

CHUJI KEFANG
LAODONG YUBEIZHI JIAOCAI
FUWU JINENG



职业培训教材

劳动预备制教材

初级客房服务

CHUJI KEFANG

FUWU JINENG

技能

LAODONG YUBEIZHI JIAOCAI

中国劳动社会保障出版社



劳动预备制教材
职业培训教材

初级客房服务技能

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

初级客房服务技能/张昕主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2011

劳动预备制教材 职业培训教材

ISBN 978-7-5045-9045-9

I. ①初… II. ①张… III. ①客房-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(2011)第 082129 号

*

北京金明盛印刷有限公司印刷装订 新华书店经销
787 毫米×1092 毫米 16 开本 9.5 印张 218 千字

2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

定价: 18.00 元

读者服务部电话: 010-64929211/64921644/84643933

发行部电话: 010-64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

如有印装差错, 请与本社联系调换: 010-80497374

前 言

《中华人民共和国就业促进法》规定：“国家采取措施建立健全劳动预备制度，县级以上地方人民政府对有就业要求的初高中毕业生实行一定期限的职业教育和培训，使其取得相应的职业资格或者掌握一定的职业技能。”

为进一步加强劳动预备制培训教材建设，满足各地实施劳动预备制对教材的需求，我们会同中国劳动社会保障出版社，组织有关人员对 2000 年出版的机械加工、电工、计算机、汽车、烹饪、饭店服务、商业、服装、建筑等类劳动预备制培训的专业课教材进行修订改版，并新编了美容美发、保健护理、物流、数控加工、会计、家政服务等类专业课教材。

在组织修订、编写教材时，考虑到接受培训人员的实际水平，为了使学员在较短时间内掌握从业必备的基本知识和操作技能，我们力求做到学习的理论知识为掌握操作技能服务，操作技能实践课题与生产实际紧密结合，内容深入浅出、图文并茂，增强教材的实用性和可读性。同时，注意在教材中反映新知识、新技术、新工艺和新方法，努力提高教材的先进性。

为了在规定的期限内更好地完成劳动预备制培训，各专业按照公共课+专业课的模式进行教学。公共课分为必修课和选修课，教材为《法律常识》《职业道德》《就业指导》《计算机应用》《劳动保护知识》《应用数学》《实用写作》《英语日常用语》《实用物理》《交际礼仪》。专业课教材分为专业基础知识教材和专业技术（理论和实训一体化）教材。

在这批教材的修订、编写过程中，编审人员克服各种困难，较好地完成了任务。在此，谨向付出辛勤劳动的编审人员表示衷心感谢。

由于编写时间有限，教材中可能有一些不足之处，我们将在教材使用过程中听取各方面的意见，适时进行修改，使其趋于完善。

人力资源和社会保障部教材办公室

简 介

本教材从客房服务员的工作需要出发组织内容，首先帮助学员熟悉客房服务员的工作部门及岗位，明确岗位工作内容和素质要求等，然后介绍对客服务的基本要求，帮助学员树立良好的服务理念，在此基础上，指导学员完成客房接待服务、客房清洁和会议服务等实用技能的学习。此外，本教材还介绍了客房安全保卫工作的基本知识，旨在提高学员的安全保卫意识，完善学员的操作技能。

本教材由张昕主编，杨德才、刘雪辉、王昶晨参与编写。

目 录

第一单元 认识工作部门及岗位	(1)
模块一 客房服务员的工作描述	(1)
模块二 客房部常识	(2)
模块三 客房的基本类型及设备用品的配置	(7)
第二单元 对客服务的基本要求	(15)
模块一 服务知识	(15)
模块二 职业道德基本知识	(19)
模块三 礼节礼貌知识	(21)
第三单元 客房接待服务	(28)
模块一 对客服务的模式	(28)
模块二 客房接待服务基本环节	(29)
模块三 客人住店期间的服务工作	(35)
模块四 对客服务中各种情况的处理	(46)
模块五 各类型客人的特点及服务要求	(53)
第四单元 客房清洁工作	(57)
模块一 常用清洁用具及清洁剂	(57)
模块二 客房清扫前的准备工作	(67)
模块三 客房日常清扫及整理	(70)
模块四 客房的消毒及虫害的控制	(92)
模块五 客房的计划卫生	(97)
模块六 公共区域的清洁卫生	(100)
模块七 客房家具设备的维护保养	(103)
模块八 面层材料的清洁保养	(105)
第五单元 会议服务	(112)
模块一 “会”的基本服务	(112)
模块二 一般会议服务	(116)

