



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

客房服务员

(第2版)

中国就业培训技术指导中心组织编写

(初级)



YZLI0890117696

中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

客房服务员

(初 级)

第2版

编 审 委 员 会

主 任 刘 康
副主任 张亚男
委 员 杨志霞 陈建华 杨进保 张新南 冯 明
陈 蕾 张 伟

编 审 人 员

编 著 汝勇健



YZLI0890117695



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：初级/中国就业培训技术指导中心组织编写。—2版。—北京：中国劳动社会保障出版社，2010

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-8713-8

I. ①客… II. ①中… III. ①饭店-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(2010)第 224184 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

*

北京谊兴印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 7 印张 120 千字

2010 年 11 月第 2 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

定价：15.00 元

读者服务部电话：010-64929211/64921644/84643933

发行部电话：010-64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010-80497374

前 言

为推动客房服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展,在客房服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度,中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·客房服务员》(2009年修订)(以下简称《标准》)制定工作的基础上,组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家,编写了客房服务员国家职业资格培训系列教程(第2版)。

客房服务员国家职业资格培训系列教程(第2版)紧贴《标准》要求,内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想,突出职业资格培训特色;结构上针对客房服务员职业活动领域,按照职业功能模块分级别编写。

客房服务员国家职业资格培训系列教程(第2版)共包括《客房服务员(基础知识)》《客房服务员(初级)》《客房服务员(中级)》《客房服务员(高级)》4本。《客房服务员(基础知识)》内容涵盖《标准》的“基本要求”,是各级别客房服务员均需掌握的基础知识;其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”,节对应于《标准》的“工作内容”,节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是客房服务员国家职业资格培训系列教程中的一本,适用于对初级客房服务员的职业资格培训,是国家职业技能鉴定推荐辅导用书,也是初级客房服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书在编写过程中得到江苏省职业技能鉴定中心、南京旅游职业学院领导的大力支持和帮助,在图片拍摄过程中得到了南京新纪元大酒店与新世纪大酒店客房部等单位的大力支持与协助,在此一并表示衷心的感谢。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程

第1章 客房清扫整理	(1)
第1节 清扫客房前的准备	(1)
学习单元1 安排客房清扫顺序	(1)
学习单元2 布置房务工作车	(7)
学习单元3 准备清洁剂和清洁器具	(11)
第2节 客房清扫整理基本方法与程序	(14)
学习单元1 客房清扫整理要求和方法	(14)
学习单元2 进入客房	(16)
学习单元3 中式铺床	(18)
学习单元4 西式铺床	(24)
学习单元5 卫生间清扫整理	(27)
第3节 不同类型客房日常清扫整理	(29)
学习单元1 走客房清扫整理	(29)
学习单元2 住客房清扫整理	(35)
学习单元3 空房清扫整理	(39)
学习单元4 客房简单整理	(40)
第2章 客房杀菌消毒	(43)
第1节 消毒剂配制和保管	(43)
学习单元1 消毒剂的配制	(43)

学习单元2 消毒剂的保管	(47)
第2节 客房消毒	(48)
学习单元1 卫生防疫常识和客房消毒要求	(48)
学习单元2 卧室消毒	(51)
学习单元3 卫生间消毒	(53)
第3节 客用品消毒	(54)
学习单元1 杯具消毒	(54)
学习单元2 电话机消毒	(58)
第3章 客房对客服务	(61)
第1节 楼层迎宾服务	(61)
学习单元1 宾客抵店前的准备工作	(61)
学习单元2 宾客抵店时的迎接服务	(64)
第2节 住店日常服务	(69)
学习单元1 茶水、饮料服务	(69)
学习单元2 微型酒吧服务	(75)
学习单元3 开夜床服务	(78)
学习单元4 洗衣服务	(84)
学习单元5 擦鞋服务	(93)
学习单元6 租借物品服务	(97)
第3节 送客服务	(100)
学习单元1 宾客离店前的准备工作	(100)
学习单元2 散客和团队宾客的送别服务	(101)
学习单元3 走客房检查及遗留物品报告	(102)

