

高职高专旅游专业实训教程系列

丛书主编 黄安民

旅游饭店 客房服务 实训教程

陈雪琼 主编



Lüyou Fandian Kefang Fuwu
Shixun Jiaocheng

福建人民出版社

中国高等学校图书馆学会图书馆学系列

2007年 第1期

第 一 卷 第 一 期



中国图书馆学

2007年 第1期



中国图书馆学

2007年 第1期

高职高专旅游专业实训教程系列

旅 游 饭 店

主编：陈雪琼

编写人员：陈雪琼 黄安民 曾武英

石建辉 赖启福 袁 成 张中旺

客 房 服 务

KEFANGFU

AN
LAOCHENG

实训教程

福建人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游饭店客房服务实训教程/陈雪琼主编. —福州: 福建人民出版社, 2002. 10
(2004. 2 重印)

高职高专旅游专业实训教程系列

ISBN 7-211-04233-8

I. 旅… II. 陈… 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 (2002) 第 074132 号

高职高专旅游专业实训教程系列

旅游饭店客房服务实训教程

LUYOU FANDIAN KEFANG FUWU SHIXUN JIAOCHENG

陈雪琼 主编

*

福建人民出版社出版发行

(福州市东水路 76 号 邮编: 350001)

福州屏山印刷厂印刷

(福州市铜盘路 278 号 邮编: 350003)

开本 787 毫米×1092 毫米 1/32 13.75 印张 2 插页 239 千字

2002 年 10 月第 1 版

F·251 定价: 19.00 元

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换。

《高职高专旅游专业实训教程系列》编辑委员会

主 任：俞金树

副主任：郑行栋 黄安民 刘亚忠

委 员：（按姓氏拼音字母为序）

陈雪琼 侯志强 蒋长春 赖启福 李洪波 李祝舜
石建辉 史霄鸿 汪京强 袁 成 张进福

策 划：刘亚忠 史霄鸿

主 编：黄安民

副主编：李洪波 汪京强 李祝舜

撰稿人：（以姓氏拼音字母为序）

陈春琴 陈雪琼 郭晓东 侯志强 黄安民 蒋长春
赖启福 李洪波 李莉娜 李胜芬 李正欢 李祝舜
梁 星 石建辉 汪京强 王新建 夏震宇 袁 成
曾武英 张进福 张兴连 张中旺

总 序

马 勇

随着社会经济的发展,人类已进入知识经济、网络经济的时代,新的生产方式和价值观念改变着人类的生活、人类的思维和人类本身。休闲和旅游将作为一种新的生活方式越来越成为人类生活中的重要组成部分,成为人类生活质量的标志之一。人类已从权贵旅游时代进入了大众旅游时代并正在走向休闲旅游的时代,全球的旅游业得到了快速的发展。据世界旅游组织(WTO)预测,到2020年国际旅游者将达到16亿人次,他们每年的花费将超过2万亿美元,平均每天的旅游花费将为50亿美元。21世纪前20年,全球的旅游业还将以每年4%的速度增长。

20世纪90年代以来,我国的旅游业也得到了快速的发展,据世界旅游组织预测,到2020年我国将成为全球第一大旅游目的地和第四大旅游客源地。2003年10月13日,世界旅游及旅行理事会(WTTC)在北京宣布,该组织已向中国政府及中国国家旅游局呈递一份关于中国旅游及旅行行业的报告,建议中国“迅速建立为期两周的带薪假期制度,用以补充3个黄金周的假期。消费者和企业可自行决定一年中的任何一段时间带薪休假”。该报告还清晰地显示出中国旅游业正在经历快速成长期,在未来的10年间,预计中国旅游及旅行需求的总量将以每年10.4个百分点的速度增长。世界旅游及旅行理事会总裁表示:他们认为中国将成为全世界从未有过的旅游经济大国。

