



全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



客房服务技能与实训

时永春 主编 / 韩 瑞 李 岩 副主编

清华大学出版社



全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



客房服务技能与实训

时永春 主编 / 韩 瑞 李 岩 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书结合旅游酒店客房服务的特点、突出应用型人才培养,根据国际旅游酒店客房服务行业发展的新形势,依照旅游酒店客房服务工作流程和职业岗位技能要求,主要介绍旅游酒店客房服务与管理等基本知识,并通过指导学生实习、实训,强化技能培养,以达到学以致用目的。

由于本书融入了旅游酒店客房服务最新的实践教学理念,突出“以任务为导向、以加强学生实际工作能力为核心”的教育模式,从而能够有效提高学生的职业素质和业务水平,并尽快适应职业岗位的需要。

本书既可作为职业教育院校旅游和酒店管理专业的教材,也可作为旅游酒店客房服务从业人员及管理岗位的岗位培训教材,还是一本很好的旅游酒店客房服务资格考试的辅导教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

客房服务技能与实训/时永春主编. —北京:清华大学出版社,2010.12

(全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-302-23997-0

I. ①客… II. ①时… III. ①饭店-商业服务-职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 209071 号

责任编辑:张 伟

责任校对:李 梅

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:9.75 字 数:235 千字

版 次:2010 年 12 月第 1 版 印 次:2010 年 12 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:14.00 元

产品编号:039426-01

编审委员会

主 任:

牟惟仲

副 主 任:

王茹芹	吕一中	钟 晖	王 琦	赵 丽	吴海龙	沙景禄	冯玉龙
武裕生	帅志清	随维林	李 佐	刘 劲	张承军	鲁瑞清	黄大林
申海莲	吕德方	王培贤	王 松	米淑兰	宁雪娟	车亚军	李大军

委 员:

张 兵	阎宏斌	程文军	韩 铁	邢 路	王建章	沈方民	王德顺
刘庐际	程 伟	贾晓龙	肖淑敏	时永春	何 深	李 洁	崔晓文
钟丽娟	赵立群	温 智	杨 昆	林 群	安锦兰	宋晓星	董晓霞
蔡丽伟	沙旭昆	曹景洲	徐经仪	马继兴	李 伟	蔡洪胜	童 俊
刘宏申	韩 瑞	李玥瑾	范 贞	丁玉书	李文洁	李秀霞	韩燕燕

丛书主编:

李大军

丛书副主编:

程 伟 时永春 何 深 武裕生 杨 昆 马继兴

专 家 组:

赵 丽 王 琦 钟 晖 武裕生 崔晓文 蔡洪胜



序

随着我国改革开放进程的加快和国民经济的高速发展,随着交通管理和通信技术的不断进步,随着旅游景区的开发维护和对旅游文化的深度挖掘,随着旅游服务接待设施设备的不断更新与完善,随着居民收入的大幅提高和节假日闲暇时间的增多,旅游正在日益成为现代社会人们的主要休闲方式和社会经济活动。大众化旅游时代已经到来,旅游业也在以其强劲发展势头而成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据国家旅游局近年来发布的《中国旅游业统计公报》显示,2007 年我国旅游业总收入首次突破 1 万亿元;2008 年全国旅游人数达 1.71 亿;2009 年在受到金融危机影响、全球旅游需求下滑的情况下,国内旅游业依然有 11.7% 的增幅,出境游也在持续回升。目前中国继续保持着全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。另据国家旅游协会针对旅游经济的调查统计,居民因为旅游而每花 1 元就可以带动相关消费 5 元,直接或间接地刺激行业经济,促进 140 多个相关产业的连带发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、商务活动、文化交流、赈灾恢复、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化、加深世界各国人民的友谊等方面发挥着越来越大的作用,因而已经成为我国服务经济发展的重要产业,在我国经济发展中居于举足轻重的地位。近年来,随着全球旅游业的快速发展,特别是北京奥运会、上海世博会、广州亚运会陆续在我国举办,不仅使我国的国际交往更加频繁,也为我国旅游业的大发展提供了一个难能可贵的良好机遇。为此,2009 年国务院常务会议讨论并通过《关于加快发展旅游业的意见》,旅游业被正式确立为国民经济的战略性支柱产业,这是党中央和中国政府的伟大战略决策。

