

责任编辑 景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

客房服务学习手册 旅游行业培训教材研发中心组织编写 第

一北京 旅游教育出版社 2009.12

Ⅰ.跟 I.学 I.饭店 I.服务

Ⅱ.陈 I.景 I.晓 I.莉 I.景 I.晓 I.莉 I.景 I.晓 I.莉

Ⅰ.客房... Ⅱ.服务... Ⅲ.饭店—商业服务—教材 Ⅳ.757.62

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第 197427号

跟我学饭店服务
客房服务学习手册
旅游行业培训教材研发中心组织编写

出版单位	旅游教育出版社
地址	北京市朝阳区定福庄南里 5号
邮编	100029
发行电话	(010) 59000000 59000001 59000002 59000003 59000004 59000005 59000006 59000007 59000008 59000009 59000010 59000011 59000012 59000013 59000014 59000015 59000016 59000017 59000018 59000019 59000020 59000021 59000022 59000023 59000024 59000025 59000026 59000027 59000028 59000029 59000030 59000031 59000032 59000033 59000034 59000035 59000036 59000037 59000038 59000039 59000040 59000041 59000042 59000043 59000044 59000045 59000046 59000047 59000048 59000049 59000050 59000051 59000052 59000053 59000054 59000055 59000056 59000057 59000058 59000059 59000060 59000061 59000062 59000063 59000064 59000065 59000066 59000067 59000068 59000069 59000070 59000071 59000072 59000073 59000074 59000075 59000076 59000077 59000078 59000079 59000080 59000081 59000082 59000083 59000084 59000085 59000086 59000087 59000088 59000089 59000090 59000091 59000092 59000093 59000094 59000095 59000096 59000097 59000098 59000099 59000100
本社网址	www.tluc.com.cn
电子邮箱	tluc@tluc.com.cn
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开本	16开
印张	16
字数	300千字
版次	2009年 12月 第 1版
印次	2009年 12月 第 1次印刷
定价	16.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着我国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资源还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店职业培训教学工作,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资源三个系列:

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 实训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,主要运用各种流程图,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



第一单元摇基本知识篇	
模块 员摇客房部简介	
摇模块 圆摇客房部组织机构	
摇摇模块 猿摇客房基本类型	
摇摇摇摇模块 源摇客房设备	
摇摇摇摇摇摇模块 缘摇客房客用物品	
第二单元摇素质能力篇	
模块 员摇基本素质	
摇模块 圆摇职业能力	
摇摇模块 猿摇岗位职责和能力要求	
第三单元摇操作技能篇	
摇清扫操作规范	
模块 员摇基本知识	
摇模块 圆摇客房的清洁整理	
摇摇模块 猿摇公共区域的清洁保养	
摇摇摇摇模块 源摇地面的清洁保养	
摇摇摇摇摇摇模块 缘摇地毯的清洁保养	
摇摇摇摇摇摇摇摇模块 远摇墙面的清洁保养	
摇对客服务标准及规范	
模块 员摇客房服务组织形式	
摇模块 圆摇客房服务项目	



模块 对客户服务操作规范	
第四单元客房安全篇	
模块 客房安全设施介绍	
模块 火灾的处理程序及标准	
模块 盗窃事故的处理程序及标准	
模块 其他安全事故的处理程序及标准	
附录一 :员工环保须知.....	
附录二 :客房服务常用表格.....	
附录三 :客房服务员 培训举例	
后记	

第一单元



基本 知识 篇

- 模块 1 客房部简介
- 模块 2 客房部组织机构
- 模块 3 客房基本类型
- 模块 4 客房设备
- 模块 5 客房客用物品

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com



模块 1

客房部简介

摇摇知识点一 什么是客房

客房,是饭店为住店客人提供的暂时居留的场所,也就是客人在旅途中的“家”。客房是客人在饭店逗留时间最长的地方,客人对客房更有“家”的感觉。

摇摇知识点二 什么是客房部

客房部,是为饭店生产客房产品,为住店客人提供洗衣、擦鞋等多样化服务,为饭店其他部门提供布件洗涤、保管等服务,并负责饭店公共区域清洁保养的综合性部门。

摇摇知识点三 客房部的职能

- 所有客房及公共区域的清洁卫生。
- 做好宾客接待工作,提供周到的客房服务,如洗衣服务、饮料服务、访客接待、擦鞋服务等等。
- 维护和保养客房及设备。
- 控制客房的物料消耗。
- 提供客衣服务和员工制服、布件用品的洗涤和保管。



