

封面设计：
创智时代

<http://www.nenup.com>
东北师范大学出版社北京分社官网
<http://shop.nenup.com>
东北师范大学出版社教师在线资源商城



关注我，关注更多好书



定价：39.80元



东北师范大学出版社

熊铭贵 主编

酒店前厅及客房部服务与管理（第2版）



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

酒店前厅及客房部 （第2版）

服务与管理

熊铭贵◎主编

*Jiudian Qianting Ji Kefangbu
Fuwu Yu Guanli*



东北师范大学出版社
NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS

酒店前厅及客房部服务与管理 (第2版)

主 编：熊铭贵

副主编：张安乐 朱晟轩 潘丽琴

行业指导：宁波东港喜来登酒店

东北师范大学出版社

长 春

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店前厅及客房部服务与管理 / 熊铭贵主编. —2 版.
—长春: 东北师范大学出版社, 2019. 12
ISBN 978 - 7 - 5681 - 6552 - 5

I. ①酒… II. ①熊… III. ①饭店—商业服务—高等
职业教育—教材②饭店—商业管理—高等职业教育—教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 277994 号

□责任编辑: 王秀梅 □封面设计: 创智时代
□责任校对: 赵世鹏 □责任印制: 许 冰

东北师范大学出版社出版发行
长春净月经济开发区金宝街 118 号 (邮政编码: 130117)

电话: 0431-85687213 010-82893515

传真: 0431-85691969 010-82896571

网址: <http://www.nenup.com>

东北师范大学出版社激光照排中心制版

北京市彩虹印刷有限责任公司印装

北京市顺义区顺平路南彩段 5 号 (邮政编码: 101300)

2019 年 12 月第 2 版 2021 年 10 月第 2 版第 9 次印刷

幅面尺寸: 185 mm×260 mm 印张: 15.75 字数: 315 千

定价: 39.80 元

经过改革开放 40 多年的进程，中国酒店业已经取得了巨大的发展。随着《中华人民共和国旅游法》《国民旅游休闲纲要》的出台及中国全面深化改革过程的推进，我国旅游业及酒店业仍将呈现快速发展的趋势。在《国家职业教育改革实施方案》的发布以及国家大力发展职业教育的一系列方针政策推出的背景下，各高等职业院校的教学与课程改革进行得如火如荼，项目化教学、工作过程系统化、教学做一体化等现代高职教学理念与方法不断被提出并应用。在大力推进酒店职业化教育的形式下，市场迫切需要符合需求的饭店职业教材配合教学改革。

因此，我们凭借“前厅运行与管理”国家精品资源共享课及“客房运行与管理”省级精品课建设积累的经验与资源，将院校与酒店中经验丰富的人员集中起来，将多年校企合作、工学结合的体会和感悟编写成《酒店前厅及客房部服务与管理》职业教材，供高职院校酒店管理专业或相关旅游类专业的学生、酒店员工培训学习选用。

为更好地服务职业院校教育教学工作，在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下，依照教育部最新《高等职业学校专业教学标准》，教材编写组组织修订工作。《酒店前厅及客房部服务与管理（第 2 版）》主要突出如下特点：

1. 立足职教特色，项目任务驱动

教材编写依据项目导向、任务驱动原则，理论基本够用，实践部分则根据教学需要编制了 35 个典型工作任务，教师与学生完全可以通过这些工作任务对酒店前厅及客房部服务与管理工作进行全面教授与学习。

2. 坚持“校企双元开发”

教材任务的设计基于酒店的真实工作过程，重视学生在校学习与实际工作的一致性。教材编写得到宁波东港喜来登酒店的大力支持，教材中的图表、工作流程等大量内容借鉴了酒店的先进经验。

3. “教、学、做”一体化

教材全程采用工作过程六步法组织“教、学、做”的过程，侧重提高学生的专业能力、社会能力与学习能力，实训部分均使用专门的工作任务单与考核表，引导课堂“教”“学”的过程，体现以“学”为主的理念，全面提升学生素质。

4. 坚持技术引领，升级教材立体形态

紧随行业变化脉络，开发了立体化教学资源库，将“前厅运行与管理”国家精品资源共享课及“客房运行与管理”省级精品课建设积累的经验与资源与教材结合，展示酒店前厅及客房核心业务的操作方式，便于学生更直观地学习和操作。

5. 贯彻落实“思政教育进课堂”

注重学生的职业精神和职业素养的养成和提升，培养学生的“工匠精神”，深化学生

的爱国、敬业、诚信、友善的公民基本道德规范，践行社会主义核心价值观，为培养优秀、敬业、正直的酒店专业人才做好准备。

本书在编写过程中参考和引用了国内外的一些相关文献和资料，在此，谨向这些文献资料的作者致以诚挚的谢意。同时，再次感谢宁波东港喜来登酒店为教材提供了行业指导，使教材更具实用性、前沿性和职业性。

由于作者水平有限，书中难免存在不足之处，敬请读者批评指正，以便进一步修订，使之日臻完善。

熊铭贵

2019年10月



前厅篇

单元一 认知前厅部	2
前厅部知识储备	2
前厅部情境训练	7
任务一 为某酒店前厅设计功能布局图	7
任务二 归纳前厅部员工需具备的素质要求	10
单元训练	11
单元二 总机服务	13
总机服务知识储备	13
总机服务情境训练	17
任务三 模拟电话叫醒服务	17
任务四 模拟电话留言服务	20
任务五 模拟保密服务与免打扰服务	21
单元训练	22
单元三 商务中心服务	25
商务中心服务知识储备	25
商务中心服务情境训练	27
任务六 模拟文稿处理服务	27
任务七 模拟飞机、火车、汽车、轮船时刻表查询及订票服务	29
任务八 模拟会议室出租及布置服务	32
单元训练	33
单元四 礼宾服务	36
礼宾服务知识储备	36
礼宾服务情境训练	47
任务九 模拟店内迎送宾客服务	47
任务十 模拟散客入住、退房行李服务	49
任务十一 模拟团队客人入住、退房行李服务	51
任务十二 模拟行李寄存与提取服务	54
任务十三 模拟客人问讯服务	56
单元训练	57
单元五 总台服务	61
总台服务知识储备	61

总台服务情境训练	79
任务十四 模拟散客预订受理与婉拒	79
任务十五 模拟排房	80
任务十六 模拟散客入住服务	81
任务十七 模拟换房服务	85
任务十八 模拟团体入住服务	86
任务十九 模拟散客离店结账服务	88
任务二十 模拟团体离店结账服务	90
任务二十一 模拟外币兑换服务	91
任务二十二 模拟贵重物品寄存、提取服务	93
单元训练	95
单元六 宾客关系管理	99
宾客关系管理知识储备	99
宾客关系管理情境训练	106
任务二十三 模拟VIP房间检查、入住、退房服务	106
任务二十四 模拟宾客投诉处理	107
单元训练	108
单元七 前厅管理	111
前厅管理知识储备	111
前厅管理情境训练	125
任务二十五 模拟设计前厅组织机构图并定员	125
任务二十六 模拟制定班组排班表	127
任务二十七 模拟设计某岗位入职培训计划	128
任务二十八 模拟客房经营指标计算	129
单元训练	130

客房篇

单元八 认知客房部	134
客房部知识储备	134
客房部情境训练	142
任务二十九 为某酒店客房设计功能布局图	142
单元训练	143
单元九 客房楼层服务	146
客房楼层服务知识储备	146
客房楼层服务情境训练	174
任务三十 模拟走客房日常清洁	174
任务三十一 模拟一项计划卫生工作	175
单元训练	176

单元十 客服中心服务·····	179
客服中心服务知识储备·····	179
客服中心服务情境训练·····	196
任务三十二 模拟一项客房服务·····	196
单元训练·····	197
单元十一 客房仓库管理·····	199
客房仓库管理知识储备·····	199
客房仓库管理情境训练·····	215
任务三十三 模拟设计楼层服务员一次性用品控制奖励方案·····	215
单元训练·····	216
单元十二 客房管理·····	219
客房管理知识储备·····	219
客房管理情境训练·····	236
任务三十四 模拟设计客房部组织机构图并定员·····	236
任务三十五 客房灭火器的使用·····	237
单元训练·····	240
参考文献·····	243



中国饭店行业服务礼仪规范试行



前厅客房教学录像

前 厅 篇



前厅部照片

单元一

认知前厅部

知识目标

▶▶ 了解前厅部的概念及其在酒店中的地位和作用；了解前厅部的业务特点。

技能目标

▶▶ 学生能够全面了解前厅部的完整结构并能合理设计前厅部的组织机构；对前厅部员工的素质要求有深刻的理解。

前厅部知识储备

一、前厅部的概念

酒店前厅部通常设在酒店大堂，是负责推销酒店产品和服务，组织接待工作，协调对客服务，为客人提供各种综合性服务的部门。酒店业中，很多人习惯于称呼前厅部为前厅，以至外界经常混淆这两个概念。其实酒店的前厅部与酒店的前厅是不可以混为一谈的。酒店前厅主要指酒店建筑体的大堂部分，是来往酒店的客人们进出酒店的一个区域，酒店有很多部门，比如餐饮部，都有对客服务区域分布在这里，其中也包括前厅部。所以前厅与前厅部是两个完全不同范畴的概念。

二、前厅部在酒店中的地位与作用

(一) 前厅部是整个酒店经营活动的中心

酒店顾客无论是远程联系酒店还是来酒店现场消费，第一个向他们问候，提供服务与帮助的很多是前厅部各岗位的员工。客人们入住酒店和离开酒店都在前厅部办理手续。由此而得到的顾客信任感使得顾客住宿过程中有需要时都会倾向于联系前厅部。从客人方面来看，对酒店产品的了解和消费都可在前厅部的联系和安排下得到满足；从酒店方面来看，各部门的经营活动大多与前厅部提供的信息息息相关，需要不断协调与合作来完成总体对客服务。

(二) 前厅部是酒店的信息中心

酒店前厅部是酒店内顾客信息的收集者和保存者，为酒店其他部门的对客服务提供了重要的参考和指引作用。举一个简单的例子，酒店西餐厅每天早餐的人员安排和厨房备料就需要前厅的住客统计报表做基本参考。如果我们前厅部不能及时将这些信息准确地报给西餐厅，很可能第二天的早餐服务就会乱套。同时前厅部也负责收集和提供店内外的有效

信息为酒店的决策者和所有顾客提供信息服务。酒店决策者必须掌握的营业日报表等重要信息都由前厅部整理发出；顾客们要查询自己的账目，甚至要了解天气、出游、汇率等信息，这些可在前厅部获得非常精确的答案。

（三）前厅部是解决酒店顾客投诉的中心部门，也是发现酒店经营运转问题和不断提高服务质量的中心部门

酒店一般在前厅部设立大堂副理这一岗位，主要负责跟踪了解顾客的意见，解决投诉，将问题和建议反馈给酒店管理部门，不断提高酒店服务质量。很多高星级酒店专门设立宾客关系主任一职来协助大堂副理工作，以提高这一职能效果。当然，也有的酒店大堂副理并不归属前厅部，但不管有没有这样一个岗位，前厅部从基层员工到高级管理人员对于这一工作的执行或辅助执行都责无旁贷。

（四）前厅部发挥着酒店形象代表的作用

总机话务员、客房预订员优美的声音、娴熟的服务，能给从未光临酒店的客人们留下深刻的最初印象。礼宾部员工在酒店内外的迎进迎出服务更是将酒店的形象深入客人心中。顾客们接触到前台员工后基本已将酒店形象定位了。客人们会从前厅部的形象来定位酒店的档次、价格，决定他们自己是否要光顾，是否要回头，是否能为酒店带来其他的顾客。

（五）前厅部在酒店安全管理工作中发挥着重要作用

客人们进进出出最为频繁的是前厅区域，前厅部员工也时刻在关注和过滤着一切危险因素。尤其是入住酒店的宾客，我们要按要求对他们进行入住登记，他们的资料要及时发送公安局，与社会安全管理接轨。

三、前厅部的的主要工作任务

前厅部的每个岗位都专门负责一部分相对独立且非常专业化的工作，无论酒店的规模大小，是否有独立的前厅部，这些工作都是必要的。我们这里就以高星级酒店的前厅部为例来介绍一下其主要工作。

（一）迎送服务

店外迎送服务：包括机场、码头、港口、车站等场所，都有可能是我们酒店店外迎送服务的地点。一般在酒店主要客源接送点设迎送站，其他场所可因客人预约而专门设立临时接送服务。

店内迎送服务：这就是通常大家所理解的酒店门童和行李员的服务了。一般酒店前厅部专设门童这个岗位为进出酒店大门的客人们提供迎接服务，包括为所有进出酒店的客人提供上下车、进出门的协助服务。行李员则为酒店所有客人提供行李运送、寄存等服务。

（二）委托代办服务

委托代办服务包括代送物品、代购等服务。如有店外的客人带了物品来酒店找住店客人，但刚好该客人外出，这时，前厅部员工就负责接受外来客人的委托，将其要送给住店客人的物品代为送达。有的客人因为特殊情况无法自己去购买所需物品时，我们的礼宾部也可以代为购买。但这两项工作都要求有正式的业务受理范围和委托字据，以免出现不必要的麻烦。

（三）电话服务

接转店内外电话：酒店内部包括客房、各部门办公室和营业场所一般都有几百部电话分机，分机被我们称为内线电话。酒店授权拨打外部电话的分机，我们称为外线电话。每天我们总机和前厅部的其他岗位都要接听、接转很多的内外线电话以提供电话服务。其中也包括电话留言、电话叫醒、查询等服务。

（四）客房预订服务

酒店前厅部主要提供各种散客预定服务，包括面对面、电话、传真、网络等方式的散客客房预订服务，也协助销售部进行团队预订服务。

（五）登记入住、转房服务

所有酒店客人都需要进行入住登记，同时我们前厅部也须按顾客要求将房间分配给每位入住客人。如果客人要转房，也由前厅部提供整套服务。

（六）货币兑换

通常包括零整钱的兑换，外币、支票、兑换服务。

（七）记账结账

记录客人们在酒店的每一笔明细消费，在客人需要时进行账目查询和结算。

（八）信息咨询服务

向酒店顾客和酒店相关部门提供各种与住店客人相关的信息收集和咨询服务。

（九）建立客史

在保证客人资料安全的前提下将客人们的消费资料建立电子档案，并不断更新。为酒店各个部门的对客服务提供参考，方便客人们再次消费。

（十）协调各项服务

将各类顾客消费需求及时传达到各部门，协调各部门对客服务。

（十一）商务服务

现代酒店可提供的商务服务种类越来越齐全，包括传真、排版、打字、复印、制作广告、出租电脑、出租会议室、翻译等一系列的现代商务秘书服务。

（十二）留言服务

当有客人来找住店客人，碰巧住客外出时，接待来访者的前厅工作人员可以请客人留言，当住客回来时将留言送达。留言服务还包括为店内客人提供电话留言服务、访客留言服务。

四、前厅部员工素质要求

前厅的员工应该具备较高的素质，这些基本素质包括以下几方面：

（一）仪表、仪态

优秀的前厅服务员，必须着装整洁、大方，面带微笑，主动热情，讲究礼仪、礼貌，彬彬有礼地接待客人。许多酒店规定：前厅服务员上岗前要洗头，吹风，剪指甲，保证无胡须，发型大方；化妆轻淡，朴素雅致；前厅服务员的仪表、仪容、礼仪、礼貌程度直接影响酒店的形象，关系服务质量、客人的心理活动，甚至影响酒店的经济效益。也就是说，酒店前厅服务员首先在仪表、仪态上给客人形成一个管理有素、经营有方的印象，从而觉得受到尊重并且感到能在这样的酒店里住宿是一种荣耀，因此愿意再次光临。

（二）语 言

前厅服务员不仅应有良好的仪容、仪表，而且必须具备优美的语言，令人愉快的声调，恰当的内容和灵活的语言技巧。这样，前厅的服务就会显得生机勃勃。前厅服务员必须掌握一两门外语的基本会话，发音标准，表达准确。

（三）行为举止

优秀的前厅服务员，应该做到站立标准，行为规范，举止大方。尽量避免或克服不好的习惯动作，如吸烟、嚼口香糖、工作场所吃喝、高嗓门叫喊、勾肩搭背、指手画脚等。

（四）业务操作技能

前厅服务员必须能够熟练、准确地按程序完成本职工作。工作的快速敏捷、准确无误也标志着酒店的管理水平。任何业务操作失误，不仅会给酒店造成经济损失，更重要的是会破坏客人对酒店的总体印象。

（五）应变能力

应变能力是前厅服务员应该具备的特殊服务技能与素质。因为客人来自全国各地或异国他乡，不同的生活习惯、不同的知识与修养都会有不同的表现；酒店在经营中也会出现失窃、火灾以及账目失控等特殊的情况，前厅服务员只有具备应变能力，才能妥善处理好这些特殊问题。在任何情况下，前厅服务员都应沉着冷静，采用灵活多变的方法，处理好每件特殊的事件。

（六）诚实度

前厅服务员必须具有较高的诚实度，这一素质在酒店经营中已显得愈加重要。特别是在涉及出纳及外币兑换工作时，前厅服务员必须能够严格遵守工作纪律；在接待工作中，客人的优惠必须符合酒店的规定，绝对不能以工作之便，徇私舞弊。

（七）知识面

前厅服务员在工作中经常能碰到客人各种各样的提问。这些问题有时会涉及政治、经济、旅游、风俗、文化以及酒店的有关情况，前厅服务员只有具备较宽的知识面和丰富的专业知识，才能为客人提供准确而翔实的信息。

（八）合作精神

前厅的每一位员工都应该意识到前厅就是酒店的一个“舞台”，每个人都在扮演一个特定的角色，要想演好这场戏，需要员工的集体合作。当接待员忙于接待时或因特殊情况离开工作岗位时，其他员工必须能够替代其工作，共同使客人满意，个人的意见或恩怨绝不能表现到工作中来，否则会破坏整个酒店的形象。

五、前厅布局与环境

（一）大 堂

大堂是客人办理住宿登记手续、休息、会客和结账的地方，是客人进店后首先接触到的公共场所。大堂必须以其宽敞的空间、华丽的装潢，创造出一种能有效感染客人的气氛，以便给客人留下美好的第一印象和难忘的入住印象。

传统的酒店大堂大都追求一种宽敞、华丽、宁静、安逸、轻松的气氛，但现在越来越多的酒店开始注重充分利用酒店大堂宽敞的空间，开展各种经营活动，以求“在酒店的每一寸土地都要挖金”的经营理念。

对酒店的装修布置而言，一个好的酒店大堂应该具备下列条件：

1. 酒店入口处要有气派，大堂宽敞舒适，其建筑面积与整个酒店的接待能力和酒店类型相适应。
2. 大堂要有一定的高度，不会使人感到压抑，最好为天井式的，采光良好。
3. 整体布局合理，装饰华丽。
4. 空气清新，温度适宜，空调不会使人感到头疼。
5. 有良好的隔音效果。
6. 背景音乐适宜。一般要求播放各类乐曲，音量适度，控制在不注意听，就几乎不存在，注意欣赏时，又确实可以听得到的程度。
7. 灯光也应该根据酒店类型来设计。一般采用柔和型灯光。
8. 有适度的温度。一般而言，人体感觉舒适的温度是 $22^{\circ}\text{C} - 27^{\circ}\text{C}$ ，但要注意结合室外温差来定。
9. 地面表层美观。最好为大理石，既豪华美观，又便于清洁。

大堂的设计要注意利用一切建筑或装饰的手段，创造一个亲切、宜人、欢悦、静谧，有文化气韵，有现代气息，主题突出、功能合理、流线组织高效、人群集散便捷的空间。大堂的设计要特别注意以下两点：

其一，不要盲目追求空间的气派、宏伟。

其二，大堂要强化文化氛围。

（二）总服务台

总服务台，简称“总台”，是为客人提供住宿登记、结账、问询、外币兑换等综合服务的场所。总台的设计一般要考虑三个因素：

1. 总台的布局：酒店的客人们不是为了享受总台服务而来酒店停留，但要在酒店停留住宿的客人们可能随时需要总台提供服务，尤其是面对面服务。所以，在前厅部的整体布局中，总台不必设在酒店大堂最显眼的部位，但也不能设在隐秘部位。现在很多酒店开始采用组合型或分散型总台设计方式。比传统的封闭的整柜式布局设计更为灵活，而且有时代气息，但就工作效率而言并无优势。
2. 总台的大小：总台的大小应该既要考虑到整体大堂的美观，更要考虑业务接待量。
3. 总台的功能：在进行总台设计时，还要注意能有效地实现对客总服务台的功能。一方面要考虑与客人在服务中的交流需要，另一方面要考虑内部工作交流的需要。总台的形状、高低、宽窄都会对其功能效果起到一定的作用。
4. 总台的设施设备主要指登记入住和信息存取所必需的电脑等设备，还有打印机、复印机、电话、刷卡收银系统等必备设备。有的总台还配有毛巾柜等能提供个性化服务的设备。

（三）总机房

总机房的布局和环境要求应该严格根据总机房工作的特殊性来决定。第一，总机主要是酒店提供话务服务的岗位，不直接面对客人服务。这些特殊性要求总机房在前厅总体布局安排中所处的位置要安静闭塞，不易被外部人员闯入打搅。第二，总机房内部布局要简洁高效，工作操作区域要集中独立。由于电话联系的便利性，现在很多酒店总机房都已经开始提供多元化服务。

（四）商务中心

商务服务几乎已经成为了所有类型酒店的必需项目，但其具体的布局还是应该根据酒店类型来设计。如果酒店是以商务客人为主的商务酒店，商务中心必须设置在客人进出方便的部位。各项商务服务区域也相对独立。

（五）礼宾部

礼宾部从前厅部的整体布局上来讲，一方面要有显眼和便于观察酒店客人进出的服务指挥接待点，另一方面要有与酒店接待规模相适应的行李寄存点和工作用品用具的存放点。

（六）前厅部办公室

前厅部办公室不直接对客服务，却是前厅各个业务岗位运作的指挥中心，要便于各个业务部门的工作随时在这里进行集聚和分散，监督和指挥。所以前厅部办公室不必显眼，但最好距离各岗位很近尤其是总台、预订部这些岗位。

前厅部情境训练

任务一 为某酒店前厅设计功能布局图

任务一	为某酒店前厅设计功能布局图
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟。其中资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 了解前厅功能布局及环境要求基本知识。 3. 讲解用语条理清楚，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店前厅各相关场所。 2. 多媒体设备、电脑。 3. 工作任务单（表 1-1）、任务考核表（表 1-2）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导团队合作。 3. 功效辩论。

续 表

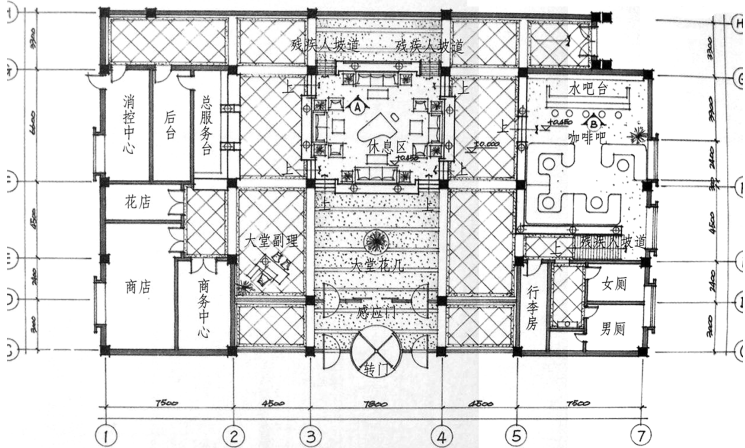
任务一	为某酒店前厅设计功能布局图
实训步骤与实训标准	1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解前厅部功能布局，多媒体展示类似酒店功能布局或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	2. 计 划 小组成员分别提出个人意见。
	3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的最佳方案，并且做好工作分工，涉及图纸绘制、道具安排、演讲辩论等。
	4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，并且演示、讲解。 参考设计 某酒店大堂平面图
	
	5. 检 测 自查问题；其他小组成员提出意见与建议。
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。

表 1-1 工作任务单

工作任务单		编号：	
任务名称		时 间	
班 级		小组成员、学号	
任务流程	工作任务		
1. 资讯	列出查阅的教材内容、网站及内容、视频名称、参考资料等详情：		
2. 计划 (团队讨论、列出各自在情节、表单、道具、实施等方面的建议)	组长：		
	成员 1：		
	成员 2：		
	成员 3：		

续 表

3. 决 策	共同确定的方案：	成员分工	组长：
			成员 1：
			成员 2：
			成员 3：
4. 实 施 (可以是表演的剧本、设计的工作流程、设计图、计算题答案或PPT资料等)			
5. 检 测 (自查可调整的问题)			
6. 评 估 (同学、老师点评)	问题：		
	改进措施：		

表 1-2 任务考核表

_____任务考核表		编号：		
学生姓名		班级学号		
时 间		教师签名		
考核指标		分 值	考核标准	实际得分
专业能力 (40 分)	仪容、仪表、仪态	5	符合职业规范	
	语言	5	礼貌、得体，体现专业素养	
	操作时间	5	规定时间内完成	
	软件、设备操作	5	操作熟练、准确	
	工作结果(图、表、流程等)	15	完整，符合实际情况	
	道具	5	符合职业要求	
方法能力 (20 分)	沟通	10	能主动与团队成员沟通	
	分析、解决问题	10	遇到问题，能分析并解决	
社会能力 (40 分)	团队合作	10	能互相配合	
	工作态度	10	主动、积极	
	责任心	10	勇于承担责任	
	工作纪律	10	遵守课堂纪律	
总 计		100	转换成 5 分制 (保留至小数点后 1 位)	

任务二 归纳前厅部员工需具备的素质要求

任务二	归纳前厅部员工应具备的素质要求
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟。其中资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 了解前厅部各岗位员工业务内容。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店前厅各岗位场地。 2. 多媒体、电脑、白板、白板笔。 3. 工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（表 1-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导团队合作。 3. 讲解法。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解前厅员工素质要求或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出个人意见。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自意见的基础上，确定共同认可的素质要求，并且做好分工，涉及板书、讲解等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，并且板书出来。 参考资料：教材本单元知识储备第四点内容。
	<ol style="list-style-type: none"> 5. 检 测 自查问题；其他小组成员提出意见。
	<ol style="list-style-type: none"> 6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。

表 1-3 任务考核表

任务考核表			编号:	
学生姓名		班级学号		
时 间		教师签名		
考核指标		分 值	考核标准	实际得分
专业能力 (40 分)	仪容、仪表、仪态	5	符合职业规范	
	语言	5	礼貌、得体,体现专业素养	
	工作结果(计算结果、归纳内容等)	20	符合酒店实际、准确	
	板书	5	简洁、大方	
	操作时间	5	规定时间内完成	
方法能力 (20 分)	沟通	10	能主动与团队成员沟通	
	分析、解决问题	10	遇到问题,能分析并解决	
社会能力 (40 分)	团队合作	10	能互相配合	
	工作态度	10	主动、积极	
	责任心	10	勇于承担责任	
	工作纪律	10	遵守课堂纪律	
总 计		100	转换成 5 分制 (保留至小数点后 1 位)	

单元训练

课堂讨论

1. 怎样理解前厅部这个概念?
2. 前厅部的主要工作任务有哪些?
3. 业余时间参观一家高星级酒店,谈谈对前厅功能布局的认识。
4. 你认为对酒店前厅部员工而言最重要的三点素质要求是什么?为什么?



案例分析

1. 某世界知名品牌酒店,硬件是按照国内四星级酒店建造的,属于城市商务酒店。该酒店拥有客房总数为 288 间。在新招了一位海归任预订部主管后,几经磨合,总经理同意预订部从前厅部分离。

请分析:全面考量该组织结构变化所带来的利弊。

2. 在内地一家饭店,一位住店台湾客人外出时,有一位朋友来找他,要求进他房间

等候,由于客人没有事先留下话,总台服务员没有答应其要求。台湾客人回来后十分不悦,跑到总台与服务员争执起来。公关部年轻的王小姐闻讯赶来,刚要开口解释,怒气正盛的客人就指着她鼻子尖,言词激烈地指责起来。当时王小姐心里很清楚,在这种情况下,勉强作任何解释都是毫无意义的,反而会使客人情绪更加冲动,于是她默然无言地看着他,让他尽情地发泄,脸上则始终保持一种友好的微笑,一直等到客人平静下来,王小姐才心平气和地告诉他饭店的有关规定,并表示歉意。客人接受了王小姐的劝说。没想到后来这位台湾客人离店前还专门找到王小姐辞行,激动地说:“你的微笑征服了我,希望我有幸再来饭店时能再次见到你的微笑。”

下面举一个反面事例:

有一次,一个西欧旅游团深夜到达某饭店,由于事先联系不周,客房已满,只好委屈他们睡大厅。全团人员顿时哗然,扬言要敲开每一个房间,吵醒所有宾客,看看是否真的无房。此时,客房部经理却向他们“微笑”着耸耸肩,表示无可奈何,爱莫能助。这使宾客更为不满,认为经理的这种微笑是一种幸灾乐祸的“讥笑”,是对他们的污辱,便拍着桌子大声喝道:“你再这样笑,我们就要揍你!”这位经理十分尴尬。后来在翻译人员的再三解释下,客人的愤怒才告平息。

请分析:在酒店对客服务过程中,服务人员应如何正确运用“笑”这个工具?



中英文专业词汇与术语

1. business center 商务中心
2. concierge 礼宾部
3. executive floor 行政楼层
4. front desk 总台
5. front office 前厅部
6. general service counter 总服务台
7. hotel chain 旅馆连锁
8. job description 工作职责一览表
9. lobby 大堂
10. recreational facilities 康乐设施
11. reservations section 预订部
12. room type 房间种类
13. switch board 总机房



课外学习推荐

1. 国家旅游局, <http://www.cnta.gov.cn/>
2. 中国旅游饭店业协会, <http://www.ctha.com.cn/>
3. 饭店星级的划分与评定, GB/T 14308—2010. 国家旅游局监督管理司, 2010.
4. 中国饭店行业服务礼仪规范(试行). 中国旅游饭店业协会. 2007.
5. 中国旅游饭店行业规范. 中国旅游饭店业协会, 2009.

单元二

总机服务

知识目标

▶▶ 了解酒店电话总机工作的地位、作用与工作任务；了解总机房常用设备及工作环境。

技能目标

▶▶ 能使用总机房主要设施设备，掌握电话转接、叫醒、电话免打扰等工作流程。

总机服务知识储备

电话总机房是饭店内外沟通联络的通讯枢纽和喉舌，尤其是现代社会，电话作为沟通信息的工具显得越来越重要，客人的一个电话往往形成与饭店的第一次接触。饭店的电话总机服务人员一般不直接和客人见面，而是以礼貌热情的态度、娴熟的操作技能、高效快速的节奏为宾客提供通讯服务，以期为宾客留下深刻印象，被称为“看不见的接待员”。随着酒店行业个性服务理念的不断推广，作为对客服务的重要门户之一，“电话总机”已经逐步由传统的接线员工作模式向“服务中心”模式转变。

一、总机房员工素质要求及岗位职责

（一）话务员的素质要求

电话服务在酒店对客服务中扮演着重要角色，话务员的声音代表着“酒店的形象”，是“只听其悦耳声，不见其微笑容”的幕后服务员。因此，话务员必须具备如下素质：

1. 嗓音甜美，吐字清晰，口齿伶俐。
2. 精于业务，热爱本职工作。
3. 熟悉电脑操作及打字。
4. 反应灵敏，工作认真，提供优秀高效的服务。
5. 具有较强的记忆力，听写迅速，反应快。
6. 有高度责任感，严守话务机密。
7. 有较强的信息沟通能力。
8. 有较强的外语听说能力，能用外语为客人提供话务服务。

（二）话务员岗位职责

1. 按工作程序迅速准确地接转每一通电话，对客人的询问，要热情有礼，迅速应答。
2. 认真仔细准确地为客人提供叫醒服务。
3. 处理需要人工接转的长途电话。

4. 了解并牢记“VIP”的头衔、姓名及房间。
5. 认真填写交班日记，向下一班人员交代清楚下列情况：
 - (1) “VIP”住房情况及IDD情况。
 - (2) 电话留言情况。
 - (3) 叫醒服务情况。
6. 掌握店内组织结构，熟悉店内主要负责人和各部门经理的姓名、声音，办公室电话号码。
7. 掌握总机房各类机器的功能、操作使用及注意事项。
8. 对饭店各部门的工作及馆内各种设施的运行情况等不对外公开事项，必须严格保密。
9. 遇到日常工作以外的情况，不要擅自处理，立刻向主管汇报。
10. 搞好机房卫生清洁工作。

二、总机房设备用品及环境要求

（一）总机房的设备

1. 电话交换机

交换机种类、型号的选用因饭店而异，目前大多采用数字程控电话交换机（PABX）。它具有自动显示通话线路、号码、所处状态、自动设置叫醒、同时接通数个分机等多种功能。

2. 话务台

话务台是供话务员操作的台面。为避免话务员间的相互影响（音量），在设计时应考虑将各话务台之间用隔板隔开。部分酒店在每张话务台前均配有玻璃镜，以使话务员能始终注意自己的言谈举止，集中思维，在有限的空间提高对客服服务的效率，以确保对客服服务的质量。

3. 计算机

装有酒店管理系统，能根据住客的姓名，迅速查找出住客的房号及个人基本情况。

4. FCS 酒店电话应用系统

FCS 酒店电话应用系统涵盖了一系列以对客服务为中心的系统：酒店电话计费及接口系统、酒店语音邮箱系统、酒店一键式服务中心系统、酒店工程管理系统。系统具备操作简捷易用、维护便捷、高效安全的特点，图示化和声音组成的自动预警机制及丰富定制化的数据报表便于管理。

5. 传呼器发射台

目前，仍有部分酒店使用此设备作为内部员工沟通之用，也可为住店客人提供寻呼电话服务。问清并纪录寻呼者的姓名、呼叫号码、留言内容等，及时操作传呼器发射台。若寻呼者要求保留线路等候，话务员每隔 60 秒问候寻呼者一次，并问清客人是否继续呼叫。

6. 打印机

主要用于打印一些重要的资料，包括电话清单、各类表单等。

7. 定时钟

一种能在预定时间自动发出所需讯号的时钟，方便对话务员进行工作提醒。

8. 记事牌（白板）

主要记录日常工作所需的会经常变动的一些重要信息，如天气预报、当日值班经理、

VIP及团体入住信息、免打扰宾客名单、订餐菜单等。记事牌应放置在醒目的地方，方便话务员查看。

（二）总机房的工作环境要求

总机房环境的优劣直接影响着话务员对客服的效率及质量。通常，总机房的环境应符合下列要求：

1. 便于与前台的联系

在对客户服务过程中，电话总机与前台有密切的工作联系，因此，总机房的设立位置应尽量靠近前台或者应具有必要的通讯联络设备来沟通双方的信息。有些小型酒店的总机直接安装在前台，由接待员兼管；而大、中型酒店，因需要更多的外线和内线，应配置专职的话务员操作交换机，并将其安置在临近前台的机房内。

2. 安静、保密

为了保证通话的质量，总机房必须有良好的隔音设施，以确保通话的质量。未经许可，无关人员不得进入总机房。

3. 优雅、舒适

一个优雅、舒适的环境是话务员搞好本职工作的良好客观条件。总机房应有空调设备，并保证足够的新鲜空气。话务员的座椅必须舒适，以减少话务员的疲劳感。另外，应注意总机房的室内布置，使周围环境赏心悦目。

4. 清洁、整齐

总机房的清洁、整齐非常重要，直接影响话务员对客户服务的心情。总机房内的各种办公用品应明确定位，各类表格、资料亦应归类，存放整齐。

三、与其他部门、班组的关系

总机应与以下部门进行有效的沟通，确保准确及时跟进和递送宾客服务要求，并争取宾客最大的满意度。

（一）与礼宾部

1. 必须确保所有留言及时送到客人的房间。
2. 必须确保收到所有的团队叫醒记录。

（二）与前台

1. 与前台确认所有团队的叫醒时间。
2. 与前台确认收到的换房信息。
3. 当计费系统和饭店电脑系统连接出现故障时，通知前台将话费手工输入电脑系统。
4. 与前台沟通关于客人延迟退房、延住或房价询问等信息。

（三）与客房部

1. 当客人要求面对面服务时，总机应将其要求立即通知楼层服务员。
2. 楼层服务员应将服务后的信息返回给总机。
3. 及时将客人清洁房间的要求通知客房部文员和楼层服务员。
4. 对于客人遗失物品，应与客房部文员及时有效地沟通。
5. 对于客人的洗烫要求，与洗衣房及时有效地沟通。

（四）与餐饮部

当客人要求订餐服务，总机员工应与餐厅确认能否提供相应的服务，并给客人答复。

四、总机服务内容及程序

（一）电话转接服务

电话转接服务是总机话务员每天都必须操作的对客服务的一项主要内容，也是最能体现话务员能力和服务效率的重要工作程序。完整的电话转接操作服务程序如下：

1. 接转电话。电话铃声三响内接听，主动向客人问好，自报店名或岗位，如“你好，××酒店！”“您好，总机！”占线或业务繁忙时，应礼貌请客人稍候。
2. 仔细聆听客人的服务要求，迅速准确地为其转接电话，并说“请稍等”，如没有听清楚，可礼貌地请客人复述一遍。
3. 对无人接听的电话，铃响六声后，应向来电客人说明：“对不起，电话没人接听，请问您是否要留言？”然后，按酒店制定的留言程序为客人做好留言，或转告问讯处。
4. 如果通话者只告诉客人姓名，应迅速在电脑上查找，找到房号后接通电话；如果通话者只告诉房号，应首先了解一下受话者的姓名，并核对电脑中的相关信息，再根据酒店的具体规定，判断是否直接接通房内电话。
5. 整个接转电话服务中无错误、漏接、误接现象发生。
6. 对房号要求保密的客人，如果没有特别声明不接任何电话，应按照酒店的有关规定问清来电者的姓名、单位等信息后，将其信息告诉客人并询问客人是否接听来电，然后按客人的要求进行办理。此项规定同样适用于VIP客人和酒店的管理人员。
7. 如果房间客人订制了“免电话打扰”服务，应礼貌地向来电者加以说明，并建议其留言或等客人取消“免打扰”后再来电话。
8. 在通话结束时，应感谢对方来电，并礼貌地结束通话。

（二）处理骚扰电话

1. 确认是否为骚扰电话

- （1）与酒店服务无关的话题
- （2）通话中有不礼貌的话语
- （3）一些不合适的话题

2. 有技巧地回答对方的问题

- （1）“对不起，我对此话题不清楚。”
- （2）“对不起，您不介意的话，我回电给您。”
- （3）“对不起，我要继续我的工作，谢谢您的合作。”

3. 避免激怒对方

不要直接与对方说“你很有趣的”或“我们不想听您说什么”。

4. 必要时记下来电者的号码，以便通知其他员工注意

总机服务情境训练

任务三 模拟电话叫醒服务

任务三	模拟电话叫醒服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟。其中资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。 2. 熟练掌握话务员基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，体现较强的团队合作能力。
实训用品	程控交换机、话务台、电话机。 叫醒记录表（表 2-1）、叫醒记录汇总表（表 2-2）、交班本、白板、闹钟、笔。 装有酒店管理软件的电脑、打印机一套/组。 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（表 2-3）。
实训方法	1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与 实训标准	1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，并且表演出来。 参考工作流程 普通客人： (1) 接客人电话。用英文问候：“Good Morning, Operator, May I help you?” (2) 记录具体时间、房号在记录表上，并与客人核对，尽可能采用与客人不一样的表达数字的方法。当客人所报房号与话务台显示的房号不一致时，要询问客人的姓名，以再次确认。 (3) 在电脑中查询该房号情况，确认是否为住客房，是否为套间，是否为 VIP。 (4) 按操作程序在话务台上输入叫醒。 (5) 按时间顺序，将叫醒房号、时间抄在总表上，检查后签字确认。如果有同一房间两次以上的叫醒，就逐一登记，做好标记。如果有一个房间要求每天同一时间叫醒的，在交班本上记录后，将房号、姓名、时间抄在白板上。

续 表

	<p>(6) 夜班复查。在话务台上检查所有叫醒房号、时间。重点检查每日叫醒房号、姓名，及时发现离店的或换房的客人。检查所有叫醒房号是否是卧室的号码。根据每日最早的叫醒情况，为自己设置叫醒闹钟。</p> <p>(7) 落实叫醒。根据时间顺序，逐一核对话务台上打印出的叫醒记录。没有及时打印出的房号，立即电话确认。对于没有挂好的分机，叫醒没有回答的分机，立即通知客房中心处理。对于两次以上的叫醒，第一次结束后，立即输入第二次的时间。</p> <p>VIP 客人：</p> <p>(1) 在叫醒记录表上划上“★”符号，在汇总表上单独登记。</p> <p>(2) 在电脑上核对 VIP 房号、等级。</p> <p>(3) 将每个 VIP 的叫醒时间在闹钟上设好。在总机的专用分机上输入 VIP 的叫醒设置。</p> <p>(4) 检查 VIP 登记是否准确，闹钟是否均有提示。需在下一班完成的 VIP 叫醒，应在交班本上列出。</p>
任务三	模拟电话叫醒服务
	<p>(5) 准时打电话到房间叫醒客人，结束一个后打上记号并准备第二个。叫醒时应说：“早上好，我是总机，现在是××，你的叫醒时间，祝您一天过得愉快。”如果客人不打断话题的话，将当日的天气情况告诉客人。</p>
	<p>5. 检 测</p> <p>其他小组成员提出意见。</p>
	<p>6. 评 估</p> <p>教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。</p>

表 2-1 叫醒服务记录表

Daily Wake Up Call Log Sheet

Month: _____ Date: _____ GSA: _____

	Room No.	1 stTime	2 ndTime	Guest Name	Lan.	Received Time	Received by	Operator
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

* Lan. can be remarked by E—English, C—Chinese.

表 2-2 叫醒记录汇总表
Wake Up Call Record Summary

Month: _____ Date: _____ Shift Leader: _____ pg of _____

	1st Time	2nd Time	Room No.	Guest Name	SPG	OK	Take Action
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

表 2-3 任务考核表

_____ 任务考核表			编号: _____	
学生姓名		班级学号		
时 间		教师签名		
考核指标		分 值	考核标准	实际得分
专业能力 (40 分)	仪容、仪表、仪态	5	符合职业规范	
	语 言	5	礼貌、得体, 体现专业素养	
	操作程序	5	完整, 无遗漏, 无反复	
	操作时间	5	规定时间内完成	
	软件、设备操作	5	信息录入完整、准确	
	剧本、工作流程	5	完整, 符合实际情况	
	表格、单据	5	符合酒店实际	
	道 具	5	符合职业要求	
方法能力 (20 分)	沟 通	10	能主动与团队成员沟通	
	分析、解决问题	10	遇到问题, 能分析并解决	
社会能力 (40 分)	团队合作	10	能互相配合	
	工作态度	10	主动、积极	
	责任心	10	勇于承担责任	
	工作纪律	10	遵守课堂纪律	
总 计		100	转换成 5 分制 (保留至小数点后 1 位)	

任务四 模拟电话留言服务

任务四	模拟电话留言服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。 2. 熟练掌握话务员基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，体现较强的团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 程控交换机、话务台、电话机。 2. 访客留言单（表 2-4）、交班本、白板、闹钟、笔。 3. 装有酒店管理软件的电脑、打印机一套/组。 4. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，并且表演出来。 参考工作流程 (1) 当电话占线或无法找到受话人时，话务员应主动询问通话人是否需要留言。遇到客人留言，应进行完整记录，包括留言转送人姓名、房间号或工作部门，留言人的电话、地址或工作单位名称，留言内容，对留言是否有特殊要求，接电话时间，话务员姓名或工牌号。记录完之后，应向客人复述上述内容，以取得对方确认。留言单可由话务员填写，也可将电话转接到问询处由问询员办理，这应根据各家酒店的具体规定办理。 (2) 接到“留言”的要求后，记录好客人房号、姓名、服务截止时间，并和客人确认。告诉客人电话做“留言”服务后，核对信息。 (3) 按表格填写留言要求。 (4) 按程序在电脑上做“留言”提示。 (5) 在交班本上记录“留言”的房号与截止时间。当截止时间到时，取消电脑及话务台内的标记。
	<ol style="list-style-type: none"> 5. 检 测 其他小组成员提出意见。
	<ol style="list-style-type: none"> 6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。

表 2 - 4 访客留言单

访客留言单

WHILE YOU WERE OUT

TO MR. /MRS. /MISS

ROOM NO.

房号

DATE

日期

先生/女士/小姐

TIME

时间

YOU HAD A TELEPHONE CALL

贵宾有电话来自

FROM MR. /MRS. /MISS

TEL NO. 电话号码

PLACE 地点

先生/女士/小姐

令友并无留言

令友将再打电话来

请你打电话来

令友曾到访

令友再次来访

传真/包裹

MESSAGE

LEFT NO MESSAGE

WILL CALL YOU AGAIN

PLEASE RETURN CALL

COME TO SEE YOU

WILL COME AGAIN

FAX/PARCEL

CLERK 经办人

THANK YOU 谢谢

任务五 模拟保密服务与免打扰服务

任务五	模拟保密服务与免打扰服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。 2. 熟练掌握话务员基本知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，较强的团队合作能力体现。
实训用品	1. 程控交换机、话务台、电话机。 2. 交班本、笔。 3. 装有酒店管理软件的电脑、打印机一套/组。 4. 酒店工具书、工作任务单（见表 1 - 1）、任务考核表（见表 2 - 3）。

续 表

任务五	模拟保密服务与免打扰服务
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法(资讯、计划、决策、实施、检测、评估)。 2. 问题引导,团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与 实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情,可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头,在成员各自计划的基础上,确定可操作的实训方案,并且做好工作分工,涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工,合作完成各项工作,并且表演出来。 参考工作流程 保密服务: (1) 客人要求保密服务时,要通知客人我们将告知所有来电和来访者:此客人不在本酒店入住,即使来电或来访者声称与此客人有关系。所有包裹或物品也会被拒收。 (2) 在客人档案的姓后和账目指示栏中输入“保密”,提醒员工注意,并在话务台上设置DND功能。 免打扰服务: (1) 接到“免打扰”的要求后,记录好客人房号、姓名、服务截止时间,并与客人确认。告诉客人电话做“免打扰”服务后,所有电话将不能够打入房间,同时电脑上调出该房资料,核对无误。 (2) 按程序在话务台上操作“免打扰”服务。 (3) 按程序在电脑上做“免打扰”提示。 (4) 在交班本上记录“免打扰”的房号与截止时间。当截止时间到时,取消电脑及话务台内的标记。
	<ol style="list-style-type: none"> 5. 检 测 其他小组成员提出意见。
	<ol style="list-style-type: none"> 6. 评 估 教师点评并给小组成员评分,学生总结可改进的要点。

单元训练



课堂讨论

1. 电话是酒店服务员最常用的工具之一,讨论在工作中应如何接电话。
2. 一位女性住店客人称晚上经常受到一些不明身份的人的电话骚扰,总机应如何处理?

3. 一客人打电话给总机, 他打了一个长途电话去欧洲, 但电话一直占线。现在, 他因怕朋友会打电话回来而不敢离开房间去吃饭, 话务员应如何解决这位客人的问题?



案例分析

1. 总机话务员不愿为客人转接电话

某日, 一位陈先生给某饭店总机打电话, 要求接到 1022 房间, 称有急事找客人。但是, 房内客人正在通电话, 电话长时间占线, 总机话务员为陈先生转接了几次仍然占线。由于周先生听不到占线的声音, 每次电话打到总机时, 话务员只能告诉陈先生电话占线。由于等的时间太长, 而且话务员总是称占线, 陈先生便以为总机话务员不愿意为他转电话, 便开始对总机话务员发火, 说了一些不堪入耳的话。总机话务员感到十分委屈, 虽然没有与周先生争吵, 但向周先生表示将不再接他的电话, 并在 1022 客人挂断电话后仍然拒绝为周先生接通电话, 最终导致周先生向饭店投诉。

请分析: (1) 如果你是这位总机话务员会如何处理此事?

(2) 酒店应该怎样处理此客人的投诉?

2. 客人 MORNING CALL “叫而不醒” 怎么办?

一天, 一位酒店客人要求总台为他做一次第二天早上 6 点钟的 MORNING CALL 服务。总台的小姐马上通知了总机。然而, 第二天早上 7 点过后, 客人非常气愤地来到大堂经理处投诉说: 今天早上并没有人来叫他起床, 也没有听见电话铃声, 以致他延误了国际航班。后经查实: 总机在接到总台指令后, 立刻就通过电脑为他做了 MORNING CALL 服务并排除了线路及器械发生故障的可能。经过分析后认为, 客人睡得较沉, 没有听见。电话铃声响了几次之后就会自动切断, 以致造成最终结果。

请分析: 酒店可采取哪些措施避免此类事件的再次发生?



中英文专业词汇与术语

1. automated Wake-up Call 自动叫醒
2. collect call 对方付费电话
3. complain 投诉
4. confidential stay 秘密住宿
5. connecting call 电话转接
6. departure time 客人离开宾馆的时间
7. Domestic Direct Dial (DDD) 国内长途直拨电话
8. Do Not Disturb (DND) 请勿打扰
9. emergency exit 紧急出口
10. Free Individual Tourist (FIT) 散客
11. front office 前厅部
12. group 团体
13. guest history 客史档案
14. International Direct Dial (IDD) 国际长途直拨电话
15. job description 工作职责一览表

16. log book 工作日记本
17. manual wake -up call 人工叫醒
18. message 留言服务
19. Morning Call (MC) 叫醒服务
20. operator 总机话务员
21. paging guests 找人
22. prank call 骚扰电话
23. rooming list 团体名单
24. room service 送餐服务
25. room to room call 拨打房间之间电话
26. room type 房间种类
27. seasons greeting 节日问候
28. switch board 总机
29. tariff 房价表
30. Very Important Person (VIP) 重要客人



课外学习推荐

1. 迈点论坛, <http://bbs.meadin.com/>
2. 慧聪酒店网, <http://www.hotel.hc360.com/>
3. 中国饭店协会, <http://www.chinahotel.org.cn>

单元三

商务中心服务

知识目标

▶▶ 了解酒店商务中心的作用与工作任务；熟悉商务中心员工岗位职责；知晓商务中心环境要求。

技能目标

▶▶ 能使用商务中心主要设施设备；掌握商务中心各类服务项目的工作流程。

商务中心服务知识储备

随着现代社会发展，宾馆、饭店已不仅仅是一个吃、住、行、游、购、娱的场所，大多数中、高档饭店为满足客人的商务需要，在饭店内设立了商务中心。一个功能较为齐全的商务中心，对吸引更多的客源尤其是商务客人会起到积极作用。

一、商务中心员工素质要求及岗位职责

（一）商务中心员工的素质要求

1. 精于业务，热爱本职工作。
2. 擅长电脑操作及打字。
3. 反应灵敏，工作认真，提供优秀高效的服务。
4. 有高度责任感，严守客人的商务机密。
5. 有较强的沟通能力。
6. 有较强的外语听说能力，能用外语为客人提供商务服务。

（二）商务中心文员岗位职责

1. 热情礼貌，随时为客人提供传真、电话、复印、打印、代办翻译、上网、会议室租用等商务服务。
2. 制定本班组的规章制度和完善操作程序，对员工做好评估、考核工作。
3. 检查督促员工严格执行安全及商务信息保密制度。
4. 制定每月培训计划，不断提高员工服务意识和业务技能。
5. 统计每月营业收入，控制商务中心的费用支出。
6. 密切与维修单位合作，定期检修和保养设备，保证设备正常运行。
7. 与熟客保持经常联系，主动征求他们的意见，不断改进工作方法。

8. 调查并处理涉及本组工作的客人意见。
9. 做规定卫生，保持商务中心宣传架、报架、书架、工作台整洁。
10. 完成前厅部经理临时委派的工作。

二、商务中心环境与设备

（一）商务中心环境要求

商务中心一般设在一层或二层的公共区域内，也有的饭店在行政楼层设置一小型商务中心。除了在商务中心内设有标记外，还应在公共区域和走廊等处挂有指示牌，以利于客人寻找并迅速得到服务。同时，商务中心所处的位置还应便于与总台联系，以利于合理地利用现有设备，沟通有关信息，互相帮助及合理调配人员。

商务中心的服务人员在为客人服务时，可在客人休息处进行，或根据客人需要，服务人员在工作台处操作，亦可让客人单独进行操作，还可让几位客人在不受干扰的情况下各自进行操作。

商务中心要具有安静、隔音、优雅、舒适、干净等特点，使整个的环境令人感到赏心悦目，这也是保持客人和服务人员良好精神状态的一个重要方面。

（二）商务中心主要设备、用品

1. 传真机
2. 多功能复印机
3. 扫描仪
4. 电脑及打印机
5. 程控直拨电话机
6. 装订机及配套用品
7. 口述录音机
8. 碎纸机
9. 商用辅助工具、计算器和其他办公用品
10. 一定数量的办公桌椅和休息沙发
11. 一定数量的供客人查询用的商务刊物，如报纸、指南、资料、车船时刻表和其他信息等

三、商务中心服务内容

商务中心提供的主要服务项目有：打字、复印、长途电话、传真、抄写、文件核对、听写/会议记录、代办邮件、翻译（多种语言）等。此外，有些饭店还提供文秘服务、会议室出租、托运、代办交通票、旅游服务等多种商务服务，甚至提供各种商业信息查询，根据客人的需要与外贸部门、公司单位等联系，安排业务会晤等工作。有的商务中心还向客人出租有关设备、办公区域和只供查阅、不供外借的参考图书室。

商务中心通常提供两个班次的工作时间服务，如客人夜间需要服务，有些服务项目可由总台的有关人员处理，如复印、传真和打字等。随着信息技术的快速发展，酒店意识到建设宽带网是扩大自己商务客户群的有效手段。许多酒店为提高通讯传输质量和速度，实现高速上网的承诺，向电信部门申请光缆接入，为宽带数据传输提供良好的媒介，也为加

入千兆城域网奠定了良好基础。

商务中心服务情境训练

任务六 模拟文稿处理服务

任务六	模拟文稿处理服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。 2. 熟练掌握商务中心的基本知识，有一定的电脑操作技能。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 欢迎卡、钥匙、商务服务记录表（表 3-1）、少量现金、商务中心营业报表、打印用资料、打印纸、装订机、笔。 2. 装有酒店管理软件的电脑、打印机一套/组。 3. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，并且表演出来。 参考工作流程 <ol style="list-style-type: none"> (1) 客人来商务中心要求提供打字服务时，应主动问候客人，按要求受理此项服务。填写商务服务记录表。 (2) 接过客人的稿件时要问清客人要求（字体、格式、有何特殊要求等），浏览核对原稿有无不清楚之处。 (3) 告诉客人最快的交件时间。 (4) 记录客人的姓名、联络电话、房号等。 (5) 打印文稿。一般要求每分钟打 60 字以上。打印时必须将每一份文件临时存盘。 (6) 初稿出来后，对照原稿检查有无差错，核对一遍。 (7) 通知客人取件。 (8) 请客人亲自核对，询问有无改动。如有改动，则修改后再检查，以确保正确。 (9) 将打印好的文件交给客人，按规定价格办理结账手续。 (10) 打印结束后应在“商务中心营业报表”中登记。

续 表

	5. 检 测 其他小组成员提出意见。
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。

表 3 - 1 商务服务记录表

商务服务记录表 BUSINESS DEPOSIT RECEPIT	
No.	
房间号码 Room Number: _____	姓名 Guest Name _____
服务项目 Business Service Items: _____	
复印 Copy _____	
传真 Fax _____	
打字 Typing _____	
会议 Meeting _____	
票 务: Ticket Purchase (请填写下述内容 Please Full of In Follow Item) 姓名 (Name) _____ 有效证件号码 (ID Number) _____ 航班或火车的班次 (Shift) _____ 发车日期 (Date) _____ 其他 (Other) _____ 商务服务预收款金额 (Deposit RMB) _____	
大写人民币 仟 佰 拾 元 角 分	
备注 Notice ——请确认上述服务内容，以避免给您带来不便。 Please confirm about item for avoiding any inconvenient. ——至前台了解相关商务服务项目，领取车（机）票等时，请出具此收据 Please keep this receipt, and return back to front desk for takig tikets. ——对于票务公司、行红公司或任何第三方造成的损失，酒店将不承担赔偿责任 Hotel does not respond in damages because of agent, airways or other third party CLERK 经办人 _____ 客人签署 _____ 日期 _____ Guest Signature _____ Date _____	

任务七 模拟飞机、火车、汽车、轮船时刻表查询及订票服务

任务七	模拟飞机、火车、汽车、轮船时刻表查询及订票服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。 2. 熟练掌握商务中心的基本知识，有一定的电脑操作技能。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 欢迎卡、钥匙、商务服务记录表（见表 3-1）、各类订票单（表 3-2、表 3-3、表 3-4）、少量现金、商务中心营业报表、笔。 2. 装有酒店管理软件的电脑、打印机一套/组。 3. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，并且表演出来。
	<p>参考工作流程</p> <p>票务查询：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 详细了解客人要求。 (2) 利用网络或各类时刻表查询，告诉客人详情。 (3) 一时无法查到结果的，应向客人说明情况，留下客人电话，一有结果尽快告知客人。 <p>订票服务：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 了解客人订票要求。详细询问客人的要求，包括日期、起点、目的地、服务等级（如火车硬座、硬卧、软卧等，飞机经济舱、头等舱、轮船一等舱、二等舱等），对机型、时间是否有要求，喜欢什么样的座位（靠通道还是靠窗），是否有优惠证等。 (2) 根据情况向客人介绍合适的航班、车次及票款数额，同时向客人讲明服务费标准，如没有把握订到票，要向客人讲明，问明可否买其他航班、车次。 (3) 填写订票委托单。可请客人填写相应的订票委托单（见表 3-4、3-5、3-6），一式两份。必要的话留下其联系电话、证件复印件，并请客人签名，提示其保存好订票单。 (4) 确定付款方式。如客人用现金预交票款，应在订票单上注明，如由饭店垫付，则应将收据交前厅收银处，记入房账。

续 表

	(5) 取票、送票。取到票后，应装在饭店专用信封内，并在信封上注明客人姓名、房号、日期、航班车次等，及时通知客人前来取票。收回订票单，将上述信封交给客人核对，并将票款余额、有关收据交给客人。
	(6) 如饭店未买到客人所需的票，要及时与客人取得联系并致歉，向客人说明情况，询问可否改其他航班车次，尽量给客人以建设性意见。
	(7) 对于客人的退票、改签等事宜应参照交通部门的有关规定办理。
	5. 检 测 其他小组成员提出意见。
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。

表 3 - 2 机票预订单

AIRLINE RESERVATION

姓名 Name				房号 Room		
由 From	到 TO	航班 Flight No	起飞时间 Dept/Time	日期 Date	等级 Class	备注 Remark

机票须 确认 ☐ 修改 ☐ 预订 ☐ 购买 ☐

Ticket to be reconfirmed ☐ Modified ☐ booked ☐ Purchased ☐

经办人 日期

Clerk _____ Date _____

表 3 - 3 车船票订票单

TICKET BOOKING FORM

姓名 Name		外宾人数 No. Foreigner		中国人数 No. Of Chinese	
房号 Room No.		国籍 Nationality		其他 Others	
离店日期 Date of Departure			目的地 Destination		

续 表

火车 Train	班次 Number				
	种类 Type	硬卧 Hard Berth	软卧 Soft Berth	硬座 Hard Seat	软座 Soft Seat
	张数 No				
轮船 Ship	种类 type	头等 First class	二等 Second class	三等 Third Class	其他 other
	张数 No				
预付款金额 Advance Payment			是否安妥 Available or Not		
备注 Remark					
取票人签收 Prepayment or Ticket Withdrawn By				经办人 Clerk	
取票日期 Date Of Collection				经办人 Clerk	

表 3 - 4 预订车单
TAXI RESERVATION FORM

房号 Room No	姓名 Name	
人数 (No. of Guest)	日期 (Date)	时间 (Time)
车型大、中、小 Type LMS	出发地 Starting Form	
单程 One way	双程 Two way	目的地 Destination
要求 Special Requirement		

任务八 模拟会议室出租及布置服务

任务八	会议室出租及布置服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。 2. 熟练掌握对商务中心的基本知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小会议室、会议桌椅、文具、茶杯、开水瓶、托盘。 2. 欢迎卡、钥匙、商务服务记录表（见表 3-1）、少量现金、会议室租用记录本、交班本、笔。 3. 装有酒店管理软件的电脑、打印机一套/组。 4. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，并且表演出来。
	<p style="text-align: center;">参考工作流程</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 接到客人的预订，要了解会议相关的服务信息：预订人姓名及公司名称、客人的房间号码或电话联络号码、会议室使用时间（会议起始时间及结束时间）、参加会议的人数、会议室的布置要求。 (2) 向预订客人介绍会议室的服务设施，并邀请其参观会场。 (3) 确定付款方式，并要求对方预付订金。 (4) 双方签订会议室出租合约，并在租用记录本上详细填载。 (5) 会议室准备：按客人要求准备好会议室，包括牌号座位，文具用品，茶水及点心，检查音响等会议设施设备是否正常。 (6) 会议服务：当客人来到时，主动引领客人进入会议室，请客人入座，逐一为客人提供所需热茶。会议进行中，要注意及时为客人倒茶水，更换烟灰缸等工作。 (7) 结账：会议结束，按规定和会议负责人办理结账手续。 (8) 向客人致谢并道别。 (9) 最后应在商务中心营业报表中登记。

续 表

	5. 检 测 其他小组成员提出意见。
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。

单元训练

33



课堂讨论

1. 当接到住店客人的传真时怎么办？
2. 一住店客人称他早上在商务中心发的传真对方看不清楚，你应如何处理？
3. 某客人希望租借一间小会议室，你应如何处理？



案例分析

1. 商务中心员工收了客人 300 元好处费

一位客人投诉商务中心一名员工，指其在办理订票业务时，多收了 300 元好处费。此事投诉到房务总监那里，然后由保安部协助调查。经过调查，这名员工承认了自己从机票预订中得到了 230 元的回扣。

请分析：（1）应对此名员工工作如何处理？

（2）酒店对此事要不要负责？如果要负责，酒店有什么责任？

2. 服务，更应注意细节

怀特先生拿着那份密密麻麻、才整理好的数据单匆忙来到酒店商务中心，还有一刻钟总公司就要拿这些数据与比特公司谈生意。“请马上将这份文件传去美国，号码是……”，怀特先生一到商务中心赶紧将数据单交给服务员并要求传真。服务员见怀特先生很着急，马上拿过传真件往传真机上放，很快将数据单传真过去，而且传真机打出报告单为“OK”！怀特先生直舒一口气，一切搞定。

第二天，商务中心刚开始营业，怀特先生便气冲冲赶到，开口便骂：“你们酒店是什么传真机，昨天传出的这份文件一片模糊，一个字也看不清。”服务员接过怀特先生手中的原件，只见传真件上写满了蚂蚁大小的数据，但能看清。而酒店的传真机一直是好的，昨天一连发出 20 多份传真件都没问题，为什么怀特先生的传真件会是这样的结果呢？

