

广东省农村劳动力转移就业培训教材

KEFANG FUWUYUAN JIBEN JINENG

客房服务员 基本技能

KEFANG FUWUYUAN JIBEN JINENG

人力资源和社会保障部教材办公室
广东省劳动和社会保障厅 组织编写



中国劳动社会保障出版社

广东省农村劳动力转移就业培训教材

客房服务员基本技能

人力资源和社会保障部教材办公室 组织编写
广东省劳动和社会保障厅

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务员基本技能/曾思燕,林爱奎主编. —北京:中国劳动社会保障出版社,2010
ISBN 978-7-5045-8199-0

I. 客… II. ①曾…②林… III. 饭店-商业服务-基本知识 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 026606 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订
787 毫米×960 毫米 16 开本 8.25 印张 173 千字
2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

定价:15.00 元

读者服务部电话:010-64929211

发行部电话:010-64927085

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64954652

编审指导委员会

主 任：刘友君

副 主 任：郑朝阳

委 员：谢树兴 刘碧茹 葛国兴 刘正让
魏建文 陈锐彬 甘文传 陈苏武
刘伯茂 温世让

编写委员会

编写人员：曾思燕 林爱銮 张鑫 洪小利

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。

为贯彻落实《中共广东省委、广东省人民政府关于推进产业转移和劳动力转移的决定》精神，做好广东省农村劳动力转移就业培训工作，提高培训质量，满足广东产业结构调整升级和经济发展对劳动力的需求，促进农村劳动力稳定转移就业，人力资源和社会保障部教材办公室和广东省劳动和社会保障厅共同组织编写了广东省农村劳动力转移就业培训教材，涉及二产和三产职业（工种）。在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：

短。教材适合 15~45 天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。

实。教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。教材以技能操作和技能培训为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

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。欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之外提出宝贵意见和建议。

编审指导委员会

简介

本书紧紧围绕广东省人力资源和社会保障厅制订的《客房服务员基本技能培训大纲》组织编写，主要包括客房服务基本知识、客房楼层接待服务、客房清洁与整理、客房的安全管理等内容。编写过程中充分考虑培训学员的特点，全书语言通俗易懂、图文结合、突出操作技能，同时采用丰富而恰当的酒店客房服务案例，增加了教材的趣味性。通过对本书的学习，学员能够掌握客房服务员必备的基本理论知识和操作技能，可以在酒店从事客房清洁卫生服务、客房接待服务及会议服务等工作。

本书由曾思燕、林爱銓主编。第一单元的模块四由曾思燕编写；第三单元的模块三、四、五和第四单元由林爱銓编写；第一单元的模块一、二、三和第二单元的模块一、二、三由张鑫编写；第二单元的模块四和第三单元的模块一、二、六、七由洪小利编写。

目录

第一单元 客房服务基本知识	(1)
模块一 客房的作用及房间种类.....	(1)
模块二 客房部的组织机构与岗位职责.....	(7)
模块三 客房服务员的素质要求.....	(15)
模块四 客房服务员的服务意识.....	(20)
第二单元 客房楼层接待服务	(34)
模块一 客房接待的作用及服务要求.....	(34)
模块二 客人住店期间的服务.....	(36)
模块三 客人离店时的服务.....	(44)
模块四 会议布置与服务.....	(45)
第三单元 客房清洁与整理	(52)
模块一 常用清洁剂及清洁器具.....	(52)
模块二 清洁整理准备工作.....	(61)
模块三 清扫整理基本技能.....	(68)
模块四 清扫整理操作程序.....	(82)
模块五 清扫整理客房注意事项.....	(89)
模块六 客房计划卫生.....	(91)
模块七 客房常用家具、设备的保养.....	(94)
第四单元 客房安全管理	(101)
模块一 客房的安全制度.....	(101)

模块二 防盗与防火工作.....	(107)
模块三 客房服务安全操作.....	(115)
模块四 客房其他安全事故的预防与处理.....	(118)
参考文献.....	(123)

