



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
现代旅游业岗位培训用书

饭店客房服务

北京首旅集团培训中心组织编写
张 杰 主编



高等教育出版社

Z01101959

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
现代旅游业岗位培训用书

饭店客房服务

北京首旅集团培训中心组织编写

张 杰 主编

陈 威 迟 铭 主审

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店客房服务 / 张杰主编; 北京首旅集团培训中心组织编写. — 北京: 高等教育出版社, 2005. 7

ISBN 7-04-017288-7

I. 饭... II. ①张... ②北... III. 饭店-商业服务-技术培训-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 055202 号

策划编辑	王江华	责任编辑	王江华	封面设计	李卫青
版式设计	范晓红	责任校对	王效珍	责任印制	宋克学

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	免费咨询	800-810-0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010-58581000		http://www.hep.com.cn
		网上订购	http://www.landaco.com
经 销	北京蓝色畅想图书发行有限公司		http://www.landaco.com.cn
印 刷	北京中科印刷有限公司		
开 本	880×1230 1/32		
印 张	7.5	版 次	2005 年 7 月第 1 版
字 数	210 000	印 次	2005 年 7 月第 1 次印刷
插 页	4	定 价	10.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 17288-00

内容提要

本书是现代旅游业岗位培训用书之一,是教育部职业教育与成人教育司推荐教材。

本书共分9个单元,内容包括:客房概述,客房的种类与用品的配备,礼节礼貌与仪表仪容,客房服务用语与主要客源国习俗,客房清洁服务,为客服务,应急程序与紧急预案,公共区域的清洁与保养,客房设备维护保养与地面材料清洁保养,清洁器具与清洁剂。

本书简约明了,图文并茂,形象生动,注重技能和实际操作,涵盖《客房服务员国家职业标准》初级的知识点,适合作为现代旅游业岗位培训所用,也适用于农民工岗位培训。

出版说明

随着我国现代旅游业的蓬勃发展,作为现代服务业中的支柱产业和朝阳产业——旅游业迫切需要大量的旅游业服务人员,尤其是一线的初级服务人员。为了实施《2004—2007年教育振兴行动计划》中提出的“制造业和现代服务业技能型紧缺人才培养培训计划”,根据教育部《关于制定(2004—2007年职业教育教材开发编写计划)的通知》精神,高等教育出版社组织北京首旅集团培训中心以及部分省市中等职业学校编写现代旅游业岗位培训系列教材。本系列教材定位于初涉旅游服务工作的青年和转岗人员,包括进城务工的农民工兄弟姐妹;突出服务技能的强化和实际操作,编排体例和难易程度充分兼顾了初学者的特点;内容涵盖了《国家职业标准》相应工种应具有的知识 and 技能。

现代旅游业岗位培训系列教材包括:《饭店客房服务》、《饭店前厅服务》、《饭店餐饮服务》、《茶艺服务》、《冷菜、冷拼技艺实训精解》、《面点技艺实训精解》、《食品雕刻技艺实训精解》。

本套培训教材通过了教育部教材审定委员会所聘请专家的审定,是教育部职业教育与成人教育司推荐的教学用书。

目前除出版上述教材外,高等教育出版社还出版了下列培训教材:

(1) 引导性培训教材(1种):《进城务工百事通》。

(2) 初级职业技能培训教材:

家政类(1种,6分册):《家政服务》,包括《城市生活》、《婴幼儿与老人护理》、《卫生与保健》、《家用电器使用》、《待人接物》、《家庭烹饪》6个分册。

服装类(1种):《服装平车工基本技能》

建筑类(13种):《砌筑工初级技能》、《抹灰工初级技能》、《混凝土工初级技能》、《钢筋工初级技能》、《木工初级技能》、《油漆工初级技能》、《防水工初级技能》、《架子工初级技能》、《测量放线工初级技能》、

《桩工初级技能》、《管道工初级技能》、《建筑电工初级技能》、《焊工初级技能》。

本系列培训教材的出版工作得到了北京、四川、河北、山东、贵州、重庆等省、市的大力支持,有关省、市的教育行政部门和教研部门提出了许多宝贵建议,并推荐了大量优秀作者,在此深表感谢!

