

全国旅游职业教育教学指导委员会推荐教材
国家中等职业教育教学改革示范校创新系列教材
校企合作实习培训一体化教程

客房部实习生： 从生手到能手

KEFANGBU SHIXISHENG: CONG SHENGSHOU DAO NENGSHOU

主编 杨结 副主编 朱小彤 邓 敏



旅游教育出版社

全国旅游职业教育教学指导委员会推荐教材
国家中等职业教育改革示范校创新系列教材
校企合作实习培训一体化教程

客房部实习生： 从生手到能手

主 编：杨 结

副 主 编：朱小彤 邓 敏

编辑组成员：冯毅斌 区雪娇 许洁超 冯盼盼

北京·旅游教育出版社

责任编辑:张 娟

图书在版编目(CIP)数据

客房部实习生:从生手到能手 / 杨结主编. -- 北京:旅游教育出版社,2014.6
国家中等职业教育改革发展示范校创新系列教材
ISBN 978-7-5637-2936-4

I. ①客… II. ①杨… III. ①饭店—客房—商业管理—中等专业学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 109096 号

国家中等职业教育改革发展示范校创新系列教材

客房部实习生:从生手到能手

杨结 主编

朱小彤 邓敏 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx@163.com
印刷单位	北京甜水彩色印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	9
字 数	133 千字
版 次	2014 年 6 月第 1 版
印 次	2014 年 6 月第 1 次印刷
定 价	52.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

编委会

主 任：魏洪涛

副主任：余昌国

委 员：董家彪 曾小力 杨 结 韩玉灵 王晓霞

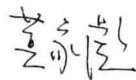
总 序

在现代教育中,中等职业学校承担着实现“两个转变”的重大社会责任:一是将受家庭、社会呵护的不谙世事的稚气少年转变成灵魂高尚、个性完善的独立的人;二是将原本依赖于父母的孩子转变为有较好的文化基础、较好的专业技能并凭借它服务于社会、能独立承担社会义务的自立的职业者。要完成上述使命,除好的老师、好的设备外,一套适应学生成长的好的一系列教材是至关重要的。

什么样的教材才算好的教材呢?我的理解有三点:一是体现中职教育培养目标。中职教育是国民教育序列的一部分。教育伴随着人的一生,一个人终身学习能力的大小,往往取决于中学阶段的基础是否坚实。我们要防止一种偏向:以狭隘的岗位技能培养代替对学生的文化培养与人文关怀。我们提出“立德尚能,素质竞争”,正是对这种培养目标的一种指向。素质与技能的关系就好比是水箱里的水与阀门的关系。只有水箱里储满了水,打开阀门水才会源源不断。因此,教材要体现开发学生心智、培养学生学习能力、提升学生综合素质的理念。二是鲜明的职业特色。学生从初中毕业进入中职,对未来从事的职业的认识还是懵懂和盲从的。要让学生对职业从认知到认同,从接受到享受到贯通,从生手到熟手到能手,教材作为学习的载体应该充分为这些目标服务。三是符合职业教育教学规律。理实一体化,做中学、学中做,模块化教学,项目教学,情境教学,顶岗实践等,教材应适应这些现代职教理念和教学方式。

基于此,我们依托“广东旅游职教集团”的丰富资源,成立了由教育专家、企业专家和教学实践专家组成的编撰委员会。该委员会在指导高星级饭店运营与管理、旅游服务与管理、旅游外语、中餐烹饪与营养膳食等专业创建全国示范专业的过程中,按照新的行业标准与发展趋势,依据旅游职业教育教学规律,共同制定了新的人才培养方案和课程标准,并在此基础上协同编撰了这套系列创新教材。该系列教材力争在教学方式与教学内容方面有重大创新,突出以学生为本,以职业标准为本,教、学、做密切结合的全新教材观,真正体现工学结合、校企深度合作的职教新理念、新方法。

在此次教材编撰过程中,我们参考了大量文献、专著,均在书后加以标注,同时我们得到了旅游教育出版社、南沙大酒店总经理杨结、岭南印象园副总经理王娟以及广东省职教学会教学工作委员会主任余德禄教授等旅游企业专家、行业专家的大力支持,在此一并表示感谢!