第一单元 客房服务基本知识

学习目标：

1. 熟悉客房的作用和地位。
2. 掌握房间的种类及其特点。
3. 了解客房部的组织机构。
4. 熟悉客房部组织机构设置的几种模式。
5. 熟悉客房服务的岗位职责，明确各个岗位的工作内容。
6. 掌握对客房服务员的基本素质和专业素质要求。
7. 熟悉对客房服务员的心理素质要求。
8. 熟悉客房接待的作用。
9. 了解两种客房服务模式。
10. 全面了解客人住店期间的服务内容。
11. 掌握客人住店期间的服务操作要求。
12. 掌握客人离店时的服务内容和操作要求。

客房是客人在酒店中停留时间最长的地方，它在酒店中处于主导地位。客房是否正常运行，关系到客人对酒店舒适度的评价及酒店回客率的高低，它在酒店中的地位是其他部门所不可取代的，它为酒店全方位发展提供了基础服务，赢利空间也较大。同时，客房服务的质量最能体现酒店的整体服务水平，客房服务员的素质是决定客房服务质量的重要因素。因此，客房服务员必须掌握客房服务的基础知识，不断提升自身的素质。

模块一 客房的作用及房间种类

一、客房的作用

1. 客房的地位与作用

客房是酒店的主体，是酒店的主要组成部门，是酒店存在的基础，在酒店中占有重要地位。

(1) 客房是酒店的主要组成部分。酒店是向旅客提供生活需要的综合服务设施，它必须向旅客提供基础的住宿服务，要住宿必须有客房。所以说，客房是酒店存在的基础，是酒

店组成的主体。按客房和餐位的一般比例,在酒店建筑面积中,客房占70%~80%,酒店绝大部分的固定资产在客房,酒店经营活动所必需的各种设备和物料用品,大部分也在客房,所以说客房是酒店的主要组成部分。

(2) 客房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三方面,即客房收入、饮食收入和综合服务设施收入。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,而且较其他部门收入更为稳定。从利润来源分析,客房经营成本比餐饮部、商品部等都小,所以其利润是酒店利润的主要来源。

(3) 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食宿、购物场所,只有在客房入住率高的情况下,酒店的一切设施才能有效地发挥作用,酒店的其他组织机构才能运转,才能带动整个酒店的经营管理。客人住进客房,要到前台办手续,要到餐厅用餐和宴请,要到商务中心进行商务活动,有些客人还要健身、购物、娱乐,可以说,客房服务带动了酒店的各种综合服务。

2. 客房的主要任务

客房作为酒店营运中的一个重要部门,其主要的工作任务是为客人提供舒适、安静、优雅、安全的住宿环境,并针对客人的习惯和特点做好细致、便捷、周到、热诚的对客服务。根据其特殊的工作环境与工作方式,客房的工作重点包括以下内容:

(1) 在日常管理中抓好卫生工作。广东每年要接待大量的旅游商务客人,卫生的好坏,直接影响到客人的满意程度。卫生主要分为环境卫生和房间卫生两大部分。环境卫生包括楼面卫生和公共区域卫生,它是客人到达楼层所看到和感到的第一印象。在平时的工作中应要求该区域员工常巡视、勤擦拭,留意细节卫生。例如:大厅等公共区域烟缸,要保证在其有2~3个烟头时就进行更换;楼面地毯及其他设施要保证每天至少清理与擦拭三遍以上,特殊情况下清理与擦拭的次数还要更多,以保证楼面一尘不染。房间卫生是指客用房间的整体卫生情况。卫生清洁工作包括清理垃圾、床铺整理、擦拭家具、卫生间清洁、补充物品、地毯吸尘等,要求清洁操作规范,客房整洁、舒适。客人入住酒店后,大部分时间是在房间度过的(尤其是商务客人),因此要求房间清扫人员必须对房间进行仔细清扫。在日常工作中,客房的各级管理人员要严格按照查房程序逐级检查房间,保证房间卫生,并在工作中不断提高房间卫生质量。