欢迎各地在使用本系列教材过程中提出意见和建议,我们将认真听取,并及时调整、修订。

高等教育出版社

2005年1月

前 言

首旅集团是北京乃至全国旅游饭店业颇具实力和影响力的大型企业。集团组织所属饭店服务部门的精华,集数十年的实践与经验,编写了《饭店客房服务》、《饭店餐饮服务》和《饭店前厅服务》系列丛书,由高等教育出版社出版。作为系列专业培训教材,与其他同类教材相比,该书具有以下特色:

一、实用性。该书以就业为导向,定位准确,面向初涉饭店服务工作的青年和转岗人员,包括进城务工的农村兄弟姐妹,不仅使他们学以致用,尽快达到上岗懂服务、会操作的标准,同时也体现了在新世纪里我国饭店业就业趋向及劳动结构的重要变化。

二、形象性。该书适应现代社会的高效率、快节奏,内容设定模块化,并辅以简约明了、可视性较强的相关插图,力求形象生动;服务程序标准化,加之循序演绎的诠释和常用表格展示,更为直观。即使是从未涉足饭店服务工作的人,只要具备初中毕业的文化程度,通过自学,即可达到一看就懂,一学就会的目的,再辅以必要的实践,就能够胜任一般性服务接待工作。

三、通俗性。该书突出服务技能的强化、注重实操,并在编排体例和难易程度等方面充分兼顾初学者的特点。另外,内容简明,全书十余万字,开本和篇幅设计更适宜携带,也非常适合在岗人员利用饭店的休息时间自修提高。

四、包容性。该书不以饭店的星级、档次为界限,而是抓住初学者必须掌握的基本服务技能和相关知识这个培训核心,并归纳和综合了不同星级饭店在服务技能上的共同特点,扩大了从业人员的适应范围。

本书共分九个单元,全面介绍了有关饭店客房服务的标准、程序、服务技巧及相关知识。在编写上同时涵盖了《客房服务员国家职业标准》初级的知识点,以知识、技能为主,从而使这本小册子符合行业管理