模块 2

客房部组织机构

客房部像一个快速运转的机器,是一个专职分工、层次分明、沟通性能好的有机整体。不同星级的饭店,有不同的客房组织机构。大中型饭店客房部组织机构比较完善,小型饭店客房组织机构相对来说比较简单。

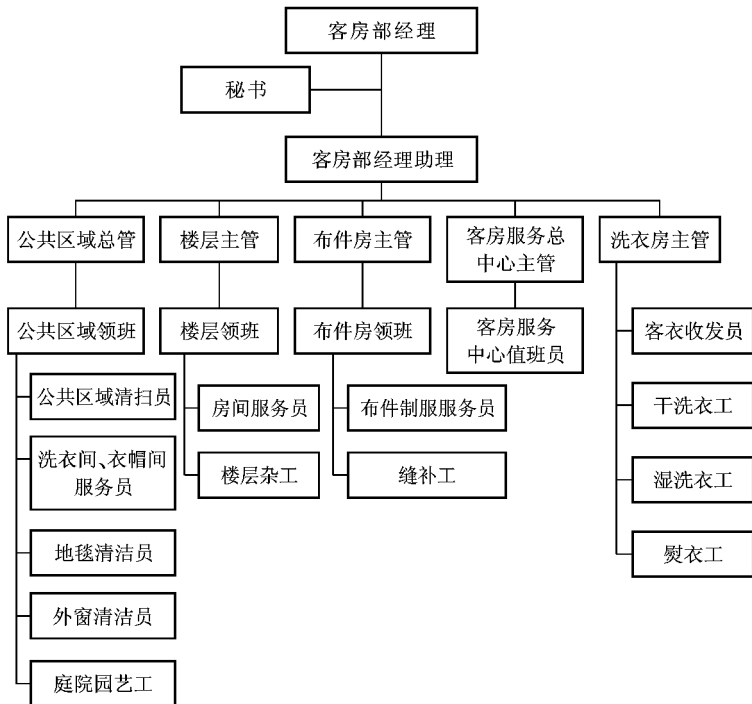
摇摇知识点一:大中型饭店客房部组织机构(如下页图所示)

摇摇主要岗位设置说明:

摇摇经理办公室。客房部设经理、经理助理各员名,另有秘书员名,早、晚两班工作人员若干名。主要负责客房部的日常性事务及与其他部门联络、协调等事宜。

摇摇布件房。布件房与客房办公室毗邻,设主管、领班各员名,另有缝补工、布件及制服服务员若干名。主要负责饭店的布件和员工制服的收发、送洗、缝补和保管。

摇摇客房楼层服务组。设总管员名,早班、晚班两个楼层主管或领班若干名,下设早班、晚班和通宵班三个楼层清洁组及早班、晚班两个楼层服务组。主要负责楼层的清洁卫生工作和接待服务工作。



大中型饭店客房部组织机构图

灑公共区域服务组。设总管 员名 ,早班、晚班及通宵主管或领班各 员名。下设早班、晚班和通宵班三个清洁组及早班、晚班两个洗手间及衣帽间服务组。因地毯、外窗的清洁工作及庭院园艺工作的专业性极强 ,所以专设地毯清洁工、外窗清洁工及园艺工。该组主要负责饭店范围内公共区域的清洁打扫以及衣帽间、洗手间的服务工作。