(2) 做好对客服务。在房间卫生质量保证的情况下,对客服务是客房服务的又一项重点工作,它包括擦鞋服务、会客服务、托婴服务、洗衣服务、夜床服务、叫醒服务、送餐服务等。由于入住酒店的客人数量多,不同客人的习惯、爱好等也不一样。因此,就要求客房部提供的服务也要有针对性。例如:广州是接待观光旅游团及商务客人较多的城市,对于团队客人,要做到了解客人的日程安排,掌握其出行时间和规律,以便为其提供相应的服务;对于参加会议的客人和商务客人,要按照客人的需要及时为客人打扫房间,保证客人会客等其他特殊需求,使客人有到家的感觉,让客人满意而来,高兴而归。

(3) 做好安全工作。客房工作要十分重视安全问题,如果不能保证安全,前面提到的卫

生与服务都无从谈起。每个客房服务人员都要严格按照客房部所规定的安全操作制度、防火制度、钥匙卡管理制度、来客访问制度、开房门制度等进行工作。例如：在工作中，服务人员见到陌生人员要细心询问，发现异常事件及时报告，房间钥匙要随身携带，为客开门要核对身份等，从多种渠道防止不安全的因素发生，保证客人及酒店人身、财产的安全，从而保证酒店的正常运营，促进酒店提高效益。

(4) 个性化服务。现代社会是一个崇尚个性的社会，在这种背景下，酒店业作为与一个数量众多、个性不同的顾客进行直接接触的特殊行业，迫切需要将传统的服务模式向为客人提供个性化服务模式的转变。所谓个性化服务就是指以客人为中心，有针对性地为客人提供服务，其目的是使服务持续改进，进而使客人获得持续的满意。个性化服务的方法多种多样，究其根本是满足客人的各种需求，如帮助客人订机票，为过生日的客人赠送生日礼物，为客人提供复印、发传真、翻译等商务服务，就是从全方位、多角度为客人提供服务。只有针对不同顾客的不同需求“对症下药”，提供个性化服务，才有可能使每位顾客都感到满意，酒店的价值才能得以实现。

总之，客房的地位十分重要，客房的工作要以客人需求为转移，以酒店效益为根本。从细处着手，完善管理，提高质量，促进酒店的竞争能力，使酒店能够持续发展。

二、客房的种类

1. 单间客房

单间客房指面积 16~20 米²、配有卫生间的客房。为了适应不同客人的要求，单间客房床的配备有以下几种：

(1) 单人间。单间客房内放置一张单人床的房间，适合于从事商务旅游的单身客人住用，如图 1—1 所示。我国旅游酒店中这样的房间比较少。

(2) 双人间。客房内放两张单人床。客房内可以住两位客人，适合旅游团住，旅游酒店又称这种客房为标准客房，简称标准间，如图 1—2 所示。

(3) 大床间。客房内放一张双人床。这种客房适合夫妻同住，又称双人床间，如图 1—



图 1—1 单人间



图 1—2 双人间（标准间）

3 所示。

此外,根据客人要求,客房内可以加床。通常加床用的是带床垫的折叠活动床。

2. 套间客房

套间客房由两间或两间以上房间、卫生间和其他设施组成。随着旅游事业的发展,酒店套间种类逐渐增多。

(1) 双套间。双套间也称家庭套间,一般是连通的两个房间,一间为会客室,另一间为卧室,如图 1—4 所示。卧室内有一张双人床或两张单人床,房间内配有卫生间,适合家庭或旅游团长住。

(2) 三套间。三套间由一个客厅、一个办公室、一个卧室、两个卫生间组成。卧室内放一张双人床,适合家庭或旅游团长住。卧室内配有卫生间。客厅内配有沙发、茶几等设施,并有卫生间,供来访客人及会议之用。

(3) 多套间。多套间由三至五间或更多的房间组成,有两个卧室,各带卫生间,还有会客室、客厅、工作室及厨房等。卧室内设特大号双人床。

(4) 立体套间。立体套间由楼上、楼下两层组成,如图 1—5 所示。楼上为卧室,面积较小,有两个单人床或一个双人床。楼下为会客室,室内有活动沙发,同时可以拉开当床。还有会议室、随员室、警卫室、书房、厨房及餐厅等设施。有的还有室内花园。这样的套间适用于带一至两个小孩的家庭使用。

