

职业教育“工作任务驱动型”系列教材

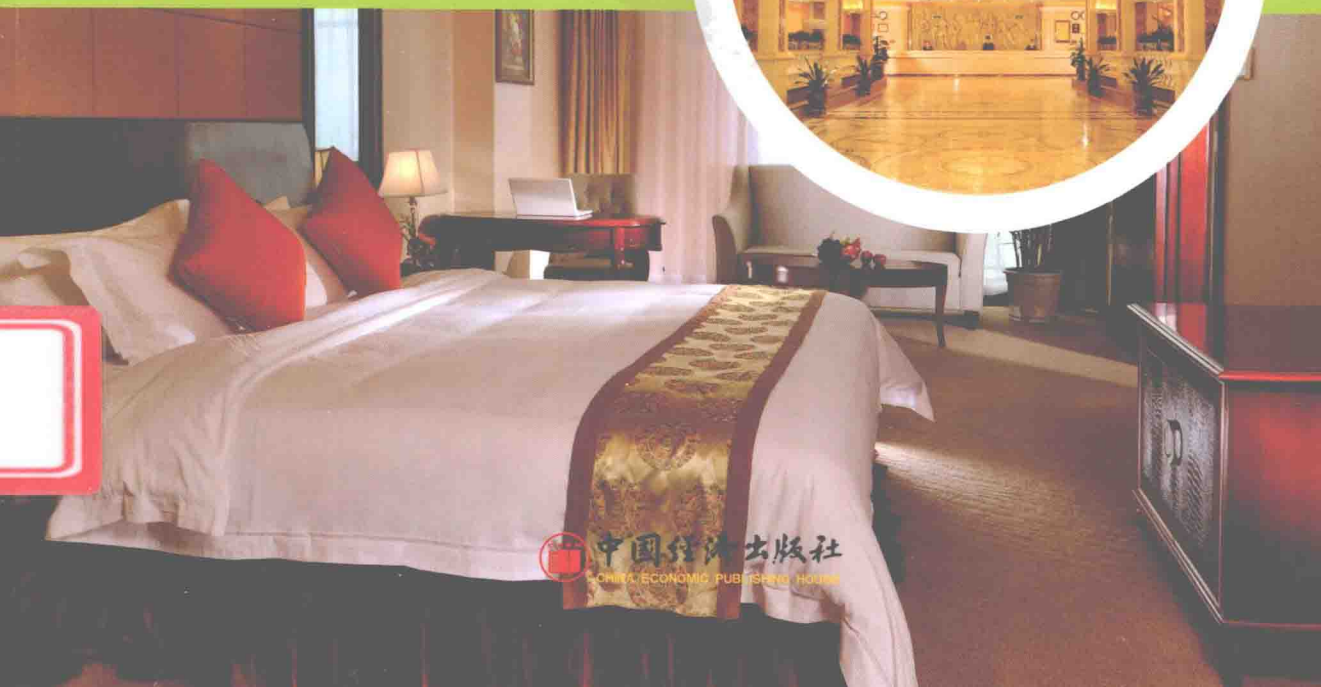
客房服务与管理

KEFANG FUWU YU GUANLI

主 编 徐 明

副主编 陈海燕 汤 兰 施莉明

主 审 梁宗晖



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

职业教育“工作任务驱动型”系列教材

客房服务与管理

主 编 徐 明

副主编 陈海燕 汤 兰 施莉明

主 审 梁宗晖



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理/徐明主编

北京:中国经济出版社,2012.12

职业教育“工作任务驱动型”系列教材

ISBN 978-7-5136-1838-0

I. ①客… II. ①徐… III. ①客房—商业服务—职业教育—教材

②客房—商业管理—职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 212993 号

责任编辑 涂 晟

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 任燕飞工作室

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 北京市人民文学印刷厂

经 销 者 各地新华书店

开 本 787mm × 1092mm 1/16

印 张 16.25

字 数 300 千字

版 次 2012 年 12 月第 1 版

印 次 2012 年 12 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-5136-1838-0/G · 1821

