



中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材  
丛书主编：邓泽民



# 客房服务与管理

宋俊华 曲秀丽 主编  
王新瑞 武 军 编著  
王立职 主审



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

国家社会科学基金“十一五”规划课题  
“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”研究成果



中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材

丛书主编：邓泽民



# 客房服务与管理

茶艺与服务

咖啡调制与服务

餐饮服务与管理

插花艺术与服务

前厅服务与管理

调酒与服务

饭店管理

饭店文化

饭店信息技术

康乐服务与管理

饭店职业生涯设计

饭店服务礼仪

饭店服务心理与待客技巧

责任编辑：周 欢 封面设计：付 巍 封面制作：白 雪



中国铁道出版社 计算机图书批销部  
地址：北京市宣武区右安门西街8号  
邮编：100054

网址：<http://edu.tqbooks.net>  
读者热线电话：(010) 63583215  
销售服务电话：(010) 83550290/91 83550580

ISBN 978-7-113-10010-0



9 787113 100100 >

ISBN 978-7-113-10010-0/G·301 定价：26.00 元





中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材  
丛书主编：邓泽民



# 客房服务与管理

宋俊华 曲秀丽 主编  
王新瑞 武 军 编著  
王立职 主审



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



本书根据对学生需求和职业需求的调查,设置了客房清洁整理、公共区域的清洁保养、客房楼层的迎送服务、客房生活、商务及管家服务、客房安全、客务关系维护6个单元共15项任务。通过学习这些内容,学习者能够领略饭店服务文化独特的魅力,从而热爱服务岗位,热爱饭店事业,成为饭店文化的践行者和传播者;能够根据客人的需求、习惯和喜好,提供客房清洁整理、公共区域卫生、客房楼层服务、客房生活、商务及管家服务、客房安全,做好客务关系维护、客人安全保障工作;不断优化服务,提升服务品质,实现满意、超值、惊喜的服务。

本书适合作为中等职业学校酒店服务与管理及相关专业的教材,也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理/宋俊华,曲秀丽主编. —北京:中国铁道出版社,2009.5

中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材

ISBN 978-7-113-10010-0

I. 客… II. ①宋…②曲… III. ①饭店—商业服务—专业学校—教材②饭店—商业管理—专业学校—教材  
IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第072833号

书 名: 客房服务与管理  
作 者: 宋俊华 曲秀丽 主编

策划编辑: 严晓舟

责任编辑: 周 欢

编辑助理: 祁 云 郑 楠

封面设计: 付 巍

责任印制: 李 佳

编辑部电话: (010) 63583215

封面制作: 白 雪

出版发行: 中国铁道出版社(北京市宣武区右安门西街8号 邮政编码: 100054)

印 刷: 北京米开朗优威印刷有限责任公司

版 次: 2009年6月第1版 2009年6月第1次印刷

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 11.5 字数: 261千

印 数: 5 000册

书 号: ISBN 978-7-113-10010-0/G·301

定 价: 26.00元

版权所有 侵权必究

本书封面贴有中国铁道出版社激光防伪标签,无标签者不得销售

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社计算机图书批销部调换。





## 中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材

### 编 委 会

主 任：邓泽民

副主任：陈 玉 于学惠 严晓舟 邓国民

成 员：（以下排名不分先后）

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 王立职 | 单慧芳 | 汪珊珊 | 展丽蕊 | 杨 松 |
| 肖 敏 | 潘雪梅 | 李战生 | 代智弘 | 李 艳 |
| 王凤明 | 王晓华 | 王东健 | 王泽荣 | 宋俊华 |
| 吕 波 | 何 山 | 孙 璐 | 王新瑞 | 宋 艳 |
| 武 军 | 于琳琳 | 孟培芬 | 陈庆合 | 张 婷 |
| 徐 萍 |     |     |     |     |



| Guest Room

# 序

## PREFACE

国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”在取得理论研究成果的基础上,选取了中等职业教育五个专业大类的20个专业开展实践研究。中等职业教育酒店服务与管理专业是其中之一。

