



CAC 职业（岗位）培训教材

客房服务员

刘慧明 杨卫◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制



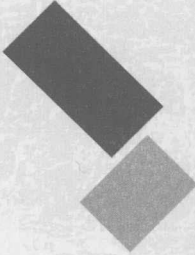
岗位职业技能

培训教程



KEFANGFUWUYUAN
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG

广东省出版集团
广东经济出版社



客房服务员

岗位职业技能培训教程

KEFANGFUWUYUAN

GANGWEIZHIYEJINENG

PEIXUNJIAOCHENG



刘慧明 杨卫◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务员岗位职业技能培训教程 / 刘慧明, 杨卫编著, CAC 教育产品研发中心监制. —广州: 广东经济出版社, 2007. 9

[CAC 职业 (岗位) 培训教材]

ISBN 978 - 7 - 80728 - 704 - 9

I. 客… II. ①刘…②杨…③C… III. 饭店 - 商业服务 - 技术培训 - 教材 IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 141570 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海区狮山科技工业园 A 区)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	15.75 2 插页
字数	233 000 字
版次	2007 年 9 月第 1 版
印次	2007 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 704 - 9
定价	29.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: (020) 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾 问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金宇	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主 任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

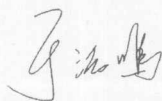
序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和社会职业培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面来提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录 www.ccetu.org 和 www.ccepe.org 进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试大纲和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

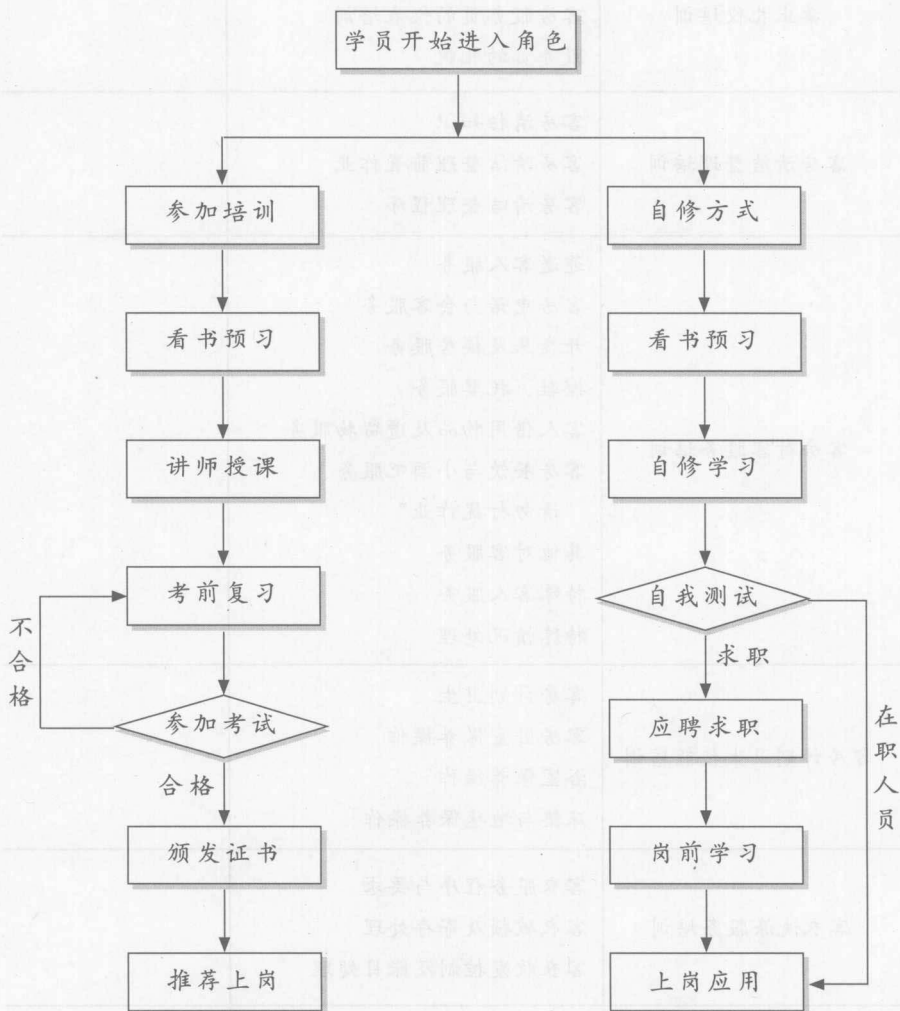
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



岗位职业技能培训教程

导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
客房服务员岗位认知	客房服务员岗位描述 客房服务员岗位要求	
举止礼仪培训	客房服务员仪态培训 客房服务员的仪表培训 服务员的礼貌	
客房清洁整理培训	客房清扫知识 客房清洁整理前置作业 客房清洁整理程序	
客房对客服务培训	迎送客人服务 客房电话与会客服务 开夜床及换房服务 擦鞋、托婴服务 客人借用物品及遗留物服务 客房餐饮与小酒吧服务 “请勿打扰作业” 其他对客服务 特殊客人服务 特殊情况处理	
客房计划卫生技能培训	客房计划卫生 客房卧室保养操作 浴室保养操作 床垫与地毯保养操作	
客衣洗涤服务培训	客衣服务程序与要求 客衣破损及寄存处理 客衣收发控制及账目处理	
客房安全防范培训	客房安全管理的特点与事故类型 客房安全事故防范	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四 岗位培训(自修)自我评估

