

F

Fandian



Fuwu

客房服务

第三版

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材



Fandian

Fuwu

中国劳动社会保障出版社

F

andian



客房服务

第三版

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务/姜倩主编. —3版. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2007.3

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

ISBN 978-7-5045-5876-3

I. 客… II. 姜… III. 饭店-商业服务-基础知识 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第036489号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 19印张 308千字

2007年3月第3版 2007年3月第1次印刷

定价: 24.00元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

前言 Preface

为了更好地适应全国中等职业技术学校饭店服务专业的教学要求，劳动和社会保障部教材办公室组织全国有关学校的职业教育研究人员、一线教师 and 行业专家，对中等职业技术学校饭店服务专业教材进行了修订。

这次教材修订工作的重点主要在以下几个方面。

第一，坚持以能力为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色。根据饭店服务专业毕业生所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的能力结构与知识结构，对教材内容的深度、难度作了较大程度的调整，同时，进一步加强实践性教学内容，以满足企业对技能型人才的需求。

第二，根据饭店服务行业发展，合理更新教材内容，尽可能多地在教材中充实新理念、新知识、新方法和新设备等方面的内容，力求使教材具有鲜明的时代特征。同时，在教材编写过程中，严格贯彻国家有关技术标准的要求。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，力求使教材内容涵盖有关国家职业标准（中级）的知识和技能要求。

第四，在教材编写模式方面，尽可能使用图片、实物照片或表格形式将各个知识点、技能点生动地展示出来，力求给学生营造一个更加直观的认知环境。同时，针对相关知识点，设计了很多贴近生活的导入和互动性训练等，意在拓展学生思维和知识面，引导学生自主学习。

本套教材可供中等职业技术学校饭店服务专业使用，也可作为职工培训教材。

本次教材的修订工作得到了北京、湖南、湖北、广东、福建、河南等省、直辖市劳动和社会保障厅（局）及有关学校的大力支持，在此我们表示诚挚的谢意。

《客房服务》（第三版）主要介绍了客房服务的基础知识、客房的基础知识、清洁设备与清洁剂、客房的清扫工作、对客服务工作、会议服务、客房安全的基础知识、洗衣房基础知识和客房的物品管理等内容。本书并配有习题册。

本书由姜倩主编，刘建华参编第8章和第9章。

劳动和社会保障部教材办公室

2007年3月

目录

Contents

第1章 客房服务的基础知识 1

- § 1-1 客房部的基础知识 2
- § 1-2 客房部与其他部门的沟通协调 7
- § 1-3 客房服务员的工作描述 13
- § 1-4 客房服务的基本要求 15
- § 1-5 客房服务发展的新趋势 20

第2章 客房 23

- § 2-1 客房的类型 24
- § 2-2 客房的设备配备 28
- § 2-3 客房用品的配置 35

第3章 清洁设备及清洁剂 42

- § 3-1 清洁设备 43
- § 3-2 清洁剂 49

第4章 客房的清扫工作 53

- § 4-1 客房清扫的基本知识 54
- § 4-2 客房清扫的前期准备 60
- § 4-3 客房的日常清扫 65
- § 4-4 客房的消毒工作 87
- § 4-5 客房的计划卫生 92
- § 4-6 公共区域的清洁保养 97
- § 4-7 地面及其保养 105
- § 4-8 墙面及其保养 116
- § 4-9 客房清洁质量的控制 119

目录 Contents

第5章	对客服务工作	136
§ 5-1	对客服务的模式	137
§ 5-2	迎客服务工作	142
§ 5-3	客人住店期间的服务工作	148
§ 5-4	客人离店时的工作	168
§ 5-5	宾客类型及服务要求	174
§ 5-6	心理学在客房服务中的应用	186
§ 5-7	对客房服务中其他常见问题的处理	192
第6章	会议服务	197
§ 6-1	会见服务	198
§ 6-2	会谈服务	202
§ 6-3	签字仪式服务	205
§ 6-4	其他会议服务	209
第7章	客房安全的基础知识	214
§ 7-1	防火知识	215
§ 7-2	防盗知识	224
§ 7-3	职业安全知识	230
§ 7-4	其他安全事故的预防及处理	233
第8章	洗衣房基础知识	242
§ 8-1	洗衣房的组织机构	243
§ 8-2	洗衣房的各项工作标准	245
第9章	客房的物品管理	253
§ 9-1	客房家具、电器设备的管理	254

