



涿州职教中心

客房服务与管理

丛书主编：张剑锋

左 宽

本册主编：邢秀娟



河北人民出版社



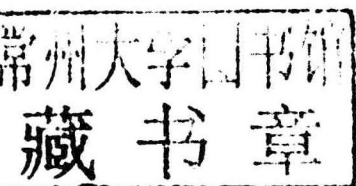
涿州职教中心

客房服务与管理

丛书主编：张剑锋 左 宽

本册主编：邢秀娟

本册副主编：王雅娟 马学亮



河北人民出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

客房服务与管理 / 邢秀娟主编. —石家庄: 河北人民出版社, 2013. 8

ISBN 978-7-202-07872-3

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 179278 号

编辑委员会

主 任:	张剑锋	左 宽			
副主任:	魏文义	于洪水	刘晨光	李寿祥	
委 员:	白宝田	孟祥庆	刘一帆	李 健	李海涛
	王雅娟	冀文飞	李 杰	李 聪	高瑞稳

书 名	客房服务与管理
丛书主编	张剑锋 左 宽
本册主编	邢秀娟
本册副主编	王雅娟 马学亮

责任编辑	王云弟 钱彦丛 刘大伟
美术编辑	吴书平
责任校对	付敬华
封面设计	孙 漫

出版发行	河北人民出版社 (石家庄市友谊北大街 330 号)
印 刷	石家庄乡依印刷有限公司
开 本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张	14.75
字 数	243 000
版 次	2013 年 8 月第 1 版 2013 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1—2 000
书 号	ISBN 978-7-202-07872-3/G · 3472
定 价	58.00 元

版权所有 翻印必究



总 序

校本教材建设工作是我校教育教学工作中的重要组成部分。在示范校建设中,适合工学结合人才培养模式改革,并且体现中职教育特色的教材较为匮乏。我校为丰富课程资源,2011年9月成立了校本教材丛书编写委员会,组织研究、编写校本课程系列材料。

校本教材编写工作,力求从学校教育教学实际出发,从学生和教师实际需要出发,根据学生的阅读心理、习惯和专业知识基础等特点,降低难度,淡化理论;删繁就简,削枝强干;突出重点,准确规范;图文并茂,通俗易懂,力求与涿州本地经济发展形势和人文特色相适应。

在编写过程中,本套丛书依据“会用、实用、够用”原则,结合各专业特点及岗位能力要求,以过程教学为主线,采用行动导向教学法进行设计编排,让学生在“做中学,学中做”。而且,在每个项目任务的难度、广度的安排上都精心设计,其目的是,使至少90%的学生在学习中有实实在在的认知收获和职业感悟。

丛书编写依托校企联合办学的优势,邀请企业专家进校座谈、与教师结成对子,共同研讨教材编写思路,并且通过统一规划、统一组织、统一培训、统一审定等环节,对丛书的内容进行了多次修改和完善,最后请学校和企业有关专家进行审稿,确保了本套丛书的质量与实用性。

本套教材凝聚了全校师生大量的心血和汗水,是我校教学改革、课程体系建设的初步成果。然而,我们对于校本课程开发的认识还很肤浅,探索和实践活动也刚刚起步,还显得十分稚嫩,校本教材的编写也十分仓促,错误和疏漏在所难免。因此,我们恳请企业专家和使用本套校本教材的广大师生,对我们工作中的疏漏和不足之处,多提宝贵的意见和建议,以便再版时修正。

谢谢!

