

Kefang

Fuwu Shixun

客房服务

实训

主 编 ◎ 徐永志

副主编 ◎ 李 晴 邓小兰 曹 方



四川大学出版社

Kefang
Fuwu Shixun

客房服务

实训

主 编 ◎ 徐永志

副主编 ◎ 李 晴 邓小兰 曹 方



四川大学出版社

责任编辑:梁 平
责任校对:秦 妍
封面设计:米迦设计工作室
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

客房服务实训 / 徐永志主编. —成都: 四川大学出版社, 2015. 3
ISBN 978-7-5614-8411-1

I. ①客… II. ①徐… III. ①客房—商业服务—职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 050699 号

书名 客房服务实训

主 编	徐永志
出 版	四川大学出版社
地 址	成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行	四川大学出版社
书 号	ISBN 978-7-5614-8411-1
印 刷	四川永先数码印刷有限公司
成品尺寸	185 mm×260 mm
印 张	6.25
字 数	149 千字
版 次	2015 年 4 月第 1 版
印 次	2015 年 4 月第 1 次印刷
定 价	20.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。
电话:(028)85408408/(028)85401670/
(028)85408023 邮政编码:610065
◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。
◆网址:<http://www.scup.cn>

版权所有◆侵权必究

前言

近年来，国家大力推进以服务为宗旨、以就业为导向的职业教育改革，取得了一定的研究成果，尤其在课程改革环节，提出了工作过程导向、项目导向、任务驱动等一系列新理念、新方法、新理论。目前，“以培养职业能力为核心，以工作实践为主线，以工作过程为导向，用任务进行驱动，建立以行动体系为框架的现代课程结构，重新细化课程内容，做到陈述性知识与程序性知识并重，将陈述性知识穿插于程序性知识之中，理论与实践一体化”的课程改革思路，已得到许多专家和学者的认可。本教材结合行业标准与本校实际情况，针对学生实训情况，结合传统的客房教材，采用新的编写方法，如任务驱动编写模式等，以推动教学改革，促进教学质量的提高。

工学结合人才培养模式的核心是基于工作过程选择课程体系，在这一理念指导下，以实训代替传统的理论教学，“教”“学”“练”合一，强化对学生综合职业能力的培养。本教材在框架体系设计上充分体现了学生的主体地位和教师的主导地位。学生的主体地位是指本课程的教学以学生的“练”为主，教师的主导地位体现在教师对于教学节奏的把握和在学生“练”的过程中的指导、督促等作用。因此老师在使用本教材时，要充分发挥学生的主观能动性与积极性，给予学生更多的时间去“练”，让学生在“练”中感悟，在“练”中提高，从而达到培养学生综合职业能力的目标。

本教材的编写得到了成都家园国际酒店客房部的大力支持，特此表示感谢。

编 者

目 录

模块一 客房部入职基础.....	(1)
项目一 班前会.....	(1)
项目二 客房种类、状态与客房用品.....	(4)
项目三 房务工作车.....	(9)
项目四 敲门进房.....	(15)
模块二 做床服务.....	(20)
项目一 撤床.....	(21)
项目二 床单准备.....	(23)
项目三 中式客房铺床步骤与程序.....	(25)
模块三 客房常规卫生作业.....	(32)
项目一 标准间物品配置.....	(33)
项目二 查房程序.....	(38)
项目三 走客房清扫.....	(40)
项目四 住客房清扫.....	(51)
项目五 夜床服务.....	(54)
项目六 房间小整理.....	(57)
项目七 VIP 房间接待服务.....	(59)
模块四 对客服务.....	(62)
项目一 VIP 接待服务.....	(62)
项目二 洗衣服务.....	(65)
项目三 客房小酒吧服务.....	(68)
项目四 物品租借服务.....	(70)
项目五 擦鞋服务.....	(71)
项目六 客人遗留物品的处理.....	(74)
项目七 客人带走客房物品的处理.....	(76)
项目八 受理客人投诉.....	(79)

模块五 安全服务.....	(82)
项目一 客人财物丢失的处理.....	(83)
项目二 客人醉酒的处理.....	(85)
项目三 客人生病的处理.....	(87)
项目四 客人意外受伤的处理.....	(90)