这套教材的开发团队由职业教育专家、饭店行业专家和经过中等职业技术学校专业骨干教师国家级培训并取得优秀成绩的教师组成。他们在认真学习《国务院关于大力发展职业教育的决定》所提出的“以服务为宗旨、以就业为导向”办学方针和教育部提出的“以全面素质为基础、以能力为本位”教育教学指导思想的基础上,运用《职业教育课程设计》、《职业教育教学设计》、《职业教育教材设计》、《职业教育实训设计》所提出的理论方法,首先提出酒店服务与管理专业的整体教学解决方案,然后根据专业整体教学解决方案对教材的要求,编写了这套教材。

在教材体系的确立上,依据中等职业教育酒店服务与管理专业能力图表,通过课程设置分析,形成项目课程体系,从而确立教材体系。这在教材体系的确立上,实现了学科教育向职业教育的转变,落实了职业教育“以全面素质为基础、以能力为本位”的指导思想。

在教材内容的筛选上,应用职业分析方法,将典型的工作任务和成熟的最新成果纳入到教材的同时,又充分考虑了国家职业资格标准,在保证学历教育质量的同时,实现了学历证书和职业资格证书的“双证”融通,为职业学校学生顺利地取得国家职业资格证书提供了条件。

在教材结构的设计上,采用了项目课程、任务驱动教学的结构设计,不但符合职业教育实践导向教学指导思想,还将通用能力培养渗透到专业能力教学当中。《饭店服务礼仪》依据不同场合要求不同的礼仪,采用了以环境为导向的教材结构设计;在《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》教材结构设计中,采用了以工作过程为导向的教材结构,因为这些服务与管理活动体现于工作过程的每个服务与管理环节上;《咖啡调制与服务》、《茶艺与服务》、《调酒与服务》、《插花艺术与服务》等教材的设计,采用了以产品为导向的结构,因为这类职业活动通



| Guest Room

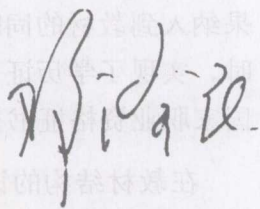


过提供产品进行服务;《康乐服务与管理》教材,采用以康乐项目为导向的结构设计;《饭店服务心理与待客技巧》采用了以问题为导向的案例设计,便于学习者对顾客心理分析的能力形成,灵活运用待客技巧,实施周到的服务;《饭店职业生涯设计》遵循酒店服务与管理专业技能型人才成长规律,采用以决策为导向的教材结构设计;《饭店文化》则采用了由近到远、由浅入深的螺旋结构设计,使学生易于理解并发展优秀的饭店文化;《饭店管理》将管理与饭店的岗位结合起来,形成了以饭店的岗位为导向的教材结构;《饭店信息技术》从运用信息技术提高工作质量和效率角度出发,采用了以质量与效率为导向的教材结构设计,充分反映了信息技术在饭店服务与管理活动中的工具性。

在教材素材的选择上,力求选择的素材来自于生产实际,并充分考虑其趣味性和可迁移性,以保证学生在完成任务时的认真态度,有效地促进学生职业兴趣发展和职业能力的拓展,以及就业后很快适应工作的需要。

本套教材无论从课程标准的开发、教材体系的确立、教材内容的筛选、教材结构的设计还是到教材素材的选择,得到了北京饭店、北京国际饭店、建国饭店、西苑饭店、长富宫饭店的大力支持,倾注了各位职业教育专家、饭店服务与管理专家、老师和中国铁道出版社各位编辑的心血,是我国职业教育教材为适应学科教育到职业教育、精英教育到人人教育两个转变的有益尝试,也是我主持的国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”又一成果。

如本套教材有不足之处,请各位专家、老师和广大同学不吝指正。希望通过本套教材的出版,为我国职业教育和旅游事业的发展和人才培养做出贡献。



2008年5月16日

Guest

Room

Guest Room



# 前言

FOREWORD .....