模块三 会见服务.....	(119)
模块四 会谈服务.....	(122)
模块五 签字仪式服务.....	(124)
第六单元 客房安全保卫工作.....	(127)
模块一 客房安全设施设备的配置及功能.....	(127)
模块二 防火常识.....	(128)
模块三 其他安全事故的处理和预防.....	(132)
附录一 礼仪习俗常识.....	(135)
附录二 客房服务常用表格.....	(140)
参考文献.....	(145)

第一单元 认识工作部门及岗位

认识工作部门及岗位是从事客房服务工作的基本前提。客房服务员在掌握必要的服务技能前，必须认识到自身的工作职责，知晓客房与客房部的基本知识。

模块一 客房服务员的工作描述

工作在客房部的服务人员统称为客房服务员。客房部基层员工一般包括客房服务员（又称楼层台班或卫生班服务员）、客房服务中心服务员（包括值班员和物品领发员）、公共区域卫生服务员、洗衣房服务员等，岗位不同，其具体的工作内容及对服务人员的素质要求也各有侧重。

一、客房服务中心服务员

1. 工作内容

(1) 接听电话，回答客人咨询。接受客人服务要求，如洗衣、客房送餐等，及时安排并做好记录。

(2) 接受总服务台客人退房报告，通知楼层服务员查房。

(3) 记录保管客人遗留的物品。

(4) 向客人提供租借物品的服务。

(5) 接受楼层客房消耗酒水报账，转请总台收银处入账，并及时补充酒水。

(6) 为重要客人准备礼品，为客人派发报纸。

(7) 定时与总服务台核对房态及有关报表。

(8) 保持与相关部门沟通联系，相互传递信息。

(9) 受理客人投诉，做好记录，及时报告上级。

2. 素质要求

(1) 具有高中或中专以上文化程度，受过专业知识技能培训。

(2) 具有英语基本会话能力。

(3) 熟悉重要客人接待规格及饭店各种服务设施、服务项目，掌握各项服务内容及操作规程。

(4) 有较强的服务意识和应变能力，工作细致、认真，责任心强。

二、楼层服务员

1. 工作内容

(1) 准备好工作车及需配备的物品。

(2) 清洁整理房间，补充客用消耗物品。

(3) 为住客提供客房“开夜床”服务；提供日常接待服务，以及擦鞋、托婴、加床、留言等其他服务。

(4) 正确使用各种清洁剂和清洁用具。

(5) 对客房内家具设备进行保养。

(6) 留心观察住客情况、楼层安全，发现异常情况及时报告。

(7) 检查及报告客房设备、物品损坏及遗失情况。

(8) 提醒住客寄存贵重物品。

(9) 上交客人遗留物品，做好记录。

(10) 当有其他部门员工需进客房工作时，为其开门并等候。

(11) 完成上级及有关人员临时交办的工作。

2. 素质要求

(1) 身体健康，相貌端庄，具有初中以上文化程度，受过专业知识和技术培训，能进行简单的英语对话。

(2) 了解饭店各项服务设施、服务项目。

(3) 熟悉客房服务内容、服务程序、卫生标准。

(4) 掌握客房清扫整理方法。

(5) 有较强的服务意识，善于观察客人需求，不怕苦、脏、累，工作细致、认真，责任心强，有奉献精神。

三、公共区域卫生服务员

1. 工作内容

(1) 负责清洁饭店公共区域，如大堂、商场、公共洗手间、电梯、楼道、走道等地方的卫生。

(2) 对公共区域的地面进行清洗。

(3) 对所有的设备进行维护保养。