请分析：（1）发生此次投诉的原因有哪些？

（2）商务中心从此事件中能够吸取哪些教训？



中英文专业词汇与术语

1. advance payment 预付款金额
2. air-ticket confirmation 确认机票
3. binding 装订

4. business centre 商务中心
5. business Service items 商务服务项目
6. CHINA RAILWAY HIGH-SPEED (CRH) 中国高铁
7. complain 投诉
8. copy 复印
9. courier service 快递服务
10. digital record stick 数码录音笔
11. direct billing 报账
12. DVD player DVD 播放器
13. DVD writing DVD 刻录
14. facsimile 传真
15. fax machine 传真机
16. first class 头等
17. free individual tourist (FIT) 散客
18. front Office 前厅部
19. group 团体
20. hard berth 硬卧
21. house credit limit 赊账限额
22. internet 国际互联网
23. job description 工作职责一览表
24. label Machine 标签机
25. laminate 过塑
26. laptop 笔记本电脑
27. LCD project 电脑投影仪
28. log book 工作日记本
29. meeting room 会议室
30. mobile phone 手机
31. one way 单程
32. package service 包装服务
33. printer 打印机
34. photocopy 复印
35. portable hard disk 移动硬盘
36. scan 扫描
37. settlement 付账或清账
38. soft berth 软卧
39. ticket withdrawn by 取票人签收
40. tips 小费
41. typing 打字
42. translation 翻译

43. two way 双程

44. Very Important Person (VIP) 重要客人



课外学习推荐

1. 铁路客户服务中心, <http://www.12306.cn/>
2. 携程网, <http://www.ctrip.com/>
3. 去哪儿网, <http://www.qunar.com/>
4. 迈点论坛, <http://bbs.meadin.com/>

单元四

礼 宾 服 务

↓ 知识目标

▶▶ 了解酒店前厅礼宾部的作用与工作任务；了解酒店问讯、邮件服务工作的地位与作用，熟悉问讯、邮件工作的主要任务；了解金钥匙服务的概念、历史、工作内容。

↓ 技能目标

▶▶ 会店内外应接服务、行李服务等工作操作；会客人问讯、保密服务、邮件服务等工作操作；会各类委托代办服务的操作。

礼宾服务知识储备

前厅部在承担推销酒店客房工作的同时，还负责为宾客提供各种综合性服务，这其中礼宾服务扮演着重要角色。礼宾服务由法语“conciierge”一词翻译而来，又可译为委托代办服务。目前我国礼宾服务的主要内容包括：提供店内外的应接服务、行李服务、邮政服务、订票服务、订车服务、旅游服务、委托代办服务等。在大、中型酒店，礼宾服务由前厅部下属的礼宾部提供，在一些小型酒店中它也被称为行李处。礼宾部是前厅服务的“窗口”，从事这种接待服务的人员与宾客面对面进行服务，比其他部门的员工与宾客接触得更多，他们的业务虽然并不复杂，却极其重要，因为他们对客人对酒店形成良好的第一印象和最后印象起着重要作用。

一、礼宾部主要岗位职责

(一) 礼宾主管

1. 向前厅部经理负责，以身作则，保证班组员工能认真执行酒店各项规章制度。
2. 负责大厅服务台及行李房的一切对客服务活动，最大限度地为客人提供满意的服务，确保大厅服务工作的正常运转。
3. 调查并处理涉及本组工作的客人投诉。
4. 与出租汽车公司保持密切的联系，确保优质服务。
5. 确保各类报表、客人邮件传递准确、及时。
6. 定期安排检修所属设备，使设备保持完好的工作状态。
7. 加强与其他班组的沟通，配合有关班组的工作。
8. 定期整理酒店问讯手册内容。
9. 督促门童、行李员、机场代表在仪表仪容、行为举止、服务用语等方面达到酒店的要求。

10. 负责对本班组成员进行排班、考核和评估。
11. 按计划对班组成员开展业务技能和外语培训。
12. 完成部门经理交办的其他任务。

(二) 门 童

1. 为进出店客人提供服务，拉车门及大门。
2. 密切配合车管人员的工作，保证车道畅通无阻。
3. 协助行李员，为进出客人提供行李搬运服务。
4. 注意大门口的灯光照明及环境卫生，发现问题及时汇报。
5. 遇到雨雪天气为宾客存放雨具。
6. 发现形迹可疑的人员进出大厅，及时汇报。
7. 回答客人的问讯。
8. 完成上级安排的其他工作。

(三) 行李员

1. 负责进出店散客、团体客人行李的搬运工作。
2. 提供普通行李寄存服务，确保寄存行李的安全。
3. 引领客人进客房，并根据情况向客人介绍酒店的服务设施和客房设备。
4. 办理委托代办服务。
5. 投递留言、信件以及各类报表。
6. 外出寄信、取报等。
7. 提供呼唤找人服务。
8. 负责行李房的卫生工作，确保本组使用的设备和用具处于良好的状态。
9. 完成上级安排的其他工作。

(四) 机场代表

1. 预订车辆，并跟随车辆提供接送服务。
2. 随时注意机场、车站的交通变化情况，与酒店前台保持联系。
3. 完成上级安排的其他工作。

二、礼宾服务主要工作设备与用品

(一) 行李车

行李车主要有大小两种，分别用于装载散客行李和团体行李。

(二) 行李寄存架

行李寄存架放置于行李房中。行李寄存架主要有两种设计：一种是有固定格子的；另一种有可以任意调整大小的格子，每个格子只放一批客人的行李。同一批客人的数件行李应用绳子串起放在一个格子内，以防拿错。

(三) 轮 椅

酒店提供轮椅供老、弱、病、残等行动不便的人员使用。有些酒店还在行李房配有婴儿车、担架等设备，以备不时之需。

(四) 雨伞架

雨伞架放置在大门口，带锁，供客人存放雨伞。

（五）寻人牌

（六）电脑（带酒店管理信息系统）、打印机

（七）其他设备用品

礼宾部设备用品通常还包括：礼宾工作台、文件柜、电话、各种指示牌、磅秤、行李网罩、绳子、各类文具、计算器、地图、交通时刻表、各类黄页等。

三、迎送宾客服务

迎送宾客服务主要由门童、行李员、酒店机场代表等人员提供，通常分为店内和店外迎送服务两种。

（一）店内迎送服务

店内迎送宾客服务主要由门童负责。门童通常站在酒店大门内、外侧或台阶上，协助客人上、下车，为客人提供拉门服务。

此外，门童一般还要负责如下日常服务：

1. 维护大厅外环境卫生：看见地上有脏的小物品或污迹，应立即捡起投入垃圾筒或通知PA予以清除。

2. 接受雨具寄存：雨天，为避免客人将湿的雨具带入大厅，应确保为所有进出客人存放雨具。将雨伞存放在伞架上，钥匙交客人妥善保管。如伞架数量不够，应准备各式伞套，将雨伞套好后，交客人带入大厅；客人的雨衣可装入塑料袋，由客人自己保管。

3. 安全工作：协助保安部做好安全工作。注意门前进出来往客人，发现可疑人员应立即汇报。

4. 问讯工作：门童应熟悉店内外基本情况，礼貌回答客人问讯。

5. 指挥疏导门前交通：协助车管人员，及时疏导车辆，保证车道畅通无阻。

6. 安排出租车：门童应为需要的客人安排出租车。对不熟悉当地环境的客人，问清客人所去目的地，并将客人的要求告诉司机，然后将写有车号的出租车意见卡交给客人，并说明用途。

7. 注意大门口的灯光照明、玻璃门等设备的完好程度，发现问题及时报修。

（二）店外接送服务

店外接送服务主要由酒店机场代表负责。酒店在机场、车站、码头等地设点，派出代表为抵离店客人提供迎接和送行服务，并争取未预订客人入住本酒店。酒店代表是客人见到的第一位酒店服务人员，他的仪容仪表、行为举止、服务效率会给客人留下深刻的印象，因此店外接送服务不仅是酒店的一种配套服务，更是酒店开展市场营销活动的重要一环。

1. 准备工作

（1）打印出当日所有预订班车或专车抵离酒店的宾客报告单，详细了解客人信息，并随时注意新增客情。

（2）列出当天预订车次的航班和车次表，确定所订专车的到达时间、车辆要求及位置，车辆到达时间应根据酒店与机场、车站的距离，途经道路交通状况而定，司机须适当提早到达，以便与酒店代表做好交接工作。

（3）填写好接机牌，检查通信工具是否正常，确保随时与相关部门保持联系。

(4) 向总台查询当日预计出租率,会议、团队情况,VIP和可售房类型,以便向未预订客人销售房间时能够做到心中有数。

(5) 在每班航班、车次预订抵达时间前半小时,向机场、车站问讯处了解实际抵达时间,以便较为准确地把握等候时间。

(6) 重要内容应及时详细记录在交班本中,使信息在员工之间准确传递。管理人员要认真检查准备工作是否充分,只有这样,迎送客人时才能尽量避免出现差错。

2. 客人抵达时的接待工作

(1) 在航班、车次抵达前十分钟,在出口处显眼位置举牌等候客人,注意姿态端正,精神饱满,面带微笑。

(2) 客人到达时,代表酒店向其表示欢迎和问候。

(3) 根据预抵店客人名单,确认宾客身份无误。

(4) 确认客人行李件数,注意检查行李的破损情况,挂好行李牌,如发生宾客行李延误,应协助客人及时与机场联系。

(5) 待订车的客人都到齐后,引领客人上车并搬运行李上车。

(6) 如有客人漏接,应及时与酒店接待处联系,查核客人是否已到店,并向有关部门反映情况,以便采取补救措施。

(7) 碰到住在本酒店但未订班车的客人询问,应及时与酒店接待处确认,明确收费标准,引领客人上车。

(8) 在途中,酒店代表可向客人介绍当地和本酒店的概况,协助其做好入住登记手续,与酒店接待处保持联系,通知班车号、发车时间、发车地点、客人情况、行李件数等。

(9) 到达酒店后,引领客人到总台办理入住手续,与行李员交接行李,并作好记录工作。

3. 住店客人的送行工作

(1) 提前十分钟到达班车位置,协助发班车。

(2) 到达机场,帮助搬运行李至候机厅,根据需要代办登机手续(买保险、托运行李、办理登记牌等)。

(3) 向客人道别,并做好情况记录。

4. 未订房客人的推销工作

在机场(车站)设点的酒店,一般都有固定的柜台,有酒店的明显标志,如店名、店徽及星级、宣传资料等。酒店代表日常时间在柜台工作时,应时刻注意观察客情,发现有径直向柜台走来或眼神中有顾盼的客人时,应主动上前问好,热情询问是否需要帮助。当了解到客人没有订房时,应注意了解客人需求,主动介绍酒店的基本情况,注意语言技巧,突出介绍酒店的优势和特色。当客人确定需要房间时,打电话帮助客人预订客房,并安排客人乘坐班车去酒店。

四、行李服务

酒店的行李服务由前厅部的行李员负责提供,其工作岗位是位于酒店大堂一侧的行李服务处(礼宾台)或电梯旁、总台旁,所处位置应使客人容易发现,同时让行李员便于观

察客人抵、离店时的进出情况，使其易于与总台协调联系。行李服务的内容包括行李搬运和行李寄存等服务。每天早上一上班，礼宾部主管就要认真阅读、分析预订处和接待处送来的“当日预计抵店客人名单”和“当日预计离店客人名单”，以便掌握当日客人的进出店情况，做好工作安排。在以上两个名单中，尤其要注意“VIP”和团体客人的抵离店情况，以便做好充分准备。礼宾部主管应安排好当班人员，召开班前准备会并向当班人员通报客情。

（一）散客行李服务

1. 换房时的行李服务

（1）接到总台换房通知，到接待处问清客人的房间号码、姓名及换房后的房号，确认客人是否在房间，领取新的房间钥匙和房卡。

（2）进客人房间时，遵进房程序并经住客允许后方可进入。

（3）请客人清点要搬运的行李物品，将它们小心地装上行李车。

（4）带客人到新的房间，将行李重新放好。如所换房间类型不同，必要时向客人介绍房内设施设备。

（5）收回客人的原房间钥匙和房卡，将新的房间钥匙和房卡交给客人，向客人道别，退出房间。

（6）将原房间钥匙和房卡交回接待处，报之换房完毕。

（7）作好换房记录。

2. 住宿过程中的行李服务

工作中，行李员应随时注意观察大堂内的客情，发现客人携大件行李进出酒店，应主动上前询问是否需要帮助，以便及时提供行李搬运服务。

（二）团体行李服务

团体行李服务主要指旅行团客人的行李服务。由于团队客人与散客相比有许多不同的特点和要求，因此行李服务规程也有不同的要求。

（三）行李寄存服务

部分客人由于种种原因，希望将一些行李物品暂时由酒店帮助免费存放保管，这种物品寄存工作在酒店可能由多个部门来分别提供。例如：总台收银处提供贵重物品寄存服务；餐厅、舞厅、会议室等为进入的客人提供帽子、大衣、雨伞、皮包等的寄存服务；而前厅行李房则为住店客人提供普通行李物品的寄存服务。前厅行李寄存处一般设在大堂内距总台不远的客人出入通道旁，酒店须要建立相应的安全制度，并规定必要的行李寄存服务手续。

1. 行李寄存房管理

非工作需要，人员一律不准进入行李房，进入行李房后须将门关闭，离开时须将门锁上。行李房内禁止吸烟，不得携带火种、易燃、易爆、易泄、有腐蚀性等危险物品进入，爱护行李房内一切设施、设备，定期搞卫生，检查消防器材和门锁保险性能等，不得利用工作之便在行李房内打闹、睡觉等。行李房只供前台礼宾部使用，其他部、组不得随便占用或借用。

（1）一般用作零散客人离店行李和即将入住客人行李的暂时存放，一般不存放较长时间才提取的零散客人的行李。

- (2) 行李的进出必须按规定作好登记。
- (3) 定期清理过期不取的行李（超过两个月）。
- (4) 放寄存行李的原则是：先放行李架，后放地面；先放里面，后放外面。
- (5) 每班次接班后核对行李房内寄存的行李是否与记录相符。

2. 寄存的行李要求

- (1) 行李房提供临时寄存行李服务，一般须当日领取，最长寄存时间通常不超过 2 个月。
- (2) 行李房不寄存现金、金银珠宝等贵重物品和身份证、护照等身份证件，上述物品应请客人自行保管或放到总台收银处的贵重物品保险箱内免费寄存。
- (3) 酒店及行李房不寄存易燃、易爆、易腐烂、有腐蚀性的各类物品（具体限制物品酒店可参考邮局对邮寄物品的有关限制目录）。
- (4) 一般酒店行李房不接受活的动物、植物的寄存，如确有必要开展此服务，应征询专业人士意见，在场地、设备、人员等方面应符合有关条件。
- (5) 行李房一般不存放易变质的食品、易碎品、精密仪器等物品，若客人坚持要寄存，则应向客人说明酒店的免责条款，请其签字，易碎品注意挂上“小心轻放”的牌子，特别保管。
- (6) 若发现毒品、枪支等危险物品，应及时报告上级和保安部，并妥善处理。
- (7) 所有寄存物品原则上都应上锁或使用行李封条封好开口。

五、问讯服务

酒店的客人来自全国乃至世界各地，需要随时了解下一步的旅行、观光、工作、访问等必要的信息。为了满足宾客的要求，酒店设立专门的问讯处来提供这项服务。由于总台是客人接触最多且较易接触的場所，所以很多酒店的问讯处设置在此。为节约酒店人力，问讯处可以和接待处联合提供服务。现在也有许多酒店的问讯处设在礼宾部或与总机合并。问讯处的工作除向客人提供问讯服务，通常还包括受理客人留言、处理宾客邮件、完成委托代办事项以及负责客人钥匙管理等。

在现代酒店中，问讯服务不仅仅是问讯处的责任，酒店的每一位员工都应成为问讯员，因为推卸责任会给客人带来不安和疑心，影响客人对酒店的好感。

（一）查询住客情况

有关住客信息的查询是问讯服务的主要内容之一，通常包括以下三方面内容：

- 1. 客人是否住在本酒店；
- 2. 查询客人房间号码；
- 3. 查询客人的私人资料，如姓名、电话、地址等。

不论是接到客人电话还是当面问讯要求时，首先从酒店电脑系统中查看该客人是否住在本酒店，并如实告之（住客要求保密服务除外）。需查询具体房号的，应先问清该客人情况，再以电话形式与住客联系，说明事由，经住客同意后才可以将房号告之。遇到客人不在房间，可提供留言服务或通过店内寻人服务等办法寻找客人；如果客人已经退房，则应向对方说明。

问讯员应特别清楚酒店有责任为住客保密，保证客人不受他人的干扰。因此未经客人许可，绝对不可把访客带入客房，或直接把客人的房号、姓名、住址、工作单位及其去向

等告诉来访者，而应以委婉的语言来回答客人的有关查询。

（二）查询酒店内部信息

酒店内部信息的查询一般包括以下几个方面：

1. 酒店组织机构、各负责人姓名及联系方式。
2. 酒店设施、设备及有关政策。
3. 各营业场所的位置、服务项目、营业时间、电话号码及收费标准。
4. 酒店历史及近期各项活动。

上述内容问讯员都应熟记，以便给予客人快速、准确的答复。对于客人所提问题，问讯员不能作出模棱两可的回答，如使用“大概还在营业吧”、“每人收费的标准好像是一百元”等语言。此外，问讯员应具备足够的销售意识，把客人的每一个问题看成推销酒店产品的机会，积极为客人解答难题，宣传酒店。

（三）查询店外情况

这类问讯服务涉及范围很广，通常涉及以下几方面：

1. 各类交通工具情况，诸如公共汽车、出租车、地铁、火车、轮船、飞机等的时刻、价目等。
2. 本地区著名的旅游景点的位置、特色及其交通情况。
3. 值得推荐的当地餐馆、娱乐场所的位置、经营特色等。
4. 政府部门、商业机构、使领馆、大专院校、图书馆、博物馆、银行、购物中心、医院、药店、加油站等的位置、电话及交通状况。
5. 近期内有关大型文艺、体育、会展等活动的基本情况。

为了准确回答客人的上述问题，礼宾员必须具备较高的素质，包括耐心细致与和蔼可亲的态度、较宽的知识面、流利的外语、较强的应变及沟通能力。

酒店对各类信息的收集、加工、汇总能力是员工提供满意服务的重要基础。许多酒店将各类信息收集成册，称为“问讯手册”，或将其输入电脑系统，以提高员工工作效率。有些酒店则在大堂安置供客人查询的电脑终端，或通过电子公告牌、闭路显示系统来显示每日活动内容等各类方式给宾客提供问讯服务，以减少客人的问讯数量。

六、邮件服务

住店宾客需要酒店能快速、高效地提供邮件接收和邮寄服务，前厅部应在符合国家邮政部门有关规定的情况下，制定本酒店的邮件服务规章制度，通常此项服务由礼宾部负责。

（一）邮件接收

1. 接收邮件。当收到邮件时，应仔细清点，与邮递员办好接收手续，用打时机打上时间，防止客人对邮件确切抵店时间产生疑问。
2. 邮件分类。一般将邮件分成酒店邮件、员工邮件、办公单位邮件和住客邮件几大类，分别在邮件签收本（表4-1）上登记。
3. 确认客人的姓名、房号。对寄给住客的邮件，要通过电脑立即核对收件人的状况。如是住店客人，检查信封上是否有房号，并通过电脑或总台核对房号是否准确，将正确房号标注清楚。

表 4-1 住客邮件递送登记单
REGISTRATION BOOK FOR DELIVERY OF GUEST'S MAILS

日期 DATE	时期 TIME	房号 ROOM NO.	姓名 NAME IN FULL	种类 TYPE	号码 NUMBER	经办人 CLERK	收件人签字 SIGNATURE	收件时间 DATE/TIME	备注 REMARKS

4. 分 发

(1) 住店客人邮件。立即电话通知客人，如没人应答，将信件放在邮件架上，并按“留言”程序通知客人。当客人前来领取时，应请客人签收，以免发生责任纠纷。

(2) 已离店客人邮件。首先查看客人是否有交代，如有则按其要求办理；如退房时未交代，可查找客史档案，与客人取得联系，按其要求办理；对查找不到联系方式的，特快专递、挂号信、汇款单、包裹应立即交邮局退回，平信可保留一星期左右，过期后交邮局退回。

(3) 有预订但尚未入住的客人的邮件。应在客人的预订单上注明邮件信息，并在邮件上标明入住日期，并将邮件妥善保管，当客人入住时，将邮件交给客人。

(4) 酒店无此人的邮件。平信可保留一星期左右，每日查找此客人是否入住或预订，过期则退回邮局。其他邮件应立即退回邮局处理。

(二) 邮寄服务

有的酒店与邮政部门合作，在酒店内设置邮局代办点，直接处理客人邮件，而大多数酒店则为客人代办邮寄服务。

1. 平信。要求客人贴足邮票，检查封口是否封好，待邮递员来送信时让其捎走，或找就近邮箱投递。

2. 快递。可拨相关快递公司电话，请快递公司人员前来办理。

3. 挂号信、包裹等。预先收取客人现金，一般由行李员前往邮局办理，将收据、找零及时交由客人清收。邮资也可由酒店垫付，待客人退房时，与房费一并收取。

七、金钥匙服务

(一) 金钥匙概述

“金钥匙”的英文为“concierge”，它既指一种专业化的酒店服务，又指一个国际性的

酒店服务专业组织，还是对具有国际金钥匙组织会员资格的前厅职员的称谓。

金钥匙服务最早由以费迪南德·吉列特（Ferdinand Gillet）为代表的一群法国人于1929年提出，他们将酒店委托代办服务升华为一种理念。发展至今，“金钥匙服务”指由酒店内礼宾部职员以为其所在酒店创造更大的经营效益为目的，按照国际金钥匙组织特有的金钥匙服务理念 and 由此派生出的服务方式为客人提供一条龙的个性化服务。它通常以“委托代办”的形式出现，即客人委托，酒店代办。金钥匙服务涉及的内容非常广泛，能充分满足客人的个性化需求，这些服务从代办修鞋、补裤到承办宴会酒席，从订票租车到旅游线路安排，甚至可以帮客人把宠物送到地球的另一边家中。在酒店内，只要找到“金钥匙”，他就会竭尽全力为客人安排好一切，使客人获得“满意加惊喜”的服务。

“金钥匙组织”是指全球酒店中专门为客人提供金钥匙服务的职员，以个人身份加入的国际酒店专业服务民间组织。它于1952年成立，总部设在法国巴黎，经过50余年的发展，国际酒店金钥匙组织已经发展成拥有34个国家和地区参加，4500多名成员的专业组织。1997年，在罗马举行的第44届国际金钥匙组织的年会上，中国酒店金钥匙组织被接纳为国际酒店金钥匙组织第31个成员国团体会员。国际金钥匙组织每年在某个热点旅游城市召开一次全球性会员大会，共同探讨金钥匙服务的发展趋势，交流服务经验，并逐步成为一个为国际商务旅游客人服务的协作网络。

“金钥匙”还是对酒店中专门为客人提供金钥匙服务的个人的称谓，只有符合一定的条件，并经金钥匙组织考核合格的人才才有资格在由金钥匙组织指定式样的燕尾服上带上国际酒店金钥匙组织的徽章——两把垂直交叉的金钥匙，出现在酒店前厅为客人服务。目前，金钥匙已成为世界各国高星级酒店服务水准的形象代表，一个酒店拥有“金钥匙”就可以显示不同凡响的身份，就等于在国际酒店业中获得了一席之地。

（二）国际金钥匙组织中国区会员申请入会条件和程序

1. 基本条件

申请人必须年满23岁，品貌端正，在中国服务行业（含高星级酒店、高档物业及将开展金钥匙服务的领域）工作的委托代办负责人（或称首席礼宾司、庶务部主管、服务总管等），凡是有五年以上服务管理工作经历，含三年以上委托代办工作的经验，至少掌握一门以上的外语，参加过国际金钥匙组织中国区的会员资格培训班并获得证书。

2. 申请程序

- （1）申请人参加国际金钥匙组织中国区主办的金钥匙资格培训班并取得资格证书；
- （2）申请人登录账户在网上填写申请书；
- （3）申请人上传穿着深色西装的标准一寸彩色照片一张；
- （4）申请人上传一张在岗工作照片；
- （5）申请人上传身份证的正反面；
- （6）申请人上传所在单位的总经理的推荐信（需总经理签名）；
- （7）申请人上传学员资格证书；
- （8）申请人上传在企业工作五年的履历证明文件（需加盖公章）；
- （9）申请人上传三个本人的服务事迹；
- （10）申请人通过总部服务预订系统成功开展三次金钥匙服务预订。

（三）中国酒店金钥匙服务项目

酒店金钥匙提供的是一条龙服务，从客人入住酒店的那一刻起，围绕住店期间的一切需要而开展。金钥匙提倡个性化服务，他们几乎可以解决旅游者的一切问题。金钥匙服务范围大，且客人要求随机性强，这就要求酒店对此类服务制定明确的规程，设置专用委托代办登记单，并确定收费标准（一般可参考员工的工资及待遇的金额，但是对于酒店内正常的服务项目及在酒店内能完成的项目都不应收费）。做好金钥匙服务的关键是与店内外有关单位、个人保持良好的合作关系。

目前，在我国酒店中，金钥匙一般负责礼宾部的日常管理，除协调行李员、门童、机场代表等工作外，还开展运送行李、问讯、寻人、邮政、通信、旅游、订房、订餐、订车、订票、订花及其他特殊服务（如美容、按摩）等具体服务。

1. 寻人服务

来访客人到酒店找寻某位住客时，该住客正好不在房间，而可能在餐厅、大堂等公共场所，这时访客可要求酒店帮助其寻找该住客。服务员应先问清住客的姓名、特征，填写代办登记单，与总台核对无误后，使用电话与各营业点服务员联系查找，或由行李员戴着白手套，举着写有该住客姓名的专用寻人牌到各公共区域寻找客人，行李员边走边敲铜铃或其他发声装置，以便引起客人的注意，从而找到该住客。

2. 订车服务

住店客人可能要求酒店帮助预订各类车型：轿车、货车、面包车、吉普车等，其中最具有代表性的是出租车预订服务。

有的酒店自身拥有出租车，有的则与出租车公司合作设服务点，或用电话向外面的出租车公司订约。接到客人订车要求时，应问清房号、姓名、目的地、要求时间、单程还是双程、车型等，讲明付款手续，复述要求并作好记录。将客人用车情况向出租车公司调度讲清，问明车号，记下调度姓名，将车号写在出租车征求意见卡上，一并交给客人。若客人订车到机场、车站，应提醒其是否要乘酒店的免费班车，并问清航班、车次，将用车情况在交班本上作好记录，并通知机场代表。当出租车到达酒店门口时，行李员应核对车号，向司机讲清客人姓名、目的地等，必要时充当客人的翻译，向司机解释其要求。

3. 转交物品

转交物品服务是酒店帮助客人传递物品的服务，一般分为住客转交物品给来访者和来访者转交物品给住客两种。

（1）接收物品。询问留件人及取件人的情况，包括姓名、房号、单位、通讯地址、电话号码等，通过电脑核实酒店有无此人，了解物品名称及件数，向客人说明易燃、易爆、易腐烂等物品不予受理。

（2）填写登记单。帮助客人逐项填写转交物品登记表（表 4-2），留件人、经办人均须签名。

表 4-2 转交物品登记表

“HOLD FOR COLLECTION” (PARCEL/PACKAGE/OTHERS)

给：先生/夫人/小姐

To: _____ MR. /MRS. /

MISS: _____

地址 _____ 电话号码 _____

ADDRESS: _____ TEL: _____

由：先生/夫人/小姐 _____ 房号 _____

FROM: MR. /MRS. /MISS: _____ ROOM: _____

物品名称 _____

DESCRIPTION OF ARTICLE: _____

存放地点 _____

LOCATION OF ARTICLE STORED: _____

备注：

酒店对寄存物品的短缺、损坏或遗失不负有责任。如不在下面做出说明逾期 14 天无人领取，酒店有权对物品做出处置。

Remarks: The Hotel will not be liable for any shortage/damage of loss of the left items and has the right to dispose if not claimed within 14 days unless instruction is stated below.

日期 _____ 寄存者签名 _____

Date: _____ Depositor's signature _____

物品领取人	供酒店使用
Article Claimed By:	For Hotel Use Only
姓名	接受人
Name _____	Accepted By: _____
电话号码	发放人
Contact Tel No. _____	Released By: _____
日期:	
Date: _____	

(3) 收到鲜花、水果、食品三类给住客的物品，须即刻让行李员送入客房，如有留件人名片应夹在上面。

(4) 通知客人。若有给住客的转交物品，应及时电话联系客人，如客人在房间，即刻请行李员送入客房，如客人不在房间，则按留言程序通知客人前来领取。

(5) 取件。取件人来领取物品时应出示相应的证件并签名，若取件人系受他人委托来取，则应另外复印其证件备查。

(6) 整理核对。每班应核对转交物品，查看电脑，将转交给即将抵店客人的物品信息输入电脑，保证及时交给客人。对于超过取件日期或长期无人认领的物品，应与留件人或取件人取得联系。

4. 旅游服务

礼宾部工作人员应熟悉本城市及周边地区的山水、名胜，熟悉当地旅行社，因地制宜地推荐旅游线路，让他们了解当地的自然、人文风景。此外，酒店可准备一些旅游小册子，以方便向客人介绍、解说。

- (1) 询问客人的姓名、房号、人数、日期、联系电话、费用预算、旅游意向等基本情况。
- (2) 向客人推荐两三个有价值的旅游线路和旅行社。
- (3) 与旅行社打电话作预订。
- (4) 清楚地告诉客人乘车地点、准确的时间和费用。
- (5) 向客人说明旅游的注意事项。
- (6) 所有信息和注意事项都应明确地写在给客人的确认卡上。

5. 外修外购服务

(1) 当客人提出此类服务要求时，行李员应详细问清外修、外购物品的名称、品牌、规格，损坏程度及部位，服务时限和费用限额，说明维修费、服务费标准，收取预付款，并填写委托服务代办单，一联交给客人，一联给外出代办的行李员，一联留存。

- (2) 根据要求外出为客人提供代办服务。
- (3) 行李员外出服务完毕，将物品交礼宾台签收。

(4) 电话通知客人。若其在房间，可安排行李员将物品送至客房，物品、单据、费用余额交接清楚；如客人不在房间，可按“留言”程序通知客人前来领取。

- (5) 当客人要求无法完成时，应及时通知客人，说明原因并交班。

此外，金钥匙服务项目还有很多，酒店应根据自身实际情况合理设置服务项目，提升酒店服务质量。



VIP 委托代办服务

礼宾服务情境训练

任务九 模拟店内迎送宾客服务

任务九	模拟店内迎送宾客服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 熟练掌握对门童的基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店大门、小轿车。 2. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。

续 表

实训步骤与 实训标准	1. 资 讯 根据学情,可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	3. 决 策 由组长牵头,在成员各自计划的基础上,确定可操作的实训方案,并且做好工作分工,涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	4. 实 施 按照分工,合作完成各项工作,并且表演出来。 参考工作流程 开车门: (1) 站在大门口指定位置,精神饱满,注意力集中。 (2) 看见车辆驶进酒店,门童应使用规范手势,示意司机停在指定地点,待车停稳后,主动迅速上前为客人开启车门:左手拉开车门,右手挡在车门框上沿,为客人护顶,以免客人碰到头部。注意有两种客人不能护顶:一种是佛教徒,另一种是伊斯兰教徒。门童可根据客人的穿着、言行举止、外貌、预订情况来判断是否属于以上两种人。如无法判断,则可以把右手抬起,而不护顶,但随时做好保护客人的准备。 (3) 开车门时,原则上先女宾后男宾。若无法判断,则先开车后门。 (4) 向客人问好,表示欢迎或道别,对知道姓名的常客和贵宾,应以姓氏称呼。 (5) 关门时,提醒客人清点行李,并且要避免车门夹到客人,如果是出租车,特别注意车座上是否有遗留物品。 (6) 协助老、弱、病、残、幼上下车,必要时使用酒店的轮椅。 (7) 示意行李员上前为客人搬运行李,必要时应协助行李员一起搬运。 (8) 当客人乘大客车抵店时,门童应站立在车门一侧迎接客人,主动点头致意、问候,搀扶行动不便的客人。对于货车及客货两用车则一般不提供开车门的服务。 (9) 若客人乘出租车,门童则应记下出租车车牌号,备查。 (10) 如客人属贵宾,则应按酒店既定接待规格进行迎接。 (11) 如遇雨天,若酒店大门没有华盖,门童应准备雨伞,主动打伞,接客人进出店。 拉大门: (1) 站在大门一侧,精神饱满,注意力集中。 (2) 看见客人走到大门前2—3米处的位置,主动拉开大门扶稳,一手拉门,一手背在身后。 (3) 面带微笑,问候客人或道别。 (4) 在没有客人进出时,一般应保持大门的关闭状态。 (5) 遇客人行李较多时,应主动帮助提拿或招呼行李员。 (6) 如酒店大门为自动门或旋转门,则不必拉门,但应注意客人进出情况,防止意外事故发生。
	5. 检 测 自查问题;其他小组成员提出意见与建议。
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分,小组成员总结可改进的要点。

任务十 模拟散客入住、退房行李服务

任务十	模拟散客入住、退房行李服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 熟练掌握行李员的基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店大堂、礼宾台、客房、电梯、小轿车。 2. 行李车、行李若干、行李牌、散客行李登记表（见表 4-3）、欢迎卡、房间钥匙、笔。 3. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，并且表演出来。 参考工作流程
	<p>入住：</p> <ol style="list-style-type: none"> （1）当客人乘车抵达酒店时，行李员迅速上前，帮助客人将行李从车上搬下，与客人一起清点行李件数，并注意检查行李破损情况，视行李的多少，决定用手提或使用行李推车。客人的贵重物品，如手提电脑、公文包等，可由客人自己提拿。装行李车时，注意将大件、重件、硬件行李放在下面，小件、软件、轻件行李装在上面，另外搬运行李时必须小心，轻拿轻放，不许用脚踢客人的行李。 （2）引领客人到总台接待处办理入住登记手续，对于熟客或有预订的客人，应尽量称呼客人姓氏。 （3）等候客人。客人办理住宿登记手续时，行李员应站在客人身后约 1.5 米处看管行李，在每件行李上拴好散客进店行李牌，随时注意客人和总台接待员的召唤。 （4）待客人办妥手续后，主动上前从接待员手中领取房间钥匙及欢迎卡，确认房间号，将房号写在行李牌上，引领客人进房间。引领客人时，走在客人左前方，保持两三步的距离，步伐节奏与客人保持一致，遇到拐弯或人多时，要注意回头招呼客人。

	<p>途中适时向第一次到店的客人介绍酒店的服务项目和设施；对于熟客，可介绍酒店近期的营销活动。</p> <p>(5) 乘电梯。注意乘坐电梯的礼节，主动为客人按电梯，并请客人先上电梯。行李员进电梯后，按好电梯楼层键，站在电梯控制台旁，面朝客人，主动与客人沟通，在电梯上行的过程中，遇到其他客人进出，也应主动问候，提供服务。电梯到达后，请客人先出电梯，再提行李跟出。</p> <p>(6) 到达客房门口时，先按门铃或敲门，房内无反应，再用钥匙开门，以避免总台卖重房而给客人带来不悦。若开门后发现房间未整理或客人对房间不满意，则要立即向客人道歉并迅速与总台联系，及时为客人就近换房。</p> <p>(7) 进房。开门后，将钥匙牌插入节电控制开关卡槽内，然后退到房门一侧，请客人先进，将行李按客人要求放好或放在行李架上。如在白天，要为客人拉开窗帘，晚上则应先开灯。</p> <p>(8) 介绍房内设施及使用方法。在介绍房内设施时，要注意简明扼要，时间不能太长，一般可介绍如下方面：</p> <ol style="list-style-type: none">① 门后的楼层紧急疏散图等安全措施。② 房内空调开关的使用方法及棉被的位置。③ 床头柜上控制板的电器、照明、请勿打扰灯的使用方法。④ 电视节目内容、店内常用电话号码表。⑤ 冰箱位置及小酒吧服务。⑥ 洗衣服务。⑦ 介绍卫生间冷热水开关。⑧ 扼要介绍酒店的特色服务。 <p>介绍过程中，始终关注客人的表情，机动灵活，避免说“这是电视机”、“这是卫生间”之类的废话。（以上介绍只针对第一次入住本酒店的客人）</p> <p>(9) 离房。介绍完房间后，要征询客人是否还有吩咐，表示随时愿意提供服务，祝客人住店期间愉快，然后迅速离开，注意不要给客人造成索取小费的误解。退出房间时，要面向客人将房门轻轻关上。</p> <p>(10) 从员工通道返回行李处，填写散客行李登记表（见表4-3）。</p> <p>退房：</p> <ol style="list-style-type: none">(1) 站立于指定处，注意大堂内客人，发现客人携行李时，应主动提供服务。(2) 行李员接到电话通知，要求上房收取行李时，应问清客人的房号、姓名、行李件数、搬运时间等，并作好记录，决定是否需带行李车；然后与总台收银处联系，核实客人是否已结账，及时到客人房间提取行李，并随身携带行李寄存单。(3) 进入房间前，先按门铃或敲门，经客人同意后方可进入房间。(4) 主动问候客人，进行自我介绍，与住客核对行李件数，检查行李破损情况。(5) 弄清客人是否直接离店，如直接离店且未结账，则装上行李后，与客人一道离开房间，带客人到总台收银处办理退房结账手续。(6) 如客人要寄存行李，则填写行李寄存单，将提取联交客人作取物凭证，向客人道别，将行李送回行李房寄存。待客人来取行李时，核对并收回行李寄存单提取联。(7) 送客人离开酒店时，将客人行李搬上车，并请客人确认，向客人道别，祝客人旅途愉快。如客人乘坐的是出租车，应记下客人乘坐的车号。(8) 填写散客行李登记表（见表4-3）。
--	--

续 表

	5. 检 测 其他小组成员提出意见。
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。

表 4-3 散客行李登记表

日期：
Date:

房号 Room No.	上楼 时间 Up Time	件数 Pieces	迎送 行李员 Up Bell	离店时间 Departure Time	送客 行李员 Out Bell	号码 No.	备注 Remark

任务十一 模拟团队客人入住、退房行李服务

任务十一	模拟团队客人入住、退房行李服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 熟练掌握行李员的基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	1. 酒店大堂、礼宾台、客房、电梯、面包车。 2. 行李车、行李若干、行李牌、团队行李入店登记表（表 4-4）、团队行李出店登记表、欢迎卡、房间钥匙、笔。 3. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。

续 表

实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，并且表演出来。 参考工作流程 入住： (1) 团队行李到店时，行李员领班与行李押运员进行交接。小心卸下行李，整齐排放，清点行李件数，注意检查行李破损情况，然后填写团队行李入店登记表（见表4-4），注明行李件数、到店时间等，双方签字确认。 (2) 如行李有破损或缺少，须请行李押运员签字证实，并及时通知陪同及领队。 (3) 如行李先于客人抵店，将行李放到指定地点，每件行李拴上行李牌，标名团号，码放整齐，如等待时间较长，用行李网罩罩上，注意妥善保管。 (4) 待客人办理完入住登记手续，行李员接到接待处提供的团体分房表后，准确、迅速查出住客的房间号码，清楚写在行李牌上。 (5) 安排人员将行李送往客房。运送行李时，应遵循“同团同车、同层同车、同侧同车”的原则，小心运送，保证不出差错，不损坏客人和酒店财物。 (6) 到达楼层后，按房号分送行李。将行李放在房门一侧，按门铃或敲门，客人开门后，主动向客人问好，把行李送入房间，待客人确认无误后，方可离开。如客人暂不在房间，可请楼层服务员开门，将行李送入房间。注意上下楼层使用员工电梯。 (7) 对于名字牌不清，无人认领或破损的行李，要妥善保管，及时与陪同和领队联系，以便解决问题。 (8) 每位行李员把自己所送行李的房间号码和行李件数记录下来，送完行李后，准确登记在团队行李入店登记表上，并核对行李总数与入店时是否一致，将该表格按进店时间存档。 退房： (1) 根据总台发出的团队离店表上的通知，并通过与领队和陪同的主动沟通，确定行李件数和离店的时间，安排次日团队的离店事宜。 (2) 行李员按规定的时间提前十分钟，依照团号、团名携行李车及离店团队房号单到楼层收取客人放在房门口的行李。行李员收行李时，应注意行走路线，以节约时间。 (3) 记下每个房间的行李件数，与入店行李数相核对。如数量不符，则应仔细核对，及时报告领班，以便与客人或陪同联系确认，并注意检查行李破损情况。 (4) 如房门口没有行李，客人又不在房间，则应及时报告领班，协调解决。

续 表

	(5) 把行李集中到大堂，排放整齐，清点总数，填写团队行李出店登记表。与陪同或领队联系，请其核对，共同签字确认。 (6) 对暂不走的行李，罩上行李网，将登记表别在网上，注意看管。 (7) 行李车到达后，迅速小心地将行李装车，与行李押运员核对行李件数，办理交接手续，注明车号。 (8) 由领班填写齐全行李进出店登记表并存档。
	5. 检 测 其他小组成员提出意见。
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。

表 4 - 4 团队行李入店登记表
GROUP IN-COMING RECORD

日期

星期

DATE: _____

DAY: _____

团队名称

NAME OF THE GROUP: _____

行李到达时间

行李车号

BAGG. ARR: _____

CAR NO. _____

行李运往客房时间

卸车行李员

团队标号

BAGG. UP: _____

PORTER: _____

GROUP SIGN: _____

行李件数

团队人数

NO. OF BAGGAGE: _____

NO. OF PAX: _____

行李员

监督员

HANDLE BY: _____

SUPERVISED BY: _____

旅行社

大厅主管

TRAVEL AGENCY: _____

ACKNOWLEDGED BY: _____

备注

REMARKS: _____

房间号码 ROOM NO.	行李件数 NO. OF BAG	行李员 PROTER

房间号码 ROOM NO.	行李件数 NO. OF BAG	行李员 PROTER

任务十二 模拟行李寄存与提取服务

任务十二	模拟行李寄存与提取服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 熟练掌握行李员的基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店大堂、行李房、礼宾台。 2. 行李若干、行李寄存卡（表 4-5）、行李寄存记录本（表 4-6）、欢迎卡、房间钥匙、笔。 3. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，并且表演出来。 参考工作流程 行李寄存： <ol style="list-style-type: none"> （1）客人前来寄存行李时，行李员应主动问好，热情接待，礼貌服务。 （2）确认客人身份。请客人出示房卡或钥匙，以确认客人是否为住店客，外来客人的行李原则上不予寄存。 （3）礼貌询问客人行李中是否有酒店不予寄存的物品。 （4）问清行李件数，提取时间、姓名、房号，填写行李寄存卡（见表 4-5），请客人在行李寄存卡的寄存联上签名确认。行李寄存卡上如确需涂改，应在涂改部位签名。 （5）检查行李的破损、上锁情况，如发现问题，应当面向客人说明清楚，并在行李寄存卡上注明。 （6）将寄存卡的提取联交给客人，并向客人简要说明注意事项，提醒客人详阅提取联背面的“宾客须知”。 （7）把寄存卡的寄存联挂在行李上，放入行李房，填写行李寄存记录本（见表 4-6），注明存放的位置。两件以上行李，应用绳子把它们拴在一起。

续 表

	<p>(8) 当班未领取的行李, 应注意与同事交接清楚。</p> <p>行李提取:</p> <p>(1) 当客人取行李时, 应主动问候, 收回客人的行李寄存卡提取联, 并当场请其签名, 视情况可询问客人行李的颜色、大小、形状等, 以便查找。</p> <p>(2) 请客人在行李房外稍等, 将行李物品从行李架上取下, 仔细核对行李寄存卡的两联, 并注意签名是否一致。如无误, 则将行李交客人清点核对, 与客人道别。</p> <p>(3) 将寄存卡的两联装订在一起存档, 并填写行李寄存记录本。</p> <p>遗失“行李寄存卡”:</p> <p>(1) 请客人出示房卡、有效证件, 并复印留底备查。</p> <p>(2) 询问客人寄存行李的件数、颜色、形状等特征, 以便核查。</p> <p>(3) 核对无误后, 请客人写一张领取行李的说明并签名。</p> <p>(4) 在行李寄存记录本上注明情况, 并将客人写的说明、证件复印件、行李寄存卡的寄存联一起装订存档。</p>
	<p>5. 检 测</p> <p>其他小组成员提出意见。</p>
	<p>6. 评 估</p> <p>教师点评并给小组成员评分, 学生总结可改进的要点。</p>

表 4 - 5 行李寄存卡

行李寄存卡 (酒店联)	编号:
姓名	
NAME	
房号	
ROOM NO.	
行李件数	
LUGGAGE	
日期	
DATE	
时间	
TIME	
客人签名	
GUEST'S SIGNATURE	
行李员签名	
BELL BOY'S SIGNATURE	
行李寄存卡 (顾客联)	编号:
客人签名	
GUESTS SIGNATURE	
行李员签名	
BELL BOYS SIGNATURE	

表 4-6 行李寄存记录本
STORAGE OF BAGGAGE ROOM REPORT

日期 DATE	存放者 STORED BY	时间 TIME	客人姓名 GUEST NAME	房间号 ROOM NO.	箱子 SUIT- CASE	化装箱 MAKEUP CASE	旅行袋 TBAG	包裹 PAR- CELS	全部件数 TOTAL PIECES	行李牌号 TBAG NO	区 SEC- TION	提取日期 DATE TAKEN	提取者 TAKEN BY	时间 TIME	备注 REMARK

任务十三 模拟客人问讯服务

任务十三	模拟客人问讯服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 熟练掌握问讯基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	1. 酒店大堂、礼宾台。 2. 装有酒店管理软件电脑、打印机一组、笔。 3. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，并且表演出来。 参考工作流程 (1) 熟练掌握店内外各类问讯业务知识，能够通过电脑系统查询各类业务。

续 表

	<p>(2) 提供准确有效的信息。</p> <p>(3) 对于不确定信息的问询,告知客人你将尽快查实并将信息反馈。与相关部门查实后马上反馈客人。</p> <p>(4) 将有价值信息输入系统的客史档案中。</p>
5. 检 测	其他小组成员提出意见。
6. 评 估	教师点评并给小组成员评分,学生总结可改进的要点。

单元训练

课堂讨论

1. 讨论如何提高散客到店时的行李服务质量。
2. 客人丢失行李寄存卡提取行李时,行李员应如何处理?
3. 酒店机场代表按客人定房时所报的航班,持着写有该客人姓名的欢迎牌到机场出口处接此客人。但一直等到出口处没人出来,仍不见客人出现,对此机场代表应如何处理?
4. 某日中午,一位已订妥酒店房间的客人要求前去接机的酒店代表先将他的两件行李送回酒店,待他晚上回酒店开房后再取回行李,机场代表应如何处理?
5. 某日早上,由于行李员大意,漏收了某旅游团其中一间房的行李,待发现时,该旅游团已飞往其他城市并将在该城市逗留两晚,对此,酒店应如何处理?
6. 如何处理已离店客人的信件?
7. 一位外国客人想在较短的时间内在酒店所在地游览一下,领略一下当地风情,但人生地不熟,想得到指点时,礼宾员应如何处理?
8. 客人要求我们代办事项时怎么办?



案例分析

1. 行李不见了

一位预订客人来到酒店,行李员推车过去帮忙拿行李,是4位澳大利亚客人的行李,他们是酒店的VIP。于是行李员带客人到大堂左边的VIP专用通道去CHECK IN。这几位客人的行李装了半车,客人Mr. Peter把随身携带的笔记本电脑放在行李车上,然后行李员就站在行李车后面等候。这时坐在大堂沙发的一位客人走过来问:行李员洗手间在什么地方。行李员就用手指了一下,说:“前面走过去左拐就是。”那客人先去了,但又转回来说可不可以带一下。由于几位老外还在CHECK IN,大堂的其他员工都在忙,于是行李员就带这位客人去了,回来后就帮几位老外把行李送到房间去了。等这位行李员回到岗位的时候,Mr. Peter在房间打来电话称放在行李车上的笔记本电脑没有送到房间,并称澳大利亚集团总公司的一些重要文件都保存在电脑上,一旦丢失损失惨重。保安监控室立

即查监控,发现那名行李员带沙发那位男子去洗手间的时候,和那位一起的陌生男子一直在几位老外后面转,看到行李员被他同伙骗开后,几位老外都还在忙着登记,就抓起笔记本电脑离开了酒店。事后保安监控室把监控拍到的相片发到各个部门,希望留意这两个人。幸运的是,三天后这两个人又来酒店咖啡厅准备作案,被酒店的便衣安保人员抓住,盗贼也承认了上次的作案事件,并追回了客人的笔记本电脑,才挽回了客人不必要的损失。

请分析:酒店应该采取哪些安全措施避免类似事件再次发生?

2. 行李员的迷茫

浙江萧山宾馆服务员小骆第一天上班被分配在酒店礼宾部做行李员。她刚经过3个月的岗前培训,对做好这项工作充满信心,自我感觉良好,一个上午的工作的确也颇为顺手。午后,总台通知带两位客商进房,小骆立刻迎上前去,微笑着说:“先生,欢迎入住本酒店,请跟我来。”领他们走进房间后,随手给他们沏了两杯茶放在茶几上,说道:“先生,请用茶。”接着她又一一介绍客房设施、设备:“这是床头控制柜,这是空调开关……”这时,其中一位客人用粤语打断她的话:“知道了。”但小骆仍然继续说:“这是电冰箱,桌上文件夹内有‘入住须知’和‘电话指南’……”未等她说完,另一位客人便掏出钱包抽出一张面值10元的港币不耐烦地递给她。这时,小骆愣住了,一片好心被拒绝甚至误解,她感到既沮丧又委屈。她涨红着脸对客人说:“对不起,先生,我们不收小费,谢谢您!如果没有别的事,那我就先告退了。”说完便退出房间,回到服务台。此刻,小骆心里乱极了,她实在想不通,自己按服务规范给客人耐心介绍客房设施、设备,为什么会不受客人欢迎?

请分析:你能给行李员一些什么建议来避免客人的误解?



中英文专业词汇与术语

1. Agriculture Bank of China 农业银行
2. airport representative 酒店机场代表
3. Automatic Teller Machine (ATM) 自动取款机
4. Bank of China 中国银行
5. basement 地下层
6. battery 电池
7. bellboy 行李员
8. bus station 汽车站
9. charger/recharger 充电器
10. China Construction Bank 中国建设银行
11. cigarette 香烟
12. coach 长途客运汽车
13. cold 感冒
14. complain 投诉
15. concierge 金钥匙/礼宾服务
16. cough 咳嗽
17. data wire/line/cable 数据线

18. departure time 离开时间
19. destination 目的地/终点
20. digital camera 数码相机
21. digital voice recorder 录音笔
22. diminish inflammation 消炎
23. Do Not Disturb (DND) 请勿打扰
24. doorman 门童
25. drugstore 药店
26. elevator 电梯
27. escalator 电动滚梯
28. express laundry service 快洗服务
29. extension 分机号码
30. fever 发烧
31. free individual tourist (FIT) 散客
32. free parking ticket 免费停车券
33. front office 前厅部
34. group 团体
35. guest history 客史档案
36. headache 头痛
37. heart Disease 心脏病
38. Industrial and Commercial Bank of China 中国工商银行
39. influenza (Flu) 流行性感冒
40. job description 工作职责一览表
41. laptop 手提电脑
42. lift 电梯
43. live theater 大剧院
44. log book 工作日记本
45. mobile telephone 移动电话
46. museum 博物馆
47. payment 付款/支付
48. parking area/lot 停车场
49. pharmacy 药店
50. phone recharge card 电话充值卡
51. pick up service 接机服务
52. recharge card 充值卡
53. reduce inflammation 消炎
54. register 入住登记
55. removable disk 移动硬盘
56. rental 出租/租赁/租费

- 57. room change 换房
- 58. rooming list 团体名单
- 59. room status 房间状态
- 60. room type 房间种类
- 61. running nose 流鼻涕
- 62. sore throat 咽喉痛
- 63. stomachache 肚子痛/胃痛
- 64. supermarket 超市
- 65. tariff 房价表
- 66. terminal one 1号航站楼
- 67. tips 小费
- 68. train Station 火车站
- 69. Very Important Person (VIP) 重要客人
- 70. withdraw Money 取款



课外学习推荐

1. 迈点论坛, <http://bbs.meadin.com/>
2. 国际金钥匙总部中国区, <http://www.lesclefsdorchina.com/>
3. 国际金钥匙组织, <http://www.uichlesclefsdor.org/>
4. [美] 霍莉·斯蒂尔, 琳·艾文斯. 金钥匙服务学. 北京: 旅游教育出版社, 2012.

单元五

总台服务

知识目标

►► 了解总台地位与工作内容；熟悉宾客服务代表的岗位职责；熟悉预订知识；了解入住接待知识和收银知识；了解行政楼层基本业务。

技能目标

►► 能进行各种情况的预订操作；能识别各种有效证件，掌握各类客人入住登记、换房及续住等工作流程；掌握房态控制与分房技巧，知晓接待常见问题及解决办法；能为客户提供进行记账、调账、结账退房及外币兑换服务。

总台服务知识储备

一、总台地位与工作内容

（一）总台的地位

总台在酒店整体服务工作中所起的作用至关重要，它既是酒店接待服务工作的指挥中心及协调中心，又是对内对外的信息中心。总服务台在酒店对外组织客源，对内为住店宾客提供热情周到服务方面发挥重要作用。同时，酒店内部的各个部门，如餐饮部、康乐部、采购部等部门都要依靠总服务台的组织协调才能搞好对客服务工作。

（二）总台服务工作内容

1. 为客人登记：协助入住客人填妥入住登记表，分配房间，确定付款方式并说明注意事项。
2. 出售房间：包括为客人介绍酒店设备，接受预订，争取提高酒店入住率。
3. 提供咨询：解答客人问题，提供酒店其他设备及服务。
4. 与客人沟通：主动接触客人，了解客人对酒店的意见，从而获得改进建议。
5. 处理投诉：总台是客人投诉的主要场所之一，如能善于处理，可降低客人的不满意度。
6. 营业数据记录：除了接触客人为之服务外，亦要处理及制定一些文件、报告、营业状况和住客记录，以便管理层明了营业情况。
7. 账务处理：为客人提供记账、调账、结账退房的工作。

二、总台主要岗位职责

（一）总台主管

1. 管理层级关系

（1）直接上级：前厅部经理

（2）直接下级：总台领班

2. 岗位职责

按照本部门各项业务指标要求，全面负责房务安排、总台问询、入住接待和结账、留言等有关服务工作。协助前厅部经理检查和控制总台的工作程序，保证下属各班组之间与酒店其他部门之间的衔接和协调，督导员工为客人提供优质高效的服务。

3. 工作任务

（1）向前厅部经理负责，对接待处进行有效的管理。

（2）协助制定接待处的岗位责任制、操作规程和其他各项规章制度，并监督执行。

（3）协调前厅服务及工作秩序，负责总台班次调整及安排。

（4）审核当日、次日的房间状况和房务安排，准确掌握房态。

（5）督导下属员工及时准确地把客人资料输入电脑，审核客史档案记录、补充、存档等工作。

（6）掌握VIP客人、抵离店动态，亲自参与VIP等重大活动的排房和接待工作。

（7）调整和处理客人的投诉和特殊要求。

（8）对总台电脑、传真机、复印机等专用设备进行维护保养，确保设备正常运转。

（9）及时申领添加总台的各种办公用品、宣传品等。

（10）检查下属员工仪容仪表及出勤、纪律等情况。检查并督导下属保持管辖区域内的卫生状况。

（11）按计划实施对下属的岗位技能培训，强化员工的销售意识，不断提高员工的业务水平和素质。

（12）按部门要求对下属出勤及工作表现进行考核评估。

（13）做好下属的思想工作，帮助有困难的员工解决实际困难，充分调动员工的工作积极性。

（14）做好接待处的安全防范工作。

（二）总台客服代表

1. 管理层级关系

（1）直接上级：总台领班

（2）直接下级：无

2. 岗位职责

为客人办理预订、入住登记及离店结账手续，主动、热情地为客人提供优质的接待、问讯等服务。

3. 工作任务

（1）为客人办理客房预订和入住登记手续，安排房间，尽可能满足客人的特殊要求。

（2）做好VIP客人入住的各项准备工作。

- (3) 为客人办理换房、加床、续住等手续。
- (4) 负责发放客房钥匙。
- (5) 负责将有关客人抵、离店情况的资料进行整理、归档。
- (6) 适时补充接待工作必需的表格和文具用品。
- (7) 填写、录入并统计入住散客及团队客人登记表。
- (8) 按查控要求,发现可疑情况立即采取措施。
- (9) 保持总台清洁整齐,检查所需的表格、文具和宣传品是否齐全。
- (10) 认真核对掌握客人的生日资料,并做好礼品单的派送工作。
- (11) 掌握房态和客房出租情况,制定客房出租报表。
- (12) 认真核对上一个班次输入电脑的客人资料,及时、准确地输入当班的客人资料。
- (13) 为客户提供记账、调账、结账退房及外币兑换服务。

三、总台设备用品及软件

(一) 总台设备用品

大、中型酒店总台应该配备装有酒店信息管理软件的电脑,与公安局直接连线的户管专用电脑、打印机、复印机、证件扫描仪、POS机、验钞机、时钟、电话机等硬件设备。

除了纸笔、订书机等一般的文具,总台要求备有酒店标志的预订表、入住登记表、收据、发票、酒水单、杂项单、折扣单、账单等表单用品。

(二) 前厅信息管理系统

酒店前厅信息管理操作系统只是酒店管理软件的一个操作系统。在我国现阶段,许多外资连锁品牌酒店及高星级酒店都在使用 OPERA PMS,下面对这套系统具备的功能作一简介。

1. “客人档案”功能完整

系统通过“客人档案”的功能来收集每个客户(个人、公司、旅行社、团队等)的各方面的资料。这些数据可用来帮助酒店客户关系部改善服务质量,帮助酒店市场部制定具有竞争力的销售策略,帮助酒店高层管理人员分析业务利润来源。

2. “前台”入住手续迅捷

OPERA PMS 的前台模块功能极其强大,大大缩短了办理入住的时间,这就使客人的满意度得到提高,同时便捷的操作也获得前台员工的满意。前台模块包括如下特点:自动批房预留,一键操作办理入住,快速散客入住,集成手持电脑功能、远程办理入住,简单的收银功能增加收益,减少账目错误。

3. OPERA PMS 收银模块高效安全

适用所有主要的入账操作,包括:转账、分账及详细的分转账目的历史记录。其易懂的系统提示可以指导你掌握交易全部过程,快速抛账,减少错误。这些功能在简化了入账方式的同时,还保证了交易的安全性。

4. 运行夜审无须停机

现在,使用 OPERA PMS 时无须停止系统就可以运行夜审。事实上,整个夜审包括在线备份对员工来说是完全透明的。

另外，你可选择“夜审”人员不必仅在晚间审核酒店收入。你可以在任何时间操作“收入审计”，并随时对某个工作日的营业收入作调整，即使是完成夜审的营业收入账目。当然，一旦你完成了某日的收入审计，收入额就被锁定，这保证了你的报表的准确性。

5. 预定功能使你立即在全球范围内找到合适的客房

OPERA PMS 提供了强大的预订功能，使你完全可自我控制预订，包括远期预订。通过这个最大的多物业管理系统，只需几秒钟你就可以跨地域查询到所需客房。在酒店出租的旺季，时时的客房可使用率查询保证了你的预订。

6. 简单、快速的团队计划制定

OPERA PMS 为你提供了全系列的工具用于客房管理、团队客房控制及合同管理，结合团队及批房预留功能，使行政管理费用降低。如果与 OPERA 的销售及宴会预定系统集成应用，销售和前台就能共享信息，同时消除对于大量第三方接口产品的需求。

7. 快速全面的通讯功能

OPERA PMS 提供全新的通讯水平。电话总机接线员和前台职员可以快速地定位客人所在，无论客人是住在本酒店还是其他酒店。及时准确的信息留言服务提高了客人的满意度。客人信息留言的批处理功能，可以使所有部门的员工收到有关客人的信息，提高效率，迅速满足客人的要求，同时减少酒店的人力费用。

8. 提供非常有效的房价控制

强大的房价管理工具可通过房间的供求量，制定最合理的房价，增加营业收入；还可以系统化地控制房价计划表，以提高平均房价。不需要持续不断的手工操作，房价管理功能就可执行所制定的收益策略。

9. 功能强大的包价设置

多方面的包价设置功能使你可根据酒店运营的特殊需求制定灵活的、详细的包价。对一个复杂的包价中的每一项设置抛账方式可能是唯一的，不再需要复杂的财务操作。包价可以提前设置个人或团队价，也可以在作预定或销售时随时根据客人的特殊要求设置。

10. 瞬间查询任何日期的可用客房数

OPERA PMS 拥有多个快速查询功能，可以提供准确的、实时的可用房信息。这一功能带给你的市场计划制定工作很大的方便。你可以立即进入信息的任何层面，查询某日的信息，如到店客人数、离店客人数及延住客人数，等等。

11. 客房管理功能使你瞬间掌握房态

客房管理功能保证你了解到实时的房态信息，包括净房、脏房、在检查的房、已分配客房、需大修的客房、小修客房。这些信息将帮助酒店把房态冲突的可能性降到最低，有效地提高出租率和收入，同时，可以有效地安排客房的清洁工作。

12. 应收账款管理功能让你对酒店运营的财务状况了如指掌

应收账管理模块清楚地展示了 OPERA PMS 的优点。账户集成管理功能能够提供真实的情况，使你更好地控制各个方面的运作。应收模块能够提供完整的信息，使你能够分析出利润账户来源。应收功能支持多币种、多语言设置，并可在全球范围内跨物业地做入账、打印财务报表操作。

13. 报表功能强大

OPERA PMS 报表功能由强大的 Oracle Report Writer 提供。OPERA PMS 几乎包含

所有的关键管理报表。考虑到每个酒店及酒店管理集团可能需要特殊报表以适应其运营的特别要求，OPERA 及 Oracle Report Writer 提供了创建新报表的功能，使用户能够按照自己的特别需要编写报表。

14. 佣金处理功能使你准确及时地支付佣金款项

按照传统方法，佣金是在客人离店后基于其在店期间的房价来计算的。这常常导致不准确和有疑问的付款。OPERA PMS 则通过佣金代码和运营条款来提供快速、准确的佣金状况。

15. 无缝隙的国际间交流

当今，酒店业是真正的国际化生意，因此需要一个功能强大的应用程序，必须无缝隙地适用于不同语言、货币及各个国家地区的规定。OPERA PMS 正是满足此需求的应用程序。无论你的物业地处何方，无论你的客人从哪里与家人电话联络，OPERA PMS 可以提供所需要的语言、交易货币及计算相关税务。

16. 常用键、快捷键和图标使 OPERA PMS 的应用充满乐趣，响应迅速

不用记忆复杂的按键或是公式，没有多屏幕的巡航。OPERA PMS 常用键、快捷键和图标使每一个系统操作步骤非常容易，这大大简化了系统运作，提高了使用效率。图标的价值在于将巨大的数据概括为简单易懂的格式。

现在也有很多酒店用中软、联想、泰能、华仪、千里马、海康等酒店信息管理系统，每套酒店管理软件都各有特色，但各套前厅电脑操作系统要实现的具体功能都基本相同。

四、房型及房态知识

（一）可供预订参考的房型描述

1. 为突出经济档次，分为标间（很多大酒店称普通房）、高级房、豪华房、行政房等。
2. 为突出房间结构功能性，分为套房、公寓、别墅。
3. 其他特征房主要有连通房、相邻房、角落房、无烟房、可吸烟房等。
4. 按照房间取景情况分为海景房、街景房等。
5. 为突出房间内床铺情况有单人间、双人间、大床房、双床房等。

