

广州市嘉逸国际酒店有限公司

总经理黄青照

广东大厦

人力资源部经理周敬

# 总序

为了培养具备综合职业能力的高技能酒店服务与管理人才，编者以“工学结合”为指导思想，引入国外先进职教理念，深入广州地区酒店行业及企业实地考察、访谈和调研，以酒店岗位从业人员的实际工作任务为主线，依托校企合作，共同对酒店服务与管理人才培养模式、培养目标、职业能力和课程设置进行分析及定位，以典型工作任务为载体，根据典型工作任务和工作过程设计学习情境，按照工作过程的顺序和学生自主学习的要求进行教材内容的编写，创新并开发了酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材。本系列教材共12本，分别是：《餐厅服务》、《客房清洁》、《楼层接待服务》、《前厅服务》、《菜肴与酒水推销》、《酒吧服务》、《酒店英语》、《酒店服务心理》、《酒店服务礼仪》、《酒店信息管理》、《餐厅技能训练》、《客房技能训练》。

本系列教材由一批学术水平高、教学经验丰富、课程开发能力强的酒店专业教师与企业骨干共同开发而成。在教材组织编写工作中，我们坚持以下原则：

一是从职业岗位群分析入手，根据

酒店对服务人员的要求和相关的国家职业标准，科学确定教材内容，使教材具有贴近酒店一线从业人员岗位实际工作要求的鲜明特色。

二是根据中等职业技术学院酒店服务与管理专业的教学特点，合理编排教材内容，并以工作情境为切入点，采用任务驱动的编写思路，使教材具有适应教学和易于学习的鲜明特色。

三是注重将酒店企业的新理念、新方法及综合职业能力要求编入教材，使教材具有与行业发展同步的鲜明特色，不仅适用于酒店服务与管理专业的教学，也适用于酒店行业、企业员工的职业培训。

上述教材的编写得到了广州首旅建国酒店有限公司、广州市嘉逸国际酒店有限公司、广东大厦等校企合作企业的大力支持，教材的编审人员做了大量的工作，在此表示衷心的感谢。同时，恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议，以便修订时加以完善。

编委会  
2014年3月



# 前言

《客房清洁》是酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材之一，是工学结合一体化核心课程，是“楼层接待服务”的前修课程，它是以酒店客房服务员工作岗位任务分析为出发点开发的一本专用教材。

本书涵盖三大学习情境：个性化客房布置、客人住店期间的客房清扫整理、客房污渍的处理。内容包括：酒店客房部及客房产品的认知、客房的功能布局及设备、客房用品的配备、客房清洁保养工作描述、客房的日常清洁整理、清洁剂的认识、清洁器具的介绍、地毯的清洁保养等等，这些知识和技能都是作为酒店客房从业人员所必须了解和掌握的。作为客房清洁的专用教材，其具有以下特色：特色一，本教材摒弃了传统教材枯燥乏味的说教模式，在各情境均设计了情境导入、任务描述、任务内容、任务实施、任务评价、案例分享及思考与练习等环节，以真实岗位工作为背景，

采用情境教学法，真实演绎工作过程，并在此过程让学生学会工作，充分体验寓教于乐的学习乐趣。特色二，本书最大的亮点是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将操作方法、技巧形象地表达出来，使读者易于掌握其中要领，可操作性强。特色三，本教材既可作为读者进行自我学习、自我提升的工作参考书，同时，也可作为酒店员工培训的教材。

本书在编写的过程中，得到了多家酒店企业管理者的支持和配合，同时，也参考和引用了大量的图书和网站资料，在此，对各文献的原作者及提供内部培训资料的酒店企业，尤其是广州嘉逸皇冠酒店、广州首旅建国酒店有限公司表示诚挚的感谢。由于时间仓促，编者水平有限，本书在编写中难免存在不足之处，恳请读者批评指正。

