



职业技术教育课程改革新规划教材
旅游专业



工作过程系统化

客房 服务与管理

KEFANG

FUWU YU GUANLI

本书结合了饭店客房服务与管理工作的实际，由认识客房、客房清扫、客房服务、特殊情况的处理、公共区域清洁服务五个单元组成。从完成工作项目的角度出发，综合了从事岗位操作必须掌握的知识、技能、态度，设置了教学效果检查与评估项目，制定了每个项目的学习目标和能力目标。

主 编 周 梁 骆 颂
副主编 郑 霞 李 路 肖 芳



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

职业技术教育课程改革新规划教材
旅游专业



系
格

工作过程系统化

客房服务与管理

KEFANG

本书结合了饭店客房服务与管理工作的实际，由认识客房、客房清扫、客房服务、特殊情况的处理、公共区域清洁服务五个单元组成。从完成工作项目的角度出发，综合了从事岗位操作必须掌握的知识、技能、态度，设置了教学效果检查与评估项目，制定了每个项目的学习目标和能力目标。

主 编 周 梁 骆 颂
副主编 郑 霞 李 路 肖 芳
编 委 李笑泉 周和平 罗晓红 夏 雨

华中科技大学出版社
(中国·武汉)

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理/周梁 骆颂 主编. —武汉: 华中科技大学出版社, 2010. 7.

ISBN 978-7-5609-6216-0

I. 客… II. ①周… ②骆… III. ①饭店-商业服务-职业教育-教材 ②饭店-商业管理-职业教育-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 085878 号

客房服务与管理

周梁 骆颂 主编

策划编辑: 周 迎

责任编辑: 刘 飞

封面设计: 秦 茹

责任校对: 祝 菲

责任监印: 熊庆玉

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编: 430074 电话: (027)87557437

录 排: 华中科技大学惠友文印中心

印 刷: 湖北通山金地印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 12

字 数: 285 千字

版 次: 2010 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 19.80 元



本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究



职业技术教育课程改革新规划教材
旅游专业

编 委 会

顾问：

吴全全（教育部职业技术教育中心研究所）

委员会主任：

范德华（云南省旅游学校校长）
朱维德（贵州省旅游学校校长）
吴好学（长沙市旅游职业中专学校校长）
胡南平（长沙铁路职业中专学校校长）

委员会副主任：

彭 萍（湖北省旅游学校副校长）
黄培文（福州旅游职业中专学校副校长）
王 兵（重庆市旅游学校副校长）
熊骥锋（长沙铁路职业中专学校副校长）
栾鹤龙（贵州省旅游学校校长助理）

委员：

周 梁	骆 颂	李梅乐	黄爱时	肖 萍	陈晓毛
江丽容	王明强	韦燕生	邓玉梅	李 涛	廖致莉
李崇金	谢 青	张矿生	张 玲	刘小琴	孙 芸
童 影	黄 伟	管爱岚	金 竺	陈 劭	文 琚
尹 灵	刘春英	徐 晴	韦江佳	张 甜	朱丽萍
李 玲	李晨云	张 颖	龙美华	梁绍斌	谢善琼
林 瑾	张 帆	程 姗			

内 容 简 介

本书结合了饭店客房服务与管理工作的实际,由认识客房、客房清扫、客房服务、特殊情况的处理、公共区域清洁服务五个单元组成。从完成工作项目的角度出发,综合了从事岗位操作必须掌握的知识、技能、态度,设置了教学效果检查与评估项目,制定了每个项目的学习目标和能力目标,每个项目分别以任务的形式提出要求,并提供现场模拟情景和知识链接,最后通过学生、教师 and 自我评价来衡量学习的收获,形式新颖,实用性强。

