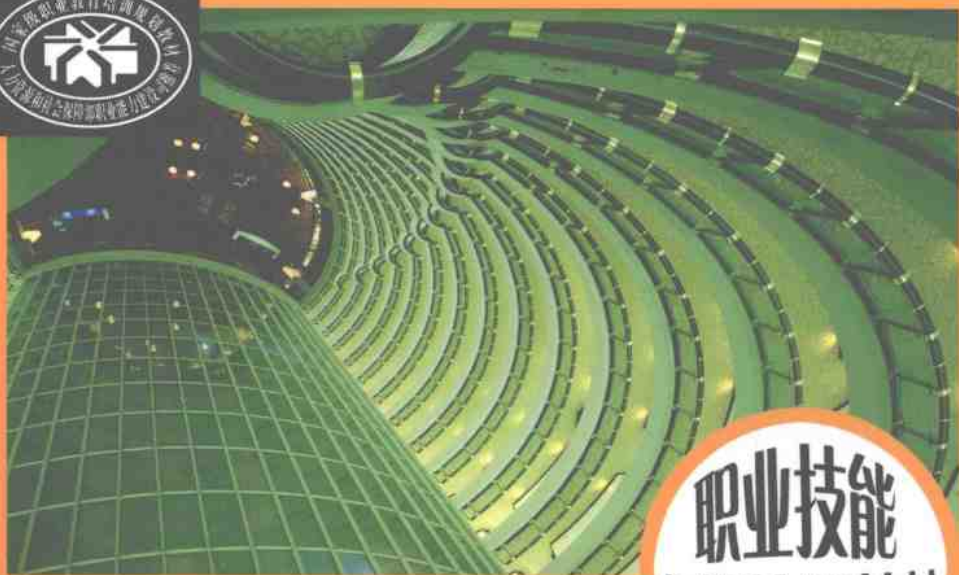




职业技能 短期培训教材

全国职业培训推荐教材 | 人力资源和社会保障部教材办公室评审通过 | 适合于职业技能短期培训使用

客房服务基本技能

KEFANG FUWU JIBEN JINENG (第二版)

● 推荐使用对象：农村进城务工人员 | 就业与再就业人员 | 在职人员



中国劳动社会保障出版社

全国职业培训推荐教材

人力资源和社会保障部教材办公室评审通过

适合于职业技能短期培训使用

客房服务基本技能

(第二版)

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务基本技能/张昕主编. —2版. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2009

职业技能短期培训教材

ISBN 978-7-5045-7688-0

I. 客… II. 张… 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 116226 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

北京新华印刷厂印刷 北京密云青云装订厂装订

850 毫米×1168 毫米 32 开本 5.625 印张 139 千字

2009 年 7 月第 2 版 2009 年 7 月第 1 次印刷

定价: 10.00 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

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，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业（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 15～30 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。

薄。教材厚度薄，字数一般在 10 万字左右。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养为主线，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处提出宝贵意见和建议。

人力资源和社会保障部教材办公室

简介

本书首先介绍客房服务员的工作部门和岗位，使学员对客房服务员工作有一个概括的了解，在此基础上，介绍客房接待服务、客房清洁和会议服务等实用技能，最后对客房的安全保卫工作及礼节礼貌等客房服务相关知识进行了归纳。

本书在编写过程中吸取了《客房服务基本技能》第一版教材突出技能操作的优点，并且从当前服务市场的实际需要出发，针对职业技能短期培训学员的特点，进一步强化了技能的实用性。书中借助大量的流程图和操作图示，通过有针对性的知识介绍和工作提示，以及知识链接，使学员对各技能点一目了然，易学乐学。

本书由杨德才、刘雪辉、王映晨编写，张昕主编，雅杰主审。

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	(3)
模块三	客房的基本类型及设备用品的配置	(8)
第二单元	客房接待服务	(17)
模块一	对客服务的模式	(17)
模块二	客房接待服务基本环节	(18)
模块三	客人住店期间的服务工作	(26)
模块四	特殊情况的处理	(39)
第三单元	客房清洁工作	(46)
模块一	常用清洁用具及清洁剂	(46)
模块二	客房清扫前的准备工作	(60)
模块三	客房日常清扫及整理	(66)
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	(100)
模块六	公共区域的清洁卫生	(104)
模块七	客房家具设备的维护保养	(108)
模块八	面层材料的清洁保养	(111)
第四单元	会议服务	(121)
模块一	“会”的基本服务	(121)

模块二	一般会议服务	(126)
模块三	会见服务	(132)
模块四	会谈服务	(136)
模块五	签字仪式服务	(139)
第五单元	客房安全保卫工作	(143)
模块一	客房安全设施的配置及功能	(143)
模块二	防火常识	(145)
模块三	其他安全事故的处理和预防	(151)
第六单元	客房服务相关知识	(154)
模块一	礼节礼貌	(154)
模块二	礼仪习俗常识	(159)
附录		(165)
参考文献		(173)

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人员工作的基本前提。客房服务员在掌握必要服务技能前，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) 记录保管客人的遗留物品。
- (4) 向客人提供租借物品的服务。
- (5) 接受楼层客房消耗酒水的报账，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) 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,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,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,初中以上文化水平,受过专业知识技术培训,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、门窗等地方的卫生。

(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,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) 能吃苦耐劳,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,是饭店一种用于出租的产品,是客人的家外之“家”。