涿州市职业技术教育中心
校本教材编写委员会
2013年5月22日



前言

近年来,旅游产业的发展迅速,在我国已经成为改革开放以来发展最迅速、国际化程度最高的现代朝阳产业,酒店从业人员的规模日益壮大。但与国外先进的酒店管理相比,我国旅游业还存在着管理水平不稳定、经营不够灵活、缺乏创新性管理方法等问题。为加快我国酒店业的发展,全面提高我国酒店企业的管理水平和从业人员的素质,迫切需要具有较高水平的酒店管理书籍和有关参考资料。

本课程从职业能力培养入手,以职业岗位分析和具体工作过程为依据,采用丰富的、先进而科学的教学方法、教学手段,努力培养学生掌握客房服务与管理理论知识和专业技能,课程定位于培养星级饭店从事客房服务与管理工作的专业人才,入职岗位定位于客房服务员,发展定位于管理人员,为酒店客房部培养各种层次的服务与管理人才。

本书是作者在总结多年实际教学经验和实际从业经验的基础上,编写而成的。本书共分为两大部分:

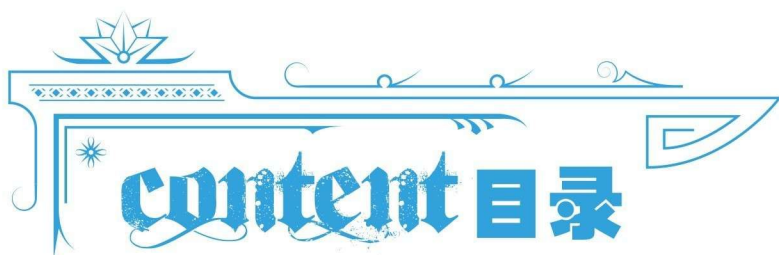
第一部分是校内学习部分。本部分内容从星级酒店客房服务岗位分析出发,针对行业需要,为学生设计出典型工作任务,根据实际工作需要设计学习情境。内容包括客房基础知识、客房清洁保养、客房对客服务、公共区域清洁工作、客房安全保卫工作等,力求为学生营造一个更贴近客房服务岗位的模拟环境。每一个学习情境下面根据工作过程设计若干任务。要求学生分组建成学习团队共同完成任务;要求学生先明确任务要求,然后带着任务学习相关知识,并通过阅读资料要拓展知识,运用案例分析、模拟演练和技能训练等方法完成学习任务,以评价标准衡量学生完成任务的效果。通过这种教学模式将传统的被动式学习转变为主动式学习,提高学生学习的积极性。

第二部分为校外实践部分。本部分内容更加注重业务操作的实用性,简化基础理论的阐述,从实际出发,将内容尽量以操作流程和技能标准进行说明,以利于学生迅速掌握。在理论知识的阐述方面,本书注意将酒店业的理论研究已取得的成果,有选择地进行取舍和提炼,形成理论主干。同时,尽可能地把国内外对酒店管理的最新理论吸收在内,使本书具有新鲜感和时代感。

本书参考了大量的文献资料和网上资料,在此对原作者表示衷心的感谢。由于编写时间紧,书中的缺点错误在所难免,恳请广大读者批评指正,我们将在再版时更正。

编 者

2013年4月



第一部分 校内学习

学习情境一 客房产品基础知识 /2

- 任务一 客房部概述 /3
- 任务二 客房的种类及功能分区 /11
- 任务三 清洁器具与清洁剂介绍 /20

学习情境二 客房清洁工作 /28

- 任务一 客房清扫准备及质量标准 /29
- 任务二 客房的清洁保养 /35
- 任务三 客房部房间卫生检查程序及标准 /43
- 任务四 中式铺床比赛 /49

学习情境三 公共区域与清洁工作 /52

- 任务一 酒店公共区域及日常清洁保养 /53
- 任务二 面层材料知识介绍 /63
- 任务三 面层材料的清洁保养 /67

学习情境四 客房部对客服务 /73

- 任务一 楼层接待服务 /74
- 任务二 楼层入住服务 /85
- 任务三 楼层送客服务 /109
- 任务四 投诉的处理 /117
- 任务五 超级服务员大PK /126