目录

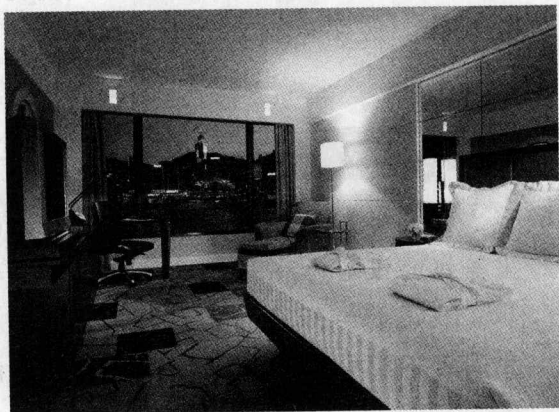
Contents

§ 9-2	客用物品的管理	260
§ 9-3	客房布件的管理	268

附录一	客房用品及其基本质量要求	278
附录二	客房服务员礼节礼貌须知	285
附录三	客房服务行为礼仪规范	288
附录四	客房区域功能装饰布置的方法	291
附录五	客房的陈设艺术	293

第1章 客房服务的基础知识

客房是饭店最为主要的产品，客房部则是饭店的一个重要部门。客房服务人员不仅要为客人提供舒适、安宁的环境，还要协调好与其他部门的关系，做好对客服务，满足客人的各项正当需求。因此，客房服务员应掌握客房部的基础知识和客房服务的基本要求。



本章重点

- * 客房部的组织结构
- * 客房部与饭店其他部门的沟通协调
- * 客房服务的基本要求
- * 客房服务发展的新趋势



§ 1—1 客房部的基础知识

一、什么叫客房

客房是饭店的主体，是饭店向客人提供住宿、休息、工作和进行社交活动的基本设施，是以出租和提供劳务获得经济收入的特殊产品。

二、客房产品的基本要求

饭店向客人提供的最主要的产品是客房，一个完整的客房产品必须同时具备以下5个方面的基本要求。

1. 客房空间

客房空间是客房产品的基础。客房类型和档次不同，其空间面积要求也不同。

知识链接

按国际标准，中低档饭店标准间的建筑面积为25 m²；中档偏上等级的饭店为36 m²；豪华级饭店为47 m²。

我国旅游饭店的星级标准规定：标准间客房净面积（不含卫生间）不能小于14 m²；卫生间面积不能小于4 m²。

2. 客房设备

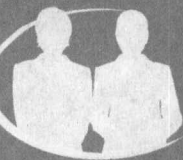
客房应配备一定数量的家具设备、电器设备、卫生设备、安全设备，用以满足客人在客房生活中最基本的物质需求。客房设备不仅要达到应有的规格和质量要求，而且还要能正常运转，同时还应方便客人的使用和服务员的操作。

3. 客房供应物品

为满足客人生活起居的需要，客房还应配置相应的供应物品，如信封、信纸、牙膏、牙刷等。为体现客房产品的价值，饭店应根据档次和星级配置相应的客房供应物品。

4. 客房卫生

客房档次不同、价格不同，对清洁卫生的要求自然会有所不同，但



无论何种档次的饭店，对客房卫生的基本标准是不会降低的。一家饭店的客房是否整洁，不仅成为衡量客房使用价值高低的重要标志，而且也成为中外游客选择饭店住宿的首要条件。

5. 客房安全

客房的安全状况是客房产品的重要组成部分，饭店应在客房区域创造一种安全的气氛，如设置完好的设施、设备，以便防火、防盗、防疾病；建立一系列的安全制度，让客人产生一种安全感。

三、什么是客房部

客房部（Housekeep Department）又称房务部或管家部，是饭店的一个重要业务部门，负责管理客房事务，主要的工作任务为：做好饭店的清洁卫生，为客人提供舒适的环境；做好对客服务，满足客人各项正当需求；做好安全保卫，保证客人环境的安宁；加强设备的维护保养，保持饭店应有的水准；降低物品消耗，减少费用开支和浪费；协调与其他部门的关系，保证客房服务需求。

四、客房部在饭店中的地位和作用

1. 客房是饭店的基本设施和主体

客房是饭店拥有的最基本、最重要的设施，缺其则不能称之为饭店，这是饭店区别于酒楼、酒家、娱乐中心、休闲中心的关键所在。主要体现在以下几个方面：首先，饭店的一个重要功能是为公众提供住宿，而这一切的实现依靠的就是客房；其次，从建筑面积、物资设备的使用和固定资产等几方面来说，客房在饭店中均占了绝大部分；再次，客房的数量决定着饭店的规模，饭店综合服务设施的数量一般也由客房数量决定。

