



饭店管理实训系列教程

总主编 刘 住

客房部 实训教程

主 编 刘 玲

本系列实训教程主要介绍现代饭店服务应具备的各种基本操作技能和方法，具有很强的时效性、针对性和可操作性，通过“作业项目”、“作业程序”和“说明/标准”三个模块全方位展示了饭店管理各个部门的实务知识。

赠 送
电子课件



YZLI0890116195



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

客房部 实训教程

主 编 刘 玲
副主编 张娜娜



YZLI0890116195



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

内容简介

本书是饭店管理专业的客房部实训教材,主要内容包括客房部基础理论知识、各岗位工作职责、客房常规卫生清扫程序、客房计划卫生、客房公共区域的清洁、客房住客服务、客房洗衣服务以及客房紧急事件的处理等。在书中增加了大量案例,且在关键的操作流程中配以图片说明。

本书理论体系完整,逻辑结构严密,内容翔实,参考了客房服务的最新理论研究成果和实践经验,既有理论的先进性,又有实用的操作性。

本书适合于旅游管理和饭店管理专业的本专科学生使用,也可作为饭店客房部的培训教材和业务指导用书。

图书在版编目(CIP)数据

客房部实训教程/刘玲主编. —西安:西安交通大学出版社,2011.2
ISBN 978-7-5605-3807-5

I. ①客… II. ①刘… 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(2011)第 004686 号

书 名 客房部实训教程
总 主 编 刘 住
主 编 刘 玲
责任编辑 孟 颖

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)
网 址 <http://www.xjtupress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315 82669096(总编办)
传 真 (029)82668280
印 刷 西安东江印务有限公司

开 本 687 mm×1012mm 1/16 印张 6.25 字数 103 千字
版次印次 2011 年 2 月第 1 版 2011 年 2 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-3807-5/F·255
定 价 15.00 元

读者购书、书店添货、如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。

订购热线:(029)82665248 (029)82665249

投稿热线:(029)82668133

读者信箱:xj_rwjg@126.com

版权所有 侵权必究

总序

随着第三产业的发展,现代服务业在各国国民经济中的比重不断增加。饭店业作为现代服务业中的主要组成部分,其经济地位日益重要,经济影响在世界范围内越来越被各国政府所重视,成为推动社会经济发展的重要因素。全球饭店业不论在数量、规模、结构,还是在服务质量和经营管理水平等各方面都取得了长足的进步,饭店从业人员的职业化程度也不断提升。

中国饭店业用了 30 多年的时间,走完了发达国家饭店业近百年的历程。国家旅游局局长邵琪伟在“2007 年中国旅游投资洽谈会”上指出,到 2015 年全国将新增各类住宿设施约 20 万家,其中星级饭店约 1 万家,五星级饭店将超过 500 家,对休闲度假饭店的需求也将有成倍的增长。近年来,国际品牌饭店巨头华美达、威斯汀、喜来登、希尔顿、香格里拉等纷纷瞄准中国广阔的旅游和饭店市场,给予大力的预算投资和市场开拓,增资或合作新建项目。随着全球经济一体化,饭店业的竞争日趋激烈,未来十年,饭店业的竞争首先是人才的竞争,然后才是市场的竞争。我国饭店业在保持迅猛增长劲头的同时,人才需求的矛盾日益突出,已成为饭店业可持续发展的瓶颈。要提高我国饭店业的国际竞争水平,必须加强对饭店管理专业人才的教育和培训,这是我国饭店业未来发展制胜的关键。

饭店管理专业是培养饭店业人才且具有鲜明职业色彩的专业教育,这个本质属性决定其教育培养模式必然是“以能力为基础的教育(competency based education,CBE)”,这一论断已被国内外饭店管理教育的正反实践所一再证实。

国外饭店管理专业教育已有 100 多年历史,最著名的饭店管理院校是瑞士洛桑饭店管理学院和美国康奈尔大学饭店管理学院,这两所学校的毕业生遍布全球国际饭店管理集团的高层,在世界上享有盛誉。之所以成功,盖源于他们设计的是以能力为本位的教学模式,强调必须以足够的专业知识为基础,以职业岗位能力为重心,并将学生的能力作为其就业取向、职业导向和参照标准。欧洲、美洲、澳洲等国家和地区的饭店管理院校,均积极推行这种教育培养模式。

