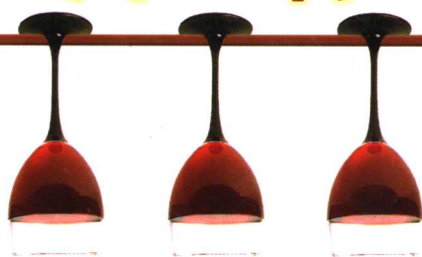


★★★★★ 现代酒店培训 4 ★★★★★



酒店客房服务 培 — 训 — 标 — 准



— 现代酒店客房管理必备 —

杨宏建 编著



科学的培训方案
规范的管理标准
实用的礼仪知识

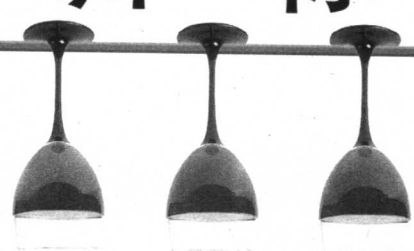


 中国纺织出版社

★★★★★ 现代酒店培训 4 ★★★★★



酒店客房服务 培 — 训 — 标 — 准



— 现代酒店客房管理必备 —

杨宏建 编著



科学的培训方案
规范的管理标准
实用的礼仪知识



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书全面、系统地介绍了酒店客房服务员应该掌握的标准化作和服务技能,有利于提高客房服务员应具备的服务意识、服务技能和服务水平。本书实用性、标准性、规范性极强,是酒店管理者进行决策、酒店员工进行培训的必备。

图书在版编目(CIP)数据

酒店客房服务培训标准/杨宏建编著. —北京:中国纺织出版社, 2006. 9

(现代酒店培训 4)

ISBN 7-5064-3972-7

I. 酒… II. 杨… III. 饭店—商业服务—技术培训—标准
IV. F719.2-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 089424 号

策划编辑:曲小月 特约编辑:杨 婕 责任印制:刘 强

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

三河市新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2006 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17.25

字数:190 千字 印数:1—8 000 定价:29.80 元

ISBN 7-5064-3972-7/F·0719

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



作者简介

杨宏建，毕业于浙江师范大学旅游管理教育专业。餐厅技师，酒店管理讲师，企业培训师。一直致力于高星级酒店的管理和教育教学工作，研究方向为旅游酒店管理。曾出版过《酒店员工岗位培训标准》《酒店员工服务培训标准》。





前言

随着社会经济的发展，商务活动越来越多，对商务酒店的要求也越来越高。

在商务酒店管理当中，如何给宾客提供高标准、规范化的服务，是酒店管理最基本的内容。酒店的客房和餐饮是最主要的产品，做好这两个产品是酒店经营的最基本工作。

《现代酒店培训》第二辑主要包括《酒店客房服务培训标准》和《酒店餐厅服务培训标准》，旨在为酒店管理提供标准化的培训指导。

《酒店客房服务培训标准》主要从客房部概述、前厅服务标准、客房清扫服务标准、客房对客服务标准、客房设备用品管理标准、客房安全管理标准几个方面来阐述，全面、系统地介绍了商务酒店客房服务员应该掌握的相应知识、个人服务礼仪要求、标准化操作和服务技能，有利于提高客房服务员应具备的服务意识、服务技能和服务水平。

《酒店餐厅服务培训标准》主要从餐饮部概述、中餐服务标准、西餐服务标准、宴会服务标准和酒吧服务标准来阐述，全面、系统地介绍了商务酒店餐厅服务员应该掌握的相应知识、个人服务礼仪要求、标准化操作和服务技能，有利于提高餐厅服务员应具备的服务意识、服务技能和服务水平。

本系列具有实用性、标准性、规范性的特点，是酒店的高级决策者、中层管理者进行决策、管理的借鉴资料，是酒店各岗位人员

进行培训、自我提高的学习教材，是广大旅游院校进行课堂教学的
必备教程。

编著者

2006年8月

目 录



第一章 客房部概述 / 1

- 第一节 客房部的地位及任务 / 3
- 第二节 客房部的组织机构 / 8
- 第三节 客房产品及服务 / 13
- 第四节 对客房服务员的要求 / 17



第二章 前厅服务标准 / 23

- 第一节 客房预订服务标准 / 25
- 第二节 前台接待服务标准 / 47
- 第三节 前厅礼宾服务标准 / 68
- 第四节 总机服务标准 / 81
- 第五节 商务中心服务标准 / 92
- 第六节 收银服务标准 / 100



