普通高等教育“十二五”规划教材·旅游专业

客房服务与管理

主编 马涛 李少斌

西北工业大学出版社
NORTHWESTERN POLYTECHNICAL UNIVERSITY PRESS

普通高等教育“十二五”规划教材·旅游专业

策划编辑　李栋梁
责任编辑　黄　超
封面设计　博林文化 Bolinwenhua

ISBN 978-7-5612-3198-2
9 787561 231982 >
定价：29.80元

普通高等教育“十二五”规划教材·旅游专业

客房服务与管理

主　编　马　涛　李少斌
副主编　徐　茜

西北工业大学出版社
NORTHWESTERN POLYTECHNICAL UNIVERSITY PRESS

【内容简介】 本书在编写中，不仅满足了客房管理日趋先进的要求，而且也满足了客房服务日趋变化及顾客个性化服务的要求。本书共设置6个模块，包括认识客房及客房部、客房部的接待服务、客房部的清扫服务、客房部的设备用品管理、客房部的安全管理、客房部的人力资源管理。另外，每个模块后都设置了不同的技能实训。

本书既适合于应用型本科及高职高专院校旅游管理、酒店管理等相关专业的教学，也适合于酒店客房岗位培训和自学参考。

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理/马涛，李少斌主编. —西安：西北工业大学出版社，2011.10
普通高等教育“十二五”规划教材
ISBN 978-7-5612-3198-2

Ⅰ.①客… Ⅱ.①马…②李… Ⅲ.①客房—商业服务—高等学校—教材②客房—商业管理—高等学校—教材
Ⅳ.①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第199981号

出版发行：西北工业大学出版社
通信地址：西安市友谊西路127号　　邮政编码：710072
电　　话：(029)88493844　88491757
网　　址：www.nwpup.com
印 刷 者：新乡市凤泉印务有限公司
开　　本：787 mm×1 092 mm　1/16
印　　张：13
字　　数：284千字
版　　次：2011年10月第1版　　2011年10月第1次印刷
定　　价：29.80元

前　言

客房服务与管理是一门涉及内容广泛、理论性与实践性较强的旅游类专业课程，其功能在于通过对本课程的学习，学生能够运用管理学、心理学、服务礼仪、公共关系和营销等相关知识，掌握客房专业操作技能，学生的基本素质和职业能力都达到酒店行业要求，并获得相应的就业岗位所需的职业资格证书。本书在编写过程中，力求突出以下特点：

1. 体系新

本书基于能力本位的要求，以客房服务与管理的基础知识为主线，以职业资格的岗位能力训练为辅助，从就业岗位所需的职业素质和岗位技能来构建教材体系，形成特色鲜明的模块化教材。本书共分为两部分：第一部分是职业能力，主要学习基础理论知识；第二部分是技能实训，主要培养相关的岗位技能。本书可按“了解、熟悉、掌握”3 个层次的要求进行学习。了解，即要求学生知道有关知识和技能；熟悉，即要求学生理解有关知识和技能；掌握，即要求学生非常清楚地理解有关知识和技能并能够灵活运用。

2. 实践性强

本书理论联系实际，尤其注重与客房服务与管理实践的结合和技能的培养，体现了加强实际应用、服务专业的教学宗旨，力求做到理论阐述精确，文字表述简洁，内容通俗易懂。每个模块之前都设置了“内容介绍”“学习目标”“能力拓展”，从整体上对内容进行把握。第一部分，为方便自学和实践练习，先点明学习目标与要求，通过典型的案例进行案例分析，然后引出目标内容，并在此基础上结合相关内容插入了大量的“拓展视域”“知识链接”“特别提示”“实战演练”“授之以渔”等花絮，使得本书系统性更加突出，内容更加丰富充实，实践作用更加显著。第二部分，主要选取一些具有实用性的知识进行实训，培养学生实际操作技能和灵活处理各种客房问题的能力；此外，每个模块后都设置了“模块小结”“模块自测”“拓展阅读”，更适合学生学习、理解和巩固，对于提高教学效果具有一定的示范作用。

3. 内容新

本书案例新颖，体系清晰合理，结合职业教育教学改革的要求，在内容上推陈出新，淘汰和削弱过时的教学内容，有利于开阔读者思路。

本书既适合于高职高专院校旅游管理、酒店管理等相关专业的教学，也适合于酒店客房岗位培训和自学参考。

本书由马涛、李少斌担任主编，徐茜担任副主编。具体编写分工如下：河南大学徐茜编写模块一和模块五；三门峡职业技术学院李少斌编写模块二；三门峡职业技术学院于杰丽编写模块三；三门峡职业技术学院赵永兴编写模块四；三门峡职业技术学院马涛编写模块六。本书在编写过程中直接或间接借鉴了大量有关客房服务与管理的最新研究成果，特此说明，一并向作者表示由衷的感谢与深深的敬意。

由于水平所限，书中尚有疏漏和不妥之处，敬请同行、专家和广大读者不吝赐教，批评指正。

编　者

2011 年 8 月

目　录

模块一　认识客房及客房部 …… 1

学习情境 1　客房产品的设计 …… 2

学习情境 2　客房部的日常管理 …… 7

技能实训 1　了解客房部 …… 21

技能实训 2　员工培训 …… 22

模块二　客房部的接待服务 …… 25

学习情境 1　提供楼层住店服务 …… 26

学习情境 2　特殊的对客服务规程 …… 37

学习情境 3　提供总机和商务中心服务 …… 43

学习情境 4　处理客人投诉 …… 50

学习情境 5　建立客史档案 …… 53

学习情境 6　客房接待服务质量管理 …… 56

技能实训 1　如何进入客房 …… 62

技能实训 2　送茶服务 …… 64

技能实训 3　洗衣服务 …… 65

技能实训 4　VIP 接待服务 …… 67

技能实训 5　客房电话服务 …… 69

模块三　客房部的清扫服务 …… 72

学习情境 1　客房清洁整理与质量控制 …… 73

学习情境 2　公共区域的清洁卫生控制 …… 83

技能实训 1　准备房务工作车 …… 92

技能实训 2　卧室的清扫 …… 93

技能实训 3　开夜床 …… 95

技能实训 4　客房卫生检查(领班查房) …… 98

模块四　客房部的设备用品管理 …… 101

学习情境 1　客房设备用品管理基础知识 …… 102

学习情境 2　客房设备管理 …… 107

学习情境 3　客房用品的日常管理 …… 113

学习情境 4　布件的管理 …… 118

技能实训 1　地毯的清洁与保养 …… 122

技能实训 2　客房设备用品管理模拟训练 …… 124

模块五　客房部的安全管理 …… 126
学习情境1　客房安全基础知识 …… 127
学习情境2　防火与防盗工作 …… 134
学习情境3　客房其他安全事故的处理 …… 140
技能实训　消防器材的使用 …… 146
模块六　客房部的人力资源管理 …… 148
学习情境1　客房部人员的配备 …… 149
学习情境2　客房部员工的培训、绩效评估和激励 …… 159
学习情境3　客房部员工的考核与评估 …… 170
技能实训1　客房部员工编制 …… 176
技能实训2　模拟客房服务员的招收 …… 178
技能实训3　设计一份客房员工的绩效评估表 …… 179
附录A　星级饭店服务员应掌握的公共信息图形符号 …… 183
附录B　客房服务员国家职业技能标准(2009年修订) …… 192
附录C　常用的客房服务英语 …… 199
参考文献 …… 202

模块一

认识客房及客房部

内容介绍

第一部分:职业能力
(1)客房产品的设计。
(2)客房部的日常管理。
第二部分:技能实训
(1)了解客房部。
(2)员工培训。

学习目标

(1)了解客房的主要类型。
(2)了解客房部的主要功能。
(3)掌握客房部的组织结构和业务分工及岗位职责。

能力拓展

(1)能够识别不同类型饭店客房设施的特点。
(2)能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局。
(3)掌握客房设备的使用与维护。
(4)能够对员工进行培训。

学习情境1　客房产品的设计

【案例导入】

能够“减肥”的遥控器

于先生因工作需要常年出差在外，有一次，他入住在某三星级饭店。进房后，他往床上一躺，便习惯性地把手伸向床头柜，想拿电视机的遥控器。他摸了半天也没找到。偶一抬头，他发现遥控器放在电视机上，于是，他就起身去拿，然后又躺回床上。当他拿起遥控器一按，发现电视机没有图像，于先生想当然地认为电视机的电源开关没开，便又起身去开，当他再按遥控器时，电视机还是没有图像。于先生想起床头控制板上还有一个电视机的电源开关，便弯腰打开电源。当又一次按下遥控器时，电视机仍然没有任何反应。他刚想抓起电话机投诉坏电视机时，忽然记得刚才自己动过电视机的电源开关，便再次起身去打开电视机的电源。等他回到床上再按遥控器时，久等的图像终于显现了，但于先生没有了看电视的兴致。于先生索性下床，在整个客房内转了一圈后，打电话找来客房部经理，开始诉说客房的种种不是：

遥控器可以减肥：来回三趟才能看上电视——放在电视机上；

卫生间的烟灰缸：客人倒坐在恭桶上才能使用——放得太靠里；

电话副机：光着身子出来才能接听（洗澡时）——安装在恭桶与洗脸台台面之间；

卷纸架：扭曲身子才能找到（或瞎子摸象般乱抓）——安装在恭桶后面的墙上；

……

面对于先生的数落，客房部经理的脸涨得通红，并由衷地说：“于先生，您给我上了生动的一课，您是我遇见的最好的一位老师！”

【案例分析】

客人是最高明的老师。当客人投诉或抱怨时，所有饭店从业人员不能简单地认为是客人的刁蛮或挑剔。客人可能不知道饭店服务与管理的原理与要求，但他们知道什么是令其方便与舒适的。

本案例中的于先生的一席话虽然有点尖酸刻薄，但他诉说的是目前大多数饭店的现实情况，这类现实带给客人的确是种种不便。实际上，类似的情况还很多，如沐浴液、洗发液远离浴缸，香皂远离脸盆等。这充分说明许多饭店在“隐含服务”方面的欠缺，也说明饭店的客房追求的只是设施设备的拥有，但不在乎设施设备是否方便客人使用。这种没有充分考虑客人需要的服务肯定难以令客人满意。

【相关内容】

一、客房的类型

客房是饭店最基本、最主要的产品。不同类型、档次的饭店，为了满足客人住宿需

要，设置了不同类型的客房。随着市场经济的变化和饭店之间竞争的加剧，饭店的客房种类、内部设施设备、用品的配备趋向多样化，以适应不同类型客人的需求。客房大致分为单间客房和套房两种。

（一）单间客房

只有一个房间的客房，称为“单间客房”，主要有以下几种类型：

1. 单人间

单人间（Single Room）只配备一张单人床。这类客房适用于商务旅行的单身客人居住。

2. 双人床间

双人床间（Double Room）配备一张双人床。这种客房较适合夫妇旅行者居住，也适合商务旅行者单人居住，也称为“大床间”。

3. 双床间

双床间（Twin Room / Standard Room）配备两张单人床。这类客房在饭店中占极大部分，也称为饭店的“标准间”，较受团体、会议客人的欢迎。也有在双床间配备两张双人床的，以显示较高的客房规格和独特的经营方式。

4. 三人间

三人间（Triple Room）配备三张单人床。一般在经济饭店里配备这样的房间，此类客房较适合经济层次的客人使用。

（二）套房

由两间或两间以上的客房构成的客房出租单元，称为“套房（Suite）”。根据其使用功能和室内装饰标准又可细分为下列几种。

1. 普通套房

普通套房（Junior Suite）一般为两套间。一间为卧室，配有一张大床，并与卫生间相连；另一间为起居室，设有盥洗室，内有坐便器与洗面盆。

2. 商务套房

商务套房（Business Suite）是专为从事商务活动的客人而设计布置的。一间为起居室与办公室，另一间为卧室。

3. 双层套房

双层套房（Duplex Suite）也称“立体套间”，其布置为起居室在下，卧室在上，两者用室内楼梯连接。

4. 连接套房

连接套房（Connecting Suite）也称“组合套间”，是一种根据经营需要专门设计的房间形式。该类套房为两间相连的客房，用隔音性能好、均安装门锁的两扇门连接，并都配有卫生间。需要时，既可以作为两间独立的单间客房出租，也可作为套间出租，灵活性较大。

5. 豪华套房

豪华套房（Deluxe Suite）的特点在于重视客房的装饰布置、房间氛围及用品配备，以呈现豪华气派。该类套房可以为两套间布置，也可以为三套间布置。三套间中除起居

室、卧室外，还有一间餐室或会议室兼书房，卧室中配备大号双人床。

6. 总统套房

总统套房（Presidential Suite）也称“特大套间”，一般由五间以上的房间组成，包括男主人房、女主人房、会议室、书房、餐室、起居室和随从房等。装饰布置极为讲究，造价昂贵，通常在豪华饭店才设置此类套房。

拓展视域

饭店中的客房按位置可分为外景房、内景房和角房。外景房（Outside Room）是窗户朝向大海、湖泊、公园或景区景点的客房；内景房（Inside Room）是窗户朝向饭店内的客房；角房（Corner Room）是位于走廊过道尽头的客房，角房因形状比较特殊，装饰无法循规蹈矩而不太受欢迎，但因其打破了标准间的呆板，反而受到某些客人的青睐。

二、客房的功能设计

客房是客人在饭店逗留时间最长的地方，客人的许多活动要求都依赖于客房的设计布局及客房所提供的设施设备。为了方便客人在客房中的活动（行为），使客房真正成为客人的“家外之家”，客房应该具有以下五个功能空间并配备相应设备。

（一）睡眠空间

睡眠空间是客房的最基本的空间，从高档次客房到经济型客房都必须有这个空间的存在。这个空间的主要设备是床和床头柜。床的数量与规格不仅影响其他功能区域的大小与构成，还体现了客房的等级与规格。床的尺寸越大，客房等级越高，饭店等级也越高；反之亦然。床的质量直接影响客人的睡眠质量。

床头柜也称“控制面板”，柜上装有电视、音响、空调、顶灯和 DND 灯等设备的开关，下面隔板上摆放一次性拖鞋和擦鞋纸。

（二）盥洗空间

盥洗空间是指客房的卫生间。卫生间空间独立，风、水、电系统交错复杂，设备多，面积小。其主要设备有浴缸、恭桶与洗脸台三件卫生设备。由于客人的要求不同，酒店的档次不同，因此浴缸的配备要视具体情况来定。一般经济饭店也有不设浴缸而采用淋浴的。但对于高档次饭店，浴缸的选择应该从所面临的主要客源市场的要求来定。

恭桶是盥洗空间另一重要设备，大小、空间摆放都要从卫生间的大小和使用人的生活习惯等方面进行综合考虑。云石台面与面盆是卫生间造型设计的重点，同时要注意面盆上方配的化妆镜和石英灯照明及镜面两侧或单侧的壁灯照明，因为现代的云石台是很多女性化妆的区域，所以宽大的设计以及良好的照明是满足她们需要的最重要方面。

（三）储存空间

储存空间的主要设备是柜子，包括衣柜（附小酒吧台）和行李柜。

衣柜一般设在客房小走道侧面。柜门设计有拉门和移门两种，现代饭店为了增加客房面积，一般使用移门衣柜。柜内可垂直墙面挂放衣服，也设有折叠衣服安放区。为方便衣服的存放，柜内设有小型照明灯，由柜门的开合自动控制。柜底放有鞋盒，客人可将要擦的鞋放在鞋盒里面。

在衣柜靠近行李柜的方向，设有小酒吧台，吧台上有免费赠送的即时咖啡或茶叶包。吧台下有迷你冰箱，冰箱内放有饮料和小食品。

授之以渔

微型酒吧服务

按国家行业标准，三星及三星级以上饭店客房必须配备小型冰箱，并在冰箱内放置名种常用饮料，以满足客人对酒水饮料的需求。

在饮料配备上，软饮料一般不少于4~8个品种，烈性酒一般不少于2~4个品种，另外配备一些小食品、配套的杯具、纸巾及客房饮料签单。楼层服务员在每天早上清扫整理客房时要清点冰箱内的饮料，并核对客人填写的饮料签单，核对无误后，补充消耗饮料，若客人没有填签单，则由服务员据实填写，并将签单交给有关人员。楼层服务员应每天在指定的时间对楼层客房的饮料使用情况进行统计并填制饮料消耗表，然后依此补充饮料。

行李柜是搁放客人行李的地方，所以一般比较矮小，在柜面上固定有金属条，以防行李的滑落。

（四）办公空间

标准客房的办公空间在床的对面，以写字台为主。写字台面比较长，一侧可放置电视机。写字台也可兼做化妆台，所以在写字台上方的墙面上安装有大镜子。写字台面上有文件夹，里面有一些简单的办公用品，如纸、笔、信封等，也有饭店服务和设施设备的一些介绍。

（五）起居空间

饭店等级不同、客房等级不同的最大差别在于起居休息空间的不同。标准客房的起居空间一般在窗前，由沙发（或扶手椅）、小餐桌（或茶几）组成。套房一般设有独立的起居空间，沙发的数量增加，方便客人会客之用。

三、客房设计的原则

客房是客人生活、起居、办公的重要场所，其设计应综合考虑安全、健康、舒适与效率原则。

（一）安全原则

安全性是“健康、舒适、效率”的前提。安全主要表现为防火、治安和保持客房的私密性等方面。

（二）健康原则

环境直接影响人的健康。建造饭店首先要选择环境良好的地区，并有合理的总体布局。要注意以下几个方面：阻断各种噪声对客人的干扰；根据房间功能的不同，提供不同照度。温控主要解决室内温度和新风量，通过营造人工气候保持一定的空气温度、湿度和气压，以保证客人的健康。

（三）舒适原则

舒适原则要体现在以下几个方面。

1. 客房空间的舒适感

客房空间的舒适感主要由无数主观评价合成，它不像声、光、热等有具体的测定数据。因此，应针对不同地域的特点和习惯进行设计。客房空间能反映一定的舒适感，不同等级的饭店，其客房空间也不一样，等级越高越宽敞。

2. 家具与装修创造的舒适感

家具与装修创造的舒适感应根据客人心理，在家居布置和装潢上既让客人有“家”的感觉，又具有当地特色。

3. 现代设备提供的舒适感

现代设备提供的舒适感利用现代科技发展带来的成果，提高客房的服务水平，包括呼唤系统、音响系统、电视等设备。

4. 卫生间的舒适感

卫生间的舒适感是指在合适的空间里，通过毛巾、面盆等细节，提高客人的舒适感和满意度。卫生间的建筑五金与水暖五金也是提高舒适感与等级的重要环节。

（四）效率原则

效率问题实质上是设计与经营的经济效益问题。客房设计效率包括空间使用效率和实物使用效率两个方面。

1. 空间使用效率

空间使用效率表现在客房空间的综合使用以及可变换使用两方面。综合使用指一个空间区域的多功能、高效率使用。客房的空间使用可变性是指为了适应市场的变化，客房的类型设置与内部空间及布置也应有一定的可变性。客房的空间使用可变性尤为重要。

2. 实物使用效率

提高实物使用效率对设计与经营十分重要。客房内实物设计应以“物尽其用”为原则，并根据国外经验，结合具体国情制定材料和设备的更新年限。

四、客房设备用品配备

客房物品配备设计的重点是让客人感到舒适且方便，每一件物品都应该充分发挥它的效用，不能有浪费或者过剩现象，造成客人或饭店的损失和社会资源的浪费。因饭店等级与客房价位的不同，配备用品的种类、质量均有显著的差别。高级饭店客房物品配备显示其华丽名贵，价位较低饭店物品的配备则较简单，只求卫生与方便。不同档次的饭店，可以依据《星级饭店客房用品质量与配备》要求来选配。一般客房设备物品包括家具、电器、卫生设备、安全设备和客房用品。

学习情境2　客房部的日常管理

【案例导入】

一份寄出去的真情

2011年3月的一天，参加完部门的培训，服务员小骆回到楼层，同事就告诉她“有位张先生请你到1113房去找他”。

下班后，小骆敲开了1113房的门。开门的是一位40多岁的男子，小骆觉得他很面熟，却又记不起他是谁了。客人一见小骆便说：“你是骆小姐吧？谢谢你帮我把裤子寄到北京，你的服务真的很周到。这次，我本想住九楼，可惜没房间了。”

这时小骆才想起，两个月前，洗衣房送回903客人送洗的裤子时，客人张先生一早已经退房了。服务员小骆知道他很珍爱这条裤子，因为在送洗之前他特意说过这是好朋友送的，还说要住几天呢！可只住了一天，张先生就走了，客人走得这么急，一定是有急事，要不为何连珍爱的裤子都忘记带走呢？客人来自北京，而且这是第一次来衡阳，下次还不知道什么时候再来，怎么办呢？

小骆决定按照住宿单上的地址，将裤子寄给张先生。在邮寄裤子时小骆还附加了一张卡片，祝他阖家幸福，工作顺利。于是就有了开头的那一幕。

张先生接着对小骆说：“那天我因有急事走得很匆忙，回家才发现裤子不见了，我都不记得遗失在哪里了，正心疼不已。没想到却收到这份意外的惊喜。这次我到广州出差顺道来谢谢你。这是50元，请你务必收下，就算作为邮费的补偿吧。”小骆不好意思地对张先生说：“这是我应该做的，欢迎您再次光临华天大酒店。”

【案例分析】

对于客房服务，现在业界普遍认为是一种即时服务，也就是一种与客人面对面的服务，当客人离开酒店，服务即告结束。实际上，客房服务除了做好面对面的即时服务之外，售后服务也很重要。因为对于外出的客人来说，如果离开酒店回到家里或工作的地方，仍然能感觉到酒店送来的温馨与关照，那种愉悦的心情是难以用语言表达的，而且回味无穷。客人由此对酒店产生的感情也会比仅在酒店享受服务要深得多。正因为如此，本案例中的张先生才会借出差之机特意从广州到衡阳看望为其寄裤子的服务员小骆。由于小骆提供的出色服务，也使得衡阳这家酒店多了一位潜在常客甚至是忠诚客户。

【相关内容】

客房部是饭店管理有关房务事务，向客人提供住宿服务的部门。客房是饭店基本设施和主体部分，客房部是饭店的主要创收和创利部门。客房部的总体运转如图1－1所示。

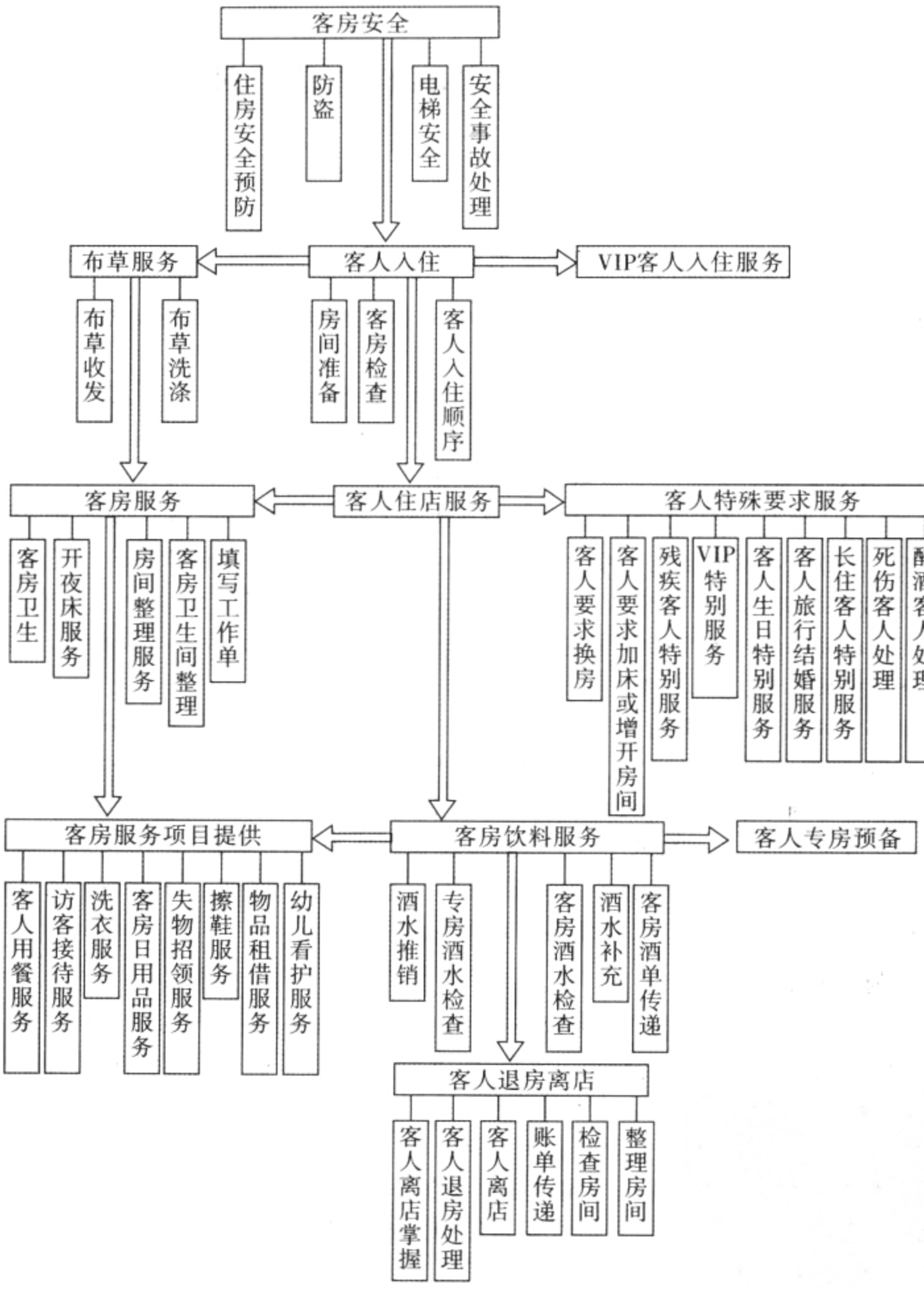


图 1-1　客房部总体运转

一、客房部的功能

客房部又称“房务部或管家部(Housekeeping)”,负责管理饭店有关客房事务。客房部在饭店的地位是由其特殊功能所决定的。

（一）生产客房商品

客房是饭店出售的最重要的商品。完整的客房商品包含房间、设施设备、用品和客房综合服务。客房属高级消费品，因此，客房布置要高雅美观，设施设备要完备耐用，日用品要方便安全，服务项目要全面周到，客人财务和人身安全要有保障。总之，要为客人提供清洁、美观、舒适、安全的暂住空间。

（二）为饭店创造清洁优雅的环境

客房部负责饭店所有客房及公共区域的清洁卫生工作，清洁卫生是保证客房服务质量和体现客房价值的重要组成部分。饭店的良好气氛，适宜、美观、清洁、优雅的住宿环境，都要靠客房服务员的辛勤劳动来实现。

（三）为各部门提供洁净美观的棉织品

客房部设有布件房和洗衣房，负责整个饭店各部门的布件（如窗帘、沙发套等）和员工制服的选购、洗涤、保管发放、缝补熨烫等，为全饭店的对客服务提供保障。

二、客房部的组织结构

（一）客房部的组织结构模式

随着国外隐蔽式服务的提出，饭店客房部从先前的楼层服务台向客房服务中心模式转换，但楼层服务台的撤销又使一些饭店感到不便，所以又出现了一些将楼层服务与客房服务中心组合在一起的服务模式。从而，客房部的组织结构也各有不同。

1. 设立楼层服务台的客房部组织结构模式

设立楼层服务台的模式即在客房楼层设立服务台，配备专职服务员。设立楼层服务台的客房部组织结构如图 1－2 所示。

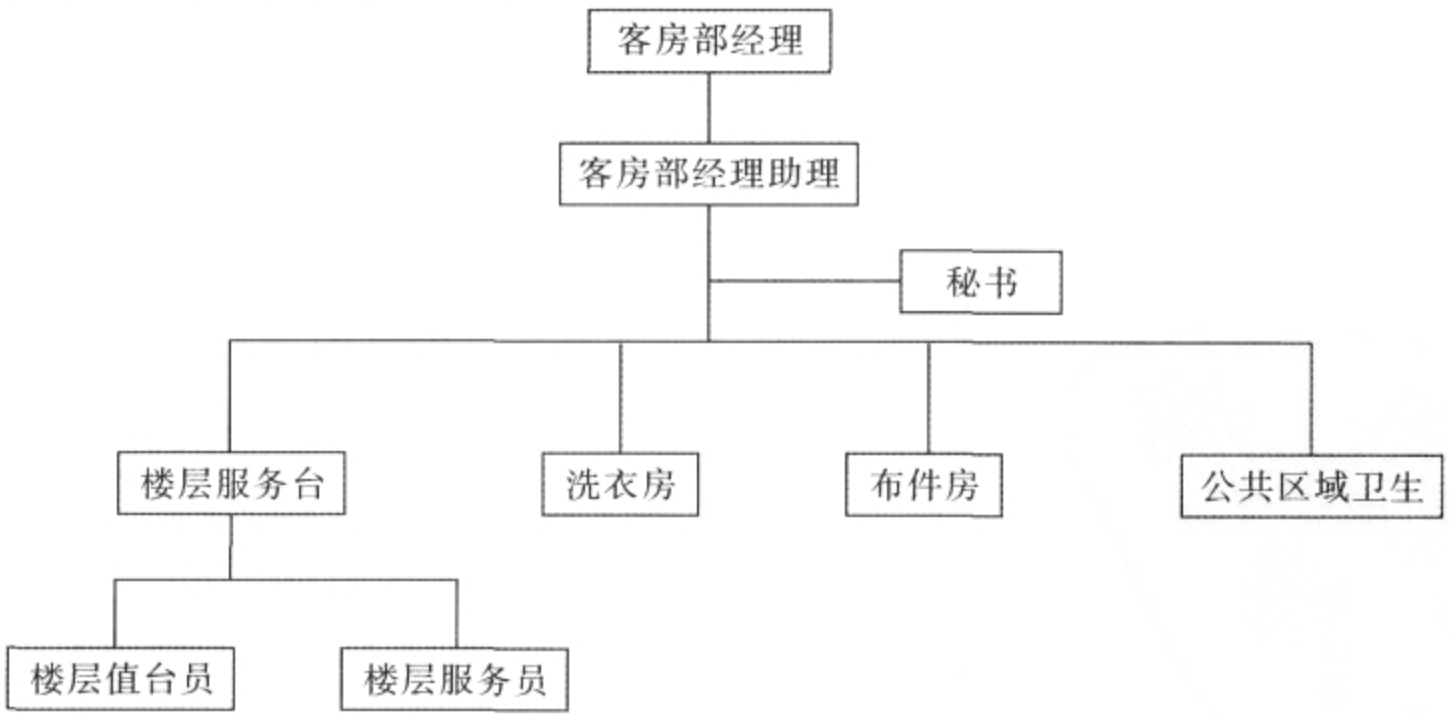


图 1－2　设立楼层服务台的客房部组织结构

这种模式是我国客房服务中最基本、最传统、最普通的一种模式。楼层服务台服务的优点是有利于加强面对面的对客服务，突出人情味，还有利于对楼层的安全管理，尤其适合于车站等人流量大、治安较乱的地区。但这种模式也有不足的一面，就是花费的人

力较多，不太适合现在饭店“开源节流”的趋势。

2. 设立客房服务中心的客房部服务组织结构模式

从20世纪80年代初期开始，随着国际饭店管理模式的引入，我国饭店业逐步出现了客房中心服务模式。设立客房服务中心的客房部服务组织结构如图1-3所示。

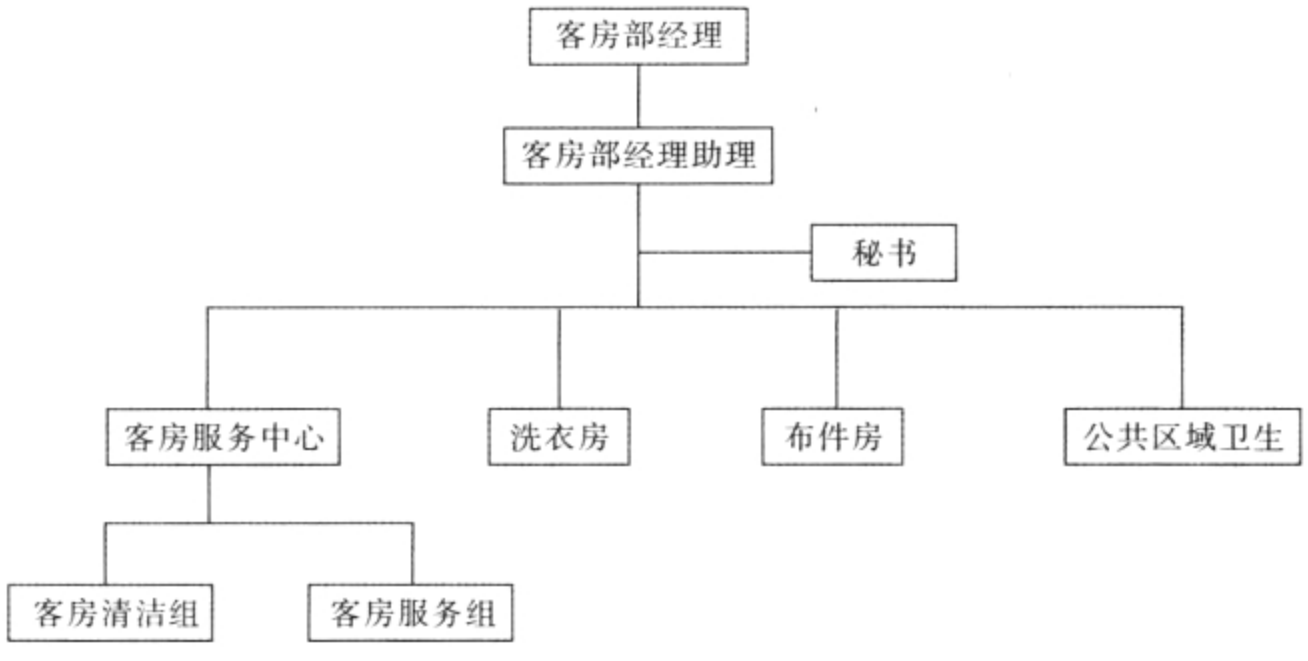


图1-3　设立客房服务中心的客房部组织结构

这种模式具有减少人员编制、建立专业化对客服务组织及强化客房管理的特点。客房中心联络员以电话服务为主，由于人数不多，因此招聘、培训及管理工作相对来说要容易得多。除了提供电话服务以外，客房中心还承担着客房与其他部门、客房部内部的信息传递、工作协调、出勤控制、钥匙管理、遗留物品管理、资料汇集等工作，从而使得部门的管理更加规范化。目前，我国大部分中、高档饭店都采用这一服务模式。

3. 既设立客房服务中心又保留楼层服务台的客房部组织结构模式

有些饭店采用既设立客房中心又设立楼层服务台的综合模式，这种模式的组织结构如图1-4所示。

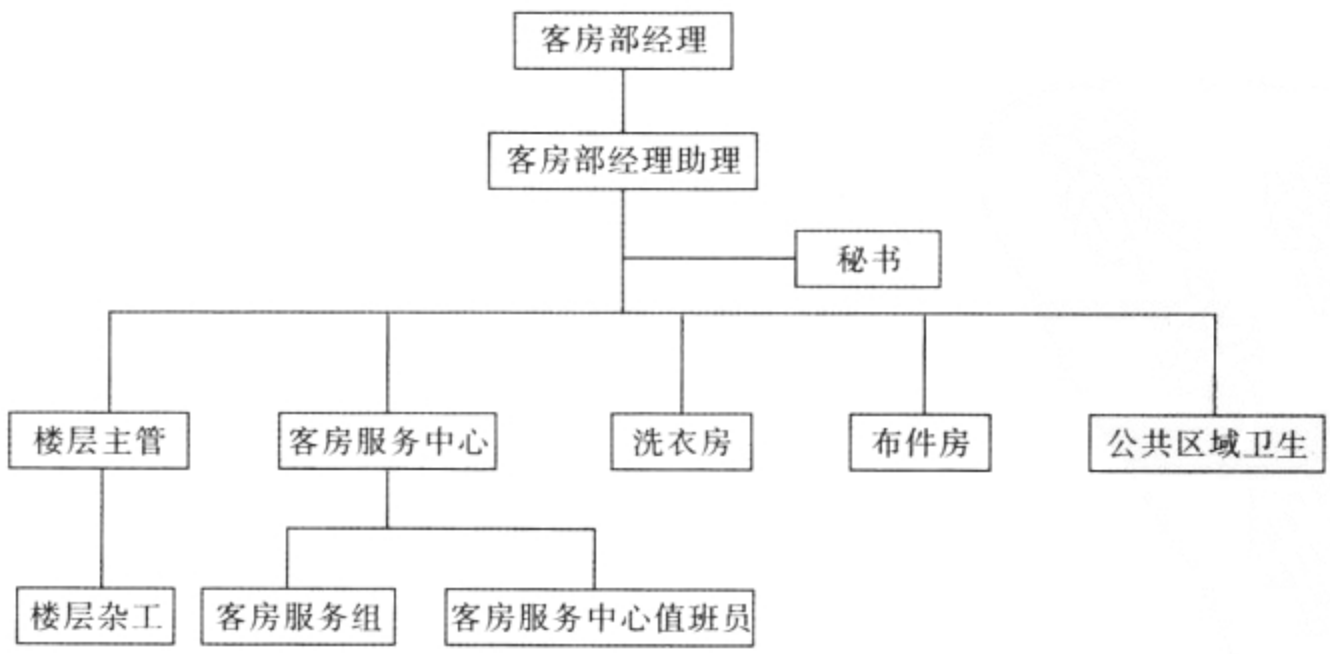


图1-4　既设立客房服务中心又保留楼层服务台的客房部组织结构

这种模式吸取前两种模式的优点而克服其部分缺点。白天，楼层服务台有专职服务员，因为白天楼层事务以及对客服务工作任务较多，楼层服务员的工作量较为饱和，而夜间大多数住客都已休息，对客服务的工作也较少，一般可不安排专人值台。如果客人需要服务，可由夜班服务员提供。夜班服务员一般在客房中心待命，上楼层服务时，将电话转移到总机，由其提供电话服务。

（二）客房部组织结构模式的选择和设计

饭店的客房部组织结构模式的选择和设计，取决于多方面的因素，主要有以下几种。

1. 客源的类别与层次

通常情况下，高档饭店特别是涉外饭店和以商务客人为主的饭店，采用客房中心的模式较为可行；以会议团体客人为主的饭店，采用楼层值台的服务模式较为适合；特别豪华饭店为进一步提高其服务规格，往往会在部分楼层提供值台服务，这些楼层被称为“商务楼层”，该楼层的值台员被称为“侍者”或“管家”。他们所提供的服务项目和服务规格既多又高于一般的值台服务。

2. 硬件条件

硬件条件要考虑以下几个方面。

（1）要考虑到服务的垂直交通问题，相当一部分饭店在建筑设计时没考虑到员工电梯或电梯数量严重不足，但如果设立客房中心就会影响对客服务的速度。

（2）要考虑通信条件，是否能确保客房中心与楼层服务员的及时沟通。饭店通常采用店内寻呼系统，此外，根据楼层结构，还可考虑使用子母机电话。如果没有良好的通信条件，客房中心就无法迅速把客人的需求及其他对客服务信息传递给楼层服务员。

（3）要考虑安全监控系统、锁匙系统是否完善，能否适应客房中心的需要。

（4）还应考虑饭店建筑特点，客房是集中于一幢建筑里，还是分散在各个小楼或别墅，不同类型的建筑对服务模式有不同的要求，客房部的管理人员应分别对待。

3. 安全条件

饭店所在地区的安全情况及本饭店的安全设施，也是在选择服务模式时应考虑的条件之一。安全性高、安全设施完备的饭店，采用客房中心模式较适合；反之，则采用楼层值台服务模式较好。

4. 劳动力成本

从成本的角度考虑，饭店还要根据当地劳动力成本的高低，去选择其服务模式。一般在经济发达地区劳动力成本较高，员工的素质比较高，采用客房中心模式较可行；反之，则采用楼层服务台较合适。

（三）客房部组织结构模式的发展趋势

从国际客房服务的发展趋势看，客房服务模式的发展将会出现以下趋势：

（1）客房中心服务模式将逐步取代楼层值台服务模式。

（2）提供商务楼层服务的饭店将逐步减少。

（3）夜班客房中心联络员与客房部夜班服务员的岗位合二为一。服务员在上楼层服务或巡视时，电话转移到总机或总台，由其接收客房电话。

（4）中、小型饭店客房中心的职能将由饭店总台取代，大型饭店的总台将取代客房中

心的对客电话服务。

三、客房部管理的主要工作内容与业务分工

(一)客房部管理的主要工作内容

客房部管理的主要工作内容有以下几个方面。

(1)提供客房设备用品,如布巾类用品、工作服、客人日用消耗品、备品、家具、地毯、床及床上用品等。

(2)设计和装饰室内外的布置。

(3)管理公共场所。

(4)承担客人需要的服务性工作。

(5)受理客人遗失物品。

(6)代办客人需求的各类事务。

(二)客房部的业务分工

客房部的业务分工由于饭店的规模、档次及业务范围不同各有区别,主要包括经理办公室、楼层服务组、公共区域服务组、布件房、客房服务中心和洗衣房等。

1. 经理办公室

经理办公室通常设正、副经理各一名,配备秘书一名,文员若干名,主要负责客房部日常事务性工作及与其他部门的联络协调等事宜。

2. 楼层服务组

楼层服务组通常设主管一名,早、中、夜班领班若干名,主要负责所有住客楼层的客房、楼道、电梯口的清洁卫生和接待服务工作。大型饭店往往分设卫生班、台班和服务班。

3. 公共区域服务组

凡是饭店内公众共同享有的活动区域统称为“公共区域”。室外公共区域是指饭店的公共区域面对的不仅是住店客人,还有很多前来访客、开会、用餐、购物、娱乐的人也常常在饭店的公共区域驻足,而且习惯于根据饭店的公共区域是否整洁来判断饭店的水平。所以,公共区域面临的评判者比客房区域更为广泛。其清洁保养工作质量的优劣,将会给饭店带来极大的影响。公共区域服务组通常设主管一名,早、中、夜班领班若干名。其主要负责的业务范围包括:

(1)负责饭店室内和室外公共区域的卫生工作。

(2)负责饭店所有下水道、排水、排污等管道系统、沟渠、河井等的清疏工作。

(3)负责饭店卫生防疫、喷杀“六害”的工作。

(4)负责饭店的绿化花卉护理的工作。

4. 布件房

布件房通常设主管、领班各一名,下设布件、制服服务员和缝补工若干名,主要负责饭店布件、员工制服的收发、送洗、缝补和保管工作,具体包括:

(1)饭店客房、餐饮部布件的收发分类。

(2)对客房及餐厅布件的定期盘点。

(3)负责全店员工制服的储存、修补和交换。

(4)定期配备、更新布件和制服,保证制服和布件的及时供应。

(5)与洗衣房协调,搞好制服和布件的送洗、清点和验收。

5. 客房服务中心

客房服务中心的主要任务是接受客人服务要求,负责统一安排、调度对客人服务,以及负责与其他部门的联络协调工作,是客房部的信息接收、传递和处理中心。客房服务中心通常设主管一名,值班员若干名。客房服务中心的业务工作主要有以下几个方面。

(1)接受客人服务要求,统一调度对客服务。客房服务中心必须实行24小时值班制度,随时接受客人提出的各类合理要求,并立即通知有关楼层服务员前往,为客人提供有关服务。客房服务中心还负责保管客人租借用品,承担为VIP客人准备礼仪物品的责任。.

(2)管理楼层万能钥匙,安排清洁组对客房进行打扫。用于清洁整理客房的楼层万能钥匙由客房服务中心负责统一签发、签收及保管。每日通报各楼层的客房状态,便于清洁组安排每个楼层的客房清扫顺序及清扫人员。

(3)接受客人投诉,及时通知有关部门、人员,进行处理及听取客人的反馈意见。与前厅部门保持及时、直接的信息联系,随时通报客房最新情况、核对房态,并传递客人信息。

(4)负责与布件房、洗衣房进行布件、客衣的交接工作。客房服务中心负责汇总每日需要洗涤的客衣与布件,做好登记工作,并与洗衣房、布件房进行客衣和布件的交换。

(5)负责向工程部递交维修单,并检查维修情况。

(6)协调与其他部门的关系,共同做好对客服务。

拓展视域

夜深人静,客人都已休息了,楼面静悄悄的。客房部服务员小张正在值夜班。他按规程在楼面巡逻,不时地来回走动。凌晨两点时,忽然,一声门响,只见1212房门打开了,一位日本客人双目紧闭,两手摸着墙一步一步朝前移动。小张见状走上前去,想询问客人是否需要帮助,刚想开口,突然顿住。他暗自想道:“这位客人的行动很奇怪,不像是盲人,难道是夜游症患者?”心中念头一闪,小张赶紧停止询问,他先到楼面打电话报告夜班经理。

“喂,我是12楼客房夜班服务员,这儿有位患有夜游症的客人正在楼道里走动,必要时请提供帮助。”放下电话后,小张便蹑手蹑脚地跟随着那位夜游客人,心想万一发生险况可及时抢救。客人慢慢地挪动着脚步,小张轻轻地紧随其后,心情很紧张。时间一分分过去,约半小时,客人在楼层上摸索了一圈之后,慢慢地摸进了1212房,关上房门。小张看到客人安全回到自己的客房后,松了一口气,回到值班台。在以后的几小时中,小张始终注意1212房的动向,以免客人夜游症再次发作,发生意外。早晨六点,交接班时间到了,小张向来接班的小朱交待了夜半发生的事情:“小朱,昨夜1212房的日本客人出来夜游,幸亏没出什么意外,你要多多留意这位客人的动态,看看是不是需要帮助。”说完,小张迈着轻松的步伐回家了。

碰到这一类事，一个普通服务员的灵活机动、随机应变能力，对提高服务质量十分重要。设想一下，如果小张不善于随机应变，走到夜游客人身边，发出问话：

“先生，需要我帮忙吗?”

客人被突然来临的干扰惊醒，一下子便可能昏厥倒地，后果不堪设想。

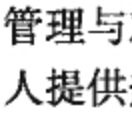
如果小张没有认真的服务态度，不采取保护措施，客人也许因为夜游不慎摔倒而发生意外。所以培养服务能力，树立良好的服务态度是服务员最重要的素质。

6. 洗衣房

洗衣房通常设主管一名，早、中班领班若干名，下设客衣组、湿洗组、干洗组、熨衣组，主要负责洗涤客衣和饭店所有布件与员工制服。

四、客房部人员的岗位职责

由于各个饭店客房部规模、管理方式和组织结构不同，其员工的岗位职责也各不相同。



知识链接

客房部人员之间的所属关系如表 1－1 所示，此外，与客房部人员平时密切联系的部门也可以从表中显示出来。

表 1－1　客房部人员之间的所属关系及与其联系的部门

职务	直属上级	督导下级	联系部门
客房部经理	总经理	客房中心主管	饭店各部门、国内外旅行社、重要商社、政府有关部门、各大饭店
客房中心主管	客房部经理	各领班、文员	酒店各部门、各大酒店
楼面管理员	客房中心主管	各区域检查员、客房中心各领班	酒店各部门
服务班领班	楼面管理员	服务班员工	工程部
布件房领班	楼面管理员	布件房员工	酒店各部门
清洁班领班	楼面管理员	清洁班员工	工程部
服务班员工	服务班领班		工程部
布件员	布件房领班		酒店各部门
清洁班员工	清洁班领班		工程部

(一) 客房部经理

1. 岗位职责

客房部经理的岗位职责主要有：全面负责饭店的房务工作，督促服务中心做好经营管理与对客人的接待事宜；确保饭店环境的安全、清洁、舒适、便利和宁静；保证员工为客人提供热情、周到的服务；尽所能满足客人的住宿要求，最大限度地提高客房的出租率、

客房收入和平均房价。

2. 工作说明

(1)在总经理的直接领导下,全面负责饭店的房务管理工作。

(2)在客房中心主管的配合下,负责制订和策划各项房务计划,并主持有关计划的贯彻执行,努力完成饭店下达的各项经济指标。

(3)在服务中心主管的配合下,制订和落实客房推销计划,制定客房价格政策,并监督房间价格执行情况。

(4)掌握饭店客房的预定情况及当天客情,努力提高客房的完好率与出租率。

(5)做好服务中心的成本控制工作,在保证服务质量的前提下,努力降低各类用品的消耗。

(二)客房中心主管

1. 岗位职责

客房中心主管的岗位职责主要有:负责客房服务、环境卫生、绿化布置、洗涤等方面的组织、监督、指导和协调工作;确保酒店客房的安全、清洁、舒适、便利和宁静;为客人提供热情、周到的服务,最大限度地满足客人的住宿要求。

2. 工作说明

(1)受客房部经理的督导,全面负责服务中心的管理工作,向总经理负责。

(2)负责服务中心各项工作的计划、组织和指挥工作,带领客房中心全体员工完成总经理下达的各项经济指标。

(3)制定客房中心的经营和营业管理制度,组织和推动各项计划的实施,组织编制和审定客房中心的工作程序及工作考评。

(4)对客房中心的清洁卫生、维修和保养、设备折旧、成本控制(预算)、安全等负责。

(5)主持客房中心日常业务和领班例会,并负责本部门领班以上人员的聘用、培训及工作考评。

(6)制定客房中心经营预算,控制各项支出,审查各项工作报表及重要档案资料的填报、分析、归档。

(7)巡查本部所属区域并做好记录,发现问题及时解决,不断完善各项操作服务。

(8)检查客房中心的设施和管理,协助工程部做好有关的维修保养,参与客房改建等工作,抽查客房工作质量及负责管理门锁磁卡。

(9)制订和落实客房推销计划,制定客房价格政策,监督房间价格执行情况。

(10)定期约见与饭店有长住关系的重要客人,虚心听取客人意见,不断改进工作。

(11)检查消防器具,做好防火防盗等安全工作以及协查通缉犯的工作。

(三)楼面管理员

1. 岗位职责

楼面管理员主要负责对客房的安全、卫生、服务、物料用品和服务员的日常管理工作。

2. 工作说明

(1)负责检查、督导区域检查员、服务员、清洁员的岗位责任制和各项指令的执行

情况。

(2)每日保证有70%以上工作时间巡视楼面,了解各楼层客房出租情况,抽查检查员已检查过的房间,每日不少于6间,同时要查阅客房中心各类交接簿情况,并做好检查记录,按时进行质量小结,报部门经理。

(3)负责检查VIP到店前各项准备工作的落实情况。

(4)负责安排团队和重要客人到达楼面后的服务接待工作。

(5)负责督促客人离店后的退房检查,保管好客人的遗留物品并做好登记工作。

(6)负责每日召开服务班的班前会,布置工作,检查仪表仪容,并经常对服务员进行技能培训。

(7)负责检查服务班计划卫生完成情况及中班服务班的夜床整理工作。

(8)有权对员工做出一天的请假处理(事假、调休),书面签字后报办公室经理助理,并妥善安排好工作。

(9)有权调配人员完成临时性工作。

(10)有权对检查员、服务员、清洁员的违纪行为做出处理,有权对员工的良好表现提出奖励意见。

(11)有权处理客人的投诉。

(12)安排客房及楼层公共区域的地毯清洗工作。

(四)服务班领班

1. 岗位职责

服务班领班主要是带领服务班员工做好信息沟通、物品管理等工作,及时为客人提供各项服务。

2. 工作说明

(1)编制本部门员工排班表,记录考勤。检查所属员工的仪表、礼节礼貌、劳动态度及工作效率。

(2)建立失物招领档案,保管客人的遗留物品,监督遗留物品处理程序的实施。

(3)统计核实客房酒吧酒水的消耗量,并报有关部门。

(4)填写客房中心物品需求提货单,并到库房领取。对客房中心的物品、设备进行编号建档,定期核对。检查为客人提供特殊服务的物品数量和完好率。

(5)随时掌握客房状态的变化,向前厅、计财部提供准确的房态资料。

(6)培训员工,定期进行业务考核,督导员工为饭店客人提供各项服务。

(7)联系工程部,解决客房维修事项,建立工程维修档案。向客房楼层主管和工程部提供每日维修房的房号。

(8)向楼层主管报告贵宾房到店时间及要求。

(9)严格执行客房万能门锁磁卡的管理制度,监督万能门锁磁卡的收发工作。

(10)定期召开班组会,传达饭店、部门内的指示和决议。

(11)准确无误地接听电话,详细记录客人事务,并立即通知有关部门办理。

(12)编写工作日记,记录特殊事项及交接工作,办理物品外借手续。

(五)布件房领班

1. 岗位职责

布件房领班主要负责饭店的布件及客衣、员工制服的洗涤和管理工作。

2. 工作说明

(1)执行部门工作指令,并对部门负责和报告工作。

(2)负责员工工作安排及人力调度。

(3)负责本区域设备维修保养的管理及环境清洁卫生工作。

(4)负责处理洗涤差错及损坏赔偿。

(5)负责处理洗涤业务统计和报告,确保部门经济效益。

(6)督导布件房员工做好各类布件和工作服的质量检查和收发保管工作,防止短缺和不符合质量要求的布件、工作服流入各部门使用。

(7)坚持现场管理,负责对员工工作的考勤、考核,便于部门汇总。

(8)负责与各使用部门的协调工作。

(9)了解和掌握员工思想状况,做好思想工作,抓好文明班组建设。

(10)模范遵守饭店及部门各项规章制度。

(六)清洁班领班

1. 岗位职责

清洁班领班主要负责所属客房、楼层的卫生、服务和设施设备的管理和保养工作。

2. 工作说明

(1)负责清洁班工作的布置及人员安排,确保客房的清洁、优雅、舒适。

(2)负责清洁设备的维修及保养工作。

(3)负责清洁班员工的培训及考核工作。

(4)模范遵守店纪店规。

(5)负责汇总清洁卫生报告。

(七)服务班员工

1. 岗位职责

服务班员工的岗位职责是及时、准确地做好客房服务方面的信息传递、费用报账等工作,随时为客人提供各项服务。

2. 工作说明

(1)准确无误地接听电话,并详细记录,重要事项应记录在专用的本子上。

(2)迅速为客人提供各项服务。

(3)保持与其他部门的联系,传送有关表格和报告,严格执行门锁磁卡的领用制度。

(4)对外借物品进行登记,并及时收回。

(5)统计客房酒吧的消耗量,填写酒水补充报告单,并负责保存。按规定时间到前台收银台领取反馈单,送酒水补充消耗统计表。

(6)保管各种设备和用具,并编写文档,定期清点。

(7)随时掌握房态,准确无误地输入电脑,并与前台保持密切联系。如果遇到特殊事项,及时向领班报告。

(8)及时通知楼层领班即将抵店或离店的贵宾、旅行团的房号。

(9)每日做好24小时维修统计工作,及时更改和填写维修房情况和客房加床的显示记录。

(10)负责楼层服务员的考勤记录和病、事假条的保存。准确无误地做好各班次的交接记录,并向领班转达汇报交接记录内容。

(11)每日早班服务员负责向中班楼层领班提供楼层客房出租情况。

(12)负责保管住店客人"请勿打扰"房的洗衣,适时将此洗衣送交客人。未能送交的洗衣,应做好交接记录,并与洗衣房做好洗衣的交接记录。

(13)将前厅部的换房通知转交领班,布置落实具体工作。将销售部转交的贵宾通知单转交领班,落实各项接待工作。

(14)详细登记遗留物品,并妥善分类保管。

(15)结账房号应及时通知当班服务员,并将17:00以后结账房号通知中班主管和领班,以便及时安排清扫。

(16)负责楼层服务员布巾发放和收回。负责有关楼层急修项目的报修,与工程部联系,送交"客房维修单"。

(17)及时将客人投诉报告领班和楼层主管,并做好记录。

(18)负责客房中心的卫生和安全。填写服务员工作报表、楼层酒水控制表。

设备、用品增补与借用服务

客人借用物品一般不放在客房里,而是存放在客房服务中心,供客人临时需要而借用,包括婴儿床、熨斗、熨衣板、冰袋、紧急救护包、手机充电器、变压器、接线板、备用棉被和抗过敏枕头等。客房部一般会根据经营情况确定储备量,并建立物品登记和借用制度来进行管理。饭店可根据客源实际情况,有针对性地增补客人借用物品。

