



中等职业教育“十一五”规划教材
中职中专旅游类教材系列



客房服务实训教程



沈 艳 主 编



科学出版社
www.sciencep.com

中等职业教育“十一五”规划教材

中职中专旅游类教材系列

客房服务实训教程

沈 艳 主 编

应珊红 副主编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书是饭店服务与管理的实训教材,内容包括客房部概述、客房清扫、对客服务、公共卫生与计划卫生、棉织品房与洗衣房、客房部管理等。

本书实用性强、内容简洁、紧扣职业技能鉴定、强调能力的培养和提高,不仅帮助学习者学习饭店服务与管理的重要基础理论知识,还为教师 and 学生的教学和训练提供了资料和方法。

本书可用作中职中专、饭店培训和相关培训的教材。

图书在版编目(CIP)数据

客房服务实训教程/沈艳主编. —北京:科学出版社, 2007
(中等职业教育“十一五”规划教材·中职中专旅游类教材系列)
ISBN 978-7-03-019511-1

I.客… II.沈… III.饭店—商业服务—专业学校—教材 IV.F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 117605 号

责任编辑:丁 波 / 责任校对:耿 耘

责任印制:吕春珉 / 封面设计:山鹰工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

新 蕾 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2007 年 8 月 第 一 版 开本: 787×1092 1/16
2007 年 8 月 第一次印刷 印张: 10 1/4
印数: 1—3 000 字数: 233 000

定价: 14.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈环伟〉)

销售部电话 010-62136131 编辑部电话 010-62138978-8205 (SF02)

前 言

本书是饭店服务与管理的实训教材，内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作训练、综合应用五大环节，在每一单元开始就提出单元学习目标，用模块分列每一单元所涉及的技能训练主题，又在模块中设计了单项技能训练项目。

在编写过程中，作者从饭店服务与管理专业的教学出发，紧密结合饭店工作实际，结合了饭店服务与管理的新理念、新思想，顺应了职业教育的新方向、新课改的要求，坚持实用的原则，力争做到理论知识明确、技能训练操作规范、条理清晰，强调理论知识为技能训练服务。同时，本书的编写在保证专业知识的完整性和连贯性的基础上，还十分注重能力的培养和提高，在书中穿插了许多对应的案例，并进行评析和讨论分析，以便在教学过程中培养和提高学习者对于服务工作中各类常见问题的实际解决能力，从而进一步强化了学习者综合能力和素质的培养和提高。

本书第一、第二单元由无锡旅游商贸职业学校的沈艳编写，第三、第四单元由无锡旅游商贸职业学校的应珊红编写，第五、第六单元由常州旅游学校的吴小南、周远芳编写。沈艳对全书进行统稿。

在编写过程中，本书得到无锡旅游商贸职业学校领导及有关同志的大力支持和热情帮助。在编写中也参阅了大量的有关资料，这些资料给我们极大的启发与帮助，在此一并向相关作者表示衷心的感谢。

当然，由于时间比较仓促，再加上经验不足、业务水平还有待进一步提高，所以对于书中的错漏或是有待斟酌的部分，还望广大读者批评指正。

目 录

第一单元 客房部概述	1
模块一 认识客房部	1
一、通过参观客房（或观看相关视频资料），了解各种房型	2
二、着重参观标准间，了解其规格、布局及用品配置	7
模块二 明确物品配置的要求及摆放规格	12
一、了解客房用品	12
二、掌握具体摆放要求（尤其是标准间的卧室及卫生间）	13
思考与练习	18
综合应用	19
单元回顾	19
学习评价	20
第二单元 客房清扫	21
模块一 掌握清扫准备工作——了解房态，明确清扫顺序	21
一、了解各类房态，明确各自的含义	21
二、掌握正确的清扫顺序	22
模块二 掌握清扫准备工作——工作车的准备，吸尘器和清洁剂的使用	24
一、了解并掌握房务工作车的准备工作	24
二、学会正确使用吸尘器	28
三、了解饭店常用清洁剂的种类、用途及正确的使用方法	30
模块三 敲门进房	34
一、了解清扫中的进房规定	34
二、正确掌握敲门进房的规范及特殊情况的应对	36
模块四 掌握基础技能——撤床及做床	38
一、练习撤床	38
二、练习中式铺床	39
三、练习西式铺床	41
模块五 各类房间的清扫	43
一、走客房的清扫	45
二、其他客房的清扫	49
三、学会夜床服务	52
四、了解客房的消毒工作	54