纒客房服务中心。设主管及值班人员若干名 ,开设早、晚、通宵三个班次 ,主要负责统一安排、调度对住客的服务工作 ,并负责失物招领事宜。

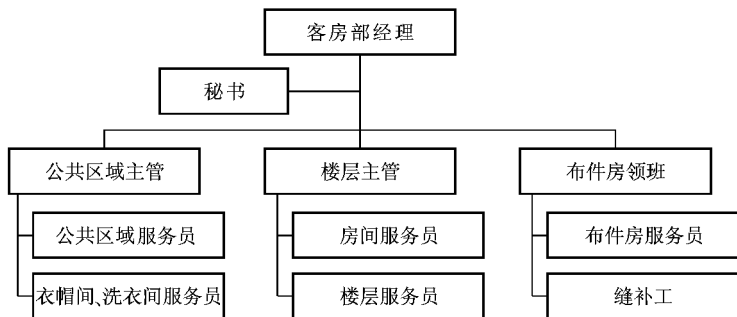
邇洗衣房。主要负责洗涤客房部、餐饮部等所需的布件、棉织品和全体员工的制服,同时提供衣物洗熨服务。有的饭店的洗衣房隶属于工程部,也有些饭店的洗衣房因其规模大而成为一个单独的洗衣部。也有不少饭店不设洗衣房,洗涤业务由专业洗衣店代理,由布件房负责送洗及接收。

摇摇知识点二:小型饭店客房部组织机构(如下图所示)

在规模较小的饭店里,客房部组织机构中的层次减少了,简洁明了地保留了三条主线:楼层客房服务组——公共区域服务组——布件房。由于不设统一调度的客房服务中心,对住客的服务工作由楼层客房服务员直接承担。为保证服务质量,设专职招待员。

公共区域服务组内不设专门的清洁工种,一些专业性强的清洁工作如地毯清洗、外墙清洁可包给专门的清洁公司。

小型饭店一般不设洗衣房,客房、餐厅等所需的布件、布巾及客房的洗熨由专业洗衣公司来承接。



小型饭店客房部组织机构图



模块 3

客房基本类型

饭店客房大致分为单间客房、套房和特殊客房三种类型。

类型一 单间客房

由一间客房所构成的“客房出租单元”称为单间客房。根据客房内的配置情况,又可细分为下列几种:

① 单人间(单房单床)。配备一张单人床。适用于从事商务旅行的单身客人居住。

② 大床间(双房双床)。配备一张双人床。这种客房较适合夫妇旅行者居住。也适合商务旅行者单人居住。

③ 双床间(双房双床)。配备两张单人床。这类客房在饭店中占极大部分,也称为饭店的“标准间”,较受团体、会议客人的欢迎。也有在双床间内配置两张双人床(双房四床),以显示较高的客房规格和独特的经营方式。

④ 三人间(三房三床)。配备三张单人床。一般在经济型饭店里配备这样的房间,此类客房较适合喜欢物美价廉的客人享用。



摇摇类型二 套房

由两间或两间以上的客房构成的“客房出租单元”,称为套房。根据其使用功能和室内装饰标准,又可细分为下列几种:

圆普通套房(悦悦悦悦悦)。普通套间,一般为两个套间。一间为卧室,配有一张大床,并与卫生间相连;另一间为起居室,设有盥洗室,内有坐便器与洗面盆。

圆商务套房(月月月月月)。此类套房,是专为从事商务活动的客人而设计布置的。一间为起居与办公室,另一间为卧室。

圆双层套房(阅阅阅阅阅)。也称立体套间,起居室在下,卧室在上,两者用楼梯连接。

圆连接套房(悦悦悦悦悦)。也称组合套间,是一种根据经营需要专门设计的两间相连的客房,用隔音性能好、均安装门锁的两扇门连接,各配有卫生间。既可作为两间独立的单间客房,也可作为套间,灵活性较大。

圆豪华套房(阅阅阅阅阅)。豪华套间的特点,在于重视客房装饰布置、房间氛围及用品配备,以呈现豪华气派。可以为两套间布置,也可以为三套间布置。三套间中除起居室、卧室外,还有一间餐室或会议室兼书房,卧室中配备大号双人床。

圆总统套房(另另另另另)。又称特套间,一般由五间以上的房间组成,包括男主人房、女主人房、会议室、书房、餐室、起居室、随从房等。装饰布置极为讲究,造价昂贵。通常,在豪华饭店才设置此类套间。

摇摇类型三 特殊客房

旅游饭店客源的多元化需求,使饭店除了拥有各种基本房间类型之外,还必须配置各种特殊楼层来满足不同宾客的需要。这些特殊楼层,一般有行政楼层客房、全套房楼层客房、女士客房、无



烟楼层客房、残疾人客房等五种。

隹行政楼层客房。又称为商务楼层客房,是为大集团、大公司的高级商务客人提供住宿、办公和洽谈业务的套房。一般是两间一套,一间为卧室,一间为办公室。办公室配有小型谈判桌和椅子或沙发,还配有传真机、打印机、两条以上电话线、电话语音留言、电视点播系统、电视电脑系统等,它以最优良的商务设施和最优质的服务,为商务客人高效率地投入紧张的工作提供一切方便。