学习情境五 客房安全管理工作 /129

- 任务一 客房防盗工作 /130
- 任务二 客房防火工作 /135
- 任务三 其他安全工作 /142
- 扩展学习 酒店客房服务应变知识 /144

第二部分 校外实践

项目一 认知酒店客房部 /156

任务一 认知客房部的结构及职能 /156

任务二 客房部员工的素质要求 /159

任务三 上班与下班 /160

项目二 客房部岗位工作学习 /161

任务一 客房部楼层服务员基本工作流程 /161

任务二 客房部楼层服务员服务技能学习 /166

任务三 客房设备用品与安全管理学习 /178

任务四 客房部公共区域服务员工作技能学习 /180

任务五 客房部洗衣房服务员一日工作流程 /182

项目三 岗位服务技能提升 /184

任务一 客房部领班工作岗位技能学习 /184

任务二 客房部主管工作岗位技能学习 /185

附一 客房英汉用语 /186

附二 客房服务常用表格 /204

第一部分

校内学习





学习情境一 客房产品 基础知识



导言

随着现代旅游业的迅猛发展，旅游酒店市场竞争更加激烈。到酒店的客人已不仅仅满足于能有一个栖身之地，而且对客房环境、客房的设施设备、清洁卫生质量以及服务质量都提出了更高的要求。要搞好客房部的工作，不仅要了解客房作为商品的基本要求，了解客源需求，而且还要研究客房经营的特点。

学习目标

- (1) 能够充分理解客房在酒店中的地位；
- (2) 熟悉客房的种类和功能分区；
- (3) 熟悉客房员工的素质要求及客房部的任务；
- (4) 熟悉客房产品的特点、基本要求；
- (5) 熟悉客房部与其他部门的业务联系；
- (6) 能够正确使用各种清洁器具，按照标准布置工作车；
- (7) 熟悉清洁剂的性质及使用；
- (8) 具备一定清洁保养的知识。



任务一 客房部概述

客房是酒店的主体，是酒店的主要组成部门，也是酒店的基本设施和存在的基础。客房服务质量的好坏直接影响客人对酒店产品的满意度，是酒店档次和服务质量的重要标志，因此对酒店的声誉和经济效益产生着重大影响。

从世界范围酒店经营的情况统计资料看，客房营业收入约占全酒店营业收入的平均比例为 56.3%。而餐饮营业收入约占比例为 36.4%，电话费收入占 2%，其他经营收入占 7.1%。

我国酒店的客房营业收入占全酒店营业收入的平均比例为 43.66%，餐饮收入所占比例为 37.17%。商品营业所占比例为 6.7%，其他经营收入所占比例为 12.47%。

从成本费用来看，客房部的成本与费用仅占客房部收入的 26.9%，而餐饮部的成本与费用要占本部门营业额的 74.3%。

一、客房在酒店中的地位与作用

客房的重要地位主要表现在以下几个方面：

1. 酒店是向旅客提供生活需要的综合服务设施，它必须能向旅客提供住宿服务，而要住宿必须有客房，从这个意义上来说，有客房便能成为酒店，所以说客房是酒店存在的基础。

2. 客房是酒店组成的主体。按客房和餐位的一般比例，在酒店建筑面积中，客房占 60% 以上；酒店的固定资产，也绝大部分在客房，酒店经营活动所必需的各种物质设备和物料用品，亦大部分在客房，所以说客房是酒店的主要组成部分。

3. 酒店的等级水平主要是由客房水平决定的。因为人们衡量酒店的等级水平，主要依据酒店的设备和服务。设备无论从外观、数量或是使用来说，都主要体现在客房，因为旅客在客房呆的时间较长，较易于感受，因而客房服务水平常常作为人们衡量酒店等级水平的标准。

4. 客房是酒店经济收入和利润的重要来源。酒店的经济收入主要来源于三部分——客房收入、饮食收入和综合服务设施收入。其中，客房收入是酒店收入的主要来源，而且客房收入较其他部门收入稳定。客房收入一般占酒店总收入的 50% 左右。从利润来分析，因客房经营成本比饮食部、商场部等都小，所以其利润是酒店利润的主要来源。



5. 客房是带动酒店一切经济活动的枢纽。酒店作为一种现代化食宿购物场所,只有在客房入住率高的情况下,酒店的一切设施才能发挥作用,酒店的一切组织机构才能运转,才能带动整个酒店的经营管理。客人住进客房,要到前台办手续、交房租;要到饮食部用餐、宴请;要到商务中心进行商务活动,还要健身、购物、娱乐,因而客房服务带动了酒店的各种综合服务设施。