饭店是人们外出旅行的“家外之家”，是从事外事、社交、商务等活动的理想领地。人们赞许饭店服务的便利、称心和舒适；留恋饭店的安逸、优雅和祥和。饭店成为文明与和谐社会中靓丽的风景。随着我国经济社会的发展，饭店服务由过去人们偶尔的需求，逐渐转变成为人们生活、工作的经常性需求，饭店服务行业也呈现出十分广阔的发展前景。然而，如今的饭店业内人士感慨道：“饭店的人力富裕，人才匮乏。”客房作为被客人第一需求的饭店产品，急需精通服务业务的人才。为此，职业技术学校非常注重饭店（酒店）服务与管理专业的人才培养，把“客房服务与管理”列为专业骨干课程。

“客房服务与管理”课程，既注重培养学习者客房服务岗位所具备的服务与管理的能力、饭店服务文化的践行能力，又要满足学习者个体的职业发展需要。为了做到上述两个方面，在国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”成果的指导下，在教材目标的定位、教材内容的筛选、教材结构的设计、教材素材的选择上，充分体现了教材设计的相关要素。

为了让学习者领略饭店服务文化，践行服务文化，本书以准确分析探究客人需求心理、饭店的服务前景和服务价值观等内容表述，作为每一个单元的引语，并把所倡导的服务价值观、服务理念、服务意识、服务责任和服务情感，融入到每一个任务的描述、分析、相关知识、技能训练、任务完成之中，力图做到以服务文化之魅力，引发学习者学习的兴趣；再以崇尚生活和服务热爱之情，让学习者自然进入学习过程中，学会发现需求、设计服务、实现服务；做好服务安全、消防安全和客户关系维护，实践服务文化，提升个人职业素养，成为饭店服务领域中优秀的一员。

为了培养学习者客房服务岗位所具备的服务与管理能力，实现满意、超值、惊喜的服务，满足学习者个体的职业发展需要，教材设计了客房清洁整理、公共区域的清洁保养、客房楼层的迎送服务、客房生活、商务及管家服务、客房安全、客务关系维护等单元，培养学习者具备客房服务各个岗位的服务能力，学会与人共处，学会合作服务，采用服务过程为导向的教材结构设计，引领学习者轻松愉快地学习。



| Guest Room



在服务过程中提升自己分析问题、解决问题的能力。每个任务均由 6 个部分组成：



**任务描述：**精心选择了能够满足客人经常性、广泛性需求的客房服务项目，能够为客人带来满意、超值甚至惊喜的服务工作作为任务。通过任务描述，使学习者自然进入客房服务的情境之中，引发学习者研究、发现和满足客人需求的兴趣，并追求满意、超值与惊喜的服务理想和热爱之情。



**任务分析：**通过分析比对，让学习者认同并轻松学会完成任务的一般性方法；介绍服务中依据客人个性需求设计与实施服务，使服务更加准确与高效，并产生探索做好服务更好方法的动机和兴趣。



**相关知识：**通过“相关知识”的学习，使学习者了解必需、够用的服务知识，获取服务做得更好的策略，体验到饭店服务文化的独有魅力。



**技能训练：**通过技能分项训练，使学习者迅速掌握“服务能力提升得快、服务做得更好”的方法与技巧，把服务礼仪规范转化为日常服务习惯。



**完成任务：**通过小组合作共同完成任务，使学习者学会与人共处，学会合作服务，把“服务做得更好”的方法与技巧渗透在“完成任务”之中，内外兼修提升职业素养，以卓越的服务品质带给客人意料之外的惊喜。通过系统评价，检验学习者的学习效果，促进学生职业能力的发展并适应、胜任岗位服务。



**课后练习：**通过课后练习，进一步提升服务能力，巩固学习成果。

为了提高学习者的学习效率，感受饭店的文化气息，教材采用了大量的图片。学习者不但自然融入饭店服务的情境之中，提升服务的品味，感受优雅的服务氛围和真心诚意的服务情感，还能够一目了然，大大缩短阅读时间。