知识链接

按国际标准，拥有300间以下客房的饭店为小型饭店；拥有300~600间客房的饭店为中型饭店；拥有600间以上客房的饭店为大型饭店。



2. 客房收入是饭店经济收入的主要来源

客房收入是饭店经济收入的主要来源，主要体现在三个方面：一是客房收入是饭店最主要、最稳定的经济来源；二是维持客房商品重复销售的成本低、利润高；三是客人入住饭店后，还要用餐、购物、娱乐等。因此，提高客房利用率不仅能增加客房的经济收入，而且还会刺激和带动饭店其他业务部门的经营，从而提高整个饭店的经济效益。

3. 客房产品的质量是衡量饭店产品质量的重要标志

饭店是旅游者在旅途中的“家”。客人入住饭店后，在客房中逗留的时间最长。客人自然会把在客房中所享受到的、所看到的一切，如客房的室内外是否清洁、服务项目是否齐全、客房服务是否周到、室内设施物品是否齐全完好、装饰布置是否美观大方等作为衡量饭店服务质量的重要依据之一。另外，非住店客人对于饭店的印象主要来自于公共区域的设施与服务，而公共区域的卫生与设施的维护主要由客房部来完成。由此可见，客房产品质量及其外延部分是客人和公众评价饭店质量的重要依据。

4. 客房部的管理直接影响饭店的运行管理

客房部能为饭店的总体形象和其他部门的正常运行创造良好的环境和物质条件，加之客房部员工占饭店员工总数的比例较大，其培训管理水平对饭店员工队伍整体素质的提高和服务质量的改善有着重要意义。另外，客房部的物品设备较多，对饭店成本控制计划的实现有直接作用。因此，客房部的管理水平是饭店管理水平的直接反映。

五、客房部的组织结构

客房部要搞好管理、做好对客服务，必须要有一个科学、合理的组织结构作保证，根据组织结构精简、统一、高效的原则及客房部工作的特点，客房部的组织结构应具有统一指挥、专职分工、层次分明、沟通性能好的特点。