本书在编写上吸取了国外先进的职业教育教学理念和培养模式,结合我国职业教育的知识结构,衔接职业技能鉴定的要求,关注服务业的发展和人才需求动向,注重学生的能力培养。

本书既可以作为中等职业教育和高等职业教育教材,也可以作为客房服务从业人员的培训用书。

总 序

世界职业教育发展的经验和我国职业教育发展的历程都表明,职业教育是提高国家核心竞争力的要素。职业教育这一重要作用和地位,主要体现在以下两个方面:其一,职业教育承载着满足社会需求的重任,是培养为社会直接创造价值的高素质劳动者和专门人才的教育,职业教育既是经济发展的需要,又是促进就业的需要;其二,职业教育还承载着满足个性需求的重任,是促进以形象思维为主的具有另类智力特点的青少年成才的教育。职业教育既是保证教育公平的需要,又是教育协调发展的需要。

这意味着,职业教育不仅有着自己的特定目标——满足社会经济发展的人才需求以及与之相关的就业需求,而且有着自己的特殊规律——促进不同智力群体的个性发展以及与之相关的智力开发。

长期以来,由于我们对职业教育作为一种类型教育的规律缺乏深刻的认识,加之学校职业教育又占据绝对主体地位,因此职业教育与经济、企业联系不紧,导致职业教育的办学未能冲破“供给驱动”的束缚;由于与职业实践结合不紧密,职业教育的教学也未能跳出学科体系的框架,所培养的职业人才,其职业技能的专深不够、职业工作的能力不强,与行业、企业的实际需求,也与我国经济发展的需要,相距甚远。实际上,这也不利于个人通过职业这个载体实现自身所应有的生涯发展。

因此,要遵循职业教育的规律,强调校企合作、工学结合,在“做中学”,在“学中做”,就必须进行教学改革。职业教育教学应遵循“行动导向”的教学原则,强调“为了行动而学习”、“通过行动来学习”和“行动就是学习”的教育理念,让学生在由实践情境构成的以过程逻辑为中心的行动体系中获取过程性知识,去解决“怎么做”(经验)和“怎么做更好”(策略)的问题,而不是在由专业学科构成的以架构逻辑为中心的学科体系中去追求陈述性知识,只解决“是什么”(事实、概念等)和“为什么”(原理、规律等)的问题。由此,作为教学改革核心的课程,就成为职业教育教学改革成功与否的关键。

当前,在学习和借鉴国内外职业教育课程改革成功经验的基础之上,工作过程导向的课程开发思想已逐渐为职业教育战线所认同。所谓工作过程,“是在企业里为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”,是一个综合的、时刻处于运动状态但结构相对固定的系统。与之相关的工作过程知识,是情境化的职业经验知识与普适化的系统科学知识的交集,它“不是关于单个事务和重复性质工作的知识,而是在企业内部关系中将不同的子工作予以连接的知识”。以工作过程逻辑展开的课程开发,其内容编排以典型职业工作任务以及实际的职业工作过程为参照系,按照完整行动所特有的“资讯、决策、计划、实施、检查、评价”结构,实现学科体系的解构与行动体系的重构,实现于变化的、具体的工作过程之中获取不变的、思维过程完整性的训练,实现实体性技术、规范性技术通过过程性技术的物化。

近年来,教育部在中等职业教育和高等职业教育领域,组织了我国职业教育史上最

II 客房服务与管理

大的职业教育师资培训项目——中德职教师资培训项目和国家级骨干教师培训项目。这些骨干教师通过学习、了解、接受先进的教学理念和教学模式,结合中国的国情,开发了更适合我国国情、更具有中国特色的职业教育课程模式。

华中科技大学出版社结合我国正在探索的职业教育课程改革,邀请我国职业教育领域的专家、企业技术专家和企业人力资源专家,特别是接受过中德职教师资培训或国家级骨干教师培训的中等职业学校的骨干教师,为支持、推动这一课程开发应用于教学实践,进行了有意义的探索——工作过程导向课程的教材编写。