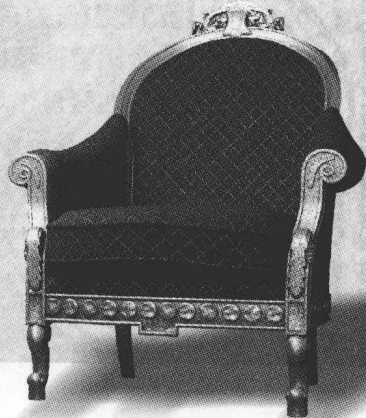
中国的饭店管理专业教育也走过了 30 多年的历程,在大陆之外,台湾高雄餐旅学院、香港理工大学酒店及旅游业管理学院、澳门旅游学院等;在大陆,上海旅游高等专科学校、桂林旅游高等专科学校、南京旅游职业学院、山东旅游职业学院、浙江旅游职业学院等,同样采用这种“以胜任岗位工作要求为出发点的教育”,并取得了成功。

相反,采用“以知识为本位的教育(knowledge based education, KBE)”的饭店管理院校没有一家取得成功。之所以失败,盖源于他们参照的教育培养模式的重心放在知识上,是教学取向学科导向,重理论轻应用,属于常模参照。

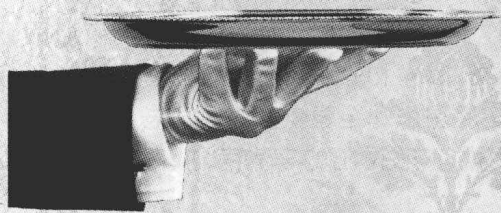
CBE 的核心部分是职业岗位能力分析,首先考虑的是学生毕业后将从事的岗位工作的具体要求,再据此有针对性地开发课程和组织教学活动。对此,本系列饭店实训教程就是根据饭店前厅、客房、餐饮、酒吧、厨房、财务等几个主要部门的每个岗位的职责要求,细分成具体工作项目、操作程序和规范标准。它有如下显著特点:第一,通过职业岗位和岗位群的职业能力要求分析来确定教学实训目标;第二,每项实训任务以学生动手完成任务为准则,即用可测量的标准来说明学生的学习结果;第三,实训过程强调掌握职业能力,而非强调实训时间的长度和方式;第四,开展以学生为中心组织实训,并采用目标教学法,重视实训过程中的质量控制和评估。

我们相信,本系列丛书由于以上特点,不仅能够满足饭店管理院校学生的实训需要,也能够满足饭店企业员工的培训需要。诚然,任何一项改革和创新的阶段性成果,都不可避免地有其局限性,我们将在使用本系列教程过程中不断地征询意见并进行修正,使之日臻完善。

刘 佳
2010. 12. 5



前言



本书是酒店管理专业的客房实训教材,内容涵盖了客房基础理论知识、各岗位工作职责及各岗位操作流程及标准,适合于旅游管理和酒店管理专业本专科学生使用,也可作为酒店客房部的培训教材和业务指导用书。

与同类教材相比,本书有如下特点:

(一)结构与方法的逻辑性与新颖性。本书作为专业实训教程采用了较新的结构体系,每章具体内容包括作业程序及相关说明,在结尾部门均安排了案例分析题,体现了知识体系的逻辑性及完整性的特点。

(二)业务与技术的实用性和可操作性。本书以酒店管理的理论为基础,紧密结合国内外酒店行业的发展现状及客房工作的实际,力求在编写中顺应时代要求,坚持以实训为先导,基本理论指导实训,注重业务操作流程,条理规范,步骤明确。

(三)注重综合实训能力的培养和提高。本书在每一章都增加了相应的案例分析,既有利于知识的扩展,又便于在实训操作过程中培养和提高学习者在工作中解决实际问题的能力,强化了学习者的综合能力和素质。

