



中等职业教育 酒店服务与管理专业系列教材(项目课程)

# 客房服务

KEFANG FUWU

主 编 陈丽敏



重庆大学出版社  
<http://www.cqup.com.cn>



广州市哲学社会科学“十一五”规划课题研究成果  
中等职业教育 **酒店服务与管理专业** 系列教材（项目课程）

# 客房服务

KEFANG FUWU

主 编 陈丽敏

重庆大学出版社

## 内 容 提 要

本书在项目课程理论的指导下,在内容设计方面突出体现客房服务员岗位职业能力本位,紧紧围绕完成工作任务模块的需要来设计教学内容;从“客房服务岗位工作任务”分析出发,打破传统的知识传授方式,注重动手能力培养,以客房服务员一天工作的程序为“项目”,并以“项目”为主线,将中级客房服务员职业技能考证的相关内容融入课程教学中,培养学生的实践动手能力,实现专业教学与学生就业岗位的零距离对接,为酒店客房部门培养技能型人才服务。

### 图书在版编目(CIP)数据

客房服务/陈丽敏主编. —重庆:重庆大学出版社,2012.9  
中等职业教育酒店服务与管理专业项目课程系列教材  
ISBN 978-7-5624-6732-8

I. ①客… II. ①陈… III. ①客房—商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 096779 号

中等职业教育酒店服务与管理专业项目课程系列教材

### 客 房 服 务

主 编 陈丽敏

策划编辑:顾丽萍

责任编辑:杨 敬 袁小琴 版式设计:顾丽萍

责任校对:郭小梅 责任印制:赵 晟

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617183 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

自贡兴华印务有限公司印刷

\*

开本:787×960 1/16 印张:7.75 字数:140千

2012年9月第1版 2012年9月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-6732-8 定价:16.00 元

---

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

## ◎ 系列教材编委会 ◎

**主任:**付红星(广州市旅游商务职业学校党委书记、高级教师,中国烹饪协会餐饮行业指导委员会委员,广东省职教学会旅游专业指导委员会副主任,广州市旅游教研会会长)

**副主任:**苏敏琦(广州市旅游商务职业学校旅游管理系党支部书记、高级教师,餐饮服务高级技师,广州市旅游教研会秘书长)

**委员**(以姓氏笔画为序):

麦毅菁 李伟慰 李绮华 张粤华

陈丽敏 陈桂昭 范浩然 郑穗燕

夏薇 黄丹 黄爱时

# 【总序】

广州旅游业的地域优势,给酒店业发展创造了巨大的想象空间。目前国际排名前十位的国际酒店集团已陆续进入广东省,酒店行业形成了国际化的群雄纷争的局面。酒店业的迅速发展,给“酒店服务与管理”专业提出了新的要求,这种新要求不仅仅体现在对于酒店业人才的巨大需求上,更突出体现在对于酒店业人才“质”的要求上。

## 1. 酒店业的经营导向发生转变

酒店业已从提供基本的服务功能为主的产品导向,发展到以满足不同层次、类型需求为主的市场导向,进而趋向塑造服务品质为主的品质导向的高层次质量竞争,酒店的经营服务发展方向趋向综合性、多元化、多功能,以满足宾客追求更高层次的需求,如希望在酒店文化氛围中得到自尊和满足。以往,酒店企业需要的是“按部就班”完成接待任务的守纪员工,而现在更多的要求是“全才”型员工。

## 2. 现代科技成果运用于酒店的设备设施和服务方式

酒店行业科技含量正日趋提高,这就要求酒店业人才培养方面,在新课程的构建上突出对于新技术的应用,使学生符合行业科技发展的要求。

## 3. 酒店接待服务不仅要求规范化,更是个性化服务的竞争

中国饭店“金钥匙”组织的服务理念是要“在客人的惊喜中找到富有的人生”,中职学校酒店服务与管理专业的学生就不仅要掌握规范的专业服务能力,而且还要具备良好的职业道德素养和结合专业的个性化服务,这样才能为宾客提供更加优质的服务。

