



浙江省重点教材建设项目



KEFANG FUWU YU GUANLI

客房服务与 管理

韦小良 编著



WUHAN UNIVERSITY PRESS
武汉大学出版社



浙江省重点教材建设项目

客房服务与管理

韦小良 编著



WUHAN UNIVERSITY PRESS
武汉大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务与管理/韦小良编著. —武汉: 武汉大学出版社, 2011.12

ISBN 978-7-307-09408-6

I. ①客… II. ①韦… III. ①客房-商业服务②客房-商业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第281457号

客房服务与管理

韦小良 编著

策 划: 大春文化

执 行: 杭州沃尔德教育信息咨询有限公司

责任编辑: 张容榕

封面设计: 祁睿一

责任校对: 王 琳

版式设计: 黄凤英

出 版: 武汉大学出版社

印 刷: 浙江省良渚印刷厂

开 本: 710mm×1000mm 1/16

印 张: 17.5

字 数: 294千字

版 印 次: 2011年12月第1版 2011年12月第1次印刷

I S B N : 978-7-307-09408-6/F·1614

定 价: 35.00元

版权所有, 侵权必究, 印装差错, 负责调换

发行电话: 0571-88294389

前 言

《客房服务与管理》是各类院校饭店管理专业的核心课程。本教材分为基础作业篇和职业提升篇,旨在让学生掌握基础作业的前提下,进行管理理论和能力的提升,注重学生职业能力的全面提高。各篇根据第一章岗位认知中的岗位描述和岗位要求进行展开,引出其它各章节内容。教材结合行业最新理论和实践经验,使学生能及时掌握业界发展动态。该教材也可以作为酒店入职培训教材,有助于提升饭店客房员工的职业知识和技能。

本教材的特色和创新主要体现在以下方面:

第一,高职院校培养高技能、高素质的应用型人才,并具有一定的岗位迁徙和发展能力。鉴于该目标,本教材内容涵盖客房基层服务员(各种岗位)和各级管理者。在经过完整的作业训练后,使学生能够快速胜任客房工作,并认清职业发展方向,做到高处着眼,低处入手。

第二,教材内容选择以职业要求为导向,以客户各主要工作岗位的任务分析为依据,以具体作业流程为载体,以学生职业能力提升为目的。同时,根据职业活动需要,在内容上突出完整和合理性,尤其在作业流程中,以实用够用为准,取代以往教材过于偏重理论全面性、学科系统性的做法。

第三,针对高职业生习特点和学习能力,在教材中注重体现情境分析、案例研讨、实训操作等内容,提高学生学习的积极性和参与性。利用教材中相关知识拓展部分,增加学生知识面对客房工作的了解认知。另外,本书将国家客房职业资格考证标准及其要求、全国旅游饭店客房服务技能大赛标准等融入教材中相应章节中,以突出教材的职业性和专业性。

本教材由浙江旅游职业学院韦小良编著,周寒琼、雷明化参与编写。本书具体分工为:第一、五、六、八章(周寒琼)、第二、四、九章(韦小良)、第三、七、十章

(雷明化)。

本教材是浙江省重点建设教材。在编写过程中,参考了业界大量的著作、教材、论文,还得到了浙江省教育厅、武汉大学出版社有关领导的大力支持,在此一并表示感谢!由于编者学识和能力所限,书中难免有不当之处,敬请专家、同行和广大读者批评指正。

编者

2011年11月

目 录

第一篇 基础作业篇

第一章 客房服务员的岗位认知

第一节 客房服务员岗位描述	1
一、楼层服务员	3
二、楼层清扫员	4
三、夜班服务员	5
四、房务中心文员	5
第二节 客房服务员岗位要求	6
一、客房服务员职业素养要求	6
二、客房服务员服务知识要求	8
三、客房服务员岗位能力要求	9

第二章 客房清洁保养作业

第一节 客房清扫知识	16
一、客房常用清洁剂	17
二、客房常用清洁设备	20
三、客房清扫的基本方法	23
四、进房程序	24
第二节 客房清扫前期工作	25
一、更衣	26
二、签到、签领客房钥匙	26

三、了解分析房态(即客房状态)	26
四、决定客房清扫顺序	27
五、准备房务工作车	28
六、准备吸尘器	29
第三节 客房清扫作业	30
一、走客房的清扫程序	31
二、住客房清扫程序	38
三、其他房态客房的清扫程序	39
四、夜床服务	40
五、小整服务	42
六、客房消毒工作	42
第四节 客房计划卫生	44
一、客房计划卫生的项目	45
二、客房计划卫生的安排	47
三、实施客房计划卫生时应注意的事项	47
第三章 对客服务作业	
第一节 常规服务项目	54
一、迎送服务	55
二、访客服务	56
三、客房小酒吧服务	57
四、擦鞋服务	59
五、托婴服务	60
六、遗留物品处理	61
七、物品租借服务	62
八、加床服务	63
九、换房服务	63
第二节 客衣洗涤服务和作业流程	63
一、客衣服务程序和要求	65
二、客衣检查及破损处理	66
三、客衣收发控制及其账务处理	66