第1章

客房清扫整理

第1节 清扫客房前的准备



学习单元1 安排客房清扫顺序



学习目标

- 掌握客房状态。
- 掌握不同状态客房的清扫整理要求。
- 能安排客房清扫顺序。



知识要求

一、客房状态

客房清扫整理是客房服务员的主要工作，通常一个专职客房服务员一个早班班次需清扫整理13~15间客房。客房状态是动态的，处在变化之中，不同的客房状态反映了客人不同的需求，其清扫要求也不一样。服务员必须先了解、核实自己所

要清扫客房的状态，从而科学安排客房清扫整理的顺序。

为方便计算机输入及填写，饭店的客房状态通常都采用英文缩写法。常见的客房状态有以下几种：

1. 住客房，OCC (Occupied)，即客人正租用的房间。
 2. 走客房，C/O (Check Out)，表示客人已经结账并已离开客房。
 3. 未清扫房，VD (Vacant Dirty)，即客人当天已经结账离店还未清扫整理的房间。有些未清扫房总台已预排给当天抵店的预订客人，或临时急需清扫出来供出租，称为总台急需房，通常在报表中注明或由总台临时通知客房部，此类情况大多发生在旅游旺季。
 4. 空房，VC (Vacant Cleaned)，表示前一天无人租用可出租的房间。
 5. 保留房，OOT (Out Of the Turn)，表示该客房住客临时外出几天，但不退房。
 6. 长住房，LSG (Long Staying Guest)，即长期由客人租用的房间，也称为“长包房”。
 7. 贵宾房，VIP (Very Important Person)，表示该客房住客是饭店的重要客人。
 8. 待修房，OOO (Out Of Order)，表示该房间因设施设备发生故障，暂不能出租。
 9. 当日预期离店房，E/D (Expected Departure)，表示该房间住客当天应退房，但现在还未办理退房手续。
 10. 加床，E (Extra Bed)，该房间有加床。
- 客房服务员在核实房态和清扫客房时，还会发现以下的房间状态：
11. 请勿打扰房，DND (Do Not Disturb)，表示客人因个人原因不愿服务人员打扰（如图 1—1 所示）。
 12. 请即打扫房，MUR (Make Up Room)，表示客人需要服务员立即打扫的房间（如图 1—2 所示）。
 13. 无行李房，N/B (No Baggage)，该房间的住客无行李，应及时通知总台。
 14. 轻便行李房，L/B (Light Baggage)，住客行李很少的房间，应及时通知总台。
 15. 客人外宿房，S/O (Sleep Out)，表示该房已出租，但客人昨夜未归。为防止发生逃账等意外情况，服务员应及时通知总台。

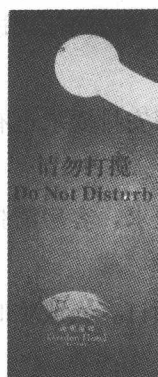


图 1—1 请勿打扰

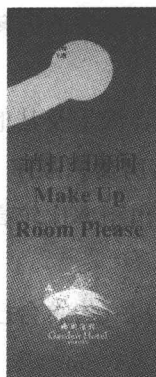


图 1—2 请即打扫

二、客房清扫整理要求

不同状态的客房清扫整理要求不尽相同，具体见表 1—1。

表 1—1 不同状态客房清扫整理要求

客房状态	清扫整理要求	说明
空房、保留房、待修房	简单清洁	空房、保留房等房间因前一天没有客人住，只需进行简单清洁整理，一般只进行吸尘、擦拭灰尘、放掉水龙头积存的陈水等工作。待修房在待修期间，作简单整理，修好恢复出租前，需彻底清扫
住客房、长包房	一般清扫	清洁整理客房卧室和卫生间，补充客用物品
走客房	彻底清扫	房间需要彻底的清扫整理
贵宾房	临时性的简单整理	临时性的简单整理是根据饭店接待规格和客人要求提供的一项服务，主要工作是：整理客人动用过的床铺和卫生间，必要时补充肥皂、火柴等客用消耗品。其目的是恢复客房的原状，保持客房的良好状态。贵宾房通常提供此项服务
当日预期离店房	简单整理 彻底清扫	当日预期离店房如客人没有特别需求，一般待客人退房后再彻底清扫。如客人需要整理，则作简单整理，清除垃圾、简单整理床铺和卫生间