建议本教材总学时为 64 课时。单元一 25 课时，单元二 4 课时，单元三 4 课时，单元四 15 课时，单元五 4 课时，单元六 12 课时。

本书是在邓泽民教授设计的教材结构框架下撰写的。他在教材目标的定位、教材内容的筛选、教材结构的设计、教材素材的选择等方面给予了悉心指导。这套教材开发团队的各位成员对本教材也提出了不少好的建议。北京长富宫中心培训部经理于学惠、前厅部经理郭彤庆、大连香格里拉饭店贵宾级管家、葡萄酒品鉴师朱荣春经理等给予了指导，全书由王立职主审。这本教材凝聚了很多人的智慧和汗水，也融入了中国铁道出版社各位编辑的心血，在此表示衷心感谢。

大连旅游职业中等专业技术学校高级讲师江彩、全国商业中专教育研究会副会长安如磐教授、大连职工大学邓国民教授、大连教育学院于忠生教授一直给予关怀、指导，在这本教材的编写过程中，更是给予了大力的支持和帮助。大连轻工业学院

宋俊英教授、大连旅游职业中等专业技术学校高级讲师王惠君、大连教育学院曲春生教授、王松教授、职业指导师尹志安、宋作德、王俊峰给予了指导，在此一并表示衷心的感谢。

本书适合作为各类中等职业技术学校酒店服务与管理及相关专业的教材，也可用做服务行业的培训教材、自学用书和参考用书。由于编者水平有限，书中难免有不足及疏漏之处，诚恳读者不吝赐教。

编 者

2009 年 4 月







## CONTENTS 目录

## 单元一 客房清洁整理

- 任务一 空客房的清洁整理 .....2
- 任务二 住客房的清洁整理 .....16
- 任务三 客房周期清洁保养 .....36



## 单元二 公共区域的清洁保养

- 任务一 公共区域的日常清洁保养 .....48
- 任务二 公共区域的周期清洁保养 .....65



## 单元三 客房楼层的迎送服务

- 任务一 楼层接待服务 .....76
- 任务二 离店服务 .....84



## 单元四 客房生活、商务及管家服务

- 任务一 生活服务 .....92
- 任务二 商务服务 .....102
- 任务三 管家服务 .....107



## 单元五 客房安全

- 任务一 消防安全 .....114
- 任务二 安全保障 .....120



# 目 录 CONTENTS

## 单元六 客务关系维护

- 任务一 行政楼层客房服务 .....138
- 任务二 客房个性化设计与布置 .....145
- 任务三 客人投诉处理 .....150



## 附录

- 附录 A 客房服务员国家职业标准 .....158
- 附录 B 客房服务常用语英汉对照 ....166
- 参考文献 .....170



# 单元一

## 客房清洁整理

现代饭店作为客人外出旅行之家，其环境舒适、安全便利，所提供的服务产品丰富多样。其中，客房既是客人旅行中理想的栖身之地，又能满足客人的商务、社交等需求，是难以替代的、客人必需的饭店产品。

多数客人在客房停留时间长，对其体验全面细致，要求客房服务做到精益求精。在客房部提供众多的服务中，客房清洁卫生是客人获取安全保障后，最为重视的服务品质，这项服务繁杂琐碎，看似技术含量低，其实不然，需由既要敬岗爱业、责任心强，且专业能力强、服务经验丰富的服务人员胜任。客房清洁整理成为饭店服务非常重视的工作之一。



整洁舒适的客房

### 学习目标

- 能够做好空客房的清洁整理服务
- 能够做好住客房的清洁整理服务
- 能够做好客房的周期清洁保养工作





## 任务一 空客房的清洁整理

空客房是客人走后,经过彻底清洁整理、尚未出租的房间。作为待售房(空房)应给新入住客人留下美好的第一印象,并保证客人随时称心入住,客房服务员每天都要对空房进行简单的清洁保养和环境维护,以给客人创造整洁舒适、温馨安宁的休息环境,空房的清洁整理是进一步提升客房品质的基础。

### 任务描述

在四季如春,游人如织的昆明,国际饭店的客房非常紧缺。客房服务员王强,按照饭店常规的清洁整理要求,首先清洁整理空房,满足急于入住的客人对客房的需求。在国际饭店,即便是上个班次清洁整理好的空房,服务人员还是要按照空房服务规程做好清洁整理,确保客人称心入住,不断提升客人对客房的喜爱度,这也为顺利开展饭店的其他服务打下良好的基础。客房的卧室与卫生间如图 1-1-1 和图 1-1-2 所示。



