

总策划 陶庆军 邱立

职业技能培训系列教材

客房服务员



适用于

- 农村劳动力转移培训
- 就业与再就业培训
- 在职人员培训
- 新农村建设“农家书屋”配书

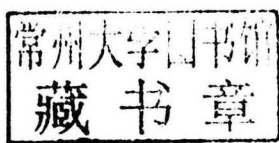
中国人口出版社

客房服务员

KEFANG FUWU YUAN



王振如 郝 婧 编



中国人口出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员/王振如,郝婧编. —北京:中国人口出版社,2010. 1

实用技能培训教材. 服务类

ISBN 978 - 7 - 5101 - 0061 - 1

I. ①客… II. ①王…②郝… III. ①饭店—商业服务—技术培训—教材 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 007842 号

客房服务员

王振如 郝婧 编

出版发行	中国人口出版社
印 刷	北京市彩虹印刷有限责任公司
开 本	787 × 1092 1/32
印 张	4.5
字 数	100 千
版 次	2010 年 3 月第 1 版
印 次	2010 年 3 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 5101 - 0061 - 1
定 价	30.00 元(共三册)

社 长	陶庆军
网 址	www. rkcb. net
电子信箱	rkcb@126. com
电 话	(010)83519390
传 真	(010)83519401
地 址	北京市宣武区广安门南街 80 号中加大厦
邮 编	100054

版权所有 侵权必究 质量问题 随时退换

前 言

这是一套对农民工进行职业技能培训的推荐教材。职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强就业能力的有效途径。《中华人民共和国劳动法》中明确规定“从事技术工种的劳动者,上岗前必须经过培训。”

对农民工实施职业技能培训,具有重大现实意义。党的十七大报告中指出:“就业是民生之本。要坚持实施积极的就业政策,加强政府引导,完善市场就业机制,扩大就业规模,改善就业结构。”现在,党中央做出了缩小城乡差距、全面建设小康社会的重大举措和建设社会主义新农村的英明决策。在社会主义市场经济条件下,就业竞争激烈,使没有一技之长的农村进城务工人员就业艰难,致富无门。这就决定了广大农民工必须通过培训来提高职业技能,实现就业致富。对此,2010年国务院办公厅关于进一步做好农民工培训工作的指导意见中指出,“按照培养合格技能型劳动者的要求,逐步建立统一的农民工培训项目和资金统筹管理体制,使培训总量、培训结构与经济社会发展和农村劳动力转移就业相适应;到2015年,力争使有培训需求的农民工都得到一次以上的技能培训,掌握一项适应就业需要的实用技能。”也就是说,中国还有更多的农村劳动力、就业与再就业人员需要掌握一技之长、提高就业能力,以实现转移就业,走上致富之路,得到实实在在的好处。

为便于实施职业技能培训,配合国家有关政策的落实,特别是针对开展以提高农村进城务工人员、就业与再就业人员就业能力和就业率为目标的职业技能培训,我们依据相应职业、工种的国家职业标准和岗位要求,组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了这套“看得懂、学得会、用得上、买得起”的面向全国农民工职业技能短期培训教材,以满足广大劳动者职业技能培训的迫

切需要。

这套教材涉及了第二产业和第三产业的多个职业、工种,针对性很强,主要表现在以下两点:

1.“易看懂、易学会”。这套教材的编写原则是最大限度地让广大农民工“一看就懂、一学就会”。每种教材都是以技能操作和技能培养为纲,循序渐进地介绍各项操作技能,力求内容通俗,图文并茂,让广大农民工易于学习、理解和参照操作,体现技能培训的特色。

2.“薄而精、利应用”。这套教材还突出了“用得上、买得起”的理念。在教材的编写中,只讲述必要的知识和技能,强调技能,不详细介绍相关理论,并在强调实用性、典型性的前提下,充分重视内容的先进性,使每种教材都达到了物美价廉的“薄而精、利应用”的宗旨,让广大农民工花最少的钱,在最短的时间内掌握最有效的技能。同时,也促进职业技能短期培训向规范化发展,提高培训质量,确保广大农民在经过15~90天的短期培训后,即能掌握一门技能,达到上岗要求,尽快地顺利实现就业。

