



21世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材

酒店客房服务与管理

JIUDIAN KEFANG FUWU YU GUANLI

主编 © 曹红 谌文



湖南大学出版社



21世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材

酒店客房服务与管理

JIUDIAN KEFANG FUWU YU GUANLI

主 编 ◎ 曹 红 湛 文

副主编 ◎ 潘 勇 邹 阳 曾红艳 王晓羽

参 编 ◎ 陈 琦 卢 竹 钟 娜

教材审定委员会

郑 焱 钟永德 许春晓 彭蝶飞

教材编委会

主任：周志宏 伏六明

委员：（按姓氏笔画排序）

王卫国 白稚萍 付检新 伍海琳 江 波 刘韵琴 刘剑飞
刘列夫 刘健文 李凌眉 陈幼君 杨文斌 杨洪怡 张为民
周静波 周美芳 尚军辉 禹明华 胡旭晖 郭定芹 聂建波
曹 红 谢 冽 谢 敏 彭晓玲 覃业银 曾丽艳 曾庆安

河南大学出版社

内 容 简 介

该教材分上下篇九个模块。上篇为酒店客房服务, 主要介绍客房工作前准备、迎客服务、住店服务及送客服务; 下篇为酒店客房管理, 主要包括客房部清洁质量管理、客房服务质量管理、客房用品管理、客房安全管理及客房部管理。该教材是以模块化教学为指导, 每个模块由若干具体任务组成, 每个具体任务是以任务目标、知识准备、任务执行、任务测试来完成的, 这样能更好地帮助学生理解和掌握所学知识。该教材适用于旅游专业学生, 也可作为旅游类从业人员的培训教材。

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房服务与管理/曹红, 谌文主编. —长沙: 湖南大学出版社. 2010. 4
(21 世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材)

ISBN 978 - 7 - 81113 - 780 - 4

I. ①酒… II. ①曹…②谌… III. ①饭店—商业服务—高等学校: 技术学校—教材 ②饭店—商业管理—高等学校: 技术学校—教材

IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 077018 号

酒店客房服务与管理

Jiudian Kefang Fuwu yu Guanli

主 编: 曹 红 谌 文

策 划: 邹 彬 严小涛

责任编辑: 严小涛

出版发行: 湖南大学出版社

社 址: 湖南·长沙·岳麓山

电 话: 0731-88822559 (发行部), 88821334 (编辑室), 88821006 (出版部)

传 真: 0731-88649312 (发行部), 88822264 (总编室)

电子邮箱: pressyanxt@hnu.cn

网 址: <http://press.hnu.cn>

印 装: 长沙化勘印刷有限公司

开本: 710×1000 16 开

版次: 2010 年 7 月第 1 版

书号: ISBN 978-7-81113-780-4/F·257

定价: 28.00 元

责任校对: 全 健

责任印制: 陈 燕

邮 编: 410082

印张: 13.75

印次: 2010 年 7 月第 1 次印刷

字数: 240 千

印数: 1~4 000 册

版权所有, 盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错, 请与发行部联系



前 言

随着我国职业教育改革与发展的不断深入,坚持以就业为导向,构建以能力为本位,以基本职业素质和职业能力培养为主线,以模块化课程结构为主体,凸显高职与行业特色的课程体系,培养适合市场需求的高素质劳动者和实用型技术人才,已成为当前高等职业院校课程改革面临的重要课题!

模块化教学是国际劳工组织为提高劳动者素质开发出的技能培训模式,是目前高职教育普遍认可的教育模式,也是职业教育的成功经验。高职教育应以行业需求为导向,高职院校旅游管理类专业教育与旅游行业联系紧密,其专业人才培养更应体现其职业和岗位的特点。近年来,许多高职院校的旅游管理类专业均结合自身办学优势、专业特点和行业实际,在教学改革上做了大胆尝试,积极开展模块化教学研究,并取得了较为丰硕的成果。但将模块教学改革及课堂实践的理论知识贯穿于整个课程体系的建设并用以践行成套教材的编写,尤为鲜见。