（二）可供预订参考的房间状态描述

1. 住客房：已经有客人在住不可再接受预订的房间。
2. 预留房：已经分配给预订客人的房间，一般也不可再接受新预订。
3. 可售房：除掉预留房之外的正常空房都是可预订的。

其他房态情况还可分为空脏房、OK 房（已经检查过的干净房）、维修房、自用房（酒店内部使用的）、预离房等。

五、常见的价格政策

- （1）门市价：通常理解为标价价格。
- （2）折扣价：通常是在标价价的基础上进行打折后的价格。
- （3）商务合同价：酒店的销售部代表与酒店客户以合同的形式所规定的价格。

- (4) 团队价：酒店的销售部代表与酒店客户以合同的形式所规定的团队价格。
- (5) 小包价：客人所需支付的房价中包含了除房租之外的其他产品的价格。
- (6) 旺季价：在某个区域的酒店行业供不应求的阶段酒店所制定的房间价格。
- (7) 淡季价：在某个区域的酒店行业严重供大于求的阶段酒店所制定的房间价格。
- (8) 免费房价：处于某特别原因酒店提供客人免费入住时的价格政策。
- (9) 长包房房价：酒店为某位入住酒店长期租住的客人所提供的特别房租。

六、客房预订

（一）预订的渠道

将要入住酒店的客人通常都通过一定的预订渠道来与酒店达成预订协议。不同的渠道将给客人们带来不同的房间价格和接待政策。一般而言，酒店前厅预订部将接触到以下几种预订渠道，我们在接洽过程中要注意每种预订渠道的特点和应对技巧。

1. 散客自订房：可推销性很大，灵活度最高。我们可根据各种客人的不同情况和要求来灵活售房。千万不要在言语上使客人感到有强迫其接受你的意见的感觉，要在措辞方面将有导向的选择权交给客人，这样我们才能成功地做好每单散客预订服务。

2. 旅行社订房：一定要熟悉与旅行社的订房协议。这种渠道的订房价格和房型方面基本是固定不变的，我们必须严格按照销售部下达的合同来操作。如果有异议，尽量通过酒店销售代表来解决，不要主观臆断。

3. 公司订房：通过与酒店签订商务合同的公司进行订房，其预订特点和应对技巧基本与旅行社订房雷同，都是根据订房合同来执行的。

4. 各种国内外会议组织订房：通过与酒店签定商务合同的公司进行订房，其预订特点和应对技巧基本与旅行社订房雷同，都是根据订房合同来执行的。

5. 分时度假组织订房：国内外有大量专门从事会议、培训、展览等策划及组织的单位，这些单位都需要与酒店发生订房业务。预订特点和应对技巧基本与旅行社订房雷同。

6. 国际订房网络组织订房：酒店与类似携程、同程等网络订房组织签定协议，宾客可通过这些平台来进行酒店房间的预订。

7. 其他组织订房：常见的还包括分时度假组织订房、航空公司订房、全球分销系统（GDS）订房、中央预订系统（CRS）订房等。

（二）预订的方式

预订方式的不同基本是由预订渠道的不同来决定的。每种订房方式我们都必须严肃认真地对待。

- 1. 电话预订
- 2. 传真订房
- 3. 国际互联网预订
- 4. 电子邮件订房
- 5. 口头订房
- 6. 合同订房

（三）预订的种类

1. 不确认预订

客人在订房时有不确定的因素，包括酒店无房供应时，将客人的预订记录下来的预订。很多时候都会将不确认预订做成等候类预订。

2. 确认类预订

客人与酒店达成了订房协议，但酒店依然可以事先声明为客人保留客房至某一具体时间，过了规定时间，客人如未抵店，也未与酒店联系，则酒店有权将客房出租给其他客人。

3. 保证类预订

保证类预订指客人保证前来住宿，否则将承担经济责任，因而酒店在任何情况下都应保证落实的预订。保证类预订又分三种类型：现金担保，信用卡担保，合同担保。

（四）超额预订

超额预订是指酒店在一定时期内，有意识地使用其所接受的客房预订数超过其客房接待能力的一种预订现象，其目的是充分利用酒店客房，提高开房率。

超额预订应该有个“度”的限制，以免出现因“过渡超额”而不能使客人入住，或“超额不足”而使部分客房闲置。通常，酒店接受超额预订的比例应控制在10%—20%之间，具体而言，各酒店应根据各自的实际情况，合理掌握超额预订的“度”。如果因超额预订而不能使客人入住，按照国际惯例，酒店方面应该做到：

1. 诚恳地向客人道歉，请求客人谅解。

2. 立即与另一家相同等级的酒店联系，请求援助。同时，派车将客人免费送往这家酒店。

3. 如属连住，则店内一有空房，在客人愿意的情况下，再把客人接回来，并对其表示欢迎（可由大堂副理出面迎接，或在客房内摆放花束等）。

4. 对提供了援助的酒店表示感谢。

如客人属于保证类预订，则除了采取以上措施以外，还应视具体情况，为客人提供以下帮助：

5. 支付其在其他酒店住宿期间的第一夜房费，或在客人搬回酒店后可提供一天免费房的待遇。

6. 免费为客人提供一次长途电话费或传真费，以便客人能够将临时改变地址的情况通知有关方面。

7. 次日排房时，首先考虑此类客人的用房安排。大堂副理应在大堂迎候客人，并陪同客人办理入住手续。

（五）预订的管理

1. 预订控制

现在高星级酒店的预订控制对于预订部员工而言已经变得比较简单，只须注意信息管理系统所统计的可售房情况进行预订控制（图5-1），而酒店的相关管理人员则须从获得的众多预订统计报表中进行较长时期及较全局性的预订控制。一般现代高星级酒店所使用的前厅信息管理系统都可以通过每一个预订信息的录入来分类汇总，既可以有每个时间点的统计报表供决策，又可以设置不同时期的统计报表来进行预订控制管理。



图 5-1 可售房表

2. 核对预订

在预订部的日常预订管理中，为了提高预订的准确性和酒店的开房率，并作好接待准备，在客人到店前（尤其是在旅游旺季），预订人员要通过书信或电话等方式与客人进行多次核对，问清客人是否能够如期抵店，住宿人数、时间和要求等是否有变化。

核对工作具体操作是由预订部文员每天核对下月同一天到店的客人或订房情况，通常要进行三次：第一次是在客人预订抵店前一个月；第二次一般在客人预订抵店前一个星期；最后一次核对可在客人抵店前一天。

（六）预订销售技巧

1. 如果预订员的声音表露出对工作和酒店的热情，那么这种感情会感染到订房者。
2. 尝试了解宾客的真正需要，有针对性地推荐产品与服务，满足其需求。
3. 销售客房而不是销售价格。
4. 向客人提供一个可供选择的价格范围。
5. 坚持作正面介绍。
6. 客人犹豫不决时，要多提建议。
7. 客人利益第一。
8. 销售酒店其他服务。
9. 注意报价技巧。通常会使用高码讨价法与利益引诱法。
10. 非常熟悉饭店产品及价格体系，熟悉店内外各类信息，以全面回答客人的咨询。
11. 不得不婉拒客人时，先应解释满房的原因及现在的房间状况，然后表达酒店的歉意，请求理解，并表示下次入住时一定尽一切可能满足要求。
12. 保持足够的耐心与礼貌。

七、涉外登记管理

（一）入境人员住宿登记的对象和法律依据

宾馆境外人员临时住宿登记是指境外人员依照我国有关法律规定，在宾馆临时住宿时办理的登记手续。

根据规定，境外人员临时住宿登记的对象是：外国人，香港、澳门、台湾居民，华侨。

我国一贯重视住宿登记管理工作，法规明确规定入境人员必须办理住宿登记。依照《中华人民共和国外国人入境出境管理法》及其实施细则、《中华人民共和国公民出境入境管理法》及其实施细则、《中国公民因私事往来香港地区或者澳门地区的暂行管理办法》、《中国公民往来台湾地区管理办法》中规定，境外人员在宾馆、酒店、旅店、招待所、学校等企事业单位或者机关、团体及其他中国机构内住宿，应当出示有效护照或者居留证件或者有效出入境证件，并填写临时住宿登记表，并在24小时内向公安机关申报，在非开放地区住宿还要出示旅行证。对不办理住宿登记或者不向公安机关申报临时住宿登记或者留宿未持有效证件外国人的责任者，公安出入境管理部门将按照有关出入境管理法律和《中华人民共和国治安管理处罚法》、《旅馆业治安管理办法》规定依法进行处罚。

（二）境外人员接待制度

1. 境外人员住宿必须出示有效证件登记，如护照、通行证，如证件过期不予住宿并通知出入境管理科。

2. 境外人员用“境外人员临时住宿登记表”或“境外人员团体临时住宿登记表”并规定一人一表进行登记。

3. 登记内容要求：姓名、国籍、地区、性别、出生年月日，停留事由，拟停留天数，服务员填写入境证件种类，入境证件号码，入境证件有效期、签证（注）号码，签证（注）有效期、签证（注）签发机关、入境日期、入境口岸、入住日期、离开日期，接待（留宿）单位，国（境）内暂住地址房间号码，以上内容必须用正楷字填写。

4. 服务员将客人证件首页相片扫描并将登记表内容输入电脑。

5. 客人住宿时，服务员必须问清楚客人有无贵重或特殊的物品需要保管，并向客人了解清楚所保管物品是否属于违禁品，作好登记。

6. 如有接到外国“144小时”免签证旅行团，要在“144”组团名单表盖上或写上宾馆酒店名称、该团人数、口岸、入住日期、离开日期、住宿房间号、经办人名字、联系电话。

7. 发现可疑人物时的处理

（1）不能过分紧张，不要立即追问，应先排房住下；

（2）通知楼层及保安做好监控工作；

（3）及时通知保卫部门或单位领导进一步审核；

（4）经审核后确认是查缉案犯的，及时通知当地公安机关；

（5）案犯若要逃离时应设法阻留，必要时扭送公安机关。

8. 境外人员的登记表必须在24小时内上传公安局出入境管理科。

9. 境外人员的登记表除公安部门外，任何部门或个人不得检查。

10. 宾馆应建立日常工作登记备案制度，用专门簿册建立“境外人员临时住宿登记管

理工作登记备案本”,做好每日境外人员临时住宿登记工作的情况记录、交接班记录、信息传输情况等各种记录,列入本单位日常工作考核管理,同时以备公安机关查验。

11. 所用电脑系统发生故障时及时上报公安局出入境管理科。

(三) 查验证件

1. 外国人

(1) 本人有效护照和我国签证机关签发的有效签证或居留许可,边防入境验讫章。

(2) 公安机关签发的外国人居留证件。

(3) 对持有驻外使、领馆或公安部出入境管理局签发的团体签证的团队,可不用逐个填写住宿登记表。但团队必须提供人员完整、项目齐全的团队成员名单复印件和房间分配表。对于没有团体签证的外国旅行团一律按散客处理,必须逐个验证、登记和录入。

(4) 在非开放地区住宿还要出示旅行证。

2. 港澳居民

港澳居民来往内地通行证。

3. 台湾居民

台湾居民来往大陆通行证和签注、边防入境验讫章,或者中华人民共和国旅行证。

4. 华侨

中华人民共和国护照或者中华人民共和国旅行证。

(四) 临时住宿登记表的正确填写

入境人员住宿须填写境外旅客临时住宿登记表。临时住宿登记表一般设有14个项目,用中英文表明,公安部统一规定其格式和项目。凡是境外人员来华临时住宿,一律填报此表。填写要求及注意事项如下:

1. 英文姓名

凡外国人(即使有中文姓名)必须填写该项;台、港、澳、华侨如有外文姓名,尽可能填写;在英文姓名单词之间有空格,不允许有其他符号出现。

2. 中文姓名

台、港、澳、华侨必须填写该项;外国人如有中文名,尽可能填写;如遇到中文名字无法输入电脑,可用全角状态下的“*”号代替。

3. 性别、出生年月日

如实填写;出生日期必须具体到年、月、日;如遇到只有出生年份,可将出生日期统一为1月1日。

4. 国籍(地区)

外国人应填写所属国籍。台湾居民填“中国台湾”,港、澳居民填“中国香港”或“中国澳门”,而不要填成“中国”;华侨则要加注“华侨”字样。

5. 证件种类

应填写本次入境或居留所持有效证件的名称。

外国人临时居留证不可单独使用,必须与护照同时使用,“证件种类”一栏应填“普通护照”而不要填写“外国人临时居留证”,“证件号码”一栏应填写普通护照的号码,“签证有效期”一栏应填外国人临时居留证的有效期。

如电脑在该栏录入时无该证件种类的代码,则应录入“其他证件”,并在“备注”栏内注明为何种证件。

6. 证件号码

证件号码是指“证件种类”一栏中所填有效证件的号码。

外国人：外国人所持护照的号码中如有英文字母应全部填写。例如：某日本人的护照号码：ML4508123，法国人的护照号码为 89RP123456。外国人持居留证件时，填写其居留证件号码，“签证/签注有效期”一栏应填居留证件的有效期；如遇到确实无法识别的证件时应及时与公安机关主管部门取得联系。

港澳居民：港澳居民应填写港澳居民来往内地通行证的号码，不能填写其身份证号码。

台湾居民：台湾居民应填写台湾居民来往大陆通行证或者中华人民共和国旅行证号码，不应填写其身份证号码，更不应填写台湾护照号码。

华侨：中华人民共和国护照或者中华人民共和国旅行证的号码。

7. 签证种类

外国人根据所持签证填写，如“D”、“Z”、“X”、“F”、“L”、“G”、“C”、“J-1”、“J-2”；如用外国人居留证登记，可根据居留证身份栏内填写相应的签证或填“无签证”；台、港、澳、华侨均填“无签证”。

8. 签证有效期

外国人填写此次入境在华停留的期限，尤其要注意区别我国驻外使、领馆、处签发的和公安机关签发的两种不同情况。前一种情况的“签证有效期”一栏应从持证人入境那天算起（以边防检查站的入境验讫章日期计算），加上允许停留的天数。国内公安机关签发的签证，可直接填写签证上注明的有效期。如外国人使用外国人居留证，那么“签证有效期”一栏应填写居留证件的有效期限。

台胞填写此次入境的签注有效期；港、澳、华侨填写此次入境的证件有效期。

9. 永久住址

应填写境外人员的境外永久住址。

10. 停留事由

应根据境外人员此次入境的目的如实填写或按其所持签证填写。

11. 抵达日期、离开日期

应写明年、月、日。抵达日期指抵达当地的日期，离开日期应尽可能问明住客，如实在不能确定，则填写“未定”。

12. 何处来，何处去

“来处”与“去处”均应填明。“来处”是指该入境人员在大陆境内的上一站，如从北京到上海，该人的来处即为“北京”；“去处”则为下一站，去处确实未定，则填写“待定”。

13. 住址或房号

如实并详细登记住址或房号。

14. 接待单位

凡有接待单位的均如实登记。如果是旅游团队，则注明接待的旅行社名；如果是经商、访问，要注明接待单位。

八、入住接待

（一）入住登记的目的

入住登记对于大多数客人来说，是其本人第一次与酒店员工面对面的接触机会。对酒店前厅部来说，入住登记是对客服务全过程的一个关键阶段，这一阶段的工作效果将直接

影响前厅的销售客房、提供信息、协调对客服务、建立客账与客史档案等各项功能的发挥。办理入住登记手续也是酒店与客人之间建立正式的合法关系的最根本一步。入住登记主要目的有：

1. 遵守国家法律中有关户口管理的规定。
2. 获得住店客人的个人资料，这些资料对搞好酒店的经营与服务是至关重要的。
3. 满足客人对客房与房价的要求。
4. 为客人入住后各种表格、文件的形成和制作提供了可靠的依据。
5. 向客人推销酒店的服务与设施。

（二）入住登记操作过程的五个重要概念

1. 收集资料——酒店在入住登记过程中收集有关宾客的要求、预期离店日期、支付方式及个人背景资料；

2. 分房定价——分配客房及定房价；

3. 信用限额——酒店根据宾客付款方式及酒店信用限额制度，确定宾客享用信用的额度；

4. 供房计划——酒店根据可供房状况、宾客预期离店日期最大限度地销售客房；

5. 控制流量——通过登记程序调节和控制酒店分房和定价过程。

（三）入住登记表的主要内容

1. 客人的个人资料

2. 预计逗留时间

3. 房号、房价

4. 付款方式

5. 客人签名

6. 经手人签名

（四）分配房间和定房价

分配房间可与办理住宿登记手续同时进行，要根据旅客的不同特点及需求，结合客房的具体情况安排房间。

1. 对VIP客人，一般要安排较好的房间。

2. 对一般客人，特别是散客，由于他们住酒店的目的各异，要有针对性地做好分房工作。例如：做生意的客人，对房价的高低不太敏感，可以安排房费较高，但比较安静的房间；度假客人则可安排其入住房价较低的房间。

3. 对于团体客人，可提前一天分房，应尽量安排在同一层楼，客人所住的房间标准也要相同，这样既方便客人活动，又利于管理。

4. 对年老、伤残或带小孩的客人，一般安排在低层楼面，离服务台或工作间较近的房间，以便照顾。

5. 对于新婚或合家住店的客人，一般安排在楼层边角有大床的房间或双连房间，使他们感到服务的周到和热情。

6. 分配给客人的房间，要当面向客人讲清房间特点、房租、服务费等。

7. 根据客人是否持有贵宾卡确定贵宾优惠价。

8. 根据客人是否所属合约挂账公司确定合约价。

9. 根据团体会议合同或旅行社的合约折扣确定合约价。

10. 根据总经理或董事签名确定折扣价。

11. 一般散客按现行房价确定房价。

排房、订房价阶段，最关键的是要了解客人的需求并尽可能满足其需求。为客人安排好房间及确定了房价后，必须向客人报价，以获得客人的认可。

(五) 团体入住注意事项

接待团队为主的酒店为数不少，它对做大酒店营业规模，争取集团规模消费优势，创造酒店整体效益，具有十分重要的意义。为此，酒店对团体的接待有必要给予高度重视，努力为其服务。其中，做好“四个预”非常重要：即预订要详，预备要细，预料要够，预后要察。

1. 预订要详

团体接待，无论是会议接待，还是旅游团体，一般都要先做接待协议书、接待合同之类的书面接待文件。在这个书面的文件中，除了应具有一般合同的标的、权利、义务、履行方式、违约责任等基本要素，还要详细注明名称（团体名称、会议名称）、人数、抵离时间、交通工具、用何类房、房价、餐价、用餐方式、菜品、结账方式（现金、支票、信用卡、挂账、转账等）。特别是涉及费用的事项，一定马虎不得，以免出现纷争。有些虽不必见于书面的事项，也要有所了解，以为下一步的接待服务打下一个良好的基础。例如，除了解人数外，还应进一步确定其国籍、男女比例，甚至老幼数量，以及一些特殊情况等，以便有针对性地服务。

2. 预备要细

预备要细就是在做接待的准备工作时一定要细心，要细致。预订部门应将该团体的资料及时提供给前厅部、客房部、餐饮部，甚至车场等相关接待部门或经营场所，使相关人员周知，以便及时做好服务接待工作。这些项目包括抵、离店时间，从何处乘什么交通工具到达，乘什么交通工具到何处去，人数，国籍（国内客人应知道省市籍），性别，年龄，身份，此行目的，宗教信仰，风俗习惯，生活特点，特殊嗜好，接待规格，特别要求，消费标准，付款方式，保卫保安的要求等，都应在掌握之中。然后，针对上述情况有针对性地作好相对应的接待准备，并对住房（或餐厅、或会议室等）的设备设施、卫生质量、物品配置、人员安排、房号落实、钥匙分发等进行全面检查。员工个人也应在精神状态上、仪容仪表上作好思想准备。

3. 预料要够

酒店的团体接待中，由于客人相对集中，人数相对较多，时间相对较紧，工作量相对增大，往往容易出现一些服务接待不及时、不周到、不尽意、不完善的地方，甚至出现一些意外情况，这就需要对一些情况事先要有一些估计，这就是预料。“凡事预则立，不预则废”，说明预料非常重要。从客人抵店时间看，因气候原因误机、误船而延迟到达的情况屡见不鲜。如果团体到达时，我们正常的接待时间已过，前厅、客房、餐厅等相关接待部门仍要在人员、材料上配备齐全，在思想上、物质上都要有所准备。一旦团体晚到，也能保证服务质量。

4. 预后要察

“预后”，这是我国医学的用语，其意思是对后期的发展要有所预见、考虑、安排。这里说的“预后”，就是讲团体客人离店时和离店后的工作也要做，而且要做好。例如：能尽可能准确地落实离开酒店的时间，提前通知客房作好查房准备；行李房及时将团体行李运到大堂，等候客人清点；接待处作好退房准备，收银处作好结账准备等；VIP团还要及时通知酒店主要负责人或相关部门经理提前到大堂送行；还要检查所有委托代办的工作是

否已办妥，账款是否结清，有无其他服务要求，如叫早服务、提前用餐、安排出租车、行包托运、托邮等；还应检查客人有无遗留物品，设备是否完好等；销售部门还要征求客人的意见，及时反馈，以便今后改进工作。团体走后，要系统地建立客史档案，与客人保持联络，加强与团体单位的感情交流，为再一次的合作打下一个良好的基础。

（六）接待常见问题及对策

入住登记过程是总台接待工作中一项操作性强，又十分细致的工作。接待员在实际工作中可能遇到各种各样的问题，需要协调解决。

1. 重复开房

（1）重复开房的原因

通常开重房有以下几种情况：

- ① 拿房后未锁房，未入机，之后又将此房开给另一位客人；
- ② 预订出去的房间开给另一位客人，未在电脑上作更改，之后又开给预订客人；
- ③ 两台电脑同时拿房；
- ④ 输错房号，将未开出去的房间入机，而开出去的房间未入机，之后将此房开给其他客人；

- ⑤ 换房后电脑未作更改，未开转房单。

（2）预防措施

- ① 拿房立即锁房，不管拿一间房还是多间房，并且一定在 RC（Registration Card，入住登记单）上写房号、价钱和退房日期；
- ② 预订出去的房间开给另一位客人时，应及时在当天预订单、电脑上作更改；
- ③ 两台电脑同时拿房前，同事之间一定要先沟通。
- ④ 拿房后一定要有仔细认真检查电脑和登记单的习惯。
- ⑤ 换房后要及时更改电脑，并且开转房单，并通知收银、客房服务中心。

另外，同班之间的沟通要细致。不管当班时间内谁接待客人，工作完成后，一定要相互沟通，详细说明接待情况和未办事项，以便为下一次接待打好基础，不出差错。开完房后要有检查的习惯，要及时发现问题，及时补漏。

（3）对策

如果出现重复开房的情况，应向双方客人道歉，立即找一间相近楼层的同类型的客房，签发新的房卡和钥匙，并更改房态，同时收回原来的房卡和钥匙，最后要注意提醒总台收银处做好建账工作。

2. 客人暂时不能进房

在客房部通知客房已打扫、检查完毕前，接待员不能把客房安排给抵店的客人，因为客人对客房的第一印象是十分重要的。接待员可为客人提供寄存行李服务，或请客人去茶座、酒吧稍候，向他们提供免费的饮料，同时与客房部联系，派人员加紧打扫。待客房打扫、检查完毕后，再引领客人进房。

3. 酒店提供的客房类型、价格与客人的要求不符

接待员在接待订房客人时，应复述其订房要求，以获得客人的确认，避免误解。房卡上填写的房价应与登记表上的一致，并且要向客人口头报价。如果出现无法向订房客人提供所确认的客房，则应向客人提供一间价格高于原客房的房间，按原先商定的价格出售，并向客人说明情况，请客人谅解。

4. 客人等候时间过久，以致引起抱怨

许多客人在抵店后通常会急于办理入住登记手续，在办理过程中，他们会提出很多问题和要求，以致大厅内有可能出现忙乱的场景，这时，接待员必须保持镇静，避免慌乱。

(1) 客人抵店前，接待员应熟悉订房资料，做好各项准备工作。

(2) 根据客情，合理安排人力，客流高峰到来时，保证有足够人手。

(3) 在繁忙时刻到来前，用指示栏把前台分为两部分，一部分专门接待订房客人，另一部分则接待未经预订、直接抵店的客人。

(4) 保持镇静，作好正确、整洁的记录。

5. 预定失约的处理

对于未办理保证类预定的客人，如果是由于航班延误、交通堵塞、身体患病等客观因素或无法抗拒的原因而延迟入住时，接待员应根据房态情况，热情地接待客人，而不能以“预订已被取消”、“现在无房”等言语简单、生硬地回绝。由于酒店原因未能满足已办理预订客人的要求时，接待员应首先向客人致歉，先安排客人在大堂或咖啡厅休息，采取积极措施，或由大堂副理亲自进行妥善处理。

九、前台收银工作

在酒店电脑化时代之前，大中型酒店结账业务一般由总台收银处负责，其行政关系隶属于财务部，这主要考虑到总台接待员工作量较大，并且酒店易于监控结账业务，避免内部舞弊现象的发生。

当今，随着总台电脑系统的运用，许多酒店培训他们的总台工作人员掌握入住登记和结账离店两种业务，并将总台工作人员划归其前厅部管理，因为这有利于酒店节约人力成本，提高工作效率，而财务部则负责监督其账务的工作。根据酒店的实际情况，总台收银工作职责可能略有不同，主要包括：客账管理，包括建账、过账、结账等环节；办理住客的外币兑换业务；负责客人贵重物品的寄存与保管。

(一) 客账管理

酒店通常为客人提供一次性结账服务，是指酒店在客人入住时为其建立信用限额，允许其在酒店各营业点挂账消费，而不必马上支付费用，账单则汇总到前厅收银处，待其退房时一并结算。因此酒店必须建立一套有效的客账控制系统，为每位住客建立和维护会计记录，在为客人服务过程中跟踪每一项财务交易，保证内部控制覆盖到所有现金和非现金交易，同时客账控制系统也应能够处理非住客客人的财务交易。

客账控制是一项细致而复杂的工作，其工作的好坏直接关系到能否准确反映酒店经营活动的状况，保证饭店的经济效益，同时反映了酒店的服务与管理水平。前台客账控制主要包括建账、过账、结账等一系列环节，要求酒店做到账户清楚，转账迅速，记账准确，结账快捷。

1. 建 账

现代酒店，无论是预订还是登记入住，只要电子档案一产生，就同时产生了相对应的电子账户。这就是建账的开始。

(1) 散客账户

(2) 团体账户

一般应设两个账户：主账户和杂项账户。主账户主要用来处理团队集中支付的账目；

杂项账户主要用来处理团队成员自行支付的账目。

(3) 非住客账户

(4) 员工账户

2. 过 账

(1) 凭单（凭证）

在前厅会计工作中有以下几类主要凭单：现金凭单、消费凭单、转账凭单、折扣凭单和付款凭单。

(2) 过账系统

① 手工系统

② 全自动系统过账

3. 结 账

可以通过多种付款方式将客人账户余额转为零。付款方式主要包括现金、信用卡、挂账和混合方式四大类。

(1) 现金支付

① 人民币。客人用预付的现金结账，注意多退少补。有的客人入住时压印了信用卡，而结账时改用现金，应注意辨别真伪，并销毁压印的信用卡签购单，最后在账单标记已付讫章。

② 外币。一般应首先兑换成本国货币，因为饭店只使用当地货币结算。

③ 旅行支票。旅行支票属可转让票据，可被饭店视为现金。使用时应注意检查旅行支票的真伪。

④ 银行支票。对于接收支票，酒店应制定专门的程序，最好由专人负责处理。此业务程序一般为：注意查验支票的真伪，检查支票的有效期，支票单位、个人印鉴是否清晰，数字是否符合规定，支票用途是否符合要求，然后用碳素笔正确填写支票，不可涂改、描补，填写支票留存联，最后把支票留存联交给客人。目前，国内大多数酒店暂不接收私人支票。

(2) 信用卡支付

客人使用信用卡支付账款时，酒店并未收到该款，而需要等待从信用卡公司实际打入款项。因此，信用卡结账是在客人账单上建立了一个贷项转移，将账户金额从住客分类账转移到非住客分类账的信用卡账户上。

目前大多数酒店都配备了信用卡授权终端机（POS机）。在客人入住时，收银员只要将信用卡在终端机上划过，估算客人在饭店的消费额，输入预授权金额，即可打印出一张预授权单，取得授权号。当客人退房时，请其再出示信用卡，在POS机上划过，输入实际消费金额、预授权号，并让客人键入密码，打印出POS凭证，最后请客人签名并核对。

如客人改变入住时决定的付款方式，临时改用信用卡支付，则可省略上述预授权程序，直接输入结算金额，打印POS凭证即可。当外宾使用外币信用卡结账时，酒店不用担心汇率问题，因为信用卡公司总是用当地货币与饭店结算。

(3) 挂账支付

与信用卡支付一样，挂账支付也是将客人账户金额从住客分类账转移到非住客分类账，只是收取挂账款的责任是酒店而非外部的代理公司。酒店一般不接受挂账支付的结算

方式，只有经财务信用部门事先批准的单位或个人才能转账。为方便财务部门收取挂账支付的账款，收银员应让客人在账单上签字以确认内容是否正确，确认好后将账单同登记单、预订单、消费凭单一起转交财务部处理。

客人使用超过一种结算方式来结账。例如，账户能用现金支付部分账款，剩余账款使用信用卡结算，对于这种情况，收银员应作好分单处理，并作适当的书面记录，这有助于财务审计。

4. 交款制表

(1) 清点现金

备用金、剩下的现金、信用卡签购单、支票和其他可转换款项（如现金预支凭单）。

(2) 整理单据

① 离店结账的账单：按照现金结算、支票结算、信用卡结算、挂账结算等类别分别汇总整理。

② 检查各类凭单、发票、电脑账单、登记单是否齐全。

③ 入住、预订客人的押金、订金单据。

(3) 制表。

(4) 核对：看现金数与报表数是否一致。

(二) 结账业务特殊情况

1. 当住店客人的欠款不断增加时。

2. 当客人 A 的账由客人 B 支付时。

3. 过了结账时间（一般为当天中午 12:00）仍未结账。

4. 客人在结账时才提出要优惠，并且尚符合优惠条件，或者结账时收银员才发现该房间的某些费用是由于某种原因而输入错误。

5. 客人结账后，没有交回房间钥匙。

(三) 外币兑换业务

目前可在中国银行兑换的外币有 21 种，包括美元、英镑、澳大利亚元、加拿大元、欧元、日元、新加坡元、港币、澳门元、菲律宾比索、泰国铢、新西兰元、瑞士法郎、瑞典克朗、挪威克朗、丹麦克朗等，具体情况可参见中国银行当日汇率表。酒店由于受人员、设备、客源等条件制约，通常仅接受几种主要外币现钞兑换业务。

(四) 贵重物品寄存业务

1. 贵重物品保管

酒店通常会为客人提供客用安全保管箱，供客人免费寄存贵重物品。它是一种橱柜式保险箱，保险箱的小柜数量一般按酒店客房数的 15%—20% 来配备，若酒店的常住客和商务散客比较多，可适当增加保管箱的数量。

客用保管箱通常放置在总台收银处后面或旁边一间僻静的房间，通常由收银员负责此项服务工作。保管箱的每个箱子有两把钥匙，一把由收银员负责保管，另一把由客人亲自保管，只有这两把钥匙同时使用，才能打开或锁上保险箱。

保管箱的启用以及中途开箱、退箱，一定要严格按酒店规定的操作程序进行，并认真填写有关保管记录，以确保客人的贵重物品的安全，防止各种意外事故的发生。

2. 保管箱钥匙遗失的处理

如果客人遗失保管箱钥匙，酒店通常都要求客人作出经济赔偿，但必须有明文规定。

十、行政楼层

一些高星级酒店在某些楼层设置面向高消费客人的豪华客房群。这种客房的家具、日用品和室内装饰等非常高档，住宿客人一般是级别高的行政官员、公务旅行者、企业老总或其他社会名流。这种特定的楼层就叫行政楼层（或商务楼层）。

（一）行政楼层的特点

1. 高房价

行政楼层的客房设施同普通楼层的客房设施原则上没有区别，但在办公设施上比普通客房齐全，如增加传真机、直拨电话、留言电话、电脑等，所以房价要比普通楼层的房价高出20%—50%。行政楼层一般都设置在酒店的最高几层，这些楼层视野开阔，房间采光比较好，也比较容易将普通楼层与行政楼层分隔开。

2. 特殊、快捷、方便的服务

（1）直接在行政楼层办理入住手续

凡是住行政楼的宾客，由宾客关系主任直接在大厅迎送到行政楼层办理。这项服务可大大缩短客人办理入住和离店手续的时间。

（2）免费早餐及下午茶服务

行政楼层通常提供早餐服务、下午茶点服务和晚餐鸡尾酒服务。这些场合提供的各种饮料和点心、冷盘一般免费。

（3）商务中心服务

行政楼层设立独立的商务中心。凡住在行政楼层的宾客，可在此商务中心得到酒店为他们提供的打字、复印、翻译等多种商务服务。

（4）其他服务

各酒店视各自情况所提供的特殊服务各异，有些酒店提供免费烫衣服务；另外，凡入住行政楼层的客人都享受贵宾待遇，如：客房摆放鲜花、水果、礼物，在火柴盒上、信纸上、信封上印有客人的姓氏并摆放在房间，延时退房，等等。

3. 优雅安逸的会客休息空间

酒店都在行政楼层为客人设立休息厅，客人可以在那里会客，读报，看电视，这为客人的社交提供了极好的场所。

（二）行政楼层的意义

1. 满足客人对此类客房的需要

据统计，全世界公务旅游的比重占55%，私人旅游占45%。从中国的情况来看，公务旅游占的比重还要大，大概占65%左右。1997年，美国商务旅游的人数就达2.4亿。尤其随着国内经济活动的活跃发展，企业灵活的自主经营方式使企业摆脱了行政约束，来宾对行政楼层的需求也有日益增长的趋势。

2. 为酒店带来高效益

住行政楼层的客人，既有一般性公务人员，如企业的销售人员、采购人员，也有高级管理人员，如企业董事长、总经理，还有政府及各种企事业单位的工作人员等。这些客人

多以公费为主，消费水平较高。再者，这类客人的信誉良好，多采取现金和旅行支票现场支付的方式，因而极少出现拖欠款和跑账现象。对酒店来说，接待这类客人的经营风险较低。

（三）酒店行政楼层对服务的要求

1. 提供个性化服务是行政楼层客人的普遍要求。酒店根据对客人详细资料的收集，尽可能地提供针对性的服务，达到服务的高水准。例如，酒店应通过网上信息平台获取顾客们的兴趣与偏好，针对客人的个性需求和自身能力更新整合酒店产品，全面提升对客服务和酒店管理水平。

2. 行政楼层的员工外向开朗，热心助人，敏于观察，工作耐心，彬彬有礼。客人从他们的眼睛里能感受到亲切、诚恳、热情和自豪，他们的服务是上乘的。客人的要求没有办不到的，只有客人想不到的，酒店员工总能给他们意外的惊喜。

3. 高度私人化服务。在酒店例行的服务程序和规范上增加了更多符合商务客人喜好的服务项目。例如，个人专用物品服务、免费烫洗衣服服务、叫醒服务、邮件传递服务等。

总台服务情境训练



散客电话预定

任务十四 模拟散客预订受理与婉拒

任务十四	模拟散客预订受理与婉拒
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表符合职业要求。 2. 熟练掌握预订基本业务知识。 3. 语音语调轻柔适度，发音清楚，说话流利。 4. 注重操作的规范性，业务处理熟练无误，单表填写正确，电脑输入无误。 5. 应变协调能力，有促销意识。 6. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电话、电脑（带酒店管理信息系统）。 2. 多媒体教学设备。 3. 适合接待洽谈的桌椅。 4. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出预订剧情。

续 表

	<p>3. 决 策</p> <p>由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。</p>
	<p>4. 实 施</p> <p>按照分工，合作完成各项工作，并且表演出来。</p> <p>参考工作流程</p> <p>(1) 接听电话时，必须使用礼貌用语，口齿清晰，应酬得体。</p> <p>(2) 了解客人需要及客人情况（预订人及客人姓名，联系电话，到店及离店时间，所需的房间类型及间数，房间价格及附加服务）。</p> <p>(3) 查看房态。</p> <p>(4) 在预订单上记录。填写预订单时，必须认真、仔细，逐栏、逐项填写清楚。</p> <p>(5) 向客人复述核对订房细节。</p> <p>(6) 感谢来电订房。</p> <p>(7) 及时将预订信息输入电脑向各相关部门发出订单。</p>
	<p>5. 检 测</p> <p>自查问题；其他小组成员提出意见与建议。</p>
	<p>6. 评 估</p> <p>教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。</p>

任务十五 模拟排房

任务十五	模拟排房
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<p>1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。</p> <p>2. 熟练掌握入住接待基本业务知识。</p> <p>3. 业务处理熟练无误，表单填写正确，电脑输入无误。</p> <p>4. 应变协调能力强，有促销意识。</p> <p>5. 每四人一个小组，团队合作能力强。</p>
实训场地、用品	<p>1. 总服务台。</p> <p>2. 各类客人预订单若干、笔。</p> <p>3. 装有酒店管理软件的电脑、打印机一套/组。</p> <p>4. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。</p>
实训方法	<p>1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。</p> <p>2. 问题引导，团队合作。</p> <p>3. 角色扮演。</p>
实训步骤与实训标准	<p>1. 资 讯</p> <p>(1) 了解清楚当前房态。</p> <p>(2) 掌握预订信息。</p> <p>(3) 熟悉排房规则。</p>

	<p>2. 计 划</p> <p>学生自行设计各类预订，小组成员分别提出初步的排房计划。</p>
	<p>3. 决 策</p> <p>由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。</p>
	<p>4. 实 施</p> <p>按照分工，合作完成各项工作，并且表演出来。</p> <p>参考工作流程</p> <p>(1) 为 VIP 提前一天预留房间。确保预留最好的房间，在电脑系统中预留房间。通知有关部门提供所需的各种欢迎品。例如，鲜花，果篮。在电脑系统中做好标记，以提请员工注意。</p> <p>(2) 为团体客人提前一天预留房间。仔细阅读团体资料，并根据具体要求安排团体房间，尽可能安排在同一层或相近楼层。</p> <p>(3) 为早到的客人预留房间。尽可能提早一天预留干净空房。如预留的空房未清洁，立即通知客房部，以使他们在客人到达的预计时间内做好准备。</p> <p>(4) 为未知抵达时间的客人预留房间。先在当日预留干净的空房。</p> <p>(5) 为其他已知抵达时间的客人预留房间。如果没有干净的空房，则预留未清洁的空房并立即通知客房部，以使他们在客人到达的预定时间内做好准备。谨慎处理，当预留未清洁房间时，记载客人到达的预计时间。通知客房部关于每一间已预留的房间和客人抵达的预计时间。</p> <p>(6) 预留尚未退房的房间，只有在别无选择时才如此，用于特别推迟抵达的客人，给予客房部充足的时间以打扫房间，充分考虑到他们完成工作的时间。</p> <p>(7) 为年老的客人或残疾客人预留房间。预留房间在低楼层，靠近电梯和紧急安全出口。为残疾客人优先预留残疾房。</p> <p>(8) 为单身的女宾客预留房间，除非特殊要求，否则预留无连通门的房间。</p> <p>(9) 为有特殊要求的客人预留房间。尽量满足客人的要求。</p>
	<p>5. 检 测</p> <p>自查问题；其他小组成员提出意见与建议，并且不断调整改进。</p>
	<p>6. 评 估</p> <p>教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。</p>

任务十六 模拟散客入住服务



散客入住服务

任务十六	模拟散客入住服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。

续 表

实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态,符合职业要求。 2. 熟练掌握入住接待基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语,语音语调轻柔适度,发音清楚,说话流利。 4. 业务处理熟练无误,表单填写正确,电脑输入无误。 5. 应变协调能力强,有促销意识。 6. 每四人一个小组,团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 总服务台。 2. 有效证件(身份证)、适量现金、验钞器、登记单、押金单、欢迎卡、房间钥匙、笔。 3. 装有酒店管理软件的电脑、打印机一套/组。 4. 酒店工具书、工作任务单(见表1-1)、任务考核表(见表2-3)。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法(资讯、计划、决策、实施、检测、评估)。 2. 问题引导,团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 <ol style="list-style-type: none"> (1) 了解清楚当前房态 (2) 掌握已有预订信息 (3) 熟悉排房规则 (4) 熟悉入住流程 2. 计 划 <p>小组成员制定初步的接待计划。</p> 3. 决 策 <p>由组长牵头,在成员各自计划的基础上,确定可操作的实训方案,并且做好工作分工,涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。</p> 1. 实 施 <p>按照分工,合作完成各项工作,并且表演出来。</p> <p>参考工作流程</p> <p>无预订的散客入住:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 在客人走近前台时,微笑问候客人:“您好,欢迎光临××饭店,我可以帮您吗?××先生/女士。” (2) 立即在电脑中查询预订,如果无法找到,依据客史资料作预定。 (3) 根据客人特点,了解客人需要,采用适当报价方式,推销合适的客房。 (4) 示意客人看登记卡确认房间种类、价格。同时,与客人谈话以建立良好的关系,说:“××先生,您的旅行还顺利吗?这是您第一次来××吗?” (5) 礼貌的收取客人的证件和名片登记,用双手接客人的证件和名片。 (6) 清楚、整齐、准确、有效地填写登记卡。如果客人有详细资料,使不需要名片。每位客人必须登记。礼貌提示:“请在此签字”,并用双手递给客人笔。 (7) 询问客人怎样结算他的账户时,说:“××先生,请问您使用哪种付账方式?” (8) 立即在电脑中办理入住(图3-1)。 (9) 与客人核查房间的类型、居住时间、离店时间和房价,并根据情况向客人介绍早餐服务、健康中心服务和其他酒店设施和服务。

续 表

	<p>(10) 双手递给客人欢迎卡。</p> <p>(11) 礼貌询问说：“××先生，您还需要其他帮助吗？”</p> <p>(12) 示意电梯位置，说：“希望您在此居住愉快。”</p> <p>(13) 信息录入。</p> <p>有预订的散客入住：</p> <p>(1) 在客人走近前台时，微笑问候客人：“您好，欢迎光临××饭店，我可以帮您吗？××先生/女士。”</p> <p>(2) 如果客人有预订，礼貌地询问客人的姓名：“先生/女士，我可以知道您的姓名吗？”</p> <p>(3) 立即在电脑查询预订，如果无法找到，可以用其他途径，如：用客人公司或旅行社的名称在电脑中查寻，礼貌询问：××先生/女士，我可以知道您的公司名称或您用来订房的公司名称吗？”</p> <p>注意：绝对不要说没有您的预订，即使无法在电脑中找到预订。用客人公司合同价格，根据客人的喜好马上安排房间。</p> <p>(4) 如果是贵宾，安排宾客关系主任接待客人。礼貌介绍：“××先生/女士，请稍候，我们的客户关系主任会带您去房间办理登记入住。”如果客户关系主任正在接待客人，按照接待贵宾的标准服务客人。</p> <p>(5) 根据预订确认房间种类和房价：“××先生/女士，您订的是一张大床的房间，入住两晚？”</p> <p>(6) 礼貌地说：“请稍等，我去取为您准备好的登记卡。”然后将登记卡从盒子中取出。</p> <p>(7) 如客人要求无烟楼层，在系统中予以安排，并在客人喜好中注明，以便客人下次光临时满足其要求；如是常客，无须每次都确认各项；尽可能在入住时要客人名片，除非电脑中资料很全。</p> <p>(8) 立即办理入住。</p> <p>(9) 礼貌地说：“××先生，我可以用一下您的护照和名片吗？谢谢。”双手接过客人出示的证件和名片。</p> <p>(10) 清楚、整齐、准确、有效地填写登记卡。</p> <p>(11) 询问客人怎样结算他的账户，说：“××先生，请问您使用哪种付账方式？”</p> <p>(12) 与客人核查房间的类型，居住时间，离店时间和房价。并根据情况向客人介绍早餐服务，健康中心服务和其他酒店设施和服务。</p> <p>(13) 礼貌地说：“请在此签字”，并用双手给客人提供笔。</p> <p>(14) 双手递给客人欢迎卡、钥匙。</p> <p>(15) 礼貌询问：“××先生，您还需要其他帮助吗？”</p> <p>(16) 示意电梯位置，说：“希望您在此居住愉快”！</p> <p>(17) 信息录入。</p>
--	--

续 表

参考资料：

孙中山 Reservation No: 29 Due Out, Balance: 200.00 €

Main More Fields

Profile

Guest Name 孙中山 Phone Agent

First Name Country Company

Language VIP normal guest Group

Title Pref/Last Source

Profile

Reservation

Arrival 03/03/05 Friday

Nights 2 2 Nights

Departure 11/03/05 Sunday

Adults 1 Age Grp chAge Child 0

Rooms 1

Rate Code RACK Fixed Rate

Rate 90.00 90.00

Rm Type SKN

Block

Room 1151 C/I Time 15:35

Resrv Type Checked In

Market Rack

Source Local agent

Booked By

By

Payment CASH

CC No.

Exp Date

Packages

Special

Discount 0.00 % 0.0

Reason

No Post Print Rate

House Use Comp

Appr Code Amount 0.00

Visa type Visa exp

C/O Time Flight #

Made By SUPERVISOR 03/03/05

Conf.

Comments

Superblock

Options OK Abort

图 5 - 2 Fidelio 系统宾客入住界面

用正楷字填写 (IN BLOCK LETTERS) 日租：DAILY RATE 房号：ROOM No.

姓名：FIRST NAME：MIDDLE NAME：SURNAME： 出生日期：DATE OF BIRTH： 性别：SEX： 国籍（地区）或籍贯：NATIONALITY OR AREA：

停留事由：OBJECT OF STAY： 入住日期：DATE OF ARRIVAL： 退房日期：DATE OF DEPARTURE： 公司名称或职业：COMPANY NAME OR OCCUPATION：

国（境）外住址：HOME ADDRESS：

请注意：
(1) 退房时间是中午 12：00。
(2) 贵重物品请存放在收款处之免费保险箱内，阁下一切物品之遗失，酒店概不负责。
(3) 来访客人请在晚上 11：00 前离开。
(4) 房租不包括房间里的饮料。
(5) 离开酒店请交回锁匙。

PLEASE NOTE:
(1) CHECK OUT TIME IS 12:00 NO-ON.
(2) SAFE DEPOSIT BOXES ARE AVAILABLE AT CASHIER COUNTER AT NO CHARGE. HOTEL WILL NOT BE RESPONSIBLE FOR ANY LOSS OF YOUR PROPERTY.
(3) VISITORS ARE REQUESTED TO LEAVE GUEST ROOMS BY 11:00 PM
(4) ROOM RATE NOT INCLUDING BEVERAGE IN YOUR ROOM.
(5) PLEASE RETURN YOUR ROOM KEY TO CASHIER COUNTER AFTER CHECK OUT.

离店时我的帐目结算将由：
ON CHECKING OUT MY ACCOUNT WILL BE SETTLED BY:
☐ 现金 CASH
☐ 旅行社凭单 T/A VOUCHER
☐ 信用卡 CREDIT CARD
☐ 公司 COMPANY
客人签名：GUEST SIGNATURE: _____

以下由服务员填写 FOR CLERK USE

护照或证件名称： 号码： 签证种类： 签证号码： 签证有效期：

签证签发机关： 入境日期： 口岸： 签证单位：

备注：REMARKS: 值班服务员签名：CLERK SIGNATURE:

图 5 - 3 中英文入住登记表

5. 检测

自查问题；其他小组成员提出意见与建议，并且不断调整改进。

6. 评估

教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。

任务十七 模拟换房服务

任务十七	模拟换房服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。 2. 熟练掌握入住接待基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音语调轻柔适度，发音清楚，说话流利。 4. 业务处理熟练无误，表单填写正确，电脑输入无误。 5. 应变协调能力强，有促销意识。 6. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 总服务台和演讲教室。 2. 换房单、登记单、欢迎卡、房间钥匙、笔。 3. 装有酒店管理软件的电脑、打印机一套/组。 4. 多媒体设备。 5. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 <ol style="list-style-type: none"> （1）了解当时房态 （2）掌握预约换房信息
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 <p>小组成员分别提出工作计划。</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 <p>由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 <p>按照分工，合作完成各项工作，最终公开演示。</p> <p>参考工作流程；</p> <p>接到调房要求；</p> <p>分配一个新房间；</p> <p>与客人确认换房时间；</p> <p>进行调房；</p> <p>落实；</p> <p>填写调房表格；</p> <p>更改电脑内和登记卡上的房间号。</p>

	<p>参考资料：</p>  <p>图 5-4 Fidelio 系统换房操作</p>
	<p>5. 检 测</p> <p>自查问题；其他小组成员提出意见与建议，并且不断调整改进。</p>
	<p>6. 评 估</p> <p>教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。</p>



团队入住服务

任务十八 模拟团体入住服务

任务十八	模拟团体入住服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。 2. 熟练掌握入住接待基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音语调轻柔适度，发音清楚，说话流利。 4. 业务处理熟练无误，表单填写正确，电脑输入无误。 5. 应变协调能力强，有促销意识。 6. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 总服务台。 2. 有效证件（身份证）、团队登记单（图 5-5）、欢迎卡、房间钥匙、笔。 3. 装有酒店管理软件电脑、打印机一套/组。 4. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）

续 表

实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，最终可以公开演示。 参考工作流程 <ol style="list-style-type: none"> (1) 提前一天详细阅读团队资料，并根据具体要求安排团队房间，尽可能将同一团队成员安排在同一层或相近楼层。如没有足够的房间，可安排当天离店的团队房间，但时间间距至少为三小时，以保证客房部有足够的时间打扫房间。 (2) 团队到达的前一天，前台夜班员工应该根据团队资料准备好团队欢迎信封并填写团队信息表格。团队入住信息表格应该包括：团队名称；旅行社名称；到店、离店日期、时间；房间数、人数；就餐地点和种类；付款方式；等等。 (3) 前台员工与销售部团队协调员确认团队入住地点。 (4) 检查房间安排，确认无当天退房的房间，并且按照团队资料对房间的要求安排房间。 (5) 房间安排好后，在团队到达前做好钥匙。 (6) 在客人走近前台时，微笑问候客人：“您好，欢迎光临××饭店，我可以帮您吗？××先生/女士。” (7) 协助领队分发钥匙给客人，将最新的房号名单给礼宾部，用以运送行李。 (8) 再次确认房号及总数，在系统中登记入住团队。 (9) 从领队处取得团队名单，确认团队信息。涉外团队要收取团体签证以便登记，如果没有团体签证，就须逐个登记。 (10) 填写团队入住信息表，包括：每日叫早时间；下行李时间；每日早餐时间；离店时间等。介绍饭店相关设施。 (11) 在入住时，与旅行社陪同确认付款方式。如果团队费用是现付，客人办理登记入住后，向旅行社陪同收取。 (12) 前台员工引导客人搭乘电梯。 (13) 将所有客人信息输入系统，核查房费，并根据团队资料做相应的免费房。 (14) 将相关信息发送到相关部门，前台保存原件。

续 表

		团体名称： 日期 年 月 日 至 年 月 日 Name of Group Date Year Mon. Day Till Year Mon. Day									
		房号 Rm No.	姓名 Name in full	性别 Sex	出生年月日 Date of Birth	职业 Occupation	国籍 Nat.	护照号码 Passport No.			
		何处来何处去									
		留宿单位：				接待单位：					
图 5 - 5 团队登记单											
5. 检 测											
自查问题；其他小组成员提出意见与建议，并且不断调整改进。											
6. 评 估											
教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。											



散客离店结账

任务十九 模拟散客离店结账服务

任务十九	模拟散客离店结账服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。 2. 熟练掌握收银基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音语调轻柔适度，发音清楚，说话流利。 4. 钱卡处理清楚，表单填写正确，电脑输入无误。 5. 应变协调能力强。 6. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	1. 总服务台。 2. 现金、信用卡、POS 机、账单、欢迎卡、房间钥匙、笔。 3. 装有酒店管理软件电脑、打印机一套/组。 4. 酒店工具书、工作任务单（见表 1 - 1）、任务考核表（见表 2 - 3）
实训方法	1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。

续 表

实训步骤与 实训标准	<p>1. 资 讯</p> <p>根据学情,可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。</p>
	<p>2. 计 划</p> <p>小组成员分别提出工作计划。</p>
	<p>3. 决 策</p> <p>由组长牵头,在成员各自计划的基础上,确定可操作的实训方案,并且做好工作分工,涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。</p>
	<p>4. 实 施</p> <p>按照分工,合作完成各项工作,最终可以公开演示。</p> <p>参考工作流程</p> <p>(1) 主动问候客人,询问客人是否结账离店。</p> <p>(2) 询问客人房号,收回房卡、钥匙和押金单等,通过电脑与客人核对姓名、房号。</p> <p>(3) 通知客房中心查房,检查客房小酒吧耗用情况以及客房设施设备的使用情况等。</p> <p>(4) 核实退房时间是否符合饭店规定。按照国际惯例,退房时间超过中午 12 点至下午 6 点前的,加收半日房费,超过下午 6 点,则加收全天房费。</p> <p>(5) 委婉地问明客人是否有其他临时消费,如餐费、洗衣费等,以免产生漏账,给饭店造成损失。</p> <p>(6) 检查是否有邮件、留言、传真未传递给客人,是否有未取的贵重物品。</p> <p>(7) 问清客人是否要预订下次来时的客房,或者预订本饭店集团下属的其他饭店客房。</p> <p>(8) 问明客人付款方式。</p> <p>(9) 打印账单。</p> <p>(10) 双手呈送账单给客人核对,请其签名确认。如有疑问,可向客人出示保存在账单盒内已经核对的原始凭单。</p> <p>(11) 按照客人要求的付款方式结账,开发票。</p> <p>(12) 发给客人征求意见卡,请客人对饭店进行评估。</p> <p>(13) 对客人表示感谢,并祝其旅途安全、愉快。</p> <p>(14) 如有必要,将客人离店信息通知给有关班组。</p> <p>(15) 更新房间状态。</p> <p>(16) 整理账、款,方便审核人员。</p>
	<p>5. 检 测</p> <p>自查问题;其他小组成员提出意见与建议,并且不断调整改进。</p>
	<p>6. 评 估</p> <p>教师点评并给小组成员评分,小组成员总结可改进的要点。</p>

任务二十 模拟团体离店结账服务

任务二十	模拟团体离店结账服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。 2. 熟练掌握收银基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音语调轻柔适度，发音清楚，说话流利。 4. 表单填写正确，钱卡处理清楚，电脑输入无误。 5. 应变协调能力强。 6. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 总服务台。 2. 现金、信用卡、POS 机、账单、欢迎卡、房间钥匙、笔。 3. 装有酒店管理软件的电脑、打印机一套/组。 4. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，最终可以公开演示。
	<p style="text-align: center;">参考工作流程</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 团体客人退房前一天前厅部应提前作好准备，核对清楚主账户与杂项账户，与相关部门、班组联系，做好查房、行李服务等准备工作。 (2) 可与有自付项目的客人联系，建议客人于退房前一天晚上提前结清自付款项，以免退房时客人等待时间过长。 (3) 退房时，主动问候客人，核准团体名称、房号，收回欢迎卡、钥匙等。 (4) 通知客房中心查房，检查客房小酒吧耗用情况以及客房设施设备的使用情况等。 (5) 问明客人付款方式。 (6) 打印总账单。 (7) 双手呈送账单给地陪或会议负责人，请其确认并签名。 (8) 按合同及规定结账及开发票。 (9) 为有自付账目仍未结清的团体客人打印账单、收款。

续 表

	<p>(10) 如出现账目上的争议,及时请主管或大堂副理协助解决。任何情况下,不得将团体房价透露给团体成员及非相关人员。团队陪同无权私自将未经合同认可的账目转由旅行社支付。</p> <p>(11) 给客人征求意见卡,请客人对饭店进行评估。</p> <p>(12) 客人表示感谢,并祝其旅途安全、愉快。</p> <p>(13) 有必要的,将客人离店信息通知有关班组,如总机关闭外线电话。</p> <p>(14) 新房间状态。</p> <p>(15) 整理账、款,方便审核人员审核。</p>
	<p>5. 检 测</p> <p>自查问题;其他小组成员提出意见与建议,并且不断调整改进。</p>
	<p>6. 评 估</p> <p>教师点评并给小组成员评分,小组成员总结可改进的要点。</p>

任务二十一 模拟外币兑换服务

任务二十一	模拟外币兑换服务
实训时间	实训授课 2 学时,共计 80 分钟,其中:资讯环节 15 分钟,计划环节 5 分钟,决策环节 5 分钟,实施环节 45 分钟,检测环节 5 分钟,评估环节 5 分钟。
实训要求	<p>1. 仪容、仪表、仪态,符合职业要求。</p> <p>2. 熟练掌握收银基本业务知识。</p> <p>3. 使用礼貌的服务用语,语音语调轻柔适度,发音清楚,说话流利。</p> <p>4. 钱款无误,表单填写正确,电脑输入完整。</p> <p>5. 应变协调能力强,有促销意识。</p> <p>6. 每四人一个小组,团队合作能力强。</p>
实训场地、用品	<p>1. 总服务台,外币、人民币若干。</p> <p>2. 有效证件、兑换水单(表 5-1)、房卡、钥匙、笔。</p> <p>3. 装有酒店管理软件电脑、打印机一套/组。</p> <p>4. 酒店工具书、工作任务单(见表 1-1)、任务考核表(见表 2-3)</p>
实训方法	<p>1. 工作六步法(资讯、计划、决策、实施、检测、评估)。</p> <p>2. 问题引导,团队合作。</p> <p>3. 角色扮演。</p>
实训步骤与实训标准	<p>1. 资 讯</p> <p>根据学情,可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。</p>
	<p>2. 计 划</p> <p>小组成员分别提出工作计划。</p>
	<p>3. 决 策</p> <p>由组长牵头,在成员各自计划的基础上,确定可操作的实训方案,并且做好工作分工,涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。</p>

续 表

	<p>4. 实 施</p> <p>按照分工，合作完成各项工作，最终可以公开演示。</p> <p>参考工作流程</p> <p>(1) 主动问候，了解客人要求，问清客人兑换币种，看是否属于本饭店可兑换的范围。</p> <p>(2) 礼貌告诉客人当天的外币兑换率。</p> <p>(3) 清点外币，通过外币验钞机或人工检验外币真伪。</p> <p>(4) 请客人出示护照和房卡，确认其住客身份。</p> <p>(5) 打印或填写兑换水单（见表 5 - 1），将外币名称、金额、兑换率、应兑金额及客人姓名、房号填写在相应栏目内。</p> <p>(7) 请客人在水单上签名，检查客人与证件照片是否一致，并通过电脑核对房号。</p> <p>(8) 清点人民币现金，连同护照、一联水单交给客人，请客人清点并道别。</p>
	<p>5. 检 测</p> <p>自查问题；其他小组成员提出意见与建议，并且不断调整改进。</p>
	<p>6. 评 估</p> <p>教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。</p>

表 5 - 1 外汇兑换水单

×× HOTEL

Foreign Exchange Voucher

外币兑换水单

Guest name:

顾客姓名:

Room No.

房号

Date:

日期

Currency Type	Amount	Exchange Rate	RMB ¥
外币种类	金额	汇率	人民币

Guest Signature

顾客签名

Cashier Signature

收银员签名

Total

合计

任务二十二 模拟贵重物品寄存、提取服务

任务二十二	模拟贵重物品寄存、提取服务
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态，符合职业要求。 2. 熟练掌握总台基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音语调轻柔适度，发音清楚，说话流利。 4. 表单填写正确，电脑输入无误。 5. 应变协调能力强。 6. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 总服务台、贵重物品保险柜。 2. 有效证件、贵重物品寄存单（表 5-2）、笔。 3. 装有酒店管理软件的电脑、打印机一套/组。 4. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，最终可以公开演示。 参考工作流程 贵重物品寄存： <ol style="list-style-type: none"> （1）主动问候客人，明白客人的要求。 （2）请客人出示房卡或钥匙，与电脑资料核对，确认其为住店客人。 （3）填写贵重物品寄存单，提醒客人阅读寄存单上的宾客须知，请客人签名确认。 （4）引导客人到保险箱所在房间，根据客人寄存物品的大小，开启大小适中的保险箱。 （5）取出保险盒，正面递给客人，同时回避一旁，对客人寄存的物品做到不看，不问。 （6）在寄存单上注明箱号、经手人、寄存时间等内容。 （7）客人放好物品后，把保险盒放入保险箱内，当着客人的面锁好保险箱，一把钥匙交给客人，一把钥匙由收银员保管。同时，提醒客人妥善保管钥匙，向客人道别。 （8）在电脑内作好记录，并将寄存单存档。 中途使用保险箱： <ol style="list-style-type: none"> （1）招呼客人并拿到保险箱钥匙。将客人指引到贵重物品寄存间，取出贵重物品寄存单，询问客人房号和姓名进行核对。

续 表

	<p>(2) 让客人在保险箱开启记录指定位置签名，并将其与最初的签名加以对照。并填写房号，姓名和保险箱号码。</p> <p>(3) 使用客人的钥匙和饭店的钥匙同时打开保险箱。当客人结束之后，将保险箱关闭，并将钥匙退还给客人。在卡背面填写员工姓名，日期时间。</p> <p>贵重物品提取：</p> <p>(1) 核准钥匙及客人签名后，当面打开保险箱。</p> <p>(2) 客人取出物品后，检查一遍保险盒，以防有遗留物品，收回保险箱钥匙，锁上箱子。</p> <p>(3) 向客人道别。</p> <p>(4) 记录退箱时间、经手人，在电脑上删除记录，并将寄存单存档。</p>
	<p>5. 检 测</p> <p>自查问题；其他小组成员提出意见与建议，并且不断调整改进。</p>
	<p>6. 评 估</p> <p>教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。</p>

表 5 - 2 贵重物品寄存单
SAFE DEPOSIT BOX KEY RECORD

房号 RM No.	钥匙号码 Box No.	签名 Guest Signature
姓名 Name		
居住地址 Home Address		
<p>须知 (Notice)</p> <p>1. 住客可免费保存贵重物品，但不得储存任何违禁品。 No charge for keeping.</p> <p>2. 如遗失此钥匙，必须更换新锁，需赔偿人民币 300 元。 If this key is lost, we will not only replace a new key but a new lock, you will pay a compensation of ¥300.00 to Hotel. Please take care of the key.</p> <p>3. 如退房离店时，未能将此钥匙退回前台收银处，饭店有权自行开启，并取出所存物品，不负任何责任。 The Hotel management reserves the right to open the box and remove contents, without liability, If key is not sent back when guest departs from hotel.</p> <p>日期： 时间： 收银员签名： Date Time Clerk</p>		

贵重物品寄存单 (背面)
SAFE DEPOSIT BOX KEY RECORD

日期 Date	时间 Time	客人签名 Guest Signature	收银员 Clerk

我认可已取走所存放物品，以后与饭店无关。

I hereby acknowledge that all property stored in the safe box has been safety withdrawn, and liability of said Hotel therefore is released.