第三章 客房清扫服务标准 / 111

- 第一节 客房清扫服务概述 / 113
- 第二节 客房清扫服务标准 / 126
- 第三节 客房计划卫生标准 / 143
- 第四节 客房卫生质量标准 / 157
- 第五节 公共区域清洁标准 / 166

第四章 | 客房对客服务标准 / 183

第一节 客房日常服务标准 / 185

第二节 特殊客人服务标准 / 200

第三节 宾客投诉处理标准 / 206

第四节 服务补救处理标准 / 213

第五章 | 客房设备用品管理标准 / 219

第一节 客房设备用品采购标准 / 221

第二节 客房设备用品管理标准 / 232

第三节 客房设备用品保养标准 / 236

第六章 | 客房安全管理标准 / 245

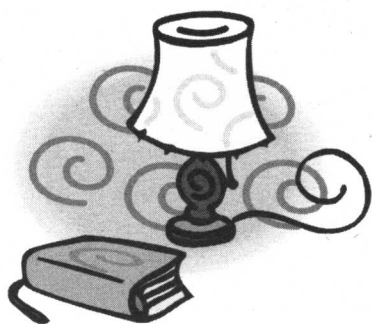
第一节 客房安全管理概述 / 247

第二节 火灾防范与处理标准 / 250

第三节 盗窃防范与处理标准 / 255

第四节 意外事故防范与处理标准 / 261

参考资料 / 270



第一章

客房部概述

第一节 客房部的地位及任务

第二节 客房部的组织机构

第三节 客房产品及服务

第四节 对客房服务员的要求



客房部是酒店直接与宾客打交道的部门之一，主要负责酒店所有客房的清洁和保养工作，配备各种设备，提供各种生活用品，并且提供多种服务项目，满足宾客各方面的需要，为宾客创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想住宿环境。

第一节 客房部的地位及任务

一、客房部的地位

客房部是酒店的主体和存在的基础，在酒店中占有重要地位。客房是宾客在酒店中逗留时间最长的地方，宾客对客房更有“家”的感觉。因此，客房的清洁卫生是否到位，装饰布置是否美观宜人，设备与物品是否齐全完好，服务人员的服务态度是否热情周到，服务项目是否周全丰富等，宾客都会有最敏锐的感受，客房服务质量的高低是宾客衡量“价”与“值”相符与否的主要依据。

（一）客房是酒店的基本设施，是酒店存在的基础

向宾客提供食宿是酒店的基本功能，而客房便是住店宾客购买的最大、最主要的产品。没有了客房，实际意义上的酒店就不复存在。

按客房和餐厅的一般比例，在酒店建筑面积中，客房占 70% ~ 80%；酒店的固定资产，也绝大部分在客房，酒店经营活动所必需的各种物资设备和物料用品，亦大部分在客房，所以说客房是酒店的基本设施和存在基础。

（二）客房部的服务与管理水平影响着酒店声誉及客房出租率

宾客在酒店居留期间，客房是停留时间最长的场所。酒店公共



区域的卫生工作一般也由客房部承担，对宾客的影响较大。

所以，客房的设施等级以及客房部的服务管理水平往往成为宾客评价酒店和决定是否再次光顾的主要因素。

(三) 客房部是酒店降低物资消耗、节约成本的重要部门

客房商品的生产成本在整个酒店成本中占据较大比重，其能源（水、电）的消耗及低值易耗品、各类物料用品等日常消费较大。因此，客房部是否重视开源节流，是否加强成本管理、建立部门经济责任制，对整个酒店能否降低成本消耗，获得良好收益起到至关重要的作用。

(四) 客房收入是酒店经济收入和利润的重要来源

酒店的经济收入主要来源于客房收入、饮食收入和综合服务设施收入这三部分。其中，客房收入是酒店收入的主要来源，一般占酒店总收入的 50% 左右，而且客房收入较其他部门收入要稳定。并且，因客房经营成本比饮食部、商场部等都小，所以其利润是酒店利润的主要来源。