模块一

客房部入职基础

【知识目标】

- 了解客房服务班前会的内容安排与仪容仪表准备
- 熟悉客房状态及客房常用布草
- 掌握房务工作车的准备
- 掌握敲门进房程序

【技能目标】

- 能够熟练进行房务工作车的准备
- 能按照敲门程序进行客房进门礼仪

【情景导入】

秋季的成都，每一寸土地都散发着休闲的味道。全国秋季糖酒会即将在这座使人流连忘返的城市拉开帷幕。酒店迎来住客高峰期。客房实习生小张第一次上岗，酒店安排老员工李师傅指导小张。

检查完仪容仪表、开完班前会，小张跟着酒店为他安排的李师傅到了17楼工作准备间。进入工作间后，首先映入眼帘的是工作车。李师傅告诉小张：“工作车一般应在进房前准备好，以提高客房清扫的工作效率。现在我先教你认识一些常见的布草，然后我们再学习布草的折叠方法及工作车的布置。”

小张听了，心里满是激动，一边认真听师傅讲，一边仔细观察师傅工作的每一个步骤及动作，并将每个要领记录了下来。

项目一 班前会

酒店客房部每日班前会，主要内容是通报住房情况、交接安排各项工作，而且是一个开放课堂，员工可以学习新知识，互相交流感想。

【实训描述】

工作车的整理与布置实训项目

项目	描述
实训项目	班前会
实训时间	1 学时
实训要求	按高星级酒店客房的班前会要求，规范班前会流程
实训准备	住房情况统计表、仪容仪表规范
实训方法	由教师进行讲解示范，分小组训练班前会流程和各项目实训

一、操作程序及操作说明及要求

（一）列队点名

客房领班整理队形、点名考勤。



（二）宣读企业口号

渗透服务精神和理念，鼓舞士气。

（三）仪容仪表检查

1. 员工标准站姿站立，面带微笑。
2. 工装整洁，双手清洁，不留长指甲，不佩戴饰物。
3. 男员工头发前不齐眉、后不盖领、侧不及耳，修面干净，穿黑色皮鞋，着深色袜子。



4. 女员工短发不过肩，长发在脑后挽好，面部清洁，化淡妆，指甲修剪干净，不涂指甲油，穿黑色中跟鞋或布鞋，着肉色丝袜，丝袜无破损。



（四）公布酒店住客现状

1. 公布昨日住房率及今日工作安排。
2. 公布酒店重要客人房号及接待注意事项。
3. 其他交代事项公布。

（五）岗前培训

1. 酒店知识培训。
2. 常用服务语言培训。

二、班前会操作范例

（一）班前会常规

领班：上班时间到了，请各位同事集合。

员工：（迅速集合）

领班：现在开始点名，李小小……

员工：到。

……

领班：全部到齐。我们的服务口号是——

全体员工：我们以一百分的努力换您十分满意……

领班：非常好！今天我们客房部来了一名新员工小张，请出列让大家认识一下。

（小张出列）

领班：让我们掌声欢迎他的加入。

（员工鼓掌）

领班：我们请经验丰富的李师傅带他，以后大家要发扬团队协作的精神，帮助小张迅速适应工作，齐心协力做好客房服务工作。

领班：现在开始检查仪容仪表。

员工：（整理着装，伸出双手，接受检查）

（二）当日工作安排

领班：今天我们的工作内容是房务工作车的布置。

领班：房务工作车是清扫整理客房房间最重要的工具，使用工作车不仅可减轻劳动强度，提高工作效率，而且也是一种正在服务的标志。因此，在开始清洁客房前，应该按照要求把工作车布置好。由于每天的工作人员有所不同，因此在准备房务工作车之前应特别注意检查工作车的内外是否有异物，便于及时清除，避免不必要的事故。总之，大家在工作时一定要以安全为重。在进行准备工作之前，我们先认识一些常见布草。