编者  
2014年1月

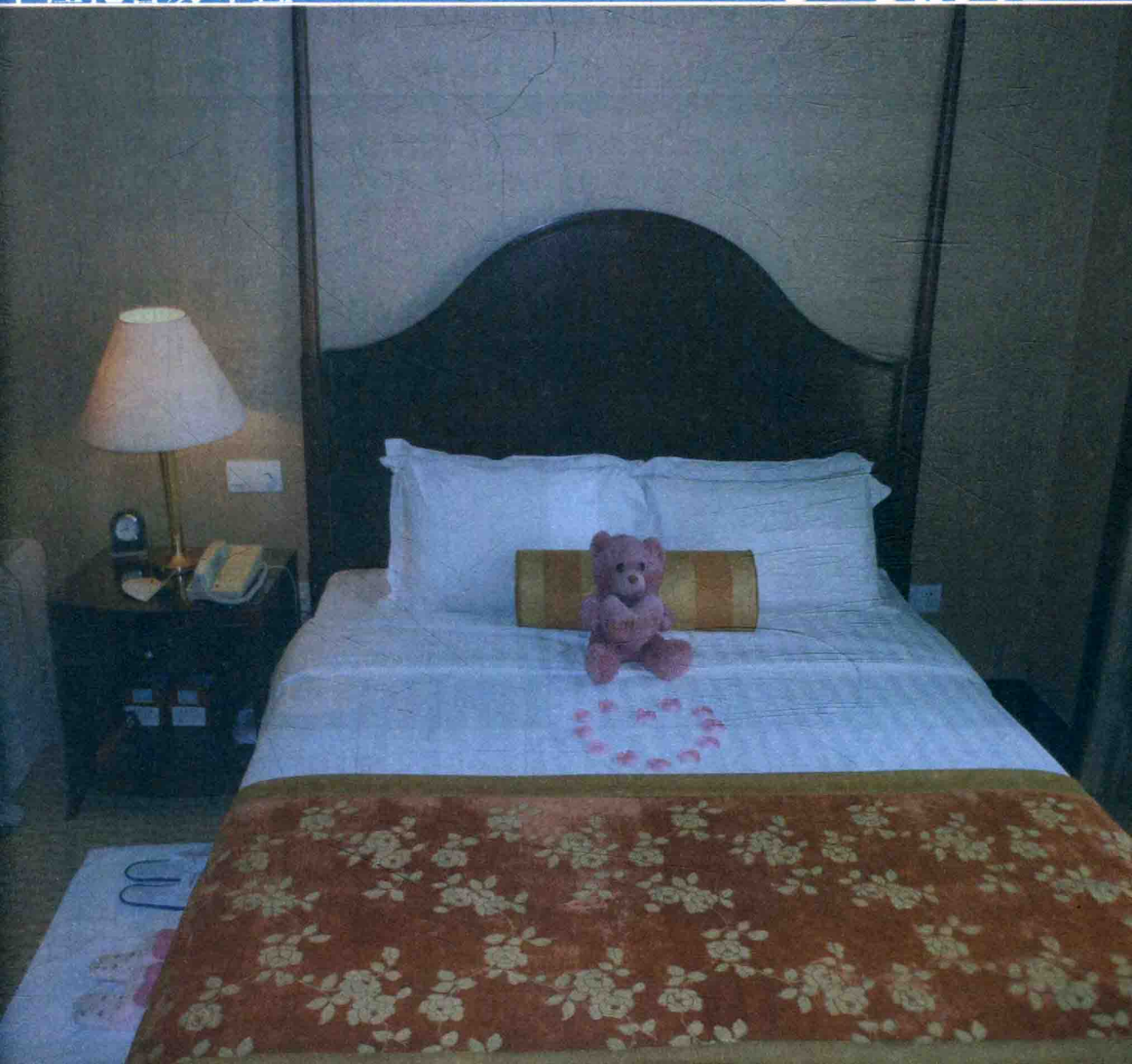
总 序	1
前 言	1
<b>学习情境一 个性化客房布置</b>	<b>1</b>
学习目标	2
情境导入	2
任务描述	3
任务内容	3
任务准备	3
任务实施	4
相关知识	7
任务评价	32
案例分享	33
思考与练习	34
<b>学习情境二 客人住店期间的客房清扫整理</b>	<b>35</b>
学习目标	36
情境导入	36
任务描述	36
任务内容	36
任务准备	37
任务实施	37
相关知识	39
任务评价	56