规范和劳动力市场准入的要求,使初学者经过培训后,具备参加职业技能鉴定取证的能力,进而提高从业人员自身的综合素质。

本书由陈威和迟铭担任主审,在此表示衷心感谢。

由于我们水平所限,时间仓促,难免有疏漏或不妥之处,敬希专家和读者指正,以求今后再版时予以更正补充,使其更加完善。

编 者

2005 年 2 月



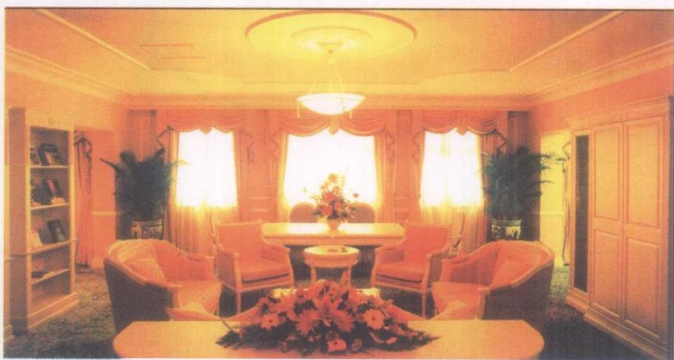
彩图 1 大床间



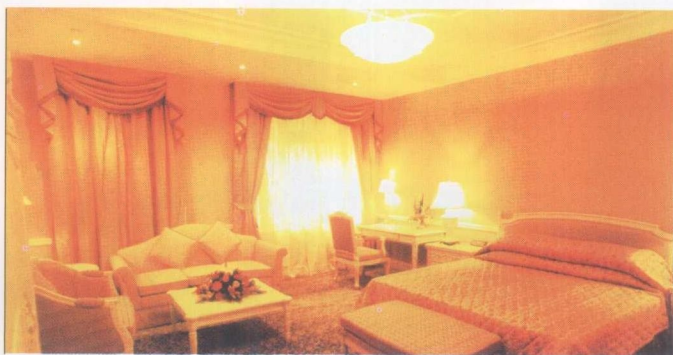
彩图 2 双人间



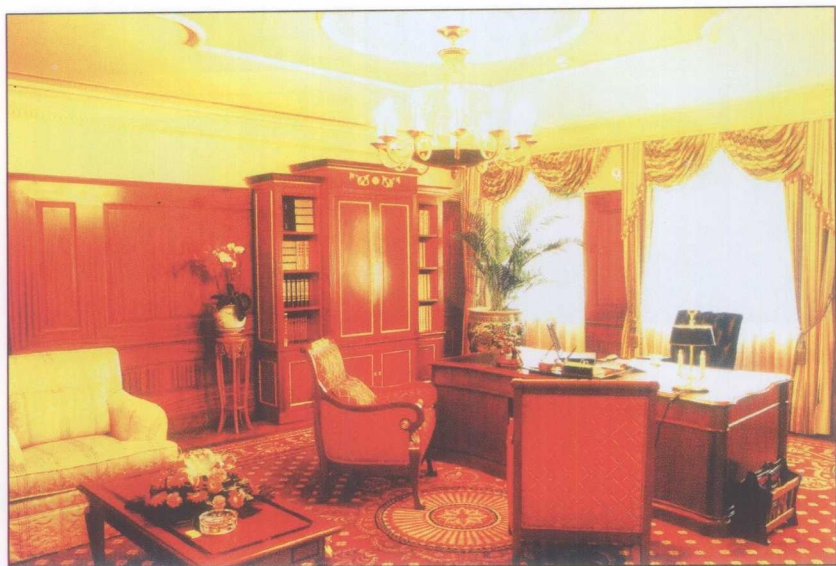
彩图 3 套间



彩图 4 豪华套间(一)



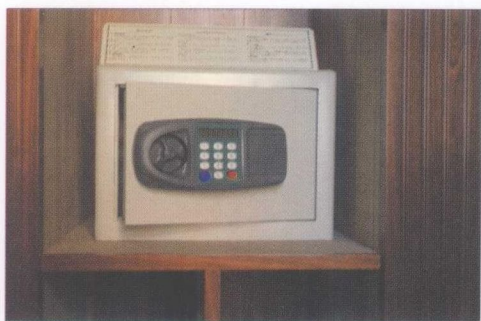
彩图 4 豪华套间(二)



彩图 5 总统套书房(部分)



彩图 6 皇帝套会客厅(部分)