华中科技大学出版社的这一探索,有以下两个特点。

第一,课程设置针对专业所对应的职业领域,邀请相关企业的技术骨干、人力资源管理者以及行业著名专家和院校骨干教师,通过访谈、问卷和研讨,由企业技术骨干和人力资源管理者提出职业工作岗位对技能型人才在技能、知识和素质方面的要求,结合目前我国中职教育的现状,共同分析、讨论课程设置存在的问题,通过科学合理的调整、增删,确定课程门类及其教学内容。

第二,教学模式针对中职教育对象的智力特点,积极探讨提高教学质量的有效途径,根据工作过程导向课程开发的实践,引入能够激发学习兴趣、贴近职业实践的工作任务,将项目教学作为提高教学质量、培养学生能力的主要教学方法,把适度够用的理论知识按照工作过程来梳理、编排,以促进符合职业教育规律的新的教学模式的建立。

在此基础上,华中科技大学出版社组织出版了这套工作过程系统化的职业技术教育课程改革新规划教材。我始终欣喜地关注着这套教材的规划、组织和编写的过程。华中科技大学出版社敢于探索、积极创新的精神,应该大力提倡。我很乐意将这套教材介绍给读者,衷心希望这套教材能在相关课程的教学活动中发挥积极作用,并得到读者的青睐。我也相信,这套教材在使用的过程中,通过教学实践的检验和实际问题的解决,会不断得到改进、完善和提高。我希望,华中科技大学出版社能继续发扬探索、研究的作风,在建立具有我国特色的中等职业教育和高等职业教育的课程体系的改革之中,作出更大的贡献。

是为序。

教育部职业技术教育中心研究所

《中国职业技术教育》杂志主编

学术委员会秘书长

中国职业技术教育学会

理事、教学工作委员会副主任

职教课程理论与开发研究会主任

姜大源 研究员 教授

2008年7月15日

前 言

为顺应我国职业教育教学改革发展方向,贯彻“以服务为宗旨、以就业为导向”的职业教育办学方针,满足旅游业快速发展对实用型人才的需求,适应中等职业教育受教育者的自身能力的需要,我们编写了《客房服务与管理》专业教材。教材按照“项目教学法”及“工作过程导向”理念进行内容组织和编写,紧密联系旅游饭店行业的实际,体现了新的教学理念和教学组织模式。

“客房服务与管理”是中等职业学校饭店服务与管理专业的必修课程。

本书由认识客房、客房清扫、客房服务、特殊情况的处理、公共区域清洁服务五个单元组成,从完成工作项目的角度出发,综合了从事岗位操作必须掌握的知识、技能、态度,设置了教学效果检查与评估,引用了旅游饭店行业相关标准——《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2003)、《星级饭店访查规范》(LB/T 006—2006),体现了实用性、可操作性、适用性和先进性。

本书单元一由肖芳、罗晓红编写,单元二由李路、周和平编写,单元三由骆颂编写,单元四由郑霞、夏雨编写,单元五由周梁编写,全书由骆颂统稿审稿,全书照片由李笑泉拍摄。在编写过程中,本书得到了长沙市教育局、教育科学研究院、长沙市旅游局、神农大酒店、湘麓山庄有关领导和专家的指导和帮助,编者所在学校的领导和同事也给予了热情的帮助,在此表示衷心感谢。

编写中参阅了大量的参考文献,除书后列出的参考书目外,还有其他文献资料来自互联网,恕不一一列举,在此,谨向相关作者表示衷心感谢!