(4) 完成上级交办的临时性任务。

2. 素质要求

(1) 身体健康，具有初中以上文化程度，受过专业知识和技能培训。

(2) 熟悉工作内容、程序、要求。

(3) 吃苦耐劳，工作细致、认真，责任心强。

模块二 客房部常识

一、客房和客房部的概念

客房是饭店的主体部分，是饭店向客人提供住宿和休息的主要设施，是饭店用于出租的产品，是客人的家外之“家”。

客房部也称房务部，是饭店提供住宿接待服务的一个重要部门，承担客人住店期间的大部分服务工作，也是饭店经济收入的来源之一。

二、客房产品的基本要求

客房作为一种产品提供给客人，必须同时具备以下 5 个方面的基本要求：

1. 客房空间

客房空间是客房产品的基础，客房空间能体现一定的舒适感，等级越高越宽敞。我国旅游饭店星级评定标准规定：标准间客房净面积（不含卫生间）不能小于 16 平方米、卫生间面积不能小于 4 平方米、高度不能低于 2.7 米。

2. 客房设备

客房设备是构成客房产品实用性的必要条件之一。客房设备一般包括家具、电器、卫生洁具和安全设备等。设备要求性能完好，运转正常，便于客人使用。

3. 客房供应物品

客房供应物品也是构成客房产品实用性的必要条件之一，客房供应物品包括客用消耗用品、客用租借用品等，饭店应根据档次和星级，配置相应的供应物品。

4. 客房卫生

客房卫生是衡量客房产品使用价值高低的重要标志，是中外客人选择饭店住宿的重要条件。饭店星级不同，客房档次不同，但客房卫生的基本标准不能降低。

5. 客房安全

客房安全是客房产品的重要组成部分。客房区域应给客人创造一个安全的氛围，设置完好配套的安全设施，建立一系列的安全制度。



更多的服务知识

有关客房“舒适度”的规定

客房“舒适度”在《旅游饭店星级的划分与评定》中具体规定为：

- ◇ 枕芯、棉被等床上用品柔软宜人，洗浴针织品轻柔质优，床垫硬度适中、无变形，卫生间浴巾、卫生纸方便客人取用。
- ◇ 隔音效果良好（客房内听不到其他房间及走廊的自然谈话和脚步声，窗外及墙外的噪声以及通风、送气等设备运转的噪声）。
- ◇ 窗帘方便开闭，具有良好的密闭遮光作用；室内各区域照明适度，符合不同功能区域和不同照明目的物的需求。
- ◇ 温度适宜，各区域（含卫生间）保持一致，不闷、不燥、不冷、不潮、无异味。
- ◇ 艺术品、装饰品搭配协调，布置雅致；家具、电器、灯饰档次匹配，色调和谐。
- ◇ 电视机和背景音乐系统的音、画质量良好，节目及音量调节方便有效。

三、客房部在饭店中的地位

饭店的基本功能是满足客人住和吃的需求，所以客房部是饭店必不可少的部门之一，也是体现饭店档次和服务质量的重要单位。

1. 客房部是饭店存在的基础

客人外出留宿最基本的需要就是住宿，客房部主管的客房满足了客人的需求。

2. 客房部收入是饭店营业收入的主要来源

饭店经济收入主要来源于客房部、餐饮部和综合服务部门，客房是饭店销售的主要产品，其营业收入约占饭店全部收入的 56%。客房初建时虽然投资很大，但耐用性强，经营成本较低，收入也比较稳定，因此，客房部经营的好坏，直接影响着整个饭店的经济效益。

3. 客房出租率是影响饭店其他部门经营活动的重要因素

作为饭店，只有在客人入住率较高时，其他各种经营设施才能充分发挥效益。客人住在饭店，不仅要使用客房设施，还会有用餐、购物、健身、娱乐、会议等活动，需要多方位的服务。

