

职业资格培训教材
社会力量办学培训教材

旅店服务员

(高级)

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

旅店服务员:高级 劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京:中国劳动社会保障出版社,2002. 11

职业资格培训教材、社会力量办学培训教材

ISBN 7-5045-3746-2

I. 旅… II. 劳… III. 饭店-商业服务-职业技能鉴定-教材 IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 095318 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

*

印刷厂印刷 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 4.25 印张 103 千字

2003 年 2 月第 1 版 2003 年 2 月第 1 次印刷

印数: 册

定价: 7.00 元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

前 言

《劳动法》和《职业教育法》明确规定，在全社会实行学历文凭和职业资格证书并重的制度。在国家劳动和社会保障行政管理部门的大力倡导下，取得职业资格证书已经成为劳动者就业上岗的必备前提，同时，作为劳动者职业能力的客观评价，已经为人力资源市场供求双方普遍接受。取得职业资格证书不但是广大从业人员、待岗人员的迫切需要，而且已经成为各级各类普通教育院校、职业技术教育院校毕业生追求的目标。

开展职业资格培训教材建设十分重要。为此，劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社组织编写了成套的“职业资格培训教材”，用于规范和引导职业资格培训教学。《旅店服务员（高级）》即是其中的一种。

职业资格培训教材的主要特点是：

1. 最大限度地体现技能培训的特色。教材以最新《国家职业标准》为依据，以职业技能鉴定要求为尺度，以满足本职业对从业人员的要求为目标。凡《标准》中要求的技能和有关知识，均作了详细的介绍。

2. 结构体系有创新。本套教材以岗位技能需求为出发点，按照“模块式”教材编写思路，确定教材的核心技能模块，以此为基础，得出完成每一个技能训练单元所需掌握的相关知识和技能、专业知识、基础知识，并根据培训教学的基本规律，按照基础知识、专业知识、相关知识、技能训练的次序组成教材的结构体系。

3. 服务目标明确。从教学形式上，主要服务于教育、劳动社会保障系统培训机构或社会力量办学所举办的各种类型的培训教学，也适用于各级各类职业技术学校举办的中短期培训教学，以及企业内部培训的教学；从培训教学时间上，服务于3~6个月不同等级的培训教学，即300~600授课学时的培训教学。

4. 充分重视内容的先进性。本套教材在强调实用性、典型性的前提下，尽可能地反映与本职业相关联的新技术、新工艺、新设备、新材料、新方法。

本书由郑淑香、张肃、康英杰、雷晓忠编写，郑淑香主编；靳振路审稿。

编写职业资格培训教材是一项探索性的事业，尽管参与编写的专家已经为此付出了艰苦的努力，但是由于缺乏可以借鉴的成功经验，加之时间仓促，存在的缺点和不足实所难免，恳切希望广大读者提出宝贵意见和建议，以便今后修订，逐步完善。

劳动和社会保障部教材办公室

目 录

专业知识部分

单元 1 客房部的组织机构和管理人员的岗位职责	(1)
1.1 客房部的组织机构	(1)
1.2 客房部管理人员岗位职责	(2)
1.3 高级服务员的职责范围	(3)
单元 2 旅店客房管理	(5)
2.1 客房管理的内容及标准	(5)
2.2 客房质量管理的检查	(11)
单元 3 心理学在服务工作中的应用	(13)
3.1 心理学的基本常识	(13)
3.2 心理学在服务工作中的应用	(14)
3.3 服务员良好心理素质的培养	(16)
单元 4 客房布置	(20)
4.1 客房布置的目的和原则	(20)
4.2 家具用品的配置与摆放	(21)
4.3 墙饰、摆件的布置	(22)

相关知识部分

单元 5 主要客源国风俗习惯	(24)
5.1 世界三大宗教及节日	(24)
5.2 欧美及非洲主要客源国的风俗习惯	(25)

专业技能（知识）部分

单元 6 客房物资设备及用品的控制	(29)
6.1 客房部的预算	(29)
6.2 客房用品的控制	(31)
单元 7 论文写作	(36)
7.1 论文特点	(36)
7.2 论文的结构	(37)
7.3 撰写论文的步骤	(37)
单元 8 服务员的培训	(40)
8.1 培训种类与内容	(40)
8.2 培训要求与形式	(41)
8.3 培训方法	(43)
8.4 培训评估	(46)
单元 9 宾客投诉与疑难问题处理	(47)
9.1 宾客投诉	(47)
9.2 投诉的处理	(48)
9.3 疑难问题的处理	(49)
9.4 客房服务工作中的细节处理	(52)
单元 10 服务英语 100 句	(55)

