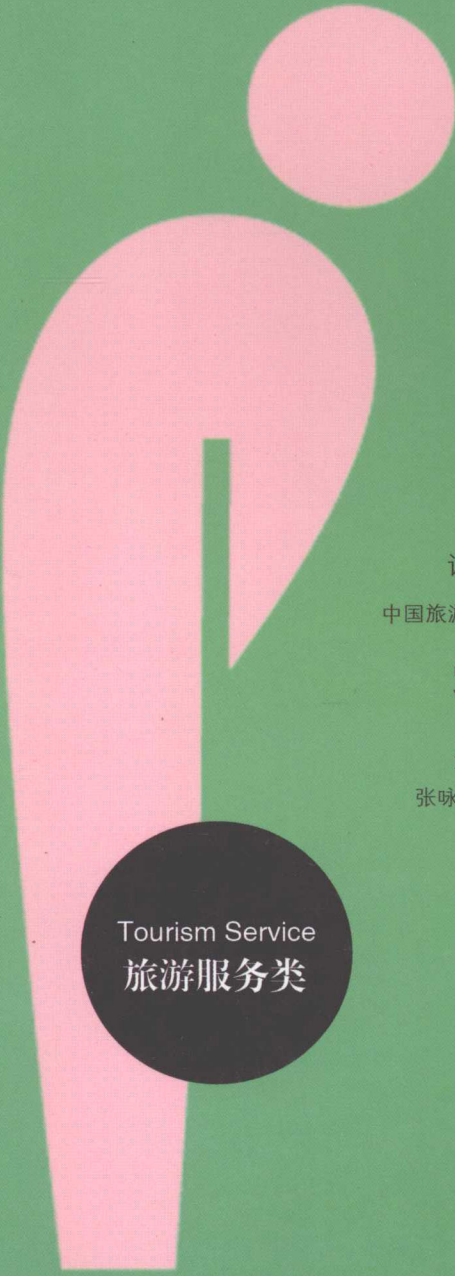


A large, stylized pink figure, resembling a person, is positioned on the left side of the cover. It has a circular head and a body that curves into a vertical line.

中等职业学校
课程改革规划教材
中国旅游协会旅游教育分会组织编写

客房服务

潘雪梅 潘先才 主编
张咏梅 金敏 王晓红 副主编

旅游教育出版社

A solid black circle is located in the lower-left quadrant of the cover.

Tourism Service
旅游服务类

7-719
141

中等职业学校
课程改革规划教材

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

客房服务

潘雪梅 潘先才 主编
张咏梅 金敏 王晓红 副主编

旅游教育出版社

Tourism Service
旅游服务类

策 划:刘 权 景晓莉

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

客房服务/潘雪梅、潘先才主编. —北京:旅游教育出版社,2011.8

中等职业学校课程改革规划教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2226 - 6

I. ①客… II. ①潘… ②潘… 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(2011)第 154613 号

中等职业学校课程改革规划教材

客房服务

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

潘雪梅 潘先才 主编

张咏梅 金敏 王晓红 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepfx@ 163. com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	18.5
字 数	258 千字
版 次	2011 年 8 月第 1 版
印 次	2011 年 8 月第 1 次印刷
定 价	29.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

中等职业学校课程改革规划教材

编委会

主 任：段建国（中国旅游协会旅游教育分会会长）

副主任：徐锦祉（港澳中心总经理）

成 员：（按拼音排序，排名不分先后）

北京市振华旅游学校

北京市外事学校

北京市劲松职业高中

北京教育学院朝阳分院

广东省旅游职业技术学校

贵州省旅游学校

桂林市职业教育中心学校

海口旅游职业学校

湖北省旅游学校

南京旅游职业学院

秦皇岛职业技术学院

山东旅游职业学院

陕西省旅游学校

上海旅游高等专科学校

上海市商贸旅游学校

上海市振华外经职业技术学校

上海现代职业技术学校

四川省旅游学校

太原旅游职业学院

武汉市旅游学校

云南旅游职业学院

旅游教育出版社

出版说明

为满足旅游行业对专业人才的培养需求,贯彻落实国家教育体制改革和教材建设的最新精神,受中国旅游协会旅游教育分会委托,根据教育部2010年修订的《中等职业学校教学目录》,我社组织编写了这套中等职业学校课程改革规划教材。

在编写出版这套教材的过程中,由中国旅游协会旅游教育分会段建国会长主持,全国20多所职业院校代表参加,共同听取了教育部职业技术教育中心研究所余祖光副所长和港澳中心徐锦社总经理等专家对教材编写提出的意见和建议,讨论并确定了教材编写思路,力求使这套中职教材既能反映行业需求,又能贴近教学实际。