思考与练习	57
综合应用	57
单元回顾	58
学习评价	58
附1 客房清扫评分标准	58
附2 客房清扫评分表	60
附3 客房清扫质量检查标准	61
第三单元 对客服务	62
模块一 对客服务的概念	62
一、对客服务的概念	62
二、客房员工的职业道德规范及应具备的素质要求和条件	65
模块二 认识两种对客服务模式	70
一、对客服务的两种模式	70
二、比较两种服务模式的优缺点	74
模块三 楼面常规服务	74
一、入住接待服务及服务标准	75
二、引客入房服务	77
三、洗衣服务	79
四、会客服务	83
五、会议服务	85
六、其他常规服务	86
七、离店服务	94
模块四 特殊情况处理	96
一、客人物品丢失的处理	96
二、客人遗留物品的处理	98
三、客人身体不适的处理	100
思考与练习	102
综合应用	103
单元回顾	104
学习评价	104
第四单元 公共卫生与计划卫生	105
模块一 公共卫生	105
一、了解并明确公共区域清洁卫生所辖范围	105
二、了解公共区域的岗位职责	106
三、公共区域清洁卫生的要求	109
模块二 计划卫生	112



一、计划卫生的分类及其工作项目	112
二、地毯的清洁保养	113
三、大理石地面打蜡	114
四、铜器擦拭	115
五、吸尘器的清洁保养	115
思考与练习	115
综合运用	116
单元回顾	117
学习评价	117
第五单元 棉织品房与洗衣房	118
模块一 制服与棉织品房	118
一、棉织品房的概述	118
二、通过实物展示认识各类棉织品,了解配备标准	122
三、参观棉织品房(或观看相关图片及音像资料),熟悉分类布草与制服的流程及要求	122
模块二 洗衣房	124
一、洗衣房的业务范围和岗位职责	124
二、棉织品的洗涤	126
三、客衣及制服的洗涤	126
四、通过相关图片及音像资料,了解洗衣房各类设备及物品配备	127
五、实地通观酒店洗衣房,熟悉工作流程	128
六、结合案例分析及情景演练,掌握客衣纠纷的处理方式	130
思考与练习	131
综合应用	132
单元回顾	132
学习评价	132
第六单元 客房部管理	133
模块一 认识客房部的管理工作	133
一、客房部劳动管理	133
二、客房部的质量管理	134
三、客房物资用品的管理	135
四、客房部的安全管理	136
五、环保意识与“绿色饭店”	137
六、学会计算工作定额	140
七、学会计算客房物资用品的消耗定额	140
八、了解客房部安全管理的措施	140
九、了解“绿色饭店”	142



模块二 认识客房部相关的原始记录	143
一、了解原始记录的种类	144
二、了解客房部常用的表格、规范用语等资料	146
思考与练习	153
综合应用	153
单元回顾	154
学习评价	154
参考文献	155

第一单元 客房部概述



学习目标

1. 了解有关客房部的基础知识
2. 了解饭店常见的客房种类及内部的基本情况
3. 掌握饭店客房,尤其要明确标准间的结构、设计,以及物品配置和摆放的规格要求
4. 明确饭店客房设施发展的趋势

模块一 认识客房部

客房部又称房务部或管家部,其工作重点是管理好所有客房,通过组织接待服务,加快客房的周转。在整个饭店的运营中,客房部主要承担以下五个方面的工作:

- 1) 搞好饭店的清洁卫生,为客人提供舒适的环境。
- 2) 做好客房接待服务,保障客人的安宁环境。
- 3) 降低客房费用,确保客房正常运转。
- 4) 协调与其他部门的关系,保证客房服务需要。
- 5) 配合前厅部销售、提高客房利用率。