专业知识部分

单元 1 客房部的组织机构和管理人员的岗位职责

1.1 客房部的组织机构

(1) 大中型旅店

客房部的组织机构因旅店规模、档次和对宾客服务的内容不同而有所差异。大中型旅店客房部规模大，机构健全，如图 1—1 所示。

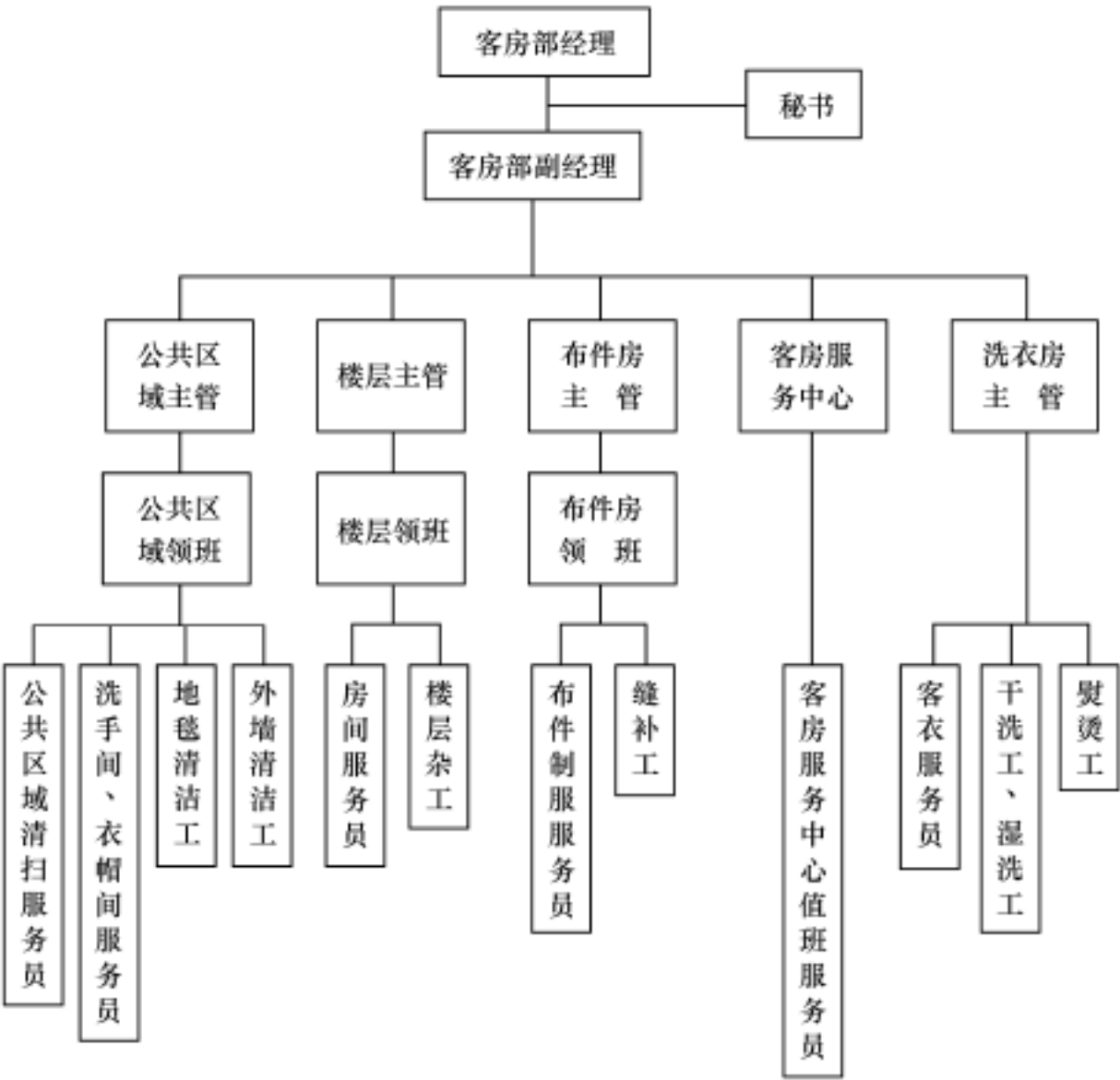


图 1—1 大中型旅店客房部组织机构示意图

(2) 小型旅店

小型旅店规模小，客房部机构简单，如图 1—2 所示。

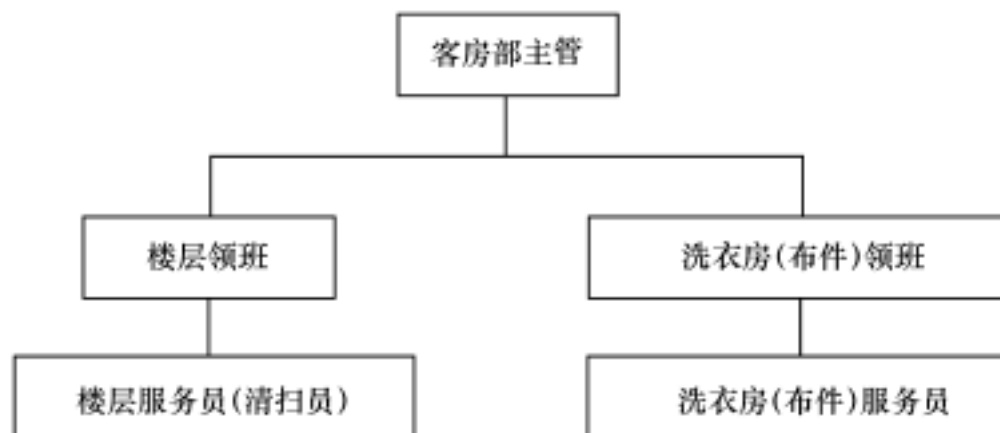


图 1—2 小型旅店客房部组织机构示意图

1.2 客房部管理人员岗位职责

(1) 客房部经理的岗位职责

客房部经理全面负责客房部的正常运营，督导客房部的日常工作，确保为宾客提供优质、高效的住宿服务。负责酒店制服、布件、洗涤用品的发放和公共区域清洁质量的控制工作。

1) 岗位职责

- ①制定本部门工作目标、年度预算和工作计划，并上报酒店副总经理或有关人员。
- ②制定本部门员工的岗位职责及工作程序。
- ③负责本部门员工聘用、培训及工作评估。
- ④控制房务开支，对客房部物资、设备进行控制和管理。
- ⑤提出客房陈设布置的方案及更新改造计划。
- ⑥巡视和检查本部门的工作情况，确保工作程序的标准及各项规章制度的落实与实施。
- ⑦负责与其他部门联络，并与其建立良好的合作关系。
- ⑧负责客房的消防安全工作。
- ⑨对客房服务质量进行管理和控制，处理好宾客投诉。
- ⑩安排 VIP 宾客接待计划及客房的检查。

1 做好房态控制，加速客房周转，确保客房保持良好状态。

2 不断改进客房部管理工作，提高管理水平。

2) 业务要求

- ①具有领导、培训、考核及人事管理能力。
- ②精通房屋清扫技术，掌握清洁剂、清扫方法和清扫工具的使用方法。
- ③具有客房管理业务的能力和室内装饰的基本知识。
- ④具有财务、采购等相关的成本核算知识。
- ⑤具有商品营销知识，能为旅店商品的促销起积极的作用。