2013年8月于广州

前言

酒店业是我国对外开放最早的窗口行业,改革开放以来,虽然各地酒店发展力度不减,规模持续壮大,但从业人员流失率高也是不争的事实,这一增一减,造成酒店行业人才的需求长期以来居高不下。中、高职院校旅游管理(酒店管理、高星级饭店运营与管理)专业学生在学期间,均需在酒店参加短则半年、长则一年的顶岗实习,中高职院校实习生在相当多的酒店里充当了基层服务生力军。顶岗实习集中体现了“五个对接”,特别是教学过程与生产过程的对接,从本质上来说顶岗实习是课堂学习的延续,是以顶岗工作的形式实施的学习过程。因此,实习期是职业教育的重要阶段和关键环节,是学生从学校走向社会、从生涩走向成熟、从学生转变成社会人的转型期。明确实习期的任务且不折不扣地执行,有助于学生顺利转变角色与身份,毕业后继续酒店职业生涯。但是,与实习期的重要性形成强烈反差的是,当下实习阶段的教学环节是一个空白,实习生在实习期间离开了课堂,基本脱离了在校教育的环境与氛围,而酒店对实习生的使用还是偏于劳动力功能而忽略了其应肩负的继续教育的职责,给予学生的培训往往存在疏漏或有失偏颇。这些因素造成学生易忽略实习阶段的学习性质,不能充分重视实习阶段的学习功能,面对这种状况,出台供学生实习阶段学习、实习酒店培训之用的实习教材已成当务之急。本教材就是在这样的背景下应运而生的。

本书由具有丰富一线教学经验与长期驻店实训经验的教师连同酒店资深管理人员合作编写,全书贴合学生的认知能力和酒店实际工作岗位需求,有以下鲜明特点:

第一,教材由校企合作开发,以著名的“晶刚婚礼”承办单位——南沙大酒店(五星级)的内训资料为基础构建要点库,注重在校教育与在店培训内容的对接,实践性、实用性毋庸置疑;

第二,立足于实习阶段的学习,是一本专注实习生的教材,以把学生在实习期内由“trainee(生手)”培养成为“senior(能手)”为目标,全面涵盖一年的实习期内学生在实习部门(客房部)应掌握的培训要点;

第三,内容安排上循序渐进,让学生由浅到深地学习实习阶段需要掌握的知识技能,并给出培训时间、方式、培训导师等的建议,引导学生结合自己所在的实习酒店的实际情况进行学习,可操作性强。

本教材的出版,将起到以下作用:对接学生在校教育与在店培训,继续指引学生的成才之路;明确学生在实习阶段的学习内容和习得状况,检验学生的实习成果。

当然,本书也存在局限之处,突出表现在部分内容不具备普适性,不适合在每个个体酒店通用。这主要是酒店企业客观存在的差异性所致,但每个酒店可在培训实习生时根据实际情况作相应的调整,比如说本教材列举了南沙大酒店的房型和数量,那么别的酒店在培训该部分内容时以自己酒店的实际情况替代即可。

在酒店各实习部门中,客房部是较多实习生心目中单调、没挑战性、没东西学的部门,本书恰恰通过客房部培训要点的呈现,为在客房部实习的同学们打开一扇门,鼓励他们通过自己的努力,迅速成长为 senior(能手),踏出自己职业生涯中坚实的一步。有了这本教材的投石问路,其他部门的实习教材陆续付梓也是可期的。

编者

2014 年 5 月

本书使用说明

- 本书第一章所列培训要点细目表相当于培训内容总表,客房部一年期实习生应在实习期内完成全部要点的培训,但考虑到各酒店实际情况有别,各酒店可参考该总表内容的覆盖面,结合本酒店实际安排培训内容。
- 培训要点中在校已学习掌握且各酒店差异小的内容以回顾的形式点及;考虑到普适性,属于酒店独有的要点或各酒店间差异性非常大的要点也不罗列。
- 培训要点细目中各酒店客房部出现频率大、差异性小的要点以培训纲要的形式呈现:

要点编码, 方便查找				
要点编码	K-104	管理类别	客房部及客房基础知识——客房部内部运作知识	要点内容
培训要点	即将过期或已到期食（饮）品的处理			
培训方式	讲授	培训执行者	部门经理	执行培训的培训导师，便于安排培训人员
培训时长	10 分钟	建议执行时间	入职 3 个月内	
培训步骤	建议安排培训的时间			
讲解在客房小酒吧有食品、饮品保质期到期或即将过期的处理方法	1. 查客房小酒吧时须检查食（饮）品的保质期； 2. 发现有即将到期和已到期的食（饮）品时，应将其撤出并补充新的食（饮）品； 3. 将即将到期和已到期食品集中，经部门经理上报再作报损处理。			培训具体内容
培训要领：	小组培训，讲授方式开展。			
培训心得： 记录培训习得感受和与本教材方法流程不一的做法				