新版中职教材具有以下特色:

◎编写理念以人为本,教学合一贴近实际。整套教材突出以人为本的编写理念,专业基础课教材减少了理论阐述的篇幅,加大了图表分量,力求图文并茂、讲练结合,以降低学习难度,具有较强的可读性、操作性和趣味性;专业核心课教材则以就业为导向,将学习任务与未来工作过程及职业生涯相对接,除了让学习者提前了解将要工作的环境和即将共事的同事,便于及早规划职业生涯外,还引导大家正确看待服务工作,树立职业荣誉感。整套教材从标题名称的拟定、教学环节的设计和案例的引入等方面,以学生愿意学习、快乐学习为宗旨,注重做中学、做中教,教学做合一,理论实践一体化,符合学生的认知规律和阅读习惯,贴近教学实际。

◎教学内容易学易懂,对接岗位直观实用。专业基础课教材创新编写模式,通过不同单元,把学习内容任务化、把知识要点案例化。专业核心课教材把岗位任务的实施与工作过程完全对接,全程模拟工作场景,把完成一个工作任务所需的基础知识、服务准备、技能训练、任务实施、同步练习等内容用形象直观的操作图示及说明文字串联起来,易学易懂,直观实用。

◎教材结构科学严谨,由易到难梯度明晰。整套教材按照职业领域工作过程

的逻辑确定教学单元,以项目、任务、活动、案例等为载体组织各教学环节,在每个任务中,嵌入案例导入、看一看、说一说、想一想、做一做等环节,加大学生的参与性,提高学生的学习兴趣。通过基础模块、专业模块、拓展模块的分层次教学设计,由简到繁,由易到难组织各教学环节,符合中职学生的认知特点。

◎编写人员构成合理,行业企业深度参与。本套教材由中国旅游协会旅游教育分会组织编写,由教育部门、酒店高级管理人员、特级导游员、礼仪专家、中国芭蕾舞团原副团长等行业企业专家深度参与。第一作者均为业内专家,他们既奋斗在教学一线,又有在旅游企业挂职锻炼的从业经验。编写团队中还有行业专家和技术能手,如《形体及礼仪训练》主编蒋祖慧老师,曾任中国芭蕾舞团副团长,是我国著名女作家丁玲的女儿。《客房服务》主编之一潘先才任海南文华大酒店客房部经理,《西餐服务》副主编姜蓓任上海国际会议中心东方滨江大酒店餐饮会议总监,《中餐服务》副主编鲍小伟任四川盛嘉饭店管理公司董事长、国家级饭店星评员,《酒水服务》副主编荆悦任北京贵宾楼酒店酒吧服务经理,《会议服务》副主编伊蕾任北京国际会议中心人力资源部经理,《导游操作实务》副主编廖荣隆是四川省十佳导游,《导游讲解》副主编是上海特级导游李志军,《景区景点服务》主编之一是武汉黄鹤楼五星导游王建权,《旅游情境英语》副主编邹传英是海南美兰海航酒店综合管理部经理,《饭店服务情境英语》副主编是中国大饭店培训部助理经理袁媛、广东珠海阳光机场酒店副总经理赵倩男。

◎呈现形式新颖多样,教材界面亲切友好。整套教材双色印刷,装帧精美,符合中职生的年龄特征和阅读习惯。专业核心课程教材不仅有工作场景再现图片、专业设备用品图片,更有工作设备使用说明图示、专业技能操作流程图示、专业礼仪训练图示,部分教材还随书配有教学光盘,使教材呈现形式新颖多样。标题名称的拟定、案例的引入、贯穿全文的人物设计……更是贴近中职生的实际生活,使教材界面亲切友好,为学生营造了一个轻松快乐的学习环境。通过这些人性化的设计,将枯燥的专业知识学习变成了一次又一次愉快的职场旅行,在旅途中,学生们边学边做,可以达到最佳的学习效果。

我们想借此套丛书的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社

2011.8

目 录

CONTENTS

基础模块

单元1 走近客房部	2
项目1 我实现梦想的舞台——认识酒店客房部	3
项目2 我工作的家——认识客房	9
项目3 认识我及我的同事	29
项目4 我的职业生涯规划	47
项目5 我的服务对象——客人	55
项目6 我未来的工作——认识客房服务	61
活动1 客房部经理职业生涯调查	66

