

## 旅游服务与管理专业实训计划

## 旅游服务与管理专业实训计划

为了更好地发挥旅游服务与管理专业各实训室的作用，加强实训安全管理，提高实训质量，提高设备的使用率，降低损耗，增强安全意识，通过实训，学生将进一步了解旅行社和景点，主题公园及各大宾馆酒店的一般面貌和常规工作运行过程，积累专业感性认识；进一步加深对所学专业理论知识的理解，训练学生专业操作技能，作到理论与实践相结合，为以后就业打下良好基础。

| 开设年级    | 餐饮服务实训 | 客房服务实训 | 模拟导游实训 | 导游业务 | 形体训练 |
|---------|--------|--------|--------|------|------|
| 一年级上期   | √      |        |        |      | √    |
| 一年级下期   | √      |        |        |      | √    |
| 二年级上期   |        | √      | √      | √    | √    |
| 二年级下期   |        | √      | √      | √    | √    |
| 三年级顶岗实习 |        |        |        |      |      |

### 餐饮服务实训计划

#### 一、课程的性质与任务

课程是中职酒店服务与管理专业的专业必修实践课程，以培养学生实际能力为目的。主要是通过理论教学后让学生到实训室实际操作，以提高学生专业技能和应变能力。

通过理论教学和实践教学，学生应达到以下要求：

1. 能够理论联系实际，将理论与实际情况进行对照，加深对理论知识的掌握，培养学生的应变能力，特别是在实践中自如运用各项技能、技巧能力。

2. 培养学生严谨的工作态度和踏实的工作作风。

#### 二、课时分配 64 课时

#### 三、实训项目和要求

实训项目一：托盘

1. 轻托
2. 重托

实训要求：明确托盘的种类、用途和托盘的操作方法，托盘操作时，要求讲究卫生、注重安全、托平走稳、汤汁不洒、菜型不变。

#### 实训项目二：餐巾折花

1. 餐巾的作用、种类、规格
2. 餐巾花的种类：动物、植物、实物
3. 餐巾折花的基本手法

实训要求：了解餐巾的作用、种类、规格，掌握餐巾花式的种类、餐巾折花的基本手法等。

#### 实训项目三：摆台

1. 中餐宴会摆台
2. 中餐零点摆台

实训要求：掌握中餐摆台的规范，铺设后的餐台做到台型设计考究、合理，席位安置有序、规范。

#### 实训项目四：斟酒

1. 酒水准备和示酒
2. 准备酒杯
3. 开酒瓶
4. 斟酒

实训要求：了解酒水的准备、酒杯的准备、酒瓶的开启、斟酒的顺序、掌握斟酒基本技能。

#### 实训项目五：席间服务

1. 餐前准备
2. 开餐服务
3. 就餐服务
4. 餐后服务

实训要求：把握餐饮服务的主要过程及规范，提供迅速有效的操作和服务。

#### 实训项目六：铺台布

实训目的：通过对中餐台布和西餐台布的铺法的讲解，使学生对铺台布的三种方法有一个全面的了解。通过操作训练，使学生在规定时间内铺完中西餐台布，中餐台布在30—40秒种内完成，西餐台布在2分钟内完成。

#### 实训项目七：宴会服务

实训目的：通过讲解宴会服务程序，使学生正握宴会的准备及宴会的服务程序，做到服务规范。通过教学，使学生树立即要学好理论，又要练好技能的思想。

## 客房服务实训计划

### 一、课程的性质与任务

课程是中职酒店服务与管理专业的专业必修实践课程，以培养学生实际能力为目的。主要是通过理论教学后让学生到实训室实际操作，以提高学生专业技能和应变能力。

通过理论教学和实践教学，学生应达到以下要求：

1. 能够理论联系实际，将理论与实际情况进行对照，加深对理论知识的掌握，培养学生的应变能力，特别是在实践中自如运用各项技能、技巧能力。

2. 培养学生严谨的工作态度和踏实的工作作风。

### 二、课程及课时分配

64 课时

### 三、实训项目和要求

#### 实训项目一：现场教学-了解客房部

#### [实训指导]

|        |  |
|--------|--|
| 实训项目名称 | 了解客房部  |
| 实训时间   | 4 学时   |
| 实训要求   | 认识客房设施和客房设备用品，了解客房部管辖区域业务分工，了解客房部组织机构设置。   |
| 实训准备   | 1、事先联系高星级酒店客房部，确定时间，明确详细安排。<br>2、学生统一着制服。  |
| 实训方法   | 1、参观客房部前台和后台主要区域，包括主要房型，房务中心、楼层客房工作间、布草房等。<br>2、在参观过程中，任课教师带队，安排客房部管理人员或培训师对酒店客房部的机构设置情况，各区域职能及主要岗位职责进行讲解。 |

