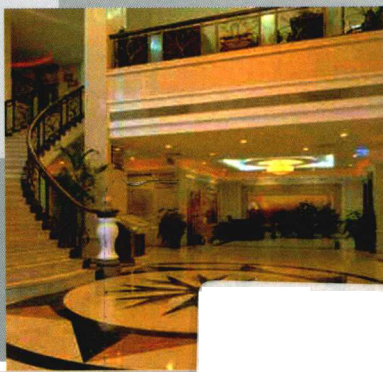




“十二五” 高职高专规划教材 ■ 旅游酒店类

酒店客房服务 技能实训

主 编 杜建华
副主编 韩百莲



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

“十二五” 高职高专规划教材 · 旅游酒店类

酒店客房服务技能实训

主 编 杜建华

副主编 韩百莲

北京交通大学出版社

· 北京 ·

2012年10月

内 容 简 介

本书以实训项目为基本单元,注重与实际工作流程相吻合,每个实训项目包括实训目的、实训方法、实训准备、实训内容、程序与操作标准、要点提示和考核指南。其具体内容包括客房清扫服务、客房对客服务、清洁保养工作和客房安全工作4个部分。

本书既是高职高专院校酒店管理、餐饮管理及相近专业的教材,也可作为酒店在岗人员培训与自学的参考书。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

酒店客房服务技能实训/杜建华主编. —北京:北京交通大学出版社,2012.11
(“十二五”高职高专规划教材)

ISBN 978-7-5121-1242-1

I. ①酒… II. ①杜… III. ①饭店-客房-商业服务-高等职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第255161号

责任编辑:吴嫦娥 特邀编辑:林欣

出版发行:北京交通大学出版社

电话:010-51686414

北京市海淀区高粱桥斜街44号

邮编:100044

印刷者:北京瑞达方舟印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:8 字数:180千字

版 次:2012年12月第1版 2012年12月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-1242-1/F·1111

印 数:1~3 000册 定价:20.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。
投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

本书是由北京交通大学出版社组织编写的高职高专酒店管理专业系列教材之一，主要内容包括客房清扫服务、客房对客服务、清洁保养工作和客房安全工作4个部分。

本书在内容编排上根据高等职业教育人才培养目标和高职学生的认知规律，以技能训练为主线、相关知识为支撑，将国家有关职业资格考试所规定的职业标准融入教材，力求在编写中坚持以实用为先导，以基本理论指导实训，理论知识强调适用为度，注重技能实训操作规范，保证技能掌握的全面性与专业性，具有较强的实践指导性。

本书以实训项目为基本单元，注重与实际工作流程相吻合，每个实训项目包括实训目的、实训方法、实训准备、实训内容、程序与操作标准、要点提示、考核指南，以便于学生训练和巩固所学技能。

本书由杜建华任主编，韩百莲任副主编，具体编写分工如下。

杜建华（陕西省旅游学校）：第1单元模块一～模块四；附录A 客房服务员国家职业标准。

勾洋（河北保定第四职业中学）：第1单元模块五～模块六。

赵晶晶（保定职业技术学院）：第2单元。

郝晓爽（河北涿州职教中心）：第3单元。

韩百莲（河北保定职业技术学院）：第4单元。

全书由杜建华、韩百莲统改并定稿。

本书既是高职高专院校酒店管理、餐饮管理及相近专业的教材，也可作为酒店在岗人员培训与自学的参考书。

由于编者认识水平及实际工作环境所限，书中难免有疏漏和不妥之处，欢迎广大读者批评指正。

编 者

2012年10月

(08)		书工全安客	元单
(08)		服技已调厨火	一火
(12)		服技已调厨书事	二火
(12)		服技站事全安	三火

目 录

(001)		客房清扫服务	A 景棚
-------	-------	--------	------

第 1 单元	客房清扫服务	(1)
--------	--------	-----

模块一	客房清扫前的准备工作	(1)
-----	------------	-----

模块二	进房	(10)
-----	----	------

模块三	西式做床	(12)
-----	------	------

模块四	中式做床	(17)
-----	------	------

模块五	各类客房的清扫	(21)
-----	---------	------

模块六	夜床服务	(28)
-----	------	------

第 2 单元	客房对客服务	(34)
--------	--------	------

模块一	VIP 服务	(34)
-----	--------	------

模块二	洗衣服务	(41)
-----	------	------

模块三	客房小酒吧服务	(49)
-----	---------	------

模块四	租借物品服务	(53)
-----	--------	------

模块五	查房服务	(58)
-----	------	------

第 3 单元	清洁保养工作	(64)
--------	--------	------

模块一	饭店大堂的清洁与保养	(64)
-----	------------	------

模块二	地毯的清洁与保养	(69)
-----	----------	------

模块三	公共卫生间的清洁	(77)
-----	----------	------

模块四	木制家具的清洁与保养	(81)
-----	------------	------

模块五	玻璃的清洁与保养	(85)
-----	----------	------

第4单元 客房安全工作	(90)
模块一 火灾预防与处理	(90)
模块二 失窃事件的预防与处理	(97)
模块三 其他安全事故处理	(102)