目 录

第一章 客房部岗位培训要点	1
一、说明	1
二、客房部岗位培训要点细目表	1
第二章 客房部及客房基础知识	17
一、在校学习内容回顾(X类)	17
二、在岗培训内容(Y类、Z类)	17
三、培训检阅	32
第三章 客房清洁与保养	35
一、在校学习内容回顾(X类)	35
二、在岗培训内容(Y类、Z类)	35
三、培训检阅	72
第四章 楼层对客服务	76
一、在校学习内容回顾(X类)	76
二、在岗培训内容(Y类、Z类)	76
三、培训检阅	106
第五章 客房安全保卫	108
一、在校学习内容回顾(X类)	108
二、在岗培训内容(Y类、Z类)	108
三、培训检阅	115
第六章 突发事件及典型案例	116
一、在校学习内容回顾(X类)	116
二、在岗培训内容(Y类、Z类)	116
三、培训检阅	131

第一章 客房部岗位培训要点

一、说明

客房部是酒店的主要业务部门之一,也是旅游院校实习生的重要实习部门,安排在客房部实习的学生通常不少于实习生总人数的三分之一。学生在校学习期间,《客房服务与管理》课程是必修课,这门课程的主要内容包括客房部及客房基础知识、客房清洁与保养、楼层对客服务、客房安全保卫、客房服务质量管理等。通过对这门课程的学习,学生能达到客房服务员所需的基本技能和素质,初步达到客房服务员“生手”的水平。但是,如果要成长成为一名熟手乃至资深的客房服务员,进而走上客房部基层管理岗位,则需在一年的客房部实习期内通过接收培训、在岗锻炼、自我学习等途径,系统、全面地学习客房部的知识、技能,奠定在酒店客房部职业生涯中进阶的基础。要成为一名资深的客房服务员,学生在校和在酒店实习期间具体应掌握哪些知识和技能呢?以下以《客房部岗位培训要点细目表》的形式加以呈现。

在《客房部岗位培训要点细目表》中,将客房部工作所需的知识与技能分三级罗列,其中一级目录按客房部实习生工作要领分别为:“客房部及客房基础知识”“客房清洁与保养”“楼层对客服务”“客房安全保卫”“突发事件及典型案例”五个,三级目录则具体到客房部各工作要点,共达 390 个细点。390 个细点均注明其习得途径:“X”代表这一要点在校内学习已经掌握,一般而言无须在酒店再作培训;“Y”代表在校学习有所接触和了解但须在酒店实习中进一步融会贯通的工作要点;“Z”代表因种种原因在校没有教授,或者是实习生所在酒店特有的工作要点,这些工作要点需要在实习酒店习得。在第二章开始的章节内容中,对“X”类的内容本书以标注形式提及,提醒学生加以复习;从“Y”类及“Z”类中抽取部分有代表性和各酒店共通性的内容安排详尽的讲解与培训,其余部分则由各酒店按需及针对本酒店具体情况作培训安排。

二、客房部岗位培训要点细目表

表 1-1 岗位培训要点细目表

培训目录			编号	习得途径
一级	二级	三级		
客房部及客房基础知识	客房部知识	客房部组织架构	K-001	X
		客房部工作的特点	K-002	X
		客房部各岗位主要职责	K-003	X

续表

培训目录			编号	习得途径
一级	二级	三级		
客房部及 客房基础知识	客房部知识	客房部的服务项目	K-004	Y
		客房部与其他部门的联系	K-005	Y
		客房部工作区域简介	K-006	Z
		客房部规章制度	K-007	Z
		卫生班工作职责	K-008	Y
		卫生班工作流程	K-009	Y
		中班工作职责	K-010	Y
		中班工作流程	K-011	Y
		夜班工作职责	K-012	Y
		夜班工作流程	K-013	Y
		楼主工作职责	K-014	Z
		服务中心文员岗位职责	K-015	Y
		服务中心文员工作流程	K-016	Y
		财管班岗位职责	K-017	Y
		财管班工作流程	K-018	Y
		服务中心电话热线种类	K-019	Z
		后勤区域功能简介	K-020	Z
		客房部考勤办法	K-021	Z
	客房知识	客房的类型	K-022	Y
		房间大小、床位数量及分布情况	K-023	Z
		房间连通门配置情况	K-024	Z
		软/硬床垫分布情况	K-025	Z
		床头灯类型及分布情况	K-026	Z
		房间大、小植物分配情况	K-027	Z
		房间装饰色彩配置原理	K-028	X
		电视频道及各类端口连接知识	K-029	Z
		客用巾类知识	K-030	Y