案例分享	57
思考与练习	57
<b>学习情境三 客房污渍的处理</b>	<b>58</b>
学习目标	59
情境导入	59
任务描述	59
任务内容	59
任务准备	60
任务实施	60
相关知识	62
任务评价	76
案例分享	76
思考与练习	77
<b>附录一 中华人民共和国国家标准：旅游饭店星级的划分与评定</b>	<b>78</b>
<b>附录二 酒店英语 100 句</b>	<b>129</b>
<b>附录三 客房英语 100 句及客房术语等</b>	<b>135</b>
<b>参考文献</b>	<b>147</b>



个性化客房布置

学习情境一



## ●学习目标

1. 能区分和描述客房的各种房型，画出标准客房的平面图；
2. 能按照客房物品配置标准正确配备不同类型房间的物品，并能正确使用和维护物品；
3. 在教师指导下，能掌握中、西式铺床的要领；
4. 能理解个性化服务的理念及其意义；
5. 在教师指导下，收集客人的相关资料，分析客人的隐性需求，分组完成个性化客房的设计与布置；
6. 通过学习，同学间能形成良好的沟通与协助关系，培养团队合作精神。

## 情境导入

广州嘉逸皇冠酒店在今年情人节推出浪漫情人节套餐促销活动，以提高酒店的知名度，为酒店带来更好的收益，并带动各营业板块的推广。管家部接到该方案后，马上安排服务员进行情人节客房的布置，布置效果如图 1-1a、b、c、d、e 所示。



图 1-1a



图 1-1b

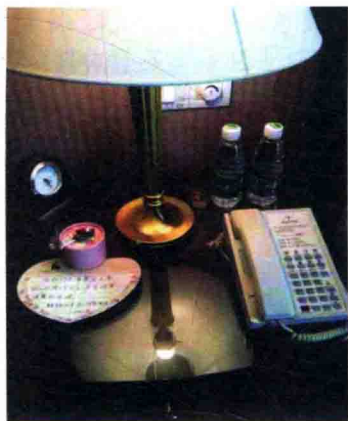


图 1-1c



图 1-1d

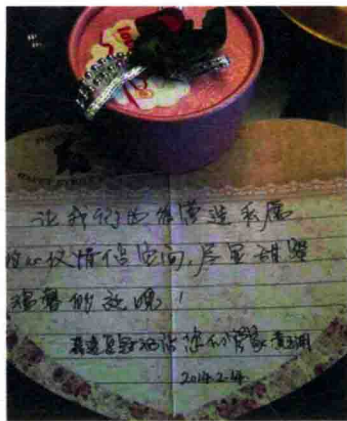


图 1-1e

## 任务描述

模仿酒店的工作情境，以小组为单位，设计一款主题客房。要求以 11 月在广州举行的中国音乐金钟奖为情景，为即将到来的大批歌唱家、参赛选手、工作人员和观众布置个性化房间，让到店的贵宾住得舒适、开心，留下美好的回忆。

布置客房时要求主题鲜明，任务实施后各组需展示本组成果并派代表讲述方案，要求具有可操作性并控制成本。

## 任务内容

- ◆ 酒店客房认知。
- ◆ 酒店客房设施、设备和物品的配置。
- ◆ 中、西式铺床的操作流程与技巧。
- ◆ 根据接待任务进行个性化客房的布置。

教学流程：

- (1) 明确任务：以小组为单位，完成一间个性化客房的布置，具体看任务书。
- (2) 获取信息：查阅及收集与本任务有关的资料，进行整理、备用。
- (3) 计划与实施：以小组为单位，分析、讨论有关资料，拟定方案并组织实施。
- (4) 成果展示：各组展示本组成果并派代表讲述方案，要求主题明确、立意鲜明。
- (5) 评价与反馈：小组自评、互评及教师点评，并及时反馈意见给大家。
- (6) 总结与反思：总结优点及不足，改进优化。