成都信息工程学院银杏酒店管理学院建于2002年,是四川省首批教育部审核确认的七所独立学院之一,也是由教育部核准的全国第一所本科层次的酒店管理学院。学院本着“一切为了学生的发展,一切为了服务于社会”的办学核心理念和共同价值观,以“服务养成,知行相济”为校训,强调学生综合素质的培养,注重培养学生学以致用能力。酒店管理专业是学院重点建设的特色专业,以培养适应酒店管理、服务第一线需要的应用型人才为根本目的,具有鲜明的职业特色,其内在特点决定了实践教学环节的重要性,学院领导对酒店管理专业的实践教学极为重视,该专业在实践教学体系建设、课程建设、教材建设等方面进行了改革和探索。在编著过程中,原学院首席顾问刘住先生为本书的编写、出版提供了极大的帮助,在此深表谢意!我院陆明洁老师和

廖静娴老师均参与了本教材的编写工作,为本书提供了很多宝贵的创新点和
建议,并收集了大量的资料。本书的编著,参考和借鉴了国内外酒店的相关书
籍和培训资料,并得到了西藏饭店、天之府温德姆至尊豪廷大酒店总经理的大
力支持和帮助,在此,我由衷地感谢他们为本书付出的辛勤劳动,同时也感谢
我的家人对我的支持。

本书的编写人员全部来自教学实践第一线,且富有酒店行业实践经验。
但由于编写时间仓促,书中难免存在缺点错误之处,欢迎广大读者批评指正。

成都信息工程学院银杏酒店管理学院

刘 玲

2010 年 11 月 2 日

目录

第一章 客房部的地位与作用 /1

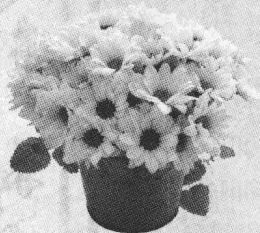
第二章 客房部各岗位工作职责 /3

第三章 客房日常清洁 /8

一、实训目标 /9

二、实训项目 /9

1. 清扫前的准备工作 /9
2. 敲门进房程序 /11
3. 做床程序 /12
4. 清洁卫生间 /14
5. 客房杯具消毒 /16



6. 走客房的清洁 /17
7. 其他客房的清扫 /22
8. 夜床服务 /23
9. 客房二次打扫工作细则 /25
10. 房间日常清扫的检查 /27
11. 卫生间日常清扫的检查 /30

第四章 客房部的计划卫生 /33

一、实训目标 /34

二、实训项目 /34

1. 窗户的清洁 /34

2. 木质家具上光 /35

3. 铜器抛光 /35

4. 翻转床垫 /36

5. 清洁空调网 /36

6. 冰箱除霜 /37

7. 地毯除渍 /37

8. 抽洗法清洗地毯 /38

9. 干泡法清洗地毯 /39

10. 抽洗沙发 /40

第五章 公共区域的清洁 /43

一、实训目标 /44

二、实训项目 /44

1. 大厅的清洁 /44

2. 大理石地面推尘 /45

3. 大理石地面起蜡 /46

4. 大理石地面打蜡 /47

5. 公共洗手间的清洁 /48

6. 电梯的清洁 /50

7. 垃圾的清理 /50

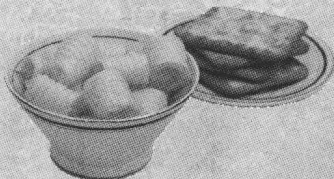
第六章 客房住客服务 /52

一、实训目标 /53

二、实训项目 /53

1. 迎客进房 /53

2. 送客服务 /54





3. 退房查房程序 /55
4. 遗留物品的处理 /56
5. 加床服务 /58
6. 小酒吧服务 /59
7. VIP 客人接待服务 /60
8. 托婴服务 /62
9. 借用物品服务 /63
10. 擦鞋服务 /64
11. 人工叫醒服务 /65
12. 收取客衣服务 /66
13. 残疾人服务 /68

第七章 洗衣服务 /70

一、实训目标 /71

二、实训项目 /71

1. VIP 洗衣服务规程 /71
2. 检查客衣 /72
3. 客衣打号 /73



4. 水洗客衣 /73
5. 烘干客衣 /75
6. 人像机熨烫操作规程 /77
7. 压板机操作规程 /78
8. 万用夹机操作规程 /78
9. 客衣的包装 /78
10. 西服上装熨烫 /79
11. 送回客衣 /80



