



高等职业教育酒店管理专业「十一五」规划教材

客房

实训教程

KEFANG
SHIXUN JIAOCHENG
赵忠奇 主编



郑州大学出版社



高等职业教育酒店管理专业「十五」规划教材

客房实训教程

KEFANGSHIXUN JIAOCHENG

赵忠奇 主编

07066660-1570-新康路

郑州大学出版

郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房实训教程/赵忠奇主编. —郑州:郑州大学出版社,
2009.9

(高等职业教育酒店管理专业“十一五”规划教材)

ISBN 978 - 7 - 5645 - 0094 - 8

I. 客… II. 赵… III. 饭店 - 商业服务 - 高等学校:
技术学校 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 100088 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

新乡市凤泉印务有限公司印制

开本:710 mm × 1 010 mm

印张:17.5

字数:365 千字

版次:2009 年 9 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371 - 66966070

1/16

印次:2009 年 9 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978 - 7 - 5645 - 0094 - 8 定价:28.00 元

本书如有印装质量问题,由本社负责调换



编委会名单

- 顾问** 杜书云 郑州大学旅游学院
朱永强 上海师范大学旅游学院
湛贵成 洛阳师范学院历史文化学院
- 主任** 徐永清 郑州旅游职业学院
龙京红 浙江国际海运学院海洋旅游学院
- 副主任** (排名不分先后)
戴桂宝 浙江旅游职业学院酒店管理学院
马彦纯 南京旅游职业学院酒店管理系
端木庆一 河南师范大学外语学院
刘志全 河南职业技术学院旅游烹饪系
柏 杨 安徽工商职业学院旅游系
王君华 河南经贸职业学院外语旅游系
张东明 秦皇岛职业技术学院旅游系
李晓东 郑州旅游职业学院酒店管理系
田秀群 河南商业高等专科学校旅游管理系
郭 琰 中州大学管理学院
- 委员** (排名不分先后)
丁文意 河北旅游职业学院
朱彩云 黑龙江旅游职业学院
杨奇美 浙江国际海运学院海洋旅游学院
刘长运 南阳师范学院旅游与环境学院
袁 平 开封大学管理科学学院
宁 双 日照职业技术学院
尹 昊 郑州大学体育学院体育旅游系
刘秀梅 郑州航院信息统计职业学院旅游系
孙德营 济源职业技术学院经贸系
方相林 安阳师范学院资源环境与旅游学院

陈 丹	合肥学院旅游管理系
袁绍斌	河南财经学院旅游系
许 然	郑州航空工业管理学院
许国林	许昌学院历史与文化学院
姚 红	郑州大学升达经贸管理学院
任华敏	郑州交通职业学院经贸系
马向青	鹤壁职业技术学院
王 潇	河南机电高等专科学校旅游管理系
王军华	华信职业学院管理系
李若凝	河南农业大学旅游系
张国兴	平顶山工学院
王浩乐	许昌职业技术学院
李久昌	三门峡职业技术学院
郭宝林	河南工程学院经贸系
阮跃东	郑州牧业工程高等专科学校旅游管理系
李裔辉	郑州科技学院工商管理系
陈春英	无锡商业职业技术学院旅游管理系
王福臣	中原福港大酒店有限公司
洪玉芝	郑州中都饭店管理有限公司



作者名单

■ 主 编

赵忠奇

■ 副主编

谭艳洁

■ 编委(按姓氏笔画排序)

王浩乐 杨 春 邵 卫

周 芳 靳少华 薛奕妹



《客房实训教程》是一本以高星级饭店客房服务为标准针对高等院校在校生而编写的实训教材。根据目前我国星级饭店客房部的主要业务范围将客房实训分为客房服务实训、楼层清洁卫生实训、洗衣工作实训及公共区域清洁实训四大部分。每一个部分又分为若干技能训练活动,每一个技能训练活动都包括相关理论知识和技能训练步骤等内容。书中大量使用高星级酒店的实景和工作表格,使知识更加直观清晰,更易于学生理解掌握相关技能。图片的大量使用使本书增加了可读性、趣味性和直观性。本书每章之后都有案例分析使学生更易于消化所学知识。本书作为高职高专客房服务技能实训教材,具有较强的针对性和可操作性,对学生的学习有很好的指导意义。