客房部也称房务部,是饭店管理住宿接待服务的一个重要部门,主要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，是中外宾客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。

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基本设施，也是饭店档次和服务质量的重要标志。

1. 客房部是饭店存在的基础

客人外出留宿最基本的需求就是住宿，客房部满足了客人的需求。

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，客人感觉最灵敏，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，客房部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，并随着饭店的发展而对其进行适当调整。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。

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，处理客房部的日常事物工作，如失物招领、发放客房用品、管理楼层钥匙、控制员工考勤等，并与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。

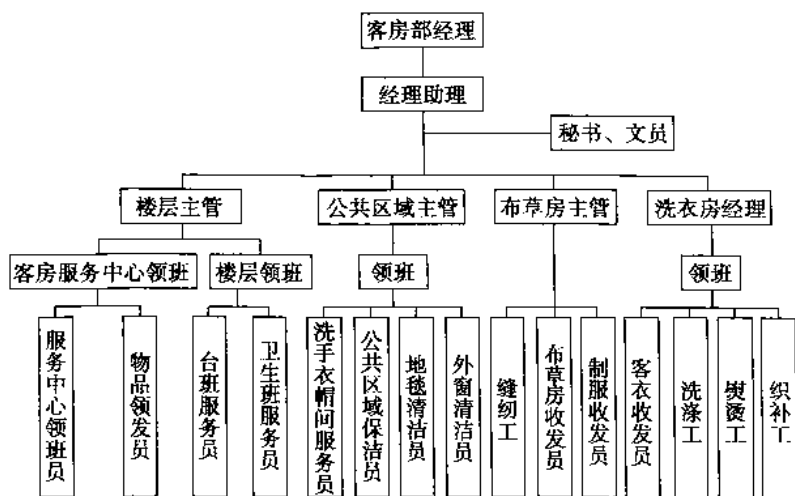


图 1—1 大中型饭店客房部的组织机构设置模式

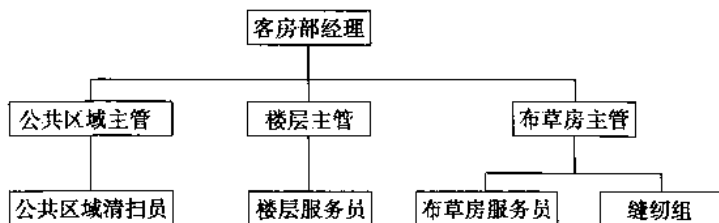


图 1—2 小型饭店客房部的组织机构设置模式

(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、花园及门窗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。

五、客房部与其他部门的业务关系

饭店对入住客人提供的接待服务是由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并交总服务台。总服务台将相关内容进行核对，若出现差异情况及时处理。

(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，以便做好接待准备和服务，而客人住店期间的情况客房部要反馈给前厅部，以便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，客房部将查房结果通知总服务台。

(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) 工程部对客房部员工进行设施设备使用和维修保养的培训指导。



知识链接

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。也有的饭店一式四份，还有一份送质检部。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，进行验收合格后，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及餐厅布草的洗涤、员工制服更换清洗，还要协助房间送餐部收拾餐具及餐车。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，并为客房小酒吧补充酒水食品。

4. 客房部与安保部的联系

安保部应协助客房部制定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。

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 1-3 所示。

(2) 大床间。在单间客房内放置一张双人床的房间，如图 1-4 所示。

(3) 双床间。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（此类房间又称为“标准间”，是饭店数量最多的房间，如图 1-5 所示），或者是一张单人床和一张双人床。

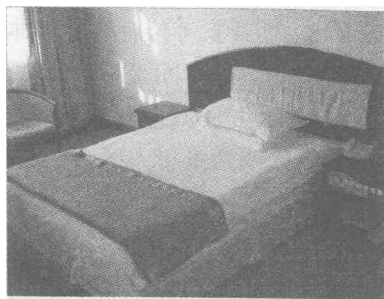


图 1-3 单人间

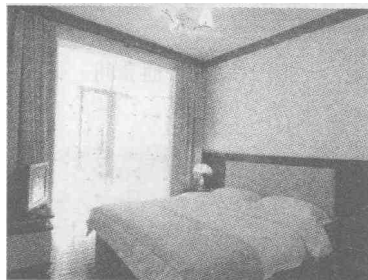


图 1-4 大床间

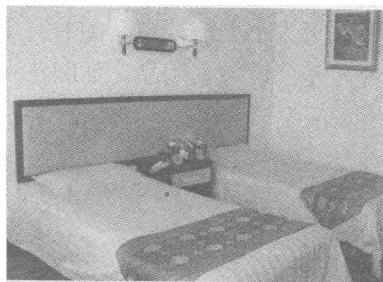


图 1-5 标准间

(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。



知识链接

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 (又称为“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 1-6 所示。

(2) 立体套间。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 1-7 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 1-8 所示。

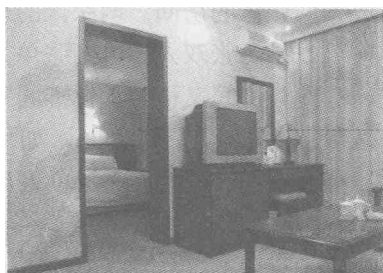


图 1-6 普通套间



图 1-7 立体套间



图 1-8 商务套间