定 价 32.80 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题,请与本社发行中心联系调换(联系电话:010-68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话:010-68359418 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话:12390)

服务热线:010-68344225 88386794

前 言

近年旅游产业的发展迅速,在我国已经成为自我国对外开放以来发展最迅速、国际化程度最高的现代朝阳产业,酒店从业人员的规模日益壮大。但与国外先进的酒店管理相比,我国旅游业还存在着管理水平不稳定、经营不够灵活、缺乏创新性管理方法等问题。为加快我国酒店业的发展,全面提高我国酒店企业的管理水平和从业人员的素质,迫切需要具有较高水平的酒店管理书籍和有关参考资料。

本书是作者在总结多年实际教学经验和实际从业经验的基础上,编写而成的。本书有两大特点:第一,针对行业需要,为学生设计出典型工作任务,构建任务驱动的课程体系,全部内容以提问的形式来编辑,更符合现代职校生的特点。第二,更加注重业务操作的实用性,简化基础理论的阐述,从实际出发,将内容尽量以操作流程和图表进行说明,以利于学生迅速掌握。在理论知识的阐述方面,本书注意将酒店业的理论研究已取得的成果,有选择地进行取舍和提炼,形成理论主干。同时,尽可能地把国内外对酒店管理的最新理论吸收在内,使本书具有新鲜感和时代感。

本书由广东省旅游职业技术学校徐明主编,云南旅游职业学院的陈海燕、福州市旅游职业技术学校的施莉明、新疆昌吉中等职业技术学校的汤兰副主编,广东省河源市理工学校的翁云华、西安市旅游职业中专的郑峰、宁夏银川职业技术学院的张海蔚、河北省涿州市职教中心的王雅娟、甘肃省敦煌艺术旅游中等专业学校的杨志玲、吉林工业经济学校的周璐璐、广东省旅游职业技术学校吴婧姝和朱小彤、广东省财经职业技术学院的陈瑶、广东省肇庆市工程技术学校的杨亚娟也参与了编写工作。全书由海南省旅游学校的梁宗晖老师审阅、定稿。书中参考了大量的文献和资料和网上资料,在此对原作者表示衷心的感谢。由于本书编写时间紧凑,缺点错误在所难免,恳请广大读者批评指正,我们将在再版时更正,谢谢!

编 者
2012 年 11 月

目 录

项目一 客房部概述	1
导语	1
任务一 熟悉客房部在酒店中的地位及其职能	1
任务二 熟悉客房部的组织机构与服务流程	4
任务三 掌握客房部与其他部门的关系	11
任务四 熟悉客房部职业特质与职业生涯设计	15
项目小结	21
思考与练习	21
实训项目	22
项目二 客房产品基础知识	23
导语	23
任务一 熟悉客房的无形产品——服务	23
任务二 掌握客房的种类	27
任务三 熟悉客房的空间布局及设备的配备	37
任务四 熟悉客房用品的配置	43
项目小结	48
思考与练习	48
实训项目	49
项目三 客房楼层接待服务知识	51
导语	51
任务一 熟悉楼层服务的组织形式及楼层接待的程序	51
任务二 掌握客房的常规服务	56
任务三 掌握客房楼层的超常服务	76
任务四 熟悉宾客突发事件的处理技巧	86
任务五 熟悉宾客投诉的处理	91
任务六 熟悉针对性服务	97
项目小结	101
思考与练习	101