学员基本情况			
姓名		电话	
岗位		学历	
相关工作经历		本岗位入职时间	
学习方式		有无取证	
学习内容			
自我评估			

目 录

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程/1

导读二 岗位培训(自修)本书导引/2

导读三 岗位培训(自修)课程设置/3

导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第1讲 客房服务员岗位认知

第1课时 客房服务员岗位描述 2

一、楼层白班服务员 4

二、楼层夜班服务员 7

三、办公室夜值服务员 7

四、楼层清扫员 8

第2课时 客房服务员岗位要求 14

一、客房服务员必备服务知识 14

二、客房服务员必备能力 15

三、客房服务员必备素质要求 22

本讲思考 25

第2讲 举止礼仪培训

第1课时 客房服务员仪态培训 28

一、客房服务员的站姿 28

二、客房服务员的坐姿	33
三、客房服务员的走姿	42
四、客房服务员的蹲姿	45
五、客房服务员的手势	46
第2课时 客房服务员的仪表培训	53
一、仪容要求	53
二、着装要求	56
三、整体仪表要求	57
第3课时 服务员的礼貌	59
一、酒店服务工作中的礼貌用语	59
二、电话礼貌	62
三、展示微笑的魅力	63
本讲思考	66
第3讲 客房清洁整理培训	
第1课时 客房清扫知识	68
一、客房清扫的基本方法	68
二、客房清洁器具	69
三、客房清洁剂	73
四、常见污迹的清洁原则及方法	77
第2课时 客房清洁整理前置作业	80
一、签到	80
二、了解工作指示	80
三、钥匙控制	81
四、准备工作车	82

五、决定整理房间的先后顺序	83
六、填写房间整理表	83
七、填写交代簿	84
八、进入房间	85
第3课时 客房清洁整理程序	87
一、走客房清扫	87
二、住客房清扫	96
三、其他房态客房清扫	100
本讲思考	104
 第4讲 客房对客服务培训	
第1课时 迎送客人服务	106
一、迎客服务	106
二、送客服务	108
第2课时 客房电话与会客服务	112
一、客房电话服务	112
二、会客服务	115
第3课时 开夜床及换房服务	118
一、夜床服务	118
二、换房服务	120
第4课时 擦鞋、托婴服务	123
一、擦鞋服务	123
二、托婴服务	125
第5课时 客人借用物品及遗留物服务	127
一、客人借用物品	127
二、客房遗留物品	129

第6课时	客房餐饮与小酒吧服务	133
一、客房餐饮服务		133
二、小酒吧服务		135
第7课时	“请勿打扰”作业	137
一、“请勿打扰”作业要求		137
二、与“请勿打扰”作业相关的服务		139
第8课时	其他对客服务	141
一、客人习性服务原则		141
二、客人习性服务流程		142
三、叫醒服务		143
四、客人要求加床服务		143
五、冰块供应		144
第9课时	特殊客人服务	145
一、贵宾服务		145
二、醉客服务		148
三、残疾人服务		150
四、病客服务		152
第10课时	特殊情况处理	154
一、对客人异常行为的处理		154
二、对客人特殊要求的答复		157
三、对客人投诉的处理		158
本讲思考		163
第5讲 客房计划卫生技能培训		
第1课时	客房计划卫生	166
一、计划卫生的分类		166

二、计划卫生的项目	168
三、计划卫生的管理	169
第2课时 客房卧室保养操作	172
一、房号牌	172
二、房门链条及门把	172
三、木质家具	173
四、铜器及镀铜器	174
五、银器	174
六、布品类	175
七、电话机	176
八、衣橱	177
九、冰箱	178
十、窗台与玻璃	179
十一、镜子	179
十二、踢脚板	180
十三、天花板广播喇叭	180
十四、冷气通风口	181
第3课时 浴室保养操作	182
一、排风机	182
二、天花板	182
三、大理石台面及墙面	184
四、不锈钢	184
五、马桶	185
第4课时 床垫与地毯保养操作	187
一、床垫	187
二、地毯	188
本讲思考	191

第6讲 客衣洗涤服务培训

第1课时 客衣服务程序与要求	194
一、收取客衣	194
二、核对客衣	196
三、客衣打码	197
四、叠衣、核对、包装	198
五、送还客衣	199
第2课时 客衣破损及寄存处理	201
一、客衣破损签认作业流程	201
二、客衣寄存作业流程	202
三、客人要求赔偿作业流程	202
第3课时 客衣收发控制及其账务处理	203
一、客衣每日收发控制	203
二、客衣账务处理	204
本讲思考	205

第7讲 客房安全防范培训

第1课时 客房安全管理的特点与事故类型	208
一、客房安全管理的特点	208
二、客房安全事故类型	209
三、客房安全设施的配置	210
第2课时 客房安全事故防范	214
一、遵守各项客房安全制度	214
二、操作安全预防	217
三、防盗措施	218