专业模块

单元2 客房清扫服务	68
项目7 熟悉我的“武器”——客房清洁工具和清洁剂	68
项目8 一屋不扫,何以扫天下——清洁住客房	83
项目9 熟练我的业务——清洁走客房	114
项目10 没有卫生死角——客房大清洁计划的实施	127
活动2 客房清扫实地考察	139

单元3 公共区域清洁服务	140
项目11 酒店是我家、卫生靠大家——酒店公共区域的 清洁保养	140
项目12 给你好看——能够清洁保养不同面层材料	155
活动3 公共区域大清扫	171
单元4 客房对客服务	172
项目13 客房部的核心——认识客房服务中心	172
项目14 我在等你到来——迎接客人	184
项目15 我要给你家的温暖——提供贴心的楼层服务	190
项目16 下次再见——送别客人	218
活动4 我是客房服务之星	227

拓展模块

单元5 客房安全与我	230
项目17 预防火灾	230
项目18 严防盗窃	245
项目19 客房其他安全事故的预防和处理	250
项目20 爱我自己——工作中的自我保护	254
活动5 安全隐患大排查	258
单元6 客房物品管理	259
项目21 我会管理客房设备	259
项目22 我能管理客房布件	267
项目23 我擅长管理客房客用品	275
活动6 我对控制客房成本的建议书	285
参考资料	286
后 记	287

基础模块

单元 ① 走近客房部

认识我的工作环境,及早进入工作状态

10月5日夜9时许,成都锦江宾馆客房部小吕正在楼层值班,服务台内骤然响起电话铃声。他忙拿起电话,听筒里传来客房值班经理急促的声音:“今天下午退房的863房客从北京打来长途,说她遗留了一个翡翠戒指在房内,让我们赶快去找一下,她还在北京等消息。”

客情就是命令,放下电话,小吕三步并作两步冲上八楼,此时,服务员刘姐和小邓已经等在863房内了。小邓简短追述了下午863房的退房情况和做卫生时的情况,说她当时并未发现有遗留的戒指。三个人打开房间内的所有灯具,开始仔细搜索,行李柜后、抽屉内、卫生间的边边角角,甚至床下、床后全不放过,但哪有戒指的影子呢?

正当大家准备放弃寻找时,刘姐腰间的寻呼机不停地呼叫起来,服务中心来电话说客人想起当时将戒指包在一张卫生纸内,可能随手将它扔到了垃圾里。三位服务员迅速走出房间,快步向北头垃圾井走去。北头垃圾井边灯光昏暗,打开垃圾井门,黑漆漆、深深的井道内发出刺鼻的臭味儿。大家都不约而同地皱起了眉头。想到北京客人焦急的心情,也顾不上许多了。筛选过的垃圾越来越多地放到了一边,一个个纸团被打开,但客人的戒指在哪儿呢?

“会不会扔垃圾时,有些小东西掉到大垃圾袋中了?”小吕提出她的看法。三个人再次弯下腰,将大垃圾袋中的垃圾一件件地摊开在地上,继续寻找。这时,一个五分钱大小的纸团映入眼帘,轻轻剥开上面的一层卫生纸,一枚很大的翡翠戒指在昏暗的灯光下发出夺目的光芒。

“找到了,找到了。”大家欢喜雀跃。

成都锦江宾馆客房部员工掏垃圾找翡翠戒指的事,当晚就报到了宾馆值班总经理那里。当时正与总经理交谈的美国富顿集团亚太地区副总裁孙丽薇小姐听了此事后,非常惊讶地问总经理:“客人扔进垃圾井的东西都能找回来,你们宾馆是怎样培训员工的?”

锦江宾馆作为一家五星级酒店,正因为有了一大批这样为顾客着想、服务技能精湛的员工,才获得了由美国优质服务业协会(AAHS)颁发的享誉全球的五星钻石奖和国内多项质量大奖。

项目 1 我实现梦想的舞台——认识酒店客房部

本案例发生的故事就在酒店的客房部。同学们一定会问,客房部在酒店究竟是一个什么样的部门,这个部门都有哪些装备,工作环境如何,我们就业后将在什么地方上班?下面就让我们一起走近客房部,来揭开她神秘的面纱吧!