实训项目	102
项目四 客房的清洁保养	104
导语	104
任务一 掌握客房清洁整理概况	104
任务二 熟悉客房日常的清扫整理程序及要求	112
任务三 掌握客房计划卫生的方法及要求	127
任务四 了解客房的消毒工作	132
项目小结	135
思考与练习	136
实训项目	136
项目五 公共区域的清洁保养	138
导语	138
任务一 熟悉公共区域的概况	138
任务二 了解面层材料的清洁保养方法	146
任务三 熟悉酒店的灭虫害工作	158
任务四 熟悉酒店的绿化工作	162
项目小结	165
思考与练习	165
实训项目	166
项目六 客房的安全保卫工作	167
导语	167
任务一 熟悉客房安全概况	167
任务二 熟悉防火与防盗工作	176
任务三 了解其他事故的处理与防范	184
项目小结	189
思考与练习	189
实训项目	190
项目七 客房服务质量管理	191
导语	191
任务一 掌握客房服务质量概况	191
任务二 熟悉客房清洁保养质量控制标准	198
任务三 熟悉客房质量管理制度	207
项目小结	225
思考与练习	225

实训项目	226
主要参考文献	227
附录一 客房设备、用品英语	228
附录二 《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308 - 2003) 摘录	230
附录三 绿色饭店管理规定	238
附录四 清洁剂知识	243
附录五 《旅游涉外饭店星级的划分及评定》公共区域设备的维修保养及 清洁卫生评定标准及检查表	247
附录六 《旅游涉外饭店星级的划分及评定》客房设施设备的维修保养及 清洁卫生评定标准及检查表	249
附录七 《旅游涉外饭店星级的划分及评定》客房服务质量评定标准及 检查表	252

项目一 客房部概述



导语

你知道吗？客房部是酒店的一线部门之一，是酒店最主要的组成部分。客房部的主要任务是什么呢？从事客房服务与管理工作的有哪些要求？其职业生涯愿景如何？要想熟悉这些知识，请重点学习本项目以下内容：

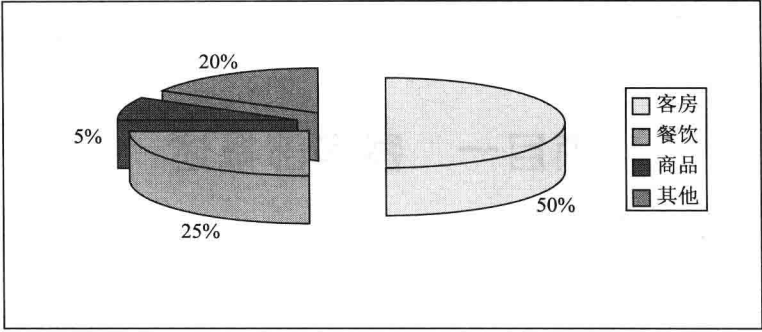
1. 客房部的概况
2. 客房部组织机构的设置及主要职责
3. 客房部与其他部门的协作关系
4. 客房部职业特质与职业生涯设计

任务一 熟悉客房部在酒店中的地位及其职能



课前讨论

以下是某地区酒店行业各部门收入占酒店总收入的比例情况：



请讨论:为什么说客房经济已成为酒店业的半壁江山?

客房部(Housekeeping Department)是酒店中负责生产客房商品的部门,它通过清洁整理、添补用品、维护设施设备,使客房始终处于可供出租状态,即周而复始地为酒店“生产”合格的产品供酒店销售。在酒店部门的实际设置中,客房部这一部门另有管家部、房务部、房口部等几种不同称谓。客房部的几种称谓有相同之处,但也存在差别。一般而言,中国内地的酒店使用“客房部”或“房务部”名称,外资酒店则习惯使用“管家部”名称,房口部通常是由客房部与前厅部合并而成的。

问题一 客房部在酒店中有什么样的地位与作用?