客人借用物品时要注意以下几点。

(1)客人借用物品时,须将借用物品名称、数量、借用时间、住客姓名、房号等登记下来。若是普通物品须在三分钟内交给住客,将物品送至客人房间后,应安装调试好,确保客人使用该物能达到预期的目的。

(2)若客人每次都有相同要求,应询问其是否经常要使用,若是,则列入客人习性,以便下次入住之前,就应准备妥当。

(3)在物品收回时须将所有记录销案,以免造成误会,避免再向客人索讨。

(4)在每日工作报表备注栏内注记"客人借用品",在整理客房时,顺便检查。

(八)布件员

1. 岗位职责

布件员主要负责饭店的布件及客衣、员工制服的洗涤与整理工作。

2. 工作说明

(1)负责洗涤各类布件、制服和客衣。

(2)服从指挥,明确具体洗涤任务和注意事项。

(3)严格按照操作规程操作设备,进行洗涤工作。

(4)工作结束时,对洗衣房有关机器设备进行日常保养、检查。

(5)发现机器设备出现不良状态时,要及时报告领班。

(6)办理交接手续,交待接班员工处理遗留业务和事项。

(九)清洁班员工

1. 岗位职责

清洁班员工主要负责所属客房、楼层的安全、卫生、服务和设施设备的保养工作。为客人提供清洁卫生及整齐舒适的居住环境,并提供快捷、准确,亲切周到的服务。

2. 工作说明

(1)负责客房的清洁和布置工作,确保房间的清洁、优雅、舒适。

(2)严格按服务程序操作,认真做好铺床、撤换布草、换水、消毒茶具、清洁卫生间等工作,做到铺床平整无皱,设备用品齐全,摆设整齐美观。

(3)按照工作安排,认真做好客房的日常清洁卫生。保证天花板、墙角无蛛网,地毯干净无杂物,灯具明亮无灰尘,卫生间无异味,家具设备无残缺。

(4)检查房内冰柜的酒水,填写楼层酒水饮用记录和酒水单,补充缺少的酒水。

(5)熟悉房间设备的正确使用方法,每日检查房间设备的运转情况,发现损坏要及时报告服务班服务员,并通知工程部进行维修。

(6)接受各级管理人员对卫生及操作程序的检查,不合格的应重做,直到符合卫生标准。

(7)做好工作车、清洁工具的保养工作,发现损坏及时维修。

(8)严格遵守店纪店规,服从分配,尽职尽责,注意仪表仪容、礼节、礼貌,工作中要做到"三轻"(轻声、轻拿、轻放)。

(9)客人离店后,应及时查房,发现问题和客人遗留物,要立即报告领班,并将客人遗留物交客房中心登记。

(10)熟悉消防知识,能在紧急情况下完成自己的职责。

(11)按标准认真填写清洁卫生报告。

五、客房部与其他部门的沟通

客房虽然是饭店向客人提供的最重要的产品,但如果没有饭店其他部门的配合支持,将无法保证客房产品达到客人满意的质量要求。因此,客房部必须与饭店各有关部门保持密切的沟通联系,使房务工作得以顺利进行。

(一)客房部与前厅部的沟通

客房部与前厅部的联系最为密切,很多饭店的前厅部与客房部是合二为一的。客房部每天需要随时从前厅获取客人入住信息,以便做好楼层接待服务;定时核对房态;接到前厅收银处传来的客人结账信息,立即查房并告之结果;协助行李员收取或存放行李;根据前厅提供的客情预报,安排客房维修改造和大清洁计划。

(二)客房部与工程部的沟通

工程维修人员是除客房部楼面员工外被允许进入客房的少数员工之一。一旦客房

设施设备发生故障，由房务员在一旁陪同检修。此外，客房部还要提供客情预报，以便工程部安排客房大修计划。

（三）客房部与餐饮部的沟通

客房部要负责餐厅范围的清洁卫生、布件和员工制服的洗涤熨烫工作，还要协助餐饮部搞好客房送餐、客房小酒吧仪器饮料的清点补充工作，以及配合餐饮促销活动，并在客房放置餐饮宣传材料。

（四）客房部与保安部的沟通

客房部要协助保安部对客房和公共区域进行检查，做好防火、防盗等安全工作；提供可疑住客和访客的情况，并在必要时协助公安局、保安部打开客房门；对重要来宾，将由保安部提供特别保卫；对住客报失案要会同保安部处理。

（五）客房部与采购部的沟通

客房部所需物资种类繁多，为保证客房服务质量的稳定，应向采购部提供所需设备物资的规格、质量要求，特别是在客房更新改造前，提出切合实际的采购建议；为控制客房成本，也应对价格问题提出建议。采购部应按要求采购美观适用、价格合理的设备物资，并保证及时足额地供应。

（六）客房部与财务部的沟通

客房部要协助财务部做好客房有关账单的核对、固定资产的清点；在财务部的协助下制定房务预算、定期盘点布件和其他物料用品。

（七）客房部与公关销售部的沟通

客房部应协助销售部的公关促销宣传活动，在客房内放置饭店宣传卡，宣传推销客房和饭店其他设施和服务；对公关销售部陪同来的参观客房的客人，客房部要积极配合，给予方便并热情介绍房间内设施。

（八）客房部与人力资源部的沟通

客房部员工较多，接待旺季还将雇用临时工，为保证客房服务质量应协调人力资源部做好客房部员工的招聘、使用与培训工作。

总之，为了做好对客人的各项服务工作，客房部与其他部门进行沟通与协调是非常重要的，而要做好协调工作，客房部与其他部门员工之间的互谅互让也是十分必要的。客房部与其他部门之间是合作的关系，而非竞争关系。

技能实训1　了解客房部

【实训要求】

认识客房设施和客房设备用品，了解客房部管辖区域业务分工，了解客房部组织机构设置。

【实训准备】

(1)事先联系星级饭店客房部，确定时间，明确详细安排。

(2)学生统一着制服。

【实训内容】

(1)参观客房部前台和后台主要区域，包括主要房型，客房中心、楼层客房工作间、布草房等。

(2)在参观过程中，任课教师带队，安排客房部管理人员或培训员对酒店客房部的机构设置情况，各区域职能及主要岗位职责进行讲解。

拓展视域

饭店客房的设备用品是客房商品质量的重要组成部分，也是客房服务的物质凭借。客房设备用品的舒适和完好程度将直接影响到饭店的服务质量和声誉。客房配备的设备用品主要包括以下几类。

(1)布草类，如床罩、床单、枕头、枕袋、窗帘、遮光帘和毛巾等。

(2)家具类，如衣柜、写字台、床、床头柜、行李架和电视机转盘等。

(3)电器类，如电视机、电冰箱、电话机和各种灯具等。

(4)文具类和低值易耗品，如服务指南、信封、信纸、烟灰缸、水杯和水壶等。

(5)卫生间洁具及用品，如洗手盆、马桶、浴缸、淋浴器、浴室镜、香皂、浴液和牙具等。

不同档次饭店对设备和用品的要求不同。高档饭店的设备用品应显示出名贵豪华；中档饭店的设备用品则要求美观、舒适、方便、安全；低档饭店应以方便、经济、安全为原则。同一饭店不同类型、不同档次的房间对设备用品的要求也是不相同的。但是，任何档次的饭店提供客人使用的设备用品必须完好齐全。各饭店可根据星级饭店标准，并结合本饭店的具体情况进行客房设备用品的配备。

技能实训2　员工培训

【实训要求】

在熟悉客房业务的基础上，准确而有效地完成对新员工的业务培训，掌握培训技巧。

【实训准备】

(1)根据培训内容准备培训所需要的物品，如设备用品、客用品、清洁工具等。

(2)PPT、文具等。

【实训内容】

(1)将学生分成几个小组，进行情境训练、角色演练。

(2)制订培训计划，编写教案。

(3)利用PPT制作培训课件，进行理论课的培训学习，主要包括培训服务人员的专业思想素质、业务知识、技能素质、身体心理素质和文化艺术素质等。

(4)实际操作能力培训，如清洁、夜床等。

(5)服务礼仪规范的培训。礼节是向他人表示尊重与友好的外在行为规范和形式。所谓服务礼节是指在服务工作中向客人表示敬意的仪式和态度。掌握常用礼节及操作礼节。

操作礼节是指服务人员在日常对客服务中的礼节，要做到以下几个方面：

(1)进客房时一定要敲门，因为客房一旦出租即成为客人的私人处所，不经允许任何人不得入内。即使明知道是空房或客人外出了也要敲门，防止万一记录有误遇到客人而失礼。敲门要有节奏地轻敲，不能猛敲，也不能凑上前从门镜中窥视或贴耳谛听房间是否有人。

(2)进房间服务或工作时，一定要先向客人说："我可以……吗?"

(3)在工作岗位上不能大声喧哗打闹、开玩笑、哼流行歌曲，不能双手插在口袋里。工作中要"三轻"(说话轻、走路轻、操作轻)，保证楼面安静。

(4)在清扫客房期间客人进房，要问候并说明自己正在清扫，征求客人意见，是否继续下去。清扫客房时不要好奇翻看客人书籍物品，更不得试穿客人衣物。

(5)在走廊行走时，迎面遇见客人要让路，同方向前行有客人时，不要匆匆超过。有急事要超过时须说"对不起"。有事要跟客人说时，如果客人正与他人讲话，不要急于上前插话，可在旁边稍等片刻，待客人注意并转向自己时，先道歉后讲事情，讲完再次对打扰了客人表示歉意。

(6)在操作时要举止文明，员工在工作岗位上处处应体现文明举止，表明已经养成良好的文明习惯，而不是在严格约束之下不得已只向客人表示礼貌。客人需要的是员工发自内心自然流露的友好礼貌，这样会使客人感到亲切自然而不是拘谨生硬。

模块小结

客房部是饭店的一个重要部门，客房收入是饭店经济收入的重要来源之一。客房部的设置直接关系到客房管理的科学性和合理性，而各岗位人员的职责的任务落实，与其他部门的沟通协调，是出色完成客房工作的重要保证，客房的种类也是直接影响酒店经营的一个重要方面。

模块自测

1. 试述客房的类型。

2. 什么是客房部？客房部业务的特点是什么？

3. 客房部的主要任务是什么？

4. 客房服务中心与楼层服务中心各自的主要职责是什么？试比较两种客房服务业务分工形式的优缺点。

5. 客房部业务是如何分工的？

6. 客房部经理的职责是什么？

7. 同时有几批客人抵达饭店，行李较多时怎么办？

拓展阅读

小汤的“委屈奖”

一位台湾客人入住江南某市一家宾馆。当行李员帮他把行李送进客房刚刚退出，服务员小汤就已提着一瓶开水走进房间，她面带微笑，把暖瓶轻轻放在茶几上，主动询问客人：“先生，您有什么事需要我做吗？”台湾客人说：“小姐，请给我一条毛巾。”“好的。”小汤满口答应，马上出去，一会儿便用盆子端着一条干净的毛巾，来到客人面前，用夹子夹住毛巾，递给客人说：“先生，请用。”没想到客人却很不高兴，责备道：“我不要旧的，我要没有用过的新毛巾！”小汤心里一愣，却不动声色，立即对客人道歉：“对不起，我给您拿错了。”说完便出去换了一条新毛巾来，客人这才满意。

台湾客人泡上一杯茶，由于他喜欢喝浓茶，就用两袋茶叶泡一杯茶，并打开电视，一边喝茶，一边看电视。茶喝过后再加水味道稍淡，他又把剩下的两袋茶叶另泡一杯。当他觉得茶味又不够时，发现茶叶没有了。于是，客人打电话给楼层服务台，请服务员再送一些茶叶来。小汤很快就拿了几包同样的茶叶进来送给客人，没想到他大为不满地抱怨：“我不要这种绿茶，我要喝浓一点的红茶！”这时小汤心里很感委屈，但她丝毫没有流露，再次向客人道歉说：“对不起，我又给您拿错了。”接着又去换了几包红茶来送给客人。

此刻，客人很受感动，他发觉自己刚才两次对服务员发火太过分了，不由连声地向小汤道谢：“小姐，谢谢你！”脸上露出愧疚的神色。

【点评】

以上案例中的客人显然是错了，因为他既没有说清楚要用新毛巾，也没有明确交代要换红茶。而小汤对客人的服务并没有错。小汤主动向客人认“错”，说明她对“客人永远是对的”这句饭店服务的座右铭有着正确的认识，并具有服务员出色的素质和修养，值得称赞。具体表现在两个方面：

第一，从换毛巾到调茶叶，可以看出这位台湾客人是一个爱挑剔的客人。然而，小汤却周到、妥贴地“侍候”好了这位爱挑剔的客人，表现了充分的忍耐心、足够的心理承受能力和无可挑剔的服务质量，这是服务员一种很高的素质和修养，难能可贵。

第二，无论是新、旧毛巾之别，还是红、绿茶之分，客人一次又一次地无端指责小汤，这对小汤确实是非常不公的，而小汤却能自觉地承受委屈，用自己的委屈换取客人的满意，这正是服务员应努力达到的一种高尚的境界。我们十分赞成国内一些饭店的服务中开展“委屈奖”的评比活动，小汤获得“委屈奖”是当之无愧的。

模块二

客房部的接待服务

内容介绍

第一部分:职业能力

(1)提供楼层住店服务。

(2)特殊的对客服务规程。

(3)提供总机和商务中心服务。

(4)处理客人投诉。

(5)建立客史档案。

(6)客房接待服务质量管理。

第二部分:技能实训

(1)如何进入客房。

(2)送茶服务。

(3)洗衣服务。

(4)VIP 接待服务。

(5)客房电话服务。

学习目标

(1)熟悉迎客服务流程和日常的接待服务。

(2)掌握客房服务质量的含义、构成、标准和质量控制环节。

(3)了解优质接待服务的含义和要求。

能力拓展

(1)掌握客人入住阶段主要服务项目的服务方法。

(2)掌握 VIP 的接待方法。

(3)具备接待服务能力及相应的基层管理能力。

学习情境1　提供楼层住店服务

【案例导入】

干洗还是湿洗?

江苏省某市一家酒店住着台湾地区某公司的一批长住客。一天,一位台湾客人的一件名贵西装弄脏了,需要清洗,当见服务员小江进房送开水时,便招呼她说:"小姐,我要洗这件西装,请帮我填一张洗衣单。"小江想客人也许是累了,就爽快地答应了,随即按她所领会的客人的意思帮客人在洗衣单湿洗一栏中填上,然后将西装和单子送进洗衣房。接手的洗衣工恰恰是刚进洗衣房工作不久的新员工,她毫不犹豫地按单上的要求对这件名贵西装进行了湿洗,结果在口袋盖背面造成了一点破损。

台湾客人收到西装发现有破损,十分恼火,责备小江说:"这件西装价值四万日元,理应干洗,为何湿洗?"小江连忙解释说:"先生真对不起,不过,我是照您交代填写湿洗的,没想到会……"客人更加气愤,打断她的话说:"我明明告诉你要干洗,怎么硬说我要湿洗呢?"小江感到很委屈,不由分辩说:"先生,实在抱歉,可我确实……"客人气愤之极,抢过话头,大声嚷道:"这真不讲理,我要向你上司投诉!"

客房部曹经理接到台湾客人投诉——要求赔偿西装价格的一半两万日元。他吃了一惊,立刻找小江了解事情原委,但究竟是交代干洗还是湿洗,双方各执一词,无法查证。曹经理十分为难,他感到问题的严重性,便向主持酒店工作的蒋副总经理做了汇报。蒋副总也感到事情十分棘手,召集酒店领导做了反复研究。考虑到这家台湾公司在酒店有一批长住客,尽管客人索取的赔款大大超出了酒店规定的赔偿标准,但为了彻底平息这场风波,稳住这批长住客,最后他们还是接受了客人过分的要求,赔偿两万日元,并留下了这套西装。

【案例分析】

本案例中将名贵衣服干洗错做湿洗处理引起的赔偿纠纷,虽然起因于客房服务员代填洗衣单,造成责任纠缠不清,但主要责任仍在酒店方面。

第一,客房服务员不应接受替客人代写的要求,而应婉转地加以拒绝。在为客人服务的过程中严格执行酒店的规章制度和服务程序,这是对客人真正的负责。

第二,即使代客人填写了洗衣单,也应该请客人过目后予以确认,并亲自签名,以做依据。

第三,洗衣房的责任首先是洗衣单上没有客人签名不该贸然下水;其次,洗衣工对名贵西服要湿洗的不正常情况若能敏锐发现,重新向客人了解核实,则可避免差错,弥补损失,这就要求洗衣工工作作风细致周到,熟悉洗衣业务。

另外,就本案例的情况而言,酒店一般可按规定适当赔偿客人损失,同时尽可能将客人小损的衣服修补好,由于投诉客人是长包房客,为了稳住这批长包房客源,这家酒店领导采取了同意客人巨额赔款要求的处理方法,这是完全可以理解的。况且,尽管客人的

确也有责任，但酒店严格要求自己，本着“客人永远是对的”原则，从中吸取教训，加强服务程序和员工培训，也是很有必要的。

【相关内容】

客房对客服务工作主要有客人入住、逗留、迁出3个环节。因此，相应地客房接待服务内容有迎客服务、日常接待服务和送客服务。

一、迎客服务工作

客房部接待服务工作的第一个环节是迎客服务，迎客服务工作包括以下几点。

（一）客人抵店前的准备工作

1. 了解客人情况

楼层服务台接到总台传来的接待通知单后，应详细了解客人的人数、国籍、抵离店时间、宗教信仰、风俗习惯和接待单位对客人生活标准要求、付费方式、活动日程等信息，做到情况明、任务清。

2. 布置房间

要根据客人的风俗习惯、生活特点和接待规格，调整家具设备，配备齐日用品，补充小冰箱的食品饮料。对客人宗教信仰方面忌讳的用品要暂时撤换，以示对客人的尊重。房间布置完，还要对室内家具、水电设备及门锁等再进行一次全面检查，发现有损坏失效的，要及时保修更换。

3. 准备迎接客人

服务员做好上述工作后，根据客人的类别和饭店的服务规程，决定并实施迎接方式。提前准备好托盘、茶水、香巾，整理仪容仪表，调节好心情，准备迎接客人的到来。

（二）客人到店的迎接工作

客房服务的迎接工作是在客人乘电梯上楼进房间时进行的。客人经过长途跋涉，抵达后一般比较疲惫，需要尽快妥善安顿，以便及时用膳或休息。因此，这个环节的工作必须热情礼貌、服务迅速，分送行李准确，介绍情况简明扼要。

1. 电梯迎宾

客人步出电梯，服务员应微笑问候。无行李员引领时，服务员应帮助客人提拿行李至客房，介绍房内设施设备的使用方法。

2. 引领进房

为客人引路应走在客人的侧前方，距离客人两三步引导前行；转弯或上下楼梯时要及时侧转身体，面向客人，同时伸手示意行进的方向；到达房间门口应严格按照进房程序打开房门，礼让客人先进房；如果客人是夜间到达，服务员应先进房打开廊灯后再请客人进房。

3. 介绍服务

进房后应征询客人意见摆放行李，并视其情况简明扼要地介绍客房设施设备的使用方法及饭店特殊的服务项目；礼貌询问客人是否需要其他服务；向客人道别后，应面向客人退三步再转身走出房间，面朝房内将门轻轻关上。

4. 茶水服务

客人进房后，服务员应视需要送香巾、茶水，使客人产生亲切感。

5. 值班记录

服务员回到服务台或工作间后，要填好值班日志。

拓展视域

分送行李主要指的是团体客人的行李。由于团体客人的行李是先于或后于客人到达饭店，因此行李的分送方式有所不同。先到的行李由行李员送到楼层，排列整齐，由楼层服务员核实件数，待客人临近到达，再按行李标签上的房号逐一分送。如果发现行李标签失落或房号模糊不清时，应暂时存放。待客人到来时，陪同客人认领。后到或随客人到的行李，则由行李员负责分送到房间。

二、日常接待服务工作

客人住店期间的日常接待服务工作是客人优质服务的主要内容，其目的主要是满足客人的生活、工作需要，为客人提供一个舒适、快捷、便利的环境。服务员不仅要做到“客人至上，服务第一”，更要掌握各项服务的要领和服务技巧。

（一）整理房间

客房部在客人住宿期间，要经常保持客房整洁。客房管理部门一般制定二进房的操作程序，即白天的客房大清扫和晚间的客房夜床服务。客房服务人员不仅要按照规程定时进房整理房间，而且要根据客人的要求，随时进房提供客房整理服务，做到定时与随时相结合。特别是当客人在房内会客或者用餐结束后，更需要及时提供房间整理服务。

（二）洗衣服务

客人在饭店居住期间，可能会需要饭店提供洗衣服务，尤其是商务客人和因公长住饭店的客人。

1. 服务内容

洗衣服务分为水洗、干洗和熨烫3种。时间上分正常洗和快洗两种。正常洗多为上午交洗，晚上送回；下午交洗，次日送回。快洗不超过四小时便可送回，但要加收50%的加急费。

2. 服务方法

最常见的送洗方式是客人将要洗的衣物和填好的洗衣清单（见表2-1）放进洗衣袋，留在床上或挂在门把手上，也有客人嫌麻烦请服务员代填，但要由客人过目签名。洗衣清单一式三联，一联留在楼面，另两联随衣物送到洗衣房。为了防止洗涤和递送过程中出差错，有的饭店规定，客人未填洗衣清单的不予送洗，并在洗衣清单上醒目注明。

表2-1 洗衣清单

□Laundry 湿洗	□Dry Cleaning 干洗	□Pressing 熨衣	
Name 姓名	Date 日期		
Room No. 房号	Guest Signature 房客签名		
普通服务：	加快服务（4小时）：	熨衣服务（1小时）：	隔夜熨衣于早晨
早上9时收衣	加快服务（4小时）	早上7时至晚上6时	8点归还
晚上7时送回	50%附加费	收衣1小时送回	

LAUNDRY(WITH PRESSING)湿洗(连熨)

Guest Count 数量	Hotel Count 数量	GENTLEMEN 男士	RMB	Guest Count 数量	Hotel Count 数量	LADIES 女士	RMB
		Dress Shirt 礼服恤	15.00			Cotton Dress 棉织长西裤	20.00
		Silk Shirt 丝质恤衫	18.00			Blouse 恤衫	15.00
		Shirt 普通恤	14.00			Jacket 外衣	22.00
		Under Shirt 内衣	8.00			Skirt (Plain) 短棉裤	15.00
		Under Pants 内裤	5.00			Skirt (Pleated) 百褶裙	22.00
		Socks 短袜	5.00			Brassiere 胸衣	6.00
		Handkerchief 手帕	5.00			Handkerchief 手帕	5.00
		Cotton Jacket 棉质上衣	24.00			Pajamas (2pcs) 睡衣	18.00
		Pants (Trousers/Jeans) 棉质西裤	18.00			Morning Gown 棉晨褛	18.00
		Pajamas (2pcs) 睡衣	26.00			Stockings 丝袜	5.00
		Shorts 短裤	12.00			Panties 内裤	5.00
		T-Shirt T恤	14.00			Under Shirt 内衣	8.00
		Sweater 针织短衣	12.00			Slacks (Trousers/Jeans) 棉西裤	18.00
		Robe/Yukata 浴袍	15.00			T-Shirt T恤	14.00
		Sweater Suit 运动衣	20.00				

DRY CLEANING(WITH PRESSING)干洗(连熨)

Guest Count 数量	Hotel Count 数量	GENTLEMEN 男士	RMB	Guest Count 数量	Hotel Count 数量	LADIES 女士	RMB
		Tuxedo(2pcs) 礼服一套	40.00			Plain Dress 长西裙	22.00
		Suit(2pcs) 西装一套	38.00			Jacket 短外衣	22.00
		Jacket 多装上衣	22.00			Overcoat 长外衣	35.00
		Pants 西裤	28.00			Skirt(Plain) 短西裙	18.00
		Silk Shirt 丝质恤衫	18.00			Skirt(Pleated) 百褶裙	24.00
		Overcoat 长外衣	35.00			Slacks 西裤	26.00
		Tie/Scarf 领带/领巾	12.00			Sweater 羊毛衣	22.00
		Waistcoat/Vest 背心	14.00			Blouse 恤衫	18.00
		Sweater 羊毛衣	22.00			Evening Dress 晚礼服	38.00
						Suit(2pcs) 西装一套	38.00

PRESSING(熨衣)

Guest Count 数量	Hotel Count 数量	GENTLEMEN 男士	RMB	Guest Count 数量	Hotel Count 数量	LADIES 女士	RMB
		Tuxedo(2pcs) 礼服一套	28.00			Plain Dress 长西裙	18.00
		Suit(2pcs) 西装一套	26.00			Jacket 短外套	12.00
		Pants 西裤	16.00			Skirt(Plain) 短西裙	12.00
		Tie/Scarf 领带/领巾	9.00			Skirt(Pleated) 百褶裙	16.00
		Skirt 恤衫	11.00			Slacks 西裤	11.00
		Waistcoat/Vest 背心	10.00			Blouse 恤衫	16.00
		Silk Shirt 丝质恤衫	12.00			Evening Dress 晚礼服	18.00

☐Return Shirt On Hanger 恤衫交回挂起 ☐Return Shirt Folded 恤衫交回折叠	Starch 浆 ☐Yes 浆 ☐No 免浆
Sub Total	小计
Plus 15% Service Charge	15%服务费
Plus 50% Express Charge	加50%特快费
Grand Total RMB	共计
Total Piece	总件数
Special instruction: 特别提示:	

Remarks:

1. Please complete and sign this list and place together with your laundry bag.

2. Should the list be omitted or not itemized, the Hotel count will be talken as correct.

3. All Laundry/Valet/Dry Cleaning, is accepted by the Hotel at the owner's risk. While the utmost care will be exercised by the Hotel, the liability of the Hotel is limited to TEN times the value of the Laundry/Valet/Dry Cleaning charges. The Hotel shall not be responsible for any further loss or damage howsoever arsing.

4. Shirts will be folded and blouses will be on hanger unless otherwise requested.

说明:

1. 请在单据上填写并签名后连同洗衣物放入洗衣袋内。

2. 如客人未填写衣物数量,将以本饭店所计数量为准。

3. 本饭店在正确的洗涤操作下若造成衣物的任何损坏,最高赔偿额不超过衣物洗熨单价的十倍。衣物上的装饰品和衣兜的物品损坏或遗失,饭店概不负责。

4. 送衣时,除有特殊要求,男装衬衫将以折叠方式送回,女装衬衫将用挂架送回。

送回洗衣也有不同方式,或由洗衣房收发员送进客房,或仅送到楼面,由台班服务员送放客房并放置在床上,让客人知道送洗的衣物已送回,并检查衣物是否受损。送洗客衣是一件十分细致的工作,按国际惯例,由于饭店方面原因造成衣物缺损,赔偿金额一般

以洗涤费用的10倍为限。在我国，经常发生按洗涤费用全价10倍赔偿客人也不满意的事例。所以要求经手员工认真负责，不能出一点差错，否则会招致投诉，给饭店造成经济损失和名誉影响。

（三）客房小酒吧服务

国际饭店业在设立房内小酒吧的初期，大多由餐饮部负责管理和服务，近年来，尤其是国内的饭店，房内小酒吧逐步转由客房部管理。客房部管理房内小酒吧可以减少跑账和打扰客人的次数，增加安全系数并便于沟通协调。

在房内小酒吧的配备方面，客房部管理人员首先根据本饭店的星级及目标市场，确定饮料的配备品种及各品种的数量。然后再设计小酒吧账单，如表2-2所示，账单上应列出饮料及其他备品的品种、数量、价格及有关注意事项。目前，饭店所用的账单多为无碳复写纸，一式三联，两联送前台收款，其中一联作为计账凭证，第二联以备客人结账时查看，第三联则由客房部留存。但如果用四联小酒吧账单则更好，因为这样就可在检查过饮料消费后，将一联留在客房内，供客人了解饮料的消费情况。此外，房内还需备饮料杯、酒杯、杯垫、调酒棒、开瓶器等用品。

知识链接

房内小酒吧的配备是国家旅游局对三星级以上饭店的要求。国家技术监督局在发布的《饭店星级的划分及评定》(GB/T 14308—2002)中规定，三星级饭店客房内一般要设微型酒吧（包括小冰箱），提供适量饮料，并在适当位置放置烈性酒，备有饮具和酒单。

表2-2　客房小酒吧账单

MINI－BAR CHARGE VOUCHER

亲爱的贵宾：

希望您能尽情享用房内小酒吧的饮品。

客房部服务员将每日核对您所饮用的饮品数量，并把清单送到会计部转入您的账目内。如您需要其他特别饮品服务，请拨内线电话6666。

为了能够准确地计算您的账目，请您在结账离店时，将此单带到收款处。谢谢！

Dear Guest:

Please feel free to enjoy the facility of your Mini－bar provided for your convenience.

Your room attendant will collect this voucher daily from your Mimi－bar and take it down to the Front Office.

Cashier for billing to your account. If you require any additional service. Please call Room Service on Ext. 6666.

Should you have some drinks on the day of your departure, please hand in your last voucher to the Front Office Cashier at check out time. Thank you.

房号	日期
Room No.	Date

品类 Items	点存 Inventory	耗量 Consumed	单价 Price	小计 Sub. Total
金牌马爹利 Martell VSOP	1		350.00	
人头马特级 Club de Remy Martin	1		450.00	
威士忌 Whisky	1		350.00	
健尼路金酒 Greenall Gin	1		450.00	
皇冠伏特加 Smirnoff Vodka	1		250.00	
黑方、红方 Black Label、Red Label	1		380.00	
青岛啤酒 QingDao Beer	2		15.00	
可口可乐 Coca Cola	2		8.00	
粒粒橙 Snappy – orange Juice	2		8.00	
椰子汁 Coconut Juice	2		8.00	
果茶 Fruit Tea	2		6.00	
矿泉水 Mineral Water	2		6.00	
合计　TOTAL				
10%服务费　10% SERVICE CHARGE				
总计　GRAND TOTAL				

对于客房内小酒吧的检查，通常由服务员在每次例行进房时进行，如清扫客房、小整理、做夜床时检查，若有消费，应立即输入账款，并做好补充；如果客人已填好“客房小酒吧账单”，应收取并补充新账单并注意查对账单填写是否正确。

（四）送餐服务

送餐服务是指某些客人由于生活习惯或特殊需要，如起早、患病、会客等，要求在客房用餐的一种送餐到房的服务。现在中、高档饭店按规定必须实行这项服务，一般多由餐饮部的客房餐饮服务部专司其职。低档饭店在客人提出要求时也应当尽力满足，可由客房服务员兼管。

1. 订餐

客房用餐分为早餐、便饭、小吃、点心、夜宵等。客人若需要在客房用早餐，应于前一天晚上在客房备有的早餐牌上选好食物种类，注明用餐时间，然后将其挂在房门把手上，

由服务员定时收集，代向餐饮部订餐。客人也可以直接打电话订餐。

2. 送餐

送餐由餐饮部送餐员直接送进客房。无专门送餐员的饭店可由餐厅服务员送到楼面，再由客房服务员送进房间。送餐车必须有保温装置，防止送到时饭菜温度不够，影响食物口味。

（五）擦鞋服务

客房内通常备有擦鞋纸、擦鞋巾，以方便客人擦鞋。高档饭店还会备有擦鞋机。但真正的擦鞋服务是为客人人工免费擦鞋。在设此项服务的饭店，客房壁厨中放置了标有房间号码的鞋篮，并在服务指南中告知客人。客人如需要擦鞋，可将鞋放入篮内，于晚间放在房门口，由夜班服务员收集到工作间，免费擦拭，擦拭完毕后送到客房门口。

（六）访客接待服务

楼层服务员对访客的接待，应该像对待住客一样热情礼貌。在得到住客同意后，可引领来访者进入客房。访客常常是饭店潜在的购买对象或者对住客有相当大影响力的人。如果忽略对访客的服务，必会引起双方客人的不快，影响其对饭店服务的总体印象，甚至会促使住客搬出饭店，另寻居所。

特别提示

有关住客的房号、活动情况如住客无委托或留言，则对住客行踪予以保密。

（七）会议服务

饭店楼层一般都设有不同数量、不同形式、不同大小面积的会议室，并同时提供会议设施及相应的服务，以满足客人召开各种类型会议的需求。楼层所举办的会议类型一般为小型会议、会谈以及签字仪式等。

（八）其他服务

上述服务是星级饭店客房的基本服务项目。此外，饭店还会视自身客源特别开设其他特别服务项目。

1. 托婴服务

托婴服务就是为外出活动办事的客人提供短时间的照管婴幼儿童的有偿服务。这项服务在中国饭店业兴起的时间不长，很受长住客和度假客人的欢迎。饭店并不配备专职人员从事此项服务，而是向社会服务机构代雇临时保育员，或是由客房部女服务员利用业余时间照管。托婴服务责任重大，除对保育人员有严格的要求外，要求此项服务的客人还须提前 3 个小时与客房服务中心联系，并填写《托婴服务申请表》，如表 2－3 所示，以便了解婴儿的特点及家长的要求，并告知客人有关饭店的收费标准及注意事项。托婴服务一般以 3 小时为计费起点，超过 3 小时的，按小时增收费用。

托婴服务中注意的事项：①照看者必须有责任心、可靠，并有一定的保育知识。如果由客房服务员兼职，只能利用业余时间，绝不能利用上班时间照看婴儿。②照管婴儿时，必须按客人要求，不要随便给婴儿食物吃，以确保婴儿的安全。一般不能将婴儿带出客房或饭店。

表2-3 托婴服务申请表

客人姓名 Guest's Name:_____ 房号 Room No._____

日期 Date _____ 婴儿年龄 Baby Age _____

尊敬的宾客:

应您的要求,我们安排了保姆服务,具体事项如下:

姓名:_____

时间:由 _____ 时 _____ 分至 _____ 时 _____ 分

Dear Guest:

As requested by you, we have arranged for BABY SITTNG from _____ to _____.

请您在所需要的项目上打"√"Tick ( )the appropriate.

早餐	是	否
Breakfast	Yes	No
午餐	是	否
Lunch	Yes	No
晚餐	是	否
Dinner	Yes	No

托婴服务的最初三小时,按 _____ 收费。

所有费用都在前台收银处直接结算,饭店将不承担因看护疏忽造成的事故而引起的任何赔偿。

Kindly note that there is a minimum charge of _____ for the first 3 hours of baby sitting. A Fee of _____ is charged for each additional hour.

All payment should be made directly at the Hotel Cashier. Under no circumstances shall the Hotel be liable to compensate the guest for any accident negligence caused by the baby sitting no purpose.

申请人愿意接受以上全部条款。

I fully accept the above terms and conditions.

经理签名 客人签名

Signature Signature

HOUSEKEEPER _____GUEST _____

注:一式三联,客人一联,前台收银一联,客房部留存一联。

特别提示

凡是担负此项工作的人员必须有责任心,正派可靠,受过专门训练,掌握照管婴儿的基本知识和技能,并略懂外语。

2. 私人管家服务

私人管家服务是一种贴身的、"一对一"的高度定制化的服务模式。客人入住后只须面对私人管家而无须再找其他人就可享受各种服务,私人管家负责帮客人协调和解决从入住到离店的所有问题。

私人管家服务在国外高星级饭店很盛行,我国在1992年由广东国际大酒店率先向

客人提供此项服务，2006 年在深圳富苑酒店产生了我国第一批“英式私人管家”。

私人管家类似于家庭中的保姆，因此又被称为“酒店保姆”。他们既是服务员，又是秘书，专责料理客人的起居饮食，为客人排忧解难。私人管家关注客人住店期间的每一个细节，从客人入住，私人管家立即为其办理登记，引领入房、端茶送巾，详细介绍饭店情况。此后客人的生活琐事、外出交通、商务活动等也均由其一手操办，直到客人离开饭店。在生活方面，要会熨烫衣物、调酒、熟悉餐牌、嘘寒问暖、调解纠纷，工作上要能操作电脑、翻译、熟练打字复印等。显然，私人管家要具备极高的自身素质，拥有丰富的服务经验与专业素养。由于私人管家服务细致周到，体贴入微，深受客人信任。许多客人与曾为自己当过私人管家的服务员结下深厚情谊，为此成为饭店的回头客。

3. 租借物品服务

客房内所提供的物品一般能够满足住店客人的基本需求，但因一些特殊原因，客人有时会需要饭店提供一些特殊的物品，如熨斗、婴儿车、床板、冰热水袋、体温计、变压器、接线板及电动剃须刀等。客房应备有这些物品，以便及时提供租借物品服务，满足客人的需求。租借物品服务具体方法表现在以下几个方面。

(1)为方便客人，在客房内的《服务指南》中应注明客房部可提供此项服务，并告诉客人服务的方式和联络方法。

(2)客人可通过电话或向客房服务员提出租借物品要求。

(3)客房服务员应仔细询问客人租借物品的名称、要求，以及租借的时间，如何时要、需用多长时间等。

(4)应在放下电话后，以最快的速度(五分钟内)或准时在与客人约定的时间将物品准备好送到客人的房间。

(5)请客人在租借物品登记表上签名。租借物品登记表上应注明有关租借物品的注意事项。

(6)过了借用时限或其他客人希望借用时，客人仍未归还物品，客房服务员可主动询问客人，但应注意礼貌和询问方式。

(7)客房服务员在交接班时，应将租借物品服务情况列为交接班内容，说明客人租借物品情况，以便下一班的服务人员继续服务。

(8)客人归还物品时，客房服务员应做好详细记录，应在交班时，说明已收回。

(9)客人离店时，应特别检查客人有无租用物品及有无归还等。若有，应礼貌地提醒客人归还，并注意语言表达方式，不要引起客人的误解。总之，租借物品服务一方面应尽量能满足客人的合理要求，另一方面应保证其及时收回，以给所有的客人都能提供及时的服务。

特别提示

租用物品服务的注意事项：

(1)对电器用品，客人使用时应提醒注意使用安全。

(2)借出时要提醒客人及时归还，以保证用品的流通。

(3)如果客人借用的物品极贵重，可让客人交一定数量的押金。

(4)告之客人在使用中造成损坏或遗失要据价赔偿。

4. 客人遗失物品服务

(1)客人遗失物品的处理程序。在客人住店的过程中,随身携带的小物品,甚至贵重物品,由于种种原因,可能发生丢失现象,对于该种事故的处理程序如下。

1)安慰并询问客人会有可能丢失在什么地方,请客人提供线索,分析是否确实丢失。

2)在查找过程中,请客人耐心等待或让客人在现场一起寻找,查找工作一般由保安人员及管理人员负责。

3)经多方查找任务结果或原因不明,没有确切认定是在客房被人盗窃的,饭店不负赔偿责任,但应向客人表示同情并耐心解释,请客人留下地址和电话,以便今后联系。

(2)客人遗失物品处理中的注意事项,有以下几个方面。

1)部分客人害怕自己的钱物丢失,把钱物藏在客房内,事后却忘记藏在什么地方,此时应让客人情绪安定,并帮客人寻找。

2)如果客人报告贵重物品丢失涉及某服务人员,在没有弄清事实前,不可盲目下结论,以免挫伤服务人员的自尊心。

3)搜索所有不外漏的部分,如抽屉里面、床下、床垫下和画幅后等地方,对于已迁出客人的客房则不允许此客人一起入内搜查。

4)从客房已清理出的物品和垃圾里寻找,如脏棉织品,吸尘器内或其他废物中寻找。

三、送客服务工作

(一)行前准备工作

服务员应掌握客人离店的准确时间,检查客人洗熨衣物是否送回,交办的事是否完成。要主动征询客人意见,提醒客人收拾好行李物品并仔细检查,不要遗忘在房间。送别团体客人时,要按规定时间集中行李,放到指定地点,清点数量,并协同接待部门核实件数,以防遗漏。

(二)送别

客人离房时要送到电梯口热情道别。对老弱病残客人,要护送下楼至大门或上车。

(三)善后工作

客人下楼后,服务员要迅速进房检查,主要查看有无客人遗留物品。发现遗留物品要通知总台转告客人。若发现客房设备有损坏、物品有丢失的,也要立即通知总台收银处请客人付账或赔偿。最后做好客人离房记录,更新房态。

有的客人因急事提前退房,委托服务员代处理未尽事宜,服务员承接后要做记录并必须履行诺言,不要因工作忙而丢在一边。

学习情境2　特殊的对客服务规程

【案例导入】

熬制中药

成都市中心地段有家闻名遐迩的四川宾馆，在总经理带领下，全店员工上下一致，大搞软、硬件基本建设，奋力向四星级宾馆靠拢。就在这期间，一位来自西藏拉萨的客人下榻四川宾馆，住208房。

第二天早上九点，服务员小尤还不见208房客人开门，不禁心生疑窦。记起昨天刚来时这位客人脸色苍白、萎靡不振，到现在还没起床，莫非……

想到这里，小尤不由得担心起来。又是半小时过去了，客人仍然未露面，小尤决定前去了解情况。

果然客人身体不舒服，也许是由于旅途疲乏，多年未发的旧病突然袭来，四肢无力、食欲全无。小尤见状，立刻与医务室联系、宾馆医生诊断后决定送医院进一步诊治。还好，医生说不需要住院，配了些药片，还开了张中药处方。

小尤又犯难了。配来的中药怎么办？按宾馆规定，客房里不准生火，这就把电炉煎药的可能性排除了。小尤到处找人想办法，最后想到了餐饮部。

尽管熬制中药不是一项难度很大的工作，但毕竟需要有容器。有人照看，还要有人一日两次送药、倒药渣、洗药罐等。小尤把拉萨客人的病情向餐饮部经理说明后，餐饮部欣然把煎中药的事承揽下来，小尤大喜过望。

当天下午，餐饮部便特地派人买来药罐，并指定专人负责煎制，客房部小尤等人负责送药，每日上午和下午各一次，前后共七天。在客房部和餐饮部的通力合作下，每次煎好的药都能准时送到病人手中。第八天，病人痊愈了，他找到客房部经理，感激万分地说，他永远不会忘记宾馆对他的精心照料，下一次来成都一定还住四川宾馆。

【案例分析】

买药罐、熬中药、陪看病、问冷暖等都是比较典型的家庭生活。饭店有“第二个家”或“家外之家”的说法，如果客人在住饭店期间真能受到与在家里一样的关照，便会带来客人对饭店服务的高满意度。

有些饭店在服务过程中偏重硬件而轻视软件。四川宾馆则不然，他们是软件、硬件一起抓。在抓软件建设过程中，宾馆领导十分重视发挥员工的主观能动性，激励员工在平凡的岗位上干出不平凡的成绩；同时又结合宾馆实际情况，制定一个鼓舞员工的《四川宾馆发展战略初步规划》，使全体管理人员和服务人员看到宾馆的光辉未来，从而心甘情愿地为建设宾馆的明天而奋发努力。本案例中客房部和餐饮部就是由于受到这样的精神激励而携手合作、细心照顾好这位西藏客人的。

另外，本案例还从另一侧面介绍了四川宾馆在实施标准化服务过程中，是如何灵活

地执行规范，使服务规范中书面的条条框框充满了。例如，宾馆为保证安全，规定客房里不能生火，小尤便到餐饮部想办法解决煎药问题，这就是服务规范的灵活运用。有人说，在饭店里，办法总比困难多，此例便是这一说法的佐证。

【相关内容】

一、贵宾服务规程

贵宾(VIP)是指有较高身份地位或因各种原因对饭店有较大影响力的客人，在接待中会得到较高礼遇。

客房服务人员应该根据饭店规定的贵宾客人的登记规格进行接待，服务员应与送餐部配合，在客房内安放水果篮、花卉、酒水等礼物。同时根据客人的重要程度，采取保安措施，如将重要客人居住的那一层楼封闭，不再出租。对于贵宾房，须进行彻底的清洁和检查，以确保符合质量标准。除此之外，还有一些特殊的事宜，如在会议室休息或吃饭时，要及时整理房间，如倒垃圾、添水等；有些客人长期住在饭店，把饭店当做他们自己的家，因此客房部人员要熟悉这些客人的爱好和生活习惯，保持房间的清洁、整齐。

(一)贵宾范围

各饭店对于贵宾范围规定不一，大致包括：

(1)对饭店的业务发展有极大帮助，或者可能给饭店带来业务者。

(2)知名度很高的政界要人、外交家、艺术家、学者、经济界人士、影视明星、社会名流，本饭店系统的高级职员，其他饭店的高级负责人，饭店董事会高级成员。

对贵宾的接待，从客房布置、礼品的提供，到客房服务的规格内容，都要高出普通客人，使其感到饭店对自己特别关照。贵宾房布置标准可分为A，B，C三类，在迎宾、房内用品配置、餐饮和安全保卫等方面制定不同的接待规格，如表2-4所示。

表2-4　VIP接待规格

等级规格	A类	B类	C类
人员范围	国家元首、政府首脑、议会会长、二级保卫以上国家级贵宾	国家省部级领导、国家旅游局局长及司长、市政府主要领导人、国家饭店星级评审检查员、五星级饭店总经理、国际知名人士、跨国公司和国内著名公司总裁、入住总统套房的贵宾及其他特殊贵宾	国内外知名人士、旅行社总经理、三星级及以上饭店总经理、国内外重要代表团团长、有一定知名度的公司总裁或总经理、报社总编。本饭店董事会成员，入住行政套房的贵宾及其他特殊贵宾
迎送人员	总经理、值班总经理、公关营销部经理、前厅部经理、安全部经理、公关销售接待员	总经理或值班总经理、公关营销部经理、前厅部经理、公关销售接待员	公关营销部经理或前厅部经理或公关销售接待员

续表

等级规格	A类		B类	C类
客房内布置	饮品	总统套房内配备支架不锈钢冰桶，内放一瓶特大香槟酒，2～8个香槟酒杯	行政套房以上赠送一瓶葡萄酒、4个酒杯	在客房小冰箱中特别放置客人喜欢的饮品，并做好提示
	鲜花	盆花、插花、绿色植物，卫生间放置绿色植物或鲜花	盆花、插花、绿色植物，卫生间放置绿色植物或鲜花	盆花、插花、绿色植物
	水果	4种以上时鲜水果，用水晶特大果盘盛放，每日更换	4种时鲜水果，行政套房以上用水晶果盘盛放，每日更换	3种时鲜水果，用果篮盛放，每日更换
	书函	总经理欢迎信、欢迎卡及总经理名片，饭店专用信笺、信封、宣传画册、4种以上报纸	总经理欢迎信、欢迎卡及总经理名片，视情况制作饭店专用信笺、信封、宣传画册、4种以上报纸	总经理欢迎信、欢迎卡及总经理名片、宣传画册、2种以上报纸
	夜床	水晶小盘内放高级巧克力两块、精美晚安卡	水晶小盘内放高级巧克力两块、精美晚安卡	巧克力两块、精美晚安卡
礼品类别	赠送具有民族特色和饭店标识的礼品（建议可赠送最具代表的风景区和本饭店全貌的明信片）		赠送具有民族特色和饭店标识的礼品（建议可赠送本地最具代表的风景区和本饭店全貌的明信片）	赠送具有民族特色和饭店标识的礼品（建议可赠送本地最具代表的风景区和本饭店全貌的明信片）

（二）贵宾服务的具体程序

由于贵宾的职务、地位和知名度的不同，饭店为显示对其特殊的礼遇，往往在接待礼仪和服务规格标准上区别于普通客人。在客房服务中主要表现在准备服务、迎接服务、住店服务和离店服务4个环节。

1. 贵宾抵店前的准备服务

根据贵宾申报单上的接待规格，提前为其预排房。要选择同类型客房中方位、视野、景致、环境、房况保养等方面处于最好状态的房间，并由楼层主管、大堂经理及经理级管理人员查房。如发现有问题，应马上通知所涉及部门，令其迅速解决。在贵宾到达之前，应再次查房，主要检查事项如下：

（1）判断房内温度，确保室温舒适，检查饮用水是否充满。

（2）要夜间入住的，检查是否已做好夜床服务，各种照明设施是否正常。

（3）检查附加用品的摆放，如鲜花、果篮、浴衣、总经理名片、问候信等。

（4）将VIP欢迎卡、入住登记表及房间匙卡、登记表准备好交大堂经理。

（5）通知公共区域服务人员做好贵宾毯的清洁及摆放工作。

（6）楼层准备好欢迎茶具及开水。

贵宾抵店前一小时到半小时时，前台做电脑入住，电脑中注明贵宾级别，开启房间电话并与总机确认电话状态是否正常。待贵宾入住后将资料传至前台，接待时再做电脑资料更改。特级外国贵宾以及 VIP 团体应在贵宾抵店当天安排升其国家国旗以表示欢迎，并通知保安部贵宾抵店时间，请其做好安全检查及楼层 24 小时监控工作的安排。特级贵宾由国家安全部门负责，保安部配合。大堂经理必须提前两小时确定客房准备情况。

2. 贵宾抵达时的迎接服务

不同等级的贵宾，饭店通常安排不同的接待规格，由不同级别的管理人员陪同进入楼层。当贵宾抵达时楼层服务人员必须在梯口迎接，礼貌地问候客人，根据情况进行适当引领和介绍，并随时做好服务工作，如按客人到房人数及时送上小毛巾和热茶。

特别提示

如果贵宾到达楼层时无人陪同，服务员应主动热情引领客人进房，并视客人情况，简要介绍客房设施设备及使用方法。

3. 贵宾住店期间服务

住店期间客房服务员要以姓和职务尊称客人，并主动问候。根据所了解的贵宾的生活习惯、爱好及时为客人提供针对性服务。在提供各项服务时把贵宾房放在首位进行服务。以暗服务为主，尽量不打扰客人休息。在客人外出时随时进行小整理。配合保安部做好保卫工作，发现异常情况及时汇报。关注客人身体状况，发现客人不适要及时上报，针对病情做相应处理。如发现客人吃药，要主动询问是否要紧，并备好白开水；若是客人常服药品则要提醒客人按时吃药，并可请驻店医生对客人进行保健检查。

大堂经理致贵宾问候电，并按饭店规定奉送水果、鲜花。经常关心 VIP 客人的需要，确保贵宾居住期间一切顺利，根据贵宾需要随时提供服务。

前台每天夜班打印“在店客人表”发送至相关部门；每日关注 VIP 房间卫生，客房经理和主管、领班层层把关，仔细检查房间设施设备及卫生状况（宾客用品每日一换，必须使用贵宾专用品，棉制品每日换两次：早班一换，中班开夜床一换）。如有必要，在晚间设电话 DND 由总机亲自为客人接转电话。

4. 贵宾离店服务

贵宾离店服务操作程序如下：

（1）前厅部在确认贵宾离店时间后，至少应提前一小时通知楼层服务员。

（2）楼层服务员接到贵宾离店通知后，应主动进房向客人表示问候，征询客人意见，询问有无需要帮助的事宜。

（3）通知行李员为客人提携行李。

（4）客人离开房间或楼层时，应向客人道别，为客人按下电梯按钮，客人进电梯后，祝客人一路平安并欢迎再次光临。等电梯门关闭并运行到下一楼层后方可离开。

（5）迅速检查客房。检查客房酒水使用情况及客房设施设备有无损坏，并使用房内电话报到前厅收款；检查有无客人遗留物品，如有应尽快归还客人。若有设备损坏，应通过大堂副理或客房管理人员给予处理。除非重大损失，一般不要求赔偿。当接待的贵宾为政府首脑或部长以上的官员时，常由饭店中最优秀的服务人员组成接待小组，并提前

制订接待计划，上报总经理和政府负责接待的部门审定后执行。

二、残疾人服务

此类客人是身体某一部位完全或部分丧失其功能作用的人，如肢残客人、盲人及聋哑人等。在客房服务中应根据残疾客人行动不便、生活自理能力差等特点，予以特别照料。对残疾客人服务程序如下：

(1)在客人进店前，根据前厅等部门提供的资料了解客人的姓名、残疾的表现、生活特点、有无家人陪同以及特殊要求等，做好相应的准备工作。

(2)在客人抵店时，梯口迎接，问候客人并主动搀扶客人进入客房，帮助提拿行李物品等。

(3)仔细地向客人介绍房内设施设备和配备物品，帮助客人熟悉房内环境，对盲人和视力不佳的客人，这点尤其重要。

(4)在客人住店期间，对其进出应特别关注，并适时予以帮助，如搀扶其进出电梯、客房，提醒客人注意安全，小心滑倒、摔倒等。当客人离开楼层到饭店其他区域应及时通知相关部门有关人员给予适当的照料。

(5)主动询问客人是否需要客房送餐服务，并配合餐饮服务人员做好服务工作。

(6)应尽力承办客人委托事项，通过有关部门的协作及时完成并回复，使残疾客人住店期间倍感方便、愉快。如客人需代寄邮件和修理物品等，要及时通知大厅服务处为客人办理，提供让客人满意的服务。

(7)对残疾客人的服务应主动热情、耐心周到、针对性强，并且照顾到客人的自尊心，对客人的残疾原因不询问、不打听，避免言语不当而使客人不愉快。

(8)当客人离店时，服务人员应主动征询客人意见和要求，并通知行李员帮助客人提拿行李，送客人进入电梯后方可离开。

授之以渔

一般情况下，大多数残疾人都有同行者，服务中只须提供便利，做好一些辅助性工作即可。

三、病客服务

客人旅行来到一个陌生的地方，可能会因气候、水土等不习惯而患病。作为与住客最接近的客房服务员，若发现住客生病，须及时向领班报告并做记录。

(一)病客服务程序

病客服务的程序如下：

(1)服务员每日必须坚持对所有客房进房检查的制度，如房间有“请勿打扰”标志，应在下午 14:30 以后打电话与客人联系，如无人接听电话应进入房间，以便及时发现病客或异常情况。一旦发现，应立即通报客房部办公室、楼层领班、客房部经理、医务室和值班经理。