旅游业的发展将需要越来越多高素质的职业技术人才,需要通过职业教育培养一大批具有创新精神的技能型高素质劳动者。

旅游专业是一门实践性较强的专业,近10多年来,随着我国旅游业的快速发展,我国的旅游职业教育也得到了很大的发展。很多高校开设了旅游高职专业,为旅游行业的快速发展提供了人力资源的保障。但长期以来国内旅游高等院校中一直缺乏一套与高职专业人才培养模式相适应的实用性教材,现行的教材大多是本科教材的压缩本,不能体现以实用能力培养为重点的高等职业教育的需要。

令人欣喜的是,一套由教育部高职高专国家级教学改革试点专业单位华侨

大学旅游系组织国内部分旅游院校的专业教师、旅游饭店和旅行社中高层管理者共同编写的高职高专旅游专业实训教程面世了。

翻开这套教材给人以耳目一新之感。该套系列教材除了具有其总主编所述的体例新颖、可操作性强、贴近旅游行业的实际和文字简洁外,我认为还体现了下列思想。

1. 旅游服务的标准化和个性化相结合。虽然在这套教材中实训项目大多是标准化、规范化的操作流程,但是,在实训项目之后还提出了一些针对个性化服务的说明,非常可贵。

2. 培养能力与启迪思维相结合。该教程不仅注重学生的能力培养,同时,在每个实训项目后面列出了思考题,以启迪学生思维,培养学生发现问题、分析问题和解决问题的意识和能力。

3. 知识、技巧和能力相结合。实训项目中既体现了对学生的服务技能和技巧的训练,同时也注重学生知识结构的完善。在实训项目和章节之后及书后附录列出一些与实训项目相关的背景知识。

此外,该套系列教程创造了校企合作编写实训教材的新模式,更增加了该套教材的实用性。

旅游业的服务模式在不断变化,该套教材首版不到一年,就进行修订,一方面说明该套教材深受旅游院校的欢迎,另一方面也反映了出版社严谨的工作作风和作者们严谨的治学态度。

当然,作为旅游专业实训教材的编写在国内尚属首次,因此,本套教材也不可避免地存在着一些问题,但仍不失为一套好的教材。其编写和出版,创造了旅游专业实训教材编写的新体例,相信它的出版必将带动和促进我国高职高专旅游专业实训教材的建设和繁荣,促进旅游专业实践教学的改革和发展。

2003年12月5日

(序者为湖北大学旅游发展研究院院长、教授,教育部工商管理学科教学指导委员会委员,中国旅游教学研究会会长。)

前 言

旅游专业是一门实践性较强的专业,近10多年来,随着我国旅游业的快速发展,我国的旅游院校也如雨后春笋般地出现。但是,自20世纪末我国开始高职招生以来,一直缺乏一套与旅游高职专业人才培养模式相适应的实用性教材,现行的教材大多是本科教材的压缩本,不能体现以实战能力培养为重点的教学需要。

为此,我们在长期的教学实践的基础上,组织相关人员编写了这套全新体例的、以系统性、实用性为特色的高职高专旅游专业实训教程系列。

本套教材共六本,包括,《旅游饭店前厅服务实训教程》、《旅游饭店客房服务实训教程》、《旅游饭店中西餐饮服务实训教程》、《酒吧管理与服务实训教程》、《导游服务实训教程》和《旅游服务礼仪实训教程》。

本套教程主要具有以下特点:

1. 体例新颖。本套教材改变了传统的教材体例,以全新的体例出现,给人以耳目一新之感。本教程将旅游学科中的理论知识点分解为可操作的实训项目,每本教材的目录中在章节之下为实训项目,清晰简洁,体现了实训教程的特点。在每一个实训项目中,对实训项目的实训目的、实训要求、实训时间安排、实训准备、实训操作流程和实训的规范操作步骤等方面进行了详细的说明,在每一个实训项目中附有一份测试表,以巩固和检验学生的实训效果。