彩图 7 保险箱



彩图 8 小酒吧



彩图 9 云台



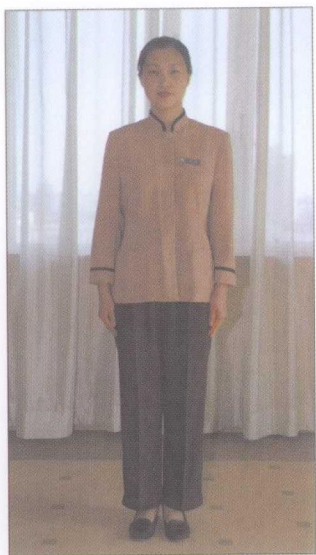
彩图 10 坐便器



彩图 11 西服着装要求



彩图 12 工作服着装要求



彩图 13 侧放式站姿



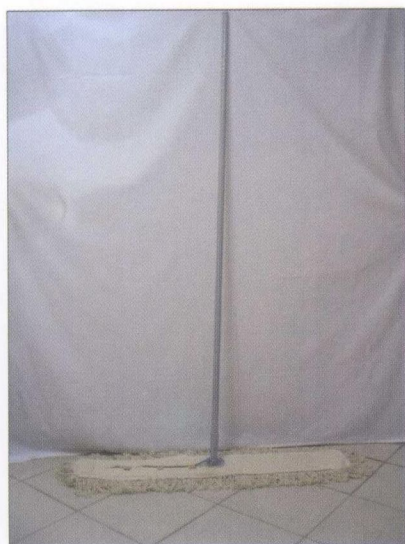
彩图 14 前腹式站姿



彩图 15 后背式站姿



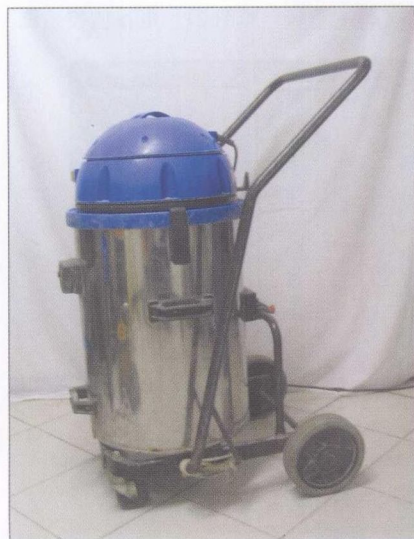
彩图 16 步姿



彩图 17 尘拖



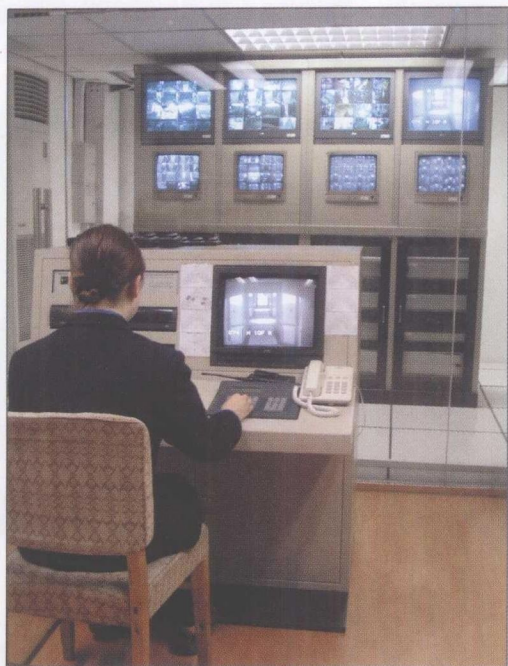
彩图 18 玻璃清洁剂



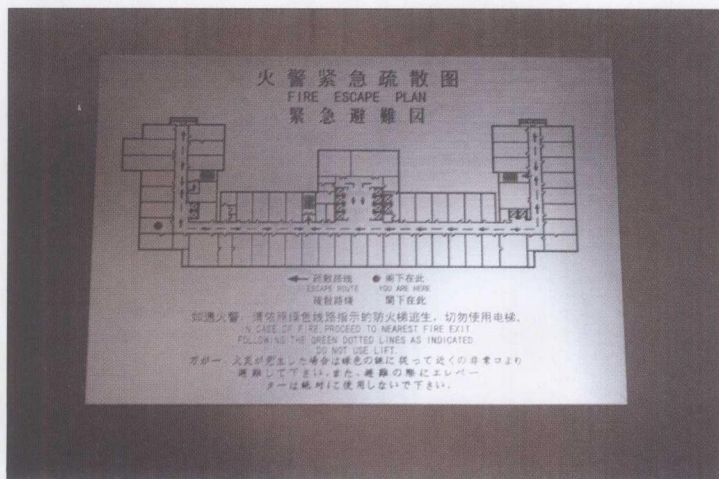
彩图 19 吸尘器



彩图 20 洗地毯机



彩图 21 电视监控系统



彩图 22 火灾紧急疏散图

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581896/58581879

传 真：(010) 82086060

E - mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街 4 号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118