## 任务准备

- ◆ 课前查阅相关书籍，搜索星级酒店或酒店订购网站资料，收集不同酒店客房的相关信息。
- ◆ 准备手提电脑、教学课件、教学视频、活动黑板和卡纸等。



- ◆课前准备模拟实训场地、床上用品（包括床单、毛毯、被芯、被套、枕芯、枕套、床罩）及客房用品（如沐浴液、洗发水、卷纸、茶叶）等。
- ◆检查仪容仪表和制服的穿着情况。

## 任务实施

### 项目1：认识不同类型的客房

▲讨论：作为住客，你期待入住的五星级酒店的客房是怎样的。

▲教师通过图片、视频等展示方式，用引导文法让学生认识客房的类型。

▲教师带领学生参观学校模拟仿真客房实训室，认识标准房和大床房，并能绘出标准房的平面图。

▲学生以小组为单位，收集酒店各种不同类型的客房，派代表讲述本组喜欢的客房的类型及理由，为后面的个性化客房布置做铺垫。

### 项目2：客房用品大观

▲教师通过图片、视频等展示方式，用引导文法让学生认识客房物品配备的数量及摆放位置。

▲通过看图说话，让学生了解VIP客房的配备要求。

▲教师带领学生参观学校模拟仿真客房实训室，让学生指出物品摆错及数量有误的地方，再由教师点评。

▲让学生讲述客房基本设施、设备的用途及操作要领。

### 项目3：中、西式铺床

▲教师播放视频，让学生观看中、西式铺床和开夜床的做法。

▲找几名学生按照视频中的做法模仿铺床，教师点评。

▲教师示范中、西式铺床和开夜床的标准做法，讲解注意事项。

▲学生以组为单位，分步骤练习中、西式铺床和开夜床的基本技法，教师巡堂指导。

▲学生以组为单位，进行各分解步骤的比拼竞赛，教师掌控课堂和巡堂指导。

▲学生以组为单位，互帮互学，直到本组所有成员掌握要领为止，教师边巡堂边考核学生中、西式铺床和开夜床的技能。

### 项目4：个性化客房布置

▲将全体同学按6人为一组分成若干小组。

▲教师以客房经理的身份向各楼层工作小组派发接待任务单。

▲教师指导学生解读任务单，明确个性化客房的布置要求。

▲各组按各自任务单制订“个性化客房方案”，注意与主题相符。

▲以情景模拟形式，各组按照方案材料清单到财物组领取相关材料（客用物品、床上用品、创意用品等）。

▲各组分工协作，完成客房布置，教师从旁巡视、指导。

▲各组成果展示：各组展示本组成果并派代表讲述方案，要求主题明确、立意鲜明。

▲评价与反馈：小组自评互评，教师点评，并及时反馈意见给大家。

▲任务拓展。

具体任务安排见表 1-1。

表 1-1 任务实施表

序号	实施内容	学生活动	教师活动	考核方式
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认知酒店不同类型的客房</li> <li>2. 参观学校客房实训室</li> <li>3. 讲述和区分酒店客房的类型</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课前整理仪容仪表, 接受教师点名、检查</li> <li>2. 按要求分组, 6 人一组, 每组推选一名组长, 负责整个学习任务的实施与组织</li> <li>3. 观看 PPT 及视频, 认真倾听教师对工作任务的描述, 明确学习任务</li> <li>4. 上网查询关于客房的资料</li> <li>5. 参观仿真客房实训室, 分组讨论及画出客房平面图</li> <li>6. 学生展示所画平面图, 老师点评</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教师点名考勤, 强调上课纪律, 检查学生的仪容仪表</li> <li>2. 讲解分组要求, 进行异质分组; 宣布推选的组长及其工作职责, 负责整个学习任务的实施与组织</li> <li>3. 展示 PPT 及视频, 引导学生注意教师对任务的描述</li> <li>4. 带领学生参观仿真客房实训室</li> <li>5. 点评学生所展示的客房平面图</li> <li>6. 记录学生表现</li> </ol>	<p>图片测试, 画出客房平面图</p>
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认识客房物品的配备及摆放</li> <li>2. 了解 VIP 客房的配备要求</li> <li>3. 找对错: 辨别客房物品摆放的对错</li> <li>4. 小组竞赛, 看哪组选出的正确答案最多</li> <li>5. 讲述客房设施、设备的用途及安全操作要领</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 观看 PPT 及视频, 认真倾听教师对工作任务的描述, 明确学习任务</li> <li>2. 组长分工, 安排组员的工作</li> <li>3. 上网或根据教师提供的学习资源库, 查阅客房物品配置要求和设施、设备的用途及安全操作等内容</li> <li>4. 分组在仿真客房实训室了解不同类型客房物品的配置及摆放要求</li> <li>5. 