第八章 客房紧急事件的处理

/82

一、实训目标 /83

二、实训项目 /83

1. 处理客人投诉 /83
2. 意外损坏客人物品的处理 /84
3. 紧急故障停电处理 /84
4. 火警疏散处理 /85
5. 客人患病的处理 /85
6. 客人意外受伤的处理 /86
7. 醉酒客人的处理 /87
8. 客人猝死的处理 /87
9. 客人物品失窃的处理 /88

CONTENTS



客房部是酒店的核心部门，负责为客人提供舒适、整洁、安全的住宿环境。客房部的服务质量直接影响酒店的声誉和客人的满意度。因此，客房部的工作至关重要，需要酒店管理层和员工共同努力，确保每一位客人都能享受到优质的住宿体验。

客房部的工作内容广泛，包括客房清洁、布草管理、客用品供应、客人接待、客房安全等。客房部的员工需要具备专业的技能，如清洁技巧、布草识别、客用品摆放等。同时，员工还需要具备良好的服务意识，能够主动为客人提供热情、周到的服务。客房部的工作是酒店运营的基础，也是酒店竞争力的重要体现。

第一章 客房部的地位与作用

客房部是酒店的核心部门，负责为客人提供舒适、整洁、安全的住宿环境。客房部的服务质量直接影响酒店的声誉和客人的满意度。因此，客房部的工作至关重要，需要酒店管理层和员工共同努力，确保每一位客人都能享受到优质的住宿体验。

客房部的工作内容广泛，包括客房清洁、布草管理、客用品供应、客人接待、客房安全等。客房部的员工需要具备专业的技能，如清洁技巧、布草识别、客用品摆放等。同时，员工还需要具备良好的服务意识，能够主动为客人提供热情、周到的服务。客房部的工作是酒店运营的基础，也是酒店竞争力的重要体现。

客房部的地位与作用主要体现在以下几个方面：首先，客房部是酒店的形象窗口，客房的整洁程度和设施完善程度直接影响客人对酒店的评价。其次，客房部是酒店收入的重要来源，客房的出租率直接关系到酒店的营业收入。最后，客房部是酒店服务的核心环节，通过提供优质的客房服务，可以提升客人的满意度和忠诚度，从而为酒店带来长期的经济效益。

为了确保客房部的高效运作，酒店需要建立完善的客房部管理制度，包括岗位职责、工作流程、质量标准等。同时，酒店还需要加强对客房部员工的培训，提升员工的专业技能和综合素质。只有做到这一点，客房部才能充分发挥其应有的地位与作用，为酒店的发展做出更大的贡献。



随着现代社会生活水平的提高和旅游业的发展,客人对旅游酒店的住宿环境有更高的需求。旅游酒店客房部是为住宿客人提供合格客房产品的物质承担者,客房产品的质量直接关系到酒店的声誉与经济效益,因此,客房部的经营管理活动在酒店管理中具有十分重要的作用。

第一,客房部是酒店存在的基础。酒店是向旅客提供生活需要的综合服务设施,它必须能向旅客提供住宿服务,而要住宿必须有客房,从这个意义上来说,有客房便能成为酒店,所以说客房部是酒店存在的基础。

第二,客房部是酒店组成的主体。客房部的建筑面积大,在酒店建筑面积中,客房占 70%~80%;客房资产价值量大,酒店的固定资产,也绝大部分在客房,酒店经营活动所必需的各种物质设备和物料用品,亦大部分在客房;客房部人员配备占整个酒店 50%以上,所以说客房部是酒店的主要组成部分。

第三,客房服务质量是酒店服务质量的重要标志。客房是旅游者在旅游途中的家。客人住店后,除外出活动和到餐厅用餐外,在客房停留的时间最长,服务要求也最多,服务质量的好坏,客人的感受最敏锐,印象最深刻。所以,客房服务是否周到,房内设施是否完好,物品配备是否齐全,对客人的消费都会产生直接的影响,成为客人评价酒店服务质量的重要因素。所以客房服务质量是衡量整个酒店服务质量,维护酒店声誉的重要标志,也是酒店等级水平的重要标志。

第四,客房部是酒店经济收入和利润的重要来源。酒店的经济收入主要来源于三部分——客房收入、饮食收入和综合服务设施收入。其中,客房收入是酒店收入的主要来源,而且客房收入较其他部门收入稳定。客房收入一般占酒店总收入的 55%以上。从利润来分析,因客房经营成本比饮食部、商场部等都小,所以其利润是酒店利润的主要来源。