客房部是酒店向客人提供安全、舒适、清洁、便利的居住房间,配套设施以及相关服务的部门,负责客房设施设备的维修保养,并承担着客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。客房是酒店的基本设施和存在的基础,是酒店商品不可缺少的组成部分。客房服务质量的好坏直接影响客人对酒店产品的满意度,是酒店档次和服务质量的重要标志,因此对酒店的声誉和经济效益产生重大影响。

客房的重要地位,表现在以下几个方面:

1. 酒店是向客人提供生活需要的综合服务设施

客房必须能向客人提供住宿服务,而要住宿必须有客房,从这个意义上来说,有客房才能成为酒店,客房是酒店存在的基础。

2. 客房是酒店组成的主体

按客房和餐位的一般比例,在酒店建筑面积中,客房面积占 70% ~ 80%;酒店的固定资产绝大部分在客房,酒店经营活动所必需的各种物资设备和物料用品,大部分配置在客房,所以说客房是酒店的主要组成部分。一般地,客房标注规格包括:

(1)客房空间规格。客房空间是客房作为商品的基础。我国酒店星级评定标准规定:一、二星级酒店标准间客房净面积(不含卫生间)不能小于 12 平方米;五星级酒

店标准间客房净面积(不含卫生间)不能小于24平方米;标准高度不能低于2.7米。

(2)客房建筑标准。以为客人创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想住宿环境为标准。

3. 客房的质量水平决定了酒店的等级水平

客房的质量水平包括两个方面:一是客房设备,包括房间、家具、墙壁和地面的装饰、客房布置及客房电器设备、卫生间设备等;二是服务水平即服务员的工作态度、服务技巧和方法等。

4. 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部分——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,而且客房收入较其他部门收入稳定。客房收入一般占酒店总收入的50%左右。美国酒店的客房收入一般占60%以上。从利润上来分析,因客房经营成本比饮食部、商场部等部门都小,所以其利润较大,是酒店利润的主要来源。

5. 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,一切设施才能发挥作用,酒店的一切组织机构才能运转,才能带动整个酒店的经营管理。这种作用主要表现在三个方面:第一,客房管理要开发市场,组织客源,必然要和市场发生广泛联系,如外出推销、广告推销、预订推销、拜访客户、签订合同及协议等,以掌握市场动向、特点、发展趋势和客人需求变化。第二,客房服务过程与客人的消费过程同时发生,以面对面的服务为主,其质量高低必然对客人产生影响。及时察觉客人心理,提供高质量、高效率 and 带有人情味的服务,可以充分发挥客人“活广告”的作用而增加客源,引导消费。第三,客房服务与酒店各部门服务是互相联系、互相依存的,加强客房服务与餐饮、娱乐、商品等各部门服务的协调与配合,可以提高整体服务质量,影响客源,提高酒店设施的利用率。

6. 对整个酒店服务质量有重要影响

酒店是客人的“家外之家”,而客房则是客人在酒店的主要生活区域,是客人在酒店中逗留时间最长的地方。因此,客房的卫生是否到位,服务人员的服务态度是否热情、周到,服务项目是否周全丰富等,对客人有着直接影响,是客人衡量“价”与“值”是否相符的主要依据,所以客房服务质量是衡量整个酒店服务质量,维护酒店声誉的重要标志。

问题二 客房部的主要任务有哪些?

客房部的主要任务如下:

(1)做好清洁卫生工作,同时保证客房楼层的安静,为客人提供舒适的环境。客

房部是为客人提供服务的主要部门之一,其主要任务就是“生产”清洁、卫生、舒适的客房商品,为客人提供热情周到的服务。同时,客房部还要负责酒店公共区域的卫生及设施设备的维护保养工作。清洁卫生在酒店的经营管理中具有特殊的意义,它是酒店商品使用价值和服务质量优劣的重要标志。

另外,酒店还必须给客人创造一个美观、舒适、静雅、安全的优良环境,使客人得以很好地休息。如酒店里产生的噪声很大,客人就会休息不好,从而导致客人的不良心态,影响客人的情绪。

(2)做好客房接待服务,提供安全保障。客人在酒店里生活的主要场所和停留时间最长的地方是客房。除了安静地在客房休息外,客人还有着其他的活动内容。例如有的客人利用客房接待来访亲朋,有的客人利用客房商谈业务等。切实做好客房接待服务,以使客人的各种需求得到满足,是客房部工作的重要内容。同时,客房的接待不仅限于客人在酒店入住期间,还包括客人到来之前和客人离去之后所提供的服务。

