



职业技能培训专用教材

温暖工程推荐用书

项目总监：李岩伶

客房服务

职业教育研究中心 编著

适用于

- ❶ 农村劳动力转移就业培训
- ❷ 农村实用人才培养
- ❸ 就业、再就业岗前培训
- ❹ 新农村建设“农家书屋”配书



华文出版社

职业技能培训专用教材
温暖工程推荐用书

客房服务

职业教育研究中心 编著

华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务 / 职业教育研究中心编著. —北京: 华文出版社, 2007. 7

职业技能培训专用教材. 温暖工程推荐用书

ISBN 978 - 7 - 5075 - 2186 - 3

I. 客… II. 职… 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 107130 号

华文出版社出版

(邮编 100055 北京市宣武区广安门外大街 305 号 8 区 2 号楼)

网址/实名: 华文出版社

电子信箱: hwcbs@263.net

电话: 010—58336261 58336270

新华书店经销

济南石茂印务有限公司印刷

880×1230 32 开 3 印张 81 千字

2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月第 1 次印刷

*

定价 6.80 元

前 言

随着我国经济的发展和农业生产水平的不断提高,农业所能吸纳的生产力越来越少,因而,大量剩余农村劳动力需要转移到工业及服务行业中来。同时,由于城乡差距的进一步扩大,农村劳动者进城务工也是其提高收入的一个重要途径。近些年来,国家实施了一系列措施鼓励农村劳动者进城务工,并颁布了相关的法律法规保障进城务工的农村劳动者的权益。但是,由于农村劳动者受知识水平及职业技能的限制,他们在进城务工过程中存在极大的盲目性。因而,对农村劳动者在进城务工前进行相关的职业技能培训是很有必要的。

为了满足农村进城务工者职业技能短期培训的需要,我社按照城镇职业岗位对劳动力素质的实际需求,特编写了这一套《职业技能培训专用教材》,以提高他们的知识水平和职业技能,使其在短时间内达到上岗要求,顺利实现就业。这套教材以具有初中以上文化水平的农村劳动者为对象,以相应职业(工种)的国家职业标准和岗位要求为依据,突出针对性、实用性,语言通俗易懂,并具有以下突出特色:

1. 书薄。即每种教材都是一本小册子,字数控制在8~12千字。书中避免了深奥的理论知识,而以必要的技能讲解为主,强调实用性,使学习者能在有效的时间内掌握大量的技能技巧。

2. 容易。这套教材以农村进城务工者掌握必备的技能为目的,因而,书中语言通俗易懂,并配备了大量图片,以求能图文并茂地使学习者掌握有关知识。另外,为了加强时效性,这套教材还特地引用了一些有针对性的案例,便于学习和理解。

3. 时间短。职业技能培训是为了满足农村进城务工者就业的需要,因而时间不宜过长。这套教材适合 15 ~ 90 天的短期培训,强调在短时间内使学习者掌握一种技能,从而实现就业的需要。

本书在内容上包括客房部概述、客房对客服务、客房的清洁保养和客房安全控制 4 大部分。在结构上包括理论知识的讲解、资料集锦、相关图表、思考与练习 4 大部分。

本教材主要是针对农村劳动力转移培训、农村实用人才培训以及就业、再就业岗前培训而编写的,也可作为新农村建设“农家书屋”的配书。希望本教材,能给各地职业技能培训部门和进城务工的农民朋友以实实在在的帮助。

由于编者水平有限,疏漏之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 客房部概述	1
第一节 客房部在饭店中的地位	1
第二节 客房的种类与布局	5
第三节 客房物品配置	10
第二章 客房对客服务	15
第一节 客房服务人员的礼仪	15
第二节 客房礼貌服务用语	20
第三节 客房服务规范	24
第三章 客房的清洁保养	36
第一节 常用清洁剂和清洁器具	36
第二节 客房的清洁整理	44
第三节 客房电器设备、家具的保养	52
第四节 客房的计划卫生	57
第五节 客房的消毒及虫害控制	59
第四章 客房安全控制	70
第一节 防火与防盗工作	70
第二节 客房安全保卫服务	78
第三节 突发事件、事件的处理	83