6. 对整个酒店服务质量有重要的影响

客房是客人在酒店中逗留时间最长的地方,客人对客房更有“家”的感觉。因此,客房的卫生是否清洁,服务人员的服务态度是否热情、周到、服务项目是否周全丰富等,对客人有着直接影响,是客人衡量“价”与“值”是否相符的主要依据,所以客房服务质量是衡量整个酒店服务质量,维护酒店声誉的重要标志。



讨论 1: 如果你是一位酒店的管理者,你认为你所管理的客房及客房服务应该具备哪些要求才能符合客人需要?

讨论 2: 如果你是一位住店客人,你对客房的心理需求有哪些?

讨论 3: 客房产品与一般的产品一样吗?有何区别?

讨论 4: 为何说客房产品的价值不可储存?

讨论 5: 客房产品在购买后,客房所有权在谁?使用权在谁?

二、客人对客房产品的要求

产品是指能引起人们注意、收藏、使用或消费,即能满足人们需要并能在市场上出售的任何东西。客房产品是酒店出售的主要满足客人休息、睡眠需要的产品。

1. 清洁。清洁是每一个酒店消费者十分关切和重视的基本需求。
2. 舒适。客房并不一定高档,而是能满足客人休息和心理上的需要。
3. 方便。方便是客人选择酒店时考虑的一个重要因素。
4. 安全。客人的安全不仅包括人身、财产安全,还包括健康安全和隐私安全等。

三、客房产品的基本要求

1. 客房空间。客房空间是客房存在的基础,它可供客人休息、工作、会客、用餐等。
2. 客房设备。客房设备是构成实用性的重要条件,包括床、地毯、电视、电话、空调及家具等。



3. 供应物品。供应物品是构成实用性的必要条件，包括客用消耗品、客用租借用品等。

4. 客房运转。客房保持清洁高雅、温度适中、美观有序，设施设备齐全完好，为客人提供优质服务。

5. 客房卫生。干净、整洁，已成为中外客人选择客房的首要条件。

6. 客房安全。安全保障是客房产品的重要组成部分，是客人对客房的第一要求。

四、客房服务的基本要求

1. 主动。指服务员在服务过程中，要主动为客人提供方便，及时满足客人的要求。

2. 热情。所谓热情，就是热情欢迎，客住热情服务，客走热情欢送。热情服务要做到四到，即微笑到、敬语到、茶到、香巾到。

3. 耐心。指对客人的主动、热情服务要持之以恒，不能一阵风，不能因个人私事影响工作情绪，影响对客服务态度。

4. 周到。即为客人考虑周全，面面俱到，无所疏漏。

五、客房产品的特点

1. 价值不能贮存（不可储存性）。

2. 所有权不发生转移（不可转移性）。

3. 以“暗”的服务为主。

4. 随机性与复杂性。

六、客房部主要任务

客房部是酒店的主要业务部门，其主要任务是：负责酒店所有客房的清洁保养工作，供应和配置各种客用物品，为客人提供各种服务，创造一个舒适的休息、办公环境。

1. 做好清洁卫生工作，为客人提供舒适的环境。

2. 做好客房接待服务，提供安全保障。

3. 加强酒店客房设备服务用品管理，降低经营成本。

4. 做好协调配合，保证客房需要。

七、客房部与其他部门的业务联系

1. 与前厅部的联系

(1) 提供保质保量的客房供前厅部销售。

(2) 相互通报和核对房态。



(3) 相互通报客情信息。

①前厅部通报给客房的信息主要包括：当日客房出租率，近几天客房预订情况，重大接待，预离、预抵客人。

②客房部须将客人的相关喜好及时告知前厅部，记入客史档案。

(4) 协助前厅部对客服务。

(5) 交叉培训。

2. 与工程部的联系

(1) 相互配合，共同做好客房维修保养工作。

①常见维修项目：皂架松动、天花板漏水、门把手无法转动、镜前灯破裂、衣柜把手松动、地板渗水、浴缸水质混浊、空调不制冷、Minibar 或衣柜起泡、墙壁位移裂痕明显等。

