



职业技能培训系列教材

ZHIYE JINENG PEIXUN XILIE JIAOCAI

客房服务员 基本技能

黎 春 主编



中国林业出版社



职业技能培训系列教材

客房服务员基本技能

黎 春 主编

中国林业出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员基本技能/黎春主编. —北京:中国林业出版社, 2009. 7
(职业技能培训系列教材)
ISBN 978 - 7 - 5038 - 5634 - 1

I. 客… II. 黎… 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(2009)第 110222 号

内容提要

本书在知识要求(应知)和技能要求(应会)两个方面介绍了客房服务员需掌握和了解的知识技能。内容涉及客房服务员的基本素质和职业道德;客房产品基本知识;客房服务用语介绍;客房服务所需的清洁器具和清洁剂;饭店公共区域和地面、墙面的清洁保养常识、饭店服务业常用计量单位基本知识等内容。本书可作为客房服务员职业技能鉴定培训教材和自学用书,也可供从事客房服务行业的管理和技师参考。

出版:中国林业出版社(100009 北京西城区刘海胡同7号)

编者咨询 E-mail:bjbwy@163.com 电话:010-67061986

发行:新华书店北京发行所

印刷:北京昌平百善印刷厂

印次:2009年9月第1版第1次

开本:880mm×1230mm 1/32

印张:4.5

字数:120千字

印数:8250

定价:9.00元

前 言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。为了提高各行各业劳动者的知识与技能水平，增强其就业的能力，我们特意组织了全国各地一批长期在一线从事职业培训教学、富有经验的知名教师编写了这套“职业技能培训系列教材”。

本套教材是为了适应开展职业技能短期培训的需要、促进短期培训向规范化发展而编写的。该套教材以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，根据上岗前职业培训的特点和功能，以基本概念和原理为主，突出针对性和实用性，理论联系实际，使读者一读就懂，一学就会。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。由于时间仓促和编写者的水平有限，书中错漏之处敬请读者批评指正，在此深表感谢。

编 者

2009年6月

目 录

第一单元 客房服务员的基本素质和职业道德	(1)
模块一 客房服务基本知识	(1)
模块二 客房从业人员的职业道德和职业要求	(3)
第二单元 客房产品基本知识	(18)
模块一 客房产品的概念	(18)
模块二 客房的功能及设备用品配置	(29)
第三单元 客房服务用语介绍	(59)
模块一 客户服务的语言规范	(59)
模块二 客房服务常用中英文词语	(64)
第四单元 客房服务所需的清洁器具和清洁剂	(82)
模块一 清洁器具基本知识	(82)
模块二 清洁剂基本知识	(95)
第五单元 饭店公共区域及地面、墙面的清洁保养常识	(106)
模块一 饭店公共区域的清洁保养	(106)
模块二 地面材料的清洁保养	(115)
模块三 墙面材料的清洁保养	(124)
模块四 特殊器具的清洁保养	(126)
第六单元 饭店服务业常用计量单位的基本知识	
.....	(131)

第一单元 客房服务员的基本素质和职业道德

模块一 客房服务基本知识

一、什么是客房服务

所谓客房服务就是为满足客人的需要,供方与直接客人接触的活动和供方内部工作所产生的结果。一般饭店业服务的基本理念有以下几点:

(1)服务是人与人之间的一种基本关系。服务于人是以对方接受服务为前提。

(2)宽容和理解是做好服务工作的基本心理素质。作为一种工作的服务是展示服务人员个人才华的舞台。

(3)只有先尊重客人才能得到客人的尊重。高质量的服务是向社会上传播的一种优秀文化。

二、客房服务要求

1. 礼貌待客

注重礼节、礼貌,是客房服务中最重要的职业基本功之一,它体现了饭店对客人的基本态度,是搞好优质服务的重要一环。服务要使客人真正感到满意,取决于两个方面:一是服务项目本身应具备的实际效用,如客用品本身质量的好坏;二是服务人员的具体表现以及和客人的相互关系。由于客人缺乏针对具体服务项目的专业知识和直接接触多数服务用品的机会,所以当他们对某



一项服务的满意度时,后者在客人心目中的评判价值要大得多。

2. 真诚待客

客房部的每一个员工都要端正自己的心理,把客人当成自己请来的朋友,以主人的身份来接待、替客人着想,这是提供优质服务的保证。优质的客房服务,首先要突出“真诚”二字。要实行感情服务,避免单纯的任务服务,这是一个服务态度问题。客房服务员为客人提供的服务必须是发自内心的,才能做到热情、主动、周到、耐心、处处为客人着想,也就是“暖”字服务。