图 1-1-1



图 1-1-2

### 任务分析

要做好空房的清洁整理,应以满足客人需求、达到客房产品质量标准为服务目的,执行客房清洁整理和质量检查的服务规范,在 5min 内清洁整理好空房,并尽快交由总台出租。

做好空房清洁整理一般应完成“服务准备、规范进房、清洁整理房间、客房检查”四个服务步骤。具体的服务方法如下:

#### 1. 服务准备



图 1-1-3

##### (1) 仪容仪表

服务员穿着工作服,戴好工牌,检查仪容仪表及个人卫生,保持淡妆;不佩戴饰物;上岗要有良好的精神面貌,面带微笑,如图 1-1-3 所示。

##### (2) 班前例会

- ① 签到:登记上班时间。采用机器打卡签到或到客房部签到。
- ② 接受任务:值班经理或主管以书面工作表或例会的形式





图 1-1-4



图 1-1-5



图 1-1-6



图 1-1-7

给每位服务员分配具体的工作任务。工作表由客房中心联络员提前填好,上面注明服务员的姓名、当班楼层、负责打扫的客房号、客房状况、特殊要求和当日的其他工作任务等。

### (3) 领取钥匙和呼叫机

服务员在离开客房中心之前,领取所在楼层的钥匙和呼叫机等。客房部的工作钥匙和呼叫机等通常都由客房中心联络员保管和收发。收发时须填表签名,履行手续。

### (4) 准备工作车

房务工作车的准备步骤如下:

① 清洁工作车:在工作间将空置的工作车用湿抹布内外擦拭干净。检查房务工作车有无损坏。

② 挂好垃圾袋和布件袋:将干净的垃圾袋和布件袋挂在车钩上。要把各袋钩(或扣)挂紧,确保各袋有足够的支撑力,以便放置垃圾和脏布件。

③ 准备干净布件:将干净的布件放在车架中。床单、枕套放在工作车的最下格。大浴巾、小浴巾、面巾和脚巾等放在上面的两格。

④ 准备房间用品:将房间用品整齐地摆放在工作车的顶架上,房间用品包括经过消毒的茶杯、冷水杯、杯垫等,如图 1-1-4 和图 1-1-5 所示。

### (5) 准备好清洁用品和工具

① 准备好清洁桶或清洁盆:在工作车最底层放置塑料清洁桶或清洁盆,放置清洁剂、消毒剂、尼龙刷、胶布手套等清洁用具。注意:将清洁便器和其他清洁设备的用具严格分开,专品专用。

② 准备好干净的抹布:准备干净的干抹布两条、湿抹布两条、抹地布一条,有的饭店还使用百洁布、泡棉(快擦布)等。注意:将房间的抹布和卫生间的抹布分开;将清洁便器的同清洁脸盆和浴缸的抹布分开;将抹地布同其他抹布分开。一般可采用不同颜色和尺寸的抹布来区别,同时抹布一定要干净、卫生和经过消毒。应有抹布若干。

### (6) 准备吸尘器

服务员要检查吸尘器是否清洁,电线及插头是否完好,集尘袋是否倒空或换过,附件是否齐全完好,同时要把电线绕好,不可散乱。

### (7) 进入楼层

客房服务员可乘工作电梯或通过楼梯步行进入各自的客房楼层,如图 1-1-6 所示。

### (8) 核实房态

服务员在清洁整理客房前,必须了解并核实每间客房的状况(包括住客和总台的特殊要求),了解核实客房状况的办法是看工作表和实地查房,如图 1-1-7 所示。

### (9) 确定清洁整理顺序

客房清洁整理的顺序没有绝对的标准,往往是根据饭店服务规范结合具体情况制定和调整。



## 2. 规范进房



图 1-1-8



图 1-1-9

### (1) 客房选择

按照制定的客房清洁整理顺序, 来到相应的客房门口, 把工作车停靠在不影响客人通行的位置。

### (2) 敲门通报

各种情况下常规的客房服务, 服务人员进客房均需敲门通报, 做到规范进房。操作如下: 站在距房门约 30 ~ 40cm 远的位置, 身体正对房门窥视镜。用食指或中指有节奏地敲门三下(或按门铃), 如图 1-1-8 所示, 主动说“housekeeping(整理房间)”, 等候约 5s, 如果无反应, 则重复敲门通报, 如果仍无反应, 可自行开门, 再一次清楚地通报 housekeeping, 并观察房内情况。