酒店业发展的国际化竞争,对人才培养提出了更高要求,现有课程的设置与实施,由于注重技能训练而有利于标准化的学习程序,却忽视工作情境的创设,因而满足不了个性化、综合化服务的实践需要。因此,课程建设的方向就是让学生在创设的工作情境中开展以真实服务内容为主体的实践性学习,明确岗位指向,厘清职业标准,使教学与企业实际紧密结合,搭建人才培养与使用的“供应链”。

《旅游商贸类项目课程研究》是广州市哲学社会科学“十一五”规划课题,笔者作为广州市旅游商务职业学校课题主持人,在4个专业开展了深入研

究,其中《酒店服务与管理专业项目课程研究》荣获教育部全国“十一五”规划课题一等奖。该套教材作为课题研究的成果终于和大家见面了。

该套教材的特点是以培养职业能力为目标,通过对酒店服务领域的系统分析,按照酒店服务岗位的工作结构及岗位间的逻辑关系和课程结构作整体的设计,在完成学习与工作任务时达到职业能力的提升。课程内容以服务过程中知识结构关系组织,教师通过服务过程中设计的服务实践任务,有机融合实践与理论知识。由于理论知识的学习是建立在工作任务完成基础上,能够激发学生学习的成就感,提高学习兴趣,在完成工作任务的过程中,需要自主学习,小组合作,共同制订完成任务的方案,讨论任务实施的程序,培养学生合作、探究、研讨的能力,在真实服务任务的学习过程中完成了学生综合职业能力的培养。

该套教材在开发过程中得到了许多酒店行业专家的参与和支持,在此表示深深的谢意。

广州市旅游商务职业学校

付红星

2012年5月

## 【前 言】

随着中国社会经济和旅游业的发展,给中国酒店业在服务、管理上提出了更高的要求。作为酒店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国酒店业的整体评价。

目前国内有许多有关客房服务的书籍,每本书都有其独到之处。而本书的独到之处是在广州市旅游商务职业学校项目课程课题组的指导下,以项目课程为理论基础,通过行业调研,与范浩然等行业专家研讨,对星级酒店客房服务员的职业能力进行了详细的分析,总结出行业对客房服务员的职业能力要求,同时通过客房服务课堂教学实验,从“客房服务岗位工作任务”分析出发,打破传统的知识传授方式,注重动手能力培养,将中级客房服务员职业技能考证的相关内容融入课程教学中,培养学生的实践动手能力,实现专业教学与学生就业岗位的零距离对接,为酒店客房部门培养技能型人才服务。

本书是中等职业学校项目课程系列教材之一,由3个项目组成,具体编写分工为:项目一由黄爱时编写,项目二由黎志坚编写,项目三由陈丽敏编写。陈丽敏对全书进行统稿。

本书在编写过程中得到了各位同仁的大力支持,在这里要感谢广州市旅游商贸职业学校的教研室给予了编书工作的支持,还要特别感谢广州市旅游商务职业学校党委书记付红星女士、酒店服务与管理专业科科长苏敏琦先生,如果没有他们的支持,该书也不可能面世。

由于编者水平有限,本书内容可能有不妥之处,敬请广大读者批评指正。

陈丽敏  
2012年5月

# 【课程标准】

## (一)适用专业

中等职业酒店服务与管理专业

## (二)参考学时

100 学时

## (三)学分

5.5 个学分(17 学时计 1 学分)

## (四)前言

1. 课程性质 客房服务是酒店服务与管理专业的一门主干专业课程。本课程的主要任务是讲授酒店客房服务实务的基础知识,训练学生进行酒店客房服务的操作技能,培养学生从事酒店客房服务与客房部基层管理工作的能力,适应行业发展规律与职业变化的能力。

2. 设计思路 本课程在内容设计方面突出体现客房服务员岗位职业能力本位,紧紧围绕完成工作任务模块的需要来设计教学内容;从“客房服务岗位工作任务”分析出发,打破传统的知识传授方式,注重动手能力培养,以客房服务员一天工作的程序为“项目”,并以“项目”为主线,将中级客房服务员职业技能考证的相关内容融入课程教学中,培养学生的实践动手能力。实现专业教学与学生就业岗位的零距离对接,为酒店客房部门培养技能型人才。