3. 做好“可见”服务

虽然客房服务员不像餐厅、总台服务人员那样经常面对面地接触客人,但客房服务工作面对的不是机器、原料,而是有思想、有感情的活生生的人。服务员所提供的每一项服务都会给客人产生一定的影响和作用。明白服务的价值,明确“见物如见人”的道理,才能自觉地随时把自己的工作置于客人的监督之下,进而搞好客房的服务工作。客房服务员整理房间、添补各种用品和酒水饮料的情况,都会成为客人评价服务员工作质量好坏的标准。

4. 注重效率服务

效率服务就是快速而准确的服务。高效率服务,是为了迎合旅游者快节奏的生活习惯,是优质服务的一项重要内容。客人在饭店内的吃、住、行、娱和购物活动总是以快节奏在进行,因此,对客服务也应突出快而准,即服务动作要快速准确,服务程序要正确无误,恰到好处地满足客人的合理需求。这是一个问题的两个方面,缺一不可。

5. 随时做好服务的准备

客房的服务工作不仅指面对客人所进行的服务,还包括了服务前所做的一切准备工作。随时做好服务的准备工作包括两个方面的内容:一是做好心理方面的准备;二是做好物质方面的准备。两者都是优良服务的基础。“工欲善其事,必先利其器”,良好的准备工作,能提高服务效率和质量。例如,客房服务强调迎客服务工



作在接到前厅部的入住通知后,应做到七知三了解(知道客人到店时间、人数、国籍、身份、接待单位、客人要求和收费方法;了解客人的宗教信仰和风俗习惯、生活特点和活动日程安排、离店日期等),这主要是使客房服务员做好对客服务的心理准备,增强服务的针对性和主动性,做到胸有成竹,以便为客人做好服务。而提前布置好房间,准备好客用品等,则是做好物质方面的准备。因此,随时做好服务前的准备工作是优质服务的基础,客房各级人员必须每天进行督导。

6. 树立全员推销意识

客房服务员搞好对客服务的每一项工作,其本身就是一种推销。客人进店入住仅仅是其消费活动的开始,进店后饮食和综合服务设施的选择消费,往往在很大程度上受饭店服务人员的影响。例如,客房服务员可以利用给客人提供委托代办服务等适当时机,根据客人的爱好,向客人介绍饭店有关的服务项目,或者本地的旅游景点和名胜古迹等,以期客人增加饭店商品购买量和延长在饭店的下榻时间。如果服务员对客人提出的询问一无所知,这既反映了服务员的态度不积极,又表明该服务员缺乏基本的推销意识。客房部的每一个员工,特别是和客人直接接触的服务员,都必须成为饭店商品推销员。这是饭店本身经营和经济利益的需要,也是优质服务的重要体现。

模块二 客房从业人员的职业道德和职业要求

一、客房从业人员的职业道德标准及培养

1. 客房员工应遵守的基本职业道德规范

(1)对待工作。

①热爱本职工作。

②遵守劳动纪律。



③廉洁自律。

(2)对待集体。

①坚持集体主义。

②严格的组织纪律观念。

③团结协作精神。

④爱护公共财物。

(3)对待客人。

①全心全意为客人服务。

②诚挚待客,知错就改。

③对待客人,一视同仁。

2. 客房员工如何培养良好的职业道德意识和习惯

客房员工要提高自身修养,培养良好的职业道德意识和习惯,应从以下几点着手:

(1)努力培养职业感情。

所谓职业感情包括以职业道德为基础的职业道德信念和道德责任感,是指从业人员对自己所从事的职业以及职务行为所体现在社会价值中的、积极的自我意识。这种职业感情可以通过四种途径获得:通过宣传教育,使员工深刻理解自己工作的社会意义和全部价值,帮助他们完成对工作由疏远到亲近、由被动到主动的转变,逐渐培养职业认同感和职业兴趣,变“要我做”为“我要做”;通过职业培训、参与管理、劳动竞赛、评选职业道德标兵等活动,强化员工的责任感和成就感,使他们在职业活动中获得乐趣,实现自我价值,由此形成一种正确引导趋向,鼓励员工以更大的热情投入工作;通过从业者发掘内在因素而起作用,聪明的从业者不是简单、被动地去适应职业,而是积极主动地去从事职业,并善于从看似枯燥的职业生活中发现乐趣,享受乐趣,通过承担责任、挑战困难来实现自己的社会价值;通过社会对该职业的普遍认同和尊重,形成崇尚劳动、尊重劳动者的良好风气,从而努力培养起员工的职业感情。