由于时间和水平所限,书中难免存在缺点和错误,诚恳希望广大专家、读者指正,以便修订完善。

编 者
2010年3月

目 录

单元一 认识客房	(1)
项目一 客房的功能及设施与设备	(3)
任务1 睡眠空间	(3)
任务2 盥洗空间	(5)
任务3 起居空间	(7)
任务4 书写和梳妆空间	(8)
任务5 贮存空间	(10)
项目二 客房的种类	(12)
项目三 客房用品的配备	(14)
任务1 房间用品	(15)
任务2 卫生间用品	(17)
项目四 饭店的星级	(19)
项目五 客房服务员的素质和要求	(23)
单元二 客房清扫	(27)
项目一 客房清扫的准备工作	(29)
任务1 客房清扫的规定	(30)
任务2 客房清扫前的准备工作	(33)
任务3 掌握和识别客房状态及确定客房清扫的顺序	(37)
项目二 客房清扫的基本常识	(40)
任务1 清洁剂的常规知识	(41)
任务2 客房清扫的方法	(45)
任务3 客房消毒及虫害控制	(47)
任务4 客房清扫的标准	(51)
项目三 每日大清扫	(54)
任务1 走客房的清扫	(55)
任务2 住客房的清扫	(64)
任务3 空房的清扫	(72)
项目四 夜床服务与小整服务	(74)
任务1 夜床服务	(75)
任务2 小整服务	(79)
项目五 客房计划卫生	(81)
单元三 客房服务	(85)
项目一 客房的标准化服务	(87)
任务1 梯口迎宾服务	(89)

任务 2 送欢迎茶服务	(93)
任务 3 洗衣服务	(96)
任务 4 会议服务	(102)
任务 5 擦鞋服务	(108)
任务 6 客房小酒吧服务	(110)
任务 7 托婴服务	(114)
任务 8 物品租借服务	(117)
任务 9 访客接待服务	(119)
任务 10 送客服务	(121)
项目二 客房的个性化服务	(124)
任务 1 个性化服务分享	(125)
任务 2 个性化服务研讨	(127)
项目三 客房的 VIP 服务	(129)
任务 1 VIP 到达前的准备工作	(130)
任务 2 VIP 到达时的应接工作	(134)
任务 3 VIP 住店时的服务工作	(136)
任务 4 VIP 离店时的结束工作	(138)
单元四 特殊情况的处理	(139)
项目一 处理客人投诉的技巧	(141)
任务 1 处理客人投诉的程序	(142)
任务 2 处理客人投诉的方法	(144)
任务 3 常见的投诉处理	(146)
项目二 客房安全问题的处理	(148)
任务 1 为客人开房门的服务	(149)
任务 2 客人物品丢失的处理	(151)
任务 3 客房发生火灾的处理	(154)
项目三 较为常见的特殊情况的处理	(156)
任务 1 客人突发疾病的处理	(157)
任务 2 客人醉酒的处理	(159)
单元五 公共区域清洁服务	(163)
项目一 大堂的清洁	(166)
项目二 公共区域卫生间的清洁	(169)
项目三 玻璃、镜面的清洁	(171)
项目四 金属器具的清洁	(173)
项目五 楼道和楼梯的清洁	(175)
项目六 电梯的清洁保养	(176)
项目七 地毯的清洁、维护与保养	(179)
参考文献	(182)



单元一

认识客房

单元说明

饭店是客人的家外之家。为了满足不同类型客人的需要,饭店设计建造了不同类型的房间,常见的有哪些呢?不妨随我们去了解一下。

单元学习目标

通过对客房基础知识的讲解,使学生了解客房的种类、功能,客房的设施与设备及客房的等级。达到了解、熟悉客房设施与设备及客房种类的目标。

单元能力目标

通过对客房设施与设备、种类、等级及服务人员素质要求的介绍,使学生能够初步使用客房的设施与设备,能配备客房用品并了解客房服务员应有的素质和能力。

【单元的知识结构分解表】

单 元	项 目 主 题	工 作 任 务
认 识 客 房	项目一 客房的功能及 设施与设备	任务 1 睡眠空间
		任务 2 盥洗空间
		任务 3 起居空间
		任务 4 书写和梳妆空间
		任务 5 贮存空间
	项目二 客房的种类	
	项目三 客房用品的配备	任务 1 房间用品
		任务 2 卫生间用品
	项目四 饭店的星级	
	项目五 客房服务员的 素质和要求	