## (五)课程目标

使学生具有客房服务员所必须掌握的基本理论和基础知识,熟悉酒店客房部运行与管理的基本程序和方法,具有熟练的清洁保养和对客服务的技能;通过本课程的学习,能胜任酒店客房服务与客房部基层管理工作,达到中级客房服务员的水平;从而培养学生团结协作、敬业爱岗、吃苦耐劳的品德和良好的职业道德观。

## (六)课程内容和要求



序号	项目	任务	工作与学习要求	参考学时
1	客房清洁整理的准备工作 (19 课时)	技术准备工作	认识客房服务各岗位工作表格的内容及各类服务资料,以此认识各岗位的工作职责;熟记楼层电话,熟记消防的配备情况、位置及使用方法,认识各类安全标志;熟记各楼层的安全出口	4
		清洁设备的准备	认识各类清洁设备;认识客房布草,认识布草车的类型,准备好房间的所有物品,根据客房的清扫程序确定房间物品在布草车的摆放标准;掌握房间用品摆放标准及配备数量,根据客人的使用情况学会补充客用物品的标准;认识吸尘机的类型及使用方法,懂得吸尘机的保养与维护	6
		清洁剂的准备	学会分清清洁剂的种类,认识它们的用途及使用方法	3
		客用物品的准备	根据不同类型的客房,根据客房的设计理念与客用品的摆放标准,熟练配备房间各种用品与卫生间用品	2
		清扫顺序的确定	识别房间状态,学会看房态,通过房态确定清扫顺序	4
2	客房的清洁整理 (40 课时)	敲门进房	运用礼貌礼仪知识学会规范敲门进房;根据客人的实际情况,灵活地应对进房后可能出现的各种特殊情况	2
		中式铺床	学会折叠床单、被套、被芯、枕头套等床上用品,认识它们在操作台上的摆放顺序;能在 35 秒内铺好床单,掌握床单的开法、中线、四边、包角的操作要求;能在 1 分半钟内完成对棉被的操作,掌握被套的开发,被芯的入法,绑绳的绑法,棉被美观度的要求;能在 30 秒内完成枕头的操作,掌握枕头套的开发,枕心的入法,枕头的摆放要求;能将以上的内容融会贯通,在 3 分钟内铺好一张标准的中式床,掌握中式铺床的整体要求与技巧	22
		走客房清扫	能运用房间的清扫程序,熟练清扫走客房;运用铺床技巧做好房间的床;使用清洁剂清洁卫生间;使用吸尘机进行房间地毯清洁;根据客人的使用情况补充房间的客用品;随时检查小酒吧,及时补充小酒吧内的物品	4

续表

序号	项目	任务	工作与学习要求	参考学时
2	客房的清洁整理 (40 课时)	各类型房间的清扫	认识空房、住客房、长住房、贵宾房、DND 房,以走客房清扫程序为标准,比较各类房间清扫程序的不同之处,完成对空房、住客房、长住房、贵宾房、DND 房的清扫工作,体验客房的小整理	8
		夜床服务	按标准为客人提供夜床服务	2
		地毯的清洁保养	使用吸尘器对地毯进行清洁;按标准程序对地毯进行去污处理	2
3	对客服务 (36 课时)	认识对客服务模式	认识楼层服务台的对客服务模式,以做好楼层服务台的各项工作;认识客房服务中心的对客服务模式,以做好各类工作表格和资料的准备工作;能根据酒店经营情况,安排楼层岗位;能处理好酒店内部信息沟通问题,能熟练运用计算机知识,处理各类文书;能按规程处理好客人的投诉;客房计划卫生的安排	8
		入住接待服务	根据客人的特点、性别、职业等心理学接待知识,对客人进行分类,达到认识客情的目的;为宾客准备好各种消费品,检查房内设备和用品以确保不遗漏;能做好 VIP 客人的接待服务	4
		引客入房服务	运用礼貌礼仪的接待礼仪知识,礼貌地迎客并引领客人入房间;运用旅游心理学客人分类知识对客人进行分类,根据客人的具体情况,熟练地介绍房间的设施设备及使用方法;热情地为客人端茶送水	2
		会客服务	按客人要求做好准备工作,客人会客时协助做好接待工作,会客后,为客人做好收尾工作	2
		会议服务	能根据会议服务清单,安排会场、席位,在会议举办期间为与会者提供现场服务	2
		洗衣服务	按服务标准为客人提供洗衣服务	2
		个性化服务	按服务标准为客人提供洗衣服务、擦鞋服务、托婴服务、小酒吧服务和对客租借物品等个性化服务	6
		离店服务	做好客人离店前的准备工作,热情地送别客人,仔细地做好善后工作	2
		处理特殊情况服务	能按服务标准处理客人物品丢失的事件;按酒店的服务标准处理客人遗留物品;按生病客人处理的服务标准细心周到地照顾和关心客人	8
4	机动			5
	合计			100



