

“高星级酒店运营与管理”专业教材 唐燕 / 总主编



F andian Kefang Fuwu 饭店客房服务

熊强 / 主编

饭店是城市的一个窗口
良好的服务就是饭店的名片



西南师范大学出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

“高星级饭店运营与管理”专业教材

唐燕 / 总主编

饭店客房服务

Fandian Kefang Fuwu

熊强 / 主编

喻永会 刘波 封俊 / 副主编



西南师范大学出版社
国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

饭店客房服务 / 熊强主编. —重庆: 西南师范大学出版社, 2014.4

“高星级饭店运营与管理”专业教材

ISBN 978-7-5621-6725-9

I. ①饭… II. ①熊… III. ①饭店-商业服务-职业培训-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 060174 号

饭店客房服务

熊强 主编

责任编辑:李竹君

装帧设计:畅想设计

出版发行:西南师范大学出版社

地址:重庆市北碚区天生路2号

邮编:400715 市场营销部电话:023-68868624

<http://www.xscbs.com>

经 销:新华书店

排 版:重庆新综艺图文广告有限责任公司

印 刷:重庆荟文印务有限公司

开 本:787 mm×1092 mm 1/16

印 张:10.25

字 数:174千字

版 次:2014年5月 第1版

印 次:2014年5月 第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5621-6725-9

定 价:30.00元

编委会

重庆市北碚职业教育中心 国家改革发展示范校教材编写委员会

顾 问:姜伯成 向才毅 谭绍华

主 任:丁建庆

副主任:林安全

委 员:王建军 田 伦 刘芝秀 刘 丹 李小琼
李文静 李天容 张 蓉 吴锦平 周 彬
周永伦 侯泽武 唐 燕 费明卫 桂 莉
殷万全 袁智强 熊 强 潘红宇 潘渝冬

“高星级饭店运营与管理”专业教材编写委员会

专业顾问:向才毅 常献贞

行业顾问:刘 燕 代翼凡 项小娟 胡春生 何 唯

彭渝林 贺晓莉

总 主 编:唐 燕

序

随着我国社会经济的高速发展,近年来中国饭店业发展迅猛,新建的饭店数量逐年递增。大批高星级的饭店急需具备一定职业能力和素养的中、高级饭店服务与管理人才。

为适应当前中等职业教育发展趋势,根据教育部、人力资源社会保障部、财政部《关于实施国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划的意见(教职成[2010]9号)》文件精神,为培养适应区域经济社会发展的高星级饭店人才,本着积极稳妥、务实创新的原则,我们组织了一批在教学一线从事高星级饭店运营与管理专业教学经验丰富的优秀教师,深入行业,与工作在饭店一线的行业专家一起,吸取借鉴其他教材的成功经验,以职业分析与工作任务分析为依据,以岗位需求为基本,以培养管理、服务一线的应用型人才为宗旨,编写了适合中等职业学校高星级饭店运营与管理专业的系列教材,包括《饭店餐饮服务》《饭店客房服务》《饭店前厅服务》《饭店康乐服务》《饭店服务礼仪》与《饭店服务英语》。

本系列教材以项目为载体,采用以工作任务为驱动的项目化教学模式,具有以下鲜明的特色:

1. 定位更加强调“以就业为导向”,力求从实际应用的需要出发,突出实践技能培养和职业素养提升,将“教、学、做”有机地融为一体。

2. 基于专业特色、资源优势,与国家教材、地方教材紧密配合,具有多样性、灵活性和可选择性。

3. 教材内容力争与学生实际情况相结合,做到因“材”施教;与企业人才需要及企业发展需要相结合,做到学以致用;与专业建设发展需要及职业资格标准相结合,做到持续发展。

4. 图文并茂,能满足学生个性发展的需要,丰富了教学内容、增强了教学手段的有效性。

5. 本系列教材均配有电子教案、课件、视频、习题库,为教师教学和学生学提供了方便。

本系列教材在编写过程中,无论是课程标准的开发、教材体系的确立、教材内容的筛选,还是教材图片的拍摄,均得到了重庆天来大酒店的大力支持,在此表示衷心的感谢。

由于时间紧、任务重,教材编写中难免存在不足之处,欢迎大家提出宝贵的意见和建议,以求得到不断改进和完善。

重庆市北碚职业教育中心
“高星级饭店运营与管理”专业教材编写组
2014年2月

前言

“饭店客房服务”课程是中等职业学校高星级饭店运营与管理专业开设的方向性课,是该专业学生必修的一门课程。随着中国饭店业的迅猛发展,如何让客房产品及服务适应宾客的需求也向培养饭店人才的学校提出了新要求,为此我们编写了《饭店客房服务》教材。此书内容新颖,图文并茂,深入浅出,体系合理,指导性与实用性强。