(2) 提高认识,正确对待职业分工,坚定职业信念。

客房服务员对本职业要有正确的职业观和就业观,要能摆正自己的位置,扮演好自己在社会中所处的角色。

职业信念表现为人们对职业理想、职业道德和自己行为准则的深刻理解和坚定笃信,并由此激发人们对道德理想的追求,以及承担职业道德义务的责任感。职业信念主要体现在以下几个方面:职业信念的基础是职业利益同社会利益的一致性;职业信念的核心是为人民服务、对人民负责;职业信念决定积极、诚实的劳动态度;职业信念来自员工对自己职业的正确理解。

(3) 认真磨炼职业意志,养成良好的职业行为和习惯。

饭店从业人员既需要不断提高处理问题的能力,更需要认真磨炼自己的职业道德意志。职业意志来源于自身的信念和感情。饭店的工作岗位有相当一部分属于劳动密集型,工作中经常重复简单的操作,不仅很辛苦枯燥,并且由于每时每刻都在与人打交道,会碰到各种脾气、品性的人,因此,从业人员需具备一定的职业意志。

养成良好的职业道德行为和习惯,最关键的一点是从我做起、从现在做起、从最平凡的小事做起。职业道德最突出的外在表现就是具有实践性和养成性。实践性表现在:职业道德是学与做、知与行的有机统一,其基本道德的要求就是言行一致、表里如一。同时,职业道德还具有鲜明的养成性。在职业活动中,从业者的语言、行为等都是职业道德实践和传播的载体,其一言一行,一举一动,都能反映出这个人、这个企业,甚至这个行业的职业道德水准。职业道德的实践是一种聚沙成塔的过程,而且这种过程与结果具有同一性,好的职业道德习惯的养成是从一点一滴开始的,并且首先表现为一种严格的自律行为。

二、客房服务员的职业要求

1. 做到文明礼貌,优质服务

美籍学者赵浩生曾经这样描述和评价服务效果的标准,他说:



“常来即是肯定。”所以说,客人的认可,就是对我们工作的评价,就是我们的利润。饭店是为人服务的场所,因此,应坚持以人为本的经营理念,一切经营管理和服务工作都必须以人为中心。具体体现在:尊重人、关爱人、适宜人和造福人。

知识集锦

饭店的优质服务具体体现

- 仪表整洁,举止大方。
- 微笑服务,礼貌待客。
- 保质保量,设施完好。
- 尽心尽责,服务周到。

2. 要讲究信誉,真诚公道

真诚公道、信誉第一不仅仅是一个职业道德问题,同时反映出企业经营者和员工对自己的企业、对自己的产品的强烈自信心和责任感。真诚公道主要表现在按质论价,合理收费上。饭店业属于高投入、高消费行业,其客源和行业性质决定了其内部消费水平要高于社会平均水平。所以,同样的商品,在饭店里的销售价格往往要高于市场零售价格,这是因为饭店产品定价中包含了一部分看不见的价值,也就是环境空间的价值和服务人员附加劳动的价值。例如,对餐厅、酒吧服务项目定价就要考虑建筑、装修及配套设施等环境条件因素。按质论价,合理收费,要求饭店必须遵循科学的定价标准。

讲究信誉主要表现在饭店经营者和员工的诚实守信,知错必改。饭店要想真正赢得客源,诚实守信地对待客人十分重要。诚实守信的主要体现是言必行,行必果,一诺千金。饭店的销售工作必须要重合同、守信誉,只要是对客人承诺的事,就一定要办到、办好;如客人的要求实在难以满足,应坦诚相告,并积极从别的方面



予以补偿。在工作中由于员工工作水平差异或粗心大意等原因,犯错误不可避免。由于员工的过失给客人造成不便或损失时,饭店和当事人除了要立即纠正并采取补救措施外,还应当主动向客人表示歉意,争取客人的谅解,给客人留下好印象。相反,如果员工犯错后不主动承认甚至同客人争执,定会令客人对饭店印象大打折扣,只有知错必改,才能使服务水平不断进步。

3. 要以客为尊,热情友好

出售良好服务产品的一项重要内容,是提供各种便利,让客人的身心获得全方位的享受。人性化的服务是衡量一个饭店经营管理和水平的重要标志。树立“顾客是上帝”的观念,对不同身份、地位的客人一视同仁,同时也是关系到职业道德的根本问题之一。要做到对客人热情友好,不卑不亢;树立“来者都是客”的观念。在实际工作中应绝对避免以下不良现象:

以衣帽取人,同样消费不同待遇;以关系、权力定亲疏,看人下“菜碟”;在同一饭店中,既有一流服务,也有九流服务;外国人与本国人的差别待遇等。

在饭店服务工作中,有礼有节的待客态度,能造就一种和谐的服务环境,反映我们国家和民族的道德风貌,体现社会主义精神文明水平,给客人留下难忘的印象。同时,热情友好也是树立良好的饭店形象、吸引回头客的必要条件之一,是培育“忠诚”顾客所必须有的服务态度。

新时代的客房服务是以客人需求为中心的服务,因此,需要我们去创造一种全新的、规范化服务与个性化服务相结合的模式。这种模式主要体现在三个方面:一是使服务工作微观化、内拓化,即服务工作不仅要到位,而且要针对客人需求,深化、细化;二是使服务工作宏观化、外延化,通过服务工作范围和力度在标准化之外不断扩展、延伸,创造出更多的服务项目和内容,以适应多样化、个性化的客人需求;三是使服务工作人性化、情感化,强调情感的投入,用真心、真情为客人服务,使客人从物质到精神、从生理到心理



全方位、多角度地获得满足。

知识集锦

尊重客人的原则

- 尊重客人的人格。
- 尊重客人的宗教信仰和风俗习惯。
- 尊重客人的消费权。
- 尊重客人的隐私权。

4.要钻研业务,提高技能

饭店管理者必须提倡刻苦钻研业务技术,鼓励员工发明创新;员工也应当树立积极进取的劳动态度,努力做到精益求精、一专多能,这对于提高职业技能和工作效率具有十分重要的作用。首先,员工要有崇高的职业理想和坚强的道德意志。在职业生活中,树立正确的职业理想,并付之以坚韧不拔的道德意志,是引导和帮助有志者走向成功的关键。崇高的理想是人生的精神支柱,是人生奋斗的目标,也是人生前进的动力。实现职业理想的过程,就是从业者追求人生价值的过程。其次,员工要有强烈的职业责任感。良好的职业责任感是员工自觉地将自己的人生价值与本职工作完美结合的一种高尚境界。职业责任是饭店员工在职业活动中,对社会、对饭店、对客人所承担的义务,是社会和企业赋予员工的责任,而职业责任感则是员工自觉地把本职工作做好的主动意识。

培养职业责任感,首先要敬业乐业。只有敬业乐业的人,才会激发出强烈的职业责任感,对事业执著追求,对工作尽职尽责,在执行操作规程中一丝不苟,勤于钻研,苦干加巧干,保质保量地完成规定的工作任务。培养职业责任感,还应当激发员工钻研业务、提高技能的迫切感。在事业取得成功的同时,还会通过不断地自省,及时发现自己存在的不足,进而制定更高的奋斗目标,努力学



习,充实自己,丰富自己,完善自己,并将新获得的知识和技能运用到工作中去,为自己的职业生活开辟更为广阔的前景。

知识集锦

钻研业务,提高技能的正确途径和方法

争取成为事业的成功者是许多青年的理想,但并不是每个人都能取得最终的成功。取得成功除了要具备坚定的理想、顽强的意志、高度的责任感外,还需要运用正确的途径和方法:

一是热爱本职。要取得成功,首先要做到干一行爱一行,努力培养职业兴趣,将其作为自己实现人生目标的途径。

二是用心专注。心无旁骛,才能全身心投入工作。

三是不怕吃苦。通往事业成功的路上没有捷径,一个人要想在事业上获得成功,就要比别人付出更多的努力。

四是不断学习。现代科学技术日新月异,饭店业从设备到服务、从管理到经营,每天都有新的元素出现,永无止境。应当提倡职业培训和继续教育、终身教育。要让自己永远走在时代前列,学到老、干到老,不断地充实自己、提高自己。

5.要顾全大局,团结协作

现代化饭店是一部庞大的机器,每个员工都是这个机器上的一个部件,每一项工作都需要同事之间相互合作。要保持这部机器的正常运转,就必须提倡团队精神和大局意识。

(1)互相尊重,团结友爱。

一个团队是否有亲和力和战斗力,关键取决于其领头人,比如说饭店的基层管理者,他们身负一定的组织和调配任务,应该成为团队团结友爱、齐心协力的精神核心。因此,要求基层管理者不仅要具备一定的专业水平和管理能力,更重要的是为人正派,廉洁自



律,做事讲原则,团结友爱,凡事做表率。作为一名饭店员工,也应当为人正直,谦虚谨慎,戒骄戒躁,严以律己,宽以待人;同事之间要互相尊重,善于倾听别人意见,取人之长补己之短;要重事业、淡名利,做到不利于团结的话不说,不利于团结的事不做,共同创造一个良好的工作环境。