作业：客房产品描述。作业要求：对现场教学酒店客房设施与后台区域的功能布局进行描述。要求字数 1000 以上。

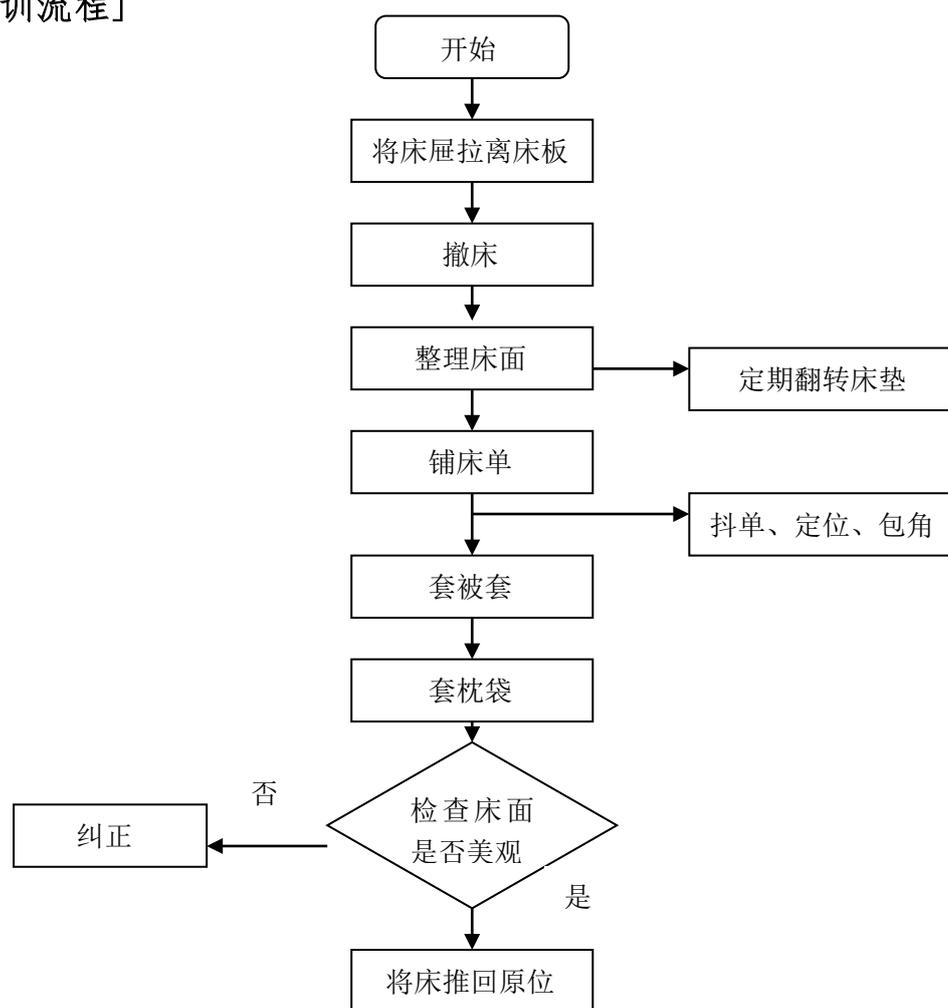
## 实训项目二：中式铺床

中式铺床，是按照我国传统的风俗习惯配备和整理床铺，是近几年在星级饭店又重新兴起的铺床方法。其优点是：便于客人入睡时进入被窝，符合人性化管理的要求并具有民族特点。中式铺床除边角不包外，其他程序与西式做床一样。

### [实训指导]

|        |  |
|--------|--|
| 实训项目名称 | 中式铺床   |
| 实训岗位   | 客房运作者  |
| 实训时间   | 课堂实训 6 学时，课后 6 学时                                |
| 实训要求   | 三线对齐、四角相同、床面紧绷、枕线分明、床罩均匀下垂直；训练结束后，学生应在 3 分钟内完成铺床 |
| 实训准备   | 西式床一张、棉床垫一条、床单两条、枕袋两条、枕芯两个、薄棉被一条、装饰带一个           |
| 实训方法   | 先按 8 人一组由老师进行示范，然后每人分别进行实际操作                     |

### [实训流程]



[实训内容]

| 程序/项目         | 标准   |
|---------------|--|
| 1、将床拉到容易操作的位置 | (1) 屈膝下蹲，用手将床架连同床垫慢慢拉出约 50 厘米左右<br>(2) 将床、床垫拉平放正，检查床垫四周的松紧带是否脱落，注意床垫卫生状况，如有污迹，破损等应撤换干净<br>(3) 留意席梦思上所写的数字是否本季度标准                           |
| 2、铺床单         | (1) 将第一条床单铺在床上（包单、包边、包角），床单正面向上，中折线居床的正中位置，均匀地留出床单四边，使之能包住床垫<br>(2) 四个角式样，角度一致包成直角，四个角均匀，紧密。席梦思四边多余的床单分别塞入床与床托中间                           |
| 3、套被套         | (1) 被套平铺在床上，开口在床尾，被套无污迹，无破损<br>(2) 从开口处将两手伸进被套，首先将被套反面朝外，将被套的两角处对准被子的两角，然后将被套翻身，拉平被套，四角塞入后，对准整平，开口处在床尾，铺在床上，床头部分向上折起 25 公分；后面下垂部分跟地毯齐平，并拉挺 |
| 4、套枕套         | (1) 将枕芯装入枕套；不能用力拍打枕头<br>(2) 将枕头放准床头的正中，距床头约 5 厘米；两张单人床枕套口与床头柜方向相反，双人床枕套口互对，单人床和双人床的枕头与床两侧距离相等  |
| 5、将床推回原位      | (1) 放上床尾带及靠垫，床尾带必须要平整，两边均匀下垂，靠垫放在枕头前<br>(2) 用腿部力量将床缓缓推进床头板，再检查一遍床是否铺得整齐，美观，并整理床裙，保持自然下垂，整齐   |

[实训考核]

中式铺床实训测试表

组别：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_

| 序号 | 考核内容 | 考核要点 | 评分标准             | 配分 | 扣分 | 得分 |
|----|------|------|------------------|----|----|----|
| 1  | 拉床   | (1)  | (1) 未将床拉开操作扣 1 分 | 10 |    |    |

|   |     |   |   |    |  |  |
|---|-----|---|---|----|--|--|
|   |     | <p>屈膝下蹲，将床拉出 50 厘米</p> <p>(1) 检查整理床垫</p>  | <p>(2) 拉床时动作错误扣 1 分</p> <p>(3) 床身离开床头板不足 50 厘米扣 2 分</p> <p>(4) 未检查整理床垫扣 2 分</p> <p>(5) 其他扣 4 分</p>  |    |  |  |
| 2 | 铺床单 | <p>(1) 抖单</p> <p>(2) 定位</p> <p>(3) 包角</p>   | <p>(1) 抖单动作要领有误扣 1 分</p> <p>(2) 抖单后床单中线没有居中扣 2 分</p> <p>(3) 未定位而直接包角扣 2 分</p> <p>(4) 包角未达到 45 度角扣 1 分</p> <p>(5) 其他扣 4 分</p>                                      | 20 |  |  |
| 3 | 套被套 | <p>(1) 被套平铺在床上，开口在床尾</p> <p>(2) 从开口处将两手伸进被套，首先将被套反面朝外，将被套的两角处对准被子的两角，然后将被套翻身，拉平被套，四角塞入后，对准整平，开口处在床尾，铺在床上，床头部分向上折起 25 公分；后面下垂部分跟地毯齐平，并拉挺</p> | <p>(1) 未按要领展开被套扣 1 分</p> <p>(2) 被套的开口不在床尾扣 2 分</p> <p>(3) 套好被套后四角未对准扣 2 分</p> <p>(4) 床头部分未折起 25 公分扣 1 分</p> <p>(5) 床尾部分着地扣 1 分</p> <p>(6) 其他扣 3 分</p>             | 30 |  |  |
| 4 | 套枕头 | <p>(1) 将枕芯装入枕套；不能用力拍打枕头</p> <p>(2) 将枕头放准床头的正中，距床头约 5 厘米</p> <p>(3) 两张单人床枕套口与床头柜方向相反，双人床枕套口互对，单人床和双人床的枕头与床两侧距离相等</p>                         | <p>(1) 套枕袋动作不规范扣 1 分</p> <p>(2) 枕袋四角未饱满挺实扣 1 分</p> <p>(3) 套好的枕头未放置床的正中间且距床头不到 5 厘米扣 1 分</p> <p>(4) 枕袋口摆放的方向错误扣 2 分</p> <p>(5) 枕面上留下手痕扣 1 分</p> <p>(6) 其他扣 4 分</p> | 20 |  |  |