(2)要表现出同情、关怀、乐于相助的态度，要劝说客人就医。如客人提出看医生，应

迅速与医务室联系。如病情危重,应由值班经理和医务室医生送客人住院,同时上报饭店相关领导。

(3)应做好有关病客的资料记录,并做好交接班。

(4)对卧病客人应加倍注意,提供相应的物品,如热水、纸巾等,如可能,进一步给客人提供照看服务。

(5)帮助客人与亲友联系。

(6)客房部经理应亲自慰问,送鲜花并祝客人早日康复。

(7)传染病或皮肤病客人,住店期间,服务人员应严格按照规范和要求对其用品送到指定部门进行消毒,服务人员应勤洗手,防止传染,客人离店后应对房间进行消毒。

(二)病客服务注意事项

病客服务要注意以下几个事项。

(1)在日常对病客的照料中,服务员只须做好必要的准备工作即可离去,不得长时间留在病客房间,病客若有需要可电话联系。

(2)如遇危重病人应及时与医院或急救站联系,组织抢救,救护车未到前可由驻店医生给予必要的救治处理,同时要立即逐级上报,大堂副理或饭店值班经理应亲临处理。若客人处于清醒状态,则须征得客人同意。

(3)未经专门训练和相应考核的服务员,若发现客人休克或其他危险迹象时,应及时通知大堂副理或值班经理采取必要措施,不得随便搬动客人,以免发生意外。

(4)若有客人要求服务员代买药品,服务员首先应婉言向客人说明不能代买药品,并推荐饭店内医务室,劝客人前去就诊。若客人不想看病,坚持让服务员代买药品,服务员应及时通知大堂副理,并由其通知驻店医生到客人房间,进而由医生决定是否从医务室为客人取药。

(5)若发现客人患有传染病时,应做到关心安慰客人,稳定客人情绪;请饭店医务室医生为其诊治;然后将客人转到医院治疗;客人住过的房间应请防疫部门进行消毒;彻底进行清理后再出租。

四、醉客服务

住客中发生醉酒问题不可避免,处理方法须因人而异,一般应视醉客的情绪适时劝导,令其安静。有的醉客会大吵大闹,甚至破坏家具;有的还会随地乱吐或不省人事,所以应根据醉酒客人的不同特征分别处理。对醉客服务要注意以下几个方面。

(1)对因醉酒大吵大闹的客人要留意监视,一般不予干预,应报告部门办公室及保卫部门。

(2)对随地呕吐的醉客要视情处理,对呕吐过的地面应及时处理。

(3)对醉客的纠缠不休要机警应付,礼貌回避,不要刺激客人。

(4)对倒地不省人事的醉客应与保安员配合将客人搀扶至客房,切不要独入醉酒客人房间,同时报告客房部主管。

(5)如醉酒客人有严重损坏或侵害他人的行为,要通知保安人员出面干预。

(6)夜班人员应注意观察醉酒客人动静,以防客人发生伤害或造成火灾等意外事故。

学习情境3　提供总机和商务中心服务

【案例导入】

叫醒服务的风波

一天早晨9点时，上海某饭店大堂黄副理接到住在806房间的客人投诉电话："你们饭店怎么搞的，我要求叫醒服务，可到了时间，你们却不叫醒我，误了我乘飞机！"不等黄副理回答，对方就"啪嗒"一声挂了电话，听得出，客人非常气愤。黄副理意识到这投诉电话隐含着某种较为严重的势态，于是查询当日806房的叫醒记录，记录上确有早晨6点半叫醒服务要求，根据叫醒仪器记录和总机接机员回忆，6点半时确为806房客人提供过叫醒服务，当时客人曾应答过，黄副理了解清楚情况后断定，责任不在酒店，但黄副理仍主动与806房客人联系。"孔先生，您好！我是大堂副理，首先对您误了乘飞机而造成的麻烦表示理解。"黄副理接着把了解的情况向客人做了解释。但客人仍怒气冲冲地说："你们酒店总是有责任的，为什么不反复叫上几次呢？你们应当赔偿我的损失！"客人的口气很强硬。"孔先生，请先息怒，现在我们暂时不追究是谁的责任，当务之急是想办法把你送到要去的地方，请告诉我，您去哪儿，最迟必须什么时候到达？"黄副理的真诚，使客人冷静下来，告诉他明天早晨要参加西安的一个商贸洽谈会，所以今天一定要赶到西安。黄副理得知情况后，马上请饭店代售机票处更改下午去西安的机票，而代售处下午西安的机票已售完。黄副理又打电话托他在机场工作的朋友，请务必想办法更改一张下午去西安的机票，后来又派专车去机场更改机票。孔先生接到更改的机票后，才坦诚自己今早晨确实接过叫醒电话，但应答后又睡着了，责任在自己，对黄副理表示歉意。

【案例分析】

叫醒服务是饭店为方便客人乘飞机、火车或小睡后赴约、洽谈，应客人要求而提供的一项服务，要求客人填写叫醒记录单，话务员在受理此项服务时，应当认真负责，慎重准时。本案例的责任显然不在饭店，而客人又将责任推给饭店，大堂黄副理在接受投诉时并未与客人争论是非，而是站在客人立场上，设法帮助客人解决首要问题。饭店有一个原则："客人永远是对的"。本案例中黄副理严格遵循这一原则，有理也要让给客人，同时也表现了黄副理的服务意识强，如当务之急是想办法把客人送到目的地，打电话帮助更改机票。

本案例中黄副理在处理客人的投诉中，面对脾气大，将责任转嫁给饭店的孔先生，不予争辩，并采取相应的补救措施来挽回客人的损失，在维护饭店利益的同时又没有损害客人的利益，体现了黄副理处理投诉的冷静、理智与技巧，具有很强的职业道德。

【相关内容】

一、叫醒服务

叫醒服务主要有散客自动叫醒、人工叫醒和团队叫醒服务。有的饭店是由饭店总机负责，有的饭店是由楼层服务台负责。一般情况下由饭店总机室负责提供，客人既可将叫醒要求通过电话告知总机房，也可由客房服务员负责记录客人叫醒的要求并通知总机室。为了提供更为细致的服务，客房服务员还会应客人要求按时提醒客人相关事项，如外出安全、开会、与客户电话联系等，这样就扩大了叫醒服务的范围。

特别提示

一般电话叫醒三次，每隔5分钟叫一次，如果三次之后电话振铃无法叫醒熟睡中的客人的时候，客房服务员应前去敲门，直到客人有回音，并做好叫醒记录。

（一）散客自动叫醒服务

散客自动叫醒服务要注意以下事项：

（1）接到客人需要叫醒的电话，问清客人房号、姓名及叫醒时间。

（2）复述客人叫醒要求，并得到客人确认。

（3）检查叫醒客房的种类和客房类型，若是套房、贵宾房，必须做特别提示，祝客人晚安。

（4）把叫醒信息输入机台，按机台上的叫醒键，输入客房号码和叫醒时间，按机台执行键；将套房客人的叫醒信息输入卧室的电话分机；夜班话务员再次检查叫醒输入情况、客房情况、套房状况等；按照最早的叫醒时间，打开叫醒打印机并检查叫醒系统是否正常工作。

（5）填写叫醒登记本，将叫醒时间输入机台；在叫醒登记本上按时间顺序填写客人房号、姓名、叫醒时间；认真复查并签上话务员的姓名。

（二）人工叫醒服务

人工叫醒服务要注意以下事项：

（1）在客人指定叫醒时间，按下客人的房间号码。

（2）用亲切和蔼的语气称呼客人的姓名，叫醒时要说："早上好/下午好，现在是×点钟，已到您的叫醒时间。"并祝客人愉快。

（三）团队叫醒服务

团队叫醒服务要注意以下事项：

（1）接到客人要求将旅游团客人全部叫醒的电话时，应礼貌地请客人到前台问讯处登记。

（2）受理23:00以后的团队叫醒服务预订，要记录团号、叫醒时间、预订人姓名及房号。

（3）根据前台问讯处的记录，中班话务员负责找出团队用房表，并与叫醒登记表核

对，夜班服务员必须再次复核。

(4)填写叫醒登记表团队分房表，然后将团队叫醒输入机台。

特别提示

如果发现漏叫或没有打印出客人的叫醒要求，话务员必须用电话叫醒客人，并做好记录；如果客房叫醒无人应答，话务员必须立即通知客房服务中心或大堂副理去客房查看，并做好详细记录；如果客人要求取消叫醒服务，话务员必须在登记本、黑板、电脑上同时做出更正，并在交接班笔记上说明；如果客人要求多次叫醒时，话务员必须在叫醒登记表上做特殊说明。

二、店内外电话接转服务

电话总机是饭店内外信息沟通联络的通信枢纽。总机话务员以电话为媒介，直接为客人提供各种话务服务，其服务工作质量的好坏，将直接影响客人对饭店的印象，也直接影响到饭店的整体运作。

(一)接转电话准备

在电脑中储存下列常用电话号码：各大饭店电话号码、各驻华使领馆电话号码、各大医院电话号码、各大餐厅酒楼电话号码、各大文艺场所电话号码、政府机关电话号码、最新电话号码。

(二)转接一般内外线电话

转接一般内外线电话要注意以下几个方面。

(1)电话铃响3声或10秒内接听，用礼貌用语向客人问好。

(2)明确电话转接顺序：先外线，后内线，最后是饭店内部电话。

(3)转接后无人接听或电话占线应向客人表示歉意，并说明原因，建议客人稍后再打或询问客人是否需要留言。

(4)外线要求把电话接到客房时，必须问清受话客人姓名，核对无误后方可接线。

(5)对客人提出的要求尽可能满足；不能满足的要说明原因，并向客人表示歉意。

(6)来电者要求留言的，要记清被留言客人房间号码、姓名及留言人姓名、留言内容、时间并及时开启房间留言灯。

(三)人工转接长途电话

人工转接长途电话要注意以下几个方面。

(1)要问清受话国家和城市名称、电话号码和受话单位地址名称。

(2)问清是找人电话还是叫号电话，如果是找人电话，要问清受话人姓名、发话人姓名和房号；如果是国际长途，还需要问清客人的付费方式(自付、受付、用信用卡付)。

(3)问清客人所要电话种类，如果是加急电话，要在电话单上注明“加急”字样。

(4)写清挂号日期、时间和自己的编号。

(5)及时报长途台，报告是按电话单上的项目报处，问清“流水”，并互报口号。

(6)客人打完长途电话，长途台通知时间时，总机话务员要重复一遍，得到长途台认可后可互报口号。

(7)将账单及时送到前台收银处。

每接一个长途电话,应查一遍电脑。如果是当日离店客人,应立即通知前台收银处,以免跑账。

(四)直拔长途电话

直拔长途电话要注意以下两个方面。

(1)接到前台转交的客人住房登记表时要与电脑核实,凡是已结账的客人,一律不开通直拨电话线路,以免跑账。

(2)客房直拨的长途电话通过电脑自动入账。

特别提示

通知客人结账时,要弄清房间号码、客人姓名并立即关闭直拨电话线路,根据打印出来的内容开出长途电话收费单,将第一、二联送收银处,第三联留存并填写长途电话登记表。

三、电话留言服务

当客人有留言时,饭店总机话务员或总服务台接待员可用电脑直接输入留言。电话总机系统在收到前厅电脑系统的留言后会自动开启客房内的留言灯。当客人回到客房,电话机闪烁的灯光会提醒客人在总服务台有留言,客人可向总机话务员或前厅问讯处询问留言内容或要求递送留言。在有些饭店,客人可以在客房电视屏上查看留言内容。

特别提示

对不能确认是否住在本店的客人,或是已退房离店的客人,除非客人委托,否则不接受房客留言。

(一)接听留言

接听留言的程序如下:

(1)客房电话无人接听,店外客人要求留言。

(2)话务员认真核对店外客人要找的店内客人的房号、姓名是否与饭店信息一致。

(3)准确记录留言者的姓名、联系电话和留言内容。

(4)复述留言内容,并得到店外客人的认可。

(二)输入电脑

将留言内容输入电脑,程序如下:

(1)用电脑查出店内客人房间,通过固定程序输入留言内容。

(2)核实留言内容无误,在留言内容下方提供留言服务员的姓名。

(3)打印出留言。

(三)开/关留言灯

留言灯开关的注意事项如下:

(1)按客房留言灯开启程序开启留言灯。

(2)每日接班和下班时核对留言和留言灯是否相符。

(3)当客人电话查询时,将访客留言内容准确地告知客人。

(4)关掉留言灯,清除电话留言内容。

四、商务中心服务

对于商务客人来说,饭店内的商务服务是否周全、及时,关系到能否顺利完成商务目的,所以饭店内的商务设施就很值得关注。为了方便客人,饭店一般都在大堂附近设有商务中心(Business Centre),环境安静、舒适、优雅,专门为客人提供商务洽谈、打印文件、网络服务、收发电子邮件和传真、复印、翻译等服务。商务中心是现代饭店的重要标志之一,是商务客人经常光顾之处,是客人"办公室外的办公室"。

(一)打印/复印服务

打印,是商务中心常见的服务项目,客人往往要求将写好的文稿用电脑打印成字迹清晰的印刷体文件,务必认真。

1. 主动迎接客人

客人到来时,要注意以下事项:

(1)当客人到来时,接待员应主动向客人礼貌问候,如果正在忙碌,则向客人表示歉意,请客人稍等。

(2)如果接待员正在接听电话,应向客人点头微笑致意,示意客人在休息处稍候。

2. 了解客人要求

了解客人的要求,以免出错,要注意两个方面:

(1)向客人了解文稿打印/复印要求,包括排版要求、稿纸规格、打印/复印数量。

(2)迅速阅读原稿,对文稿中不清楚或不明白的地方,礼貌地向客人了解清楚。

3. 接受打印/复印

打印/复印时要注意的事项如下:

(1)告知客人完成打印/复印的最快交件时间,同时向客人介绍收费标准。

(2)当不能在短时间完成时,记录客人的姓名、房号和联系电话以便及时与客人联系。

(3)正式复印前,要调试好机器,先复印一份,得到客人认可后再按要求数量进行复印。

4. 校对稿件

对打印/复印出来的稿件要做到:

(1)打字完成后,要认真进行校对。

(2)请客人校审后,再次按客人要求进行校正,直到客人满意为止。

5. 交件收费

交件收费时要注意以下事项:

(1)将打印/复印文稿进行装订,双手将文稿递给客人。

(2)对打印的原稿,要在征求客人意见后从电脑中删除掉,并将作废的稿件放入碎纸机中。

(3)按规定价格计算费用,办理结账手续。

授之以渔

将作废的稿件放入碎纸机前征求一下客人对稿件的处理意见,若客人同意做粉碎处理再置入粉碎机,并保证处理正常、有效;切记把复印的原件在复印完毕后交还给客人。

6. 送别客人

礼貌地向客人致谢、道别。

(二)文件装订

如果是店外客人,在装订前,要请客人先交付押金。

1. 识别规格

拿到原稿后,首先识别纸张的规格,告诉客人收费标准,问明具体要求(如复印张数等)。

2. 打孔装订

按要求将文件放在装订机上,按下打孔卡打出孔洞;按要求选择装订封皮与需装订的文件码放在一起,按原件顺序装订。

3. 结账送客

将装订好的文件双手递交给客人,然后开账单,礼貌地送走客人。

知识链接

如果装订的文件比较厚,应分批进行,但要注意每批的打孔位置应一致;开账单时,如果客人签单,将账单的第一、三联交给结账处,第二联留底。

(三)接收传真

当饭店接到传真时,若传真在递送方面有诸如立即送到某会议室之类的特殊要求的话,总服务台应立即派遣一位行李员送交。如果没有特殊要求,饭店会将传真存放在邮件架上,然后开启房内的留言灯。有些饭店会将传真放在信封内送往客房。传真与邮件不同,无须打上时间印,传真本身也没有封套,传真纸上通常有日期和传送的时间。

有些饭店备有传真登记本,或将传真和邮件等其他收件登记在同一记录本上。传真登记本包含的内容有收件人、寄件人、收到的时间以及传真件的页数。总服务台接待员也可以写上何时通知住客,何时住客取走传真。

目前一些饭店在客房内装有传真机。传真机接在第二条电话线上,这不仅方便了客人,还带来安全感。客人可以直接在客房内收传真,不再需要通过饭店公用的传真机。

接收传真分为两种情况:一是客人直接到商务中心要求接收传真;二是接收到传真,将传真送交给客人。对第一种情况,接待员应按要求服务客人,收取费用即可。这里讲的是第二种情况的服务。

1. 接收传真

接到对方传真要求,给出发送信号,接收传真。

2. 核对传真

认真检查传真是否清楚齐全,核对传真上客人的姓名、房号,填写传真接收记录;将

传真装入传真袋。

3. 派送传真

通知客人取件，或派行李员送交传真。

(四)发送传真

传真稿件的份数、收费标准及结账手续容易出错，须特别注意。

1. 主动迎接客人

主动迎接客人，了解发送传真的有关信息，问清客人传真发往的国家和地区，认真核对发往国家和地区的电话号码；主动向客人介绍收费标准。

2. 发送传真

认真核对客人交给的稿件，将传真稿件装入发送架内；用电话拨通对方号码，听到可以传送的信号后，按“发送”键将稿件发出。

3. 结账送客

将原稿交还给客人，按规定办理结账手续，礼貌地向客人致谢、道别。

特别提示

如果是店外客人，请其先付押金。

(五)Internet 服务

随着 Internet 的发展，上网、收发电子邮件的业务越来越普遍。Internet 服务是指为客人收发电子邮件、提供网上电子商务服务，其中发送电子邮件是较常见的服务。

1. 主动录入

应该主动帮助客人录入信息。

2. 了解信息

(1)详细了解收件人的 E - mail 地址、客人发送的信件内容和有无附件以及附件的录入方法。

(2)向客人介绍电子邮件的收费标准。

3. 邮件发送

启动计算机，连接 Internet，打开电子信箱，录入收件人的 E - mail 地址及邮件内容。

4. 结账道别

按规定办理结账手续，向客人致谢、道别。

特别提示

当信件或附件是客人提供的 U 盘时，首先需要对客人的 U 盘进行杀毒。

学习情境4　处理客人投诉

【案例导入】

手机丢失投诉

某客人的手机掉了，后来在客人遗忘物品中找到，但被其他人领走了。酒店解释由于领手机的人报得出手机号码及型号，因此就给他领走了。此事如何处理较妥，酒店方面是否有责任？

【案例分析】

手机属于贵重物品。在领取失物的操作流程中，也应该有明确规定，不是任何人都可以随意领取。酒店应该在核实失主身份的情况下，才交还手机。不是简单地报出手机号码和型号。应该核对遗失的地点和时间等相关信息。关键在遗失物品领取时，还应该复印领取人证件，写下收据证明（存档）。如果酒店没按此程序进行，就只有赔偿。

【相关内容】

投诉是指客人对服务工作、设施设备有不满之处，而提出的意见和建议，一般分为电话投诉、书面投诉和当面投诉。接待前来投诉的客人无疑是对客房管理人员及员工的一种挑战，要做到既让客人满意而归，自己又不至于太过紧张，就必须掌握处理客人投诉的一些程序、方法及艺术。

一、投诉的类型

（一）客人对服务态度的投诉

客人对员工的服务态度，如言语粗鲁、态度冷漠、爱理不理，有时由于客人与员工的性格、心情的问题，往往发生争执。

（二）对服务质量的投诉

如果饭店的员工没有按照有关原则来服务，如分错房、邮件未及时送到、行李无人搬运等。而这一类的投诉，在饭店接待繁忙时很容易发生。

（三）对设施设备的投诉

作为酒店的设施设备，如空调、照明、供水、电梯等未能及时检查、维修等所造成的投诉，即使建立了较完善的维护制度，也不能消除所有设施设备潜在的问题。尤其是历史悠久的饭店，更容易出现此类现象。

（四）对异常事件的投诉

有时客人会碰到一些意外的情况，如所有的房间都已预定完毕，由于交通运输繁忙无法买到车票等，这类问题一般来说与饭店的经营无关，但往往客人希望得到饭店的帮助，或客人对饭店的政策不甚了解，从而进行投诉。在这种情况下，饭店不能事不关己就不予理睬，而要对客人耐心解释，并尽自己所能帮助客人解决问题。

二、对客人投诉的认识与处理的原则

饭店员工应充分认识到，客人对饭店投诉是正常现象。从某种意义上讲，投诉也是沟通饭店管理者与客人的桥梁，是好事，也是坏事。它能使被投诉的部门或员工受到相应的惩罚；但同时投诉又是一个信号，它告诉饭店其服务和管理中存在着问题。如果饭店接受，就能使饭店的服务和设施得到提高和改进，从而吸引更多的顾客光临。所以，员工应以平和的态度来对待。一般来说，在处理客人投诉时应遵循以下原则。

（一）态度友好，本着为客人服务的原则真诚地为客人解决问题

客人对饭店投诉后，应认识到自己的工作和服务中存在着一定的问题，因此，员工应理解客人的反映，尽心尽力地帮助客人。只有这样，才能赢得客人，为饭店树立形象。

（二）克制、有耐心，不与客人争辩

客人一般遇到了麻烦、不顺之后才来投诉的，难免会表现在言语之中。如果客人情绪很激动，员工一定要努力克制自己，设法平息客人的怒气，必要时将管理人员请出来接待客人，解决问题。

（三）维护饭店利益

在处理客人投诉时，一方面要注意客人的情绪，帮助客人解决问题；另一方面也要注意维护饭店利益，要懂得解决问题的技巧。例如，在解决客人投诉时不要随意贬低其他部门，这种做法虽然有利于解决客人投诉，但却损害了饭店的利益，是不可取的。此外，简单的退款、减少收费也不是有效办法。饭店可以通过面对面的额外服务，以及对客人的关心、照顾来解决。

三、处理客人投诉的步骤

饭店处理客人投诉的步骤概括为以下几个方面。

（一）聆听

对待任何一个客人的投诉，不管鸡毛蒜皮的小事件，还是较棘手的复杂事件，作为受诉者都要保持镇定、冷静、认真倾听客人的意见，还要表现出对对方高度的礼貌、尊重。

（二）保持冷静

尽可能将投诉者带离，避免影响其他客人，避免做出敌意或预防性反应，保持冷静不要与客人争吵，记住“客人永远是对的”。

（三）表示谅解

尽量表示理解客人感受，表示对客人谅解，如“我知道您的感受，我以前也遇到过”。注意不要讲这是饭店的错，只需要理解客人的问题和投诉。

（四）维护客人自尊心

意识到客人的自尊心，尽力维持和增强客人自尊心，如“我很抱歉您遇到这样的麻烦”，这样可表明你对客人关注，经常提及客人的名字不要尝试淡化客人投诉的严重性，正因为对于客人是严重的问题，否则他也不会找你反映。

（五）对事不对人

让客人意识到你将注意力集中在问题上，而不是告知是上一班的错或某部门的错，

无论什么情况下都不能侮辱客人，应对事不对人。

（六）做记录

将事件要点记录在案，其他人参与解决此问题将会节约时间。同时安抚客人激动的情绪，更重要的是将客人所说的记录下来是取得客人信任的途径，这个步骤有助于解决问题，使整个局面受到控制。

（七）不随意承诺

告诉客人解决办法，告知客人你能做到的事。可能提供多种选择，对于你做不到的事就不要做任何承诺，更不要做出超越自己权力范围的事。

（八）及时解决问题

定出行动时间，告诉客人何时解决问题而自己必须十分明确，不要低估了问题所需时间。

（九）监督行动的发展

当客人对解决办法做出选择后，就开始行动并保证整个行动顺利进行，如遇到任何未能预知的延误应尽快通知客人。

（十）及时跟踪

接待投诉客人的员工，往往并不能直接去解决问题，但应对处理结果进行跟踪，给予关注，确定客人的问题是否最终得到了解决。

（十一）后期联系

客人投诉的问题解决之后，应该与其进行联系。这种同步的服务与关心会让客人感觉到饭店是十分关心的，对其投诉的问题也是十分重视的，从而对饭店留下良好的印象。

（十二）写出报告

将整个事件经过、采取行动和事件结果整理并写出报告。

特别提示

处理投诉的注意事项：

（1）不要消极地抱怨任何人、消极地对待客人投诉，如压制客人坚持己见，指责同事，置之不理或与客人争执，这对工作极为不利，还会造成不良影响和后果。

（2）不要压制客人，这样会使某些客人更想要解决但很可能无法实现，从而很难达到投诉的目的。

（3）不要将客人的抱怨看成个人问题或是对你个人的指责。

（4）不要责备其他部门的同事，了解哪个部门能解决问题是最重要的，如果指责其他部门，特别是当着客人面，会给饭店造成不良的影响。

（5）不要责备客人，并与他们争吵，重要是如何解决问题，以满足客人。

（6）当客人抱怨其困难时，要去解决困难，不要让其他客人遇到同样的困难，并且在客人未离开饭店前满足他的要求。

（7）饭店向客人提供优质服务与处理好客人的投诉有着同等的价值，他们都是赢得未来的客源市场、赢得饭店财源和社会名气的主要方面，两者均为饭店管理的重要方面。

学习情境5　建立客史档案

【案例导入】

胡萝卜汁的故事

有一位客人讲述了他在REGENT酒店的奇妙经历：几年前，我和香港REGENT酒店的总经理一起用餐时，他问我最喜欢什么饮料，我说最喜欢胡萝卜汁。大约6个月以后，我再次在REGENT酒店做客。在房间的冰箱里，我发现了一大杯胡萝卜汁。以后的几年中，不管什么时候住进REGENT酒店，他们都会为我备有胡萝卜汁。最近一次旅行中，飞机还没在启德机场降落，我就想到了酒店里等着我的那杯胡萝卜汁，顿时满嘴口水。近年来，尽管酒店的房价涨了3倍多，我还是住这家酒店，就是因为他们为我准备的胡萝卜汁。

【案例分析】

对于经常到特定酒店消费的顾客，尤其是那些数量和消费额都很大的顾客，或是对酒店声誉影响很大的顾客，可以视为重点或目标客源。对于这些宾客可以制作一份宾客历史档案卡，以便及时发现他们的需求特点细节，从而更好地对他们进行有的放矢的推销和服务。

建立客史档案，将日常工作中收集到的有关客人的消费记录全部以资料的形式，以制度化的规范文本记载下来。这样一来就克服了个人记忆力的有限性，而完全准确地保留了客情资料，对于那些力图搞好市场营销，使服务工作更有成效的人来说，客史档案是一个珍贵的工具。同时，建立客史档案，拥有全面详尽的客情资料还有助于提高酒店经营决策的科学性。上述案例中的客人成为REGENT酒店的忠诚客户，就是得益于酒店客史档案的建立使他们发现了客人的需求特点。

【相关内容】

客史档案又称“宾客档案”，是饭店在对客服务过程中对客人的自然情况、消费行为、信用状况、癖好和期望等做的历史记录。

一、客史档案的内容

客史档案的内容主要有以下几个方面。

（一）常规档案

常规档案包括客人姓名、性别、年龄、出生日期、婚姻状况以及通信地址、电话号码、公司名称和头衔等，收集这些资料有助于了解目标市场的基本情况，了解“谁是客人”。

（二）预订档案

预订档案包括客人的订房方式、介绍人，订房的季节、月份和日期以及订房的类型等，掌握这些资料有助于饭店选择销售渠道，做好促销工作。

(三)消费档案

消费档案包括房价类别、客人租用的房间、支付的房价、餐费以及在商品、娱乐等其他项目上的消费,客人的信用、账号,喜欢的房间类型和酒店的设施状况等,从而了解客人的消费水平、支付能力以及消费倾向和信用情况等。

(四)习俗、爱好档案

习俗、爱好档案是客史档案中最重要的内容,包括客人旅行的目的、爱好、生活习惯,宗教信仰和禁忌,住店期间要求的额外服务。了解这些资料有助于为客人提供有针对性的"个性化"服务。

拓展视域

某饭店客史档案中记录王女士身材较高大,体重在70千克左右,属于比较挑剔的客人,睡觉喜欢穿自带的真丝睡衣。偶然一次机会,王女士得知该饭店大堂助理的品位和她差不多,王女士很惊奇,又很满意,其实王女士的满意并非是大堂助理的品位和她一模一样,也并非是大堂助理有多神奇,关键在于充分有效利用了客史档案。客人在酒店待的时间越久,酒店采集客人的信息就越多,酒店服务员用心观察、详细记录了重要客人的职位、称呼、生日和喜好,甚至于细微到为客人开夜床的方向、客人喜欢的水果、报纸种类、打扫房间的时间以及为提高退房速度,酒店总服务台还主动收集并记录客人发票排头的单位等。

(五)反馈意见档案

反馈意见档案包括客人在住店期间的意见、建议、表扬、赞誉、投诉及处理结果等。

二、收集客史档案的途径

收集客史档案的途径主要有以下几种。

(1)总服务台通过预订单、办理入住登记、退房结账等收集有关信息,如有些信息从客人的证件和登记资料中是无法获得的,可从征集客人的名片、与客人交谈等方式中获得。

(2)大堂副理通过每日的拜访宾客,了解并记录宾客的服务需求和对饭店的评价,接受并处理宾客投诉的记录。

(3)来自其他岗位的信息收集,如客房部、餐饮部、营销部等其他部门。可记录客人乘坐的交通工具、在客房消费的记录,如客人每次来都饮用客房小酒吧的可乐、客人自带洗刷用品和化妆品等习惯,从餐饮部了解客人喜欢吃的食物等。

(4)有些名人也可通过报刊杂志、网络、电台等途径了解对客人的声誉、形象方面的评价。

三、客史档案的管理

客史档案的管理和使用必须重视以下环节。

(一)树立全店的档案意识

客史档案信息来源于日常的对客服务细节中,绝不是管理者在办公室内就能得到的

资源，它需要饭店全体员工高度重视，在对客服务的同时有意识地去收集，因此饭店在日常管理、培训中应向员工不断灌输“以客户为中心”的经营理念，宣传客史档案的重要性，培养员工的档案意识，形成人人关注、人人参与收集客户信息的良好习惯。

（二）建立科学的客户信息制度

客户信息的收集、分析应成为饭店日常工作的重要内容，应在服务程序中将客户信息的收集、分析工作予以制度化、规范化。例如，可规定每月高层管理者最少应接触五位顾客，中层管理者最少应接触15位顾客了解客户的需求，普通员工每天应提供两条以上客史信息等。在日常服务中应给员工提示观察客人消费情况的要点，如客房部员工在整理客房时应留意客人枕头使用的个数、茶杯中茶叶的类别、电视停留的频道、空调调节的温度数以及客房配备物品的利用情况等。餐饮部员工可注意客人菜品选择的种类、味别，酒水的品牌，遗留菜品的数量，就餐过程中对酱油、醋、咸菜等的要求等，从这些细节中能够捕捉到客人的许多消费信息。同时应以班组为单位建立客人信息分析会议制度，每个员工参与，根据自身观察到的情况，对客人的消费习惯、爱好做出评价，形成有用的客史档案。

（三）形成计算机化管理

随着饭店经营的发展，客史档案的数量将越来越多，如连续多年被评为世界服务质量第一名的曼谷东方饭店，其散客档案便达到20多万份，同时客史档案中的许多内容随着客户生活情况的改变会发生变化，这靠人工管理是非常困难的。因此，客史档案的管理必须纳入饭店计算机管理系统中。计算机管理系统是饭店的基本功能要求，在客史档案管理板块应具备以下3个功能。

1. 及时显示功能

在酒店每个服务终端，每当输入客人基础数据，系统能够立即自动显示客人的相关信息资料，为对客接待提供依据。

2. 检索功能

计算机检索是档案信息现代化的标志之一，客史档案要便于随时补充、更改和查询。

3. 信息共享功能

客史档案要发挥作用，必须实现饭店各部门之间的快速传递，通过饭店计算机管理系统达到客史档案的资源共享功能是客史档案管理的基本要求。

（四）利用客史档案开展经营服务的常规化

饭店营销部门、公关部门应根据客史档案所提供的资料，加强与VIP客户、回头客及长期协作单位之间的沟通和联系，使之成为一项日常性的常规工作，如通过经常性的回访、入住后征询意见、客户生日时赠送鲜花、节日期间邮寄贺卡、酒店主题活动以及新产品推出时邮寄宣传资料等方式都能拉近饭店与客户之间的关系，让客人感到亲切和尊重，客人的忠诚度也会得到极大地提高，这样客人即使偶尔对饭店的服务有意见，也会忠诚地选择常住的饭店。

总之，饭店客史档案的管理和应用是一项系统性工程，需要饭店高度重视，积极探索，形成科学完整的体系，从客人日积月累的消费记录中进行各方面的分析，为管理者提供有利的决策依据，使之成为饭店经营决策的财富。

学习情境6　客房接待服务质量管理

【案例导入】

给客人一个惊喜

住在某酒店1306房的Matthew先生入住该酒店已有两天，每天早出晚归，房间的衣服总是扔得到处都是。服务员小袁做卫生时都会不厌其烦地帮他把衣服整理好，放在衣柜内。

“真奇怪，房间里的茶杯怎么每天都原封不动地搁在那呢？难道他不喝水？”爱动脑筋的小袁问中班服务员，她说：“每次我们给他送茶他都没喝，但是他每天都会买一瓶矿泉水。”

第三天上午，1306房来了一个朋友，小袁想他朋友可能和他一样不喜欢喝袋装茶叶，于是抱着试试看的心理用散装茶叶为他们泡了两杯茶送进房。

过了不久，小袁看见客人和朋友出去了。为了弄个明白，她马上进房去查看，发现两个茶杯都空空如也，原来他们爱喝散装茶。于是，小袁高兴地在常客卡上记录下了这一条，又为他泡了一杯茶，用生疏的英语给客人留了一张条：“It’s the tea for you! Wish you like it!”

下午，Matthew和他的朋友大汗淋漓地从电梯里面出来，手里抱着一个篮球，老远就冲小袁“Hello”，小袁连忙跑过去。客人把球放在服务台，小袁拿过球一看，黑糊糊的。客人用手比划着指着酒店的布草房。“Take it in work room?”“Yes, Yes!”“这么脏，还是洗一下吧?”小袁自言自语道。

于是，小袁便将篮球拿到消毒间用刷子刷干净。第二天下午，客人又出去打球，当他从小袁手中接过干净如新的篮球时，竖起大拇指，并且，客人在小袁的那张留言下写着“Thank you”。

【案例分析】

酒店服务无大事，但小事都是大事，因为很多事情对于酒店来说是1，但对客人来说却是100。酒店给客人提供袋装茶叶，客人不喝，这在很多酒店都是常事。但本案例中服务员小袁对此却非常上心，并试着给客人上散装茶，结果赢得了客人的满意。另外，在满足客人把篮球放在酒店的布草房后，又进一步帮客人洗刷干净，从而给客人带来意外的惊喜。这两件小事都充分显示了这位服务员良好的服务意识和服务态度。

其实，在客人个性化需求越来越多的今天，酒店不仅要为客人提供规范化的服务，更要提供个性化的服务。作为酒店的服务员，不仅要做“规范人”，更要做“有心人”。在酒店开会时，有些服务员只要客人第一次要了白开水，在以后几天的服务中根本就不再需要客人提醒，主动给客人上白开水。有些服务员即使看到客人茶杯里是白开水，却还往里倒茶水。酒店服务之间的这种差别不是服务技能的问题，而是服务意识的问题。因

此，酒店在进行员工培训时，除技能训练外，更要培养服务意识，对于服务规范之外的东西加以引导，真正提高酒店的个性化服务水平。

【相关内容】

客房接待服务质量是指以设备或产品为依托的劳务适合并满足宾客物质及精神渴求的程度。适合并满足的程度越高，服务质量就越好。

一、客房接待服务质量

客房接待服务质量是由以下3方面内容构成的。

（一）客房设施设备用品质量

客房设施设备用品质量包括客房家具、电器设备、卫生间设备、防火防盗设施、客房备用品和客房供应品的质量。这些是客房服务提供的物质基础，其舒适完好程度直接影响到整个客房服务的质量。

（二）客房环境质量

客房环境质量主要是指客房设施设备的布局和装饰美化，客房的采光、照明、通风和温湿度的适宜程度等。良好的客房环境能使客人感到舒适惬意，产生美的享受。

（三）劳务质量

劳务质量是客房部一线服务人员对客人提供的服务本身的质量。它包括服务态度、服务语言、服务的礼节礼貌、服务方法、服务技能技巧、服务效率等。

二、客房接待服务质量标准的建立

（一）客房接待服务质量标准设计的依据

客房接待服务质量标准的设计主要应该考虑以下3个方面的因素。

1. 适应性

设施设备的质量标准必须和饭店星级与档次相适应，星级越高，客房服务设施就越完善，设备就越豪华舒适。因此，客房服务设施的标准就有不同的层次。

2. 合理性

服务质量的标准必须和产品价值相吻合。客房服务质量的标准体现的是客房产品的价值含量的高低。与其他产品一样，客房产品也应该符合物有所值的要求，服务质量的标准包括有形价值和无形价值两部分。

3. 针对性

服务质量的标准必须以客人的需求为出发点。服务质量中人的劳务质量体现在服务态度、服务技巧、礼节礼貌等各个方面，其质量高低主要取决于客人的心理感受。因此，任何脱离客人需求的服务标准都是没有生命力的。

（二）客房接待服务质量标准的内容

根据客房接待服务质量标准的设计所要考虑的因素，客房接待服务质量的标准应包括以下10个方面的内容。

1. 服务工作标准

服务工作标准主要是指饭店为保证客房服务质量水平对服务工作所提出的具体要

求。服务工作标准不对服务效果做出明确的规定，只对服务工作本身提出具体要求。

2. 服务程序标准

服务程序标准主要是指将服务环节根据时间顺序进行有序排列，既要求做到服务工作的有序性，又要求保证服务内容的完整性。

3. 服务效率标准

服务效率标准主要是指在对客服务中建立的服务的时效标准，以保证客人得到快捷、有效的服务。

4. 服务设施用品标准

服务设施用品标准主要是指饭店对客人直接使用的各种设施和用品的质量和数量做出严格的规定。设施和用品是饭店服务产品的硬件部分，其使用标准制定的高低直接影响到客房产品质量水平的一致性。

5. 服务状态标准

服务状态标准主要是指饭店针对给客人所创造的环境状态、设施使用保养水平提出的标准。例如，客房设施应保持完好无损，所有电器可以正常使用，卫生间 24 小时供应热水，地毯无灰尘、无霉变。

6. 服务态度标准

服务态度标准主要是指对服务员提供面对面的服务时所应表现出的态度和举止礼仪做出的规定。例如，服务员须实行站立服务，接待客人时应面带自然微笑，站立时不得前倾后靠、双手叉腰以及搔头挖耳，当着客人面不得高声喧哗、吐痰、嚼口香糖等。

7. 服务技能标准

服务技能标准主要是指客房服务员所应具备的服务素质和应达到的服务等级水平以及语言能力，规定服务人员所应具有的服务经验和所应掌握的服务知识，规定特定岗位上的服务人员能够熟练运用的操作技能。

8. 服务语言标准

服务语言标准主要是指饭店规定的待客服务中所必须使用的标准化语言。饭店在欢迎、欢送、问候、致谢、道歉等各种场合下要求员工使用标准语言。

9. 服务规格标准

服务规格标准主要是指饭店对各类客人提供服务所应达到的礼遇标准。例如，规定对入住若干次以上的常客提供服务时必须称呼客人姓名；对入住豪华套房的客人提供印有客人烫金姓名的信纸信封；对 VIP 房间要放置鲜花、果篮。

10. 服务质量检查和事故处理标准

服务质量检查和事故处理标准主要是对前述服务标准的贯彻执行所制定的标准，也是饭店服务质量的必要构成部分。发生服务质量事故，饭店一方面要有对员工的处罚标准，另一方面也要有事故处理的程序和对客补偿、挽回影响的具体措施。

三、客房接待服务质量控制的主要环节

(一)准备过程的质量控制

在客人到店之前，各岗位应做好充分的准备工作，加强质量管理是保证服务质量的

物质基础和前提条件，直接关系到整个服务过程的质量。

1. 精神准备

精神准备要求每个服务人员必须精神饱满、思想集中、着装整洁、规范上岗。必要时要事先了解客人的身份、生活习惯等，以便有针对性地提供服务。

2. 物质准备

物质准备包括前厅、客房和安全保卫等各方面的准备工作。保证客人一进店，就能提供满意的服务。例如，客房部要检查房间的设备是否齐全完好，房间是否整洁，布置是否美观、舒适，用品配备如何等，以确保客房的质量标准。

（二）接待服务过程的质量控制

接待服务过程是客房服务全过程中的关键环节，其质量是客房服务质量最直接、最具体的体现。接待服务质量的高低，直接影响到宾客的满意程度和饭店的声誉。接待服务过程的质量控制主要有以下两方面内容。

1. 严格执行接待服务规范，加强服务质量检查

客人到店入住后，服务人员必须严格按规范的标准方法和程序进行操作，为客人提供优质服务。各级管理人员要以服务质量标准为依据，加强对服务质量的监督和检查，如发现质量问题要及时纠正，加强控制。特别是对接待服务的关键部门、岗位或薄弱环节要实行重点的有效控制。

2. 充分利用质量信息反馈系统

及时收集接待服务过程中的各种质量信息，进行分析研究，找出质量问题产生的原因，采取改进措施，进一步提高服务质量。如发现服务质量标准存在问题，要认真进行研究，加以必要的修订。

（三）结束过程的质量控制

接待服务结束工作的质量控制，是客房全过程质量控制的最后一个环节，主要内容包括以下两个方面。

1. 客人离店前的工作

（1）服务人员要主动、诚恳地征求意见，对服务质量不足之处要表示歉意。对一些未尽事宜或客人提出的要求和投诉，要尽可能给予补救和答复。

（2）掌握客人离店的时间，认真核对客人的账单，保证准确、及时结账，防止漏账。

（3）客人离店时，主动告别，并表示感谢，欢迎下次光临。

2. 客人离店后的工作

正确处理客人遗留、遗弃的物品。做好新一轮的服务接待准备工作，以迎接下一批客人的到来。

四、优质接待服务与个性化接待服务

在客房服务的实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即态度好就是服务好。其实不然，客房服务有其更深刻的内涵，并且与不同的服务方式有着密不可分的联系。服务是饭店的形象之本，是饭店的竞争之道，因此必须向客人提供优质接待服务。

（一）优质接待服务

优质接待服务就是最大限度地满足客人的正当需求。在我国饭店业发展的初期，曾

把标准化服务作为优质接待服务的标志。但是随着饭店业的发展和客人需求的不断变化,仅仅提供标准化的服务是不能使不同的客人完全满意的。由于客人的需求变幻莫测,而标准化服务能满足大多数客人表面的基本需求,不能满足客人更深层次的个性化需求。因此,客房优质接待服务必须是站在客人的角度,以客人之需而随机应变,在标准化服务的基础上提供有针对性的超常的个性化接待服务,以达到或超过不同住宿客人的期望。

(二)个性化接待服务

由于住客来自不同的国家和地区,其民族、宗教、风俗习惯方面有较大差异,又有年龄、性别、文化教养、职业和消费水平等区别,仅靠规范服务不可能满足客人的所有要求。而饭店是以出售服务为特征的经营性企业,按这一行业的宗旨和信条,客人的要求永远是对的(违反法律的除外),饭店必须千方百计满足客人的各种需求,包括一些偶然的、特殊的需求,让客人满意,使他们成为回头客。

个性化接待服务就是以客人为本,并根据客人层次及需求上的差别,对不同客人采取不同的服务方式。这就要求服务人员要以强烈的服务意识去主动接近客人、了解客人,设身处地地揣度客人的心理,从而有针对性地提供服务。个性化接待服务分为两个层次:第一层次是被动的,是由客人提出非规范需求;第二层次是主动的,是服务人员主动提供的有针对性的服务。例如,客人生病时,除可以主动帮客人联系医生,提供特殊照顾外,还可以送一束鲜花或一张贺卡表示安慰和祝福。另外,熟记客人的名字并用于称呼,与客人谈话时要有礼貌,使客人有一种被重视和尊重的感觉。总之,个性化接待服务的内容相当广泛。

五、宾客类型和服务方法

饭店的客人来自五湖四海,由于他们的身份地位、宗教信仰、文化修养、兴趣爱好、生活习惯和社会背景等各不相同,因此对酒店的服务有不同的要求。了解客人的需求特点,采取针对性的服务是客房管理者和服务人员提高对客服务的前提。

(一)商务旅游型

商务客人属于高消费的群体,无论国内外都是如此。他们对客房设施设备和服务的要求都较高,生活上要舒适,工作上要方便,尤其是通信设施要齐全,保证客房安全。

授之以渔

商务客人非常重视保持良好的个人形象,因此在服务方面首先要求有24小时的洗熨衣服服务,对美容服务也有很高的要求。商务客人讲究饮食,有些喜欢在客房用餐,并且对饭店娱乐、健身等项目也有兴趣。随着女性商务客人的增多,女性对客房的要求备受关注。商务客人一般有较高的文化修养,公务又繁忙,对服务方式、服务效率都很讲究,并希望得到更多的尊重。

服务方法:推荐豪华客房,选派素质高、外语好、业务精的服务人员为商务客人服务,以高质高效为第一要求;为客房增添办公设备,改善办公条件;商业竞争对手不要安排在同一楼层。客人的需求要尽快满足,有邮件要立即送到房间。

许多高档饭店为商务客人开设了商务行政楼层，集中管理，提供有针对性的服务，很受客人欢迎。

（二）蜜月旅游型

旅行度蜜月的人越来越多，这类客人常有“一辈子就这一次，得好好风光一回”的想法，所以花钱大方，讲究舒服、顺心、吉利。

服务方法：安排安静、明亮的大床间，如有预订，应有所准备，如贴红“喜”字，摆放鲜花；多介绍当地的旅游景点、风味餐馆和旅游商店，方便客人游玩和购物。这类客人白天多外出，客房清扫等服务要抓紧搞好，客人回房后少进房打扰。

（三）修学旅游型

青年修学旅游是近年出现的新事物，以日本、韩国的学生为主，国内比较少见。

服务方法：对这些小客人在生活起居方面要多给予关心照顾，遇到事情多提醒，态度要亲切和蔼；提供服务时要迅速，讲话单刀直入，问清要求后立即去做，讲求效率；可以多介绍图书馆、文物古迹和自然旅游景观。

（四）华侨旅游型

华侨是境外来大陆旅游客人中的最大的群体。一般有四类：一是政府有关部门邀请回国的教授、学者等高级知识分子和著名人士；二是旅游团队；三是回国寻求投资和经济合作的商界人士；四是自费探亲或治病疗养的老年人。欧美和日本华侨对住房设施设备比较讲究。老年华侨客人往往希望回国后在各方面都能得到一视同仁的待遇，有怀旧情绪，喜欢到处参观，愿意购买家乡土特产和中草药。

服务方法：分配房间时要判断客人的消费水平，区别对待。服务人员对华侨客人一定要热情亲切，使他们感受到“回家”的温暖；对老年人更要多方关照，嘘寒问暖，多介绍家乡的建设成就，多介绍名胜古迹、地方风味、旅游纪念品商店和中草药店，关心饮食起居，有代办需求要尽力办好。

（五）旅游疗养型

有些客人有慢性病，会借旅游机会看病或疗养。这类客人在饭店逗留时间长，活动有规律。

服务方法：客房时刻保持清洁状态，经常做小整理，使客人心情舒畅；客人休息时不要打扰，保持楼道安静；多介绍食疗保健知识，推荐适合客人口味的饮食或请餐厅为客人提供特殊饮食，也要为房内用餐提供方便。

（六）长住型

在饭店入住超过一个月的称“长住客”，如公司、商社或常驻机构长期包租客房作为办事机构，派员长驻办公，也有的是外国公司雇员携家属长期居住。这类客人对客房最需要的是“家”的感觉，期望得到亲切、方便、舒适的服务。

服务方法：长住客工作紧张，服务员要给予理解关照。清理房间要尽量安排在客人非办公时，清扫时对于客人的文件物品要特别注意，开窗换气时不要被风吹散，不要翻看挪动；对茶具、饮料、擦手巾、记事便笺等用品要专门配备，按客人要求及时送上；对于长住客在房内安放办公设备和生活设施的要求应尽量满足，但服务员在日常服务中要注意检查安全隐患，及时汇报领导和提醒客人。有的饭店会记住长住客的生日，及时送上鲜花或果篮。

技能实训1　如何进入客房

【实训要求】

掌握进房程序和要求。

【实训准备】

(1)客房一间。

(2)将学生分成若干小组,每组6~10人,每组内再分成两种角色,一种角色是客房服务人员,另一种角色是客人。一轮训练结束后,再交换角色,重新模拟。

【实训内容】

一、观察门外情况

(1)看清房号。

(2)看清反锁针是否突出,若突出,则禁止敲门。

(3)看清有无“请勿打扰”牌,有则禁止敲门。

特别提示

(1)严禁通过猫眼窥视房内。

(2)上述动作须5秒之内完成,不准停留时间过长。

二、敲门

手指微弯曲,以中指第2关节部位轻敲门两次,每次3下,并报称“客房整理”(相隔2~3秒)。

特别提示

(1)不要用拳头或手掌来拍打门,要体现文明服务。

(2)敲门不要太急促,以免令客人感到服务员冒失。

(3)报称的声调要适度。

(4)报称时不要垂下头或东张西望。

三、按门铃

按铃,清晰地报称“客房整理”,并等客人反应。

特别提示

忌急促地连续按门铃数下,应有节奏及适当的间隔,报称要求同上。

四、回应

(1)若听到客人有回应,服务员应说:“我是客房服务员,请问我现在能进来为您清洁房间吗?”并等客人开门。

(2)若房内无回应,服务员才可用钥匙开门,打开房门并再次报称“客房整理”。

特别提示

(1)站在门外中间的位置,与门保持40厘米的距离,目光平视。

(2)姿势要自然,即使遇上客人也不失大方;忌用力拉门把手,以免造成损坏。

五、开锁

手持磁卡,将磁卡放到指定位置,停留时间约一秒钟,门锁显示灯亮绿灯时,转动门锁把手,推开房门。

特别提示

(1)开门后,磁卡须马上放回裤袋,以免丢失。

(2)在操作过程中,身体与门要保持30厘米的距离。

六、开门

开左边门用左手,开右边门用右手,把门轻轻推开至门自动静止。

特别提示

(1)切勿用力过猛,以免发出不必要的噪音。

(2)不准用肩、膝等身体其他部位挤、推开房门。

七、挂牌

(1)打开房门后,把“正在清洁”牌挂入门锁把手上,轻轻摆放平衡。

(2)巡视一遍房间,以确定房间是否有人或有什么特殊情况。

特别提示

挂牌要轻、稳,以免碰坏门或发出不必要的噪音。

八、填表

转身到门外布草车旁,在“卫生班报表”上填写开始清洁房间的时间。

特别提示

须及时填写表格,以确保原始记录的准确性。

技能实训2　送茶服务

【实训要求】

掌握送茶服务流程，学会备茶、送茶。

【实训准备】

(1)客房一间，准备不同种类的茶具、茶叶。

(2)将学生分成若干小组，每组6～10人，每组内再分成两种角色，一种角色是客房服务人员，另一种角色是客人。一轮训练结束后，再交换角色，重新模拟。

【实训内容】

一、备茶

(1)根据客房部的安排，或客人的需求，准备好相应的茶具和茶叶，并记清房号。

(2)若客人电话要求需要送茶水服务，服务员应询问客人要几杯茶，是红茶、花茶还是绿茶(饭店必备的3种茶)，并记清房号。在最短的时间内做好准备，泡好茶。

泡茶要点：茶具干净，无破损，茶叶适量，开水冲入七成即可；盖上杯盖，将泡好茶的茶杯放在垫有小方巾或杯垫的托盘内。

二、送茶

(1)用托盘送茶到客人房间。

(2)进门前，要敲门、通报，征得客人的同意后方可进门。

(3)客人开门，先说“谢谢”，然后说：“让您(们)久等了。”

(4)将茶按先宾后主或先女士后男士的顺序放在客人方便拿取的地方，如茶几上、床头柜上、梳妆台上等，视客人坐的位置而定。从托盘内拿出茶水时应先拿外面的，后拿靠里的，杯把放在右手，同时说：“请用茶。”

(5)茶水全部放下后询问客人是否需要其他帮助。

(6)礼貌地向客人告退，离开房间，轻轻将门关上。

特别提示

(1)无论送几杯茶都要使用托盘。

(2)托盘方法一定要正确，防止泼洒，尤其是在客人面前一定要十分小心。

(3)根据客人情况，确定是否在送茶的同时送上热毛巾。热毛巾可和茶杯放在同一托盘内，先送毛巾，再放茶杯。毛巾要用镊子夹住送给客人(毛巾温度约60 ℃)。

(4)看到客人送客或是客人电话要求，要及时进房收拾。

技能实训3　洗衣服务

【实训要求】

熟悉洗衣服务操作流程，准确无误地填写各种表格，掌握客衣纠纷的处理方法。

【实训准备】

(1)客房一间，准备不同种类的衣物、洗衣袋和洗衣单等。

(2)将学生分成若干小组，每组6～10人，每组内再分成两种角色，一种角色是客房服务人员，另一种角色是客人。一轮训练结束后，再交换角色，重新模拟。

【实训内容】

一、洗衣服务操作程序

(一)为住客提供洗衣袋和洗衣单

如果饭店为住客提供洗衣服务，通常都在客房内配备洗衣袋和洗衣单。以前使用的洗衣袋多为一次性的塑料袋，为了降低费用和环保的需要，现在很多饭店都改用布袋。布袋可多次重复使用，但要注意布袋的洗涤、熨烫，保持其清洁。洗衣单可分为干洗、湿洗和熨烫3种。如果客人需要熨烫衣服，可以选择熨烫方式，填写相应的洗衣单，并将衣物放入洗衣袋内，需要客人填写的内容主要包括房号、姓名、送洗日期及衣物的件数等。

(二)住客送洗衣物

住客可以将送洗的衣物直接交给楼层服务员，也可以打电话直接通知洗衣服务处，由洗衣服务处派服务员上门收取。有的饭店要求住客将送洗衣袋挂在客房门外的把手上待服务员收取，也有的饭店要求客房服务员每天定时逐一检查所有住客房，收集住客送洗衣物。

特别提示

这两种方法都存在一定的缺点：前者容易丢失，后者容易打扰住客。因此，饭店应该在服务指南上详细说明，提醒住客如何送洗衣物。

(三)收取住客送洗的衣物

无论是楼层服务员，还是洗衣服务员，在收取客人送洗的衣物时都应该认真检查核对。检查核对的内容包括实物与客人填写的有关内容是否相符，衣物口袋有无物件，钮扣有无脱落、有无严重污渍和破损，客人的洗熨要求是否可以满足。如果发现问题，最好向客人当面说明，并在洗衣单上加以注明，以免不必要的麻烦。如果客人送洗的衣物是由楼层服务员收取的，应及时送交洗衣服务处。

(四)打码、分类

洗衣房在洗熨客人的衣物之前，要在每一件衣物上打码标记，以免将衣物搞混，避免出现差错。打码标记后，要按洗熨的要求进行分类。

(五)洗熨包装

洗熨是洗衣服务中的关键环节,有关人员必须谨慎操作,确保质量。衣物洗熨好后,要根据衣物的类别进行适当的包装。一般情况下,衬衣、内衣可以折叠加封,而外套只能挂放,不宜折叠。

(六)送回衣物

一般情况下,客人送洗的衣物应当日洗熨、当日送回。如果客人要求的是快洗服务,必须在约定的时间内送回。送回客人的衣物时,应将衣物放在房内显眼处。如果客人在房内,须请客人当面验收;如遇门外挂有"请勿打扰"的标志时,可将特制的说明纸条从门缝塞进房内,告知客人衣物已经洗熨好,请客人与洗衣服务处联系。

(七)交送账单

洗衣服务处要及时将客人洗衣的账单交送总台收款处,记入客人的总账内统一结算。在洗衣服务过程中,如果出现丢失、损坏等问题,须妥善解决,具体要按洗衣单上的有关说明办理。

二、洗衣服务的注意事项

洗衣服务的过程中要注意以下事项:

(1)收取客衣时,应认真点清件数,如遇填写有误差,要向客人当面说清后更正。

(2)检查客人所洗衣物口袋是否有物品,如有应向客人说明,并在洗衣单上注明。

(3)检查衣物是否会褪色、缩水,能否按客人的要求洗熨,如有情况应向客人说清。

(4)洗衣分快洗与慢洗,客人如需快洗服务,需加50%的快洗费用,应向客人说明。

(5)客人送洗的衣物出现差错或损坏,要即时与洗衣房联系,查清原因,并向有关部门汇报,请示处理意见。

三、洗衣服务纠纷处理

一位客人上午送洗的一件T恤衫,取回时发现有小破洞,客人认定是饭店洗破的,要求赔偿。洗衣房则认为客人的T恤衫已很旧很薄,在洗衣前就破了。双方各持己见,怎么办?

