

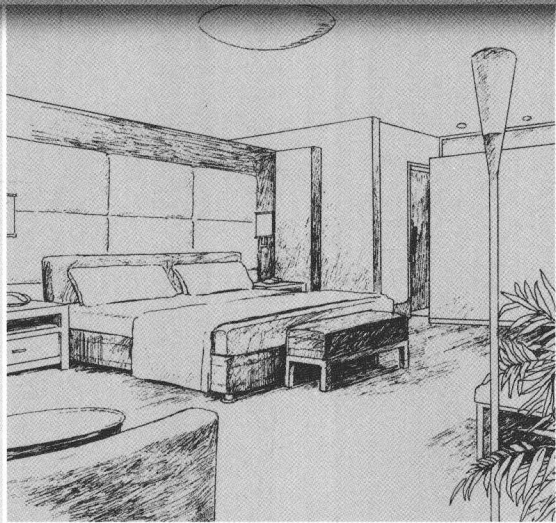
客房服务

陆文婕 ● 主 编
郁佩军 副主编



中等职业学校饭店服务与管理教材系列

客房服务



陆文婕 主编 郁佩军 副主编

陆文婕 郁佩军 高梅英 朱 敏 芮咏梅 编写

格致出版社



上海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务 / 陆文婕主编. —上海: 格致出版社: 上海人民出版社, 2008

(中等职业学校饭店服务与管理教材系列)

ISBN 978-7-5432-1450-7

I. 客… II. 陆… 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(2008)第 059432 号

责任编辑 钱 敏

美术编辑 路 静

封面插图 钱自成

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

客房服务

陆文婕 主编 郁佩军 副主编

出 版 格 致 出 版 社
世纪出版集团 www.hibooks.cn
www.ewen.cc 上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988

市场部热线 021-63914081

发 行 世纪出版集团发行中心

印 刷 上海图宇印刷有限公司

开 本 787×1092 毫米 1/16

印 张 9

插 页 1

字 数 170,000

版 次 2008 年 9 月第 1 版

印 次 2008 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5432-1450-7/G·630

定 价 18.00 元

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

编写委员会

主 任

王红平（上海市旅游事业管理委员会教育培训处，处长）

王万宁（上海市旅游培训中心，主任）

曹颐华（上海市现代职业技术学校，校长）

执行主编

张杨莉（上海市现代职业技术学校，副校长）

编委会成员

王红平 王万宁 曹颐华 张杨莉 王肇华 赵洪声 陆文婕

周丽勤 汪蓓静 许 康 谢浩萍 孔新华 傅国林 王明珠

总 序

随着我国经济建设的迅猛发展和就业人口的不断增加，如何让更多的人通过接受教育特别是职业教育更快更好地上岗就业，成为当前亟待解决的重大问题。为此，国务院总理温家宝在第十届全国人大五次会议上提出，要把发展职业教育放在更加突出的位置，使教育真正成为面向全社会的教育，这是一项重大变革和历史任务。重点发展中等职业教育，健全覆盖城乡的职业教育和培训网络，是今后各级政府部门要做的重要工作。

为了贯彻和落实国务院的精神，适应新的社会经济发展的需要，上海市教委所属的上海市中等职业教育课程教材改革办公室针对上海市中等职业教育课程中比较突出的问题，诸如课程与就业关联不够，与就业及工作的相关课程少，教学内容相对滞后，学用不一致明显，学校专业教学还没有完全结合企业的实际需要，与职业资格证书结合不够紧密，没有充分体现中等职业学校学生学习特点等，及时组织全市的中等职业学校的骨干教师，以科学发展观为指导，以就业为导向，以能力为本位，以岗位需要和职业标准为依据，服务于满足学生职业生涯的需求，适应社会经济发展和科技进步的需要，开发和制定了新的专业教学标准，形成了以“任务引领型”为主导的具有上海特色的现代职业教育课程体系。其特点如下：

- ★ 以职业生涯发展为目标明确专业定位。专业定位要立足于学生职业生涯发展，尊重学生基本学习权益，给学生提供多种选择方向，使学生获得个性发展与工作岗位需要相一致的职业能力，为学生的职业生涯发展奠定基础。
- ★ 以工作任务为线索确定课程设置。按照工作任务的逻辑关系设计课程，打破“三段式”