②服务员或领班发现客房工程问题，首先电话告知房务中心，由房务中心文员开单，送至工程部。如是紧急维修，则直接电话告知工程部上楼抢修，再将单据送上楼层，及时安排维修，确保质量。

③通常分为日常维护保养、定期检修、大修等三部分。

(2) 部门交叉培训。

3. 与人力资源部的联系

(1) 人力资源部审核客房部的人员编制。

(2) 相互配合做好客房部的员工招聘工作。

(3) 人力资源部指导、帮助、监督客房部做好员工培训工作。

(4) 人力资源部负责审核客房部薪金发放方案。

(5) 人力资源部协助客房部进行临时性人力调配。

4. 与保安部的联系

(1) 保安部对客房部员工进行安全保卫的专门培训，增强客房部员工的安全保卫意识与能力。

(2) 保安部指导帮助客房部制定安全计划和安全保卫工作制度。

(3) 客房部积极参与和配合保安部组织的消防演习等活动。

(4) 客房部和保安部相互配合做好客房安全事故的预防与处理工作。

5. 与财务部的联系

(1) 财务部有责任指导与协助客房部做好开支预算，并监督客房部预算开支的具体执行。



- (2) 财务部协助并监督客房部做好库存物资收发管理工作。
- (3) 客房部协助财务部做好客房消费账单核对与对客结账服务。
- (4) 客房部做好员工工作时数记录,以便财务部支付员工薪水。

6. 与餐饮部的联系

- (1) 为餐饮部经营场所提供清洁保养服务。
- (2) 为餐饮部提供洗烫、缝补及员工制服服务。
- (3) 配合做好大型活动的接待服务工作。
- (4) 协助餐饮部的送餐服务。
- (5) 餐饮部协助布置贵宾房的水果、食品等。
- (6) 交叉培训。

7. 与销售部的联系

- (1) 配合销售部进行广告宣传。
- (2) 接受营销部市场反馈,进一步提高服务质量。
- (3) 交叉培训。

8. 与采购部的联系

- (1) 客房部根据需要提出物资申购报告,然后送财务等部门审核,领导审批。
- (2) 采购部根据申购报告落实具体采购事宜。
- (3) 客房部参与对购进物资的检查验收,把好质量和价格关。
- (4) 相互通报市场及产品信息。

案例: 谁的责任?

某酒店,总经理带了几个客户到小包厢用餐,发现包厢里的地毯非常脏,顺口就批评了餐厅经理。餐厅经理感到非常委屈,认为餐厅只是负责每天常规的吸尘工作,地毯清洁是客房部PA组的事情,PA组未将地毯洗干净,与餐厅无关。而PA组主管则声称,他们只是每月定期清洗一次地毯,开餐时地毯污染了,餐厅没有及时处理,时间久了地毯上的污渍成了顽渍,所以无法清洗干净,责任在餐厅,与PA组不相干。

课后思考

如何淡化两部门间的矛盾? 如何操作?

小贴士

客房部与相关部门的业务协调,常见问题及其处理。



常见问题

1. 权责不明确，部门职责、权利范围交叉重叠。

如：客房部与工程部在客房维修保养上问题较多，出现问题后客房部往往投诉工程部维修不及时，维修质量不过关。而工程部则会反戈一击，指责客房部员工使用不当，造成维修量加大。

2. 服务意识不到位。

如：一般当天预离的住客，到了酒店规定的退房时间后，如果没有办理续住手续，房卡通常就失效了。有时客人打不开门，不明就里，就会询问服务员。如果只是简单回答：“不知道，你到总台问问。”这样会给客人造成不便，影响服务质量。