- ⑥善于和其他部门的负责人就有关业务问题进行有效的协商。

(2) 楼层主管的岗位职责

楼层主管全面管理楼层各项工作，确保楼层服务各环节顺利进行，为宾客提供优质高效的住宿服务。

1) 岗位职责

- ①传达客房部经理下达的各项指令，安排服务员班次、布置任务。
- ②检查督导服务员工作程序的标准操作。
- ③检查楼层领班、中班、夜班的交接班记录，督促检查有待解决问题的落实情况。
- ④检查所有预抵宾客的房间，抽查其他房间（≥30间/日），确保客房清洁和物件摆放标准及设备运转正常。
- ⑤处理紧急事故、事件、宾客投诉及当天各岗位各区域发生的特殊情况。
- ⑥制定淡季大扫除计划和计划卫生的安排、落实。
- ⑦与其他相关部门沟通、协调，密切合作。
- ⑧定期对服务员进行考核评估，按照奖惩制度实施奖惩。组织实施培训，提高服务员素质。
- ⑨协助酒店搞好资产盘点和部门季度盘点工作。
- ⑩完成客房部经理交给的其他任务。

2) 业务要求

- ①熟悉房间设备与用品的摆放规定。
- ②熟悉各类清洁工具和清洁剂的性能以及使用方法。
- ③掌握各类安全、消防设施和各种灭火器材的性能以及使用方法。
- ④懂得旅店管理知识，熟悉楼层业务，如操作规程、接待程序、卫生标准等。
- ⑤熟悉前台工作程序，接待工作中能使用1门外语。

(3) 楼层领班岗位职责

楼层领班直接对楼层主管负责，负责管理1个班的接待服务工作。

1) 岗位职责

- ①编制楼层服务员上班轮值表。
- ②分派及督促楼层服务员的工作，保证楼层的安静环境。
- ③详细检查清理完毕的房间，保证房间卫生符合标准要求。
- ④检查公共区域卫生，检查安全设备是否正常。
- ⑤核对《宾客住宿登记表》《宾客来访登记表》，并分类装订成册。
- ⑥督促楼层设备故障的维修，保证房间处于正常状态。
- ⑦处理楼层的突发事件，随时解决宾客的疑难问题，组织好对宾客接待服务工作。
- ⑧掌握所属服务员工作和思想状况、疑难问题，并及时报告领导。