随着现代旅游业的迅猛发展,旅游饭店市场竞争更加激烈。客人已不仅仅是满足于能有一个栖身之地,他们对客房环境、客房设施设备、清洁卫生质量以及服务质量等都提出了更高的要求,为客房的现代化服务和管理提出了新的课题。因此,要搞好客房部的工作,还必须研究客房部经营在新形势下的特点。

(1) 出租客房和提供劳务

客房商品的特殊性主要表现在它是出租客房和提供劳务,而不发生实物转移。所以要客人得到真正的满意,必须在客房产品本身的装饰布局、清洁卫生,以及各项对客服务等方面尽心竭力。而这其间“软件”——服务质量和管理水平是衡量客房产品质量的最重要的参考依据之一。

(2) 以“暗”的服务为主

在饭店行业,一般把看得见的服务称为“明”,见不到的服务称为“暗”。鉴于客房中的很多服务工作都是于客人外出,或是以不打扰客人作为前提的,所以,客房服务不能像餐饮服务那样,注重场面的渲染,服务于客人眼前,忙碌于左右,而是应该注意服务过程的“三轻”,尽量将服务工作做在客人到来之前和不在房内期间,让客人感到饭店处处都在为自己服务却又看不到服务的场面,而又如同在自己家里一样方便、称心。

(3) 随机性

客房业务工作的内容是零星琐碎的,具有很强的随机性,特别是每一位客人在何时何地,在什么情况下,需要哪些服务,事先都难以掌握。这就要求服务员既要主动,又要善于揣摩客人的心理,进行规范性和个性化相结合的服务。由此,我们可以认定客房服务的好坏,很大程度上取决于每一位服务人员的综合素质和“实战”经验。



实训目标

1. 了解各种房型的相关情况(包括床具配置,适用客人类型等情况)
2. 明确房间设施配置,并了解客房发展新趋势

一、通过参观客房(或观看相关视频资料),了解各种房型

1. 单人间

单人间(single room)又称“单人房”(见图1-1),是饭店中最小的客房。以前房内多放一张单人床,适合单身客人住用。现在有的饭店在房内放置一张双人床,内部的面积与布局的档次也有所提高,逐步摆脱了经济客房的概念。再加之其位置比较偏僻,私密性较强,故而很适合单个旅游者居住。



图1-1 单人间



2. 双人间

双人间 (twin room) 又称“标准间”(见图 1-2), 这类客房一般在饭店内占大多数。房内多放置两张单人床, 可供一位或两位客人居住。在特殊情况下, 也可以通过加床的方式安排三位客人住用。此外, 也有少数饭店, 在房内放置两张双人床, 以提升档次及舒适感。



图 1-2 双人间

3. 普通套间

普通套间 (junior room) 又称“标准套间”(见图 1-3), 一般由卧室和起居室组成。卧室内放置一张双人床, 也可放置两张单人床。



(a) 起居会客区域



(b) 卧室区域

图 1-3 普通套间

4. 豪华套间

豪华套间 (deluxe suite) 一般至少由卧室、起居室、餐室或会议室 (可以兼做) 组成, 甚至还有由 3~5 间或更多房间组成的多套间。此类房间十分注重装饰布局的设计和用品的配置, 卧室中多配以大号双人床或特大号双人床, 以增强客人的舒适感。在

条件许可的情况下, 此类房间往往也被安排在景色较好的位置, 以增强物有所值的印象, 如图 1-4 所示。



(a) 卧室区域



(b) 起居室

图 1-4 豪华套间

5. 总统套间

总统套间 (presidential suite) 又称“总统套房”, 一般由七八个房间组成, 分别承担总统房、夫人房、随从房、警卫房、会议室、娱乐室、书房、客厅、餐室等不同用途。总统套间一般是三星级以上的饭店才配备, 它显示了饭店的规格和档次, 所以套间内设计布局十分精巧讲究, 设备用品极其豪华雅致, 如图 1-5 所示。