3. 沟通技巧欠缺。

案例：10 分钟一间走客房

某新开业酒店，正值 5 月份旅游旺季，客房供不应求，前一个团队才退房，客房还未能清扫出来，后一个团队已进店，在大堂等着进房。总台接待处很是焦急，多次催促客房，客房部给催急了，说话也有些呛了，两个部门产生矛盾：

接待员：你们客房动作怎么那么慢，到现在还不报 OK 房？

客房服务员：你们催命鬼一样的催，我们给你们催死了！你们来干干看！

接待员：有什么了不起的，一间房 10 分钟不就搞定了。

客房服务员：你在讲笑话！

处理方法：明确权责范围；强化服务意识；制定协调制度；加强沟通培训；发挥管理人员作用。

八、客房部员工素质要求

1. 客房服务员的素质要求

- (1) 身体健康，没有腰部疾病。
- (2) 不怕脏，不怕累，能吃苦耐劳。
- (3) 有较强的卫生和服务意识。
- (4) 有良好的职业道德和思想品质。
- (5) 掌握基本的设施设备维修保养知识。
- (6) 有一定的外语水平。能够用英语接待客人，为客人提供服务。

2. 客房服务员准则如下

- (1) 上、下班及工作时，只能乘员工电梯。



- (2) 注意服务的礼貌、礼节。
- (3) 接电话时,先通报:“Housekeeping, Can I help you?”
- (4) 因工作需要进入客房时,必须先敲门,得到许可后方可进入。
- (5) 退出房间时,要站在门边向客人点头致意,出房后轻轻把门关上。
- (6) 尊重客人的隐私权。
- (7) 要与客人保持一定的距离,不得过分随便。
- (8) 在客房内,即使客人让坐也不能坐下。
- (9) 应保持楼层的绝对安静。
- (10) 在岗位工作时,不准吃口香糖,也不允许因工作劳累而靠墙休息。
- (11) 不许在酒店和客房内与亲友会面交谈。
- (12) 注意保管好客房钥匙。
- (13) 不能随便接受客人的礼品。
- (14) 掌握说“不”的艺术。
- (15) 在工作中不能失态。

3. 楼层领班的素质要求

- (1) 能吃苦耐劳,工作认真负责。
- (2) 熟悉客房业务,有一定的工作经验和较高的操作技能。
- (3) 有一定的英语水平。
- (4) 有督导下属的能力。
- (5) 具有本岗位较强的专业知识,如清洁知识、布草知识等。
- (6) 有良好的人际关系能力。
- (7) 有良好的个人品质,办事公平合理。

4. 客房经理的素质要求

- (1) 有一定的房务工作和管理经验。
- (2) 有强烈的事业心和工作动力。
- (3) 有旺盛的精力,良好的体魄。
- (4) 有较好的业务素质和较宽的知识面。
- (5) 有优秀的个人品质。
- (6) 有良好的人际关系(inter-personal relationship)和沟通能力。
- (7) 有组织协调能力。
- (8) 有语言、文字能力。



- (9) 有基本的电脑知识和电脑操作能力。
- (10) 有一定的外语水平。
- (11) 在仪表仪容、言谈举止等方面，有良好的个人修养。
- (12) 有管理意识和创新精神。
- (13) 掌握管理艺术。

课后思考

1. 客房服务为何说是以“暗”的服务为主，你是如何理解“暗”这个字的？
2. 客房部与酒店中哪些部门有业务联系，有怎样的关系？
3. 如果你是消费者，你希望客房具备哪些条件才能满足你的要求。
4. 在酒店行业中，有一句话是“客房只有 24 小时的寿命，是易坏性最大的产品”，你是如何理解这句话的？
5. 案例分析。

周女士是一家国际观光酒店的接待员。有一天，她接到两位住客求助。

其中一人为常住的美国客人 A 先生，他对有关账目方面有疑问，因为他发现客账多了一笔莫名的国际长途电话费，要求马上解决这个问题。

另外一位住客是国内知名大公司的高级主管，他打来电话说她要赶时间外出开会，发现身边的移动电话不见了，可能是午间在酒店餐厅用餐时忘在了餐厅，希望能协助她处理一下。