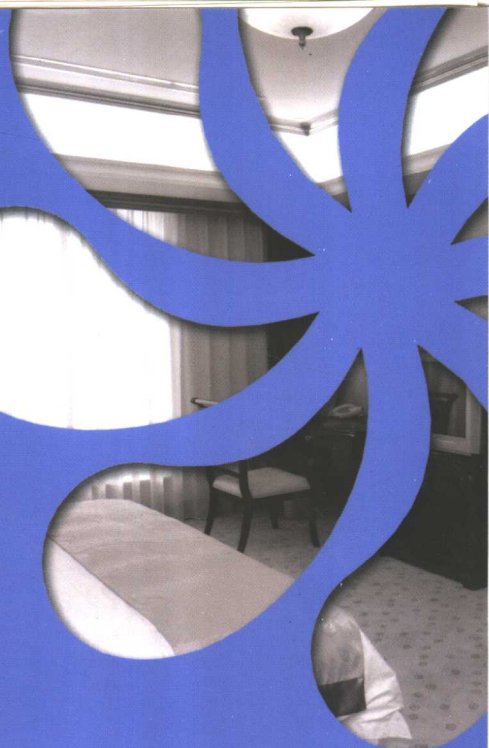




跟我学饭店服务
中国旅游饭店业协会 推荐



客房服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主编



旅游教育出版社

中国旅游饭店业协会推荐
跟我学饭店服务

客房服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主编

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

客房服务训练手册/旅游行业培训教材研发中心组织编写
栗书河主编. —北京:旅游教育出版社,2006.4

(跟我学饭店服务)

ISBN 7-5637-1244-5

I. 客… II. 旅… III. 饭店—商业服务—教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 017577 号

跟我学饭店服务

客房服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 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	tepdfx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	4.25
字 数	82 千字
版 次	2006 年 3 月第 1 版
印 次	2006 年 3 月第 1 次印刷
定 价	10.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着申奥成功和中国旅游业的迅猛发展,给中国饭店业在服务、管理上提出了更高要求。作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。积极开展岗前培训和在岗培训是提高饭店从业者劳动素质、强化其职业能力的有效措施。

目前,我国适用于饭店业短期培训的教材及配套教学 VCD 还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店职业培训工作,提高培训质量,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业各服务岗位的知识模块、技能要求、操作规范等进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店服务》。

全套教材分为学习手册、训练手册和配套教学 VCD 三个系列:

学习手册,内容涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶艺、康乐等数个职业岗位群的多项服务技能,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程四大主题,每一主题下设若干模块,每一模块下设若干知识点。

训练手册,是学习手册的有效补充,它回顾了学习手册中的重点知识和内容,下设训练提示、单元重点回顾、练习指导、请你分析、自我评估、考考你等若干训练点,培训老师和学员可根据自己的实际情况,有选择地进行强化练习。

教学 VCD,全面展示了饭店主要工种、主要岗位的服务流程及操作标准,通过演员规范的动作和专业的讲解,让学员掌握每一环节的操作规范,并加以模拟操练,不断提高规范服务能力和应变能力。

与同类出版物相比,《跟我学饭店服务》具有以下特点:

第一,可操作性强。全套教材以读者的实际需要为出发点,紧密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用,在编写中坚持“用什么,编什么”的原则。理论知识言简意赅,以够用为度,在实际操作环节中,条理清晰,操作规范,重在学员服务技能的培养。

第二,内容简洁。全套教材文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程表,说明技能操作的步骤及服务质量标准。

第三,紧扣职业技能鉴定。全套教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在基本保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,突出针对性、实用性。使读者在学完全套教材后,对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。

第四,联动效应强。全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动,学员边看边学、边学边练,更能起到强化技能、规范操作的作用。

第五,版式设计活泼。在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点,旨在增加读者的认知力和理解力。训练手册中还有操作图解、趣味性图片,寓教于乐,使枯燥的学习变成有趣的游戏。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加

考核前自学,同时也是各旅游职业学校学生就业培训的良师益友。

教材的出版是一个不断完善的过程,作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社,希望得到广大读者一如既往的关心和支持。对教材使用中的问题,更希望得到广大读者的积极反馈,我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质,回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社