一般来讲,高职模块化教学就是从岗位驱动入手,确定专业的职业能力培养目标,根据该目标将教学课程分解为若干模块,学生可根据自身兴趣精修不同模块,以实现不同的分目标,达到就业需求。而模块划分的最大特点是非学科完整性,是行动导向性的,更有利于开展课堂教学活动。模块的划分是以主题为中心把相关的知识组织到了一起,使之更加贴近生活、贴近学生需要,使内容变得更容易操作,有利于学生在活动中学习,在学习中活动。这些优点相对于传统教学有许多创新,也有非常好的效果。但对于教材的编写来说,却有相当难度。其主要原因是在教材的编撰过程中,模块的划分没有统一标准,也没有较成熟的方法借鉴,编写者往往很难把握其尺度。尤其对于基础理论课程教材的编撰,更是难以把握。基于此,我们组织了涵盖业内权威专家及有着丰富教学经验及旅游企业管理经验的教授、学者和骨干教师的作者团队,对此进行了积极、有效的探索。本套教材的编写力图体现如下特点:

1. 以学生为中心,贯彻高等教育新理念

当代教育理念告诉我们:学校(教师)应该牢固树立“以学生为中心”的服务观念,以学生为中心组织教学,发挥其学习主体的主观能动作用。本套教材以专项能力课程内容为单元模块,整个教学过程围绕一个个模块展



开,以学生为主体,以教师为主导,教师在进行模块教学的过程中起组织、协调、示范和引导的作用。学生可根据确定好的模块有的放矢,把更多时间和精力放在自选模块上,不断地钻研直到精通;教师可在教学中针对学生特点,选择不同内容模块,做出相应的教学要求、指导和评价,让学生也能负责控制和管理好自己的学习活动,增强学生学习的积极性和主动性。

2. 以就业为导向,突出职业能力培养

职业教育的主要目的就是直接为社会培养第一线的实用技能型人才,突出实用技能培养,追求“零距离就岗”。本套教材以专业岗位为模块,以实用技能作为核心内容,围绕主题拓展,把专业理论和操作技能有机地、系统地结合在一起,形成内容体系。同时,注重教学内容的实用性,强化学生的技能训练,促进学生动手能力的提高,循序渐进,边学边练,弥补了传统教材讲练分离的不足,能收到事半功倍的效果,充分体现了以技能为基础的职业教育特点,真正实现了专业教学的理论与实践一体化。这不但为学生的就业铺平了道路,也为社会的再培训节约了时间和成本,构建了学校—社会就业直通车。

3. 以模块为主题,构建动态教学模式

模块化教学是一种理论和实践有机结合的系统化教学方法。本套教材的编写充分借鉴课堂教学的程式,积极构建:设定目标——内容构架——任务分解——反馈评价的模块化教学的操作模式。教材首先通过提炼设定了综合性的教学目标及内容框架。这种综合性的教学目标既涵盖学生的知识学习,同时又涵盖学生的操作能力,体现出学生的态度。其次是将模块的教学分解成若干个具体的任务。为了完成这个任务,学生不仅要参加活动,而且更重要的是要学习,要去了解情况,收集必要的资料,并且要发挥自己的特长。简单地说,在模块化教学的施教过程中,不再是以知识的传授为中心,而是以学与做相结合的活动为中心。最后是反馈评价。在教学任务完成后,教师对每位学生在本次活动中的表现给予评价,并对任务完成过程中的各种信息予以整理和反馈,实施动态调整,以此来帮助学生达成目标,从而有效保障整个教学目标的实现及学生能力的养成!

事实上,当前职业教育中,除了专业层面的多元化专项技能模块教育的倾向外,更多、更实用的是课程教育的模块化尝试。我们希望这套教材能在日渐发展、深入的高职旅游管理的理论研究和教学实践中得以不断提升、完善和创新。

编者

CONTENTS

目次

上 篇 客房服务

模块一 工前准备 002

- 任务1 了解客房及客房部 002
- 任务2 客房服务礼仪 005
- 任务3 了解客情 011
- 任务4 掌握饭店行业相关法规知识 014

模块二 迎客服务 024

- 任务1 标准客房的布置 024
- 任务2 VIP客房的布置 029
- 任务3 楼层接待 033
- 任务4 VIP接待 036

模块三 住店服务 040

- 任务1 房间整理 040
- 任务2 洗衣服务 050
- 任务3 会议服务 053
- 任务4 其他服务 057

模块四 送客服务 063

- 任务1 行前准备 063
- 任务2 离店结束工作 065
- 任务3 客房服务中特殊情况的处理 067



下 篇 客房管理

模块五 客房部清洁质量管理 072

- 任务 1 客房清洁的质量管理 072
- 任务 2 公共区域的清洁与保养 082
- 任务 3 计划卫生的安排与执行 090
- 任务 4 客房清洁设备的使用与保养 092
- 任务 5 特殊器具的清洁与保养 096