2) 业务要求

- ①熟悉清扫工具和清洁剂的性能、使用方法及使用注意事项。
- ②掌握楼层各岗位的职责和操作规程。
- ③掌握有关消防知识、安全知识，熟悉消防器材的使用知识。
- ④了解客房设备和工具的技术性能及简单的维修保养知识，了解客房布置知识。
- ⑤能用英语简单会话。

1.3 高级服务员的职责范围

高级服务员是旅店的业务尖子，是服务员的楷模，是领导的得力助手。其职责范围是：

- (1) 承担对服务员的岗前、岗中及初级服务员晋升的培训任务。
- (2) 制定工作质量考核与评比标准，并能协助领导做好服务员绩效考核工作。
- (3) 巡视责任区，检查公共区域的卫生状况，抽查客房，检查 VIP 房。
- (4) 受理一般投诉。拜访 VIP 宾客、常住宾客、患病宾客，必要时亲自为 VIP 宾客服务。
- (5) 分配和调整服务员的工作，安排服务员的班次。
- (6) 对初、中级服务员加强督导管理，以确保日常服务的各项工作按要求顺利进行。
- (7) 协助领导编制服务员岗位职责。
- (8) 与其他部门保持工作联系，保证设施设备的正常运转。
- (9) 向部门经理提出工作建议和问题分析报告。

单元2 旅店客房管理

2.1 客房管理的内容及标准

客房是宾客住宿和休息的场所，是旅店的基本设施和存在的基础，是旅店经营收入的主要来源之一，也是体现旅店档次和服务质量的重要标志。因此，加强客房服务质量、设施设备、安全及卫生管理，是旅店管理工作的重要内容。

(1) 客房管理概述

1) 客房管理的意义

①客房是旅店的基本设施之一。无论是从功能作用、资金投入，还是经济收益等方面，客房都是旅店的主体。

②客房是旅店销售的主要产品。客房营业收入是旅店经营收入的重要来源，一般占旅店总营业收入的40%~60%。另外，只有保持较高的客房出租率，旅店的其他设施和服务才能充分发挥效用。因此，客房销售也是带动旅店其他部门经营活动的关键。

③客房服务是旅店服务质量的标志。客房是宾客在外的“家”，客房服务是否周到，店内设施是否完好，卫生是否符合要求，所配物品是否齐全，都对宾客有直接的影响，都可成为宾客评价旅店服务质量的依据。客房服务质量和管理水平往往代表着整个旅店的服务和管理水平，客房服务的质量直接关系到旅店的声誉和经营效益。

2) 客房管理的任务

①科学合理地计划组织业务运转。客房部必须确定科学、合理、规范的工作程序，并为前厅部的销售提供合格的产品和准确的信息，从而提高客房出租率。同时，还应将物资消耗和接待任务控制在合理的比例内。也就是说，既要保证服务质量，又必须控制物品消耗，减少浪费。

②监督与保证客房的卫生工作和服务质量。清洁卫生在旅店的经营管理中具有特殊意义。它是保证客房服务质量和客房价值的重要组成部分，现代化的旅店对房间内卫生要求甚高，都有整套的卫生操作程序。在实施过程中，各班组必须按照卫生操作规程执行，对服务员的每一道服务工序，都要进行严格的检查。

③管理与控制客房设备与用品。客房设备与用品是开展客房服务工作的物质基础，管理好客房设备和用品是客房管理工作的内容之一。客房部要制定设备与用品管理制度，明确规定各级管理人员的职责。合理使用设备与用品，努力降低成本。客房内的各种设备应始终处于齐全、完好状态。客房服务员应随时注意检查设备使用情况，配合工程部对设备进行保养、维修，定期向客房部汇报设备情况。另外，要控制好客房棉制品的周转，控制好消耗用品的领用，建立发放记录及消耗记录。在满足宾客使用，保证服务质量的前提下，实行节约有奖、浪费受罚的奖惩制度。

④管理与建设客房部服务员队伍。加强对服务员队伍的管理与建设，是确保客房服务工作顺利开展和不断提高服务质量的关键。要教育服务员树立正确的世界观和人生观，自觉维护国家和民族的尊严。要教育服务员树立牢固的专业思想，热爱自己的本职工作，培养对专业的兴趣，从而激发工作的主动性和积极性。要教育服务员树立高尚的职业道德，在工作中尽职尽责，廉洁奉公，一切为宾客着想，维护消费者的权益。要教育服务员树立严格的组织观念和法制观念，自觉遵守旅店的规章制度，服从工作安排，严格遵守国家法律和外事纪律，保守国家机密。