另外,安全需要是客人最基本的需求之一。客房是为客人提供休息的地方,不论何时都要保持楼层的安全,防止不法分子进入客房,为客人提供一个安宁的环境,才能使客人有安全感。

(3)降低劳动消耗,获得良好经济效益。客房中的物品不但种类较多,而且需要量也比较大。物资用品及其他费用开支是否合理,直接影响客房部和酒店的经济效益。为此,在客房管理过程中要认真研究投入和产出的关系。要加强设备维护保养,合理制定消耗定额,加强用品管理,努力降低管理费用和能源消耗,定期做好消耗核算,分析经营效果,以获得良好的经济效益。

(4)搞好协调配合,保证客房服务需要。客房服务的质量不仅与客房部内部管理有关,而且还受其他有关部门的影响。例如总台和为客房部服务的物品供应、设备维修等部门。这些部门的工作质量对客房服务质量会产生很大的影响。所以,在服务过程中,客房部还必须加强与前厅、餐饮、工程、财务、保安等各部门的协调配合,这样才能保证客房管理工作的协调,为保证和提高客房部服务质量创造良好的条件。

任务二 熟悉客房部的组织机构与服务流程



课前讨论

有人说“一个篱笆三个桩,一个好汉三个帮”,又有人说“一个和尚挑水吃,两个

和尚抬水吃,三个和尚没水吃”。

请讨论:客房部组织机构设置应注意什么?

问题一 客房部组织机构设置的原则是什么?

一、从实际出发原则

对客房部组织机构的设置应该从酒店的规模、档次、设施设备、管理思想及服务项目等实际出发,不要生搬硬套,也不要单一地以模仿为主。一个优秀的企业一定要有自己独特的管理模式。

二、精简原则

防止机构臃肿和人浮于事的现象,特别要注意“因事设人”,而不能“因人设事”或“因人设岗”;另外还要注意“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。

三、分工明确原则

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。

问题二 客房部组织机构是如何设置的?

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所不同。这表现在以下三个方面:

(1)大型酒店管理层次多,而小型酒店管理层次少。如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。现今的酒店都尽可能地减少管理层次,以提高沟通和管理效率,降低管理费用。

(2)大型酒店组织机构内容多,而小型酒店内容少。如大型酒店客房部可能设有洗衣房、花房等,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,大多数宾馆酒店将其前厅部和客房部合二为一,称为“客房部”或“房务部”。也有的酒店考虑了前厅部的销售功能,将前厅部划归宾馆酒店的公关销售部,而将客房部设置为独立的部门。大、中小型酒店客房部的组织机构可分为如下形式:

①客房部经理—经理助理—秘书—主管—宾客服务中心领班—服务中心服务员—物品领发员/楼层领班—楼层服务员;

②公共区域主管—领班—洗手衣帽间服务员/公共区域保洁员/地毯清洁工/外窗清洁工;

③布草房主管—缝纫工/布草收发员/制服收发员;

④洗衣房经理—(领班—客衣收发员/洗涤工/熨烫工/织补工)。小型酒店可对

其进行适当压缩或合并,去掉主管或领班中间管理层。

科学、合理的组织机构是客房部顺利开展各项工作,提高管理工作效率的保证。根据组织机构的精简、统一、高效的原则及客房部的工作特点,客房部的组织机构应是一个统一指挥、层次分明、沟通渠道畅通的有机统一体。