这种洗衣服务纠纷一般要按以下程序处理:

(1)向客人表示歉意。

(2)查洗衣记录,如在洗衣前确有破洞记录,可向客人出示记录,加以说明。

(3)如无破洞记录,则有可能是洗涤中产生的破洞,可根据洗衣破损的赔偿规定给予赔偿,赔偿最高金额为洗衣费的10倍。

特别提示

员工在接受旧衣时,应提醒客人有可能洗破,征求客人的意见是否送洗及可洗涤方式,送洗衣服如有破洞或丢失钮扣,应当面告诉客人并在洗衣单上做好记录;如客人不在房,可用留言形式通知客人。

技能实训4　VIP接待服务

【实训要求】

了解VIP接待的相关知识，从VIP客人抵店前的准备、客房布置、入住接待，到VIP客人离店的送别，制定一个完整过程的服务内容和操作标准。

【实训准备】

(1)实训场地(建议在全真的实训环境中进行)。

(2)茶具、香巾、水果、名片、鲜花(已造型)等。

(3)VIP接待通知书。

(4)模拟客人及大堂副理、主管、领班、接待服务员的角色。

【实训内容】

一、准备工作

准备工作要做到以下几点。

(1)以3~4人为一小组，事先在教师的指导下做好接待用品的准备，如插花，模拟总经理的欢迎信，水果篮或水果盘等。

(2)根据VIP通知单了解VIP接待等级。

(3)根据VIP通知单确认房号、抵达时间、人数，是否有特殊要求等。

(4)准备总经理欢迎信(由小组事先制作模拟)。

(5)准备茶杯、香巾、水果(若干品种)、名片等。

二、布置房间

实训者布置房间要做到两点：

(1)由实训者按照VIP接待等级的要求在5分钟内进行客房布置和调整。

(2)按要求摆放鲜花、水果、名片、总经理欢迎信。

三、检查房间

认真检查房间要做到两点：

(1)由本组其他实训者模拟领班在10分钟内完成检查，并记录检查结果。

(2)检查房间布置是否到位，设备及卫生情况是否完好。

四、抵达迎接

由本组实训者分别扮演客人和服务人员进行现场的情境模拟。注意尽可能在真实环境中完成。抵达迎接要做到以下几点：

(1)规范站立，进行梯口迎接等候。

(2)主动问候、热情接待，并引领贵宾进入房间。

(3)端茶送巾服务。

(4)介绍房间设施及服务,并告之服务中心电话。

(5)向客人致意,面向客人微笑退出房间。

五、住宿期间

贵宾住宿期间,要注意以下几点。

(1)客房中心要特别留意客人的电话。

(2)服务员与领班要特别注意 VIP 客房的卫生,当客人外出时及时进房整理、补充用品。

(3)客房中心要留意 VIP 客人洗衣要求,不管有无快洗要求,均按快洗处理。

(4)服务员及领班要注意为客人更换或添加水果。

六、离店

贵宾退房离店后再检查房间。

特别提示

根据不同的 VIP 等级,服务标准和服务内容不完全相同。

技能实训5　客房电话服务

【实训要求】

掌握打电话服务、接听电话服务的相关内容，以及学会记录电话内容。

【实训准备】

(1)电话一部。

(2)将学生分成若干小组，每组6~10人，每组内再分成两种角色，一种角色是客房服务人员，另一种角色是客人。一轮训练结束后，再交换角色，重新模拟。

【实训内容】

对于客房服务人员，尤其是客房中心和楼层服务台的服务人员来说，电话是与客人沟通的主要媒介之一。

一、打电话服务

打电话服务要注意以下几点。

(1)明确通话目的和通话对象。

(2)注意选择通话时间，尽量不要打扰客人休息。

(3)拨号准确，避免误打电话而影响其他客人。

(4)等到电话接通时，应主动问好，并自报身份以便对方了解和称呼。

(5)表达清楚，语调柔和，注意表现出热情、友好与合作。

(6)必要时重复或解释要点，要注意停顿，以给对方做出反应的时间。

(7)及时做好通话记录。

(8)通话结束时不要忘记感谢对方，并得到对方回应后挂电话。

二、接听电话服务

接听电话服务要注意以下几点。

(1)电话机旁应备有电话记录本、笔及内部电话分机号码表等。

(2)能够熟练地使用本店的电话设备。例如，饭店的电话转接功能，服务人员应熟练掌握，否则，因不知道如何转接而把客人电话挂断是很不礼貌的。

(3)通话时，对于总机接进的电话和内线电话，应先问候，然后告诉对方自己的部门或岗位名称。了解对方的姓名也很重要，当对方要求服务员提供留言服务时，通常还应了解客人的有关信息。

(4)专心倾听，仔细记录。电话记录本项目包括时间、日期、通话单位、发话人、接听人、被找人、内容、处理情况以及电话号码等。

(5)接听电话忌用方言，要用普通话或英语礼貌地表达你的意见。

(6)不要让对方在电话机旁久等，否则会给对方留下不好的印象。

(7)在电话结束时应简明地重复一下要点以核实自己的理解是否正确，确认后再挂

电话。

三、记录

对记录内容的处理，要注意以下几种情况。

(1)在客房部电话记录本上清楚地记下来电内容、时间、对方姓名和来电处理方式等。

(2)若住客需要服务，办公室文员要在5分钟之内联系到楼层服务员或领班。

(3)若住客想借用物品，普通物品须在3分钟内交给住客，依照借物程序处理。

(4)若口讯不需要立刻完成，或不能立即找到对方，可写在字条上，等见到对方时交予，避免遗忘。

(5)若来电需要某个部门处理，应立即通知，并记录在案。

(6)若遇到特别麻烦的事情，难以解决，可请住客稍候片刻，并记下对方的位置、电话，通知相关负责人为其解决。

模块小结

客房接待服务是饭店对客服务的重要内容。服务人员要了解客人的需求特点，注重不同特点客人的服务细节，才能为优质的服务质量奠定基础。服务质量是饭店的生命，要有效地控制客房服务质量，必须对客房服务质量的主要环节进行控制。在客房服务中，要充分调动基层管理人员对服务质量管理的积极性，把好客房服务质量这一关。

模块自测

1. 如何做好客人住店期间的客房服务工作？
2. 如何做好客人离店时的对客服务工作？
3. 贵宾接待应注意哪些方面？
4. 客房服务质量控制的主要环节有哪些？
5. 如何理解个性化服务？
6. 客人因某种原因对服务工作有意见，在大堂内大吵大闹怎么办？
7. 大堂副理接到VIP通知时应如何去做？
8. 对长期租用饭店客房的客人应该如何对待？
9. 若客人向饭店提出意见时应该如何去做？
10. 当客人不满意食物或饮品时，应怎样做？
11. 当客人提出的问题，自己不清楚，难以回答时，怎么办？
12. 分组演示楼层迎接客人到达，准备楼层贵宾接待，提供客人住店期间洗衣服务，检查房间小酒吧，布置楼层会议服务，楼层客人离店服务。

拓展阅读

结账退房以后

一位住客在离店当天中午要乘火车回乡，提早在某饭店总服务台办好结账退房手续，他认为虽然结了账，但在中午十二时以前客房的住用权仍是属于他的，因此把整理好的箱物行李放在客房内，没有向楼层服务员打招呼，就出去逛街买东西了。

过了一个多小时，那位客人回到饭店准备取行李离店，谁知进入原住客房一看，已经有新住客在房间内喝茶，而他的行李已不知去向。当找到楼层服务员以后才知道他的行李已被送到总台了，并且楼层服务员还责怪他为什么在结账后不和楼层联系。

客人听了以后很生气，“回敬”了几句便到总服务台提意见，但总台人员却不记得他已结账，还不肯马上把行李交还给他。经过与楼层服务员反复地联系，客人离店时已经快中午了。客人临行时说了句：“如果下次再来这个城市，我发誓不住你们这里！”

【点评】

客人办理结账退房手续以后但没有最后离店的情况并非罕见。通过以上案例，可以看出该饭店在客房服务的程序方面存在漏洞。

上述案例中，饭店的最大失误之处在于客人虽已办理结账退房手续，但行李仍放在房间内，本人尚未最后离店。在客人行李仍在房间内又不能确定客人行踪时，马上又安排新的客人入住，这显然是错误的，因为这间客房还不够重新出租的条件。

有些饭店把房间钥匙交给客人保管使用，比较方便，当客人结账时应把钥匙交回，如果需要寄存行李也应交给总台，不再回客房。该饭店是采用由楼层服务员为客人开房门的办法，由于总服务台和楼层服务台之间配合得不好，无法掌握客人的行踪去向，造成服务混乱无章。

楼层服务员心中应当对客人退房离店的时间有大概了解，主动和客人联系以安排打扫客房接待新来客人的有关事宜。

如果客人不通过楼层服务员而直接到总台结账，总台人员也应该同时和楼层服务员联系，如果客人不马上离店，那么房间也不可急于打扫，总台也不可安排新客人入住该房间。假如客人想再进房间，而已把行李寄放到总台，就需要视情况而定。

模块三

客房部的清扫服务

内容介绍

第一部分:职业能力

(1)客房清洁整理与质量控制。

(2)公共区域的清洁卫生控制。

第二部分:技能实训

(1)准备房务工作车。

(2)卧室的清扫。

(3)开夜床。

(4)客房卫生检查(领班查房)。

学习目标

(1)熟悉各类客房清洁的程序、标准和要领。

(2)掌握清洁服务与质量控制的标准与方法。

(3)掌握计划卫生的目的、主要内容和安排方法。

能力拓展

(1)能够按程序和标准独立完成客房的清扫。

(2)能够掌握进房规范,做到自然、熟练,操作标准。

(3)掌握开夜床的方法。

(4)掌握领班客房卫生检查的程序、要求与标准,学会查房的操作方法。

学习情境1　客房清洁整理与质量控制

【案例导入】

“请勿打扰”牌

早晨8:00,班组例会结束后,客房服务员开始了一天的工作。他们从工作间推出工作车,开始清扫客房卫生。

一名服务员看到608房间的门把手上挂着“请勿打扰”的牌子,就先去清扫其他的房间。608房间住的是一位日本女客人。

到了下午,服务员看到608房间的客人从房间走出来,关上门,向电梯走去,就推着工作车来到房间门口准备清扫。可是一看门把手上还挂着“请勿打扰”的牌子。怎么回事呢?明明是眼看着客人出去的。服务员心想,可能是客人出去时忘记了把“请勿打扰”牌子摘下来。因为平时客人出去忘记摘牌的情况时常发生,客人回来一看,房间的卫生还没整理,就问为什么没有打扫卫生,服务员就得马上去打扫。这次估计也是客人忘记把牌子摘下来了。服务员敲了敲门,确认房间内没有客人,就用工作钥匙把门打开,开始整理卫生。

过了一会儿,客人从外面回来,看到自己的房间被清扫过了,马上找到楼层领班发起了脾气。客人说:“我的房间有人进来过,为什么?”领班说:“对,是服务员进去为您清扫房间卫生。”客人手里拿着“请勿打扰”牌,举到领班面前:“我不管服务员进来干什么,我先问你,这是什么?这是干什么用的?”领班说:“对不起,服务员可能以为是您出去时忘记把牌子摘下来了。”客人说:“你说的‘以为’不是理由,我在房间门外挂上牌子的目的就是不让别人进去,是因为我的衣服和用品都摆在床上没有收拾起来,我的私人用品哪能让你们动呢?我的房间你们想进就进,在你们面前都没有隐私了,如果是这样,住在你们这里连安全都保证不了。”领班不断地向客人道歉,客人才渐渐消下气来。

【案例分析】

本案例中的服务员没有按照工作标准操作。客人问得好,“请勿打扰”牌是干什么用的?客人挂“请勿打扰”或开启“请勿打扰”指示灯的目的就是要告诉服务员禁止进入房间。作为饭店,对于房间挂“请勿打扰”牌的处理方法都有相应的规定。挂“请勿打扰”牌或开启“请勿打扰”指示灯的房间,服务员绝对不能敲门和进入。如果到下午两点,房间仍挂着“请勿打扰”牌或开启“请勿打扰”指示灯,而房间的卫生还没有清扫,服务员应向领班汇报,然后由领班往房间打电话,由领班或客房服务中心值班员打电话与客人联系。如果有客人接听电话,就应询问客人何时可以清扫卫生。如果客人谢绝服务,领班要进行记录并向晚班服务员交班,晚上客人需要时再为客人清扫。如果电话无人接听,领班应前往敲门确认无人后进入房内,查看房内有无异常。如果无异常,退出房间并进行记录。发现客人生病或其他事故,应立即汇报上级采取相应措施。即使是有其他原因

需要开门，也应请示相关领导。

【相关内容】

客房清洁是客房部楼层组的主要工作任务，也是饭店一切工作的基础和前提。清洁卫生服务与管理工作的好坏直接影响着饭店的形象、气氛乃至经济效益。因此，客房部必须运用一些必要的方法来有效地管理和控制这项工作。

一、客房清洁卫生服务程序

不同类型的客房在具体清洁内容上会有区别，而客房的清洁卫生服务程序是基本一致的，具体程序如下。

（一）清洁前的准备工作

为了保证客房清洁整理的质量，提高工作效率，必须做好客房清洁整理前的准备工作。

1. 签到

客房服务员一般先要在客房中心或客房部办公室进行签到，接受当天工作任务，听取领班对楼面房间状态的介绍或领取房态表，然后签领楼层万能钥匙及《钥匙收发登记表》和服务员使用的《客房服务员工作报告表》，如表3－1和表3－2所示。

表3－1　钥匙收发登记表

钥匙号码	领取时间				领用人签名	发放人签名	归还时间				归还人签名	收件人签名
	月	日	时	分			月	日	时	分		

表3－2　客房服务员工作报告表

楼层：　　部分：　　日期：　　姓名：

房号	时间		房态	牙具	香皂	浴帽	沐浴液	洗发液	梳子	修理	其他
	入	出									

2. 了解房态

了解房间状态，以确定清扫房间的顺序。客房有以下几种状态：

(1)走客房，即客人当天已经结账离店的房间。

(2)住客房，即客人正在占用的房间。

(3)空房，暂时无人住的房间。

(4)挂“请速打扫”牌房间，即需要立即打扫的房间。

(5)VIP 房间，即贵宾房。

3. 决定清洁顺序

为提高客房利用率和服务质量，客房清洁整理应根据客房的不同状况，按一定的先后顺序进行。一般而言，淡季时清扫顺序为挂“请速打扫”牌房间→VIP 房间→住客房→走客房→空房。而旺季时的清扫顺序可调整为空房→走客房→挂“请速打扫”牌房间→VIP 房间→住客房。具体操作可视不同情况灵活运用。

4. 准备工作车、清洁工具

工作车是客房服务员整理、清扫房间的主要工具，准备是否妥当直接影响清扫的效率。一般可在每一班次结束前做好准备工作，但在每班工作前应做一次检查。准备工作的基本内容为将车擦拭干净，将干净的垃圾袋和草袋挂在挂钩上，再把棉织品、水杯、烟灰缸、文具用品及其他各种客用消耗品备好，整齐摆放。

备齐各种清洁剂、干湿抹布、不同刷子、清洁手套等各种清洁工具。检查清扫工具、吸尘器和各部件是否严密，有无漏电现象，检查蓄尘袋的灰尘是否倒掉。

(二)敲门进房

敲门前要先观察门上是否挂有“请勿打扰”牌或门上有无双锁标志(锁中露出红色标志)，避免打扰客人。进入任何房态的房间之前，都应该敲门，以免因为房态错误而得罪客人，这是房务员最基本的礼节礼貌。进房时，无论客人是否在房间，都不得将门关严。如果客人在房间，要立即礼貌地向客人讲明身份，征询是否可以进房清扫。如果进房后发现客人在卫生间，或正在睡觉，或正在更衣，应立即道歉，退出房间，并关好房门。

授之以渔

敲门进房的规则是“三敲四报”，即敲门 3 次，自报身份 4 次。用手指轻轻叩门 3 下并自报身份，若无反应可再次叩门，每次间隔 5 秒，仍无反应可用钥匙将门轻轻打开，确定未上安全链之后，把门推至定开状态，一边往里走一边自报身份，以免唐突客人。

(三)停放工作车

进房之后，用工作车挡住房门，以免客人财物和客房物品丢失。

授之以渔

工作车应挡住房门 1/3 靠墙停放，这样既便于观察工作车上的物品，又不使住客房的客人出入房间遇到障碍。

(四)客房的清洁整理

1. 客房清洁的原则

各大饭店根据自身不同的特点,在客房清洁卫生的操作和管理中,会有细节上的差异和特色,但一般遵循的清扫原则包括以下几点。

(1)从上到下,抹拭衣柜时应从衣柜上部抹起,逐渐向下抹。

(2)从里到外,特别是最后的吸尘和检查工作,由里向外工作既能保证整洁,又可防止遗漏。

(3)先铺后抹,房间清扫应先铺床,后抹家具物品。如果先抹尘,后铺床而扬起的灰尘就会重新落在家具物品上。

(4)环形清理,家具物品的摆设是沿房间四壁环形布置的。因此,在清洁房间时,也应按顺时针或逆时针方向进行环形清扫,以求时效和避免遗漏。

(5)先房间后卫生间,卫生间清洁是带水操作,清洁后服务员的鞋下可能有水渍,后清扫可以避免在房间走动造成的重复污染。

(6)干湿分开,即在抹拭家具物品时,干布和湿布要交替使用,针对不同性质的家具,使用不同的抹布。例如,房间的镜子、灯罩,卫生间的金属电镀器具等只能用干布擦拭。

特别提示

抹尘应该注意的事项:抹尘应做到不留死角;抹的过程中将移动物品按规定放回原位,并默记待补充的物品;每抹一件家具、设备,都要留意检查是否有损坏,一经发现要及时记录。

2. 住客房的清洁程序

合理的清洁程序、操作方法是提高客房清洁效率、保证服务质量的前提。

(1)房内整理。拉开窗帘,开窗通风(不能开窗的要开大空调通风量),关闭客房内的电器和照明灯。

(2)清理垃圾杂物,撤走用过的客房用品。

1)将房间和卫生间的垃圾、烟灰缸的烟头、纸篓废弃物等收集倒入工具车的垃圾袋内,注意烟头是否熄灭。

2)将用过的烟灰缸、杯子放入卫生间准备刷洗或放回工作车准备调换。

3)不经客人同意,不得擅自将客人的剩余食品、饮料、自带用品等撤出房间。尤其是女性化妆品,即使是用完的空瓶、空盒也不得扔掉。

4)客房内可能有保留价值的东西不可随意丢掉。

5)逐条撤下用过的床罩、枕套、毛毯和床单,放进工作车,并换上相应数量的干净的床单和枕套。撤床单时要抖动一下,以确定未夹带客人用品、衣物等。如果床上有客人衣物时,则要将其整理好。

特别提示

这一环节很重要,必须按规程认真操作,以免出现差错。同时还要注意节约能源,保

护环境，并征得客人的理解、支持和参与。尽量减少床单、枕套、毛巾等棉织品的洗涤，尽量减少一次性用品的消耗。对废弃物分类存放。回收客房肥皂、火柴、面巾纸、拖鞋等用品，供饭店内部使用。废电池等有害废弃物要集中收存并统一处理。

(3)做床。按做床的程序换上新床单、枕套，做床的方法由于各饭店的要求不同，多少有些差异。

(4)抹尘。

1)湿擦范围：①擦拭家具的顺序按顺时针方向从右边开始，顺着客房周围擦拭，若发现木质家具油漆脱落时，需记录并告知领班；②湿抹布要经常清洗，以免越擦越脏，并要防臭味。

2)衣橱：①擦拭衣橱内放物架、挂衣架及衣橱内抽屉、保险箱、鞋篮、鞋拔、衣刷、擦鞋卡及领带架上的灰尘；②检查衣橱内灯、衣橱上开关等是否正常，整理男女衣架按正确方式摆放，检查购物袋、洗衣袋等是否齐全；③备用枕头要按规定摆放；④客人退房后查看保险箱内是否有遗留物品；⑤任何故障都须记录下来，及时报修，并将不足的用品补齐。

3)写字桌：①擦拭写字桌桌面；②擦拭抽屉内部，顺便检查内部预备的用品是否补齐，如文具用品、针线包；③擦拭书桌椅，注意椅脚及椅背木质凹入部分的灰尘；④擦拭灯具。

4)冰箱及电视：①擦拭冰箱柜、冰箱上方及旁边缝隙灰尘、冰箱内部污渍；②擦拭电视柜内上方及两边、下方及后方的灰尘；③擦拭电视柜内抽屉，尤其注意里边四周角落。

5)边桌、沙发及床头柜：擦拭其表面、缝隙及污渍和木质部分，并清理四周地毯的烟灰、头皮屑、垃圾等，并检查床头柜夜灯是否正常，若灯泡有故障须立即更换。

6)窗台、窗户及门：①擦拭窗台木质部分，玻璃窗部分每周做一次保养，平常保持玻璃光亮，无手印；②擦拭纱窗帘及卷帘，看是否正常，有故障应请修理，擦拭门框上、下、四周及门把，必须擦亮金属部分，每月应定期检查一遍；③擦拭空调、回风口、出风口的灰尘及霉斑，并检查冷暖气运转是否正常；④查看门锁、门上房价表及防盗眼是否干净、是否完整，如有故障或异状须反映。

7)干擦范围(玻璃及镜子)：①擦拭房内所有镜面，含化妆镜和电视屏幕，玻璃及镜面擦拭后侧面对着光亮处检视一遍；②镜面、玻璃上若沾有油漆或任何污点时须做特殊保养处理；③擦拭所有电灯，包括灯泡、灯罩上的灰尘；④留意灯泡、灯罩或灯座，若出现故障、损坏时要更换或报请处理。

8)擦拭大理石：大理石上若沾有果汁、咖啡、茶等污渍，先用湿布擦拭，再用湿布沾清洁剂擦拭，每周固定做一次以上的保养。

(5)清洗卫生间。卫生间的质量是宾客特别注重的项目，卫生间设备及用品都要与宾客的皮肤直接接触，是宾客沐浴梳洗的场所，卫生间的设施水准及卫生质量是饭店等级和管理水平的体现。

1)整理卫生间：①携入清洗用的工具，如水桶、马桶刷、清洁剂、干湿抹布、清洁巾、海绵块及手套等；②进入卫生间后先检查所有布品是否短缺，如浴袍、毛巾等物，若有短缺须记录在布品报表上；③搜集使用过的消耗品空盒及毛发、面纸等，放入垃圾袋内，切记不可放入马桶，以免堵塞；收取用过的毛巾、浴袍等备品，放置在靠浴室门处。

2)清洗卫生间:①喷清洁剂:将适量清洁剂喷在洗脸盆、马桶、浴缸、浴室玻璃等设备上;②刷洗冲洗:按顺序从洗脸台、浴缸、浴室墙、门、马桶等处开始刷洗,特殊油污处须用力刷,马桶内部利用马桶刷刷洗;客人迁出后的客房,须特别留意洗脸台、莲蓬头、马桶冲水器、地面4个角落,以及肥皂缸、肥皂盒等处,不可遗漏冲洗;冲洗浴缸时,要顺便检查水龙头是否松动;冲洗后的浴缸及浴墙必须光亮,不可留有油污痕迹,加强墙角缝隙的清理。冲水时不要冲到电器插头部分,以免漏电;冲洗马桶时应注意马桶排水及马桶冲水是否顺畅,如有漏水立即请修;镜子、面纸盒、圆筒卫生纸盖、浴室电话等所有不锈钢部分都必须擦拭光亮;如有吹风机,则应测试吹风机是否正常使用;浴室清理完毕应将浴缸及洗脸盆的漏水塞子塞上关好,以防止排水管滋生的小虫爬上来。

3)补充卫生间备品及用品:①补充大、中、小毛巾和脚布等,确定没有破损或须边;②要确定沐浴液、洗发水、香皂、肥皂等用品已补充齐全;③续住客房内须以中或小毛巾平铺在台面上,并将客用物品整齐排列于上,以免酸性化妆品损坏大理石台面;④登记换洗的布巾数量于报表上,以便于午间补充;⑤续住客房浴袍应放在住客常放的位置,长期客房每天须更换一次,应注意有无破损;⑥更换只剩下1/3的面纸及卫生纸;⑦最后再全部检查物品是否短缺,如果没有,离开房间前,将卫生间门关上。

(6)补充客用物品。补充房间和卫生间内的必备用品,按规定的位置摆放好。

(7)填写客房清洁报表。在客房清洁工作结束时,服务员应环顾一下房间、卫生间是否干净,家具用具是否摆放整齐,必备用品是否放好,清洁用品是否遗留在房间等。同时填写好《客房服务员工作报告表》,退出房间,关好房门。若客人在房间,要礼貌向客人表示谢意,然后退出房间,轻轻将房门关上。

3. 走客房的清扫程序

走客房的清扫程序大致与住客房相同,在此不再多述。

4. 空房的清扫程序

空房的清洁整理主要是擦拭家具、设备,检查房间用品是否齐备。空房的整理虽然较为简单,但却必须每天进行,以保持良好的状况,能随时住进新客人。具体做法包括:

(1)仔细查看房间有无异常情况,开窗通风。

(2)每天更换添加电热壶中的水。

(3)用干湿适宜的抹布抹拭家具、设备、门窗等。

(4)卫生间马桶、地漏放水排异味,抹卫生间浮尘。

(5)连续空着的房间,每隔3~4天吸尘一次。同时卫生间的水龙头放水1~3分钟,直至水清为止,以保水质清洁,擦净水渍、水痕。

(6)卫生间"四巾"因干燥失去柔软性,必须在客人入住前更换新的。

(7)检查房间设备情况,要看天花板、墙角有无蜘蛛网,地面有无虫类。

5. 夜床的清扫程序

夜床的整理,即夜床服务或做夜床,又称"晚间服务"。夜床服务的内容有做夜床、房间整理、卫生间整理3项任务,是一种高雅而亲切的对客服务形式。夜床服务通常在晚上18:00以后开始,也可以在客人到餐厅用晚餐时进行,或按服务台的要求进行。

进客房敲门或按门铃,并通报自己的身份和目的:"开夜床服务(Turn Down Serv-

ice)。”如果客人在房内,则应经客人同意方可进入,并礼貌地向客人道“晚安”。如果客人不需要开夜床,服务员则应在夜床表上做好记录。

(1)开灯,将空调开到指定的刻度上。

(2)轻轻拉上遮光窗帘和二道帘。

(3)开床。

1)将床罩从床头拉下,整理折叠好,放在规定的位置。

2)将靠近床头一边的毛毯连同衬单向外折成45°角,以方便客人就寝。夏季气温高时,还可将毛毯对折,再将床单折成45°角。

3)拍松枕头并将其摆正,若有睡衣应叠放好置于枕头上。

4)按饭店规定在床头或枕头上放上鲜花、晚安卡、早晚牌或者小礼品等。

5)双床房住一人时,以床头柜为准,靠近墙边浴室的一张床,折角应朝向卫生间;双人床睡两人时,可两边都开;两人住双床间,则各自开靠床头柜的一侧,也可同方向开。

清理烟灰缸、桌面和倒垃圾,如果有用膳餐具也应一并清理。

6)客人有加床的情况,则应在这时打开整理好。

(4)整理卫生间。

1)冲抽水马桶。

2)脸盆、浴缸如使用过,则应重新擦洗干净。

3)将浴帘放入浴缸内,并拉出1/3以示意客人淋浴时应将浴帘拉上并放入浴缸内,避免淋浴的水溅到地面。

4)将用过的毛巾收去并换上干净的毛巾。

5)如有加床,增添一份客用品。

(5)检视一遍卫生间及房间。

(6)除夜灯和走廊灯外,关掉所有的灯并关上房门。如客人在房内,不用关灯,向客人道别后退出房间,轻轻将房门关上。

(7)在开夜床报表上登记。

6. 小整服务

小整服务的内容大致与夜床服务相似,主要是整理客人午睡后的床铺,必要时补充茶叶、热水等用品,使房间恢复原状。有的饭店还规定对有午睡习惯的客人,在其去餐厅用餐时应迅速给客人开床,以便客人午休等。

小整服务一般是为贵宾提供的,是否需要提供小整服务,以及小整服务的次数等,各饭店应该根据自己的经营方针和房价的高低等做出相应的规定。

二、客房计划卫生的含义及内容

(一)客房计划卫生的含义

客房计划卫生是指在搞好客房日常清洁工作的基础上,拟订一个周期性清洁计划,采取定期循环的方式,对清洁卫生的死角或容易忽视的地方,以及家具设备进行彻底的清扫和维护保养,以进一步保证客房的清洁保养质量,维持客房设施设备良好状态。

授之以渔

客房服务员每天的清洁整理的工作量一般都比较大。一个服务员平均每天的工作量是12~14间,旺季会更多,所以对客房的某些地方,如通风口、天花板、门窗玻璃、窗帘、床罩等,不可能每天清洁(有些项目也没有必要每天清洁,如地毯)。为了保证清洁卫生的质量标准,使客人不仅对客房易触部位的卫生感到满意,而且对其他每处卫生都能放心,同时又不致造成饭店人力资源的浪费和紧张,客房部应有计划地对一些特殊项目进行周期性清洁保养。

(二)客房计划卫生的内容

客房计划卫生保养的内容主要有家具除尘、家具打蜡、地毯清洗、纱窗和床罩等的清洗、通风口清洁、金属器具的擦拭等。针对不同的项目,应按不同的周期进行清洁保养。

三、客房清洁质量控制

(一)客房清洁质量控制途径

客房清洁卫生管理的特点是管理空间广,工作人员分散,不易集中控制。而客人对客房卫生又非常重视,要求高。因此,严格客房清洁卫生的质量控制对于提高客房产品的形象,满足客人需要具有重要意义。

1. 强化员工卫生质量意识

为提高客房清洁卫生质量,首先要求做清洁工作的服务人员有良好的卫生意识。为此必须做好岗前及岗位培训,让员工树立起卫生第一、规范操作、自检自查的岗位责任感。同时要求客房管理人员及服务人员注意个人卫生,从自身做起,既完善自身形象,又加强卫生意识,养成卫生习惯。

其次,不断提高客房员工对涉外星级饭店卫生标准的认识,严格与自己日常的卫生标准相区别,应与国际卫生标准接轨,以免将一些国际旅游者正常的卫生要求视为"洁癖"。

2. 清洁卫生质量控制标准

清洁卫生质量控制标准主要有操作标准、质量标准、时效标准。

一定的服务规程、操作程序是确保客房清洁卫生的基础,也是对客房清洁员工作进行考核、监督的依据。不同饭店的客房清洁规程和程序会略有不同,但均符合"方便客人、方便操作、方便管理"的原则,都为提高质量服务。

3. 严格逐级检查制度

严格逐级检查制度要做到服务员自查、领班全面检查、管理人员抽查。

4. 设置《客人意见调查表》

客房卫生质量的好坏,最终取决于客人的满意程度。所以搞好客房清洁卫生管理工作,要发挥客人的监督作用,重视客人的意见和反映,有针对性地改进工作。设置《客人意见调查表》(见表3-3)是较好的一种方法。意见表设计应简单易填,形式要轻松,摆放要显眼。

表 3－3　宾客意见表

_____：

感谢您一直以来对我们酒店的大力支持。

请对我们酒店的设施及服务提出您的宝贵意见和建议，谢谢！

项 目	意见和建议	
酒店室外环境	□整洁　□较整洁　□一般　□较差 是否需要增加其他设施和服务_____	
酒店客房	□整洁　□较整洁　□一般　□较差 是否需要增加其他设施和服务_____	
早餐	□满意　□较满意　□一般　□较差 其他意见和建议_____	
服务	□满意　□较满意　□一般　□较差 其他意见和建议_____	
对房价有何建议	A 幢（主楼）：	B 幢（副楼）：
其他意见和建议		

希望给予回复，以便我们为您提供更好的服务。

实战演练

现在有许多酒店将它设计成《客人意见调查表》，内有酒店总经理真诚热情的欢迎词、意见请求、祝福致辞，附一份简单而较为具体的宾客意见书。客人好像在和朋友交流一般轻松自然地道出了各自的意见。

（二）客房的逐级检查制度

客房的逐级检查制度主要是指对客房的清洁卫生质量实行服务员自查、领班全面检查和管理人员抽查的逐级检查制度。这是确保客房清洁质量的有效方法。

1. 服务员自查

服务员每整理完一间客房，应对客房的清洁卫生状况、物品的设置和设备的完好等做自我检查。这在服务员客房清扫程序中要予以规定。通过自查，可以加强员工的工作责任服务质量意识，以提高客房的合格率，同时也可能减轻领班的查房工作量。

2. 领班全面检查

服务员整理好客房并自查完毕，由楼层领班对所负责区域内的每间客房进行全面检查，并保证质量合格。领班查房是服务员自查之后的第一道关，往往也是最后一道关，是客房清洁卫生质量控制的关键。因为领班负责 OK 房的报告，总台据此就可以将该客房向客人出租，所以领班的责任重大，必须由工作责任心强，业务熟练的员工来担任。一般情况下，楼层领班应是专职负责楼层客房的检查和协调工作，以加强领班的监督职能，防

止检查流于形式。

通常,领班每天检查房间的数量为100%,即对其所负责的全部房间进行普查,并填写《楼层客房每日检查表》。有的饭店领班负责的工作区域较大,工作量较重,但每天至少应检查90%以上的房间,一般可以对住客房或优秀员工所负责的房间进行抽查。

领班查房时如发现问题,要及时记录并加以解决。对不合格的项目,应开出做房返工单,令服务员返工,直至达到质量标准。对于业务尚不熟练的服务员,领班查房时要给予帮助和指导,这种检查实际就是一种岗位培训。

3. 管理人员抽查

管理人员抽查主要指主管抽查和经理抽查。在设置主管职位的饭店中,主管是客房清洁卫生任务的主要指挥者,加强服务现场的督导和检查,是其主要职责之一。主管抽查客房的数量,一般为领班查房数的10%以上。主管检查的重点是每间VIP房,抽查长住房、OK房、住客房和计划卫生的大清扫房,还要检查维修房,促使其尽快投入使用。主管查房也是对领班的一种监督和考查。

客房部经理每天要拿出一定时间到楼层巡视,抽查客房的清洁卫生质量,特别要注意对VIP房的检查。通过巡视抽查掌握员工的工作状况,了解客人的意见,不断改进管理方法。同时客房部经理还就定期协同其他有关部门经理对客房的设施进行检查,确保客房部正常运转。

另外,饭店总经理也要定期或不定期地亲自抽查客房,或值班经理代表总经理进行抽查,以控制客房的服务质量。

(三)客房清洁质量的标准

客房清洁质量标准包括:

1. 视觉标准

视觉标准指客人和员工、管理者凭借视觉或嗅觉能感受到的标准(如灰尘、污迹、异味等),但由于个体的感受不同,标准只是停留在表面。主要视觉标准包括:

(1)眼看到的地方无污迹。

(2)手摸到的地方无灰尘。

(3)设备用品无病毒。

(4)空气清新无味。

2. 生化标准

生化标准是由专业防疫人员进行专业仪器采样与检测的标准,所包含的内容有洗涤消毒标准、空气卫生质量标准、微小气候质量标准、采光照明质量标准及其环境噪声允许值标准等。生化标准是客房清洁卫生质量更深层次的衡量标准。

客房管理者和清洁卫生工作人员应熟悉本店卫生操作程序和标准,不断对照改进,体现服务质量和管理水平。

学习情境2　公共区域的清洁卫生控制

【案例导入】

厕所文明不容忽视

我国北方某城市一家二星级饭店，建筑外观还算不错，设备也算得上齐全。住在306客房的客人，清早起来发现室内卫生间的地面上被马桶内漏出的水弄湿了，他叫服务员来收拾，而自己走下楼去大堂男用公共卫生间，一进去就闻得一股异味，便缸也冲得不清爽。他勉强地使用之后，便找一个大堂服务员，对厕所不卫生提出了意见。服务员却回答说："卫生间总是有臭味的，我们饭店人手少，公共场所怎么照顾得过来！"客人听了以后更是火冒三丈，再去找饭店经理，谁知经理也是一样的态度，还是那句话："卫生间总是有异味的，怎么能弄清爽！"客人听了更觉得不是滋味，大声申诉说："你们这家饭店也算是星级饭店了，连客房内的卫生间都弄不好，更不要说公共卫生间了，真是岂有此理，我要向你的上级投诉，并且劝说熟人出差时不要住在你们这里！"

【案例分析】

"卫生间总是有臭味的"这句话听起来似乎不无道理，特别是饭店内大堂公共卫生间，进出人多，的确容易存在异味，然而正是因为有异味才需要由专人去打扫，管理者也应当经常加以督促检查。该饭店大堂服务员和饭店经理用很不得体的话来回答客人的投诉，完全是很不诚恳、很不虚心的表现。看来这家饭店挂着星级招牌，在管理和服务方面均不合格。此外饭店员工（包括管理者）平时对语言的使用也有所欠缺。对一家饭店来说，清洁卫生的形象很重要。

【相关内容】

公共区域是饭店的重要组成部分。公共区域的清洁保养质量直接影响或代表整个饭店的质量，因为客人往往会根据他们对饭店公共区域的感受来评判饭店的管理水平和服务质量。此外，饭店公共区域设施设备很多、投资较大，其清洁保养工作直接影响到饭店的日常运营及设施设备的使用寿命。因此，做好饭店公共区域的清洁保养工作有着重要的意义。

一、饭店公共区域的范围

饭店公共区域是指饭店公众共有、共享的区域和场所。根据饭店公共区域的功能和使用者的类别来划分，可分为客用部分和员工使用部分；根据其所处的位置划分，又可分前台部分和后台部分、室外部分和室内部分。客用部分主要包括停车场、营业场所及客人临时休息处、客用洗手间等。员工使用部分主要包括员工更衣室、员工食堂、倒班宿舍、培训教室、阅览室和活动室等。

二、饭店公共区域清洁保养特点

(一)众人瞩目,要求高、影响大

饭店公共区域是人流量大的地方,只要到饭店来,任何人都能接触到公共区域,可以说饭店公共区域是饭店的门面。很多人对饭店的第一印象都是从饭店公共区域获得的,这种印象往往影响他们对饭店的选择。例如,有些人原计划来店住宿或用餐,但如果他们进入饭店后看到大厅不清洁、设备损坏,就有可能联想到客房和餐厅也不清洁、不卫生,设备用品不完好。在这种情况下,除非因为某种原因而迫不得已、别无选择,客人是不会在此住宿、用餐或进行其他活动的。所以,饭店必须高度重视公共区域的清洁保养工作,并以此给饭店添光加彩,增强饭店对公众的吸引力。

(二)范围广大,情况多变,任务繁杂

饭店公共区域范围广大、场所多、活动频繁、情况多变。因此,清洁保养工作任务也非常繁杂,而且有些工作难以计划和预见,如人数多少、活动安排、天气变化等多种情况都可能带来额外的任务。

(三)专业性较强,技术含量较高

饭店公共区域的清洁保养工作与其他清洁保养工作相比,专业性较强,技术含量较高,工作中所需要使用的设备、工具、用品繁多,所清洁保养的设施设备和材料众多,员工必须掌握比较全面的专业知识和具有熟练的操作技能才能胜任此项工作。

三、清洁整理质量控制

(一)重视员工的选择和培训

饭店公共区域清洁保养工作要求高、任务重、技术性强、劳动强度大,要确保做好此项工作,首先必须选择合适的员工,并加强对他们的培训,使他们具备应有的素质。一个合格的公共区域员工,必须符合以下条件。

(1)敬业爱岗,自觉、责任感强。

(2)身体健康,能吃苦耐劳。

(3)具有较高的清洁保养知识和熟练的操作技能。

(4)熟悉饭店情况、能提供一般的问询服务。

(5)有良好的服务态度及较强的应变能力。

(二)配置齐全的设备用品

“工欲善其事,必先利其器”。一些专门的清洁设备、工具和用品,是做好公共区域清洁保养工作的基本条件之一。饭店要根据具体的任务、要求,配齐、配全、配好清洁设备、工具和用品,并加强管理。

(三)划片包干,分工负责

公共区域范围大、任务杂,饭店通常采用划片包干、分工负责的方法,使每一个区域、每一项工作都有专人负责。每一个员工都有明确的责任范围和具体的工作任务。划片包干要做到无遗漏、不交叉,同时要尽可能有利于设备、工具和用品的调配使用,利于各班组、各岗位的分工专业化。

（四）制定质量标准，规定工作流程

通常，一个公共区域的员工负责一个区域内的多项清洁保养工作，且各工作的频率和具体时间有所不同。为了防止遗漏和怠工等现象，保证质量，便于管理人员的检查，饭店应为每一区域的服务员制定一套工作程序。在工作程序中，明确质量标准和工作流程，具体说明“在何时、何地、做何工作、达到何要求”。

（五）制定操作规范

公共区域清洁保养工作项目繁多，有些工作技术性、专业性较强，为提高工作效率和效果，保证操作的安全，饭店应制定每一项工作的操作程序，并培训员工，使其按规范进行操作。

（六）加强检查督导

客房部的有关管理人员应经常巡视检查公共区域，一方面了解各个区域、各项工作是否达到了规定标难，发现问题及时处理；另一方面检查员工是否按规定流程工作，是否处于良好的工作状态，并对员工进行监督和指导。此外，饭店有关人员（质检员、大堂副理、值班经理、各部门的管理人员甚至普通服务员）要对公共区域清洁保养工作进行检查和监督，没有检查、监督就没有效率和质量。

四、公共区域的清洁任务和要求

（一）大厅

大厅是饭店的门面和窗口，也是饭店日夜使用的场所，大量的过往客人和短暂逗留者不时带进尘土、脚印、烟灰、烟蒂、纸屑等杂物，而每一位宾客又在这里感受到至关重要的第一印象，所以需要持续不断地进行清洁保养。

1. 入口

大厅入口处的清洁保养工作主要是清洁地面和指示牌等，入口处通常都有车道，由于车辆和人员往来很容易带来尘土、杂物，白天需要不断地清扫，夜间要进行冲洗。但北方地区的饭店冬季最好不要冲洗，以防止地面结冰，导致行人滑倒或车辆交通事故。为了防止或减少行人将尘土、砂石带进室内，要在大门入口处设置防尘格、铺上踏脚垫，踏脚垫需及时更换清洗。另外，门口还要配置雨伞架及伞套，在雨雪天气，安排专人照看，防止客人将雨水带进室内，减轻室内的污染。入口处的指示标牌也要经常擦拭，保持清洁光亮。

2. 门和拉手

门和拉手需经常擦拭，清除灰尘、手印、污迹，保持清洁光亮。扶手需要经常擦拭，保持无灰尘、无手印、无锈蚀，光洁明亮。金属扶手须用金属上光剂（省铜剂、不锈钢清洁剂）擦拭，木质扶手用家具蜡除污上光，通常每天一次。

3. 室内地面

大厅通常是硬质地面，在客人活动频繁的白天，必须用尘推、拖把或吸尘器清除灰尘、杂物、脚印等。晚间客人较少时，用打蜡机抛光，还要定期清洁打蜡。大厅地面必须保持无灰尘、无污迹、无杂物、清洁明亮。

4. 沙发、座椅、茶几和茶台

大厅供客人休息、等候使用的沙发、座椅、茶几和茶台等，由于使用频繁，必须随时整

理,保持清洁整齐。沙发、座椅上堆砌的灰尘、杂物要随时清除,并经常整理复位,如果有污迹,要及时安排清洗,保证清洁。茶几、茶台上的烟灰缸要经常更换。客人已使用的烟灰缸中的烟灰、烟蒂不得积聚过多,更换整理烟灰缸时要注意是否有尚未熄灭的烟头,确保安全。要经常擦拭台面,保证无灰尘、无污迹、无杂物,物品摆放整齐。

5. 电话机和电话间

要经常清洁电话机及电话间,保证无灰尘、无污迹、无垃圾杂物,电话机要整理复位并经常消毒,要及时清倒更换电话间内的垃圾桶和烟灰缸。

6. 植物花草

每天要及时清除枯死的树叶、花朵,并按规定浇水施肥、喷药,及时清除花草中的烟蒂杂物和花盆、套上的泥土、灰尘、污迹。如果是人造植物花草,可以直接清洗。要及时清除水池中的杂物及沉积的泥沙,定期洗刷。

7. 告示牌和画牌

要经常擦拭告示牌及画牌的玻璃、金属框架,并整理复位,保证无灰尘、无污迹,摆放整齐。

8. 烟灰筒

饭店大厅通常有许多烟灰筒(兼做垃圾桶),这些烟灰筒要经常清洁、定期清洗,平时还要检查有无未熄灭的烟头、火种等。

(二)电梯、自动扶梯

电梯、自动扶梯使用频繁,是需要经常清洁保养的地方。饭店使用的电梯大多是自控电梯,无须专门人员操纵。饭店对电梯的使用不易控制,难免会出现弄脏、碰撞、摩擦等现象,尤其是地面和厢壁,容易留下脚印、手印和行李碰撞摩擦留下的痕迹。所以,需要经常不断地清洁保养电梯。具体内容包括地面、四壁和顶部的除尘、除迹,金属部分用金属上光剂擦拭,如果地面铺设地毯,要经常吸尘、除迹,适时更换清洗。白天吸尘时,应避免噪音对客人的影响。此外,对电梯进行清洁保养时要合理安排时间,既要保持电梯清洁,又要防止影响电梯的正常运行和客人的进出。可以在自动扶梯运行时擦拭扶手、清除杂物。停止运行后,进一步清洁保养,主要工作有清除油污和台阶护板上的尘土污迹,检查灯厢,更换烧坏的灯泡等。

五、正确使用吸尘器

(一)开启机器

1. 操作标准

把电线插头插上,确认吸尘器设备正常及备件齐全后,把吸尘器拉入房内,打开电源开关。

2. 注意事项

开启机器的注意事项如下:

(1)以正确的操作角度使用机器,吸尘路线一般是阳台、阳台玻璃门轨道、落地灯附近、写字台附近、组合柜附近、床底、床头柜附近、衣柜内、走道、浴室、房门口。

(2)操作姿势为双手握住吸管,挺起腰背,身体与握吸管的手成60°。

(二)吸阳台尘

1. 操作标准

操作时先把耙头上的毛刷转换开关打开,使吸尘器耙头的包铁不会碰到地面。

2. 注意事项

吸阳台尘的注意事项如下:

(1)用脚打开毛刷开关时,力度要适中。

(2)不要用吸尘器吸水,以免损坏机器或造成事故。

(三)吸房间地毯尘

1. 操作标准

要把耙头上的毛刷转换开关关上,使吸尘器恢复吸地毯时的工作状态,从落地灯所在的位置开始慢慢后退,直至房门口。

2. 注意事项

吸地毯尘时要将吸尘器耙头向同一方向推拉,以确保地毯的平整。

(四)吸家具底部尘

1. 操作标准

吸家具底部尘的操作标准如下:

(1)搬开能移动的家具,以便把家具底下的灰尘吸干净。

(2)吸衣柜内时要记住拉开藤篮来吸。

(3)吸柜底时应去掉吸尘器的耙头将吸管放进柜底内吸。

2. 注意事项

要彻底清除地毯上的毛尘、灰粒等杂物。

(五)吸房间边角尘

1. 操作标准

先用刮边角位污垢的工具来铲除地毯边角位的污垢(也可用湿布清洁),然后用吸尘器的吸管来吸。

2. 注意事项

要防止灰尘长期积聚在地毯边角位处,以免滋生虫害。

(六)吸浴室尘

1. 操作标准

先把耙头上的毛刷转换开关打开,使吸尘器耙头不直接接触地面,然后才能开始操作。

2. 注意事项

吸浴室尘的注意事项如下:

(1)要注意保护好设备,避免耙头上的铁片接触地面。

(2)不要用吸尘器来吸水,以免损坏设备或造成事故。

(七)关机

1. 操作标准

把吸尘器的开关关上,然后拉开电线插头。

2. 注意事项

关机时的注意事项如下：

(1)不要未关上吸尘器便直接断电源。

(2)不要直接抓住电线从电源插座上拉开插头。

(八)收机

1. 操作标准

将电线绕在吸尘器的盖上，把吸尘器斜靠在走廊靠房一侧的墙上，吸管不能卧放在走廊地毯上。

2. 注意事项

要避免电线扭成一团，要防止吸尘器绊倒客人，要按规定位置整齐摆放楼层操作工具。

六、正确使用清洁剂

使用合适的清洁剂来进行有计划的清洁卫生工作，不仅可省时省力，提高工作效率，而且还能延长被清洁物使用寿命。但清洁剂和被清洁物品都有较复杂的化学成分和性能，使用不当不仅达不到预期效果，相反会损伤被清洁物。因此，正确使用清洁剂对饭店来说是非常重要的。

(一)清洁剂的种类和用途

清洁剂有酸性清洁剂、中性清洁剂、碱性清洁剂和表面活性剂四种。

1. 酸性清洁剂

因酸具有一定的杀菌除臭功能，所以其主要用于卫生间的清洁；酸能中和尿碱、水泥等顽固斑垢，因此一些强酸清洁剂可用于卫生清洁计划。酸性清洁剂通常为液体，也有少数为粉状。酸有腐蚀性，所以在用量、使用方法上都需要特别留意。禁止在地毯、石材、木器和金属器皿上使用酸性清洁剂。酸性清洁剂的品种有很多，功能也略有差异，使用前要特别留意说明书，最好先做小面积试用，可行的才可推广使用。

2. 中性清洁剂

中性清洁剂配方温和，对物品腐蚀和损伤很少。有时还可起到清洗和保护被清洁物品的作用，因此在日常清洁卫生中被广泛运用。中性清洁剂有液体、粉状，也有膏状。其缺点是无法或很难去除积聚严重的污垢。现在饭店广泛使用的多功能清洁剂即属此类。

3. 碱性清洁剂

碱性清洁剂对于清除油脂类污垢和酸性污垢有较好效果。但在使用前应稀释，用后应用清水漂清，否则时间长了会损坏被清洁物品的表面。碱性清洁剂既有液体、乳状，又有粉状、膏状。

4. 表面活性剂

碱性和中性清洁剂并非只是含纯碱，为增强除污效果，提高清洁功效，在清洁剂中常含有大量其他化合物，其中最常用、最大量的即为表面活性剂。表面活性剂是一种能有效减少溶剂表面张力，使得污垢与被清洁物结合力降低的一种物质。它的含量多少和质量高低形成了各种去污效果不同的清洁剂。除表面活性剂外，清洁剂中还含有其他化合

物，如漂白剂、泡沫稳定性剂和香精等。

（二）饭店常用的清洁剂

目前，饭店常用的清洁剂大致有以下几种。

1. 酸性清洁剂

酸性清洁剂的种类主要包括：

（1）盐酸，主要用于清除基建时留下的污垢，如水泥、石灰等斑垢，效果明显。

（2）硫酸钠，能与尿碱起中和反应，可用于卫生间恭桶的清洁，但不能常用且必须少量，以防腐蚀物体表面。

（3）草酸，用途与盐酸、硫酸钠相同，只是清洁效果更强于硫酸钠，使用时要特别注意。

授之以渔

以上3种酸性清洁剂饭店都可少量配备，用于清除顽固尘垢或计划卫生。但使用前必须加以稀释，且不可将浓缩液直接倒在被清洁物表面。

2. 恭桶清洁剂

恭桶清洁剂呈酸性，但含合成抗酸剂，以增加安全系数，有特殊的洗涤除臭和杀菌功效，主要用于清洁卫生间恭桶、男用便器、洗手盆等用具。使用时应先按说明书稀释，且注意必须倒在恭桶和便池内的清水中，不能直接倒在被清洁物表面，刷洗后须用清水冲净。在具体安排时，住客房应使用弱酸性清洁剂，如多功能清洁剂，走客房使用较强酸性恭桶清洁剂，这样既能保证清洁卫生质量，又可缓解强酸对用具表面的腐蚀。

3. 消毒剂

消毒剂主要呈酸性，可作为卫生间的消毒剂，又可用于消毒杯具，但一定要用水漂净。

4. 多功能清洁剂

多功能清洁剂略呈碱性，主要含表面活性剂，由于性质温和，对物体表面很少有损伤且可起到防止家具生霉的功效。因此宜用于日常卫生，但不能用于洗涤地毯，也难以去除特殊污垢。

5. 洗地毯剂

这是一种专门用于洗涤地毯的中性清洁剂，因含泡沫稳定剂的量有所区别，可分为高泡和低泡两种形式。低泡一般用于湿洗地毯，高泡用于干洗地毯。用低泡洗地毯剂时宜用温水稀释，去污效果更好。

6. 玻璃清洁剂

玻璃清洁剂一般是呈中性或碱性，有桶装和高压喷罐装两种。前者类似多功能清洁剂，主要功能是除污斑，使用时不能用抹布沾清洁剂直接擦拭，以免造成玻璃面发花，正确的使用方法是装在喷壶内对准污迹处喷一下，然后用干布立即擦拭即光亮如新。后者内含挥发性溶剂、芳香剂等，可去除油垢，用后留有芳香味，且会在玻璃表面留下透明保护膜，更方便以后的清洁工作，省时省力效果好，但价格较高。

7. 家具蜡

在每天的客房清扫中，服务员只是用抹布对家具进行除尘，家具表面的油污等不能除去。对此，可定期用稀释的多功能清洁剂进行彻底除垢，但长期使用会使家具表面失去光泽，因此还应定期使用家具蜡。家具蜡有乳液、喷雾型、膏状等几种，它具有清洁和上光双重功能，既可去除家具表面动物性和植物性油污，又可形成透明保护膜，防静电、防霉。使用方法是倒适量家具蜡在干布或家具表面上，擦拭一遍，这一遍是清洗；之后再用同样方法擦拭家具，这一遍是上光，通常两次擦拭之后效果较好。