(a) 卧室



(b) 客厅

图 1-5 总统套间



(c) 夫人房



(d) 书房

图 1-5 (续)

对于高星级饭店来说,客房产品的各个方面都必须是尽善尽美的。为此,“完美”和“创新”应该是客房工作永无止境的追求。随着饭店业的发展,一些有远见的饭店已经开始营造自己的特色,而客房的类型是区别于其他饭店的一个重要的方面,由此,使得客房类型呈现多样化发展的趋势。所以除了以上常规房型外,还出现了许多带有创新元素的新型客房。

(1) 主题客房

饭店产品发展到今天,已经明显感觉到“标准房”的乏味。为了满足客人的需求,主题客房成为了客人的新宠。主题饭店具有独特性、浓郁的文化气息、针对性等特点,有很多种分类方法,比如以某种时尚、兴趣爱好为主题,可分为汽车客房、足球客房、邮票客房、电影客房等。还有以某种特定环境为主题的客房,如监狱客房、梦幻客房、海底世界客房、太空客房等。

(2) 无障碍客房

无障碍客房是为了满足残疾客人的需求而推出的,残疾人由于身体上的残障应该得到饭店的关怀。设有无障碍设施的饭店一般具备残疾人专用进出口、残疾人专用厕位等。

(3) 高科技客房

进入 21 世纪,高科技在客房服务和管理中得到广泛的应用。比如,客房内可为客人提供网络浏览、E-mail 收发、FTP 文件下载、Telnet 远程登录、网络游戏等多项服务,甚至为客人提供更个性化的服务。法国雅高集团在巴黎正在尝试“高科技客房”这一新概念客房。客房中床很宽,卫生间更大,照明也更好,采用可旋转的液晶显示电视屏幕、遥控芳香治疗系统、环绕音响系统等。雅高集团的市场研究部指出,客人离家出门,在心理上和生理上都会变得脆弱,因此会特别留意细节。

(4) 睡得香客房

希尔顿集团在美国洛杉矶富豪区的比华利山饭店推出自己的特色概念——睡得香客房。客房中有加厚的床垫、高雅而又不透光的艺术窗帘,闹钟铃响时台灯自动开启,按各人生活习惯设置的生物钟可调灯箱等。前不久,希尔顿又推出两个新概念客房,即“健身客房”和“精神放松客房”。客房内增设了按摩椅、放松泉池、瑜珈术教学录

像带等。

(5) 老年人专用客房

如今,世界人口普遍向老龄化发展,老年人市场越来越受到重视。老年人在饭店的相对停留时间较长,消费较高,因此,“银发市场”已成为饭店新的竞争点。老年人客房的设计、装饰要注重传统的民族风格,配以字画、摆设;其色调以暖色为主,多用调和色;在绿化布置上,可多用观赏盆景和常绿植物、鲜花。健康、方便是老人客房的考虑重点。例如,在卫生间要设置防滑把手,门把和开关位置要适宜。要设置多个召唤铃,以便老人不用移动太远,就可询问自己需要的服务。

在法国戛纳的奥泰利亚饭店里,所有的客人平均年龄 83 岁,这里的一切设施几乎都是为老人们尤其是 80 岁以上的老人特别设计的。在这里,信号显示是大号字,沿墙有扶手,电梯里有座椅,床是坐卧两用的,卧室里可以挂家人的肖像。卫生间是用防滑玻璃纤维修的,并设有软垫长椅,在那里可以安全洗浴。无论何时,一按铃就有人来查看,经常举办各种适合老人的娱乐活动。而且无需预订,长住短住无妨。但有一点必须特别声明,这里接待的不是病人,而是需要关怀、照顾的老年客人。

(6) 绿色客房

随着地球环境的恶化,人们更趋向于和自然和谐共处的“绿色意识”。因此,“绿色客房”将是 21 世纪客人的向往。美国著名管理大师乔治·温特在其《企业与环境》一书中指出:“总经理可以不理睬环境的时代已经过去了,将来公司必须善于管理生态环境才能赚钱。”绿色客房有以下几方面的要求:节约能源,环保的设施、设备,健康的客房环境,可回收的客房物品、用品等。同时,要设置绿色告示和绿色环境的宣传资料。