续表

培训目录			编号	习得途径
一级	二级	三级		
客房部及 客房基础知识	客房知识	客用布类知识	K-031	Y
		房间艺术品摆放标准	K-032	Z
		吧柜及吧柜上的物品摆放标准	K-033	Z
		吧柜抽屉酒板摆放标准	K-034	Z
		吧柜抽屉杯具摆放标准	K-035	Z
		吧柜抽屉冰桶、冷水壶的摆放标准	K-036	Z
		吧柜小冰箱摆放标准	K-037	Z
		电视遥控器摆放标准	K-038	Z
		办公桌及桌面物品摆放标准	K-039	Z
		皮椅摆放标准	K-040	Z
		落地灯摆放标准	K-041	Z
		书台抽屉内物品摆放标准	K-042	Z
		房间传真机台摆放标准	K-043	Z
		沙发摆放标准	K-044	Z
		玻璃圆几摆放标准	K-045	Z
		杂志架摆放标准	K-046	Z
		正方形床头柜摆放标准	K-047	Z
		椭圆形床头柜摆放标准	K-048	Z
		衣柜内物品摆放标准	K-049	Z
		卫生间洗手台面物品摆放标准	K-050	Z
		卫生间布草摆放标准	K-051	Z
		卫生间电子磅秤摆放标准	K-052	Z
		马桶间物品摆放标准	K-053	Z
		淋浴间物品摆放标准	K-054	Z
		房间浴缸物品摆放标准	K-055	Z
		总统套房会客厅陈设标准	K-056	Z
		总统套房会议室陈设标准	K-057	Z

续表

培训目录			编号	习得途径
一级	二级	三级		
客房部及 客房基础知识	客房知识	总统套房主人房陈设标准	K-058	Z
		总统套房卫生间陈设标准	K-059	Z
		总统套房书房陈设标准	K-060	Z
		客房走廊服务台台灯摆放标准	K-061	Z
		客房走廊服务台沙发摆放标准	K-062	Z
		客房走廊服务台艺术品摆放标准	K-063	Z
		客房走廊服务台垃圾桶摆放标准	K-064	Z
		客房走廊服务台电梯间功能介绍	K-065	Z
		客房走廊服务台电话机摆放标准	K-066	Z
		洗消杯池功能介绍	K-067	Z
		客房后勤区域杯柜功能介绍	K-068	Z
		布草车使用须知	K-069	Z
		电熨斗、熨板使用须知	K-070	Z
		行政酒廊区域功能介绍	K-071	Z
		行政酒廊酒吧台摆放标准	K-072	Z
		行政酒廊餐台摆放标准	K-073	Z
		行政酒廊休息室陈设标准	K-074	Z
		行政酒廊会议室陈设标准	K-075	Z
		行政酒廊备餐间物品摆放标准	K-076	Z
		行政酒廊接待台的摆放标准	K-077	Z
		行政酒廊卫生间的摆放标准	K-078	Z
		保险箱使用方法	K-079	Y
		电视机使用方法	K-080	Y
		电话机使用方法	K-081	Y
		吹风筒使用方法	K-082	Y
		冰箱使用方法	K-083	Y
		空调使用方法	K-084	Y

续表

培训目录			编号	习得途径
一级	二级	三级		
客房部及 客房基础知识	客房知识	传真机使用方法	K-085	Y
		防毒面具使用方法	K-086	Z
		应急电筒使用方法	K-087	Z
		电热水壶使用方法	K-088	Z
		健康秤使用方法	K-089	Z
		电暖炉使用方法	K-090	Z
		空气净化器使用方法	K-091	Z
		电热水器使用方法	K-092	Z
		微波炉的使用方法	K-093	Z
		冷水壶的使用方法	K-094	Z
	客房部内部 运作知识	酒店服务项目及相关信息	K-095	Z
		服务中心电脑 FIDELIO 系统培训	K-096	Z
		服务中心电话抢线操作	K-097	Z
		服务中心电话转/飞线操作	K-098	Z
		各式报表、交班本填写、整理与汇总	K-099	Y
		楼层物资盘点流程	K-100	Y
		工程报修流程	K-101	Y
		报纸、信件的管理	K-102	Z
		楼层财产管理	K-103	Z
		工作间布草的管理	K-104	Z
		即将过期或已到期食品的处理	K-105	Z
		房间设备无法使用的处理	K-106	Y
		住客体验系统培训	K-107	Z
		计划任务系统培训	K-108	Z
		客房部分仓物资盘点的流程	K-109	Z
		客房部派货楼层物资的流程	K-110	Z
		各类型帮工的规章制度管理	K-111	Z