1. 组织的模式

客房部组织的模式因饭店的性质、规模、管理和运行机制的不同而异，没有统一的模式。目前，旅游饭店客房部的组织结构形式主要有大中型和小型两大类。

大中型饭店客房部的组织结构可参照图1—1进行设置。小型饭店可对其进行适当的压缩、合并，去掉主管（或领班）等中间管理层，如图1—2所示。

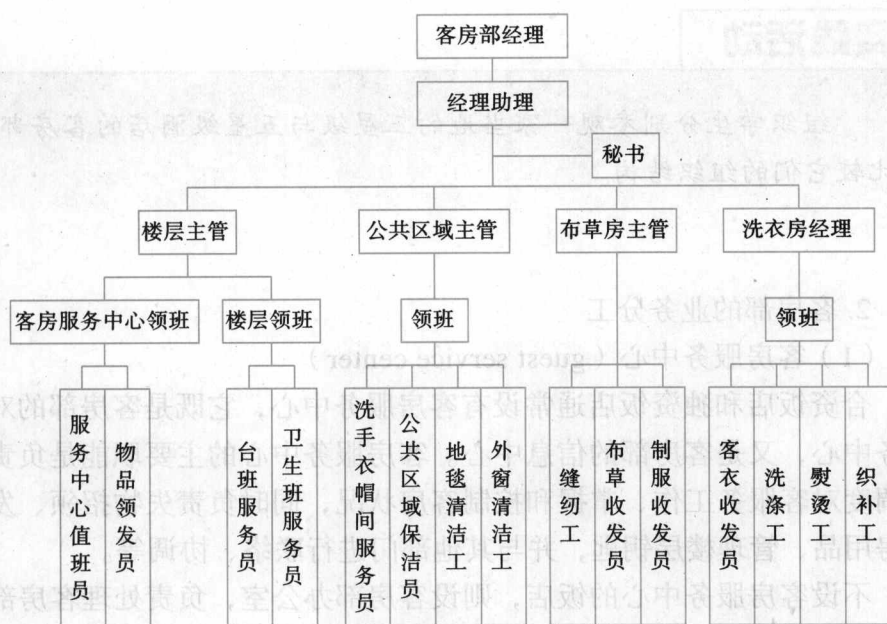


图1—1 大中型饭店客房部的组织结构设置模式

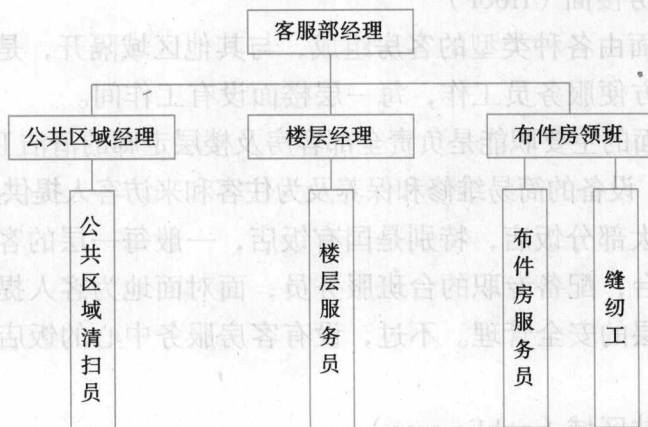


图1—2 小型饭店客房部的组织结构设置模式

问题讨论

- * 大中型饭店客房部的管理层次分几级?
- * 大中型饭店客房部设有哪些工作岗位?
- * 大中型饭店客房部组织结构与小型饭店客房部的组织结构相比,有何区别?



实践活动

组织学生分别参观一家当地的三星级与五星级酒店的客房部，比较它们的组织结构。

2. 客房部的业务分工

(1) 客房服务中心 (guest service center)

合资饭店和独资饭店通常设有客房服务中心，它既是客房部的对客服务中心，又是客房部的信息中心。客房服务中心的主要职能是负责统一调度对客服务工作、掌握和控制客房状况，同时负责失物招领、发放客房用品、管理楼层钥匙，并与其他部门进行联络、协调等。

不设客房服务中心的饭店，则设客房部办公室，负责处理客房部的日常性事务及与其他部门联络、协调等事宜。

(2) 客房楼面 (floor)

客房楼面由各种类型的客房组成，与其他区域隔开，是客人休息的场所。为了方便服务员工作，每一层楼面设有工作间。

客房楼面的主要职能是负责全部客房及楼层走廊的清洁卫生、客房内用品的替换、设备的简易维修和保养及为住客和来访客人提供必要的服务。

我国的大部分饭店，特别是国有饭店，一般每一层的客房楼面都设有楼层服务台，配备专职的台班服务员，面对面地为客人提供服务，同时加强对楼层的安全管理。不过，设有客房服务中心的饭店可以不设楼层服务台。

(3) 公共区域 (public area)

公共区域组的主要职能是负责饭店各部门办公室、餐厅（不包括厨房）、公共洗手间、衣帽间、大堂、电梯厅、各通道、楼梯、花园和门窗等的清洁卫生工作及绿化工作。

(4) 制服与布草房 (uniform & linen room)

制服与布草房的主要功能是负责饭店所有工作人员的制服与饭店所有布草的收发、分类和保管。对有损坏的制服和布草及时进行修补，并储备足够的制服和布草以供周转使用。

(5) 洗衣房 (laundry room)

洗衣房的主要功能是负责洗送客衣、洗涤员工制服和饭店的所有布



草。在大部分的饭店中，洗衣房归客房部管理，但在有些大饭店中，洗衣房却作为一个独立的部门，同时对外提供洗衣服务。而在小饭店中，可不设洗衣房，其洗涤业务可委托给社会上的洗衣公司负责。

问题讨论

目前，为什么越来越多的饭店洗衣房有向社会化发展的趋势？

§ 1—2 客房部与其他部门的沟通协调

案例思考

某日，服务员小王正在打扫A房间，此时，行李员领着一位客人来到楼层找到小王说：“这位客人安排在B房间，你先打扫B房间吧。”其实，当时楼层有好几间已打扫好的空房，而总台却把这间未打扫的房间出租给刚来的客人。小王只好停下手头工作，到B房间打扫。B房间是客人刚离店的走客房，房内又脏又乱。行李员走后，客人的行李放进B房间，而客人没地方去，只好看着服务员收拾零乱的房间……

想一想

- * 出现这类现象的原因是什么？
- * 怎样才能避免类似情况的发生？
- * 如果你是小王，当你正在打扫B房间时，你会如何安排客人？

客房部作为饭店的一个重要的业务经营部门，在经营过程中需要饭店其他部门的协助，客房部应与饭店其他部门互通信息，共同做好住客的服务工作。在日常的工作中，客房部应与其他部门做好如下的沟通协调工作。

一、客房部与前厅部的沟通与协调

客房部和前厅部是两个关系最密切、业务联系最多的部门。从经



营角度讲,客房部是生产客房产品的部门,而前厅部是销售客房产品的部门,两个部门之间能否密切配合直接关系到客房的销售工作,在许多饭店中,这两个部门往往合二为一。客房部与前厅部之间的协调内容主要有:

1. 当客人入住时,前厅部应将住客的信息及时、准确地通知客房楼面或客房服务中心。
2. 当客人换房或离店时,前厅部应将换房客人、离店客人的信息通知客房部,而客房服务员应将换房客人、离店客人的查房结果立即通知总服务台或客房服务中心。
3. 楼面领班应每日按时填写房态表,说明楼层每间客房的使用状态,并交由客房服务中心汇总,然后交总台。总台接待员拿到这张表后,要用它核对计算机上所显示的房态。核对的内容主要有两项,即客房状态及各房间住客人数。核对过程中,若发现总台的房态与客房的房态不符合时,必须立即调查处理。
4. 为了防止客人逃账或发生意外,客房服务员在查房时发现外宿房、轻便行李房、无行李房、请勿打扰房、双锁房,应及时通知总台。
5. 客人换房或离店后,客房部应以最快的速度打扫好房间,并通过电话或计算机通知总台,以便提高客房的利用率。
6. 根据前厅部提供的客情预报,合理做好客房的清洁维修计划。

知识链接

* 外宿房 (Sleep out): 表示该客房已被租用,但住客昨夜未归。

* 轻便行李房 (Light luggage): 表示住客行李很少的房间。

* 无行李房 (No luggage): 表示住客未携带行李的房间。

* 请勿打扰房 (Do not disturb): 表示该客房的客人因睡眠或其他原因而不愿服务人员打扰。

* 双锁房 (Double locked): 住客为了不受干扰,在房内把门双锁,服务人员用普通钥匙无法开启房门。



二、客房部与工程部的沟通与协调

客房部负责客房设施设备的日常保养工作，而工程部则主要负责客房设备的维修事宜。这两个部门之间的沟通内容主要有：

1. 当楼层出现维修房时，客房部要及时向工程部报修，并为维修人员进入客房进行工作提供一切方便，做好各项配合工作。
2. 在旅游淡季，客房部应与前厅部、工程部协调，安排封闭房间，进行保养维修。
3. 工程部应对客房部员工进行设施设备维修保养知识的培训。

知识链接

客房部与工程部的沟通主要采取填写“维修通知单”的方式。维修通知单一般为一式三联，第一联留给客房服务中心，第二联、第三联送交工程部，第三联可以作为工程部的派工单，客房服务员凭维修通知单的第三联为维修人员开房门。修理工作结束后，维修工应通知客房服务中心检查验收，并在维修通知单上签字，如有必要，客房服务中心应立即派人重新打扫客房。

三、客房部与餐饮部的沟通与协调

1. 在某些饭店，客房部负责所有餐厅的地面清洁（厨房除外）、外窗清洁、餐厅布草的洗涤、员工制服更换清洗及式样设计。
2. 客房服务员应协助房间送餐部收拾餐具及餐车。
3. 客房部应每日清点客房小酒吧（Mini-bar）的酒水数量，由餐饮部食品仓库提供补充酒水。
4. 客房部应与餐饮部密切配合，做好VIP客房果篮、酒水及点心的摆放。

四、客房部与采购部的沟通与协调

客房部的一切房间用品和清洁用品往往由采购部负责采购。两个部门之间的沟通内容主要有：



1. 采购部提供市场的供应信息，便于客房部提出申购计划。
2. 客房部应明确采购物品的规格、质量、数量，经核准后，由采购部负责办理。

五、客房部与保安部的沟通与协调

1. 客房部应向保安部提供必要的住客资料，以防止闲杂人员混入饭店。
2. 客房部应协助保安部做好遗失物品的处理。
3. 客房部应请保安部对客房部员工进行培训，讲授客房消防及安全保卫知识。
4. 保安人员要监督员工的行为，督促客房员工执行饭店及客房部制定的员工纪律。
5. 保安部还须负责走火通道、员工工作地点及客人的安全。
6. 客房管理人员要与保安部负责人定期碰面，研究加强客房保安工作的措施。

六、客房部与人力资源部的沟通与协调

客房部应协调人力资源部做好客房部员工的招聘、使用与培训工作，为此，客房部应：

1. 向人力资源部提供客房部所需的人才需求信息，包括需求数量和要求。
2. 向人力资源部提出员工的培训需求，包括培训内容和要求。
3. 积极支持和落实人力资源部的各项计划。

七、客房部与财务部的沟通与协调

1. 客房部应协助财务部做好客房有关账单的核对、固定资产的清点及员工薪金的支付。
2. 财务部应配合客房部做好对布件等物料用品的盘点及制定房务预算。