这套教材适用于各级各类教育培训机构、职业学校等短期职业技能培训使用,特别是针对农村进城务工人员培训、就业与再就业培训、企业培训、劳动预备制培训,同时也是“农家书屋”的首选图书;对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员同样有较高的参考价值。在此,也欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中的不足之处提出宝贵意见和建议。

编者

2010年1月



目 录 CONTENTS



第一单元 客房服务员岗位描述

- 模块一 客房服务员素质要求 (2)
- 模块二 客房服务员岗位职责 (4)
- 模块三 客房服务员作业内容 (6)
- 模块四 客房服务员日常礼仪 (8)

第二单元 客房清洁服务技能

- 模块一 客房清洁服务基础 (12)
- 模块二 客房清洁服务程序及标准 (25)
- 模块三 客房的清洁服务 (38)
- 模块四 客房的计划卫生 (46)
- 模块五 客房卧室保养 (52)
- 模块六 客房浴室保养 (62)

第三单元 客房安全服务

- 模块一 客房安全管理中容易发生的问题 ... (70)
- 模块二 建立健全客房安全管理制度 (72)



模块三	客房门锁及钥匙管理	(73)
模块四	客房部员工职业安全	(77)
模块五	安全服务注意事项与偶发事件的 处理	(81)

第四单元 洗衣服务

模块一	如何设置洗衣部	(92)
模块二	如何洗衣	(104)
模块三	客衣洗涤模拟训练	(116)
模块四	布草清洁模拟训练	(132)

客房服务员岗位描述

第一单元

Unit 1



模块一

客房服务员素质要求

模块二

客房服务员岗位职责

模块三

客房服务员作业内容

模块四

客房服务员日常礼仪



模块一 客房服务员素质要求

酒店客房服务员要想履行好自己的工作职责,必须具备以下几个方面的素质。

一、思想素质

(一)品行端正,具有良好的职业道德

客房服务员因为工作的原因会经常出入客人的房间,从而有机会接触到客人的行李物品,其中也包括一些贵重物品。如果客房服务员没有良好的道德品质,利用工作之便拿走客人的物品,会给酒店的形象与名誉造成损害。这就要求服务员有良好的职业道德,并自觉遵守酒店的有关规定。如不可翻阅客人的书报、信件、文件;不可随意乱翻客人使用的抽屉、衣橱;不可试穿客人的衣物、鞋帽;不可拿取客人的食物等。

(二)责任心强,工作踏实,能与同事愉快合作

1. 客房服务员应时刻注意客房安全,严防火灾、盗窃和刑事案件的发生。
2. 客房的维修、保养,房间的出租等都要求客房服务员善于与同事合作。
3. 客房服务员应共同努力营造一个分工明确、配合默契、相处愉快的工作环境,顺利完成本职工作。

(三)具有较强的卫生意识和服务意识

客人对客房的基本要求是舒适与整洁。服务员应具备较强的卫生意识和服务意识,努力为客人提供满意的服务。



(四) 具有吃苦耐劳的精神

客房卫生、公共卫生事务繁杂,要求客房服务员不怕脏、不怕累,任劳任怨,具有吃苦的精神。

二、身体素质

客房部服务工作繁杂琐碎,客人要求较高,要求客房服务员身体健康、动作敏捷、精力充沛,且有较强的动手能力。

三、必备知识

1. 掌握基本的设施、设备的维修、保养知识。

酒店客房内的设备设施,如灯具、空调、音响、电视、地毯、窗帘等,应由酒店的工程人员专门负责维修,但日常的保养工作则由客房部完成。客房服务员应利用每天在客房开展清洁工作的机会,做好对这些设备、设施的保养工作。另外,一些小的维修项目,如更换保险丝、电源插座或灯泡等,也由客房部来完成。因此客房服务员保养客房设备示例员应具备一定的设备、设施方面的维修知识。