续表

培训目录			编号	习得途径
一级	二级	三级		
客房清洁与保养	客房清扫准备	工作中需要上报的事情	C-001	Y
		房态、客情知识	C-002	X
		不同房态类型的清洁次序	C-003	X
		清洁房间易忽略的位置(环节)	C-004	Y
		布草车物品摆放标准	C-005	Y
		清洁房间出车前的准备工作	C-006	X
	房间清洁卫生	如何敲门进入客房	C-007	X
		在住房电话响的处理方法	C-008	Y
		客人将污物呕吐在地毯上的处理方法	C-009	Y
		打扫房间时客人回来的处理方法	C-010	Y
		整理房间时客人还在房内的处理方法	C-011	Y
		新客人已到而房间尚未清理好时的处理方法	C-012	Y
		铺小床的程序	C-013	X
		铺大床的程序	C-014	X
		房间清洁流程	C-015	Y
		空房的清洁流程	C-016	Y
		客房开夜床流程	C-017	Y
		巾类折叠方法	C-018	Z
		客房杯具清洁及消毒	C-019	Z
		房间小整服务程序	C-020	Y
		客房夜床服务流程	C-021	Y
		电视机清洁	C-022	Y
		挂画清洁	C-023	Y
		镜面清洁	C-024	Y
		卫生间小五金清洁保养	C-025	Y
		电热水壶清洁	C-026	Y
		房间茶盘清洁	C-027	Y

续表

培训目录			编号	习得途径
一级	二级	三级		
客房清洁 与保养	房间清洁卫生	冰箱内外/柜内清洁	C-028	Y
		卫生间玻璃托盘清洁	C-029	Y
		电话机清洁消毒	C-030	Y
		防滑垫清洗	C-031	Y
		电器面板清洁	C-032	Y
		灯罩、灯架清洁	C-033	Y
		洗手台云石面及边缝位清洁	C-034	Y
		房间马赛克清洁	C-035	Z
		房间推拉门、衣柜门清洁	C-036	Y
		卫生间石墙面清洁	C-037	Y
		地脚线清洁	C-038	Y
		木墙面清洁	C-039	Y
		房间墙纸清洁	C-040	Y
		电线清洁	C-041	Y
		床屏清洁及保养	C-042	Y
		龙头滤网及去水活塞的清洁	C-043	Y
		洗手盆木格清洁	C-044	Y
		空调回风口、出风口的清洁	C-045	Y
		衣柜顶部清洁	C-046	Y
		高、低边缝位清洁	C-047	Y
		地漏灌水及不锈钢盖板清洁	C-048	Y
		木墙面去渍清洁	C-049	Y
		马桶水箱、内外壁的清洁	C-050	Y
		保险箱清洁及保养	C-051	Y
		房间射灯不锈钢杆清洁	C-052	Z
		烟感器表面浮尘清洁	C-053	Z
		窗纱、床帘、遮光布拆洗	C-054	Y

续表

培训目录			编号	习得途径
一级	二级	三级		
客房清洁与保养	房间清洁卫生	淋浴间石墙面和边缝位清洁	C-055	Y
		楼层备品管理	C-056	Y
		拆床服务程序	C-057	Z
		检查退房的流程	C-058	Y
	楼层公共区域清洁	行政酒廊、会议室高位风口吸尘及清洁	C-059	Z
		15楼休息室艺术品清洁	C-060	Z
		行政酒廊及会议室吊灯清洁	C-061	Z
		员工卫生间地板及边位刷洗	C-062	Z
		走火门框及闭门器清洁	C-063	Z
		电梯槽、电梯门板清洁	C-064	Y
		布草房清洁	C-065	Z
		走廊挂画清洁	C-066	Y
		走廊镜面清洁	C-067	Y
		走廊石材墙身墙纸清洁	C-068	Z
		走廊消防栓清洁	C-069	Z
		楼层百叶窗清洁	C-070	Z
		楼层应急灯的清洁	C-071	Z
		后勤区域墙面及边缝位清洁	C-072	Z
		走火梯地板刷洗清洁	C-073	Z
		走火梯扶手、窗台、玻璃清洁	C-074	Z
		走廊地毯边缝位清洁	C-075	Z
		杂物房、电房清洁	C-076	Z
		服务中心电脑、打印机清洁	C-077	Z
		电梯厅、山景房及走廊装饰木格条清洁	C-078	Z
		走廊通道及房间天花筒灯清洁	C-079	Z
		走廊壁灯内灯筒清洁	C-080	Z
		客房走廊管井边缝位清洁	C-081	Z