模块六 客房服务质量管理 100

- 任务 1 客房服务中心的管理 100
- 任务 2 个性化服务 103
- 任务 3 处理客人投诉 114

模块七 客房用品管理 121

- 任务 1 客房设备管理 121
- 任务 2 客房棉织品管理 125
- 任务 3 客房用品管理 132

模块八 客房安全管理 141

- 任务 1 客房安全管理 141
- 任务 2 火灾防范 146
- 任务 3 失窃事故的防范与处理 154

模块九 客房部管理 165

- 任务 1 客房部门建制 165
- 任务 2 客房的设计与装饰 175
- 任务 3 客房部人员选拔与培训 186
- 任务 4 客房部人员考评 198
- 任务 5 客房部与其他部门的协调 204

参考文献 214

上 篇 客房服务

PART 1 模块一

工前准备

任务1 了解客房及客房部

任务目标

- ◆了解客房商品的特点
- ◆了解客房种类及特点
- ◆了解客房的功能和设施
- ◆了解客房部的作用

知识准备

一、客房商品的特点

作为满足客人住宿需求的客房是一种特殊商品，它必须以有形的设施和空间与无形的服务相结合。

1. 客房具有价值不可储存性

客房的设施、空间、环境不能储存，不能异地移动，在某一时间内不能销售出去，其价值便随时光而消失，即某间客房在某一晚空置，它在当晚的价值就不存在了。

2. 客房商品交换过程中所有权不发生转移

客房商品销售的是客房在某一时间段内的正当使用权，所有权始终属于饭店。当一次交易完成后，可以通过服务员的劳动完成客房商品的再生产过程，再次销售。



二、客房种类及特点

类别	不同规格 房间名称	房间特征
单间 客房	单床间	房内设置一张单人床, 适合单身客人住
	标准间	房间放置两张单人床, 比较适合安排团队或参加会议的客人 这类客房在饭店里占绝大多数
	三床间	房内配备三张单人床, 这种客房一般是设置在三星级以下的饭店
	大床间	房内配备一张双人床, 适用于夫妻住
套间 客房	普通套间	由两间连通的客房组成, 一间为卧室, 一般配备一张双人床, 另一间为起居室
	商务套间	专门为商务客人设计布置的套房, 配备办公桌椅, 家具、设备和布置充分考虑到客人的办公需要
	双层套间	起居室在下, 卧室在上, 设有小楼梯连接, 也称“复式客房”
	豪华套间	注重客房的装饰艺术、布置氛围。它用品齐备、功能完善、豪华气派。套房间数有两间的, 也有三间的。卧室一般配备大双人床或特大双人床
	总统套间	一般由多间客房组成, 可以四五间一套, 也有七八间或更多间组成的。一套总统套间一般拥有客厅、写字间、娱乐室、会议室、随从房、警卫室、餐厅、酒吧间以及厨房等, 甚至还有桑拿浴室、按摩浴池等。室内装饰布置极尽华丽, 设备用品极为考究

任务执行

一、了解客房的功能和设施

客房是客人在饭店逗留期间的主要生活场所, 其功能包括睡眠、盥洗、储存、饮食、阅读、书写、起居、休息等。根据客房的等级、类型, 这些功能有的集中在一室, 有的分别在两室、三室或更多厅室。

1. 客房基本功能空间

功能空间	主要设施设备
睡眠空间	床、床头柜、床头灯等
盥洗空间	浴缸、便器、面盆、云台、吹风机、浴巾架、梳妆镜等
起居空间	扶手椅(或沙发)、茶几(或小圆桌)等
书写和梳妆空间	写字台、梳妆台、电视机柜、椅凳、梳妆镜等
储存空间	壁橱、小酒柜、行李架、小冰箱等



