

新 编

现代酒店客房人员

培训与星级服务标准



文 通 / 主编

XINBIAN XIANDAI JIUDIAN
KEFANG RENYUAN
PEIXUN YU XINGJI FUWU BIAOZHUN

本书对客房部在酒店中的地位及作用、员工的素质要求和岗位职责以及客房部的卫生、设备用品、洗衣房、棉织用品、人事规范管理和客房部内外的沟通协调、客房管理中常见问题的处理、客房部标准化服务等内容进行了全面地介绍。旨在使酒店客房部管理人员和员工在掌握这些规范管理与服务标准知识的同时真正胜任本职工作，并提高服务质量和工作效率。

 中国纺织出版社

新 编 现代酒店客房人员 培训与星级服务标准



文 通 / 主编

XINBIAN XIANDAI JIUDIAN
KEFANG RENYUAN
PEIXUN YU XINGJI FUWU BIAOZHUN

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书对客房部在酒店中的地位及作用、员工的素质要求和岗位职责以及客房部的卫生、设备用品、洗衣房、棉织用品、人事规范管理和客房部内外的沟通协调、客房管理中常见问题的处理、客房部标准化服务等内容进行了全面地介绍。旨在使酒店客房部管理人员和员工在掌握这些规范管理与服务标准知识的同时真正胜任本职工作，并提高服务质量和工作效率。

图书在版编目 (CIP) 数据

新编现代酒店客房人员培训与星级服务标准/文通主编.

—北京: 中国纺织出版社, 2008.6

ISBN 978-7-5064-4940-3

I. 新… II. 文… 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 (2008) 第 050689 号

策划编辑: 李秀英 责任编辑: 高振亚 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2008 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 16

字数: 323 千字 定价: 29.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社市场营销部调换

目 录

第一编 客房部规范管理人员培训

第一章 客房部概述	(2)
第一节 客房部在酒店中的地位及作用	(2)
一、客房部在酒店中的地位	(2)
二、客房部在酒店管理中的作用	(2)
第二节 客房部员工的素质要求	(3)
一、具有较高的自觉性	(3)
二、责任心强、善于与同事合作	(3)
三、要有充沛的精力	(3)
四、要有较强的动手能力	(3)
第三节 客房部员工的业务要求	(4)
一、客房部经理的业务要求	(4)
二、客房部财产经理的业务要求	(4)
三、客房部领班的业务要求	(4)
四、低值易耗品保管员的业务要求	(4)
五、劳动用品类保管员的业务要求	(4)
六、酒水类保管员的业务要求	(5)
七、客房部常用英语	(5)
第二章 客房部人事规范管理人员培训	(12)
第一节 客房部领导的管理艺术	(12)
一、客房部领导所应具备的素质	(12)
二、客房部领导所应具备的观念	(13)
三、如何调动员工的积极性	(14)
第二节 客房部员工的招聘	(15)
一、客房部员工的内部招聘	(15)
二、客房部员工的外部招聘	(15)
第三节 客房部员工招聘录用的形式和程序	(16)
一、招聘与录用的形式	(16)
二、招聘与录用的程序	(17)
第四节 客房部员工的培训	(19)

一、员工培训的内容	(19)
二、员工培训的方法	(19)
三、员工培训的形式	(19)
四、员工培训的程序	(20)
第五节 客房部员工的考评	(21)
一、员工考评的原则	(21)
二、员工考评的内容	(21)
三、员工考评的步骤	(22)
四、工作岗位等级的评估方法	(22)
五、员工工作实绩的考核	(22)
第六节 客房部工资制度	(23)
一、工资的重要性	(23)
二、工资的种类和标准	(23)
三、奖金	(26)
第三章 客房设备用品规范管理	(30)
第一节 客房设备用品的摆设与管理	(30)
一、客房设备用品摆设规则	(30)
二、客房物品、设备的管理	(33)
第二节 客房设备用品的清洁与保养	(35)
一、客房门窗、墙面、地毯、照明设备的装饰与保养	(35)
二、客房陶瓷、玻璃器皿的清洁与保养	(36)
三、电器设备的装饰与保养	(37)
四、卫生设备的保养	(38)
五、客房家具的保养	(38)
第三节 客用品的选择与控制	(40)
一、客用品的选择	(40)
二、客用品的控制	(41)
第四章 客房部内外的沟通协调	(43)
第一节 客房部与其他部门的协调	(43)
一、客房部与前厅部	(43)
二、客房部与维修部	(43)
三、客房部与餐饮部	(44)
四、客房部与采购部	(44)
五、客房部与财会部	(45)
六、客房部与洗衣部	(45)
七、客房部与人力资源部	(45)

八、客房部与保安部	(45)
九、客房部与公关销售部	(45)
十、客房部与人事培训部	(46)
第二节 客房部内部工作协调	(46)
一、适当安排人手	(46)
二、各班组要互相支持、配合	(46)
三、提高信息传递的效率	(46)
第五章 客房部环境规范管理	(47)
第一节 化学品、有害物质规范管理	(47)
一、多氯联苯的管理	(47)
二、洗涤剂的管理	(50)
第二节 废弃物规范管理	(53)
一、垃圾房的设置和管理	(53)
二、废弃物调查	(53)
三、实现废弃物的再循环	(53)
四、纸张收集和再生	(54)
五、减少垃圾的措施	(55)
六、无害废弃物的分离	(55)
第三节 水资源管理	(56)
一、水质的标准化管理	(56)
二、节水管理	(57)
第四节 大气污染排放管理	(59)
一、宾馆酒店与大气污染	(59)
二、CFCs 排放的管理	(62)
三、其他大气污染物排放的管理	(64)
第六章 客房部计算机信息规范管理	(65)
第一节 INTERNET 基础知识	(65)
一、企业内部网 INTRANET	(65)
二、INTRANET 的信息服务特点	(65)
第二节 INTERNET 在酒店中的应用	(67)
一、酒店对 INTERNET 的信息需求	(67)
二、INTERNET 在饭店旅游业应用前景	(67)
三、HTML 语言	(68)
四、FOXHS 预订、接待系统	(69)
五、××饭店业质量认证——ISO 国际通用标准	(76)

第二编 客房部星级服务标准

第七章 客房卫生与安全规范管理	(78)
第一节 客房清扫服务	(78)
一、客房的清扫要求	(78)
二、客房清扫的基本方法	(78)
三、客房清扫顺序	(79)
四、客房清扫前的准备	(79)
五、确定能否清洁客房	(81)
六、走客房的清扫	(82)
七、卫生间的清扫	(83)
八、清洁客房内卫生间应注意的问题	(85)
九、清扫住客房应注意的问题	(85)
十、空房清扫	(86)
十一、清扫客房时应注意的事项	(87)
十二、夜床的整理程序	(88)
十三、小整服务	(89)
第二节 客房的计划卫生	(89)
一、客房计划卫生概述	(89)
二、计划卫生的项目和清洁周期	(90)
三、保证客房设施设备处于良好状态	(90)
四、计划卫生的方式	(90)
五、计划卫生的管理	(90)
第三节 客房部安全管理常识	(91)
一、客房部安全服务准则	(91)
二、客房部安全服务要求	(92)
三、火灾的预防、通报及扑救	(93)
第八章 洗衣房与棉织用品规范管理	(94)
第一节 洗衣房管理	(94)
一、洗衣房服务员的任务	(94)
二、洗衣房的组织机构	(94)
三、洗衣房硬件配备	(95)
四、店外客衣的处理程序	(95)
五、棉织品洗涤工作程序	(96)
六、客衣收发工作程序	(97)
七、棉织品取送服务	(98)

八、客衣纠纷的处理	(98)
九、洗衣房与楼层职责的协调	(99)
第二节 制服的管理	(99)
一、制服的设计和选购	(99)
二、制服的订购	(100)
三、制服的日常送领	(100)
四、制服的入库保管	(100)
五、制服的更新和补充	(100)
第三节 布草房的管理	(101)
一、布草房的职能	(101)
二、棉织品配备与更新	(101)
三、棉织品的储存与保养	(101)
四、缝纫室	(102)
第九章 客房部服务标准与服务案例	(103)
第一节 客房部服务标准	(103)
一、客房部员工礼仪标准	(103)
二、迎领客人进房服务标准	(104)
三、客房送餐服务标准	(105)
四、客房清扫的卫生标准	(105)
五、棉织品洗涤质量标准	(106)
六、客衣洗涤质量标准	(106)
七、工服洗涤质量标准	(107)
八、电话及留言服务标准	(107)
九、客房小酒吧服务标准	(107)
十、派发报纸服务标准	(108)
十一、会客服务标准	(108)
十二、物品的验收标准	(109)
十三、客人特别要求服务标准	(109)
十四、送别客人离店服务标准	(110)
十五、客人结账离店服务标准	(110)
第二节 客房部服务案例	(111)
一、饭店客房安装“摄像探头”	(111)
二、如何技巧地委派工作	(111)
三、×××大酒店客房服务“六快”	(112)
四、洗衣单引起的思考	(113)
五、离店客人的遗留物品	(113)
六、追回浴巾	(114)

七、住饭店遭窃谁来赔	(115)
八、卫生间的服务	(116)
九、一瓶打碎的名酒	(117)

第十章 客房管理中常见问题的处理标准

一、“骚扰电话”的防范与处置	(118)
二、把客人当作“审查”的对象	(119)
三、客人遗留物品的处理	(119)
四、客人遗失物品的处理	(121)
五、客人不在时,来访者要求进入客人房间	(121)
六、来访者查询住房客	(121)
七、遇有醉酒客人的处理	(121)
八、住店客人要求延住	(122)
九、客人离店时,带走客房物品	(122)
十、服务员不能擅自将客人的行李搬出房间	(122)
十一、病客的处理	(122)

第三编 客房部常用管理制度与表格

第十一章 客房部岗位职责与管理制度

第一节 客房部岗位职责	(126)
一、客房部经理岗位职责	(126)
二、客务总监的职责与职权	(126)
三、值班经理岗位职责	(127)
四、房口部经理岗位职责	(127)
五、房口部副经理岗位职责	(128)
六、客房部主管岗位职责	(128)
七、订房处主管岗位职责	(130)
八、房口部早班主管岗位职责	(130)
九、房口部中班主管岗位职责	(131)
十、客房部领班岗位职责	(131)
十一、洗涤部经理岗位职责	(132)
十二、洁净部经理岗位职责	(132)
十三、洁净部领班岗位职责	(133)
十四、熨烫工岗位职责	(133)
十五、平烫工岗位职责	(133)
十六、工服、布草房领班岗位职责	(134)

十七、工服、布草房服务员岗位职责	(134)
十八、洗手间值班员岗位职责	(134)
十九、客房清洁员岗位职责	(134)
二十、客房杂工岗位职责	(135)
二十一、夜班主管岗位职责	(135)
二十二、楼层领班岗位职责	(136)
二十三、白班楼层服务员岗位职责	(136)
二十四、中班楼层服务员岗位职责	(137)
二十五、服务中心领班岗位职责	(137)
二十六、服务中心服务员岗位职责	(138)
二十七、服务中心夜班服务员岗位职责	(139)
第二节 客房部管理制度	(139)
一、客房部与其他部门工作协调制度	(139)
二、客房摆设规则	(140)
三、开夜床操作管理制度	(143)
四、清洁空房制度	(143)
五、清洁卫生间制度	(144)
六、客房部防火制度	(144)
七、客人失窃处理制度	(145)
八、客人急病处理制度	(145)
九、来访人员登记制度	(145)
十、楼层客房服务员安全守则	(146)
十一、客房检查制度	(147)
十二、客房部安全管理制度	(148)
十三、婴儿托管服务制度	(149)
十四、酒店卫生管理规定	(149)
十五、关于酒店食品卫生的管理规定	(150)
十六、客房部公共卫生管理规定	(151)
十七、洗衣部工场管理制度	(152)
十八、水洗操作制度	(153)
十九、干洗操作制度	(153)
二十、熨烫操作制度	(154)
二十一、布草平烫操作制度	(154)
二十二、树木花卉管理制度	(155)
二十三、草地保养管理制度	(156)
二十四、酒店盆景保管制度	(156)
二十五、清洁卫生间管理制度	(156)
二十六、更衣室清洁管理制度	(156)

二十七、酒店废品处理制度	(157)
第十二章 客房部常用管理表格	(158)
第一节 客房中心常用管理表格	(158)
一、客房部当班记录	(158)
二、房务中心电话记录表	(159)
三、客房状况显示表	(160)
四、客人进出客房核对表	(161)
五、宾馆客房情况报告表	(162)
六、宾馆客房用品报告表	(163)
七、物品借用登记表	(164)
八、顾客遗留物品记录表	(164)
九、钥匙领用表	(165)
十、失物认领表	(165)
十一、客房装饰情况表一(家具饰物)	(166)
十二、客房装饰情况表二(织物和地毯)	(166)
十三、客房装饰情况表三(建筑装修)	(167)
十四、客房装饰情况表四(卫生间)	(167)
十五、客房保养进度表	(168)
十六、工程维修单	(169)
十七、客房客用品盘存记录表	(170)
十八、主管日报表	(171)
十九、客房物品申领单	(172)
二十、服务员客房检查报告	(173)
二十一、客房检查记录	(173)
二十二、夜班主管报告表	(174)
二十三、客情出入动态表	(174)
二十四、宾馆设备维修表	(175)
二十五、客衣收发报表	(175)
二十六、客房领班查房表	(176)
第二节 客房楼层服务常用管理表格	(177)
一、客房交班登记表	(177)
二、客房情况报告表	(178)
三、服务通知	(182)
四、紧急通知	(183)
五、客房做夜床检查记录表	(184)
六、来访客人登记表	(185)
七、取交房间钥匙记录表	(186)

八、酒吧单	(187)
九、每日酒水清算单	(188)
十、酒水提取单	(189)
十一、楼层物品盘存单	(190)
第三节 公共区域卫生常用管理表格	(191)
一、公卫领班工作单	(191)
二、公卫员工工作单	(192)
三、公卫区域沙发、地毯洗涤统计表	(193)
四、公卫用品月统计表	(194)
第四节 洗衣房常用管理表格	(195)
一、住客洗涤物品登记表	(195)
二、楼层布草收发登记表	(196)
三、餐厅布草收发登记表	(197)
四、特殊布草收发登记表	(198)
五、浴室、美容美发室布草收发登记表	(199)
六、布草交收单	(200)
七、宾馆酒店各部门每日清洗布草一览表	(201)
八、各部门每月清洗布草统计表	(204)
九、员工制服干洗收发登记表	(205)
十、员工制服湿洗收发登记表	(206)
十一、宾馆酒店内部洗衣(制服)统计表	(207)
十二、顾客衣物收洗登记表	(208)
十三、顾客衣物水洗服务表	(209)
十四、顾客衣物干洗服务表	(210)
十五、顾客衣物熨衣服务表	(211)
十六、洗衣门市交收明细表	(212)
十七、每天顾客干洗衣物报告表	(213)
十八、每天顾客烫熨衣物报告表	(214)
十九、客衣服务(一)	(215)
二十、客衣服务(二)	(215)
二十一、客衣服务(三)	(216)
二十二、客衣服务(四)	(217)
二十三、洗衣房日报表	(218)
二十四、内部洗衣月统计	(219)
二十五、客衣干湿洗、熨衣总收入表	(220)
二十六、洗衣房洗涤备品加工物品月分摊明细表	(221)
二十七、宾馆布草、周转性物品盘点月报表	(222)
二十八、制服卡	(223)

(87)	二十九、制服更换申领表	(224)
(88)	三十、员工制服领取登记表	(224)
(89)	三十一、每天制服交出表	(225)
(90)	附 录	(226)
(91)	《星级饭店客房客用品质量与配备要求》	(226)
(92)	附录一 客房用品配备标准	(227)
(93)	附录二 客房用品配备标准	(228)
(94)	附录三 客房用品配备标准	(229)
(95)	附录四 客房用品配备标准	(230)
(96)	附录五 客房用品配备标准	(231)
(97)	附录六 客房用品配备标准	(232)
(98)	附录七 客房用品配备标准	(233)
(99)	附录八 客房用品配备标准	(234)
(100)	附录九 客房用品配备标准	(235)
(101)	附录十 客房用品配备标准	(236)
(102)	附录十一 客房用品配备标准	(237)
(103)	附录十二 客房用品配备标准	(238)
(104)	附录十三 客房用品配备标准	(239)
(105)	附录十四 客房用品配备标准	(240)
(106)	附录十五 客房用品配备标准	(241)
(107)	附录十六 客房用品配备标准	(242)
(108)	附录十七 客房用品配备标准	(243)
(109)	附录十八 客房用品配备标准	(244)
(110)	附录十九 客房用品配备标准	(245)
(111)	附录二十 客房用品配备标准	(246)
(112)	附录二十一 客房用品配备标准	(247)
(113)	附录二十二 客房用品配备标准	(248)
(114)	附录二十三 客房用品配备标准	(249)
(115)	附录二十四 客房用品配备标准	(250)
(116)	附录二十五 客房用品配备标准	(251)
(117)	附录二十六 客房用品配备标准	(252)
(118)	附录二十七 客房用品配备标准	(253)
(119)	附录二十八 客房用品配备标准	(254)
(120)	附录二十九 客房用品配备标准	(255)
(121)	附录三十 客房用品配备标准	(256)
(122)	附录三十一 客房用品配备标准	(257)
(123)	附录三十二 客房用品配备标准	(258)
(124)	附录三十三 客房用品配备标准	(259)
(125)	附录三十四 客房用品配备标准	(260)
(126)	附录三十五 客房用品配备标准	(261)
(127)	附录三十六 客房用品配备标准	(262)
(128)	附录三十七 客房用品配备标准	(263)
(129)	附录三十八 客房用品配备标准	(264)
(130)	附录三十九 客房用品配备标准	(265)
(131)	附录四十 客房用品配备标准	(266)
(132)	附录四十一 客房用品配备标准	(267)
(133)	附录四十二 客房用品配备标准	(268)
(134)	附录四十三 客房用品配备标准	(269)
(135)	附录四十四 客房用品配备标准	(270)
(136)	附录四十五 客房用品配备标准	(271)
(137)	附录四十六 客房用品配备标准	(272)
(138)	附录四十七 客房用品配备标准	(273)
(139)	附录四十八 客房用品配备标准	(274)
(140)	附录四十九 客房用品配备标准	(275)
(141)	附录五十 客房用品配备标准	(276)
(142)	附录五十一 客房用品配备标准	(277)
(143)	附录五十二 客房用品配备标准	(278)
(144)	附录五十三 客房用品配备标准	(279)
(145)	附录五十四 客房用品配备标准	(280)
(146)	附录五十五 客房用品配备标准	(281)
(147)	附录五十六 客房用品配备标准	(282)
(148)	附录五十七 客房用品配备标准	(283)
(149)	附录五十八 客房用品配备标准	(284)
(150)	附录五十九 客房用品配备标准	(285)
(151)	附录六十 客房用品配备标准	(286)
(152)	附录六十一 客房用品配备标准	(287)
(153)	附录六十二 客房用品配备标准	(288)
(154)	附录六十三 客房用品配备标准	(289)
(155)	附录六十四 客房用品配备标准	(290)
(156)	附录六十五 客房用品配备标准	(291)
(157)	附录六十六 客房用品配备标准	(292)
(158)	附录六十七 客房用品配备标准	(293)
(159)	附录六十八 客房用品配备标准	(294)
(160)	附录六十九 客房用品配备标准	(295)
(161)	附录七十 客房用品配备标准	(296)
(162)	附录七十一 客房用品配备标准	(297)
(163)	附录七十二 客房用品配备标准	(298)
(164)	附录七十三 客房用品配备标准	(299)
(165)	附录七十四 客房用品配备标准	(300)
(166)	附录七十五 客房用品配备标准	(301)
(167)	附录七十六 客房用品配备标准	(302)
(168)	附录七十七 客房用品配备标准	(303)
(169)	附录七十八 客房用品配备标准	(304)
(170)	附录七十九 客房用品配备标准	(305)
(171)	附录八十 客房用品配备标准	(306)
(172)	附录八十一 客房用品配备标准	(307)
(173)	附录八十二 客房用品配备标准	(308)
(174)	附录八十三 客房用品配备标准	(309)
(175)	附录八十四 客房用品配备标准	(310)
(176)	附录八十五 客房用品配备标准	(311)
(177)	附录八十六 客房用品配备标准	(312)
(178)	附录八十七 客房用品配备标准	(313)
(179)	附录八十八 客房用品配备标准	(314)
(180)	附录八十九 客房用品配备标准	(315)
(181)	附录九十 客房用品配备标准	(316)
(182)	附录九十一 客房用品配备标准	(317)
(183)	附录九十二 客房用品配备标准	(318)
(184)	附录九十三 客房用品配备标准	(319)
(185)	附录九十四 客房用品配备标准	(320)
(186)	附录九十五 客房用品配备标准	(321)
(187)	附录九十六 客房用品配备标准	(322)
(188)	附录九十七 客房用品配备标准	(323)
(189)	附录九十八 客房用品配备标准	(324)
(190)	附录九十九 客房用品配备标准	(325)
(191)	附录一百 客房用品配备标准	(326)

客房部规范 第一章

客房部规范 第一章

第一编

客房部规范管理 人员培训

第一章 客房部概述

第一节 客房部在酒店中的地位及作用

一、客房部在酒店中的地位

客房是酒店最基本的物质基础,是宾客留住酒店时的主要活动场所,其服务活动也是酒店服务活动的主体。现代酒店服务功能的增加都是在满足宾客住宿需求这一最根本、最重要功能基础上的延伸。

客房部负责管理全店的客房事务,负责客房、公共区域的清洁和保养,供应日常生活用品,为宾客提供礼貌、亲切、迅速、周到的服务。

二、客房部在酒店管理中的作用

客房部在酒店管理中的作用,主要在以下三个方面:

1. 客房收入是酒店经济收入的主要来源

客房是酒店出售的最主要的产品。它经久耐用,创利率较高,是酒店收入中最稳定的部分。在我国,不少酒店客房销售收入占整个酒店收入的70%左右。以客房作为基础设施的酒店,只有保持较高的住房率,才能带动其他设施充分发挥效益。

2. 客房服务质量是酒店服务质量的重要标志

客房服务质量对酒店来说具有重大意义。因为客房是宾客在酒店中停留时间最长的地方,所需各种服务要求也最多。宾客对客房服务的好坏,感受最敏捷、印象最深刻。宾客对服务项目、服务态度的感受是“价”与“值”是否相符的主要依据。

客房部对酒店环境、设施的维护及保养的效果,直接影响酒店的服务质量及酒店的外观和形象。

3. 客房部的管理直接影响整个酒店的运行和管理

客房部的工作为酒店其他部门的正常运行创造了良好的环境和物质条件。

客房部占有酒店建筑总面积和固定资产中的绝大部分,客房部员工在全店员工中所占比例也很大。因此,客房部的管理与酒店全局有直接关系,是酒店管理中的关

键环节。

第二节 客房部员工的素质要求

一、具有较高的自觉性

客房服务员在岗时,不准打私人电话,不准与同伴闲谈,不可翻阅客人的书报、信件、文件等材料,不可借整理房间之名,随意乱翻客人使用的抽屉、衣橱,不可在客人的房间看电视、听广播,不可用客房的卫生间洗澡,不可拿取客人的食物品尝等。这些客房部工作中的纪律的遵守与维护,都有赖于客房服务员的高度自觉性。

二、责任心强、善于与同事合作

客房部的服务工作与不少部门有所不同,更多的时候,它的劳动强度大而与客人直接打交道的时候少,也就是说出头露面的机会较少。这就需要客房部员工具有踏踏实实、吃苦耐劳的精神和良好的心理素质,不盲目攀比,以高度的责任感从事自己的工作。

不少酒店按照服务规程,要求清扫客房时应两人同行、结伴互助。这就需要客房部员工必须善于与同事合作,以各自的努力,营造一个和睦相处、分工明确、配合默契、心境愉快的小范围内部工作环境,提高效率,顺利完成本职工作。

三、要有充沛的精力

客房部的工作任务,相对来说内容较为繁杂,体力消耗较大,客人要求标准较高,因此,客房部员工应反应敏捷,有充沛的精力。

四、要有较强的动手能力

客人对客房的要求是舒适、整洁、安全。而要做到舒适整洁,首先是搞好清洁卫生。房间和卫生间的卫生,这是客人对客房最基本的要求,也是客人最爱挑剔、最为讲究的。客房要无虫害、无水迹、无锈蚀、无异味;地面、墙面要无灰尘、无碎屑;灯具和电器设备、镜面、地面、卫生设备等要光亮洁净;卫生设备要每天消毒;床单、枕套等卧具必须按照规定时间及时更换;房间内的装饰、布置要雅致和谐;酒店物品的放置要按规格整齐划一;中式铺床床单折痕应居中,平整自然,毛毯、枕、被放置统一,被子四角整齐,外观无塌陷感,枕口朝内;西式铺床床单、被单、毛毯三条中折线应重合,床罩平整,四角整齐,包角严紧无褶皱。清洁而符合规范的房间,是礼貌服务的物质依托。忽视了这一宾客对于房间的基本需求,其他的礼仪便无从谈起。而要保证客房

能够达到舒适整洁的标准,客房部员工就必须有较强的动手能力,并在辛勤的劳动中提高工作效率。

第三节 客房部员工的业务要求

一、客房部经理的业务要求

- ①要懂得酒店的基本理念,熟悉客房部的管理业务,如房间规格、卫生标准、操作规程等。
- ②有较强的组织能力,能以身作则,作风正派,在员工中有较高的威信。
- ③熟悉和掌握清洁用品、用具的正确使用和保管、保养方法。
- ④有较好的英语阅读和会话能力。

二、客房部财产经理的业务要求

- ①熟悉和掌握客房用具、物品(包括低值耗品)的产地、名称、规格、质量、重量、性能与价格。
- ②具备财务工作的基本知识、统计知识、财产的分类保管知识。
- ③掌握客房设备、清洁用具、清洁剂的保管、保养、使用知识。
- ④既要坚持原则,严守领发制度,又要方便前台,树立为前台服务的思想。团结同志,廉洁奉公。

三、客房部领班的业务要求

- ①熟悉和掌握各类房间的规格、设施用品的布置标准。
- ②熟悉和掌握客房整理的操作规程、卫生标准、各班次的工作程序。
- ③有较强的组织能力,善于团结员工,作风正派。

四、低值易耗品保管员的业务要求

- ①牢固树立为楼层服务的思想,严格遵守领发制度,保证楼层需要量。
- ②与采购供应及财产部门密切联系,进行业务沟通,定期报计划,及时给予补充。
- ③不断提高仓库管理技能与记账业务能力,熟悉易耗品类的名称、用途、价值、使用寿命与周期。

五、劳动用品类保管员的业务要求

熟悉各种清洁用品的成分、用途、价格、存放条件和方法,具备一定的仓库管理技