第五,客房部是带动酒店一切经济活动的枢纽。酒店作为一种现代化食宿购物场所,只有在客房入住率高的情况下,酒店的一切设施才能发挥作用,酒店的一切组织机构才能运转,才能带动整个酒店的经营管理。客人住进客房,要到前台办手续、交房租;要到饮食部用餐、宴请;要到商务中心进行商务活动;还要健身、购物、娱乐,因而客房服务带动了酒店的各种综合服务设施。

最后,客房部的管理水平是酒店管理水平和能力的体现。入住酒店的客人的消费活动离不开客房的各项服务和管理。客房部必须组织好客房员工的劳动,提供优质服务,才可能满足客人的消费需求。作为旅游者来说,入住酒店不仅要求物质享受,而且要求精神享受。希望有舒适的设备、整洁的环境、较多的服务项目和高质量、高效率的服务水准。同时,客房部员工 24 小时倒班工作,工作时间长;客房设备和用品繁多,管理复杂;客人的消费标准不一,难以保证客人完全满意;客房部与酒店其他部门联系广泛,种种情况说明客房管理是酒店管理水平和能力的体现。著名的“科罗拉多温泉”布罗德穆尔酒店的董事长兼总经理卡尔·埃托尔认为:“酒店高水平的标志就是高质量的客房管理。”



酒店规模大小有异,经营方式不一,管理体制不同,客房部主要岗位的设置会存在一定的差别,但由于客房功能的相同性,主要岗位是必不可少的。客房部主要岗位的设置,应满足客房部经营业务的需要,客房部的主要管理岗位及职责有:

一、客房部经理工作职责 ▶

- (1)根据酒店经营目标来编制本部门的经营工作计划,并组织、督导下属员工切实完成。
- (2)负责客房消耗品、艺术品、棉织品的每年计划调整工作和申购工作。
- (3)制定人员编制、员工培训计划,合理分配及调度人力。
- (4)培训部门主管及员工,深入做好思想工作,调动员工工作积极性。
- (5)主持制定本部门的管理规章制度、工作操作流程、服务质量标准、安全保障措施,并督导下属员工认真贯彻。
- (6)控制卫生质量和服务质量,保证设备完好无损,降低物资、费用成本。
- (7)负责客房范围内设备的维护保养工作。
- (8)保证部门目标达到酒店规定的要求。
- (9)协同其他各部门做好销售、安全、布草更换、工程维修等工作。

二、培训主管工作职责 ▶

- (1)负责部门工作程序、制度草拟、修改、完善工作。
- (2)负责部门培训计划准备、实施、督导及培训后的检查工作。
- (3)负责部门各岗位员工行为礼仪、操作程序的检查、培训工作,建立部门员工的《电子培训档案》。
- (4)负责做好员工的思想工作,提高员工的工作积极性。
- (5)每日检查各岗位工作情况并给予指导。
- (6)完成经理交办的其他工作。

三、楼层主管工作职责 ▶

- (1)参加部门早例会,主持召开班前例会,做好上传下达。
- (2)制定客房的大清洁及各卫生计划,检查下属的执行情况。
- (3)随时掌握房态,并据此作好工作安排。
- (4)抽查客房卫生,检查下属的有关工作记录。
- (5)负责楼层安全保卫及消防工作。
- (6)负责本班组的成本控制。
- (7)协助经理编排班次表,安排员工年休假。



- (8) 处理本班组投诉并上报经理,做好与相关部门的沟通和联络。
- (9) 完成经理交办的其他工作。

四、公共区域主管工作职责 ▶

- (1) 全面负责管理 PA 班组的各项工作。
- (2) 负责对公共区域班组员工的培训工作,掌握员工思想动态,调动员工积极性。
- (3) 制定公共区域的每月计划卫生,检查下属的执行情况。
- (4) 负责安排客房家具调整、搬运、花木的布置工作,保证公共区域的卫生情况。
- (5) 负责客房地毯清洁维护保养。
- (6) 负责 VIP 房水果、鲜花的准备工作,负责客房内的加床工作。
- (7) 与工程部建立经常的联系,监督设备的维修和保养工作,使之达到酒店应有的标准。
- (8) 抽查工作必备品,各类机器使用及维护保养情况。
- (9) 完成经理交办的其他工作。