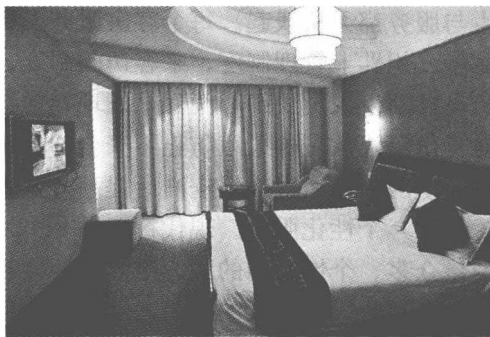


图 1—3 大床间



图 1—4 双套间

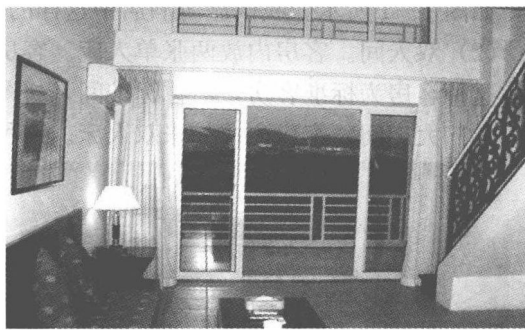


图 1—5 立体套间

(5) 组合套间。组合套间是一种根据需要专门设计的房间,每个房间都有卫生间,有的由两个对门的房间组成,有的由两个相邻的房间组成,也有的由相邻的各带卫生间的三个房间组成,可以根据需要组成三套间、两套间和一个单间及三个单间。相邻的两个房间,中间都有门和锁,需要连通时可以打开门,需要隔开时,可以两边同时关门加锁,这样既安全又隔音。

(6) 总统套间。总统套间（见图 1—6）是由七至八间房间组成的套间，走廊有小酒吧。

总统套间一般由五间以上的房间构成，其中总统与夫人的卧室分开，男女卫生间分开，有客厅、写字室、娱乐室、会议室、随员室、警卫室、餐室或酒吧间以及厨房等，有的总统套间还有室内花园。总统套间是饭店最高档次的客房，内部装饰极为讲究，设备、用品富丽豪华，造价昂贵，房价高昂。一般三星级以上的饭店才可设置此类客房。