(五) 客房是带动酒店一切经济活动的枢纽

酒店作为一种现代化的综合设施，是为宾客提供综合服务的场所，只有在客房入住率较高的情况下，酒店的综合设施才能发挥作用，组织机构才能运转，才能带动整个酒店的经营管理。

客人住进客房，要到前台办入住手续、交房租，要到餐饮部用餐、宴请，要到商务中心进行商务活动，还要健身、购物、娱乐，因而客房服务带动了酒店的各项综合服务设施的运转。

二、客房部的业务特点

(一) 经营过程兼具生产性和服务性

客房管理过程是客房通过员工付出劳动而为客人提供优质服务



的过程。因此从增加资本、创造价值的角度来看,客房服务和劳动本身是生产性劳动。从客房服务过程看,是员工利用客房的设备和生活用品等物质要素,不断向客人提供使用价值和劳动的过程,是生产过程和服务过程的统一。

(二) 服务兼具随机性和复杂性

客房是客人休息、工作、会客、娱乐、存放行李物品及清理个人卫生的场所。不同客人的身份地位不同、生活卫生习惯各异、文化修养与个人爱好兴趣也有差别,客人对客房服务要求也是多方面的,酒店很难预测客人会在何时需要何种服务,这就使得客房部的业务具有很强的随机性。

客房部的业务范围较广,除了客房业务之外,一般还有公共区域(PA)清洁、绿化及布件洗涤、发放等工作。客房业务包括员工整个服务活动的组织及工作程序安排和设备保养、客房用餐等项目的实施,业务工作琐碎复杂,而且这些业务工作内容彼此之间互相联系,互相影响,使客房业务呈现复杂的特性。

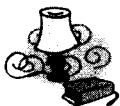
(三) 对私密性与安全性要求高

客房是客人在酒店的私人领域,因此客房业务对私密性与安全性的要求很高。服务员未经客人允许不可以随意进入客房,要做到尽量少打扰客人。服务员在客房内不能随意移动、翻看客人物品,必须尊重客人的隐私权。

安全是宾客进行旅游和商务活动的前提条件,是宾客最基本的要求。每一个酒店都必须保证客人的安全,为宾客提供一个安全舒适的私密空间。

三、客房部的主要任务

(1)保持房间干净、整洁、舒适,保证客房的产品质量,为宾客



提供标准化、个性化的服务，使宾客产生宾至如归的感觉。

(2) 确保客房设施设备处于良好的工作状态，负责酒店所有布件及员工制服的保管和洗涤工作，在为宾客提供高质量的设施设备和客用品的同时，最大限度地节约设施设备及客用品的损坏与损耗。