### (3) 清洁准备

将门完全打开, 调整工作车至正对房口位置。进入房间后, 把钥匙卡插入给电口中(见图 1-1-9), 把“正在清洁”牌挂在门把手上。观察客房, 做好本间客房的清洁整理服务安排。

## 3. 清洁整理客房



图 1-1-10

### (1) 开

每天进房开窗、开空调, 通风换气。

### (2) 擦

用干抹布除去家具、设备及物品上的浮尘。

### (3) 放

每天将浴缸和脸盆的冷热水及恭桶的水放流 1min 左右。

### (4) 吸

如果房间连续几天为空房, 则要用吸尘器吸尘一次。

### (5) 查

① 检查房间有无异常情况。检查浴室内“五巾”是否因干燥而失去弹性和柔软度, 必要时, 要在客人入住前更换, 如图 1-1-10 所示。

② 检查设施设备有无损坏, 是否需要报修。

## 4. 客房检查



图 1-1-11

### (1) 卫生间

环视检查卫生间卫生质量、物品整齐、空气质量、美感和舒适度; 调整浴帘位置, 拉出 1/3 为客人示范使用。

### (2) 卧室

环视检查卧室和客厅的卫生质量、物品整齐、空气质量、美感和舒适度; 调整窗帘, 白天调整纱帘, 晚上调整遮光帘; 调整空调指示至 20℃ ~ 22℃; 调整灯光, 即打开房内廊灯、落地灯, 如图 1-1-11 所示。

### (3) 服务记录

整理完毕登记在工作日记簿上。





## 相关知识

### （一）客房部的主要任务

客房部是饭店的主要业务部门，其主要任务是：负责饭店所有客房的清洁和保养工作，供应和配置各种用品，为客人提供各种服务，创造一个舒适的休息、商务环境。客房部的主要任务如下：

#### （1）做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的环境

搞好清洁卫生，提供舒适的住宿环境，是饭店赢得客人信赖的重要因素，是客房工作的首要任务。客房部必须通过制定和落实清洁卫生操作规程和检查制度，来切实保证清洁卫生的工作质量。

#### （2）做好客房接待服务，提供安全保障

① 陌生访客：既服务好来访客人，又要防止不法分子进入客房，保证客人生命、财产安全，为客人提供一个安宁的环境。

② 做好意外伤害防范：客人入住期间，造成客人意外伤害的隐患很多，应做好意外伤害防范。例如，客房浴缸、淋浴处必须放置防滑垫，防止客人滑倒；洗浴区应该安装保护扶手，便于客人使用、员工服务手扶，等等，确保人员安全。

#### （3）加强饭店客房设备用品管理，降低经营成本

客房服务使用的物资用品繁多，每天消耗很大，能否合理使用，直接影响客房部和饭店的效益。为此，应加强客房物资用品的管理，制定合理的消耗定额，做好设备维护保养工作，提高设备用品的使用效率，减少浪费，降低成本，使饭店获得良好的经济效益。

#### （4）做好协调配合，保证客房需要

客房服务的质量，不仅与客房内部管理有关，而且还受其他有关部门影响。在服务过程中还必须加强客房部与前厅、餐饮、工程、财务、保安等各部门的协调配合，才能保证客房管理各项工作的协调发展，为保证和提供客房部服务质量创造良好的条件。

### （二）客房的种类

#### 1. 单人间 (single room)

单人间是饭店为满足单身旅游者入住而设的客房。饭店单人间数量不多，但近年颇受单身旅游者的青睐。不少饭店增加了单人间的数量，在面积和装饰布置的档次上有所提高，如图 1-1-12 所示。



图 1-1-12