4. 客房部服务质量是饭店服务质量的重要标志

客房是客人旅途中的“家”，是客人住宿期间逗留时间最长的地方。客房部服务质量的高低，客人感受最灵敏，印象最深刻。而且客人总是把服务的优劣与企业的管理水平相联系。所以，客房服务质量直接影响饭店的声誉，影响客人对饭店的整体印象，是饭店服务质量的重要标志。

四、客房部的组织机构

1. 组织机构的设置模式

客房部组织机构的设置没有统一模式。饭店通常根据自身的运行机制、管理方式、规模大小、经营性质等设立组织机构，并随着饭店的发展对其进行适当调整。目前，饭店客房部组织机构的设置模式主要有大、中型和小型两类，如图 1—1、图 1—2 所示。

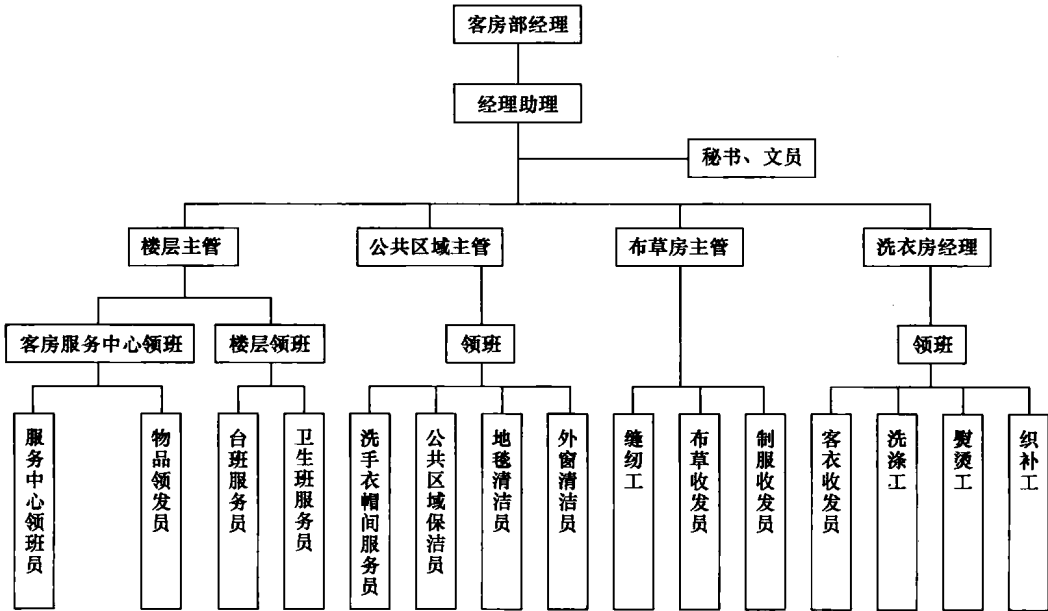


图 1—1 大、中型饭店客房部的组织机构设置模式

2. 各部门的主要工作内容

(1) 客房服务中心。主要负责统一安排、协调对客服务工作，掌握和控制客房状况，处理客房部的日常工作，如失物招领、发放客房用品、管理楼层钥匙、管理员工考勤等，并与

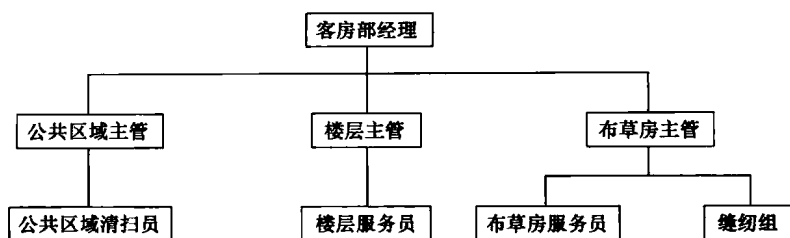


图 1—2 小型饭店客房部的组织机构设置模式

其他部门进行联系协调。客房服务中心既是对客服务中心，又是信息中心。不设客房服务中心的饭店通常设客房部办公室。

(2) 客房楼层。主要负责所有客房及楼层走道的清洁卫生，客房内设施设备的简单维修、保养，客用物品的替换及为客人提供必要的服务等。

(3) 公共区域。主要负责饭店各部门办公室、餐厅（不包括厨房）、公共洗手间、大堂、通道、楼梯、花园等公共区域的清洁卫生。

(4) 布草房。主要负责饭店所有布草、员工制服、客房和餐厅布草的收发、分类、送洗、储存及缝补工作。

(5) 洗衣房。主要负责布草及员工制服的洗涤、熨烫，并提供客衣的洗熨服务。



更多的服务知识

饭店的管理体制

饭店的组织机构并不是饭店的权力机构，它是为满足住客的合理需求而设立的服务部门，它只表明各部门的业务范围及其协调关系。饭店的权力机构是通过饭店的管理体制表现出来的，这种管理体制一般分为五个层次，分别为总经理、部门经理、主管、领班和服务员，如图 1—3 所示。

有的饭店实行四级管理体制，即不设主管层。饭店的管理体制体现出各层级成员在饭店中的权利，明确规定了每个成员在饭店中的位置，使每个人明白自己向何人负责，何人又向自己负责。从上到下，逐层发布命令、指挥控制，反过来自下而上应逐级进行报告与反馈。

饭店管理体制，必须与该饭店的规模、经营活动范围和业务量相适应，要因事设岗。

五、客房部与其他部门的业务关系

客房部对入住客人提供的接待服务是多个部门互相配合共同完成的，所以，客房部在日常工作中应与其他部门做好协调工作，保持良好关系。

1. 客房部与前厅部的联系

客房部是生产客房产品的部门，前厅部是销售客房产品的部门，两个部门之间业务联系最多，关系最密切。

(1) 及时相互通报最新房态信息，认真核对房态。客房部应将每日每间客房的使用情况按时填写在房态表上，交总服务台。总服务台将相关内容进行核对，若出现差异情况应及时处理。