(7) 女子客房

随着女性地位的提高,女性在住店客人中的比重越来越大。针对这一现象,专门为女性客人特别准备的客房将成为趋势。女子客房的室内装饰要富有浪漫情调,室内气氛更为温馨雅致,悉心考虑女性的心理特点,充满女性气息。室内有女性的专用毛巾、梳子、梳妆台、试衣镜、香皂、睡衣、适合女性使用的吹风机、熨斗、女性杂志。并提供美容、美发服务信息,出游最佳方案等。

(8) 无烟客房

目前,无烟客房已成为趋势。北京天伦王朝饭店和京广新世纪饭店等饭店的无烟层均吸引了大量的回头客,这些饭店既创造了市场营销的机会,留住了一些客人,也为饭店赢得了较好的口碑。北京长城饭店客房部负责人估算,该饭店每 10 个外宾中,至少有 7 位选无烟楼层。近几年来,欧美、新加坡、中国台湾的旅游者大都选择无烟楼层。因此,很多饭店都将进行无烟客房的尝试。

(9) 钟点客房

钟点客房是一种按小时收费的经营模式,以其灵活性和便利性受到客人的欢迎,这



种经营模式尤其适用于中、低档饭店和位于机场、车站等流动人口较多的地方的饭店。比如,每年高考以前,学生都会订客房,“考生房”进一步扩充了钟点房的概念。

在客房类型趋向多样化的情况下,饭店也逐渐形成自己的特色,并尽力使自己所特有的细分市场上的客人满意。

二、着重参观标准间,了解其规格、布局及用品配置

(一) 卧室

以标准间为例,净面积一般不小于16平方米,高不低于2.7米。

1. 睡眠空间

睡眠空间是客房最基本的空间,一般安排在房内靠卫生间一边,不对着房门及进口的走廊。

(1) 床

卧室放置两张单人床,其规格长为2米,宽为1.1或1.2米。

床由床垫、床架和床头软板三部分组成,软板一般可与床架分离,床架下安有定向轮,方便服务员做床(但也有例外,即床架与床头软板相连,做床时站在床侧进行)。

(2) 床头柜

床头柜放置在两张床当中,其长度一般为60厘米,高50~70厘米。

床头柜又称“集控箱”,配有音响设备,并带有各种开关。床头柜柜面上摆放电话机、“祝君晚安”(“请勿在床上吸烟”)牌,便签及铅笔等物品。柜内摆放两双一次性拖鞋及两个擦鞋器(或擦鞋套)。

2. 起居空间

由于标准间的空间比较实用和紧凑,所以起居空间一般被安排在标准间的窗前,客人能在此休息、会客、休闲饮食及观看电视等。

1) 软座椅,又可称为圈椅,摆放两张。

2) 茶几,一般是小圆桌,桌上可放置烟缸、茶杯、茶叶及电热水壶等。

3. 书写梳妆空间

标准间的书写与梳妆空间在床的对面,沿墙设计一长条的多功能柜桌。一般包括行李架、写字台(墙上安装一面镜子)和电视机柜。

(1) 行李架

行李架一般设置在进入卧室区域的入口,床的对面。传统的行李架是一个小柜子,表层可放置客人的各种行李箱包等,内部一般可用来摆放饭店或客人的一些物品。也

有一些比较现代的行李架,如图 1-6 所示,那主要是考虑到特色和房内整体的协调一致。

(2) 写字台、化妆台

写字台、化妆台装有抽屉,可放置文具和一些客用品。两用的写字化妆台所靠的墙面一般都设有梳妆镜,梳妆镜的高度应能使客人站在写字台前照全人的头部。为了达到好的化妆效果,上方装有照明灯。有些客房甚至在写字台上还会配有电脑以适应现代社会的变化和客人需求的提升,如图 1-7 所示。