(2)互相支持,密切配合。

①坚持规范化和制度化管理。注意建立正式沟通渠道,加强岗位之间、工种之间、部门之间的横向联系和沟通,交流经验和情报,快速反应,协调合作。

②理顺管理体系,健全职能机制。避免或减少职能交叉,严格贯彻执行垂直领导、逐级负责的经营管理责任制,做到职责明确,各司其职,分工不分家。

③树立全局意识、合作意识、换位意识。建立和完善一线为客人、全店为一线的“一条龙”服务链,共同创造一个优良的服务待客环境。

④工作环节衔接紧密,提高整体工作效率。

(3)发扬风格,互相关心。

对客人来说,客房服务员就是饭店的代表。因此,员工应当树立和发扬集体荣誉感和助人为乐的精神,开展“一站式服务”、延伸服务内涵,使客人在饭店里处处都能享受到“金钥匙”服务。风格是一种做人的品格,体现出一种人格魅力。饭店服务人员之间应当发扬风格,宽容大度,具有包容能力,提倡把方便让给别人、把困难留给自己;提倡换位思考,相互体谅。工作出了纰漏,要先行补救,再追查责任,而不是文过饰非、互相推托、互相指责,增加不必要的“内耗”。

6.要遵纪守法,加强自律

在员工中树立遵纪守法、廉洁奉公的共同价值取向,对于我们建设社会主义精神文明和物质文明,促进我国饭店业健康有序发展,具有十分重要的现实意义。我国是一个法制国家,饭店的一切



活动都必须严格遵守法律,在法律许可的范围内进行经营管理。为了配合国家法律的贯彻实施,并加强饭店的自身管理,许多饭店还制定了本饭店的职业纪律,作为规范经营管理和服务工作的必要补充。法律和职业道德共同构筑了两道职业秩序保护线:法律是维护社会秩序的底线,通过国家行政部门和执法部门的强制手段确保执行;职业道德是在法律基本要求之外,企业或者行业内为保证正常的工作秩序,由全体从业人员约定俗成、共同认可的公约,或者由管理部门或组织制定、颁布的纪律和规定,按职责要求予以履行。

(1) 自觉遵守职业纪律。

饭店职业纪律的核心是“遵纪守法、加强自律”。饭店职业纪律是饭店从业人员在职业活动中必须共同遵守的行为准则,包括劳动纪律、财经纪律、外事纪律等。有关纪律主要存在于饭店业约定俗成的职业道德观念和饭店自定的各项规章制度中。

(2) 严格执行政策法规。

饭店不是简单的赚钱机器,在谋求利益最大化的过程中,应当本着对客人负责、对公众负责、对社会负责的态度,自觉遵守国家的法律、法规和政策,不得从事任何危害国家安全,损害消费者利益、损害社会公众利益的活动。我国目前虽然还没有一部专门的饭店法,但是现行各种法律、法规中适用于调整饭店业各种关系的条文很多,涉及工商管理、税务管理、外汇管理、旅游管理、劳动就业、劳动保护、国家安全、社会治安、消防、出入境管理、消费者权益保护、城市管理、环境保护、商标和知识产权保护、卫生防疫、对外经济合作、进出口管理、技术监督等几十项法律、法规。同时,各地政府也为维护市场秩序,加强对旅游业、饭店业经营活动的规范管理,出台了许多地方性政策法规,都对规范旅游市场、促进饭店业的健康发展发挥了积极的作用。



阅读链接

饭店员工守则

一、基本要求

1. 保护国家、集体利益,积极参加饭店组织的各项活动,秉承“宾客至上,质量第一”的宗旨,做好本职工作,为饭店树立良好形象。

2. 必须无条件地服从组织调动和分配,严格遵循个人服从组织、下级服从上级的原则。

3. 依照直接领导安排的班次进行工作,按时完成任务,不得无故拖延或中止工作。

4. 按规定的时间上、下班,不得迟到、早退,在尚未与下一班当面交接班之前,不得擅自离岗。

5. 严格按照员工行走路线出入,乘员工专用电梯,使用员工指定卫生间。

6. 工作要满负荷、高效率,不得消极等待、玩忽职守。

7. 上班不准串岗闲聊或进入与自己无关的区域。

8. 工作区域内不得大声喧哗,不得扎堆儿、交头接耳、嬉笑打闹。

9. 工作时间不准看与工作无关的书刊;班前、班中不准饮酒及食用有异味的食品;非吸烟区不准吸烟。不准做与工作无关的一切事情。

10. 上班时间不准私人会客,不准打私人电话。外来私人电话如无急事,不得处理,不得传呼。上班时间不得使用私用传呼机和手机。

11. 个人物品不准带入工作岗位,带出物品主动呈交门卫检查,并出示物品出门条。