第一章 客房部概述

客房部是饭店的主体部分,也是饭店的主要创收部门。客房部的经营管理和服 务水准,直接影响着饭店的形象、声誉和经营效益。

第一节 客房部在饭店中的地位

客房部是饭店的主体,也是饭店提供住宿服务的主体,因此客房部是饭店得以存在的基础,在饭店中占有重要的地位。

一般来说,在饭店的建筑面积中,客房大约占 70% ~ 80%。饭店的固定资产绝大部分集中在客房,饭店日常经营活动中所必需的各种物质设备也大部分集中在客房。

一、客房部组织机构

客房部因饭店规模、性质、管理和运行机制的不同,其组织机构也不尽相同。饭店客房部的典型组织机构如图 1-1 所示。

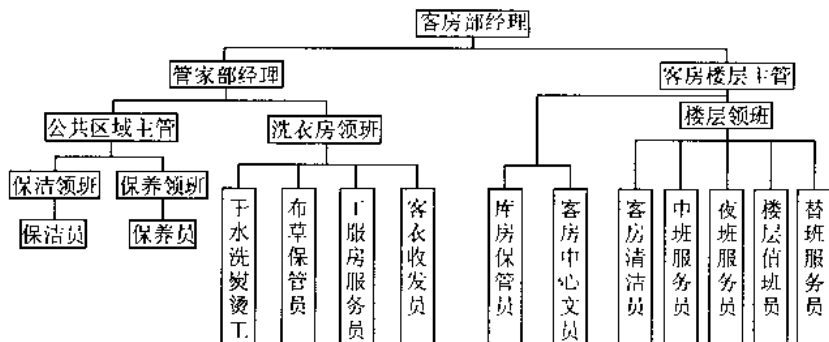


图 1-1 客房部的典型组织机构图

二、客房部各岗位职责

根据图 1-1 的某饭店客房部的组织机构,其各岗位职责描述如下。

(一) 客房部经理

客房部经理的主要岗位职责是:

(1) 贯彻执行饭店副总经理的经营管理指令,向副总经理报告工作情况。

(2) 主持部门工作例会,听取汇报,督促工作进度,解决工作中的问题。

(3) 负责本部门员工的服务宗旨教育和岗位业务培训,提高全员业务素质。

(4) 负责客房设施、设备的使用管理工作,督促各管区做好日常的清洁和维护保养工作,定期进行考核检查,参与客房的改造和更新装修工作。

(5) 考核各管区经理、主管的工作业绩,激励员工的积极性,不断提高管理水平。

(6) 做好各管区员工的思想政治工作,关心员工生活,抓好部门文明建设。

(二) 管家部经理

管家部经理的主要岗位职责是:

(1) 执行客房部经理的工作指令,负责管家部的管理和服务工作,向客房部经理报告工作情况。

(2) 主持本部门工作例会,督促工作进度,解决工作中的问题。

(3) 负责管家部的安全和日常的质量管理工作,检查和督促各管区严格按照工作规范和质量要求进行工作,实行规范作业,每日巡视本部门工作范围,及时发现问题并进行整改。

(4) 负责管家部员工服务宗旨教育和岗位业务培训,督促各管区



有计划地抓好培训工作。

(5)负责管家部设施、设备的使用管理工作,督促各管区做好日常的清洁和维护保养工作,定期进行考核检查。

(三) 客房楼层主管

客房楼层主管的主要岗位职责是:

- (1)负责所有楼层的人员调配和工作安排。
- (2)对下属员工进行培训和考核。
- (3)解决员工工作中遇到的疑难问题。
- (4)检查、督导下属员工的工作,确保工作效率和质量。
- (5)负责楼层与相关部门的沟通和协调。
- (6)负责楼层物资的管理与控制。
- (7)负责楼层的安全。
- (8)处理客人的投诉。
- (9)完成上级安排的其他工作。

(四) 公共区域主管

公共区域主管的主要岗位职责是:

- (1)执行管家部经理指令,并向其报告工作情况。
- (2)负责饭店公共区域的清洁及绿化工作的质量管理,组织员工严格按照工作规范和质量标准,做好饭店公共区域的清洁和绿化工作。

(3)加强费用开支控制,负责管区内财产和物料用品的管理和领用,督导员工正确使用各种设备和节约物料用品,并做好维护保养和保管工作,发现设备故障及时报修或提出更新意见。

(4)坚持服务现场的管理,负责对班组工作的考核、员工考勤和业务培训。

(五) 保洁领班

保洁领班的主要岗位职责是:

- (1)执行主管的工作指令,并报告工作情况。

(2)带领和督导班组员工,按照工作规范和质量标准,做好公共区域的清洁卫生,地毯、沙发的清洗工作以及绿化布置、养护、清洁工作。

(3)负责清洁机械、绿化工具的保管、保养和物料用品的领用、发放等。

(4)了解公共区域内各种设备、设施和家具的使用情况,及时报修并报告主管。

(5)负责本班组员工的工作安排和考勤以及对新员工的带教工作。

(六)保洁员

保洁员的主要岗位职责是:

(1)服从领班的工作安排,按照工作规范和质量标准,做好责任区域内的清洁卫生工作,并掌握花木的培育和修剪等技术。

(2)检查责任区域内各种设备、设施和家具的完好情况,及时报告和报修。

(3)做好清洁机械的保养和清洁用品的保管工作。

(七)干水洗熨烫工

干水洗熨烫工的主要岗位职责是:

(1)服从洗衣房领班的工作安排。

(2)按照洗熨烫工作规范的质量标准,保质保量地完成各种布草、工作服及客衣的洗涤、洗熨工作。

(3)做好各类机器设备的日常检查和维护保养工作,节约使用各种物料用品。

(4)做好工作场所的清洁卫生和安全工作。

(八)布草保管员

布草保管员的主要岗位职责是:

(1)服从洗衣房领班的工作安排,做好布草的质量检查、贮存保管和收调工作。



(2)认真检查和验收洗净布草洗烫的质量,收调和检验废旧的布草,对不符合质量要求的布草提出处理意见和建议。

(3)确认贮存保管的布草账物相符,收领、发放布草手续完备,登记清楚。

(4)负责收调的各类布草分类清点和计数登记工作,手续完备,准确无误。

(5)保持布草房的整洁,做好财产设备的清洁卫生和保养工作。

(九)客房清洁员

客房清洁员的主要岗位职责是:

(1)服从领班的工作安排。

(2)按照客房清洁流程和质量标准,做好客房和责任区域内的日常清洁及计划清洁工作。

(3)保持楼层责任区域内环境通道和工作间的干净整洁。

(4)负责退客房的检查和报账工作。

(5)协助洗衣房做好客衣的分送工作。

(6)按照规格要求布置客房,检查房内各类家具和设备的完好情况,及时报告和报修。

第二节 客房的种类与布局

一、客房的种类

按结构和床来划分,客房可以分为单间和套间。

(一)单间

1. 单人间

单人间配备一张单人床,适用于商务旅行的单身客人居住。

2. 大床间

大床间配备一张双人床,这种客房较适合夫妇旅行者居住,也适



合商务旅行者单人居住。

3. 双人间

双人间配备两张单人床,这类客房在饭店中占极大部分,也称为“标准间”,较受团体、会议客人的欢迎。也有在双人间配置两张双人床的,以显示较高的客房规格和独特的经营方式。如图 1-2 所示。



图 1-2 标准间

4. 三人间

三人间配备三张单人床,属经济型房间。一般酒店都不设三人间,如果客人要求三人合住同一个房间,可以在标准间内另加一张折叠床。

(二) 套间

由两间或两间以上的客房构成的“客房出租单元”称为套间。根据其使用功能和室内装饰标准可分为下列四种。

1. 标准套间

标准套间又称为“普通套间”,普通套间一般有两个房间。一间为卧室,配有一张大床,并与卫生间相连;另一间为起居室,设有盥洗室,一般供拜访客人使用。

2. 商务套间

商务套间是专为从事商务活动的客人而设计的。一间作起居室



和办公室;另一间为卧室。

3. 豪华套间

豪华套间的特点在于重视客房的装饰布置、房间氛围及用品配备,以呈现豪华气派。该套间可以为两套间布置,也可以为三套间布置。三套间中除起居室、卧室外,还有一间餐室或会议室兼书房。卧室中配备大号双人床。

4. 总统套间

总统套间也称特大套间,一般由五间以上的房间组成,包括男主人房、女主人房、会议室、餐室、起居室等。装饰布置极为讲究,造价昂贵,通常在豪华饭店才设置此类套间。总统套间的会议室如图 1-3 所示。



图 1-3 总统套间的会议室

二、客房的布局

从功能上看,客房一般具备睡眠、盥洗、贮存、办公、起居五个功能,因此,在空间布局上也就相应地划分为五个基本区域,即睡眠区、盥洗区、贮存区、办公区、起居区。



1. 睡眠区

睡眠区是客房最基础的组成部分,从总统套间到单人间都必须有这个区域。这个区域的主要设备是床及床头柜。

床的数量与规格不仅影响其他功能区域的大小与构成,还体现了客房的等级与规格。床的尺寸越大,客房等级越高,饭店等级也越高;反之,床的尺寸越小,客房等级越低,饭店等级也就越低。床的质量直接影响客人的睡眠质量。

床头柜也称控制面板,柜上装有电视、音响、空调、顶灯和 DND 灯等设备的开关,下面隔板上摆放一次性拖鞋和擦鞋纸。

2. 盥洗区

盥洗区是指客房的卫生间。卫生间空间独立,风、水、电系统交错复杂、设备多、面积小。

盥洗区的主要设备有浴缸、马桶与洗脸台等。由于客人的要求不同、饭店的档次不同。因此,浴缸的配备要视具体情况而定。

一般经济饭店也有不设浴缸而采用淋浴的。但对于高档次饭店来说,浴缸的选择应该从所面临的主要客源市场的要求来定。

马桶是盥洗区的另一重要设备,其大小、空间摆放都要从卫生间的大小和使用人的生活习惯等方面进行综合考虑。

云石台面与面盆是卫生间造型设计的重点,同时要注意面盆上方配的化妆镜和石英灯照明及镜面两侧或单侧的壁灯照明,因为现代的云石台是很多妇女化妆的区域,因此,宽大的设计以及良好的照明是满足她们需求的基础条件。