(3) 提高工作效率，为其他部门提供相关的经营信息，促进酒店各部门的协调发展。

(4) 保障酒店及客人生命财产的安全，创建与维护酒店的形象与名誉，促进酒店的发展。

四、客房部内部及与其他部门的关系

(一) 客房部内部关系

客房部包括前厅部、房务房、洗衣房、布件房和公共区域卫生部。任何一个班组的情况都会影响到整个客房部的运转。

前厅部要做好客房登记手续，及时通知客房部清扫相应的房间，提高客房清扫的速度，提高客房出租率。客房部要及时把已经清扫好的客房通报给前台，以便及时出租。

洗衣房要做好客衣洗涤和熨烫工作，保证及时、高质量地满足客人的要求，保证客房部的运转。

布件房要做好棉织品的采购、保养和更新工作，保证客房内的棉织品处于良好的使用状态。

公共区域卫生部则要做好大堂、客用卫生间、楼道等公共区域的卫生工作，保证酒店整洁的形象。

客房部内部各部门之间的信息沟通，主要通过常规的例会及定期召开部门会议来解决。



(二) 客房部与其他部门的关系

客房部作为酒店的其中一个部门,与其他部门之间的关系也是密不可分的。为了提高整个酒店的形象和服务质量,客房部应该主动加强与其他部门之间的关系。

1. 与餐饮部之间的关系

客房与餐厅是酒店最主要的产品。入住酒店的宾客经常会在酒店的餐厅用餐、举行宴会等,同时,来酒店用餐的客人也经常会在酒店入住。

如果客房部接待的客人需要在酒店举行宴会,客房部应该及时与餐厅取得联系,提早做好准备工作,以便餐厅按要求布置好餐厅,提高服务质量。

餐厅的各种棉织品的清洗工作一般归客房洗衣房管,因此,一定要做好棉织品的发放、保养及更新工作,保证餐厅的正常运转。

2. 与工程部之间的关系

工程部担负着酒店设施设备的保养和维修工作。

客房部应该及时把客房内的设施设备信息通报给工程部,以便工程部安排检修。一般来说,设施设备最基本的保养工作需要客房部来完成,同时,工程部应该定期安排检修,大部分的酒店把定期检修安排在每年的淡季。

客房部人员一旦在日常保养过程中发现设施设备出现故障,就应该及时通报工程部,让工程部进行维修。只有客房内的设施设备处于完好状态,才能够为宾客提供优质的服务,减少宾客的投诉。

3. 与保安部之间的关系

安全是客房最基本的要求,不安全的客房是没有宾客愿意入



住的。因此，保安部是客房部的保障部门。客房部的所有人员都应该有强烈的安全意识，同时，要协调好与保安部的关系，出现什么问题，一定要请保安部相关人员来处理，并配合好各项工作。

第二节 客房部的组织机构

客房部是酒店的主要业务经营部门。顺利开展各项工作的前提就是客房部组织结构的科学性和合理性。

一、客房部的组织机构

客房部主要包括客务部和房务部。客务部就是前厅部，房务部则指客房楼层服务部门。大型的酒店往往把前厅部和房务部分开，但是，前厅部与房务部是密不可分的，前厅部的工作主要是为房务部的工作服务的，一般仍隶属于房务部管理。

根据组织机构设立的原则，客房部的组织结构应该是一个统一指挥、分工明确、层次分明、沟通顺畅的体系结构。

客房部的组织结构图如下（见图 1-1）：

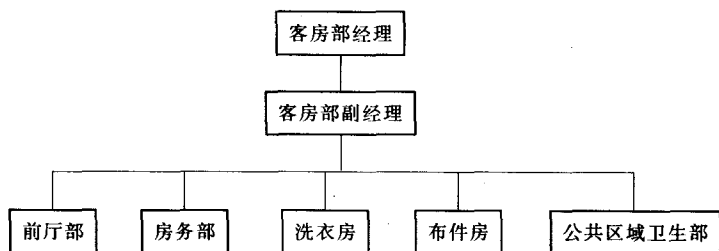


图 1-1 客房部组织结构图



(一) 前厅部

前厅部是宾客最先接触的酒店业务经营部门, 宾客在住宿期间往往会带着各种各样的问题、要求、意见和投诉与前厅部进行接触, 因此前厅部作为酒店宾客活动的中心, 常被安排在酒店内最显眼的位置, 它是酒店服务与管理的中枢, 是酒店服务水平和管理水平以及工作效率的直接反映, 担负着协调、沟通和指导酒店业务经营的重任, 是现代酒店管理的重要部门。

前厅部为宾客提供订房、接待、询问、礼宾、电话、商务中心、收银、处理投诉等各种服务, 不同的业务部门具有不同的特色, 所有业务部门相互协调合作, 共同完成前厅部的业务活动。

(二) 房务部

房务部的主要任务是接受宾客的服务要求, 负责统一安排和调度对客服务, 接受宾客投诉, 满足宾客各种各样的需求; 管理楼层万能钥匙, 安排清洁组对客房进行打扫; 负责与布件房、洗衣房进行布件、客衣的交接工作; 向工程部递交维修单, 并检查维修情况以及负责与其他部门进行联络和协调, 为宾客提供一个干净、舒适和便捷的住宿空间。

客房服务中心是客房部的信息接受、传递和处理中心。

(三) 洗衣房

酒店内的洗衣房不仅要负责客衣的洗涤与熨烫, 其最主要的工作是酒店内各种布件(包括床单、被套、枕头套、毛巾、浴巾、浴衣、桌布、餐布、餐垫等)及员工制服的洗涤与熨烫。工作量巨大而又复杂, 专业性强。

洗衣房的工作质量直接影响整个酒店的经营活动、成本损耗与全体员工的仪容仪表, 也影响着宾客对酒店服务质量的评价。