2. 可操作性强。本套实训教程在编写体例上体现实训教程的特点,力图将本套教程编写成为指导学生实践操作的训练指南。将学生在旅游服务中应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中,每个实训项目的训练要准备那些材料和工具;如何准备训练场地,或如何布局和设计训练场景;按什么步骤,什么标准来训练学生;要达到什么样的目的,如何检测训练的效果,如何组织和实施实训项目等等,使本套教程具有极强的可操作性。

3. 贴近旅游行业的实际。本套教程充分体现旅游行业的特性,密切联系旅游行业的操作实际,注重行业的操作规范,尽可能设计全真的训练环境。实训项目根据旅游行业的特性分为四种类型:

第一类是动手操作类。这类实训项目主要是要求学生掌握动作要领和操作

的规范,如中西餐饮服务中的托盘技术、客房服务中的铺床技术、酒吧服务中的鸡尾酒制作技术等。

第二类是操作程序类。这类实训项目主要是要求学生掌握服务操作的程序,它们往往是第一类实训项目的组合,即第一类实训项目大多是这类实训项目的分解项目,如中西餐饮服务中的中餐宴会服务、西餐宴会服务,客房服务中的客房整理等。

第三类是表单操作类。这类实训项目主要是要求学生掌握各种表单填写的程序和方法,如前厅服务中的客人入住登记服务、客房的预订服务等。

第四类主要为应变类。这类实训主要要求学生在服务操作中根据不同的情况向不同的客人提供相应灵活的服务,以训练学生的应变能力和分析问题的能力。并主要通过场景设计、角色模拟达到实用演练的目的。

4. 文字简洁性。本套教程文字简练,书中没有过多的文字描述,主要以各种表格和流程图为主,说明实训操作的流程和操作步骤,与实训相关的理论知识都作为附件附在各相关章节之后,供教学及学生自学之用。

旅游专业实训教程的编写在国内尚属首次,其编写和出版,创造了实训教程编写的新体例,相信它的出版必将带动和促进我国高职高专旅游专业实训教材的建设和繁荣,促进旅游专业实践教学的发展。

本套实训教程由刘亚忠、史霄鸿创意策划,黄安民主编,部分高校的任课教师、旅游饭店及旅行社的部门经理参与了编写。在编写的过程中得到了福建人民出版社和华侨大学经济管理学院、华侨大学高等职业技术学院、华侨大学资产处等单位的大力支持,特别是得到了福建人民出版社刘亚忠、史霄鸿先生的理解、支持和帮助,在此表示衷心的感谢!

由于作者的知识水平有限,本套教程中必定存在不少问题,有待在实践操作和使用过程中进一步地修改和完善,敬请使用者不吝指正。

黄安民

2002年8月第一稿

2003年11月第二稿于华侨大学秋中湖畔

目 录

第一章 客房部概述	(1)
一、客房部的组织机构和职能	(1)
二、客房部的主要部门岗位设置及岗位职责	(2)
三、客房部的总体运转	(18)
四、客房服务员应具备的素质	(19)
第二章 客房服务实训	(25)
实训项目一：客房灭火器的使用	(25)
实训项目二：消防演练	(28)
附：火灾的种类	(30)
实训项目三：客房家具的清洁	(36)
附：客房卫生检查表	(39)
实训项目四：客房卫生间清洁	(41)
附1：客房常用家具的保养	(44)
附2：客房消毒方法	(47)
实训项目五：如何进入客房	(49)
实训项目六：撤床	(51)
实训项目七：西式铺床	(52)
附：西式铺床的动作要领	(58)
实训项目八：中式铺床	(59)
实训项目九：客房的晚间整理	(61)
实训项目十：新客入住	(64)