三、安排客房清扫顺序的原则与方法

客房服务员在安排客房清扫顺序时，要考虑两方面的问题：一要满足客人的需

要，二要尽可能加快客房的周转。那种图省事根据房号按间依次进行打扫的做法是不正确的。

针对旅游旺季、淡季及其他情况，客房清扫顺序安排要求也有所不同。

1. 旅游旺季客房清扫顺序

旅游旺季客房出租率比较高，房间往往是供不应求，客房清扫的顺序一般安排如下：

- （1）总台急需房（指总台已预排给当天抵店的预订客人或临时急需清扫出来供出租的客房）
- （2）空房
- （3）走客房
- （4）请即打扫房（挂有“Make Up Room”的房间或客人口头上提出要求打扫的房间）
- （5）VIP房
- （6）普通住客房
- （7）待修房

2. 旅游淡季客房清扫顺序

旅游淡季客房出租率不高，房间需求量不大，应尽量先考虑满足客人的特殊需求，客房清扫顺序一般安排如下：

- （1）请即打扫房（挂有“Make Up Room”的房间或客人口头上提出要求打扫的房间）
- （2）空房
- （3）VIP房
- （4）走客房
- （5）住客房
- （6）待修房

3. 其他客房清扫顺序

- （1）长包房客人起居生活有一定的规律性，清扫时间应与客人协商。
- （2）当日预期离店房如客人没有特别需求，一般待客人结账退房后再安排清扫。
- （3）请勿打扰房需要在饭店规定的时间进行处理。

当然，在实际工作中，客房服务员还需根据客房出租率及客人的具体情况灵活调整。



技能要求

【案例 1—1】

可以先打扫 810 房间吗？

住在 810 房的两位客人来自浙江温州，他们当天上午刚抵达杭州，经朋友介绍下榻到一家饭店。

第二天早晨用完早餐回到房间，一位原定下午来与他们商议一宗出口业务的杭州市某大公司副总经理来电，因故欲改到上午进行，由于这宗买卖关系到温州客人半个年度的经营计划，同这位副总经理洽谈是他们此次来杭的首要目标，所以尽管上午已有安排，他们还是一口答应，挂上电话后，马上与另外两家公司联系，把原定上午会面的计划推迟到下午。

“那副总还有半小时便要到达，房里还是乱七八糟的，请服务员快来打扫吧。”年纪较大的那位营业部经理对助手说道。

助手开门出去找服务员时发现，一辆工作车已停在 801 房外面，801 房的门敞开，显然服务员正在那儿做客房清洁工作。

助手到 801 房请两位服务员立即打扫 810 房，最后没有忘记说一声“谢谢”。

两位服务员听到他的要求面面相觑，似乎有什么难处。“不知我的要求会给你带来什么困难吗？”助手还是彬彬有礼地询问。

一位年纪稍大的服务员开口了，她说：“我们每天打扫房间都按规定的顺序进行，早上 8 点半开始打扫 801 房，然后是 803、805 等，先打扫单号，接着才是双号，打扫到 810 房估计在 10 点左右……”

“那么能不能临时改变一下顺序，先打扫 810 房呢？”助手十分耐心地问道。“那不行，我们的主管说一定要按规范中规定的顺序进行”，她们面露难色，显然她们很理解客人的心情，也很愿意满足客人的要求，但她们不敢违反饭店的规定。

点评：本案例反映了该饭店在管理上的两个问题：一是制定客房清扫顺序时仅从方便员工的角度出发，没有考虑客人的需求和利益；二是员工培训不到位，客房服务员工作中缺少灵活应变的能力。

【案例 1—2】

安排客房清扫顺序

下面以一个案例来说明如何安排客房清扫顺序。

五月份江南某城市, AB 饭店客房服务员小王当天需要清扫的 12 间客房状态如下:

301 房	OCC	307 房	VD
302 房	OCC	308 房	VIP
303 房	LSG	309 房	OOO
304 房	MUR	310 房	DND
305 房	E/D	311 房	VD (总台急需房)
306 房	VIP	312 房	VC

请问: 小王应该如何合理安排当天清扫房间的顺序?