当前,随着全球旅游业的快速发展,旅游观念、旅游产品设计开发、旅游营销模式、旅游企业的运营方式与管理手段及用人标准等都在发生着巨大的变化,对旅游操作人才的需求也提出了更高的要



求。面对国际化旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的从业人员急需更新观念、提高服务技能、提升业务水平与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“懂知识、会管理、能操作”的专业性实用型人才,加强旅游经营管理模式的创新,加速旅游经营管理专业操作技能型人才的培养已成为当前亟待解决的问题。

针对我国职业教育旅游服务与管理专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业发展急需,满足日益增长的旅游市场需求,我们组织了北京联合大学旅游学院、北京财贸职业学院、黑龙江工商职业技术学院、佛山职业技术学院、广州市商业学校、扬州江海职业技术学院、上海建桥学院、福州职业技术学院及中国旅行社、中国环境旅行社、哈尔滨俄风行国际旅行社、青岛牵手国际旅行社、杭州西湖旅行社、青海省旅行社、北京长富宫中心、青岛红日酒店、成都顺达旅行社、江西九江飞扬旅行社、首旅集团公司培训部等全国各地的近百余所职业院校和旅游企业多年从事旅游职业教育教学和旅游实践活动的国内知名专家、教授与旅游企业经理共同精心编撰了本系列教材,旨在迅速提高职业院校学生和旅游从业者的专业素质,更好地掌握旅游服务技能,更好地为我国旅游事业作出贡献。

作为职业教育旅游服务技能培养的特色教材,本系列教材融入了旅游运营管理与实操实训的最新教学理念,坚持以科学发展观为统领,力求严谨,注重与时俱进;依照旅游活动的基本过程和规律,根据旅游业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的旅游法律、法规和旅游业管理规定,按照旅游企业对用人的需求模式,注重解决学生就业、强化理论知识与实践应用的紧密结合,注重实践技能与岗位应用的培养训练,采取通过实证案例解析与应知应会讲解的方法,并注重教学内容和教材结构的创新。

本系列教材依据职业教育旅游服务与管理专业的教学大纲和课程设置,以旅游知识和旅游服务岗位技能实训为主线,对帮助学生尽快熟悉旅游服务各工作岗位的操作规程与业务管理,对帮助学生毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。

编委会
2010年7月



前言

随着全球旅游业的快速发展,特别是近年来我国相继举办奥运会、承办世博会、主办亚运会,不仅使我国的国际交往更加频繁,也为我国旅游业的大发展提供了难得的良机。为此急需大量既懂酒店客房管理知识,又熟悉客房服务技能的人才,本书的编写正是雪中送炭。

面对国际酒店客房服务业激烈的市场竞争,加强旅游酒店经营管理模式的创新、加速旅游酒店客房服务专业人才的培养已成为当前亟待解决的问题。为了满足日益增长的旅游市场需求、为了培养社会急需的酒店客房服务实用人才,我们组织多年从事旅游酒店客房服务教学和实践活动的“双师型”教师,共同精心编撰了本书,旨在迅速提高学生和旅游酒店客房服务从业者的专业素质,更好地服务于我国旅游事业。

本书作为职业教育旅游管理专业的特色教材,严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的要求,根据职业教育实践教学改革的实际需要,结合全国职业教育技能教学大赛及就业实习反映出的各种问题而编写。本书打破了传统教材以章节叙述知识内容的惯例,而采用“单元、模块、项目、实训”的写作形式,匠心独到,实现了“教师好教、学生好用”的功效。本书的出版,对帮助学生尽快熟悉旅游酒店客房服务业务规程,毕业后顺利就业从事职业岗位工作具有特殊意义。

本书从培养应用型人才的总体目标出发,根据国际旅游酒店客房服务行业发展的新形势和新特点,依照客房服务工作流程和职业岗位技能要求,主要介绍:客房部主要部门、岗位设置及岗位职责,楼层服务员基本工作流程、礼仪规范与要求,客房撤床、铺床、清扫、接待服务,客房钥匙领取、使用和管理,客房卫生与设备、客房配备用品清洁保养技能,客房安全、防火和防盗,以及应对突发事件与客人投诉的处理等旅游酒店客房服务与管理的基本知识和技能。

本书具有内容丰富、版式活泼、贴近实际、操作性强、突出实用、通俗易懂及适用范围广泛等特点,并注重实践训练的创新性,采取



统一的格式化体例设计。

本书由李大军进行总体方案设计并组织编写,时永春任主编并统稿,韩瑞、李岩为副主编,由具有丰富旅游酒店客房服务教学与实践经验的武裕生教授审定。具体编写分工如下:时永春、韩瑞(第一单元),李岩、李东敏(第二单元模块一和模块二),李岩(第二单元模块三~模块六),韩瑞(第三单元),李岩、时永春(第四单元),孙喆、时永春、夏飞、李瑶、周鹏、马瑞奇(附录);华燕萍负责本书的修改和版式调整,李晓新负责本书课件的制作。

在编写过程中,我们参考借鉴了大量的旅游酒店客房服务方面的最新资料,翻阅了国家历年出台的旅游酒店管理法律、法规和规章制度及技术规程,并得到编委会有关专家教授、旅游酒店一线管理人员和行业精英的指导,在此一并致谢。因作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足之处,恳请专家和广大读者给予批评指正。

编 者



目 录

1 第一单元 认知酒店客房部

模块一 认知客房部的结构及职能	1
模块二 客房部员工的素质要求	14
模块三 客房部员工的礼仪规范	16
项目一 规范客房服务人员的仪容、仪表和仪态	17
项目二 规范客房服务人员的礼节	22
模块四 上班与下班	25
项目一 上班	25
项目二 下班	26

28 第二单元 客房部岗位工作训练

模块一 客房部楼层服务员基本工作技能训练	28
项目一 上岗准备	28
项目二 客房清扫训练	29
项目三 卫生间清扫训练	34
项目四 撤床训练	35
项目五 铺床训练	35
模块二 客房部楼层服务员服务技能训练	40
项目一 客房接待基本服务技能训练	41
项目二 客房接待综合服务技能训练	48
模块三 客房设备用品与安全管理训练	59
项目一 客房设备用品管理训练	59
项目二 客房安全管理训练	61
模块四 客房部公共区域服务员工作技能训练	67
项目一 客用洗手间清洁保养训练	67
项目二 金属器具清洁保养训练	69



项目三 日常地毯清洁保养训练	70
项目四 大堂清洁训练	71
项目五 各种材质地面清洁训练	73
项目六 玻璃、镜面清洁训练	76
模块五 客房部洗衣房服务员工作技能训练	77
项目一 布件房的管理训练	78
项目二 洗衣房的管理训练	81
模块六 客房部服务中心服务员工作技能训练	86

91 第三单元 岗位服务技能提升

模块一 客房部领班工作技能训练	91
项目一 楼层领班主持召开班前例会训练	91
项目二 领班检查客房卫生训练	93
模块二 客房部主管工作技能训练	97
项目一 客人投诉处理训练	97
项目二 客房业务培训	98

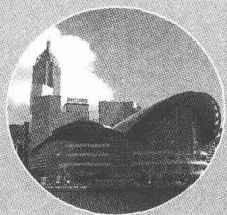
101 第四单元 客房部常用操作技能训练

模块一 填写客房服务常用表格	101
模块二 客房常用设备物品名称和酒店部门名称英汉用语	110
模块三 客房种类和客房状态英汉用语	113
模块四 客房部日常接待英汉用语	114

122 附录1 客房服务员国家职业技能标准

128 附录2 星级酒店客房客用品质量与配备要求

146 参考文献



第一单元

认知酒店客房部

模块一 认知客房部的结构及职能

客房是酒店为住店客人提供的暂时居留场所,是客人在酒店逗留时间最长的地方,也是客人在旅途中的“家”。

酒店设有客房部,英文名称为 Housekeeping Department,又称管家部、房口部或房务部。它是为酒店生产客房产品,为住店客人提供洗衣、擦鞋等多样化服务,为酒店其他部门提供布草洗涤、保管等服务,并负责酒店公共区域清洁保养的综合性部门。

客房部管理的重点是正确地分布客房的睡眠空间、起居空间、书写空间、健身娱乐空间、储存空间和洗漱空间,为客人提供清洁、舒适、宁静、隐私的住宿环境。

一、客房部的组织结构

组织管理系统的创始人巴克斯先生曾说:“领导的职责就在于成功地设计一种组织并委派最恰当的人选,力求按照组织原则促使大家去达到目标。”酒店客房管理要履行管理职能、完成酒店下达的计划任务、保证客房部正常有序地运转,必须设计科学合理的组织机构,它应根据不同酒店的规模、等级、客源、服务要求、岗位职责要求、授权范围、管理系统、酒店文化等多重因素而定,没有固定不变的模式,而且应随着酒店经营管理遇到的情况变化而变化。

客房部组织机构之间的关系有的是平行的,部门间需分工协作;有的是垂直的,是领导和隶属关系。它们构成了一个有机统一体,共同为酒店客房管理的总目标服务。

目前常见的大、中、小型酒店的客房组织结构如图 1-1 和图 1-2 所示。

二、客房部下属各组织机构的基本职能

客房部除了负责酒店所有客房的清洁和保养工作,供应和配置各种用品,为客人提供安全、舒适、清洁、便利的理想住宿环境和热情周到的服务外,还负责整个酒店公共区域的清洁保养与环境管理及许多对内服务工作,以保障酒店各部门工作的顺利开展。

客房管理是酒店管理的重要组成部分,明确客房部下属各组织机构的职能,是客房部进行有效管理的前提条件。

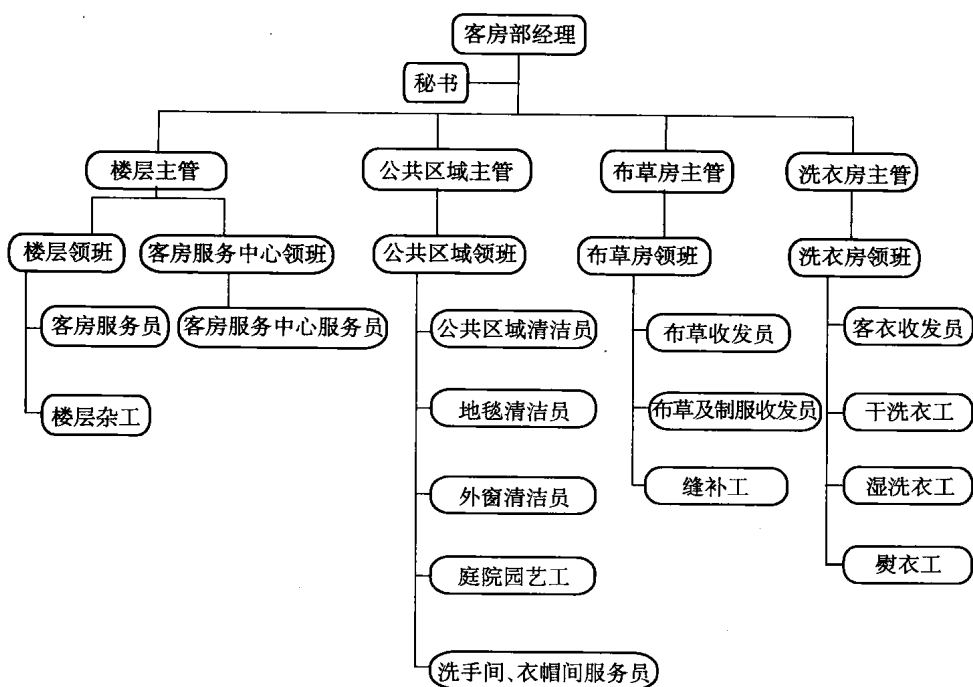


图 1-1 大、中型酒店客房部组织结构

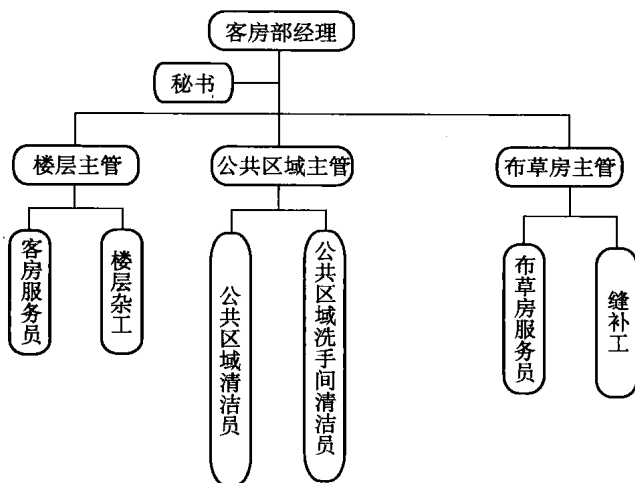


图 1-2 小型酒店客房部组织结构

(一) 经理办公室

经理办公室的基本职能如下。

1. 处理日常事务

经理办公室是客房部的行政中心，负责处理客房部日常运转中出现的各种事务；负责保管文件和档案管理。

2. 进行部门间的协调沟通

与酒店各有关部门保持密切的沟通联系，使客房部门的工作得以顺畅进行，保证客房商



品具有客人满意的质量。

（二）客房服务中心

中外合资酒店及由外方管理的酒店通常采取设置客房服务中心,而不设楼层服务台的服务模式。设置客房服务中心,符合客房服务以“暗”的服务为主的特点,保持楼面的安静,可以尽量减少对客人的干扰和降低酒店的经营成本。

客房服务中心既是客房部的信息中心,又是对客服务中心,负责统一调度对客服务。

客房服务中心的具体职能如下。

1. 收集和传递信息

客房服务中心是客房部的神经中枢,负责收集客情和内部工作信息,并在第一时间传递给相关协作部门,统一调控对客服务工作。

2. 调度协调工作

客房服务中心通常代表客房部经理协调客房部各部门的工作,并与相关部门联系,协助有关管理人员进行人力和物资的调配。

3. 控制员工出勤

客房部所有员工都在客房服务中心考勤,中心负责对该工作的监督,并对出勤情况进行统计和整理。

4. 管理工作钥匙

客房部所有钥匙的发放、收回及保管均由客房服务中心负责。

5. 管理客人遗留物品

通常酒店所有区域内客人遗留的物品归客房部管理。

6. 管理文件资料

客房部的大部分资料由客房服务中心整理归档。

（三）客房楼层

客房楼层由各种类型的客房组成,是客房部的主体。我国的大部分酒店,特别是国有酒店,一般都设有 24h 专职服务员值台。服务台后面是供客房服务员使用的工作间,配备专职的楼层服务员,对客人提供面对面的服务,不过设有客房服务中心的酒店可不设楼层服务台。其具体职能如下。

1. 为前厅部总服务台驻楼面办事处

客房楼层负责为前厅部及时提供符合酒店标准的客房。

2. 负责客房及楼层走廊的清洁保养

客房楼层负责所有住客楼层的客房、楼道、电梯口的清洁卫生。

3. 管理设施、设备

客房及客房楼层设施、设备的简易维修和保养都由客房楼层负责。

4. 为宾客提供必要的服务

客房楼层负责客房内用品的更换,为住客和来访客人提供周到的服务。



(四) 公共区域

公共区域通常被称为 Public Area 组,在一些酒店又称厅堂组。其职能如下。

- (1) 负责除楼层与厨房外所有区域的清洁与保养。
- (2) 负责楼层的地毯及软面家具的定期清洁和保养。
- (3) 负责酒店公共区域的绿化美化工作。
- (4) 为宾客提供公用卫生间的服务。

(五) 布草房

布草房又称布件房或棉织品房。其职能如下。

- (1) 负责全酒店布草及制服的收发、送洗、保管和修补。
- (2) 负责全酒店布草的定期盘点。定期盘点布草和制服,确保布草和制服达到酒店定额标准,以供各部门周转使用。
- (3) 负责废旧物品的更新和回收工作,负责布草报废工作。对于报废的布草,可以根据情况进行改制,以充分利用其残值。

(六) 洗衣房

洗衣房的归属,在不同的酒店有不同的管理模式。大部分酒店都归客房部管理,但有的大酒店,洗衣房则独立成为一个部门,并且对外服务;有些小酒店可不设洗衣房,而是将酒店的洗涤业务外包给社会上的洗衣公司。其职能如下。

- (1) 按照定额和质量要求完成全酒店棉织品及制服的洗涤任务。
- (2) 为住店客人提供洗衣服务。
- (3) 做好洗涤设备的使用与保养工作。
- (4) 建立严格的现金和衣物及布草的保管制度。

三、客房部主要部门的岗位设置



客房部的每个岗位设置应层次分明,既各有所司,又互相配合,环环相扣,各得其所,做到人尽其才,提高管理工作效率。

(一) 经理办公室

客房部经理办公室通常设经理、经理助理各一名,另有秘书一名,早晚班工作人员若干名;如果经理室与客房服务中心设在一起,经理室的一些日常事务就可以由客房服务中心的人员来承担,从而无须再设置专职内勤或秘书岗位。

(二) 客房服务中心

客房服务中心通常设主管或领班一名,值班员若干,下设早、中、晚三个班次。另外,是否设置客房服务中心和其行政归属,要根据酒店的具体经营情况而定。通常在服务模式上设客房服务中心就不用再设楼层服务台,有的酒店虽然服务模式是客房服务中心,但负责人的岗位称呼却是客房主管。



（三）客房楼层

楼层服务组设主管一名,早、中、晚班领班若干名,大型酒店往往分设卫生班、台班和服务班。

（四）公共区域

公共区域设主管一名,早、中、晚班领班若干名,下设早班、晚班和通宵班三个卫生班及早班、晚班两个衣帽间服务组,另有地毯、外窗清洁员若干名。

（五）布草房

布草房设主管、领班各一名,另有缝补工、布草及制服服务员若干名。

（六）洗衣房

洗衣房通常设主管一名,早、中领班若干名,下设布草收发组、湿洗组、干洗组、熨衣组。

四、客房部主要工作岗位职责

工作岗位职责对部门各岗位职责进行了明确划分,对组织关系、岗位职责进行了具体说明,它可使客房部各岗位员工明确自己在组织中的位置、工作范围、工作职责和权限。

不同规模 and 不同类型的酒店,各个工种的岗位职责往往是有差异的,制定岗位职责必须根据本酒店工作的具体需要,并随着工作任务的改变而及时修改。

客房部每一岗位都有本岗位的职责说明书,它是部门对岗位员工进行评估的依据,也是部门招聘员工的参照标准。部门在员工应聘时就应让其了解岗位的主要职责,以使其在接受这一岗位时能适应岗位的要求。

下面参照大、中型客房部组织机构,有选择地介绍一些主要岗位的基本职责。

（一）客房部经理的岗位职责

（1）直接上级:酒店分管副总经理或房务总监。

（2）管理对象:客房部副经理、各区域主管。

（3）职责提要:在分管副总经理或房务总监的领导下,全面负责客房部的运营与管理工作。制订并督导实施本部门的工作计划,确保实现客房部的经营目标,达到酒店质量标准。协调好各部门间的关系,保证满足客房接待服务的需要,提高客房的利用率。

（4）具体职责如下。

① 根据酒店的经营目标,编制本部门的年度工作计划,组织、指挥及控制客房部所有事宜,确保客房部的正常运转和各项计划指标的完成。

② 负责制定本部门各岗位职责、工作操作流程、服务质量标准、管理规章制度、安全保障措施;设计运转表格;核定员工工作量,定期评估客房部组织机构,并提出相应的修改方案。

③ 主持部门例会,参加酒店例会,及时传达各项信息并认真贯彻执行总经理指示。

④ 负责与前厅部、工程部密切联系并合作,以便使客房部工作顺利进行,确保酒店处于最好的清洁状态并提供最佳服务。

⑤ 制订和落实客房销售计划,制定客房价格政策,监督客房价格执行情况。

⑥ 制订部门经营预算,在不降低服务标准的前提下,努力控制房务开支,审查各项工作



报表及重要档案资料的填报、分析与归档。

⑦ 负责本部门物资及设备的控制、申领,并定期清查,按时向财务部报告并主动接受监督。

⑧ 参与本部门员工的招聘,负责本部门员工的培训、工作考评和激励,制订部门培训、考核计划,并监督计划的实施。

⑨ 巡查客房部各管区的工作并做好记录,发现问题及时解决,不断完善各项操作规程。

⑩ 评价员工的工作态度及工作表现,发现和培养优秀员工,选拔管理人才。

⑪ 参与重要接待任务,探访病客及常住客人,随时征求客人的意见和建议。

⑫ 负责协调与客人之间的关系,处理客人投诉及意外事件,督导失物处理。

⑬ 参与客房的设计与装修,选购制服和布巾质料等。

⑭ 抽查客房,检查 VIP(Very Important Person,贵宾)房间的卫生、物品和设备情况。

⑮ 检查各项安全工作,保证宾客及员工的人身及财产安全。

⑯ 定期约见与酒店有长住关系的重要客人,虚心听取客人意见,不断改进工作。

⑰ 学习先进经验,了解市场,保持与同行良好的合作关系。负责客房新产品、新信息的收集工作,提出改造客房设施、改善服务质量的合理化建议。

(二) 楼层主管的岗位职责

(1) 直接上级:客房部副经理。

(2) 管理对象:楼层领班。

(3) 职责提要:协助客房部经理管理楼层的日常工作,保证对客服务工作的每一个步骤和程序的完整。确保为住店客人提供符合标准的客房服务及清洁、美观、舒适、安全的住宿环境。

(4) 具体职责如下。

① 主持班前例会,根据客情变化,及时做好人员、物资方面的调整。

② 领取楼层钥匙及上一班次主管工作日志,了解上一班次工作状况,完成交办事宜。

③ 掌握当日客房房态,召开领班例会,通报当日工作情况,分发客房房态资料。

④ 检查当日所有预订 VIP 房间,安排人员参加接待工作,做好客人抵达和离开时在楼层的迎送工作;检查所有贵宾房和长住房的情况,记录贵宾和长住客合理的特别要求和生活忌讳,并安排好相关的服务。

⑤ 与前厅部保持联系,随时确认客房房态,保证房态准确,保证客房能被及时出售。

⑥ 与楼层领班保持密切联系,核对房间状态,保证所有客房资料准确无误;监督 DND(Do No Disturb,请勿打扰)房间,做好该房态的管理工作。

⑦ 查看房间的维修保养,保持与工程部的联络、沟通,严格控制坏房、维修房的数量,并将修理好的房间及时恢复到可出租状态。

⑧ 抽查房间(每日不少于总房间数的 20%)的清洁质量,并做记录,确保客房的清洁和物品摆放标准及设备运转正常。

⑨ 加强日常巡视检查工作,及时处理客人投诉和其他突发事件处理,凡重要事宜应及时向上级汇报。

⑩ 做好楼层防火、防盗等安全工作,消除安全隐患,确保楼层安全。



- ⑪ 合理制订、实施卫生计划并检查客房和楼层区域的卫生情况。
- ⑫ 协助库房管理控制客用物品和清洁用品的领用和消耗。
- ⑬ 协助客房部经理制订下属的培训计划并负责实施。
- ⑭ 督导楼层领班和员工的工作,并考评记录,奖罚分明;负责安排员工班次及休假。
- ⑮ 参加部门例会,根据楼层实际情况,提出合理化建议,写好交接班工作记录。

(三) 楼层领班

- (1) 直接上级:楼层主管。
- (2) 管理对象:客房服务员。

(3) 职责提要:负责所辖客房的清洁保养和对客服务工作,督导、检查下属按既定工作程序和标准,保质、保量、按时完成客房的清洁服务工作。

(4) 具体职责如下。

- ① 参加主管主持的工作例会,及时沟通客房工作事宜,准确掌握客房房态。
- ② 阅读上一班次的领班日志,做好交接工作,立即处理上一班次交办的事宜。
- ③ 检查下属的仪容仪表和行为规范。
- ④ 掌握楼层的住客状况,及时收取房况表,送交客房中心;根据房态变化,合理安排和调配楼层员工的工作。
- ⑤ 检查所有管辖区已打扫的客房,关注 DND 房,及时转换房态。
- ⑥ 巡视客房、楼层、公共区域的卫生工作,督导下属按规定的标准和工作程序提供各项客房服务。
- ⑦ 安排当日的大清洁计划,并负责检查清洁质量。
- ⑧ 留意客人的动态并处理一般性的宾客投诉。
- ⑨ 熟练掌握操作程序与服务技能,能够亲自示范和培训服务员;定期考核下属的工作。
- ⑩ 检查客房的维修保养,负责保修工作并建立工程维修档案,保证客房维修及时有效。
- ⑪ 巡视所辖楼层各类物品的储存及消耗量,及时补充,督导下属管理好楼层物资。
- ⑫ 及时收拾客房小酒吧的消费账单,送交总台(供结账使用)及客房服务中心。
- ⑬ 定期召开班组会,传达酒店、部门内的决议和工作指示。
- ⑭ 填写领班日志,记录特殊事项及交接工作。

(四) 楼层服务员

- (1) 直接上级:楼层领班。

(2) 职责提要:按照工作程序、工作标准和质量要求进行客房、公共区域的清洁保养和服务工作,并保质、保量、按时完成所承担的工作,为住客提供清洁、舒适、安全、美观的住宿环境。

(3) 具体职责如下。

- ① 服从领班分配,按工作程序 and 标准清扫与整理客房,填写客房清洁工作报表,并补充客房供应品。
- ② 迅速为住客提供各项服务。
- ③ 随时掌握房态,填写房态表,准确及时地输入计算机,并与前台保持密切联系。
- ④ 检查及报告客房设备、物品损坏及遗失情况,发现问题及时填写报修单。