日期	时间	客人签名	收银员
Date	Time	Guest Signature	Clerk

单元训练

课堂讨论

1. 预订渠道有哪些？不同的预订渠道可以采用怎样相对应的服务策略？
2. 讨论接受电话预订可使用哪些技巧。
3. 如何处理客人的预订取消要求？
4. 住宿登记的目的是什么？住宿登记的五个重要概念是什么？
5. 讨论提高散客入住登记效率的技巧。
6. 如何处理客人的换房要求？
7. 如何避免开重房？
8. 客人退房时，客房部发现其房间的浴袍不见了，总服务台该如何处理？



案例分析

1. 某酒店前厅部上午班预订员为一位客人作了两间普通套房当天入住的普通预订，可是到了约定抵店时间客人还是没有到达。这时酒店的房源紧张，只有这两间预留的普通套房是空房，总台正有位 WALK IN 客人要求入住。

请分析：总台服务员该如何处理此事？

2. 一位客人来到总台，在办理入住手续时向服务员提出房价七折的要求。按酒店规定，只向住房六次以上的常住客提供七折优惠。这位客人声称自己也曾多次住店，服务员马上在电脑上查找核对，结果没有发现这位先生的名字，当服务员把调查结果当众道出时，这位先生顿时恼怒起来。此时正是总台入住登记的高峰期，由于他的恼怒、叫喊，引来了许多不明事由者的好奇目光。

请分析：如果你是总台服务员会如何处理此事？



中英文专业词汇与术语

1. adjoining room 相邻房
2. advanced deposit 预付订金
3. apartment 公寓
4. arrival time 客人到宾馆的时间
5. available room 可售房
6. booking lead time 预订提前期
7. cancellation 取消预订
8. check out 离店
9. closed date 停止出售房间的日期
10. commission 佣金
11. complain 投诉
12. complimentary 出于某特别原因酒店提供客人免费入住时的价格政策
13. confirmed reservation 确认订房
14. connecting room 连通房
15. continental plan 大陆式计价
16. corner room 角落房
17. corporate rate 酒店的销售部代表与公司以合同的形式所规定的价格
18. cut-off date 留房截止日期
19. coupon 是客人已支付费用的住宿消费凭证
20. day use 白天用房
21. deluxe room 豪华房
22. deluxe suite 豪华套房
23. departure time 指客人离开宾馆的时间
24. direct billing 报账
25. discount rate 通常是在标价的基础上进行打折后的价格
26. early arrival 提前到达
27. executive floor 行政楼层
28. executive room 行政房
29. free individual tourist (FIT) 散客
30. free sale 自由销售
31. front office 前厅部
32. full house 房间客满
33. group 团体
34. guaranteed booking 保证类预订
35. guest history 客史档案
36. group rate 酒店的销售部代表与酒店客户以合同的形式所规定的团队价格

- 37. house use 酒店自用房
- 38. log book 工作日记本
- 39. job description 工作职责一览表
- 40. junior room (standard room) 普通房
- 41. junior suite 普通套房
- 42. late checkout 愈时退房
- 43. long staying guest rate 酒店为某位长期租住的客人所提供的特别房租
- 44. master folio 总账户
- 45. net rate 净房价
- 46. night clerk report 客房每日出租收入报表
- 47. night audit 夜间稽核
- 48. no-show 没有预先通知取消又无预期抵达的订房
- 49. no smoking room 无烟房
- 50. occupied room 住客房
- 51. out of order (000) 维修房
- 52. over booking 超额预订
- 53. package rate 客人所需支付的房价中包含了除房租之外的其他产品的价格
- 54. peak/busy season rate 在某个区域客房供不应求的阶段酒店所制定的房间价格
- 55. pre-assign 预先分房
- 56. pre-registration 预先登记
- 57. presidential suite 总统套房
- 58. rack Rate 门市价格
- 59. register 入住登记
- 60. rollaway bed 加床
- 61. room change 换房
- 62. room precast 订房预测
- 63. rooming list 团体名单
- 64. room status 房间状态
- 65. room type 房间种类
- 66. safe-deposit boxes 保险箱
- 67. settlement 付账或清账
- 68. skipper 故意逃账者
- 69. slack season rate 在某个区域的客房严重供大于求的阶段酒店所制定的房间价格
- 70. sleep out 外宿
- 71. stay over 在住客人
- 72. standard room 普通房
- 73. superior room 高级房
- 74. tariff 房价表

- 75. tips 小费
- 76. upgrade 将高价格种类的房间按低价格出售
- 77. vacancy 空房情况
- 78. Very Important Person (VIP) 重要客人
- 79. waiting list 等候名单
- 80. walk-in 无预订散客



课外学习推荐

1. 饭店星级的划分与评定, GB/T 14308—2010. 国家旅游局监督管理司, 2010.
2. 中国饭店行业服务礼仪规范(试行). 中国旅游饭店业协会, 2007.
3. 中国旅游饭店行业规范. 中国旅游饭店业协会, 2009.
4. 中国旅游饭店业协会, <http://www.ctha.com.cn/>
5. 迈点论坛, <http://bbs.meadin.com/>

单元六

宾客关系管理

知识目标

▶▶ 熟悉大堂副理的岗位职责；掌握大堂副理的工作流程；了解 VIP 基本知识；了解顾客投诉的种类；了解客史档案的重要性。

技能目标

▶▶ 能够灵活处理顾客的投诉；能够为 VIP 客人提供服务。

宾客关系管理知识储备

在饭店业竞争日益激烈的今天，酒店除了必须有舒适的设施设备、可口的佳肴、优质的服务外，和谐融洽的宾客关系也已成为饭店在竞争中获胜的关键。客人是饭店服务的对象，没有客人，酒店就难以在竞争中取胜，酒店业就失去了生存和发展的基础，良好的宾客关系是酒店巨大的无形财富。

一、大堂副理

（一）什么是大堂副理

大堂副理也称大堂值班经理，代表总经理处理日常客人投诉，协调饭店各部门的对客关系，维护饭店大堂的正常秩序与安全。酒店的大堂副理通常归属前厅部经理领导，但是由于其岗位的特殊性与重要性，也有不少饭店将其归属驻店经理领导。

（二）大堂副理的工作职责

1. 协助总经理或代表总经理接待贵宾和商务楼层客人。
2. 代表总经理接受并处理客人的一切投诉，听取客人的意见和建议。
3. 向客人介绍并推销饭店的各项服务。
4. 解答客人的咨询；向客人提供必要的帮助和服务，如报失、报警、寻人、寻物等；督导、检查大堂内外的工作情况及遵守纪律情况。
5. 维护大堂及附近公共区域的秩序和环境的安静、整洁。
6. 协助各部门维系饭店与贵宾、熟客、商务客人的良好关系。
7. 定期探访各类重要客人，听取意见，整理好资料并呈送总经理室。
8. 夜班时承担饭店值班总经理的部分工作，如遇特殊、紧急情况须及时向上级汇报。
9. 会同有关部门处理客人在饭店发生的各种意外事故（如突发性疾病、伤亡、凶杀、

火警、失窃、自然灾害等)；制止非法行为的发生(如吸毒、卖淫、嫖娼、赌博等)；劝阻客人玩危险游戏、酗酒；解决客人之间的纠纷，保护客人安全，维护客人利益。

10. 完成总经理及前台经理临时指派的各项工作；参与前台部的内部管理。

(三) 大堂副理的素质要求

1. 具有与客人沟通的语言能力，在涉外饭店工作者，至少能用一门外语与客人交流。
2. 有较强的饭店意识及管理、公关和整体销售意识。
3. 了解饭店各部门的运作程序。
4. 掌握本地区一些有关历史、游乐场所、购物及餐饮场所的情况。
5. 了解主要客源国的基本风土人情。
6. 具备一定的法律知识。
7. 具有较强的自我控制能力，处事不惊，不卑不亢。
8. 具有正确的判断、分析处理问题的能力。
9. 思维要敏捷，意见表达要准确，处理问题要恰当。
10. 对工作要以身作则，敬业乐业，作风正派。

(四) 大堂副理的工作程序

严格、完善的工作程序是大堂副理顺利、圆满履行工作职责的重要保证。一般情况下，大堂副理的日常工作程序如下：

1. 上班签到后，应首先阅读交班簿，了解掌握当天发生的事情，同时阅读当天VIP报表、房态表，掌握当天VIP情况(到达时间、接待人员、宴请、用车、行程、日程安排、房间安排等)，开房情况，团体到达情况。
2. 掌握每天发送到大堂副理处的酒店各项政策、施工安排、宴会安排情况。
3. 查阅催收情况记录簿，了解、掌握催收情况，以便做好催收工作。
4. 了解当天值班总经理及各部值班经理的名单。
5. 检查并完成上班未完成的工作。
6. 检查大堂内各部人员的工作情况(纪律、仪容仪表等)，巡查大堂各处，发现问题及时处理。
7. 在VIP到达一小时前完成检查VIP房准备情况的工作，请各部务必详细提供VIP客人姓名、身份及准确的到达、离店时间等数据。
8. 代表饭店在大门迎接VIP，将客人带入房间，协助VIP办理登记手续。
9. 如有必要，在VIP及商务客人入住期间，代表饭店对他们表示敬意和关怀，听取他们的意见和建议。
10. 随时准备向客人提供必要的协助和服务，回答客人的询问，积极处理客人的投诉和职责范围内的事件。
11. 接收客人遗留物品，填写登记表，并告知有关部门，交回客人遗留物品时，请客人填写收条一份。
12. 对当班发生的事情进行详细的交班记录，要求包括时间、地点、房号、当事人姓名、身份、联系电话、地址、时间经过、处理结果等。

值夜班时，大堂副理除进行上述工作外，还需要重点加强夜班巡逻，密切排查安全隐患，发现问题及时解决，作好处理记录或者及时向有关管理人员汇报；收集各部门夜间巡

查报表，并进行汇总，下班前呈交给总经理办公室；检查有关部门早晨上班情况。

二、VIP 简介

（一）什么是 VIP

1. VIP，英文 Very Important Person 的简称，意思是“非常重要的客人”。
2. VIP 是酒店给予在政治、经济以及社会各领域有一定成就、影响和号召力的人士的荣誉。
3. VIP 是酒店完善的接待能力、提供标准的接待规格的服务对象。
4. VIP 服务不仅仅是商务服务、个性化服务、私人管家式服务，它更是反映酒店接待的艺术与技巧的一项重要活动。

VIP 是酒店优质服务体系的集中体现。因此我们说：VIP 是人，是事，是水准，是荣誉，是机会！

（二）VIP 级别的设定

1. VIP 级别设定的原则

- （1）界限明晰
- （2）待遇差异适度
- （3）原则性与灵活性相结合
- （4）不宜过细

2. VIP 级别的设定

某酒店 VIP 级别设置表

等 级	资 格	申请人	批准人
VA	国家元首、国家部委领导、省主要负责人	酒店总经理、驻店经理、公关营销部经理	集团董事长、酒店总经理
VB	各政府部门领导；市主要领导；在当地投资的集团、企业高层管理者；同星级酒店董事长、总经理；省级中国国旅、国际旅、青旅总经理；对酒店有过重大贡献的人士；酒店邀请的宾客（集团业务客户）	驻店经理、公关营销部经理	酒店总经理
VC	社会名流（演艺界、体育界、文化界）；酒店邀请的宾客（业务客户）	各部门经理以上管理员	驻店经理
VD	个人全价入住酒店豪华客房 3 次以上的客人；个人全价入住酒店客房 10 次以上的客人；酒店邀请的宾客	前台主管以上管理人员	公关营销部经理

（三）VIP 接待职责分工

1. 酒店领导及相关部门经理负责批准 VIP 客人的接待等级。
2. 营销部或总办根据 VIP 等级安排专人负责具体跟踪、协调、执行 VIP 服务运行和控制。

3. 各部门负责配合VIP接待的具体实施。

三、顾客投诉处理

（一）投诉的种类

宾客投诉可以分成四个类别的问题：设备、态度、服务和异常事件。

大多数宾客投诉与饭店设备故障有关。此类投诉包括温度控制、灯光、电力、客房设备、制冰机、自动售货机、门锁、管道、电视机、电梯等。即使饭店已制定了一套极其完善的预防性维修计划，也不能完全杜绝此类问题的发生。有效地使用前厅日志和报修单可减少此类投诉的发生。有时投诉并不是针对设备问题，而是针对饭店处理问题的速度，所以很重要的一点是要尽快派遣有关人员带着必需的设备去妥善解决问题，并建立相应的跟踪制度。

宾客有时因饭店服务人员的粗鲁或不得体的接待而发怒，因此会发生有关态度方面的投诉。宾客有时偶尔听到员工间的对话或来自员工的抱怨也会对饭店提出这类投诉。因此，不应让宾客听到员工间的争论或员工们对问题的议论。经理和主管们（而不应是宾客）应该听取并关心来自员工的投诉和发生的问题，这对建立牢固的对客关系是十分重要的。

宾客发现饭店服务方面的问题时，有时会投诉。这类投诉涉及面很广，如：等候服务时间过长，没人帮助搬运行李，客房不整洁，通话过程遇到困难，没接到唤醒电话，食物不热或味道不对，增加客用品的要求未得到重视；等等。前厅在酒店客满或处于高出租率时，此类投诉常常会增加。

宾客有时还会因没有游泳池、缺少公共交通工具、天气不好等原因提出投诉。此类投诉称为异常事件投诉，酒店对所处的周围环境几乎没有控制能力，但是宾客希望前厅能解决或至少听取这类意见，因此要训练前厅员工提高受理投诉的能力。当遇到异常事件投诉时，员工会使用相应的预先准备的对客关系技巧来处理投诉，避免事态恶化。

（二）当面口头投诉的处理程序

1. 聆听。应认真、仔细地听完客人的投诉内容。
2. 保持冷静。
3. 表示同情。对客人的感受应予以理解，对客人的处境应表示同情，同时，应使用恰当的语言给客人以安慰。
4. 给予特别关心。使用姓名称呼客人，并告知客人会尽快处理此事，千万不可采取怕麻烦或“大事化小”、“小事化了”的态度，而应尽快着手解决。
5. 不转移目标。无论当时多忙，都应将注意力集中到客人所投诉的问题上，不可随便走开或随意引申，更不可发牢骚嫁祸于他人或将责怪归咎于饭店等。
6. 记录要点。将客人投诉的主要内容记录在备忘录上，这样做，不但能使客人的讲话速度放慢，以缓和其激动的情绪，还能让客人感觉到饭店对其的重视。若有可能，可让客人选择解决问题的方案或补救措施，以尊重他们，但切忌一味向客人道歉，而对客人投诉的具体内容置之不理，亦不可在客人面前流露出因为权力有限而无能为力的态度。
7. 将解决问题所需的时间告诉客人。应充分估计出处理该问题所需的时间，并告诉客人，绝不可含糊其辞，模棱两可，让客人捉摸不透，从而引起客人的抵触情绪，为解决

问题增加难度。

8. 立即行动。应立刻着手调查,弄清事实,找出问题根源,并将问题解决的进展情况通知客人。

9. 检查落实。问题解决后,应与客人再次联系,征询客人投诉的问题是否已得到圆满的解决,做到有始有终。

10. 整理归类存档。将该投诉的处理过程整理成资料,并进行归类存档。同时,将其记入客人的客史档案,引以为戒,避免客人再次抵店时发生类似的投诉事件。

对于客人的来函、来电投诉,除了上述处理要点外,还应将调查结果、解决方法、争得客人谅解、表达歉意等内容写成信函尽快寄给客人。值得注意的是,信内最好有总经理的签名。随后,复印客人的原始投诉资料,并将其存档或录入客史档案,以引起今后的注意及重视。

由此可见,对投诉置之不理或推卸责任不是理想的解决办法。客人往往会通过投诉程序发泄他们的不满,因此,对饭店中最常见的引起投诉的问题,酒店员工要做到心中有数,如有可能,应杜绝这类问题的发生,若一时难以做到,酒店员工在处理这方面的投诉时应有所准备,对投诉有所预测并对已出现的投诉事件制定应对策略。这样做有助于减轻员工处理投诉时的压力,同时登记和记载投诉有助于管理人员处理客人投诉,也有助于发现饭店本身存在的问题。

四、客史档案

(一) 客史档案的用途

客史档案是促进饭店销售的重要工具,也是饭店经营管理和接待服务工作的一项必要措施。这是通过记录客人在店逗留期间的主要情况及数据而形成的一个潜力极大的资料库。建立和保存客史档案,不仅能够更好地理解宾客,为宾客提供良好的个性化服务,而且对于建立良好的宾客关系、制定经营销售决策,提高对客服务质量,改善管理水平,增强竞争力等方面,都起着重要的作用。

1. 便于为客人提供有针对性的个性化服务

从开发客源市场前景的目的出发,许多现代化的大饭店在客人入住之初就以填写登记卡等形式预留他们的自然情况、消费行为、信用状况和特殊要求等信息,诸如姓名、生日、职业、职位、配偶、爱好等。饭店主动获取这些信息的目的,除了要为客人以标准化的服务营造一个温馨、舒适的家外之家的感觉,最主要的还是在了解客人、掌握客人需求特点的基础上为他们提供个体的关注,只有这样才能真正抓住客人的心,只有这样的服务才能称得上是真正的优质服务,因为,个性化服务是服务质量的灵魂。

2. 便于饭店营销策略的制定

饭店营销策略的制定主要依赖于客史档案的记录,通过对客史档案信息的了解和掌握,不仅能为客人提供有针对性的个性化服务,还可以通过一些主动的、积极的方式制定自己的营销策略,铺设自己的营销网络。例如,营销部门可以依据常驻客人入住付费的次数制定奖励计划,还可以通过客史档案的信息,了解客人的生日、通信地址,与客人保持联系,向客人投放饭店广告等宣传资料和邮寄生日贺卡等,以此来赢得客人,把握市场,获取利润,提高经济效益。

3. 便于良好宾客关系的建立

每一份详细的客史档案都记录了客人的消费偏好、禁忌、购买行为、住店行为等特征，这样，当客人再次惠顾时，饭店就能够提供更有针对性的个体关注，从而进一步强化客人的满意度和忠诚度。例如，香格里拉饭店集团在2000年“通向成功之路”的战略计划中，就把建立客人的忠诚感放在核心地位，并制定了一个具有战略意义的旨在酬谢回头客的金环计划。马里奥饭店十分重视客史档案的管理工作，其经营者认为，了解客人是维持饭店生命的血液。通过计算机系统，该饭店的总台人员在客人办理入住手续时就知道：他的饭店是否需要一只熨斗；他是否需要无烟客房。通过信息的投放，计划的实施，饭店利用自己的品牌战略赢得了每一位可以回头的客人，而这些回头的客人也深记下了这个饭店区别于其他的饭店的友善、方便和特殊，良好的宾客关系在自然中建立、稳固。

（二）客史档案的内容

完整的客史档案主要包括以下内容：

1. 客人的姓名、性别、年龄、出生日期、婚姻状况、工作单位、地址、电话号码、职业、职位等。饭店收集和保存这些信息，能更好地了解目标市场的基本情况，以利于最大限度地满足目标市场的需要，赢得客人，保证市场。

2. 客人订房方式、介绍人、住宿时间、来电住宿的季节和月份等。整理掌握这些信息有利于饭店更好地了解客源渠道，可以有针对性地开展淡旺季的促销活动。

3. 客人订饭类别、房价、餐费以及在饭店内的娱乐购物等消费情况，客人的信用卡及账号，喜欢的房间类型和饭店设施等。收集和保存这些信息为的是了解客人的支付能力和消费水平，以此确定客人的信用度。

4. 客人旅行的目的、爱好、生活习惯、宗教信仰和禁忌，对住店期间额外服务的意见和建议，特殊事件如生日、结婚纪念日、蜜月等。了解这些信息有利于为客人提供有针对性的个性服务，并且有助于改进服务环节中的某些薄弱环节。

5. 客人住店期间的意见和建议，对饭店的表扬和赞誉，投诉及处理结果等。掌握这些反馈信息更有利于改善服务质量，提高服务素质。

（三）客史档案的管理

1. 客史档案的建立

常见的客史档案主要有手工的客史档案和计算机客史档案两种形式。

手工的客史档案主要以图标和档案卡的形式出现。图表形式是最常见，也是最简单的做法，也就是在总台宾客住宿登记单的背面记录客人住店次数、住宿房号、支付的房价及方式、接待员姓名。图表中一般预留空白，以便客人填写评语及意见等。

档案卡（表6-1）有正反两面，内容各不相同。每张卡片上记录了住店至少一次以上的客人的有关情况。卡片可以不同的颜色或标注区分，以识别重要客人与散客之间的区别，使用时不必逐张翻检。它作为一种物化了的的信息，可以相对长久地保存。另外，各酒店可按自己的实际需要，为前来住店的客人立档设卡，由于工作量很大，不一定每客必建卡，可有选择性地为贵宾、常客、重要团队、某些特殊会议等设立。

计算机客史档案主要适用于计算机管理系统的饭店，在计算机系统中专门装有客史档案的菜单，依据菜单的指令，可以记录和储存客人的相关资料。当客人首次入住饭店，接待员把客人的各种资料输入计算机后，计算机中的建档功能就会自动地为客人建立客史档

案。之后，随着客人的消费和不断光顾，计算机就会不断地录入客人在饭店的各种有用的信息，如客人的特殊要求、消费金额、住宿次数与时间、信用情况等。计算机客史档案相对于手工的客史档案，具有存量大、保存时间长、使用整理方便快捷等优点。

表 6-1 客史档案卡片 (正面)

姓名：	性别：	国籍：
出生日期及地点：	护照号：	
护照签发日期与地点：		
职业：	头衔：	
家庭地址：	电话：	
单位名称：		
单位地址及电话：		
其他：		

续 表 (反面)

住店序号	房 号	抵店日期	离店日期	房 租	消费累计	投诉内容及处理	备 注

2. 客史档案的使用与管理

使用手工的客史档案卡须添置卡片柜，以确保档案资料的安全，有利于管理和运用。其存放可按电脑系统排列的顺序自上而下地排放于固定的抽屉内，在每个抽屉的正面都要标注所存档案卡的识别字符，以使查阅。另外，应各按所需，编制必要的检索工具，以实现客史档案的科学管理，充分发挥客史档案的作用。利用检索工具可以迅速、准确地查找客史档案，避免好多不必要的麻烦，可依此大大地提高工作效率。值得一提的是，对这些客史档案卡应进行定期的日常检查，或整理其顺序，或者剔除那些长期没露过面的客史，以确保工作的高效与精确。

计算机客史档案的使用不像手工客史档案那样需要人为地添置必备的物品，但是，也要进行定期的修改与整理。例如：修改过往客人的更改信息及住店明细项目，依需要输入新内容，如习惯、爱好、意见、建议等，还可以随时清除那些长时间不露面的客人的档案资料。计算机客史档案处理的高效快捷是任何手工的操作所无法比拟的。

宾客关系管理情境训练

任务二十三 模拟 VIP 房间检查、入住、退房服务

任务二十三	VIP 房间检查、入住、退房服务
实训时间	实训授课 2 学时, 共计 80 分钟, 其中: 资讯环节 15 分钟, 计划环节 5 分钟, 决策环节 5 分钟, 实施环节 47 分钟, 检测环节 3 分钟, 评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 熟练掌握大堂副理的基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语, 语音适中, 发音清楚, 说话流利。 4. 应变协调能力、团队合作能力强。
实训用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店大堂、客房、电梯、小轿车。 2. 电脑、登记表、预订资料、入住单、VIP 客史档案、欢迎卡、有效证件(身份证、护照)、信用卡、房卡、钥匙等。 3. 酒店工具书、工作任务单(见表 1-1)、任务考核表(见表 2-3)。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法(资讯、计划、决策、实施、检测、评估)。 2. 学生四人一组, 团队合作完成。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情, 可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头, 在成员各自计划的基础上, 确定可操作的实训方案, 并且做好工作分工, 涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工, 合作完成各项工作, 并且表演出来。 参考工作流程 <ol style="list-style-type: none"> 1. 抵店前的准备工作 <ol style="list-style-type: none"> (1) 了解 VIP 客人姓名、职位、习惯及到店时间。 (2) 在 VIP 到达之前检查 VIP 入住登记单情况。 (3) 检查 VIP 的分房和房态状况, VIP 房的最佳状况。 (4) 在 VIP 到达前一小时, 检查水果和欢迎信的派送情况, 督促接待人员半小时前到位, 提醒总经理提前 10 分钟到位, 确保一切接待工作准确无误。 2. 抵店时的接待工作 <ol style="list-style-type: none"> (1) VIP 进入大堂时, 要用准确的客人职务或客人姓名来称呼和迎接客人。 (2) 及时护送 VIP 客人进入预分的房间, 查看客人的有效证件, 确保入住单打印的内容准确无误, 并礼貌地请客人在入住单上签字。 (3) 向 VIP 客人介绍客房及酒店内设施、设备的使用情况。

续 表

	(4) 征求 VIP 客人的意见, 随时提供特殊的服务。 3. 离店后的后续工作 (1) 接待完 VIP 客人后, 要及时把入住单交给前厅, 准确无误地输入各种信息。 (2) 作好 VIP 客人的接待记录, 必要时及时向总经理报告 VIP 客人到店情况和接待情况。 (3) 协助预订部建立、更改 VIP 客人的档案, 准确记录客人的姓名、职务、入店时间、离店时间、首次或多次住店、特殊要求等情况, 作为以后订房和服务的参考资料。
	5. 检 测 其他小组成员提出意见。
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分, 学生总结可改进的要点。

任务二十四 模拟宾客投诉处理

任务二十四	模拟宾客投诉处理
实训时间	实训授课 2 学时, 共计 80 分钟, 其中: 资讯环节 15 分钟, 计划环节 5 分钟, 决策环节 5 分钟, 实施环节 47 分钟, 检测环节 3 分钟, 评估环节 5 分钟。
实训要求	1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 熟练掌握处理宾客投诉的知识。 3. 使用礼貌的服务用语, 语音适中, 发音清楚, 说话流利。 4. 应变协调能力、团队合作能力强。
实训用品	1. 酒店大堂。 2. 电脑、登记表、投诉信息记录单。 3. 酒店工具书、工作任务单 (见表 1-1)、任务考核表 (见表 2-3)。
实训方法	1. 工作六步法 (资讯、计划、决策、实施、检测、评估)。 2. 学生四人一组, 团队合作完成。 3. 角色扮演。
实训步骤与实训标准	1. 资 讯 根据学情, 可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	3. 决 策 由组长牵头, 在成员各自计划的基础上, 确定可操作的实训方案, 并且做好工作分工, 涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	4. 实 施 模拟单元练习中案例分析的场景, 分角色扮演案例中的各个角色, 处理好顾客的投诉。

续 表

	参考工作流程
	(1) 聆听。 (2) 保持冷静。 (3) 表示同情。 (4) 给予特别关心。 (5) 不转移目标。 (6) 记录要点。 (7) 将解决问题所需的时间告诉客人。 (8) 立即行动。 (9) 检查落实。 (10) 整理归类存档。
5. 检 测	其他小组成员提出意见。
6. 评 估	教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。

单元训练

课堂讨论

1. 简述大堂副理的职责。
2. 分小组采访星级饭店的大堂副理，请其说说处理客人投诉的方法与技巧，并谈谈收获。
3. 如何让情绪激动的投诉客人消火？
4. 怎么理解“客人总是对的”？
5. 客史档案的作用是什么？
6. 如何建立客史档案？



案例分析

1. 一日傍晚，台资 A 公司驻本地办事处王先生到某大酒店落实房间安排情况。三天前，他曾打电话到某大饭店预订一间单人房，当听说该酒店并没有为其安排房间，且客房已满时，他显得不知所措，情绪非常激动，大声责怪总服务台人员，因为两个小时后公司总裁就要到店，真不知到时候如何向总裁交代。因工作需要，A 公司办事处以前经常在这家酒店开房，且每次均是事前电话通知饭店总服务台，从未出现差错。这时大堂副理过来了解此事，当即用手中电话向值班经理请示：“A 公司王先生正在总台吵，是不是把值班客房腾出来？”不料此话恰恰被王先生听到：“真是的，明明是你们错了，还说我在这里吵？”

请分析：(1) 在此案例中大堂副理哪里做错了？

(2) 如果你是该酒店的大堂副理, 应该如何处理此事?

2. 如何赔偿

某年12月10日, ××酒店向中国人民保险公司上海分公司投保公众责任险, 保险金额为100万美元, 期限为1年。次年5月1日, 联邦德国驻上海总领事馆在该酒店举行宴会, 招待来上海访问的联邦德国某一代表团。宴会结束, 一行人高高兴兴地来到该酒店的酒吧间饮酒, 直至晚10点半左右结束。乌里格先生返回上车时, 不慎被停车场边缘绿化带延伸出的水泥平台绊倒, 不巧摔在车门上, 将车撞瘪。乌里格先生立即被送往附近著名的华东医院, 酒店也立即派人将水泥平台铲去。经检查, 乌里格先生被确诊为肋骨压缩性骨折, 当晚决定让其住院治疗, 但本人不愿住院治疗。第二天, 乌里格先生再次出院, 经商量, 后来由华东医院专门医院定期赴其住所出诊。期间, 乌里格先生两次自行去香港请私人医生治疗。8月中旬, 乌里格先生取道香港回波恩, 在德国一家医院治疗到11月19日。其后客人向饭店提出赔偿要求。

请分析: (1) 你如何认定此事件双方的责任?

(2) 酒店应如何处理客人的赔偿要求?



中英文专业词汇与术语

1. assistant manager 大堂副理
2. cashier 收银
3. company 公司
4. complain 投诉
5. complementary 免费
6. concierge 金钥匙/委托代办
7. credit card 信用卡
8. departure 离店
9. down grade 降级住房
10. front office 前厅部
11. guest history 客史档案
12. guest relations officer 宾客关系主任
13. guest service manager 宾客服务经理
14. job description 工作职责一览表
15. log book 工作日记本
16. month to date (MTD) 月累计
17. over booking 超额预订
18. package 包价
19. registration card 登记卡
20. reservation order 预订单
21. service charge 服务费
22. sleep out 外宿
23. tour leader 领队

- 24. travel agency 旅行社
- 25. up grade 升级住房
- 26. Very important person (VIP) 贵宾
- 27. voucher 凭证



课外学习推荐

- 1. 中国酒店网, <http://news.chinahotel.com/>
- 2. 中国酒店. 金陵旅馆管理干部学院.
- 3. 饭店星级的划分与评定, GB/T 14308—2010. 国家旅游局监督管理司, 2010.
- 4. 中国饭店行业服务礼仪规范(试行). 中国旅游饭店业协会, 2007.
- 5. 中国旅游饭店行业规范. 中国旅游饭店业协会, 2009.

单元七

前厅管理

知识目标

►了解前厅部组织机构设置原则，常见前厅部机构类型；知晓前厅部经理岗位职责；了解前厅员工培训的内容、方法；懂得员工绩效考核的目的、方法；了解常见客房经营指标的含义；了解前厅收益管理的基本原理与内容；了解前厅部安全管理主要内容。

技能目标

►能设计前厅部组织机构并配备员工；能为前厅班组制定排班表；能制定新员工入职培训方案；会计算常见客房经营指标。

前厅管理知识储备

一、前厅部组织机构设置

酒店各部门组织机构是改造管理职能，开展经营活动，完成酒店各项任务的组织形式，科学合理的组织机构是有效开展经营管理和服务工作的组织保证。

(一) 前厅组织机构设置原则

1. 符合政策要求

遵照国家及行业协会对各类酒店的要求，能满足前厅部的功能需要。

2. 从酒店规模、管理方式的实际需要出发来进行岗位设置

酒店规模越大，分工越要细致，岗位势必越多。酒店管理方式也是必须考虑的因素，不同的酒店管理方式下前厅部可能处于不同的功能地位，这些都将影响到前厅部的岗位设置情况。

3. 根据自身经营特点，从满足宾客需要来设置前厅岗位

比如说，该酒店大部分客人到达其所在城市的方式是坐飞机，那么就应该考虑机场代表岗位的设置。又如，该酒店是高档商务酒店，顾客中国际商务散客较多，那么就应该考虑设置宾客关系主任和商务中心。

4. 机构精简高效

机构精简，杜绝机构臃肿、人浮于事的现象，要“因事设人”，但“机构精简”不是机构过分简单化，不能出现职能不全的现象。

5. 权责相等，分工明确

明确岗位人员的职责和职权，明确上下级隶属关系及信息传达的渠道和途径，防止出

现管理职能的空缺或相互打架、推诿的现象。

6. 统一指挥，便于协作

不仅便于前厅部内部各岗位的工作协作，而且要有利于前厅部与其他部门在业务和管理上的协调。

（二）前厅部组织机构类型

考虑到酒店的规模、档次、管理方式等方面不尽相同，目前我国酒店前厅部的组织机构主要有以下三种类型：

1. 在大型酒店中，设置房务系统，由前厅部、客房部、保安部、工程部等部门组成，专门设立房务总监来进行全面协调管理。

2. 部分中等规模的酒店的前厅部为独立的功能部门，与客房部并列，归属总经理管理。

3. 部分小酒店由于规模小，工作量比较少，则不设独立的功能部门，前厅部成为客房部直属的班组，此时很多酒店称其为前台。

（三）前厅部岗位设置

前厅部通过合理的岗位设置，保证前厅运转的质量和效率，并满足宾客的服务要求。由于各个酒店的具体情况不同，前厅部业务分工也不相同，但一般设有以下主要机构：

1. 预订处

负责酒店的散客订房业务，接受客人以电话、传真、信函或网络的预订；尽力推销客房并了解有关公司、旅行社等提供客源的合约单位接待要求；及时向相关班组提供关于客房预订的资料和数据，向上级提供VIP信息；建立客史档案并随时更新完善；制定预订报表；参与制定全年客房预定计划；负责实施控房工作。目前，许多酒店已经不在前厅部设置预订处，而将其功能完全转移至营销部，仅由接待处协助处理部分散客预订业务。

2. 接待处

销售客房，接待住店客人，为客人办理入住登记手续，分配房间；掌握住店客人动态及信息资料，控制房间状态；制定客房营业日报等各类营业分析报表；协调对客服务工作；回答客人问讯；接待来访客人；处理客人邮件、留言及分发。

3. 收银处

负责处理客人账务，为客办理离店结账手续；负责贵重物品寄存；为客人办理外币兑换工作。实际上很多的国际高星级酒店都将接待、问讯、收银员工作职责合为一个岗位，职位名为接待员或宾客服务代表等。

4. 礼宾部

在门厅或机场、车站迎送宾客；负责客人的行李运送、寄存及安全；雨伞的寄存和出租；公共部位找人；陪同散客进房和介绍服务；分送客用报纸、信件和留言；代客召唤出租车；协助管理和指挥门厅入口处的车辆停泊，确保畅通和安全；回答客人问讯，为客人指引方向；传达酒店内部的通知单、文件、报表、报纸等；负责客人其他委托代办事项。

5. 电话总机（服务中心）

接转电话；为客人提供请勿打扰电话服务；叫醒服务；回答电话问讯；接受电话投诉；电话找人；电话留言；办理长途电话事项；传播或消除紧急通知或说明。

6. 商务中心

为客人提供打字、翻译、复印、长话、传真以及国际互联网等商务服务，还可以根据需要提供秘书服务。

7. 商务楼层（行政楼层、贵宾楼层）

职责与大堂前台的接待处员工相同，但服务对象基本上是所负责楼层的客人。

8. 大堂副理

负责检查大厅内各区域的设施完整；监督检查大厅清洁和环境卫生，检查大厅部位工作人员的仪表和工作效率；尽快解决客人投诉，尽量满足客人要求，保持酒店与客人之间的关系和谐；负责贵宾接待工作；酒店客满时积极配合接待部人员做好客人的安置工作；协助保安部调查异常事物和不受欢迎的客人；协助有关部门处理突发事件。

（四）前厅部组织机构图

1. 大型酒店前厅部组织机构图（图 7 - 1）

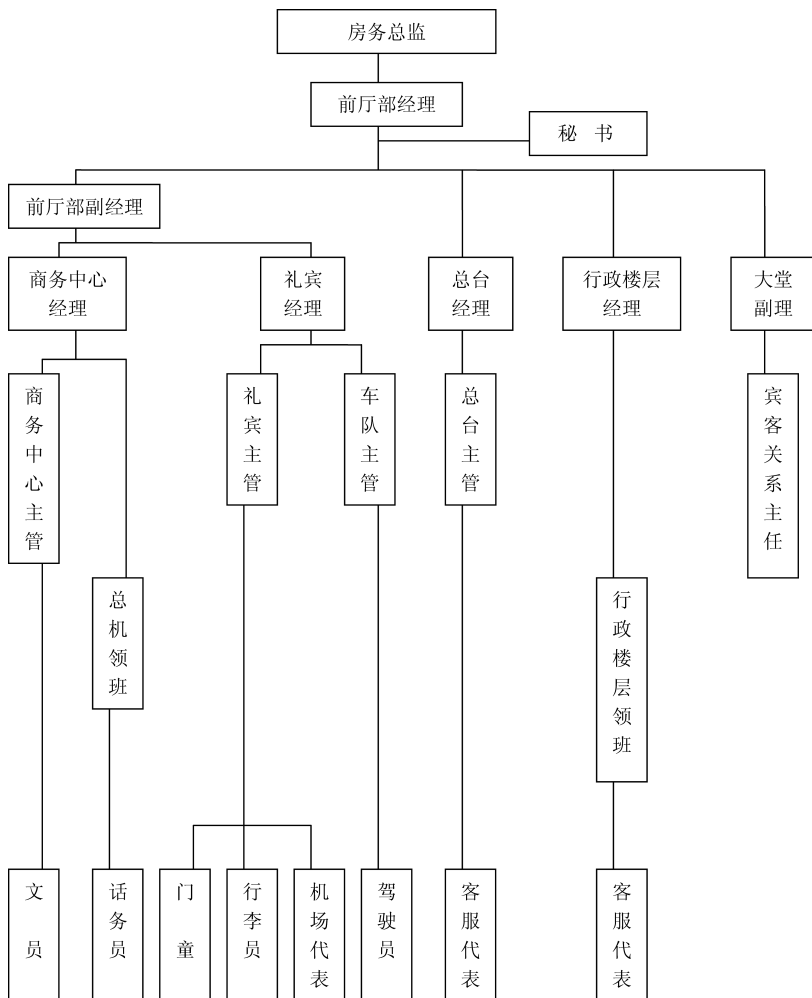


图 7 - 1

2. 中型酒店前厅部组织机构图（图 7 - 2）

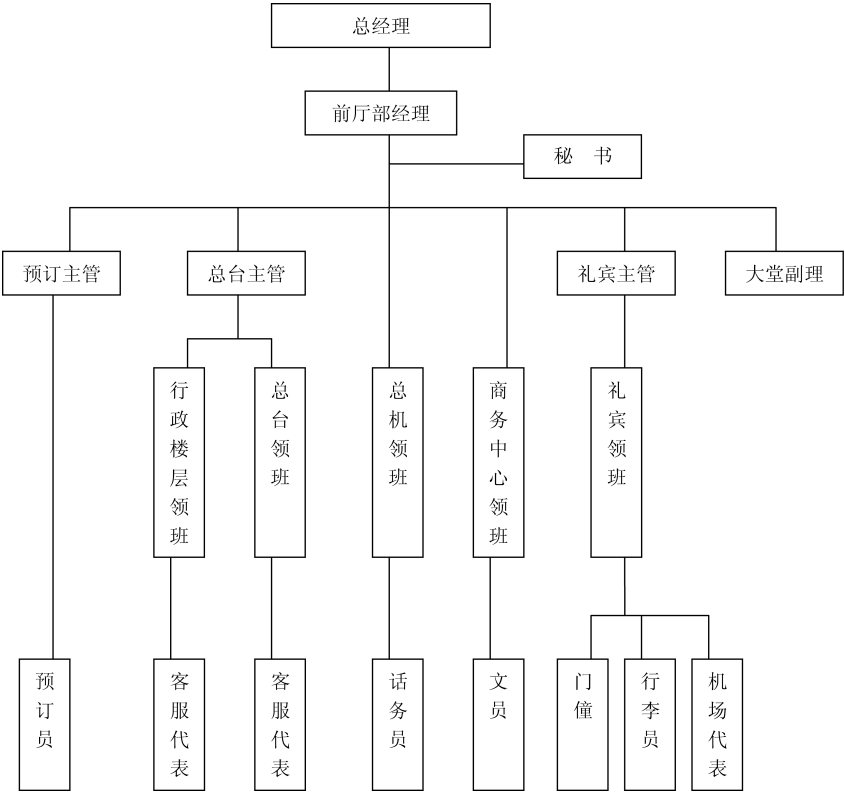


图 7 - 2

3. 小型酒店前厅部组织机构图（图 7 - 3）

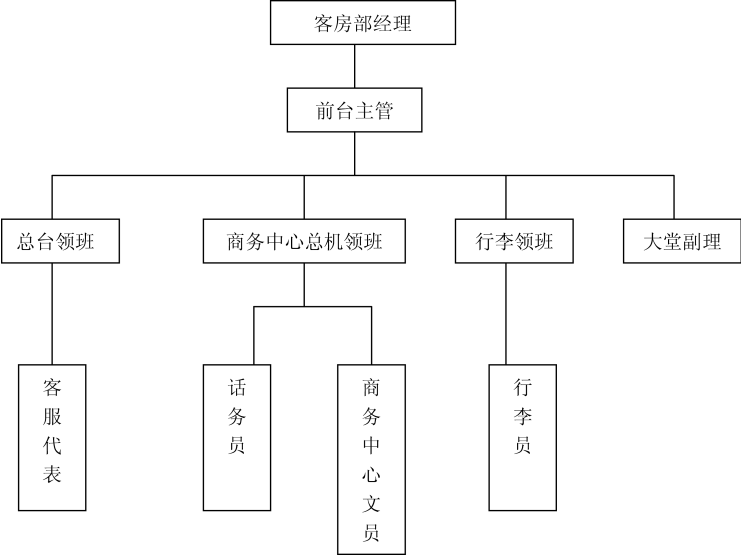


图 7 - 3

（五）排 班

为员工排班是前厅部各级管理人员面临的一项具有挑战性的工作任务，员工排班会对工资成本、员工生产率以及员工工作积极性产生影响。安排员工班次时应贯彻执行一个排班标准，提前预测班组的业务量，合理控制工资成本支出，兼顾考虑员工对班次的合理要求，才能作出合适的安排。以下列出一些排班时的注意事项：

1. 前厅管理人员应知晓关于排班工作的相关法律法规，对工作时间、加班要求、加班工资等有所了解。
2. 排班可以涵盖一周，也可以一个月。排班前可与销售部进行沟通，对每日进出店客人数进行预测，以此为基础进行安排。
3. 排班应该至少提前 3 天张贴公布。
4. 张贴的排班表上应注明工作时间、休息日以及请假的时间。员工应熟知递交休假申请需要提前的时间。
5. 根据预测的工作量及未预见的变化情况，每日复核排班表。必要时，可改变原先的安排。这些变化安排应直接标注在排班表上。
6. 张贴的排班表的副本可以用来监督员工的出勤情况，并保存下去。

二、前厅部经理岗位职责

- （一）直接对副总经理负责，贯彻执行酒店下达的营业及管理指令；
- （二）根据酒店计划制定前厅部各项业务指标和规划；
- （三）负责组织前厅对酒店产品的销售和接待服务工作；
- （四）协调平衡本部门各工种之间出现的工作矛盾，保证各项工作的衔接；
- （五）组织并主持部门管理人员工作例会，传达酒店例会工作要点，听取汇报，布置工作，解决问题；
- （六）确保员工做好前厅部各项统计工作，掌握和预测房间出租情况，订房情况，客人到店和离店情况，密切注意客情，保证前厅各部位提供高效、优质的服务，使客房销售达到最佳状态；
- （七）检查、指导前厅部员工的工作，保证酒店及部门规章制度和服务质量标准得到执行，确保前厅部各项工作正常运转；
- （八）制定前厅部年度预算方案；
- （九）对前厅部员工进行定期评估，并按照奖惩条例进行奖惩；
- （十）做好本部门与其他部门的沟通与协调工作；
- （十一）密切保持与客人的联系，经向客人征求意见，了解情况，及时反馈，并定期提出有关接待服务工作的改进意见，供酒店参考决策；
- （十二）检查 VIP 接待工作，包括亲自查房、迎送；
- （十三）协助人事部门做好前厅员工的招聘、培训、思想工作。

三、员工培训

为提高服务及管理水平，前厅部应该对员工进行有计划培养和训练，使其知识不断更新，拥有更强的工作能力，让员工能胜任现职工作及将来能担任更重要的职务，适应新

技术革命必将带来的知识结构、技术结构、管理结构和干部结构等方面的深刻变化。

（一）确定受训者和培训内容及方式

1. 培训的内容

酒店对员工的培训主要包括酒店规章制度、知识培训、技能培训和职业素养培训。

（1）通过培训使员工在短期内能够按酒店各项规章制度执行；

（2）员工的知识培训包括本专业和相关专业的培训，通过培训使员工具备完成本职工作所必需的基本知识；

（3）员工技能培训包括岗位职责、操作规程、服务标准的培训，通过培训使员工掌握完成本职工作所必备的课程；

（4）员工的职业素养培训，通过培训建立酒店与员工之间的相互信任，满足员工自我实现的需求。

2. 培训对象

部门的培训对象基本确定为部门在职员工。根据部门员工的培训需求分析，不同的需求决定不同的培训内容，从而大体上确定不同的培训对象，即受训者。

（1）新员工刚到岗位，应该以在岗实习的方式进行业务技能培训。

（2）对于即将升迁及转换工作岗位的员工，或者不能适应当前岗位的员工也需要进行培训。对他们可采用在岗培训或脱产培训，而无论采用哪种培训方式，都是以知识培训、技能培训和素质培训为内容。在分析具体的培训需求后，根据需求确定具体的培训内容，根据需求分析确定哪些员工缺乏哪些知识或技能。

虽然培训内容大体上决定了受训者，但并不等于说这些就是受训者，还应从确定的受训者的角度看其是否适合受训。首先看这些人对培训是否感兴趣，若不感兴趣则不宜让其受训，因为没有积极性，效果肯定不会很好；其次，要看其个性特点，有些个性是天生的，即使通过培训能掌握所需的知识、技能，但他仍不适合于该工作，则他需要更换岗位，而不是需要继续培训。因此，应从培训内容及受训者两方面考虑，最终确定受训者。

（二）培训日期的选择

什么时候需要就什么时候培训，这道理显而易见，但事实上，做到这一点并不容易，往往容易步入一些误区。例如：许多公司把培训计划定在生产淡季，以防止影响生产，却不知因为未及时培训而造成了事故，代价更高；有些公司把培训定在培训费用比较便宜的时候，而此时其实又并不需要培训，这提高了培训的成本。员工培训方案的设计必须做到何时需要何时培训，通常情况下，出现下列四种情况之一时就需要进行培训：

1. 新员工加盟组织。大多数新员工都要通过培训熟悉部门的工作程序和行为标准，以使新员工进入岗位前就已拥有优异的工作技能，了解之前与现在工作运作中的一些差别。

2. 员工即将晋升或岗位轮换。虽然有些部门的老员工对于部门的规章制度、组织文化及现任的岗位职责都十分熟悉，但如若晋升到新岗位或轮换到新岗位，新的工作则会有新的要求，尽管员工在原有岗位上干得非常出色，对于新岗位准备得却不一定充分，为了使其适应新岗位，酒店则需要对员工进行培训。

3. 由于环境的改变，要不断地培训老员工。由于多种原因，酒店需要对老员工进行不断培训。例如：引进新设备后，要对老员工培训新技术；购进新软件后，要求员工学会

安装与使用。为了适应市场需求的变化，部门随企业整体不断调整自己的运营策略，每次调整后，都须对员工进行培训。

4. 满足补救的需要。员工不具备工作所需要的基本技能，因此需要培训来补救。在下面两种情况下，必须进行补救培训：

- ① 由于劳动力市场紧缺或行政干预等原因，酒店不得不招聘不符合要求的职员；
- ② 招聘时看起来似乎具备条件，但实际使用上其表现却不尽如人意。

在作培训需求分析时，确定需要培训哪些知识与技能，根据以往的经验，对这些知识与技能培训作出日程安排，看大致需要多少时间，以及培训真正见效所需的时间，从而推断培训提前期的长短，根据何时需用这些知识与技能及提前期，最终确定培训日期。

（三）适当培训方法的选择

组织培训的方法有多种，如讲授法、演示法、案例法、讨论法、视听法、角色扮演法等，各种培训方法都有其自身的优缺点，为了提高培训质量，达到培训目的，往往需要各种方法配合起来，灵活使用。下面着重分析讲授法、演示法、案例法三种常用方法，在培训时可根据培训方式、培训内容、培训目的而选择一种或多种方法配合使用。

1. 讲授法

讲授法就是指讲授者通过语言表达，系统地向受训者传授知识，期望这些受训者能记住其中的重要观念与特定知识。讲授法用于教学时应注意以下几个方面：

- （1）讲授内容要有科学性，它是保证讲授质量的首要条件；
- （2）讲授要有系统性，条理清楚，重点突出；
- （3）讲授时语言要清晰，生动准确；
- （4）必要时应用板书。

讲授法虽是培训中最容易进行的方法，但它既有显而易见的优点，又有很多缺陷。讲授法的优点是：

- （1）有利于受训者系统地接受新知识；
- （2）容易掌握和控制学习的进度；
- （3）有利于加深理解难度大的内容；
- （4）可以同时对许多人进行教育培训。

其缺点为：

- （1）讲授内容具有强制性，受训者无权自主选择学习内容；
- （2）学习效果易受教师讲授的水平影响；
- （3）只是教师讲授，没有反馈；
- （4）受训者之间不能讨论，不利于促进理解；
- （5）学过的知识不易被巩固。

2. 演示法

演示法是运用一定的实物和教具或者就利用实际工作岗位，通过实地示范，使受训者明白某种事务是如何完成的。培训步骤如下：

- （1）推测练习（让受训者推测怎样做某一工作）；
- （2）观察（让受训者从旁观察，不用解说）；
- （3）解释（解释任务或程序，给整个工作作总说明）；

(4) 演示（一步一步演示该如何完成任务，在演示过程中提问，让其理解），角色替换练习（受训者和培训者换位）；

(5) 操作（要求受训人操作）；

(6) 练习（受训人自己练习）；

(7) 监控和评价。

演示法用于培训同样优点与缺点并存。其优点为：

(1) 有助于激发受训者的学习兴趣；

(2) 可利用多种感官，做到看、听、想、问相结合；

(3) 有利于获得感性知识，加深对所学内容的印象。

演示法的缺点为：

(1) 适用的范围有限，不是所有的内容都能演示；

(2) 演示装置不方便移动，不利于教学场所的交更，而如果在实际岗位进行则要避免对实际工作产生影响；

(3) 演示前可能需要一定的费用和精力作准备。

3. 案例法

案例法是指借用一定视听媒介，如文字、录音、录像等，描述客观存在的真实情景。案例法对于培训员工有三个基本要求：

(1) 内容应是真实的，不允许虚构。为了使有关的人名、单位名、地名不致泄露，培训时可以改用假名，这称为掩饰，但其基本情节不得虚假，有关数字可以乘以某掩饰系数加以放大或缩小，但相互间的比例不能改变；

(2) 应包含一定的管理问题，否则便无学习与研究的价值；

(3) 案例必须有明确的教育目的，它的编写与使用都是为某些既定的目的服务的。

案例培训越来越受到人们的喜爱，但作为一种培训方式它也是优缺点并存。案例法的优点是：

(1) 提供了一个系统的思考模式；

(2) 在个案研究的学习过程中，接受培训可得到另一些有关管理方面的知识；

(3) 作为一种简便方法，有利于使受培训者参与解决企业的实际问题。

案例法的不足之处在于：

(1) 每一个案例都是为既定的教学目的服务的，缺乏普遍适用性，不一定能与培训目的很好吻合；

(2) 案例数量有限，并不能满足每个问题都有相应案例的需求；

(3) 案例无论多么真实，但它毕竟是使受训者以当事人的角度去考虑，因而不必承担任何责任，不能像当事人那样承受种种压力，不可避免地存在失真性。

员工培训是培训目标和期望结果、培训内容、培训指导者、受训者、培训日期、培训方法和培训场所及设备的有机结合，达到目标和结果是根本目的之所在，其后各个组成部分都是以它为出发点，权衡利弊，制定出一个以培训目标和结果为指南的系统方案，而不能是各组成部分作分离处理而任意组合。虽然一个系统的培训方案不一定为有效的培训方案，但一个有效的培训方案必须是经过系统考虑的培训方案。

4. 培训方案的评估及完善

部门培训方案必须注意系统性、完整性和持续性。从培训需求分析开始设计培训方案，从制定培训目标到培训方法的选择并最终制定一个系统的培训方案，而并不意味着培训方案的设计工作已经完成，因为任何一个好的培训方案必是一个由制定→测评→修改→再测评→再修改……→实施的过程，只有不断测评，修改，才能使培训方案趋于完善。最后，设计一份调查问卷，让受训者和培训者填写，比较双方看法。检验培训效果的真正方法是对照绩效标准量度其工作绩效。

四、员工日常考核

（一）员工绩效考核的目的

在部门管理中，各级管理人员多由基层员工升职上来，大部分人缺少人力资源管理的专业概念和理解，对于员工考核这项工作大多是依照惯例照人事部门的要求在做，根本无视本部门的特殊要求。如果不对员工考核的目的非常明确，就很容易造成管理人员在进行此项工作时流于形式，造成耍弄权威的局面，这就失去了员工绩效考核的重要作用。

员工考核从企业的角度上讲是为了提高企业整体的劳动效率，从而不断提升或保证良好的业绩。从每个部门来讲，员工绩效考核的目标更要有针对性，例如：考核员工是否能胜任其职位，保证上岗人员的最高合格率；考核员工是否出现了其能力的发展已经超过了该岗位对其的任职要求的情况，即是否该考虑其升职问题，为企业留住人才；考核员工时要留意员工培训需求动态，从而不断优化本部门的工作团队；考核员工时，我们需要对部门管理制度进行审视，以检验某些问题的出现是否部门管理制度直接造成的。

明白了这些直接与部门战斗力相关的考核目的，前厅管理人员就有很多方面的工作需要去落实，绝对不能让员工考核流于形式，从员工考核的工作进程中获得的宝贵信息正是我们部门管理工作计划开始之源。

（二）绩效考核的方法

员工的绩效考核必须结合酒店整体经营目标来制定考核标准和方式。考核细则、标准必须公示于员工，使得大家有明确的考核概念，这对员工的工作表现起到鞭策作用。考核结果必须合理公布，对所有员工起到激励作用，这样才能保证使每个部门为实现酒店整体目标作出贡献。

一般来讲，员工考核应该由直接主管对其素质和业绩表现进行综合考核。我们前厅部可以采用的具体员工考核方式通常有以下几种：

1. 员工对自己的综合素质和业务水平等进行简练的书面总结。这样可以了解到管理人员不太容易发现的员工的优点和特长。
2. 关键事件的考核。酒店员工很多时候的表现都会由某些关键事件直接反映出来，比如说顾客的表扬和投诉等。
3. 评分表的采用。为了公正公平起见，同时为了达到员工考核的目的，可由直接主管人员编制员工考核细则评分表，并经人事部门审定同意。在考核时进行逐项评分，除了直接主管评分部分外，可加上合作同事（同级别）和下属员工评分细则。

五、主要客房经营指标

前厅部使用的客房经营指标有很多，现介绍几种常用指标：

（一）客房出租率

客房出租率是指酒店实际出租客房数占可供出租客房总数的比例。

计算公式：

客房出租率 = 实际出租房间数 ÷ 可供出租房间总数 × 100%。

客房出租率表明饭店客房的利用水平，是反映饭店经营管理水平和经济效益的重要指标。高星级酒店客房出租率并非越高越好，理想的年平均客房出租率应控制在 80% 左右为宜，最高不应超过 90%，否则，就属于“破坏性经营”。保持理想客房出租率的目的是：

1. 保养维护饭店及客房设施设备。饭店设备完好率低，将直接影响对客服务质量，而且对饭店长远利益产生负面影响。

2. 提高和加强对员工的培训。由于饭店长年保持过高的客房出租率，饭店员工无暇参加各种提高业务素质和专业素质的培训，从而导致服务质量下降，对经营和管理工作同样造成巨大的负面压力。

（二）双开率

双开率是指在已出租客房中双人使用的房间数所占的比例。

计算公式：

双开率 = 双人使用房间数 ÷ 已出租房间数 × 100%（其中双人使用房间数 = 客人总数 - 已出租房间数）

客房双开率可以反映酒店客房的利用状况，是酒店灵活制定客房销售价格，提高客房收入的一种经营手段。应该指出，在客房出租率一定情况下，双开率越高，反映饭店的经济效益越好。如果在饭店可供出租房间多的情况下，前台接待人员应注意提高单人开房率，否则，在这种客房状况下，增加双开率只会降低经济效益。

此外，酒店管理者了解客房双开率对于预测餐饮、康乐的销售量，客房布草、消耗品的使用量都是十分有帮助的。

（三）已售客房平均房价

已售客房平均房价的计算方法为房租收入除以实际出租房间数量。

计算公式：

已售客房平均房价 = 房租收入 ÷ 实际出租房间数

已售客房平均房价是反映酒店档次、经营管理水平、经济效益的一个重要指标。酒店的已售客房平均房价与门市价有较大的差别，一般会使已售客房平均房价低于门市价。影响已售客房平均房价的因素主要有门市价、客房折扣率、客房出租率和销售客房类型结构等。

（四）每间可售房收入（RevPAR）

RevPAR 是 Revenue Per Available Room 的缩写，是指每间可供出租客房产生的平均实际营业收入。

计算公式：

1. 每间可售房收入 = 房租收入 ÷ 可供出租房间总数
2. 每间可售房收入 = 客房出租率 × 已售客房平均房价

RevPAR 这一国际酒店业普遍采用的衡量经营业绩的方式反映的是以每间客房为基础所产生的客房收入，因此能够衡量酒店客房库存管理的成功与否。

在酒店经营过程中，客房出租率与已售客房平均房价两者之间关系密切。一般来说，要提高酒店的平均房价，就要降低客房出租率；反之，要提高客房出租率，往往会使用降低平均房价的办法。酒店要提高 RevPAR，必须把握好客房出租率与已售客房平均房价两者之间的关系，保持合理的出租率和较高的平均房价，既是酒店经营管理的艺术，也是制定客房价格策略的重要参照指标。

（五）每间可售房收入指数（RevPAR Index、RGI）

RevPAR Index 用于计算酒店在所处细分市场中每间可售客房收入的应得市场份额。若一家酒店在市场中获得了应有的市场份额，则每间可售房收入指数为 100；若低于应得的市场份额，则每间可售房收入指数将低于 100；相应地，若酒店的份额高于平均市场份额，则收入指数将高于 100。

计算公式：

每间可售房收入指数 = (酒店每间可售房收入 ÷ 细分市场每间可售房收入) × 100

这个指数给了我们一个同业比较的基础，使得我们能够更客观地衡量特定酒店的业绩水平。但是我们在考查这类指标的时候要注意，随着细分市场的定义的不同，所得出的指数也会有不同的含义。

六、前厅收益管理

（一）收益管理简介

收益管理虽说是在 20 世纪 80 年代就发展起来的一种现代化科学营运管理方法，但在国内的酒店业中能够娴熟运用收益管理的酒店还不多。收益管理的基本原理可以用“五个最”来概括：企业的产品能在最佳时机，以最好的价格，通过最优的渠道，出售给最合适的顾客，以实现企业收益的最大化。

酒店收益管理的具体操作实务可归纳为：通过对市场和客人的细分，对不同目的顾客不同时刻的需求进行定量预测，通过优化方法进行动态控制，最终使酒店总收益最大化，确保酒店利润的持续增长。

（二）前厅收益管理的基本内容

现代酒店市场营销部下面专设有收益管理班组，将收益管理系统和人工经验有机结合，全面负责酒店收益管理工作。而前厅部的收益管理运作主要是针对前厅散客，如何有效地提高门前散客的房价，如何充分利用酒店和社会各种资源，增加门前散客的消费。

前厅收益管理的具体工作主要有：

1. 对市场和顾客细分并进行需求预测

收益管理背后的概念是通过定价的差别来有效地管理收益和库存，而它的基础是被选择出来的细分市场的需求弹性。每一酒店有其自己的市场定位，但顾客的分类、来源渠道和消费特点仍有许多不同之处，不同类别的客人消费的需求、价格和消费特点也有很大的不同，因此其消费行为模式也不一样。在细分市场和客人信息的基础上，就能对不同类别

的客人的需求进行相对准确的预测，并采用不同的预售方法和价格差异化的控制，实行动态管理和边际收益管理。

2. 动态的价格体系

价格是顾客最敏感的消费因素，是销售最直接的管理杠杆，是酒店赢利增减的主要手段。在现今供大于求、竞争激烈的市场态势下，几乎所有酒店都对价格管理由单一静态价格发展为多重、有市场竞争力的动态价格。动态价格体系包括了协议公司散客优惠价、旅游团队房价、会议团队房价、长住客房价、门前散客浮动价等。对于酒店来说，在制定动态价格时，最有参考价值的资料数据是同一地区向进星级的竞争对手酒店的分类型房价。

3. 要调控好门前散客的入住比率

平均房价和客房出租率是影响酒店客房收益的两大因素，而门前散客的房租收入又对酒店的平均房价有重大影响，因此适度调控好协议客人、团体和门前散客各自的入住比率，才能达到酒店平均房价的最大值。在酒店中，一般协议客人、团体房价要低于门前散客房价，而协议客人、团体通常是由营销部洽谈联系，营销部门会千方百计地扩大这部分客人的入住率并以此作为部门的工作业绩。随着营销部门协议客人、团体客人的增加，门前散客的入住率会一路走低。如果要保障酒店平均房价的最大值，就需要酒店当局出面加以协调，并根据市场情况和营销、前厅各自的房租收入历史资料进行分析，理清合适的前厅散客入住比率，才能防止前厅散客入住比率不断下滑的趋势。

4. 超额预订控制

由于预订和实际入住存在一定差异，因此酒店通常实行一定比例的超额预订以减少这种预售和实际入住差异时的损失。超额预订的比例究竟多大才合适，就依赖于前厅和营销部门的协作，对历史数据的分析，以确定一个基本合理的比例。

5. 节假日和重大活动时期的价格控制

节假日和重大活动时期往往是酒店获取最大利益的最佳时段，酒店应充分利用市场短暂的“求大于供”的时机，提价销售，不必过多考虑其他问题。营销部在与各类协议客户签订的房价协议中应提前注明协议价格不适用于这些特殊时期。

6. 关注非标准房类的房间资源

酒店客人使用的房间大都集中在标准客房，而酒店的豪华房，如豪华房、豪华套房、总统套房、行政房，空置率都比较高，房况则较好。这些豪华房类的出租由于受到酒店房价政策的限制，通常较难出售。为了改变这种资源闲置的状况，酒店管理者要向前厅部充分授权，前厅部经理再向客服代表充分授权。只有用“随行就市”的理念，才能让总台的客服代表有卖出豪华房的洽谈空间，达到提高收益的目的。

7. 酒店附设资源销售

酒店的附设资源主要是指客房之外的餐饮、娱乐设施和会议设施，这些附设资源对于前厅部的销售来说，也是一种很好的产品资源。前厅在实施收益管理时，应邀请前厅员工熟悉酒店这些附设资源的情况、销售价格政策和价格细则，并对前厅员工进行营销培训，掌握营销技巧，才能有针对性地开发这些资源的销售。