本书既可作为高校酒店管理专业学生实践教学的实训教程,同时又可供饭店作为员工的训练教程。



近年来我国经济的快速发展,对各类职业教育层次人才表现出强烈的需求,作为高等教育的重要组成部分,高等职业教育可以说与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任,承担着提高劳动者的职业素质和创业能力、促进劳动就业的责任。当前我国职业教育取得很大发展,为生产、管理、服务一线培养了一大批技术型、应用型的专业人才,对我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。但勿庸讳言,高职教育在快速发展中也存在诸多问题,为此,许多高职院校提出了教学改革。

教学改革,教材先行。而我国的高等职业教育起步较晚,高职教材建设与高职教育快速发展的要求存在很大的差距,旅游类高职教材尤其如此。当前我国旅游业发展较快,作为旅游学科重要组成部分的酒店管理专业的学科建设也取得了较大发展,但酒店管理是实务性较强的专业,经济生活中生动丰富的酒店管理实践为酒店管理教材源源不断地提供素材的同时,也不断对相关的教材建设提出新问题和新要求。造成的一种直接现象是:尽管目前市场上酒店管理高职教材种类不少,但普遍乏善可陈,存在着缺乏高职特色、与实务操作衔接得不够、实用性实践性不强、体系不清、内容陈旧等问题。

经过近一年的调研和准备,郑州大学出版社联系全国相关专业的30余所高职院校近70位较有影响的专业教师于2008年7月召开旅游管理专业创新人才培养模式研讨会暨高等职业教育“十一五”规划教材编写会议。会议研究了旅游管理学科创新人才培养模式、专业建设和教材建设等问题,并讨论了组织编写高等职业教育酒店管理及餐饮管理专业“十一五”规划教材的有关事宜,推荐作者并成立编写委员会。

针对当前高职教材的现状,编委会认真分析高职教材建设中存在的问题,在广泛听取一线教师和高职学生意见建议的基础上,确立

了本套教材编写的基本原则和教材体系,力争编写出适合高职层次教育特色的适用性教材。

本套教材分酒店管理和餐饮管理两个系列,其中不少课程还专配了实训类教材。与以往同类教材相比,本套教材具备以下几点鲜明特色:

1. 强调“高职”特色,突出教材的实用性。高职教育主要培养应用型人才,而酒店管理、餐饮管理专业又是极具实践性的专业门类,因而教材的编写一定要注重培养学生的实践能力与操作技能,对于基础理论则贯彻“必需和够用为度”的原则,基本知识采用广而不深、点到为止的写作手法,基本技能如一条主线贯穿教材内容的始终。在教材的编写中,文字叙述力求简明扼要,通俗易懂,饶有趣味。

2. 案例教学,实操演练,以“融理于例、以例释理”的编写风格,彰显教材的可读性。教材内容中穿插大量案例,点评融于叙述中,这是本套教材鲜明的编写风格。对复杂难懂的知识,分解开来,一步一步地讲述,循序渐进,将复杂问题简单化,以便学生理解。通过举例阐明概念,将基础理论融入大量的案例中,使学生学习理论知识感到轻松。

3. 与实训教材配套编写,体现教材的实用性与目的性。本套教材对于不少专业课程采取基础理论教材和实训教材配套编写的原则,比如餐饮管理、前厅管理和客房管理教材即是如此。本套教材中的实训教材力争站在专业的最前沿,紧密结合本地本岗位的技能要求,强调与工作实际紧密相连,与相关专业的就业市场接轨,同时突出专业特色,渗透职业素质的培养;在内容上注意与专业理论课的衔接和照应,把握两者之间的内在联系,又突出各自的侧重点。使学生学完基础理论课后,通过实习实训,训练实践技能,提高自己的职业能力,为就业做准备。