分组活动: 物品摆设找对错, 讨论并将获取的资料写在卡纸上, 准备进行展示汇报</li> <li>6. 展示汇报: 派代表讲述本组活动情况及客房设施、设备的用途及安全操作要领</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展示 PPT 及视频, 引导学生注意教师对任务的描述</li> <li>2. 教师引导学生查阅资料, 了解 VIP 客房的配备要求</li> <li>3. 组织学生在客房实训室进行小组活动</li> <li>4. 教师巡视, 解答学生的疑惑</li> <li>5. 教师对学生的分组活动进行巡回指导, 并记录学生的表现</li> <li>6. 点评各组情况及各位学生的表现</li> </ol>	<p>游戏活动, 小组竞赛</p>



(续上表)

序号	实施内容	学生活动	教师活动	考核方式
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 视频展示：中、西式铺床和开夜床</li> <li>2. 抽取个别同学模仿视频内容，示范铺床，老师点评</li> <li>3. 教师示范标准操作方法，讲解要领</li> <li>4. 学生进行基本技法练习</li> <li>5. 学生组内进行互教互学活动</li> <li>6. 学生间进行小组竞赛</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 课前整理仪容仪表，接受教师点名、检查</li> <li>2. 观看 PPT 及视频，认真倾听老师对工作任务的描述，明确学习任务</li> <li>3. 按要求分组，4 人一组，每组负责一床，组长负责实施练习</li> <li>4. 各组派人模仿视频尝试铺床</li> <li>5. 观看老师示范操作</li> <li>6. 分组练习基本技法</li> <li>7. 小组竞赛：中、西式铺床</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教师点名考勤，检查学生仪容仪表</li> <li>2. 展示 PPT 及视频，引导学生注意教师对任务的描述</li> <li>3. 随机抽取学生模仿视频尝试铺床，教师点评</li> <li>4. 教师示范标准操作并讲解技术要领</li> <li>5. 学生分组练习，教师巡堂辅导，记录学生表现</li> <li>6. 组织学生分组竞赛并考核学生的技能</li> </ol>	技能考核，小组竞赛
4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明确任务：各组根据入住客人的特征设计一款个性化客房：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 藏族歌唱家</li> <li>(2) 参赛女歌手</li> <li>(3) 来观看演出的带小孩的三口之家</li> <li>(4) 新婚夫妇</li> <li>(5) 老年夫妇</li> <li>(6) 住店期间过生日的客人</li> </ol> </li> <li>2. 根据任务收集客人相关资料并分析</li> <li>3. 制订计划：分组讨论，拟定个性化客房布置方案，需与主题相符</li> <li>4. 实施计划：个性化客房布置</li> <li>5. 成果展示并解说</li> <li>6. 评价反馈与任务拓展</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认真倾听教师对工作任务的描述，明确学习任务</li> <li>2. 组长分工安排组员的工作</li> <li>3. 学生上网或根据教师提供的学习资源库，查阅收集任务中提及的客人特征及隐性需求等相关资料</li> <li>4. 各组对获取的资料进行讨论分析，初步拟定个性化客房布置的方案</li> <li>5. 各组将初步方案写在卡纸上，进行展示汇报，其他组提建议</li> <li>6. 根据其他组及教师的建议重新修订方案</li> <li>7. 根据方案布置客房</li> <li>8. 展示成果并解说</li> <li>9. 小组自评与互评</li> <li>10. 组长总结本次学习过程的优点和不足</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 展示 PPT，引导学生注意教师对任务的描述，明确学习任务</li> <li>2. 引导学生查阅资料，教师巡视，解答学生的疑惑</li> <li>3. 引导学生分析客人的隐性要求和想要达到的目的</li> <li>4. 点评学生的初步方案</li> <li>5. 教师对学生的分析讨论进行巡回指导，并记录学生的表现</li> <li>6. 及时记录方案实施过程中学生的操作情况，关注每个学生的参与度与闪光点</li> <li>7. 点评各组作品，完成任务评价表的填写</li> <li>8. 对整个学习过程进行总结，评价收获，优化不足</li> </ol>	小组自评，小组互评，教师评议