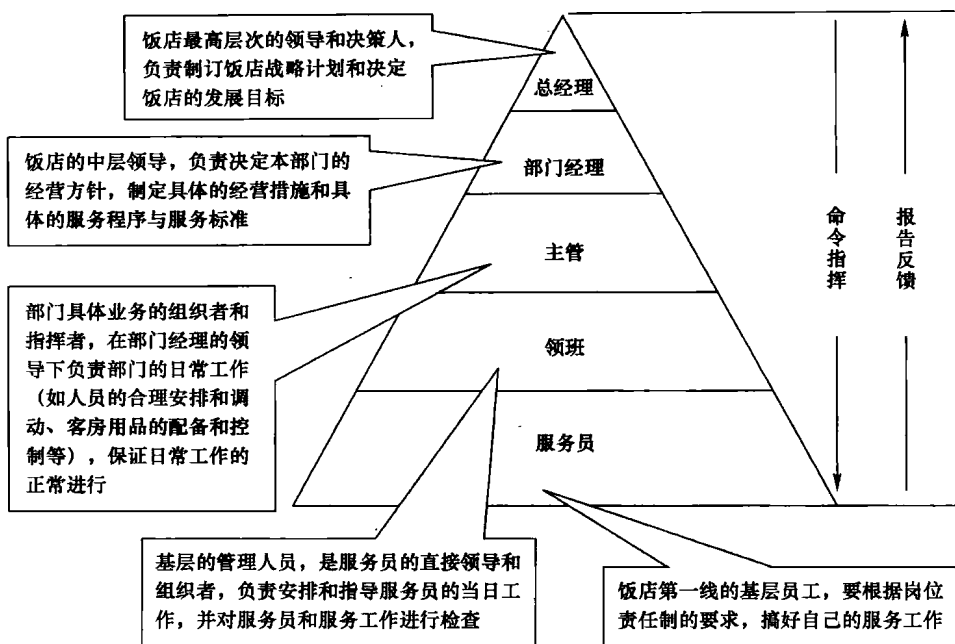


图 1—3 饭店五级管理体制

(2) 相互通报客情信息，做好接待服务工作。

- 客人入住，前厅部将客人的信息通知客房部，以便客房部做好接待准备和服务；客房部将客人住店期间的情况反馈给前厅部，以便前厅部做好客户档案的记录工作。

- 客人提出换房、退房、离店要求时，前厅部应立即通知客房部，客房部将查房结果告知总服务台。

(3) 相互及时通报房态信息，做好客房的销售和维修工作。客人退房后，客房部应以最快的速度清扫整理好房间并通知总服务台，以供出租；同时，客房部应根据前厅部提供的客房预订信息，合理安排好客房的清洁维修工作。

2. 客房部与工程部的联系

客房设施设备的日常保养工作由客房部完成，但维修事宜则由工程部完成，两个部门之间要互相合作。

(1) 房间设施设备出现故障，客房部应马上向工程部报修，并为维修员提供方便。

(2) 根据客源情况，两个部门协调、安排封闭楼层，进行保养维修。

(3) 工程部负责对客房部员工进行设施设备使用维修保养的培训指导。

客房部与工程部的沟通主要采取填写“客房设备维修通知单”的方式。此单一式三份，两份送工程部（其中一份可作为工程部的派工单），另一份留客房服务中心；也有的饭店将此单设置为一式四份，有一份送质检部。客房服务员只凭“客房设备维修通知单”为维修人员开门，并等候在房间内，直到维修工作结束，验收合格后，在维修单上签字。

3. 客房部与餐饮部的联系

客房部负责餐饮部营业场所的清洁保养，餐厅布草的洗涤，员工制服更换清洗，以及协助房间送餐部收拾餐具及餐车工作。餐饮部要配合客房部做好重要客人房间果篮、酒水及点

心的摆放,以及为客房小酒吧补充酒水食品等工作。

4. 客房部与安保部的联系

安保部应协助客房部制订安全计划和安全保卫工作制度,对客房部员工进行客房消防知识和安全保卫知识的培训,组织消防演习等活动。客房部要配合安保部做好客房安全事故的预防与处理工作。