实训项目十一：VIP 客人接待	(68)
实训项目十二：宾客离店	(70)
实训项目十三：客房清扫综合实训	(73)
第三章 洗衣与布草服务实训	(81)
实训项目十四：洗涤设备使用	(82)
实训项目十五：客衣收送服务	(87)
实训项目十六：客衣洗涤——干洗	(91)
实训项目十七：客衣洗涤——水洗	(94)
实训项目十八：熨烫	(97)
实训项目十九：布草污渍处理	(103)
实训项目二十：客房布草洗涤	(107)
实训项目二十一：员工制服洗涤	(109)
实训项目二十二：餐厅布草洗涤	(111)
第四章 公共区域清洁及保养实训	(113)
实训项目二十三：饭店大堂清洁	(114)
附：公共区域清洁保养质量标准	(117)
实训项目二十四：大理石地面清洁保养	(119)
实训项目二十五：公共卫生间清洁	(121)
实训项目二十六：墙壁清洁	(124)
附：不同墙面清洁注意事项	(125)
实训项目二十七：窗户清洁	(125)
实训项目二十八：地毯清洁保养	(128)
附 1：各类地毯的优缺点	(130)
附 2：地毯中不同污渍的清洗方法	(131)
附 3：污渍清除技术要点	(131)
附录一 客房服务常用表格	(133)
附录二 客房常用设备和物品英汉对照表	(141)
附录三 客房部客房种类和客房状态英汉对照	(145)
附录四 客房部日常接待用语英汉对照	(146)
附录五 客房服务员国家职业标准	(153)

附录六 中华人民共和国星级饭店客房用品配备标准	(163)
附录七 设施设备的维修保养与清洁卫生评定标准及检查表...	(182)
主要参考资料	(210)
后 记	(211)

第一章 客房部概述

饭店客房是饭店的主要产品。客房收入是饭店收入主要来源之一。维持和增进客房销售量是客房服务和管理的根本目的，而其前提是要让宾客满意。在当今激烈的市场竞争中，仅仅让宾客满意是不够的，还要让宾客喜欢，这要求饭店客房部有偿地为他们提供全心全意的服务。

一、客房部的组织机构和职能

(一) 客房部的组织机构

不同性质、不同类型、不同规模的饭店，其客房部的组织机构不一样。大、中型饭店客房部的组织机构一般如图 1-1：

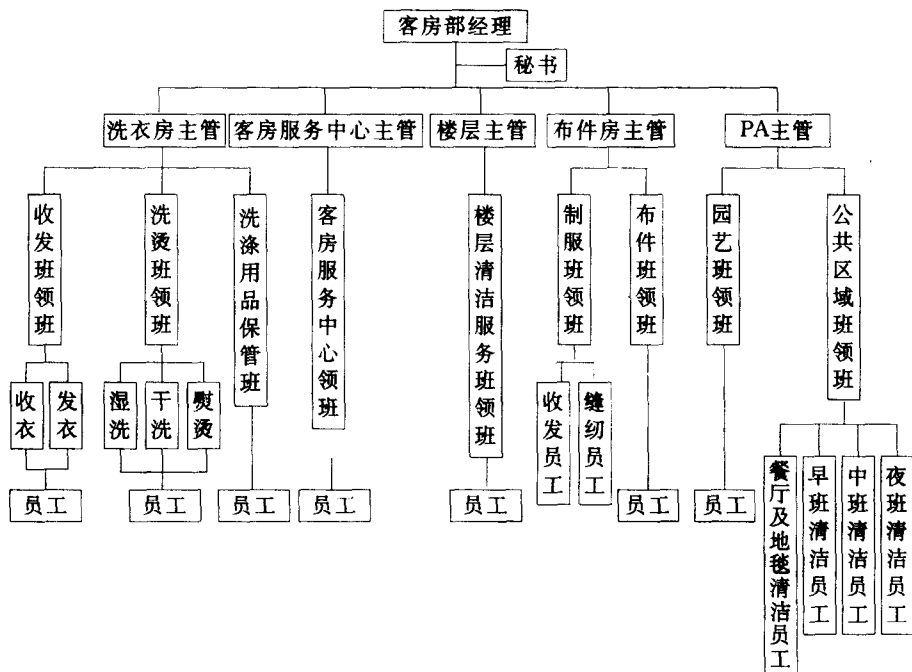


图1-1 饭店客房部组织机构图

(二) 客房部各部门的主要职能

1. 客房部必须提供的服务：

(1) 客房服务物品,如布巾物品、工作服、客房用消耗品、备品、家具、地毯、床、床上用品等。

(2) 受理遗失物品、管理公共场所、负责室内装饰的设计和布置、对客人的洗衣服务等承担各种服务性工作。总之,通过清洁卫生和房务整理等向客人提供安详、温馨的氛围和满意的服务。