项目一 客房清洁整理的准备工作 .....	1
任务一 技术准备工作 .....	2
任务二 清洁设备的准备 .....	11
任务三 清洁剂的准备 .....	15
任务四 客用物品的准备 .....	18
任务五 清扫顺序的确定 .....	30
项目二 客房的清洁整理 .....	35
任务一 敲门进房 .....	36
任务二 中式铺床 .....	39
任务三 走客房清扫 .....	45
任务四 各类型房间的清扫 .....	52
任务五 夜床服务 .....	57
任务六 地毯的清洁保养 .....	60
项目三 对客服务 .....	65
任务一 认识对客服务模式 .....	66
任务二 入住接待服务 .....	73
任务三 引客入房服务 .....	77
任务四 会客服务 .....	82
任务五 会议服务 .....	84
任务六 洗衣服务 .....	87
任务七 个性化服务 .....	92
任务八 离店服务 .....	98
任务九 处理特殊情况服务 .....	100
参考文献 .....	108

# 项目一 客房清洁整理的准备工作

## 学习目标

- ①认识客房部的业务分工及客房服务各岗位的工作职责；
- ②熟记消防的配备情况、位置，会使用各类消防器具；
- ③认识客房布草，根据客房的清扫程序确定房间物品在布草车的摆放标准及配备数量；
- ④认识吸尘机的类型，会使用吸尘机，懂得保养与维护吸尘机；
- ⑤能分清清洁剂的种类，能正确使用清洁剂完成工作；
- ⑥能根据客房的设计理念与客用品的摆放标准，熟练配备房间各种用品与卫生间用品；
- ⑦学会看房态，能根据客房清扫的标准确定房间清扫的程序。

客房部又称房务部、房口部或管家部( House Keeping ),客房部是酒店的一个重要职能部门,它不但在酒店纷繁的日常服务工作中担任着极其重要的角色,而且在酒店的管理中起着重要的作用。

## 任务一 技术准备工作

### 【学习目标】

- ①认识客房部的业务分工,以此认识客房服务各岗位的工作职责。
- ②熟记消防的配备情况、位置,能正确使用各类消防器具。

### 【前置任务】

- ①以小组为单位,通过各种途径收集现阶段酒店客房各岗位工作表格及各类服务资料。
- ②客房部有哪些工作岗位,各岗位的工作职责是什么?
- ③以小组为单位,通过各种途径收集现阶段酒店消防安全的配备情况。

### 【任务准备】

教师准备好客房的各类表格、资料、消防设备、安全标志图。

### 【相关知识】

## 模块1 客房部的业务分工

### (一) 客房服务中心( Room Center)

客房服务中心既是客房部的信息中心,又是对客服务中心。它负责统一调度对客服务工作,正确显示客房状况,负责失物招领,发放客房用品,管理楼层钥匙,接受客人的服务要求和投诉,并与其他部门进行联络协调等。不设客房服务中心的酒店,一般会设客房办公室,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。