在日常对客服务工作中,客房部还会与采购部、人力资源部、财务部、公关销售等部门有业务联系。



案例分析

客人很恼火

某饭店销售部服务员从总服务台取来客房钥匙,陪同准备订房的会务组人员参观客房。但服务员没有向客房部打招呼,总服务台也没有告诉客房部,客房被参观的人搞乱,客房部根本不知道,自然也就未重新整理。第二天,总服务台按计算机显示,将该房作为空房出租,结果进房后看到房间很乱,客人非常恼火。

【评析】销售部服务员陪同订房人参观客房的做法很好,可增强直观性,是一种有效的销售方式,但不能忽略与客房部的沟通,否则会影响客房部对客服务的质量。

【思考与启示】客房部与销售部沟通的重点是什么?

客房的销售工作人人有责。客房部应配合销售部做好广告宣传,向前来实地考察的“未来客人”介绍客房产品。销售部也应及时将有关信息反馈给客房部,为客房部提供高质量的客房产品和服务提供指导和帮助。

模块三 客房的基本类型及设备用品的配置

一、客房的类型

饭店根据自身的档次、经营性质及所处的地理位置,设置不同种类的客房,以满足不同客人的需求。客房分类的方法有多种,常见的有以下几种:

1. 按照房间的数量划分

(1) 单间客房。一个面积为 16~20 平方米,配有卫生间的单独房间。

(2) 套间客房。由两间或两间以上房间相连通,配有卫生间的房间。

2. 按照单间客房配置的床的规格及数量划分

(1) 单人间。在单间客房内放置一张单人床的房间,如图 1—4 所示。

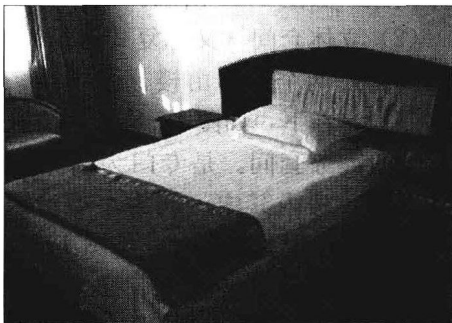


图 1—4 单人间

(2) 大床间 (又称蜜月房)。在单间客房内放置一张双人床的房间, 如图 1—5 所示。

(3) 双床间 (又称标准间)。在单间客房内放置两张床的房间。两张床的规格可以是两张双人床、两张单人床 (此类是饭店数量最多的房间), 或一张单人床和一张双人床。如图 1—6 所示。