第三节 其他对客服务项目和作业流程	71
一、个性化服务	72
二、VIP 服务	74
三、醉客服务	76
四、病客服务	77

第四章 公共区域清洁保养作业

第一节 饭店清洁保养的基本要求	78
一、脏迹的形态	80
二、清洁保养的概念和要求	80
第二节 公共区域清洁保养的标准	81
一、前厅大堂清洁保养标准	82
二、餐厅和酒吧清洁保养标准	83
三、电梯、楼梯、存衣处、走廊等公共场所清洁保养标准	84
四、公共卫生间清洁保养标准	84
五、走廊通道清洁保养标准	84
六、工作间、茶水间、消毒间清洁保养标准	85
第三节 公共区域清洁保养程序	85
一、公共区域清洁保养的准备工作	86
二、大厅的清洁保养程序	87
三、客用电梯和自动扶梯的清洁保养程序	88
四、公共卫生间的清洁保养程序	88
五、餐厅、酒吧的清洁保养程序	89
六、多功能厅、会议室的清洁保养程序	90
七、走廊、通道的清洁保养程序	91
八、行政办公区的清洁保养程序	91
九、庭院、花园的清洁保养程序	91
第四节 地面及墙面材料的清洁保养	92
一、地面材料的清洁保养	93
二、墙面材料的清洁保养	103

第二篇 职业提升篇

第五章 客房部管理人员岗位认知

第一节 客房部管理人员岗位描述	105
一、客房部经理岗位职责	107
二、楼层主管岗位职责	110
三、楼层领班岗位职责	111
四、客房中心主管岗位职责	112
五、公共区域主管岗位职责	113
六、公共区域领班岗位职责	113
七、布件房主管岗位职责	113
八、洗衣房主管岗位职责	114
第二节 客房部管理人员岗位要求	115
一、岗位能力要求	116
二、职业素养要求	118

第六章 客房人员配备与管理

第一节 客房部人员配备	133
一、客房部组织机构	134
二、客房部人员数量配备	137
三、客房部劳动力的合理调配	141
第二节 客房部人员日常督导管理	143
一、员工培训	144
二、员工日常管理	148

第七章 客房质量管理

第一节 清洁卫生质量管理	153
一、制定清洁保养标准	155
二、建立检查制度	158
第二节 对客服务质量管理	163
一、服务模式选择	164

二、服务项目设立及管理	169
三、对客服务质量管理	170
四、投诉接待与处理	175

第八章 客房设备用品管理

第一节 客房设备管理	179
一、客房设备的配置	180
二、客房设备的管理	182
三、客房设备的更新改造	191
第二节 客房用品管理	193
一、客房用品的配置	194
二、客房用品的领发和保管	195
二、客房用品的控制	197
第三节 客房布草管理	200
一、布草的分类和选购	201
二、布草的日常管理	203
三、布草的贮存和保管	207
四、布草的二次污染及其预防	207

第九章 客房产品设计

第一节 客房产品设计理念及原则	211
一、客房产品设计理念	213
二、客房产品设计原则	214
第二节 客房类型与功能设计	216
一、客房类型	217
二、客房的功能设计	218
第三节 客房装饰布置	223
一、客房家具的选择与布置	225
二、客房陈设品布置	226
三、客房照明设计	227
四、客房色彩的运用	228

第四节 主题客房	230
一、主题客房的概念	232
二、主题客房的特点	233
三、主题客房设计	233
第五节 绿色客房	239
一、客房部的 4R 原则	241
二、客房部节能措施	242
第六节 客房设计趋势	243
一、房间设计发展趋势	244
二、卫生间设计发展趋势	246
第十章 客房安全防范管理	
第一节 客房安全管理	248
一、客房安全管理的特点	249
二、客房安全管理的任务	250
三、客房安全设施配置	251
第二节 安全事故防范	253
一、客房职业安全	255
二、客房防盗安全	256
三、客房防火安全	259
四、客房突发事件处理	263
参考书目	267

第一篇·基础作业篇

第一章 客房服务员岗位认知

客房是饭店的主要产品,是供客人住宿、休息、会客的主要场所。客房部是饭店向客人提供住宿服务的部门,也是饭店的重要营业部门,其重要性可以用一句话加以概括:“客房是饭店的心脏。”如果一家饭店的心脏停止跳动,那么该饭店的一切运作,包括前厅、营销、财务、工程等部门的运作,都会失去意义。如果心脏跳动不正常,那么其他部门的运作都会大受影响。如果这家饭店没了“心脏”,那么该饭店就仅仅是一家酒楼而已。因此,客房部在饭店中的地位是非常重要的。一家饭店如果没有优秀的客房服务人员,就没有优质的客房服务,更没有客房优良的经营业绩可言。

第一节 客房服务员岗位描述

学习目标

了解客房服务员的岗位职责、工作程序、岗位规范,明确客房部服务员的主要工作内容。

情境导入

想要了解客房服务员的岗位要求和工作职责,就让我们先来看几则关于客房服务员的招聘启事吧!