2. 客房的基本设施

房门安全装置——窥视镜、安全链、电子门锁。

电器设备——电灯、电视机、电冰箱、空调、电脑、饮水机等。

通讯设备——饭店客房一般配有 IDD（国际及港、澳、台地区直拨电话）、DDD（国内长途直拨电话）系统。电话只有在住房状态才可以拨打长途，在空房状态只可拨打饭店内电话。

消防设备——烟感报警器、温感喷淋头等。

二、了解客房部的作用

客房部主要是保证客房和公共场所的卫生，给客人提供舒适满意的客房设备，当客人进入明亮清洁的房间时，便产生一种宾至如归的感觉。客房收入的高低是饭店成败的关键。客房部的工作主要包括：客房、公共场所的卫生与保洁；客房部员工的培训与督促；客房用品供应控制及设备的保养；客房部日常报告、表格、计划工作等。饭店客房部在饭店管理中的作用主要有三个方面：

1. 饭店客房收入是饭店经济收入的主要来源

饭店客房是饭店出售的最主要的产品。它耐用性长久，创利率较高，是饭店收入中最稳定的部分。在我国，不少饭店客房销售收入占整个饭店收入的 70% 左右。以客房作为基础设施的饭店，只有保持较高的入住率才能带动其他设施充分发挥效益。

2. 饭店客房服务质量是饭店服务质量的重要标准

饭店客房服务质量对饭店来说具有重大意义，因为客房是客人在饭店中停留时间最长的地方，各种服务要求也最多。客人对客房服务的好坏感受最敏锐、印象最深刻。客人对服务项目、服务态度的感受是“价”与“值”是否相符的主要依据。客房部对饭店环境、设施的维护及保养的效果直接影响到饭店的服务质量及饭店的外观和形象。

3. 饭店客房部的管理直接影响到整个饭店的运行和管理

客房部的工作为饭店其他部门的正常运行创造了良好的环境和物质条件。客房部占有饭店建筑总面积和固定资产中的绝大部分，客房部员工在全店员工中所占比例也很大。因此，客房部的管理与饭店全局有直接关系，是饭店管理中的关键部位。



任务测试

- ① 通过参观饭店了解不同房型的功能布局。
- ② 组织学生对饭店客房部进行调研。

任务2 客房服务礼仪

任务目标

- ◆了解客房服务员正确的走姿、站姿、坐姿要求
- ◆学习客房服务中需要运用的礼节
- ◆学习电话接听规范用语
- ◆进行客房服务礼仪情景训练
- ◆注意客房服务礼仪忌讳

任务知识

一、客房服务员正确走姿要求

行走要轻而稳，上半身正直，抬头，眼平视前方，双臂自然前后摆动，肩部放松，切忌晃肩摇头。

员工随时问候客人、上司和同事，不可左顾右盼、摇晃肩膀或低头看地；男员工足迹在前方一线两侧，女员工足迹在前方一条直线上；略用脚尖力量点地，落地重心在脚拇趾和食趾之间的关节上，使人觉得富有韵味和弹性。

二、客房服务员正确站姿要求

男服务员两眼正视前方，头正肩平，下颏微收，挺胸收腹；两手自然交叉于背后；双脚分开，与肩同宽或比肩略宽。女服务员两眼正视前方，头正肩平，下颏微收，挺胸收腹；两手交叉于腹前，右手搭于左手上，虎口靠拢，指尖微曲；双脚并拢或成丁字步。



三、客房服务员正确坐姿要求

坐姿端正，腰部挺直，背挺直；女服务员双脚并拢，双肩自然放松，男服务员双脚打开，与肩同宽；坐在椅子三分之二的位子。

任务执行

一、学习客房服务中需要运用的礼节

1. 操作礼

操作礼主要是指服务人员在日常工作中的礼节。服务人员在日常工作中要着装整洁，注意仪表，举止大方，态度和蔼。工作期间不准大声喧哗，不准开玩笑，不准哼小曲，保持工作地点或客房的安静环境。进客人房间时，要注意既不能猛敲，也不能相隔很长时间再敲门，要有节奏地轻敲。进入女士房间，应把门半开着，用温和的语调对客人说：“对不起，打扰您了。”“我是楼层服务员，现在可以为您整理房间吗？”征得客人同意后整理、打扫房间。搞完卫生，要对客人说：“谢谢，再见。”服务人员在打扫房间时，要既轻又快，搞完卫生后不可在房间停留。搞卫生时不可以随意翻阅客人的书刊、信件等，更不可以动用客人的录音机、录像机、照相机等。