起蜡水用于需要再次打蜡的大理石和花岗岩等石质地面，起蜡水碱性强，可将陈蜡及脏垢浮起而达到去蜡功效。使用时应注意须反复漂清地面后才能再次上蜡。

8. 上光剂

(1)擦铜水(省铜剂)，多呈糊状，主要原理是氧化掉铜制品表面的铜锈而达到清洁光亮铜制品的目的。应注意的是只能用于纯铜制品，不能用于镀铜制品，否则会将镀层氧化掉。

(2)金属上光剂，含轻微腐蚀剂、脂肪酸、溶剂和水，主要用于纯金属制品，如水龙头、卷纸架、浴帘杆、毛巾架、锁把手、扶手等，可起到除锈除污上光的功效。

(3)地面蜡有封蜡和面蜡之分。封蜡主要用于第一层底蜡，内含填充物，可堵塞地面表层的细孔，起光滑作用；面蜡主要是打磨上光，增加地面光洁度和反光强度，使地面更为美观。地面蜡有水基和油基两种。水基蜡一般用于大理石等石质地面，其主要成分是高分子聚合物，干燥后会形成一层薄薄保护膜；油基蜡主要成分是矿物石蜡，常用于木板地面，使用时，两者不能弄错。蜡的形态有固体、膏状、液体3种，比较常用的是膏状、液体这两种地面蜡。

9. 溶剂类

溶剂为挥发性液体，主要用于去除怕水的被清洁物上的污渍。

(1)地毯除渍剂，专门用于清除地毯上的特殊污渍，对怕水的羊毛地毯尤为合适。地毯除渍剂种类很多，如有清除果汁色斑的，有清除油脂类脏斑的，还有清除口香糖的。但地毯上有脏斑应及时擦除，否则除渍效果不明显。

(2)牵尘剂(静电水)，用于浸泡尘推，增强其吸附灰尘的能力，对免水拖地面如大理石、木板地面进行日常清洁和维护，达到清洁保养地面的效果。

(3)杀虫剂，是指喷罐装高效杀虫剂，使用杀虫剂非常方便，只须将杀虫剂均匀喷洒于虫类经过或藏匿的地方，或直接射向目标，然后将房间密闭片刻，即可杀死蚊、蝇和蟑螂等爬虫和飞虫。喷洒时，切勿喷向食物，通常喷洒一次有一定的有效期，期满后再次喷射，即能彻底消灭各种虫类。

(4)酒精(无水乙醇)，这里指的是药用酒精，主要用于电话的消毒。

(5)空气清洁剂，空气清洁剂一般为高压罐装，含有杀菌的化学成分和香料，因而具有杀菌、去异味、芳香空气的作用。其品种很多，产品质量的差距很大，辨别质量优劣的最简单的方法就是看留香时间的长短，留香时间长则质量较好。

(三)清洁剂的使用与控制

为了有效地使用清洁剂，充分发挥其效能，减少浪费，提高清洁保养工作的安全性，

应对饭店常用清洁剂进行严格的管理与控制。在使用过程中，应注意以下几点。

(1)一般清洁剂皆为浓缩液，使用前必须严格按照使用说明进行稀释。若清洁剂溶液浓度高，既浪费清洁剂，又对被清洁物有一定的损伤作用；浓度过低，则达不到清洁效果，不能满足饭店的卫生要求，影响饭店服务质量。

(2)不能使用粉状清洁剂。因粉状清洁剂多由非常细小的颗粒组成，对被清洁物表面尤其是卫生洁具表面有一种摩擦作用，会损伤物体的表层。同时粉状清洁剂在溶解过程中易于沉淀，往往也难以达到最佳的清洁效果。

(3)应根据被清洁物不同的化学性质、用途及卫生要求选择合适的清洁剂，达到饭店清洁保养的要求。

(4)清洁剂在首次使用前，应先在小范围内进行试用，效果良好的才可以在大范围内使用。

(5)应做好清洁剂的分配控制工作，减少不必要的浪费。

(6)高压罐装清洁剂、挥发溶剂清洁剂以及强酸、强碱清洁剂在使用中都应特别注意安全问题。前两者属易燃易爆物品，后者对人体肌肤易造成伤害。在日常工作中服务员应掌握正确的使用方法，配备并使用相应的防护工具，严禁在工作区域吸烟。

(7)因为任何清洁剂一次使用过多都会对被清洁物产生不同程度的副作用，甚至是损伤。所以，不能养成平日不清洁，万不得已时再用大量清洁剂清洗的坏习惯。这种方法既费时费力，效果也不好，不要指望好的清洁剂对任何陈年脏垢都非常有用。

(8)饭店应根据各自的资金状况选择合适的清洁剂。

(9)各饭店选择清洁剂时还应考虑到环保要求，在资金允许的情况下，尽量选择对环境污染较小的清洁剂，如无磷清洁剂等。

技能实训1　准备房务工作车

【实训要求】

掌握备车的要求和标准。

【实训准备】

组织学生分组训练。

【实训内容】

准备房务工作车的程序如下：

(1)清洁工作间，并用湿毛巾将全车内外清洁干净。

(2)将垃圾袋和布巾袋挂在车钩上。

(3)将床单及枕袋放在下格，将布巾置于上格。

(4)将房间用品放置架中，大件物品放在后，小件物品放在前。

(5)将清洁用品(清洁剂、百洁布、手套、家具蜡、空气清新剂及尘布等)置于清洁工桶内。

拓展视域

客房的清洁卫生质量标准

一般来说，客房的清洁卫生质量标准包括两个面：一是感官标准，即客人和员工凭视觉、嗅觉等感觉器官感受到的标准；二是生化标准，即防止生物、化学及放射性物质污染的标准，往往由专业卫生防疫人员来做定期或临时抽样测试与检验。

关于感官标准，客人与员工，员工与员工之间看法都不尽一致。要确定好这一标准，只有多了解客人的需求，从中总结出规律性的东西。不少饭店将其规定为“十无”和“六净”。

一、“十无”

“十无”包括：①四壁无灰、蜘蛛网；②地面无杂物、纸屑、果皮；③床单、被套、枕套表面无污迹和破损；④卫生间清洁、无异味；⑤金属把手无污锈；⑥家具无污渍；⑦灯具无灰尘、破损；⑧茶具、冷水具无污痕；⑨楼面整洁，无“六害”(指老鼠、蚊子、苍蝇、蟑螂、螨虫、跳蚤的危害)；⑩房间卫生无死角。

二、“六净”

“六净”包括：①四壁净；②地面净；③家具净；④床上净；⑤卫生洁具净；⑥物品净。

技能实训2　卧室的清扫

【实训要求】

(1)了解客房卧室清扫的基础知识。

(2)掌握卧室清扫的程序与标准。

(3)达到在规定时间内能够按照规范要求保证质量地完成清扫工作的能力。

【实训准备】

(1)教师讲解卧室清扫基本步骤、注意事项。

(2)准备房务工作车和吸尘器。

(3)教师分步骤示范各环节的操作要领和应达到的效果。

(4)学生操作练习,教师加以指导。

【实训内容】

具体操作程序包括:

一、开

(1)开门通报。

(2)在"客房工作日报表"上填写开始做房的时间。

(3)检查灯具。

(4)拉开窗帘、开窗。

观察室内情况。

二、清

(1)清理烟灰缸。

(2)清理台面和地面垃圾。

(3)清理垃圾桶。

三、撤

(1)撤走房内用膳的桌、盘、杯、碟。

(2)撤茶水具及用过的玻璃杯。

(3)撤床单、枕套、被罩。

四、做

按照饭店规定的铺床方式铺好床。

五、擦

擦拭并同时查看房门、试衣柜、行李架、组合柜、电视机、窗台、咖啡桌、沙发、床头板、

床头柜、空调调节板等。

六、添

根据饭店要求补充需要的客用物品和宣传品，并按照规定摆放好。

七、吸

吸尘时，双手握紧吸管，挺起腰背，身体与握吸管的手成60°角从里向外退着吸。

八、关(观)

(1)关窗户。
(2)空调复位。
(3)环视检查。
(4)关门。

九、登

在“客房工作日报表”上记下完成工作的时间。

技能实训3　开夜床

【实训要求】

(1)掌握晚间服务的内容、程序及服务规范。

(2)达到能够根据规范要求熟练操作的能力。

【实训准备】

准备好清洁车、茶具、冷热水、文具用品、低值易耗品、毛巾、干净抹布。

【实训内容】

(1)教师讲解。

(2)教师示范。

(3)学生操作练习,教师加以指导。具体操作程序如图3-1所示。

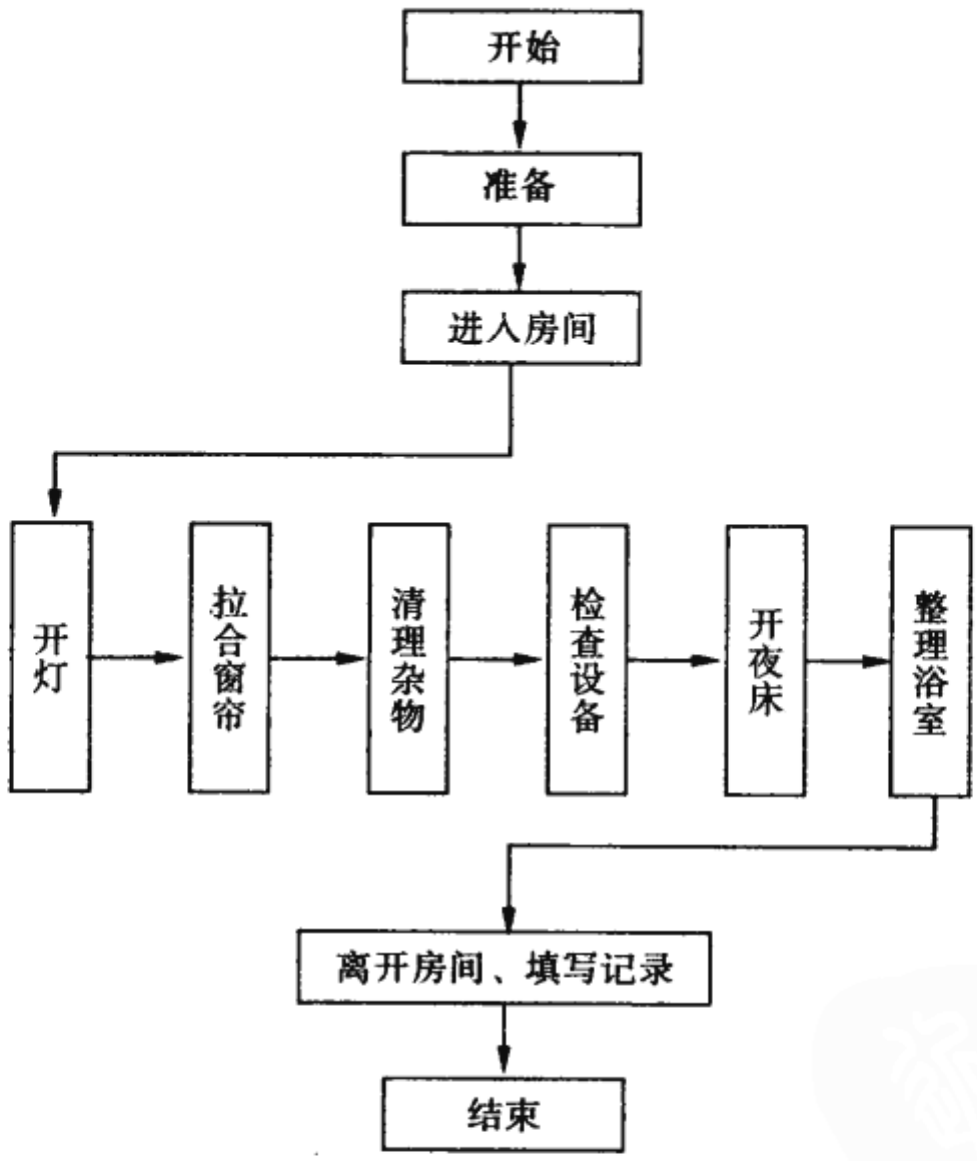


图3-1　开夜床的具体程序

(4)教师点评总结。依据《开夜床实训考核表》(见表3-4)进行打分,计算考核成绩。

表 3-4　开夜床实训考核表

组别：_____　姓名：_____　时间：_____

序号	考核内容	评分标准	配分	扣分	得分
1	准备工作	(1)未将需要更换的茶具、客用品以及清洁用具等备齐放在工作车上扣 1 分 (2)仪表仪容不规范扣 1 分 (3)工作车未按规定摆放于客房门口扣 1 分 (4)其他扣 2 分	5		
2	进房	(1)进房程序不符合要求扣 2 分 (2)客人不需要开夜床，而服务员没有在工作表上登记扣 1 分 (3)其他扣 2 分	5		
3	开灯开空调	(1)未开灯扣 1 分 (2)未检查所有照明设备工作是否正常扣 1 分 (3)未将空调开到指定的刻度上扣 1 分 (4)未拉上遮光窗帘和二道帘扣 1 分 (5)其他扣 1 分	5		
4	开夜床	(1)撤去床罩没有放在规定的位置扣 1 分 (2)毛毯折角错误扣 1 分 (3)枕头没有摆正扣 1 分 (4)睡衣放置错误扣 1 分 (5)未摆放饭店规定的物品扣 1 分 (6)开夜床位置错误扣 1 分 (7)拖鞋未摆放到位扣 1 分 (8)其他扣 3 分	10		
5	整理房间	(1)未清理烟灰缸、桌面上的垃圾扣 1 分 (2)未收拾房间用膳餐具并放置在指定位置扣 1 分 (3)未简单整理桌面、床头柜、茶几扣 1 分 (4)未更换用过的茶具，增添冷、热饮用水扣 1 分 (5)未放入饭店提供的报纸扣 1 分 (6)有加床而未打开整理好扣 1 分 (7)其他扣 4 分	10		
6	调试电视	(1)电视没有调整到位扣 1 分 (2)电视频道与服务指南内容不一致扣 1 分 (3)未检查冰箱和小酒吧的饮料扣 1 分 (4)其他扣 2 分	5		

续表

序号	考核内容	评分标准	配分	扣分	得分
7	整理卫生间	(1)未冲抽水马桶扣1分 (2)脸盆、浴缸如使用过而未重新擦洗干净扣1分 (3)未将地巾放入浴缸外侧的地面扣1分 (4)未将浴帘放入浴缸内并拉出1/3扣1分 (5)未将用过的毛巾收去并换上干净的毛巾或将用过的毛巾按饭店规定整理后摆好扣1分	5		
8	环视检查房间	(1)未环视检查房间有无不妥之处扣1分 (2)有不妥之处未跟进扣1分 (3)关闭夜灯和走廊灯扣1分 (4)未及时在客房清洁报表上登记扣1分 (5)其他扣1分	5		
合计			50		

考核时间：　　年　　月　　日　　考评教师签名：_____

技能实训4　客房卫生检查(领班查房)

【实训要求】

掌握领班检查客房卫生的程序、标准和方法。

【实训准备】

准备抹布、钥匙、查房表,查看客房服务员清扫报表。

【实训内容】

服务员整理好客房并自查完毕,由楼层领班对所负责区域内的每间客房进行全面检查,并保证质量合格。领班查房是客房清洁卫生质量控制的关键。因为领班负责 OK 房的报告,总台据此就可以将该客房向客人出租。领班查房时如发现问题,要及时记录并加以解决。对不合格的项目,应开出做房返工单,令服务员返工,直到达到质量标准。

具体操作程序包括:

(1)进房。

(2)房间卫生检查。

(3)记录,填写《客房检查报告表》,如表 3-5 所示。

(4)如检查不合格,需要返工,通知服务员,并做好现场沟通和指导工作。

(5)注意事项:查房既要强调标准,也非常讲究灵活性和经验性。不同员工要不同查,不同的房间设施设备条件要不同查,不同的接待对象也要有区别地查。

表 3-5　客房检查报告表

房号:

房型:　　检查日期:

状况:□优 □合格 □不合格

	卧室	状况		浴室	状况
1	门、锁、链		18	门	
2	灯、开关、电源插座		19	灯、开关、电源插座	
3	天花板		20	墙	
4	木制品		21	天花板	
5	窗帘与金属构件		22	镜子	
6	窗		23	浴缸、扶手杆	
7	空调调节装置		24	沐浴喷头	
8	电话机		25	浴室地垫	
9	床头板		26	梳妆台	
10	床单、床罩、床垫		27	固定装置、水龙头	
11	梳妆台、床头柜		28	抽水马桶	

续表

	卧室	状况		浴室	状况
12	台灯、灯罩、灯泡		29	毛巾	
13	椅子、沙发		30	卫生纸、脸巾纸	
14	地毯		31	肥皂	
15	图片与镜子		32	便利品	
16	除尘情况		33	排气口	
17	壁橱				
其他					

早班领班_____　　早班清洁_____

中班领班_____　　中班清洁_____

模块小结

清洁卫生工作是客房部的一项主要任务，也是饭店各项服务工作的基础和前提。本模块介绍了客房清洁整理工作的基本内容和操作程序，讲述了客房清洁整理质量控制的方法和要求，简要介绍了饭店公共区域卫生的特点、业务范围、主要部位清洁卫生要求和质量控制方法。

模块自测

1. 如何确定进房清洁的顺序？
2. 客房清洁标准应包括哪些内容？
3. 为什么不能敲挂有“请勿打扰”牌及上了双保险门的房间？
4. 进入客房后，遇到不同的情形如何处理？
5. 客房卧室清扫中应注意的问题有哪些？

拓展阅读

OK 房不“OK”

一辆大型进口豪华面包车在华北某一刚被评上四星级的新饭店门前停下。车上 50 余位德国客人鱼贯而下，大堂里接待员、行李员、保安员互相配合，客人很快便一一安排进了房间。20 分钟后，大堂副理接到 612 房一位老太太打来的电话，投诉说洗手间马桶水箱里没水。大堂副理答应马上派人前去修理。不到 5 分钟，一个工程维修人员出现在 612 房间。他先代表饭店向客人道歉，接着便熟练地动手干起来。一支烟工夫，故障就全部排除了，水箱里很快便注满了水。

大堂副理做出修理安排后又立即与客房部联系，了解该房情况，后查明原来这是一领班的责任：把非 OK 房报成了 OK 房。

这支德国团队早在两周前就在该饭店预订了房间，前厅部在前一天已做了安排。612 房原住着一对西班牙夫妇，今天中午前办了离店手续。早上服务员清扫过房间后，领班也按程序检查过了，但是未发现抽水马桶水箱无水的问题，便报告说这间走客房一切正常。中午客人走后，前厅部又一次通知客房部，证实 612 房确为走客房，要求再检查一遍，岂知领班又把水箱给疏忽了。领班两次查房均未发现洗手间的问题，最后导致客人投诉，情况是严重的。事后，大堂副理赶到 612 房，再次郑重地向德国老太太致歉，同时要求客房部按程序再认真检查一遍所有客房并把该事情经过写进当天的大事记录本中。

【点评】

饭店领班身兼服务员、指挥员和检查员数职，是饭店第一线基层的管理者，责任非常重大。以客房部为例，每天早晨，领班应给服务员和小时工安排清扫房间的任务。由于每个房间清扫的工作量不完全一样，领班还要合理调配，做好协调工作。清扫完毕，领班要逐间检查。每个房间的检查项目一般在 150～200 个之间。每个领班一天一般要检查六七十个房间，其工作强度确实很大。但是不能因为领班工作繁忙劳累便可以降低要求。本案例中由于领班的失误给客人带来了不便，饭店有关部门一定要以此为鉴，做好以下工作：

第一，做好对客房基层管理者的培训工作，其中包括敬业精神、检查客房清洁质量的程序和方法等。

第二，多关心他们的思想动态和工作情况，认真分析其失误的原因，制订改正措施。

第三，支持他们的工作。

模块四

客房部的设备用品管理

内容介绍

第一部分:职业能力

(1)客房设备用品管理基础知识。

(2)客房设备管理。

(3)客房用品的日常管理。

(4)布件的管理。

第二部分:技能实训

(1)地毯的清洁与保养。

(2)客房设备用品管理模拟训练。

学习目标

(1)了解客房设备用品的管理范围。

(2)了解客房设备用品的管理要求。

(3)了解客房设备的分类。

(4)了解客房设备的保养常识。

(5)了解客房用品消耗定额的制定方法。

能力拓展

(1)能够识别不同类型的客房设备用品。

(2)正确选择、使用和保养客房设备。

(3)掌握客房日用品的发放和使用控制。

(4)掌握客房用品消耗定额的计算方法。

学习情境1　客房设备用品管理基础知识

【案例导入】

上海一年丢弃1 814吨宾馆“六小件”

据统计机构调查显示，国内酒店业所配备的一次性客房用品使用率不到50%，虽然使用率很低，但是酒店却天天换新，如此累积，不仅浪费了社会资源，更造成了环境污染。这些重量加起来还不到0.15 Kg的“六小件”，其浪费程度十分惊人。

据上海环卫部门统计，上海一年所有丢弃的宾馆“六小件”总重量达1 814吨！上海环卫局有关负责人介绍，每年为了处置这些被酒店丢弃的“六小件”，环卫部门就需要投入近百万元。更重要的是，被丢弃的“六小件”的处理，成为环保专家们很头痛的难题。由于“六小件”大多是以塑料为原料，因此当这些丢弃物品被填埋后，很难在土壤中被降解，成为城市中的新污染源。同时，这些仅使用过一次、二次就被丢弃的洗浴用品等“六小件”，也给社会造成了巨大的资源浪费。

【案例分析】

据上海某五星级酒店的相关负责人介绍，该酒店假如取消“六小件”供应，一年将节省20万元的支出。假如上海所有的宾馆都取消“六小件”的话，那么一年将节省上千万元的支出。

【相关内容】

一、客房设备用品的管理范围

通常情况下，对于客房用品的管理范围仅限于单纯的仓库管理。但是激烈的市场竞争，导致了服务产品之间的削价竞争，从而使饭店利润急剧下降。因此，控制经营成本，开源节流，越来越多地受到管理者的重视。客房设备用品的管理在组织上的业务范围也更为扩大和系统化。一般来说，客房设备用品的管理大致包括客房设备用品的选择与采购、使用与保养、储存与保管。

知识链接

对于客房部来说，客房设备用品的管理主要是做好用品的计划、使用控制和储存保管工作。

二、客房设备用品的管理要求

客房设备用品的质量和配备的合理程度，装饰布置和管理的好坏，是客房商品质量的重要体现，是制定客房价格的重要依据。客房设备用品的管理应该达到4R的管理要求。

(一)适时(Right Time)

适时是指在要用的时候,能够及时供应,保证服务的延续性和及时性。

(二)适质(Right Quality)

适质是指提供使用的客房设备用品的品质要符合标准,能够满足客人的需要。

(三)适量(Right Quantity)

适量是指计划采购的数量要适当控制,确定合适的采购数量和采购次数,在确保适时性的同时,做到不囤积,避免资金积压。

(四)适价(Right Price)

适价是指以最合理的价格取得所需的客房设备用品。

知识链接

客房设备与用品的分类:

(1)根据价格及耐用性分为:

1)高值耐用品。即价格在500元以上,使用年限在一年以上的用品设备。

2)低值易耗品和物料用品。这一类物品在使用年限上又有规定,如价格在五百元以下五元以上的物品,使用年限应在一年以上,价格在五元以下的物品使用年限应在一年以内。

(2)根据客房设备和用品使用性质分为:

1)固定性用品。凡单位价格较高、品种少。使用年限一年以上的机器设备、电气设备、娱乐设备、家具等均视为固定性客房设备和用品,此类用品品种占总数的10%~20%左右,资金额占总数额的绝大部分。

2)周转性用品。它是指因经营需要而必须保持一定库存周转数量的消耗用品,如银器、不锈钢器具、瓷器、玻璃器皿、布草、宾客租借品等。此类品种占总数的20%~30%,资金额占总数额的30%左右。

3)消耗性用品。它是指价格较低、使用周期短或一次性使用的物品,如清洁剂等。此类品种占总数的60%左右,资金额占总数额的一小部分。

低值易耗品是指单位价值未达到规定限额,或者使用年限不到一年的不能作为固定资产的各种物品,如工具及管理用品等。在饭店中使用的一些高价值、易损坏的玻璃器皿也可包括在低值易耗品范围内,以利于其价值的尽快收回。

物料用品是指除原材料、燃料、商品以外的饭店经营服务用品,如各种针棉织品、清洁用品、纪念品、办公用品等。

三、加强客房设备用品管理的意义

客房设备用品的管理是客房管理工作中一个十分重要的组成部分。加强客房设备用品的管理,对客房商品营销活动及其提高经济效益等具有十分重要的意义。

(一)加强客房设备用品管理,可以保证饭店客房商品经营活动的正常进行

客房是饭店出售的最主要商品,客房商品经营活动就是通过提供客房、设备、用品以及服务的服务性劳动,满足客人的住宿需要。因此,只有加强客房设备用品管理,管好、

用好各种设备和用品，使它们始终处于完好状态，才能为客人提供住宿的起码条件。

（二）加强客房设备用品管理，是提高客房服务质量的必要物质条件

服务的质量就是能够满足客人物质上、精神上享受的程度，其内容包括有形设施设备和无形的服务两个不可或缺的方面。因此，客房服务质量在较大程度上依赖于完善的无形的设施设备和用品。如果没有完善的设施设备和用品，客房服务质量就是无源之水无根之本，提高服务质量就无从谈起。

（三）加强客房设备用品管理，是饭店提高经济效益的重要途径

经济效益是企业经营成果与劳动占用和劳动耗费之比。饭店讲求经济效益，就是要在经营活动中，以尽可能少的劳动占用或劳动耗费，取得尽可能多的经营成果。

客房属于高级消费品，设备一般价格比较昂贵，随着饭店设施设备的现代化，与设备相关的各项费用，如折旧费、维修费、能源消耗费等在服务中的比重不断增加。

低值易耗品和物料用品价值虽较低，但需要量大，适用范围广，加上客人和员工共同使用，不易控制，容易造成浪费，增加费用。

加强客房设备用品管理，可以在保证服务规格、满足客人需要、增加经营成果的前提下，减少浪费，降低能源消耗，从而降低成本费用，提高经济效益。

知识链接

加强客房设备用品管理，尽量节省不必要的开支，做好现有设备的技术履行，适时地更新设备，有利于加速实现饭店客房服务手段的现代化，提高饭店的等级。

四、客房设备用品管理的任务

客房设备用品管理的任务集中到一点，就是要为客房提供与其等级相适应的优良设备和用品，使客房经营活动建立在良好的物质技术基础之上。具体来说，客房设备用品管理的任务有以下4个方面。

（一）编制客房设备用品采购计划

客房部各业务部门先提出增加设备用品的计划，客房部设备用品主管部门再根据实际需要进行综合衡量后加以确定，报请饭店财务及采购供应部门，购买所需要的各种设备用品，以保证客房经营活动的正常进行。

（二）制定客房设备用品管理制度

客房设备用品管理制度主要包括设备用品分级归口管理制度，设备管理岗位责任制度，以及设备、工具的使用、维修保养制度，安全操作规程等各项规章制度。制度一经制定，就要认真执行，任何人都不得违反，执行过程中应该奖罚分明。

（三）加强客房设备用品的日常管理

为满足客人需求，必须在客房设备用品的日常管理工作上下工夫。要加强客房设备维修保养，使客房设备始终处于良好状态；及时供应客房用品，尽量减少损失浪费。

（四）对现有客房设备进行更新改造

客房部要根据设备使用情况，及时提出设备更新改造计划，报饭店批准，在饭店的统一领导下，做好客房设备的更新和改造工作。

五、客房设备用品管理的方法

饭店客房设备用品种类繁多，价格相差悬殊，必须采用科学的管理方法，做好管理工作。

（一）核定需要量

饭店设备用品的需要量是由客房部各业务部门根据经营状况和自身的特点提出计划，由饭店设备用品主管部门进行综合衡量后确定的。进行客房设备用品的管理，首先必须科学合理地核定其需要量。

（二）客房设备用品的分类、编号及登记

为了避免各类设备互相混淆，便于统一管理，客房部要对每一件设备用品进行分类、编号和登记。客房部管理人员对采购供应部门所采购的设备用品必须严格审查。经过分类、编号后，需要建立设备台账和卡片，记下品种、规格、型号、数量、价值、位置，由哪个部门、班组负责等。

（三）分级归口管理

分级就是根据饭店内部管理体制，设置主管部门、使用部门和班组三级管理，每一级都有专人负责设备用品的管理，都要建立设备台账和卡片。

归口是将某类设备归其使用部门管理，如客房的电器设备归楼层班组管理。几个部门、多个班组共同使用的某类设备，归到一个部门或班组，以它为主负责面上的管理，而由使用的各个部门、各个班组负责点上的使用保管、维护保养。

分级归口管理，有利于调动员工管理设备的积极性，有利于建立和完善责任制，切实把各类设备管理好。

（四）建立和完善岗位责任制

客房设备用品的分级管理，必须有严格明确的岗位责任制做保证。岗位责任制的核心是责、权、利三者的结合，即要明确各部门、班组、个人使用设备用品的权利，更要明确他们用好、管理好各种设备用品的责任。责任定得越明确，对设备用品的使用和管理越有利，也就越能更好地发挥设备用品的作用。

（五）客房用品的消耗定额管理

客房用品价格虽然较低，但品种多，用量大，不易控制，容易造成浪费，影响客房的经济效益。客房用品的消耗定额管理，是指一定时期内为保证客房经营活动正常进行必须消耗的客房用品的数量标准为基础，将客房用品消耗数量定额落实到每个楼层，进行计划管理，用好客房用品，达到增收节支的目的。

六、客房设备配置的新趋势

客房作为饭店出售的最重要有形商品之一，设施设备是构成其使用价值的重要组成部分。科学技术的发展及宾客要求的日益提高促使酒店客房设备配置出现了一些新的变化趋势，这些趋势主要体现在人本化、家居化、智能化和安全性等方面。

（一）人本化趋势

作为现代化的饭店，在客房设备的配置上应体现“科技以人为本”的原则。“以人为

本”就是要从客人的角度出发，使客人在使用客房时感到更加方便，感受更加舒适，如传统的床头控制板面临淘汰，取而代之的是“一钮控制”的方式，也就是说，客人晚上睡觉时只须按一个按钮就可将室内所有需要关掉的电器、灯光关掉。

（二）家居化趋势

家居化趋势主要体现在：首先是客房空间加大，卫生间的面积更是如此。其次是通过客用物品的材料、色调等来增强家居感，如多用棉织品、手工织品和天然纤维编织品，普遍放置熨斗、熨衣板；卫生间浴缸与淋浴分开，使用电脑控制水温的带冲洗功能的恭桶。另外，度假区酒店更是注重提供家庭环境，客房能适应家庭度假、几代人度假、单身度假的需要；儿童有自己的卧室，电视机与电子游戏机相连接等。

（三）智能化趋势

智能化趋势的出现将人本化的理念体现得最为淋漓尽致。在智能化的客房中，客人可以体验如下美妙感受：客房内将为客人提供网上冲浪等 Internet 服务，客人所需一切服务只要在客房中的电视电脑中按键选择即可；客人更可以坐在屏幕前与商务伙伴或家人进行可视的面对面会议或交谈；客人可以将窗户按自己的意愿转变为美丽的沙滩、辽阔的大海、绿色的草原；还可在虚拟的客房娱乐中心参加高尔夫球等任何自己喜爱的娱乐活动；房间内的光线、声音和温度都可根据客人个人喜好自动调节。

（四）安全性日益提高

安全的重要性是不言而喻的，但这需要更加完善的安全设施加以保障，如客房楼道中的微型监控系统的应用；客房门上的无匙门锁系统，客房将以客人指纹或视网膜鉴定客人的身份；客房中安装红外感应装置，使服务员不用敲门，只须在工作间通过感应装置即可知客人是否在房间，但却不会显示客人在房间中的行为。另外，床头柜和卫生间中安装紧急呼叫按钮，以备在紧急情况下，饭店服务人员与安保人员能及时赶到，这些设施大大增强了客房的安全性，同时，又不会过多打扰客人，使客人拥有更多的自由空间而又不必担心安全问题。

学习情境2　客房设备管理

【案例导入】

检修客房电视机

王子饭店住进一位商务客人，晚上在房间收看电视时，发现多数频道没有图像，几个频道即使有图像也是模糊不清。于是，他打电话给楼层服务员要求派人前来检修。半个小时过后，客人仍未见有人进房检修，再打电话给楼层服务员，询问是否有人检修电视机，服务员连声道歉并请客人等候。大约20分钟后，才来了一位修理工，对电视机做了一番检查后，表示这台电视机无法修理，离房而去。

恼怒的客人打电话到总经理处投诉。

【案例分析】

上述案例告诉我们，完好的设施设备是客房优质服务的物质保证。一旦设施设备出现故障，又不能及时维修，就意味着饭店失去了自己的“产品”价值。

【相关内容】

一、客房设备的分类

客房设备主要包括家具、电器设备、卫生间设备、安全装置及一些配套设施。

(一)家具

家具是人们日常生活中必不可少的主要生活用具。客房使用的家具主要有卧床、床头柜、写字台、软座椅、小圆桌、沙发、行李架、衣柜等。

(二)电器设备

客房内的电器设备主要包括：

1. 照明灯具

客房内的照明灯具主要有门灯、顶灯、地灯、台灯、床头灯等。它们既是照明设备，又是房间的装饰品。

2. 电视机及电脑

电视机及电脑是客房的高级设备，可以丰富客人的生活。

3. 空调

空调是使房间保持适当温度和调换新鲜空气的设备。

4. 音响

音响是供客人收听有关节目或欣赏音乐的设备。

5. 电冰箱

为了保证客人饮料供应，可在客房内放置电冰箱，在电冰箱内放置酒品饮料，方便客人随时饮用。

6. 电话

客房内一般设有两部电话机，一部放在床头柜上，另一部装在卫生间。方便客人接听。

(三)卫生间设备

卫生间的设备主要由洗脸台、浴缸、坐厕、毛巾架、镜子、灯具、垃圾桶等组成。

(四)安全装置

为了确保客人安全，客房内一般都装有烟雾感应器，门上装有窥视镜和安全链，门后张贴安全指示图，标明客人现在的位置及安全通道的方向。楼道装有电视监控器、自动灭火器。安全门上装有昼夜照明指示灯。

二、客房设备的选择

选择客房设备，是为了选购技术上先进，经济上合理，适合饭店档次的最优设备，选择优质的客房设备有利于提高工作效率和服务质量，满足宾客需求。每个饭店要根据自身的特点，确定客房设备的选择标准，这是进行客房设备管理的基础。

(一)客房设备选择的标准

1. 适应性

适应性是指客房设备要适应客人需要，适应饭店等级，与客房的格调一致，造型美观，款式新颖。

2. 方便性

方便性是指客房设备的使用方便灵活，简单易操作，同时易于维修保养且工作效率高。

3. 节能性

节能性是指能源利用的性能。随着水、电能源的日益紧张，人们的节能意识也逐渐加强。饭店用电、用水量都比较大，节水、节电成了大家比较关心的问题。因此，在选择设备时，应该选择节能设备。

4. 安全性

安全是饭店客人的基本要求。在选择客房设备时要考虑是否具有安全可靠的特性和装有防止事故发生的各种装置。此外，商家有无售后服务也是设备安全的重要保证。

5. 成套性

成套性是指各种设备的配套，以保持家具的一致性和外观的协调性。

6. 可发展性

为了配合新时代商务旅客对饭店服务的需要，饭店在选购设备时要综合考虑其设备的经济性和发展性。

特别提示

以上是选择客房设备要考虑的主要因素，对于这些因素要统筹兼顾，全面权衡利弊。

(二)客房主要设备的选择

1. 家具的选择

客房家具一般包括标准间家具、套房家具、总统套房家具。一般来说,不管是什么标准的客房家具,它的功能要求以及家具构成都基本类似,不仅要求有睡眠休憩、书写的功能,还要有小件行李的存放等功能。相对应的家具一般有套床、写字台、行李柜、电视柜、休闲椅、茶几、床头柜等。在选择客房家具时主要考虑的因素有材料是否合理、木材含水率是否超标、结构是否牢固、家具四脚是否平整、贴面家具拼缝是否严实等。

2. 卫生间设备的选择

客房卫生间是客人的盥洗空间,它的面积一般为 4 ~ 7 平方米,主要设备是浴缸、马桶和洗脸盆三大件。卫生间的 3 大件设备应在色泽、风格、材质、造型等方面相协调。

浴缸有铸铁搪瓷、铁板搪瓷和人造大理石等多种。以表面耐冲击、易清洁和保温性良好为最佳。浴缸按尺寸分大、中、小 3 种。一般饭店多采用中型浴缸,高档饭店采用大型浴缸。浴缸底部要有凹凸或光毛面相间的防滑措施。

马桶、洗脸盆有瓷质、铸铁搪瓷、铁板搪瓷和人造大理石等多种,使用最多的是瓷质。它具有美观且容易清洁的优点。

3. 地毯的选择

地毯主要有纯毛地毯、混纺地毯、化纤地毯和塑料地毯 4 种。不同种类的地毯有不同的特点。纯毛地毯好看、弹性强、耐用,便于清洁,但价格较高;混纺地毯具有纯毛地毯质感舒适的特点,价格又低于纯毛地毯;化纤地毯外表与触感与羊毛地毯相似,阻燃、耐磨,且价格低廉;塑料地毯则质地柔软、耐用、耐水,可用水冲洗。

三、客房设备的清洁与保养

客房设备的使用,主要涉及员工与客人两方面。客房部要加强对员工的技术培训,提高他们的操作技术水平,懂得客房部设备的用途、性能、使用方法及保养方法。

(一)客房家具的清洁与保养

1. 床的清洁与保养

床是饭店为客人提供休息和睡眠的主要设备,应该每天整理,保持干净、舒适,确保无任何故障。床架各部分的活动走轮和定向轮由于使用频繁,一旦出现脱落和破损,应及时报修和更换。对于床垫的保养与清洁是对床进行清洁与保养的重要部分。

(1)加铺一床保护垫在床垫上,注意用松紧带将褥子固定在床垫上,否则褥子在铺床时容易滑动,给操作带来不便,褥子脏时更换即可。

(2)定期翻转床垫,视床垫使用状况和年限,每季度或半年翻转一次,使床垫各处压力和磨损相同,避免凹凸或倾斜。

(3)经常检查床垫弹簧的“固定钮”是否脱落,如果脱落,弹簧会移动,必须及时报修,否则床垫损坏,客人睡眠就会不舒服。

(4)若发现床垫四周边上有积尘,及时用小扫帚清除。

(5)在客房使用率低时,用吸尘器清洁床垫。

2. 沙发的清洁与保养

沙发的清洁与保养应注意以下几点。

(1)沙发面层有污点时,及时用清洁剂去迹。

(2)经常翻转沙发坐垫,以保证坐垫受力均匀。

(3)经常对沙发吸尘,以保持其清洁。

(4)不能在沙发坐垫上踩跳,否则会损坏坐垫内的弹簧。

3. 木质家具的清洁与保养

客房中使用的最多的家具是木质家具,如写字台、书桌等,木质家具质轻、强度较高、手感适中、纹理美观,构件之间的连接相对简单,所以在客房中得到广泛运用,但木质家具由于木材本身具有的特点,如容易变形、腐朽、易燃、质地结构不均匀,各方面强度不一致等,因此在使用时应根据其特性,注意加以清洁与保养。

(1)防潮。木质家具受潮后容易变形、开胶和掉漆,因此木质家具放置一般要距墙5~10厘米,并要注意经常通风换气,如果室内长期不通风,特别是潮气较重的房间,家具易发霉、开裂和掉漆,平时注意不要把受潮的物品,如毛巾、衣服等搭放在木质家具上,擦拭家具的抹布不能带水,只能用软质的干布轻轻擦拭,才能保证家具的光洁度。

(2)防水。清扫房间时,见到水迹要及时擦干,若沾上难以擦拭的污垢,可用抹布蘸少许多功能清洁剂或少许牙膏擦拭,然后用湿润的抹布去除。

(3)防热。木制家具受阳光暴晒容易收缩,所以应避免烈日暴晒。

(4)防虫蛀。壁柜、抽屉底层内宜放置防虫香或喷洒防虫剂,以防虫蛀。竹制家具常用花椒水擦可以防止虫蛀。

(5)定期打蜡上光。使用时间较长的家具会失去光泽,因此必须定期打蜡上光。给木质家具打蜡上光前,要检查一下漆层表面是否完好无损。对较新的木质家具,要先用细棉布将表面灰尘擦净,对存留过久或难以去除的污点,可用棉布蘸少量汽油或酒精揩擦。然后用小块棉布沾适量上光蜡大面积涂开,再用一块大些的干布按圆周形分块将蜡擦均匀。

(二)地毯的清洁与保养

吸尘是保养地毯的首要程序。吸尘工作做得越好,需要清理地毯的次数就越少。

纯毛地毯的纵横底线是由棉线编织成的,容易遭虫蛀,因此在使用时应在地毯底下放些药物以防虫蛀。用洗地毯机洗涤的方法同洗化纤地毯方法相似,只是水分要少些,如大面积湿了要及时放在通风处晾晒,不能阴干,否则底线很容易霉烂,使地毯一块块破碎。

化纤地毯的保养除每天用吸尘器吸尘外,主要保养的方法是:第一,如果果汁饮料等弄脏时,化纤与果汁饮料起化学变化,化纤地毯上会产生黑点,面积不太大时,应及时用盐水把干净的抹布泡湿,拧得半干擦拭污点,即可除掉。第二,如果大面积脏时,把清洁剂溶于水中,用洗地毯机洗净,洗后很多污杂物和泡沫浮在地毯上,然后用吸水机吸掉,晾半天后即可使用。对特别脏的地方,不要试图一次洗净,应等地毯干后再重复清洗,直至清洁为止。

知识链接

客房部要根据地毯放置的位置及使用的频率情况,制定出地毯保养计划,安排好地

毯吸除污渍、干洗、清洗的具体时间。

(三)客房主要电器的清洁与保养

1. 电视机的清洁与保养

电视机是客房必备电器设备之一。为了更好地为客人提供服务,延长电视机的使用寿命。对电视机的使用和保养应注意以下几点。

(1)电视机应放在通风良好的地方,放置位置要距墙5厘米以上,切勿将电视机置于高温、潮湿的地方,要避免阳光直射到电视屏幕上。

(2)要将各频道播放的节目,调至最佳效果,使客人按键即可收看。客房服务员应学会简单的检修方法,若遇到图像或声音不清,可自行检查调试。若仍不能改善,要立即通知维修人员。

(3)电视机的插座接头要安全可靠,电源线不能有裸露的地方。注意保护电源线不受损伤,如有不安全的地方及时通知维修人员。

(4)非专业人员不得打开机箱后盖,否则有电击危险。

(5)雷雨天气最好不要打开电视机,应将天线和电源插头拔下。

(6)电视机长期不使用时,夏季应每月通电一次,时间两小时以上;冬季应3个月通电一次,时间在3个小时以上,以驱逐湿气。

(7)清扫房间擦灰时对电视机要轻搬轻放,切勿碰撞。要用柔软的干布擦净机壳和屏幕的灰尘,若要使用清洁剂,应用中性清洁剂。

2. 电冰箱的清洁与保养

用于饭店客房Mini－bar的电冰箱一般为单门冰箱,以冷藏为主,冷冻室采用铝板复合制成,容积较小,供制冰或冷冻少量食品用。对电冰箱的使用和保养应注意以下几点。

(1)搬动电冰箱时要防止剧烈的震动,使箱体平稳直立,不允许将电冰箱倒置。

(2)电冰箱要放在通风的地方,不要让太阳直射。电冰箱背部与墙要有10厘米以上的距离,以保证散热。

(3)电冰箱顶部严禁放置其他电器和物品。

(4)物品不能热着放入电冰箱内,热的物品易使箱内温度升高,从而加大压缩机的负担。要尽量减少开箱门的次数和缩短开门的时间。

(5)要经常保持清洁。箱体外表可用柔软干布蘸上中性清洁剂擦拭,并用干布擦净。箱体内部要经常清理,以防异味产生。

(6)如断电后不能马上通电,要等来电5分钟后再通电,以保证压缩机正常运转,延长使用寿命。

(7)电冰箱的使用要保持连续性,不可采取日开夜停的方法,因为这样会增加压缩机电机的工作量,影响电冰箱的寿命。电冰箱在冬季不宜停用。

(8)蒸发器表面结有一定厚度(约5毫米)的冰霜时,应及时除霜,否则影响制冷效果。

3. 卫生间设备的清洁与保养

卫生间设备的清洁与保养应注意以下几点。

(1)坚持经常清洁,要用专门清洁剂来清洁,不可用去污粉等粗糙的物品去擦拭。因

为去污粉不仅容易把设备光泽擦掉，而且可能会影响下水管道的畅通。

(2)对设备的配件一定要用干抹布擦，以保持光泽。注意不可用腐蚀性强的，如硫酸之类的东西擦拭。

四、建立客房设备档案

客房设备档案包括客房装修资料、客房历史档案、工作计划表、电器设备档案。客房设备一旦划归客房部管理和使用，就应为其登记，建立档案。建立设备档案，能为客房设备的使用、保养、维修和更新改造工作创造方便的条件。

(一)客房装修资料

客房装修资料主要包括以下几个方面。

1. 客房装饰情况表

客房装饰情况表应该把家具什物、地毯织物、建筑装饰和卫生间材料等的装饰情况都分类记录下来，并注明规格特征、制造商及装饰日期等。

2. 楼层设计图和照片资料

楼层设计图表明饭店共有多少种类型客房、确切的分布情况和功能设计等。

每一类型的客房都应具有如下照片资料和设计图资料：各种房间的设计图；床和床头柜的布置；座椅安排格局；写字台、行李柜布置；卫生间布置；套房的起居室、餐室和厨房的设计图。

特别提示

以上资料要根据新的变化予以补充和更新，如不及时补充和更新将逐渐失去其意义。

(二)客房历史档案

所有客房都应该设有历史档案，包括家具什物、客房设备的安装期或启用期、设备用品的规格特征及历次维修记录等。

(三)工作计划表

客房部应编制工作计划表，具体安排客房设施设备的大型修理情况、更新改造项目、房号或区域、日期等。

(四)电器设备档案

电器设备档案包括电器设备的购买日期、供应商、价格、规格特征、维修日期、维修费用、修理方法等内容。其作用在于说明设备的使用寿命，强调对设备保养的重要性，以拟订设备的更新方案。

特别提示

客房设备的更新改造的期限主要有1年更新、5年更新和10年更新。

学习情境3　客房用品的日常管理

【案例导入】

半卷卫生纸

一位日本客商刚刚住进某宾馆，该宾馆客房部便接到他从房间打来的电话，要求派人去其房间。服务员小陈被派去了解情况。小陈来到客人门前，轻轻敲门，听到客人大喊一声："进来！"小陈轻轻推开房门，不料，一卷卫生纸突然朝她脸上飞来，不偏不倚打个正着。小陈顿时被打蒙了，定睛一看，日本客商怒容满面，像只好斗的公鸡。原来他刚跨进卫生间，发现卫生纸只有半卷，顿觉受了慢待，便大发脾气。

小陈捡起卫生纸，心想这是清洁员粗心忘记更换卫生纸造成的，忙向客人道歉："对不起，先生，是我们工作的失误。"小陈回到工作间，想着自己所受的委屈，泪水不禁夺眶而出。但她很快便冷静下来，一手拿着一卷完整的卫生纸，一手端着一盆鲜花，面带笑容重新跨进这位日本客商的房间，将鲜花与卫生纸分别安放妥当。

面对突如其来的打击，小陈考虑再三，认定客人发火事出有因，错在饭店，清洁员不该疏忽，将用过的半卷卫生纸留给新到的客人使用，因此很诚心地做了一些补救措施。

后来，这位日本客商也自知有错，遂向饭店总经理正式表示道歉，对服务员良好的服务态度，给予了高度的评价，并拿出美金若干，诚恳地请总经理为服务员发"委屈奖"，同时，决定在饭店住下，成了一个长住客户。

【案例分析】

本案例中，负责清洁整理客房的服务员没有按照走客房的清洁整理规范进行操作，重新配置新的卫生纸，而是将前一位客人没有用完的半卷卫生纸继续留用。让新住客人使用别人留剩的东西，使新住客人感到是对其人格尊严的冒犯，使得客人怒不可遏，做出反常的举动。从表面看，日本客商在尚未弄清谁是过失责任人的情况下，便做出用半卷卫生纸打服务员小陈的过激行为，显然有错。但是，客人注重效果和感受，把个别员工的服务过失视为饭店的服务质量差，并将对饭店服务质量问题的愤慨，针对某个无辜的服务员撒气，也无可厚非。通过这一案例，可以看出客房用品日常管理的重要性，必须规范合理地对客房用品进行管理。

【相关内容】

客房用品的日常管理是客房用品控制工作中最容易发生问题的一环，也是最重要的一环。

一、客房日用品的流失控制

（一）建立客房日用品领班责任制

各种物资用品的使用主要是在楼层进行的，因此，对客房日用品使用的好坏及定额

标准的掌握，关键在于领班。领班应该合理配备专人负责楼层物资用品的领用、保管及发放等，每月检查并汇总客房用品的使用及损坏情况，控制清洁剂和清洁物品的消耗量及设备工具的保养等。

（二）控制日常客房用品消耗量

客房用品的流失主要是由员工造成的，如有些员工在清洁整理房间时图省事，将一些客人未使用过的消耗品当垃圾扔掉，因此领班应做好员工的思想工作，通过现场指挥和督导，减少客房用品的浪费和损坏。

二、客房日用品的发放和使用控制

客房日用品的发放应根据楼层小库房的配备定额明确一个周期和时间。这样不仅方便中心库房的工作，也是促使楼层日常工作有条理以及减少漏洞的一项有效措施。在发放日期之前，楼层领班应将其所管辖楼段的库存情况了解清楚并填明领料单，如表4－1所示。凭领料单领取货物之后，即将此单留在中心库房以便统计时使用。

表4－1　日常消耗品领料单

楼层：　　日期：

项目	申领数	实发数	项目	申领数	实发数
普通信笺			火柴		
航空信笺			水杯		
普通信封			小香皂		
航空信封			烟灰缸		
明信片			圆珠笔		
门后指示图			服务指南		
便笺纸			购物袋		
宾客意见书			干洗单		
住客预订表			湿洗单		
小酒吧账单			垃圾袋		
大香皂			浴帽		
卫生纸			浴液		
面巾纸			鞋刷		

申领者：　　发放者：

拓展视域

楼层小库房一般须备有一周的用品。其总量按本店配置规格数×平均开房率×7，即其库存数配备，有些楼层小库房只备3天用品，凭申领单到中心库房领取补充。

三、客房日用品的每日统计

服务员按规定数量和品种为客房配备和添补用品，并在服务员做房报告上做好登记。楼层领班通过服务员做客房报告汇总每日在每房、每客的客用品的耗用量，以便为制订采购用品计划提供数据资料。

四、客房日用品的定期分析

一般情况下，客房日用品的分析应该每月做一次。其内容主要包括以下几个方面。

(1)根据每日耗量汇总表制作客房日用品月度用量汇总表，如表4－2所示为几种常用客房日用品的月度用量汇总表。

(2)结合住客率及上月情况，制作每月客用品消耗分析对照表。

(3)结合年初预算情况，制作月度预算对照表。

(4)根据控制前后对照，确定每天平均消耗额。

通过分析研究，要不断总结经验，提高管理水平，降低成本消耗，保证客房经营活动顺利进行，为饭店获得更多的经济效益。

表4－2　几种常用客房日用品月度用量汇总表

楼层	开房数/间	香皂		卫生纸		圆珠笔		购物袋		水杯		浴帽		鞋刷	
		总耗量/块	平均量/(块/间)	总耗量/卷	平均量/(卷/间)	总耗量/支	平均量/(支/间)	总耗量/只	平均量/(只/间)	总耗量/个	平均量/(个/间)	总耗量/只	平均量/(只/间)	总耗量/只	平均量/(只/间)

时间：　　年　　月　　日　　制表人：　　审核者：

五、客房用品消耗定额制定

(一)一次性消耗品的消耗定额制定

一次性消耗品消耗定额的制定方法,是以单房配备量为基础,确定每天需要量,然后根据预测的年平均出租率来制定年度消耗定额。计算公式为

$$A = b \times x \times f \times 365$$

式中 A——每项日用品的年度消耗定额;

b——每间客房每天配备额;

x——饭店客房总数;

f——预测的年平均出租率。

实战演练

某饭店有客房300间,年平均出租率为80%,牙膏、圆珠笔的单间客房每天配备额分别为2支、1支。求该饭店牙膏、圆珠笔的年度消耗定额。

解:

根据上述公式计算得

牙膏的年度消耗定额 $= b \times x \times f \times 365 = 2 \times 300 \times 80\% \times 365 = 17.52$ 万支

圆珠笔的年度消耗定额 $= b \times x \times f \times 365 = 1 \times 300 \times 80\% \times 365 = 8.76$ 万支

(二)多次性消耗品的消耗定额制定

多次性消耗品消耗定额的制定基于多次消耗品的年度更新率的确定。其定额的确定方法,应根据饭店的星级或档次规格,确定单房配备数量,然后确定其损耗率,即可制定消耗定额。计算公式为

$$A = b \times x \times f \times r$$

式中 A——每项日用品的年度消耗定额;

b——每间客房每天配备额;

x——饭店客房总数;

f——预测的年平均出租率;

r——用品的损耗率。

六、做好员工的思想工作

服务员在整理房间,为客房更换和补充日用品时,多是单独作业,能否做到尽量减少日用品的浪费和损坏,除要加强领班、主管的现场检查和督导外,在很大程度上取决于员工的职业道德水准、工作责任心和经营意识。所以,要加强员工的思想教育工作,在员工中提倡勤俭节约的精神,爱护物品,做好废物、旧物利用的工作,杜绝员工的不合理操作,尽量减少浪费和人为的破坏。要教育员工不私自使用客房日用品。例如,更衣室和浴室应配备员工用衣架、香皂及消毒用品等。这些用品要有与客房用品区别明显的标志。

七、建立客房用品管理制度

为了保证客房用品得到妥善的管理，必须建立客房用品管理制度。

(1)楼层员工上班不能将私人用品带入楼层，同时，饭店其他部门人员及外来人员进入楼层都应严格检查。

(2)员工上、下班必须走员工通道，并主动接受值班保安人员的检查。

(3)定期公布客房各楼层的客房日用品耗用量，实行奖惩制度。对增收节支者，给予表扬和奖励；对超支浪费者，要扣发班组和个人奖金。

(4)建立严格的赔偿制度。住客将客房内的物品损坏或带走，要按饭店规定的价格赔偿或付款，如表4－3所示为房间物品损坏通知单。服务员工作中不慎将物品损坏，或走客房日用品丢失而服务员又没能及时查明，须由服务员予以赔偿。

表4－3　房间物品损坏通知单

序号：　　日期：　　时间：

损坏物品	处理意见	金额
合计：　　服务员签字：　　宾客签字：		

注：此单一式三联。收银处、库房、楼层各一联。

(5)楼层员工利用工作之便私自将客房日用品携带出去据为己有，或送给其他部门员工者，须视情节轻重，给予罚款、警告，情节严重者可做开除处罚。

(6)建立月末盘点制度。

学习情境4　布件的管理

【案例导入】

某饭店床单单房年度消耗定额的计算

某饭店有客房400间，床单单房配备3套。预计客房平均出租率为75%。在更新周期内，床单年度损耗率为35%，求其年度消耗定额。

【案例分析】

根据学习情境3中多次性消耗品的消耗定额公式计算得

$$\text{床单的年度消耗定额} = b \times x \times f \times r$$
$$= 3 \times 400 \times 75\% \times 35\%$$
$$= 315 \text{ 套}$$