同时，要不断提高服务员的业务素质。业务素质是提高旅店工作效率和服务质量的基本条件，它要求服务员有熟练的业务操作技能，懂得服务工作中的礼貌礼仪，有一定的应变能力等。在日常的管理工作中，一方面要抓好服务员文化知识的学习，提高文化水平和文化素养；另一方面要经常进行业务技术的培训，提高服务员的业务操作技能。

(2) 服务质量的管理

旅店的服务质量的高低是指以设施设备和产品为依托，通过服务使宾客在物质和心理需求方面得到满足的程度，服务质量的优劣是以宾客的主观感受为标准的。高质量的客房服务，通常可以使宾客在各个方面获得满意的感受。如使宾客感到亲切、方便、舒适、安全和宾至如归等。

加强对宾客服务质量的控制和管理，是客房管理的重点工作之一。首先，应处理好“硬件”和“软件”的关系。旅店使宾客满意的程度有两个层次。物质上的满足程度是第一个层次，它是对宾客服务质量的基础，依赖于店内各种设施及宾客使用时的方便、舒适和安全程度，被称之为“硬件”。心理上的满足程度是第二个层次，也是更高的层次，是对宾客服务质量的本质反映，它依赖于客房管理水平以及人员的素质，被称之为“软件”。要提高对宾客服务质量，不可过分强调“软件”，而忽视“硬件”；也不可过分重视“硬件”，而忽视“软件”。服务质量问题不是孤立、局部地存在的，它贯穿于宾客从进店到离店的每一个环节，无论哪个环节发生问题，都会破坏整个旅店的服务质量。所以，提高对客服务质量，还有赖于对服务全过程的管理。

其次，要提高和强化服务员的服务意识。意识是人脑对客观世界的反映，是感觉、思维等各种心理活动过程的总和。旅店的服务意识是服务员进入工作状态自然产生的一种强烈地为宾客提供优质服务的欲望，是服务员素质的标志。服务意识需要从以下几方面不断地培养：

1) 强化训练，形成职业习惯。强烈的服务意识是要把快而准的服务通过语言、动作送给宾客。这需要娴熟扎实的服务方法和服务技能。业精于“训”，服务员基本功的形成，是加强职业化教育管理和强化训练的结果。

2) 扩大知识面，增强应变能力。有针对性地接待好每一位宾客和处理好意外情况，是服务意识的进一步深化；而机械地按照服务程序来接待宾客，往往是不成功的。

3) 用激励的方法巩固服务员的服务意识。强烈的服务意识不是某种外力驱动的结果，而是人自身内力的作用。服务意识的形成不是一件容易的事情，巩固则更难，它不仅需要良好的人际和人事关系的大环境，而且还需要不断的激励，只有在激励的作用下，才能巩固服务意识。

4) 合理安排工作量，实现高效率的服务。服务意识除受人员素质、环境的影响外，还

取决于每个服务员在工作中努力的程度和投入的劳动数量与质量。因此，合理安排工作量，最大限度地发挥每个服务员的作用，是强化服务意识的必要条件。只有实行科学分工，确定合理的服务程序和严格的岗位责任制，建立各部门之间的服务协调网络，才能实现高效率的服务。

(3) 客房卫生质量管理

客房清洁卫生工作是客房服务管理的重要内容。客房清洁卫生工作的质量，是服务质量和管理水平的综合反映，也是宾客较敏感的问题，应该高度重视。客房清洁卫生工作严格按照服务规程制定的标准、要求来进行管理和检查。