### (二) 客房楼面( Floor)

客房楼面主要是由各类型的客房组成,与其他区域分隔开,成独立的客房区

域。每一层楼面都设有工作间、储物仓,以便于服务员的工作。客房楼面人员主要负责全部客房及楼层走廊、楼梯、电梯厅的清洁卫生,同时还负责客房内布草的更换、照明设备的检修、低值消耗品的补充、家具清洁与布置等,为住客提供必要的服务。

我国酒店客房楼面一般都设有服务台,配置专职的台班服务员,每天 24 小时对客服务,并对楼层进行安全管理。

### (三) 公共区域(Public Area)

公共区域的人员负责酒店各部门办公室、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。小型酒店的公共区域,划归其他部门负责,以保证对客服务接待的质量。

### (四) 制服与布草房(Uniform Linen Room)

制服与布草房主要负责酒店所有员工的制服,以及餐厅和客房所有布草的收发、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。

### (五) 洗衣房(Laundry Room)

洗衣房负责收洗客衣、洗涤员工制服和对客服务的所有布草、布件。洗衣房的归属,在不同的酒店有不同的管理。有的大型酒店,洗衣房独立成为一个部门,而且还对外服务。有的酒店不设洗衣房,洗衣业务则委托社会上的洗衣服务公司负责。

## 模块 2 客房部员工的岗位职责

### (一) 客房部经理(Rooms Division Manager)

#### 1. 岗位职责

客房部经理全权负责客房部的运行与管理,督导下属管理人员的日常工作,确保为客人提供优质高效的住店服务。其直接管理对象是客房部助理经理和客房部秘书,并且对酒店的总经理或房务行政总监负责。

#### 2. 工作内容

- (1) 制订本部门的工作计划及年度预算,以使房务工作进行顺利。
- (2) 主持部门例会,并参加每周由总经理主持的部门经理例会。



- (3) 与其他部门经理联系并合作,保证房务工作的正常运行。
- (4) 培训楼层主管并对其工作态度、表现和工作成效作出评价。
- (5) 察看 VIP 房间,检查消防器具、防火工作和安全工作。
- (6) 监察员工的工作操作程序。
- (7) 处理投诉和检查失物的处理。
- (8) 留心市场最新清洁用品和技术。
- (9) 探访病客和长住客。
- (10) 巡视和检查本部门的工作情况,发现问题及时解决。

## (二) 客房部助理经理 (Manager Assistant of Room Department)

### 1. 岗位职责

协助客房部经理完成楼面及公共区域的清洁及服务,在客房部经理的授权下,具体负责业务领域的工作。其工作对部门经理负责。

### 2. 工作内容

- (1) 当客房部经理不在时,代替执行客房部经理职责。
- (2) 协助主持部门例会,并参加每周由总经理主持的部门经理例会。
- (3) 负责部门培训工作,指导主管训练下属员工。
- (4) 巡视房务范围,了解、掌握客情,指导用具安全操作和设备维修保养。
- (5) 监察下属员工的工作表现,处理下属员工的纪律问题。
- (6) 察看 VIP 房,并每天抽查已清扫的房间。
- (7) 监察房间用品及清洁物料的消耗量。
- (8) 处理住客及员工的投诉事宜。
- (9) 慰问患病住客及长住客。
- (10) 试用最新清洁用品及技术。

## (三) 秘书 (Secretary)

### 1. 岗位职责

负责信息的收发传递,辅助客房经理完成统计、抄写档案等文字性案头工作。其工作对客房部经理和助理经理负责。

### 2. 工作内容

- (1) 处理客房部经理的一切文书工作,如代表经理对外发放通知,准备文稿,每日按时收发报纸、信件,接待客人等。
- (2) 参加部门例会,做好会议记录及存档工作。
- (3) 处理进出员工手续办理,核实单据的分类、统计。



- (4) 处理办公用品的领取发放,保持办公室干净、整洁。
- (5) 统计考勤,每月向部门经理及人事部门提供员工出勤报告表。
- (6) 向新来的员工讲解客房部的有关规定。
- (7) 接受部门经理临时指派的工作。