(4) 三人间。在单间客房内放置三张单人床的房间, 属经济型客房。一般高档饭店不设置三人间, 如需要合住, 在单间客房内加床。



图 1—5 大床间



图 1—6 标准间



更多的服务知识

床的尺寸规格 (单位: 厘米)

单人床: 100×200 , 110×200 , 120×200 , 135×200 。

普通双人床: 150×200 。

大号双人床: 165×205 。

特大号床: 180×220 。

3. 按照套间的间数及内部装饰布置的档次划分

(1) 普通套间 (又称标准套间)。一般由相通的两个房间组成, 一间为卧室, 一间为起居室, 配有卫生间, 卧室中放一张双人床或两张单人床, 如图 1—7 所示。

(2) 立体套间 (又称复式客房)。是一种两层楼套房, 两个房间由楼梯连接, 一般卧室在上, 起居室在下, 如图 1—8 所示。

(3) 商务套间。是专门为商务客人设计布置的套房, 房内其中一间为小型洽谈室, 配有写字台等办公设备及用品, 如图 1—9 所示。

(4) 豪华套间。室内装修豪华, 家具、设备、用品华丽高雅, 可以是双套间、三套间或

多套间。一般由卧室、客厅、书房、餐厅、厨房等组成, 如图 1—10 和图 1—11 所示。

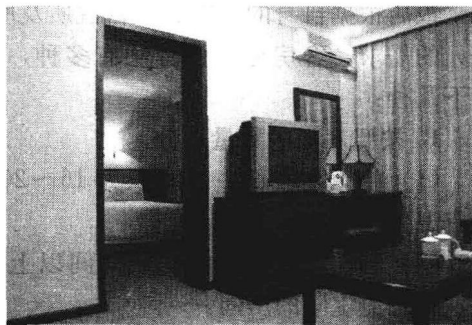


图 1—7 普通套间

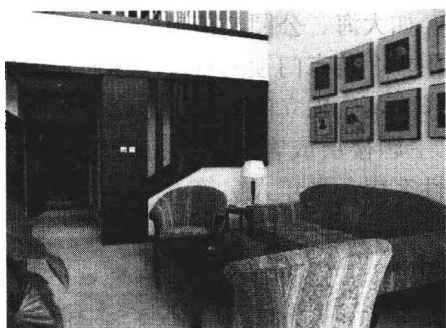


图 1—8 立体套间

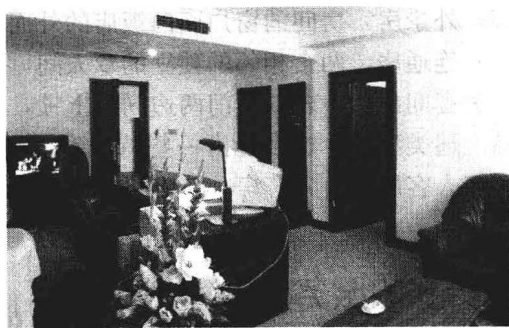


图 1—9 商务套间



图 1—10 豪华套间（起居室）

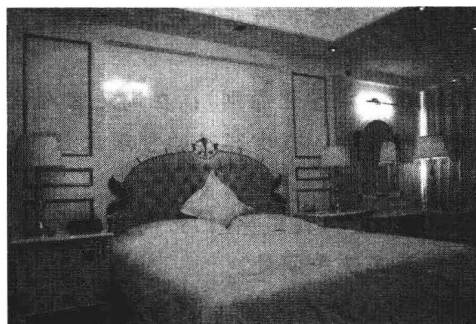


图 1—11 豪华套间（卧室）

(5) 总统套房。一般由五间以上的房间组成，如图 1—12 和图 1—13 所示。总统与夫人的卧室分开，男女卫生间分开，有客厅、书房、办公室、会议室、随员室、警卫室、娱乐室、健身室、餐厅、厨房等房间，有的还有桑拿浴室、按摩浴池、室内花园、游泳池等。它是饭店最高档次的客房，装饰极为讲究，设备、用品富丽豪华、价格昂贵，常有名贵的字画、古董、珍玩装点其间，房价极高。一般三星级以上的饭店才可设置此类客房。



图 1—12 总统套房（起居室）

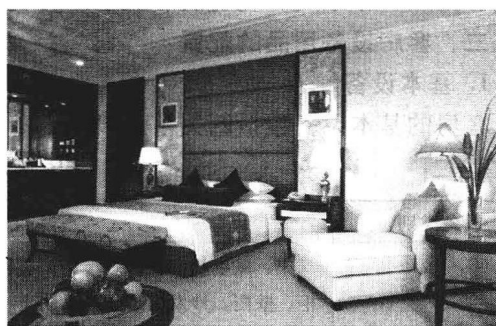