【相关内容】

布件又称为“布草”“布巾”或“棉织品”。在饭店的经营活动中，布件不仅是一种日常生活必需品，供客人使用，也是饭店客房装饰布置的重要物品，对室内气氛、格调、环境起着很大的作用。

一、布件的分类和质量要求

（一）布件的分类

按照用途划分，饭店常用布件可分为4大类。

（1）床上布件，如床单、枕套等。

（2）卫生间布件，包括方巾、面巾、浴巾和地巾。由于它们基本上都属毛圈织物，因此又可统称为“毛巾”。

（3）餐桌布件，如台布、餐巾等。

（4）装饰布件，如窗帘、椅套等。

（二）布件的质量和规格要求

本学习情境主要介绍床上布件和卫生间毛巾的质量和规格要求。

1. 床上布件的质量与规格要求

床上布件有很多种，主要是床单和枕套，其质量主要取决于以下因素。

（1）纤维质量。纤维要求长，纺制出来的纱比较均匀，条干较好、强力较高，使用时耐洗、耐磨。

（2）纱的捻度。纱纺得紧，使用时不易起毛，强度也比较好。

（3）织物密度。密度高且经纬分布均匀的织物比较耐用。用做床单的织物密度一般为288×244根/10平方厘米。

（4）断裂强度。织物的密度越高，其强度越高。

(5)制作工艺。卷边平齐,尺寸标准,缝线平直、耐用。

(6)纤维质地。常用床单和枕套的质地有棉质、人造纤维及棉与人造纤维混纺(俗称"混纺")。棉质床单或枕套柔软透气,吸水性能好,使用舒适,但易皱不耐用。人造纤维不仅具有棉质的优点,更具有耐磨、耐用、耐洗涤的特点。"混纺"吸取了棉质床单与人造纤维床单的优点,因而目前一般客房多使用混纺床单和枕套。

床单的规格选择要根据床垫的规格尺寸来确定,枕套的规格尺寸一般要求比枕芯宽2~5厘米,长20~30厘米。

无论哪种规格和质地的床单、枕套,其颜色均选用白色。因为白色有纯洁、素雅、卫生、清爽和明快之感。

2. 卫生间毛巾的质量和规格要求

对卫生间毛巾的质量要求是舒适、美观、耐用,而要达到这一要求则主要取决于以下因素。

(1)毛圈数量和长度。毛圈多而且长,则柔软性好,吸水性佳,但毛圈太长又容易被钩坏,故一般毛圈子长度在3厘米左右。

(2)织物密度。毛巾组织是由地经纱、纬纱和毛经纱组成。地经纱和纬纱交织成地布,毛经纱和纬纱交织成毛圈,故续线越密则毛圈抽丝的可性也越小。

(3)原纱强度。地经纱要有足够的强度以经受拉扯变形,故较好的毛巾地经纱用的是股线,毛经纱是双根无捻纱,提高了吸水和耐用性能。

(4)毛巾边。毛巾边应牢固平整,每根纬纱都必须能包住边部的经纱;否则,毛巾容易磨损、起毛。

(5)缝制工艺。折边、缝线、线距应该符合缝制要求。

二、布件的消耗额管理

客房布件的配备定额是布件管理工作中的一个重要问题。定额不合理,布件过多或过少都会影响客房经营活动的正常运转,可能造成浪费或损耗。制定客房布件消耗数量定额,是加强布件科学管理,控制客房费用的重要措施之一。其定额的确定方法,首先应根据饭店的档次规格,确定单房配备数量,然后确定布件的损耗率,最后核定出布件的消耗定额。

(一)确定单房配备量

各饭店由于档次和洗涤设施的条件不同,布件配备数量有所差异。确定单房配备量要考虑饭店的档次、资金情况以及维护正常的布件运转所必需的数量等。以床单为例,三星级饭店要求配备三至四套(每套两张),如果配备四套,则一套在客房,一套在楼层布件房,一套在洗衣房,另外一套在中心库房。配备完成后,只有到了更新周期才陆续补充和新购床单。确定单房配备量后,整个客房部的各种布件总数要按客房出租率为100%的需求量配备。

(二)确定年度损耗率

损耗率是指布件的磨损程度。饭店要对破损或陈旧过时的布件进行更换,以保持饭店的规格和服务水准。确定损耗率要考虑以下两点。

1. 布件的洗涤寿命

不同质地的布件有着不同的洗涤寿命。例如，棉质床单的耐洗次数约为250～300次，而混纺床单大于此数。毛巾约为150次。

2. 饭店的规格等级要求

不同规格等级的饭店对布件的损耗标准是不同的。例如，豪华型饭店对布件六成新即淘汰，改作他用，而经济型饭店则可以到破损才被淘汰。

根据布件的洗涤寿命和饭店确定的损耗标准，即可计算出布件的损耗率。

实战演练

某饭店床单客房单间配备为3套，每套4张，床单每天一换，其洗涤寿命为350次，试确定该饭店床单的年度损耗率。

解：

(1)每张床单实际年洗涤次数为

$$360 \div 3 = 120 \text{ 次}$$

(2)每张床单的使用年限为

$$350 \div 120 = 2.9 \text{ 年}$$

年度损耗率为

$$(1 \div 2.9) \times 100\% = 34.5\%$$

三、布件的日常管理

由于布件是分散在各处的，使用的好坏，定额标准的掌握，必须依靠日常的管理。

(一)布件存放要定点定量

在用布件除在客房一套外，楼层布件房应存放多少，工作车上放置多少，中心库房存放多少，各种布件摆放位置和格式等，都应有明确的规定，使员工有章可循。

(二)建立布件收发制度

布件收发制度包括数量控制和质量控制两个方面的内容。

(1)以脏布件换取干净布件。通常由楼层杂工将脏布件送交洗衣房，由洗衣房指定人员清点复核，在“布件换洗单”上签字。杂工凭此单即可去中心库房领取相同数量的干净布件。

(2)如果使用部门需要超额领用，应填写借物申请，经有关人员核准方可领用。如果中心库房发放布件有短缺，也应开出欠单作为凭证。

(3)收点或叠放布件时，应将破损、有污迹的拣出，单独处理。

(三)建立布件报废和再利用制度

对破损或有无法清除的污迹，以及使用年限已满的布件应定期、分批进行报废。

布件报废应有严格的核对审批手续。一般由中心库房主管核对并填写“布件报废单”，经洗衣房主管审批。对可再利用的，可改制成其他用品。

(四)控制员工使用布件

要严格禁止员工对布件的不正当使用，如用布件做抹布，或私自使用客用毛巾等。

这样既造成了浪费，又使劳动纪律无法得到保证。对不正当使用布件的员工要严肃处理。

（五）建立布件盘点制度

布件须定期进行全面盘点，通过盘点，了解布件的使用、消耗、库存情况，发现问题及时处理。盘点工作通常为一月一小盘，半年一大盘。大盘点一般都由客房部会同财务部进行盘点。

四、布件的保养和存储

（一）布件的保养

布件的保养必须贯穿于使用、存储的全过程。

（1）尽量缩短库存时间，因为存放时间过长会使布件质量下降。所以，备用布件不宜一次购买太多，同时使用时应遵循“先进先出”原则。

（2）新布件应洗涤后再使用，这样有利于提高布件的强度。

（3）洗涤好的布件应搁置一段时间后再使用，这样可以散热透气，延长布件的使用寿命。

（4）切勿将布件随便摆放，以防污染和损坏。

（二）布件的存储

布件的存储主要有下列几项要求。

（1）具有良好的温度、湿度和良好的通风条件。库房的温度以不超过 20 ℃为佳；湿度不大于 50%，最好在 40% 以下。

（2）要经常检查库存，通风晾晒，并放入干燥剂和防虫剂，以免变质，特别是在盛夏伏天进入雨季时。

（3）防止外来人员随意出入，并要经常清洁整理和定期进行安全检查。

（4）布件要分类上架，布件房不应存放其他物品，特别是化学药剂、食品等。对一些长期不用的布件用布兜罩住，防止积尘、变色。

技能实训 1　地毯的清洁与保养

【实训要求】

掌握地毯清洁保养的步骤和清洁器具的使用方法。

【实训准备】

准备地毯、地毯洗涤剂、三合一清洁剂、小块海绵、洗地毯机、烘干机、吸尘器等。

【实训内容】

地毯的清洁与保养程序如图 4－1 所示。由老师进行讲解与示范，每人分别进行实际操作，然后填写地毯清洁与保养测评表，如表 4－4 所示，给出每个学生的实训成绩。

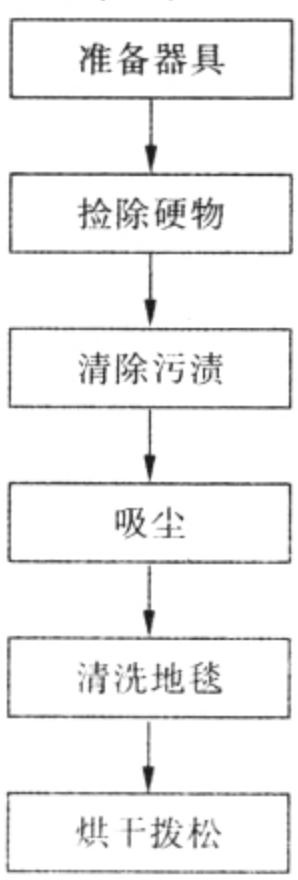


图 4－1　地毯的清洁与保养程序

特别提示

地毯保养小常识：

(1)地毯在使用期间必须每天吸尘，否则黑灰积存太久会渗入地毯下沉，缩短地毯的使用年限。

(2)每天要注意地毯上是否有污点，一旦发现就应该对症下药立即清除，以免日久无法清除或产生腐烂。

(3)对地毯进行彻底清洗保养的频率可根据地毯的使用情况和脏污程度决定。

(4)若清洗大面积地毯时，为防止缩水，可在四周及接缝处用钉子固定。

表 4－4　地毯清洁与保养测评表

组别：　　姓名：　　时间：

序号	考核内容	考核要点	评分标准	配分	扣分	得分
1	准备器具	(1)竖立告示牌或拉好安全围栏 (2)各类清洁剂是否准备正确、齐全 (3)各类清洁器具是否准备齐全 (4)对各类器具进行检查，看能否正常使用	(1)未竖立告示牌或拉好安全围栏扣 1 分 (2)清洁剂准备不齐全或不正确扣 2 分 (3)清洁器具准备不齐全扣 2 分 (4)对器具未进行检查扣 1 分 (5)其他扣 4 分	10		
2	捡除硬物	认真细致地寻捡地毯上的牙签、大头针、鱼骨头等硬物	发现一件硬物扣 1 分，三件以上扣 5 分	5		
3	清除污渍	(1)首先辨别污渍的类别 (2)根据不同污渍选用不同的清洁剂和采用不同的清洁方法 (3)清除过程中操作规范，不能怕脏 (4)清除过程中一定要用报废的干布	(1)污渍辨别错误扣 1 分 (2)清洁剂选用错误扣 2 分 (3)清洁方法或顺序错误扣 1 分 (4)操作过程中由于怕脏而敷衍了事扣 3 分 (5)使用未报废干布扣 2 分 (6)其他扣 1 分	10		
4	吸尘	(1)正确使用吸尘器 (2)按照一定顺序方向前进，注意墙边、角落，避免遗漏	(1)吸尘器使用不规范扣 1 分 (2)未按一定顺序方向进行扣 1 分 (3)如有遗漏扣 2 分 (4)其他扣 1 分	5		
5	清洗地毯	(1)正确使用洗地毯机 (2)根据地毯脏污程度配好洗地毯水稀释液 (3)为了防止地毯缩水，用钉子固定地毯四周和接缝处 (4)清洗过程要认真细致 (5)清洗过程中尽量别把地毯洗太湿，避免水往地毯下渗透	(1)洗地毯机使用不当扣 2 分 (2)稀释液配备不当扣 1 分 (3)未固定地毯扣 1 分 (4)清洗过程马虎，存在遗漏扣 3 分 (5)其他扣 3 分	10		
6	烘干拨松	(1)正确使用烘干机烘干地毯 (2)用吸尘器均匀吸净拨松地毯	(1)烘干机使用不当扣 2 分 (2)吸尘器未均匀操作扣 2 分 (3)地毯表面未整理妥当扣 1 分 (4)其他扣 5 分	10		
合计				50		

考核时间：　　年　　月　　日　　考评教师签名：

技能实训2　客房设备用品管理模拟训练

【实训要求】

学生通过调研、查询资料以及饭店客房日用品选择与管理的实训，了解饭店日用品的选择标准与管理方法。

【实训准备】

(1)观看视频。

(2)学生分组，进行调研与查询资料。

(3)实验室模拟。

【实训内容】

一、做好准备工作

(1)对学生进行分组，分别扮演不同的角色。

(2)检查仪表、工作区域和工作用品。

(3)准备好须填写的各种表格。

二、了解客房设备用品的基础知识

(1)了解布草收发服务标准。

(2)了解房间的日常维修、保养标准。

(3)熟悉布草管理制度。

(4)熟悉客房易耗品管理制度。

三、分组进行以下操作

(1)模拟实验室客房设备的检查与报修。

(2)模拟实验室客房布件的盘点。

模块小结

客房设备用品是客房正常运转必不可少的物质条件。加强客房设备用品管理，对保证客房优质服务，提高经济效益具有十分重要的意义。本模块讲述了客房设备用品管理的意义、任务和方法；介绍了客房设备的选择标准、要求和主要设备的保养方法；并介绍了客房布件和其他日用品的选择、使用和控制的有效方法。

模块自测

1. 为什么加强客房设备用品管理是提高客房服务质量的必要物质条件？

2. 如何加强客房日用品的使用控制？

3. 加强客房设备用品管理的意义是什么?
4. 客房设备用品管理的任务是什么? 方法有哪些?
5. 布草的年度损耗率如何确定?

拓展阅读

一包黄土

一位台湾客人住进一家大酒店,在即将离店时找到客房部经理投诉,说他在客房丢了一包黄土,这对他很重要,因为这是他从大陆他的祖坟上取的一包黄土,要带回台湾,而客人要立即登机返回。客房部经理接到投诉后,首先向客人道歉,然后立即找当班服务员进行调查,服务员回想起在打扫那位客人的房间时,看到一包黄土,认为是没用的东西,就随手扔掉了。客房部经理了解情况后,立即向客人再次致歉,并请客人留下通信地址,马上带领多名员工,到垃圾场去找那包黄土。客房部经理和服务员在臭气熏天的垃圾堆里一点一点扒开污物,细心查找了 3 个多小时,终于找到了那包不起眼的黄土,并按地址寄给了台湾客人。

【点评】

本案例中客房部经理的做法值得称道。为了台湾客人的一包黄土,动用了那么多员工,花去那么多时间,在那么恶劣的条件下,就是要真正落实"宾至如归"的服务宗旨。而那位扔掉黄土的服务人员则违反了客房服务规范,对于客人的物品是不能随便处理的,即便是一个空盒子、几张纸片等,因为客人都可能另有用途。只有客人扔进垃圾桶的东西,服务员才可以作为废物处理。这位服务员漫不经心地随手一扔,给客人造成损失,给工作惹了麻烦,这个教训是应该认真吸取的。

模块五

客房部的安全管理

内容介绍

第一部分:职业能力

(1)客房安全基础知识。

(2)防火与防盗工作。

(3)客房其他安全事故的处理。

第二部分:技能实训

消防器材的使用。

学习目标

(1)了解客房安全管理的基本含义。

(2)掌握客房防火与防盗的工作概况。

(3)熟悉解决突发性事件应采取的措施。

能力拓展

(1)能正确识别客房区域各种安全设备。

(2)能正确识别客房监控设备的运行状况。

学习情境1　客房安全基础知识

【案例导入】

行李去了哪里

一天中午，一位客人神色匆匆地找到某酒店的大堂经理，说他放在房内的几件行李都不见了，现在不知如何是好。该客人姓何，是该酒店的协议客人，一直住在1518房。经了解，何先生曾向总台服务员小李提出房内恭桶堵塞，要求换房，但当他吃完饭回来后发现行李不见了。大堂经理了解情况后立即向小李及客房部询问。

事件原来是这样的：小李在接到何先生的换房请求后，答应帮其换到1618房，并准备好新钥匙交给行李生，让他去1518房找何先生换房，行李生敲了几次门后，确认无人又把钥匙还给小李，没有换成房，而客房部在接到总台通知1518房已换到1618房时，发现何先生的行李仍在1518房，本着助人为乐的目的，就把行李搬到了1618房。何先生浑然不知以上所发生的一切，故而引发了本案例开头的一幕。

【案例分析】

酒店最基本的功能就是保障客人的生命财产安全，在此基础上才能谈到卫生、温馨以及各种高档次的服务。客人花钱住进酒店，那么酒店就应该保证他的财产不受缺损，未经客人同意（特殊情况除外，如火灾），酒店员工是无权移动客人物品的。本案例中的客房部在接到何先生换房通知后，发现“何先生的行李仍在1518房”，没有向总台及客人确认是否需要搬运行李，私自把行李搬到1618房，致使客人误以为行李丢失，此种情况应该坚决避免。

【相关内容】

客房部不仅要以干净舒适的客房以及服务人员热情好客的态度、娴熟的服务技巧来满足客人的各种需求，使其乘兴而来，满意而归，而且还要极其重视客人的一个最基本的需求——安全。饭店客人与其他任何人一样，需要安全和保护，希望免遭人身及财产的损害。安全是入住客人最基本的需求，而有效的饭店安全管理是保证饭店安全环境的前提与基础。

一、客房安全管理的概念

客房安全管理是指客人在客房范围内人身、财产、正当权益不受侵害，也不存在可能导致侵害的因素。客人在住店期间对客房的安全期望很大，对于在旅途之中或身处异国他乡的宾客来说，作为宾客家外的“家”——饭店客房，必须是一个安全的住所。因此，饭店有义务和责任为宾客提供安全与保护。安全是饭店各项服务活动的基础，只有在安全的环境内各种服务活动才能得以开展。但是，饭店也难免会发生人为或非人为的不可避免的意外事故，所以饭店应加强对服务人员安全意识的培养，增强服务人员的紧急应变

能力，以降低灾害发生时人员的生命及财产损失。

二、客房安全事故发生的原因

客房安全事故发生的原因从直接原因和间接原因进行分析。

（一）直接原因

造成客房安全事故发生的直接原因主要有以下两个方面。

1. 人为的原因

人为的原因主要是由人们的不安全行为所造成的，包括指导与监督疏忽、肇事者未按规定要求行事、误用或错用各种器具、危险性物品使用错误及不安全行为等。

2. 设施的原因

设施方面的原因主要是指不良的环境设施所引起的，包括照明不良、维修不当，地面过滑，以及危险场所的防护设施安全系数不高等。

（二）间接原因

间接原因主要是指各种机械装置的定期检查不当和保养不良。由于最高经营者责任心不强，导致安全管理制度和安全管理组织不完备、安全管理标准不明确等。例如，裂纹或破损的各种手柄；未及时清理使用过的刮脸刀片；裸露的电线；未及时处理的各种不良导线；客用电梯的不安全操作；客房照明不良；未及时清理客房地面污物和垃圾；客用钥匙管理不当；玻璃门无明显标记；客房用餐时被玻璃杯损伤；非常通道使用不安全等。

三、客房安全管理的特点

客房安全管理的特点包括以下几点：

（一）依法性

在处理客房安全问题时，要依法办事，分清刑事与治安、国内人与国外人，要有较强的法律知识和政策水平。

（二）复杂性

影响客房安全的因素有很多，主要有人为因素、自然侵害因素和心理侵害因素等。饭店客流量大，人员复杂，是犯罪分子作案的目标和隐藏的地方。此外，客房的安全管理涉及治安、消防等，还关系到国家安全、社会综合治理等方面的内容，因此客房安全管理工作复杂，责任重大。

（三）广泛性

客房安全管理涉及每个部门、各个工作岗位和每位员工，需要各部门的通力合作和全体员工的共同努力。尤其是客房部员工的岗位职责与客房安全紧密相关。

（四）长期性

饭店高层建筑多，客房内生活用品多，用火、用水、用气量大，易燃、易爆危险物品多，客房安全侵害因素不仅广泛存在而且长期存在，因此决定了客房安全工作的长期性，应遵循“以防为主，常备不懈”的原则，不断加强和提高各项安全水平和实效。

（五）突发性

发生在饭店客房内的各种事故、事件往往带有突发性，有的甚至在短时间内同时发

生数起，因此饭店必须迅速、及时地做出反应和处理，否则就会酿成大祸，造成不应有的重大损失。

授之以渔

饭店平时应该做好应对各种紧急事件、突发事件的准备，有针对性地做出“处理预案”；其次，平时应该加强对客房部人员的训练，使其能够做到临危不乱，处理好各种突发事故。

四、客房安全管理的任务

根据公安机关安全工作的有关规定，结合部门工作的基本特点，可以把客房部安全管理工作的主要任务归纳为以下几个方面。

（一）加强安全教育和安全培训工作

客房部要教育和培训员工增强客房安全意识，熟悉客房安全工作内容，掌握客房安全设备的使用方法，当好客房楼层的“保安员”。

（二）制定安全管理制度和安全防范措施

客房安全必须以严密的制度来保证，客房部要制定周密细致的安全制度，为了确保安全，客房部还要针对可能发生的安全问题，制定可能发生的安全问题，制定防火、防盗、停电、防爆等突发事件的安全防范措施，使员工遇事不慌，有章可循，有法可依。

（三）保证设施设备的安全运行

客房部各级员工要在工作中注意巡视并检查楼面及客房的安全装置和其他设备设施的安全性能，尤其是防火防盗设施，要保证紧急时期的正常运转，发挥正常作用，要经常检查安全制度的执行情况，安全制度不仅写在纸上，贴在墙上，更要落实在行动上。

（四）保护客人和客房的财产安全

客房安全管理不仅是为了保证客人财产安全，也是为了保护客房财产安全。事实上存在着个别低素质的客人对客房设备设施不爱护，或有意无意地使其损坏，给饭店造成或大或小的经济损失。对于这样的行为，服务员应把好关，通过查房及时发现问题，通知总台和管理人员处理。对于不良分子的恶意偷盗行为，更要配合保安部严厉打击。

五、客房安全设施配置

为保证住店客人生命财产安全，必须在公共区域和客房内加强各类安全设施的配置，同时客房内各种生活设施设备也要安全可靠。

（一）电视监控系统

电视监控系统由电视摄像镜头、电视监视器、电视屏幕操作机台、录像等部分组成。电视监控系统是饭店主要的安全装置，除了安装在饭店大厅及公共场所之外，通常作为客房部主要的安全装置。一般设置在以下几个地方：

1. 楼层过道

在楼层过道安装监控探头，一般采用中、长焦镜头。

拓展视域

长焦镜头是指焦距长于标准尺寸的摄影物镜。在电影摄影中，选取水平视角为23°~24°，相应焦距约为画幅对角线长度两倍的摄影物镜作为标准镜头。

中焦镜头主要适合拍人像，焦段50~135毫米，这个焦段还原度最高。

2. 客用电梯

客用电梯空间小且又是封闭的，一旦出现紧急意外事件，受害人难以求援，安装监控探头便于对电梯内发生的可疑现象进行跟踪和取证。一般采用视野宽阔的广角镜头。

(二)自动报警系统

自动报警系统是由各种类型的报警器连接而成的安全网络系统，主要设置在饭店财务部、收银处、贵重物品寄存处以及商场消防通道等区域，用于防盗、防火、防爆报警。

知识链接

我国饭店常用的报警器有微波报警器、红外线报警器、超声波报警器等远程报警系统，以及声控报警器、微动式报警器、磁控式报警器等。

(三)消防监控系统

饭店的消防监控系统一般由火灾报警系统、灭火系统、防火设施组成，常见的消防监控系统主要有以下几种。

1. 侦烟器

侦烟器又称“烟雾感应器”，当室内烟浓到达8%遮光程度时，饭店内的火警控制室会收到该侦烟器所发出的信号。

2. 感温器

感温器又称“温度感热器”，即室内温度上升至一定温度后，感温器即接受信息，并将此信息送至饭店的火警控制室。

3. 差定探测器

当通过探测器的气流比装置处的温度高出20 ℃的时候，该探测器即能在30秒内启动，将信息送至火警控制室。

4. 洒水头

火灾发生时，可借由洒水头探测器的感应而启动洒水头喷水，以防止火势蔓延，是一种扑灭初期火灾的固定灭火设备。

5. 火警指示灯

每一间客房门上方都有一个火警指示灯，如果客房内的侦烟器、感温器产生作用，该火警指示灯即会亮起红灯，以利于辨识。

6. 消防栓

消防栓内有消防出水口及灭火器等。一旦火灾形成，可以借此灭火设备立刻扑灭火源，避免火势扩大成灾。

7. 火灾报知机

火灾报知机一般位于消防栓上方，当火警发生时，按下按钮以通知火警控制室，获得

人力支援以共同协助扑灭火源。

8. 防火阻隔门

防火阻隔门即在走廊上等距离设置的阻隔门。一旦火警发生时，即自动弹开闭合，以免火灾延烧至其他区段，逃生时仍可推开通过。

9. 排烟机

一旦火灾发生时造成强烈浓烟，会对人体造成呛伤、窒息，同时烟雾弥漫也会使人的方向感迷失，并产生恐惧感，而排烟机则适当启动，将浓烟排出，提供更多的时间以利于逃生或等待救援。

10. 紧急逃生梯

出入口有两道安全梯为火灾逃生时的紧急通道，平时严禁堆放物品阻塞通道或上锁，以免在紧急时无法发挥作用。

11. 安全逃生图

客房门背后应该贴上安全逃生图，用以指示客人在发生火灾时安全撤离疏散。

12. 灭火器材

楼房楼层通常配备消火栓及各种轻便灭火器。

(四)通信系统

通信系统主要有专用电话、传呼系统及对讲机。

1. 专用电话

一般客房专用电话应该具备“一键通、大面板、留言灯、数据口”4 大基本功能，专用电话必须随时保持正常通话状态，避免发生紧急事故时电话出现故障。

2. 传呼系统

传呼系统是专门用于饭店内部通信的系统，提供单呼、群呼、自动寻呼、局域网寻呼、数字呼、汉字呼、英文呼等功能，可为使用单位降低通信成本，提高服务质量，改善经营管理。

3. 对讲机

使用对讲机，可以方便饭店内部管理，降低通信成本。客房部班组长须每半小时或一小时对本班组各岗位进行联络，以确保通信畅通和各项安全。班组交接班时，必须做好对讲机的移交、验收工作并签字确认。如未按交接班制度要求，出现故障无法确认责任方时，由交接双方班组或全体队员共同承担相应的赔偿责任。发现使用故障必须及时上报。

授之以渔

对讲机的操作行为管理主要包括以下几个方面。

(1)严禁私自乱拆、乱调、抛扔、敲打等行为。

(2)不可将对讲机放在极度多尘、潮湿环境中。

(3)不可让对讲机受长时间的阳光直射及放置在加热装置附近。

(4)严格按规定频率正确使用对讲机。

(5)如果发现对讲机发生异常气味和冒烟，应立即关闭电源，并取出电池，然后送往

保安部维修处理。

(五)客房安保设施

1. 门锁

门锁是保障住客安全最基本也是最重要的设施,由于饭店规模、档次的差异,各饭店所使用的门锁各异。

现在出现了许多采用高新技术的新型锁,如电子密码锁、IC 卡锁等。

拓展视域

除了已经开始采用的电子门锁以外,现在还有一种更先进的生物门锁系统。这种系统是利用人的生理特征,如指纹、头像、声音等,作为开启门锁的信息。由于这些生理特征比密码更具有独特性,因此给客人和饭店带来了更大的方便和安全。

2. 窥镜

窥镜安装在房门上端,为广角镜头,便于住客观察房间的外部情况。

拓展视域

广角镜头是一种焦距短于标准镜头、视角大于标准镜头、焦距长于鱼眼镜头、视角小于鱼眼镜头的摄影物镜广角镜头。广角镜头的基本特点是镜头视角大,视野宽阔。从某一视点观察到的景物范围要比人眼在同一视点所看到的大得多;景深长,可以表现出相当大的清晰范围;能调节画面的透视效果,善于夸张前景和表现景物的远近感,有利于增强画面的感染力。

3. 保险箱

保险箱是一种特殊的容器,根据其功能主要分为防火保险箱、防盗保险箱、防磁保险箱和防火防磁保险箱等,可供客人存放贵重财物。

六、客房部钥匙管理

恰当的钥匙管理程序对保护客人的隐私与安全十分重要。坚固和安全的门锁以及严格的钥匙控制是客人安全的一个重要保障。严格的钥匙控制系统能够减少客人和饭店内部偷窃行为的发生。钥匙的丢失、随意发放、私自复制或被偷盗等都会给饭店带来严重的安全问题及损失。饭店经营者必须认真对待这个问题。饭店管理机构应该设计一个结合本饭店实际情况、切实可行的客房钥匙发放、保管及控制程序,以保证客人人身及财产的安全。

(一)钥匙的管理

多数饭店客房部的钥匙由客房部办公室人员直接负责,在办公室内部,设有存放钥匙的钥匙箱或钥匙柜,不用时应加锁,钥匙箱或钥匙柜内每把钥匙都应有编号,以明确其开启的楼层和房间号。

(二)钥匙的发放

客房部员工如需使用钥匙,应到客房部办公室根据其工作的区域领取有关钥匙,客

房部办公室应备有“钥匙发放交回登记本”，内容应包括领取钥匙的时间、钥匙的编号、领取日期、领取人及签名等内容，任何人不能在未签领的情况下取走钥匙。

（三）钥匙的使用

钥匙领取后，员工应对所领取的钥匙负责，任何人不得将钥匙转交给他人使用，钥匙应随身携带以免丢失，一旦发现钥匙有损坏的迹象应及时报告，及时补充新钥匙。

（四）钥匙的交回

任何人使用完钥匙后应尽快将钥匙交回客房部，并在“钥匙发放交回登记本”上签字，标明交回时间，任何人不得将钥匙带出饭店。

（五）钥匙的交接班

钥匙的交接班是办公室人员交接班时的一项重要且必不可少的工作内容，交接时应认真核对钥匙箱或钥匙柜中存放的钥匙，查看钥匙的编号是否相符，对于发放出去的钥匙在“钥匙发放交回登记本”中应有明确记录，确保持钥匙人确实在上班。在下班高峰期一定要严格检查并收回钥匙，及时发现那些因急于下班而忘记还钥匙的员工，追回钥匙。

拓展视域

两把钥匙的故事

南戴河某宾馆入住了中国纺织品总公司的第三批客人。客人的房间钥匙是由中国纺织品总公司的会务人员集体领取的，然后自行发放。待入住的客人全部领取了钥匙后，客房部主管带上旅游外事职业学校的实习生一起到各个楼层，逐个房间收取钥匙押金。因为一个房间需要分发两把钥匙，所以钥匙押金收得多了些。当实习生和主管来到238房时，见此房住的是一位老先生。主管说明押金情况，请老先生交两把钥匙的押金时，老先生不同意，他说：“我在家时就是一把钥匙，到你们这里非得弄两把钥匙，太麻烦！再说，丢了还要赔，我就要一把钥匙，就交一把钥匙的押金。”主管对老先生说：“押金是暂时押钱，到时交钥匙就退给您。”老先生执意不肯，这时实习生看到老先生急了，事情闹僵了，想了想，忙补充道：“老先生，您别着急。现在正是盛夏，天气这么热，如果您出去旅游，肯定很热。如果您要一把钥匙，回房还是很热，还得出汗，因为您回房，插上钥匙牌才能打开空调，那就得有段时间房间才能凉快；如果您要两把钥匙，一把带在身上，回来开房门用，而另一把，您就可以在房间取电用、把空调打开，等您从外面游玩回来，一进到清凉的房间，那时您一定感到十分舒服，心情定会轻松愉快的。”老先生听了实习生的一席话，才明白另一把钥匙大有用处。当时脸上露出了笑容：“谢谢这位小姐为我想的这么周到，好，我就要两把钥匙吧！”然后立即交了押金，顺利地办完了手续。

学习情境2　防火与防盗工作

【案例导入】

起火的布草车

一天清晨，在客房部的3502房间，服务人员小董正在清扫房间，忽然听到走廊里有人呼叫："布草车起火了！"随着喊声，小董迅速跑出房间，一看，原来正是自己推的那辆布草车冒起了白烟。小董吓坏了，赶紧向总台打电话，接着便和同事一起灭火。

事后，领导调查起火的原因，并做了起火分析。

首先，向小董询问是否在工作时间违章吸烟。

其次，小董是否检查了房间内的烟头，是否将未熄灭的烟头直接倒入了布草车。

再次，通过监控查询是否有宾客路过向布草车内扔了未熄灭的烟头。

调查结果是，小董没有在工作时间吸烟，自身原因排除；通过监控反映当时并没有宾客向布草车内扔烟头；真正原因是小董在布草车内倒入了从房间撤出的未熄灭的烟头，属违章操作。事后，小董受到了酒店处罚。

【案例分析】

本案例告诉服务人员，要严格遵守规章制度，所有服务规程的环节都是总结了多年的服务经验和科学测算才制定出来的，是消除各种隐患，保障服务质量的法规，必须遵循，而在服务过程中图省事不遵守服务规程，只会给自己带来更大的麻烦和不便。

【相关内容】

防火和防盗工作是饭店客房工作中最为重要的内容。饭店必须建立一套完整的预防措施和处理程序，防止盗窃和火灾的发生，减少它们带来的不良后果。

一、防火工作

火灾是饭店最大的致命伤，其发生率虽然很低，但是后果极其严重。客房是饭店的基础设施，而且通常位于饭店的高楼层，在此区域的人员多，而且许多客人对所居住的环境不熟悉，一旦发生火灾，扑救和人员疏散都比较困难，将危及客人和员工的生命安全，并会造成巨大的经济损失。饭店应具备一定的自救能力，万一发生火灾，应该能在消防队到达前自行扑火，或能够控制火势，等待消防人员的支援。

拓展视域

有关调查表明，全世界几乎每34小时就会发生一起饭店火灾，每年由于饭店火灾而造成的损失高达一亿八千万美元。因此，饭店必须制定一套完整的预防措施和处理程序，以防止火灾的发生，并且保证一旦火灾发生能对火灾事故进行及时地处理。

(一)火灾发生的原因

了解客房发生火灾的原因,可以防患于未然。《世界饭店》杂志对近年来饭店火灾部位及原因进行统计分析的结果表明,火灾多发生在客房区域,约占饭店火灾的68.8%。

客房发生火灾的原因主要有以下几种。

1. 吸烟不慎引起火灾

吸烟不慎引起火灾在饭店火灾中居首位,起火部位多为客房。吸烟不慎引起火灾主要有以下五种情况。

(1)客人乱扔烟头、火柴棍等,引起地毯、沙发、衣服、废纸篓起火。

(2)客人躺在沙发或床上吸烟,火星散落其上,引起火灾。这种原因引起的火灾在客房火灾中所占比例最大。

(3)客人将未熄灭的烟头或火柴棍放在沙发扶手上,因事后遗忘或掉落在沙发上引起火灾。

(4)客人将未熄灭的烟头或火柴棍扔入烟灰缸内离去,引起烟灰缸内可燃物着火。这类火灾大多发生在烟灰缸靠近其他可燃物的情况下。

(5)在禁止吸烟的地方违章吸烟。在有可燃气体或蒸汽的场所,违章点火吸烟,发生爆炸起火。

2. 电器引起火灾

在饭店火灾中,由电器引起的火灾仅次于吸烟。

(1)电器线路引起的火灾。电器线路往往由于超载运行、短路等原因,产生电火花,局部过热,导致电线、电缆和周围可燃物起火。

(2)电器设备引起火灾。电器设备由于质量差、故障或使用不当引起火灾事故。

3. 其他原因引起火灾

(1)客人将易爆易燃物品带进客房,引起火灾。

(2)员工不按照安全操作规程作业,如客房内明火作业,使用化学涂料、油漆等,未采取防火措施而造成火灾。

(3)防火安全系统不健全、消防设施不完备等。

(二)火灾的预防

客房部日常的防火工作很重要,作为客房部应该结合本部门特点制定出适合本部门的火灾预防措施。

1. 预防电器引发的火灾

预防电器火灾,包括4个方面的内容:一是电器的选择,二是导线的选择,三是安装和使用,四是不要擅自使用大功率电器。对电器应选择正规厂家生产的合格产品,安装要符合规定,使用要按照说明书的要求,不乱拉电线。平时不用电时,要切断电源。下面列举一部分常用电器的火灾预防。

(1)电视机的防火措施:客房部服务员应提醒客人,连续开电视4~5个小时须关机休息一会儿,特别是气温高的季节;不要靠近热源,看电视时不要用电视罩覆盖电视机;防止液体或昆虫进入电视机;用室外天线收看电视的饭店,服务员应提醒客人雷雨天气不要开电视;不看电视时要切断电源。

(2)洗衣机的防火措施:客房部服务员应该注意的是不要让电机进水短路,不要因衣物多或硬物卡住电机而造成闷机现象,导致发热着火;不要用汽油、乙醇清洗电机上的污物。

(3)冰箱的防火措施:客房部服务员应该注意的是冰箱散热器温度很高,不要在冰箱后面放易燃物品;不能用冰箱存乙醇等易燃液体,因为冰箱启动时产生火花;不要用水洗冰箱,以免短路引燃冰箱组件。

(4)电褥子的防火措施:客房部服务员应该注意的是不要折叠电褥子以免损伤电线绝缘层,造成短路而引发火灾;不要长时间使用电褥子,离开时一定要断电,以免过热发生火灾。

(5)电熨斗的防火措施:客房部服务员应该注意的是电熨斗温度很高,能引燃一般的物质,所以电熨斗使用时一定要有专人看护,通电时间不宜太长,用完一定要断电,放在隔热的架子上自然降温,防止余热引起火灾。

(6)计算机的防火措施:客房部服务员应该注意的是防止计算机受潮和液体进入,防止昆虫爬进计算机中;计算机使用时间不宜过长,风扇的散热窗要保持空气通畅;不要接触热源,保持接口插头接触良好。

(7)灯具的防火措施:客房部服务员应该注意的是灯具的开关、插座、照明器具靠近可燃物时,应保证隔热、散热措施。

2. 预防吸烟引发的火灾

烟头虽小,但是可危害性大,它的表面温度在 200 ~ 300 ℃之间,中心温度可达 700 ~ 800 ℃,一般可燃物(如纸张、棉花、柴草、木材等)的燃点均在 130 ~ 350 ℃之间,都低于烟头的温度,烟头可以引燃大部分物质,因此乱扔烟头很容易引发火灾。

授之以渔

客房服务员应该在客房床头柜上摆放“请勿吸烟”的标志,烟灰缸应摆放在梳妆台上,吸完烟后应将烟头熄灭,放在烟灰缸或金属、玻璃等不易燃器具内,不要随意乱扔,更不能在禁烟场所吸烟。

(三)火灾事故的处理

客房楼层发生火灾时,客房服务人员应充分表现良好的专业服务能力和紧急应变能力,沉着冷静地按平时防火训练的规定和要求迅速行动,确保宾客的人身财产和饭店财产的安全,努力使损失降低到最小程度。

1. 发现火情时的处理

发现火情时,客房服务人员应做到以下几点。

(1)立即使用最近的报警装置,发出警报。

(2)及时发现火源,用电话通知总台,讲清着火地点和燃烧物质。

(3)使用附近适当的消防器材控制火势,并尽力将其扑灭,如使用灭火器,拔下安全插销,喷嘴对准火源,用力压下握把。

(4)关闭所有电器开关。

(5)关闭通风、排风设备。

(6)如果火势已不能控制,应立即离开火场,离开时应沿所走路线关闭所有门窗。在安全区域内等候消防人员的到来,并为他们提供必要的帮助。

2. 听到报警信号时的处理

听到报警信号时,客房服务人员应做到以下几点。

(1)客房服务人员首先要能辨别火警信号和疏散指令信号,如有的饭店规定一停一响的警铃为火警信号,持续不断的警铃为疏散信号。

(2)客房服务人员听到火警信号后,应立即查看火警是否发生在本区域。

(3)无特殊任务的客房服务人员应照常工作,保持镇静、警觉,随时待命,同时做好客人的安抚工作。

3. 听到疏散信号时的处理

疏散信号表明饭店某处已发生火灾,要求客人和全体饭店员工立即通过紧急出口撤离到指定的地点。该信号只能由在火场的消防部门指挥员发出,听到疏散信号时,客房服务人员应做到以下几点。

(1)迅速打开紧急出口(安全门、安全梯),有组织、有计划、有步骤地疏散客人。

(2)组织客人疏散时,一定不能乘电梯。

(3)帮助老弱病残、行动不便的客人离房,楼层主管要逐间查房,确认房内无人,并在房门上做好记号。

(4)各楼梯口、路口都要有人把守,以便为客人引路。

(5)待人员撤离到指定的地点后,客房部员工应与前厅服务人员一起查点客人,如有下落不明或还未撤离人员,应立即通知消防队员。

授之以渔

在火场中,我们要做到“三要”“三救”“三不”原则。

所谓“三要”,即“要”熟悉自己所在的环境,“要”遇事保持沉着冷静,“要”警惕烟毒的侵害。

所谓“三救”,即选择逃生通道自“救”,结绳下滑自“救”,向外界求“救”。

所谓“三不”,即“不”乘普通电梯,“不”轻易跳楼,“不”贪恋财物。

二、防盗工作

偷盗现象在饭店里时有发生,尤其是在管理不善的饭店更是如此,偷盗的发生或多或少地影响客人在饭店内的正常活动,直接或间接地影响饭店的声誉。因此,客房部应该采取有效措施,预防偷盗事件的发生。

拓展视域

防盗,顾名思义,防备各种有形财产、无形财产被他人恶意地拿、偷、扒、抢、盗,关键在于防患于未然。

为有效防止失窃事件的发生,应针对不同的失窃原因采取相应的预防措施。

(一)客房失窃的类型

客房失窃可分为饭店财物失窃和客人财物失窃两种类型。

1. 饭店财物失窃

饭店失窃的物品通常有床单、毛巾、毛毯以及客房用品等。失窃金额虽然比较小,但也要引起客房部的重视。

2. 客人财物失窃

客人失窃的物品一般包括现金、客人随身携带的贵重物品、行李等。为避免客人丢失贵重物品,服务员应提醒客人要做好贵重物品的登记工作。

(二)客房失窃的原因

客房失窃事件在各个饭店都时有发生,不仅使客人受到财物的损失,而且饭店本身也会受到一定影响。客房失窃的原因有以下3种。

1. 员工内盗

员工内盗是指饭店内部员工的偷盗行为。心理学研究得出,人有从众行为,容易仿效,当一名员工被发现有偷盗行为,而不及时进行阻止的话,其他员工可能会效仿。

2. 客人盗窃

客人盗窃是指住店客人中的不良分子有目的或者顺手牵羊的偷盗行为。

3. 外来人员盗窃

外来人员盗窃是指社会上一些不法分子进入饭店而引起的偷盗行为。

(三)失窃事故的预防

1. 防止员工的内盗行为

客房部员工平时接触饭店和宾客的财物机会最多。因此,客房部应从实际出发制定以下有效防范员工偷窃的措施。

(1)聘用员工时,严格进行人事审查。

(2)制定有效的员工识别方法,如通过工作牌制度识别员工。

(3)客房服务员、工程部维修工、餐饮部送餐服务员出入客房时应登记其出入时间、事由、房号及姓名。

(4)制定钥匙使用制度。客房服务员领用工作钥匙必须登记签名,使用完毕后将其交回办公室。

(5)建立部门资产管理制度,定期进行有形资产清算和员工存物柜检查,并将结果公之于众。

(6)检查或跟踪诸如短款、多退款、无效支票、假钞等的来龙去脉。

(7)定期检查对物情况、稽核钱箱、测试收银员操作的准确程度等。

(8)减少客房部员工接近金钱和财物的机会。

(9)积极开展反偷盗知识培训和对偷盗者的教育培训,定期讨论管理制度和流程,鼓励员工对防盗、损耗和经营管理方面提出自己的观点和合理化建议。

(10)饭店的管理一定要做到对员工一视同仁,才能使其自觉遵守制度和流程,从而让那些有不轨行为的员工找不到任何借口,即使个别员工偶尔萌生偷盗的想法,也会被稽核和控制手段所制约。

2. 防止客人的偷盗行为

客房部应该制定科学、具体的“宾客须知”，明确告知客人应尽的义务和注意事项。防止客人的偷盗行为可以采取以下措施。

(1)在饭店用品上印上或打上饭店的标志或特殊标志，使客人打消偷盗的念头。

(2)制作一些有饭店标志的精美纪念品，如手工艺品等，给客人留作纪念。

(3)做好日常的检查工作，严格管理制度，杜绝不良客人的企图。

3. 防止外来人员的偷盗行为

饭店周围可能会有一些不法分子在盯着客人伺机而动。因此，防止外来人员的偷盗行为可以采取以下措施。

(1)加强楼层进出口控制及其他场所的不定时巡查。

(2)加强安全措施，对于有价值的物品，如珍贵的瓷器花瓶等摆放在公共场所的，要注意保护。

(3)注意来往人员携带的物品，对于可疑人物尤其要高度重视。

(四)失窃事故的处理

虽然防盗工作一直在做，但仍无法完全杜绝失窃事故的发生。因此，一旦发现此类事情，对于饭店而言，应该正确处理。

(1)接到客人投诉在房间内有财物损失时，应该立即通知值班经理、保安科、客房部等相关人员及部门。

(2)封锁现场，保留各项证物，会同警卫人员、客房部人员立即到客人房内。

(3)将详细情形记录下来。

(4)协助调查人员从保安部调出监控系统的录像带，以便了解出入此客房的人员，便于进一步调查。

(5)过滤失窃前曾逗留或到过失窃现场的人员，假如没有，请客人帮忙再找一遍。

(6)不能让客人产生“丢失任何物品饭店都应负赔偿责任”的心态，应树立客人将贵重物品放置在保险箱内的正确观念，这才是首要预防盗窃的措施。

(7)遗失物品确定无法找到，而客人坚持报警处理时，立即通知警卫室工作人员代为报警。

(8)待警方到达现场后，让警卫室工作人员协助客人及警方调查。

(9)将事情发生原因、经过、结果记录在值班经理交代本上。

(10)对于此类失窃事故，除相关人员外，一律不得公开宣布。

学习情境3　客房其他安全事故的处理

【案例导入】

美国某公司工程师被杀案

2011年5月23日晚，某饭店908房间一名美国人被杀害。他是来自美国某著名公司的工程师吉姆。

案中的主犯曾于2011年5月19日入住同一家饭店，5月20日退房，目的是到饭店熟悉情况，物色目标。2011年5月23日主犯所开的房间是吉姆住的908房间紧挨的906房间，另外，为了作案后能及时逃脱，案犯事先已联系好饭店门口的出租车，让出租车在指定位置等候。作案前，三名罪犯均聚集于906房间。

本案罪犯不管是先入住打探消息，还是案发当晚开房，或者入住其他饭店，都不以其真实身份入住。甚至前后入住登记时，分别持不同的身份证件入住。签名的字迹也是故意有所区别的，所以两次入住未引起饭店相关人员的注意。

作案前，罪犯事先已经物色好一名女子，让该名女子冒充客房服务员，敲响908房门。吉姆以为是服务员送水来了，就把房门打开。瞬间，三名男子冲进房间，并将“请勿打扰”的牌子挂在门上，随手将房间反锁。

当时，有一名女服务员正在五楼收拾房间，觉察到908房内好像有人在打架。于是立即通知客房主管。客房主管马上到908房门口，见无动静，敲了两下门没有回应，又看见门上挂着“请勿打扰”牌子，心想没事就离去了。按常理，一般客人在房间打架，即使是夫妻，也不一定怕给人家知道，气头上会照吵不误。按此推理，在有人敲门的情况下，房内沉寂无声说明情况异常，而该客房主管敲门后，房内毫无反应，应引起警觉才对。

另外一名女服务员听见908房内响声已感觉不对劲，就一直有所警觉。但是，当她准备去房间查看时，在楼梯口碰到三个神色可疑的男人，也是不好或不敢阻拦。三个歹徒很快便搭上预先约好的出租车，上高速公路飞奔而去。

【案例分析】

安全工作是饭店工作的重中之重，直接关系到客人、饭店以及员工的人身与财产安全，如果出现问题，会给饭店带来极大的经济损失和声誉上的影响，管理人员应该全力保证客人的生命财产安全，尽量避免意外事件的发生。本案例中的客房主管敲门后房内无反应，未引起警觉，忽视了客人的安全，给客人安全造成隐患。

【相关内容】

凡是能对客人造成伤害的任何不安全因素，都在严格防范之列。在饭店管理过程中，防止意外事故的发生是客房部安全管理中不可忽视的重要内容，客房部对此类情况更要妥善处理。

一、遇到自然灾害的处理

自然灾害包括水灾、地震、飓风、龙卷风、暴风、雪灾等，常常不可预料或无法抗拒。自然灾害的发生，会引起客人的恐慌，作为饭店的服务人员应以轻松的心情、沉着的态度来稳定客人的情绪，同时客房部应该做好相关的安全计划，其内容包括：

(1)客房部及其各工作岗位人员在发生自然灾害时的职责与具体任务。

(2)应具备的各种应付自然灾害的设备器材，并定期检查，保证其处于完好的使用状态。

(3)必要时的紧急疏散计划，可以类似火灾的紧急疏散计划。

二、客房防爆工作

饭店客房的防爆工作是指为了客人人身财物安全，对需要保护的人员、特殊财物、特殊区域，如重要客人、秘密文件、特殊设施、保密会议等的防爆保卫工作，以及对于企图破坏饭店或客人安全的不法分子进行警戒、防备、探察、制裁等的防爆工作。因此，饭店应该做好客房防爆管理工作，须做到以下几点。

拓展视域

引起爆炸的3个必要条件是点燃源、氧气和可燃物。防止爆炸的产生必须从这3个必要条件来考虑，限制了其中的一个必要条件，就限制了爆炸的产生。

(1)要让饭店的所有管理人员和员工尤其是客房部员工意识到防爆的重要性并懂得防爆的知识。饭店内不得存放任何危险品。平时整理客房时要注意观察异常物品，在服务过程中要注意可疑的人。

(2)饭店要制订防爆方案，进行防爆演习，可以同防火工作联系。

(3)对于发生爆炸以后的现场，立即组织人员警戒，除医务人员、消防人员和公安人员以外，其他人员一律不得进入现场。已死亡者，应等待法医鉴定处理。现场目击者应该问清楚情况，并详细记下姓名、住址、单位等，以便事后询问。

(4)事故处理完后，写详细报告并存档。

三、预防外来人员侵入和骚扰事件

客房部安全管理工作还要预防外来人员侵入和骚扰事件，此类事件既影响了饭店的正常营业，威胁着饭店、客人的名誉安全，也干扰、妨碍了客人在饭店中的正常活动与休息。因此，要做好预防工作，防患于未然。

(一)预防外来人员侵入

为防止住客在客房内遭受外来人员的侵扰，客房门上的安全装置是十分重要，包括能双锁的门锁、安全链、无遮挡视角一般不低于160°的门镜、其他能进入客房的入口处的门(台门、连通门等)都应能上栓或上锁。

(二)预防骚扰事件

预防外来人员对住客的骚扰，尤其是娼妓骚扰（往往采用打电话试问），是客房安全

管理中很棘手的一个问题。不但影响饭店的声誉和正常营业,而且也干扰了客人在饭店中的正常活动和休息,威胁着客人的安全。根据国内外一些饭店的经验,可以采取较为灵活的方法加以控制。

(1)保安人员和服务人员不动声色地进行监视,一旦发现有娼妓嫌疑的人准备乘电梯上楼时,保安人员应立即用对讲机或电话通知楼层服务员,告知其特征,注意对其的"接待"。

(2)当"客人"走出电梯时,客房服务员可让其办理访客登记手续,并以巧妙方式提问试探,必要时可委婉地拒绝其来访。

(3)客房服务员应尽量记住住客和访客,特别是一些可疑者的特征,如发现异常情况及时向管理人员或保安部门报告。

(4)可在饭店总机房安装电话来电显示器,如发现有相同号码的电话经常打往饭店不同客房时,可采取预防措施。

(5)当客房部员工发现有客人带娼妓进房时,应报告饭店保安部。

四、突然停电的处理

停电事故可能是外部供电系统引起的,也可能是饭店内部设备发生故障引起的。停电通常会造成诸多不便。因此,饭店须有应急措施,如采用自备发电机,保证在停电时能立即自行启动供电。客房部在处理停电事故方面,应该制定周密计划,使员工能从容镇定地应对,其具体的内容包括:

(1)若预先知道停电消息,可用书面通知方式告知住店客人,以便客人早做准备。

(2)及时向客人说明此次停电事故,正在采取紧急措施恢复供电,以免客人惊慌失措。

(3)即使停电时间较长,所有员工应该平静地留守在各自的工作岗位上,不得惊慌。

(4)如在夜间停电,使用应急灯照亮公共场所,帮助滞留在走廊及电梯中的客人转换到安全的地方。

(5)加强客房走廊的巡视,防止有人趁机行窃,并注意安全检查。

(6)防止客人点燃蜡烛而引起火灾。

(7)供电后检查各电器设备是否正常运行,其他设备有没有被损坏。

(8)向客人道歉并解释原因。

(9)做好工作记录。

五、客人遗留物品的处理

饭店里管理客人遗留物品的归口部门是客房部,由客房服务中心或办公室负责处理。要设立物品登记保管制度,详细记录失物或客人遗留物品情况,包括物品的名称、遗留地点及时间、拾获人等。对遗留物品要注明房号、客人姓名、离店时间等。

(1)当客人结账离店时,客房服务员应迅速查房,如发现遗留物品,应立即通知客房中心或直接与前厅部联络;如果是客人的贵重物品,客房服务员可通过前厅部与客人联络;若是团队客人的贵重物品,可与团队联络员联系;若找不到失主,服务员应该立即将

物品送至客房中心或指定地点。

(2)房内遗留的一般物品,由服务员在《服务员工作日报表》上"遗留物品"一栏内填写清楚。下班前,在《遗留物品控制单》上填写此物品的房号、名称、数量、质地、颜色、形状、成色、拾获日期及自己的姓名。《遗留物品控制单》一式三份,一份归拾获者,一份随物,一份留底,一般物品要与食品、钱币分开填写。将遗留物品连同填好的表单送至客房中心或指定地点。