(3) 合理而有效地使用人员、器材和时间:

①最佳状态:各设备的功能完备而卫生;

②安全:建筑、卫生、防灾上万无一失,并为客人不受其他灾害提供必要的照顾;

③舒适:为客人营造一种像在自己家里一样的安详温馨的氛围。

2. 客房部主要部门设置及其职能:

(1) 经理办公室

主要负责处理客房部的事务及与其他部门联络、协调等事宜。

(2) 布件房

主要负责饭店的布件和员工制服的收发、送洗、缝补和保管。

(3) 客房楼层服务组

主要负责楼层客房的清洁卫生工作和接待服务工作。

(4) 公共区域服务组

主要负责饭店范围内公共区域的清洁保养、绿化以及衣帽间、洗手间的服务工作。

(5) 客房服务中心

主要负责安排、调度对住客的服务工作,还负责失物招领事宜。

(6) 洗衣房

主要负责洗涤客房部、餐饮部等所需的布件、棉织品和全体员工的制服,同时提供衣物洗烫服务。有些洗衣房属工程部管辖,也有些饭店的洗衣房因其规模大,而成为一个单独的洗衣部。某些饭店不设洗衣房,洗涤业务由专业的洗衣店代理,由布件房负责送洗及接收。

二、客房部的主要部门岗位设置及岗位职责

(一) 客房部岗位设置

不同的饭店其岗位设置不同,但基本上同图 1-1 所示。

1. 经理办公室

客房部设经理、经理助理各一名,另有文员一名,早、晚两班工作人员若干名。

2. 布件房

布件房与客房部办公室毗邻，设主管、领班各一名，另有缝补工、布件及制服服务员若干名。

3. 客房楼层服务组

设总管一名，早班、晚班楼层主管或领班若干名。下设早班、晚班、通宵三个楼层清洁及早班、晚班两个楼层服务组。

4. 公共区域服务组

设总管一名，早班、晚班及通宵主管或领班一名。下设早班、晚班和通宵三个清洁组和早班、晚班两个洗手间及衣帽间服务组。因地毯、外窗的清洗工作及庭院园艺花木工作专业性强，所以专设地毯清洁工、外窗清洁工及园艺工。