2. 具备一定的外语水平。

随着国际交往的日益增多,客房服务员应具备一定的外语水平,以便更好地与外国客人沟通,提供更优质的服务。

一天晚上,住在某酒店的一位美国老太太觉得房间温度太低,有些冷,便吩咐客房服务员替她加一条“Blanket”(毛毯)。

“OK,OK!”服务员连声说。

过了一会儿,这位服务员拿了一瓶法国的“白兰地”(Brandy)进来。客人一见,哭笑不得,只好说:“OK,‘Bmndy(白兰地)’能解决我一时的温暖问题,可不能解决我一晚上的温暖问题啊!”



四、服务要求

(一) 真诚

客房服务员为客人提供的服务必须是发自内心的,要热情、主动、周到、耐心,处处为客人着想。真诚服务也是情感服务,要用“心”为客人提供服务,用“心”来打动客人,这体现在细枝末节和各个环节之中。

(二) 高效

效率服务就是快捷而准确的服务。在客人对客房服务的投诉中,很多都是由于服务员缺乏效率而引起的。因此,服务员一定要在酒店规定的时间内完成服务项目。

(三) 礼貌

礼貌就是服务员通过一定的语言、行为向客人表示欢迎、尊敬、感谢和道歉。礼节是向他人表示敬意的一种仪式。客房服务员在仪容仪表上,应端庄、大方、整洁;在语言上,应文明、吐字清晰,讲究语言艺术,注意语气语调;在行为举止上,应文明、主动,做到彬彬有礼;在坐、立、行上,应举止得体、大方、从容。

(四) 微笑

微笑不仅是热情友好的象征和真诚欢迎的表示,而且也是客人情感的需要,能给客人带来宾至如归的感觉。

模块二 客房服务员岗位职责

在客房服务过程中,服务员只有明确自己的岗位职责,才能顺利完成工作任务。客房服务员岗位职责的具体内容如下。



一、白班服务员岗位职责

白班服务员的主要工作是迎送客人;安全、准确、及时地为客人服务;负责保管楼层的万能钥匙,确保楼层的安全。其工作内容如下。

(一)对领班负责,完成领班分派的工作,注意与相关岗位、相关工种密切配合,做好服务工作。

(二)负责本楼层布件、杯具等的清点、保管、交接工作。

(三)负责迎送客人,为客人及时提供开水、冰水、冰块服务;为客人准确、及时、安全地提供各项输送服务。

(四)负责楼层万能钥匙的保管,下班前巡查所在楼层的房门关闭情况,及时向领班汇报楼层的异常情况,确保楼层的安全。

(五)完成房间的清扫和卫生工作及VIP房的小整理工作;做好工作车上布件、物品等的补充工作,并保持工作车、换水车的整洁。

(六)保持好服务间、服务台、公共区域的卫生,并于每天上午和下午在清扫工作完毕后,各进行一次走廊地面的吸尘;每周日会同其他班一起彻底清洁茶水间及公共区域。

(七)负责检查离店客人的房间,检查房间小酒吧的使用情况,及时填报“小酒吧酒水单”并补充酒水;负责客人送洗衣物的收取、归还工作,并按洗衣单检查洗衣的质量及衣物的数量。