## 相关知识

### 一、酒店客房部及客房产品认知

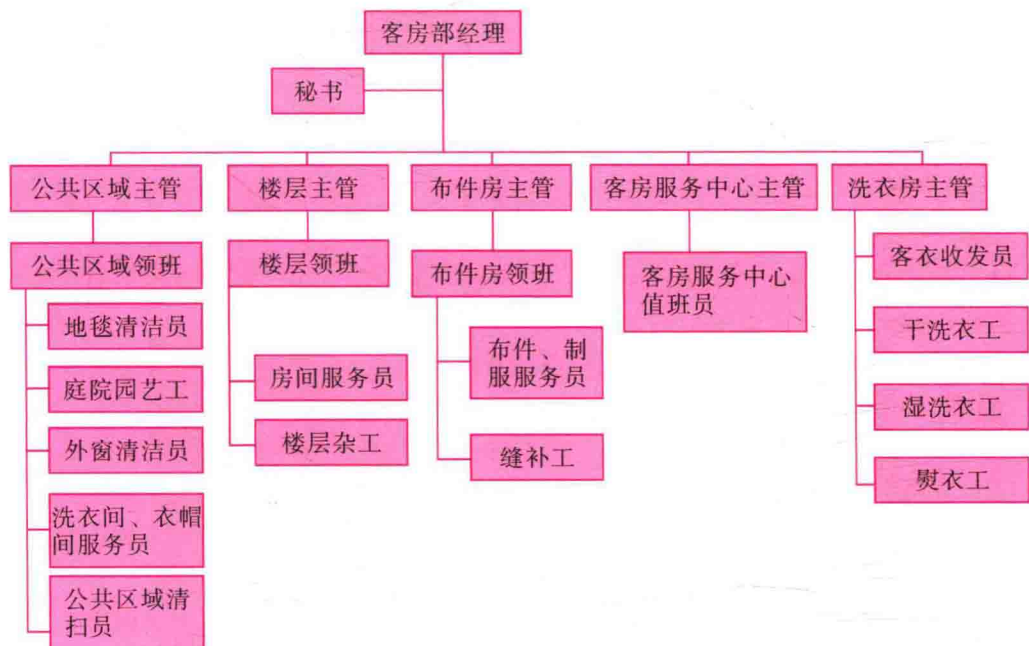
#### (一) 酒店客房部认知

客房部（Housekeeping Department）又称房务部或管家部，是酒店向客人提供住宿等综合性服务的部门，为住店客人提供各种客房服务项目，负责客房设施、设备的维修保养，并承担着客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。