1) 客房卫生检查的程序与标准 客房卫生检查的内容一般包括 4 个方面：清洁卫生质量、物品摆放、设备状况和整体效果。检查的项目和标准如下：

①客房

房门：无指印、划痕，锁完好，安全指示图、请勿打扰牌、餐牌完好齐全，安全链、窥视镜、把手清洁完好。

墙面和天花板：无裂缝、漏水或小水泡现象，无蛛网、斑迹，无油漆脱落和墙纸起翘等。

护墙板、地脚线：清洁完好。

地毯：吸尘干净，无斑迹、烟痕。按规定做洗涤、修补或更换标记。

床：床罩干净，床下无垃圾，床垫按期翻面，床单洁净，位置端正，无破损、无毛发。

硬家具：干净明亮，无刮伤痕迹、木刺，坚固无松动，摆放位置正确。

软家具：无尘无迹，按规定做修补、洗涤标记。

抽屉：干净无污迹，推拉灵活自如，把手完好无损。

电话机：无尘无迹，指示牌清晰完好，话筒无异味、功能正常，电话线整齐有序。

镜子与挂画：框架无尘，镜面明亮，位置端正。

灯具：灯泡、灯罩清洁无尘。

垃圾桶：清洁完好。

电视机与音响：接收正常，清洁无迹，位置正确。

壁柜：衣架品种、数量正确且干净，门、橱底、橱壁和格架清洁完好，柜内自动开关灯正常。

窗帘：干净完好无破损，位置正确，操作自如，挂钩无脱落。

玻璃窗：清洁明亮，窗台与窗框干净完好，开启轻松自如。

空调：滤网清洁，工作正常，温控符合要求。

客用品：数量、品种正确，无涂抹、皱褶，状态完好，摆放符合要求。

②卫生间

门：正反面干净无划痕，把手清洁明亮，状态完好。

墙面：清洁完好，无松动、破损。

镜子：无破裂和水银发花，镜面干净无迹。

天花板：无尘无迹、无滴漏痕印和小水泡，完好无损。

地面：清洁无迹、无水、无毛发。

浴缸：内外清洁，干净明亮。皂缸干净，浴缸塞、淋浴器、排水阀和开关龙头等清洁完

好、无滴漏，接缝干净无霉斑，浴帘干净完好，浴帘扣齐全，晾衣绳使用自如。

脸盆及化妆台：干净，镀铬件明亮，无水迹、毛发。水阀使用正常，灯具完好。

坐厕：里外均清洁，无损坏，冲水流畅，开关自如。

抽风机：清洁，运转正常，噪声低，室内无异味。

客用品：品种、数量齐全，状态完好，摆放符合规范。

③楼面走廊

地毯：干净，无斑迹、烟痕、破损，地毯接缝处平整。

墙面：干净无破损。

照明及指示灯：使用正常，无尘无迹。

空调出风口：清洁无积尘。

各个旅店由于设施条件不一，检查的标准和项目会略有差异。

2) 客房卫生质量的控制 客房卫生质量必须贯彻“预防为主”的质量方针，做到防患于未然。旅店客房常见的污染物一般有4种：一是垃圾灰尘和泥沙；二是水溶性污渍，如茶渍、水渍、饮料渍等；三是油溶性污渍，如机油、动植物油或其他油渍；四是胶类污渍，如口香糖或胶鞋印等。旅店客房80%以上的污染都是人为因素造成的，20%左右的污染是自然因素造成的。因此，客房卫生质量控制的关键是采取预防性的清洁措施，将客房内的主要污染源截留在进入客房区域前。如在旅店大门前铺设隔尘垫（擦鞋垫），随时清洁大堂地面和楼梯，及时清除污迹等。

另外，客房的卫生清洁质量与管理者制定检查制度和检查标准有关，与这些标准的贯彻程度有很大关系。所以，要提高客房卫生质量管理的水平，必须制定合理规范的卫生标准和检查制度，同时要认真、全面地贯彻始终。

(4) 客房安全管理

1) 客房安全的意义 客房部不仅要为宾客提供干净舒适的客房和热情周到的服务，而且还要特别重视满足宾客旅居期间的一个最基本的需求——安全。作为宾客家外之“家”的旅店客房，必须是一个安全的场所。旅店有责任和义务为宾客提供安全和保护，以满足宾客对安全的期望。可以说，安全是旅店各项服务活动的基础，只有在安全的情况下，各种服务活动才得以顺利开展并确保其质量。

2) 客房内的安全 客房是宾客旅居的主要场所和财物存放之处，客房内的安全至关重要。为防止外来侵扰，客房门上必须有安全装置，其中包括能双锁的门锁、安全链及广角窥视镜。除正门之外，其他能进入客房的入口处，如阳台门、与临房相通的门等也都应能上闩或上锁。

客房内的各种电器设备都应保证使用安全。卫生间的地面及浴缸应有防滑措施，房内的茶具及口杯、水杯应及时彻底消毒。还应定期检查家具的牢固程度（尤其是床和椅子），及时消除安全隐患。

在客房桌上还应展示有关安全问题的须知，告诉宾客如何安全使用客房内的设备与装置、各种安全装置的作用、出现紧急情况时所用的联络电话号码及应采取的行动。

饭店其他部门员工应遵循有关规程，协助保证客房的安全。客房服务员在清扫客房时，必须开着房门，执行“做一间开一间，完一间锁一间”的规定。工作时应随身携带客房钥匙，不能将客房钥匙随意丢在清洁车上或插在正在打扫的客房的门锁上。区域通用钥匙通常

发给有关的客房服务员供工作时使用，完成工作后应及时交回。客房部要记录每日钥匙发放及使用的情况，如发放人、使用人、发放及归还时间等，并由领用人签字。客房部还应要求服务员在工作记录表上记录进入与退出每间客房的具体时间。

在清扫工作中，还应检查客房内的各种安全装置，如有损坏应及时报告。引领宾客进房的服务员应向宾客介绍安全装置的作用及使用方法。前厅接待处、问讯处及电话总机的服务员应遵循为宾客保密的原则，决不能将宾客的情况告诉不明身份的访客。