【学习反馈】

项目二 客房种类、状态与客房用品

各酒店装修不同，但同星级的酒店的客房配置基本相同，认识客房的种类、记清客房状态标识、熟知客房用品是顺利开展客房工作的基本条件。

【实训描述】

工作车的整理与布置实训项目

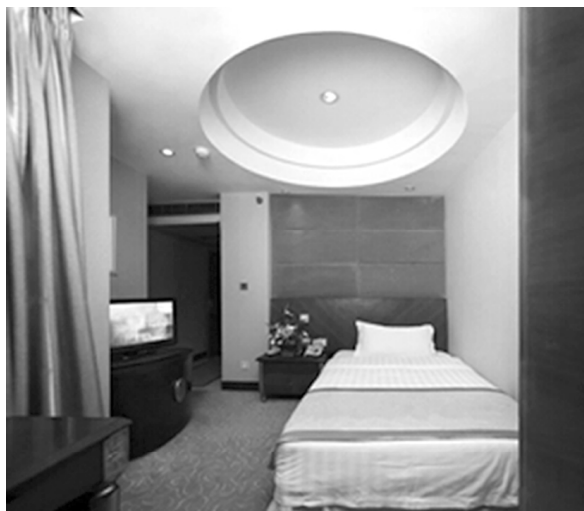
项目	描述
实训项目	认识客房种类、客房状态与客房用品
实训时间	1 学时
实训要求	学习高星级酒店的各种客房种类，记清客房状态，认识客房用品
实训准备	海量高星级客房内部照片、客房状态字母标识表
实训方法	由教师进行讲解示范，分小组训练

一、客房种类

客房的种类可以按照多种方法划分，如按房间配备床的种类和数量划分、按经济等级划分、按房间所处位置划分等。目前客房的种类已呈多样化的趋势，以满足客人不同的消费需求。

（一）单人间

单人间（**Single Room**）又称单人房，房内放置一张单人床、双人床或沙发床。由于单人房比较舒适，客房的隐秘性较强，不受外界干扰，房价低于标准双人客房，比较适合从事商务旅游的单身客人使用。



（二）大床间

大床间（**Double Room**）内放置一张双人床，一般适合夫妻或商务客人使用；新婚夫妇使用时称“蜜月客房”。



（三）标准间

标准间又叫双床间（**Twin Room**），配备两张单人床。这类客房在酒店中所占比例最大，较受团体、会议客人的欢迎。也有在双床间配置两张双人床的，以显示较高的客房规格。



（四）三人间

三人间（**Triple Room**）一般是在房内放置三张单人床，供三位宾客同时入住，属经济房间。目前在高档酒店中此类房间极少，多以在双人间加一张折叠床的方式以满足三人同住一间客房的要求。



（五）套间

套间（**Suite Room**）通常由两间或两间以上的房间组成，按照不同的使用功能及室内装饰、配备用品标准等又可细分为以下几种。

1. 普通套间（**Junior Room**），又称标准套间、双套间或家庭套间。这种套间格局比较经典，一般由连通的两个房间组成，一间布置为起居室（**Living Room**），另一间布置成卧室（**Bed Room**），放置一张大床或两张单人床。由于它既可住宿，又有会客场所，适合全家人外出度假时入住或一般经商人员居住。



2. 豪华套间 (**Deluxe Suite**), 又称高级套间, 通常由卧室、会客室、卫生间、小厨房、餐室、书房等组成。豪华套间的特点在于注重客房的装饰艺术与布置氛围, 用品配备档次高, 功能完善、齐全, 房间的装饰布置和设备用品华丽高雅, 卧室一般配置大号双人床或特大号双人床。在酒店中该类房间价格昂贵, 数量不多, 它代表酒店已具备豪华的级别, 一般适合有经济实力的富商大贾和知名人士居住。

3. 立体套间 (**Duplex Suite**) 是一种两层楼套房, 房间设计布置特点为起居室在下, 卧室在上, 设有小楼梯相连接, 亦称“复式客房”。

4. 总统套间 (**Presidential Suite**), 这种套间装饰布置极其讲究、华丽, 房间内摆设豪华家居、古董、陈列工艺品等, 一般由七至八间以上的房间组成, 包括总统卧室、总统夫人卧室、书房、起居室、会议室、餐厅、书房、随员室、厨房等, 通常四星级及以上酒店才设置这种套间。由于总统套房造价昂贵, 房价高, 而且总统居住的机会也很少, 所以该类房间的出租率低, 它是衡量酒店级别的标志。当然, 有能力承受总统套房开支的客人, 同样可以享受总统礼遇。