学科课程模式，摆脱学科课程的思想束缚，从岗位需求出发，尽早让学生进入工作实践，实现从学习者到工作者的角色转换。

- ★ 以职业能力为依据组织课程内容。注重职业情境中实践智慧的养成，培养学生在复杂的工作过程中作出判断并采取行动的综合职业能力。
- ★ 以典型产品（服务）为载体设计教学活动。按照工作过程设计学习过程，建立工作任务与知识、技能的联系，激发学生的学习兴趣。
- ★ 以职业技能鉴定为参照强化技能训练。课程标准要涵盖职业标准，要选择社会认可度高、对学生劳动就业有利的职业资格证书，使学生在获得学历证书的同时，能顺利获得相关职业资格证书。

本套教材就是依据新制定的上海市中等职业教育专业教学相关标准编写的，力求体现上海市职业教育课程改革的基本思路与理念，为教师和学生提供一套理论与实践有效结合的适用教材。由于本套教材所具有的探索性和前瞻性，难免还存在这样或那样的不足，恳请工作在职业教育一线的老师 and 行业专家以及广大学生批评指正。

教材编写委员会

前 言

为了适应上海社会经济发展及职业教育深化改革的需要,市教委制定了《上海市中等职业教育深化课程改革行动计划(2004—2007)》,目标是以服务为宗旨,以就业为导向,以能力为本位,逐步建立具有上海特点、时代特征、职业教育特色的课程和教材体系。并编制了《上海市中等职业教育专业教学标准开发指导手册》,组织专业教学标准开发项目组,完成了首批 12 门专业的教学标准。《客房服务》就是严格按照 12 门专业教学标准之“饭店服务与管理专业课程标准”的要求而编写的。全书以中等职业学校“饭店服务与管理”专业的学生就业为导向,根据行业专家对该专业所涵盖的岗位群的工作任务和职业能力分析,以本专业职业能力为依据,遵循学生的认知规律,紧密结合职业资格证书中客房服务技能要求来确定本教材内容,按照楼层服务、客房中心、洗衣房、环境保洁等具体实施项目安排学习,并为学生创设工作场景,使学生掌握客房服务技能,熟悉酒店客房服务的程序和方法,热爱并胜任酒店客房服务工作,以达到初级客房服务员的水平。本教材旨在让学生在技能训练过程中加深对专业知识的理解和应用,培养学生综合职业能力,满足学生职业生涯的需要。

本教材同时结合职业资格证书的考核要求,以完成任务的典型活动项目来驱动,通过参观、视听教学、实际案例分析、情景模拟、实物示教、角色演练、技能训练等多种手段,使学生在各种活动中掌握从事客房服务的各项技能,并加深对客房服务知识的理解,从而培养学生的综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。为了增强教材的可读性,编写人员设计了“知识链接”、“考考你”、“行动体验”、“情景思考”等学习栏目。本课程建议课时为 72 课时。

本教材共包括四个单元,其中第一单元及英文附录部分由上海现代职业技术学校朱敏老师和芮咏梅老师编写,第二单元由上海锦江职业技术学校讲师、全国酒店业国家级评委高梅英老师编写,第三、四单元由上海东锦江索菲特大酒店行政副管家(客房部副经理)郁佩军老师编写,最后全书由陆文婕老师负责统稿并修改定稿。

本教材在编写过程中得到了上海市现代职业技术学校领导和现代职业技术学校张杨莉老师的大力支持和帮助,在此向她们表示由衷的感谢。由于编者水平有限,对于不足、谬误之处,恳请专家、读者不吝指正。

本教材编写人员在编写过程中参考了一些国内外的资料和有关著作等,谨向有关作者表示谢意。

教材编写组

2008 年 8 月

第一单元 楼层服务	1
项目一 客房清洁整理作业	1
活动一 了解客房的类型和客用物品的配置	2
活动二 客房清扫的准备	8
活动三 客房清扫的技能训练	13
活动四 客房日常清洁整理	25
项目二 楼层对客服务作业	37
活动一 迎客进房	37
活动二 访客接待服务	39
活动三 夜床服务作业	40
活动四 VIP 宾客接待服务	43
活动五 宾客离退房检查	46
活动六 加床、擦鞋、托婴、小酒吧服务	47
活动七 会议服务	51
活动八 楼层安全作业	52
第二单元 客房服务中心	59
项目一 信息传递	59
活动一 一般来电的接听服务	59
活动二 叫醒服务电话的处理	61
项目二 钥匙收发	64