8. 前厅销售数据分析

前厅部应将每一月的各种经营数据，包括入住率、各类房间、顾客细分、各种附设资源销售情况与历史上的数据进行比较，最主要是与上一年数据进行比较分析，再结合市场上同类别的竞争对手酒店的资料进行细致分析，把这些有参考价值的营销数据作为前厅制

定各时期房价政策的决策依据，并向酒店管理当局报告。

9. 加强前厅员工销售的培训

酒店收益管理系统是计算机智能和人工经验高度结合的产物，一个成功的前厅收益管理系统，既包括了前厅计算机系统功能所能提供的资料，同时也包含了前厅员工的售房经验和酒店房价政策等。

前厅部所有人员应充分认同“前厅部也是营销部”的理念，同时，前厅部经理对前厅相关工作人员进行营销业务的培训和营销洽谈技巧的引导，把“不放走一位客人”作为前厅在营销客房时的指导原则。这样，才能为前厅部做好收益管理工作打好坚实的基础。

10. 制定前厅收益管理的奖励制度

为了推动前厅部的收益管理工作成效，部门可制定员工售房促销奖励制度，拟定“超平均房价”和“超出租率”的奖励方案报酒店管理当局批准实施，以维护员工的工作热情。

随着信息技术的发展，手工操作和“拍脑袋”的销售已不适应激烈竞争的市场，应用收益管理的模式，通过大量的客户数据的微观分析和比较精确的定量管理，更适合市场和时代发展的需要。然而，国内酒店引进收益管理理论的时间并不长，完全开发和应用这种收益管理系统的酒店尚不多，许多酒店在开发和应用收益管理系统时仍有“资金投入”和“人才开发”的瓶颈，但这并不阻碍酒店对收益管理理论应用的实践，酒店前厅部可以在管理实践中应用收益管理的理念，在实务操作中加以融会贯通。

七、前厅部安全管理

（一）酒店入口控制

酒店是为社会公众提供各种服务的公共场所，既要欢迎每位到店的客人，又要控制不良分子进入酒店。在日常进出酒店的人流中，不良分子往往混在其中，如果再用检查盘问的方式显然是不行了。酒店的门童应当也是保安员，应对他们加以培训，使他们能够善于识别不良分子。

（二）登记入住安全管理

登记查验是识别和控制不法分子的重要手段，酒店应当严格执行国家及公安部门有关客人登记入住的规定，认真查验客人有效证件。在住宿登记中发现可疑迹象，应及时查清情况，上报处理。旅行团队的入住手续可由陪同人员统一代办。客人在登记入住时，如发现下列情况之一者，应当引起注意：

1. 证件有涂改、仿造痕迹的；
2. 多种证件不相一致的；
3. 持证人不熟悉其工作单位的；
4. 身份与外貌不相称的；
5. 证件使用时间与证件破损程度不符合；
6. 口音与出生地或工作地不符的；
7. 外出事由与身份不符的。

前厅工作人员发现违法犯罪分子、形迹可疑人员或被公安机关通缉的罪犯时不要惊动对方，在稳住对方后立即向保安部报告并同时进行监视，不得隐瞒或知情不报。饭店也可加强监管，如客房服务员以进房为客人整理卫生为由，加强房间检查，最好选择客人不在

房内时进行。

（三）客人行李安全

团队行李到店时，弄清准确的件数，检查有无遗漏和破损，将团队名称、行李件数填写入住登记表，请有关人员签名。进入饭店的行李要妥善放置，暂放在大厅的团队行李应有网罩或专人看管，送到客人房间的行李交到客人的手上，不要随便放在房门口。行李离店时，须将行李按时送到指定的地方，点清数字，按要求挂好行李卡与旅行社陪同人员联系核对，办好交接手续。

行李房应建立相关管理制度，不得堆放员工的私人物品，禁止闲人进入，禁止吸烟。对散客寄存与提取行李按规定程序处理。

（四）接待访客安全

对来访的人员要严格按照接待访客工作程序进行登记。前台工作人员不要随便将钥匙交给访客或替访客开门，不要随便将住店客人的情况告诉来访人员，如对方打听，应征得客人同意。

（五）收银安全

收银岗位担负着酒店收款结算的重要任务，是酒店准确反映经营成果和现金流入的神经中枢。同样，作为酒店财务收支管理的一个重要组成部分，它又是一个需要重点监控的岗位。下面列出一些常见的收银环节中的安全漏洞：

1. 发票管理的漏洞；
2. 收银备用金及长短款的漏洞；
3. 账单、押金单的使用漏洞；
4. 钟点房、半日房的收费漏洞；
5. 变更收费标准，进行作弊；
6. 折扣、折让漏洞；
7. 酒店内部招待的漏洞；
8. 收银员业务不精而造成的工作失误。

针对上述问题，前厅部应加强财务管理，规避减少作弊现象，可重点做好下述工作：

1. 科学设置收银岗位；
2. 严格认真选用收银员；
3. 完善工作制约关系；
4. 健全账务体系；
5. 加强财务稽核力度，严格把关；
6. 完善财务监督制度，制定惩罚制度。

（六）客房钥匙保管与配发

客房钥匙关系到客人的人身和财产安全，以及饭店财产的安全，所以其钥匙的管理和发放需要严格控制。由于传统的机械钥匙存在的使用弊端容易给犯罪分子制造犯罪的机会，给客人和饭店带来不必要的损失和纠纷，越来越多的饭店采用电子门锁代替机械门锁。电子门锁相对于传统的门锁而言不仅难仿制，具有防撬保险，而且可以记录开锁的时间、钥匙卡种类和持卡人姓名。在客人退房以后，钥匙卡就自动作废，不能再次使用，安全系数大为增加。同时，使用电子门锁系统还解决了客人遗失钥匙及离店时忘交回钥匙而可能引起的一系列棘手的问题。另外，电子钥匙便于携带，管理方便，大大减轻了前厅员

工的工作负担。

电子门锁的钥匙卡虽然比传统的机械钥匙方便、安全，但是其发放和管理过程也要注意一些要点：

1. 绝对不能在钥匙卡片上标注房间号等信息，确保钥匙卡丢失或被盗，小偷也不知道钥匙属于哪个房间。

2. 对员工进行必要的培训，尤其是前厅和客房工作人员，教会他们钥匙卡的使用方法，确保钥匙卡的安全使用。

3. 给客人办理入住手续时，不要大声喊出客人的房间号。

4. 客人如果把钥匙卡落在房间或者弄丢，则要在证实客人身份后，才可以向其提供新的钥匙卡。注意新钥匙卡只能发放给登记入住的客人。

5. 严格控制各类万能钥匙卡的使用范围、权限，同时对所有万能钥匙卡备案登记。

（七）消防安全

酒店前厅部发生火灾的案件并不常见，但也应重视消防工作。

1. 防火意识

（1）注意工作环境的用电设备的安全使用。

（2）使用明火的场所要先做好防范措施。

（3）清除或保管好可能引起火灾的易燃易爆物品或材料。

（4）坚决制止可能引起火灾的违章操作行为。

2. 应急措施

（1）一旦发生火情，首先拨打酒店火警电话，通知消防监控中心，报告发生火警的地点、火势情况。

（2）保持镇静，使用灭火器材紧急扑救。

（3）火势猛烈难以扑救时，要听从酒店消防保安人员的统一指挥，有序疏散。

（4）切断电源，封闭起火现场门窗，严禁使用电梯逃生。

3. 设备设施使用

（1）熟悉酒店的地形地貌，消防设施的分布、灭火器材的摆放点、报警装置的位置，及工作区域的火警疏散通道。

（2）了解灭火器材的性能，会使用各种灭火器材。

（3）熟记酒店火警电话号码。

（4）平时不得触碰酒店消防烟感器、喷淋头、警铃等报警设施，不得移动或玩弄灭火器材。

前厅管理情境训练

任务二十五 模拟设计前厅组织机构图并定员

任务二十五	模拟设计前厅组织机构图并定员
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。

续 表

实训要求	1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 了解前厅组织机构设置原理。 3. 讲解用语条理清楚,语音适中,发音清楚,说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组,团队合作能力强。
实训场地、用品	1. 电脑(若干)、投影。 2. 酒店工具书、工作任务单(见表1-1)、任务考核表(见表1-2)。
实训方法	1. 工作六步法(资讯、计划、决策、实施、检测、评估)。 2. 问题引导,团队合作。 3. 讲解法。
实训步骤与实训标准	<p>1. 资 讯</p> <p>根据学情,可以选择教师讲解前厅组织机构设置原理或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。</p> <p>2. 计 划</p> <p>小组成员分别提出个人意见。</p> <p>3. 决 策</p> <p>由组长牵头,在成员各自意见的基础上,虚拟一家酒店前厅部,确定可操作的设计方案,并且做好工作分工,涉及组织结构图设计、人员配备、PPT制作、讲解等。</p> <p>4. 实 施</p> <p>按照分工,合作完成各项工作,将组织机构图制作成PPT,并且利用5分钟时间讲解出来。</p> <p style="text-align: center;">参考设计</p> <p>下图为国内某二线城市一国际知名品牌商务型五星级大酒店前厅部组织机构图及人员配备情况,该酒店拥有各类客房360间,年平均出租率在70%左右。</p> <pre>graph TD A[房务总监] --- B[前厅部经理(1)] A --- C[客房部经理] B --- D[秘书(1)] B --- E[副经理(1)] E --- F[商务中心经理(1)] E --- G[礼宾经理(1)] E --- H[总台经理(1)] E --- I[行政楼层经理(1)] E --- J[大堂副理(3)] F --- K[商务中心主管(1)] K --- L[文员(2)] K --- M[服务中心领班(1)] M --- N[话务员(7)] G --- O[礼宾主管(2)] O --- P[门童(6)] O --- Q[行李(6)] O --- R[机场代表(2)] O --- S[大巴员(2)] H --- T[总台主管(2)] T --- U[门童(6)] T --- V[行李(6)] T --- W[机场代表(2)] T --- X[大巴员(2)] I --- Y[行政楼层领班(1)] Y --- Z[客服代表00] Y --- AA[客服代表(6)] J --- AB[宾客关系(4)]</pre>

续 表

	5. 检 测 自查问题；其他小组成员提出意见与建议。
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。

任务二十六 模拟制定班组排班表

任务二十六	模拟制定班组排班表
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 了解员工排班基本原理。 3. 讲解用语条理清楚，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电脑（若干）、投影。 2. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 1-2）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 讲解法。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解前厅部员工排班基本要点或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出个人意见。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自意见的基础上，虚拟一家酒店前厅部，确定可操作的设计方案，并且做好工作分工，涉及排班表设计、PPT 制作、讲解等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，将排班表制作成 PPT，并且利用 5 分钟时间讲解出来。 <p style="text-align: center;">参考设计</p> <p>下图为国内某二线城市一国际知名品牌商务型五星级酒店前厅部总服务台某月排班表。该酒店拥有各类客房 360 间，年平均出租率在 70% 左右。</p>

续 表

FRONT DESK DUTY ROSTER

Section: Front Desk

Period: 2012.08

Created: 2012.7.25

No.	Name	Date	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六	日	CO			
1	Kevin Chen		A	A	A	0	0	S	B	B	B	A	0	0	S	B	B	B	A	0	0	S	B	B	B	A	0	0	S	B	B	B	A	0	0	S	B	B	B	A	0
2	Sara Huang		B	B	0	0	A	A	A	A	0	0	A	A	A	0	0	A	A	A	0	0	A	A	A	0	0	A	A	A	0	0	A	A	A	0	0	A	A	A	0
3	Rose Zhang		A	A	B	B	0	0	A	A	B	B	0	0	A	A	B	B	0	0	A	A	B	B	0	0	A	A	B	B	0	0	A	A	B	B	0	0	A	A	B
4	Fiona Zhai		0	0	A	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	
5	Lisa Cao		0	0	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B
6	Cari Feng		B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	
7	Amy Dong		0	A	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0		
8	Echo Xia		C	0	0	S	S	B	B	C	0	0	S	S	B	B	C	0	0	S	S	B	B	C	0	0	S	S	B	B	C	0	0	S	S	B	B	C	0		
9	Jesson Xie		B	C	0	0	0	A	B	B	C	0	0	A	B	B	C	0	0	A	B	B	C	0	0	A	B	B	C	0	0	A	B	B	C	0	0	A	B	B	
10	Happy Pang		0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B
11	Irena Li		0	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	B	C	0	0	A	B	B	
12	Jasmine Zuo		0	0	A	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	0	A	A	B	C	0	
13																																									
14	Sammy		A							A							A									A										A					
15																																									
No.	Arrivals																																								
No.	Departure																																								
Note:		A-Morning Shift: 07:00-15:30 B-Afternoon Shift: 15:00-23:30 C-Night Shift: 23:00-07:30 # - On Duty Rooms Controller (S)- On Duty Shift Leader 加班 请假																D-Day Shift: 09:30-18:30 *-FD On Duty Supervisor N-Normal Shift: 8:30-17:00 EA-Early A Shift: 06:30-15:00 S-Split Shift: 08:00-12:30 16:30-21:00 请每天关注排班变化														O-Off Day PH-Public Holiday CO-Compensation Leave EB-Early B Shift: 13:00-21:30 TB- Training B: 11:30-20:30									
		Prepared By																Reviewed By FOM														Approved DOR									

5. 检 测

自查问题；其他小组成员提出意见与建议。

6. 评 估

教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。

任务二十七 模拟设计某岗位入职培训计划

任务二十七	模拟设计某岗位入职培训计划
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 了解前厅培训相关知识。 3. 讲解用语条理清楚，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	1. 电脑（若干）、投影。 2. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 1-2）。
实训方法	1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 讲解法。
实训步骤与实训标准	1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解前厅部员工培训知识要点或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	2. 计 划 小组成员分别提出个人意见。
	3. 决 策 由组长牵头，在成员各自意见的基础上，虚拟一家酒店前厅部，确定可操作的设计方案。并且做好工作分工，涉及某岗位的入职培训计划、PPT 制作、讲解等。

续 表

	<p>4. 实 施</p> <p>按照分工，合作完成各项工作，将组织机构图制作成 PPT，并且利用 5 分钟时间讲解出来。</p> <p style="text-align: center;">设计要点</p> <p>培训计划方案中应至少涉及以下方面：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 接受入职培训的岗位名称 (2) 培训项目、目标、内容、方法 (3) 培训时间 (4) 培训地点 (5) 授课人 (6) 培训所需设备、资料 (7) 考核办法 (8) 培训效果评估 (9) 培训时注意的事项
	<p>5. 检 测</p> <p>自查问题；其他小组成员提出意见与建议。</p>
	<p>6. 评 估</p> <p>教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。</p>

任务二十八 模拟客房经营指标计算

任务二十八	模拟客房经营指标计算
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 35 分钟，给出问题环节 5 分钟，决策环节 20 分钟，评估环节 20 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 了解客房常用经营指标含义、计算方法。 3. 讲解用语条理清楚，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电脑（若干）、投影。 2. 工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 1-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 问题引导，团队合作。 2. 讲解法。
实训步骤与实训标准	<p>1. 资 讯</p> <p>根据学情，可以选择教师讲解常见客房经营指标或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。</p>
	<p>2. 给出问题</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 某城市一座五星级商务酒店共拥有各类客房 510 间，某日，出租客房 300 间，且有维修房 8 间，酒店自用房 2 间，计算：该酒店当日的客房出租率是多少？ (2) 据统计，该酒店当日共入住各类住客 500 位，计算：当日客房双开率是多少？

	(3) 据统计,该酒店当日散客房租收入合计 100000 元,团体房租合计 50000 元,计算:该酒店当日平均房价是多少?
	(4) 计算:该酒店当日 RevPAR(每间可售房收入)是多少?
	(5) 该酒店所在城市共有五星级商务型酒店 5 家,当日该市场平均 RevPAR 是 270 元,计算:该酒店当日 RevPAR Index(每间可售房收入指数)是多少?
	3. 决 策 由组长牵头,在成员各自意见的基础上,给出全部答案。
	4. 评 估 学生将答案板书出来,并作必要讲解;教师点评并给小组成员评分,小组成员总结可改进的要点。

单元训练



课堂讨论

1. 前厅部机构设置的原则主要有哪些?
2. 前厅部员工通常在什么情况下需要接受培训?
3. 简述培训方法中的演示法的优缺点。
4. 什么是双开率?酒店为什么要计算该指标?
5. 简述酒店收益管理的基本原理,前厅收益管理的主要工作内容。
6. 简述前厅安全管理的主要内容。



案例分析

1. 感情纠葛导致酒店血案

2003 年 12 月 29 日,某市公安局接到报警:在该市某大酒店 1001 房间的浴缸内发现一具女尸。经初步查明,死者为王某。随后,警方经过全力侦查,于案发后第二天将犯罪嫌疑人汲健康抓获。经过讯问,汲健康很快就供述了自己杀害王某的全部经过。

原来,汲健康与死者王某于 1995 年相识,进而发展成为情人关系。2003 年 12 月 28 日下午,两人一同来到该市,并持一张名为“白新凡”男子的身份证,入住了该市某大酒店。当晚 10 时许,二人因为琐事发生争执,汲健康遂产生了除掉王某的念头。他等王某睡熟后,用室内凳子猛砸其头部,后又将其拖到卫生间注满水的浴缸内,采用扼颈等手段致使王某死亡。

案情真相大白,随即市人民检察院以汲健康涉嫌故意杀人罪向市中级人民法院提起公诉,同时受害人王某的父母及儿子,也向法院提出了刑事附带民事诉讼。经审理,市中级人民法院于 2004 年 5 月 10 日作出了刑事附带民事判决,汲健康因犯故意杀人罪被判处死刑,并赔偿民事诉讼原告各项损失共计 14 万元。

2. 死者家属要追究酒店过错

2004 年 9 月 25 日,汲健康被依法执行了死刑。就在人们觉得此事终于得以平息的时候

候，2004年10月8日，受害人王某的父母及儿子，又将案发地酒店告上了法庭。对此，王家人说，虽然汲健康已经为自己的行为付出了应有的代价，但对于此事，酒店在自身管理上也存在过错，应该对王某的死负有一定的责任。王家人认为，酒店在为王某与汲健康办理入住手续时，未履行自己应尽的职责。当时汲健康与王某去登记入住时，拿的是一张名为“白新凡”的身份证。酒店的服务人员明知两人所持身份证并非本人的，仍为他们办理了手续，并且没有要求两人出示结婚证等有效证件。

对于这种说法，酒店的有关工作人员坚决予以否认。他们说，办理入住登记时，只有汲健康一人，虽然服务人员没有审查出他用的并非自己的身份证，但是这也情有可原，因为有的身份证与本人相貌差别很大，不容易辨别。

对于酒店的过错，王家人还提出，在汲健康加害王某的时候，二人曾经发生激烈的打斗，以致当时卫生间的洗脸盆被毁坏，酒店的服务人员竟然都没有发觉，而且在二人入住之后，酒店方一直没有查房，对二人同住行为没有制止。从这些过错看，酒店就应该对王某的死给予赔偿。

酒店的工作人员则认为，王某的家人过于苛求，酒店没有任何过错，不应承担任何责任。鉴于这种情况，王某的父母和儿子一纸诉状将酒店推上了被告席，要求酒店赔偿各项损失共计人民币8万元整。

对于王家人要求酒店承担赔偿责任，酒店的有关工作人员表示，这没有任何依据。因为王某自始至终不是他们酒店的顾客，他们和王某之间也就没有形成服务合同关系，当然不应该对王某的死负责任，且王某的家人在刑事附带民事诉讼中，已经得到法院支持的赔偿要求，不应该再向酒店要求赔偿，这不符合我国法律所规定的“一事不再理”原则。

对此王家人表示，如果说王某不是酒店的顾客，那么为什么酒店同意其入住，并且在入住的过程中从未加以制止，所以，酒店的说法是站不住脚的。对于刑事附带民事诉讼中，王家人的部分赔偿请求虽然得到法院支持，但是由于汲健康已经被执行死刑，他们并没有拿到一分钱的赔偿，才要求酒店履行补充赔偿责任。

请分析：（1）如果你是法官，会如何判决此案？

（2）酒店方应该从此案中汲取哪些教训，以避免此类事件的再次发生？

2. 严堵服务漏洞

早上10点，1208房的客人李先生称其房间内的1万元现金被窃。值班经理接报后，立即与保安部主管、客房部主管赶到现场。据李先生说，他公务完毕后，回到房间时发现放在行李架上的皮箱被撬开，里面的物件零乱，内层的1万元现金不翼而飞。李先生怀疑有人进入其房间行窃，要求酒店给予处理。就此事，值班经理与各部门主管展开了一系列的调查活动：

1. 请客人回忆事发经过，详细填写遗失与盗窃记录，并征询客人的意见是否需要报警，如果需要的话，酒店可以从旁协助，但李先生表示不愿意报警。

2. 要求客房部协助保安部调查所有出入过这间房的服务员，每位服务员写一份事情经过。

3. 查询前台接待处在李先生外出期间是否有其他人取过房间钥匙。前台接待员称曾经接过一个自称是1208住客李先生打来的电话，说他的朋友现在前台要进入他的房间，他因有要事不能赶回来，请为其开门。此接待员为确定1208客人的身份，要求其报出自己的身份证号码，对方流利答出。接待员未经核对证件便为客人的朋友打开了房门。

客人回来后完全否认他曾打过电话回来，让人怀疑究竟是客人在唱双簧，还是另有隐

情。李先生坚持酒店应赔偿其损失。值班经理明确向李先生表示,酒店要分清楚责任后才能作出赔偿。如果酒店并无过错,就不应该承担赔偿责任。客人威胁若解决的结果不能令其满意,将向媒体披露此事。值班经理建议客人将此事交给警方处理,因为只有警方才具备专业的分析和破案能力,这是酒店保安部所不能比拟的。但李先生还是执意不肯报警,并在大堂内大吵大闹,值班经理要求其立即停止吵闹,否则将以扰乱公共秩序为由报警。为了避免影响到其他客人,将其带到明珠廊偏厅,西餐厅准备了一份热气腾腾的食物送到李先生面前。经过心平气和地与李先生对话,客人改为要求酒店出具一份证明,证明其在店的损失和赔偿办法。请示总经理后,酒店相关人员出示证明如下:证明 1208 房李先生宣称其房内现金被盗,酒店将此事全权交给警方处理,并服从警方的处理结果。

客人得到证明后,不再表示异议,退房离店。

请分析:(1)酒店哪个环节的工作出现问题导致此事件的发生?

(2)你是否认同值班经理的处理方法?

(3)酒店应该采取什么措施避免此类事件再次发生?



中英文专业词汇与术语

1. average daily rate (ADR) 已售客房平均房价
2. average published rate (APR) 平均牌价
3. average rate Index (ARI) 平均房价指数
4. cross-training 交叉培训
5. emergency exit 紧急出口
6. front office 前厅部
7. guest history 客史档案
8. occupancy (Occ) 入住率
9. occ index 市场渗透指数
10. organization chart 组织机构图
11. orientation 入职培训
12. performance appraisal 工作评估
13. revenue per available room (RevPAR) 每间可售房收入
14. revPAR index 每间可售房收入指数
15. room revenue 客房收入
16. rooms available 可售房数
17. room forecast 订房预测



课外学习推荐

1. 中国旅游饭店业协会, <http://www.ctha.com.cn/>
2. 中国饭店协会, <http://www.chinahotel.org.cn>
3. STR 集团, <http://www.strglobal.com>
4. 酒店职业经理人. 国宏正泰传媒.
5. 中国饭店行业突发事件应急规范(试行). 中国旅游饭店业协会, 2008.
6. 中国旅游饭店行业规范. 中国旅游饭店业协会, 2009.

客房篇



客房部照片

单元八

认知客房部

知识目标

►► 了解客房部的地位与作用；掌握客房部的工作内容；了解客房部与其他部门之间的关系；基本了解客房产品知识。

技能目标

►► 能够正确处理客房部与其他部门的工作关系；能够正确使用客房产品；能够设计酒店客房的功能布局图。

客房部知识储备

从饭店员工与顾客接触多寡方面考虑，饭店各部门可被分为前台和后台，客房是饭店前台的一个主要部门。客房部由客房、功能区及一些管理部门共同组成，在向住店宾客所提供的服务中起着核心作用；同时，客房部还承担着为其他部门提供一系列服务的重任。因此，客房部成为饭店的最基本职能部门，在饭店的业务经营中占据重要地位，发挥着不可忽视的重要作用。



客房部的地位与任务

一、客房部的地位与作用

1. 客房部是饭店收入的主要来源

客房部和餐饮部是饭店业务经营的主要创收部门。在国内，客房收入一般要占饭店收入的40%—60%；在欧美，这一比例还要更高一些。随着我国饭店业产业结构的调整，低星级的经济型饭店数量必将大幅度增加，而经济型饭店的经营则主要以客房为主，因而客房收入的高低对饭店经营将起到至关重要的作用。虽然对客房的一次性投资较大，但在饭店的经营部门中，客房部的创利率高，其经营的费用要远低于其他部门。可以说，客房部是饭店收入的生命线。

2. 节省投资，降低成本

客房工作做得好，可使饭店的设施设备乃至房屋建筑能长期处于完好状态，确保其应有的使用寿命，节省维修和改造资金的投入，从而达到节省投资的效果。在降低饭店总成本方面，客房管理上的差别造成了投入与产出分配上的不同，通过加强对人、财、物的管理，可以大幅度地提高效率，降低成本，增收节支。

3. 客房工作是体现饭店水准的一个重要窗口

调查表明，客人最为关心的就是饭店设施的清洁状况，尤其是客房的清洁状况。一间

清洁大方、优雅舒适的房间，代表了整个饭店的档次、格调及其服务水平。若再有合理的价格，客房将成为吸引游客再次光临饭店的重要因素。

二、客房部的工作内容

1. 清洁保养

清除各种脏迹，保证环境及物品的清洁卫生，是酒店的基本职能。客房部不仅要负责客房及楼层公共区域的清洁和保养，还要负责酒店其他公共区域的清洁和保养。酒店清洁工作归属于客房部符合专业化管理的原则，有助于提高工作效率，可以减少清洁设备的投资，并有利于对设备的维护和保养。酒店的设计水准能否体现和保持，与客房清洁工作密切相关。好的管理可使饭店保持常新，而不善的管理则会使饭店过早老化，从而失去其设计的水准。

2. 对客服务

客房部为客人提供的服务有迎送服务、房内小酒吧服务、托婴服务、擦鞋服务、夜床服务等等。这些服务不仅是客人的需求，也是国家旅游局对星级酒店客房部提出的明确要求。客房部管理人员的工作是按国家星级评定标准的要求，根据本饭店目标客源市场的特点，提供相应的服务，并不断根据客人需求的变化改进自己的服务，从而为客人创造一个良好的住宿环境。

3. 改善管理，提高效——增收节支

随着饭店规模的不断扩大和竞争的日益加剧，对客房部人、财、物的管理已成为一项非常重要的工作。客房部是饭店中人员最多的部门之一，对其人员费用及物品消耗控制的成功与否，关系到饭店能否盈利。客房管理者的职责也从单一的清洁质量的管理扩展到定岗定编，参与招聘与培训，制定工作程序，选择设备和用品及对费用进行控制等方面。

4. 为其他部门提供服务

饭店是个整体，需要各部门的通力合作才能正常运转。客房部的运行需要得到其他部门的支持与帮助；同时，为其他部门服务方面，客房部也扮演着重要的角色，诸如为其他部门提供工作场所的清洁与保养，布件的洗涤保管和缝补，制服的制作、洗涤与更新以及花束、场景的布置等。以上这些服务水准的高低直接影响饭店的服务质量，反映饭店的管理水平。

三、客房部与其他部门的关系

客房部在运行管理中必须高度重视与各部门的关系。一方面，要利用自身条件，像对待客人一样为其他部门提供优质服务；另一方面，要与其他部门保持良好的沟通，争取他们的理解、支持和协助。在处理部际关系过程中，要有全局观念和服务意识，发扬团队精神，加强沟通，相互理解，主动配合。

1. 客房部与前厅的关系

客房部和前厅部都是联系业务最多、关系最密切的部门。从经营角度讲，客房部是客房产品的生产部门，前厅部是客房产品的销售部门。两个部门之间应及时准确地相互传递有关客房产品生产、销售及消费方面的信息。例如：前厅部应及时提供客房销售和住客资料等信息给客房部，以便客房部做好针对性的服务；客房部在客人入住期间应及时将客人



客房部与其他
部门的关系

的消费信息传递给前厅部，当客人离店后及时整理并将客房生产情况及时告知前厅部，以供前厅部出租，提高客房的出租率。

两个部门之间能否密切配合，直接影响饭店客房的生产与销售。一些规模不太大的酒店，如今已不再分设客房部和前厅部，而是由这两个部门组成房务部，以便于统一管理，减少矛盾。

2. 客房部与工程部的关系

客房部与工程部沟通与协调的主要内容有：客房部负责客房设施设备的日常保养工作，而工程部则主要负责客房设备的维修事宜；客房部要及时向维修部提供客房设备的维修信息，并为维修人员进入客房工作提供一切方便；客房部向工程部提供客情预报，以便工程部对客房进行大修理。工程部维修时，客房部要做好各项配合工作，如维修后及时清洁房间等。

客房与工程维修部的沟通主要采取填写“维修通知单”（表8-1）的方式，这样做能够提高工作效率，易于落实责任，也便于考核。

表8-1 维修通知单

安 排	电 话	日 期	部 门		
	书 面				
收 到	日 期	时 间	文 书		
批 准	总经理	成交商	工程师		
负 责	工程部	组 长	小 组		
工作地点/设备编号					
工作说明		例行维修			
		紧急			
		停止			
		预防性维修			
		房内有客			
联系人：					
联系电话：					
负责计算（财务部）					
工作完成	日期	时间	执行人		
工作开始	日期	时间	执行人		
工作检查	组长	所用时间	发单日期		
工作接受	日期	时间	接收人		
在背面列出所有使用的零件及材料					

3. 客房部与餐饮部的关系

客房部与餐饮部在业务内容及范围上有很大差异，但两个部门之间也有很多业务联

系，主要的工作有：客房部为餐饮部的经营场所提供清洁保养服务，为餐饮部洗烫、修补布草及员工制服。此外，两部门还要配合做好相互监督及服务工作，如一些大型活动的接待服务、贵宾房的布置、房内送餐服务等工作。

4. 客房部与采供部的关系

客房部针对所需的设施设备和用品提出采购计划，明确采购设施用品的规格、数量、质量要求、价格范围、到货时间等，经核准后，由采购部负责具体采购事宜。采购部和客房部之间要相互提供信息，密切配合，以保证选购的物品价廉物美。

5. 客房部与财务部的关系

客房部应协助财务部做好客房有关账单的收结、固定资产的清点及员工薪金的支付工作。财务部应配合客房部做好物料用品的盘点和资金预算工作。

6. 客房部与公关销售部的关系

现代饭店都是提倡全员公关和全员推销，要求部门、全体员工都参与公关营销活动。因此，客房部协助公关销售部在客房内放置广告宣传卡，以利于宣传和推销饭店的各种设施和服务；公关销售部则应利用各种机会和场合积极宣传客房的设施和服务。

7. 客房部与人力资源部的关系

客房部要针对其员工的录用和培训等向人力资源部提出明确的计划和要求，并协助人事培训部做好员工的培训工作。

8. 客房部与保安部的关系

客房部经理一定要有很强的安全意识，要支持专职安全人员的工作，积极配合安全保卫人员做好客房安全工作，对新员工要加强安全教育、消防教育和防盗防骗教育，并经常请专职安全员对客房部员工进行各种形式的安全教育，包括通报本地区或全国范围内发生的一些案例，提高员工警惕性，防止坏人作案给饭店和宾客造成恶劣的影响，一旦发现可疑情况及时通报保安部。同时，客房部应积极协助保安部对饭店公共区域及客房楼层进行检查，做好防火、防盗等安全工作，并向保安部提供必要的住客资料和信息。

四、客房的种类

1. 根据单位客房的房间数量分类

- (1) 单间房。由一间房间构成的单位客房叫单间房。
- (2) 套房。由两个以上房间构成的单位客房叫套房。

2. 根据客房内所配备的床的种类与数量分类

(1) 单人间。配备一张单人床的单间客房叫做单人间。通常单人间的面积较小，为了增加白天的起居面积，单人间可用沙发床或隐壁床。这种客房隐蔽性强，适合于单人使用。

(2) 大床间。配备一张双人床的单间客房叫做大床间。这种房间既适合夫妇居住，也适合单个的客人使用。

(3) 双床间。配备两张床的客房叫双床间，主要有以下几种情况：

① 两张单人床，用床头柜隔开。在一般饭店里这种客房占有的比例最大，适用面最广，尤其是团队、参加会议的客人大多使用这种客房。

② 两张单人床靠在一起。这种客房与大床间基本相同，主要供夫妇居住。



行政套房介绍

③ 两张双人床。这种客房最适合家庭使用。

④ 一张大号双人床、一张普通双人床。这种客房适合家庭使用。

⑤ 一张双人床、一张单人床。这种客房适合家庭使用。

(4) 三人间。配备三张单人床的单间客房叫做三人间。在高档饭店里，这种客房已不多见。如果客人要求三人合住，饭店可在双床间内另加一张折叠床。

3. 根据构成套房的房间数量及内部的装潢布置分类

(1) 普通套房。普通套房通常是由两个房间构成，一间为卧室，另一件为起居室。卧室内通常配备一张双人床，有的配备两张单人床或两张双人床，也有的配备一张双人床与一张单人床的方式。

(2) 豪华套房。豪华套房内的设备以及用品高档，功能齐全，卧室内通常配备大号双人床或特大号双人床。

(3) 总统套房。总统套房通常由五间以上的房间构成，其中有男女主人卧室、书房、起居室、餐室等。总统套房的装饰布置极为考究，造价非常昂贵。一般四星级以上的饭店才有这种套房。

(4) 立体套房。组成套房的房间不在同一楼层，房间内部有楼梯连接上下层。各房间的功能专一，互不干扰，一般在别墅式建筑物里才有。

(5) 组合套房。组合套房是指可以根据需要临时由相邻或相通的单间客房组合而成的套房。这类客房的出租和使用有着一定的灵活性。

4. 根据客房的位置分类

(1) 内景房。窗子朝向饭店的内院，住客可在房内观赏店内景色的客房叫做内景房。

(2) 外景房。窗子朝向店外，住客可在房内观赏店外景色的客房叫做外景房。

5. 其他分类

(1) 连通房。相邻的房间内部有连通门连接。

(2) 商务房。商务房是专门为商务客人设计布置的。客房内家具设备的配备与布置都充分照顾客人的办公需要。随着商务客人的增多，酒店中此类客房的比例也在不断增加。

(3) 残疾人房。客房的设计与装饰应充分为残疾人考虑，例如通常宽敞，无地面障碍，墙上装有扶手等，以保证残疾人车通行，使残疾人在客房内部活动休息舒适方便安全。

(4) 女士客房。供女性宾客使用的客房。房间装饰、棉织品、窗帘及窗纱等一般选择温馨的色彩，拖鞋等一次性用品和其他楼层有所区别。房间内摆放一些女性物品及小装饰品，客人如果喜欢可以买走。摆设女性喜欢看的杂志和报纸，电视点播系统专设女性频道。

(5) 吸烟房。允许客人吸烟的客房，室内应配有烟灰缸、消防喷淋等设施。

(6) 无烟房。不允许客人吸烟的客房，室内不配烟灰缸。如发现客人在无烟房吸烟，酒店有权对客人加收罚金。

五、客房的布局与功能

(一) 客房的设计原则

客房是宾客在饭店的主要活动空间，具有为住店客人创造一个良好的室内环境的功

能，这就需要客房设计合理，运用多种材料、光线、色彩和艺术陈设品，在有限的空间里实现功能、气氛、格调和美感的高度统一，创造出适合客人生理和心理需求的良好居住环境。现在，客房设计成为饭店设计中最具有挑战的环节之一，它有两个方面的内容：一是客房空间处理，二是客房装饰布置。

1. 客房设计的理念

(1) 以人为本

客房设计必须以宾客的需求为中心和出发点。现代客房设计不仅要注重功能完善，还要注重人的感受和需求。以人为本已成为现代饭店设计的理念。宾客至上是饭店的一个基本理念，这一理念应渗透到饭店经营的各个方面，包括客房设计。

(2) 创造个性特色

长久以来，客房，特别是标准客房的设计含量很低，从功能格局到家具款式的每一个细节都大同小异，变成了真正意义上的“标准”客房。这种陈旧模式给客人带来了诸多不便，既无人性化，又不具经济性。因此，在进行客房设计时，我们应转换概念，不要盲目从众，片面追求高标准、高规格，而应设计个性化客房，创造个性化特色，既达到吸引客人的目的，又提高饭店收益。

2. 客房设计的原则

(1) 功能与美感相统一原则

功能即用途，这里主要指客房室内空间、设施设备等的主要用途。客房空间可基本划分为睡眠、盥洗、起居、书写、储存等，这几大空间的分布要以有利于宾客的生活和休息为准则。客房的功能设计还涉及客房物品的摆设和配备，美观、实用、协调是其应遵循的原则。而且，在客房的功能中，所有材料都要强调安全，有利于清洁保养和环保无污染，不得对人体造成伤害。

美感是指人对美的领悟和感受。客房设计中注重优美环境的塑造，会使客人在客房感受到充分的美感，这样不仅有利于客人休息，也可使客人的情操得到陶冶。

客房设计要以功能需要为基础，注重功能与美感的统一。有时，功能和美感不能完全协调，就需要我们精心设计，按上述原则妥善处理。

(2) 传统与现代相统一原则

任何设计都不能离开传统文化的积淀，客房设计亦是如此。旅游者领略异域风土人情，探求异域历史文化是其主要目的。二者要达到完美结合，就需要了解历史，尊重当地历史，设计出具有地方特色的客房。同时，我们又是现代人，有着对酒店客房的现代化要求，例如宽敞明亮的房间，良好的通风，新颖的装饰材料，和谐的色调，齐备的卫生、电器设备，安全、隐秘的装置等。任何酒店都要满足客人的这些需求。

(3) 与客房档次规格相统一原则

客房在装饰设计时，要考虑酒店的规格等级，不要盲目攀比。也许任何一位客人都希望花最少的钱来住高档房间，但酒店要考虑其成本、利润。一般情况下，普通酒店的普通客房可用一般材料和一般设备，高档酒店的客房须使用高档材料和高档设备。同时酒店也要学会灵活应用，例如，同一间标准房，在接待重要客人时，可采取换下部分一般物品，换上高档日用品的方法。

(二) 客房的布局与功能

客房是客人在饭店逗留期间的主要活动场所，这就要求饭店应合理地设计客房的布局

并配备相应的家具和设备，使客房具备满足客人生活的各种功能。下面以标准间为例进行说明。

1. 睡眠空间

(1) 床

睡眠空间是客房中最基本的空间，其中最主要的家具是床。我国酒店所用的床都是由床架、床垫和床头软板组合而成的。对床的质量要求是：床的重量轻，牢度性能好，弹簧床垫（席梦思）软硬度适宜，床架底部有活动走轮和定向轮，可以方便移动及优美的造型。有的酒店为了增加床的美观还专门配置了床裙。

(2) 床头柜

床头柜是客房必不可少的家具之一。床头柜可分为单人用床头柜和双人共用床头柜。传统的床头柜，只是作为客人摆放书籍及小物品的家具。而现代饭店床头柜的功能则可满足客人在就寝期间的各种基本需要。床头柜上放有一部电话，以及便条纸和一支削好的铅笔，为客人进行通讯联络提供便利，有的酒店还在床头柜上放有晚安卡和常用电话号码卡。

床头柜的长度为 60 厘米左右，过小会使两床之间的距离缩短，给客人的活动带来不便。床头柜的高度必须与床的高度相配合，通常在 50—70 厘米之间，要求人躺在床上，眼睛能平视床头柜上的平面即可。床头柜的宽度，单人用的为 370—450 毫米，两床间双人用的床头柜为 600 毫米。

2. 起居功能

起居空间通常在标准间的窗前区，放置软座椅、茶几（或小圆桌），供客人休息、会客、观看电视等，此外还兼有供客人饮食的功能，客人在此饮茶，吃水果及简便食品。

3. 书写和梳妆空间

标准间的书写与梳妆空间在床的对面，沿墙设计一长条形的多功能柜。一般包括写字台和电视机柜。

(1) 写字台、化妆台

客房使用的写字台和化妆台一般为全木制品。标准间的写字台和化妆台一般为合用，并装有抽屉，可放置文具。它的宽度应与其他家具统一，在 40—50 毫米之间，其高度为 70—75 厘米，相应的梳妆凳高度为 43—45 厘米，最小的膝盖净空为 19 厘米。

使用的写字台、化妆台所靠的墙面应设有梳妆镜，梳妆镜的高度应能使客人站在写字台前照全人的头部为宜。为了达到最好的化妆效果，上方应装有照明灯以提高亮度。

(2) 电视机柜

电视机柜（架）是每个房间的必备物品，有木制、金属和金属与木料混合结构三种类型。电视机柜上方放电视机，下方柜内往往是放置各种饮料的小冰箱，即 Mini-bar。

电视机台上配有可转动的小型圆台装置，其位置正好是人体坐在沙发或椅子上的高度，其视线低于平视电视屏幕的高度，它可以减轻看电视时眼睛的疲劳程度，达到保护客人视力的作用。

4. 贮存功能

贮存空间主要是指设在房门进出小过道侧面的壁橱，紧靠壁橱的小酒柜和行李架。

(1) 壁橱

壁橱设在客房入口的小过道内，便于客人在离开饭店时检查橱内东西是否已取完。壁

橱的长度应不少于 100 厘米，进深不少于 50 厘米，以方便挂衣，同时又可保证衣服不致触地。挂衣棍高度应为 170 厘米，棍上部应留有 75 毫米的空间，以便衣架的移动、取挂。橱门可以用推拉门，也可有折叠门。壁橱内应有照明灯，采用随门开启而亮的照明灯是节约用电、方便客人的一种举措。有的橱内还设有鞋箱。

(2) 酒 柜

酒柜上方摆放烈性酒、酒具、茶具及小吃食品，下层为贮存饮料的小冰箱，以满足客人饮用，还可让茶几上留出更多的面积，供客人摆放自己的物品。

酒柜和小冰箱的设计还有其他的形式。

(3) 行李架

所有的客房都应设有行李架或行李台。它可以设计成写字、化妆台的扩充部分或者作为单独的一件家具。行李架的高度为 45 厘米，宽 65 厘米，长为 75—90 厘米，大房间的行李架可大于此规格，以方便客人放下行李箱和拿取衣物。为了减少损坏，行李架的表面一般都有木条按一定间距固定在面层，以防止皮箱的金属饰钉损害行李架，同时防止有尖锐物品突出而损坏客人的皮箱。有的酒店还在行李箱上附设有软垫或靠背，当箱件打开后收藏好，便可以作为座位来使用。

5. 盥洗功能

盥洗空间即浴室，又称卫生间。客房的卫生间一般是“背靠背”（back to back），目的是使相邻房间的两个卫生间可以共用一个排（供）水道。卫生间的墙壁起到了屏风的作用，可以遮挡住摆放在浴室隔壁卧室的睡床。

(1) 浴 缸

浴缸一般摆放在靠床的一面。这是由于客人沐浴时经常使用喷头，长期使用会弄湿外侧的壁纸，使壁纸发生霉变，当需要更换维修时，如果在走廊外侧，则会影响客人行走。但如果在里侧，维修时封闭此房即可。另外，有些房间隔音效果不好，浴缸靠近外侧墙壁，客人淋浴的流水声也会清晰地传到走廊。

浴缸应带有冷热水龙头，并装有淋浴喷头，既能固定也可手持。浴缸底部采用光面和毛面相间的防滑结构。浴帘杆固定在浴缸的上方两侧，与缸外沿垂直线找齐，与缸上沿平行，浴巾架固定在浴缸水龙头对面的墙头。另外，还有活动的晒衣绳供客人晾衣物用。

豪华房间的浴缸内还可装上能产生漩涡的水疗装置，也可在卫生间装上带有小型电动蒸汽发生器的桑拿浴和蒸汽浴装置。

(2) 便 器

便器分坐式和蹲式两种。一般房间只装坐便器，但高级套房两种都装，并在坐便器旁边设有下身冲洗器。

便器应设在墙的尽头为好。如果放在别处，渠道便要拐弯，硬物或粗大的东西极易造成管道堵塞。

(3) 洗脸盆与云台（洗脸台）

洗脸盆一般镶嵌在由大理石面、人造大理石面塑料板面等铺设而成的云台里，上装冷热水龙头各一个，有的饭店还装有可供客人冷饮的凉水水龙头一个。在墙面配有一面大玻璃镜，大镜面里或大镜面侧装有放大镜，以便客人剃须或化妆时使用。为了解决因客人沐浴而使镜面蒙上水蒸气，看不清镜面的不便，有的酒店还在镜子的背面装有除水雾装置。

云台上可放置各种盥洗、化妆及卫生用品。在云台侧面墙上，设有国际标准型（扁形

和圆形)的110/240伏特交流电的电源插座(供客人使用电动剃须刀),有的酒店还装有吹风机头和电话副机。云台的大小一般无统一的规格。但其高度一般为80厘米,这对于标准身高的人来说为最佳高度。

此外,卫生间应有通风换气设备,地面还应有泄气的地漏口。

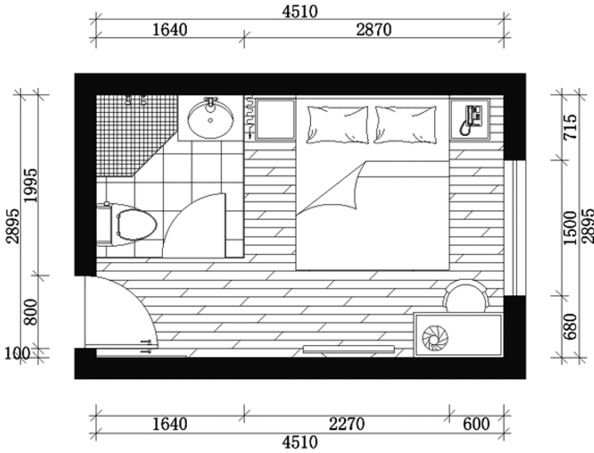
酒店客房必须具备以上功能才能满足客人住宿的基本要求。标准间集上述功能于一身,需要更合理地设计布局和配备家具设备。而套房则是分别用专设的房间来各司其职,或具备某主要功能的同时兼顾其他功能,如标准套间是一间做卧室,另一间做起居室。在五间以上的套间里,可分别各司某一主要功能,如卧室、卫生间、起居室、书房、餐室等。

客房部情境训练

任务二十九 为某酒店客房设计功能布局图

任务二十九	为某酒店客房设计功能布局图
实训时间	实训授课2学时,共计80分钟,其中:资讯环节15分钟,计划环节5分钟,决策环节5分钟,实施环节47分钟,检测环节3分钟,评估环节5分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 熟练掌握客房功能设计知识。 3. 使用礼貌的服务用语,语音适中,发音清楚,说话流利。 4. 应变协调能力、团队合作能力强。
实训用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酒店客房(大床房或标准间均可)。 2. 酒店工具书、工作任务单(见表1-1)、任务考核表(见表1-2)。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法(资讯、计划、决策、实施、检测、评估)。 2. 学生四人一组,团队合作完成。 3. 讲解法。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情,可以选择教师讲解客房功能设计知识或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头,在成员各自计划的基础上,虚拟一家酒店客房部,确定可操作的设计方案,并且做好工作分工,涉及客房功能布局图设计、PPT制作、讲解等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工,合作完成各项工作,将设计好的空间布局图制作成PPT,并且利用5分钟时间讲解出来。

续 表

	参考设计	
	下图为某酒店大床房的空间布局设计图。	
		
	5. 检 测 其他小组成员提出意见。	
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。	

单元训练

课堂讨论

1. 客房部对饭店的销售业绩有何重要的贡献？
2. 前厅部与客房部为何必须有双向接触与交流？
3. 客房设计中应该注意的问题是什么？
4. 客房部在饭店经营活动的作用表现在哪些方面？
5. 客房设备用品的配备需要注意的问题是什么？



案例分析

1. 请勿打扰

“当当当，当当当”，服务员小刘小心地敲着 1603 房的门。

小刘刚想敲第三次的“当当当”，手指关节刚落到门上，门却突然打开了。一张充满怒气的脸出现在眼前。“没看到请勿打扰的灯亮着吗？敲什么门啦？我刚躺下一会儿就被你吵醒。真是的！”小刘连忙看了一下手表说：“先生，对不起，现在已经是下午 2 点 40 分，按规定长时间亮着请勿打扰灯的房间，我们是要敲门的，以防止客人发生意外。如果你不需要整理房间，那我就不整理了。对不起，打扰了。”

“你说什么？怕我出意外？我中午刚刚睡下，休息一会儿就会出意外？你胡说什么

呀?!”客人怒气更盛,声音也更大了。

“你的房间上午不是就亮着请勿打扰灯吗?1603,没错,我的卫生整理报告表上明明作着记号表明上午还亮着请勿打扰灯的呀。”小刘还在申辩着。

“上午我没睡觉,你不来做卫生。下午刚睡下,你就来敲门。真是的!算了,没时间跟你啰唆。”说完,门“砰”的一声重重地关上。小刘一下子呆住了,眼睛还直愣愣地望着门,似乎那张愤怒的脸还印在门上。

这时,恰巧领班走了过来,问怎么回事。小刘说完刚才发生的事,两行热泪极不情愿地流了下来……

请分析:(1)产生这种误会的原因是什么?

(2)酒店可采取什么措施避免此类事件的再次发生?

2. 电话线脱落了

从厦门来的龙先生离开酒店前给酒店总经理去一封信,批评饭店客房部服务程序不够严密、完整。他在信中叙述了一件事:

他来饭店的第三天,即星期六,当地一位姓鲁的做珠宝生意的商人约定次日上午10点在他的房间里见面。他跟鲁先生已有好几年交往,深知他的为人。每次鲁先生与他有约,不仅准时到达,而且在出发前还会通一次电话,提醒约会之事。因此星期日早上他一早起床,用完早餐后即返房修脸刮胡子,戴上了一条鲜艳的领带,穿上淡灰色的西服,一下子显得年轻多了。他估计9点半左右,鲁先生将会一如既往地先给他来个电话,可是龙先生一直等到9点55分都没有人给他房里打电话。很快,时针便转到了10点,然而,鲁先生还是没露面,一直等到10点10分,他提起电话给鲁先生家中去电,打过电话他全明白了。原来他房里的电话坏了,他乘电梯到一楼,把电话故障之事告诉大堂副理,要求马上前往修理。5分钟后,酒店派来一位年青员工,他把电话机提起来一听,知道是接头脱落了。龙先生顺便问那位工程部员工接线为何会脱落,小伙子回答说一定是客房服务员在打扫房间时不慎弄脱落的。

后经证实鲁先生确实在9点半左右来过电话,但没人接,之后又打了近10个电话,他估计龙老先生把约会之事忘了,就去别处办事了。

晚上服务员开夜床时,他便问服务员每次打扫好房间后是否检查电话设施完好与否,服务员说日常操作程序中没有这个内容。

请分析:酒店客房部可采取哪些措施避免此类事件的再次发生?



中英文专业词汇与术语

1. adjoining room 相邻房
2. bath room 卫生间
3. bath tub 浴缸
4. bed-side table 床头柜
5. bell boy 行李员
6. business center 商务中心
7. captain 领班
8. cashier 收银员

9. connecting room 连通房
10. deluxe suite 豪华套房
11. dining room 餐厅
12. double room 双人房
13. double-double room 两张双人床的房间
14. double-single room 一张双人床、一张单人床
15. front desk 前台
16. front office 前厅部
17. hollywood twin room 两张单人床靠在一起
18. housekeeping department 客房部
19. house use 酒店内部用房
20. inside room 内景房
21. lobby 大堂
22. outside room 外景房
23. presidential suite 总统间
24. queen-double room 一张大号双人床、一张普通双人床
25. room attendant 客房服务员
26. single room 单人间
27. supervisor 主管
28. triple room 三人房
29. twin room 两张单人床，用床头柜隔开
30. two beds room 双床间



课外学习推荐

1. 国家旅游局, <http://www.cnta.gov.cn/>
2. 中国旅游饭店业协会, <http://www.ctha.com.cn/>
3. 饭店星级的划分与评定, GB/T 14308—2010. 国家旅游局监督管理司, 2010
4. 中国饭店行业服务礼仪规范(试行). 中国旅游饭店业协会, 2007.
5. 中国旅游饭店行业规范. 中国旅游饭店业协会, 2009.

单元九

客房楼层服务

知识目标

▶▶ 了解客房楼层岗位的职责；熟悉客房主要清洁用具和设备；掌握客房日常清洁及计划卫生的操作流程。

技能目标

▶▶ 掌握中式铺床的技巧；能够独立并熟练地进行客房的日常卫生清洁；能够制定客房计划卫生流程。

客房楼层服务知识储备

一、客房楼层主要岗位工作职责

（一）楼层领班

直接上级：楼层主管

直接下级：楼层员工

职责：

1. 接受楼层主管的领导，并经常向楼层主管报告本班组工作情况。
2. 负责所辖员工的每日工作安排与调配，督导下属员工的工作，对下属员工工作提出具体意见，领导本班组成员积极工作，不断攻关，开创新成果。
3. 负责所辖楼层的财产管理，掌握所辖楼层的物品存贮及消耗情况，并向部门汇报。
4. 巡视所负责的楼层及房间，检查房间的清洁卫生达标及设备完好情况。
5. 填写领班工作日志。
6. 负责班组的考勤管理，掌握当天的出勤情况，安排好班次并做好每月员工的奖罚评定。
7. 负责员工的业务培训，组织业务学习，不断提高服务工作质量。
8. 熟练掌握操作程序与服务技能，能亲自示范和训练服务员。
9. 检查房间的维修保养事宜，安排客房的清洁计划和周期卫生计划。
10. 随时留意客人动态，处理客人投诉，有重大事故时须向部门经理报告。
11. 负责编制月份工作小结、工作计划、物料申领计划并上报部门。
12. 掌握所辖楼层的客情、团体批量、人数、抵店时间、重点客人的人数、标准及时间等。

13. 负责将长住房客人离店退房信息报服务中心备案, 定期征询长住房客人的意见, 以利于本班组服务工作的改进。

14. 督导检查班组安全工作的落实情况, 做好安全保卫工作。

(三) 楼层服务员

直接上级: 楼层领班

职责:

1. 服从领导, 听从指挥, 接受领班对工作程序及质量的检查、指导, 对不符合要求的工作必须重做。

2. 熟练掌握礼节礼仪常识及各种业务技能, 热情地为客人提供服务。

3. 负责整理、清洁客房, 配送各种客房用品。清洁完毕后, 填写好“工作日报表”, 并把工作车及清洁工具归类放好。

4. 正确使用清洁设备和用具, 保持工作间、工作车及各用品整齐、洁净。

5. 做好日常设施设备的使用及保养工作, 发现问题及时上报维修, 确保一切设备设施的正常运转。

6. 及时向领班报告楼层工作, 及时报告住店客人的特殊情况及患病情况。

7. 检查房间内小酒吧饮品的消耗情况, 准确清点、开账单并及时补充。如发现客人遗留物, 立即报告领班并交服务中心。

8. 向客人介绍服务项目和客房设施的使用方法, 不得拒绝回答客人提出的各种问题, 对自己无法回答的问题应向领班报告, 任何情况下不准与客人发生争执。

9. 客人离店后, 及时查看房间设备物品是否齐全及有无损坏, 发现问题, 及时向领班和前台报告。

10. 负责开启房门, 让有关部门的员工进房工作。

11. 完成本职工作的同时做好领导交办的其他工作。

二、客房常用清洁剂与清洁器具

(一) 客房常用清洁剂

使用合适的清洁剂进行清洁保养工作, 不仅可省时省力, 提高工作效率, 还可延长被清洁物的使用寿命。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, 还会损伤被清洁物。因此, 选择合适的清洁剂对客房来说是非常重要的。

1. 客房常用清洁剂的种类和用途

目前各厂家生产的清洁剂品牌、种类日见增多, 一般可分为酸性清洁剂、中性清洁剂、碱性清洁剂、上光剂和溶剂类清洁剂等五种类型。

(1) 酸性清洁剂 ($1 < \text{pH} < 6$)

因为酸具有一定的杀菌除臭功能, 所以主要用于卫生间的清洁。酸能中和尿碱等顽固斑垢, 因此一些强酸清洁剂可用于计划卫生。酸通常具有腐蚀性, 在使用前要特别留意说明书, 最好先小面积使用, 效果好再推广。客房常用的酸性清洁剂有:

① 恭桶清洁剂 ($1 < \text{pH} < 5$)。有特殊的洗涤除臭和杀菌功效, 主要用于清洁卫生间用具, 使用时应先按说明书稀释, 并注意必须倒在清水中, 不能直接倒在被清洁物表面,

刷洗后须用清水冲净。

② 消毒剂（ $5 < \text{pH} < 9$ ）。可作为卫生间的消毒剂，又可用于消毒杯具，但一定要用清水漂净。

（2）中性清洁剂（ $6 < \text{pH} < 8$ ）

中性清洁剂配方温和，对物品的腐蚀和损伤程度很小，有时还可起到清洗和保护清洁物品的作用，因此在日常清洁卫生中被广泛运用。中性清洁剂的缺点是无法或很难去除积聚严重的污垢。现在客房广泛使用的中性清洁剂主要有：

① 多功能清洁剂（ $7 < \text{pH} < 8$ ）。由于性质温和，它对物体表面很少有损伤并可起到防止家具生霉的功效，因此适宜于日常卫生。

② 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区别，可分为高泡和低泡两种，一般低泡用于湿洗地毯，高泡用于干洗地毯。

（3）碱性清洁剂（ $8 < \text{pH} < 14$ ）

碱性清洁剂对于清除油脂类脏垢和酸性污垢有较好效果。注意在使用前应稀释，使用后用清水漂净，否则时间长了会损坏被清洁物品的表面。客房常用的碱性清洁剂主要有：

① 玻璃清洁剂（ $7 < \text{pH} < 10$ ）。有桶装和高压喷罐装两种。前者类似多功能清洁剂，主要功能是除污垢。正确的使用方法是装在喷壶内对准脏迹喷一下，然后用干布及时擦拭，即光亮如新。后者可去除油垢，用后留有芳香味，并会在玻璃表面留下透明保护膜，方便以后的清洁工作。

② 家具蜡（ $8 < \text{pH} < 9$ ）。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，因此应定期使用家具蜡。家具蜡具有清洁和上光双重功效，既可去除家具表面动物性和植物性油垢，又可形成透明的保护膜，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，15分钟后再用同样方法擦拭一遍，通常擦拭两次之后效果较好。

③ 起蜡水（ $10 < \text{pH} < 14$ ）。用于需要再次打蜡的大理石和花岗石等石质地面，起蜡水碱性强，可将陈蜡及脏垢浮起而达到去蜡功效，使用时应注意反复漂洗地面后才能再次上蜡。

（4）上光剂

① 擦铜水（省铜剂）。擦铜水主要用于清洁光亮铜制品。

② 金属上光剂。主要用于纯金属制品，可起到除锈、除污、上光的功效。

③ 地面蜡。一般呈碱性，有封蜡和面蜡之分。封蜡主要用于第一层底蜡，内含填充物，可填塞地面表层的细孔，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，油基蜡常用于木板地面，使用时注意两者不要搞混。

（5）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，用于清除地毯上的果汁、油脂等特殊污渍。

② 静电水。用于浸泡尘推，增强其吸附灰尘的能力。

③ 空气清洁剂。空气清洁剂一般为高压罐装，具有杀菌、去异味、芳香空气的作用。

④ 杀虫剂。它主要是指喷灌装高效杀虫剂。使用时，只须将杀虫剂均匀喷洒在虫类

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。

⑤ 酒精。这里指的是医用酒精，主要用于电话的消毒。

2. 客房常用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，酒店应对客房常用清洁剂进行严格管理与控制。在使用过程中，应注意以下几点：

(1) 浓缩型清洁剂，使用前必须严格按照使用说明进行稀释。

(2) 不能使用粉状清洁剂，以免粉粒与被清洁物表面产生摩擦，损伤物体的表层。

(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。

(4) 清洁剂在首次使用前，应先在较小范围内进行试用，效果好的话，再推广使用。

(5) 在使用高压罐装清洁剂，发挥溶剂清洁剂以及强酸、强碱清洁剂时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，并配备相应的防护工具，严禁在工作区域吸烟等。

(6) 养成及时清洁的习惯。不要到了不得已时再用大量清洁剂来清洁，这种方法既费时费力，效果又不理想。

(7) 客房在选择清洁剂时还应考虑到环保要求，尽量选择对环境污染较小的清洁剂。

(二) 客房常用清洁器具

清洁设备及工具既是文明操作的标志，又是质量和效率的保证。

1. 客房常用清洁器具的种类与用途

(1) 一般清洁器具

一般清洁器具包括手工操作和不需要电动机驱动的清洁设备和工具，主要有以下几种：

① 扫帚。主要用于清扫客房室外或后台区域的地面。

② 簸箕。用于撮起集中的垃圾，然后再倒入垃圾容器的清洁工具。

③ 拖把。主要用于清洁干燥平滑的地面，拖把头最好可以拆卸，以便换洗。使用过后要洗净晾干，挂放起来，以防霉，防细菌滋生。与拖把配套使用的器具主要有挤水器（拧拖布器）、地拖桶和地拖车。

④ 尘推。亦称“万向地推”，主要用于光滑地面的清洁保养工作。尘推由尘推头、尘推架两个部分构成。一个推架可以配备多个尘推头，尘推头应根据所使用地面的情况选用相应的规格。

⑤ 抹布。抹布是清洁家具设备及其他物品表面卫生的主要用具。根据清洁用途的不同，应选择不同尺寸、质地和颜色的布料。比如：客房除尘和清洁卫生间的抹布应分开，清洁不同的卫生洁具的抹布也应严格加以区别；擦拭玻璃、镜子不能用毛巾类的抹布，要用平纹布；擦拭电视机屏幕应选择柔软的干布，如绒布等。这样既可防止抹布的交叉使用，又便于操作并提高清洁质量。

⑥ 玻璃清洁器。主要由长杆、T形手柄橡皮刮、刷子和其他配件构成，用于清洁大面积镜面与玻璃。

⑦ 油灰刀。用于去除黏固在地面上或其他地方的口香糖胶等难以清洁的污垢。

⑧ 房务工作车。房务工作车是客房服务员清扫客房时用来运载物品的工具车。它可

以减轻劳动强度，提高工作效率。而且，房务工作车停在客房门口时，也可以成为“正在清扫房间”的标志。

（2）吸尘设备

客房的吸尘设备主要是指吸尘器。吸尘器不但可以吸除其他清洁工具难以清除的灰尘，如缝隙、凹凸不平处、墙角及形状各异的各种摆设上的尘埃，而且不会使灰尘扩散和飞扬，清洁程度和效果都比较理想。吸尘器是客房日常清扫中不可缺少的清洁工具。

客房中常用的吸尘器有直立式、筒式、混合式等。

① 直立式吸尘器。直立式吸尘器是利用装在吸嘴内的电动旋转震动刷，将地毯的绒毛拨开，使深藏其中的尘土、污垢、砂粒等从绒毛中松脱出来，然后把它吸走，吸尘效果较好。另外，用直立式吸尘器吸尘，使用者不用弯腰曲背，非常方便。但直立式吸尘器的吸嘴通常较为高阔，在清洁“矮脚”家具底下或楼梯部分时，不如筒式吸尘器方便。