任务实施

任务 1:认识我工作的家——客房部

客房是酒店为住店客人提供的暂时居留的场所,是客人在饭店逗留时间最长的地方,也是客人在旅途中的“家”。

酒店设有客房部,英文名称为 Housekeeping Department,又称为管家部,房口部,房务部。它是为酒店生产客房产品,为住店客人提供洗衣、擦鞋等多样化服务,为酒店其他部门提供布件洗涤、保管等服务,并负责酒店公共区域清洁保养的综合性部门。

在这个综合性的服务部门里,有我们的工作区,也有我们的服务区。

工作区

我们经常工作的地方叫客房服务中心或楼层服务台。如果我们是客房服务中心文员,那么客房服务中心就是我们日常工作的家;如果我们是楼层服务员,那么我们将在客房服务中心接受工作指令、上班签到、下班签离,然后到各楼层提供对客服务。酒店不设客房服务中心的,楼层服务台和工作间就是我们工作的家。

目前,我国大部分中、高档次的酒店都采用客房服务中心这一模式。楼层服务台是我国酒店特有的客房服务形式,是在酒店客房区域每个楼层设立服务台,24 小时设专职服务员值台,与前台保持密切联系。

1. 客房服务中心

客房服务中心(HOUSEKEEPING SERVICE CENTER)是客房部业务活动的中心,是联络协调对客服务、满足对客服务需要、沟通客房内部与酒店相关部门信息的中心。客人住宿期间的服务由客房服务中心统一协调。中心实行 24 小时值班制,装备有独立的通信系统,保证信息畅通。



客房服务中心的运作特点:

(1)建立了专业化的对客服务队伍,统一了服务程序,提高了对客服务的质量。

(2)客人需要时服务员就出现,客人不需要时就多给客人一些私人空间。能提供上门服务,让客人感到更多的个性化照顾。

(3)加强了客房服务与管理工作,使日常工作程序化,保证了客房服务工作及时、准确。

(4)使客房服务中心成为沟通信息的桥梁,随时保证内部信息和外部信息有效畅通。

客房服务中心的主要职责:

(1)对客服务中心。客房服务中心负责统一协调、调度对客服务工作,及时满足客人的服务需求。

(2)钥匙管理中心。客房服务中心负责客房部钥匙的管理和发放工作。

(3)房态控制中心。一方面,由客房服务员将责任区的客房清洁状况不断汇报给客房服务中心,由客房服务中心负责更改房态(有些酒店的客房服

务员可在客房内直接更改房态);另一方面,由前厅接待部不断地将客人的入住信息和客人需求信息反馈给客房服务中心。

(4)信息中心。客房部的信息、酒店内部的信息、对客服务信息都是通过客房服务中心进行分拣、处理、发布和落实的。

(5)失物招领中心。客房服务中心负责酒店遗失物品的处理、储存、保管工作,随时进行遗失物品的招领工作并保障遗失物品完好。

(6)档案资料管理中心。客房服务中心负责客房部各类档案资料的建立、补充、更新、保管工作,保证档案资料完整、连续。

(7)考勤管理中心。客房服务中心负责客房部员工的考勤管理工作,根据实际情况及时调整员工的工作任务。

(8)成本控制中心。客房服务中心负责客用品的领用、保管、发放、盘点及成本控制工作,保障客用品及时到位。

2. 楼层服务台

客房楼层(GUEST FLOOR)是由不同类型的客房组成的。客房服务员(ROOM ATTENDANT or ROOM-MAID)负责一定数量的客房清扫及楼层清洁卫生工作,同时兼任客房的接待服务工作。



楼层服务台主要有以下特点:

- (1)楼层值台人员能与客人面对面交流,更容易使客人感到“宾至如归”。
- (2)能及时发现不安全因素,也能做有求必应。
- (3)能及时准确掌握客人入住、退房、客房即时租用等情况,有利于客房销售。
- (4)能加快查房速度,避免使客人退房结账等候过久。

- (5) 劳动力成本较高。
- (6) 管理点分散,服务质量较难控制。
- (7) 易使客人感觉受限制。

服务区

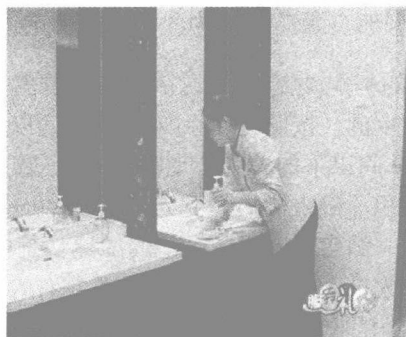
服务区包括客房和酒店公共区域两大块。对客人而言,客房是其外出居住的临时的“家”,对服务人员而言,客房就是我们提供对客服务的工作场所。此外,走廊、电梯、大堂、公共卫生间等酒店公共区域是我们提供对客服务的第二战场。