为保证客房的安全，建立严格的钥匙控制系统是必不可少的。钥匙丢失、随意发放、私自配制或被偷盗等都会使旅店存在安全隐患。

当住店宾客外出回店领取钥匙时，应验证其身份及房号。宾客离店时，应及时提醒宾客将钥匙归还，不要把客房钥匙带走。

3) 客房走廊安全 客房走廊由保安人员进行日常巡视。在巡视中，应注意走廊有无徘徊的陌生人及不应进入客房或客房区的旅店员工，还应注意客房的门是否关好。如发现客房的门虚掩，应礼貌地提醒宾客关上门。然而，仅靠保安人员巡视来保证客房走廊安全是远远不够的，还应明确要求进入客房区域的服务员要随时注意可疑的人或物，如果发现不正常情况就及时向保安部报告。

(5) 客房设备物品管理

客房的设备和物品是体现旅店等级水平的重要方面，只有使各种设备物品始终处于齐备完好的状态，才能满足宾客的需要，保证客房服务质量。

客房部应根据预测的客房出租率及本部门费用、支出及物品耗用量的历史资料，科学地制定房务预算。预算制定后，经总经理核准，客房部严格地将本部门的各种费用、支出控制在预算之内。为此，客房部要严格审核本部门物资、设备、用品的管理制度，明确各级人员的责任，合理地使用物资，对设备进行认真的保养和维护。在满足宾客使用的前提下，努力降低成本，减少支出。

1) 客房设备管理 设施设备是旅店经营活动的物质基础，加强设施设备管理，是旅店提高服务质量的必要物质条件。客房的设施设备管理要建立在旅店工程部门统一管理的基础上，与工程设备部门协调配合，使客房内的各种设施设备始终处于齐全、完好状态。

①客房设备的资产管理 客房部要对本部门的设备资产情况有明确的了解，正确掌握设备调进调出和使用状况，因此就必须进行设备的资产管理。设备作为一个资产概念，可分为固定资产和低值易耗品。在性能上也有各种不同的用途，因此要按一定的方法进行分类编号，使每件设备都有分类号，以便加强管理。

②客房设备的日常管理 客房部要加强对职工的技术培训，提高他们的操作技术水平，熟悉客房部设备的用途、性能、使用方法及保养方法。客房的设备是以租借形式供宾客使用的，为了使在用设备件件完好，客房服务员在引领宾客进房时，须按照服务规程介绍客房设备的性能及使用方法。

客房服务员要按规程对客房设备进行日常检查与维护保养，发生故障要及时和有关部门联系，进行修理。如遇宾客损坏设备，要分清原因，适当赔偿。同时要培养客房服务员爱护设备的自觉性和责任心，鼓励服务员不仅要高质量地做好服务接待工作，而且要高质量地把客房设备保养好、管理好。

③客房设备的更新改造 客房部应与工程部一起制定固定资产定额和设备的添置、折

旧、大修、更新改造计划，以及低值易耗品的摊销计划，减少盲目性。设备无论是由于有形磨损还是由于无形磨损，客房部都应按计划进行更新改造。

2) 客房物品管理 客房管理中的一项重要内容，就是加强对客房物品的管理。客房日常使用的物品，虽然单件价值不大，但需要量大，如不加强管理，就会造成大量浪费，影响旅店的经济效益。

①确定物品消耗定额 物品消耗定额是指对客房部特别物品消耗所确定的定额数量。客房部日常接待服务消耗的物品可分为两类：一类是个人用品，主要是供宾客一次性消耗的物品，如文具宣传用品、清洁卫生用品等；另一类是公用物品，即非一次性消耗的物品，它能供宾客多次使用，如棉织品、烟茶具等。对这两类物品都要按旅店经营决策和服务标准来确定消耗定额。

a. 个人物品消耗定额 这种定额是以宾客过夜数为单位来确定的。确定这一消耗定额时，要考虑到客房标准、价格水平、客房用品供应情况、成本计划等因素，然后定出确切的数量。有了数量后要按定额进行供应，满足需要。如有宾客超额消费，也应满足供应。对消耗不足和超额消耗的物品要内部调剂，使消耗总量不突破指标。

b. 公用物品消耗定额 公用物品的消耗定额是按照一定时间的物品换新率来确定的。首先根据各类公用物品的特点、性能、耐用性将物品分类，如棉织品为一类，烟茶具为一类。其次，确定这些物品在一定时间内的换新率。一定时期内的物品换新率就是这一时期的公用物品消耗定额。因此，对各类公用物品都要确定换新率，逐步换新。对清洗剂等一次性消耗物品的消耗定额，则规定每个客房的平均使用定量。

在控制物品消耗时，要做到内紧外松、内外有别，即内部应提倡节约，对外应坚持服务规格。特别是涉及宾客使用的物品，要严格按客房标准给予合格物品，不合格的要换新。不涉及宾客使用的物品，如清洁卫生用具等，要本着“能修则修，能补则补，精打细算”的原则，在保证服务质量的基础上尽量节约。