② 筒式吸尘器。筒式吸尘器是完全靠吸力来完成工作的。由于没有电动旋转刷的辅助，清理地毯的效果不如直立式吸尘器显著，适合于清理不太脏的地毯。但通常备有一些特别的配件，用于清理地板、家具、帘帐以及织物垫套等，效果不错。

③ 混合式吸尘器。混合式吸尘器在外形方面与筒式大致相同，多采用圆筒形的设计。这类吸尘器在构造上集合了筒式和直立式的优点，除具有强劲的吸引力，还备有电动的震动清洁刷，可随时装上备用。因此，在清洁效能方面，能够同时发挥二者的长处。

（3）洗地设备

洗地设备主要指客房进行地面清洁保养工作的清洁设备。

① 洗地毯机。洗地毯机的种类很多，最常用的有：

a. 喷汽抽吸式洗地毯机，这种洗地毯机在操作时喷液、擦地与吸水同步进行，洗涤力特强，去污效果也好，但操作起来比较笨重，而且对地毯的损坏性较大，所以不宜多用。

b. 干泡洗地毯机。干泡洗地毯机有滚刷式和转刷式两种。操作比较简单，对不脏的地毯和纯羊毛地毯清洗效果较好，对地毯损伤较小。

② 打蜡抛光机。主要用于客房大理石、花岗石以及木质地面的打蜡、喷磨和抛光工作。根据其转速不同，大致可以分为四种：低速机、中速机、高速机和超高速机。通常，洗地时要求转速较低，底刷（刷盘）较硬；打蜡抛光时，要求转速高，底盘（刷盘）应细软。因此，前两种较适合于洗擦地板用，后两种多用于打蜡及喷磨工作。为节约资金及储存空间，也有些客房选用多用途的打蜡机，但这种机器对保养维护要求较高。

2. 客房常用清洁器具的使用和保养

（1）抹布的使用

① 抹布应折叠起来，可多面使用，以提高工作效率，保证清洁质量。

② 抹布最好由洗衣部门负责洗涤与消毒，以确保抹布的清洁质量。

③ 抹布的使用、周转和淘汰率都很高，应多准备一些，以确保员工都能使用上符合标准的各类抹布。

（2）房务工作车的使用

① 房务工作车的布置应按宾馆的规定进行，不能在车上随便堆放杂物。

② 推拉工作车是应注意万向轮在前，定向轮靠后，避免由于硬拉而损坏工作车。

③ 房务工作车应装有缓冲器或其他弹性防护装置，推拉时应掌握行进方向，以免撞伤墙面或其他物件。

④ 房务工作车应经常擦拭，以保持清洁。

⑤ 定期对房务工作车车轮加油，进行润滑和消声。

3. 吸尘器的使用与保养

(1) 首次使用前，应阅读使用说明书，按说明书所述方法将吸尘器安装好备用。

(2) 每次使用前必须检查电线有无破损，插头有无破裂或松动，以免引起触电事故。

(3) 检查吸尘器能否正常运转。检查机体或附件是否损坏，螺钉有无松动。如有损坏要及时报修，对松动螺钉应立即紧固。

(4) 拉吸尘器时要一手拿吸尘器吸管，一手拉着吸尘器的把手，这样可方便拉动，避免碰撞其他物体。

(5) 吸尘时发现地毯上有体积较大的或尖利物体如纸团、针尖、图钉等，应及时捡起，以免损坏内部机件或造成吸管堵塞。吸尘器堵塞时，不要继续使用，以免增加吸尘器的真空负荷。吸尘器的轮子若积聚杂物，应及时清理。

(6) 如果不是干湿两用吸尘器，不能用来吸液体、黏性物、金属粉末等。

(7) 有集尘指示器的吸尘器，不要在满点时继续工作，如果发现指示游标接近满点，应立即停机清理。

(8) 吸尘器在使用过程中应随时将刷子上的毛发及绒线头清理干净，如果发现刷头磨损偏大，应及时更换，否则将影响吸尘效果。

(9) 吸尘器若有漏电或电动机温度过高以及异常响声，应立即停机检查。

(10) 吸尘器使用完毕后，应先切断电源，整理好电线，然后清理尘袋，抹净机身，把配件清理干净收好，并对吸过滤网进行清理。

4. 洗地设备的使用与保养

在使用洗地设备时，应特别注意以下几点：

(1) 使用前先检查各个部件是否完好。

(2) 打开机器时，应注意水箱是否保持密封，以防污水或清洁液外流。

(3) 清洗工作完毕，要将剩余清洁液抽至污水箱内，然后倾倒干净。

(4) 使用完毕后，应把各种配件清洗干净，晾干后妥善保存。

三、客房日常卫生清洁

(一) 客房清洁保养准备工作

为了保证清扫质量，提高工作效率，客房服务员必须认真做好客房清扫整理前的准备工作。准备工作具体包括：

1. 更衣

与饭店其他部门员工一样，客房服务员到达饭店后，首先必须到员工更衣室更衣，换上工作服，按规定穿着，佩戴好工牌，整理好个人仪表仪容，将私人物品存放在自己的更衣柜内（注意个人贵重物品随身携带）。

2. 签到、签领客房钥匙

为掌握员工出勤状况，服务员在上班前必须签到。签到包括到饭店安全部履行机器打

与此同时，向客房中心或楼层服务台签领客房钥匙（表 9 - 1）。不管采取哪种方式，都必须在分发、领取和交回钥匙方面实行严格的管理，以强化员工对客房钥匙的责任感。因为钥匙如果不慎遗失，可能会造成酒店的重要损失，也会损害住客的权益。

房 号	取钥匙时间	交钥匙时间
备 注		

3. 了解、分析客房状态

表 9-2 房态检查报告表

[illegible]

续 表

备 注					

153

4. 确定客房清扫顺序

服务员在了解自己所要打扫的房间状态后，应根据饭店经营状况、客人具体要求或总台与客房中心的特别交代，决定当天的房间清扫顺序。客房清扫一般顺序如下：

- (1) 挂有“请即打扫”的房间；
- (2) 客人口头提出要求打扫的房间；
- (3) 总台或客房中心指示打扫的房间；
- (4) VIP 房间；
- (5) 走客房；
- (6) 普通住客房；
- (7) 空房。

确定客房清扫顺序的目的，一方面是为了加速客房周转，提高饭店客房出租率，另一方面是及时满足宾客的特殊需要，提高宾客满意度。因此在旺季，可先安排打扫空房和走客房，使客房能尽快重新出租，在淡季则可以先安排打扫住客房。长住客房则应与客人协商，每天定时打扫。

5. 准备房务工作车

房务工作车的准备工作，一般可以在前一天下班前做好，也可以由夜班服务员进行，等第二天进房清扫前，服务员再作一次检查，看用品是否补充齐全即可，这样既省事又不浪费时间。

(1) 清洁工作车。在工作间用半湿抹布将空置的房务工作车车身内外擦拭干净，并检查工作车有无损坏。一般饭店将此项工作列入客房计划卫生工作项目，定期清洁保养。

(2) 挂好垃圾袋和布草袋。将干净的垃圾袋和布草袋挂在车钩上。注意要将袋钩或袋扣挂紧，确保各袋有足够的支撑力来放置垃圾和脏布草。

(3) 放置干净布草。将干净的布草放在车架中。床单、枕套放在工作车的最下格，大浴巾、小浴巾、面巾、手巾（小方巾）和脚巾等放在上面的两格，这样可以保持工作车的重心平衡。

(4) 放置房间用品。备足房间用品，并将其整齐有序地摆放在工作车的顶架上。补充和摆放房间用品时应按照饭店规定定量定位。一般小的物品放前面，大的物品放后面。注意不能将茶叶与香皂放在一起，避免串味；洗发液也应注意和纸制品分开摆放，以免液体倒翻后污染其他用品。

(5) 准备清洁盒（桶）。将塑料清洁盒（桶）放在工作车最底层的外侧，内放清洁剂、消毒剂、尼龙刷、海绵块、胶皮手套等清洁用具。注意严格将清洁恭桶和其他设备的用具分开摆放，专项专用。

(6) 准备干净的抹布。至少准备干净的干抹布两块、湿抹布两块、抹地布一块。房务工作车通常还应准备备用抹布若干，以便替换。

一定要注意将房间的抹布和卫生间的抹布分开，将清洁恭桶的抹布和清洁脸盆与浴缸的抹布分开，将抹地布和其他抹布分开。一般可使用不同颜色和尺寸的抹布来区别，同时抹布一定要干净，卫生，经过消毒。

6. 准备吸尘器

吸尘器是客房清洁不可缺少的主要清洁工具之一。吸尘器使用前应进行以下检查：

- (1) 检查各部件是否严密，如有漏风应及时修好。
- (2) 检查有无漏电现象，注意不要湿手操作，以防触电。
- (3) 检查集尘袋内灰尘是否已倒清，以免降低吸力。
- (4) 检查其他附件是否齐全、配套。

当上述准备工作完成后，服务员将房务工作车、吸尘器推放到自己负责清扫的区域，停放在楼层走廊靠墙的一侧，然后按清扫规程进行客房清洁保养工作。

7. 工作日志交接

在交接班时应仔细阅读工作日志（表9-3），了解上一班次未办妥或本班次需要注意的事项，负责办理完成。上级交代的事项应记录在交接日志上备查。工作时间内发生的清扫服务事项应作详细记录。

表 9 - 3 客房交班登记表

年 月 日

明日离店客人					当班事件记录
遗留物品记录					1.
保留房间房号及保留时间					2.
常住房间号及情况记录					3.
单据交班记录					4.
					5.
					6.
					7.
					8.
品 名	数 量	存	借	序 号	重点房间及会议中心接待情况（房号、时间、要求）

交班人：

接班人：

（二）客房清扫的基本方法

为了使清扫工作能够有条不紊地进行，避免过多的体力消耗和意外事故的发生，客房服务员应根据房间的不同状态，严格按照清扫的程序和方法进行清扫，使之达到饭店规定的质量标准。客房清扫的基本方法主要有以下几条：

1. 从上到下

例如用抹布擦拭灰尘时应采取从上到下的顺序，先擦高处的物品，再擦低处的物品。这样，既可避免重复劳动，又提高了工作效率。

2. 从里到外

进行地毯吸尘和卫生间地面擦拭时应采取从里到外的方法进行。

3. 环形清理

在擦拭和检查房间设备用品时，从房门开始，应从左到右或从右到左，即按顺时针或逆时针的路线进行，这样既不会遗漏应该清洁的地方，又不会重复已经清扫过的地方，既省时又省力，又提高清洁卫生的质量。

4. 干湿分用

擦拭不同的家具设备及物品的抹布，必须严格区别使用。例如，房间的灯具、电器、镜子、五金以及床头板等与墙纸发生接触的部位只能使用干抹布抹尘，以避免发生事故和污染墙纸。

5. 抹布折叠使用

擦拭家具设备、物品时，不论是干抹布还是湿抹布，都应折叠使用，这样提高抹布的使用率，有利于提高清扫速度，保证客房清洁卫生质量。

6. 注意边角

边角是蜘蛛网和尘土容易积存之处，也是客人比较重视的地方，需要留意清扫。

（三）进房程序

客房一旦出租，就应视为属于客人的私人住所，饭店必须尊重客人对房间的使用权。因此，饭店员工即使需要进房服务，也必须遵循一定的程序。

1. 观察门外情况

进房前留意客房门把手上是否有挂着“请勿打扰”牌，或房门侧面的墙上是否亮着“请勿打扰”指示灯。如有则不敲门，而应轻轻地将工作车推走，先行打扫其他的客房。

2. 敲门

用中指指节敲门，每次两下或三下，不要用手拍门或用钥匙敲门。敲门时应有节奏，轻重适度，并通报“客房服务员”或“Housekeeping”。

3. 等候

敲门后应给与客人一定的反应时间。服务员此时站在门前适当位置，眼望门镜，以方便房內客人观察。敲门后切勿立即开门，或连续敲门，也不能通过门镜向房內窥视。

4. 第二次敲门、等候

第一次敲门等候时，若房內无动静，在间隔 3—5 秒钟后，服务员应第二次敲门通报，



万达酒店客房
清洁标准步骤

并再次等候。此时，若房内客人有回应，服务员应再通报，并征询客人是否可以进房，如客人不同意此时清扫客房，服务员应向客人道歉并轻轻离开此房，或视情况征询客人何时可以清扫，并把客人要求清扫客房的时间记录在“客房清扫日报表”上，以免遗忘；如客人允许，则在房门口等候客人开门。

5. 开门

若房内仍无动静，服务员可以开门进房。开门时，应先将房门打开三分之一左右，在房门上用手指再轻敲两下，同时再次通报。推门时不能速度太快，用力过猛，以免损坏防盗链或防盗扣（许多客人休息时有使用防盗设施的习惯），或撞伤客人。若发现客人仍在睡觉，应马上退出，轻轻带上房门；若客人已醒但未起床，应马上向客人道歉，离开，并关上房门；当客人已经起来，则应礼貌地询问客人是否可以清理客房，并按照客人的意愿进行操作。

6. 进房

如客人不在房内或征得客人的清扫许可后，服务员应将房门完全敞开，用门吸吸住进行客房清扫或服务，直到完成整个作业。

（四）客房的日间清洁规程

客房日间清洁又称做房。它包括三方面的工作内容：清扫整理客房，更换添补物品，检查保养设施设备。

客房状况不同，对清扫的要求和程度也有所不同。一般来说，对于暂时没有人居住，但随时可供出租的空房，服务员只需要进行简单清扫；对于那些客人暂时离店的长住房和外宿房，需要进行一般性清扫；而对于住客房、走客房以及贵宾客则要进行彻底清扫。所以，客房服务员应根据房态的不同，严格按照清扫程序和要求进行清扫，使之达到饭店规定的质量标准。

1. 走客房的清扫程序

（1）进入客房。按照进房程序进入客房，房门要一直敞开，直到清扫完毕。开门打扫卫生的目的是：一是表示该客房正在清扫；二是有利于房间的通风换气；三是防止意外事故的发生。

开门后，将房卡插入取电盒，接上电源，关闭空调，熄灭多余的灯，如需要只保留清洁用灯，以节约能源，同时检查空调和灯具开关是否运行正常。

拉开窗帘，打开窗户，其目的是使室内光线充足，调节室内空气。拉开窗帘时应注意检查窗帘是否脱钩，有无损坏，窗户开关是否灵活、严密。如高层客房窗户不能打开时，应打开空调的信封系统，加大通风量，保证室内空气的清新。

（2）观察房内情况。主要检查房内是否有宾客的遗留物品、有无设备被宾客损坏、有无物品被宾客带走。如有，应及时报告领班。

某些高星级饭店为了加快宾客结账离店速度，减少客人等候时间，提高宾客的满意度，已经取消了退房查房规定，因此在清扫走客房时员工应更加重视对房间的检查。

（3）整理器皿。如果客人在房内用过餐，应先将客人用过的餐具或餐车撤到指定地点；然后撤换脏的茶具、水杯、酒具等，倒空电热水壶。为了保证客房茶酒具等的清洁卫

生质量，加快客房清扫速度，所有茶具、水杯、酒具等最好不要在客房内清洗，应将它们放在工作车上的指定位置，送回工作间集中清洗消毒。

(4) 清理垃圾和杂物。将房内垃圾、果皮、大块纸团等集中收拾到垃圾桶中，把烟灰缸里的烟蒂、烟灰倒入垃圾桶里，再洗净擦干烟灰缸，绝不能把烟灰缸里的脏物倒进恭桶内，以免恭桶堵塞。倒烟灰缸时要特别注意检查烟头是否熄灭，及时消除火灾隐患。

清理垃圾时应注意对客房垃圾进行分类处理。凡是具有再利用价值的物品，应及时回收并加以合理利用，这样做既可以减少物品消耗，又可避免简单地将其作为垃圾处理，造成环境污染。如香皂、牙刷、牙膏等，可以用于清洁保养工作，废旧报纸、杂志等可以卖给废品收购站。

(5) 撤走用过的床单和枕套，把脏布草放进工作车内。

① 在撤床单时，要抖动几次，确认里面没有裹带客人衣物或其他物品。

② 若发现床单、裤垫等有破损及受污染情况，应立即报告领班，并对其单独放置，通知洗衣房进行专门处理。

③ 注意不要把脏布草扔在家具、地毯或楼层走道上，以免造成布草的“二次污染”。

④ 收去脏布草的同时带回相应数量的干净布草，放在饭店规定的位置。

(6) 卫生间打扫。卫生间是宾客最容易挑剔的地方，卫生要求最高，所以卫生间的清洁工作应格外重视。卫生间清扫程序如下：

① 进入房间，开灯，打开换气扇，将清洁工具带入卫生间，放置在洗脸台下方的地面上。有的饭店则要求带一块毛毡铺在卫生间门口，防止将卫生间的水带到卧室地面上。

② 先在恭桶内倒入适量的清洁剂，注意不能直接倒在恭桶壁上，检查恭桶是否有堵塞或漏水现象，如有，应及时报修。为减少饭店排污量，恭桶是否需要先放水冲一次不一概而论，要视具体情况而定。

③ 撤走客人用过的布草，放入工作车上的布草袋内。

④ 撤出垃圾，放进工作车上的大垃圾袋中，换上干净垃圾袋。

⑤ 清洗湿抹布，放在一边待用。

⑥ 将烟灰缸、皂碟清洗后放回原处。

⑦ 清洗洗脸盆。用柔软的清洁工具如专用的刷子或海绵，倒上或喷上清洁剂，擦拭洗脸盆，放水冲净，用湿抹布擦干；水龙头、毛巾架等不锈钢件用干抹布擦亮；镜面上可喷少许玻璃清洁剂，然后用干抹布擦亮；最后从里到外擦净整个洗脸台台面，包括物品盘。

⑧ 清洁浴缸。先将浴缸塞关闭，放少量热水和清洁剂，用浴缸刷子或海绵块从墙面到浴缸里外开始清洗，洗刷后放走污水，用清水冲洗墙面和浴缸；用湿抹布擦干墙面、浴缸、浴帘，特别是墙面与浴缸接缝处要清洗并擦干，以免发霉；再用干抹布擦净、擦亮电话副机及金属器件。

浴缸内若放置有橡胶防滑垫，则应视脏污程度用相应浓度清洁剂刷洗，然后用清水洗净擦干，要注意清洁浴缸的外侧。

⑨ 清洁恭桶。用长柄刷擦洗恭桶内壁，要注意对恭桶的出水孔和入水孔的洗刷，用

专用抹布洗净恭桶内外、坐圈、盖板，尤其应注意恭桶底部及背面，并擦拭恭桶水箱，最后放水冲净。

⑩擦卫生间门。用湿布擦净卫生间门的内外和门框。

⑪补充卫生间用品。按规定的位置摆放好五巾和香皂、牙具、浴帽、洗发液、沐浴液、梳子、面巾纸、卫生卷纸和女士卫生袋等客用品。五巾摆放时应注意光面朝外朝向客人；客用品应将本店店徽的一面朝上朝向客人。

⑫洗刷地面。用专用抹布抹净地面，要从里到外，边抹地边退向卫生间门口，以保证地面无毛发、无水迹。

⑬最后，全面检查一下有无不妥之处，关灯，关换气扇，将卫生间门虚掩。

(7) 铺床。按铺床的程序换上干净的床单、被套、枕套。铺床的方法由于各饭店要求不同，多少有些差异。传统的西式铺床是欧美饭店业流传过来的，其寝具和铺床方式都不适合东方人的睡眠习惯。

时至今日，国内绝大多数饭店都采用中式铺床，以体现中国饭店的特色，迎合客人的人性化需要。

中式铺床具体程序如下：

① 拉床。屈膝下蹲，将床拉离床头板 50 厘米左右，方便服务员操作。

② 放平床垫。将床垫、衬垫摆平放正，检查床垫四角的松紧带有无脱落，注意衬垫的卫生状况，如有污迹应撤换。

③ 套枕头。用双手手指张开枕套，用力抖开，一手张开枕套，另一手将枕芯装入，将枕芯两角推入枕套角部，将开口部分整理好，四角对齐，平整。

④ 铺床单。站在床头（尾），两手分开，用拇指和食指捏住床单第一层，其余三指托住后三层，将床单正面朝上朝前方甩开，待其降落时，利用空气浮力调整好位置，使床单中折线居于床的正中位置，均匀地留出床单四边，使之能包住床垫，然后把床头、床尾四角按饭店规定统一包成直角或斜角（45°角）。

⑤ 套被套。按各饭店不同的操作方法套好被套，如有绳结或搭扣应系好，被芯不外露。

⑥ 放枕头。将装好的两只枕头叠放在床头中的正中，要求枕套的中线、被套的中线、床单的中线三线合一，枕芯不外露，枕套开口应背离床头柜（双人床的枕套口应相对）。

⑦ 将床复位。通常在吸尘之后将床复位。用小腿力量将床慢慢退回原位，床应和床头板对齐。再检查一遍床是否铺得整齐美观。

(8) 抹 尘

① 按环形线路依次把房间家具、设施设备表面抹干净。

② 抹尘时注意抹布干湿分开，折叠使用，擦拭到位，特别是一些卫生死角，如窗台、窗框等。

③ 检查房内设施使用是否正常，房间用品是否齐全充足，摆放是否规范，如试写圆珠笔是否出水流利，翻阅服务指南查看文具纸张数量和洁净程度等，并记下所缺用品项目和数量，以便准确补充。

(9) 补充房间用品。房间用品的补充要根据饭店规定的品种、数量及摆放要求进行定量定位。补充时应注意不要遗漏，物品摆放要整齐，商标要正面朝向客人。

(10) 吸 尘

- ① 先把吸尘器电线理顺，把吸尘器拿进房间后插上电源，再开机。
- ② 从窗前区开始，从里到外吸尘（有阳台的房间从阳台开始吸尘）。
- ③ 吸地毯要按顺纹方向推把。
- ④ 吸边角位时，可将吸嘴卸下，直接用吸管吸尘；有家具阻拦的地方先移动家具，吸尘后应及时复位。
- ⑤ 吸卫生间地面时，要注意转换电动刷功能，使其适宜硬地面。地面有水的地方不能吸，防止因漏电而发生意外；吸尘时要注意，将藏在缝隙内的毛发吸走。

(11) 自我检查。观察一下家具物品是否摆放整齐，物品是否短缺，清洁工具是否有遗漏在房内。如有不妥之处，及时处理。

(12) 关闭房门，填写客房清扫报告表。取出插在取电盒上的钥匙，轻轻关上房门。然后在“客房清扫报告”（表 9 - 4）上填写进出房间时间、撤换补充物品数量、维修项目和备注等栏目。

表 9 - 4 客房清扫报告表

楼层_____ 姓名_____ 日期_____

客房号	客房状况	时间	入住人数	大床单	小床单	枕套	面巾	大浴巾	小浴巾	脚巾	洗衣袋	拖鞋	牙具	香皂	浴帽	浴液	卫生纸	擦手纸	火柴	茶叶	备注
合计																					

加床_____，婴儿床_____，熨斗（板）_____，加毛毯_____，
电吹风_____，电暖炉_____，万能插座_____，计划卫生_____。

2. 住客房清扫程序

(1) 清扫程序。走客房清扫一般是先撤床，再清理卫生间，这样可以让席梦思有一定时间透气，达到保养的目的；而住客房清扫一般要求先清理房间，再整理卫生间，这是因为住客可能回来，甚至带来访客，所以应先将房间整理好，使房间外观整洁，给客人以舒适感，这时服务员再清理卫生间，也不会有互相干扰之嫌。具体程序一般为：

- ① 进入客房。
- ② 观察房内情况。
- ③ 整理器皿。
- ④ 清理垃圾
- ⑤ 整理床铺。
- ⑥ 房间抹尘。
- ⑦ 补充房内用品。
- ⑧ 清理卫生间。
- ⑨ 吸尘。
- ⑩ 自我检查。
- ⑪ 关闭房门，填写客房清扫报告表。

(2) 清扫过程中的注意事项

- ① 客人在房内时
 - a. 应礼貌问好，询问客人现在是否方便清扫房间。
 - b. 要求操作轻，动作敏捷，程序熟练，如客人有提问应礼貌问答，但不能与客人长谈。
 - c. 若遇到有来访客人，应询问是否继续进行清扫工作。
 - d. 清扫完毕，向客人致歉，并询问是否有其他吩咐，然后向客人礼貌道别，退出房间，面向客人轻轻地关上房门。
- ② 客人不在房间时
 - a. 客人的文件、书报等不要随便合上，不要移动位置，更不准翻看。
 - b. 不要接触客人的手机、手提电脑、钱包以及手表、照相机等贵重物品。女客的化妆品即使用完了，也不得将空瓶或纸盒扔掉。整理住客房的一个基本原则是：除放在垃圾桶内的垃圾外，即使是扔在地上的废旧物品，也只能替客人做简单整理，千万不要自行处理。
 - c. 抹衣柜、行李架时，注意不要将客人的衣物弄乱、弄脏，也不要挪动客人的行李，一般只要擦去大面积的灰尘即可。
 - d. 查看客人是否有待洗衣物，并仔细核对洗衣单，确认无误后，交送洗衣房。
 - e. 客人放在椅子上或床上的衣服，外衣可以将其挂入衣柜内，客人的内衣、睡衣则不得轻易翻动或挪动，尤其是女士的衣物。
 - f. 若发现房内有大量现金或贵重物品，服务员应及时通知领班，由大堂经理在保安人员及客房领班陪同下，将房门反锁，等客人回来后，由大堂副理开启房门，并请客人清

点现金物品，提醒客人使用保险箱。

h. 对于客人所设计的空调温度、家具摆设等，应尊重客人需求，不必重新调整到饭店规定温度或位置。

③ 客人中途回房

在清扫过程中，遇到客人中途回房时，应主动向客人打招呼问好，并请客人出示客房钥匙或房卡，确认是该房住客后，再向客人征求意见是否继续打扫房间。如未允许应立即离开，待客人外出后继续进行清扫，离开时还应礼貌地向客人致歉；若客人同意，应迅速地把房间清扫好，退出房间时要面向客人轻轻地关上房门。

④ 房间电话铃响

为了尊重客人对房间的使用权，避免不必要的麻烦，在清洁房间过程中，即使房内电话铃响也不应该接听，饭店总机可以为客人提供留言服务。

⑤ 损坏或遗失客人的物品

进行住客房清扫卫生工作时应该特别小心谨慎，客人的物品尽量不要移动，必要时应轻拿轻放，清扫完毕要放回原位。如万一不小心损坏或遗失客人的物品，应如实向主管反映，并主动向客人道歉，根据具体情况，由客房部出面给予赔偿。

⑥ 更换布草、茶具等用品

a. 为减少洗涤量，降低对环境的污染，住客房清扫房间卫生时，一般不每天换床上布草或毛巾，饭店多用环保卡的方式提醒客人重复使用，因此只要将床铺或毛巾整理复原即可。若是长住客，一般定期更换床上布草。如果客人有需要时则应立即更换。

b. 客人用过的茶杯、茶碟、茶壶、水杯每天都要更换，更换茶具时应尽可能使用托盘。但茶杯、水杯如有茶水、饮料等，最好不要更换。

c. 更换开水时，水温不得低于 90℃，以便于客人沏茶，冲咖啡。客房用的暖瓶，每次灌水后，要用干抹布擦净，保持表面光洁。如果客房用的是电热水壶，则应经常更换新水，防止产生水垢，影响客人饮用。玻璃凉水壶换水后要盖好扣杯，水壶要定期清洗，保持玻璃透明，水质清新，符合饮用水卫生标准。

d. 客房摆放的水果盘、水果单、糖盘等，应每日更换，保持清洁。在补充水果和茶包、咖啡时，应注意观察客人喜好，适量添加。

⑦ 加 床

如房内有加床，整理完毕后，应添一份客用品，不可遗漏。

3. 空房的清扫

客房服务员每天都要对空房进行简单的清洁保养，以保持空房良好的清洁状况，保证随时可以接待入住客人。具体程序如下：

- (1) 进房后首先检查房内所有电器设备，保证其运转良好。
- (2) 每天用干抹布擦拭家具上的浮尘，并检查家具的牢固程度。
- (3) 每天对卫生间内的水龙头试放水，以免时间过久水质浑浊。
- (4) 定期对空房进行通风和吸尘。
- (5) 检查房间有无异常情况，例如卫生间五巾是否由于干燥失去柔软度，如有需要，

立即更换。

4. “请勿打扰”房的清扫

当住客房间挂出“请勿打扰”牌或亮出“请勿打扰”灯时，服务员应先作好记录，并填写服务通知单（表9-5），不要去打扰客人。若到14:00后，服务员仍未见客人外出，应及时报告领班，并打电话到房间，礼貌询问是否需要服务。

表9-5 服务通知单

服务通知	
SERVICE INFORMATION	
尊敬的宾客：	
因你房间显示“请勿打扰”，服务员不便进行下列服务，你何时需要以下服务，请拨打电话“×××”与客房服务中心联系。	
我们将竭诚为您服务。	
谢谢。	
Dear guest:	
We wouldn't get in your room because your room was DND, Please dial "×××" when you need the following service:	
<input type="checkbox"/> 整理房间	clean room
<input type="checkbox"/> 收送洗衣	collect or return laundry
<input type="checkbox"/> 晚间开床服务	turn-down service
THANK YOU!	
客房部	
HOUSEKEEPING DEPT.	

5. 维修房的清扫

- (1) 服务员接到报修通知后，应立即到达指定客房。
- (2) 先检查维修的设施设备是否已完好。如果故障仍未排除，应马上报告领班进行登记，并再次报修。
- (3) 按正常清扫程序进行整理。
- (4) 整理完毕，应立即报告领班，以便检查后及时出租。

6. 贵宾房的清扫

- (1) 在日常清洁基础上，对客房设施设备进行全面彻底的清洁保养。
- (2) 铺床时应选用新的或较新的床单、枕套、枕芯、被褥等，并使用床裙，以显示接待规格高于其他普通客房。
- (3) 按照贵宾等级和接待规格的高低布置贵宾房，准备鲜花、果盘、糕点、总经理名片等礼仪物品。
- (4) 按照饭店规定的品种、数量补充全新的卫生用品。

7. 小整服务程序

小整服务的内容大致与夜床服务相似，主要是清理客人午休后的房间，重新整理床

铺，必要时补充茶叶、热水等用品，使房间回复原状。有的饭店还规定对有午睡习惯的客人，在其去餐厅用中餐时应迅速给客人开床（窗帘一般不能全部拉上），以便客人午休。

小整服务一般是为贵宾（VIP 客人）提供的。是否需要提高小整服务，以及小整服务的次数等，各饭店应根据自己的经营方针、房价的高低、客人身份的高低等作出相应的调整与规定。

（五）夜床服务规程

夜床服务又称“做夜床”或“晚间服务”，它包括做夜床、房间整理、卫生间整理三项内容。夜床服务是一种高雅、亲切的对客服务项目，主要作用是方便客人休息，整理干净以使客人感到舒适，表示对客人的欢迎和礼遇规格。我国三星級以上的饭店都会向客人提供夜床服务，一般工作时间在 18:00—21:00。

1. 进 房

（1）按进房程序进入客房。

（2）如客人在房内，须征得客人同意后方可进入，并礼貌地向客人道“晚上好”。如果客人不需要开夜床，服务员应在夜床表上作好登记。

（3）如发现房门挂着“请勿打扰”牌或房门反锁，服务员可以从门下塞入“夜床服务卡”（表 9-6），告诉客人：如需夜床服务，请致电客房中心。

表 9-6 夜床服务卡

尊敬的××客人：	
因为您	<input type="checkbox"/> 挂“请勿打扰”牌
	<input type="checkbox"/> 房门反锁
如果您需要我们开夜床，或任何其他服务，请拨“8”。谢谢！	
房号：	服务员：
时间：	日期：

2. 开 灯

打开所有照明设备，并检查是否正常。

3. 拉上厚窗帘

注意窗帘的接口处是否闭合，窗帘挂钩是否完好。

4. 房间整理

（1）更换已用过的茶杯、水杯，清洗烟灰缸。

（2）倒清垃圾桶内的垃圾。

（3）擦拭家具并检查设施设备，如空调、音响、电视、灯光等。

（4）按规定位置放好报纸或其他物品。

（5）检查小冰箱饮料消费情况并入账。

（6）检查房内物品是否备齐，如有短缺应及时补充。

（7）若房间地毯特别脏，则需吸尘；若有大块垃圾及时收拾。

5. 开 床

（1）西式铺床将床单拉下，折叠整齐，放在规定的位置；若是中式铺床则将床巾折叠后放到指定地方。

(2) 将靠近床头一边的被子(西式铺床则将毛毯连同盖章单一起)向外翻,按饭店规定折成一定的角度,如 45° 角或 30° 角,以方便客人就寝。

(3) 拍松枕头并将其摆正,如有睡衣应叠于枕头上或床尾。

(4) 按饭店规定在床头或枕头上摆放鲜花、晚安卡、早餐牌及赠品等。

(5) 在开床一侧地面上铺好垫脚巾,把拖鞋打开,放在垫脚巾上。

(6) 标准间只住一位客人时,一般开邻近卫生间这一张床;如果客人已经睡过了某张床,就开睡过的一张;如果在某张床上放了较多东西,就开没放东西的这一张。开床的方向都在床头柜方向。双人床睡两人时,两边分别开床;只睡一人时一般只开主床头柜一边即可。

6. 卫生间整理

(1) 更换客人要求换洗的水杯、面巾等。

(2) 洗脸盆、浴缸如已使用过,应重新清洗擦净。

(3) 将防滑垫放置于浴缸内适中位置。

(4) 将地巾平放在浴缸的正前方。

(5) 将浴帘下摆放入浴缸内,并拉出三分之一,避免客人淋浴时将水溅到地面,带来安全隐患。

(6) 关灯,将卫生间门虚掩。

7. 检查房间内有无不妥之处

8. 关灯、关门

(1) 除床头灯和走廊灯外,熄灭其他的灯并关上房门。

(2) 如果客人在房内,应向客人致歉并道晚安后,面向客人轻轻地将房门关上。

9. 在夜床报表上作好工作记录

开完夜床后,应将未尽事宜或客人习性记录于楼层工作日志上或客史档案上。若有重大事项,必须及时告知值班主管或当班办事员,切勿自行处理,以免造成服务失误,并做好工作车及工作间的清理工作。

小知识 客房清扫中应及时报告的情况和事项

- 发现住客房内有麻醉剂、针筒、管制器具一类的违禁物品。
- 外来人员出入客房的人数过多或频率过高。
- 发现客人患有严重疾病。
- 在走廊或其他地方发现可疑的人或物品。
- 发现客人将宠物带入房间。
- 发现客人在房间内使用电器或烧香拜佛。
- 在工作时无意中损坏了客人的行李物品。
- 发现客人退房后留下的遗留物品。
- 发现客房实际房态和工作表上的不符。
- 发现住客人数身份与已知的不符。
- 客人没有行李或行李很少的房间,或者客人外宿。
- 发现客房里有虫害。
- 客人对客房清洁保养情况和客房服务的评价,无论称赞或批评。

四、客房计划卫生工作

客房计划卫生是在客房日常清洁卫生工作的基础上进行的周期性的清洁工作。所谓计划性是采取定期的循环的方式,对于平时清扫中不易清洁整理的项目定期集中地清洁整理。计划卫生的项目及时间安排,客房部根据自己的设施设备状况或淡旺季进行合理的安排,同时,工程部门也可以利用这个机会对某些设备和家具进行检查维修。客房计划卫生的意义在于:减轻客房服务员日常的劳动强度,保证客房清洁卫生的质量,维持客房设施设备的良好运行的状态。

(一) 计划卫生的种类

各饭店客房根据自己的工作计划和要求,根据客房的清洁卫生标准、设施设备情况,根据经营的淡旺季,制定计划卫生的时间和内容。

1. 重点区域或重点客房的清洁整理工作

每天有计划地对某一区域和客房进行一次大清洁,如每天重点清洁一间客房。通过一定的时间完成全部客房的计划卫生工作目标和任务。

2. 单项的清洁整理工作

每天有计划地对某一项目进行清洁整理。如地板的维护保养,地毯的清洗,墙面的清洁与保养,家具除尘与上蜡等等。单项的清洁卫生在淡季进行。客房部应提前和前厅部、工程部取得联系,做好协调工作,对某一楼层或区域进行封闭,还可以对客房设备进行同步的检查和维修保养。

(二) 计划卫生的项目

计划卫生的内容与质量要求,应根据客房设备情况和卫生状况,合理科学地作出安排。下面详细介绍几种重要的客房部计划卫生项目:

1. 地板打蜡

饭店的地板,无论是大理石地板,还是木质地板,都需要打蜡。地板打蜡,不仅是一项清洁工作,也是一项保护工作,它能起到防病、防潮,延长地板寿命的作用。大厅的大理石地板打蜡需要每天进行,客房内的地板一般是每季度进行一次。地板打蜡应选择干燥晴朗的天气,进行砂擦,清楚污物,地板除尘,地板打蜡。打蜡后的地板打光应根据不同情况来确定。

2. 地毯清洗

地毯使用后难免会黏附脏物和污渍,地毯上的脏物和污渍大致可分为五类:干砂石、灰尘;表面垃圾、碎纸;藏于地毯底层的沙砾;水溶性污渍(茶渍、咖啡渍、酒水渍等);油溶性污渍。对于前三类脏物可以采用吸尘的方法处理,对于后两类污渍吸尘器就无能为力了,必须对地毯进行清洗,以保持地毯的清洁。

地毯保养和清洗方法有以下几种:

(1) 吸尘:对于前三类脏物可以采用吸尘的方法处理。每天吸尘,可防止沙砾渗入纤维根部,延长纤维的使用寿命。

(2) 除渍:将洒落到地毯上的液体或黏状物及时清理除去,保持地毯的清洁度。

(3) 清洗:地毯不宜经常清洗,因为清洗地毯时胶垫中的胶水会遇水溶解,经常清洗



洗地毯

会缩短地毯寿命。因此,地毯以保养为主,必要时再进行清洗。常用的地毯清洗方法有干粉洗法和洗地毯机洗法两种。

使用洗地毯机清洗地毯要按机器设置的操作程序清洗。大面积的地毯清洗,可选择在饭店的经营淡季分楼层进行。清洗后尚未干透的地毯应采取保护措施,禁止人员践踏,防止脏污地毯。也可采取一定的保护措施,如铺上废旧床单,既方便通行,又保护了地毯。

3. 墙面保护

在现代饭店的客房中,选用了不同的材料装饰墙面,如:硬质墙面,包括涂料、乳胶漆、木质墙面;软质墙面,包括墙纸、墙布等。

硬质墙面的污染现象有灰尘、水珠、油污、涂画等现象。保养的主要方法有经常掸灰抹尘,定期用喷雾蜡水清洁保养;特别容易脏污的部分,应定期用碱性清洁剂清洁,并用清水漂净,防止腐蚀。擦洗时注意墙面的保护。

软质墙面(墙纸或墙布)的污染现象有灰尘、水珠、油污、涂画等现象,靠卫生间的墙面还会发生霉迹。保养的重点是发现污渍及时清除,发现破损及时修补,对不同的污物应选用不同的除迹方法。窗户的密封性能要好,防止雨水渗入墙内,以免使墙纸潮湿、脱胶、变色或腐烂而影响墙面的整体效果。

4. 窗户保养

客房窗户是客人观看室外风景的眼睛,其清洁保养工作尤为重要。窗户保养是客房计划卫生中的一项重要内容。

(1) 掌握正确的擦窗方法

常用的擦窗方法有粉擦、水擦、干擦和油擦等方式。粉擦是第一道工序,适用于污渍较重的部分;有油渍的部分,采用去污粉或清洁剂擦洗;对于金属器件,为防止生锈,可用防锈水擦拭进行保护。

(2) 须要选择合适的天气

雨后是擦窗的良好时机,此时窗户玻璃上的污渍已经被雨水浸泡,容易清洗,给擦窗工作创造了有利条件。而在雨前擦窗则会前功尽弃,劳而无功。

(3) 须要注意的是,高楼层擦窗有较大的危险性,一定要注意安全,做好对员工的安全教育,配备安全设备,采用安全措施,防止意外事故发生,身体不适者不宜参加此项工作。必要时,可聘请清洁公司定期对窗户或玻璃幕墙进行保洁工作。

(4) 窗帘盒帷幔

窗帘既是客房的设备用品,又是重要的装饰品。窗帘的清洁保养,可以定期吸尘保持清洁,也可以用水洗或干洗。须要注意的是,不同的织品需要选用不同的清洁剂和不同的方法清洁。一般情况下,窗帘的清洗周期为半年左右。

5. 铜器及镀铜器保养

客房内的铜器包括房门的铜条、铜器及镀铜器灯及其灯座、盆树框的铜条、电视柜的铜条、书桌的铜灯等。

(1) 将宽胶带紧贴于铜表面两侧,并注意不要留有任何空隙,必要时要以旧报纸铺在铜条下的地毯上,以避免擦铜污渍污染周围的装潢;

(2) 将铜油上下摇晃使铜油能均匀;

(3) 打开盖子,将抹布盖在瓶口压紧,倒转瓶身使抹布沾上铜油;

- (4) 擦拭铜质表面；
- (5) 铜油使用应适量，避免流到非铜质部分；
- (6) 特别脏污处，可多沾铜油，并使其浸于铜油时间拉长（增强去污力）；
- (7) 以干抹布擦拭清理铜质部分（不可使用湿布，会造成氧化）；
- (8) 擦至光亮为止，勿将铜油渍留在表面；
- (9) 细部或有雕花部分，可用牙刷沾铜油处理，再以干布擦拭磨光；
- (10) 以牙刷沾铜油时，刷面朝下，握柄略向上，并避免沾刷柄，造成牙刷腐蚀；
- (11) 涂上保养油并撕掉铜器旁胶带；
- (12) 以清洁剂擦拭铜器旁部分，以避免为铜油所污染。

6. 银器保养

银器保养客房内的银器包括银制刀、叉、洗手盅、水果盘等。

(1) 银制品若放置三四天后会先出现咖啡色斑纹，而后出现许多黑色污垢。应用海绵块沾上银膏，轻轻擦拭银制刀、叉、洗手盅、水果盘，去除污垢后，再用清水冲净（千万不可以用丝瓜布处理，以免引起刮伤）。

(2) 特别注意叉子的每个空隙及前后左右的边缘不要遗漏。

(3) 淡季时应送至餐饮部餐务单位的专用洗银器槽彻底处理一遍，洗净后用塑胶袋包起，待旺季时再拿出使用。

7. 浴室天花板保养

(1) 先将工作梯固定放置在浴室内天花板的下方，千万不可站在浴室的浴缸边缘，以免滑倒；

(2) 携带热湿抹布两条上铝梯；

(3) 用热湿抹布仔细将天花板擦拭干净；

(4) 湿抹布要不时换面擦或清洗干净；

(5) 特污处要用去污剂沾在海绵块上擦（但不可使用菜瓜布以避免刮伤）彻底去污，再以热湿抹布擦拭干净；

(6) 工作梯收拾放回原位；收拾并清洗清洁工具并放回原位。

8. 不锈钢保养

不锈钢保养包括客房浴室内的不锈钢设备，如莲蓬头、水龙头、马桶内的水柱、卫生纸卷盖、毛巾架及墙面的肥皂盒等。

(1) 固定式的莲蓬头，要事先准备垫高的矮椅，千万不可站在浴室的浴缸边缘，以免滑倒；

(2) 将罐装的不锈钢液均匀摇一摇后，喷在不锈钢上，用干抹布用力摩擦均匀；

(3) 如果有特污处，则用铝丝绒用力磨除污垢；

(4) 再用干抹布擦拭干净清洗液；

(5) 遇有缝隙部分（如马桶的水柱下方、水龙头与大理石接触的小空隙处），用牙刷加上清洁液刷洗，再以干抹布擦拭干净清洗液；

(6) 将所有的备品及布品依规定位置摆放整齐；

(7) 收拾并清洗清洁工具并放回原位。

9. 马桶保养

- (1) 查看是否有特污的地方；
 - (2) 先用去污液、菜瓜布刷出干净；
 - (3) 将马桶专用清洁剂喷在马桶内四周出水口及底部冲水处；
 - (4) 马桶外围四周，要加强不锈钢水柱缝隙的清洗；
 - (5) 以牙刷刷坐垫后两个四方块及凹处（平时常会疏漏的地方）；
 - (6) 马桶盖及坐垫的清理可用百用清洁剂喷于其上，再用菜瓜布清洗；
 - (7) 如有特污处，则用漂白剂慢慢倒入马桶内，待5分钟后再用菜瓜布用力磨除污垢；
 - (8) 用清水冲干净；
 - (9) 用抹布擦干即可呈现光亮洁净；
 - (10) 注意马桶盖上的螺旋要锁紧；
 - (11) 收拾并清洗清洁工具并放回规定位置。
- (三) 计划卫生的实施与控制

我国大多数的饭店对客房的计划卫生实行分区包干的制度，具体方式是由客房服务员相对固定地负责某一楼层或某一区域的客房及楼层公共区域的清洁保养工作。为了保证计划卫生工作的质量，客房部根据具体情况专门设计“各班种计划卫生安排表”，此表列出不同的班次须在不同的时间内完成不同的清洁内容，且列出具体的质量要求。客房部管理人员依据此表，对各班次的计划卫生进行检查和评估，并督导客房服务员按时按质完成该地段的计划卫生。

客房计划卫生的实施，能进一步保证客房清洁卫生的质量。然而，受计划和周期的限制，或突发因素的影响，某些项目的清洁保养难免会出现不尽如人意的地方，例如：走廊的地脚线，原计划每星期抹擦一次，但有时刚刚抹过后，又积满灰尘；窗户因大风和沙尘天气而蒙上灰尘，如不及时抹拭，必然影响整个楼层的卫生质量。所以，在必要的情况下，也可作临时的调整。

五、客房清洁卫生质量管理

客房清洁卫生的质量是客人选择饭店的首要因素之一，也是客房部质量控制管理的基本内容。客房部的管理人员，尤其是基层管理者必须明确客房清洁卫生工作的具体内容和标准，以便进行有效的控制和管理。客房清洁卫生工作的要求是高质量、高标准、高效率，但客房清洁卫生的特点是楼层多，管理范围广，员工分散作业，质量不容易控制等。所以客房部清洁卫生管理难度较大。客房部全体员工都要明确客房清洁卫生工作是客房服务质量和综合反映，客房部应在客房清洁卫生方面加大管理力度。

（一）制定客房清洁整理的标准

客房清洁卫生质量的标准是客房清洁卫生工作的具体的目标，也是客房清洁卫生工作检查和评价的依据。客房清洁整理的标准有三方面的内容：操作标准、时效标准、功能标准。

1. 操作标准

与客房清洁保养有关的操作标准有许多，这些操作标准都是以饭店的经营方针和市场行情为依据的。

(1) 进房次数

进房次数是指服务员每天对客房进行清扫整理的次数，是客房服务规格高低的重要标志之一。按传统做法，国内大多数饭店一般都实行一天三进房的做法，即全面清扫整理、午后小整理、晚间做夜床。这种做法也符合大多数客人尤其是内宾的生活习惯。有些高档饭店业采用一日数次进房清扫整理的做法，也就是只要客人使用过客房，服务员在认为方便的时候都可以进房进行清扫整理。但在一些外资或合资饭店，大多实行一日两次进房的做法，即全面清扫整理和做夜床，不提倡午后整理。而国外有些饭店只是在客人要求整理时，服务员才进房清扫。这些饭店通常在房内床头柜上放置提示牌，提示牌的大体内容是：尊敬的客人，为了不打扰您的休息，我们尽量减少进房次数。若您需要服务，请将“请清洁房间”牌挂在门外，或电话通知，号码为×××，我们随时为您提供服务。

(2) 操作标准

为了使清洁工作有条不紊地进行，避免在清扫过程中对员工时间、体力的浪费及物品的浪费，防止安全事故的发生，便于管理人员对工作进程的控制，保证工作质量，客房部应制定出科学合理的操作标准，并不断进行修订和完善。

操作标准应包括操作步骤、操作方法、操作技巧、操作工具用品等。制定操作标准时，应重点考虑省时省力、快捷高效、安全、经济、能否达到等因素。制定出操作标准后，客房部员工应尽快学习并掌握标准，并按照操作标准工作，使员工养成遵守操作标准的良好习惯。

(3) 布置规格

客房内所配备的设备用品的品种、数量、规格、摆放位置及形式，必须有明确规定和统一要求，以保证饭店的同类客房规格一致、标准统一。总的布置规格要求是：实用、美观、方便客人使用及员工操作。具体的标准可以用直观和量化的方法加以规定和说明。为便于员工掌握，可将各类客房的布置规格制成图片、图表、文字说明，张贴在楼层工作间、客房服务中心。

(4) 费用控制

为了有效地控制客房费用，获得理想的经济效益，饭店应根据客房档次、房价等具体情况，制定客房的费用标准。一般情况下，客房档次越高，费用标准也越高，反之则低。

2. 实效标准

为了保证工作效率和合理的劳动消耗，客房部应规定客房清洁保养工作的实效标准，以便实行定额管理，如规定铺一张单人床、清扫一间住客房所需的时间，客房服务员每天应完成的工作量等等。所制定的实效标准必须科学合理。有了这些实效标准，一方面可加强员工的责任心和进取心，另一方面便于管理人员检查督导，控制整个工作的进程，评价员工的工作表现。

实效标准受到多方面的影响，在制定时通常应考虑以下几个因素：工作职责安排、质

量标准、客房的分布、工作区域和客房的状况、住客的情况、劳动工具的配备、员工素质等。

3. 功能标准

功能标准是指客房清洁保养工作要求达到的效果,其总体要求是体现饭店及客房的档次和服务的规格,并满足客人的要求。具体的标准根据内容及要求可分为三大类,即感官标准、生化标准和微小气候标准。

(1) 感官标准

指饭店员工及客人通过视觉、嗅觉、味觉、触觉、听觉等感觉器官能直接感受到的标准,主要包括:客房看起来要清洁整齐;用手擦拭要一尘不染;嗅起来要气味清新;听起来要无噪声污染。要掌握好此标准,只能多了解客人的要求,并以客人要求为出发点,总结出规律性的标准,如客房的“六净”标准:四壁净、地面净、家具净、床上净、卫生洁具净、物品净。

(2) 生化标准

客房的清洁卫生仅用感官来衡量是不够的。物体表面很清洁但不一定卫生,生化标准与感官标准不同,它所包括的内容是不能被人的感觉器官直接感知的,需要利用专门的仪器设备和技术手段才能测试和评价的。生化标准的核心要求是客房内的微生物指标不得超过规定要求,如卫生间不能检出大肠杆菌。茶水具每平方厘米的细菌总数不得超过5个等。

(3) 微小气候标准

客房微小气候标准指的是“四度”和噪声,即客房内的温度、湿度、亮度(采光照明)、风的速度和噪声等,要符合人体的最佳适宜度,如:温度一般要求保持在 20°C — 25°C ;相对湿度为40%—50%;风速为 0.1 m/s — 0.2 m/s ;客房照明度为 50 lx — 100 lx ;客房噪声不得超过45 db等。

(二) 客房的逐级检查制度

客房逐级检查制度是饭店客房部根据自己特有的部门职能,按照规范、标准进行的检查,是一种专门的业务检查。客房的逐级检查制度具体是指:对客房清洁卫生质量的检查要实行服务员自查、领班查房、主管抽查和客房经理抽查的四级检查制度。饭店通过对客房进行逐级检查,来保证客房产品的合格率,杜绝劣质客房产品出售,这是确保客房清洁卫生质量的有效管理方法。

1. 服务员自查

服务员每清扫完一间客房,应对客房进行一次回顾式的检查,主要检查客房的清洁卫生状况,物品的配备和摆放规格是否符合饭店的规定,有否将清洁用具遗留在房内。通过服务员的自查,可以提高客房的合格率,减轻领班查房的工作量,同时还可以加强服务员的责任心和服务质量意识。

2. 领班全面检查

领班在服务员自查的基础上,要对所负责的楼层区域内的每一间客房进行全面检查,以确保质量,检查比例是100%。对优秀员工清扫的客房,也可采取抽查方法。领班查房

不仅可以起到监督、控制和拾遗补漏的作用，对于业务尚不熟练的服务员来说，还可以作为一种有效的岗位培训，帮助服务员提高业务技能。同时，领班通过查房，可以更多地了解到基层的情况并反馈上去，而客房管理又可通过领班的查房来实现其多方位的控制和调节。领班检查工作的标准要求是上级管理意图的具体表现。领班检查完毕后要填写“客房领班工作日报表”。

3. 主管重点检查

客房主管是客房清洁卫生任务的主要指挥者，是楼层房务管理的主要负责人。他要对本楼层客房卫生管理的组织、质量和对客服务负有全面责任，并直接向客房部经理负责。因此，楼层主管每天要对领班检查过的客房再进行重点检查。其检查数量为管辖范围内的客房总数的20%—25%。此外，还要重点检查VIP客人和重要贵宾将要入住和已经入住的客房。其检查内容要更全面，检查项目要更细致，以确保达到重要贵宾和VIP客人的接待规格。同时，还应对客房楼层公共区域的清洁，员工的劳动纪律、礼节礼貌、服务规范进行检查，确保其管辖区域的正常运转。通过主管的抽查，可以检查督促领班的工作，从而建立起一支合格的楼层领班队伍，同时为客房部管理工作的改进提供信息。主管检查完毕后要填写客房主管工作日报表。

4. 经理巡视检查

经理抽查是了解工作现状、控制服务质量最为可靠而有效的方法。对于客房部经理来讲，通过查房可以加强与基层员工的联系，掌握员工的工作情况，并更多了解客人的意见，这对于改进管理方法、修订标准是非常有益的。客房的逐级检查制度应一级比一级严，所以经理的查房要高标准，严要求，宜采用不定期不定时为好。每天保证抽查一定数量的房间，特别注意对VIP客房的检查。检查客房的重点是房间清洁整理的整体效果，客房内的设施、设备情况，以及是否体现了自己的管理意识。

饭店客房卫生质量除上述四项检查之外，如果有特别重要的VIP客人住店，饭店总经理或主管副总经理还需要亲自前来检查。特别对房间的装饰布置、增加的可用物品、室内卫生、空气、花草布置、赠送给客人的鲜花、花篮、水果、饮料、总经理名片等，要认真检查，以掌握客房管理动态，不断改进工作，提高客房管理水平和服务质量。

逐级检查出的清洁保养中的错误均有明确的责任承担者，不会出现事故的空白责任区。作为客房基层管理者应十分注意客房清洁整理结果的分析，增强检查结果的效应。如某些客房部将检查结果输入电脑，既可作为考查服务员和管理人员工作业绩的重要依据，又可作为客房基层管理的第一手资料。

（三）客房清洁卫生质量检查的程序和标准

客房清洁卫生质量检查的程序是：按顺时针或逆时针方向，循序进行，依次检查。按一定的程序查房可以避免疏漏，提高速度。

客房检查的标准应根据客房清洁保养的质量标准，逐项分解，细化，量化。客房清洁卫生质量检查的内容一般包括四个方面：清洁卫生质量、物品摆放、设备状况和客房整体效果。具体检查的内容和标准见客房日常检查的内容和标准（表9-7）。

表 9 - 7 客房日常检查的内容和标准

检查的内容	检查的标准	检查的内容	检查的标准
1. 卧室部分			
房 门	a. 无灰尘,无污迹,无伤痕 b. 房号牌清洁完好 c. 门锁、安全锁链清洁完好 d. 窥镜清洁完好 e. 安全逃生图、请勿打扰牌、餐牌齐全完好 f. 门扣完好	墙面、天花板	a. 无灰尘、无污迹、无蛛网 b. 无油漆脱落和墙纸、墙布起翘现象 c. 无漏水、渗水现象
护墙板、地脚线	a. 无灰尘,无污迹 b. 完好无损	地 毯	a. 无灰尘,无污迹,无杂物 b. 无烟痕、压痕和脚印
床	a. 床头板清洁完好 b. 床上用品清洁完好 c. 铺法规范正确,美观清洁 d. 床垫按期翻转,符合规定 e. 床底清洁无杂物	硬面家具	a. 光洁明亮 b. 无伤痕,无木刺,无尖钉外露 c. 坚固无松动 d. 摆放得当
软面家具	a. 无尘,无迹,无破损 b. 摆放得当	抽 屉	a. 清洁,无灰尘,无杂物 b. 开关灵便,把手完好 c. 用品齐全
电话机	a. 无尘,无迹,定期消毒 b. 摆放位置正确 c. 电话线整齐有序,无缠绕 d. 使用正常	灯 具	a. 清洁完好 b. 位置正确 c. 灯泡功率符合规定 d. 灯罩清洁完好,接缝面向墙
镜 子	a. 清洁明亮,无灰尘,无污迹 b. 无破裂 c. 镜框清洁完好	挂 画	a. 清洁完好 b. 悬挂端正
电视机	a. 表面清洁 b. 底座(转盘)清洁完好 c. 工作正常 d. 频道设置符合规定 e. 遥控器清洁完好,能正常使用,并摆放在规定的地方 f. 电视机清洁完好,摆放正确	收音机、音响	能正常使用,频道与音量符合规定
垃圾桶	a. 清洁完好 b. 套有干净的垃圾袋 c. 摆放位置正确	窗 户	a. 窗玻璃清洁完好 b. 窗台清洁无杂物 c. 关锁闭窗

续 表

窗 帘	a. 清洁完好,无污渍,无脱落 b. 开关灵便 c. 悬挂美观、褶皱均匀	小酒吧	a. 吧台、酒架清洁 b. 用品配置符合要求,清洁完好 c. 酒水配置符合规定
电冰箱	a. 清洁卫生,无异味 b. 饮料配置符合规定 c. 用品配置符合规定 d. 温度调节符合规定	空 调	a. 滤网及通风口清洁无积尘 b. 能正常工作 c. 温度调节符合要求
壁 橱	a. 内部清洁 b. 门开关灵活 c. 用品配置符合规定 d. 壁橱内的灯能随时开、关和亮、灭	保险箱	a. 清洁完好 b. 有使用说明书
客用物品	a. 客用物品的品种数量符合规定 b. 质量符合要求 c. 摆放符合规定	植物花草	a. 清洁无灰尘 b. 无枯枝败叶 c. 盆套整洁完好 d. 定期浇水、施肥、修剪 e. 摆放符合要求
2. 卫生间部分			
门	a. 清洁完好 b. 开关灵便,能反锁	墙	a. 墙面清洁 b. 墙砖完好,无脱落,无裂缝
天花板	a. 无灰尘,无斑迹,无水迹 b. 完好无损	地 面	a. 无尘,无迹,无毛发 b. 地砖完好 c. 下水口清洁无异味
便 器	a. 内部清洁 b. 使用正常,不漏水	浴 缸	a. 内部清洁,无污迹,无水迹 b. 金属器件清洁明亮、完好 c. 下水口清洁,无毛发,水塞完好 d. 浴帘清洁完好 e. 晾衣绳能正常使用
脸盆、洗脸台	a. 清洁完好,无灰尘,无污迹,无水迹 b. 金属器件清洁明亮、完好 c. 下水口清洁并用水塞完好 d. 台面清洁整齐	镜 子	a. 镜框清洁完好 b. 镜面清洁明亮,无破裂
灯	清洁完好,灯泡功率符合要求	排风扇	a. 清洁完好 b. 噪声低
电吹风	a. 清洁 b. 使用正常	电话机	清洁完好
毛巾架	清洁完好,无松动	客用物品	a. 品种、数量符合规定 b. 质量符合要求 c. 摆放符合要求
3. 总体感觉	清扫整理后的客房,给人总体感觉应该是:清洁、卫生、整齐、美观、舒适、安全		

客房楼层服务情境训练

任务三十 模拟走客房日常清洁

任务三十	模拟走客房日常清洁
实训时间	实训授课 6 学时，共计 240 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 195 分钟，检测环节 10 分钟，评估环节 10 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 熟练掌握对客房日常清洁知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力、团队合作能力强。
实训用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 三星级标准双人客房一间。 2. 清洁工作车、客房用品、清洁工具、清洁剂。 3. 客房清扫报告表（见表 9-4） 4. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 学生四人一组，团队合作完成。 3. 教师点评并考核。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程并示范操作，学生通过看视频、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及表单设计、道具安排、操作练习等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作。 参考工作流程 参考本单元知识储备第三点。
	<ol style="list-style-type: none"> 5. 检 测 其他小组成员提出意见。
	<ol style="list-style-type: none"> 6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。

任务三十一 模拟一项计划卫生工作

任务三十一	模拟一项计划卫生工作（任选一项）
实训时间	实训授课 3 学时，共计 120 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 75 分钟，检测环节 10 分钟，评估环节 10 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 熟练掌握客房计划卫生知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力、团队合作能力强。
实训用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 三星级客房一间。 2. 按三星级饭店客房的配置的有关数量准备客房用品、清洁车。 3. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 学生四人一组，团队合作完成。 3. 教师点评并考核。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解工作流程并示范操作，学生通过看视频、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员可任选一项计划卫生工作，提出工作计划。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及表单设计、道具安排、操作练习等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作。 参考工作流程 参考楼层计划卫生项目及时间安排表（表 9-8）。
	<ol style="list-style-type: none"> 5. 检 测 其他小组成员提出意见。
	<ol style="list-style-type: none"> 6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。

表 9-8 楼层计划卫生项目及时间安排表

每天	3 天	5 天
清洁冰箱，打扫灯罩尘土；清洁地毯、墙纸上的污迹	地漏喷药；用玻璃清洁剂清洁阳台、房间和卫生间镜子；用鸡毛掸子清洁壁画	清洁卫生间抽风机机罩；清洁（水洗）吸尘器真空器保护罩；清洁职工卫生间的吸水箱；清洗地面
10 天	15 天	20 天

续 表

空房马桶水; 清洁走廊出风口; 清洁卫生间抽风主机网	清洁热水器、洗杯机; 冰箱除霜; 酒精球清洁电话; 清洁空调出风口、百叶窗	清洁房间回风过滤网; 用擦铜水擦铜家具、烟灰筒、房间指示牌
25 天	33 天	季度
清洁制冰机; 清洁阳台地板和阳台内侧喷塑面; 墙纸吸尘、遮光帘吸尘	翻床垫; 抹拭消防水龙带; 清洁被套	干洗地毯、沙发、床头板; 干(湿)洗毛毯; 吸尘机加油(保养班负责完成)
半年	一年	
清洁窗帘、灯罩、床罩▲、保护垫▲	清洁遮光布▲; 红木家具打蜡; 湿洗地毛毯(2、3项由保养班负责完成)	注: 标注▲的项目由财产主管具体计划, 组织房务班完成, 注意与楼层主管在实际工作中的协调

单元训练



课堂讨论

1. 遇到紧急情况必须请客人开门时, 该如何处理?
2. 发现客人有物品遗留在房间内, 如何处理?
3. 发现床单被烟头烫坏, 该如何处理?
4. 撤床单时发现枕袋少一条, 该如何处理?
5. 怎样选择、使用与管理清洁剂?