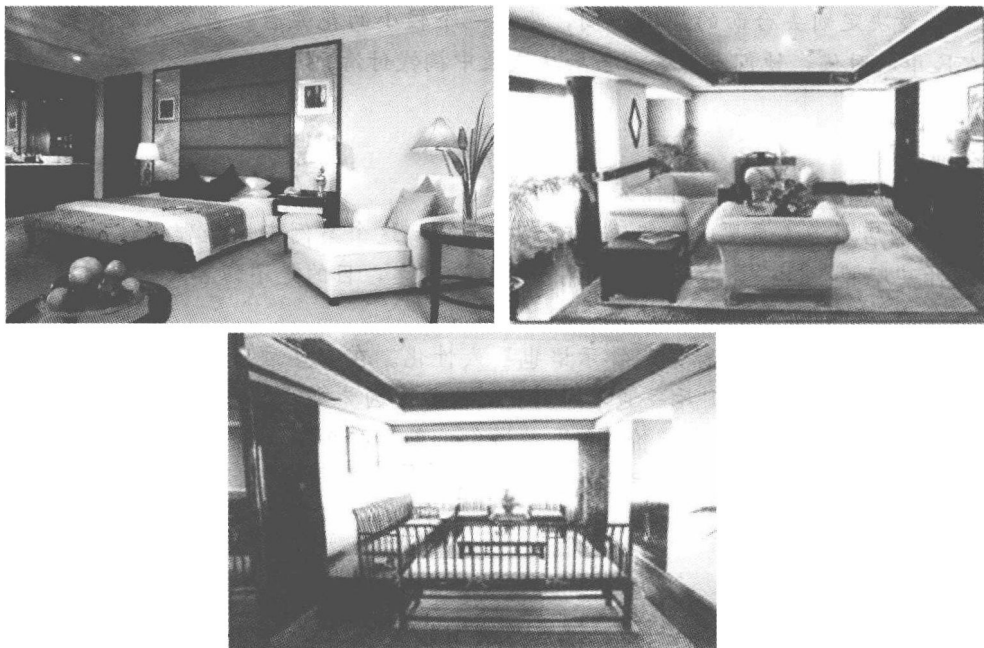


图 1—6 总统套间

案例：沟通的艺术



案例描述

某五星级酒店客房服务员小张，某日清早打扫卫生时，发现 1808 客房内大理石花架台面的一个角掉落在地面上，立即向经理汇报，经过检查和分析为人为损坏。当晚，知道客人回来后，副经理有礼貌地到客房内拜访了解。住客是两位外籍中年妇女，其中一位胖太太气冲冲地说：“昨天晚上在客房内拍照，我刚坐上台面，一个角便落了下来，当时我没留意尖角还擦破了皮肤！”另一客人在旁帮腔说：“就是，你们五星级酒店怎么能采用质量如此差的设施？！”副经理不动声色地听完两位客人的申诉，脑子转了一下，很有礼貌地说：“花架台台面的大理石是从意大利进口的。花架台当然只是放花盆用的，如果由于花盆的‘重量’而使台面破损失角，责任自然在饭店，如果客人因此受了伤，那么饭店应该负责。但是，从现

场来看这台面掉角是因为承受重物才造成的，花盆没那么重呀！所以我想这次饭店不应该负主要责任吧？”那位胖太太听了以后，开始平静下来，继而考虑如何解决此事。此时，另外一位客人用比较平静和打圆场的口气说：“我们住进这间客房时便发现这个台面的一角有浅浅的裂痕。”副经理听了以后，对破损的边缘进行了仔细检查，果然发现留有污痕，于是他非常客气地对客人说：“不错，台面的确过去就有裂痕。”说完便又请来了工程部的有关人员，经过商量决定划去台面的周围一圈，改成一个较小的花架台。当客人被告知只需负担200元人民币的时候，她们点点头，当场从钱袋中掏钱付清。



案例评析

从这个案例中我们可以学到什么呢？

1. 作为酒店服务人员要学会与客人交流的技巧。这个案例中副经理很体贴地在客人面前有意避开“肥胖”这一类的字眼，而用“重物”代之，目的是不伤客人的自尊心。结果他赢得了客人的默许，继而圆满解决了问题。

2. 酒店要避免一些警告标语，警示语也要人性化。在有些酒店中，客人一看到客房里的“旅客须知”就像当面被训斥一通，感到受到侮辱，因为那“须知”上面是一连串的“严禁……”，接着是“加倍处罚”“照价赔偿”等语句，毫无亲切感可言。上面所提及的那家星级酒店并没有明文规定客人损坏客房中物品时的赔偿制度，但处理的方法还是比较可取的。

知识链接

酒店等级划分

目前，较通行的酒店等级划分标准是以客房和床位的数量为依据，分为大、中、小型三种：

- ① 小型酒店，客房在300间以下；
- ② 中型酒店，客房在300~600间之间；
- ③ 大型酒店，客房在600间以上。

国际上酒店等级的评定多采用星级制，我国是根据《中华人民共和国旅游涉外酒店星级标准》，按一星、二星、三星、四星、五星来划分酒店等级的。五星级为最高级，在五星级酒店的基础上，再产生白金五星。

酒店的星级是按其建筑、装潢、设备、设施条件和维修保养状况，管理水平和服务质量的高低，服务项目的多少，进行全面考察，综合评价后确定的。

模块二 客房部的组织机构与岗位职责

一、客房部的组织机构

1. 客房部组织机构设置的原则

(1) 从实际出发。客房部组织机构设置应该从酒店的规模、档次、设施设备、经营理念及服务项目等实际出发,不能生搬硬套,也不要单一地以模仿为主。优秀的企业一定要有自己独特的组织管理模式。