(3)早、晚班服务员收集的遗留物品交到客房中心或指定地点后,由当班的中心联络员或专人负责登记在《遗留物品登记本》上。

(4)钱币及贵重物品经登记后,交主管进行再登记,然后交秘书保管。

(5)一般物品经整理后应与《遗留物品控制单》一起装入遗留物品袋,将袋口封好,在袋子的两面写上当日日期,存入遗留物品储存室。

(6)遗留物品贮存室每周由专人整理一次,如有失主前来认领遗留物品,须要求来人说明失物的情况,并验明证件,由领取人在《遗留物品控制单》或《遗留物品登记本》上写明工作单位并签名后取回该物。领取贵重物品时须留有领取人的身份证件的影印件,并通知大堂副经理到现场监督、签字,以备查核。若认领遗留物品的客人在前厅等候,由秘书或主管将物品送到前厅。经客人签认后的《遗留物品控制单》贴附在该《遗留物品登记本》原页的背面备查。

(7)若有已离店的客人来函报失及询问,客房管理人员在查明情况后,应亲自给客人以书面答复。所有报失及调查回复资料应记录在《宾客投诉登记簿》上备查。具体可进行如下处理。

1)若客人打电话来寻找遗留物品,须问清情况并积极帮助查询。若拾物与客人所述相符,要问清客人领取的时间,若客人不立即来取,应把该物品转入待取柜中,并在《中心记录本》或工作日报上逐日交班,直到客人取走为止。

2)若客人的遗留物品经多方寻找仍无下落,应立即向部门经理汇报。饭店对此情况应重视并尽力调查清楚。

3)所有的遗留物品处理结果或转移情况均须在《遗留物品登记本》上予以说明。

六、客人意外受伤的处理

客人在客房内遭受的伤害大多数与客房内的设备用品有关,一是设备用品本身有故障,二是客人使用不当。一旦出现客人负伤、生病等紧急情况时,必须向管理人员报告,同时应立即采取救护行动。

(1)开房门发现客人倒在地上时,应注意客人是否在浴室倒下;是否因病(贫血或其他疾病)倒地;是否在室内倒地时碰到家具;身上是否附着异常东西(绳索、药瓶等);倒地附近是否有大量的血迹;应判断是否因病不能动弹;是否已死亡。

(2)在事故发生后,应立即安慰客人,稳定伤(患)者的情绪,注意观察病情变化,在医生来到之后告知病情。

(3)服务人员在医护人员来到之前,也可以进行临时性应急处置。如果伤口处出血时,应用止血带进行止血;如果不能缠绕止血带时,应用手按住出血口,待医生到达后即

遵医嘱。

(4)如果轻度烫伤,先用大量干净水进行冲洗;对于重度烫伤,不得用手触摸伤处或弄破水泡,应听从医生的处理。

(5)如果四肢骨折时,先止血后用夹板托住;如果肋骨骨折,应在原地放置不动,立即请医生处置。

(6)如果头部受了伤,在可能的情况下要小心进行止血,并立即请医生或送往医院。

(7)如果后背受了伤,尽量不要翻动身体,应立即请医生或送往医院。

(8)如果杂物飞进眼睛,应立即上眼药或用洁净的水冲洗眼睛。

除此之外,为尽量减少客房内的意外事故的发生,在平时的工作中,服务员要增强责任心,细心观察,严格按照岗位职责和操作规程办事,管理人员查房时也要认真仔细,不走过场,很多不安全因素就会被消灭在萌芽状态。

授之以渔

对于客人在客房中意外受伤的事件,无论是设备自身故障造成,还是客人使用不当的缘故,首先应该先帮助客人,征询是否需要看医生,并了解或调查客人受伤的原因,最后视具体情况做好善后工作。

七、客人食物中毒的处理

食物中毒多是因为食品、饮料保洁不当所致,其中毒症状多见于急性肠胃炎,如恶心、呕吐腹痛、腹泻等。为了保障所有来店客人人身安全,必须采取以下措施。

(1)采购人员把好采购关,收货人员把好验货关,仓库人员把好仓库关,厨师把好制作关。

(2)客房服务人员发现客人食物中毒时,须马上报告总机讲明自己的身份、所在地点、食物中毒人员国籍、人数、中毒程度症状等。

(3)做好记录,并通知医务室、食品检验室、总经理、副总经理、保安部、餐饮部、公关部、行李房和车队等到达食物中毒现场。

八、客人死亡的处理

客人死亡是指客人在饭店内因病死亡、自杀、他杀或原因不明的死亡。

(一)正常死亡客人的处理规定

正常死亡客人的处理规定包括以下几个方面。

(1)正常死亡须公安机关对尸体做出检验才能定论。

(2)国内人员可根据死亡者所留下的证件、电话号码等与其亲属联系,并根据中国法律进行处理。

(3)国外人员除以上方法与大使馆或领事馆取得联系外,还要尽可能地根据各国的民族风俗进行处理。

(二)非正常死亡客人的处理规定

非正常死亡客人的处理规定包括以下几个方面。

(1)立即报告公安机关。

(2)无论室外、室内的死亡现场,都必须保护尸体和现场的各种痕迹、物证不受破坏。

(3)遇悬挂着的尸体,检查是否还有体温,是否还有脉搏、呼吸,应首先考虑抢救,抢救时可先用剪刀剪断颈部的绳或带,将人体卸下时避免造成新的伤痕,并将绳或带保存好;如确认已经死亡,不要移动尸体,待公安人员到场后进行处理。

(4)如因急救人命、抢救财物、排除险情等必须进入现场或必须移动现场物品时,保安人员应尽量避免踩踏现场的足迹和触摸现场的物品,对罪犯留在现场的物品、工具等不要用有浓烈气味的物品遮盖,以免破坏嗅源。

(三)客人在店期间不幸死亡的处理程序

客人在店期间不幸死亡的处理程序包括以下几个步骤。

(1)发现客人死亡之后,应立即与医生、保安主任和客房主管一起进房。

(2)迅速通知死者的家属、工作单位、接待单位、同行人员。如果是境外人员,须及时通知投保的保险公司。

(3)通知饭店总经理及有关部门的经理,通知总台接待部封锁该房,注意房号保密,死者运出之前该层不安排客人入住。

(4)征得死者家属或单位同意后,报公安机关,并接受法医验尸。

(5)尽快将死者转移出饭店,转移时注意避开客人,可选择夜深人静之时通过员工梯移到后区出店。

(6)死者的遗留物品应及时整理、清点和记录,作为遗留物品妥善保存,待死者有继承权的亲属或委托人认领并做好领取的签收手续。

(7)前厅部经理应根据调查的结果写出该客人在店期间死亡及处理经过的报告,经总经理审阅通过,一份留饭店备案,其余的交给死者亲属及有关单位和人员。

(8)对死者的死因不做随意的猜测和解释,统一由饭店指定的权威人士解答。

(9)请卫生防疫部门对客房进行严格消毒,该客人用过的物品和卧具要焚毁处理。

技能实训　消防器材的使用

【实训要求】

熟悉火灾的处理程序，掌握消防器材的使用程序。

【实训准备】

布置场景、准备案例。

【实训内容】

消防器材的使用程序和标准如表 5－1 所示。

表 5－1　消防器材的使用程序和标准

程 序	标 准
1. 喷淋装置	(1)喷淋灭火系统主要用于 A 类火灾。洒水面积一般为 10 平方米左右 (2)总控制室显示板上显示喷洒区域并同时报警
2. 消防栓	(1)消防栓装置主要是用水来扑灭火灾。一般不能扑救 B 类、C 类火灾 (2)打开消防栓柜，卸下出水口的堵头，安上消防栓接扣，接上消防水带，注意接口要衔接牢固 (3)将水带甩开，注意水带不要拧花和打结 (4)拧开阀门，水即通过水带输送到火场 (5)使用完毕后，应先关阀门，然后再把水带分解开，卸下接扣，把堵头装好 (6)消防水带每次使用后要冲洗干净，晒干卷好，定期检查，如发现漏水要及时修好
3. 便携式灭火器	(1)主要用来扑救 B 类和 C 类火灾，即易燃液体和电力起火 (2)二氧化碳灭火器： 1)手动开启式(鸭嘴式)：使用时先拔去保险销，一手握住喷筒把手，对准着火物，另一手把鸭舌往下压，二氧化碳即由喇叭口喷出，不用时将手放松即行关闭 2)螺旋开启式(手轮式)：在使用时先将铅封去掉，一手握住喷筒把手，对准着火物，另一手将手轮逆时针方向旋转开启，二氧化碳气体即行喷出
4. 干粉灭火器	在使用时，拔出保险销，一手拿着喷嘴胶管，另一手握住提把，拉起提环，粉雾即喷出
5. 泡沫灭火器	将灭火器颠倒握牢，使泡沫从外向内射向火源
6. 1211 灭火器	(1)在使用时，先拔掉安全销，然后握紧压把开关，压杆就使密封阀开启，1211 灭火剂在氮气压力作用下，通过虹吸管由喷嘴射出，当松开压把时，停止喷射 (2)使用时，应垂直操作，不可放平或颠倒使用，喷嘴要对准火焰中心，并向火焰边缘左右扫射，快速向前推进，如有零星火可以点射扑灭

模块小结

人身、财产安全是客人入住饭店需要考虑的一项重要因素。客房部必须在安全工作上加强管理，让客人住得放心，必须让全体员工加强安全意识，以预防为主，内紧外松，让客人在轻松、愉快的环境中高兴而来，满意而归。

模块自测

1. 客房安全管理的意义是什么？
2. 客房安全的概念和特点是什么？
3. 客房安全设施系统包括哪些方面？
4. 当火灾事故发生的时候，客房员工应该如何处理？
5. 灭火方法及消防器材的使用标准分别包括哪些方面？
6. 客房部应该如何预防各种盗窃事件的发生？一旦发生失窃事件应该如何处理？
7. 当遇到客人意外受伤时应该如何处理？
8. 若在卫生即将做完只须吸尘时，但吸尘器在工作间，距离又较远，是否应把房间门关上后，再离开去拿吸尘器？

拓展阅读

钥匙事件

三星级酒店的客房服务员小王上午清扫完客房后，没有将钥匙上交给领班，而是随身携带保管。当她下午整理客房时才发现钥匙不慎丢失了，因害怕领导批评，所以没有报告领班，而是约服务员张、李两个帮她一同寻找。找了一个多小时也没有找到，万般无奈才报告领班，由领班报告主管。主管一方面通知安全部加强该楼层的保卫工作，防止坏人捡到钥匙后去客房偷窃；另一方面让小王与保安人员继续寻找钥匙，然后让其他服务员用备用钥匙打开小王所辖范围内的客房，进行整理，保证客房服务工作的正常进行。不久，小王在商品部找到了钥匙，楼层工作恢复正常秩序。事后，小王受到通报批评，并被处以罚款。

【点评】

第一，钥匙管理是饭店工作中一项非常重要的任务，钥匙丢失不仅损害饭店的利益，更重要的是直接危及客人的人身和财产安全。因此，客房服务人员必须从思想上高度重视，严格按照饭店规定的制度和程序，保管好客房钥匙，防止钥匙的丢失。第二，本案例中钥匙丢失的原因是服务员小王未按规定将钥匙上交领班或将钥匙妥善保管，而是将钥匙随身带到工作间之外的就餐、购物场所，造成丢失。所以服务员小王的错误属违反饭店规定造成的。第三，事故发生后，服务员小王应首先报告上级，及时处理，落实补救措施。

模块六

客房部的人力资源管理

内容介绍

第一部分:职业能力

(1)客房部人员的配备。

(2)客房部员工的培训、绩效评估和激励。

(3)客房部员工的考核与评估。

第二部分:技能实训

(1)客房部员工编制。

(2)模拟客房服务员的招收。

(3)设计一份客房员工的绩效评估表。

学习目标

(1)了解客房部员工编制的概念和依据。

(2)掌握客房部员工培训的作用、特点、类型及内容。

(3)掌握客房部员工考核评估内容。

能力拓展

(1)掌握客房部员工编制的基本原则。

(2)掌握客房部员工招聘与培训方法。

(3)掌握恰当的激励方法从而提高员工的素质。

学习情境1　客房部人员的配备

【案例导入】

一起客房服务员集体怠工事件

某星级饭店在开业的第二年，由于旅游市场不好，饭店平均出租率降到30%以下，饭店为了节省开支，采取了裁员措施，只保留不到50%的员工。随着时间的推移，旅游市场逐渐好转，为了解决员工短缺问题，饭店不得不招收大量新人上岗，但还是不够。为了保证服务质量，客房部临时决定所有员工停休两周。

但两周以后，出租率依然居高不下，客房服务员由日常清扫14间客房上升到清扫16间客房。由于工作量加大，服务员为了完成任务，清扫客房的速度加快，服务质量问题增多，引起了客人投诉。饭店管理层非常重视客人投诉问题，给客房部施加很大压力，提出如果再出现客人投诉，将更换客房部经理。客房部经理要求领班严格管理，领班为了保证服务质量，加大了查房频率，一旦检查出不合格的房间，就要求员工返工。有的员工承受不了这么大的工作压力，以请病假来逃避责任。这样很多员工一天不得不清扫18间客房，并且每天加班到晚上七八点钟。

这种状况持续了一段时间后，突然有一天，客房部管理人员上班时，发现所有楼层的服务员都不见了。他们这才意识到事态的严重性，立即在店内外四处寻找，终于在饭店不远的操场上发现了这些服务人员。经过劝说与许诺，服务员才终于重新回到工作岗位。

【案例分析】

上述案例告诉我们，客房部员工的人数应科学、合理地配备。客房部的服务人员在客房高出租率的时期，担负着大量的直接为客人服务的工作。作为他们的管理者，客房部经理应提早做好人员安排，避免员工长时间超负荷工作，在管理上不能一味地使用强硬管理办法，而应关心员工，并适当地提高员工的工资待遇，让员工心情舒畅地完成工作。

【相关内容】

客房部人员配备是客房部人力资源管理的一项重要工作，它通过确定客房部人员编制、招收客房部人员和合理调节客房部人力资源等步骤，将客房部员工进行科学的排列组合，使之成为一支高效率的团队，从而实现饭店效益的最大化。

一、客房部人员的编制

客房部人员编制也可以称为“编制定员”，其中，“编制”的概念主要指机构、部门人员搭配设置的规定，“定员”则更侧重从岗位角度确定配备人员的数量。客房部人员编制具体是指饭店根据实际情况和发展目标，在客房服务模式、劳动定额以及饭店管理层次

的基础上，采取科学的程序和方法，合理地确定组织机构和岗位设置，并对各部门、各类人员进行合理配备。客房部应该与人力资源开发部协作，做好人员的定编定岗工作。

（一）客房部人员编制的作用

客房部人员编制所要解决的是饭店各工作岗位配备人员类型，以及配备人员数量的问题，通过对饭店用人方面的数量规定，保障饭店有效运转，促进机构精简高效，提高劳动生产效率。客房部编制定员工作是饭店人力资源规划和劳动组织的重要组成部分，是在饭店编制员工需要计划的基础上制定的，它为合理安排部门内各类人员的数量、比例提供了依据，对于合理使用劳动力、提高劳动效率、挖掘劳动潜力、提高劳动组织水平、加强劳动纪律管理都具有十分重要的作用。

客房部是一个劳动密集、工种岗位多、工作环节多、分工细的部门。从工作角度看，客房部的业务运转、服务和管理工作的有效组织是饭店正常经营活动的重要保障；从人员来看，客房部是饭店各部门中所占员工数量比例较大的部门。因此，对于客房部来说，编制定员工作意义重大。

授之以渔

要保证编制定员工作行之有效，必须注意定员标准的先进性和合理性。所谓先进性，就是定员标准必须符合精简、高效、节约的原则；所谓合理性，即定员标准必须保障客房部业务的正常运转，保障员工身心健康，并保持各类人员的合理比例和劳动定额的合理标准，避免劳逸不均，窝工浪费等现象。

（二）影响客房部人员编制的因素

饭店确定人员编制的通常做法是根据饭店客房数量，如按照 1∶1.5 的比例，一家有 400 间客房规模的饭店确定饭店劳动编制定员为 267 人。其实，这种简单的计算方法，不能完全说明问题，实际中影响定员水平的因素有许多方面。客房部在具体编制定员工作时，同样要考虑多种影响因素。

1. 规模与档次

客房部的人员编制与客房部的业务范围成正比关系。规模大、档次高的饭店，客房部业务分工更细，岗位更多，服务项目和服务标准方面要求更高，因此，与小型饭店、低档饭店的人员编制有很大不同。

2. 服务模式与管理方式

客房服务模式一般有两种，即楼层服务台和客房服务中心。不同的服务模式在用人数量上存在很大的差异。楼层服务台服务模式岗位要求在每个楼层设置 2～3 班的值台服务人员，因此需要更多的人员编制。相反，客房服务中心服务模式人员编制就比较精简。此外，客房部管理方式也影响着定员编制的确定，如饭店将公共区域卫生地面和镜面的清洁维护外包给清洁公司，公共区域的人员编制相应就会减少。

3. 员工素质水平

工作效率的高低，与员工的素质有很大关系。客房部员工的年龄、性别、文化程度，以及工作态度、思想素质和专业水平等方面的差异都将影响工作定额的确定。了解和预测客房员工未来可能达到的整体水平是制定工作量的重要标准。

4. 工作设施环境

工作设施环境包括饭店的外部环境和内部环境，前者包括当地气候、空气质量、周围环境等；后者包括饭店设计、布局、流线、装饰风格，以及接待客人的生活习惯和消费文明程度等。例如，一家饭店重新改造后，客房面积比原来增加许多，房间内增添了多项设备，装修材料大量采用玻璃和镜子。这些硬件上的变化需要在客房卫生操作的要求和工作的时间定额等方面进行相应调整。这将势必会影响到客房部的编制定员。

5. 劳动工具

现代化的工作器具是质量和效率的保证。劳动手段越是现代化，工作定额就越高，用人就越少；反之，工作定额就要降低，而代之以劳动力来弥补。

6. 工作量大小

饭店客房部工作量一般分3个部分：一是固定工作量，即指只要饭店开业就会存在，而且必须按时去完成的日常例行工作任务，如客房部管辖范围内的计划卫生、定期保养工作、公共区域的日常清洁保养、保证内部正常运转所需要的岗位值勤等。二是变动工作量，是指随着饭店业务量等因素的改变而变化的工作量，主要表现在随客房出租率的变化而改变的那部分工作量，如客房的日常清扫整理、对客服务、洗衣服务等。三是间断性工作量，通常是指那些时间性、周期性较强，只需要定期或定时完成的非日常性工作量，如每周楼层申领补充客房用品，定期对所有棉织品进行盘点，定期或根据需要对饭店外墙、外窗、地毯进行清洗，地面或家具打蜡等。

（三）客房部人员编制的方法

客房部在一定时期内需要配置的劳动力资源总数，取决于生产、服务、管理等方面的工作量与各类人员的劳动效率。由于客房部人员差异性、工作性质的差异性，无法用统一的计量单位综合反映他们的工作量和劳动效率。因此，必须根据不同的工作性质，采用不同的计算方法，分别确定各类人员。常用方法有以下几种。

1. 历史分析法

历史分析法是通过考察部门历史在位人员数量、质量、业务量、工作量等历史数据的关系，同时，制定者根据以往经验进行分析来确定编制定员的方法。

2. 现场观察法

现场观察法也称“实况分析法”，即借助实地访谈、跟踪，通过现场观察、写实分析来确定部门编制定员的方法。

3. 劳动效率定员法

劳动效率定员法是一种根据工作量、劳动效率、出勤率来计算定员的方法，主要适用于实行劳动定额管理、以手工操作为主的工种。其计算公式为

$$\text{定员人数} = \text{劳动任务} \div \text{员工劳动效率} \times \text{出勤率}$$

其中

$$\text{劳动任务} = \text{客房间数} \times \text{平均出租率}$$

实战演练

某五星级饭店拥有客房500间（套），年平均出租率为80%。客房服务员分早、中两个班次，早班每个客房清扫员每天的劳动定额为12间，中班的48间，员工出勤率一般为

95%。该饭店实行每周5天工作制,除固定休息日外,还享受每年7天的有薪假期(法定休假日正常排班,根据劳动法进行加班补偿)。问客房部应该如何确定客房服务员的定员人数。

解:

根据劳动定额来确定早班、中班服务员的人数:

$$客房服务员平均年出勤天数=[365-(52\times2)-7]\times95\%=241\text{ 天}$$

$$员工出勤率=(241\div365)\times100\%=66\%$$

$$早班客房服务员定员人数=(500\times80\%)\div(12\times66\%)=51\text{ 人}$$

$$中班客房服务员定员人数=(500\times80\%)\div(48\times66\%)=13\text{ 人}$$

计算过程中,带有小数点的数字,都采取了四舍五入法。在实际工作中,根据具体情况而定。

4. 岗位定员法

岗位定员法就是根据组织机构、服务设施等因素,确定需要人员工作的岗位数量,再根据岗位职责及业务特点,考虑各岗位的工作量、工作班次和出勤率的因素来确定人员的方法。这种定员方法一般适用于饭店前厅部门、工程部和客房部的一些工作岗位,如门卫、行李员、值班电工、锅炉工、客房中心文员、布草收发员等。

5. 比例定员法

比例定员法是指根据饭店的档次、规模按一定比例确定人员总量,同时也是以某一类人员在全员总数的比例和数量,来计算另一类人员数量的方法。这一方法是依据客房部某类人员与饭店之间,或不同岗位人员之间客观上存在规律性的比例关系制定的,如客房人员约占饭店总人数的30%,楼层客房领班与楼层客房服务员的比例约1:6等。当然,这种比例关系在确定编制时只是一个相对的依据,因为每个饭店的实际情况不同,服务标准和管理目标也不同。

6. 职责定员法

职责定员法是指按既定的组织机构及其职责范围,以及机构内部的业务分工作岗位职责来确定人员的方法。它主要适用于确定管理人员的数量。

7. 设施设备定员法

设施设备定员法是指按设施设备的数量,以及设备开动的班次和员工的看管定额来计算定员人数的方法。客房卫生服务员定员的最主要依据就是根据客房设施的数量和状况,一般高星级饭店客房服务人员与客房数的比例约为1:5;饭店锅炉房、总机房和客房部的洗衣房等部门的岗位定员常根据设备的数量和设备条件作为定员的依据。

(四)劳动定额的制定

劳动定额是指在一定的生产技术和组织条件下,为生产一定数量的产品或完成一定量的工作所规定的劳动消耗量的标准。劳动定额是现代饭店劳动生产的客观要求。饭店员工一般只从事某一工序的工作,这种分工是以协作为条件的,怎样使这种分工在空间和时间上紧密地协调起来,这就必须以工序为对象,规定在一定的时间内应该提供一定数量的产品,或者规定生产一定产品所消耗的时间。否则,生产的节奏性就会遭到破坏,造成生产过程的混乱。饭店客房部是否能科学合理地制定劳动定额,将会直接影响客房部劳动生产的有效组织与管理,影响员工的劳动生产率。

1. 劳动定额的表现形式

劳动定额的基本表现形式有两种。

(1)时间定额,即生产单位产品消耗的时间,如完成一间走客房的常规清洁工作需要35~40分钟。

(2)产量定额或工作量定额,即在规定的单位时间内按标准应完成的工作数量,如一个五星级饭店的服务员每天应完成12间客房的清扫任务,如表6-1所示,该表为一份单项操作时间标准例表。其中标准时间没有包括操作前的准备、清洁设备、收理工具等工作时间。有了单项操作的时间标准后,饭店即可规定楼层各班次有关服务员的工作量。当然,由于饭店本身的等级以及对清洁卫生质量要求的不同,不同饭店的工作定额是有一定差异的,如表6-2所示客房部应该根据员工的劳动定额,结合本饭店的实际情况来确定人员。

表6-1　单项操作时间标准例表

工作项目	项目序号	基本时间/分钟	间歇许可/(%)	意外耽搁/(%)	标准时间/(%)
整理一张床	1	1.8	22.0	10	2.38
重做一张床	2	3.9	22.5	10	5.17
清洁一只脸盆	3	1.2	13.0	10	1.48
清洁一只浴缸	4	1.92	14.5	10	2.47
清洁一套淋浴器	5	1.0	13.0	10	1.23
清洁一只马桶	6	0.94	16.0	10	1.18
擦净一张梳妆台	7	0.43	11.0	10	0.52
一张梳妆台的打蜡	8	0.85	13.0	10	1.05
清洁一只废纸桶	9	0.72	11.0	10	0.87
10 m^2 地面吸尘	10	0.8	12.5	10	2.22

表6-2　不同等级饭店房间清扫定额

饭店等级	豪华型饭店(五、四星)	中档饭店(四、三星)	经济型饭店(三星级以下)
员工定额	10~12间/(人·天)	14~16间/(人·天)	18间以上/(人·天)

(3)看管定额,是指一个人或一组工人同时看管几台机器设备。客房部采用的劳动定额形式,要根据不同的工作类型和工作特点、工作组织的需要而定。

2. 制定劳动定额的方法

(1)经验统计法,包括两层含义:一是以本饭店历史上实际达到的指标为基础,结合现有的设备条件、经营管理水平、员工的思想及业务状况、所需要达到的工作标准等,预测工作效率可能提高的幅度,经过综合分析而制定定额;二是参照其他操作,所制定的定额能够反映员工的实际工作效率,比较适合本饭店工作的特点,但这种方法不够细致,定额水平有时会偏向平均化。

(2)技术测定法,就是通过分析员工的操作技术,在挖掘潜力的基础上,对各部分工作所消耗的时间进行测定、计算、综合分析,从而制定定额的方法。这种方法包括工作写实、测试、分析和计算分析等多个环节,操作比较复杂,但较为科学。需要注意的是,抽测的对象必须能够客观、真实地反映多数员工的实际水平,测试的手段和方法必须比较先进、科学。

实战演练

第一步:根据部门工作标准,决定清洁一间客房所需要的时间,如27分钟。

第二步:测定全部工作时间。

8小时×60分钟=480分钟

第三步:测定清洁客房可用时间。

全部时间480分钟-班前准备20分钟-上午休息15分钟-下午休息15分钟-班后准备20分钟=客房清洁时间410分钟

第四步:第三步的结果除以第一步的结果,得出生产率的标准:

410分钟÷27分钟=每8小时的班次清洁15.2间客房

二、客房部员工的招收

确定客房部所需的人数后,接下来就是根据饭店标准招收合格的工作人员。虽然员工的招聘是饭店人力资源部的工作,但是客房部经理应该根据本部门的实际情况,在最后面试时把关,选择更适合从事客房部工作的人员。

(一)确定客房部员工选用的标准

客房部工作与饭店其他业务部门的工作有较大的区别,其选用员工的标准也不同于其他部门。员工选用标准的科学性和合理性,直接关系到客房部工作的有效开展。

1. 设计工作岗位

根据客房部的组织机构形式,设计符合客房部实情的具体岗位,是确定客房部员工选用标准的第一步。在工作岗位的设计过程中,应该本着"因岗设人,人有其岗"的原则,结合当前饭店业员工的素质状况、饭店的分工情况,在充分考虑员工的满足感的基础上设计岗位,切不可"因人设岗"。

2. 编写岗位责任书

岗位责任书的编写是在客房部工作岗位设计的基础上进行的。岗位责任书的内容一般应该包括该岗位在饭店组织中的地位和作用,该岗位属于哪一个部门,受谁的领导,以及可领导谁;该岗位的工作范围,与哪些部门和岗位有横向的协作关系;该岗位具体应该履行的职责等。岗位责任书一经完成,就应该汇总成活页型手册,以便随时取下和更换。员工一经聘用,就应该拥有一份自己所从事职务的岗位责任书。同时,客房部经理和人力资源部经理应该各有一份客房部的全部岗位责任书。

拓展视域

岗位责任书的编写是执行岗位责任制的前提与关键。岗位责任制是部门经济责任

制的保证，也是其他规章制度的核心。饭店客房管理中由于个人的岗位不同、任务不同、职责权限不同，因此内容和要求也不一样。为进一步明确岗位职责内容，现仅列举客房服务中的楼层领班的岗位职责如下：

(1)督导客房服务员及楼层杂工的工作。

(2)负责所管辖楼层的员工的工作安排和调配。

(3)巡视所管辖的楼层，检查客房清洁卫生及对客服务的质量。

(4)检查客房的维修保养事宜，安排所管辖楼层的客房大清洁计划。

(5)检查所管辖楼层各类物品的储存及消耗量。

(6)留意住客动态，处理住客投诉。

(7)掌握及报告所管辖楼层的客房状况。

(8)负责对所属员工的考勤与考绩。

(9)熟练掌握操作程序与服务技能，能亲自示范和训练服务员。

(10)填写领班工作日志。

3. 确定客房部员工选用的标准

饭店的分工较细，加上客房部的岗位、工种较多，因此，对于客房部不同岗位其选用员工的标准也不同。除了不同岗位的具体要求外，客房部的员工应该具备以下素质。

(1)了解和热爱客房部工作。在招聘员工时应让招聘对象如实地了解其未来的任职环境及要求，向应聘者提供一份岗位职责说明及职位细述，切不可言过其实，给今后的工作带来影响。

(2)为人诚实可靠，具有较高的自觉性。客房工作多为独立进行，因此个人品质尤为重要。

(3)性格稳定，责任心强并具有与同事良好合作的能力。客房部工作多属幕后，因此需要有较强的责任心，同时与各岗位联系紧密，各环节应能协作进行。

(4)身体素质好，动手能力强，反应敏捷。客房部工作体力消耗较大，要具有一定技巧性，同时有些工作须独立进行，因此在体力、动手能力方面要求较高。

(5)较好的自身修养。这是所有饭店员工都必须具备的个人素质，处于饭店这种特殊环境，基本的礼貌礼节、个人卫生等都不容忽视。

这些只是客房部招聘员工的基本用人标准，具体到每一个岗位还需有更为细致又切合实际的用人标准，这样才能为客房部招聘到所需人员。

知识链接

世界上不存在不好的岗位和不好的职工，关键是做到人与岗位相配。

(二)招收客房部人员

饭店员工的招收主要是由人事部门负责的，作为用人部门之一的客房部应该协助人力资源部，把好通往本部门各岗位的最后一关——面试，做好面试工作。人员招收应该包括以下几个阶段。

1. 准备阶段

在此阶段中，应根据饭店的经营情况和社会上劳动资源情况，确定招工的岗位和人

数;根据招工的数量和招工对象的重要程度,确定招工的组织;根据国家有关部门的政策和不同岗位的资格条件,确定招工的区域、范围和条件,并以此来拟定招工简章;通过多种渠道发布招工信息。

2. 选择招聘途径

(1)内部招聘,主要包括内部晋升和内部调用。其中内部调用是指把员工调到同层次或者下一层次岗位上去工作。内部招聘可以使企业得到大量自己非常熟悉的员工,不必再花费太多的精力和成本去获取新员工。其次,应聘者对本企业的状况和空缺职位的性质相对比较了解,能够较快适应岗位。因此,内部招聘是一种既经济又快速的人力资源补充方式。

(2)外部招聘,主要包括报刊、电视、海报等广告招聘、职业中介机构招聘、网络招聘、人才市场招聘、学校招聘等途径。外部招聘主要出于以下几个方面的考虑:对于某些基层职位和一些特定的高层职位来说,企业内部可能没有合适的人选;外部招聘可以减少内部招聘近亲的弊端,为组织带来新思维、新理念,提升组织的创新能力;对外进行形象宣传等。

3. 举行招聘测试

在客房部招聘过程中,招聘测试是一个非常重要的环节。它关系到客房部是否能够招聘到合格的员工。招聘测试主要包括以下几个方面。

(1)心理测试,是指通过一系列科学的心理测试来测试应聘者的智力水平、能力倾向、兴趣爱好和个性特征等的一种方法。

(2)笔试,主要是通过纸笔测验的形式,对应聘者的心理特征、知识广度和深度、知识结构等进行测试的一种方法。

(3)专业技能操作,主要是指在一定的情景或者提供一定的设施设备的条件下,让应聘者在规定的时间内进行专业技能操作,以便考察应聘者的专业技能掌握的情况和应变能力等。

(4)面试,是指要求应聘者与面试者面对面接触并且用口头语言来回答面试者的提问,以便了解应聘者的应聘动机、职业经历、形体、礼仪、心理素质、语言表达能力、应变能力和各种潜能等的测评方法。面试是应聘者与应聘单位面对面地接触,是双方相互了解的一次机会,同时也是饭店树立良好企业形象的机会。面试前应该做好场地安排、面试题目设计、面试考官选择、面试方式确定和面试过程规定等各方面的工作。此外,主持面试的人,在面试时应该讲究一定的方法和技巧。

4. 做出聘用决策

做出聘用决策是员工招聘的最后一个环节,也是至关重要的环节,它必须在前面工作的基础上做出录用决策,一旦决策失误,饭店将聘用不到理想的员工。

授之以渔

聘用决策是根据测试结果,在核实应聘者的背景信息的基础上,初步确定聘用人选,再通过体检,最终确定录用者名单。

5. 进行招聘评估

一个完整的招聘过程，必须要有一个招聘评估。对整个招聘工作做好总结回顾，从中吸取经验和教训。招聘评估主要包括招聘成本评估、录用人员数量以及质量评估和撰写招聘总结。

(1)招聘成本评估，是指对招聘中的各种费用开支进行调查、核实，并且对照招聘预算进行评价。招聘成本评估的主要指标是招聘单价。招聘单价的计算公式为

$$\text{招聘单价} = \text{招聘实际总支出} \div \text{录用人数}$$

(2)录用人员评估，是指根据招聘方案中对应聘岗位人员的数量和质量要求进行评价的过程，主要指标是录用比、招聘完成比和应聘比等数据指标，其计算公式分别为

$$\text{录用比} = (\text{录用人数} \div \text{应聘人数}) \times 100\%$$

$$\text{招聘完成比} = (\text{录用人数} \div \text{计划招聘人数}) \times 100\%$$

$$\text{应聘比} = (\text{应聘人数} \div \text{计划招聘人数}) \times 100\%$$

特别提示

如果录用比小，相对来说，录用者的素质较高；反之，则录用者的素质可能较低。

如果招聘完成比等于或者大于100%，则说明在数量上全面或超额完成招聘计划。

如果应聘比大，说明招聘广告效果好，发布招聘信息效果好，同时也说明录用者素质可能较高。

如果招聘成本低，录用人员素质高，则说明此次招聘效率高；反之，则说明此次招聘效率低。

(3)根据招聘情况，撰写招聘总结。

三、客房部员工的调节

有关调查表明，稳定员工队伍将有助于客房部工作的顺利开展。因此，客房部应该能够有效地控制员工数量，做好员工的调节工作，科学合理地运用人力资源。

(一)合理编制定员

客房部人员的有效调节是在合理编制定员的基础上进行的。客房部的定员应该采用一定的方法，遵循一定的程序。同时，在编制客房部的定员时，还应该注意以下几个方面。

1. 客房出租率的预测要准确

饭店的客源是在不断变化的，客房部的工作量也会随之变化。因此，客房部应该根据所积累的资料，结合饭店客情的变化规律和趋势，做好年度、季度，甚至是月度的客房出租率预测，从而合理地确定客房部的人员。

2. 定员的水平要先进

编制客房部的人员时，不仅应该反映饭店已经达成的平均劳动效率水平，还要反映出提高劳动效率的可能性和现实性。客房部的人员编制的宗旨是要使客房部的大部分员工通过努力可以超过工作定额，而不是现有员工劳动效率平均数的简单表现。

3. 各岗位工作人员的比例应该科学合理

客房部的人员编制，应该协调好客房部内部各岗位人员的数量和质量，使得各层次、

各岗位的人员既符合该层次工作的要求，又符合饭店科学管理的幅度，避免部门内部因定员不合理而出现忙闲不均的情况。要做到科学合理地制定客房部各岗位工作人员的比例，应该注意处理好以下 3 方面的关系。

(1)注意处理好楼层服务员与后台工作人员，包括公共区域、布草房及洗衣房人员的比例关系。

(2)注意处理好管理人员和服务人员的比例关系。

(3)注意处理好客房部各工种人员的比例关系。

(二)精简人员，提高劳动效率

在保证客房部人员相对稳定、确保服务质量的基础上，客房部人员的编制应该避免人员的冗杂，减少不必要的工作人员，节约劳动力成本。饭店可以采取一系列措施，来做好饭店营运旺季或者临时需要人员的服务工作，并且在淡季时使员工休养生息，实现员工的合理调节和人力成本的有效控制。

(1)利用客房出租率较低的时段或经营淡季安排员工集体轮休。

(2)掌握客房部员工的家庭住址、电话号码等，以便做好临时需要时的服务工作。

(3)可以考虑将临时工、计时工、专业院校的实习生纳入定员的范围。这样，不仅保证了饭店在营运旺季的人员需求，还可以降低淡季时的人力成本。但是，这类人员的比例不能过高，否则会使饭店的服务质量失控。

(三)合理安排工作，实行弹性工作制

客房部的工作量是随着客房出租率的变化而变化的，若不注意调节日常的工作节奏，将会出现“忙时筋疲力尽，闲时百无聊赖”的状况。因此，客房部应该做好工作计划，实行弹性工作制。通过控制员工出勤率、合理安排班次、发放奖金、安排休假等方式，来减少员工缺勤，避免员工窝工。

授之以渔

对于喜欢夜生活的客人，习惯清晨睡觉和下午退房，客房部可以让一部分员工 9 点钟或者 10 点钟上班。这样，不仅会使员工的工作量饱满，保证出租的需要，而且也可以使得员工的身心得到一定的调节。

学习情境2　客房部员工的培训、绩效评估和激励

【案例导入】

某饭店客房部新员工培训计划

第一天开欢迎会。人事部主管带领新员工熟悉饭店环境、内部组织机构(认识相关领导),学习着装要求、礼仪规范,介绍本岗位的职责,上、下班时间,员工通道等。

第二天上午上大课,资深经理培训饭店意识,下午开始培训饭店的基本知识、常用的礼貌用语及服务忌语,客房管理理论等。

第三天培训了解领、交磁卡的手续,了解房态、接听电话、敲门通报,以及使用磁卡开门,熟悉房间内物品摆放及设施设备与使用方法。

第四天熟悉房型、朝向、消防设施的使用方法,及掌握走廊过道灯、空调开启的时间和规定。

第五天培训如何准备工作车及熟悉车上物品的名称、用途,了解清扫顺序,即打扫房、贵宾房、走客房、住客房、请勿打扰房、空房。注意:请勿打扰房一般在下午两点后进行打扫,先请领班打电话到房间询问客人是否要打扫,如无人可请领班陪同进去打扫。

第六天培训查退房,遗留物品的处理,清扫客房的基本方法,如抹尘要按从上到下,顺时针或逆时针方向,抹布折叠使用,补充房内所需物品。

第七天培训细节服务,如打扫住房须注意的事项,打扫途中客人回来时的处理,以及遇到客人要求开门须注重的事项。

第八天培训如何打扫卫生间,正确使用消毒药水,补充物品。

第九天培训在工作中要学会自查,如物品是否有漏放,卫生间门是否呈45°角,文件夹内信签是否是四张。

第十天培训如何填写清扫表及交班本,大垃圾每天如何清理,与洗衣房联系报送棉织品及各营业点的电话号码和营业时间。

第十一天培训整理工作间、服务台、公共区卫生、花木、地毯的保养工作。

第十二天培训服务员的素质,如心理素质、职业素质、服务态度,了解饭店领导和老顾客的名字、职称、习惯,以便在日后更好地服务客人。介绍以往有关案例,如动用客人物品等的后果。

第十三天培训如何接收客衣、叫醒、加床、开夜床服务。

第十四天培训个性化服务,服务员应想客所想,急客所急,要注意保密饭店的一切事务,并进行有关案例分析。

第十五天培训消防安全。注意:每天均安排实操课程,早晨要进行军训,第一天晚上要举行一个见面会,其余晚上安排集体娱乐活动。

第十六天进行一次实际操作的全方面测试,并进行总结表彰,准备分岗。

【案例分析】

上述是某饭店客房部新员工培训计划，通过这份培训计划可以了解到客房部新员工培训的主要内容。通过培训，新员工能够了解自己工作的职责、服务程序、服务标准以及从业人员应具备的条件和素质，并对饭店的概况有初步了解，进而掌握自己本职工作的技能技巧，以便上岗后能尽快独立完成自己所担负的工作，为客户提供快速便捷、热情周到的服务。本学习情境主要介绍员工培训、绩效评估和激励方面的知识。

【相关内容】

一、客房部员工培训

培训不仅是应急之需，也是饭店发展的长久之计，培训不是员工进店以后才开始的，而是在招聘时就起步了。对员工的培训，不仅是人事培训部门的事，也是各部门的重要工作。客房部承担了本部员工的大多数培训任务，应制定出一套较完整和可行的培训计划及方案，而在制定计划方案时应本着系统、鼓励、实用的指导思想来进行。

(一)培训的作用

培训是指企业通过各种方式使员工具备能完成现在或者将来工作所需要的知识、技能，改变他们的工作态度，改善员工的工作绩效，并最终实现整体绩效提升的一种计划性和连续性的活动。培训无论对饭店自身还是员工个人的生存与发展都有着不可忽视的意义。

1. 提高员工素质

通过培训可以提高员工的行为能力和综合素质，从而提高员工的工作质量和工作效率，减少工作中的失误，降低成本，提高客户满意度；培训使员工更高层次地理解和掌握所从事的工作，增强工作信心；培训也提高了管理人员的管理决策水平。

2. 改善服务质量

服务质量是饭店经营与发展的生命。全面而持续的培训则是服务质量的必要保障。培训意味着员工不断学习新知识，掌握新技术和先进正确的工作方法，改变错误的或落后的工作方法，不断地了解满足顾客需要的变化发展。培训不仅加强了服务规范，建立在改进质量问题基础上的培训更推动了饭店服务水平和管理水平的提升。

3. 减低损耗和劳动成本

培训有效地减低了损耗和劳动成本，使饭店在市场经营中保持优势。有关专家研究结果表明，培训可以减少73%左右的浪费。例如，在以创建绿色饭店为主题的培训中，员工掌握了更为科学、合理、高效、节能和安全的操作方法，节约能源、减少损耗的环保意识加强，使饭店的经营成本降低。同时，经过培训，员工的操作技能、工作效率得到提高，使劳动成本降低。

知识链接

根据美国饭店协会对纽约州饭店业的统计，像客房、洗衣房、餐饮部等损耗较大的部门，客房部员工培训可以减少73%的浪费。在饭店行业的一些研究中还发现，未受过培

训的员工所造成的事故数量是受过培训员工的事故数量的3倍。

4. 开发员工潜能、创造发展机会

现代饭店将培训与开发联系在一起。培训不仅定位于为了改善个体目前的工作技能，实现饭店的短期目标，更着眼于饭店与个体的长期目标。一方面，员工不断地经过“培训—工作—再培训—再工作”这样系统而持续的学习，具有担任现职工作所需的学识技能，以保证出色地完成本职工作；另一方面，通过培训，也使员工具备了将来担任更重要职务所需的学识技能，为以后的晋升和个人发展创造了条件。

5. 提高员工忠诚度

饭店的培训与开发体系不仅有助于提高员工的能力，创造新的发展机会，也促使员工在学习过程中不断感受到自己的成长对企业发展的重要性，更自觉地理解和认清饭店在各个阶段的管理目标，不断调整自己去满足企业的需要，从而增强员工对企业的使命感、忠诚度和工作满意度，这也是饭店获得来自员工良好回报的主要源头。

(二)培训的特点

同样是学习过程，但培训与学校教育的目的、对象、形式和内容上都有所区别，存在其特殊性。饭店企业的培训与其他行业相比，由于行业特点、产品特性、工作环境与工作要求的不同，也明显存在着不同。

1. 成人性

所谓成人性，是指成人无论生活和心理特征，较之其他教育对象，尤其是在校学生有很大的不同。在客房部员工培训中只有从员工的实际特点和优势出发，遵循成人学习的规律才能收到良好的培训效果。

2. 在职性

所谓在职性，是指培训的对象是有工作的、受多种因素影响和制约的在职职工。这就有别于一般意义上的普通教育对象。普通教育对象没有工作压力，没有家庭负担，基本任务就是学习。而职工教育的对象是以工作和劳动为主，学习必须服从于工作和劳动。

3. 多样性

客房部工作特点决定了对于不同的培训对象、不同的工作内容，分为不同层次和采用不同的方法进行培训。多样化的培训方式也符合成人性、在职性的特点和要求，能够调动培训对象的参与性，发挥他们的积极性、自主性和创造性，也能使学习成为一种愉快的经历。

授之以渔

客房部员工培训的多样性体现在以下3个方面。

(1)培训层次的多样性，即对不同需要、不同水平、不同职位的员工设置不同的培训课程，采用不同的培训手段，安排不同的学习内容。

(2)培训类型的多样性，即培训内容包括常规业务培训、提高培训、回炉培训、交叉培训及专题培训等。

(3)培训形式的多样性。培训期限可长可短；培训方式可采取脱产或在职培训；培训

方法可以是一般的理论讲授,也可采取讨论、示范、案例分析、实际操作、管理游戏、外出考察等;对培训的组织实施,既可通过内部培训,也可采取委托其他培训机构的外部培训。

4. 速成性

饭店经营可能会有淡、平、旺季,这是由饭店产品及客源市场的特点所决定的。饭店接待工作的季节性特点也导致了客房员工培训的速成性特点,即在既定的时间内要强化培训内容,或充分利用工作间隔期、经营淡季开展培训,强调时效性。

5. 持续性

客房部的常规培训是一个长期的、持续的过程。一方面这是因为客房服务环节、服务内容和服务标准繁多,一个细节上的错误就会影响服务质量,造成宾客的满意度下降。这就需要通过培训不断地通过强化服务规范,找出问题,纠正差错,改进服务。另一方面,随着社会的发展,客房服务产品及服务功能必须不断地调整,以顺应市场的发展变化,满足宾客越来越高的需求。这也意味着饭店服务质量的提高是无止境的。

6. 实用性

饭店培训工作的实用性较强,员工参加培训的目的是为了获取知识,提高技能,学到先进的工作方法。因此,学以致用是饭店员工培训的出发点,培训过程与培训内容要与实际工作相互渗透、有机结合,使员工通过培训,确实能将其所获得的知识转化为现实生产力,使其工作更加出色。如果培训与实际工作脱节,被培训者学而无用,既给饭店造成人力、物力、财力的浪费,也失去了培训的意义。

(三)培训的类型

饭店员工培训的种类很多,依据不同,划分的类型也不同。

1. 按实施培训的不同阶段划分

按照实施培训的不同阶段分类,大体上可分为职前培训、在职培训及非在职培训3种。

(1)职前培训,是指新员工进入饭店报到后,正式分配部门工作前进行的各类培训活动,国外称为“导向培训”;也是饭店培训工作最基础、最重要的内容。职前培训的目的是帮助新员工树立饭店意识,明确自己的角色定位,获取作为饭店工作人员必备的理论知识,以符合饭店工作人员的基本要求。新员工入职培训由饭店人力资源部组织和实施,内容包括向新员工正式介绍组织的基本情况和主要政策,并进行关于礼貌服务、消防安全、卫生防疫等基础性、公共性的饭店专业知识技能的培训,并带领新员工参观饭店。通过这些培训,使新员工熟悉工作环境、工作的基本要求,并在一开始就重视培养新员工对饭店工作团队的情感。

入职培训结束并通过测试后,新员工将会被分配到部门报到,开始在部门进行岗位培训。部门经理或部门培训师负责向新员工进行部门业务知识讲授,领班、师傅以传、帮、带的指导方式进行操作技能培训,如表6-3所示岗位培训的目的是使新员工更快地熟悉工作岗位的任务要求,掌握业务程序和规范,了解如果碰到困难和问题,应该通过哪些渠道来解决。

表 6-3　某饭店客房部新员工岗位培训内容

岗位:客房服务员	培训内容	时间
部门概况介绍	(1)部门组织机构 (2)客房工作纪律 (3)客房消防安全知识 (4)电话接听规范 (5)各类表单填写与操作 (6)工作概况 (7)内部成员介绍 (8)部门参观与设施介绍	1 天
服务知识	(1)敲门规范 (2)中式铺床操作规范 (3)整房操作规格及注意事项 (4)VIP、散客、会议客人、访客接待 (5)洗衣服务规范 (6)留言服务规范 (7)小整服务、夜床服务规范	1 天
操作规程	(1)整理房间(各类房型) (2)工作车整理保养 (3)对客服务	10 天
综合考核	走房整理、铺床、敲门进房、补备客用消耗品、输送布草等	1 天
培训时间总计	13 天	

(2)在职培训,是指饭店员工在工作岗位,完成生产任务过程中所接受的培训。其主要特点是培训内容与岗位需要直接挂钩,目的在于帮助员工及时获得适应饭店发展所必需的知识和技能,不断提高工作绩效,完备上岗任职资格。因此,在职培训是职前培训的继续与延伸,是从初级水平或初级阶段向中级阶段发展的培训。

在职培训主要定位于岗位业务培训,但形式内容多种多样,如回炉培训是指对已经通过上岗培训的员工进行的再培训,目的是使他们纠正工作中的错误与不足,巩固和强化正确的操作技能。交叉培训是指有计划地换岗、换部门进行业务培训,以使员工熟悉不同部门或岗位的业务,储备多项专业技能,饭店经常通过这种培训方式培养业务骨干和储备干部,也有利于企业根据工作需要灵活而合理地调配人员。

(3)非在职培训,是指饭店企业的员工暂时离开现职岗位或部分脱离岗位,即脱产半脱产到有关的教育机构参加为时较长的学习或进修。在多种情况下,饭店会安排部分员工进行这种形式的培训,如因饭店面临全面更新改造,有精力充分考虑业务骨干的培养;又如员工工种变更、职位提升,需要进行系统的学习提高。

根据受训时间安排,受训员工脱产时间长短,职外培训可分为全日式、间日式与兼时

式培训。受训员工以全天时间脱产参加培训为全日式培训;为了避免影响工作,也可采用间日式,即非连续进行培训,间日为之;兼时式培训为在职培训与职外培训均可采用的方式,为避免影响工作或培训安排需要,受训员工每天仅接受若干小时的训练,其余时间仍返回工作岗位继续工作。

2. 按实施培训的不同地点划分

(1)店内培训,是指在饭店人力资源部或各部门统一计划安排下,利用饭店的培训教室、员工食堂等后台设施场地,或利用闲置的空房,以及餐厅非营业时间,或厨房两餐间的空当时间所进行的培训。

(2)店外培训,主要指委托院校或培训机构组织实施的培训。其中包括选送员工到旅游饭店院校进修、学习,参加培训机构为获得职业或岗位证书而组织的培训考核,去国内外相关饭店参观、考察、实习等。

3. 按培训组织的分工不同划分

一些饭店建立培训网络,对培训内容及组织实施过程进行职责分工,如饭店一级培训、部门二级培训、班组三级培训。

(1)一级培训,是由饭店人力资源部计划和组织实施,主要针对全饭店各部门公共性的内容的培训,如外语、服务意识、礼节礼貌培训等。此外,饭店人力资源部门还负责组织基层、中层管理人员的管理培训,是一种跨部门的培训。

(2)二级培训,指各部门的业务知识、业务技能的培训,是更为具体的,根据岗位工作任务的作业培训。

(3)三级培训,是领班在日常工作穿插的工作细节的培训,如利用班前会或工作间隙进行的简短培训。

4. 按培训内容的不同划分

饭店培训是全员性的,不论是一般员工,还是中、高级管理人员都需要通过培训提高3种技能,即概念技能、人际关系技能和劳动操作技能。

(1)概念技能,指与观念、概念、思想意识有关的技能,主要通过系统的理论学习获得和提高。

(2)人际关系技能,是与人沟通和影响他人的能力,主要通过在长期的生活与社会实践中培养。

(3)劳动操作技能,主要是指动手能力,如清扫客房、餐饮摆台、办理订房手续等,主要通过不断的训练得到掌握。

拓展视域

不同层次的员工技能结构的要求不同,相对而言,高层管理人员需要具有更高的分析、判断、决策管理的能力,而基层员工更需要实际业务的操作能力。这就使饭店培训划分为高层管理人员培训、中层管理人员培训、基层或督导层培训、服务员及操作人员培训。

(四)培训的内容

客房部的业务培训涉及不同部门、区域、岗位及工作任务,内容十分广泛。培训的内

容主要包括以下几个大方面。

1. 部门及岗位基础培训

部门及岗位基础培训主要包括以下内容。

(1)客房部组织机构、岗位设置及分工。

(2)客房劳动纪律。

(3)岗位职责。

2. 对客服务

对客服务主要包括以下内容。

(1)礼节、礼貌、礼仪规范。

(2)不同国家、地区客人的习俗与特点。

(3)VIP 接待与服务规范。

(4)客人投诉分析及处理。

(5)对叫开房门的客人身份的确认。

(6)房间有无客人的判断确认。

(7)敲门进入客房的规范。

(8)宾客茶水服务的注意事项。

(9)对特殊客人服务。

(10)电话接听规范及电话礼节。

(11)客衣送洗服务。

(12)擦鞋、租借服务。

(13)应急事件的分析及处理。

3. 客房区域卫生清洁与保养

客房区域卫生清洁与保养主要包括以下内容。

(1)各类房型、房态的房间清洁程序和操作规范。

(2)加床服务、小整服务与夜床服务。

(3)杯子洗涤、消毒。

(4)工作车和配备、清洁与保养。

(5)灭虫工作。

(6)各项计划卫生操作标准与规范。

(7)客房设备维护保养。

4. 客房安全

客房安全主要包括以下内容。

(1)钥匙的管理。

(2)消防安全。

(3)卫生防疫。

5. PA 业务

PA 业务主要包括以下内容。

(1)电梯、玻璃、镜面、金属类材料的清洁保养。

(2)大理石、花岗岩、木质地面及地毯的清洁保养。

(3)吊灯的清洁保养。

(4)各类清洁剂及清洁设备工具的使用。

知识链接

PA(Passenger Assistant 或 Passenger Agent),是指饭店保洁人员,也属于饭店客房部人员,主要负责清扫饭店卫生间、饭店外围的清洁,饭店各个区域的地面保洁等一系列的清洁工作。

6. 客房部督导管理

客房部督导管理主要包括以下内容。

(1)客房部与其他部门的沟通与协调。

(2)沟通技巧。

(3)如何开好班前会。

(4)如何进行有效激励员工。

(5)如何建立高效团队。

(五)培训的方法

员工培训的方法主要有以下几种。

1. 讲授法

讲授法是由专人对参加人员用讲解传授的形式传播知识,是最常用的培训方法。这种方法的效果在很大程度上取决于讲授老师。

2. 演示法

演示法也可称为“示范法”,是通过模拟工作现场或在真实的工作环境中利用设施,使用实际设备及器具、用品进行操作、展示和讲解,这种培训方法比讲解法更为客观,多用于技能培训和训练。

3. 个案分析法

个案分析法是对现实工作中发生过的某个典型的事例进行分析、研讨,并提出看法或对问题见解的一种培训方法。个案分析法的特点是通过解决实际问题来学习,它始终贯穿的主题是“你将怎么做”和“为什么”。学习者不仅可以熟练掌握和运用已学过的概念、知识,而且可以培养自己的能力技巧,甚至在此基础上产生新的概念和思路。个案教学比看教科书更加生动、真实,它与传统的讲授教学形式也不同,后者是讲授老师做系统的讲解,受培训员工则被动地听和记。而在个案教学中,学习主要是在相互讨论、争辩的氛围中进行的,受培训员工充当主角、中心和主动的学习者,讲授老师则更似导演或教练,起着穿针引线,帮助受培训员工相互沟通,启发受培训员工自己去做分析判断的作用。