附录A 客房服务员国家职业标准	(109)
-----------------------	-------

(1)	客房服务员国家职业标准 附录A
-----------	-----------------

参考文献	(122)
------------	-------

(10)	参考文献 二
------------	--------

(31)	参考文献 三
------------	--------

(15)	参考文献 四
------------	--------

(18)	参考文献 五
------------	--------

(38)	参考文献 六
------------	--------

(36)	参考文献 附录A
------------	----------

(36)	参考文献 附录A
------------	----------

(14)	参考文献 附录A
------------	----------

(19)	参考文献 附录A
------------	----------

(33)	参考文献 附录A
------------	----------

(38)	参考文献 附录A
------------	----------

(84)	参考文献 附录A
------------	----------

(18)	参考文献 附录A
------------	----------

(88)	参考文献 附录A
------------	----------

(17)	参考文献 附录A
------------	----------

(81)	参考文献 附录A
------------	----------

(88)	参考文献 附录A
------------	----------



第1单元

制定清扫顺序

客房清扫服务

停放工作车

客房清扫工作车

模块一 客房清扫前的准备工作

客房部

客房部

要点提示

实训目的

1. 客房清扫所需工作表格

通过教师对客房清扫前准备工作知识和操作要求的讲解,学生对准备工作操作技能的训练,使学生了解准备工作的重要性,以及准备工作内容的操作程序与操作要领,达到熟知工作内容和操作规范的训练要求。

实训方法

首先由教师进行示范讲解,然后学生动手操作训练。在学生操作训练过程中,教师进行指导,学生反复强化训练,达到熟练掌握该项操作技能的目的。

实训准备

客房清扫工作车、各类布草与客用品、各类清洁用具、《客房服务员工作日报表》、《钥匙收发登记表》、笔。

实训内容

- (1) 整理仪表仪容。
- (2) 填写《钥匙收发登记表》。
- (3) 准备好工作车和清洁用具。
- (4) 停放工作车。

程序与操作标准

程 序	操作标准与要求
更衣、接受检查	(1) 换上工作服, 并按规定着装 (2) 佩戴好工牌, 整理仪表仪容 (3) 将私人物品存放在自己的更衣柜内 (4) 到规定的地方接受管理人员的检查 (5) 凡仪表仪容不符合要求者, 均不允许进入工作岗位
听取工作安排	(1) 接受任务分配 (2) 领取《客房服务员工作日报表》 (3) 《客房服务员工作日报表》应在服务员打扫完每一间客房后及时填写
领取房间钥匙	(1) 到客房服务中心签字, 填写《钥匙收发登记表》, 领取房间钥匙 (2) 钥匙必须随身携带 (3) 尽快到达自己的工作岗位
准备好工作车和清洁用具	(1) 将工作车内外擦拭整理干净 (2) 将干净的垃圾袋和布草袋挂在挂钩上 (3) 把各类布草、客用品按规定的标准整齐地摆放在工作车上 (4) 备齐各种清洁工具和清洁剂

续表

程 序	操作标准与要求
决定清扫顺序	(1) 清扫顺序主要根据饭店的淡旺季、房态及客人需要等因素来决定 (2) 在淡季,可按下列顺序进行客房清扫:前台或领班指示尽快清扫的客房→挂有“请即打扫”牌的客房→走客房→VIP客房→住客房→空房 (3) 在旺季,可按下列顺序进行客房清扫:空房→前台或领班指示尽快清扫的客房→走客房→挂有“请即打扫”牌的客房→VIP客房→住客房
停放工作车	(1) 将准备好的工作车推到将要打扫的房间门口,开口朝门 (2) 将工作车停放在挡住房门1/3外的墙边

要点提示

1. 客房清扫所需工作表格

1) 《客房服务员清扫日报表》

《客房服务员清扫日报表》由客房中心文员提前填好,上面注明服务员的姓名、当班楼层、负责打扫客房的房号、已知的客房状态、特殊要求和当日的其他工作任务等。

《客房服务员清扫日报表》是客房部进行管理的最基本报表,它不仅是客房服务员工作量的反映,也是客房部实施成本管理的重要依据。因此,要求客房服务员认真对待,并仔细填写。