(2) 精简原则。防止机构臃肿和人浮于事,特别注意要“因岗设人”,而不能“因人设岗”;另一方面还要注意,“机构精简”并不意味着机构的过分简单化,以致出现职能空缺的现象。

(3) 分工明确。应明确各岗位人员的职责和任务、上下级隶属关系及信息传达的渠道和途径。

2. 客房部组织机构的设置

客房部组织机构没有统一的模式。酒店规模大小不同、性质不同、特点不同及管理者的管理意图不同,客房部组织机构也会有不同。这表现在以下三个方面。

(1) 大型酒店的管理层次多,而小型酒店的管理层次少。大型酒店可能有客房部经理、主管、领班、服务员四个层次,而小型酒店可能只有经理、领班、服务员三个层次。随着时代的发展,酒店各部门也开始逐渐减少管理层次,以提高沟通和管理效率,降低管理费用。

(2) 大型酒店组织机构多,而小型酒店组织机构少。大型酒店客房部可能设有洗衣房、花房等,而小型酒店则没有。

(3) 考虑到酒店前厅部与客房部的联系极为密切,大多数酒店将其前厅部和客房部合二为一,称为“客务部”或“房务部”。也有的酒店考虑到前厅部的销售功能,将前厅部划归酒店的公关销售部,而将客房部设置为独立的部门。

3. 大中型酒店客房部的组织机构

大中型酒店客房部的组织机构设置模式如图 1—7 所示。

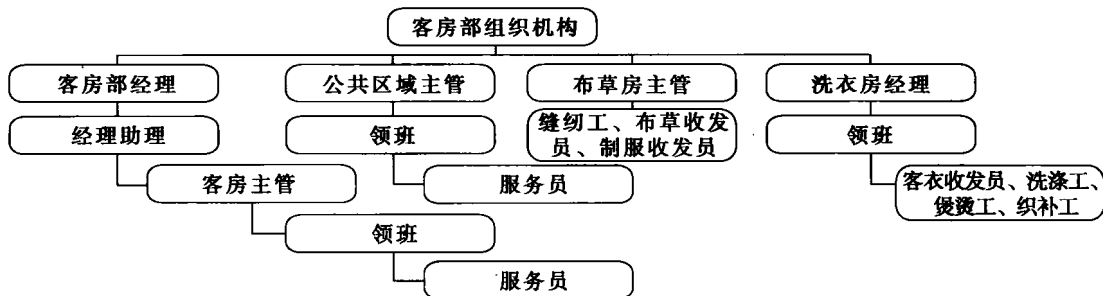


图 1—7 大中型酒店客房部的组织机构

4. 小型酒店客房部的组织机构

小型酒店客房部的组织机构一般进行适当压缩或合并，去掉主管或领班中间管理层。

小型酒店客房部的组织机构设置模式如图 1—8 所示。

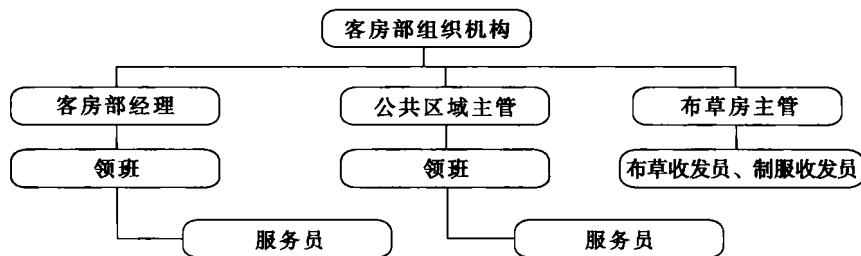


图 1—8 小型酒店客房部的组织机构

5. 客房部各班组的职能

(1) 客房服务中心。中外合资酒店或由外方管理的酒店通常都设有客房服务中心。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工作，掌握和控制客房状况，同时还负责失物招领、发放客房用品、管理楼层钥匙以及与其他部门联络与协调等工作。