以上内容分别如图 1-1、图 1-2 所示。

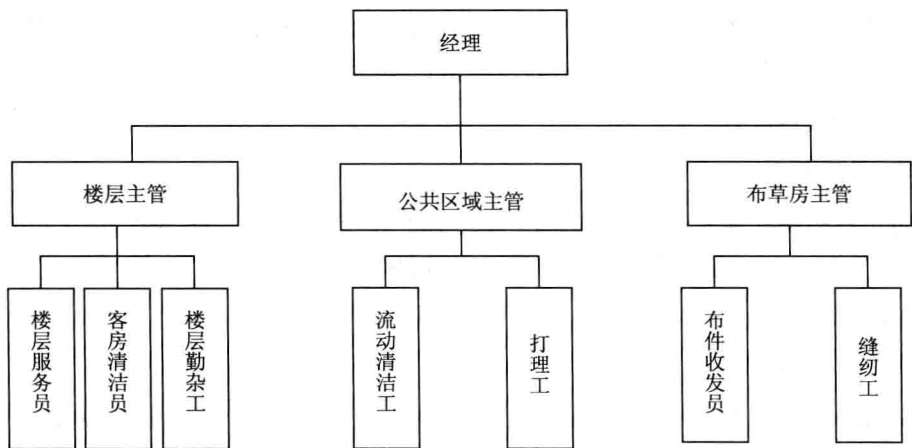


图 1-1 中小型酒店客房部组织机构图

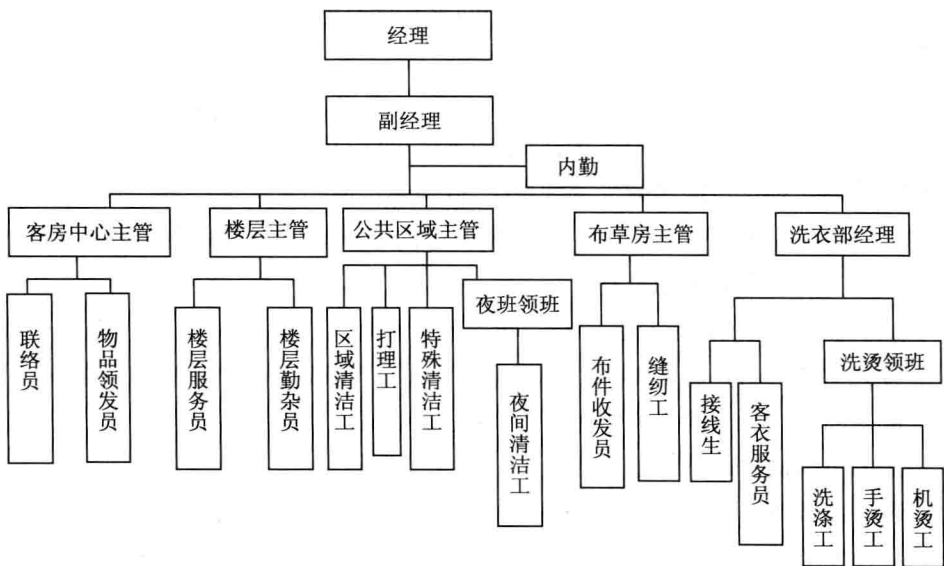


图 1-2 大型酒店客房部组织机构图

问题三 客房部各分支机构的职能分别有哪些？

1. 客房服务中心(Housekeeping Center)

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。它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。

不设客房服务中心的酒店则设客房部办公室,负责处理客房部的日常性事务与其他部门联络、协调等事宜。

2. 客房楼面(Floor)

客房楼面主要是由各种类型的客房组成的。每一层楼都设有工作间,便于服务员工作。客房楼面人员负责全部客房及楼层走廊、电梯厅的清洁卫生,同时还负责房间内用品的替换、设备简易维修保养,为住客提供必要的服务。

在我国,酒店客房楼面一般都设有楼层服务台,配备专职的台班服务员,加强对客人的面对面服务和对楼层的安全管理工作。

3. 公共区域(Public Area)

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

小型酒店的公共区域则由勤杂人员负责清洁。

4. 制服与布草房(Uniform & Linen Room)