隹除套房楼层客房。是一套带有客厅、卧室、厨房和卫生间的单独卧室客房。是为入住超过缘天以上的游客以及有能力住宿的客人提供的。国内五星级和白金五星级饭店一般都有这样的客房。

隹女士客房。是专为商务女士或女性旅游者提供的,由客厅、卫生间、卧室组成的个性化套房。客厅里有可挂连衣裙的高衣橱和衣架,浴室内有晾衣架,卫生间的洗漱用品以化妆品为主,卧室里一般配有大梳妆台。客房清洁、舒适、宽敞、明亮,客房布置有柔和、丰富、淡雅、热烈、奔放等不同的风格。

隹无烟楼层客房。是专为非吸烟的客人居住,并提供严格的无烟服务的客房。房间里没有烟灰缸,楼层有明显的无烟标志,进入楼层的工作人员和服务人员以及其他客人都是非吸烟者。

隹残疾人客房。是专为残疾人提供的无障碍客房套间。一切设备设施,都是从方便客人出入、休息和洗浴而设置。如,电梯按钮高度不超过隹缘米,卫生间的入口处无台阶,床的两边装有扶手等。



模块 4

客房设备

根据不同星级饭店的标准,客房设备配备的种类和规格也不同,常见的一般有电器、卫生洁具、家具、安全装置等。

摇摇类型一 电器

摇摇照明灯具。主要有门灯、顶灯、地灯、台灯、吊灯、床头灯等,它们既是照明设备,又是房间的装饰品。

摇摇开关。现在的客房一般采用插卡取电方式,在靠近房门的墙上装有插卡槽,只要将房卡插入其中,就可用电。在床头柜上装有电视机、地灯、床头灯、镜前灯等的开关,以及传唤服务员的按钮、请勿打扰按钮等。

知识链接

摇摇传统的床头控制板正在被淘汰,取而代之的是“一钮控制”键。也就是说,客人晚上睡觉时只需掀一个按钮就可将室内所有需要关掉的电器、灯关掉。

摇摇空调。各客房的墙面上都有空调旋钮或开关,风量分“强、



中、弱、停”四档。

灑陪响。一般在床头柜内安装音响装置,供客人收听有关节目或欣赏音乐。

纒电冰箱。有些客房配置有冰箱,提供酒品饮料,客人可根据需要付费饮用。

遽电话。房间内一般设两部电话机,一部放在床头柜上,另一部装在卫生间,可以方便客人在卫生间接听电话。

雍电热水壶或饮水机。根据客房套间的档次,配备不同的电热水壶或饮水机。

愿电视机。

知识链接

摇摇为了体现个性化服务特色,越来越多的饭店在客房中配置了许多个性化设施设备,如在床头柜和卫生间中安装紧急呼叫按钮,以备在紧急情况下,饭店服务人员与安保人员能及时赶到;在卫生间安装消防紧急呼叫喇叭,以免客人在卫生间听不到消防报警而耽误逃生。

摇摇类型二 :卫生洁具

卫生间的设备主要有洗脸台、浴缸、坐便器等。洗脸台上一般装有镜子,镜子旁边的墙上有吹风机;洗脸台下有废纸篓和体重计。浴缸有冷、热水龙头和淋浴喷头,边上有浴帘,下面铺有胶皮防滑垫。此外,还有手纸架、毛巾架及通风设备等。

摇摇类型三 安全装置

客房内一般都装有烟雾感应器和消防报警装置,门上装有窥



镜和安全链,门后张贴安全指示图,标明客人现在的位置及安全通道的方向。楼道内有安全出口指示牌。客房及楼道还装备自动灭火器,一旦发生火灾,安全阀即自动融化,水从灭火器内自动喷出。安全门上装有昼夜明亮的照明指示灯。楼道内还装有安保电视,可以监视楼层过道的情况。

摇摇类型四 家具

客房家具,有供客人休息、活动的,如沙发、座椅、茶几、床、床头柜、化妆台等;有为贮存物品用的,如客房壁柜、微型酒吧等。