案例中, 五月份应是江南的旅游旺季, 小王安排客房清扫顺序时既要考虑到客房的周转, 又要照顾到客人的需求。所以可做如下安排:

1. 311 房 VD (总台急需房)
2. 312 房 VC
3. 307 房 VD
4. 304 房 MUR
5. 306 房、308 房 VIP
6. 301 房、302 房 OCC
7. 309 房 OOO
8. 310 房 DND

说明: 305 房为 E/D 房, 即当日预期离店的客房, 通常待客人退房结账后安排清扫, 如果客人续住, 则按住客房的要求清扫。303 房为 LSG 房, 即长包房, 按与客人协商的时间或根据客人的具体情况安排清扫整理。



学习单元2 布置房务工作车



学习目标

- 掌握房务工作车的布置要求。



知识要求

一、房务工作车物品配备

房务工作车是客房服务员清扫整理客房的主要工具，有三层或四层大小不同的规格。一般为一面开口，以供放取物品（如图1—3所示）。



图1—3 房务工作车

房务工作车使用是否方便、工作车上的用品是否齐全，都会直接影响客房清扫整理的工作效率。通常客房部上午客房清扫整理工作量大，因此要求客房服务员在前一天下班前布置好房务工作车，当天清扫客房前，还需作一次检查。要求工作车里外清洁、完好，布草、客用品和文具用品齐全、摆放整齐，清洁剂和清洁工具充足。

房务工作车物品配备种类、数量和摆放要求应作统一规定，通常配备一个班次所需的数量。客房部管理人员需为客房服务员提供一份物品清单，这些物品是维持客房清扫整理工作必不可少的。表1—2是某五星级饭店房务工作车物品配备及摆放要求，供学习参考。

表 1—2 某饭店房务工作车物品配备及摆放要求表（按摆放位置排列）

临时通知及替换的电视节目卡								
空 置								
美容中心介绍		一流酒店介绍书		女宾袋		勿打扰及请打扫牌		
电报纸 10 张		酒水价目卡 5 个		信纸 50 张				
地图 5 张		维修卡、意见卡各 5 个		信封 30 个				
明信片两款各 10 张		电话记录本 10 本		擦鞋服务纸 10 张		旅游指南 5 本		
垃圾袋 2 个	红 茶 15 包	浴帽 12 盒	铅笔 10 支	圆珠笔 10 支	火柴 14 盒	大皂 小皂 各 12 块	茶杯 8 个	
	花 茶 15 包							
	普洱茶 15 包				擦鞋布 10 件	电线胶套 订书机	请送卡 行李胶贴 杯垫各 20 张 针线包 10 个	冷水杯 漱口杯 各 7 个
	龙井茶 15 包							
	洗发液 15 支							
	洗浴液 15 支							

垃圾袋	罐回收处	备品箱		杯具		脏布袋	布草袋
		浴巾 16 条 黄枕袋 23 个 白枕袋 8 个		洗衣袋、大购物袋、 小购物袋各 10 个			
		面巾纸 8 盒 卷 纸 8 卷	地巾 10 条	面 巾 30 条 方 巾 24 条			
清洁篮	黄床单 30 张 热水瓶 4 个 白床单 3 张 干净抹布						

二、房务工作车物品摆放要求

房务工作车物品较多，每样物品摆放在何处、如何摆放，需作出统一规定。

1. 统一摆放位置，房务工作车通常分三至四层，底层摆放床单、被套和枕套，中层摆放各类毛巾，上层分成若干个格，放置各类客用消耗品。摆放时重物在下、轻物在上。
2. 布草单口朝外，方便取用。
3. 物品摆放美观整齐。