要求服务员在打扫完每间客房后及时填写《客房服务员清扫日报表》。

《客房服务员清扫日报表》的具体格式与内容如下。

2. 客房清扫原则

客房清洁整理的基本原则如下。

1) 从上到下

在擦洗卫生间和用抹布擦拭家具的灰尘时,应采取从上到下的方法进行。

2) 从里到外

在地毯吸尘和擦拭卫生间地面时,应采取从里到外的方法进行。

3) 环形整理

在擦拭和检查卫生间、卧室的设备用品的路线上,应按照从左到右或从右到左,亦即按顺时针或逆时针的路线进行。这样做既可以避免遗漏死角,又可以节省体力。

4) 干湿分开

擦拭不同的家具、设备和物品,应使用不同的抹布。例如,房间的灯具、电视机屏幕、床头板等只能使用干抹布,以避免污染墙纸和发生危险。

5) 先卧室后卫生间

住客房应先做卧室然后再做卫生间的清洁卫生,这是因为住客房的客人有可能回来,甚至带来亲友或访客。先将客房的卧室整理好,客人归来即有了安身之处;卧室外观整洁,客人在访客面前也不会尴尬。对服务员来说,这时留下来做卫生间也不会有干扰之嫌。

清扫走客房则可先做卫生间再做卧室的清洁卫生。一方面,可以让弹簧床垫和毛毯等透气,达到保养目的;另一方面,又无须担忧会有客人突然进来。

6) 注意墙角

客房内的墙角往往是蜘蛛结网和尘土积存之处,也是客人重视的地方,需要特别注

意做好清洁卫生工作。

3. 客房清扫的种类

客房房态不同,其清扫整理的程度也不同。客房卫生清扫主要有以下4种。

1) 简单清扫

简单清扫即小整理,主要适用于空房,即暂无住人但可随时出租的客房。这是因为此类客房在前一位客人离店时已经彻底清扫整理过,只是暂时未出租。因此,客房服务员只需每天擦拭灰尘,检查家具、设备用品和卫生间,隔几天进行一次地毯吸尘即可达到接待客人的要求。

2) 一般清扫

一般清扫又称中整理,主要适用于住客房,即客人已租住,但尚未离店的客房。这种客房必须每天按清扫的程序和标准,做比较全面的清扫整理,撤换客人用过的各种毛巾,补充各种用品等。其每天的客房卫生质量、室内环境必须达到整洁卫生、美观、舒适、无灰尘,看不到客人使用过的痕迹,保证住店客人的要求。

3) 重点清扫

重点清扫又称大整理,主要适用于走客房,即客人刚刚退房离店的客房。这种客房必须按清扫程序 and 标准进行全面重点清扫,撤换客人使用过的各种布草、用品,按酒店要求全面清扫整理客房,检查设备,补充各种用品,使经过清扫整理的客房焕然一新,以便客房可以马上出租。

4) 彻底清扫

彻底清扫又称强化整理,主要适用于VIP客人将要入住的客房和长住客人刚刚退房离店的客房。前者是因为客人特别重要,对卫生的要求高,入住前必须彻底整理;后者是因为客人住店时间长,平时可能有清扫整理不彻底的地方,所以客人退房后要进行

彻底清扫整理。彻底清扫的客房要对地毯进行除污,认真擦拭客房的里里外外,卫生间地面要彻底除污、消毒等。经过彻底清扫整理的客房必须做到“十无”、“六净”,从而保证客人的需要。

4. 客房清洁卫生质量标准

客房清洁卫生质量标准一般包括两个方面:一个是感官标准,也称视觉标准,即客人和员工凭视觉、嗅觉等感觉器官可以感受到的标准;另一个是生化标准,即防止生物、化学及放射性物质污染的标准,此项标准往往由专业卫生防疫人员进行定期或临时抽样测试与检验。

1) 感官标准

客房卫生的感官标准,可以归纳为“十无”和“六净”。

(1) “十无”的具体内容:

① 天花板墙角无蜘蛛网;

② 地面干净无杂物;

③ 楼面边角无虫害;

④ 玻璃灯具明亮无积尘;

⑤ 布草洁白无破损;

⑥ 杯具消毒无印痕;

⑦ 铜器银器光亮无锈污;

⑧ 家具设备整洁无残损;

⑨ 墙纸洁净无污迹;

⑩ 卫生间洁净无异味。

(2) “六净”的具体内容:

① 四壁净;

② 地面净;

③ 家具净;

④ 床上净;

⑤ 卫生洁具净;

⑥ 物品净。

(3) 各类客房清扫整理后,卫生应做到:

① 眼能看到的地方无污迹;

② 手能摸到的地方无灰尘;

③ 各种设备与用品无病毒;

④ 客房区域空气新鲜无异味;

⑤ 客房室内卫生达到“十无”、“六净”。

2) 生化标准

客房的清洁卫生质量仅用感官标准来衡量是不够的,还必须用生化标准来衡量。客房清洁卫生的生化标准包括以下内容。

(1) 茶水具和卫生间洗涤消毒标准:

① 茶水具每平方厘米的细菌总数不得超过 5 个;

② 脸盆、浴缸每平方厘米的细菌总数不得超过 500 个;