5. 客房服务中心

设值班人员若干名，开设早、晚、通宵三个班次。

6. 洗衣房

设置主管1名、洗涤保管班领班、洗烫班领班、收发班领班若干名，洗烫班设熨烫、干洗、水洗，收发班设收衣、发衣等岗位员工若干名。

(二) 客房部岗位职责

1. 客房部经理

(1) 层级关系

直接上级：总经理或主管房务副总经理；直接下级：客房部副经理、各部门主管、秘书。

(2) 岗位职责

①监督、指导、协调全部房务活动，为住客提供具有规范化、程序化、制度化的优质服务。

②负责配合并监督客房销售控制工作，保障客房最大限度的出租率和最高经济收入。

③负责客房的清洁卫生、维修保养、设备折旧、成本核算、成本控制等工作。

④保证客房和公共区域达到卫生标准，确保优质服务、设备完好正常。

⑤指导客房服务中心领班，迅速准确地为住客提供各类服务。

⑥管理好客房消耗品，并提出年度布巾消耗、采购计划及预算，确保最佳物耗率。

⑦制定人员编制、员工培训计划，合理分配及调度人力，并检查员工的礼节礼貌、仪表仪容、劳动态度和工作效率。

⑧与保安部紧密协作，确保客人的人身及财产安全，教育员工，纯洁队伍。

⑨拟定、上报客房部全年工作计划、季度工作安排。提出年度客房各类物

品的预算,并提出购置清单,包括物品名称、牌号、单价、厂家及需用日期。

⑩做好工作日志、工作总结。加强部门之间的工作关系,改进工作,提高效率。建立客房部工作的完整档案体系。

⑪任免主管及领班,奖惩主管及领班。

⑫按规定参加店务会,传达落实会议决议、决定,及时向总经理和店务会汇报。主持每周客房部例会、每月的部门业务会议。

⑬处理投诉,发展同住店客人的友好关系。

⑭检查贵宾客房,使之达到饭店要求的标准。

2. 客房部副经理

(1) 层级关系

直接上级:客房部经理;直接下级:各部门主管。

(2) 岗位职责

①直接指挥每天的客房事宜,向客房部经理报告工作。

②合理安排班次,分配工作,对员工调配、升职、降职、奖励、处分等人事问题提出意见。招考要求入职者,训练新员工和在职员工。

③与有关部门沟通,安排客房检修及临时性、周期性保养工作。

④监督主管及所属员工的工作和行为,协调各主管的工作,指导主管解决难题。

⑤检查贵宾房间。

⑥计划并监督完成房间的大清洁和周期性卫生工作,不断改进及提高房间的清洁标准、服务水平。

⑦监督房间用品及清洁用品的消耗量,减少房务成本。

⑧检查房间饮料、食品的销售与控制。

⑨负责灭绝虫、蚁、蟑螂、老鼠等虫害,监督灭绝效果。

⑩探访病客及长住客。

⑪处理住客投诉及员工的意见。

⑫检查楼面消防、安全工作。

3. 客房部秘书

(1) 层级关系

直接上级:客房部经理。

(2) 岗位职责

①为客房部经理打印各种函件、备忘录、报告及表格。记录并抄写口述材料,整理会议记录。

- ②为客房部经理接转或拨叫电话,接待来访者、安排会谈。
- ③收发寄送各种信件来函,提醒经理处理重要和需急办的函件。
- ④根据客房部经理要求回复电传、电报。
- ⑤制作办公室用品请购计划,并负责领取和保管。
- ⑥负责自己工作区域和经理办公室的清洁维护。
- ⑦建立并管理客房档案,负责管理客房部各类文件、报告、表格、档案资料,并分类存档。协助经理作好客房物品的年度预算。
- ⑧负责客房部全体人员事假、病假、公假、调休的调配管理,收集汇报考勤、奖金发放的报表,按时向人力资源部报告。
- ⑨高效优质地完成客房部经理临时委派的任务。

4. 楼层主管

(1) 层级关系

直接上级:客房部副经理;直接下级:楼层领班、服务中心领班、库房领班。

(2) 岗位职责

- ①贯彻客房部经理的决策、决定和各项指令,实施本部门的年度工作计划、季度工作安排,及时向上级报告完成情况。
- ②实施工作规范和程序,制定劳动定额及质量标准。检查员工的工作态度、仪表礼貌、工作效率,评估领班的工作表现。将检查结果向上级汇报。
- ③按饭店规定标准,抽查所辖客房,巡查楼层、电梯厅、防火通道、工作间,确保责任区内安全与卫生。检查客房设备和各种装置,发现问题,及时与工程部取得联系。
- ④主持召开每日房务例会。
- ⑤培训领班、服务员,定期考核他们的业务。
- ⑥负责处理客人投诉。
- ⑦合理调配人力,编排班次,对所属员工的任免、奖惩提出建议。
- ⑧检查并确保贵宾房间的完好状态和高效、优质的服务。
- ⑨搞好经济核算、降低客房成本,控制好客用品和清洁用品的消耗。
- ⑩做好工作日志,填写各种报表,搞好交接班,建立有关房务工作的完整档案体系。

5. 楼层领班

(1) 层级关系

直接上级:楼层主管;直接下级:楼层服务员。

(2) 岗位职责