活动一	工作钥匙的签发与签收	64
活动二	工作钥匙遗失或损坏的处理	65
项目三	客用品租借服务	68
活动一	为宾客提供租借物品服务	69
活动二	对租借物品的管理	70
项目四	遗留物品处理	72
活动一	遗留物品的处理程序	73
活动二	遗留物品的查询与认领	73
项目五	客房报修	75
活动一	报修记录	76
活动二	送交与跟踪	77
项目六	宾客投诉的处理	78
活动一	宾客投诉电话的处理	79
活动二	跟踪与善后工作	79
第三单元	洗衣房	85
项目一	客衣收送	85
活动一	客衣收取	85
活动二	客衣预检、预洗、做账	87
项目二	布草洗涤和烘烫	89
活动一	布草的分拣与预洗	89
活动二	常见去污方法	89
活动三	布草洗涤	91
活动四	使用烘干机	92
活动五	布草熨烫	93

项目三 布草和制服的分类	94
活动一 布草的发放与存放	94
活动二 布草的更换与清点	95
活动三 布草的盘点、报损与再利用	96
活动四 制服发放、存放与回收	98
活动五 制服更换与申购	99

第四单元 环境保洁 102

项目一 不同地面的清洁保养	102
活动一 大理石地面的清洁保养	102
活动二 木质地板的清洁保养	106
活动三 地毯的清洁保养	107
项目二 不同清洁工具的使用保养	111
活动一 各种清洁机器的维护和使用	111
活动二 各种清洁工具的维护和使用	113
活动三 常用清洁剂的使用	114
项目三 客用洗手间的清洁服务与衣帽寄存服务	117
活动一 客用洗手间的清洁和服务	117
活动二 衣帽寄存服务	121
项目四 绿化的布置与清洁	123
活动一 绿化布置	124
活动二 绿化的清洁与养护	124
活动三 鲜花的使用	126
参考文献	132

楼层服务

酒店的产品由硬件和软件两部分组成,硬件是指酒店的设施、设备,那么软件就是指服务了。酒店服务是一项要靠每一位酒店员工身体力行来表现的“软产品”,是一项无法保存、没有固定形态的“软产品”。

当今酒店更注重员工素质的提高,只有酒店员工的整体素质提高了,酒店在激烈的竞争市场中才可以处于优势地位。

楼层服务是酒店工作人员和宾客接触时间最频繁的一项服务工作,因为大部分的楼层服务内容都是在宾客不在的情况下进行的。也许有的同学会问:如何在宾客不在的情况下为宾客提供服务呢?我们提供服务的对象又是谁呢?相信通过本单元的讲解,大家一定会对楼层服务有一个新的理解。

项目一 客房清洁整理作业

客房的清扫工作是客房部的主要任务之一,搞好清洁卫生,不仅给宾客创造了一个清新的环境,同时也为宾客提供了一个舒适、方便的“家”。如何才能做好客房的清扫工作呢?让我们先从客房的类型谈起吧!

活动一 了解客房的类型和客用物品的配置

实训一 了解各种类型客房

1. 单间客房

由一间房所构成的“客房出租单元”，称为单间客房。根据客房内的配置情况，又可分为以下几种：

(1) 单人间。

这种客房配备一张单人床，适用于从事商务旅行的单身宾客居住。

(2) 大床间。

这种客房配备一张双人床，较适合夫妇旅行者居住，也适合商务旅行者单人居住。

(3) 双床间。

这种客房配备两张单人床，在酒店中占极大部分，也称为酒店的“标准间”，较受团体、会议宾客的欢迎。也有酒店在双床间内配置两张双人床，以显示较高的客房规格和独特的经营方式。

(4) 三人间。

配备三张单人床。一般在经济型酒店里配备这样的房间，此类客房较适合喜欢物美价廉的宾客享用，也是一家三口外出旅游时的首选。

2. 套房

由两间或两间以上的客房构成的“客房出租单元”，称为套房。根据其使用功能和室内装饰标准，又可细分为以下几种：

(1) 普通套房。

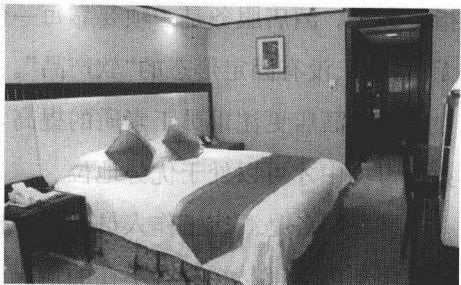
一般为两个单间。一间为卧室，配有一张大床，并与卫生间相连；另一间为起居室，设有盥洗室，内有恭桶与面池。