二、客房状态

客房状态	英文全称	简称	含义
走客房	Check out	C/O	客人已经结账并离开房间
住客房	Occupied	OCC	客人正在住用的房间
空房	Vacant	V	前夜没有客人住宿的房间
维修房	Out of order	OOO	房间设施设备发生故障，暂不能出租
外宿房	Sleep out	S/O	客房已被租用，但客人昨夜未归
请勿打扰房	Do not disturb	DND	该房间的客人不愿意受到任何打扰
贵宾房	Very important person	VIP	该房间的客人是酒店的重要客人
长住房	Long staying guest	LSG	长期由客人包租的房间
请即打扫房	Make up room	MUR	客人要求立即打扫的房间
准备退房	Expected departure	E/D	客人应在当天中午 12 点以前退房，但现在还未结账退房的房间
未清扫房	Vacant dirty	VD	没有经过打扫的房间
已清扫房	Vacant clean	VC	已经清扫完毕，可以重新出租的房间

三、布草种类

（一）巾类

种类：小方巾、面巾、地巾、浴巾。

说明：全棉，以白色为主，素色以不褪色为准，无色花，无色差，手感柔软，吸水性能好，无污渍，无明显破损、瑕疵。



（二）床上用品

种类：床单、被套、枕套。

说明：全棉，以白色为主，无污渍，无明显破损、瑕疵。

（三）浴衣

棉制品或丝绸制品。柔软舒适，保暖。



【学习反馈】

项目三 房务工作车

工作车是客房服务员清扫整理房间的重要工具。客房服务员每天要将清扫客房的用品如床单、清洁剂、消耗品等放置于工作车上，以方便清洁工作。工作车的准备通常于工作结束后，次日再检查一次，将需要的东西妥善放置在车上。

【实训描述】**工作车的整理与布置实训项目**

项目	描述
实训项目	工作车的整理与布置
实训时间	1 学时
实训要求	按高星级酒店客房的配置要求准备清洁工作车，规范物品摆放标准
实训准备	清洁工作车，准备各种布草、垃圾袋、客用品、清洁桶、清洁工具、清洁剂
实训方法	由教师进行讲解示范，然后每人分别进行实际操作

一、工作车应配备的物品

1. 布件：浴衣、大浴巾、小浴巾、面巾、方巾、大床单、小床单、地巾等。
2. 清洁用品及用具：清洁剂、消毒剂、恭桶刷、浴缸刷、抹布、胶皮手套、吸尘器。
3. 易消耗品：便笺纸、笔、信封、明信片、购物袋、宾客意见书、环保标识卡、睡眠卡、火柴、拖鞋、擦鞋布、纸巾、卷纸、牙刷、牙膏、肥皂、沐浴露、洗发水、浴帽、梳子、卫生袋等。

**二、操作流程****(一) 检查工作车**

1. 检查工作车清洁，做到无杂物、无灰尘、无污垢。
2. 检查工作车是否正常运行（运行灵活、无噪音）。
3. 工作车上必须有遮盖布。



（二）垃圾袋和布草袋挂在车钩上

1. 固定轮方向一侧放布草袋，万向轮方向一侧放垃圾袋。
2. 确保垃圾袋和布草袋有足够的支撑力。



（三）摆放客用品

1. 将布草的捆绳拆开，根据工作安排准备好足够的布草。
 2. 将浴巾类放在工作车的最下层。
 3. 将小方巾、面巾、枕套等放在中间一层。
 4. 将被套、床单放在最上层，检查布草是否按要求放好。
- 备注：布草放置的位置不是固定不变的，可根据酒店的要求进行摆放。



（四）放置客用易消耗品

1. 将用品按饭店规定位置整齐地摆放在工作车的顶架上。