2. 握手礼

握手礼是人们在交往时最常见的一种礼节。它是大多数国家人们见面或告别时的礼节。行握手礼时，距离受礼者一步远，上身稍向前倾，两足立正，伸出右手，四指并齐，拇指张开朝上，向受礼者握手，礼毕即松开。饭店的管理人员及服务人员在行握手礼时应注意以下几个问题：

(1) 同客人握手必须由客人先主动伸出手后，才能伸手与之相握。不能由于客人是老客户、熟人，就不分地点、场合主动与客人握手。这样会打扰客人，造成误会。

(2) 行握手礼时，要双目注视着对方眼、鼻、口，微笑致意，说些问候及祝贺语，握手时切忌看着第三者，显得心不在焉。

(3) 和初次见面的女士、小姐，通常不握手，而行鞠躬礼。

(4) 如果手上有疾病或正在打扫卫生，可向对方声明，请求原谅，不行握手礼。

3. 鞠躬礼

鞠躬礼一般是下级对上级或晚辈对长辈以及初次见面的朋友之间的礼节。一般行鞠躬礼 15° 左右，下级对上级行鞠躬礼可以 90° 。



4. 致意礼

点头致意是同级或平辈之间的礼节。在公共场合或在路上行走遇到相识的朋友、同事，在不便打招呼的情况下，一般点头致意即可。距离较远，可举起右手打招呼。

二、学习电话接听规范用语

1. 问候语句

问候用语

饭店电话的问候语句如果是外线电话一般用：

“您好！××饭店客房部。”

如果是涉外饭店还要用英语问候一次。

如果是饭店内部电话或是总机转接的电话则只需要报部门名：

“您好！客房服务中心。”

“上午好！客房部。”

2. 询问语句

饭店员工因为工作需要询问客人时，语气一定要保持谦虚、客气、友好、和蔼。饭店员工在与客人的电话问答中，稍不留意就会引起客人的反感，尤其容易将员工好心的“询问”误会为不友好的“质问”。因此，在接听客人的电话时，要尽量使用标准规范的语言。

询问用语

“请问先生您贵姓？”

“请问您怎么称呼？”

“请问，您需要我为您做点什么呢？”

“很抱歉，经理暂时不在，需要给他留言吗？”

“请问，您可以留下您的电话号码和住址吗？”

3. 应答语句

客人打来电话，一般是有着明确的通话目的的，是抱着希望打来，并希望得到满意的答复。在回答客人的问题时，要让人感觉到你在回答问题时的微笑和诚意。

在回答客人提问时，一般不要拖泥带水，黏黏糊糊，或似是而非。作为接待的服务人员在任何时候都不能对客人的要求和意见断然拒绝和否定，应避免出现如“不”、“不行”、“不知道”、“绝对不可以”、“根本不可能”等



语言。

应答用语

“很高兴能够为您服务。”

“谢谢，请多提宝贵意见。”

“请放心，我一定会将您的意见转达给我的上司。”

“好的，我们一定会满足您的要求。”

“请不要客气，这是我应该做的。”

4. 道歉语句

道歉语句是指饭店暂时不能满足客人提出的某种要求，或是饭店工作人员在工作中出现差错或失误，向客人表示歉意的语句。在这种情形下，一定要诚心诚意地向客人表示歉意，重新树立饭店在客人心目中的形象。这类道歉语通常有：

道歉用语

“实在对不起，是我们不小心碰撞了您的物品，请您多原谅。”

“对不起，让您久等了。”

“很对不起，是我们未能给您解释清楚，产生误会，还要请您多原谅。”

“不好意思，打搅您了。”

“对不起，我未能听清楚，请您再重复一遍好吗？”

5. 感谢语

凡是来到饭店的客人，都是饭店的推销对象。对于前来关照饭店生意的客人，无论什么时候，都应表示感谢。对一个饭店员工来说，“谢”字不离口是一种职业标准。在日常的电话接听中，常用的感谢语有：