(2) 商务套房。

此类套房，专为从事商务活动的宾客设计布置。一间为起居与办公室，另一间为



单人间



大床间



双床间

卧室。

(3) 豪华套房。

豪华套房的特点,在于重视客房装饰布置、房间氛围及用品配备,以呈现豪华气派。可以为两套间布置,也可以为三套间布置,或更为豪华的五套间等。这类豪华套房中除起居室、卧室外,还配置有餐室或会议室兼书房等。

(4) 总统套房。



卧室



客厅

又称套间,一般由五间以上的房间组成,包括男主人房、女主人房、会议室、书房、餐室、起居室、随从房、厨房等。装饰布置极为讲究,造价昂贵,通常在四星级以上的酒店才设置此类套间。总统套房是每个酒店设施最齐全、布置最讲究、装饰最豪华的一间套房。

3. 特殊客房

为满足旅游酒店客源的多元化需求,酒店除了拥有各种基本房间类型之外,还必须配置各种特殊楼层来满足不同宾客的需要。一般设有行政楼层客房、女士客房、无烟楼层客房、残疾人客房等。

(1) 行政楼层客房。

又称为商务楼层客房,是为大集团、大公司的高级商务宾客提供住宿、办公和洽谈业务的套房。一般是两间一套,一间为卧室,一间为办公室,也就是我们刚才介绍过的套房房型。办公室配有小型谈判桌和椅子或沙发,还配有电脑、传真机、打印机、两条以上电话线、电话语音留言、电视点播系统、国际互联网接入设备等,它以最优良的商务设施和最优质的服务,为商务宾客高效率地投入紧张的工作提供一切方便。

(2) 无烟楼层客房。

是适合非吸烟的宾客居住的客房。房间里不设烟灰缸,每个房间的门上都有明显的无烟标志,房内也会有禁烟的说明。

实训二 了解标准间卧室客用品配置标准(参照四星级酒店评定标准)

位 置	物品名称	数 量	摆放要求	备 注
床 上	床 罩	2 条	按床的整理和铺设要求设置。	中式铺床应配置被子和被套。
	毛毯(被子)	2 条 (2 条)		
	枕 芯	4 只		
	枕 套	4 只		
	床 单	2 条		
	褥 垫	2 条		
床头柜	便笺本(含便笺)	1 本 (5 张)		“请勿在床上吸烟”卡和“常用电话号码”卡可以正反使用。
	笔(铅笔或圆珠笔)	1 支		
	“请勿在床上吸烟”卡	1 张		
	“常用电话号码”卡	1 张		
	应急手电筒	1 个		
	黄页电话簿	1 本		
	电 话	1 部		上面应该有如何使用的说明。
写字台	床控板	1 套	贴合在床头柜前侧。	控制房内所有电源开关。
	台 灯	1 盏	台灯放在左上方,服务指南可用架子竖放,烟灰缸在右边,火柴盒平放于烟灰缸上。台面要整洁。	服务指南也可放在服务夹内或抽屉内。火柴盒商标(店标)面向上。
	服务指南	1 本		
	烟灰缸	1 个		
写字台抽屉	火 柴	1 盒		
	服务夹	1 本	各种用品的摆放要整齐有序,要让客人容易找到,通常要将大的放在下面,小的放在上面。各种用品分类摆放。	为了摆放整齐,可以将一些文具用品放在服务夹内。
	酒店介绍	1 份		
	安全须知	1 份		
	房内用餐菜单	1 本		
	航空信封	2 张		
	普通信封	2 张		
	信 纸	5 张		
	明信片	2 张		
	传真纸	2 张		
	宾客意见书	1 份		
	针线包	1 份		
	圆珠笔	1 支		
	洗衣袋	2 个		
	购物袋	2 个		

(续表)