本教材编写通过对行业深入调研,邀请行业专家共同进行饭店客房服务典型工作任务分析。根据“典型工作任务和职业能力分析表”的分析结果,按照饭店客房服务工作任务的要求,采用项目-任务式的结构设计。以任务需求为主线,按项目教学设计学习过程,以高星级饭店运营与管理专业学生能适应饭店行业各岗位需求为导向,让学生通过项目任务的实施完成,提高学生对饭店客房理论知识与客房服务操作技能的应知与应会,逐步形成相关职业能力。

本教材采用项目-任务式的结构设计,每个项目由以下十部分构成。

项目目标:明确本项目学习目标。

任务目标:任务目标应具体明确,具有可操作性和实效性。

任务描述:从饭店工作需要和能力需要中提取典型任务,描述任务的效果和重要性。

任务分析:分析任务的内容,介绍完成任务的过程与方法。

任务过程:介绍相关的任务步骤及完成任务所需要掌握的知识点、技能点及能力素质。

任务实施:以活动为主线,学生为主体,以实际工作任务为导向,学生通过参与活动完成任务来掌握客房服务员应拥有的操作技能与规范服务,并通过自评、小组互评、技能评判来归纳、整理学生在完成任务时掌握了多少相关知识和达到了什么程度的技能水平。

任务评价:紧贴任务目标,具体写实,可呈现教学效果与学习效果。

项目评价:采用三方评价,以表格形式呈现。这是对学生自我管理意识和能力的训练,也是提高学习能力的良好途径。

回馈单:是学生学习该项目的一个总结反馈,便于学生反思本项目阶段的学习效果,同时便于教师了解学生掌握的情况。

拓展训练:与该项目任务有联系的延伸知识、实现该任务的窍门、个性化经验、引发思考与行动的测试题与具体的训练任务等。

具体学时安排如下表：

项目	课程内容	建议学时
项目一	饭店客房清洁整理	24
项目二	饭店客房对客服务	28
项目三	饭店客房物资日常管理	12
项目四	饭店客房安全管理	8
总学时		72

本教材由熊强、王雪松、喻永会、刘波、封俊共同编写。具体分工如下：项目一由熊强、王雪松编写，项目二由喻永会编写，项目三由刘波编写，项目四由封俊编写；全书图片拍摄和统稿由熊强负责。

本教材在编写过程中参阅了大量的相关书刊与资料，特别是作为全国中职高星级饭店运营与管理专业数字资源共建共享的共建学校，在本教材编写中引用了相关的数字资源。全书中的图片拍摄场地由重庆天来大酒店友情提供，并由重庆天来酒店酒管公司人力资源总监刘燕女士任总指导，管家部彭渝林主管等行业专家对本教材的编写提供专业建议和材料。在此向相关单位与作者致以衷心的感谢。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中难免存在疏漏与缺憾之处，恳请广大读者批评指正。

编者
2014年2月

目 录

项目一 饭店客房清洁整理 /1

任务一 客房清扫前的准备工作 /2

任务二 客房清洁整理 /12

任务三 晚间、小整服务 /27

任务四 公共区域清洁 /35

任务五 客房周期清洁保养 /46

项目评价 /52

回馈单 /54

项目二 饭店客房对客服务 /55

任务一 迎送服务 /56

任务二 VIP 客人接待服务 /61

任务三 洗衣服务 /67

任务四 客人投诉的处理 /73

任务五 客人遗留物的处理 /78

任务六 物品租借服务 /84

任务七 擦鞋服务 /88

项目评价 /91

回馈单 /94

拓展训练 /95



项目三 饭店客房物资日常管理 /99

任务一 客房设备日常管理 /100

任务二 客用物品日常管理 /107

任务三 客房小酒吧日常管理 /117

项目评价 /122

回馈单 /124

拓展训练 /125

项目四 饭店客房安全管理 /127

任务一 火灾应急处理 /128

任务二 停电应急处理 /135

任务三 防盗处理 /140

任务四 其他意外事件伤害处理 /145

项目评价 /152

回馈单 /154

参考文献 /155

项目一 饭店客房清洁整理 Project



客房作为客人旅途之家,对其清洁、舒适、方便及安全等方面均有要求。服务员将客房完美地呈现给客人,既能体现饭店的服务品质,又能展示服务员的责任心与职业能力。因此,客房清洁整理是客房服务工作中最核心的工作。