4. 本套教材具有先进性,本书反映了酒店管理、餐饮管理专业实践和研究的新成果,在编写体例上加入了便于教和学的内容,如教学目标、课前导读、典型案例、复习思考题以及实训题等。

诚然,由于一些条件的限制,本套教材还不可能做到尽善尽美,但我们希冀本套教材的出版能为目前我国经济发展现状下的高职教材改革做出自身的贡献,为高职高专酒店管理与餐饮管理专业的学科建设尽一些心力。



前言

随着我国经济改革的深入发展、产业结构的调整与升级,旅游业发展日益受到全国各地各级政府及经济组织的关注和重视,给我国旅游饭店行业的发展带来了巨大的机遇。同时,也带来了对旅游人才和饭店人才的大量需求。旅游饭店业的迅猛发展,不仅仅是数量的增多,也包括竞争的加剧和新一轮饭店业的改革,这一切对饭店从业人员的素质要求也越来越高。

与世界饭店行业的先进水平相比,我国旅游饭店的整体发展水平仍存在不足之处,如何提高旅游饭店行业和客房部门的整体管理水平与服务质量,满足客人对饭店产品和客房产品不断增长的新的需求,提高饭店的竞争能力,已成为饭店行业从业人员共同关心的问题。

饭店业作为旅游业的重要组成部分,行业特点非常突出;经济的发展,消费者的日益成熟,要求从业人员必须具备动态适应能力。教育部《高等学校教学质量和教学改革工程》、《关于加强高职高专教育人才培养工作的若干意见》以及《关于开展高职高专教学改革试点工作的意见》,要求学生不仅要具备系统的理论知识,而且需要具有较强的实践能力和职业素养。

高等院校是培养高素质人才的基地,肩负着向社会输送优秀旅游人才的重任。因此,深化旅游教育教学改革,提高教学质量,就显得日益重要。面对这一形势,为了满足高校酒店管理专业客房服务与管理教学工作的需要,满足为旅游业培育人才的需要,我们在借鉴、参阅同行著作和资料的同时,结合我国饭店业发展的实际状况编

写了《客房实训教程》一书。本教材编写的主要目的正是在于解决当今高校教学中教材内容与实际工作情况脱离的问题。本书可以作为高等职业教育酒店管理专业的教学教材,也可以作为酒店客房服务管理人员的培训和自学用书。本书的最大特色是:

第一,可操作性强。在编写中坚持实用的原则,把星级饭店中实操过程重现于课本,做到理论知识言简意赅,知识够用为度,在实操环节中,做到条理清晰,操作规范,重在学生服务技能的培养。

第二,图文并茂,为编写本教材,编者积极与国内知名酒店联系,得到了各家的大力支持,为本教材所用照片提供了极好的拍摄场所。因此,本教材能够提供重要技能的分解动作图片,供学员模仿训练。

第三,紧扣职业技能鉴定。本教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,着眼于技能操作,突出针对性、实用性。

第四,体系完整。为了培养学员发现问题、分析问题、解决问题的能力,本教材有完整的体系,每章都有学习目标、本章小结、重点概念、练习题和案例。为了扩充学员们的知识,在本书的最后还为他们准备了实训之外的知识,有客房部常用表格、客房英语单词、五星级酒店客房部岗位职责说明书和客房巡检项目记录表。

本教材由河南商业高等专科学校赵忠奇老师担任主编,并负责全书的大纲制订和统稿工作,河南商业高等专科学校谭艳洁老师任副主编。编写分工如下:赵忠奇老师(第2章),谭艳洁老师(第5章),安徽工商职业学院邵卫老师(第1章),许昌职业技术学院王浩乐老师(第4章),河南机电高等专科学校杨春老师(第6章),河南经贸职业学院靳少华老师(第3章),河南商业高等专科学校薛奕妹老师和郑州交通职业学院周芳老师(附录)。