感谢用语

“感谢您的光临，欢迎下次再来。”

“多谢您的提示，请慢走。”

“谢谢您的关照。”



6. 电话礼仪基本应对

基本应对

1. 电话铃响超过4次才接起来，一定要说：“对不起，久等了。”
2. 如果正在处理紧急事件，听到电话铃响，应立即接起，要先致歉，向对方解释并请对方等待，说：“对不起，请稍候片刻。”
3. 如果暂时搁置电话，回头再接听时，要说：“对不起，让您久等了。”
4. 如果电话讲到中途断线，接听电话的一方，应把电话放下，并等候对方再拨电话来，而打电话的一方要再拨一次，再次接通电话后，应加上一句：“刚才中途断线，真是抱歉。”
5. 对方拨错电话时，要耐心地告诉对方：“对不起，您拨错电话了。”自己拨错了电话号码，一定要先道歉，然后再挂线重拨。

三、进行客房服务礼仪情景训练

1. 微笑服务

微笑是饭店服务取得成功的法宝，微笑是表示对客人的欢迎和友善。微笑服务能够使客人在接受服务过程中体会到一种亲切感，还可以融洽顾客与服务员之间的关系。对客人的微笑要发自内心，表达出对客人真心的感谢和欢迎，要笑得自然、得体、亲切。

2. 乘电梯

员工要乘员工梯，管理人员因工作需要可乘客用电梯。乘电梯时要先让客人上下，照顾好老人或儿童出入，在电梯内要面对电梯门站在操作面板前，主动为上下电梯的人服务。按电梯键时，一次轻触就可以了，不要连续按键。按键时，一定要用手指轻按，不可用手中的物品直接触键，更不能用导电的金属代替，如钥匙等，以免发生意外。楼层服务员在楼层电梯口处遇见客人欲上、下楼时，应主动上前问好，并替客人按电梯。等客人进入电梯，电梯门关闭后才能离去。

3. 低身取物

女服务员低身取物或工作时，举止要大方得体，动作雅观。切忌弯上身，翘臀部，要用下蹲和屈膝动作，否则会使自己和别人都很尴尬。

4. 手势训练

适当的手势能够表达感情，但一定要与讲话的内容相一致。手势的标准是：手臂伸直，五指并拢，掌心斜向上方，腕关节伸直，手与前臂形成直



线,以肘关节为轴,弯曲 140° 左右为宜,手掌与地面基本上形成 45° 。指点用全掌,切忌用手指或笔指人。

5. 进出饭店

进出饭店一定要走规定的员工通道,行至保安总岗时,如自己携带提包或手袋,应主动走到保安员跟前,把提包打开,让保安员检查,并说:“麻烦您。”而保安员在检查完毕时亦应回说:“谢谢。”

四、注意客房服务礼仪忌讳

1. 举止忌讳

严禁姿势歪斜,手舞足蹈,以手指指人,拉拉扯扯,相距过近,左顾右盼,目光远眺,频频看表,舒伸懒腰等。

2. 谈话内容忌讳

严禁荒唐、淫秽语言及随意询问他人履历、子女私事、工资收入、私人财产、衣饰价格,批评尊长,非议宗教,嘲弄忌俗等。

3. 礼遇忌讳

严禁冷落他人、独谈到底、轻易表达、打断异议、纠缠不止、随意传话。

4. 卫生忌讳

严禁在公众场合蓬头垢面,衣装鞋帽或领口袖口不洁,正式场合忌挖眼屎、擤鼻涕、抠鼻孔、挖耳秽、剔牙齿、剪指甲等不雅动作以及随地吐痰、乱弹烟灰、乱丢果皮纸屑或者其他不清洁之物。

5. 其他特殊忌讳

印度教徒不吃牛肉,吃猪肉,印度、缅甸、尼泊尔视牛为“神”。阿拉伯人禁食猪肉,不吃外形丑恶和不洁之物,如甲鱼、海蟹等。与东南亚国家的外宾相处时不要跷“二郎腿”,如果把一只脚抖来抖去以至鞋底朝向对方,是非常不礼貌的表现。

任务测试

- ① 按照教材要求进行礼仪情景训练。
- ② 客房服务经常要用到哪些礼节?各有什么要求?