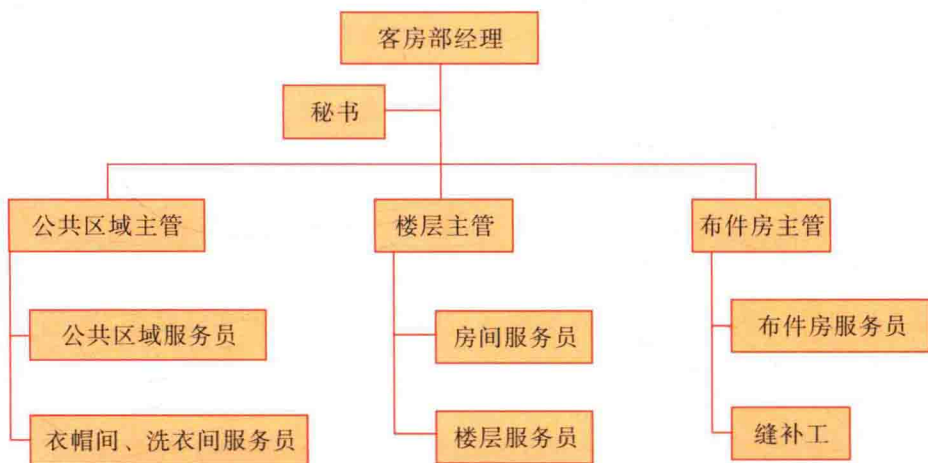
##### 1. 客房部组织机构

客房部的组织机构和人员构成由酒店根据自身实际情况来设定，一般来说，有以下两种形式。

(1) 大中型酒店客房部，组织机构如下图所示：



(2) 小型酒店客房部，组织机构如下图所示：



## 2. 客房部的岗位设置

客房部分工复杂，人员繁多，因此合理设置岗位是客房部进行有效管理的前提条件。以大中型酒店客房部组织机构配置为例，主要设置以下岗位：

(1) 经理办公室 (Office)：客房部设经理、经理助理各一名，另有秘书一名，早晚两班工作人员若干名。主要负责客房部的日常性事务及与其他部门联络、协调等事宜。

(2) 客房楼层服务组 (Floor)：设主管一名，早、中、晚领班若干名。负责所有住客楼层的客房、楼道、电梯口的清洁卫生和接待服务工作。大型饭店往往分设卫生班、台班和服务班。

(3) 公共区域服务组 (Public Area)：设主管一名，早、中、晚领班各一名。负责饭店除厨房外的所有公共区域的清洁卫生。对于规模大、占地面积广的饭店，由于任务多、责任重，有可能成为一个独立的部门，负责公共区域的清洁、保养、防疫和绿化等工作。

(4) 布草房：设主管、领班各一名，另有缝补工、布件及制服服务员若干名。主要负责饭店的布件和员工制服的收发、送洗、缝补和保管，确保布件和制服的周转使用。

(5) 客房服务中心：设主管一名，接线员若干名，下设早、中、晚三个班次。其主要负责处理客房部信息，包括向客人提供服务信息和内部工作信息；调度调节对客服务；管理员工出勤；管理工作钥匙；处理客人失物和遗留物品。

(6) 洗衣房：通常设主管一名，早、中领班若干名，下设客衣收发组、湿洗组、干洗组、熨衣组。主要负责洗涤客衣和饭店所有布件与员工制服。

## (二) 客房产品认知

客房是人们外出暂时居住的投宿场所，也是酒店出售的最主要产品，认知酒店客房类型及物品配备是作为一名客房服务员进行客房清扫和布置的前提条件，而学员们作为一名酒店的准职业人，有必要认识客房产品的类型，熟悉客房的设施、设备和用品配置的标准。



## 1. 客房类型

客房的分类方法很多，常见的有以下几种：

(1) 根据构成单位客房的房间数量分类。

① 单间客房：以四星级酒店为例，房间面积不小于  $20\text{m}^2$ （不含卫生间），带有独立卫生间的单位客房，如图 1-2 所示。



图 1-2

② 套间客房：由两个或两个以上相通的房间构成的单位客房，如图 1-3 所示。



图 1-3