五、洗衣房主管工作职责 ▶

- (1) 培训、督导所属员工安全生产,高标准、高效率地完成每日工作,并检查工作质量。
- (2) 定期做机器维护,保证其使用寿命。
- (3) 定期检查布草洗涤质量及送回情况,保证客房布草的供应。
- (4) 负责员工制服的设计和制作,并检查制服的制作、管理、发放工作。
- (5) 做好原材料的统计,合理控制物耗。
- (6) 处理客人的一般投诉。
- (7) 完成经理交办的其他工作。

六、后勤主管工作职责 ▶

- (1) 负责仓库管理、控制楼层客用品及清洁用品的收发管理。
- (2) 进行成本控制和分析,同时呈报部门经理。
- (3) 负责对本区域员工的培训工作。
- (4) 负责处理本区域投诉工作。
- (5) 完成经理交办的其他工作。

七、卫生班领班 ▶

- (1)主持召开班前例会,做好上传下达。
- (2)负责所辖区域的卫生清扫,保证房间完好,督导所属员工履行工作职责。
- (3)安排本区域大清洁工作。
- (4)检查服务员的仪表、仪容和行为,确保酒店规章制度和客房部的规定得以执行落实,对不符合酒店规定的事情及时处理和上报。
- (5)负责房间卫生的抽查工作。
- (6)负责所辖服务员日考核,确认服务员已完成工作定额。
- (7)负责楼层安全保卫工作、工作用钥匙的管理工作,并协调与各岗位的关系。
- (8)负责对员工进行业务标准示范及其他现场培训工作,处理本区域投诉并报主管。
- (9)完成楼层主管交办的其他工作。

八、楼层服务班领班 ▶

- (1)主持召开班前例会,做好上传下达。
- (2)监控、考核服务班员工的工作,并检查员工的工作记录,审批相关工作报表。
- (3)负责抽查员工楼层夜床服务工作质量。
- (4)确保楼层的安全、保卫及消防工作。
- (5)制定培训计划,对员工进行培训和考核,不断提高员工的业务水平和工作质量。
- (6)处理本区域的投诉并呈报上级。
- (7)完成楼层主管交办的其他工作。

九、洗衣房领班 ▶

- (1)负责检查客衣、布草及制服的洗涤收送工作。
- (2)负责检查员工对机器的安全操作以及督导员工定期做好机器的维护保养工作。
- (3)检查并督导员工制服的管理、发放和保存工作。
- (4)负责员工的培训工作,保证高质量的对客服务。
- (5)保证客房布草充足。
- (6)完成洗衣房主管交办的其他工作。



十、公共区域清洁组领班 ▶

- (1) 负责公共区域清洁组日常工作安排和检查工作。
- (2) 负责公共区域清洁组员工的管理。
- (3) 负责对公共区域清洁组员工的培训。
- (4) 负责处理本部门投诉并报告公共区域主管。
- (5) 负责公共区域计划卫生的安排和督察。
- (6) 控制清洁用品的消耗量并准备相应的备用量,控制成本,节约本部门的开支。
- (7) 与房务中心保持联系,及时报告设备和工程上需维修的项目。
- (8) 合理安排人力,提供咨询和培训,提高员工的工作效率。
- (9) 正确处理异常情况并及时汇报。
- (10) 完成 PA 主管交办的其他工作。

十一、地毯组领班 ▶

- (1) 负责安排地毯组的各项工作。
- (2) 检查工具的使用及维护保养情况。
- (3) 负责对所辖服务员进行培训。
- (4) 协调与其他班组的关系。
- (5) 负责地毯组日常工作和定期计划安排。

十二、客房服务中心领班 ▶

- (1) 负责统一调度客房服务中心的各项工作。
- (2) 负责对所辖服务员进行培训。
- (3) 抽查控制客房状况。
- (4) 负责部门所有钥匙、磁卡的点收、控制、保管,严格执行借出和归还制度。
- (5) 做好与其他各岗位信息传达及沟通工作。
- (6) 负责每日楼层酒水消耗的统计,做好销售记录及成本控制。
- (7) 负责部门报表、资料档案及文件的归档、保管。
- (8) 完成上级领导临时分派的有关工作。

3

第三章 客房日常清洁