实例 1 某饭店客房服务员招聘启事**招聘启事**

本宾馆因为经营需要现向社会公开招聘客房服务人员若干名:

一、聘用要求

1. 高中及同等学力以上。
2. 诚实可靠,吃苦耐劳,身体健康。
3. 能自觉遵守各项管理规定。
4. 熟知客房服务工作程序,清洁工具用品使用知识。

二、基本条件

1. 热爱服务工作,有良好的心理素质和理解能力,服务意识强。
2. 为人正直,踏实肯干,工作认真,责任心强,有较强的沟通能力,具有良好的团队协作精神。
3. 具备一般的服务英语会话和读写能力。
4. 年龄 18—23 岁,五官端正,讲普通话,身高 1.60 米以上,能吃苦,有客房服务经验者优先。

实例 2 某饭店客房服务员招聘启事**招聘启事**

本饭店招聘客房服务员若干名。

工作任务

管辖区及公共区域的卫生清洁工作;客房服务工作;住宿旅客的安全工作;交接班记录;其他临时任务。

招聘条件

身体健康,具有高中及以上学历,作风正派,熟悉客房卫生操作规程,能达到规范化服务标准,有一定客房服务经验者优先。

实例3 某饭店招聘客房服务员的启事

招聘启事

本饭店因业务拓展需要,现向社会招聘客房服务员 10 名,性别不限,初中以上文化程度,勤勤恳恳,耐心细致,责任心强,具有团队合作精神,有客房管理相关工作经验者和男性优先。男性身高 1.65 米以上,35 岁以下;女性 1.58 米以上,30 岁以下。有意者请携带本人一寸免冠近期彩照一张,身份证原件和复印件,学历证书原件及复印件(中专或大专以上者),前往本饭店人事部报名。

对于客房服务员的工作,很多行外人认为就是做做清洁卫生,铺床叠被,刷洗卫生间而已,没有什么技巧可言,也不需要太多的知识要求,只要能吃苦耐劳就可以上岗,做个一段时间就可以成为一名熟练工,甚至有些饭店管理者也有类似的想法。诚然,客房服务员离不开清洁卫生,也必须吃苦耐劳,但是,客房服务并不是这么简单,尤其是星级饭店的客房服务。

以上几则关于客房服务员的招聘启事,对于工作说明提得并不多,但都罗列了一些这个岗位必要的条件。看过这些条件,就可以知道客房服务真的不只是做做清洁卫生那么简单。那么,客房服务员究竟有哪些工作呢?

一般而言,客房工作中有客房清洁整理、对客服务、客房保养、公共区域清洁、客房安全防范等内容。在许多饭店,尤其是星级饭店,为了确保 24 小时的客房服务,往往会分班次、分岗位,如楼层白班服务员、中班服务员、夜班值班服务员、楼层白班清扫员、中班清扫员、房务中心文员等。由于饭店的规模、档次和服务要求等的不同,他们的工作责任、工作范围和工作时间等都有所区别,但主要的工作内容不外是对客人提供客房服务和客房清扫。下面对主要的几个工种和岗位简单做一介绍。

一、楼层服务员

楼层服务员的主要工作是负责迎送客人,安全、准确、及时地为客人提供服务,确保楼层的安全工作。其工作内容是:

(1) 对领班负责,完成领班分派的工作,注意和相关岗位、相关工种的密切配合,做好服务工作。

(2) 负责本楼层布草、杯具等的清点、保管、消毒、交接工作。

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

(4) 负责所在区域的工作钥匙的保管,巡查所在楼层的安全情况,及时向领班汇报楼层发生的异常情况,确保楼层安全。

(5) 完成一定数量的房间清扫和计划卫生工作,负责VIP房的小整工作和日常服务。

(6) 对楼层工作间和走廊公共卫生进行保洁,每班次按规定时间进行走廊地面吸尘,每周一次彻底清理工作间和走廊公共区域卫生。

(7) 负责维修房、参观房等的监护工作,做好安全工作。

(8) 负责检查离店客人的房间,检查所有房间的小酒吧使用情况,及时填报酒水单,并补充酒水。

(9) 负责客人送洗衣物的收取、归还工作,并检查洗衣的质量和数量等情况。

(10) 中班服务员做好住客的夜床服务,负责住客房小酒吧的检查和补充工作,做好工作车布草及物品的补充工作。

(11) 做好与下一班次人员的交接工作,完成“楼层工作事项记录”、“服务班工作日报表”等工作表单的填写。

二、楼层清扫员

楼层清扫员的主要工作是负责房间的清扫工作,并完成午间客房小整和计划卫生等工作,其主要工作内容是:

(1) 对领班负责,完成领班分派的各项工作任务。

(2) 清扫规定数量的房间,完成规定量的午间客房小整及每日计划卫生工作。

(3) 完成杯具消毒及工作车、吸尘器等清洁保养工作,补充工作车上的布草和物品。

(4) 对所清扫的房间,如发现有设施设备和物品的损坏或遗失等异常情况,须立即向领班汇报。

(5) 认真准确地填写“客房清扫工作表”等工作表单。

三、夜班服务员

夜班服务员(也称夜值服务员)的工作是完成夜值主管分派的工作,及时、准确地满足客人在夜间的服务需求等。其主要工作内容是:

- (1) 保持与前台、餐厅、收银等部门的密切联系,共同为客人做好服务工作。
- (2) 根据夜值主管的指示或客房服务中心电话通知,负责及时完成客房的卫生清扫、服务输送和安全巡视工作。
- (3) 负责检查客人离店房间,并及时填报、补充离店房间的饮料酒水等。
- (4) 完成夜间入住客人的接待工作。
- (5) 与夜值主管一起做好楼层安全巡视工作,巡视楼层时,注意做好客人早餐卡回收工作,和客人洗衣服务。
- (6) 完成夜值主管分派的其他工作。
- (7) 负责办公室的卫生清洁工作。

四、房务中心文员

房务中心文员主要工作是服从上级的安排,做好客房服务信息的沟通和处理,协调客房部和饭店其他各部门之间业务联系和衔接。其主要内容有:

- (1) 接听电话,随时回答客人的提问,满足客人的要求。
- (2) 管理钥匙及对讲机收发。
- (3) 负责楼层的签到记录。
- (4) 对客提供物品借用服务。
- (5) 随时接受、登记遗留物品,每月清点并报本部门经理。
- (6) 管理各种表单。
- (7) 接受本部门各区域报来的维修,通知维修中心,及时送交维修单,并登记。
- (8) 记录客房小酒吧内酒水使用情况,发放每日报纸。
- (9) 做好内部工作的信息传递工作。
- (10) 负责服务中心的清洁工作。
- (11) 完成上级布置的各项工作。
- (12) 每日与前厅部沟通客房销售情况,及时将信息反馈给相关领班。

第二节 客房服务员岗位要求

学习目标

了解作为一名客房服务员应具备的基本素养、业务知识以及服务能力,要求能在实际工作中灵活运用,对照自己找出差距。

情景导入

欢乐的时光总是过得特别快,李先生一家结束了五天的假期,就要离店了。当他们拉着行李准备离开房间时,客房服务员小张热情地迎上前,一边帮助李先生拿行李,一边微笑着说:“祝您一路顺风!”听见这句话,李先生顿时面露怒色,他生气地叫道:“我等下还要去坐飞机呢,一路顺风,你干嘛诅咒我?!”

小李听了觉得非常委屈,这明明是饭店培训中提到的一句礼貌的告别语,为什么以前客人从来没有不高兴过?怎么李先生会大发脾气呢?正当小李想不通的时候,旁边的一位客人提醒他说,一般坐飞机的客人会忌讳顺风两字,因为在飞行中碰到大风会发生安全事故,客人听了这句话,当然会觉得不吉利,所以很生气了。

小李立即明白过来,他马上走到李先生跟前,解释说:“对不起,先生,我不知道您马上要去坐飞机,我只是想祝您旅途顺利愉快,没有别的意思,是我说错话了,请您原谅。”李先生点了点头,也没有多说什么,脸色明显和缓了很多。

要切实履行好客房服务员的工作职责和相关工作规程,客房服务员必须具备以下基本职业素养和岗位知识、能力要求。

一、客房服务员职业素养要求

1. 品行端正,具有良好的职业道德

由于客房部职业和岗位特点,客房部员工,尤其是楼层服务员和清扫员,经常因工作需要进出客人的房间,有机会单独接触到客人的行李物品,其中当然也包括一些贵重财物或重要的资料文件等。如果没有良好的道德品质,控制不了自己的贪念,利用工作之便顺手牵羊拿走客人物品,就会给饭店的声誉造成不可估量的损失。