(八)做好与夜班人员的交接工作,完成“楼层每日事项记录”、“服务班工作日报表”、“客房部房间清扫派工单”的填写工作。

二、夜班服务员岗位职责

夜班服务员的工作主要是迎送客人,为客人及时提供服务;负



负责保管楼层的万能钥匙,确保楼层的安全。其具体工作内容如下。

(一)接受夜值管理员的工作指令,完成夜值管理员、领班分派的工作。

(二)完成与白班服务员各项楼层事宜的交接工作及服务用品等的交接、保管工作。

(三)负责为客人提供开水、冰水、冰块服务、开夜床服务以及发放夜间甜点的工作;负责住客房小酒吧的检查和补充工作。

(四)清扫常驻办公室,完成夜间客房杯具的消毒工作。

(五)检查离店客人的房间,并及时地填报“小酒吧酒水单”,补充小酒吧酒水等。

(六)负责维修房等的监管工作,晚间下班前须认真巡查楼层的房门关闭情况,如有异常情况,须及时向夜值主管汇报,确保楼层夜间的安全。

(七)负责完成“客房部服务工作情况日报表”、“楼层每日事项记录”等的填写工作。

(八)负责按时到办公室送还、领取楼层万能钥匙,并在“客房万能钥匙交接登记表”中签字。

(九)保持好服务间、服务台、公共区域的卫生及工作车、换水车的整洁,并于每日 20:30 前进行一次走廊吸尘。

客房服务员在交接班时,交班服务员应再次提醒接班服务员注意下一班客房叫醒服务事宜。

模块三 客房服务员作业内容

客房服务员每天的具体工作包括以下几个方面。



一、提供热情周到的服务

客房是客人入住酒店时的主要停留场所,客人居住期间的大部分服务工作都是由客房部提供的,因此,客房服务员必须热情、周到地为客人提供洗衣、送水、房餐等服务,并做到 24 小时服务。

二、保持客房干净、整齐和舒适

客房服务员应该具备清洁卫生方面的专业知识和技能,定人定责,每天检查、清扫、整理客房,保持客房的干净、整齐和舒适,为客人提供良好的住宿环境。

三、加强对客房设施、设备的维修和保养

客房设施、设备包括客房的卧室、客厅、化妆室以及客房内的电视、电话、桌椅等,这些硬件设施和设备都代表酒店的等级,也是酒店房价制定的标准。因此,客房服务员有责任保养和维护好客房设施、设备,以延长其使用寿命,确保酒店的正常运营。

四、为客人的生命和财产安全提供保障

客房服务员必须具有强烈的安全意识,注意保管好客房钥匙,做好有关的安全记录。一旦发现可疑行迹,或异常声响,都要立即向有关人员或部门汇报,以便及时进行处理,防患于未然。

五、客人衣服的洗涤、收发

客房服务员要切实做好住宿客人的衣物洗涤、烫平及收发等工作。



模块四 客房服务员日常礼仪

客房是客人的主要休息场所,客房服务员要承担客人的日常生活服务,与客人接触最多。客房服务质量的高低,直接反映了酒店的整体管理水平。客房服务员在工作中要注意以下礼仪。

一、仪容要求

服务员的仪容应端庄、大方,着装整齐、美观,使客人在心理上产生信任感、愉悦感。具体的仪容要求如下。

(一)客房服务员应容貌端庄、大方,体态匀称。

(二)头发要梳理整洁。男服务员发脚前不过耳,后不过衣领。女服务员头发不宜超过肩,不能蓬松或披散,过长应扎起,给人一种端庄、整洁的感觉。

(三)保持头发、皮肤、牙齿、指甲的清洁和口气的清新。做到勤理发、洗头、修面,勤洗澡,勤更衣,勤剪指甲,勤洗手。可适当用些无刺鼻气味的香水。

(四)男、女服务员皆不能留长指甲。男服务员不能留胡须或文身,女服务员则不可浓妆艳抹和涂有色指甲油。

二、做好检查记录工作

领班等根据本楼层计划安排表进行监督、检查。客房服务中心或办公室根据计划卫生项目的完成情况,绘制成计划卫生一览表,显示各楼层计划卫生完成状况,以引起各楼层客服人员和管理人员的重视。



三、注意安全

客房的计划卫生中,有不少是需要高空作业的,如清理通风口、玻璃窗、天花板等,因此在清扫高处物体的卫生时,应使用脚手架或凳子,或系好安全带,加强安全措施,防止事故发生。许多酒店请专业人士对此类项目进行清洁保养,以保安全。