3. 贮存区

贮存区的主要设备是柜子,包括衣柜(附小酒吧台)和行李柜。

衣柜一般设在客房小走道侧面。柜门设计有拉门和移门两种,现代饭店为了充分利用客房面积,一般使用移门衣柜。柜内可垂直墙面挂放衣服,也设有折叠衣服存放区。为方便衣服的存放,柜内设有小型照明灯,由柜门的开合自动控制。柜底放有鞋盒,客人可将要擦的鞋放在鞋盒里面。



一般在衣柜靠近行李柜的方向,设有小酒吧台,吧台上可免费赠送的即时咖啡或茶叶包。吧台下有迷你冰箱,冰箱内放有各种饮料和小食品。按国家行业标准,三星级以上饭店客房必须配备小型冰箱,以满足客人对酒水饮料的需求。

行李柜是客人搁放行李的地方,所以一般比较矮小,在柜面上固定有金属条,以防行李滑落。



资料集锦

缺失的红酒杯

某客人住进一家三星级饭店,发现房间的小酒吧少了两只红酒杯,一问服务员才知道因为饭店餐厅生意火爆,客房内的红酒杯被借到了餐厅使用。

客人住了三天,客房小酒吧一直没有红酒杯。客人离店时拒绝付房费,其理由是:饭店出售的客房产品是残缺产品——不合格;饭店有欺诈行为——没有事先告诉客人缺少两只红酒杯,而且是按全价出售给客人的,没有给予折扣和优惠。饭店无可奈何,只好免了客人三天的房费。

4. 办公区

标准客房的办公区在床的对面,以写字台为主。写字台台面比较长,一侧可放置电视机。写字台也可兼做化妆台,因此在写字台上方的墙面上通常装有大镜子。写字台上放有文件夹,里面有一些简单的办公用品,如纸、笔、信封等,也有关于饭店服务设施的一些介绍。

5. 起居区

饭店等级、客房等级不同的最大差别在于客房起居休息空间的不同。标准客房的起居区一般在窗前,由沙发(或扶手椅)、小餐桌(或茶几)组成。套间一般设有独立的起居间,以方便客人会客之用。



第三节 客房物品配置

客房室内设备和配备用品是供宾客使用的物资,是服务员做好服务工作的物质基础。对于不同星级的饭店及不同种类的客房来说,其各种设备用品的配置在质量和数量上都有较大的差别。下面就以标准间为例,介绍设备用品的配备标准。

一、房间用品

(一)床上用品

床上用品配备见表 1-1。

表 1-1 床上用品配备

名 称	数 量	要 求
床单	2~3 条	全棉、白色为主、布面光洁、透气性能良好、无斑点、无污渍
枕芯	1 对 (大床 2 对)	松软舒适、有弹性、无异味
枕套	1 对 (大床 2 对)	全棉、白色为主、布面光洁、无明显斑点、无污损,规格与枕芯相配
毛毯	1 条	素色为主、手感柔软、保暖性能良好,经过阻燃、防蛀处理,无污损,规格尺寸与床单相配
床罩	1 条	外观整洁、线型均匀、边缝整齐、无断线、不起毛球、无污损、不褪色,夹层可使用定型棉或中空棉

(二)文具用品

文具用品配备见表 1-2。



表 1-2 文具用品配备

名 称	数 量	要 求
文具夹	1 个	完好无损、摆放位置醒目、取放方便
信封	2~5 个	印有店标及中英文店名、地址、邮政编码、电话号码、传真号码
明信片	2 张	具有旅游宣传意义
信纸、便笺、 传真纸	各 3 张	纸质均匀、切边整齐、印有店标及中英文店名、地址、邮政编码、电话号码、传真号码
圆珠笔	1 支	书写流畅、不漏油、笔杆印有店名及店标

(三) 服务章示用品

服务提示用品配备见表 1-3。

表 1-3 服务提示用品配备

名 称	数 量	要 求
服务指南	1 本	印刷美观、指示明了、内容准确、中英文对照,五星级宾馆配备城市地图
送餐菜单	1 份	印刷精美、字迹醒目、说明清晰、中英文对照
电视节目单	1 份	栏目编排清楚完整、中英文对照
提示牌、 挂牌	各 1 个	印刷精美、字迹醒目、说明清晰、悬挂方便、中英文对照
洗衣单、 酒水单	各 1 份	栏目清晰、内容准确、明码标价、中英文对照

(四) 饮品、饮具

饮品、饮具配备见表 1-4。