位 置	物品名称	数 量	摆放要求	备 注
电视柜	彩色电视机	1 台		晚间开夜床服务时,可将遥控器放在床头柜上。
	电视节目单	1 份		
	遥控器	1 个		
茶台(茶几)	茶 盘	1 个	茶杯、水瓶、茶叶盅放在茶盘内,火柴立放在烟灰缸上,正面朝上。台面整洁。落地灯放在茶几的后方。圈椅放在茶几的两侧。	如果房内配电水壶,就可以不配热水瓶。高档客房还可配袋装咖啡。茶几上只有烟灰缸和火柴,其他东西全部都放在吧台或是酒柜上。
	茶 杯	2 个		
	茶叶盅	1 个		
	茶 叶	红、绿、花茶各 2 包		
	烟灰缸	1 个		
	火 柴	1 盒		
	落地灯	1 个		
	扶手椅	2 张		
	电水壶	1 个		
小吧台	红、白葡萄酒杯	各 2 只	较高的用品在里面,较低的用品在外面,摆放整齐,布置美观。	酒水可放在酒篮内或酒架上。
	开瓶器	1 把		
	调酒棒	2 根		
	酒 水	若干		
	杯 垫	2 张		
	餐巾纸	若干		
	账 单	1 份		
	立 卡	1 份		
小冰箱 (静音、节能、 环保型小冰箱)	冷饮水瓶(放于吧台台面上)	1 个		食品主要是佐酒食品和方便食品(每个品种各 2 份)。
	小水杯	2 只		
	饮料、食品	若干		
	冰桶(放在吧台台面上,里面还配有一把冰夹)	1 套		
壁 橱	备用被子	2 条	各种用品摆放要整齐有序。	可备小型保险箱。
	备用枕芯	1 对		
	衣 架	3 对/人		
	鞋 篮	1 个		
	拖 鞋	2 双		

(续表)

位 置	物品名称	数 量	摆放要求	备 注
壁 橱	擦鞋布(纸)	2块(张)		
	鞋拔/衣刷	1副		
	浴 衣	2件		
写字台旁	垃圾桶	1个(配垃圾袋)		
房门后	安全逃生图	1幅		
	挂门早餐牌	1块		
	“请速打扫”挂牌	1块		
	“请勿打扰”挂牌	1块		

实训三 了解标准间卫生间客用品配置标准(参照四星级酒店评定标准)

位 置	物品名称	数 量	摆放要求	备 注
面池区域	漱口杯	2只	用品摆放要整齐有序,摆放的位置要照顾大多数人的习惯,保证使用方便。	为了避免用品占据台面过多的位置,最好用专用的盘子、篮子或盒子盛放用品。牙刷、梳子最好有明显的区别,避免客人之间混用。
	肥皂碟	1个		
	烟灰缸	1个		
	小方巾	2条		
	牙膏、牙刷	2套		
	香 皂	2块		
	沐浴液	2瓶		
	洗发液	2瓶		
	护发素	2瓶		
	浴 帽	2只		
	梳 子	2把		
	指甲刀(锉)	2把		
	棉 签	2盒		
	面巾纸	1盒		
	洗衣粉	2包		
	润肤露	2瓶		
	剃须刀	2把		
面池台面下	体重秤	1个		
	毛巾环保篮	1个		
面池旁的墙上	双面镜	1个	面巾悬挂端正,店标朝外。	
	毛巾架	1个		
	面 巾	2条		
	电吹风机	1个		

(续表)

位 置	物品名称	数 量	摆放要求	备 注
恭桶旁	垃圾桶	1 个		可多配一卷备用手纸(放在恭桶的水箱上面)。
	手纸架	1 个		
	手 纸	1 卷		
	卫生袋	2 只		
浴缸上沿	电话副机	1 部	折叠好放在架子上。	
	毛巾架	1 个		
	浴 巾	2 条		
	脚巾(地巾)	1 条		
墙 上	晾衣绳	1 根		

备注:以上配置在实际工作中,可按照各酒店的规范自行设置。



知识链接

布置残疾人客房的要求

- (1) 门口净宽最少要 90—110 厘米。
- (2) 房门推拉自如。
- (3) 大门上的锁具和其他装置高度合适。
- (4) 无障碍设计的安全设置。
- (5) 门上的窥视孔离地面 90—110 厘米。
- (6) 房内的控制装置和电灯开关离地面 120—140 厘米。
- (7) 通向浴室的门的净宽度最小为 80 厘米。
- (8) 无障碍设计的洗手池和水龙头。
- (9) 恭桶侧有扶手。
- (10) 恭桶座距地面 44—48 厘米。
- (11) 浴缸有扶手,旁边备有换座提升机及其他装置。
- (12) 房间及卫生间配有紧急情况按钮,该按钮连通总台及客房服务中心。
- (13) 挂衣杆高度 65 厘米。
- (14) 晾衣绳高度 65 厘米。



考考你

1. 想一想,如何参照四星级酒店评定标准配置标准间的床上用品?