案例分析

1. 住客房的打扫要求

一天晚上, 一位 30 出头, 服饰考究的香港女人面带怒色地来到饭店大堂俞副理前投诉说: “先生, 我刚才回房发现我带来放在卫生间盥洗台上的护发液不见了, 肯定是让服务员给扔掉了!” 俞副理马上说道: “小姐, 对不起, 给您添麻烦。那么您是否可以使用本饭店提供的护发液?” “不行啊, 我多年来一直使用那种法国的名牌护发液, 所以外出旅行也带上它, 其他护发液我不习惯使用。” 俞副理见出现了僵局, 觉得应该先到现场调查一下再说, 于是他对客人说: “小姐, 您可不可以带我到房间去看看情况?” “好吧。” 客人答应道。

俞副理跟着香港女走进她客房的卫生间, 见盥洗台右角上整整齐齐地摆放着客人的盥洗用品和化妆盒, 只是没有护发液。俞副理马上把当班服务员小甘叫来, 问她是否见到客人的一瓶护发液。小甘承认是她处理掉的, 因为她从半透明的瓶子看到瓶底只剩一点护发液, 就把那瓶护发液收拾掉了。客人表示, 恰恰最后一点护发液是她留着最后一晚用的, 明天她就要乘飞机回香港了。

请分析：(1) 服务员小甘的做法错在哪里？

(2) 酒店大堂副理应如何处理此投诉？

2. 能否改变打扫顺序

住 810 房的两位客人来自浙江温州，他们今天上午抵达杭州，经朋友介绍下榻到这家饭店。离午饭还有两个小时，他们去苏堤、白堤转了转，下午便开始工作。

第二天上午用完早饭回到房里，一位原定下午与他们商议一宗出口业务的杭州市某大公司副总经理来电，因故欲改到上午进行。由于这桩买卖关系到温州客人半个年度的经营计划，同这位副总经理洽谈是他们此次来杭的首要目标，所以尽管上午已有安排，他们还是一口答应。挂上电话后，马上与另外两家公司联系，把原定上午会面的计划推迟到下午。

“刑副总还有半个小时便要到达，房里还是乱七八糟的，请服务员快来打扫吧。”年纪较大的那位营业部经理对助手说道。

助手开门去找楼层值台服务员时发觉，一辆服务车已停在 801 房前，801 房的门敞开，显然服务员已经开始在做客房清洁工作。

助手到 801 房，十分斯文地请两位服务员立即打扫 810 房，最后没有忘记说一声“谢谢”。

两位服务员听到他的要求面面相觑，似乎有什么难处。

“不知我的要求会给你们带来什么困难吗？”助手还是彬彬有礼地询问。

一位年纪稍大的服务员开口了，她说：“我们每天打扫房间都按规定的顺序进行。早上 8 点半开始打扫 801 房，然后是 803、805 等，先打扫单号，接着才是双号。打扫到 810 房估计在 10 点左右……”

“那么能不能临时改变一下顺序，先打扫 810 房呢？”助手十分耐心地问道。

“那不行，我们的主管说一定要按规范中既定的顺序进行。”她们面露难色，显然她们很理解客人的心情，她们也很愿意满足他的要求，但她们不敢违反饭店的规定。

请分析：如果你是这位服务员，应如何妥善处理此事？



中英文专业词汇与术语

1. change room (C/R) 换房
2. check-in (C/I) 入住
3. check-out (C/O) 退房
4. complimentary (COMP) 招待房
5. day use 休息
6. double lock 门反锁
7. do not disturb (DND) 请勿打扰
8. due out 预走
9. early arrival (EA) 提早到达
10. expected departure (E/D) 准备退房
11. extra bed (E) 加床房
12. house use (H/U) 内部使用

13. keep room 暂时保留房
14. late check-out (LC/O) 延时迁出
15. light baggage (LB) 简便行李
16. long staying guest (LSG) 常住客
17. make up room (MUR) 请速打扫房间
18. maid's cart 客房清扫工作车
19. no baggage (NB) 未带行李
20. no show (NS) 未迁入
21. occupied (OCC) 续住房
22. on-change 更换、打扫中
23. out-of-order (OOO) 故障房
24. relet 未清洁房间迁入
25. rotary floor scrubber 洗地机
26. rubber gloves 防护手套
27. skipper 跑账
28. sleep-out 或 not sleep in 未回过夜
29. soiled linen 脏布草
30. stain 污迹
31. upgrade (U/G) 升等
32. vacancy (V) 空房
33. vacant and ready 或 OK room 完成房
34. vacuum 吸尘器
35. walk in (W/I) 自行迁入
36. wet vacuum 吸水机



课外学习推荐

1. 中外酒店，主办：直通 VIP 联合商会
2. 饭店星级的划分与评定，GB/T 14308—2010. 国家旅游局监督管理司，2010.
3. 中国旅游饭店业协会，<http://www.ctha.com.cn/>
4. 迈点论坛，<http://bbs.meadin.com/>

单元十

客服中心服务

知识目标

▶▶ 了解酒店客房服务中心的工作任务及作用；了解酒店客房服务中心所面对的主要服务项目、宾客类型、服务模式和服务质量管理方式。

技能目标

▶▶ 掌握客房服务中心对客服务主要工作流程。

客服中心服务知识储备

为了方便住店客人的服务需求，提高部门对内对外的信息沟通效率，甚至统筹部门物资管理，客房部通常设立一个客房服务中心来进行运作。客房服务中心，也叫“房务中心”，是客房部对客服务的一种模式，也是国际惯用的客房服务模式。它将客房部各楼层的对客服务工作集中在一起，从而大大提高了酒店对客服务的效率。这个岗位使用的工作设备通常有电脑、打印机、对讲机、电话、宾客借用物品等。

一、客房服务中心主要工作任务

（一）交接和准备

1. 做好交接及交接记录工作，包括房态情况表、客房各类钥匙、当日抵店客人通知单、VIP 通知单及已处理事项和未完成事项的记录和交接等。
2. 做好各项准备工作，包括检查各种设备设施是否完好有效，备齐各种工作表单和用品。
3. 早班服务员应准备好向客房楼层主管和领班发放客房各类钥匙。
4. 完成上一班服务员未完成的工作。

（二）楼层动态观察与服务工作监控

1. 观察客房楼层动态

（1）了解客人的动态，及时提醒服务人员做好客房清洁、小整理和访客服务等各项工作。

（2）发现挂有“请勿打扰”牌的客房，及时与客房服务人员联系沟通，并按规定的处理流程做好工作。

（3）形迹可疑人员严密监控，及时与保卫部联系；发现醉酒和有失常态的客人，及时联系救助。

(4) 将观察的动态及时在客房情况记录表上作好登记记录。

2. 监控客房服务工作

观察客房清洁员和服务员的工作情况，及时提醒和纠正不足之处。

(三) 客房房态的信息管理

1. 现在很多酒店在信息系统建设方面投入巨大，客房部员工根据实际工作进度可以在房间直接更改房态信息，或者否则就要根据客房楼层主管或楼层领班经检查确认报来的房态情况，由房务中心文员及时在电脑中更改房态。

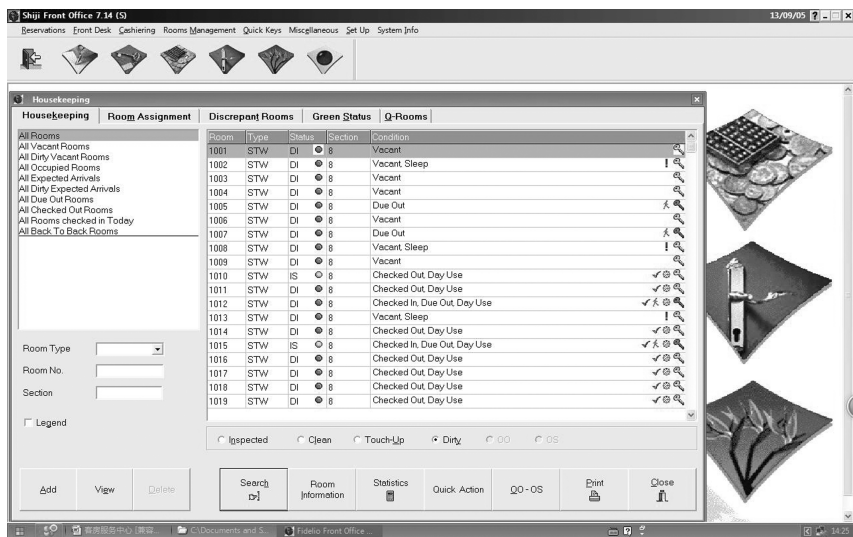


图 10-1 房态管理

2. 接到总台客人抵达或离店的通知时，及时在电脑中核对房态并处理差异房。

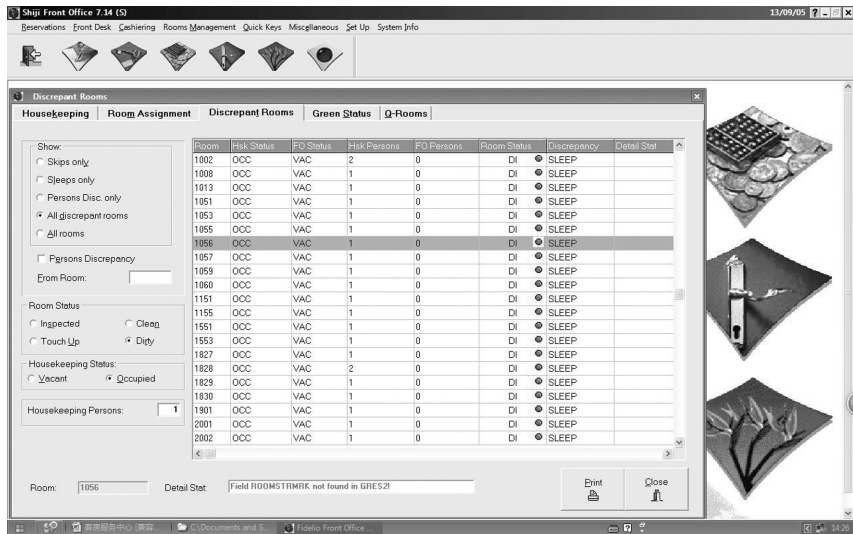


图 10-2 差异房

3. 客房服务中心文员定时核对房态。

4. 接到楼层领班报来的维修房通知，及时汇报客房楼层主管，并经客房部经理认可

后，及时书面通知工程部，并在电脑中更改房态。

5. 每天下午 15:00 在电脑显示的房态情况中，核对“DIRTY”房数，并提醒客房清洁员尽快打扫。

6. 客房服务中心的中班文员在电脑房日截操作前，最后一次抄写当日“房态情况表”。

（四）电话接听与对客服务

1. 接到总台客人抵达或离店的通知时，及时通知客房服务员作好迎送客准备，按规定的服务流程操作。

2. 接听客人电话，用规范的礼貌敬语，并准确应答各种问询，及时提供各项服务。

（1）应答客人的问询务必准确。如果客人提出的问题自己不了解，或涉及自己职责以外的信息，应记下客人的房号和问询的事宜，请客人稍等，待问清楚后再告诉客人，或将客人问询的事宜告知总台接待问询员，请接待问询员直接答复客人。

（2）客人要求提供各种客房服务，迅速通知客房服务员及时提供服务，并对完成情况进行督促和监控。如客人要求提供其他服务（如客房送餐服务、维修服务），及时通知相关部门和客房服务员，并请客房服务员及时告知完成情况。

3. 在客房区域内，一旦发生各类突发事件，接报后立即报告上级领导，并按酒店制定的“火灾应急预案”、“发生停电事故应急处理流程”和“处理各类突发案件、重大事故的工作流程”妥善处理。

4. 将接听的电话和为客人服务的情况及时记录在客房服务记录表中。

二、客服中心文员岗位职责和工作流程

1. 职位：客房服务中心文员

2. 上级：客房服务中心领班（主管）

3. 督导：楼层服务员

4. 联系部门：饭店各部门

5. 岗位职责

（1）负责客房服务中心值班工作。

（2）接听电话，礼貌答复住客咨询，并通知楼层服务员为客人提供相关服务。

（3）与各楼层保持密切联系，掌握客房状态，及时沟通客房信息。

（4）与饭店其他部门沟通联系并传递信息。

（5）管理好客房中心物品、酒水等。

（6）做好客房各类钥匙的检查和保管工作。

6. 客房服务中心文员工作流程

（1）查看交班记录，继续完成上一班未完成的工作，抄写领班房态报表。

（2）与夜班交接工作，查看、清点物品、酒水是否与账目相符。

（3）监督楼层领班、服务员领取万能钥匙，并作好记录。

（4）整理各种表格文件，及时将有关文件资料交给部门经理。

（5）准确无误、热情礼貌地接听各种电话，保证客人与酒店、部门与部门、上级与下级之间的各种业务联系，并作好详细记录。

(6) 熟悉客情，记清本日进、离店团队的接待要求及规格，记下总台通知亟待出租但尚未打扫的楼层，以便提醒领班和服务员赶房。

(7) 若有 VIP 客人入住酒店，应做好各项准备工作，通知有关人员督促其迅速完成各项准备工作。

(8) 楼层根据房态报告情况，及时向工程维修部报告维修工程；通知楼层客衣洗涤信息。

(9) 与前台接待处及各楼层核对客房差异情况，发现问题及时纠正。

(10) 接受客人投诉，及时通知各有关人员进行处理并向上级汇报。

(11) 处理客人遗留物品的登记、保存和认领事宜。

(12) 与中班交接早班工作，清点物品、酒水与账目是否相符，催促各楼层工作人员归还借用物品。

(13) 收集客房中心及各楼层服务员填写的各种表格，整理归类分开存放。

(14) 填写当班酒水物品消耗，汇总表格把有关单据送往前台收银处核对是否有误。

(15) 填写交班记录，交代应注意事项。

三、客服中心与其他岗位和部门的联系

1. 与前厅的沟通协调

(1) 房务中心接到前厅部各类订单时：预览订单、表格上各个项目是否填写完整，了解各类注意事项后，在订单、表格上签名，并写上签名时间，然后归类挂在信息板上，根据时间、日期对相关人员作提示、布置。

(2) 前厅为客人查询遗留物品时：迅速查阅遗留物品登记本，根据客人反映的时间、品名、特征，检索登记本上的结果，如果检索到有此客人描述的物品，则按遗留物品处理程序进行处理；如果没有检索到此客人描述的物品，应请客人再稍等一下，向其他人员（如楼层领班、员工、主管了解情况；如确实没有，则应向主管报告，同时请客人留下联系电话，待次日把主管的处理结果向客人反馈。

(3) 接到前厅送来的报纸、杂志时：点清数量并检查是否分类，然后签上时间、名字以作签收；如在规定的时间内没送来，应跟进并问明原因。

(4) 收到前厅送来房务中心须中转给客人的物品时：检查“中转”单上的物品名称、数量、双方客人姓名、留言、资料是否齐全，与实物是否相符，核实无误后签收、暂存（不明物品及违禁物品一律不得转递、暂存），再根据“单上”资料、时间通知领班作相应的转递处理。如果在注明的时间内未能中转到指定的对方，则应立即反馈到前厅，由前厅联系客人请示意见。

(5) 前厅向房务中心报 C/O 时：要求重述房号、工号给对方，以免听错，然后迅速通知楼层，在规定的时间内（3 分钟）如有楼层未完成，则必须重催、跟进，以免延误客人时间而被投诉。

(6) 接到入住紧张需要赶房的信息时：立即与楼层领班沟通，反馈房态情况供前厅参考，并通知主管组织人力跟进。

2. 与 PA 部的沟通协调

(1) 调拨、借送较多、较重物件时：呼叫 PA 部领班提供协助，告知对方的沟通对

象、地点、时间、所需人力等情况（此情况暂限于客房部本部）。其他部门有此现象需要协助时，可告知对方与本部门主管、经理沟通协调。

（2）楼层及其他部门报洗地毯、沙发时：作好专用记录，把地点、性质转告 PA 部领班，经 PA 部领班确认后，回复对方的处理时间和需要协助的有关事项。

（3）接到有关区域来电请求清洁的信息时：了解对方人物、地点、事物性质并作好记录，立即把详情通知 PA 部领班作好派员前往处理的准备。若中班无领班，先通知楼层领班跟进，再直接通知 PA 部员到达现场。

（4）有会议或团体接待或团体用餐，上级来店检查、督导时：有会议接待时，提前通知 PA 部领班按要求摆设台、椅、借齐物件（如台布、围裙）并备齐用品，搞好卫生间和会场卫生；团体用餐时要提醒餐厅洗手间岗位储水并做好重点清洁；上级或团队来店参观检查、督导时，应提前提醒 PA 部领班尽快搞好各岗位卫生，做好检查完善工作，做好重点岗位（大堂、外围、洗手间）巡查保洁。

3. 与工程部的沟通协调

（1）有会议接待时：根据会议要求，检查灯光、电器设备，通知工程部调试音响、麦克风，调试视听设备，悬挂横幅，开启空调设备，以保证会议召开期间设备运转正常。

（2）客房部维修项目：客房的维修项目，影响开房的要在当班时间内跟踪并提醒领班跟进后转 VC 房。叫工程部尽快搞好并报告主管，以免维修房过夜。在住房产生的维修，要第一时间通知楼层领班和工程部前往查看维修处理；不能在短时间内解决的，要征求客人意见与前厅协商是否换一个房间，尽力满足客人。其他公共区域的维修，要及时传达到工程部，作好记录和跟踪。

4. 与餐厅的沟通协调

（1）有会议接待时：有些会议安排餐厅服务员或大堂吧服务员做茶水服务，借用围裙、台布等布置用品。房务中心要提前通知餐厅管理人员做好物品及派员准备。在会议召开期间，该员工用餐及离岗时一定要通知楼层领班或主管调配人员顶替，方可离岗。

（2）接到客人要求送餐的电话时：在餐饮营业时间内先建议客人参考服务指南中的点餐单，如没有合意的餐式，则可了解客人房号、姓名，请客人稍等，说明马上派人为其点餐，并作好记录；立即打电话到餐厅，由餐厅派部长或致电到房间为客人点餐；5 分钟内再致电餐厅询问此事是否办妥；客人用餐后立即通知餐厅人员收拾餐具，无餐厅人员时可叫楼层服务员收出餐具。如果客人未通知收餐具，应在送餐进去后 1 小时左右，致电该客人，询问什么时候方便可以进去收餐具。

5. 与保安部的沟通协调

（1）接到楼层有醉酒客人的信息时：无论醉酒客人是在通道上还是在客房内，都应在接到此信息的第一时间把情况告诉保安部，由保安部派人协助楼层服务员和领班处理问题，保障员工的职业安全和客人安全，加强巡视并预防灾害事故的发生。

（2）接到楼层有闲杂人员逗留或房间内有聚会，人员过多或嘈杂时：通知保安部派人至该区域了解情况，对闲杂人员或嘈杂声要当即制止；房内聚会或人员过多时，要重点巡视管理，了解情形，防止事故发生。

（3）深夜有客人叫女服务员进房服务时：在通知服务员的同时要通知保安部立即派人陪同服务员前去服务，服务员进房时，保安员可在门外观察，遇有客人关门而服务员仍在

房内时，要婉言制止不让关门。服务员服务完毕后，保安员方可离开。

6. 与财务部的沟通协调

(1) 酒水统计报表与房态表：房务中心须在每日上午 10 点前核实这两项报表并呈送财务部，对于财务审计出的问题，要认真解答并找出原因予以修正。

(2) 申请购物件和领料时：申购单要列明物品的规格、生产商、数量、使用部门，对可能混淆的物品要在备注栏内说明清楚，并与采购部沟通好，急用物品在三天内未购回的，要询问采购原因并上报本部门经理，以免误事。

(3) 物资、酒水报损事宜：须在食品酒水过期日的前 1 个月将其撤出，提醒楼层每月 1—3 日做此项工作，过期未撤出报损的，由楼层负责按进货价认购。物资破旧不能用时，每月 5 日前集中填写报损单，经部门经理核实并签署后交副总经理认可，然后由财务部派人鉴定。对报损后另作他用的物资应打上“已报损”标志，并与其他物资分开，以免混淆。报损后作废品处理的，在盘点报表相应栏作消数处理。

四、宾客类型

(一) 根据马斯洛的需求层次理论划分

1. 注重干净的客人
2. 注重方便的客人
3. 注重舒适的客人
4. 注重安全的客人
5. 注重尊重的客人

(二) 按旅行的组织方式划分

1. 散客：主要是指个人、家庭及 15 人以下自行结伴的旅游者。在店滞留时间较长，平均消费较高，对客房的硬件和软件都有较高要求。

服务要点：在客房硬件方面要求设备齐全，软件方面要求客房服务项目齐全，服务快捷高速，清洁整理时间合理且水准较高，不希望经常被打扰。

2. 团队：团队客人大多数以旅游观光为目的（也有为执行公务、商务或专业考察、访问及参观比赛或演出的团队客人），一般有组织，有计划，日程紧，时间少。

服务要点：注意对团队内每一位成员一视同仁，遇到问题，与接待单位或旅行社陪同联系，充分做好团队抵店、离店的工作。

(三) 按旅游目的划分

1. 观光客人：以游览为主要目的，对冲胶卷、邮寄明信片、邮寄信件等委托服务的要求较多。

2. 商务、公务型客人：此类客人占饭店客源的大多数，对饭店服务及设施要求较高，要求饭店提供高质量的洗衣、擦鞋等服务。

3. 疗养、度假型客人：目的明确，以休闲度假为主。注重饭店格局及配套娱乐设施，对客房要求较高，对辅助服务有一定要求，如房内送餐、小酒吧、委托代办等服务。

4. 会议旅游客人：此类客人人数多，用房多，活动有规律，且时间集中，因此客房服务任务重，要求严格，尤其是房间内信纸、信封、笔等文具用品的配备要齐全。

5. 其他类型：如蜜月旅游客人，竞赛、演出型客人，探亲访友型等。各种不同类型

的客人有其不同特点，接待时要注意针对性及灵活性。

（四）按宾客身份划分

1. 政府官员：对服务及接待标准要求高，注意尊重客人隐私，并提供高质量的客房服务。
2. 新闻记者：生活节奏快，要求高效率的服务。
3. 专家学者：多喜欢清静的客房及舒适周到的服务。
4. 体育、文艺工作者：多以团体形式出现，服务需求较集中，对客房洗衣服务要求较高。

（五）按宾客逗留时间长短划分

1. 长住客人：通常视为贵宾来接待，客房的清扫时间可与客人协商，定期征询客人的意见，注意与客人之间的关系，房间内物品供应齐全。
2. 短期客人：注意提供针对性的服务，给客人留下美好印象，争取将他们发展成为饭店的忠实顾客。

（六）按宾客国别划分

1. 外宾：对客房卫生设施、设备敏感，要求客房服务项目齐全，服务人员要注意自己的语言，尊重客人的不同文化。
2. 内宾：习惯于随叫随到的服务方式，喜欢在客房内会客，访客较多。
3. 港、澳、台同胞：接待中要注意有热情的态度、周到的服务，如介绍当地的风土人情、购物场所等，给他们以宾至如归的感觉。

五、客房部提供对客服务的各种形式

（一）设立楼层服务台

该模式即在客房楼层设立服务台，配备专职服务员。这种模式是我国客房服务中最基本、最传统的一种模式。

特点：有利于加强面对面的对客服务，突出人情味，还有利于楼层的安全管理，但这种模式花费的人力相对较多，不太适合现在饭店“开源节流”的趋势。

（二）设立客房服务中心

客房服务中心配备专职联络员，负责客房对服务工作的联络协调。客人需要服务时，可用客房内的内线电话通知客房服务中心，联络员进行详细记录，并迅速将客人的需求通知有关楼层的服务员，服务员根据有关要求和标准完成对客服务工作。

特点：这种模式减少客房服务人员的编制，降低劳动力成本支出，有利于客房对客服务工作进行集中统一调控，强化客房管理。相对而言，随机服务不够，服务缺乏安全感和针对性。

（三）既设立客房服务中心，又设立楼层服务台

这种模式可以吸取两种模式的优点，克服前两种模式的部分缺点。其具体方法有以下两种：

1. 在客人活动的高峰时间安排专职的楼层值台员负责对客服务。
2. 在部分楼层设立服务台，安排专职值台员负责对客服务工作。这些楼层主要用于接待内宾或需要特别关照的客人，其他楼层的对客服务工作由客房中心统一调控。

常见对客服
务规程

六、客服中心提供的主要服务项目

（一）宾客迎接

1. 了解客人的姓名、国籍、身份；
2. 在指定的楼层（地点）迎候客人；
3. 面带微笑，表示欢迎；
4. 带客人进入房间，随后送入欢迎茶和热毛巾（面向客人后退两步方可转身退出房间）；
5. 服务员为没带钥匙的客人开门，先礼貌地请客人与前台确认身份，接到总台或房务中心确认后方可给客人开门。

（二）洗衣服务

洗衣房通常可提供水洗、干洗、熨烫、修补等对客服务，时间上分普通服务和快洗服务两种。提供优质高效的洗衣服务对提高客人对酒店服务的满意度有非常重要的意义。在对客服务过程中，洗衣服务比较容易引起客人的投诉，因此，客房部应注意做好此项服务的控制工作。

1. 收取客衣

（1）接到洗衣通知后立刻上楼层取衣（限乘服务电梯）；注意先取VIP和快件衣物。

（2）取衣。

① 如遇房间挂DND卡或上双锁，须通知客房中心，待客房中心服务员与客人电话联系后，经客人同意后，再敲门取衣；

② 客人在房间时

- a. 轻轻三声敲门后，报出部门名“LAUNDRY SERVICE”；
- b. 待客人开门后，主动礼貌地问候客人；
- c. 仔细清点件数，检查衣袋里是否有遗留物品，纽扣有无脱落，有无严重污染或破损；查对客人是否已将洗衣单填写完整，洗衣单上须有房间号及客人签名，如果没有，须礼貌地询问并补填完整；

d. 封紧洗衣袋口，提醒客人是否还需要其他帮助；

e. 礼貌地与客人道别，半侧身退出房间；

f. 将洗衣袋装进洗衣车；

③ 如果客人不在房间

a. 敲门三次后，仍无人开门，说明客人可能不在房间；

b. 可请楼层服务生帮助打开房门；轻轻打开一道门缝，再次大声重复一遍“LAUNDRY SERVICE”，当证实客人确实不在房间时，将门打开，开门人倚门而立不允许进屋，另一名取衣员走进房间；

c. 找到洗衣袋后，拿到门外查对是否已填写洗衣单，如尚未填写，应立即将房间号写在洗衣袋上，注明日期及取衣员姓名；

d. 将洗衣袋放入洗衣车。

④ 洗衣袋挂在房间门外，但无电话通知时

按取衣程序查对后，应将洗衣袋取走。

⑤从楼层 PANTRY 处取衣

a. 按程序逐袋查对，如发现无洗衣单或无房号时，须立即请楼层服务员确认房间号，同时在洗衣袋上作相应记录；

b. 将洗衣袋放入洗衣车。

(3) 取衣后，迅速乘服务电梯回洗衣房，不得在任何地方无故逗留；未使用洗衣车时，禁止将洗衣袋在地上拖拽；立即将 VIP 或快件衣物交洗衣房按有关程序处理。

2. 送 衣

(1) 送衣准备

① 汇集同属一个房间的所有洗衣，依据“洗衣单”查对是否数量齐全，包装是否符合标准；

② 做送衣登记；

③ 整理完毕的挂件衣服按房号顺序（由高到低）和体积（由大到小）挂在送衣车架上；

④ 重新核对是否有误；

⑤ 和楼层中班服务员联系以便一起送衣。

(2) 前往楼层

限乘服务电梯；先送重要客人的衣物；对有特殊要求的客人，严格按照客人要求的送衣时间送衣。

(3) 送 衣

服务员左手拿洗衣袋，右手提挂件。

① 如遇房间挂 DND 卡或上双锁

a. 如遇房间挂 DND 卡从门底缝处放入“衣服已洗好”的说明卡；

b. 在送衣本上记录送衣时间、送衣员姓名，并标明房间 DND 或 DL（双锁）；

c. 将该房间的衣服由客房服务员接收，待客人索要时再送。

② 如果客人在房间

a. 轻轻三声敲门后，通报部门名称“LAUNDRY SERVICE”；

b. 待客人开门后，主动问候客人；

c. 将洗衣袋放于床尾，将挂件挂在壁橱内，同时将空衣架收出；

d. 提醒客人检查洗衣质量，并请客人核对衣服是否齐全；

e. 提醒客人是否还有其他要求；

f. 请客人在“收衣记录”上签名并与客人礼貌道别；

g. 半侧身退出房间；

h. 轻轻将房间门关好；

③ 如果客人不在房间

a. 敲门三次后仍无人开门，说明客人可能不在房间，此时可请客房服务员协助开门送入；

b. 慢慢推开一道门缝，再大声重复一遍“LAUNDRY SERVICE”，仍无人应答时，将门推开；

c. 服务员走进房间，迅速判断客人是否有可能离店（如房间迹象表明客人有可能已

离店时，暂将衣服拿回，与前台联系后酌情处理）；

- d. 将洗衣袋及挂件放在规定位置，将空衣架收出，衣柜门保持半开状态；
- e. 和客房服务员按洗衣单再次核对送进的衣物是否与房间号相符，以及件数是否齐全，并由客房服务员签收；
- f. 两人退出房间，客房服务员负责检查房门是否关好。

(4) 返 回

送衣过程中的特殊事宜应立即和有关人员联系。同时将客人的意见或建议上报给上级管理人员。

注：送衣时严禁动用客人或房间任何物品。

- (三) 客房小酒吧服务
- 1. 客房小酒吧的设立既方便了客人，同时能够增加饭店的经济收入。
 - 2. 酒店应设计一份记有冰箱内食品、饮料的种类、数量和价格的清单，放在客房酒水旁边。酒单一式三联，第一、二联交结账处作为发票和记账凭证，第三联作补充酒水食品的凭证。
 - 3. 注意小酒吧客人的消费情况，及时记入客人房间账户，填补酒水饮料。
 - 4. 注意控制好小酒吧酒水的损耗率（客人逃账、自然损耗等引起）。
 - 5. 保证酒水贮存量，做好楼层小酒吧日报表（表 10 - 1）及部门酒水营收情况汇总。

表 10 - 1 楼层小酒吧日报表

客房小酒吧日报表																				
楼层											领班									
日期																				
品 种	拿破仑	V S O P	百龄坛	威士忌	红牌苏联	伏特加	甘露咖啡酒	必发达今酒	朗姆酒	青岛意丝琳	仙鹿小香槟	可口可乐	依云矿泉水	崂山矿泉水	青岛啤酒	进口啤酒	雪碧	橙汁	番茄汁	果汁饮料
01																				
02																				
03																				
上午																				
下午																				
小计 Total																				

- (四) 加床服务
- 1. 根据前台送来的加床通知单（表 10 - 2）的房号、加床类型、数量进行记录并立即通知服务员。
 - 2. 推出加床（包括床架、床垫、两个枕头、一张棉被），检查是否牢固稳当，并准备

好床上用品一套（床单、枕袋、被套）。

3. 住客在房的，须先在工作间门口收拾好加床并按进门规范推进房间；住客不在房的，可在房间内整理加床。

4. 日班把加床整理好折叠起来放在房间角落处，不影响客人走动；夜班则须把加床平铺开，方便客人随时休息；如客人在房时应询问客人如何放置。

5. 配备多一份清洁用具及物品，比如杯具、毛巾、晨衣、拖鞋等。

6. 接到前台通知加床前，如有客人致电服务中心或直接要求服务员加床，应让客人先去前台办理加床手续。

7. 客人临时取消加床，应及时撤出，并由客服中心通知前台更改费用。

表 10 - 2 加床通知单
Extra Bed/Baby Crib Request Form

Room Number		Guest Name			Rate

Requesting Period: _____

Guest Signature: _____

Prepared by: _____

（五）托婴服务

1. 客人需要提供托婴服务时，请客人提前了三小时与房务中心联系，并由房务中心请客人填写一张托婴服务申请表（表 10 - 3）；

2. 详细核对客人所填表格，了解有关婴儿的生活习惯，是否有特殊要求并特别注意客人在表格中填写的有关吩咐；

3. 主管或领班根据婴儿的性别、年龄情况安排合适人员提供看护服务；

4. 看护人员要按时抵达看护地点，并留意客人的有关吩咐，处理交接事宜；

5. 服务中看护人员务必小心谨慎，不能离开小孩，不能随意给小孩吃东西，不让小孩接近容易碰伤的东西，不能把小孩带离指定的地点；

6. 客人外出时，请客人留下联系电话，以便出现特殊情况进行联系；

7. 将婴儿安全地交还给客人后，请客人签单确认付费；

8. 完成托婴服务后，及时处理有关费用问题。

表 10-3 托婴服务申请表

BABYSITER REQUEST							
Date							
Guest's Name							
Room No							
Dear Guest:							
As requested by you we have arrange for:							
Name of Babysitter							
to report to you from to on							
kindly note that there is a minimum charge of for the first 2 hours of babysitting. A fee of is charged for each additional hour. If you release the babysitter after 10:00pm, please pay her a fee of for taxi fare. A cancelation fee of plus a taxi fare of are chargeable if notice is given less than 4 hours prior to commencement time							
All payment should be made directly to babysitter							
Under no circumstances shall AGORA GARDEN be liable to compensate the tenant for any accident, negligence, willfully or otherwise, caused by the babysitter.							
Thank you							
I fully accept the above term and conditions							
signature :							
Tenant							

（六）房内送餐服务

1. 接听送餐电话

一般酒店会在客房内标志房内送餐电话，客人可直接与送餐部联系；直接打到客服中心的电话可转到送餐部处理。

2. 注意客房餐具回收工作

（七）擦鞋服务

1. 收集待擦拭鞋子，标明鞋子来自的房间号和擦拭要求。
2. 按照客人要求的时间将擦拭好的鞋子送回客房。
3. 遇有特殊皮革如鹿皮等皮鞋不要自行擦拭，报领班进行特殊处理。
4. 记录擦鞋服务细节备查。

（八）访客服务

1. 礼貌待客

接待来访者要以礼相待；如无主人迎接，应了解来访者所访何人，有无预约及来访者姓名等。

2. 通报住客

请来访者稍等，通报住客，征得同意后方可见面；引来访客人到房门口，待双方见面确认无误后方可离开。

3. 提供服务

根据客人的要求提供相应服务；会客后根据情况主动询问客人是否需要清洁服务。

4. 注意事项

如果来访时主人不在或不便会客，应婉转地询问来访客人是否要留言或提供相应服务；如客人要求进入房间等候，应婉言拒绝，请客人到大堂等候。

(九) 借用物品服务

1. 酒店常见借用物品：熨斗、熨斗板、指甲刀、尺子、剪刀、接线板、万能充电器、加湿器、变压器、网线、灭蚊器等。

2. 借用时间：熨斗及熨斗板、指甲刀、尺子、剪刀为 2 小时，接线板、万能充电器、加湿器等其他借用物品于第二天收回并交还房务中心（客人特殊要求除外）。

3. 借用物品程序

(1) 接到客人借用物品通知后，迅速填写好借用物品单（表 10 - 4）；

表 10 - 4 借用物品单

客房租借物品通知单	
ARTICLE	ON LOAN
客人姓名	日期
GUEST NAME: _____	DATE: _____
房间号码	时间
ROOM NO. : _____	TIME: _____
This is to acknowledge the receipt of a _____ on loan form Housekeeping. Please confirm and sign it.	
这是您从客房部借物的凭据，请您确认并签字。	
GUEST SIGNATURE	
客人姓名	

* Please note that electrical appliances are to be returned within 2 hours if possible . kindly call housekeeping at extension “5200、5201” to collect the item 。Thank you!	
* 如果您借的是电器辅助用品，请您尽量在两小时之内还回，并请致电房务中心，分机为“5200、5201”还回物品。谢谢您！	

(2) 将借用物品单和所借物品一同送到房间（标准 5 分钟内完成）；

(3) 请客人在借用物品单上签字后，将借物通知单一联送回房务中心，另一联与借用物品留在客人房间；

(4) 作好记录并录入电脑和下一班交接，以便及时收回；

(5) 在借用物品时，要根据所借物品的性能认真进行检查，保证所借物品运转正常，对一些特殊物品要向客人介绍使用方法和性能，确保客人安全使用物品；

(6) 将借用信息记录到客人客史档案；

(7) 对于服务员交回的借用物品，房务中心人员要进行消毒及检查，发现损坏要及时

联系区域负责人查明缘由并作出处理；

（8）当客人将借用物品带走或损坏时应及时与前台联系，向客人索赔，并在房务中心借用物品登记表上记录清楚；

（9）房务中心夜班文员要将住客房内的借用物品标注在服务员每日做房表上，以提醒服务员查房时注意；

（10）各班文员接到前台退房通知时，应检查借用物品登记本上是否有客人所借用的物品，如有应立即通知服务员检查（夜班服务员应将离店的团队客人所借的物品及房号抄写在预计离店表上）。

（十）处理遗留物品

1. 发现有客人贵重物品遗留，服务员应立即打电话通知房务中心；房务中心应立即与前台联系设法找到客人；若是找不到失主，服务员应立即把遗留物品送交房务中心。

2. 客人遗留的一般物品送交房务中心后，由房务中心文员填写客人遗留物品单（表10-5），清楚地填写此物品的房号、位置、名称、数量、规格、质地、颜色、形状、成色、拾物的日期及拾物者姓名。

表 10-5 客人遗留物品单

失物登记表	
LOST&FOUND RECORD	
	日期 DATE: _____
物品名	ARTICLE NAME _____
拾物地点	WHERE FOUND _____
捡拾人	FINDER'S NAME _____
部门	DEPARTMENT _____
客人姓名	GUEST NAME _____
经手人	HANDLE NAME _____
储存	STORE BY _____
一联：实物附单 二联：存档	

3. 钱币及贵重物品在房务中心登记后，报客房部经理，然后交房务中心领班进行登记，放贵重物品保险箱保管。

4. 一般物品整理好后与遗留物品单一道装入遗留物品袋，将袋口封好，存入遗留物品室中，并贴上写有当日日期的标签。

5. 失主认领遗留物品，要验明来人的证件，由认领人在遗留物品领取单上写明工作单位并签名，领取时须留下领取人身份证的复印件，并通知大堂副理到现场监督、签字以备核查。

6. 若客人打电话来寻找遗留物品，须问清情况并积极查询，若拾物与客人所述相符合，则要问清客人来取的时间；若客人不立即来取，要在记录本上逐日交班；客人来取时，提前转交房务中心保管。

7. 若认领遗留物品的客人在前台等候，则将遗留物品送至前台。

8. 食品一般保存3天，一般物品保留3—6个月，贵重物品保存1年。若客人遗留物

品经多方面寻找仍无下落的，应向经理汇报。

（十一）VIP 服务

1. 准备工作

- （1）了解 VIP 等级，熟记入住的 VIP 客人的姓名和国籍；
- （2）掌握客人和陪同人员的姓名、抵离店时间、房号、习俗特点、宗教信仰和特殊要求。

2. 布置房间

- （1）检查房间内各种设备和设施，确保完好有效；
- （2）全面清洁住房，保证整齐清洁；
- （3）按照接待规格及客人档案布置客房花篮（花束）、水果（小点心）、物品（日用品、浴袍、高档拖鞋、总经理名片及迎宾卡）。

3. 检查房间

领班、主管、客房部经理检查布置好的 VIP 房，在客人到达前完成。

4. 服务工作

- （1）提前 10 分钟开房门，有关人员在酒店大堂门口、大堂和楼层电梯厅迎候客人，客人进入房间后向客人致欢迎茶和热毛巾；
- （2）客人离开房间后，及时整理、更换、补充用品；
- （3）特别重要的客人应设 VIP 服务员，24 小时随时提供服务；
- （4）客人离店时，检查房间，发现遗留物品，马上报前台及房务中心，核实无误后返还给客人。

（十二）残疾客人服务

1. 遇有残疾客人住店，客房选派专人特别照顾；
2. 客人住店前，尽量了解清楚客人姓名、残疾程度和生活特点、生活要求等情况；
3. 客人住店期间，主动热情搀扶客人，照顾周到，服务针对性强；
4. 不打听、询问客人残疾原因。

（十三）客人旅行结婚

客人举行旅行结婚典礼，服务员了解清楚客人国籍、姓名、房号、结婚时间、婚礼仪式、客房布置等具体要求，准备好各种用品，专人负责房间布置，做到整齐、美观、高雅，有浓厚婚礼气氛。

（十四）宾客生日服务

建立客人档案。遇到客人生日，提前准备好生日蛋糕、生日贺卡或花篮等，送入客房，向客人表示祝贺，热情服务，令客人感到亲切、舒适、愉快。

（十五）长住客人特别服务

1. 建立长住客人档案，对客人姓名、房号、居住时间、生活特点、特殊要求等掌握清楚，服务具有针对性；
2. 指定专人负责，准确及时地根据客人特点提供服务。节日期间为客人送贺卡、小礼品等表示祝贺。

（十六）其他特别服务（宗教、特体、特殊要求客人）

1. 如果了解到住客身高太高或身体较肥胖时，应该主动给客人提供适合客人舒适居住的房间和设施设备。



特殊对客服务

2. 如果了解到住客是宗教人士，应在服务中注意宗教客人的禁忌。

3. 如果有住客想购买酒店的固定物品，服务员应先指出房间的固定物品都是配套的，一般不出售，如客人执意要求购买，须征得上级同意后，按赔偿价格出售给客人。

（十七）客人退房服务

1. 客人离店准备

（1）客房服务中心要每天准确、具体地掌握当日离店客人姓名、房号、住期、离店时间等情况。

（2）打印或填好每日客人离店工作日报，提前作好客人离店查房准备。

2. 客人退房

（1）客人办理退房手续时，服务员迅速查房，发现客房设备物品损坏、丢失和事故隐患等要及时处理。查房完毕及时通知前台及房务中心，确保无因查房不及时、不认真而引起的岗位责任事故发生。

（2）征求即将离店客人的意见，并提醒客人检查自己的行李和物品，不要遗留物品在房间。

（3）服务员到电梯口与客人告别，祝客人旅途愉快，欢迎再次光临。对VIP客人和行动不便者，热情送到前厅与客人告别。

（4）及时处理客人委托或交办事宜。

七、客房服务质量管理

“质量是企业的生命”这一观念已经成为当代企业的基本共识，对于酒店管理亦是如此。在市场竞争条件下，酒店经营成败的关键在于服务质量。客房服务是饭店服务的重要组成部分，其质量高低直接影响饭店服务质量和客房出租率。

（一）客房服务质量的构成

服务质量是指以设备或产品为依托的劳务适合和满足宾客物质和精神需求的程度。适合和满足的程度越高，服务质量就越好。客房服务质量是由以下三方面内容构成的：

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

2. 客房环境质量。其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、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。

3. 劳务质量。劳务质量是客房部一线服务人员为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、安全与卫生。

设备设施用品和环境的质量是有形的，劳务质量是无形的，却又是服务质量的最终表现形式。二者的有机结合便构成了客房服务质量。客房管理的目的，就是促使客房服务质量得到全面提高，满足客人物质需求和精神需求，从而创造经济和社会两个效益。

（二）客房服务质量的基本要求

1. 完好

主要是指客房设施设备及用品质量达标、完好。

2. 舒 适

指客房的布局、环境等让人舒适惬意。

3. 真 诚

是否真诚，反映服务员的服务态度。要为客人提供最佳服务，首先要突出“真诚”二字，要实行感情服务，避免单纯完成任务式的服务。

4. 高 效

效率服务就是快速而准确的服务。

5. 礼 貌

客房服务中的礼貌礼节，是客房服务质量的重要组成部分，也是客人对客房服务人员的基本要求之一。

6. 微 笑

微笑服务是客房员工为客人提供真诚服务的具体体现，是服务工作所要求的基本礼貌礼节，是优质服务的基本要求。

（三）建立服务质量标准

客房服务质量的标准通常包括以下九个方面的内容：

1. 服务工作标准

主要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，如客房应每天清洁一次。

2. 服务程序标准

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。其中一个环节中有一个步骤出现问题，都会使客房服务质量受到很大影响。确定客房服务程序标准是保证服务质量的重要举措。

3. 服务效率标准

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。例如：客房服务中心接到客人要求服务的电话，3分钟内必须为客人提供服务；客人交付洗烫的衣物必须在24小时以内交还客人等。

4. 服务设施用品标准

服务设施用品标准指服务设施及用品应该有规定的数量和品质。例如：四、五星级酒店客房香皂要求每房不少于2块，备皂碟，每块净重不低于30克，其中至少1块不低于45克。

5. 服务态度标准

服务态度标准指通过格式化招呼用语、动作表情、仪容仪表等来确定服务态度标准。

6. 服务技能标准

服务技能标准应该包括设立每个岗位的技能培训及考核上岗标准。例如：单人床做床时间为三分钟，床上用品应该有位置和整齐度等标准。

7. 服务语言标准

服务语言标准指确定员工各种常用工作场景的格式化参考用语。如制定接听宾客电话时的标准化语言。

8. 服务规格标准

服务规格标准指预测各类客人要求的服务规格，确定不同规格的服务流程。

9. 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指按照生产和安全要求建立质量检查和事故处理制度，如房间卫生清洁检查制度等。

（四）提高客房服务质量的有效途径

1. 培养员工的服务意识
2. 强化训练，掌握服务技能
3. 增强员工的应变能力
4. 为客人提供微笑服务
5. 为客人提供个性化服务
6. 称呼客人姓名
7. 为日常服务确立时间标准
8. 搞好与酒店其他部门的合作与协调
9. 征求客人对服务质量的意见，作为提高服务质量的切入点
10. 加强对员工在仪表仪容与礼貌礼节方面的培训

客服中心服务情境训练

任务三十二 模拟一项客房服务

任务三十二	模拟一项客房服务（任选一个项目）
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 熟练掌握客房服务基本业务知识。 3. 使用礼貌的服务用语，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客房。 2. 电脑（带酒店管理系统）、电话、客服中心各类表单、宾客借用物品。 3. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 2-3）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 角色扮演。

续 表

实训步骤与实训标准	1. 资 讯 根据学情,可以选择教师讲解工作流程或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	2. 计 划 小组成员任选一项服务内容,提出工作计划。
	3. 决 策 由组长牵头,在成员各自计划的基础上,确定可操作的实训方案,并且做好工作分工,涉及剧本编制、表单设计、软件使用、道具安排、表演等。
	4. 实 施 按照分工,合作完成各项工作,并且表演出来。 参考工作流程 参考本单元知识储备内容第五点。
	5. 检 测 自查问题;其他小组成员提出意见与建议。
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分,小组成员总结可改进的要点。

单元训练



课堂讨论

1. 谈谈目前国内酒店客房部常用的几类客服模式的利弊。
2. 对于注重便捷的客人,我们在提供客房服务时要注意的工作细节有哪些?
3. 简述洗衣服务工作流程。
4. 简述客房 VIP 服务工作流程。



案例分析

1. 贵宾楼层一位客人在每次服务员做完夜床后都将员工按照规定放置的防滑垫拿到一旁。负责该房间清洁整理工作的服务员在客人入住后第三天开始犯难:到底应该坚持酒店规定来放置防滑垫还是该遵照客人喜好来处理防滑垫?

请分析:结合服务质量管理规定来给这位服务员一些建议。

2. 一起客衣纠纷

江苏省某市一家酒店住着台湾某公司的一批常住客。某日,一位台湾客人的一件名贵西服弄脏了,需要清洁。当服务员小江进房送开水时,客人便招呼她说:“小姐,我要洗这件西装,请帮我填一张洗衣单。”小江想也许客人是累了,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作了记号,然后将西装和单子送进洗衣房。

接收的洗衣工恰恰是刚进洗衣房工作不久的新员工,她不假思索地按照单上的要求将这件名贵的西装进行湿洗。不料,在西装口袋盖背面出现了一点破损。台湾客人收到西装,发现有破损,十分恼火,责备小江:“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,我是照您的交代填写湿洗的,没想到

会……”客人更加气愤，打断她的话说：“我明明告诉你干洗，怎么硬说我要湿洗呢？”小江感到委屈，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：“你真不讲理，我要向你们上司投诉。”

客房部经理接到客人的投诉——要求赔偿西装价格的一半2万日元时，吃了一惊，立刻找小江了解事情原委，但究竟客人交代干洗还是湿洗，双方各执一词，无法查证。经理十分为难，感到事情的严重性，便向主持酒店工作的常务副总经理作了汇报，常务副总经理也感到棘手，便召集酒店领导反复研究，考虑到这家台湾公司在酒店有一批常住客，尽管客人索取的赔偿大大超出了酒店规定赔偿标准，但为了彻底平息这场风波，稳住这批常住客，最后还是接受了客人过分的要求，赔偿了2万日元，并留下了这套西装。

请分析：(1) 你如何看待当事双方分别在此事件中的责任？

(2) 酒店应采取哪些措施避免此类事件的再次发生？



中英文专业词汇与术语

1. clean room 干净房
2. babysitting 托婴服务
3. complain 投诉
4. dirty room 脏房
5. do not disturb (DND) 请勿打扰
6. extra bed service 加床服务
7. guest history 客史档案
8. guest Service Centre 客服中心
9. inspected room 已查房
10. job description 工作职责一览表
11. laundry service 洗衣服务
12. log book 工作日记本
13. lost & found 失物招领服务
14. message 留言服务
15. mini-bar service 小酒吧服务
16. rollaway bed 加床
17. room service 送餐服务
18. service quality 服务质量
19. shoe shine 擦鞋服务
20. sleep out 外宿
21. tips 小费
22. very important person (VIP) 重要客人



课外学习推荐

1. 饭店星级的划分与评定, GB/T 14308—2010. 国家旅游局监督管理司, 2010
2. 中国旅游饭店业协会, <http://www.ctha.com.cn/>
3. 中国饭店行业服务礼仪规范(试行). 中国旅游饭店业协会, 2007.
4. 迈点论坛, <http://bbs.meadin.com/>

单元十一

客房仓库管理

知识目标

►► 了解客房设备用品管理的要求；了解客房设备的分类和选择；了解客房布草的使用和保养常识；了解客房用品的日常管理要求；了解客房用品的定额标准。

技能目标

能够识别不同类型的客房设备用品；能够正确选择、使用和保养客房设备用品；掌握客房用品消耗定额的计算方法。

客房仓库管理知识储备

客房部仓库主要负责客房设备用品的选择与领用，使用与保养，储存与保管工作，对客房部成本管理以及客房产品的品质负有重大责任。仓库管理员有对客房部物品进行收发、保管、控制消耗及监督使用的职能，成本管理工作是考核库管工作的重要依据。

现阶段酒店市场竞争激烈，导致了客房产品之间的削价竞争，从而使饭店利润处在急剧下降通道。因此，控制经营成本，开源节流，越来越多地受到饭店管理者的重视。

一、仓库管理员岗位职责

- (一) 负责库房钥匙的领取保管工作。
- (二) 提出每年设备用品预算，做好物品采购申请，保证客房部各种物品的及时供应。
- (三) 根据物品消耗情况，及时作出申领计划，保证足够的库存量。
- (四) 做好物品入库工作，按照工作程序办理验货手续，做到入库单与实际收货记录一致。
- (五) 定期为楼层发放客用品、清洁用具用品，物品发放要详细登记入账。合理控制物品发放的数量，压缩客房费用开支。
- (六) 控制监督楼层客用品的使用情况，杜绝浪费，协助楼层做好废旧物品回收工作。
- (七) 保持仓库清洁卫生，科学堆放物品，要符合管理标准和安全标准。
- (八) 对各类设备用品每月进行实物盘点，做到账实相符。
- (九) 做好库房的防火、防盗、防鼠害以及卫生工作。下班前检查门、窗、电源等是否关闭，确保库房安全。
- (十) 积极提出改进工作的设想，协助客房部经理做好仓库管理工作。
- (十一) 服从分配，按时完成领导指派的工作。

二、客房设备用品管理的要求

为了便于管理，客房的基本设备用品可分为两大类：一类是设备部分，属于企业的固定资产，如机器设备、家具设备等；另一类是用品部分，属于企业的低值易耗物料用品，如玻璃器皿、各种针棉织品、清洁用品、一次性消耗品等。这些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，是制定房价的重要依据。客房设备用品的管理应达到如下要求：

（一）适 时

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

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

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

以最合理的价格取得所需的客房设备用品。

三、客房设备用品的管理方法

饭店客房设备用品种类繁多，价值相差悬殊，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平衡后确定的。客房设备用品管理，首先必须科学合理地核定其需要量。

（二）设备的分类、编号及登记

为了避免各类设备之间互相混淆，便于统一管理，客房部要对每一件设备进行分类、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，实行财务部门、使用部门、班组三级管理，每一级都有专人负责设备管理，都要建立设备账卡。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

设备用品的分级管理，必须有严格明确的岗位责任作保证。岗位责任制的核心是责、权、利三者的结合，既要明确各部门、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。责任定得愈明确，对设备用品的使用和管理愈有利，也就愈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

客房用品价值虽然较低，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。实行客房用品的消耗定额管理，是指以一定时期内，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。

四、客房设备的日常管理

（一）客房设备的分类和选择

1. 客房设备的分类

客房设备主要包括家具、电器、洁具、地毯、安全装置及一些配套设施。

（1）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。

（2）电器设备

客房内的主要电器设备有：

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：电视机是客房的高级设备，可以丰富客人的生活。电视机一般位于写字台右上方，距写字台正面边沿 10 厘米，在电视机上摆放节目卡一个，位置居中。现在，越来越多酒店使用平板电视，直接安装在墙壁上，节省占地面积。

③ 音响：供客人收听有关节目或欣赏音乐的设备。

④ 电冰箱：为了保证客人饮料供应，在客房内放置小冰箱，在冰箱内放置酒品饮料，方便客人随意饮用。

⑤ 电话：房间内一般设两架电话机，一架放在床头柜上，另一架装在卫生间，方便客人接听电话。

⑥ 空调：是客房一年四季都保证适当的温度和新鲜空气流通的设备。现在大多数饭店使用的空调都是中央空调，各客房的墙壁上或床头柜电钮盘上都有空调旋钮或开关，风量分“强、中、弱、停”四种。另外，还有部分饭店客房内使用的不是中央空调，而是空调器。

（3）卫生设备

卫生间的设备主要有洗脸台、浴缸、坐厕、毛巾架、镜子、灯具、垃圾桶等。

（4）地毯

包括在客房部所有区域使用的不同材质的地毯，如全毛、混纺、化纤等各种地毯。

（5）安全装置

为了确保宾客安全，客房内一般都装有烟雾感应器、自动灭火器，门上装有窥视镜和安全链，门后张贴安全指示图，标明客房现在所处的位置及安全通道的方向，楼道里装有电视监控器、自动灭火器，安全门上装有昼夜照明指示灯等。

（6）其他设备

包括挂毯、字画、烟茶具等。

2. 客房设备选择

酒店客房设备的选购原则是：尽量使用技术上先进、经济上合理，并适合饭店档次的最优设备，这样有利于提高饭店工作效率和服务质量，且满足宾客需求。每家酒店都要根据自身的特点，确定客房设备的选择标准，这是选择客房设备的基础。

（1）客房设备选择标准

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、工作效率高的设备。

③ 节能性

节能性是指能源利用的性能。随着水、电、油等能源的日益紧张，人们的节能意识也逐渐加强。酒店用电、用水、用油量都比较大，节约能源成了大家比较关心的问题。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，以防止事故发生，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装置，以保持家具的一致性和外观的协调性。

⑥ 可发展性

为了配合现代商务宾客对酒店服务的需要，酒店在选购设备时要综合考虑其设备的经济性和发展性。

以上是选择客房设备时要考虑的主要因素，对于这些因素要统筹兼顾，全面权衡其利弊。

（2）客房主要设备的选择方法

① 家具的选择

家具必须实用，美观，构架结实、耐用和易于保养；家具的拉手和铰链必须简单、坚固，使用时无噪声。例如：客房用床要求尺寸合适，结构组成合理；床头柜高度与床相匹配；组合柜抽屉不易过多，拉手要简单、牢固，开启无声响。

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平方米左右，主要设备有浴缸、马桶和洗脸盆三大件。例如：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。浴缸按尺寸分为大、中、小三种，一般饭店多采用中型的一种，高档饭店常采用大型浴缸。浴缸底部要进行凹凸和光毛面相间的防滑措施处理。

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。

卫生间的三大件设备应在色泽、风格、材质、造型等方面相协调。

③ 地毯的选择

地毯是饭店的主要装饰材料。选用地毯首先要考虑与饭店的等级、客房的档次相一致。其次，要在材质和色彩上下工夫，体现装饰艺术效果，使客人进入房间有一种舒适、安宁、温暖的感受。最后，要考虑不同的使用场所。客房宜选用柔软、富有弹性、保暖、触感好的较高档次的纯毛地毯或混纺地毯；色彩最好采用中性色调，图案的构图应力求平稳、大方、淡雅，太花太杂或过于强烈的色彩不宜采用。

选择地毯时应考虑其材质，市面上的地毯主要有纯毛地毯、混纺地毯、化纤地毯和塑料地毯四种。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均像羊毛地毯，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。酒店应根据自身需要合理选择使用。

（二）客房设备的使用与保养

1. 设备的使用

客房设备的使用主要涉及员工与客人两方面。在客人使用方面，应让宾客了解客房设备的性能和使用方法，这可以通过员工口头介绍或张贴使用须知等方式实现；在员工使用方面，客房部首先要培养客房服务人员爱护设备的自觉性和责任心，鼓励员工不仅要搞好卫生、服务工作，还要把客房设备保养好，管理好。客房部应加强对职工设备使用方面的技术培训，提高他们对设备的操作和保养水平。客房服务员要按规程对客房设备进行例行的检查与维护保养工作，发生故障应及时和工程部门联系进行修理。如遇宾客损坏设备，要查明原因，适当索赔。

2. 设备的保养

下面针对几种常见客房设备介绍其具体的使用保养方法。

（1）电视机

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；非专业人员不得打开机箱后盖，否则有电击危险；雷雨天气最好不要打开电视机，应将天线和电源插头拔下；服务员每日清洁电视机灰尘时，要用干布擦净外壳灰尘；清洁电视机平面时，必须先切断电源，然后用软擦布或皱纸擦拭；要调试好各频道节目，既方便客人使用，又能降低各频道扭转的使用率；电视机长期不用时，应每两个月通一次电，时间应在 3 小时以上，并要定期检查，以防止机件受潮而氧化。

（2）空 调

在开空调之前，应先关闭门窗，然后开机运转；使用冷气时，栅格以水平方向为最佳，因为冷气量重，尽量朝上排气时可使室内冷气扩散均匀；当关闭空调器再启动时，至少停机 3 分钟后再使机器运转。

（3）电冰箱

电冰箱放置平稳，放在通风的地方，不要让太阳直射。距墙壁及其他物品 10—20 厘米；电冰箱内禁止存放温度高的食品；冰箱顶部严禁放置其他电器和物品；冰箱冷冻室内



客房用品
保养维护

不宜存放啤酒、汽水、果汁等饮料，以免玻璃瓶因液体结冰而胀裂；冰箱应定期除霜，如果冰盒模与蒸发器冰结在一起，切不可用小刀或其他金属器具撬取，可在蒸发器上倒入少量的水，使冰融化；清洁电冰箱，可用软布沾中性清洁剂擦洗，并用清水擦洗后再用软布擦干；切不可用酸、稀释剂、石油、酒精等化学物品及热水清洗电冰箱，防止电冰箱的塑料部件变形，变质；冰盒模内放置凉开水时不要把水倒得太满，约有 $4/5$ 即可，如冰盒模内的冰块无人食用，5—7 天更换一次凉开水，散客退房后就应换冰盒模内的水；电冰箱使用要保持连续性，不可采取日开夜停的方法，因为这样会增加压缩机的电机的工作量，影响电冰箱的寿命。电冰箱在冬季不宜停用。

（4）电 话

电话机表面的灰尘每天要用干布擦净，话筒要用消毒剂经常消毒，并定期检修。

（5）床

定期翻转床垫，每季把床垫翻转一次，使床垫各处压力和磨损度相同，保持平整完好，延长使用寿命；经常检查床垫弹簧的固定扭是否脱落。

（6）木质家具

由于木材本身的特性，家具在使用中应注意加以保养，防潮，防水，防热，防虫蛀；家具放置距墙 5—10 厘米；定期打蜡上光，将油性家具蜡倒在家具表面或干布上擦拭一遍，15 分钟后再重复擦一次，第一遍在家具表面形成一层保护层，第二遍则可达到上光的效果。

（7）地 毯

吸尘是保养地毯的首要程序。吸尘工作做得越好，地毯需要清理的次数就越少。

纯毛地毯的纵横底线是由棉线编织成的，很容易遭虫蛀，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化纤一样，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。

化纤地毯的保养方法注意以下两点：一是由于化纤与果汁、饮料起化学变化，当不小心滴上果汁产生黑点，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。二是如大面积弄脏时，把清洁剂溶于水中，用洗地毯机洗净，洗后很多杂质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。对很脏的地方，不要试图一次洗净，应等地毯干后再重复清洗，直至清洁。

客房部要根据地毯放置的位置及交通的频密情况，制定出地毯保养计划，安排好地毯吸除渍、干洗、清洗的具体时间。

（8）卫生间洁具

坚持经常清洁，要用专门清洁剂来保洁，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洁具光泽擦掉，而且对下水管道畅通有很大影响；对洁具的配件一定要用干抹布擦拭，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。

（三）客房设备的资产管理制度

1. 固定资产管理实行分级管理、部门负责的原则，把所有固定资产落实到部门和个人，执行岗位经济责任制，做到“物物有人管，人人有专责”。

2. 固定资产的账务管理归口财务部，每年由财务部负责牵头，组织有关部门人员进行清查盘点，使账实相符。

3. 客房部经理为该部资产责任人，对客房部所辖范围内的资产负责，并委托专人（客房仓库管理员）进行部门内各项资产的账卡（表 11 - 1）管理和盘点工作。

表 11 - 1 资产管理台账
_____资产管理台账

资产名称：

物品 编码	日期	单 位	规 格	增 加				减 少				现 存 数 量	使 用 部 位	使 用 负 责 人 签 字	备 注
				领 用	盘 盈	调 入	其 他	报 损	调 出	退 库	其 他				

4. 部门员工要做好固定资产的维护保养工作，严格执行技术操作规程，遵守操作管理制度，确保设备性能和工作量负荷，减轻磨损，未经批准，不得擅自拆卸改装设备。

5. 财务部对固定资产建立分类明细账，实行金额控制，负责监督和控制固定资产的购置、调入、调出、出售、报废等正常业务，定期检查账目，随时掌握固定资产的变动情况。

6. 工程部负责固定资产的维护保养和技术管理工作，对设备的拆卸、安装等技术项目负责施工及质量验收，保证设备安全，降低消耗，保证各种设备始终处于良好状态。

7. 客房部经理应根据部门资产的使用情况，建立部门内部的资产管理程序和资产管理制度，并设立基层管理组织，以共同做好资产管理工作。

8. 客房部经理和仓库管理员必须全面掌握所在客房部固定资产的分布使用情况。

9. 仓库管理员在客房部经理的直接领导下，主要从事如下工作：

- (1) 检查本部资产的使用情况；
- (2) 管理部门的各种账、卡、保证卡实相符；
- (3) 参与资产的清查盘点工作；
- (4) 按规程具体处理资产的内部转移、固定资产的清理报废工作。

10. 固定资产的添置应根据经营需要在年度或季度资本性支出预算中列明，添置固定资产时，由使用部门提交申请报告、可行性报告和采购申请单，同时得到仓库管理员的认可，报客房部经理，经财务部审核，报财务总监、总经理批准后方可采购。预算外的采购