(2) 客房楼面。客房楼面由各种类型的客房组成，是客人休息的场所。每一层楼都设有供服务员使用的工作间。楼面服务人员负责全部客房及楼层走廊的清洁卫生，以及客房内用品的替换、设备的简易维修和保养等，并为住客和来访客人提供必要的服务。

(3) 公共区域。负责酒店各部门办公室、餐厅、公共洗手间、衣帽间、大堂、电梯厅、各通道、楼梯、花园和门窗等公共区域的清洁卫生工作。

(4) 制服与布草房。负责酒店所有工作人员的制服以及餐厅和客房布草收发、分类和保管。对有损坏的制服和布草及时修补，并储备足够的制服和布草以供周转使用。

(5) 洗衣房。负责收洗客衣、洗涤员工制服和对客服务的所有布草与布件。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，但有些大型酒店的洗衣房则独立成为一个部门，而且对外服务；而小型酒店则可不设洗衣房，其洗涤业务可委托给专业洗涤公司。

现在各大酒店客房部的组织机构在设置上根据不同的管理方式都大相径庭，每一个部门与岗位的设立都起着不同的作用。

二、客房部各类人员岗位职责

1. 早班清洁员岗位职责

- (1) 签到后接受工作安排。
- (2) 领取房间通用钥匙，补充房务工作车的器具用品，做好准备工作。
- (3) 对房间、卫生间进行全面清扫与管理。
- (4) 清洁完毕一间客房后填写“工作日报表”。

(5) 离店客人房间的餐具等应撤出收好,放在门口一边。

(6) 房间设备若有损坏,地毯、墙面若有污迹应报告早班领班,并在“工作日报表”上详细注明。

(7) 接受临时下达的工作任务,但必须将正在清理的房间清理完毕。

(8) 接受领班、经理对工作程序及质量的检查、指导,不符合要求的工作必须重做。

(9) 定期对房间进行灭鼠与杀虫。

(10) 房间布草用具处理。

1) 将房间换出的床单、器皿、枕套送洗。

2) 将房间换出的茶杯、水壶送到工作间洗净。

3) 处理好房间清出的垃圾、废器。

(11) 清洁、整理房务工作车,定期清洗抹布、布草袋。

(12) 交回通用钥匙给领班。

(13) 总结当日工作,填写工作日志,并向领班汇报。

注意事项

客房服务员在清洁客房时一定要留意客人的一些细小的私人物品,否则在带给客人极大不方便的同时自己也要受罚。例如:王先生夫妻俩来广州旅游,住进一家五星级酒店。第二天一早他们去吃早餐,准备上午去白云山转一转。可是当他们回到房间时,王夫人发现自己的隐形眼镜不见了。她说:“刚才去吃早餐前还看见了。”于是二人四处查找,哪儿都没有,无奈,王先生向酒店提出投诉。经核对,王先生夫妇二人去吃早餐后,客房服务员小黄进入房间打扫卫生。客房服务员小黄回忆起当时的情景,这才回想起,自己是把杯子里的隐形眼镜和药水误当做剩水给倒掉了。虽然赔偿了客人的经济损失,可是带给客人极大的不方便,对此小黄也感到后悔莫及。所以,客房服务员在清洁过程中要认真加细心。

2. 客房服务中心服务员岗位职责

(1) 准确无误地接听电话,并详细记录。

(2) 保持与其他部门的密切联系,传送有关表格和报告,严格执行钥匙领用制度。

(3) 对外借物品进行登记,并及时收回。

(4) 统计客房酒吧的消耗量,填写酒水补充报告单,并负责保存,按规定时间到前台收银处取反馈单,送交酒水消耗统计表。

(5) 管理各种设备和用具,并编写建档,定期清点。

(6) 掌握房态,将住房号准确无误地输入计算机,并与前台保持密切联系,遇有特殊事项,及时向领班报告。

(7) 及时通知楼层领班即将抵达酒店或离店的贵宾、旅行团的房号。

(8) 每日做好24小时维修统计工作,及时整理、填写维修房情况和客房加床的显示记录。