项目目标

- 能根据客房清扫要求,做好清扫前的准备工作。
- 能按清扫方法及流程完成客房的清洁整理工作。
- 能按流程与要求进行晚间服务的清洁整理工作。
- 能按照流程操作规范完成公共区域的清洁整理。
- 能根据淡旺季合理安排客房周期清洁保养工作。

任务一 客房清扫前的准备工作

任务目标

- 能根据岗位要求检查仪容、规范穿着制服与佩戴工作牌并准时到岗。
- 能根据任务与房态,安排清扫顺序,规范签领钥匙并正确填写报表。
- 能根据任务领取所需物品和清洁器具,填写领取单并装好房务工作车。



图 1-1-1 整洁的客房

任务描述

客房清扫前的准备工作是客房清洁整理工作的首要任务,服务员规范仪表仪容,准时到岗参加班前例会体现了饭店员工的精神面貌和责任感,而做好相关的准备工作能提高客房清扫工作的质量与效率,是向客人提供优质服务的前提保证。

任务分析

客房清扫前的准备工作包括服务员规范仪表仪容,准时到岗参加班前例会,将当日任务记录到工作表中,并根据实际房态及客人的需求排出清扫顺序,签领万能钥匙及其他物品,填写“客房物品申领单”,注意保证钥匙的安全,按步骤有序装备房务车,注意保持车身的平衡,避免发生车倒的意外事故。

任务过程

客房清扫前的准备工作

步骤一:准时到岗,签到打卡,提前做好到岗前的形象准备

1. 按照饭店客房服务员仪容仪表要求,提前做好岗前的形象准备:个人卫生、面洁手净、发型正规、面带微笑、精神饱满。

2. 工作服整洁,工作牌佩戴在左胸部,名牌端正、字迹清晰,不戴饰品。



图 1-1-2 女服务员形象



图 1-1-3 男服务员形象

步骤二:班前例会

1. 主管检查仪容仪表。
2. 接受任务、记录工作。
 - ① 值班经理或主管小结前日工作,强调出现的问题。
 - ② 根据当日客情布置具体清扫任务,提出具体要求。
 - ③ 将任务记录在工作表中,字迹清晰,完成工作后上交。
 - ④ 查询并核实房态(如表 1-1-1 所示),做好清扫的排序工作。
 - ⑤ 喊班前口号,以振士气;做班前小操,舒展身体。



图 1-1-4 集合待命

表 1-1-1 客房状态呈现表

楼层: 8

前台服务员:

日期:

时间:

房号房态	清扫特别要求	房号房态	清扫特别要求
8801 S	11:00 后清扫	8810 MUR	
8802 SO		8811 E	
8803 C/O		8812 B	
8804 OCC		8815 NB	
8805 OOO	14:30 维修	8816 LB	
8806 VC		8817 LS	
8807 VD		8818 VIP	10:00 前完成清扫
8808 ED		8819 DND	
8809 DL		8820 NNS	

客房常用术语：

S—续住房 SO—外宿房 C/I—入住房 C/O—走客房
 OCC—住客房 E—加床 OOO—维修房 OS—有小问题,不可卖的房
 NNS—客人不需要任何服务 DL—双锁房 VC—已清扫房
 VD—未清扫房 ED—准备退房 B—保留房 MUR—请即打扫房
 NB—无行李房 LB—少行李房 LS—长住房 VIP—贵客房
 DND—请勿打扰房 V.O—电脑显示为空房,实际查房为住人房
 HU—酒店自用房 O.V—电脑显示为住人房,实际查房为空房
 OD—脏的住人房

核实房态的注意事项：

在电脑查询房态后,应进行核实,并及时修改,以免出现房间空闲或未及时向客人提供服务的情况。

安排清扫顺序的注意事项：

服务员在选择清扫顺序时,应考虑以下因素:第一,满足客人的需要;第二,有利于客房的销售;第三,方便清扫,提高效率。(如表 1-1-2 所示)