职业教育中心国家示范校建设材料

---

|   |  |     |                  |    |  |  |
|---|--|-----|------------------|----|--|--|
| 5 |  | (1) | (1) 床身推回原位置后有歪斜扣 | 20 |  |  |
|---|--|-----|------------------|----|--|--|

|        |  |  |     |  |  |
|--------|--|--|-----|--|--|
| 将床推回原位 | 放上床尾带及靠垫，床尾带必须要平整，两边均匀下垂，靠垫放在枕头前<br>(2) 用腿部力量将床缓缓推进床头板，再检查一遍床是否铺得整齐，美观，并整理床裙，保持自然下垂，整齐 | 2 分<br>(2) 床尾带及靠垫放置错误扣 2 分<br>(3) 没有最后查看扣 1 分<br>(4) 对不够整齐，造型不够美观的床面未加整理扣 1 分<br>(5) 其他扣 4 分 |     |  |  |
| 合计     |  |  | 100 |  |  |

考核时间：            年    月    日                            考评教师签名： \_\_\_\_\_

### 实训项目三：西式铺床

西式床的铺设方法，由于各饭店的要求不同，多少有些差异，但就其操作方法而言，主要有直角包床和 45 度角包床两种方法。在此我们主要介绍直角包床法。

#### [实训指导]

|        |  |
|--------|--|
| 实训项目名称 | 西式铺床   |
| 实训岗位   | 客房运作者  |
| 实训时间   | 课堂实训 4 学时，课后 4 学时                                |
| 实训要求   | 三线对齐、四角相同、床面紧绷、枕线分明、床罩均匀下垂直；训练结束后，学生应在 3 分钟内完成铺床 |
| 实训准备   | 西式床一张、棉床垫一条、床罩一条、床单两条、枕袋两条、枕芯两个、毛毯一条             |
| 实训方法   | 先按 8 人一组由老师进行示范，然后每人分别进行实际操作                     |

#### [实训内容]

| 程序/项目  | 标            准   |
|--------|--|
| 1、拉床   | (1) 站立在床尾 30 厘米处，两脚前后交叉一足距离，屈膝下蹲并重心前倾，用双手握紧床尾部，将床屈连同床垫同时慢慢拉出<br>(2) 最后使床身离开床头板 50 厘米 |
| 2、摆正床垫 | (2) 将床垫与床垫边角对齐<br>(3)  |

|          |  |
|----------|--|
|          | 根据床垫四边所标明的月份字样，将床垫定期翻转，使其受力均匀平衡  |
| 3、整理棉褥   | 用手把棉褥理顺拉平，发现污损棉褥要及时更换  |
| 4、铺第一条床单 | <p>(1) 抖单：站在床尾中间位置（或床的一侧居中位置），折叠的床单正朝上，纵向打开，两手分开，用拇指和食指捏住第一层，其他三指托住后三层，将床单朝前方抖开，使床单头部抛向床头</p> <p>(2) 抖单后要使床单中线居中，向两侧的对折线与床垫边沿同等距离</p> <p>(3) 定位：抖单同时标准方向和距离，有褶皱的卷边要稍加整理，定位前可将床单的头部先包进</p> <p>(4) 包角：掀起床垫尾部将床单塞入夹缝，右手将左面垂下的床单捏起呈 45 度角，左手将角部分的床单向内推入，然后右手放下床单折成直角，左手将垂下的床单全部塞入夹缝，按对称手法将其他角依顺时针或逆时针顺次包好。</p> |
| 5、铺第二条床单 | <p>(1) 抖单方法同前</p> <p>(2) 抖单后使床单中线居中，中折线与第一床单对称，三面均匀</p> <p>(3) 床单头部与床头板对齐</p>  |
| 6、铺毛毯    | <p>(1) 手持毛毯尾部，将毛毯前部抛向床头。轻轻后提毛毯，至毛毯前部与床头相距离 35 厘米处放下毛毯</p> <p>(2) 毛毯平铺且商标朝外在床尾下方，毛毯中线与床单中线对齐</p> <p>(3) 包角：用双手将毛毯尾部连同第二条床单下垂部分填入床屉和床垫的夹缝中，床尾两角包成直角。</p> <p>(4) 包边：将第二条床单由床头部向上反卷包住毛毯头，将床两则垂下毛毯同第二条床单一起填入床垫与床屉间的夹缝</p>   |
| 7、套枕袋    | <p>(1) 把枕芯横放在床面上，左手抖开枕袋平铺床上，张开袋口，用右手捉住枕芯的两个前角，从枕袋开口处送入直至袋端，然后将枕芯两角推至两角端部</p> <p>(2) 用两手提起枕袋口轻轻抖动，使枕芯自动滑入，装好的枕芯要把枕袋四角冲齐</p>   |
| 8、放置枕头   | <p>(1) 将套好的枕头放置床的正中，单人床（房间一张床）将枕袋口反向于床头柜，两个枕头各保持 20 厘米厚度重叠摆放，离床头 1 厘米</p> <p>(2) 双人床放枕头时，将四个枕头两个一组重叠，枕套口方向相对，当房间有两张单人床时，也要将两床枕套口反向于床头柜，摆放枕头要求一致</p> <p>(3) 枕头放好后要进行整形，轻推枕面，使四角饱满挺实，注意不要在枕面上留下手痕</p>  |
| 9、盖床罩    | <p>(1) 把折好的床罩放在床中央横向打开</p> <p>(2) 双手把床罩尾部拉至床尾下离地成 5 厘米处（扣准床尾两角）；将床罩头部抛向床头，使床罩平铺床上</p>  |

|           |  |
|-----------|--|
|           | <p>(3) 抛床罩时注意以腿顶住垂下之床罩，床罩下摆不要着地；站在床头位置将床罩置于枕头上边，下垂 10 厘米，将床罩其下部分分别均匀填入上下枕头缝之中</p> <p>(4) 整理床罩头部，使处于枕头上的床罩平整，两侧呈流线型自然由枕头边垂至床侧，处于上下枕头夹缝中的床罩自然向两侧铺呈流线型至端处</p> |
| 10、将床推回原位 | <p>(1) 把床身缓缓推回原位置</p> <p>(2) 最后再将做完的床查看一次，对不够整齐，造型不够美观的床面，尤其是床头部分，用手稍加整理</p>   |

[实训测试]

西式铺床实训考核表

组别：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_

| 序号 | 考核内容   | 考核要点  | 评分标准   | 配分 | 扣分 | 得分 |
|----|--------|---|--|----|----|----|
| 1  | 拉床     | (1) 屈膝下蹲，将床拉出 50 厘米                                   | (1) 未将床拉开操作扣 2 分<br>(2) 拉床时动作错误扣 1 分<br>(3) 床身离开床头板不足 50 厘米扣扣 2 分<br>(4) 其他扣 5 分 | 10 |    |    |
| 2  | 摆正床垫   | (1) 将床垫与床垫边角对齐<br>(2) 根据床垫四边所标明的月份字样，将床垫定期翻转，使其受力均匀平衡 | (1) 床垫与床垫边角未对齐扣 2 分<br>(2) 床垫四边所标明的月份字样不符合要求扣 2 分<br>(3) 其他扣 6 分                 | 10 |    |    |
| 3  | 整理棉褥   | (1) 用手把棉褥理顺拉平<br>(2) 发现污损棉褥要及时更换                      | (1) 未把棉褥理顺拉平扣 2 分<br>(2) 发现污损棉褥未及时更换扣 2 分<br>(3) 其他扣 6 分                         | 10 |    |    |
| 4  | 铺第一条床单 | (1) 抖单<br>(2) 定位<br>(3) 包角                            | (1) 抖单动作有误扣 1 分<br>(2) 抖单后床单中线没有居中扣 3 分<br>(3) 未定位而直接包角扣 2 分<br>(4) 包角未达到直角扣 1 分 | 10 |    |    |

职业教育中心国家示范校建设材料

---

|  |  |  |             |  |  |  |
|--|--|--|-------------|--|--|--|
|  |  |  | (5) 其他扣 3 分 |  |  |  |
|--|--|--|-------------|--|--|--|

职业教育中心国家示范校建设材料

|   |        |  |  |    |  |  |
|---|--------|--|--|----|--|--|
| 5 | 铺第二条床单 | <p>(1) 抖单方法同前</p> <p>(2) 抖单后使床单中线居中,中折线与第一床单对称,三面均匀</p> <p>(3) 床单头部与床头板对齐</p>  | <p>(1) 抖单后床单中线未居中扣 3 分</p> <p>(2) 中折线与第一床单不对称扣 3 分</p> <p>(3) 床单头部与床头板未对齐扣 2 分</p> <p>(4) 其他扣 2 分</p>                                    | 10 |  |  |
| 6 | 铺毛毯    | <p>(1) 毛毯定位,与床头相距离 35 厘米,毛毯中线与床单中线对齐</p> <p>(2) 毛毯平铺且商标朝外在床尾下方</p> <p>(3) 毛毯包角</p> <p>(4) 毛毯包边</p>   | <p>(1) 毛毯前部与床头相距离未达到 35 厘米扣 2 分</p> <p>(2) 毛毯商标未朝外且在床尾下方扣 2 分</p> <p>(3) 毛毯包角不符合要求扣 2 分</p> <p>(4) 毛毯表面松垮不平整扣 2 分</p> <p>(5) 其他扣 2 分</p> | 10 |  |  |
| 7 | 套枕袋    | <p>(1) 套枕袋</p> <p>(2) 用 两手提起枕袋口轻轻抖动,使枕芯自动滑入,装好的枕芯要把枕袋四角冲齐</p>  | <p>(1) 套枕袋动作不规范扣 2 分</p> <p>(2) 枕袋四角未饱满挺实扣 2 分</p> <p>(3) 其他扣 6 分</p>  | 10 |  |  |
| 8 | 放置枕头   | <p>(1) 将套好的枕头放置床的正中,单人床将枕袋口反向于床头柜,两个枕头各保持 20 厘米厚度重叠摆放,离床头 1 厘米</p> <p>(2) 双人床放枕头时,将四个枕头两个一组重叠,枕套口方向相对,当房间有两张单人床时,也要将两床枕套口反向于床头柜,摆放枕头要求一致</p> <p>(3) 枕头放好后要进行整形,轻推枕面,使四角饱满挺实,不要在枕面上留下手痕</p> | <p>(1) 套好的枕头未放置床的正中间扣 2 分</p> <p>(2) 枕袋口摆放的方向错误扣 2 分</p> <p>(3) 枕头放好后没有进行整形四角不够饱满挺实扣 2 分</p> <p>(4) 枕面上留下手痕扣 1 分</p> <p>(5) 其他扣 3 分</p>  | 10 |  |  |
| 9 | 盖床     | (1)  | (1) 打开床单动作不规范扣 1 分   | 10 |  |  |

|    |        |  |   |     |  |
|----|--------|--|---|-----|--|
|    | 罩      | 把折好的床罩放在床中央横向打开<br>(2) 床罩尾部拉至床尾下离地成 5 厘米处(扣准床尾两角)<br>(3) 整理床罩头部,使处于枕头上的床罩平整,两侧呈流线型自然垂至床侧 | (2) 床罩尾部着地扣 1 分<br>(3) 床罩尾部未扣准床尾两角扣 1 分<br>(4) 床罩头部其下部分未能均匀填入上下枕头缝之中扣 1 分<br>(5) 床面不平整, 两侧不均匀扣 2 分<br>(6) 其他扣 4 分 |     |  |
| 10 | 将床推回原位 | (1) 把床身缓缓推回原位<br>(2) 最后再将做完的床查看一次, 对不够整齐, 造型不够美观的床面, 尤其是床头部分, 用手稍加整理                     | (1) 床身推回原位置后有歪斜扣 2 分<br>(2) 没有最后查看扣 2 分<br>(3) 对不够整齐, 造型不够美观的床面未加整理扣 2 分<br>(4) 其他扣 4 分                           | 10  |  |
| 合计 |        |  |   | 100 |  |

考核时间:            年    月    日    考评教师签名: \_\_\_\_\_

### 实训项目四：走客房清扫

对当天结账离店客人的客房进行清扫, 称为走客客房的清扫。走客房清扫是客房运作者的一项重要工作, 是一项最为经常和广泛的工作, 作为客房运作者, 只有尽心尽职, 才能使饭店客房永远保持整齐、干净和富有魅力。本节将说明如何收拾床铺、整理床铺以及擦拭客房家具。

#### [实训指导]

|        |   |
|--------|---|
| 实训项目名称 | 走客房清洁   |
| 实训岗位   | 客房运作者   |
| 实训时间   | 课堂实训 6 学时, 课后实训 4 学时                          |
| 实训要求   | 按走客房清洁操作规范进行操作, 使之达到饭店规定的质量标准                 |
| 实训准备   | 三星级客房一间, 按三星级饭店客房的配置的有关数量准备客房用品、清洁车、客房运作者工作表单 |
| 实训方法   | 场景设计与实训操作                                     |

[实训内容]

| 程序/项目                              | 标 准   |
|------------------------------------|---|
| 1、准备工作                             | (1) 将工作车停放在被清扫的客房门口，调整好工作车的位置<br>(2) 将备好的吸尘器也一并放在门口的一侧  |
| 2、进房                               | (1) 按进房程序进房<br>(2) 将房门完全打开，直到该房间清扫完毕<br>(3) 如房内有异味，必要时可喷些空气清新剂<br>(4) 在工作单上填写房间号码与进房时间。要求按实际时间填写，不得清洁完毕后再填写   |
| 3、拉开窗帘、<br>打开窗户，换气<br>扇，观察室内情<br>况 | (1) 检查空调是否正常，然后将空调开关关上<br>(2) 使房内光线充足，空气流通<br>(3) 拉窗帘时，应检查窗帘是否有脱钩或损坏现象<br>(4) 检查窗帘钩和窗户的状态是否完好<br>(5) 检查客人是否有遗留物品和设备用品有无丢失和损坏，以便及时报告主管   |
| 4、清理烟灰缸和<br>垃圾                     | (1) 将烟灰缸里的烟灰倒入指定的垃圾桶内，在浴室内洗净，用布擦干、擦净<br>(2) 清理纸篓(垃圾桶)<br>(3) 在房内按顺时针或逆时针方向走一圈，将地上的垃圾拾起来<br>(4) 将烟灰缸内的杂物和熄灭的烟蒂、垃圾桶内的垃圾倒入车上的废物袋中，将用过的牙具、肥皂，收集在垃圾袋内，统一分解，其中一部分留用清洁，一部分作为废品回收，烟缸放入卫生间 |
| 5、整理器皿                             | (1) 如房内有客人用过的餐具，则将房内的餐具清洁干净后移出房外，放在指定地点并打电话通知房务中心<br>(2) 撤出脏的茶具，放入消毒间备洗，更换电热水壶内的水，小心谨慎，轻拿轻放，操作轻   |
| 6、检查灯具与设<br>施设备                    | (1) 打开所有照明灯具，检查是否完好有效，然后视情况关灯<br>(2) 检查门、窗、墙面、天花板、地毯以及各种家具是否完好<br>(3) 若有损坏，及时向房务中心报修，在客房清洁报表维修栏内做好记录<br>(4) 将报修记录报告领班   |
| 7、撤掉脏布草                            | (1) 逐层将床单撤掉，把脏的布件放进清洁车内<br>(2) 撤掉浴室的脏布草，把脏的布草放进清洁车内   |

|  |     |
|--|-----|
|  | (3) |
|--|-----|

|                 |   |
|-----------------|---|
|                 | <p>在撤脏布草的同时检查是否有丢失或损坏现象；如发现床单、褥垫有破损及受污染情况，应报告领班，另行放置</p> <p>(4) 把撤下的布件放到清洁车内</p> <p>(5) 收去脏布件后放入相应数量的干净布件，放置在椅子上</p>  |
| 8、铺床            | 按铺床的操作程序操作  |
| 9、擦试灰尘，<br>检查设备 | <p>(1) 房门：房门应从上到下、从内到外抹净；把窥镜、防火通道擦干净；看门锁是否灵活；“请勿打扰”牌、早餐牌有无污迹</p> <p>(2) 风口与走廊灯：风口与走廊一般是定期擦试。擦走廊灯时注意使用干抹布</p> <p>(3) 壁柜：把整个壁柜擦净。抹净衣架、挂衣棍，检查、衣刷和鞋拔件拐是否齐全</p> <p>(4) 酒柜：擦净小酒吧内外。检查冰箱运转是否正常，温度是否适宜，并记住需要补充的物品</p> <p>(5) 行李架(柜)：擦净行李架内外，包括面和挡板</p> <p>(6) 写字台、化妆台：擦试写字台抽屉，应逐个拉开擦，同时检查洗衣袋、洗衣单及礼品袋有无短缺。擦试梳妆镜面要用一张潮的和一张干的抹布擦试。检查写字台物品及服务夹内短缺和破旧物品，准备补充</p> <p>(7) 电视机：用干抹布擦净电视机外壳和底座的灰尘，然后打开开关，检查电视机有无图像，频道选用是否准确，颜色是否适中，画面是否清晰，音量是否适中</p> <p>(8) 地灯：用干抹布抹净灯泡、灯罩和灯罩。注意收拾好电线</p> <p>(9) 窗台：窗台先用湿抹布，然后再用干抹布擦试干净。推拉式玻璃窗的滑槽如有沙料，可用刷子加以清除</p> <p>(10) 沙发、茶几。擦试沙发时，可用干布掸去灰尘，清理沙发背与沙发垫之间内存的脏物。茶几先用湿抹布擦去脏迹，然后用干抹布擦试干净，保持其光洁度</p> <p>(11) 床头板：用干抹布擦试床头灯泡、灯罩、灯架及床头挡板，切忌用湿抹布擦试</p> <p>(12) 床头柜：检查床柜各种开关，如有故障，立即通知维修。擦试电话时，首先用耳朵听电话有拨号音，且话音清晰，音量适中，然后用湿抹布抹去话筒灰尘及污垢，用酒精棉球擦试话机。检查放在床柜上的服务用品是否齐全，是否有污迹或客人用过，检查 DND 灯的功能，确保能工作正常</p> |

## 职业教育中心国家示范校建设材料

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | <p>(13) 装饰画：先用湿抹布擦试画框，然后再用干抹布擦试画面，摆正挂画</p> <p>(14) 空调开关。用干抹布擦去空调开关上的灰尘。空调四季都设置在 1 档 20 度，调至“ON”</p>  |
| 10、按饭店的数量和摆放规格添补客用品和宣传品 | <p>(1) 用干净托盘带进消毒过的茶具、玻璃杯等</p> <p>(2) 更换添补物品均应无水迹和脏迹</p>  |
| 11、吸尘                   | <p>(1) 按地毯表层毛的倾倒方向进行吸尘，由里到外，注意梳妆凳、沙发下，窗帘、门后均要吸到</p> <p>(2) 吸尘同时拉好纱帘、关好玻璃窗、调整好家具摆件</p>  |
| 12、清洁卫生间                | 按清洁卫生间的程序操作  |
| 13、环视检查房间整体             | <p>(1) 环视整个房间是否打扫干净，物品摆放规格是否到位</p> <p>(2) 检查是否有抹布等遗留在房内</p> <p>(3) 清洁窗台及全身镜，确保光亮、干净、无尘</p> <p>(4) 发现有漏项应及时改正</p> <p>(5) 窗帘应保持干净、无污迹、无破损；厚窗帘褶皱自然整齐，确保无脱钩、并拉开到最靠边；纱帘应拉拢合缝，保持自然下垂</p>   |
| 14、离开房间                 | <p>(1) 将吸尘器拉离房间</p> <p>(2) 将抹布、工作篮等清洁用品放回工作车内</p> <p>(3) 关灯</p> <p>(4) 对门锁及门锁孔进行检查，确保门锁孔内无异物</p> <p>(5) 锁门后对大门进行安全检查，推动房门，确认确实上锁后方可离开</p> <p>(6) 在工作报表上记录出房时间</p>  |
| 15、填写工作报表               | <p>(1) 填写进出客房即时房态和进出的时间</p> <p>(2) 写明准确清洁时间</p> <p>(3) 填写客用品使用与补充数量，各类易耗品、纸制品及棉织品的消耗情况等</p> <p>(4) 填写需要维修的项目和特别注意事项</p> <p>(5) 在每一行的备注栏中应该写明尚未补充的物品或其他需要跟进的事项等</p> <p>(6) 在报表下面的各栏（维修栏、客衣栏、小酒吧栏、借用物品栏、报损物品栏、计划卫生栏）中写明相应的内容</p> |

[实训测试]

### 走客房清洁实训考核表

组别：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_

| 序号 | 考核内容     | 考核要点   | 评分标准  | 配分 | 扣分 | 得分 |
|----|----------|--|---|----|----|----|
| 1  | 准备工作     | 1、工作车停放的位置。<br>2、吸尘器放置的位置                                  | 1、工作车未停放在被清扫的客房门口扣 1 分。<br>2、吸尘器没有一并放在门口的一侧扣 1 分<br>3、其他扣 3 分   | 5  |    |    |
| 2  | 进房       | 1、按进房程序进房<br>2、开门清扫作业直至清扫完毕<br>3、及时填写报表                    | 1、未按进房程序进房扣 2 分<br>2、未将房门完全打开清扫扣 1 分<br>3、未及时填写进房报表扣 1 分<br>4、其他扣 1 分   | 5  |    |    |
| 3  | 开窗换气观察   | 1、开窗，关空调<br>2、检查房间设备有无异常<br>3、观察有无客人遗留物品<br>4、有问题及时向上级报告   | 1、未开窗扣 1 分<br>2、未关空调扣 1 分<br>3、未检查空调是否正常扣 1 分。<br>4、未检查窗帘是否完好扣 1 分<br>5、没有观察房间扣 1 分<br>6、有问题未及时报告主管扣 1 分<br>7、其他扣 4 分 | 10 |    |    |
| 4  | 清理烟灰缸和垃圾 | 1、清理烟灰缸<br>2、清理纸篓（垃圾桶）<br>3、清理房间垃圾或器皿<br>4、清理卫生间垃圾         | 1、未按规定清理烟灰缸扣 1 分。<br>2、未按规定清理纸篓（垃圾桶）扣 1 分。<br>3、未按规定清理房间垃圾扣 1 分。<br>4、未按要求清理卫生间垃圾扣 1 分。<br>5、其他扣 5 分                  | 10 |    |    |
| 5  | 检查灯具与设施  | 1、检查所有灯具是否完好<br>2、检查门、窗、墙面、天花板、地毯以及各种家具是否完好<br>3、将报修记录报告领班 | 1、未检查房间家具设备是否完好扣 4 分。<br>2、检查不全面扣 2<br>3、未将报修记录报告领班扣 1 分。<br>4、其他扣 3 分  | 10 |    |    |
| 6  |          | 1、逐层撤去床单，  | 1、未逐层撤单扣 2 分  | 10 |    |    |

职业教育中心国家示范校建设材料

---

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

职业教育中心国家示范校建设材料

|    |          |   |  |    |  |  |
|----|----------|---|--|----|--|--|
|    | 撤掉脏布草    | <p>2、 逐个检查布件有无损坏</p> <p>2、 将有问题的布件单独放置</p> <p>3、 将脏的布件放置于工作上</p>  | <p>2、 未检查布件扣 2 分</p> <p>3、 未将有问题的布件单独放置扣 1 分。</p> <p>4、 未将脏布件放置于工作车上扣 1 分</p> <p>5、 其他扣 4 分</p>  |    |  |  |
| 7  | 抹尘检查设备   | <p>1、 抹尘的顺序</p> <p>2、 抹尘的同时检查调试设备</p> <p>3、 抹尘用的抹布干湿分开</p>  | <p>1、 抹尘的顺序混乱扣 2 分</p> <p>2、 抹尘时忘记检查调试设备扣 2 分</p> <p>3、 抹尘与检查设备作业时有遗漏扣 1 分</p> <p>4、 抹布干湿混淆扣 1 分</p> <p>5、 其他扣 4 分</p>                 | 10 |  |  |
| 8  | 补充客用品    | <p>1、 补充客用物品用干净托盘带进消毒过的茶具、 玻璃杯等</p> <p>2、 更换添补物品均应无水迹和污迹</p>  | <p>1、 补充的客用品数量不足扣 2 分。</p> <p>2、 客用品摆放位置不规范扣 2 分。</p> <p>3、 客用品补充有遗漏扣 2 分</p> <p>4、 其他扣 4 分</p>  | 10 |  |  |
| 9  | 吸尘       | <p>1、 吸尘按地毯表层毛的倾倒方向进行吸尘,由里到外方向与顺序</p> <p>2、 吸尘的同时调整家具与摆件。</p>   | <p>1、 未按由里到外方向吸尘扣 1 分。</p> <p>2、 吸尘时有遗漏之处扣 1 分</p> <p>3、 吸尘时未关窗拉上窗帘扣 1 分。</p> <p>4、 没有调整好家具摆件扣 2 分。</p> <p>5、 其他扣 5 分</p>              | 10 |  |  |
| 10 | 审视房间整体效果 | <p>1、 环视整个房间是否打扫干净,</p> <p>2、 检查物品摆放规格是否到位</p> <p>3、 检查是否有抹布等遗留在房内</p> <p>4、 发现有漏项应及时改正</p> <p>5、 房间整体效果美观并符合要求</p> | <p>1、 未环视整个房间是否打扫干净,物品摆放规格是否到位扣 2 分</p> <p>2、 有抹布等遗留在房内扣 1 分</p> <p>3、 发现有漏项未及时改正扣 1 分</p> <p>4、 房间整体效果有缺陷扣 2 分。</p> <p>5、 其他扣 4 分</p> | 10 |  |  |
| 11 | 离开房间     | <p>1、 撤离所有清扫房间的工具放回到工作车上。</p>   | <p>1、 在房间遗留清扫房间的工具扣 2 分。</p>   | 10 |  |  |

职业教育中心国家示范校建设材料

---

|  |  |      |            |  |  |  |
|--|--|------|------------|--|--|--|
|  |  | 2、关灯 | 2、未关灯扣 1 分 |  |  |  |
|--|--|------|------------|--|--|--|

|    |                |                  |  |     |  |  |
|----|----------------|------------------|--|-----|--|--|
|    | 填写<br>工作<br>报表 | 3、锁门<br>4、填写工作报表 | 3、锁门前未对门锁及门锁孔进行<br>检查扣 1 分。<br>4、未及时在工作报表上记录出房<br>时间扣 1 分<br>5、其他扣 5 分 |     |  |  |
| 合计 |                |                  |  | 100 |  |  |

考核时间：        年        月        日        考评教师签名： \_\_\_\_\_

### 实训项目五：开夜床

客房晚间整理又称夜床服务,是饭店为宾客提供的一种寝前整理,旅游饭店一般都提供此项服务,客房晚间整理能体现饭店客房运作水平,使客人感到舒适温馨、有到家的感觉。夜床服务包括三项工作:房间整理、开夜床、卫生间整理。

#### [实训指导]

|        |                               |
|--------|-------------------------------|
| 实训项目名称 | 开夜床(客房晚间整理)                   |
| 实训时间   | 课堂实训 2 学时,课后实训 2 学时           |
| 实训要求   | 掌握客房晚间整理的服务秩序,严格按饭店晚间整理流程进行操作 |
| 实训准备   | 清洁车、茶具、冷热水、文具用品、低值易耗品、毛巾、清洁抹布 |
| 实训方法   | 多媒体和指导教师示范讲解,学生实训操作           |

#### [实训内容]

| 程序/项目   | 标        准  |
|---------|---|
| 1、准备工作  | (1) 将需要更换的茶具、客用品以及清洁用具等备齐放在工作车上<br>(2) 检查自己的仪表仪容<br>(3) 将工作车按规定摆放于客房门口              |
| 2、进房    | (1) 严格按进房程序进房<br>(2) 如果客人在房内,则应经住客同意方可进入,并礼貌地向客人道晚安。<br>如果客人不需要开夜床服务,则服务员应在工作表上做好登记 |
| 3、开灯开空调 | (1) 开灯并检查所有照明设备工作是否正常<br>(2) 将空调开到指定的刻度上<br>(3) 轻轻拉上遮光窗帘和二道帘                        |
| 4、开夜床   | (1) 将床单从床头拉下,整齐折叠好,放在规定的位置  |

|          |  |
|----------|--|
|          | <p>(2) 将靠近床头一边的毛毯连同衬单(盖单)向外折成 45 度角, 以方便客人就寝</p> <p>(3) 拍松枕头并将其摆正。如有睡衣应叠好置于枕头上</p> <p>(4) 按饭店规定在床头或枕头上放上鲜花、晚安卡、早晚牌或小礼品等</p> <p>(5) 如一人住单床时, 则开有电话的床头柜一侧; 一人住双床, 则一般开临近卫生间那张床的靠床头柜一侧; 如二人住大床, 则两边都开</p> <p>(6) 在开夜床折口处摆好拖鞋</p>        |
| 5、整理房间   | <p>(1) 清理烟缸、桌面和倒垃圾</p> <p>(2) 如果有用膳餐具也一并清除</p> <p>(3) 简单清洁整理桌面、床头柜、茶几</p> <p>(4) 更换用过的茶具, 增添冷、热饮用水</p> <p>(5) 放入报纸或将饭店提供的浴衣摊开在床尾</p> <p>(6) 客人如有加床, 则在这时打开整理好</p>  |
| 6、调试电视   | <p>(1) 使电视频道齐全, 图像清晰, 且电视频道与服务指南内容一一对应</p> <p>(2) 检查冰箱和小酒吧的饮料, 开好酒水单</p>   |
| 7、整理卫生间  | <p>(1) 冲抽水马桶</p> <p>(2) 脸盆、浴缸如使用过, 应重新擦洗干净</p> <p>(3) 将地巾放入浴缸外侧的地面</p> <p>(4) 将浴帘放入浴缸内, 并拉出 1/3 以示意客人淋浴时应将浴帘拉上并放入浴缸内, 避免淋浴的水溅到地面</p> <p>(5) 将用过的毛巾收去并换上干净的毛巾, 也可将用过的毛巾按饭店规定整理后摆好</p> <p>(6) 如有加床, 增添一份客用品</p>                        |
| 8、环视检查房间 | <p>(1) 环视一遍卫生间及房间, 检查有无不妥之处</p> <p>(2) 除夜灯和走廊灯外, 关掉所有的灯并关上房门</p> <p>(3) 如果客人在房内, 不用关灯, 向客人道别后退出房间, 轻轻将房门关上</p> <p>(4) 在客房晚间整理报表上登记</p>   |
| 清单事项     | <p>(1) 客房晚间整理也称“开夜床服务”。为方便客人休息, 晚间整理通常利用客人晚上就餐或外出活动时进行, 一般在晚上 6~8 时做为好。</p> <p>(2) 如发现房门挂着“请勿打扰”牌或双锁, 服务员不能去敲门, 应将一张留言条从门下塞入, 提醒客人如需夜床服务, 请通知客房中心或服务台。</p> <p>(3) 房间如有会客者, 待其离店后再开床。</p> <p>(4) 开床时要注意床上是否有客人的物品。未经客人同意, 不要擅自移动。</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>(5) 住一位客人的房间，每天要开固定的床位。不可同时开两张床，以免引起客人误解。</p> <p>(6) 更换杯具时，要认真检查杯内有没有客人的假牙及其他物品。</p> |
|--|---|

[实训测试]

组别： \_\_\_\_\_ 姓名： \_\_\_\_\_ 时间： \_\_\_\_\_

| 序号 | 考核内容      | 考核要点  | 评分标准  | 配分 | 扣分 | 得分 |
|----|-----------|---|---|----|----|----|
| 1  | 准备工作      | (1) 准备工作车<br>(2) 检查自己的仪表仪容<br>(3) 将工作车按规定摆放于客房门口                                | (1) 未将需要更换的茶具、客用品以及清洁用具等备齐放在工作车上扣 1 分<br>(2) 仪表仪容不规范扣 1 分<br>(3) 将工作车未按规定摆放于客房门口扣 1 分<br>(4) 其他扣 1 分      | 5  |    |    |
| 2  | 进房        | (1) 严格按进房程序进房<br>(2) 如果客人在房内，则应经住客同意方可进入，并礼貌地向客人道晚安。如果客人不需要开夜床服务，则服务员应在工作表上做好登记 | (1) 进房程序不符合要求扣 2 分<br>(2) 客人不需要开夜床，而服务员没有在工作表上登记扣 1 分<br>(3) 其他扣 2 分                                      | 5  |    |    |
| 3  | 开灯<br>开空调 | (1) 开灯并检查所有照明设备工作是否正常<br>(2) 将空调开到指定的刻度上<br>(3) 轻轻拉上遮光窗帘和二道帘                    | (1) 未开灯扣 1 分<br>(2) 没有检查所有照明设备工作是否正常扣 1 分<br>(3) 未将空调开到指定的刻度上扣 1 分<br>(4) 未拉上遮光窗帘和二道帘扣 1 分<br>(5) 其他扣 1 分 | 5  |    |    |
| 4  | 开夜床       | (1) 撤去床罩，整齐折叠好，放在规定的位置  | (1) 撤去床罩没有放在规定的位置扣 1 分  | 10 |    |    |

职业教育中心国家示范校建设材料

---

|  |                        |                                    |  |  |  |
|--|------------------------|------------------------------------|--|--|--|
|  | (2) 将靠近床头一边的毛毯连同衬单(盖单) | (2) 毛毯折角错误扣 1 分<br>(3) 枕头没有摆正扣 1 分 |  |  |  |
|--|------------------------|------------------------------------|--|--|--|

|   |      |   |  |    |  |  |
|---|------|---|--|----|--|--|
|   |      | <p>向外折成 45 度角，以方便客人就寝</p> <p>(3) 拍松枕头并将其摆正。如有睡衣应叠好置于枕头上</p> <p>(4) 按饭店规定在床头或枕头上放上鲜花、晚安卡、早晚牌或小礼品等</p> <p>(5) 如一人住单床时，则开有电话的床头柜一侧；一人住双床，则一般开临近卫生间那张床的靠床头柜一侧；如二人住大床，则两边都开</p> <p>(6) 在开夜床折口处摆好拖鞋</p> | <p>(4) 睡衣放置错误扣 1 分</p> <p>(5) 未摆放饭店规定的物品扣 1 分</p> <p>(6) 开夜床位置错误扣 1 分</p> <p>(7) 拖鞋未摆放到位扣 1 分</p> <p>(8) 其他扣 3 分</p>   |    |  |  |
| 5 | 整理房间 | <p>(1) 清理烟缸、桌面和倒垃圾</p> <p>(2) 如果有用膳餐具也一并清除</p> <p>(3) 简单清洁整理桌面、床头柜、茶几</p> <p>(4) 更换用过的茶具，增添冷、热饮用水</p> <p>(5) 放入报纸或将饭店提供的浴衣摊开在床尾</p> <p>(6) 客人如有加床，则在这时打开整理好</p>                                   | <p>(1) 未清理烟缸、桌面上的垃圾扣 1 分</p> <p>(2) 未收拾房间用膳餐具并放置在指定位置扣 1 分</p> <p>(3) 未简单整理桌面、床头柜、茶几扣 1 分</p> <p>(4) 未更换用过的茶具，增添冷、热饮用水扣 1 分</p> <p>(5) 未放入饭店提供的报纸扣 1 分</p> <p>(6) 有加床而未打开整理好扣 1 分</p> <p>(7) 其他扣 4 分</p> | 10 |  |  |
| 6 | 调试电视 | <p>(1) 使电视频道齐全，图像清晰，且电视频道与服务指南内容一一对应</p> <p>(2) 检查冰箱和小酒吧的饮料，开好酒水单</p>   | <p>(1) 电视没有调整到位扣 1 分</p> <p>(2) 电视频道与服务指南内容不一致扣 1 分</p> <p>(3) 未检查冰箱和小酒吧的饮料扣 1 分</p> <p>(4) 其他扣 2 分</p>  | 5  |  |  |
| 7 |      | <p>(1) 冲抽水马桶</p>  | <p>(1) 未冲抽水马桶扣 1 分</p>   | 5  |  |  |

职业教育中心国家示范校建设材料

|    |                |   |  |    |  |  |
|----|----------------|---|--|----|--|--|
|    | 整理<br>卫生间      | <p>(2) 脸盆、浴缸如使用过,应重新清洗干净</p> <p>(3) 将地巾放入浴缸外侧的地面</p> <p>(4) 将浴帘放入浴缸内,并拉出 1/3 以示意客人淋浴时应将浴帘拉上并放入浴缸内,避免淋浴的水溅到地面</p> <p>(5) 将用过的毛巾收去并换上干净的毛巾,也可将用过的毛巾按饭店规定整理后摆好</p> <p>(6) 如有加床,增添一份客用品</p> | <p>(2) 脸盆、浴缸如使用过而未重新清洗干净扣 1 分</p> <p>(3) 未将地巾放入浴缸外侧的地面扣 1 分</p> <p>(4) 未将浴帘放入浴缸内并拉出 1/3 扣 1 分</p> <p>(5) 未将用过的毛巾收去并换上干净的毛巾或将用过的毛巾按饭店规定整理后摆好扣 1 分</p> |    |  |  |
| 8  | 环视<br>检查<br>房间 | <p>(1) 环视一遍卫生间及房间,检查有无不妥之处</p> <p>(2) 除夜灯和走廊灯外,关掉所有的灯并关上房门</p> <p>(3) 如果客人在房内,不用关灯,向客人道别后退出房间,轻轻将房门关上</p> <p>(4) 在客房晚间整理报表上登记</p>   | <p>(1) 未环视检查房间有无不妥之处扣 1 分</p> <p>(2) 有不妥之处未跟进扣 1 分</p> <p>(3) 关闭夜灯和走廊灯扣 1 分</p> <p>(4) 未及时在客房清洁报表上登记扣 1 分</p> <p>(5) 其他扣 1 分</p>                     | 5  |  |  |
| 合计 |                |   |  | 50 |  |  |

考核时间：            年    月    日            考评教师签名： \_\_\_\_\_

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/765032243114011200>