#### (四) 楼层主管 (Assistant House Keeper)

##### 1. 岗位职责

主管楼层的清洁保养和对客服务工作,保障楼面的安全,使楼层服务的各环节顺利运行。其工作对客房部助理经理负责。

##### 2. 工作内容

- (1) 保证所负责楼层的卫生质量、服务水准。
- (2) 主持该负责区域的例会、当日楼层人力安排与调配。
- (3) 检查督导下属员工的工作,确保下属员工工作的规范化,并使员工处于良好的工作状态。
- (4) 巡视检查所管楼层,确保房间清洁和达到对客服务工作的质量标准。
- (5) 负责安排楼层房间的清洁和每月工作计划的制订。
- (6) 定期检查长住客的房间及征求长住客意见,并做好提供特别服务的记录。
- (7) 负责对所管楼层的物资、设备和用品的管理。
- (8) 处理客人的投诉。
- (9) 处理下属员工报告的特殊情况和疑难问题。
- (10) 对下属员工进行培训和考核。
- (11) 对楼层的安全和服务台的安静负责。
- (12) 负责员工每月的评估工作。

#### (五) 楼层领班 (Floor Captain)

楼层领班的职责和工作内容与楼层主管所负责的工作基本相同,领班以督导和检查卫生班服务员按规定标准清扫房间的工作为主,不同的是管理的幅度不同。在一些酒店里楼层不设领班,只设主管,如广州白天鹅宾馆每两层楼设一名主管,直接管理服务人员。这样,可以减少组织机构的层次。

#### (六) 夜间总带班 (夜间主管) (Supervisor of Night-shift)

##### 1. 岗位职责

夜间总带班代表部门经理主持夜班一切房务活动。如安排检查夜间楼层的客房清扫和对客服务工作,巡视楼层做好安全防范,处理夜间突发的房务事件等。





## 2. 工作内容

- (1) 检查中副班服务员夜床开始前的准备工作。
- (2) 检查公共区域照明灯是否按规定开关,是否完好,窗户是否按要求上锁等。
- (3) 安排夜间 C/O(结账离店)房的清洁整理。
- (4) 督导服务台的工作情况,保证夜间的服务质量,控制夜间的服务标准。
- (5) 检查服务班人员是否按规定开启通道门。
- (6) 收集、整理住客状况表并送客房服务中心。
- (7) 小结夜间检查情况,做好当值记录。

### (七) 楼层服务员(Room Attendant)

#### 1. 台班岗位职责

(1) 工作要求。具有较好的专业知识和外语对话能力,要有一定的外事知识,严格执行外事纪律。仪表端庄,待人接物热情,反应灵敏,有房务知识和解决问题的能力及技巧,对各班种工作程序、职责有详尽的了解。

(2) 职责范围。保证信息的准确沟通,对楼面的安静、安全负责。核准房间转台,有权(在请示主管后)对卫生班、副班下达工作指令,其工作对所属楼层的主管负责。

(3) 工作内容。

- ①换好工衣,到客房部(服务中心)签到,注意部门张贴的有关通知。
- ②交接班后,整理好服务台,保持服务台和电梯厅的整洁。
- ③保证电梯口的迎送质量,熟记VIP长住客人的姓名,见面要用姓氏来称呼客人。
- ④完成客人的服务要求,若本楼层没法解决的服务项目,必须马上请示主管联系解决,不能擅自离开服务岗位。
- ⑤对报修工作负责,报修后半小时内无人到场或到场半小时后房间仍未恢复,应立即报告主管。
- ⑥做好来访客人的送茶水、添座椅的工作。
- ⑦留意是否有异常举动和需要特别照顾的住客。
- ⑧一旦发现住客有换人、减人、增人或一人开两房(或以上)的情况,应立即向主管报告。
- ⑨住客、来访者和非本楼层工作人员的流动要有时间记录,以随时检查。
- ⑩严格执行“三轻”,确保楼层的安静。
- ⑪保证向副班、卫生班提供准确的房态、客情,以使副班、卫生班能及时准确