项目一 客房的功能及设施与设备

项目描述

客房是客人在饭店逗留期间的主要场所,这就要求饭店的客房设计合理及配备的家具和设备科学,使客房能满足客人的生活需要。

学习目标

掌握客房不同空间的设施与设备。

能力目标

了解客房中不同空间的功能。

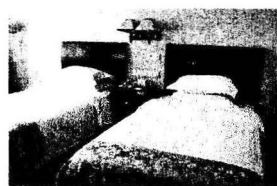
任务1 睡眠空间

【活动情景】

客人住店的首要需求就是要休息好,睡眠空间是营造客人舒适感最重要的空间。

【任务要求】

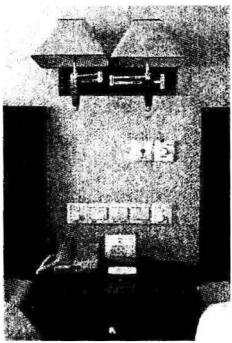
熟悉客房睡眠空间的功能及设施与设备。



具体知识点

关键 知识点	主 要 内 容	备 注
床	睡眠空间是客房最基本的空间,其中配备的最主要的家具是床。我国星级饭店所用的床绝大部分是由床架、床垫和床头软板组合成的。对床的要求是质量轻、牢固度好,弹簧床垫(席梦思)软硬度适宜;床架底部有活动走轮和定向轮,可以方便移动,以及优美的造型	

续表

关键 知识点	主要内容	备 注
床头柜	床头柜可分为单人用床头柜和两人共用床头柜。现代饭店的床头柜的功能可满足客人在就寝期间的各种基本需要:上面放有一部电话、便笺纸和便笺笔,为客人通信联络提供方便。有的饭店还在床头柜上放上禁烟卡和常用电话号码卡。 床头柜配有音响设备,供客人收听有关节目及欣赏音乐。 床头柜的长度为 60 cm 左右。过小,会使两床之间的距离过短,给客人的活动带来不便。床头柜的高度必须与床的高度相匹配,通常在 50~70 cm 之间,以便人躺在床上,眼睛能平视床头柜上的平面。床头柜的宽度,单人用的为 37~45 cm,双床间两人用的为 60 cm 左右。 现在许多饭店朝绿色饭店发展,床头柜上增加了环保卡,夜床服务后增添晚安卡	



心得体会

评价表:这项任务你完成了吗? 大家打个分吧!

序号	评价内容		评价等级				评价人		
			优	良	中	差	自评	小组互评	教师评
1	睡眠	床							
2	空间	床头柜							



知识链接

环 保 卡

“亲爱的宾客:通常我们每天都对客人的被单进行换洗,如您觉得不必要时,请于早上将此卡放在枕头上,这一天您的被单将不再更换。非常感谢您的支持与合作!”这是在××饭店客房内的环保倡议卡上读到的内容。

在这间客房的卫生间里,还有另一张环保倡议卡。那上面说:“饭店每天都要清洗大量的毛巾,其中很多毛巾仍然很干净,这样不但会浪费很多水,而且污染了环境。如果您

能重复使用您的毛巾,那么会在防止环境污染方面有所贡献。”

另一家饭店的环保卡片上写道:“尊敬的宾客:世界卫生组织最新研究表明,全球范围内的洗涤用品在使用后的自然降解或人工处理过程中所产生的化学污染,已对人类的生存构成了极大的威胁。美丽的地球是我们共同的家园。如果您认为有必要更换床单,请将此卡放在枕上。感谢您的理解与合作。”卫生间内的卡片则提醒客人:“请您将可以重复使用的毛巾搭在毛巾架上,需要更换的放在浴盆里以便我们及时洗涤。”此外,卫生间内还有“请您节约生命之源”的提示。

你认为:第一家饭店和第二家饭店的环保卡哪个设计得更科学些呢?它们的做法是否可以给我们一些借鉴和启发呢?