②物品的储备和领用

a. 合理的储备量 客房部的物品储备要有一个合理的储备量，这个储备量应以既能保证供应，又不积压为标准。这一储备量可根据客房物品消耗定额、客房总数、宾客过夜总数来确定。服务员应根据物品实际使用情况，每周制定物品需要计划，向旅店总库申领。

b. 严格进出库手续 客房部从旅店总仓库领用物品，要按物资管理手续登记、验收入库。各楼层领用物品要有专人审批，填写原始凭证。客房部责任人对客房小仓库要经常检查，控制物品流转和使用情况。

③棉织品管理的方法和要求 客房每天需要提供大量的棉织品，棉织品的质量和清洁程度直接影响到旅店的服务质量和规格。同时由于客房棉织品使用量大，容易损耗，因此搞好棉织品管理，从经济效益上看也是十分重要的。棉织品库的管理不同于一般仓库，有其自身的特点。

a. 核定各种棉织品的需要量 各种棉织品的需要量，应根据旅店的等级以及各类客房床位数量等来核定。在此基础上，本着既要保证经营需要，又要保持最低的消耗和库存周转量的原则，确定各种棉织品配置的件数和套数。

b. 确定各种棉织品的更新率 更新率是指棉织品每次替换数量占原有棉织品总数的百分比。由于旅店的等级不同，服务水准和规格不同，棉织品更新率不可能完全一样。旅店规

格越高，棉织品要求越高。棉织品更新一般采用以旧换新的办法，为了便于识别，可以在布件上印字，注明更新的批次。

c. 做好日常清点和分类工作 在日常的棉织品送洗和分发过程中，要做到逐件清点检查，保证进出数量正确。同时要把好质量关，在每天清点的过程中，凡是有污点或破损的都要及时送还重洗或做报废处理，以保证棉织品的质量。棉织品要分门别类地码放整齐，以方便发放和清点存货。

d. 定期进行存货盘点 棉织品库应设立分类账，同时登记实物数量和金额，并设“在库”和“在用”科目，分别控制实物和楼面在用数量。在设立账卡的基础上，棉织品库要每月或每季度进行一次存货盘点。这一制度不仅是为了控制棉织品的数量，而且也是为了方便会计核算。盘点的结果能及时帮助客房部服务员发现的问题，堵塞漏洞，改进管理工作。

2.2 客房质量管理的检查

客房服务质量、清洁卫生质量和设备物资质量管理，在具体实施过程中，都应结合旅店自身实际情况制定出相应标准。有了一定的标准，管理工作才能有明确的目标和规范。管理人员深入工作实践，进行有效的工作指导并加强监督检查，这是客房质量控制的关键。旅店应建立逐级的检查制度并确定检查的方法，常见的有自我检查、上级抽查和他人检查的方法。

(1) 自我检查

1) 服务员自查 服务员每整理完一个房间，应对房间的清洁卫生状况、物品摆放要求以及设备家具是否需要维修等做自我检查。

2) 领班普查 领班普查是服务员自查后的第一关，常常也是最后一关。因为领班负责可售房的报告，总台据此就可以将该房向宾客出租。领班查房的数量，不同的旅店有不同的规定。检查时应按环形路线循序渐进，发现问题及时记录解决。对清扫漏项和错误应开出返工单，令其返工。要注意对新服务员的跟踪检查和指导。

(2) 上级抽查

1) 主管抽查 客房主管是完成客房清洁卫生任务的主要指挥者，主管要加强对服务现场的督导和检查。主管检查的重点是：检查领班实际完成的查房数量和质量，抽查领班检查过的房间，以观察是否贯彻了上级的管理意图；检查领班检查标准和项目的宽严尺度是否得当。同时，还应对客房楼层公共区域的清洁、劳动纪律、礼貌礼节、服务规范等进行检查。

2) 经理抽查 楼层服务是客房部工作的主体，客房部经理应拿出一半以上的时间到楼层巡视和抽查客房的清洁卫生和设备质量情况。这对掌握工作状况，改进管理方法，修订操作标准，更多地了解宾客的意见，具有十分重要的意义。

客房逐级检查制度应一级比一级严，所以经理的检查应高标准、严要求。经理的检查宜不定期和不定时，检查的重点是房间清洁整理的整体效果，服务员工作的整体水平等。

3) 总经理抽查 旅店总经理要控制客房的服务质量，也必须充分运用检查这一职能。其检查的方式为不定期和不定时，或总经理亲自抽查，或派值班经理代表其进行抽查，以获得客房管理水平和服务质量的第一手资料。

4) 定期检查 它是一种有计划的公开检查，一般事先有布置，有明确的检查时间和检