中州国际集团酒店管理有限公司总经理张华友先生、人力资源总监何军辉先生,郑州君易酒店咨询管理有限公司副总经理程开展先生为本书的编写提供了大量资料,并为拍摄照片提供场所。河南商业高等专科学校旅游管理系的合作酒店苏州雅戈尔富官大酒店、天津日航酒店、苏州玄妙索菲特大酒店、郑州未来康年大酒店、中州

国际饭店等单位为本书的编写提供了大力的支持,在此表示特别感谢。

本教材编写人员在编写过程中参考了一些国内外的资料、有关著作和网站等,谨向有关作者表示感谢。

由于本书编写时间紧,书中难免有疏漏和不足之处,敬请广大读者指正。

编者

2009年5月



目录

Contents

1 客房部概述	1
1.1 客房部的地位与任务	1
1.1.1 客房部的性质	1
1.1.2 客房产品的特点	2
1.1.3 客房部的地位	2
1.1.4 客房部的工作任务	3
1.1.5 客房管理的基本原则	5
1.2 客房管理系统和组织机构	6
1.2.1 客房部设置机构的原则	7
1.2.2 客房服务的三种模式	8
1.2.3 客房部组织机构图	10
1.2.4 客房部主要岗位描述	11
1.3 客房的种类	14
1.3.1 床的种类	14
1.3.2 客房的类型	14
1.4 客房设计	18
1.4.1 客房的布局	18
1.4.2 客房设计的原则	19
1.4.3 客房的装饰布置	20
1.4.4 卫生间的设计	20
2 楼层清洁卫生实训	27
2.1 客房清洁整理作业	27
2.1.1 熟悉客房的类型	27
2.1.2 客用品的摆放	27
2.1.3 标准客房卫生间的配置(一间)	30
2.2 打扫客房前的准备	38
2.2.1 签领客房钥匙	38
2.2.2 了解分析房态	38
2.2.3 确定清扫顺序	39
2.2.4 房务工作车的准备	39



目录 Contents

2.2.5	吸尘器的使用 and 保养	41
2.3	清洁客房的技能	43
2.3.1	着装上岗实训	43
2.3.2	进入客房实训	44
2.3.3	清洁客房的准备	45
2.3.4	西式做床实训	47
2.3.5	中式做床实训	49
2.3.6	卫生间清洁实训	53
2.4	客房日常清洁整理的基本知识	58
2.4.1	了解分析房态	58
2.4.2	客房清扫的顺序	58
2.4.3	客房清洁整理的基本方法	59
2.4.4	客房清洁整理的时间要求	60
2.5	客房日常清洁实训	61
2.5.1	走客房的清扫整理基本程序	61
2.5.2	走客房的清扫实训	62
2.5.3	住客房的清扫实训	68
2.5.4	空房清扫	69
2.5.5	计划卫生	70
2.5.6	客房日常检查的内容和标准	71
3	客房对客服务实训	77
3.1	迎送客人服务	77
3.1.1	迎客服务	77
3.1.2	送客服务	79
3.2	贵宾服务	80
3.2.1	贵宾的范围	80
3.2.2	贵宾的等级	81
3.2.3	贵宾的服务规格标准	81
3.3	访客服务	83
3.3.1	访客来临时客人在房内	83
3.3.2	访客来临时住客不在房内	84