思考练习

到当地的饭店参观,了解客房中的睡眠空间及其中的设施与设备。

任务2 盥洗空间

【活动情景】

客房卫生间是客人的盥洗空间,是客房中重要的组成部分,它的布局、材质、空间大小和设施与设备都直接反映了客房或饭店的等级和档次。

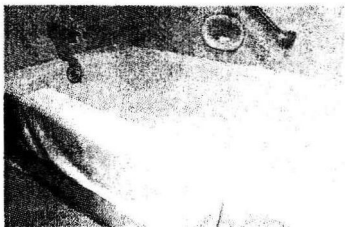


【任务要求】

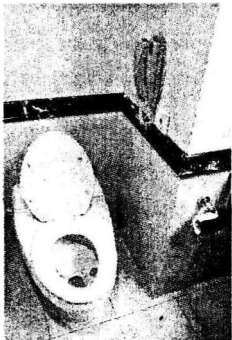
熟悉客房盥洗空间的位置。

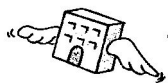


具体知识点

关键 知识点	主要内容	备 注
浴缸	浴缸应配置有标识的冷、热水龙头,并装有淋浴喷头——既能固定也可手拿。浴缸底部采用光面和毛面相间的防滑结构并配置防滑垫。浴帘杆固定在浴缸上方,与浴缸外沿垂直线齐,与天花板平行。浴巾架固定在浴缸水龙头对面的墙上。另外,还有活动的晾衣绳供客人晾衣物用	

续表

关键 知识点	主 要 内 容	备 注
便器	便器分坐式和蹲式两种。一般星级饭店的卫生间只装坐便器,部分高档饭店还在坐便器旁边设有下身冲洗器。 现代饭店还在便器旁增加了紧急呼叫按钮、访客等待显示器等	
面盆与 云台 (洗脸台)	面盆一般镶嵌在由大理石或人造大理石等铺设而成的云台里,上装冷、热水龙头各一套,有的饭店还装有直饮水龙头一个。在墙面配有一面大玻璃镜,大镜面里或大镜面侧装有放大镜,以供客人剃须或化妆使用。 云台上可放置各种梳洗、化妆及卫生用品。在云台侧面墙上,设有国际标准型的 110 V/220 V 不间断交流电的电源插座。有的饭店还装有吹风机头和电话副机。 此外,卫生间应有通风换气设备,地面还应有排水的地漏口。 为了解决因客人淋浴而使镜面蒙上水蒸气的问题,有的饭店还在镜子的背面装有除水雾装置	



操作训练

认识盥洗空间内的设施与设备。

1. 认识冷、热水龙头,知晓冷、热水龙头的把手方向。
2. 认识晾衣绳,知晓晾衣绳的挂放和收取方法。
3. 认识防滑垫,知晓防滑垫的放置位置和作用。
4. 认识紧急呼叫按钮和访客等待显示器,知晓它们的作用。
5. 认识 110 V/220 V 不间断交流电的电源插座。
6. 了解吹风机的拿取和放置方法,熟悉各挡位。
7. 了解电话副机的拿取和放置方法,熟悉其使用方法。



心得体会

评价表：这项任务你完成了吗？大家打个分吧！

序号	评价内容		评价等级				评价人		
			优	良	中	差	自评	小组互评	教师评
1	盥洗空间	浴缸							
2		便器							
3		面盆与云台 (洗脸台)							



思考练习

到当地的饭店参观，了解客房中盥洗空间及其中的设施与设备。

任务3 起居空间

【活动情景】

在房间内客人有时也需要接待访客，起居空间就为住客提供了这样一个专用空间来满足其需要。

【任务要求】

熟悉客房起居空间的位置。



具体知识点

关键 知识点	主要内容	备 注
起居 空间	饭店等级不同、客房等级不同的最大差别在于起居空间的不同。标准客房的起居空间一般在窗前，由沙发、小餐桌(或茶几)组成。套房一般设有独立的起居空间，家具的数量也相应增加，以方便会客之用	