其主要负责宾馆酒店所有工作人员的制服以及餐厅和客房所有布草收发、分类及保管。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(Laundry)

洗衣房负责收洗洗衣,洗涤员工制服和对客服务的所有布草工作。

洗衣房的归属,在不同的酒店有不同的模式。大部分酒店都将其归于客房部管理,但有的大型酒店将洗衣房独立设置为一个部门,而且对外服务。小型酒店则不设洗衣房,其洗涤业务委托社会上的洗衣公司进行。

6. 客房部办公室(Office)

客房部通常设经理、副经理(或经理助理)各一名,配备秘书一名、文员若干,主要负责处理客房部的日常事务工作以及与其他部门联络、协调等事宜。在很多酒店里,客房部的经理办公室与客房中心设在一处,以减少劳动力配备,节约成本支出。

客房办公室就像人的大脑中枢神经一样,所有客人的要求、投诉,员工的报告,各部门的协调事宜,工程维修情况,房态的更改,重要客人的信息等会合到这里,再由办公室人员根据信息的特性、要求,将之传递到有关人员或部门,进行解决和落实。

客房办公室人员应由素质较高的人员来担当。他们必须了解酒店的组织结构,部

门之间的相互关系,客房部和有关部门的运转,还要熟悉各职能部室,各部门领导的姓名和电话。

问题四 客房部员工的各岗位职责分别是什么?

一、客房服务中心员工的岗位职责

(1)接听电话:答复住客的咨询和要求,及时向有关方面传递相关信息并做好记录。

(2)记录楼层服务员对房间客人酒水耗用量记账并输入计算机,随时与前台部及财务部沟通信息。

(3)负责对客人遗留的物品进行登记、保管、寄发、上缴等。

(4)负责楼层钥匙(包括万能钥匙)的点收、控制、保管,严格执行借出和归还登记制度。

(5)协助部门对员工考勤情况进行检查及监督,发现员工不遵守考勤管理规定及时向部门反映。

(6)负责保管、借出、回收专门提供给客人使用的服务设备(如熨斗、熨板、风筒、电器插座、变压器等)及详细记录。

(7)负责抹布的分发及回收,并做好记录。

(8)负责报纸的派发和控制,并做好领发记录。

(9)负责安排客人要求的看护婴儿服务(Baby Sitting Service)或其他特别服务。

二、客房部管理人员的岗位职责

1. 客房部经理的岗位职责

(1)全面负责客房部工作,向总经理或分管房务的副总经理负责。

(2)根据酒店的经营目标,编制本部门的经营工作计划,并组织、督导属下员工切实完成。

(3)主持制定本部门的管理项目制度、工作流程、服务质量标准、安全保障措施,并督导下属员工认真贯彻执行。

(4)维护客房部正常工作秩序,控制卫生质量和服务质量,保障设备、设施完好无损,降低物料和费用成本。

(5)参加每周酒店部门经理例会,主持部门部务会议,认真贯彻执行部门经理的指示,及时沟通上下级信息。

(6)培训部门主管及员工,深入做好思想工作,调动员工工作积极性,努力提高工作效率和服务质量。

(7)参与重要接待任务,检查VIP房间的卫生、备品和设备情况。

(8)学习先进经验,了解市场情况,提出改造客房设施、改善服务质量的合理化建议。

2. 客房部主管的岗位职责

楼层主管受客房部经理和副经理领导,负责客房区域的管理和日常工作。

岗位职责:

(1)对经理负责,督导本管区内各班次领班、台班、卫生班的工作。

(2)检查管区内设备完好情况、卫生质量情况、备品补充情况,发现问题及时解决或向值班经理报告。

(3)检查VIP房,保证卫生质量及安排人员参加接待工作,客人到、离店时要在楼层迎候欢送。

(4)掌握客情房态,处理客人投诉,协调长住客关系,并及时向大堂副理和部门经理报告。

(5)检查消防设备,消除事故隐患,确保楼层安全。

(6)填写工作日记,参加部门例会,如实反映情况,提出合理建议。

三、楼层服务员岗位职责

1. 台班员

楼层台班员负责本楼层的接待服务工作,掌握标准房间状态和客情动态,保证工作和宾客来往信息的准确传递和沟通,保持楼层安静、清洁,保障客人生命财产和酒店的安全。

岗位职责:

(1)提供楼层日常服务接待,尽可能地满足客人的合理要求,若属本楼层无法解决的服务项目,可报告主管或部门经理,本人不得擅自作主张或离开岗位。

(2)负责本班次“走房”的检查工作,发现客人的遗留物品应立即报告主管并迅速送交服务中心登记保管。

(3)根据要求填写“值班簿”和“客人出入动态表”。

(4)做好来访宾客的登记和接待,及时为来访客人送茶水。

(5)向客人介绍酒店各主要服务设施及客房服务项目,办理客人委托事项。

(6)迎送进出电梯的客人,熟记VIP熟客、长住客的姓名,见面以姓氏称呼,令客人有亲切感、安全感。

业务要求:

(1)熟悉客房设备与清洁工具的性能和使用方法,以及维修保养常识。

(2)掌握客房楼层接待知识,熟悉前台与客房管理的业务常识。

(3)掌握旅游知识和风土人情,懂得旅游心理基本知识,了解旅游营销基本知识。

(4)熟悉本楼层电器开关的分布、用途,懂得安全消防知识及应急措施。

2. 清洁员(卫生班)

岗位职责:

- (1) 向台班领取卫生班工作日报表,了解房态。
- (2) 按操作流程打扫房间卫生,每开始打扫一间房及打扫后,必须在工作日报表上填写准确的时间。
- (3) 服从台班的调度安排,及时完成急需清洁的房间。
- (4) 房间布置做到规格化、标准化,熟悉房间的各种设备、使用和保养,每天检查房间设备运转情况,发现损坏及时通知服务台,报有关维修部门进行维修,并做好记录。
- (5) 每天下班前要整理工作间及清洁用具,清点一切物品,如有丢失要立即报告。
- (6) 掌握所负责房间的住客情况,对住客房内的贵重物品,自携电器及异常情况要细心观察,做好安全工作,对客人的遗留、遗弃物品要及时如数上缴,不得私自处理,并做好记录。
- (7) 保管好房间钥匙,如丢失钥匙要立即报告,不得拖延、隐瞒,不得擅自为他人开房间。

业务要求:

- (1) 了解客房布置、打扫标准,以及清扫的程序。
- (2) 能正确使用各种清洁剂,做好客房清洁、消毒工作。
- (3) 能按酒店规定,按质保量完成客房清扫任务。
- (4) 了解酒店对遗留物品的处理程序。
- (5) 熟悉安全操作及劳动保护常识,懂得消防和卫生救护常识。

客房部其他人员岗位职责见相应项目内容。

问题五 客房服务的流程是什么?

客房部应按照住客的活动周期,相应地提供服务,满足客人的需求,亦即客房服务流程应对应住客活动周期。住客的活动周期大致分为四个阶段:住客抵店前、住客抵店时、住客逗留期、住客离店期,客房服务流程如图1-3所示。

公共服务:贯穿于整个活动流程的后勤部门的服务,包括公共区域清洁、绿化、洗涤、卫生防疫等。

专项服务: 服务准备 迎宾服务 清洁住客房, 楼层接待 检查、清洁走客房

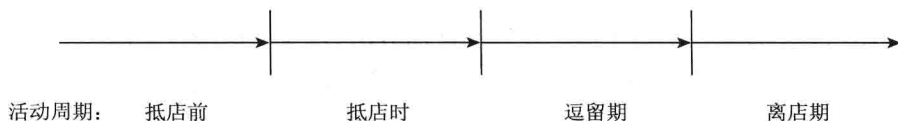


图1-3 客房部服务流程图