客房



大堂



公共卫生间



走廊



电梯

任务2:了解客房部在酒店管理中扮演什么角色

(1) 客房是酒店的基本设施,是旅游活动的物质承担者。酒店的规模是由客房数和床位数决定的。按照国际标准,有500间以上客房的酒店称为大型酒店,客房数在200间以下的称为小型酒店,客房数在200至500间的称为中型酒店。客房面积一般占酒店总建筑面积的60%左右,客房占了酒店固定资产的绝大部分。酒店综合服务设施的配给量是由酒店客房的数量来决定的。在酒店从业人员中,客房部员工占1/3左右的比例。

(2) 客房是酒店经济收入的重要来源。客房投资大、耐用性强、经营成本低、利润高。酒店的经济收入主要分为三部分:客房收入、餐饮宴会收入及其他综合服务设施收入,客房营业收入占酒店总收入的40%~60%,有的酒店高达70%左右。客房是带动酒店其他经济活动和综合服务设施运转的枢纽,是酒店利润的主要来源。

(3) 客房管理是影响客房销售的重要因素之一。客房管理质量的好坏以及服务质量的高低,直接影响客房销售和回头客的比率。

(4) 客房管理是为了保护业主的投资。建造一座豪华酒店需要几个亿甚至数十亿的投资。客房部肩负着合理有效地延长设备及装修使用寿命,保护业主投资有效收回和资产增值的责任。

任务3:知道客房部有哪些业务特点

(1) 出租客房提供劳务。客人交纳房租的目的是为了获得酒店客房的临时使用权和居住权,酒店以设备设施、提供用品为凭借,通过接待服务,不断地向客人提供相关服务。

(2) 以“暗”的服务为主。看得见的服务为“明”,看不见的服务为“暗”。客房服务员一般是在客人到达酒店之前或客人不在房间时提供相关服务,因此提供的是“暗”的服务。

(3) 服务的随机性较大。客房服务是零星琐碎、细致入微的,从房间整理、补充客用品、设备维修,到客人进店、离店都需要服务员细心观察,及时了解客人需求,主动提供规范服务。

任务4:客房部需要做什么

(1) 搞好酒店的清洁卫生,保证客房接待服务的工作质量。客房部应严格按照清洁程序及检查标准培训、督导、检查客房工作质量,不断了解客人

的需求变化规律,提高服务质量和宾客满意度。同时应加强与相关部门的协调和配合,保证客房部业务活动的正常进行。

(2)做好客房接待服务,为客人营造一个安宁的住宿环境。客人在酒店里生活的主要场所和停留时间最长的是客房。除了安静地在客房休息外,客人还有着其他多样的活动内容。例如,有的利用客房接待来访的亲朋好友,有的利用客房商谈业务……如何做好客房接待服务,以使客人的各种需求得到满足,是客房部工作的重要内容。客房也是客人休息的地方,不论昼夜都要保持楼层肃静,防止不良分子进入客房,保护客人生命财产安全。

(3)降低客房费用,确保客房正常运转。客房中的物品不但繁多,而且需要量也比较大。物资用品及其他费用开支是否合理,直接影响客房部和酒店的经济效益。因此,客房部的工作,一方面要根据客房的档次,满足客人以及员工工作需要,另一方面又必须控制物品消耗,减少浪费,加强设备的维修保养,延长其寿命,以取得最佳的营业成果。

(4)协调与其他部门的关系,保证客房服务需要。客房服务的质量,不仅与客房部内部管理有关,而且还受其他部门的影响,例如前台和设备维修等部门。这些部门的工作能否跟得上,质量是不是过得硬,对客房服务质量会产生很大的影响。所以,客房部要经常主动地同有关部门通气协调,使其及时掌握客房服务需求信息,做好协调配合工作。

(5)配合前厅部销售、提高客房利用率。客房作为一种特殊商品,其价值实现的机会如果在规定的时间内丧失,便会一去不复返。因此,客房部必须确定科学的客房清扫程序和规范,加速客房的周转,以便及时为前厅部的销售提供合格的产品。客房部还必须密切配合前厅部做好客房房态的控制工作,为前厅部排房提供准确的信息,以便最大限度地提高客房出租率。

项目 2 我工作的家——认识客房

客房是酒店为住店客人提供的暂时居留的场所,是客人在饭店逗留时间最长的地方,也是客人在旅途中的“家”。要想做好对客服务工作,首先要对客房有足够清晰的了解。让我们一起走近客房,看看客房的类型及内部的装备。