③ 卫生间不得查出大肠杆菌群。

(2) 空气卫生质量标准:

① 一氧化碳含量每立方米不得超过 10 毫克;

② 二氧化碳含量每立方米不得超过 0.07%;

③ 细菌总数每立方米不得超过 2 000 个;

④ 可吸入粉尘每立方米不得超过 0.15 毫克;

⑤ 氧气含量应不低于 21%。

(3) 微小气候质量标准:

① 夏天室内温度为 $22^{\circ}\text{C}\sim 24^{\circ}\text{C}$,相对湿度为 50%,风速为 0.1~0.15 米/秒;

② 冬天室内温度为 $20^{\circ}\text{C}\sim 22^{\circ}\text{C}$,相对湿度为 40%,风速不得大于 0.25 米/秒;

③ 其他季节室内温度为 $23^{\circ}\text{C}\sim 25^{\circ}\text{C}$,相对湿度为 45%,风速为 0.15~0.2 米/秒。

(4) 采光照明质量标准:

- ① 客房室内照明度为 50~100 勒克斯;
- ② 楼梯、楼道照明不得低于 25 勒克斯。

(5) 环境噪声允许值:

客房内噪声允许值不得超过 45 分贝。

5. 客房清扫的规定

客人一旦租住某间客房,该客房即为客人的私人空间。为此,客房部应制定相关规定,禁止客房员工随意进入客人房间。客房部员工因清扫客房卫生而必须进入某间客房时,应遵守以下规定。

(1) 例行的客房大清扫工作一般应在客人不在房间时进行。客人在房间时,必须征得客人同意后方可进行清扫工作,应以不干扰客人的活动为准。

(2) 养成进房间前先思索的习惯,以免干扰客人的休息和起居。

(3) 注意房间挂的牌子。凡是门外把手上挂有“请勿打扰”(Do Not Disturb)牌子,以及侧面的墙上亮有“请勿打扰”指示灯时,不要敲门进房间。

(4) 养成进房间前先敲门通报的习惯。

(5) 在房间清扫时,必须保持房门打开,用工作车将房门挡住。

(6) 讲究职业道德,尊重客人生活习惯。不得将客用布草作为清洁擦洗的用具,不得使用或接听住客房内的电话,不得乱动、乱扔客人的东西,不得使用客房内的设备用品,不得在客房内休息,不能让闲杂人员进出客房。如果客人中途回房,应礼貌查验客人的住宿凭证,核实其身份。完成工作后立即离开客房,不得在客房内滞留。

(7) 厉行节约,注意环境保护。应尽可能使用有利于环保的清洁剂和清洁用品,在保证客房卫生质量的前提下,尽量节约水、电及其他资源。将客房垃圾分类,回收可利用的垃圾,清洁保养以保养为首,尽量减少清洁剂对物品的损伤。

考 核指南

实训项目	分 值	实际得分
仪容仪表、礼貌礼节	30 分	
工作规范	40 分	
清扫准备	30 分	
合 计	100 分	

模块二 进房

实 训目的

通过教师对客房清扫时进入客房具体要求的讲解,学生对进房操作技能的训练,使学生了解进房的有关规定、进房时应注意的问题,以及进房的具体操作程序与操作要领,达到熟知工作内容与操作规范的训练要求。

实 训方法

首先由教师进行示范讲解,然后学生动手操作训练。在学生操作训练过程中,教师进行指导,学生反复强化训练,达到熟练掌握该项操作技能的目的。

实 训准备

客房清扫工作车、各类布草与客用品、各类清洁用具、客房标准间一间。

实训内容

- (1) 停放工作车。
- (2) 敲门。
- (3) 开门进房。

程序与操作标准

程 序	操作标准与要求
观察门外情况	观察门外情况,留意客房门把手上有没有“请勿打扰”牌,或者房门侧面墙上是否亮着“请勿打扰”指示灯
敲门	(1) 用中指指节敲门(或按门铃) (2) 每次二三下(应注意轻重适度) (3) 报“客房服务员”或“Housekeeping”
等候	(1) 服务员应站立在门前适当位置,目视门镜,以方便客人观察 (2) 如客人无反应,在间隔数秒钟后,第二次敲门
开门	(1) 慢慢打开房门,再次通报身份 (2) 如果客人在房内休息,应立即退出,并轻轻关上房门 (3) 如果客人已睡醒但未起床或正在卫生间,应立即道歉,然后退出 (4) 如果客人已经起床,可以征询客人是否可以进房间打扫卫生

要点提示

1. 清扫中的进房规定

- (1) 一般应在客人不在房间时进行清扫。
- (2) 养成进房间前先思索的习惯,以免干扰客人的休息和起居。
- (3) 注意房间挂的牌子。凡是门外把手上挂有“请勿打扰”(Do Not Disturb)牌