4. 角色扮演法

角色扮演法是一种非正式的表演,它通过受培训员工扮演各种实际工作中的角色,亲自参与解决各种实际问题,通过别人的眼睛去看问题,去体验别人的事情,或者去体验别人在特定的环境里会有什么样的反应和行为。角色扮演活动程序一定要首先是扮演

者，其次是观察者，最后是讲授老师。受培训员工在扮演角色时要能把自己融入进去，观察者在观察时要能集中在整个表演过程中，并使自己沉浸在具体事例中，以便判断受培训员工扮演角色的真实性。最后，讲授老师通过列举一些更加具体、细致的表演行为，总结出整个学习的要点。角色扮演要注意的是：讲授老师要严格控制时间进度，避免表演有余而实际问题解决不足的毛病，避免过激行为。每个参与者都要积极参与，进入表演、观察、评说。

拓展视域

角色扮演教学法的优点如下：

(1)可以使受培训员工通过表演剧情中的各种角色来接触实际问题。

(2)使受培训员工能够了解别人的思想、观点，而且能够评价这些思想和观点。

5. 小组讨论发言法

小组讨论发言法即指将全体受培训员工分成3～6人一组，在规定的时间内讨论某一特定问题，并将讨论结果由小组代表做交流发言，最后再由讲授老师做总结性发言的培训方法。“小组发言”使每个人都能充分参与、表述自己的观点，所以能在较短时间内产生许多各种各样的思想及观点，有助于提高讨论问题的深度和广度，并能提供新的思路。由于能在最短时间内让每个人充分参与，因此调动了受培训员工学习的积极性，且使整个学习显得轻松热烈、气氛活跃。

6. 管理游戏法

管理游戏法是20世纪中在美国产生的一种用于高级管理培训的方法，具有生动、具体的特征。个案分析法中，受培训员工在人为设计的理想条件下轻松地完成决策，而管理游戏法则常因游戏的设计使受培训员工在解决问题的过程中面临更多切合实际的管理矛盾，决策成功或失败的可能性同时存在，需要受培训员工积极参与和训练，运用有关的管理理论与原则、决策力与判断力对游戏中所设置的种种境遇进行分析研究，采取必要有效的办法解决难题，争取游戏的胜利。

要想让员工的工作达到既定的规格标准，严格的培训是一种必需而有效的手段，良好的培训不仅能解决员工的“入门”问题，而且还对提高工作效率、降低营业成本、提供安全保障、加强沟通和改善管理起到不可低估的作用。

二、员工的绩效评估

员工绩效评估，就是按照一定的标准，对饭店员工的品德、工作绩效、能力和态度进行综合的检查和评定，以确定其工作成绩和潜力的管理方法。其实质是为了解并掌握现有员工的信息，为员工的报酬、晋升、调配、培训、激励、辞退和职业生涯管理等工作提供科学的依据。

(一)员工绩效评估的作用

员工绩效评估的作用主要包括以下内容。

1. 激励员工更好地工作

通过员工绩效评估，能充分肯定员工的工作成绩及良好表现，激发员工的进取心；也

可以发现员工工作中的缺点和不足，以便采取相应的管理措施。

2. 为员工以后的发展提供了依据

员工绩效评估可以发现有发展潜力的员工，为今后职务的提升或担任更重要岗位的工作打好基础，也可以发现不称职、不合格的员工，为保证工作质量和服务质量，调动或解聘其工作或职务提供依据。

3. 有助于改善员工和管理人员的关系

员工绩效评估能够加强员工与管理者之间的双向沟通，促进他们的相互了解。

(二)员工绩效评估的内容和方法

员工绩效评估的依据是饭店“岗位责任制”或“工作说明书”中对该岗位员工的基本要求以及员工对岗位职责的履行情况。

1. 绩效评估的内容

绩效评估的内容包括被评估者的基本素质、工作业绩、工作态度等。

2. 绩效评估的方法

绩效评估的基础是上级平时对下属的观察及听取有关人员反映的记录。具体方法有评分法、面谈法和自我评估法。对员工的评估通常为每年一次，评估的表格一般由饭店统一设计和印刷。为了给年度评估提供依据，使年度评估更为准确，同时也为了进一步激励员工努力工作，客房部也可以对员工进行月度评估，月度评估的形式和内容以简单为宜。

授之以渔

饭店除了定期评估外，还需要对两种类型的员工进行不定期的表现评估，其一是对屡犯错误者，可做紧急评估并及时处分；其二是准备对表现优秀者提升时，上级领导须对其进行评估，做出报告交总经理签署。升职的依据有以下因素：良好的表现、工作经验、智慧和才干、领导才能、对人的态度。评估工作中很重要的一点是必须公平合理、客观地反映一个人的工作表现，评估者最常见的人选是被评估者的直属主管人，面谈评估要充分准备且须选择好地点，切勿“秋后算账”。

三、员工激励

现代企业管理者或领导者的职责就是为下属带来动力、希望和未来，激励他们去完成现实的工作任务和企业目标。当然，这首先要下属人员或企业员工忠于企业，更为重要的是要最大限度地调动广大员工的积极性，使他们为企业效劳，为企业献身。

(一)员工激励的作用

激励在管理心理学中是指激发人的动机，使人有一般内在的动力，朝着一定的目标行动的心理活动过程。员工激励就是充分调动员工的积极性和创造性，发挥员工潜能的过程，其主要作用是使员工充分发挥内在的潜能，创造高质量、高效率的工作成绩。员工激励是现代管理学的核心，只有充分激发现有员工的积极性，才能使每个人都能以最饱满的精神状态、最佳的服务态度和服务技能投入工作，为企业创造更好的价值。

(二)员工激励的方法

员工激励的方法有很多,如奖罚激励、竞争激励、信息激励、情感激励等。饭店客房部管理者要结合客房管理实际,综合运用各种方法激励员工。

1. 奖罚激励

在管理工作中,奖励是对员工某种行为给予肯定,使这个行为能够得以巩固、保持;而惩罚则是一种对某种行为的否定,从而使之减退,恰如其分的惩罚不仅能消除消极因素,还能变消极因素为积极因素。奖励和惩罚都能对员工起到激励作用,两者相结合,则效果更佳。

2. 竞争激励

竞争激励实际上也是荣誉激励,是使员工的工作通过竞争的方式得到别人的承认,因而就有了荣誉感、成就感,受到别人的尊重。通过组织竞赛,不仅可以调动员工的积极性,而且还可以提高员工的自身素质。

3. 信息激励

在信息网络、电子商务多元化的今天,我们不仅要通过各种媒体来了解新的信息,有时还要走出店门到外边走一走、看一看,也会产生强大的激励作用。

4. 情感激励

在一个部门里,如果大家情投意合,互相关心,互相爱护,互想帮助,就一定会形成一个强有力的工作团队,从而为客人提供更好的服务。因此,客房管理必须重视“感情投资”。

授之以渔

在运用情感激励这一方法时,客房管理人员要注意做好以下两个方面的工作:①启发和诱导员工创造一个互相团结、互相帮助的工作环境;②以身作则,对员工热情关怀、信任、体贴。对他们做出的成绩要及时给予肯定;对他们的缺点诚恳地帮助改正;对他们工作中遇到的困难要尽力帮助解决。特别是当员工家庭或个人生活遇到什么不幸或困难时,要给予同情、关怀,甚至于在经济上予以支持和帮助。

学习情境3　客房部员工的考核与评估

【案例导入】

试用期新员工考核和酒店员工晋升考核

一、试用期新员工考核

(1)员工必须参加部门组织的岗位培训,主要目的是尽快熟悉部门岗位操作、各项工作程序和工作标准,熟悉部门概况和内部运作。

(2)员工须按要求每月填写《新员工熟悉工作情况摸查表》,并参加部门岗位培训考核,部门须将材料上报人事培训部审阅并存入员工个人档案。

(3)员工试用期即将结束时,须参加转正(定级)考核,考核分为笔试考核、实际操作考核、工作表现评估3部分,具体包括:

1)笔试考核由培训部组织。

A.考核内容:员工个人岗位职责、业务常识、部门概况、基础英语、内部运作及规章制度、考核当月部门的工作重点等。

B.考核标准:普通员工60分以上;领班70分以上;主管以上员工80分以上。

2)实际操作考核由部门经理组织,主要考核员工熟悉岗位业务操作情况,70分以上为合格。

3)工作表现评估由直属上司和部门经理组织,提出改进意见,填写《工作表现评估表》经员工签名。

(4)转正考核不合格的,经再培训后可予一次补考机会,补考仍未合格的做辞退处理。

(5)转正程序:由培训部每月定期组织试用期将满符合转正条件的员工进行笔试考核,合格者通知部门经理组织实施实际操作考核,然后由部门经理对其工作表现进行评估。通过以上考核者,由人力资源部组织填写《试用期员工转正考核审批表》,附上所有考核、评估资料,由部门经理审核后报人力资源部逐级审批后生效,按生效时间兑现工资福利待遇。

二、酒店员工晋升考核

(1)员工转正(定级)后,有责任和义务参加人力资源部及部门组织的服务技能、业务技能等培训。

(2)员工接受培训情况与工资待遇挂钩,其中一线基层员工要求每月培训出勤率达到95%以上,后勤基层员工每月培训出勤率为90%以上。

(3)员工的晋升考核分为笔试考核、实际操作考核、工作表现评估3部分。

1)笔试考核由培训部组织。

A.考核范围:酒店及部门基本概况、内部运作及规章制度、部门业务范围、岗位业务常识、酒店现时的工作重点、英语会话、服务技巧和对客应答技巧等。试题的深度和广度

与晋升的级别相适应，对主管以上级别的考核将着重增加对酒店理念的理解及运用、独立处事技巧、管理案例分析等。

B. 考核标准：晋升领班的员工70分以上，晋升主管的员工75分以上，晋升部门经理的员工80分以上。

2）实际操作考核由部门组织，内容包括岗位业务操作、岗位语言（包括普通话、英语等礼貌用语），实际操作考核80分以上为合格。

3）工作表现评估由直属上司、部门经理或酒店高层评估，平均分超过3分才可晋升。

（4）晋升考核不合格者，经再培训后可予两次补考机会，两次补考仍未合格者将取消晋升资格，原工资福利待遇不变。

（5）晋升程序：先由员工直属上司和部门经理或酒店高层对其工作表现进行评估并填写《工作表现评估表》，认定具备晋升资格后，由上级领导组织实际操作考核，合格者由员工本人填写《员工晋升考核审批表》，并开具《人事异动表》，所有资料经部门经理审核后报人力资源部组织笔试考核，通过考核者按程序审批，以批准的生效时间兑现工资待遇。

【案例分析】

上述内容介绍了试用期新员工考核和酒店员工晋升考核的一些基本标准。新员工的试用考核和老员工的晋升考核是一项复杂而细致的工作。在实施过程中，由于种种因素的影响，会导致考核结果的偏差，从而影响考核目的，因此应制定严格的考核标准，并确保其严格、准确的执行。本学习情境主要介绍了客房部员工的考核与评估的基础知识。

【相关内容】

一、客房部员工的考核评估内容

客房部考核评估的具体项目相当多，但是归纳起来主要有德、能、勤、绩4个方面。

（一）员工“德”方面的考评

员工的“德”主要指员工的职业道德，指的是员工应该遵守的行为规范和行为准则，如员工的工作态度、责任心、个人品质和遵守员工守则、遵守饭店规章制度等都属于“德”的考察范围。

（二）员工“能”方面的考评

员工的“能”主要指的是员工的工作能力，如员工的知识能力、语言能力、理解能力、操作能力、沟通能力、协调能力、反应能力、身体状况等。

（三）员工“勤”方面的考评

员工的“勤”主要指的是员工勤业敬岗的工作态度和能力，如员工的出勤情况、工作的主动性和积极性等。

（四）员工“绩”方面的考评

员工“绩”方面的考评主要指的是员工的工作成绩，如员工的工作数量、工作质量等。

特别提示

考核评估中应注意：员工的考核评估一定要做到客观公正、实事求是。员工考评工

作是对员工实际工作的总结，员工考核评估的结果应当与员工的实际工作情况相一致。员工考核评估结果必须按规定向员工公开，接受监督，员工如对部门考核结果有异议的，可逐级反映至部门，由部门统一给予答复。

二、考核评估的方法

考核评估的基础是上级平时对下属的观察和有关人员反映的记录。考评的目的不同，考评的方法也不同。一般来说，员工考核评估的方法可以从以下角度进行划分：

（一）按照考评的侧重面划分

按照对员工考评的侧重面可以将考核评估划分为综合表现考评和业务考评两种。

1. 综合表现考评

综合表现考评指的是对员工在考评期限内各方面表现的全方位的综合评价，包括质检记录、过失记录、宾客评价及财务数据等。饭店的定期考核、调动、晋升、职务考核、加薪减薪的考核多采用此种方法。

2. 业务考评

业务考评指的是对员工从事专业工作能力的考评。在确定专业人员的职业或者专业等级时，多采用业务考评的方法。例如，对收银业务的考核、对电脑操作业务的考核等，均可以采用此种方法进行考评。

（二）按照考评实施的形式划分

按照考评实施的形式可以将考核评估划分为个人总结法、班组评议考评法、对象比较考评法和面谈考评法。

1. 个人总结法

个人总结法指的是员工按照工作职责、工作标准、工作任务对本人在考评期限内的工作进行总结和鉴定。

2. 班组评议考评法

班组评议考评法指的是员工所在班组对该员工在考评期限内的工作表现、工作成绩进行评价和鉴定的方法。

3. 对象比较考评法

对象比较考评法指的是考评主管按照考评的内容和标准对被考评的一组员工进行的相互比较考核和评价的方法。

4. 面谈考评法

面谈考评法指的是考评主管按照考核的内容和标准，直接和被考评的员工进行面谈的方法。

三、考核评估的程序

（一）制订考评计划

由考评主管制订考评计划。考评计划主要包括考评的目的要求、考评的项目、考评的时间安排、考评的地点安排、考评组人员等内容。

（二）建立员工工作情况档案

观察员工工作的情况，建立原始记录网，形成员工工作情况档案。员工工作情况档

案应该包括以下内容。

(1)出勤情况。

(2)完成工作情况和费用指标。

(3)有无返工现象。

(4)有无客人投诉。

(5)专业知识和工作能力。

(6)工作的自觉性与责任心。

(7)服从性。

(8)合作程度与进取情况。

(9)有无遵守饭店管理条例。

(10)其他方面的情况。

(三)设计考评表格

根据考评内容和标准设计考评所需要的各种表格,为考核评估做好必要的准备,如表6-4和表6-5所示分别为两种不同形式的员工工作表现评估表。

表6-4　某饭店的员工工作表现评估表

姓名:　　编号:　　职位:　　部门:　　班组:

评估日期:自　　年　　月　　日至　　年　　月　　日

评估项目	评估要求	评估结果			
		A	B	C	D
工作出勤情况	守时,经常保持出勤 是否经常迟到或请病、事假				
仪表、仪容情况	是否经常修饰整洁、符合饭店要求				
掌握工作知识情况	对本职工作的认识如何 是否了解自己工作的一切功能、要求与责任				
工作质量情况	处事是否精确,不易出差错 工作是否有条不紊,容易使人接受				
可信赖程度	是否值得信赖,对委派工作是否尽责				
进取的态度	是否有创新精神 是否具有应变能力 能否主动担负起自己的职责				
礼貌与合作态度	对上级、同事、宾客是否谦让有礼 是否十分乐意与上下级、同事合作				
管理能力	是否具有启发下属工作热情与工作目标的能力 是否具有指引、督导下属的能力				

续表

评估项目	评估要求				评估结果			
					A	B	C	D
总评结果	适合晋升		降职		予以转正			
	表现满意		表现一般		延长试用期/不予录用			
改进建议(范围及方法)：								
所需培训建议(详细说明)：								
其他评语：								
评估人签名：　　职称：　　日期： 员工签名：　　意见：　　日期： 部门主管审阅：　　日期： 写出评估日期：　　年　　月　　日								

正本:送员工个人档案　　副本:送有关部门主管

表 6-5　某饭店的员工绩效考核表

第一部分:个人信息 员工姓名：　　职位：　　客房服务员 部门：　　客房部　　员工证号：	
绩效评价原因	□年度例行评价　□晋升　□表现不佳 □工资调整　□试用结束　□其他
员工到职时间	
评价期间	
评价等级说明 5. 表现十分突出　4. 很好　3. 好 2. 需要改进　1. 不令人满意　0. 无法做出评价	
第二部分:工作内容的评价尺度 按评价职位:客房服务员	
A:客房清洁　评价权重:30% 根据房况报告,确定日常清洁内容,按照操作规程标准,清洁整理走客房与住客房;根据主管安排,做好客房周期大清洁工作	评价等级： 评　　语：
B:对客服务　评价权重:20% 礼貌服务于客人,对客人的投诉、要求能做出快速和机智的反应,告知客人酒店的其他设施,熟悉所有的酒店设施和服务	评价等级： 评　　语：

续表

C:工作纪律　评价权重:30% 保证部门间的交流、通信和合作,参加所有要求参加的会议和培训,对所有主管、经理做的决定、计划、日程表和部门会议都有好表现,服从酒店的政策和规定	评价等级: 评　　语:
D:个人形象　评价权重:10% 给客人保持友好、整洁和职业性的形象,保持员工手册上所列正确的仪容仪表	评价等级: 评　　语:
E:安全意识　评价权重:10% 保证有必要的控制以防客人的财产受到损失或丢失,采取必要的措施有效避免个人人身伤害以及酒店的财产损失	评价等级: 评　　语:
总评分: 评　语:	
第三部分:绩效改善建议	
第四部分:绩效反馈与签名 此份报告是根据本人对其工作及执行的观察与了解得出的: 评估者签名:　　日期:	
我　非常同意□　基本同意□　有点同意□　有点不同意□　完全不同意□ 此份报告 被评估者签名:　　日期:	
审查者签名:　　日期:	

(四)组织实施考评

按照考评计划的要求和员工工作的原始记录等组织员工进行考评。

(五)评估总结

对评估的相关资料进行统计和汇总,并且进行分析,写出评估总结报告,报有关管理人员。建立评估总结档案,有效应用评估总结,将其作为今后制订工作计划、制订培训计划、开发人力资源、制定人事制度的依据,充分发挥评估总结的价值。

技能实训1　客房部员工编制

【实训要求】

(1)了解影响客房部员工人数的因素。

(2)掌握确定员工人数的方法。

【实训准备】

计算器、计算机、Internet。

【实训内容】

一、员工定员方法

首先,根据客房部的工作范围将各职能区域分开;其次,确定本工作区域所有岗位或工作设置;再次,明确各工作岗位的班次划分;最后,根据工作量和工作定额,计算该班次所需要的人数。计算公式为

$$\text{岗位定员} = \frac{\text{工作量工作定额}}{\text{有效开工率}}$$

其中

$$\text{有效开工率} = \frac{\text{员工一年中实际可工作天数}}{365} = \frac{365 - \text{周末} - \text{固定假日} - \text{年假日} - \text{病事假}}{365}$$

二、岗位设置定员法

岗位设置定员法主要适用于酒店基层领班、部分服务岗位人员和技术人员的人员编制和配备,如楼层值台服务员、客房服务中心人员、部分工程维修人员、库房管理员。计算公式为

$$Q = \frac{X \cdot H \times 7}{5} \div F$$

式中　Q——某种岗位编制人数;

X——每班人数;

H——班次;

F——计划出勤率。

实战演练

某酒店客房服务中心早班和中班各需上岗人数4人,夜间留2人值班,全天分3班24小时服务,计划出勤率98.5%。问酒店客房服务中心须配备多少服务人员?

解:

根据岗位设置定员法的计算公式可计算出客房服务中心需配备的服务人员的人数

$$Q=\frac{(4\times2+2)\times7}{5}\div98.5\%=14.21\approx15\text{ 人}$$

三、设备看管定员法

设备看管定员法主要适用于酒店工程部、洗衣房和厨房的人员配备和编制，其计算公式为

$$Q=\frac{N\cdot H}{X\cdot F}\times7\div5$$

式中　Q——某岗位定编人数；

N——设备台数；

H——班次；

X——平均看管定额；

F——计划出勤率。

四、房间清扫定员法

房间清扫定员法适用于客房清洁服务人员的人员配备和编制。它是根据酒店星级高低、客房数量、楼面客房劳动条件等，测定客房清扫服务人员的劳动定额。在此基础上，确定人员编制，其劳动定额和定员配备的计算公式为

$$X=\frac{T-(t_1+t_2)}{(A+B)\cdot(1+E)}$$

$$Q=\frac{D}{R}\times7\div5$$

式中　X——房间清扫员定额；

T——日规定劳动时间；

t_1——准备作业时间；

t_2——结束时间；

A——基本时间；

B——随机服务时间；

E——休息系数；

Q——某岗位定编人数；

D——客房总数；

R——计划出租率。

技能实训2　模拟客房服务员的招收

【实训要求】

(1)掌握客房部员工素质要求。

(2)掌握招聘的方法。

【实训准备】

(1)教师可以视场地和学生的情况进行分组,并指定组长。

(2)教师在课前准备好相应的工具,如招聘时的报名表、学历证书、身份证件等,利用教室的桌椅来布置招聘现场。

【实训内容】

(1)由一名学生扮演应聘者,一名学生扮演客房部经理,另一名学生扮演人事部文员,进行客房服务员的招收情境模拟。

(2)分组进行训练。在学生模拟过程中,教师要注意学生的礼貌用语、对自身特点以及是否适合岗位需要的表达、情绪控制情况、仪容仪表等,对不适宜的及时给予纠正。

(3)让学生交换角色,运用换位思考的方式来提高和强化训练的效果。

(4)教师点评,总结此次实训的经验和应该改进之处,鼓励学生继续努力。

技能实训3　设计一份客房员工的绩效评估表

【实训要求】

掌握客房部员工的工作绩效评估内容和方法。

【实训准备】

学生分组，可参考教材中提供的样本，对某饭店人力资源部和客房部进行拜访，按岗位或区域了解并评估员工的工作及饭店的管理要求。

【实训内容】

设计并填写一份客房员工的绩效评估表。

模块小结

本模块主要介绍了客房部的人员编制，客房部的人员招聘和培训及其对员工的工作绩效进行评估和对员工进行有效激励。根据工作特点做好客房部劳动定额和定员是客房管理的关键；客房部的人员招聘和培训是提高员工素质，加强客房部管理的重要手段；科学合理地做好员工的绩效评估，有效地激励员工是提高客房管理工作水平的有效途径。

模块自测

1. 客房部编制定员应考虑哪些因素？
2. 员工绩效评估的作用是什么？
3. 在编制定员时要注意哪些问题？
4. 如何对员工进行培训？
5. 员工绩效评估的作用有哪些？
6. 某酒店是一家450间客房的四星级酒店，为做好人员编制，提高劳动效率，酒店客房部选取了部分房间清扫人员进行动作研究。经分析测定，其各项动作的平均消耗时间分别为：准备作业时间是10分钟，每班结束时间为5分钟，每间房基本作业为24.28分钟，每间房随机服务为3.4分钟，休息系数为12%，计划出勤率为98%，请完成：

(1)经过对市场环境的调查和预测分析，酒店淡季客房出租率为52.4%，平季出租率为74.5%，旺季出租率为89.6%，夜班服务每人每班负责60间客房的巡查工作。请确定客房清扫服务员的劳动定额，并编制一份不同季节的客房服务员人员需求表。

(2)上月前半月的客房出租率为72.4%，后半月为84.6%，当月楼层用了客房清扫人员38人，问他们每人每天实际清扫了多少间客房，若按照劳动标准有没有剩余劳动力？

(3)下月进入旺季，预测客房出租率为92.6%，问按劳动标准下月应配备多少白班和夜班服务人员？

7. 某酒店洗衣房有干洗机2台，水洗机2台，压平机1台。经测定，干洗工每班需用人2人，水洗工每班需用4人，压平机每班需用2人。员工每天2班制，计划出勤率98%。请核定洗衣房需用的干洗、水洗和压平工人数。

8. 某饭店住在315房间的一位客人向饭店部门主管反映：早上7:30左右将泳衣挂在三楼阳台晾晒，10:15左右发现泳衣不见了。经部门主管和客人多次寻找，仍未发现。通过与客人耐心解释沟通，客人同意接受公司赠送的一件泳衣结束此事。试分析：

(1)出现投诉的根本原因。

(2)如何做好客人的投诉问题？

(3)从中可以吸取哪些教训？有什么整改措施？

9. 换角度思考，谈谈如何处理好与同事、上级和公司三者之间的关系。

拓展阅读

客房部楼层员工考核方案(拟)

此考核各项目每天进行工作制度方面的评分，工作业务考核每半年进行一次，根据员工考核成绩对员工进行评级，保证客房部楼层员工对客提供优质服务。考核对象为楼层服务员，考核范围包括：

一、工作制度考核(30分)

(一)考勤(包括培训出勤)(10分)

(1)迟到、早退10分钟内扣除1分，迟到、早退10~30分钟内扣除2分(包括培训、客房部组织的会议)。

(2)事假每次扣除1分；旷工每次扣除5分。

(3)代人签到、签退、打卡扣除3分，未经主管同意私自调班、换班者扣除4分。

(4)根据饭店工作需要员工主动配合加班者奖励2分。

(二)礼节礼貌、仪容仪表(10分)

(1)与同事或上级见面不打招呼者每次扣除1分。

(2)接待客人不用礼貌用语，态度语气差，面无笑容者扣除2分。

(3)对客服务无“请”字当头、“谢”不离口者扣除1分，与客人顶撞者扣除5分，与客人争吵者扣除6分。

(4)服务态度不好，被客人口头投诉一次者扣除3分，被客人书面投诉者扣除5分，情节严重者按饭店制度处理。

(5)传接电话不按规定程序者每次扣除1分。

(6)不主动帮助客人提行李、按电梯，未做好迎送服务工作，每次扣除1分。

(7)粗言粗语，当着客人面讲客人听不懂的方言者扣除1分。

(8)仪容仪表不符饭店规定标准者扣除1分。

(9)当着客人面及在客人活动区域吸烟、修指甲、剔牙等有损饭店形象的举止者，每

次扣除1 分。

(三)工作纪律(10 分)

(1)乘坐客用电梯,使用客用设施设备等扣除 2 分。

(2)工作时间干私活、聚集服务间中聊天扣除 2 分。

(3)不服从工作调动、不服从上级指挥、不虚心接受意见、下级顶撞上级者每次扣除3 分。

(4)上班时间拨打私人电话、看书报刊物、在非指定区域吸烟、在客房内看电视每次扣除 2 分。

(5)向客人索要小费者扣除 5 分,另加报饭店处理。

(6)损坏公共财物,乱拿客房物品者扣除 4 分,情节严重者另报饭店处理。

(7)如有违反饭店和部门相关规定、制度者根据情节做出相应处理,并扣除当月评分(具体标准参见相关规章制度)。

(8)服务间、工作车脏乱每次扣除 1 分(当班员工)。

(9)员工每漏报一次酒水或被客人带走客房内非赠品,未报或将借用物品未归还每次扣除 2 分;情节严重者另加赔偿处理。

(10)员工不按规定回收物品每次扣除 1 分。

(11)当班员工称呼不出 VIP 的姓名,每次扣除 1 分。

(12)楼道地毯有严重污迹和纸屑杂物、客梯处的烟筒内有多于 3 个烟头、走廊休息处有垃圾,当班员工每次扣除 1 分。

(13)员工私自将客用品给其他部门员工和朋友每次扣除 5 分,情节严重者加报饭店处理。

(14)楼层员工被办公室文员投诉回电话慢(时间太长),影响对客服务者每次扣除 2 分。

(15)不按工作程序安全操作每次扣除 1 分(如进房不按规定敲门、用湿抹布抹电器等)。

(16)员工私藏走客房遗留物品或拿走客人物品,每次扣除 10 分,并报饭店处理。

(17)楼层中固定财产被损或不知去向,每件扣除责任人 2 分。

(18)员工在工作区域乱丢垃圾,随地吐痰每次扣除 2 分。

(19)员工和员工间或与其他部门员工发生冲突,每次扣除 10 分。

(20)每天每项计划卫生完成不好,每间次扣除 1 分。

(21)获得饭店通报表扬,每次加 10 分。

(22)工作钥匙未及时归还,每次扣除 10 分;员工故意损坏钥匙,取消当月的评选资格,并依情节处理。

(23)工程人员维修客房后,员工在下班前没有清洁好,每房扣除 2 分。

二、工作技能考核(50 分)

(一)酒店产品知识考核(10 分)

(1)饭店各营业区域的营业时间、地点、经营特色、联系电话等。

(2)饭店及部门相应的管理规定、制度。

(3)本岗位业务技能知识。

(4)岗位英语考核。

(二)铺床操作考核(10分)

每次必考铺床技能。

(三)清洁房间卫生质量(15分)

房间卫生质量以每天领班查房评分,根据《客房检查表》进行评分,主管抽查评分,并予以记录,月底核算平均分。

(四)对客服务质量(15分)

对客服务质量根据综合评定标准进行评分。

三、直接上级和经理鉴定(20分)

根据员工在职期间的表现,员工直属上级及经理给员工以鉴定评分。

评定方案:

(1)服务员评定连续3个月总分在前5名者进入A级服务员、B级服务员评选范围。

(2)楼层员工每6个月评选一次。

(3)员工评分包括工作制度考核得分加工作技能考核得分加直接上级和经理鉴定得分。

(4)考核内容主要针对员工平时工作表现,以及做房质量,在保证卫生质量的前提下,努力提高员工的工作效率,保证对客高水平的服务。

附录A

星级饭店服务员应掌握的公共信息图形符号

序号	图形符号	标志名称/英文名称	简介
1		国内直拨电话 Domestic Direct Dial	表示可以与国内各地直接通话的电话，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
2		国际直拨电话 International Direct Dial	表示可以与国外各地直接通话的电话，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
3		商务中心 Business Center	表示可提供电传、传真打字、复印文秘、翻译等项服务的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
4		客房送餐服务 Room Service	表示可以为住店客人提供送餐的服务，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
5		残疾人客房 Room for Disabled Person	表示可供残疾人使用的客房，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
6		迪斯科舞厅 Disco	表示可供跳迪斯科的娱乐场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
7		麻将室 Mahjong Room	表示可以提供进行麻将娱乐服务的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等

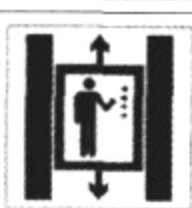
续表

序号	图形符号	标志名称/英文名称	简介
8		电子游戏 TV Games Center	表示可以提供电子游戏服务的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
9		摄影冲印 Film Developing	表示可以提供摄像、照相及冲洗胶卷服务的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
10		钓鱼 Angling	表示可以钓鱼的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
11		划船 Rowing	表示可以划船的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
12		骑马 Horse Riding	表示可以提供骑马娱乐服务的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
13		狩猎 Hunting	表示可以提供狩猎娱乐服务的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
14		射击 Shooting	表示可以提供射击娱乐服务的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
15		缓跑 Jogging Track	表示可以进行缓跑的路径或场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
16		贵宾服务 VIP	表示专为贵宾提供服务的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
17		团体接待 Group Reception	表示专门接待团队、会议客人的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等

续表

序号	图形符号	标志名称/英文名称	简介
18		订餐 Banquet Reservation	表示客人可订餐的场所或提供订餐服务，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、旅游手册等
19		计程车 Taxi	表示提供计程车服务的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、车站站牌、时刻表、出版物等
20		自行车停放处 Parking for Bicycle	表示供停放自行车的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等
21		废物箱 Rubbish Receptacle	表示供人们扔弃废物的设施，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等
22		安全保卫 Guard	表示安全保卫人员或指明安全保卫人员值勤的地点，如警卫室等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、运输工具、出版物等
23		紧急呼救电话 Emergency Call	表示紧急情况下，需要他人救援或帮助时使用的电话，用于公共场所、建筑物、服务设施、运输工具、方向指示牌、平面布置图、出版物等
24		紧急呼救设施 Emergency Signal	表示紧急情况下，供人们发出警报，以请求救援或帮助的设施，不用于发出特殊警报（如火情警报）的设施，用于公共场所、建筑物、服务设施、运输工具、方向指示牌、平面布置图、出版物等
25		火情警报设施 Fire Alarm	表示能产生听觉或视觉警报信号的火情警报设施，不代表与消防部门通信联系的设施，用于公共场所、建筑物、服务设施、运输工具、方向指示牌、平面布置图、出版物等
26		灭火器 Fire Extinguisher	表示灭火器，用于公共场所、建筑物、服务设施、工地、厂矿、桥梁、隧道、方向指示牌、平面布置图、运输工具、出版物等

续表

序号	图形符号	标志名称/英文名称	简介
27		方向 Direction	表示方向，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等，符号方向视具体情况设置
28		入口 Way in	表示入口位置或指明进去的通道，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等，设置时可根据具体情况改变符号方向
29		出口 Way out	表示出口位置或指明出去的通道，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等，设置时可根据具体情况改变符号方向
30		紧急出口 Emergency Exit	表示紧急情况下安全疏散的出口或通道，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等，根据具体情况使用该符号的镜像图形
31		楼梯 Stairs	表示上下共用的楼梯，不表示自动扶梯，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等，根据具体情况使用该符号的镜像图形
32		上楼楼梯 Stairs up	表示仅允许上楼的楼梯，不表示自动扶梯，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等，根据具体情况使用该符号的镜像图形
33		下楼楼梯 Stairs down	表示仅允许下楼的楼梯，不表示自动扶梯，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等，根据具体情况使用该符号的镜像图形
34		自动扶梯 Escalator	表示自动扶梯，不表示楼梯，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等，根据具体情况使用该符号的镜像图形
35		电梯 Elevator；Lift	表示公用电梯，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等
36		残疾人设施 Facilities for Disabled Person	表示供残疾人使用的设施，如轮椅、坡道等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等，根据具体情况使用该符号的镜像图形

续表

序号	图形符号	标志名称/英文名称	简介
37		卫生间 Toilet	表示卫生间，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等，设置时符号中男、女图形的位置应根据具体情况确定
38		男性 Male；Man	表示专供男性使用的设施，如男厕所、男浴室等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等
39		女性 Female；Woman	表示专供女性使用的设施，如女厕所、女浴室等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等
40		男更衣 Men's Locker	表示专供男性更衣或存放衣帽等物品的场所，如男更衣、试衣室等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等
41		女更衣 Women's Locker	表示专供女性更衣或存放衣帽等物品的场所，如女更衣、试衣室等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等
42		饮用水 Drinking Water	表示可以饮用的水，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等
43		邮箱 Mailbox	表示可以投寄信件的邮政信箱，不表示邮箱以外的其他邮政业务、设施，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时刻表、出版物等
44		邮政 Postal Service	表示出售邮票或邮寄各种邮件的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时刻表、出版物等
45		电话 Telephone	表示供人们使用电话的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时刻表、出版物等

续表

序号	图形符号	标志名称/英文名称	简介
46		手续办理(接待) Check - in; Reception	表示办理手续或提供接待服务的场所,如宾馆、饭店等服务机构的前台接待处,机场的手续办理处等,用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
47		问讯 Information	表示提供问讯服务的场所,用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、出版物等
48		货币兑换 Currency Exchange	表示提供各种外币兑换服务的场所,用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
49		结账 Settle Accounts	表示用现金或支票进行结算的场所,如宾馆、饭店的前台结账处,商场等场所的付款处等,用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、出版物等
50		失物招领 Lost and Found; Lost Property	表示丢失物品的登记或认领场所,用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、出版物等
51		行李寄存 Left Luggage	表示临时存放行李的场所,用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
52		行李手推车 Luggage Trolley	表示供旅客使用的行李手推车的存放地点,用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
53		洗衣 Laundry	表示洗衣场所或服务,不表示干衣、熨衣,用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、时间表、旅游手册等
54		干衣 Drying	表示干衣场所或服务,不表示洗衣、熨衣,用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、时间表、旅游手册等
55		熨衣 Ironing	表示熨衣场所或服务,不表示洗衣、干衣,用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、时间表、旅游手册等

续表

序号	图形符号	标志名称/英文名称	简介
56		理发(美容) Barber	表示提供理发、美容服务的场所，如理发厅(馆)等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时刻表、出版物等
57		西餐 Restaurant	表示提供西式餐饮服务的场所，如西餐厅等，不表示中餐，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时刻表、出版物等
58		中餐 Chinese Restaurant	表示提供中式餐饮服务的场所，如中餐厅、中餐馆等，不表示西餐，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时刻表、出版物等
59		快餐 Snack Bar	表示提供快餐服务的场所，不表示酒吧、咖啡，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时刻表、出版物等
60		酒吧 Bar	表示饮酒及其他饮料的场所，不表示咖啡、快餐，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时刻表、出版物等
61		咖啡 Coffee	表示喝咖啡及其他饮料的场所，不表示酒吧、快餐，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时刻表、出版物等
62		花卉 Flower	表示出售各种花卉的场所，如商店的售花部或花店等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时刻表、出版物等
63		书报 Book and Newspaper	表示出售各种书报的场所，如书报厅、书店等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时刻表、出版物等
64		会议室 Conference Room	表示供召开会议的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、出版物等
65		舞厅 Dance Hall	表示供跳舞娱乐的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时间表、旅游手册等

续表

序号	图形符号	标志名称/英文名称	简介
66		卡拉 OK Karaoke Bar	表示供卡拉 OK 娱乐的场所，如卡拉 OK 歌厅等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时间表、地图、旅游手册等
67		电影 Cinema	表示供观赏电影的场所，如电影院、电影观赏室等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时间表、出版物等
68		桑拿浴 Sauna	表示提供桑拿浴设施的场所，如桑拿浴室等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时间表、地图、旅游手册等
69		按摩 Massage	表示提供按摩服务的场所，如按摩室、按摩间等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时间表、地图、旅游手册等
70		游泳 Swimming	表示供游泳娱乐或比赛的场所，如游泳池、游泳馆等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时间表、地图、旅游手册等
71		棋牌 Chess and Cards	表示供棋牌娱乐或比赛的场所，如棋牌室、棋牌间等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时间表、地图、旅游手册等
72		乒乓球 Table Tennis	表示供乒乓球娱乐或比赛的场所，如乒乓球室、乒乓球馆等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时间表、地图、旅游手册等
73		台球 Billiards	表示供台球娱乐或比赛的场所，如台球厅、台球室等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、运输工具、时间表、地图、旅游手册等
74		保龄球 Bowling	表示供保龄球娱乐或比赛的场所，如保龄球馆等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、时间表、地图、旅游手册等

续表

序号	图形符号	标志名称/英文名称	简介
75		高尔夫球 Golf	表示供高尔夫球娱乐或比赛的场所，如高尔夫球场等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、时间表、地图、旅游手册等
76		壁球 Squash/Racket Ball	表示供壁球娱乐或比赛的场所，如壁球室等，不表示乒乓球、网球、羽毛球等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、时间表、地图、旅游手册等
77		网球 Tennis	表示供网球娱乐或比赛的场所，如网球场等，不表示乒乓球、壁球、羽毛球等
78		健身 Gymnasium	表示供健身锻炼的场所，如健身房、健身中心等，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、时间表、地图、旅游手册等
79		运动场所 Sporting Activities	表示供体育活动而设置的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、方向指示牌、平面布置图、信息板、时间表、地图、旅游手册等
80		安静 Silence	表示应保持安静的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、出版物等
81		允许吸烟 Smoking Allowed	表示允许吸烟的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、运输工具、出版物等
82		禁止吸烟 No Smoking	表示不允许吸烟的场所，用于公共场所、建筑物、服务设施、运输工具、出版物等

附录 B

客房服务员国家职业技能标准

(2009 年修订)

1. 职 业 概 况

1.1 职业名称

客房服务员。

1.2 职业定义

在饭店、宾馆、旅游客船等场所清洁和整理客房,并提供客房服务的人员。

1.3 职业等级

本职业共设3 个等级,分别为:初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)。

1.4 职业环境

室内,常温。

1.5 职业能力特征

具有良好的语言表达能力;能获取、理解外界信息,并对信息进行分析、判断;具有一定的计算能力;具有良好的动作协调性。

1.6 基本文化程度

初中毕业。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育,根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限:初级不少于 80 标准学时;中级不少于 90 标准学时;高级不少于 100 标准学时。

1.7.2 培训教师

培训初级、中级、高级人员的教师应具有本职业高级职业资格证书两年以上或本专业中级以上专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

理论知识培训在满足教学需要的标准教室进行,技能操作在标准客房或模拟场所进行。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——初级(具备以下条件之一者)

(1)经本职业初级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2)在本职业连续见习工作两年以上。

(3)本职业学徒期满。

——中级(具备以下条件之一者)

(1)取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作三年以上,经本职业中级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2)取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作五年以上。

(3)连续从事本职业工作七年以上。

(4)取得经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业(专业)毕业证书。

——高级(具备以下条件之一者)

(1)取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作四年以上,经本职业高级正规培训达规定标准学时数,并取得结业证书。

(2)取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本工作六年以上。

(3)取得高级技工学校或经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业(专业)毕业证书。

(4)取得本职业中级职业资格证书的大专以上本专业或相关专业毕业生,连续从事本职业工作两年以上。

1.8.3 鉴定方式

鉴定分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷考试方式,技能操作考核采用现场或模拟场所实际操作、口试等方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制,成绩达 60 分以上者为合格。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为 1∶15,每个标准教室不少于两名考评人员;技能操作考核考评人员与考生配比为 1∶20,且不少于三名考评员。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间为 90 分钟;技能操作考核时间:初级不少于 30 分钟,中级不少于 40 分钟,高级不少于 50 分钟。

1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行,技能操作考核在标准客房或模拟场所进行。

2.基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

(1)热情友好,宾客至上。
(2)遵纪守法,诚实守信。
(3)文明礼貌,优质服务。
(4)团结合作,顾全大局。
(5)安全操作,注重环保。

2.2 基础知识

2.2.1 客房产品知识

(1)客房种类。
(2)床的种类。
(3)客房功能布局。
(4)客房设备用品。

2.2.2 清洁剂和清洁器具知识

(1)清洁剂。
(2)清洁器具。

2.2.3 面层材料维护保养知识

(1)地面面层材料维护保养。
(2)墙面材质维护保养。

2.2.4 安全生产与环境保护知识

(1)安全操作规程。
(2)防盗防火知识。
(3)绿色饭店知识。

2.2.5 服务心理学与沟通技巧

(1)服务心理学。
(2)沟通技巧。

2.2.6 客房常用英语

(1)常用词汇。
(2)日常服务英语。
(3)情景会话。

2.2.7 相关法律法规知识

(1)《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
(2)《中华人民共和国消防法》相关知识。
(3)《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
(4)《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。
(5)《旅游安全管理暂行办法》相关知识。
(6)《旅馆业治安管理办法》相关知识。

3. 工作要求

本标准对初级、中级、高级客房服务员的技能要求依次递进,高级别涵盖低级别的要求。

3.1 初级

初级客房服务员的技能要求如表 B－1 所示。

表 B－1　初级客房服务员的技能要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房清扫整理	(一)清扫客房前的准备	1. 能了解核实客房状态 2. 能安排客房清扫顺序 3. 能布置房务工作车 4. 能备齐清洁剂和清洁器具	1. 客房状态及清扫整理要求 2. 房务工作车布置要求 3. 清洁剂和清洁器具配备要求
	(二)客房日常清扫整理	1. 能清扫走客房 2. 能清扫住客房 3. 能整理空房 4. 能简单整理客房	1. 客房清洁扫整理的基本方法 2. 走客房清扫注意事项 3. 住客房清扫注意事项
二、客房杀毒消毒	(一)消毒剂配制	1. 能按百分比和份数比配制消毒剂 2. 能配置常用消毒剂(液) 3. 能保管消毒剂	1. 常用消毒剂的名称和用途 2. 消毒剂配制和使用注意事项
	(二)客房消毒	1. 能对卧室进行消毒 2. 能对卫生间进行消毒	1. 客房消毒注意事项 2. 卫生防疫常识
	(三)客用品消毒	1. 能对杯具进行消毒 2. 能对电话机进行消毒	1. 杯具消毒注意事项 2. 电话机消毒要求
三、客房对客服务	(一)楼层迎宾服务	1. 能进行宾客抵店前的准备工作 2. 能提供宾客抵店时的迎接服务	1. 迎接散客注意事项 2. 迎接团队宾客注意事项
	(二)住店日常服务	1. 能提供茶水、饮料服务 2. 能提供微型酒吧服务 3. 能提供开夜床服务 4. 能提供洗衣服务 5. 能提供擦鞋服务 6. 能提供租借物品服务	1. 常用茶叶、饮料知识 2. 微型酒吧物品配备 3. 洗衣服务项目和注意事项
	(三)送客服务	1. 能进行宾客离店前的准备工作 2. 能提供散客和团队宾客送别服务 3. 能检查走客房 4. 能报告宾客遗留物品	1. 走客房检查要求及注意事项 2. 宾客遗留物品处理规定

3.2 中级

中级客房服务员的技能要求如表 B－2 所示。

表 B－2　中级客房服务员的技能要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房清扫整理	(一)客房计划卫生	1. 能安排客房计划卫生 2. 能进行客房计划卫生工作	1. 计划卫生的意义 2. 客房计划卫生的内容 3. 计划卫生工作注意事项
	(二)楼层公共区域清洁保养	1. 能清洁保养楼层走廊 2. 能清洁保养工作间 3. 能清洁保养安全楼梯	1. 楼层公共区域清洁保养项目 2. 楼层公共区域清洁保养要求
二、客房对客服务	(一)代办服务	1. 能提供宾客修理物品服务 2. 能提供宾客递送转交物品服务	1. 代办服务的项目 2. 代办服务注意事项
	(二)针对性服务	1. 能提供贵宾、商务客人等针对性服务 2. 能向相关部门提供宾客需求信息	1. 针对性服务的内涵和要求 2. 客史档案常识
	(三)会议布置与服务	1. 能布置 20 人以内的小型会议室 2. 能准备会议所需设备和用品 3. 能提供饮品服务	1. 会议礼仪常识 2. 投影仪等会议设备使用常识
	(四)特殊情况处理	1. 能处理“请勿打扰”房 2. 能处理贵宾报失事宜 3. 能及时报警	1. “请勿打扰”房处理规范 2. 受理宾客报失注意事项
三、客用品管理	(一)楼层库房管理	1. 能保管楼层库房物品 2. 能进行楼层库房物品盘点工作	1. 楼层库房库存条件 2. 物品盘点知识
	(二)客用品配备和领发	1. 能配备客用品 2. 能领发客用品	1. 客用品配备标准 2. 客用品领发注意事项

3.3 高级

高级客房服务员的技能要求如表 B－3 所示。

表 B－3 高级客房服务员的技能要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房布置	(一)贵宾房布置	1. 能布置 V1 客房 2. 能布置 V2 客房 3. 能布置 V3 客房 4. 能布置 V4 客房	1. 贵宾的分类 2. 贵宾房布置要求
	(二)长包房布置	1. 能布置公寓长包房 2. 能布置办公长包房	1. 公寓长包房布置要求 2. 办公长包房布置要求
	(三)特色客房布置	1. 能布置新婚房、女性客房等特色客房 2. 能向宾客介绍特色客房	1. 特色客房知识 2. 产品介绍基本技巧
二、客房对客服务	(一)特殊宾客服务	1. 能提供残障宾客服务 2. 能提供伤病宾客服务 3. 能提供醉酒宾客服务 4. 能向相关部门提供特殊宾客服务	1. 残障宾客服务注意事项 2. 伤病宾客服务注意事项 3. 醉酒宾客服务注意事项
	(二)疑难问题处理	1. 能受理宾客投诉 2. 能受理损坏物品事宜 3. 能对突发事件采取有效措施	1. 宾客投诉心理分析 2. 处理宾客投诉的原则和技巧
三、客房楼面管理	(一)客房检查督导	1. 能检查客房清洁保养质量 2. 能进行现场督导	1. 查房的程序和方法 2. 督导方法和技巧
	(二)客用品管理	1. 能对客用品进行定额管理 2. 能对客用品进行日常管理	1. 客用品的分类 2. 客用品管理制度
	(三)员工培训	1. 能制定初级、中级客房服务员培训计划 2. 能编写培训方案 3. 能进行初级、中级客房服务员专业理论和技能培训	1. 培训计划的分类 2. 培训方案编写规范 3. 培训方法和技巧

4. 比 重 表

4.1 理论知识

初级、中级、高级客房服务员的各项理论知识所占的比重如表 B－4 所示。

表 B－4　各项理论知识所占比重

项目		初级/(%)	中级/(%)	高级/(%)
基本要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	20	20	15
相关知识	客房清扫整理	30	25	
	客房杀菌消毒	15		
	客房对客服务	30	30	30
	客房布置			20
	客用品管理		20	
	客房楼面管理			30
合计		100	100	100

4.2 技能操作

初级、中级、高级客房服务员的各项技能要求所占比重如表 B－5 所示。

表 B－5　各项技能要求所占比重

项目		初级/(%)	中级/(%)	高级/(%)
技能要求	客房清扫整理	40	40	
	客房杀菌消毒	20		
	客房对客服务	40	40	30
	客房布置			30
	客用品管理		20	
	客房楼面管理			40
合计		100	100	100

附录 C

常用的客房服务英语

1. Welcome to our hotel.

欢迎光临我们饭店。

2. I'm always at your service, madam /sir.

我随时为您服务,夫人/先生。

3. After you, madam.

小姐,您先请。

4. I hope I'm not disturbing you. Good night.

但愿我没有打扰您,晚安。

5. When would you like me to make-up/tidy your room, sir?

您需要我什么时间来为您整理房间,先生?

6. Housekeeping. May I come in?

客房服务员。我可以进来吗?

7. Please leave your laundry in the laundry bag.

请把要洗的衣服放在洗衣袋中。

8. I hope I'm not disturbing you.

我希望没有打扰您。

9. One moment, madam. I'll bring it to you right away.

等一会,夫人。我马上给您送来。

10. I will call the electrician right now.

我现在给您请电工。

11. Turn-down service.

夜床服务。

12. I'm glad to serve you.

很高兴为您服务。

13. Please send someone to pick up my laundry.

请派人来取我的衣服。

14. May I tidy your room now?

我现在可以整理您的房间了吗?

15. Do you have any laundry?
您有衣服要洗吗?
16. Thank you, but we can't accept it.
谢谢您,但是我们不能接受。
17. May I know your name and room number please.
请告诉我您的名字和房号。
18. Is there anything else I can do for you, madam/sir?
请问我还能为您做些什么,夫人/先生?
19. Would you like express service or normal service for your clothes?
您要快洗服务还是普洗服务?
20. I'll be with you in a moment, madam/sir.
太太/先生,我一会儿就来。
21. This pillowcase is too dirty. Could you change another one for me?
这个枕套太脏了,换一个好吗?
22. I'm here to change the sheets and pillowcases.
我马上调换床单和枕套。
23. I'll bring you some towels immediately.
我马上给您拿几条毛巾来。
24. Our technician will come and check it right away.
修理工马上会来检查。
25. Please give me a piece of soap.
请给我一块香皂。
26. I'll do it right away.
我马上去办。
27. Would you pleases give me some envelopes and writing paper?
请给我一些信纸和信封好吗?
28. Good morning, sir. I come to pick up your laundry.
早上好,先生。我来取您要洗的衣服。
29. Would you please fill in the laundry list?
请您填一下洗衣单好吗?
30. Here's your laundry, madam.
夫人,这是您要洗的衣服。
31. Please check your clothes after being washed.
衣服洗好后请您检查一下。
32. This is your bill, please sign your name, thank you.
麻烦您签单,谢谢。
33. Can (May) I go through, please?
请让我过去,好吗?

34. I'll show you the way myself.
我亲自带您去。
35. Here you are, sir.
给您,先生。
36. Do you want to enjoy your breakfast in the room?
您要在房间用早餐吗?
37. Please follow me, sir.
请跟我来,先生。
38. Here we are, room 2005.
2005 号房间到了。
39. Please take your time, sir. There's no hurry.
请慢慢来,先生。不用忙。
40. Yes, sir. It's no problem.
好的,先生。这不成问题。
41. The safe is in the wardrobe.
保险箱在衣柜里。
42. Our hotel provides free shoe shining service for our guests.
饭店为住在这里的客人提供免费擦鞋服务。
43. May I do the turn-down service for you now?
我现在可以给您做夜床吗?
44. Shall I turn on the lights, sir?
先生,我为您打开灯好吗?
45. What time do you want to get them back?
您想什么时间取回您的衣服?
46. This room is spacious and cozy, I'm sure you'll like it.
这个房间既宽敞又舒适,我敢肯定您会喜欢的。
47. Here is the tea and towels for you.
这是为您准备的茶叶和新毛巾。

参考文献

[1]沈忠红. 现代饭店前厅客房服务与管理. 北京:人民邮电出版社,2006.
[2]李晓东. 旅游饭店前厅客房服务与管理. 郑州:郑州大学出版社,2006.
[3]苏北春. 前厅客房服务与管理工作实训手册. 北京:人民邮电出版社,2006.
[4]李光宇. 前厅客房服务与管理. 北京:化学工业出版社,2007.
[5]毛江海. 前厅服务与管理. 南京:东南大学出版社,2007.
[6]马勇,周霄. 饭店管理概论. 北京:清华大学出版社,2007.
[7]叶秀霜,董颖蓉. 客房服务与管理. 北京:旅游教育出版社,2007.
[8]孙丽坤,盖玉妍. 前厅客房服务与管理. 长春:东北师范大学出版社,2007.
[9]张青. 前厅客房服务与管理实训教程. 济南:山东科学技术出版社,2008.
[10]孟洁,张咏梅. 客房服务. 北京:科学出版社,2008.
[11]付迎. 旅游饭店客房服务与管理. 北京:对外经济贸易大学出版社,2008.
[12]文通. 新编现代酒店客房人员培训与星级服务标准. 北京:中国纺织出版社,2008.
[13]牛志文. 客房服务职业技能训练. 北京:电子工业出版社,2008.
[14]陈修岭. 客房服务新编教程. 北京:中国物资出版社,2009.
[15]陈润丽. 客房部运营管理. 北京:电子工业出版社,2009.
[16]林红梅,沈蓓芬. 前厅客房服务与管理. 北京:电子工业出版社,2009.

[General Information 本信息由OnlyDown 1.6秋意版生成]
书名=客房服务与管理
作者=马涛，李少斌主编；徐茜副主编
页码=202
ISBN=
SS号=13105578
dxNumber=0000008206118
出版时间=2011.10
出版社=西北工业大学出版社
定价：
试读地址=http://book.szdnet.org.cn/views/specific/2929/bookDetail.jsp?dxNumber=0000082061118&d=AC205BE1C8518D894371 7F8BE61DB632&fenlei=0610011101#ctop
全文地址=0884904aa47c45cf53eb0a42df7519eb/img17/9C013308C1667B5F1583ABB422FD0F1DA27B480EB2CB23488E8207727534E9E9DD0565456D99553B6E9F3B1BE8E62EF8F4534B47F7EB3BF375783B6D47B9D1BB9FA952FA361F974EC1EA8CCF11C1F5798A906BFDE8F597 61D1BDCFA536D762D5749401 75CD51D0A495306AAEBF675583 42DF3/b13/qw/