目 录

第一单元 客房清洁整理的准备工作	1
模块1 房间状态及清扫顺序	3
训练提示	3
训练1:学会看房态	3
训练2:学会确定客房清扫顺序及标准	4
考考你	6
模块2 工作车、吸尘器的准备	8
训练提示	8
训练1:学会准备工作车	8
训练2:认识吸尘器的种类	10
考考你	11
模块3 清洁剂的种类和用途	12
训练提示	12
训练1:学会分清清洁剂的种类	12
训练2:认识饭店常用清洁剂,掌握其用途	14
考考你	17
模块4 客用物品配备标准	18
训练提示	18
训练1:熟悉普通标准卧室客用物品配置标准	18
训练2:熟悉普通标准卫生间客用物品配置标准	21
考考你	22



单元重点回顾	22
练习指导	23
请你分析	23
服务一招鲜	26
自我评估	27
第二单元 客房的清洁整理	29
模块1 清扫前的准备	31
训练提示	31
训练1:练习进房	31
训练2:练习中式撤床	32
训练3:练习中式铺床	34
训练4:练习西式铺床	38
考考你	39
模块2 各类型房间的清扫程序及方法	40
训练提示	40
训练1:学会清扫整理走客房(住客房)	40
训练2:练习清扫整理VIP房	43
训练3:练习清扫整理写字间	43
训练4:练习清扫整理长包房	46
训练5:练习清扫整理公寓	47
训练6:学会做夜床	47
考考你	52
单元重点回顾	53
练习指导	53
请你分析	53
服务一招鲜	55
自我评估	57

第三单元 对客服务	59
模块 1 对客服务模式	61
训练提示	61
考考你	63
模块 2 对客服务项目	64
训练提示	64
训练 1: 练习新客入住接待	64
训练 2: 练习迎送 VIP	66
训练 3: 练习洗衣服务	69
训练 4: 练习访客接待	74
训练 5: 练习代办服务	74
训练 6: 练习宾客离店服务	75
考考你	77
单元重点回顾	77
练习指导	78
请你分析	78
自我评估	80
第四单元 会议服务	81
模块 1 会务接待服务任务清单	83
训练提示	83
训练 1: 了解会议场所服务任务清单	83
训练 2: 了解办公室服务任务清单	84
训练 3: 了解贵宾接待厅(室)服务任务清单	84
训练 4: 了解展示(展览)场所服务任务清单	85
训练 5: 了解多功能场所服务任务清单	85
考考你	86
模块 2 会场布置、席位安排及服务程序	87



训练提示	87
训练1:练习会见厅的布置、席位安排及服务	87
训练2:练习会谈厅的布置、席位安排及服务	89
训练3:练习签字仪式场所的布置、席位安排及服务	91
考考你	94
单元重点回顾	94
练习指导	94
自我评估	94
第五单元 公共区域清扫	95
模块1 地毯的清洁保养	97
训练提示	97
考考你	98
模块2 大理石地面打蜡	99
训练提示	99
考考你	100
模块3 铜器擦拭	101
训练提示	101
考考你	101
单元重点回顾	101
练习指导	102
请你分析	102
自我评估	104
第六单元 其他技能	105
模块1 吸尘器的使用与保养	107
训练提示	107
训练1:学会吸尘器的使用与保养	107
训练2:了解吸尘器的常见故障,学习排除方法	109



考考你	110
模块 2 电器设备的使用与保养	111
训练提示	111
训练 1: 电视机的维护	111
训练 2: 电冰箱的维护	112
训练 3: 空调器的维护	114
考考你	114
模块 3 处理突发事件	115
训练提示	115
训练 1: 客人丢失物品怎么办	115
训练 2: 客人损坏饭店物品怎么办	116
训练 3: 遇到紧急情况怎么办	117
训练 4: 客人死亡怎么办	117
考考你	118
单元重点回顾	119
练习指导	119
请你分析	119
服务一招鲜	122
自我评估	123
后记	124

第一单元

客房清洁整理工作的准备

客房清洁整理的准备工作



你 将 学 会

- ☆ 房态类型及清扫标准
- ☆ 房间的清扫顺序
- ☆ 工作车的准备
- ☆ 吸尘器的准备
- ☆ 认识饭店常用清洁剂
- ☆ 标准客房物品配备标准



模块 1

房间状态及清扫顺序



训练提示

准备清扫整理客房了,了解一下你应该做哪些事情:

- ◆ 了解、核实每间客房的状况(了解核实客房状况的办法是看工作单和实地查房)
- ◆ 掌握住客要求和总台的特殊要求
- ◆ 合理安排客房清扫顺序,确定清扫标准

训练 1: 学会看房态

VC(Vacant Clean)	干净的空房,可供出租
S(Stay)	续住房,住客当日不退房
L(Leaving)	计划走客房,即客人将要退掉的客房
VD(Vacant Dirty)	脏的空房,需清扫整理
OOO(Out Of Order)	待修房
SLO(Sleep Out)	住客外宿房
LS(Long - stay)	长住房
VIP(Very Important Person)	住客属重要客人
FRG(Frequent Guest)	住客属常客



LB (Light Baggage)	住客只带少量行李
NB (No Baggage)	住客无行李
EB (Extra Bed)	房内有加床
MUR (Make Up Room)	请即打扫
DND (Do Not Disturb)	请勿打扰

训练 2: 学会确定客房清扫顺序及标准



确定合理的清扫顺序应考虑的因素

一是,满足住客的需要。

二是,有利于客房的销售,提高客房的出租率。

三是,方便工作、提高效率。

四是,有利于客房设备用品的维护保养。

由于要综合考虑以上四点因素,客房清扫整理的顺序也就没有绝对的标准,往往是根据具体情况临时制定、灵活调整。



清扫顺序举例

请即打扫房→干净的空房→脏的空房→总台急需房→续住房

1. 请即打扫房。一般情况下,如果住客要求“请即打扫”,应优先安排清扫整理,满足客人的要求。

2. 干净的空房。这种房间随时会被出租,为防止出现质量问题,要对这种房间进行卫生检查,如有必要,应做简单的清扫整理,特别对较长时间没有出租的干净空房,更应注意卫生检查。

3. 脏的空房。任何时候,都应及时清扫整理脏的空房,尤其是在住客率很高、可供出租的空房很少时。一方面是为了提高客房的出租率,另一方面是因为让客房长时间处于 VD 状态,不利于设备用品的清洁和保养。

4. 总台急需房。总台有时因排房需要,会指定某间客房在什么时候必须清扫整理好,对此,服务员必须遵照执行。

5. 续住房。对普通的续住房,服务员要尽早安排清扫整理,争取在客人外出回来之前清扫整理好。如果住客是VIP,其房间可优先安排清扫整理。



清扫标准举例

各种客房因其状况不同,清扫整理的内容、要求和标准也不一样。

1. VC房。检查核实、简单整理、确保质量。

清扫内容:

——简单除尘。

——打开空调,调节房内的温湿度,清新空气。

——如长时间没有出租,对地面吸尘。

——浴缸、脸盆的水放流1~2分钟。

——便器冲水。

——检查毛巾有无异味、返潮,如有,必须进行更换。

2. S房。按住客房的标准进行清扫整理。

3. L房。一般情况下,在客人退房之前不予清扫整理。如果客人退房时间较晚或客人提出要求,则给予简单整理,一般不全面更换补充用品。

4. VD房。按照客房的标准进行清扫整理。

5. SLO房。因住客没有在房内住宿,通常只需检查,必要时稍加整理即可。

6. LS房。按客人要求的时间和有关的协议规定进行清扫整理。

7. VIP房。优先安排清扫整理,并按“VIP接待通知单”的要求进行布置。

8. DND 房。住客不希望被打扰时会明确要求总机将客房设置为“请勿打扰”房。在客人没有取消这种要求之前,不能清扫整理客房。

如果客房长时间显示 DND 而又超过饭店结算时间的,应采取适当措施进行检查,以防出现意外。

DND 灯显示的几种情况:

- ☒ 客人无意将指示灯按亮。
- ☒ 客人忘记及时取消。
- ☒ 客人外出或已退房。
- ☒ 客人利用 DND,掩盖其不正当行为。
- ☒ 客人发生意外等。

9. MUR 房。MUR 房通常是住客房,如果属于续住房,则按住客房的标准进行全面清扫整理;如果是计划外客房,则给予简单的清扫整理。

10. DL 房。DL 即 Double Locked,指客人将房门反锁,通常也表示客人不希望被打扰,处理的办法与 DND 房相似。

11. OOO 房。因客房有问题需要维修而处于待修状态,服务员应检查是否已经修好。如果已经修好则及时进行清扫整理;如果没有修好,一般不予清扫整理。

12. 其他。有些预订散客和团体客人预计抵店时间很晚,在主管同意下,服务员在白天做房时可以顺便将这些房间的夜床做好,并在工作单上做好记录。



考考你

1. VC: _____

S: _____