技能要求

布置房务工作车操作

一、操作准备

1. 房务工作车 1 辆。

2. 干净布草袋和垃圾袋各1个。
3. 布草及其他客用品。
4. 干净半湿抹布1块、干抹布1块。

二、操作步骤

步骤1 擦净工作车

- (1) 先用半湿抹布将工作车内外擦净，再用干抹布抹干。
- (2) 检查工作车是否完好，车身有无毛刺，车轮是否灵活。
- (3) 确保工作车整洁、完好。

步骤2 挂布草袋和垃圾袋

将布草袋和垃圾袋分别挂在车旁的钩上。布草袋和垃圾袋挂钩不能脱落，保证有足够的支撑力去放置布草（如图1—4所示）。

步骤3 准备布草

- (1) 按标准配备数量将布草放入工作车中。
- (2) 床单、被套、枕套、毛巾类放在规定的层格内，单面朝外（如图1—4所示）。

步骤4 准备客用品

将各种客用物品（主要是客用消耗品）放在架顶，按规定位置摆放整齐（如图1—4所示）。

步骤5 准备清洁篮

- (1) 将准备好的清洁篮放在工作车最底层挂垃圾袋的一侧（如图1—4所示）。
- (2) 干湿抹布和清洁用具应分开放置。



图1—4 布置好的房务工作车

步骤6 停放工作车

将工作车推至适当的位置。清扫客房时要求将工作车堆放至走廊靠墙边，挡住客房门；平时需将工作车停放在楼层工作间内。

三、注意事项

1. 房务工作车四边应有防护带，以免碰坏门框、墙体（如图1—5所示）。

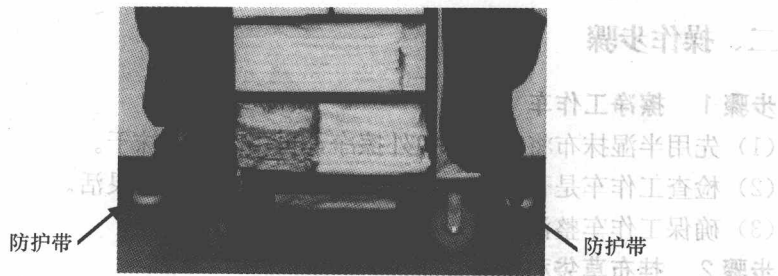


图1—5 房务工作车四边的防护带

2. 推动工作车时应小心，尤其是在拐角处，避免碰撞门框、墙体。
3. 大部分饭店的房务工作车是开放式的，工作车上的物品尤其是放在顶层的客用消耗品易流失。为避免物品的流失，房务工作车最好全封闭、能上锁（如图1—6所示），如不能全封闭，顶层最好加盖或用布遮挡起来（如图1—7所示）。

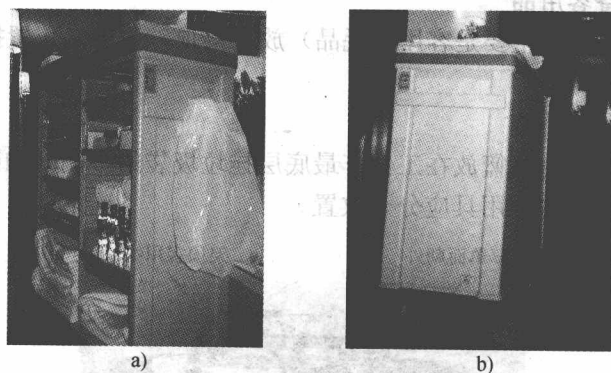


图1—6 可全封闭的房务工作车

a) 打开时 b) 封闭时



图1—7 顶层加盖的房务工作车

a) 打开时 b) 封闭时



相关链接

提篮操作法

目前,有些星级饭店客房部取消了传统工作车的做法,推行提篮操作的方法,即将客房清扫所需要的一些客用物品放在手提篮子中。

其好处是,可以避免推动工作车时楼层墙体受损失、地毯受重压,楼层美观整洁。

弊端是,手提篮子只能摆放一部分清洁整理客房时所需的物品,服务员清扫房间时,需要多往返工作间几次,补充拿取被套、毛巾等物品,会影响客房清扫的速度。

客房部可根据本饭店具体情况,考虑是否需要采用提篮操作法。一些饭店采取了比较灵活的做法:早班客房清扫工作量大,要补充、更换的物品较多,可继续保留工作车的做法;中班主要提供开夜床服务,工作量较小,所需更换、补充的客用物品也较少,可采用提篮操作法。



学习单元3 准备清洁剂和清洁器具



学习目标

- 掌握清洁剂和清洁器具的配备要求。
- 能备齐清洁剂和清洁器具。



知识要求

一、清洁剂的配备要求

清洁剂是客房清扫整理必不可少的物品,通常需配备洁厕剂和浴缸清洁剂,必要时需配备玻璃清洁剂(用于清洁淋浴房玻璃)和地毯除渍剂。

二、清洁器具的配备要求

工欲善其事,必先利其器,精良适用的清洁器具可以提高客房清扫整理工作的质量和效率。准备清洁器具应做到以下几点: