

● 再就业培训教材 ●

客房服务员



中国劳动出版社

再就业培训教材

客房服务员

再就业培训教材编委会组织编写

中国劳动出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务员/刘炳祥编. —北京: 中国劳动出版社,
1998. 6

再就业培训教材

ISBN 7-5045-2394-1

I. 客… II. 刘… III. 饭店-商业服务-技术培训-
教材 N.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 14603 号

2N68/13

客房服务员

再就业培训教材编委会组织编写

责任编辑 韩 伟

责任设计 李沙黛

责任校对 马 维

中国劳动出版社出版

(100029 北京市惠新东街1号)

北京三工印刷厂印刷 新华书店总店北京发行所发行

1998年6月第1版 1998年6月北京第1次印刷

开本: 787×1092毫米 1/32 印张: 3.625

字数: 81千字 印数: 35000册

定价: 7.50元

再就业培训教材编委会

主 任

林用三

副主任

(按姓氏笔划为序)

毛 健 张小建 唐云岐

委 员

王 喆	王爱文	王 竞	张梦欣
李占武	吴道槐	任 萍	黄卫来

本书根据《中华人民共和国职业技术等级标准》和《中华人民共和国职业技能鉴定规范》编写，是客房服务员上岗前培训教材。本书共分7章，主要内容有：客房服务概述、客房的接待服务、迎宾服务、日常服务、客房安全保卫工作、客房的布置和设备保养，书末附有客房服务英语30句。

本书主要是为再就业人员编写的，有较强的针对性和速成性，是转岗培训的比较适用的教材，也可供劳动预备制和在职职工培训使用。

本书由刘炳祥、梁红编写，由再就业培训教材编委会组织有关专家审定。

本书编写中采用了我社出版的《饭店服务》中的部分内容，特此说明，并对该书的作者表示感谢。

前 言

当前，我国的国有企业改革已进入了攻坚阶段。中央提出，用三年左右的时间，通过改革、改组、改造和加强管理，使大多数国有大中型亏损企业摆脱困境，力争到本世纪末使大多数国有大中型骨干企业初步建立现代企业制度。要确保国有企业这一改革和发展目标的顺利实现，必须努力解决企业富余人员过多的问题，做好下岗职工的再就业工作。

最近，中共中央、国务院召开了国有企业下岗职工基本生活保障和再就业工作会议。江泽民总书记、朱镕基总理、吴邦国副总理等中央领导同志在会上作了重要讲话。中央领导同志在讲话中强调指出，全党动手，动员全社会的力量，共同做好国有企业下岗职工基本生活保障和再就业

工作，对贯彻落实党的十五大精神，深化国有企业改革，引导、保护和发挥好职工群众的积极性，促进国民经济持续快速健康发展，巩固和发展安定团结的社会政治局面，全面推进建设有中国特色社会主义事业，具有十分重大的意义。目前国有企业职工下岗增多，是我国经济发展多年积累的深层次矛盾的综合反映，也是改革和发展进程中不可逾越的阶段。国有企业职工多年来为经济建设、改革开放和企业发展做出了重大贡献，党和国家理所当然地要把解决国有企业下岗职工的问题作为工作重点。

做好下岗职工的再就业工作，一方面要通过促进经济发展，来增加就业岗位和就业机会。另一方面，要加强再就业培训，树立适应市场经济要求的就业观念，提高下岗职工的就业能力。正如朱镕基总理指出的：“要有针对性地加强职业培训，广泛利用现有的各种条件，依靠社会各方面力量，开展多形式、多层次的职业培训，使下岗职工的知识、技能等尽快适应就业市场的需求。”只要广大下岗职工的就业观念转变了，就业能力提高了，下岗职工再就业就有广阔的天地。

正是基于以上的认识，我们提出了《三年千万再就业培训计划》。为配合这一计划的实施，劳动和社会保障部有关部

门组成再就业培训教材编委会组织编写了这套再就业培训教材。首批编写出版的有《职业指导》《职业道德和经济法律知识》《客房服务员》《餐厅服务员》《中式烹调》《商业营业员》《推销员》《美容》《美发》《保安员》《护理员》《家庭服务员》《砌筑工》《装饰工》等14种。

这些教材以市场需要为依据,针对下岗职工年龄偏大、文化知识和职业技能不适应劳动力市场需要的特点,严格按照《中华人民共和国职业技术等级标准》和《中华人民共和国职业技能鉴定规范》对初级工的要求编写,重点突出,具有较强的针对性和速成性。今后还将根据再就业培训工作的需要,组织编写出版其他专业的教材。

党中央提出,要以对党和人民极端负责的精神,高度重视、加强领导、齐心协力、满腔热忱地做好国有企业下岗职工基本生活保障和再就业这项关系改革、发展、稳定全局的头等大事。广泛开展以下岗职工为重点的职业指导和再就业培训,是贯彻落实党中央这一指示精神的重要内容。希望广大就业和培训工作者共同努力,在全社会各方面的积极支持下,把再就业培训工作做好,为实现党中央提出的国有企业改革和发展的目标,为社会的发展和稳定做出贡献;也希望

有越来越多的下岗职工通过参加职业指导和再就业培训，转变就业观念，提高职业技能，尽快实现再就业。

**中华人民共和国劳动
和社会保障部副部长 林用三**

一九九八年五月二十一日

目 录

第一章 客房服务概述

第一节	饭店服务与客房服务	(1)
第二节	前厅部在饭店中的作用	(5)
第三节	客房部在饭店中的重要作用 ...	(8)
第四节	客房服务中的礼貌礼节	(16)
第五节	服务用语和服务态度	(24)
复习题		(26)

第二章 客房的接待服务

第一节	客房的预订	(27)
第二节	宾客到达前的准备工作	(34)
复习题		(37)

第三章 迎宾服务

第一节 大厅迎接	(38)
第二节 接待登记	(44)
第三节 楼面和梯口服务	(48)
复习题	(50)

第四章 日常服务

第一节 客房清洁服务	(51)
第二节 楼层服务台日常服务	(63)
第三节 委托代办服务	(67)
第四节 正确处理宾客的投诉	(70)
复习题	(72)

第五章 客房安全保卫工作

第一节 防火	(73)
--------------	--------

第二节 防盗	(79)
第三节 防自然事故	(83)
复习题	(87)

第六章 宾客离店服务工作

第一节 送客服务	(88)
第二节 收银服务	(91)
复习题	(93)

第七章 客房的布置和设备保养

第一节 客房的家具布置	(94)
第二节 卫生间的布置	(96)
第三节 客房设备的保养	(98)
复习题	(99)

附录 客房服务英语 30 句	(100)
----------------------	-------

第一章 客房服务概述

第一节 饭店服务与客房服务

饭店是旅游者到达目的地后进行游览活动的基地。满足游客住宿需要是饭店最基本、最重要的功能。不同的饭店由于规模、管理方式的不同,饭店内部的部门设置会有一定的差异,但客房总是饭店的主体,是饭店的基本设施。

一、饭店服务的分类

1. 饭店的种类 饭店业是由各种类型的饭店组成的。一般分为商务型饭店、度假型饭店和长住型饭店。

商务型饭店大多位于城市,靠近商业中心,以接待商务宾客为主。它不但讲究外观,内部设施也较富丽堂皇。对客房、餐饮要求较高,对各类服务设施,如电话、传真、会议室或洽谈室等也要求齐全、完备。

度假型饭店多位于旅游风景区,主要接待游乐、度假休闲的宾客。这种类型的饭店不仅提供基本的食宿服务,还提供很多娱乐服务,如游泳、狩猎、划船、保龄球等等。

长住型饭店又称住宅型饭店,供客人长期居住。这类饭店的客房多采用家庭式布局,配有长住的家具和电器设备,通常还配置厨房设备供宾客自理饮食。

饭店的分类也可按规模分,有小型饭店、中型饭店和大

型饭店。小型饭店的客房数一般在 300 间以下，中型饭店客房数在 300~600 间，大型饭店在 600 间以上。

饭店按计价方式可分为欧式计价饭店、美式计价饭店、修正美式计价饭店、欧陆式计价饭店和百慕大计价饭店。欧式计价饭店指客房价格仅包括房租，不含餐饮等其他费用。美式计价饭店的客房价格包括房租及一日三餐的餐饮费用。修正美式计价饭店的客房价格包括房租和早餐、午餐或晚餐的餐饮费用。欧陆式计价饭店的客房价格包括房租及欧陆式早餐的费用。百慕大计价饭店的客房价格包括房租及美式早餐的费用。

以上介绍的饭店分类是根据饭店的不同特点而分，一般一家饭店兼有以上多种特点。

2. 饭店的部门设置 饭店由于规模、管理体制的不同，饭店部门的设置不完全相同，但一般都包括：前厅部、客房部、餐饮部、公关销售部、财务部、保安部、工程部、人事培训部、办公室等部门。图 1—1 和图 1—2 所示是两种类型

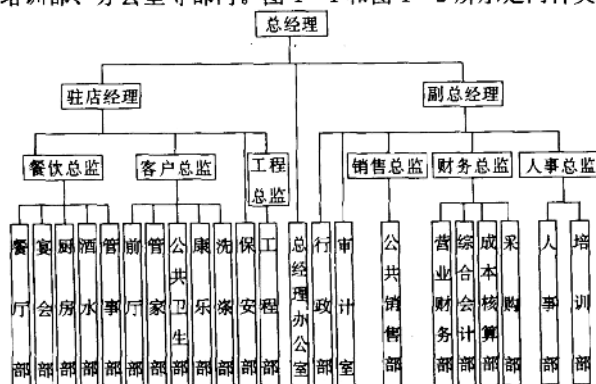


图 1—1 饭店部门设置之一

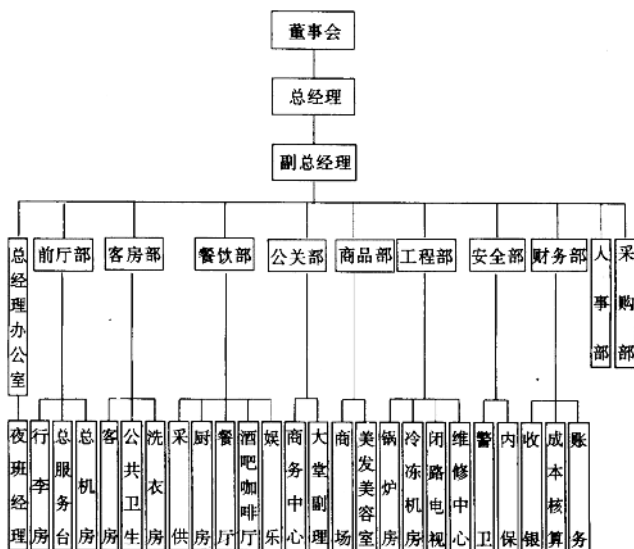


图 1—2 饭店部门设置之二

的饭店部门设置，以供参考。

3. 饭店的星级与饭店的设施 我国饭店按一星、二星、三星、四星、五星划分等级，星级越高，饭店等级越高，设施也越豪华。

饭店星级的评定通常是从饭店的地理位置、建筑装潢、设备设施配置及其维修保养状况、服务项目、清洁卫生和服务质量等方面进行全面考察，综合评价后确定。例如一星级饭店要求饭店建筑结构良好，内外装修可采用普通建筑材料。有与饭店规模相适应的前厅。有至少 20 间可供出租的客房，且装修良好并有一定面积，12 h 供应冷热水。有与客房接待能力相适应的餐厅等餐饮设施且营业时间不少于 12 h。这类饭

店能满足宾客简单的食宿需要，属经济等级饭店。

五星级饭店采用高档、豪华建筑材料，布局合理，风格特异。设有与接待能力相适应的前厅，有独特风格和豪华气氛。至少有 50 间可供出租的客房，且装修豪华并配置豪华家具，照明良好，室内面积宽敞。有与接待能力相适应的中、西餐厅、咖啡厅 24 h 营业，提供自助早餐和自助正餐，有多种风味中餐和高级西式正餐，提供各式宴会服务和酒吧服务，晚餐营业结束时间不早于 22 时。综合服务设施齐全，配有网球场。这类饭店能满足宾客食宿、娱乐健身、社交商务等多方面的豪华享受需要，属豪华饭店。

二、客房服务与其他部门的关系

在饭店服务工作中，客房服务工作不是孤立的。客房服务是整个饭店服务工作中的重要一环，客房部的业务管理是整个饭店管理工作中的重要组成部分。客房部要利用自身的优势为其他部门提供服务，另一方面，它的工作也需要其他各部门的配合、帮助和支持。客房部与其他各部门之间要经常交换情况，形成密切配合的关系。

1. 与前厅部的关系 客房部与前厅部之间必须经常交换房间状况信息，以提高客房的出租率。客房部要及时整理离店客人的房间，供前厅部出租。客房部也要从前厅部获取住客的资料，以便做好针对性服务。客房部还须协助前厅行李员开门、收取或存放行李。

2. 与餐饮部的关系 客房部协助餐饮部收拾房间餐饮用的餐具和餐车，并与餐饮部密切配合清点客房小酒吧的饮料取用数量及补充工作。

3. 与采购部的关系 客房部所需的清洁用品及客房供

应品，由客房部提出采购计划，由采购部负责办理。

4. 与工程部的关系 客房设施、清洁工具等发生故障时，需要工程部派员工修理。客房部应配合工程部对客房设备、设施进行定期的维护和保养。

5. 与其他部门的关系 客房部与其他部门的关系是指与安保部、财务部、人事培训部、公共关系部的关系。

客房部应协助安保部对饭店公共区域及客房楼层进行检查，防火防盗，并向安保部提供必要的住客资料。

客房部应配合财务部做好有关客房的账单核对和固定资产的清点。

客房部要对其员工的录用和培训提出计划和要求，协助人事培训部做好员工的培训工作。

客房部应配合公关销售部做好各种宣传与推销饭店服务的工作，在客房内放置广告宣传卡，发放宣传资料等。

第二节 前厅部在饭店中的作用

前厅部又叫客务部，是办理入住及离店手续，为宾客提供订房、分房、委托代办、问讯、留言等服务的综合性服务部门。

一、前厅服务在饭店中的作用

1. 前厅部是饭店最早和最后为宾客服务的部门 大厅的环境和前厅部的服务决定着宾客对饭店的最初印象和最后印象。为了给宾客以良好的印象，对环境气氛和服务气氛有较高的要求。

环境气氛是由大厅的建筑格局，各种设施、设备及装饰