表 1-1-2 客房清扫工作表

工作名牌号	清扫房号及房态	安排清扫顺序	电脑记录与实际房态不吻合的房号
备注:特别清扫要求			

步骤三:签领钥匙与对讲机

1. 规范签领钥匙与对讲机,准确填写“楼层万能钥匙登记表”(如表 1-1-3 所示)与“对讲机登记表”。

2. 将钥匙随身携带正确使用,不得转借他人,不得为不明身份的客人开门。

3. 根据对讲机的使用制度,做到随时接收呼叫,回话简明扼要,服从调度;有意外发生,立即报告值班经理,请示处理方法;不得将对讲机外借,应妥善保管。

表 1-1-3 楼层万能钥匙登记表

万能钥匙楼层	领用时间、领用人	归还时间、归还人	发放人	接收人	是否完好

步骤四:领取客用品、清洁器具,进行规范装车

1. 领取所需物品,如申领单;填写“客房物品申领单”。
2. 注意操作安全,将物品有序装入房务工作车。
3. 房务车的装车步骤:



图 1-1-5 房务车的结构及布置

第一步:清洁房务车。

- ① 将房务车内外擦拭干净,避免有水渍;
- ② 检查有无损坏及不安全因素的存在。



图 1-1-6 清洁房务车

第二步:挂牢两袋。

- ① 将干净的垃圾袋和布件袋分别挂在房务车两侧的车钩上;
- ② 检查车钩是否能正常使用,注意将袋挂牢。



图 1-1-7 挂牢两袋

第三步:放置布件。

按重物在下的原则,将干净的床单、被单和枕套放在车架的最下格,“五巾”及浴袍放在车架的上两格。

注:“五巾”为浴巾、大浴巾、小方巾、面巾和地巾。



图 1-1-8 放置布件

第四步:放客用品。

① 按轻物在上的原则,将客用品放在车顶架上相应的位置,摆放整齐,方便拿取;

② 不允许将杂物放在表面上,以免压坏易耗品。



图 1-1-9 放客用品

第五步:备清洁具。

将清洁桶放在车底层的外侧架上,桶内备有清洁消毒剂、橡胶手套及干净的抹布几张(干湿各几张,分别用于清洁房间与卫生间)。



图 1-1-10 备清洁具

任务实施

训练要求：

1. 按岗位仪容仪表要求,规范进入实训室,接受检查;
2. 注意妥善保管好私人物品,贵重物品不要随身携带;
3. 按操作流程及安全要求,例行检查房务车有无损坏;
4. 在使用房务工作车时,一定注意保持车身的平稳性;
5. 学生在训练过程中一定要认真学、仔细练、会评价。

活动一 检查仪容仪表

活动要求：

学生按岗位仪容仪表要求,规范进入实训室,接受检查。

活动形式：

以小组为单位进行活动,开展互查互评,指出优缺点,教师现场巡视并点评。

表 1-1-4 仪容仪表检查表

检查项目	参照标准	实施效果	
		自查	互查
仪容仪表	1. 个人清洁、体无异味 2. 面洁手净、发型正规 3. 面带微笑、精神饱满		
制服穿着	1. 衣帽鞋袜、穿着整洁 2. 佩戴名牌、不戴饰品		
准时到岗	全体员工准时到岗		
备注			

活动二 组织班前例会

活动要求：

学生组织讨论如何开展班前例会,确定角色并开展实施。

活动形式：

以小组为单位进行实训,教师现场巡视并点评;各组完成任务后,分组展示,其他组点评(或由各组随机抽取 1 名成员汇报例会内容)并按技能评判表考核。

表 1-1-5 组织班前例会评价表

班前例会项目	参照标准	模拟实施效果	
		自评	互评
检查仪容仪表	符合岗位要求		
小结前日工作	简明扼要		
布置当日任务	合理安排		
强调注意事项	有的放矢		
备注：			

活动三 接受任务,记录工作,核实房态,排出清扫顺序

活动要求：

学生接受相同的任务,按要求将任务详细记录在工作表上,核实房态后排出合理的清扫顺序。

活动形式：

以小组为单位,每小组接受相同的任务,完成任务后在全班进行展示,其他组点评,评出清扫顺序安排最合理的一组为优胜者。

表 1-1-6 工作表填写检查表

检查项目	参照标准	模拟实施效果	
		自评	互评
记录任务	任务记录准确		
核实房态	房态核实准确		
安排顺序	安排顺序合理		
注意事项	有的放矢		
备注：			

活动四 签领钥匙、对讲机及所需物品,填写表单

活动要求：

学生根据接受的任务,领取相应的万能钥匙、对讲机及客用物品与清洁器具,填写好相应的表格。

活动形式：

以小组为单位,主管进行审核并在“楼层万能钥匙登记表”(如表 1-1-7 所示)“对讲机登记表”与“客房物品申领单”(如表 1-1-8 所示)上签字,教师现场巡视并点评。