图 1—13 总统套房（卧室）

4. 按照房间的位置划分

- (1) 角房。房间位于楼层的边角处。
- (2) 内景房。房间的窗户面向饭店院内，可观赏到饭店内的景色。

(3) 外景房。房间的窗户面向饭店的外面景色，如大海、公园、街道等。

(4) 连通房。两个相邻的独立的双人间，中间用一个装有门锁的双扇门连通，连通门打开可作为套间出租，若双扇门两边同时上锁，则仍作为两个独立的双人间出租。

除上述类型外，饭店还为一些特殊客人设计了主题楼层或客房，如行政楼层、无烟楼层、残疾人客房、盲人客房、公寓房、无烟房、女性客房、老年人房等。



更多的服务知识

绿色客房

基于环保理念，饭店实施节能减排。客房配备的物品遵循“6R”原则，此类客房称为“绿色客房”。即：

Reduce (减量化原则)：在满足客人需求的前提下，减少不必要客用品的数量。减少棉织品的洗涤次数，减少客房的整理次数，降低洗澡用热水的温度等。对此，房间需要配备服务提示卡。

Reuse (废物利用原则)：将报废的床单改制成枕袋等；房间撤出的肥皂头、手纸等送洗衣房、员工洗手间处。

Recycle (循环原则)：注意回收塑料瓶、报纸等废品，以便再生利用。

Replace (替代原则)：以节能灯泡替代原一般照明灯泡，棉布洗衣袋或竹篮替代原塑料洗衣袋。

Refill (添加使用原则)：将卫生间提供的浴液、洗发液等小包装改为由可随时添加的、较大的固定容器盛装。

Repair (维修再利用原则)：对房间设施设备加强日常保养，定期维修，以延长其使用寿命。

注：国家旅游局于2011年1月1日开始，取消对星级饭店必须配备“六小件”（牙膏、牙刷、拖鞋、沐浴液、洗发液和梳子）的硬性要求。

二、客房设备用品的配置

1. 基本设备

客房的基本设备包括四类，见表1—1。

表1—1 客房基本设备的配置

设备类别	具体设施设备
家具设备	床、床头柜（又称多控柜，见图1—14a）、行李架（见图1—14b）、写字台或梳妆台、电视柜、壁橱、沙发与茶几（见图1—14c）或扶手椅与小圆桌（见图1—14d）
电器设备	照明设备、电话、电视机、电热壶、冰箱、空调
卫生设备	洗手盆、云台、浴缸或淋浴房、恭桶（又称坐便器）、毛巾架、浴帘、镜子
安全设备	安全链、走火图（见图1—15a）、窥视镜、保险箱、烟感报警器（见图1—15b）、温感喷淋头（又称花洒，见图1—15c）