目录

Contents

3.3.3	茶水服务	84
3.4	小酒吧服务	85
3.4.1	小酒吧物品的配备	85
3.4.2	客房小酒吧的报账程序	89
3.4.3	客房小酒吧服务程序与标准	90
3.5	夜床服务	91
3.5.1	开夜床程序	91
3.5.2	检查开床服务	93
3.6	加床、擦鞋、洗衣、租借物品服务	95
3.6.1	加床服务	95
3.6.2	擦鞋服务	96
3.6.3	洗衣服务	97
3.6.4	租借物品服务	100
4	公共区域工作实训	103
4.1	公共区域清洁保养工作	103
4.1.1	公共区域清洁保养工作概述	103
4.1.2	公共区域清洁保养工作的特点	104
4.1.3	公共区域清洁保养工作的范围	104
4.2	清洁剂与清洁器具	105
4.2.1	饭店常用清洁剂的种类和用途	105
4.2.2	清洁剂的使用与控制	107
4.2.3	常用的器具种类	108
4.3	公共区域清洁保养的准备工作	112
4.3.1	安排好清洁保养时间	112
4.3.2	领取工作钥匙和有关的工作报表	112
4.3.3	准备好清洁剂和清洁器具	112
4.3.4	做好公共区域场地清洁前的准备工作	113
4.3.5	检查仪容仪表	113
4.4	主要清洁设备的操作与保养	113
4.4.1	操作和保养吸水机	113
4.4.2	操作和保养高速磨光机	114



目录 Contents

4.5	公共区域的日常清洁工作实训	114
4.5.1	推尘工作实训	114
4.5.2	手工洗墙壁实训	115
4.5.3	清洁客人洗手间实训	115
4.5.4	清洁客用电梯实训	116
4.5.5	清洁办公室实训	117
4.5.6	清洁烟灰缸	118
4.5.7	清洁窗户实训	118
4.5.8	刮玻璃镜子实训	119
4.5.9	衣帽间的保洁	119
4.5.10	大堂的清洁实训	120
4.6	公共区域清洁保养技术实训	121
4.6.1	地毯的清洁保养	121
4.6.2	木地板打蜡实训	123
4.6.3	擦不锈钢和铜制品实训	123
4.6.4	大理石、花岗石地面的清洁保养	124
5	洗衣房工作实训	129
5.1	洗衣房概述	129
5.1.1	洗衣房的工作任务	130
5.1.2	洗衣房的设置	130
5.1.3	洗衣房的布局	131
5.1.4	洗衣房的设施设备	132
5.1.5	洗衣房常用洗涤剂	134
5.1.6	常见的国际洗涤符号	135
5.2	洗衣房工作岗位服务程序实训	136
5.2.1	布草折叠、收发工工作实训	136
5.2.2	洗涤部大湿洗工工作实训	137
5.2.3	大烫工工作实训	139
5.2.4	干洗工工作实训程序	140
5.2.5	机烫工工作实训程序	142
5.3	布草和制服分类工作实训	143



目录

Contents

5.3.1	布草的发放与存放	143
5.3.2	布草的更换、清点	144
5.3.3	布草的盘点、报损与利用	145
5.3.4	客房布草收发	146
5.3.5	餐厅布草收发	146
5.3.6	制服收发与送洗	147
6	客房安全管理	152
6.1	客房安全管理概述	152
6.1.1	客房安全的意义	152
6.1.2	影响客房安全的因素	153
6.1.3	客房安全管理的任务	154
6.1.4	客房安全控制	155
6.1.5	客房安全管理制度	156
6.2	客房安全设施	157
6.2.1	客房安全设施配备的原则	158
6.2.2	安全报警系统	158
6.2.3	消防灭火系统	158
6.2.4	电视监控系统	159
6.2.5	通讯联络系统	159
6.2.6	钥匙系统	160
6.2.7	房间安保设施	160
6.3	消防实训	161
6.3.1	饭店消防灭火系统的组成	161
6.3.2	防火设备与措施	163
6.3.3	火灾的通报	164
6.3.4	火灾发生的原因	164
6.4	防盗实训	165
6.4.1	偷盗的类型	165
6.4.2	偷盗行为的防范与控制	165
6.4.3	偷盗事故的处理	167
6.5	其他事故的处理实训	167