图 1-6 行李架



图 1-7 写字台及电视柜

(3) 电视机柜

电视机柜是每个客房的必备物品,上面可放置电视机,下方柜内的物品各有不同,但总体看来主要是两类,有的饭店柜内用来摆放备用的棉被,有的饭店则可安放小冰箱。

电视机柜的高度一般是 45~47 厘米或是 65~70 厘米,正好是人体坐在沙发或椅子上的高度,它可以减轻看电视时眼睛的疲劳,以达到保护视力的作用。

4. 储存空间

储存空间主要是指设在房门进出过道侧面壁橱和紧靠壁橱的小酒柜。

(1) 壁橱

壁橱设在客房入口的小过道内,便于客人在离开饭店时检查橱内东西是否取完。壁橱的宽度应不小于 100 厘米,橱门至墙壁的距离不小于 50 厘米。

橱门可以用推拉门,也可用折叠门。壁橱内应有照明灯,采用随门开启而亮的照明灯,既节约用电,又方便客人。有的橱内还设有鞋箱及私人保险箱(见图 1-8)等物品。

(2) 小酒柜

小酒柜的上方摆放烈性酒、酒具、茶水具以及小食品,下层也可以放置储存饮料的小冰箱,既可以满足客人的饮用需求,同时还能让茶几留出更多的面积,供客人摆放自己的物品。

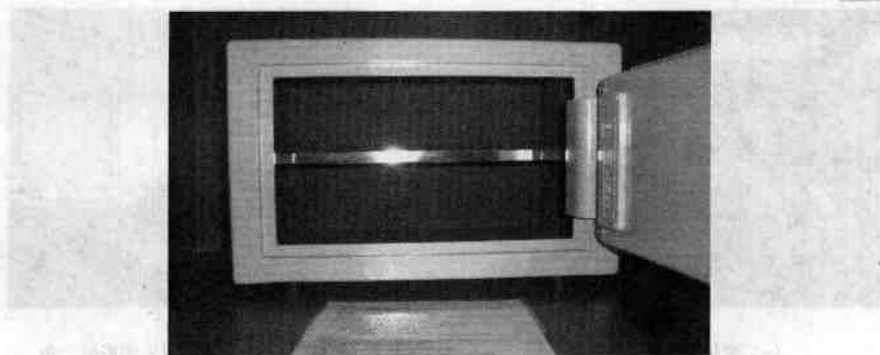


图 1-8 私人保险箱

(二) 卫生间

卫生间即盥洗空间，又可通俗地称为浴室。客房的卫生间一般是“背靠背（back to back）”设计，目的是使相邻客房的两个卫生间可以共用一个上下水道。

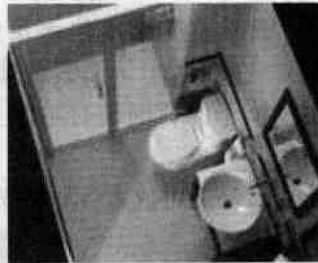
卫生间的主要卫生设备有浴缸、便器、洗脸盆三大件。如图 1-9 所示，图（a）为便器、洗脸盆区域，图（b）为人性化点缀的浴缸，图（c）为卫生间俯瞰图。



(a)



(b)



(c)

图 1-9 卫生间

1. 浴缸

浴缸包括冷水、热水龙头，并装有淋浴喷头，能固定也可手拿。浴缸底部采用防滑结构。外部一般安装浴帘，既防止沐浴时水外溅，也可进一步起到保护客人私密的作用。浴巾架固定在浴缸水龙头对面的墙上，架上安放浴巾及披巾。当然，为了体现特色及人性化的设计，可在许可范围内充分布置卫生间，以营造舒适宜人的家的感觉。

豪华客房的浴缸内还可装上能产生漩涡的水疗装置，也可在卫生间装上带有小型电动蒸汽发生器的桑拿浴的蒸汽浴装置。这些装置的作用是通过水流、水蒸气对皮肤的作用，增加人体血液循环，具有较好的解乏、保健作用。具体如图 1-10 所示。