须提交详细的说明。

11. 自制的固定资产完工后，必须办理验收手续，填制验收启用报告书及材料费、安装费等附件，经工程部、本部门 and 财务部验收签字后，报总经理批准并办理报账手续，登记固定资产账目和卡片。

12. 直接购买的固定资产到货后，先办理验收手续，填制验收启用报告书，部门仓库管理员签字后，连同转运费、安装费等附件，经工程部、财务部、本部门负责人签字后，然后办理报账手续，登记固定资产账目和卡片。

13. 对固定资产的更新改造，首先由部门提交更新改造申请报告及可行性经济效益报告，报总经理批准后方能进行。竣工后，根据施工部门编制的更新改造交接造册，会同工程部、财务部、本部门进行验收，办理交接手续，填制验收启用报告书，连同更新改造竣工决算书等附件，经总经理批准后入账，登记固定资产账目和卡片。

14. 固定资产内部转移时，有关部门先提交申请报告，经转入和转出部门负责人签字，由财务核批，报总经理批准后才能进行，然后，由仓库管理员填制资产内部转移通知单（表 11 - 2），转入、转出部门办理移交和验收手续并签字，报财务部进行账务卡片调整。

表 11 - 2 资产内部转移通知单
内部转移单

日期：

NO：

物品名称	规格	数量	单价	金额
合计金额（大写）：				
转出部门		转入部门		
转出部门负责人：		转入部门负责人：		

成本控制：

总经理：

第一联——财务

第二联——转入部门

第三联——转出部门

15. 固定资产由于长时间使用会发生磨损，不能继续使用或由于其他原因而进行清理报废时，先由客房部仓库管理员填制固定资产报废清理单（表 11 - 3），经工程技术人员

审查鉴定，报客房部经理、财务总监、总经理批准后，转财务处理，财务凭有关单据调整固定资产账户并将清理情况记入固定资产卡片内，注销固定资产卡片，另行归档保管。

表 11-3 固定资产报废清理单
报 损 单

部门：日期：

序号	物品名称	数量	单价	金额	报损原因
	合计：				

部门经理：成本控制：财务总监：总经理：
第一联——财务第二联——部门留存

16. 在清查财产中发现的盘盈、盘亏及损失，应查明原因，作出报告，按以下审批权限报批后处理。
- (1) 盘盈的固定资产，经总经理批准后，按盘盈的重置完全价值入账；
 - (2) 盘亏和损失的固定资产，由客房部经理审批，报财务总监、总经理批准。
17. 各部门严格执行本管理制度，若因工作不落实，管理不善，导致部门使用的资产出现人为损坏、流失、账务不符等情况，将追究部门经理和仓库管理员的责任。
18. 客房部仓库管理员如有变动，应事先办理书面的移交手续，并得到财务部门的认可后方可办理调动手续。

五、客房布草的日常管理

- (一) 客房布草的分类
- 客房布草属于酒店专业用语，泛指客房里跟“布”相关的大部分东西。在酒店的经营活动中，客房布草不仅作为一种日常生活必需品供客人使用，还是酒店客房装饰布置的重要物质，对室内气氛、格调、环境起着很大的作用。客房常见布草可分为床上布件、卫浴布件、装饰布件等。
- 1. 床上布件：如被芯被套、床单床罩、枕套枕芯、床笠床裙、床尾垫、保护垫等。
 - 2. 卫浴布件：如面巾、方巾、浴巾、地巾、浴袍、浴帘等。
 - 3. 装饰布件：如窗帘、椅套、裙边、扶手垫等。
- (二) 客房布草的选择
- 根据中华人民共和国旅游行业标准——星级饭店客房客用品质量与配备要求规定，星级饭店客房布草应满足一定的要求。

表 11 - 4 四、五星级酒店布草配备要求

配备品	品名	单位	数量	规格(mm)	重量(g)	质量要求
毛巾类	浴巾	条/房	2	1400×800	600	全棉,白色为主,素色以不褪色为准,无色花,无色差,手感柔软,吸水性能好,无污渍,无明显破损性疵点。符合 FZ/T 62006 的规定。普通毛巾纱支:地经纱 21s/2,毛经纱 21s/s,纬纱 21s;优质毛巾纱支:地经纱 32s/2,毛经纱 32s/2,纬纱 32s。
	面巾	条/房	2	700×350	140	
	地巾	条/房	1	750×450	350	
	方巾	条/房	2	320×320	55	
	浴衣	件/床	1			棉制品或丝绸制品,柔软舒适,保暖
软垫		只/床	1	2000×1100		平整,弹性适宜,无污损
床上用品	床单	条/床	2	纱支不低于 32s,经纬密度不低于 6080,长度和宽度宜大于软垫 700 mm		全棉,白色为主,布面光洁,透气性能良好,无疵点,无污渍。应符合 FZ/T 62007 的规定
	枕芯	个/床	2	750×450		松软舒适,有弹性,无异味
	枕套	只/床	2	纱支不低于 32s,经纬密度不低于 6080		全棉,白色为主,布面光洁,无明显疵点,无污损,规格与枕芯相配
	毛毯	条/床	1	精纺纯毛制品		素色为主,手感柔软,保暖性能良好,经过阻燃、防蛀处理,无污损。规格尺寸与床单相配。应符合 FZ 61001 的规定
	床罩	条/床	1	高档面料,以优质装饰布或丝绸面料为主		外观整洁,线型均匀,边缝整齐,无断线,不起毛球,无污损,不褪色,经过阻燃处理,夹层可使用定型棉或中空棉
	备用薄棉被(或备用毛毯)	条/床	1			优质被芯,柔软舒适,保暖性能好,无污损
	衬垫	条/床	1	2000×1100		吸水性能好,能有效防止污染物质的渗透,能与软垫固定吻合,可使用定型棉或中空棉

需要指出的是,一些高星级酒店配备布草的标准往往高于行业标准。

(三) 客房布草的消耗定额

制定客房布草的消耗定额可以参考以下因素:

1. 饭店档次、等级;
2. 客房总数;

3. 床位配备标准和情况；
 4. 预测年度客房出租率；
 5. 每间房间布草配备标准及数量，如两条或三条浴巾，每张床上一个或两个枕头。
- 具体客房布草消耗定额的制定参考表 11-6。

表 11-6 客房布草消耗定额的确定程序

步 骤	确定方法	备 注
1. 确定单房配备量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以床单为例，三星级饭店要求配备三四套（每套 2 张），其中一套在客房，一套在楼层布草房，一套在洗衣房，另外一套在中心库房。 2. 整个客房部的各种布草总数要按客房出租率为 100% 的需求量配备。 	各饭店由于档次和洗涤设施条件不同，布草的配备数量有所差异。要考虑饭店的档次、资金情况以及维护正常的布草运转所必需的数量来确定单房配备量。
2. 核定年度损耗率	<ol style="list-style-type: none"> 1. 布草的洗涤寿命： 如：棉质床单耐洗次数 250—300 次；混纺床单 300—350 次。 2. 不同等级的饭店对布草的损耗标准不同。如：豪华型饭店对布件六成新即行淘汰；经济型饭店则可能到破损才能淘汰。 	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，以保持饭店的服务水准。
3. 消耗定额	消耗定额 = 布草单房配备量 × 客房总数 × 预计的客房年平均出租率 × (单项) 布草年度损耗率	

(四) 布草管理

1. 布草保养与贮存

(1) 尽量缩短库存时间，因为存放时间过长会使布草质量下降。所以，备用布草不宜一次购买太多，同时应遵循“先进先出”原则使用。

(2) 新布草应洗涤后再使用，这样有利于提高布草的强度。

(3) 洗涤好的布草应搁置一段时间后再使用，这样可以散热透气，延长布草的使用寿命。

(4) 切勿将布件随便乱放，以防污染和损坏布草。

(5) 布草存放须具有良好的温湿度和通风条件。库房的温度以不超过 20℃ 为佳，湿度不大于 50%，最好在 40% 以下。

(6) 要经常查库，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。

(7) 防止外来人员随意出入，并要经常地清洁整理，定期地进行安全检查。

(8) 布草要分类上架，布草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。

2. 建立布草收发制度

(1) 以脏布草换取干净布草，由楼层指定服务人员将脏布草送交洗衣房，并填写客房

布草换洗单（表 11 - 7）。

表 11 - 7 客房布草换洗单

项目数量	床单	枕套	面巾	方巾	浴巾	地巾				收发员
收到数										
发还数										值班人员
备注										

- (2) 如超额领用，填写借物申请，经相关部门人员核准。
- (3) 收点或叠放布草时，应将破损、有污迹的拣出，单独处理。
3. 建立布草报废和再利用制度
- 对有破损或无法清除的污迹及使用年限已满的布草应定期、分批进行报废，填写布草报废单（表 11 - 8）。报废后的布草可以由洗衣房统一处理，将其改用于抹布、防尘布、洗衣袋等。

表 11 - 8 布草报废单

品名	规格	申报人	批准人
报废原因	数量	处理意见	
无法除迹			
无法修补			
年限已到			
其他			
合计		年 月 日	

4. 控制布草使用
- 建立相关制度，让员工养成良好的布草使用习惯，避免将客房布草当成抹布使用；同时做好内部防盗工作，避免布草不当流失；对于宾客不当使用、损毁布草的行为，要区分原因，适当索赔。
- 综上所述，酒店对客房布草的日常管理，可以用 3C 和 3P 来概括，3C 即爱护、保护和管理；3P 即计划、准备和采购。布草使用、贮存和保养等工作将成为实现客房赢利的重要一环。

六、客房用品的日常管理

客房用品又可称为日常客用品，是供客人使用的生活资料。这类物品数量大，品种多，消耗快，难以掌握和控制。加强对客房日用品管理，确保客人需要，降低消耗是客房管理的一项重要工作。

（一）客房用品的分类和选择

1. 客房用品的分类

客房日用品的分类方法很多，其中一个最基本的分类方法是按消耗不同方式来划分，把客房日用品分为两类：一次性消耗品和多次性消耗品。

（1）一次性消耗品。这些用品是一次消耗完毕，完成价值补偿的，例如茶叶、卫生纸、信封、香皂、浴液、牙具等。

（2）多次性消耗品。这些用品可连续多次供客人使用，价值补偿在一个时期内逐渐完成，如客房布草、玻璃器皿、瓷器、饭店宣传用品、衣架等。

2. 客房用品的选择

（1）实 用

方便住店客人生活。

（2）美 观

具有观赏性，体现饭店的等级，要与客房的装饰水准相协调。美观大方可使客人产生舒适悦目的感觉。

（3）适 度

质量及配备的数量，应与酒店的规格档次相适应。

（4）价格合理

保证质量的前提下，尽可能控制好价格，以降低成本费用。

（5）环 保

减少对环境造成的压力。

（二）客房用品的消耗定额

1. 一次性消耗品消耗定额的制定

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： $A=b \times x \times f \times 365$

其中： A 表示每项目用品的年度消耗定额； b 为每间客房每天配备额； x 为饭店客房总数； f 为预测的年平均出租率。

例题：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。

根据上述公式计算得：

牙膏的年度消耗定额 $=b \times x \times f \times 365 = 2 \text{ 支} \times 300 \text{ 间} \times 80\% \times 365 = 17.52 \text{ (万支)}$

圆珠笔的年度消耗定额 $=b \times x \times f \times 365 = 1 \text{ 支} \times 300 \text{ 间} \times 80\% \times 365 = 8.76 \text{ (万支)}$

2. 多次性消耗品消耗定额的制定

多次性消耗品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： $A=B \times x \times f \times r$

其中： A 表示每项目用品的年度消耗定额； B 为每间客房每天配备额； x 为饭店客房总数； f 为预测的年平均出租率； r 为用品的损耗率。

例题：某饭店有客房 400 间，西服架单房配备 1 套（每套 4 只）。预计客房平均出租

率为 75%。在更新周期内，西服架的年度损耗率为 25%，求其年度消耗定额。

根据上述公式计算得：

西服架的年度消耗定额 = $B \times x \times f \times r = 1 \text{ 套} \times 400 \text{ 间} \times 75\% \times 25\% = 75 \text{ (套)}$

(三) 客房用品的日常控制

1. 客房日用品的发放

客房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。这不仅方便客房部中心库房工作，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（表 11 - 9），凭领料单领取货物之后，即将此单留在客房中心库房以便作统计用。

表 11 - 9 日常消耗品申领单

楼层：_____ 日期：_____

申领物品	申领数	实发数	申领物品	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			烟缸		
明信片			圆珠笔		
门后指示图			服务指南		
便笺纸			门把菜单		
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：_____		

2. 统计分析

(1) 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作好登记。楼层领班通过服务员做房报告汇总服务员在每个房间的客用品的耗用量（表 11 - 10）。

表 11 - 10 客房用品每日报告表

项 目	工作车存货	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	房号	使用 总数
普通信笺											
航空信笺											
普通信封											
航空信封											
明信片											
门后指示图											
便笺纸											
宾客意见书											
住客预订表											
小酒吧账单											
大香皂											
卫生纸											
面巾纸											
火柴											
水杯											
小香皂											
烟缸											
圆珠笔											
服务指南											
门把菜单											
干洗单											
湿洗单											
垃圾袋											
浴帽											
浴液											
鞋刷											

(2) 定期分析

一般情况下，这种分析应每月作一次。其内容有：

- ① 根据每日耗量汇总表制定出月度各楼层耗量汇总表（表 11 - 11）。

- 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，确定间天平均消耗额。

表 11 - 11 客房用品消耗统计月报表

月份：制表日期：制表人：

品名 数量 日期							
合 计							

3. 控制流失

(1) 建立客用品领班责任制

各种物资用品的使用主要是在楼层进行的，因此，对客用品使用的好坏及定额标准的掌握，关键在领班。各楼层应配备专人负责楼层物资用品的领用、保管、发放、汇总以及分析的工作。

(2) 控制客用品损耗

客房用品的流失主要是员工、客人等环节造成的，因此客户部应建立相应的制度。

- ① 楼层员工上下班不带私人包，并主动在下班时接受保安人员的检查。
- ② 对楼层员工的客房日用品消耗量实行奖惩制度。
- ③ 建立宾客使用、赔偿制度。
- ④ 建立保管、存放规定，防止偷盗行为发生。
- ⑤ 建立月末盘点制度。

客房仓库管理情境训练

任务三十三 模拟设计楼层服务员一次性用品控制奖励方案

任务三十三	模拟设计楼层服务员一次性用品控制奖励方案
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 了解客房用品基础知识。 3. 讲解用语条理清楚，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电脑（若干）、投影。 2. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 1-2）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 讲解法。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 给出问题 <ol style="list-style-type: none"> (1) 为某城市一座五星级商务酒店标准双人间设计客房一次性消耗品明细单，至少包括种类、每房配备数量、质量要求、价格等内容。 (2) 该酒店在客房一次性消耗品的日常使用中存在下列现象： <ol style="list-style-type: none"> ① 员工浴室中大量存在使用客房一次性用品的情况； ② 许多客房员工，甚至其他部门员工将一次性用品带回家； ③ 垃圾中经常有还能使用的一次性消耗品； ④ 楼层仓库中一次性消耗品乱堆乱放； ⑤ 客人经常额外要求使用大量客房一次性消耗品，服务员只能满足其要求。 <p>请针对上述现象，制定模拟设计楼层服务员一次用品控制奖励方案。</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 资 讯 <p>根据学情，可以选择教师讲解客房用品基础知识或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 计 划 <p>小组成员分别提出个人意见。</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 决 策 <p>由组长牵头，在成员各自意见的基础上，虚拟一家五星级商务酒店，确定可操作的设计方案，并且做好工作分工，涉及客房一次性消耗品明细单，模拟设计楼层服务员一次用品控制奖励方案，PPT 制作，讲解等。</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 5. 实 施 <p>按照分工，合作完成各项工作，将客房一次性消耗品明细单、控制奖惩制度制作成 PPT，并且利用 5 分钟时间讲解出来。</p>
	<p>设计要点</p> <p>(1) 客房一次性消耗品明细单：含用品种类、每房配备数量、质量要求、价格等因素</p>

	(2) 客房部一次性消耗品控制奖惩制度至少涉及以下几项: ① 用品领用、保管; ② 员工使用消耗定额、使用方法; ③ 宾客使用; ④ 奖惩办法。
	6. 检 测 自查问题;其他小组成员提出意见与建议。
	7. 评 估 教师点评并给小组成员评分,小组成员总结可改进的要点。

单元训练

课堂讨论

1. 客房设备的选择要求是怎样的?
2. 简述三种常用客房设备的保养方法。
3. 客房设备的资产管理包括哪些制度?
4. 简述客房布草的选择标准。
5. 简述如何做好客房布草的保养与贮存工作。
6. 某饭店有客房 200 间,年平均出租率为 85%,茶杯、茶叶的每间客房每天配备额为 2 只、4 包,该饭店茶杯、茶叶的年度消耗定额是多少?



案例分析

某家饭店一次性用品在使用过程中存在严重的浪费现象,以香皂为例,一块净重 30g 的香皂,客人每次只使用约 $1/5$ 左右,由于大量的团队客人及散客在饭店停留时间只有 1 天左右,剩余的 $4/5$ 香皂在清扫房间时只能换掉。通常情况下,打扫客房的时候都会发现,开了瓶的沐浴液、洗发液还剩大半,拆了封的香皂几乎没使用,每天都得扔掉一大堆,非常浪费。所以,酒店决定推广环保,将牙刷、牙膏等六小件撤出部分房间,除非客人主动要求,否则不再提供六小件。

试分析:

1. 饭店一次性用品在使用与管理过程中的利与弊。
2. 饭店撤出六小件后,应如何加强客房日用品的管理,以满足宾客的生活之需?



中英文专业词汇与术语

1. adapter 插座
2. ashtray 烟缸
3. basin 洗脸盆
4. bath mat 脚巾

5. bath robe 浴袍
6. bath tub 浴缸
7. bed pad 床褥
8. bedstead 床架
9. bedspread 床罩
10. bed-side lamp 床头灯
11. bed-side table 床头柜
12. black tea 红茶
13. blanket 毛毯
14. brochure 小册子
15. bulb 灯泡
16. carpet 地毯
17. cleaning bucket 清洁桶
18. clothes hangers 衣架
19. comb 梳子
20. desk lamp 台灯
21. eiderdown 鸭绒被
22. hair dryer 吹风机
23. iron 熨斗
24. ironing board 熨衣板
25. jasmine tea 茉莉花茶
26. lamp shade 灯罩
27. laundry bag 洗衣袋
28. laundry list 洗衣单
29. mattress 床垫
30. pillow case 枕套
31. plug 插头
32. quilt 被子
33. razor 剃刀
34. rollaway bed 折叠床
35. room equipment 客房设备
36. room supplies 客房用品
37. service directory 服务指南
38. sewing kit 针线包
39. sheer curtain 纱窗帘
40. sheet 床单
41. shoe shine paper 擦鞋纸
42. showercurtain 淋浴帘
43. shower head 淋浴喷头

- 44. slippers 拖鞋
- 45. socket 插座
- 46. soiled linen 脏布草
- 47. sprinkle 花洒
- 48. switch 开关
- 49. tap 水龙头
- 50. tea table 茶几
- 51. towel rail 毛巾器
- 52. transformer 变压器
- 53. wall lamp 壁灯



课外学习推荐

218

1. 中国旅游饭店业协会, <http://www.ctha.com.cn/>.
2. 全国旅游涉外饭店星级评定委员会. 星级饭店客房客用品质量与配备要求, LB/T 003—1996.
3. 中外酒店, 主办: 直通 VIP 联合商会
4. 饭店星级的划分与评定, GB/T 14308—2010. 国家旅游局监督管理司, 2010.

单元十二

客房管理

知识目标

▶▶ 了解客房部组织机构设置原则及常见的客房部组织机构类型；知晓客房部经理岗位职责；知晓客房部部门预算指标的组成；了解客房部人员定员定额的方法；了解客房部员工培训的内容、方法；熟知客房安全的重要性。

技能目标

▶▶ 能设计客房部组织机构并配备员工；掌握客房灭火器的使用；掌握饭店客房部各类应急事件的处理程序。

客房管理知识储备



客房管理系统
和组织机构

一、客房部组织机构设置

酒店规模大小不同，性质不同，特点不同，管理者的管理意图不同，客房部组织机构也会有所不同。客房部管理工作是通过设置组织机构和落实岗位职责来完成的，组织机构的设置和客房定员将直接决定客房管理的效率和酒店的经济效益。

(一) 客房部组织机构类型

考虑到酒店的规模、档次、管理方式等方面不尽相同，目前我国酒店客房部的组织机构主要有以下三种类型：

1. 在大型酒店中，设置房务系统，由客房部、前厅部、保安部、工程部等部门组成，专门设立房务总监职位来全面协调管理。
2. 部分中等规模的酒店，客房部为独立的功能部门，与前厅部并列，归属总经理管理。
3. 还有部分小酒店，由于规模小，工作量比较少，则单独设立客房部，前台、保安等部门不单独设立，由客房部统一管理。

(二) 客房部岗位设置

客房部通过合理的岗位设置，可保证客房部和酒店运转的质量和效率，并满足宾客的服务要求。由于各个酒店的具体情况不同，客房部业务分工也不相同，但一般设有以下主要机构：

1. 客房服务中心

中外合资酒店及由外方管理的酒店，一些规模较大的现代酒店，通常设有客房服务中心。客房服务中心既是客房部的信息中心，又是对客服务中心，负责统一调度对客服务工作，掌握和控制客房状况，同时负责失物招领，发放客房用品，管理楼层钥匙，并与其他

部门联络、协调等。

2. 客房楼面

客房楼面由各种类型的客房组成，是客人休息的场所。每一层楼都设有供服务员使用的工作间。楼面人员负责全部客房及楼层走廊的清洁卫生，还负责客房内用品的替换、设备的简易维修和保养，并为住客和来访客人提供必要的服务。

3. 公共区域

负责酒店各部门办公室、餐厅（不包括厨房）、公共洗手间、衣帽间、大堂、电梯厅、各通道、楼梯、花园和门窗等公共区域的卫生清洁工作。

4. 客房仓库

客房仓库主要负责客房设备用品的选择与领用，使用与保养，储存与保管工作，对客房部成本管理以及客房产品的品质负有重大责任。为节省人力，有些酒店将客房仓库与客房服务中心合并管理。

5. 制服与布草房

负责酒店所有工作人员的制服以及餐厅和客房所有布草的收发、分类和保管。对有损坏的制服和布草及时进行修补，并储备足够的制服和布草以供周转使用。

6. 洗衣房

负责收洗客衣，洗涤员工制服和对客服务的所有布草、布件。

洗衣房的归属在不同的酒店有不同的管理模式。大部分酒店的洗衣房都归客房部管理，但有的大酒店的洗衣房则独立成为一个部门，而且对外服务。小酒店则可不设洗衣房，酒店的洗涤业务委托社会上的洗衣公司负责。

（3）客房部组织结构图

1. 小型酒店客房部组织结构图（图 12 - 1）

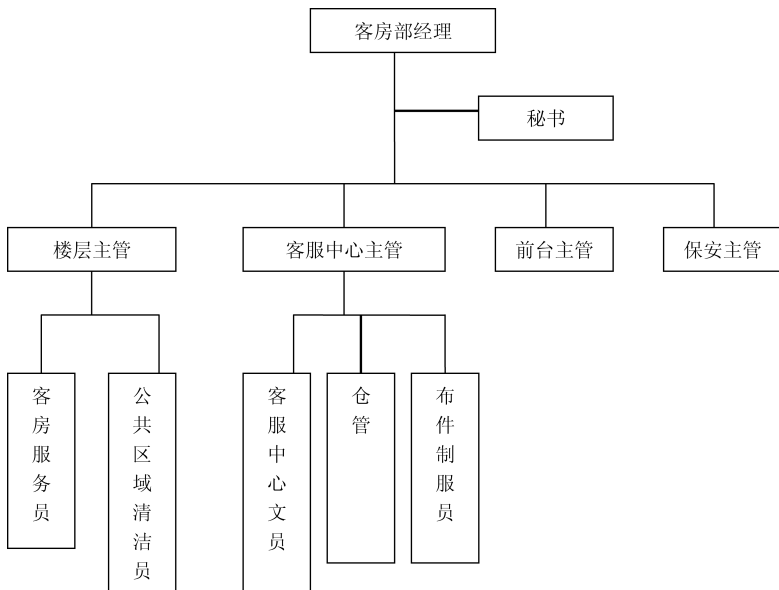


图 12 - 1

2. 中型酒店客房部组织结构图（图 12 - 2）

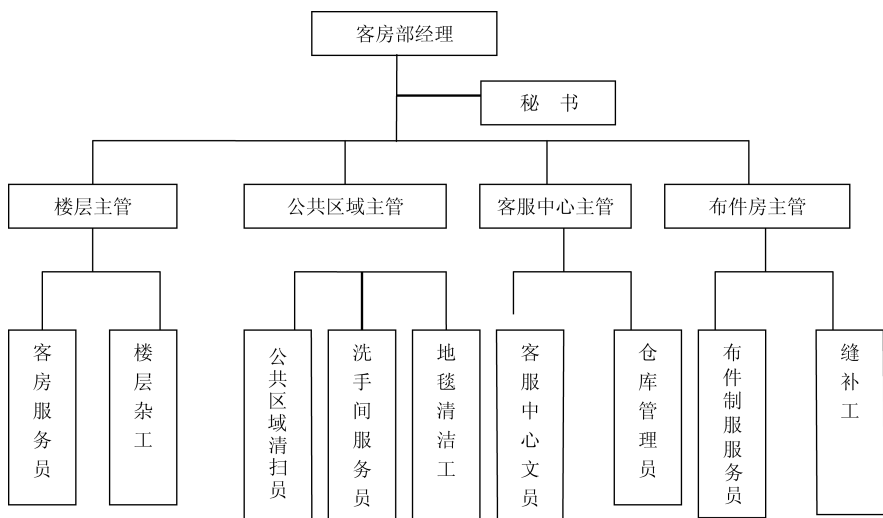


图 12 - 2

3. 大型酒店客房部组织结构图（图 12 - 3）

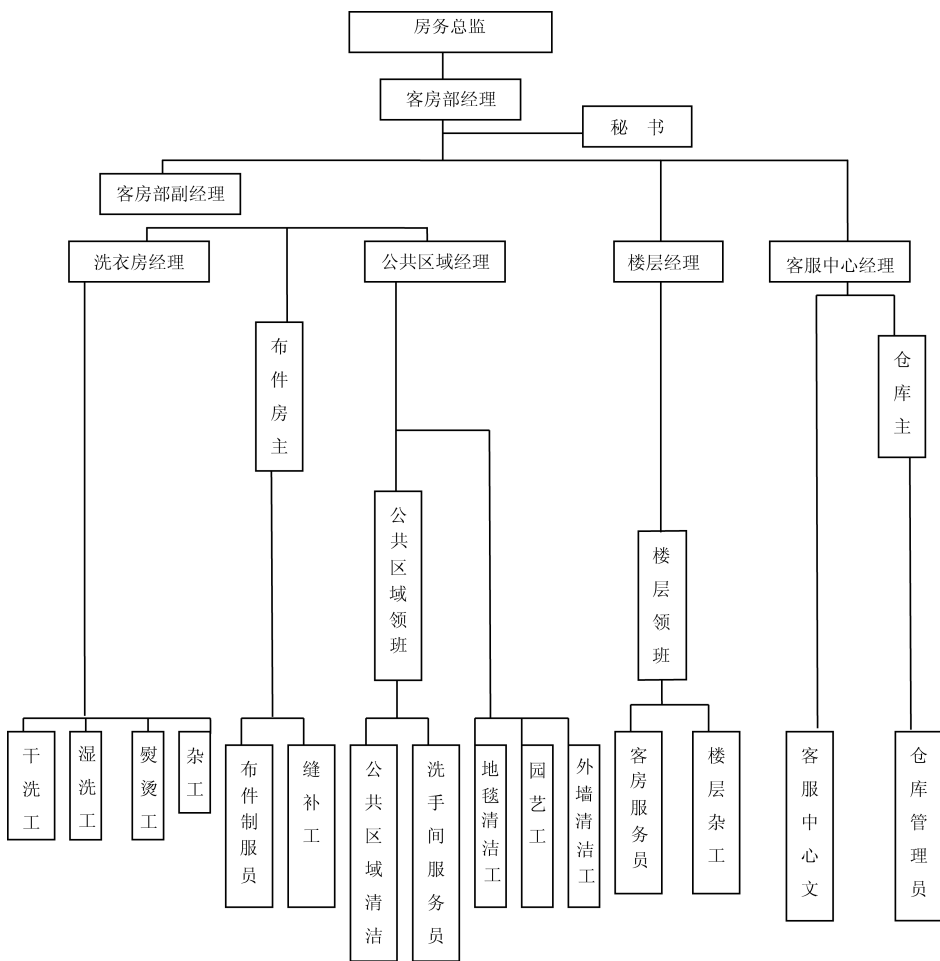


图 12 - 3

客房部人员
配备和安排

（四）客房部定员定岗

客房部定员定岗，就是客房部根据实际情况和发展目标，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。它所解决的是客房部各工作岗位配备什么样的人，以及配备多少人员的问题，通过对客房部用人方面的数量规定，保障客房部的有效运转，促进机构精干高效，提高劳动生产效率。

1. 客房部定员定岗应考虑的因素

（1）规模与档次

客房部的定员定岗与客房部的业务范围成正比关系。规模越大、档次越高的酒店，客房部业务分工越细，岗位越多，服务项目和服务标准上要求越高，因此，与小型酒店、低档酒店的定员定岗有很大不同。

（2）管理模式与业务范围

客房服务一般有两种模式，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，因此需要更多的定员编制。相反，客房服务中心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，如酒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

工作环境指酒店的内外环境。酒店内部环境包括酒店的设计、布局、流线、装饰风格，以至接待客人的生活习惯和消费文明程度等；酒店外部环境包括当地气候、空气质量、周围环境等因素。例如，一家酒店重新改造后，客房面积比原来增加许多，房间内增添了多项设备，装修材料上大量采用玻璃、镜子。这些硬件上的变化需要客房卫生操作的改变，导致工作时间定额要相应调整，从而也会影响到客房部的定员定岗。

（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，工作定额就应降低。

（6）工作量

酒店客房部工作量一般分三个部分：

一是固定工作量，即指只要酒店开业就会存在，而且必须按时去完成的日常例行工作任务，如客房部的日常管理工作、房务中心、布草房、公共区域卫生、日常清洁保养工作等。

二是变动工作量，是指随着酒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用品，定期对所有棉织品进行盘点，定期或根据需要对酒店外墙、外窗、地毯进行清洗，地面或家具打蜡等。

2. 客房部定员定岗的方法

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。客房部人员的差异性以及工作性质的差异性，决定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。

一般常用的有以下几种方法：

(1) 历史分析法

历史分析法是通过考察部门人员数量、质量、业务量、工作量等因素的历史数据的关系，制定者根据这些历史数据进行分析来确定定员定岗的方法。

(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定员定岗的方法。

(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：定员人数 = 工作量 / (员工劳动效率 × 出勤率)。

例题：某五星级酒店拥有客房 500 间（套），年平均出租率为 80%。客房楼层服务员分早、中两个班次，早班每个楼层服务员每天的劳动定额为 12 间，晚班为 48 间，员工出勤率年平均为 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（10 天的法定休假日正常排班，根据劳动法发放加班费补偿）。问客房部应该如何确定客房楼层服务员的定员人数？

解：1. 客房楼层服务员平均年出勤天数 = $[365 - (52 \times 2) - 7] \times 95\% = 241$ （天）

2. 客房楼层服务员年平均出勤率 = $241 \div 365 = 66\%$

3. 客房楼层服务员日均工作量 = $500 \times 80\% = 400$ 间

4. 早班客房楼层服务员定员人数 = $400 / (12 \times 66\%) = 51$ （人）

5. 中班客房楼层服务员定员人数 = $400 / (48 \times 66\%) = 13$ （人）

(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。这种定编方法一般适用于酒店前厅部门、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、房务中心文员、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，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决定的。例如，客房人员约占酒店总人数的 30%，楼层客房服务员与楼层客房领班的比例约为 1:6 等。当然，这种比例关系在确定定员时只是一个相对的依据，因为每个酒店的实际情况不同，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。酒店锅炉房、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。

3. 客房部劳动定额的制定

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。确定劳动定额是现代酒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。对于饭店客房部管理人员而言，是否能科学合理地制定劳动定额，影响着客房部劳动生产的有效组织与管理，影响着员工的劳动生产率。

（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，如完成一间客房的常规清洁工作需要 30 分钟。

② 产量定额或工作量定额：即单位时间内应当完成的合格产品的数量。如一个楼层领班一天（白班）需要对 40—60 间客房的清洁卫生质量进行检查。

另外，还有一种看管定额，如一个人或一组工人同时看管几台机器设备。客房部采用什么形式的劳动定额，要根据不同的工作类型和工作特点、工作组织的需要来定。

（2）制定劳动定额的方法

① 经验统计法

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。二是参照行业操作惯例，所制定的定额能够反映员工的实际工作效率，比较适合饭店工作的特点。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

技术测定法就是能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。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。须要注意的是，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。

案例：如何测定客房楼层服务员白班（8 小时）标准间工作定额

- a. 标准间内必须清洁与维护的物品是什么？
 - b. 各物品的清洁与维护频度是多少？
 - c. 各物品的清洁与维护工作有什么要求？
 - d. 按操作标准，一名员工多少时间能完成一间标准间的操作？
- 实际测算清洁一间客房所需要的时间，比如 27 分钟。
- e. 确定白班工作时间 $8 \text{ 小时} \times 60 \text{ 分钟} = 480 \text{ 分钟}$

f. 测定清洁客房可用时间:

全部工作时间 480 分钟

减去: 班前准备 20 分钟, 上午休息 10 分钟, 用餐时间 30 分钟, 下午休息 10 分钟, 结束作业 20 分钟

客房清洁时间 390 分钟

h. 确定工作定额:

工作定额 = 390 分钟 ÷ 27 分钟/间 = 14.4 间

即: 客房楼层服务员白班 (8 小时) 标准间的工作定额为 14.4 间。

二、客房部经理岗位职责

(一) 监督、指导、协调全部房务工作, 为住客提供具有规范化、程序化、制度化的优质服务。

(二) 负责监督酒店客房的清洁维修、保养工作。

(三) 保证客房和公共区域达到卫生标准, 确保服务优质, 设备完好。

(四) 管理好客房消耗品, 制定房务预算, 控制房务支出, 并做好客房成本核算与成本控制等工作。

(五) 制定人员编制、员工培训、工作计划, 合理分配及调度人力。

(六) 检查员工的礼节礼貌、仪容仪表、劳动态度和工作效率。

(七) 与前台做好协调, 控制好房态, 提高客房利用率和对客的服务质量。

(八) 与工程部做好协调, 做好客房设施设备的维修、保养的管理工作。

(九) 检查楼层的消防、安全工作并与保安部紧密协作, 确保客人的人身及财产安全。

(十) 拟定、上报客房部年度工作计划与安排。

(十一) 建立客房部工作的完整档案体系。

(十二) 任免、培训、考核、奖惩客房部主管及领班。

(十三) 按时参加酒店例会, 传达落实会议决议、决定, 及时向总经理或分管的副总汇报工作, 主持每周部门例会。

(十四) 处理宾客投诉, 发展同住店客人的友好关系。

(十五) 检查 VIP 房, 使之达到饭店要求的标准。

(十六) 落实三级查房制度, 每天按客房出租率抽查 VC 房。

三、员工培训内容

员工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, 以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。培训无论对酒店企业还是个人的生存与发展都有着不可忽视的意义。

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, 主要包括以下几大方面:

(一) 部门及岗位基础培训

1. 客房部组织机构、岗位设置及分工

2. 客房劳动纪律、岗位职责

（二）对客服务

1. 礼节，礼貌，礼仪规范
2. 不同国家、地区宾客的习俗与特点
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

（三）客房区域卫生清洁与保养

1. 各类房型房态的房间清洁程序 and 操作规范
2. 加床服务、小整服务与夜床服务
3. 杯具洗涤、消毒
4. 工作车的配备、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

（四）客房安全

1. 钥匙的管理
2. 消防安全
3. 卫生防疫

（五）PA 业务

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

（六）客房部督导管理

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

四、客房部预算与执行

预算是指各部门全年经营活动的指南，预算是指管理人员用来控制和指导经营活动的依

据,预算能改善资金使用率,所以我们制定预算要力求谨慎,一旦制定出来,它就必须成为指导开支的纲领。客房部是酒店的一个重要部门,其预算是酒店总预算中非常重要的一块,因此,客房部管理者必须重视这一块,并且把它作为指导日常经营与管理的依据。

(一) 客房部预算编制

客房部预算在编制时应主要考查两个预算指标:

1. 固定资产预算

固定资产预算是指客房部负责人根据酒店的要求,根据更新改造计划或工作需要,对酒店内部的客房设备、设施提出购置和补充的预算。这个预算主要包括各种清洁机器设备的购置和补充,家具的更新或翻新,如婴儿床、加床等,各种大件棉织品的更新购置,如窗帘、床罩等,以及各种服务型设备的购置,如热水器、消毒柜、吸尘器等。

2. 经营预算

(1) 客房年度收入预算

客房年度收入预算是指在预期的年度内对客房部销售总收入的预测。客房部年度收入预算主要包括客房销售收入、会议室收入、客房其他收入等。

① 制定客房部年度收入预算计划时,要依据和参考以下三个方面的预测资料:

- a. 饭店总经理下达的客房部年度销售的各项指标
- b. 近两年以来客房实际营业状况统计资料
- c. 预期年度的客房预订统计资料

② 年度客房销售的预测步骤

- a. 根据统计资料提供的数据,分析并权衡出租率,以及平均房价与客房年度销售额等各项指标之间的关系;
- b. 商定客房出租率和平均房价的浮动百分比;
- c. 计算年度客房出租间天数;
- d. 根据季节差别和饭店接待能力,科学、合理地将客房销售预计达到的平均房价、出租率、间天数及客房总收入按月分解并单列;
- e. 填制客房年度销售预算表并报饭店总经理审核。

(2) 客房年度费用开支预算

客房年度费用开支预算是指在预期的年度内,对这一年度里客房部成本费用总开支的预测。客房部成本费用预算主要包括客房部员工薪酬、清洁用品费用、客用品费用、办公用品费用、棉织品费用、布草洗涤费用、工服洗涤费用、客房设施设备维修费用等。

(二) 客房部预算执行与控制

客房部是酒店的重要部门之一,客房部的预算至关重要。年度预算一经制定、批准,客房部负责人的主要任务就是严格按预算行事,将经营活动控制在预算范围之内。因此,客房管理人员必须对预算执行情况进行检查,一般每年这种检查不得少于2次,经常是每月应检查1次。

由于预测不可能准确无误,所以预测指标与实际业务运行发生较大的误差时不足为奇,它可以通过预算进行弥补。在预测指标与实际状况发生较大误差时,客房部负责人应立即召开所有管理人员开会汇报情况(即使预算指标均已达到,这样的会议也应每半年召



客房部预算



客房部的安全系统

开一次），寻找可实现的办法来消除开支过大造成的赤字，或是寻找利用剩余资金提高效益的其他途径。

五、客房安全管理

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宾客的各种需求，使其乘兴而来，满意而归，还要极其重视宾客的一个最基本的需求——安全。酒店宾客与其他任何人一样，需要安全和保护，希望免遭人身及财产的损害。

客房安全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”的酒店客房必须是一个安全的住所。

（一）客房安全事故发生的原因

客房安全事故发生的原因可分为直接原因和间接原因两种。

1. 直接原因

（1）人为原因

人为的原因主要是指由人们不安全行为所造成的各种原因，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）设施原因

设施方面的原因主要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不到位等。

2. 间接原因

间接原因指各种机械装置的定期检查和保养不良，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原因，具体可表现为：

- （1）裂纹或破损的各种手柄；
- （2）未及时清理使用过的刮脸刀片；
- （3）裸露的电线；
- （4）未及时处理的各种不良导线；
- （5）客用钥匙管理不当；
- （6）客房用餐时被玻璃杯损伤等。

（二）客房安全管理的基本原则

1. 实施全面安全管理，全过程、全方位、全天候管理。
2. 宾客至上，安全第一。
3. 内紧外松，体现酒店服务与管理特点。
4. 预防为主，群防群治。
5. 健全制度规范，明确安全管理责任。

（三）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。

1. 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:

(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。

(2) 客用电梯。客用电梯空间小又是封闭的,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。

2. 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,主要设置在酒店财务部、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。

我国酒店常用的报警器有: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。

3. 消防监控系统

酒店的监控系统一般由火灾报警系统、灭火系统、防火设施组成。

4. 通讯系统

通讯系统主要有专用电话、传呼系统及对讲机。

5. 房间安保设施

(1) 门 锁

门锁是保障住客安全最基本的,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。

(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。

(3) 保险箱

供客人存放贵重财物。

(四) 客房消防管理

消防工作是酒店安全工作中最为重要的内容。酒店必须建立一套完整的预防措施和处理程序,防止火灾发生,减少它们带来的不良后果。

1. 火灾种类

依照相关标准,火灾分为以下四大类:

(1) 普通物品火灾(A类):由木材、纸张、棉布、塑胶等固体所引起的火灾。

(2) 易燃液体火灾(B类):由汽油、酒精等所引起的火灾。

(3) 可燃气体火灾(C类):由液化石油气、煤气、乙炔等所引起的火灾。

(4) 金属火灾(D类):由钾、钠、镁、锂等物质引起的火灾。此类火灾在酒店较少出现。

2. 客房火灾发生的原因

了解客房发生火灾的原因,可以防患于未然。《世界饭店》杂志对近年来酒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,占酒店火灾的70%左右。

客房部形成火灾的原因很多,如:客人酒后吸烟,引起被褥、床单等起火;乱扔烟头、火柴,使地毯或地板起火;客房内电线陈旧或因超负荷使用造成起火;客房内电器设



火灾的预防
与处理

备自身故障或连续工作时间过长，引起升温造成起火；客房内设备老化，造成短路起火；客人将易燃易爆物品带进客房造成起火；客房内工程维修使用明火不当造成起火；客房工作人员违反规程操作造成起火等。在众多的起火原因中，吸烟和电器事故引起的火灾在客房中占有较大的比例。

3. 火灾的预防

常言道：防火胜于救火。客房部应在酒店总经理统一领导下，成立防火小组，制定完整的防火计划，防患于未然。

(1) 加强职工培训，增强防火意识。客房部应组织员工学习酒店制定的防火手册，并制定防火安全条例，建立防火岗位责任制，明确各岗位员工在防火、灭火中的职责和任务，教会他们：如何及时发现火情和报警，遇到火灾发生时如何使用防火、灭火设备及平时对这些设备的维护和保养，当火灾发生时如何镇定地疏散客人，以及重要的财产如何保护和安置等。

(2) 建筑装饰中要安装必要的防火设施并选用具有阻燃性能的材料。客房要配备有效的消防设施用品，如防火门、安全通道、自动喷水灭火装置、烟感报警器等。同时，对家具、布件等物品应选用具有阻燃性能的材料。

(3) 对住店宾客加强防火宣传。在每间客房内，要放置防火宣传材料，如防火手册、防火须知等；向客人介绍客房内的消防设施，并提醒客人在室内吸烟和使用电器设备时，要注意安全防火；在房门后张贴一些客房所处位置及火灾发生时的撤离方法和路线图。

(4) 日常的防火管理工作。如配合保安部定期对重点部位进行全面检查，如紧急出口是否畅通，防火门是否有效，报警、灭火设施是否良好等。

4. 火灾的扑救

(1) 及时报警

客房楼层一旦发生火灾，报警器会发出信号，工作人员应立即查明火源的准确位置及燃烧物质，并立即向酒店防火中心报警。在火灾初起阶段，消防队员到达之前，可以利用就近的消防器材扑救，并按次序向客人发出通报，进行自救，以控制火势蔓延。

(2) 疏散客人

如果火灾不能控制，听到疏散信号，应立即打开所有安全通道，组织客人撤离，并组织人员把守各梯口、路口，有计划、步骤地引导客人从各安全通道撤离，避免拥挤，造成挤压死伤现象，特别要注意帮助老弱病残及儿童，护送他们到达安全的地方。最后，酒店工作人员撤离火灾现场。

(3) 灭火的方法

① 隔离灭火法：将正在发生燃烧的物质与其周围可燃物隔离或移开，燃烧就会因为缺少可燃物而停止。如将靠近火源处的可燃物品搬走，拆除接近火源的易燃建筑，关闭可燃气体、液体管道阀门，减少和阻止可燃物质进入燃烧区域，等等。

② 窒息灭火法：阻止空气流入燃烧区域，或用不燃烧的惰性气体冲淡空气，使燃烧物得不到足够的氧气而熄灭。例如，用二氧化碳、氮气、水蒸气等惰性气体灌注容器设备，用石棉毯、湿麻袋、湿棉被、黄沙等不燃物或难燃物覆盖在燃烧物上，封闭起火的建筑或设备的门窗、孔洞等等。

③ 冷却灭火法：将灭火剂（水、二氧化碳等）直接喷射到燃烧物上，把燃烧物的温

度降低到可燃点以下，使燃烧停止，或者将灭火剂喷洒在火源附近的可燃物上，使其不受火焰辐射热的威胁，避免形成新的着火点。此法为酒店灭火的主要方法。

④ 抑制灭火法（化学法）：将有抑制作用的化学灭火剂喷射到燃烧区，并参加到燃烧反应过程中去，使燃烧反应过程中产生的游离基消失，形成稳定分子或低活性的游离基，使燃烧反应终止。目前使用的干粉灭火剂、1211等均属此类灭火剂。

（4）常用消防器材的使用

客房区域常用的消防器材是消防栓和化学灭火器。消防栓灭火设备主要由消防栓、水龙带和水枪一起装置在有玻璃门的消防栓箱内，发生火灾时，将箱内水龙带取出，接到消防栓出口上，将水栓开启，水即喷射出来。

（五）客房防盗管理

盗窃事件在酒店时有发生，尤其是客房。由于客房是客人居住和存放财务的重要场所，因此，它是盗窃分子作案的主要目标。所以，客房部要加强防范，以确保客人的生命财产安全。

1. 盗窃类型

（1）外盗：主要是指外来不法分子混入楼层进行盗窃，有的冒充酒店的客人，有的冒充访客，混入客房偷盗。

（2）内盗：主要是酒店员工利用工作之便进行偷盗，他们对酒店的情况比较了解，且不宜被发觉，这为他们行窃提供了方便。

（3）内外勾结：主要是指店内工作人员向社会不法分子提供情报，里应外合，进行作案。

（4）客人自盗：主要是指住在同房间或同楼层的素质较差的客人相互偷盗财物，或客人将客房内不允许带走的物品自行带走的现象。

2. 防盗措施

要完全杜绝客人和员工的偷盗行为不是一件容易的事，但适当的预防可以避免和减少这类事件的发生。

（1）对客人的管理

防止客人的偷盗事件发生，可采取下列措施：

① 客房服务员要提高警觉，掌握客人出入情况，做好来访登记工作，注意观察进出客人携带物品的情况；

② 房态报表、交接班簿本应对外保密；

③ 清洁员整理房间时，将工作车停在打开的客房门口，调整好工作车的位置，使工作车上的物品面对客房，防止被人顺手牵羊；

④ 加强对储藏室的管理，不可让客人自己进入储藏室拿取备品或布巾用品；

⑤ 客房中价值较高的物品，如挂画、灯饰等，应该采用较大尺寸，以使客人无法将其装入行李箱中；

⑥ 客人入住时，要提醒客人要将贵重钱物放总台保存；

⑦ 对晚间没有回房住宿的客人，应及时作好记录并作汇报；

⑧ 客人退房后，要清查房间物品，如有遗失，立即与总台联系；

⑨ 在巡逻楼面时，如发现客人门钥匙忘记拔下，应敲门提醒客人，若房中无人，则

应将门紧锁，钥匙交存服务台并作记录。

（2）对访客的管理

① 凡住客本人引带的来访客人，酒店可不予询问，但应作好记录，包括访问的时间和人数。

② 对单独来访客人要上前询问，并查验证件，通知客人；若客人不在，应请来访客人到公共区域等候，不要带其进入客人房间等候。

③ 若访客因事较晚不能离店时，应让其到总台办理入住登记手续；超时不肯离店又不愿办手续的，应报大堂副理或保安部处理。

④ 要充分发挥监控系统的作用，对客房楼道、走道、出入口等进行严格监控，发现不明外来客人要及时报告。

（3）对员工的管理

① 对本店员工要加强职业道德教育，提高员工的素质，增强员工遵纪守法的自觉性。

② 实行一定的奖惩手段堵住漏洞，不给作案者可乘之机。

③ 一旦发现有偷窃行为，要严肃处理，毫不留情。

④ 严禁在工作时间会客、串岗或擅自离岗。

⑤ 严格履行领用和保管物品的手续。

⑥ 在清扫客房时，不能随意将客房钥匙牌丢在清洁车上。

⑦ 不能主动将客人的情况告诉不明身份的访客。

⑧ 设立员工专用通道，防止员工或施工人员携带饭店财务离店。

（4）对钥匙的管理

客房钥匙是客房安全管理的重要环节，绝对不能马虎大意。目前，大部分酒店都使用电子钥匙，这比传统的机械钥匙更为安全。但如果出现钥匙丢失、随意发放、被盗等情况，都会给客房安全带来威胁，因此为保证客房安全，必须严格控制管理钥匙。

① 当客人办理入住手续后，应发给客人该房间的钥匙牌，供客人出入时使用。

② 客人外出可建议其把钥匙牌交与前厅总台保管，客人回店再领取钥匙，但要查对证件。

③ 服务员在清扫客人房间时，钥匙牌必须随身携带，不能把钥匙牌随意丢在工作车上，也不得交他人保管。

④ 禁止为陌生人开启客人的房间。

⑤ 如不慎丢失钥匙牌，应及时上报，在钥匙酒店系统中更换钥匙。

⑥ 客人退房时，要提醒客人归还钥匙。

⑦ 服务员在上下班时，要做好钥匙牌的交接工作，并严格收发签字制度。严禁将工作钥匙牌带出饭店。

⑧ 对于把钥匙牌忘在房中的住客，能够确认身份的可用工作钥匙牌为其开门；不能确认的要礼貌查验证件，并与服务台记录核对无误，方可开门。

⑨ 对于持住客钥匙牌的陌生人欲进房间，服务员应礼貌劝阻，请其到公共区等候主人回来。有的酒店规定收回所持钥匙牌，待住客回来再处理。

3. 宾客失盗处理

客人在酒店居留期间丢失物品时，会向酒店报告，请求帮助查找。酒店要视情节轻重

妥善处理，客房部尤其要急客人所急，积极帮助查找。据国外统计，在客人丢失的物品中，40%是由于放错了地方，30%是真正丢失，30%是客人记忆不清。一旦发生盗窃，客房部要及时报案，并协助有关人员，调查原因，寻找线索，尽快破案。

客人在住店期间财务丢失、被盗或被骗后，直接报告当地公安机关，称报案；如未向公安机关报告，只是向酒店反映丢失情况，称报失。无论报案或报失，酒店有关部门的领导和工作人员，都应该积极协助客人（或公安机关）调查失窃原因，寻找线索，尽快破案。在客房内丢失物品时，客人常常先向客房部报失，因此客房部在事故处理中须承担重要责任。

（1）当接到客人报失后，服务员应立即报告客房部经理，由经理与大堂副理及保安部取得联系，共同处理。

（2）认真听取客人的陈述，问清客人丢失的详细内容并作记录。应到现场帮助客人尽量回忆物品丢失的前后经过，分析是否确实丢失。常有客人因害怕丢失物品而在客房里东藏西藏，最后忘记了地方。

（3）在征得客人同意后，可由保安部与服务员共同在房间帮助查找。物品找到后应将结果记录存查。

（4）如果调查显示客人财物确属被盗或被骗，要立即向总经理汇报，并由保安人员保护好现场。经总经理同意后向公安机关报案，待公安机关破案处理。

（5）客人报失后，服务员只能听取客人反映情况，不要作任何结论猜测或讲否定的话，以免为今后的调查工作增加困难或使酒店处于被动。

（6）服务员个人绝不可擅自进房查找，以免发生不可想象的后果。

（7）客人报失后，进入过客房的服务人员也要受到询问。服务员应采取积极协助的态度，不要有委屈不满情绪，更不能在自己有失职行为时有意隐瞒。

六、客房部应急管理

（一）客房部应急事件的特征

1. 不可预测性

应急事件的本质特点在于它的突发性，它们一般是在酒店毫无预料的情况下突然发生的，且多半来势较为凶猛。它伴随酒店正常的经营活动而产生，若无灵敏的应急事件预警系统，酒店一般很难预料。因此，应急事件给酒店带来的是恐慌和混乱。

2. 严重危害性

应急事件引发的后果往往非常严重，且这种严重的后果所造成的影响不仅仅只在某个部门，甚至会影响酒店企业的全身，有时还会波及整个社会。从酒店角度看，首先破坏了酒店正常的经营秩序，导致经营混乱或经营陷于困境，应急事件的危害性还在于它给酒店企业造成的形象破坏力是巨大的。

3. 舆论关注性

应急事件因其突发性和危害性容易引起舆论的高度关注，常常成为人们谈论的主题和媒体报道的焦点。对新闻界而言较重大的应急事件是人人关心的有价值新闻，对酒店而言这就意味着许多应急事件都不能成为秘密。因此重大的应急事件一般都会成为舆论的焦点。

4. 普遍性

应急事件的普遍性是指酒店哪怕是优势酒店在发展过程中都不可避免遭遇的形形色色的应急事件。有一酒店管理者很形象地说过：“酒店发生应急事件如同死亡和税收一样是不可避免的。”既然应急事件不可避免，那么酒店就应该建立敏锐的预警机制和处理的方式方案，以及及早地发现应急事件萌芽，防微杜渐。

（二）客房部应急事件管理

客房部应急事件管理就是客房部通过对应急事件的监测、防范、决策，建立快速反应机制，对应急事件进行及时处理，来达到避免和减少应急事件所产生的目的，甚至将应急事件转化为机会的管理过程。

1. 应急事件的防范

- （1）设置应急事件管理结构
- （2）建立较重大的应急事件的预警机制
- （3）强化应急事件的意识
- （4）设立较重大应急事件的警戒指标
- （5）拟订应急事件的应变计划
- （6）进行应急事件模拟训练
- （7）较重大应急事件，确立“发言人”制度

2. 应急事件的处理

应急事件发生后，酒店应迅速采取有效的措施，在应急事件迅速膨胀前开展各项补救工作。这些工作包括：

（1）做好应急事件隔离

隔离的目的是不让事态继续蔓延，并迅速找出危机发生的原因，进行化解处理。应急事件的隔离首先指酒店要明确应急事件涉及的范围，确保应急事件范围之外的部门和岗位正常运转，同时要进行必要的人员隔离，明确处理危机的基本成员，不能让任何人以应急事件管理为借口而擅自中断正常的服务工作。

（2）快速启动应急事件应变计划

酒店应根据应急事件模拟训练成果快速启动相应的应变计划。如果初期反应滞后，将会造成应急事件的蔓延和扩大。酒店应根据应急事件应变计划的指导，针对内部员工、宾客、新闻媒介、主管部门启动不同的对策，以协调各方关系。

3. 应急事件的总结

应急事件总结是整个应急管理的最后环节，应急事件所造成的巨大损失会给酒店带来必要的经验教训。所以，对应急事件管理进行认真而系统的总结不可忽视。

（三）几类应急事件的处理程序

1. 住客死亡的应急措施

（1）一旦发现客人在客房内死亡，应立即报告客房部经理、总经理、保安部等有关方面，双锁房门，由保安部报告公安机关并派人保护现场，等候调查。

（2）保持现场的净空，不可让闲杂人员等进出。若有媒体人员欲进入，亦应协助保安人员礼貌地拒绝其进入，或请公关人员协助处理后续相关事宜。

（3）如调查验尸，证实客人属正常死亡，经警方出具证明，由酒店通知死者家属并协

助处理后事。

(4) 如认定属于非正常死亡,酒店应积极协助调查。客房楼层服务员与客人接触相对最多,应密切配合调查取证,尽可能详细地提供线索,也要注意保密。这种事情扩散出去,不仅会使其他客人产生恐慌,影响酒店声誉,也会给侦破工作造成困难。

(5) 客人遗留的财物,客房部要列明清单专人保管,待家属领取。公安机关因侦破需要带走的物品,也要有记录和经手人签字。

(6) 待相关单位的检查及勘验工作完成后,应与家属协调,利用夜晚后门进出,以免惊动其他客人和员工。

(7) 因病抢救无效死亡的,可由在场医生出具证明。

(8) 发生事故的房间事后应进行消毒,并将该房客所使用的客用品全部报请销毁。

(9) 整体事件处理后,应由客房部记录并将所有经过及处理的结果报告总经理。

2. 酒店抢劫案件应急措施

(1) 当酒店发生抢劫案件时,如劫匪持有武器(指枪械),在场员工应避免与匪徒发生正面冲突,保持镇静,并观察匪徒的面貌、身型、衣着、发型及口音等任何特征。如劫匪未持有武器且有足够人手可以制服匪徒时,则等待适当机会将之擒获交与警方,但绝不可草率从事以免造成不必要的伤亡。如酒店员工发现酒店内发生劫案应立即告知管理者或值班经理,并按指示向110报警。

(2) 如劫匪乘车逃离现场,应记下其车牌号码、颜色、车款或牌子等,并记清人数。同时可以乘的士或其他交通工具跟踪并用通讯工具向110报告方位和地点,以使警方组织力量设卡拦截。在跟踪的过程中要注意隐蔽,以确保自身安全。

(3) 保护好现场。劫匪遗留的凶器、作案工具等不要用手触摸。画出警戒范围,不要让无关人员进入现场。

(4) 如现场在交通要道、公共场所等人多拥挤处无法将劫匪留下的证物留在原处的,应一一收拾起来用塑料袋装好,交给警方处理。

(5) 访问目击群众,收集发生劫案的情况,提供给公安机关。同时,公安人员勘查现场或处理完毕之前,相关人员不要离开。

(6) 在场人员不可向媒体或无关人员透露任何消息,不准拍摄照片。

(7) 如有伤者,要立即送往医院救治,并报告公安机关。

3. 意外伤害的应急措施

(1) 酒店应在容易发生意外的明显位置上标示“请您注意安全”的标志。如因客人个人原因造成的意外伤害,均由客人个人承担,酒店不承担任何责任。

(2) 如果客人病情较为严重,在征得客人的同意下,代客人拨打120急救电话。如果客人没人陪同,酒店可安排人员陪同客人去医院,但只负责给客人挂号,看病费用由客人自行承担。

4. 电梯困人的应急措施

(1) 服务员接到电梯应急电话或巡查发现困梯,立即报告大堂副理,大堂副理接到报告后立即组织保安员和万能工到现场协调控制电梯和解救被困人员。

(2) 通过电脑监控屏观察电梯内人员情况,使用电梯应急电话与被困者联系,做好解释安慰工作。

（3）如遇特殊情况无法消除故障或被困人员中有身体不适时，应立即报消防部门或求助有关部门解决，并及时通知酒店总经理及客房部经理，如有必要，成立应急处理小组解决。

（4）解救成功后做好客人的安抚工作，对于身体发生不适的客人，视事态严重程度，应拨打 120 急救电话或就近送往医院救治。

（5）大堂副理填写重大事故报告表，详细记录故障情况及处理经过。

客房管理情境训练

任务三十四 模拟设计客房部组织机构图并定员

236

任务三十四	模拟设计客房部组织机构图并定员
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，计划环节 5 分钟，决策环节 5 分钟，实施环节 45 分钟，检测环节 5 分钟，评估环节 5 分钟。
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仪容、仪表、仪态符合职业要求。 2. 了解客房部组织机构设置基本原理、方法。 3. 讲解用语条理清楚，语音适中，发音清楚，说话流利。 4. 应变协调能力强。 5. 每四人一个小组，团队合作能力强。
实训场地、用品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电脑（若干）、投影。 2. 酒店工具书、工作任务单（见表 1-1）、任务考核表（见表 1-2）。
实训方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 问题引导，团队合作。 3. 讲解法。
实训步骤与实训标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资 讯 根据学情，可以选择教师讲解客房部组织机构设置原理或者学生通过教材、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	<ol style="list-style-type: none"> 2. 计 划 小组成员分别提出个人意见。
	<ol style="list-style-type: none"> 3. 决 策 由组长牵头，在成员各自意见的基础上，虚拟一家酒店客房部，确定可操作的设计方案，并且做好工作分工，涉及组织结构图设计、人员配备、PPT 制作、讲解等。
	<ol style="list-style-type: none"> 4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作，将组织机构图制作成 PPT，并且利用 5 分钟时间讲解出来。

续 表

	<p style="text-align: center;">参考设计</p> <p>下图为国内某二线城市一国际知名品牌商务型五星级酒店客房部组织机构图及人员配备情况，该酒店拥有各类客房 360 间，共 10 层客房楼层，年平均出租率在 70% 左右。</p> <pre>graph TD Director[房务总监 1] --> Manager[客房部经理 1] Director --> Secretary[秘书 1] Manager --> AsstManager[客房部副经理 1] Manager --> LaundryMgr[洗衣房经理 1] Manager --> PublicAreaMgr[公共区域经理 1] Manager --> FloorMgr[楼层经理 1] Manager --> CSManager[客服中心经理 1] AsstManager --> LinenSupv[布件房主管 1] LaundryMgr --> DryClean[干洗工 2] LaundryMgr --> WetClean[湿洗工 3] LaundryMgr --> Ironing[熨烫工 2] LaundryMgr --> GenWork[杂工 2] LinenSupv --> LinenAtt[布件制服员 2] LinenSupv --> Tailor[缝补工 1] PublicAreaMgr --> PublicClean[公共区域清洁员 6] PublicAreaMgr --> RestroomAtt[洗手间服务员 4] PublicAreaMgr --> CarpetClean[地毯清洁工 3] PublicAreaMgr --> Gardener[园艺工 1] FloorMgr --> RoomAtt[客房服务员 24] FloorMgr --> FloorGenWork[楼层杂工 1] CSManager --> CSCL[客服中心文员 5] CSManager --> WarehouseMgr[仓库管理员 1] WarehouseMgr --> WarehouseSupv[仓库主管 1]</pre> <p>5. 检 测 自查问题；其他小组成员提出意见与建议。</p> <p>6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，小组成员总结可改进的要点。</p>
--	--


任务三十五 客房灭火器的使用

任务三十五	客房灭火器的使用
实训时间	实训授课 2 学时，共计 80 分钟，其中：资讯环节 15 分钟，实施环节 50 分钟，检测、思考和评估环节 15 分钟。
实训要求	1. 熟悉并掌握各类客房灭火器的性能及使用方法。 2. 有在应急事件（客房火灾）时的良好处理及反应能力。 3. 有较强的应变协调能力和团队合作能力。

续 表

实训用品	1. 若干二氧化碳灭火器、干粉灭火器等各类灭火器材。 2. 火盆，木材、棉絮、汽油等燃烧物，打火机。 3. 工作任务单（见表 1 - 1）、任务考核表（见表 2 - 3）。
实训方法	1. 工作六步法（资讯、计划、决策、实施、检测、评估）。 2. 学生四人一组，团队合作完成。 3. 教师点评并考核。
实训步骤与实训标准	1. 资 讯 教师讲解工作流程并示范操作；学生也可通过看视频、工具书、网络等途径自行了解该项工作。
	2. 计 划 小组成员分别提出工作计划。
	3. 决 策 由组长牵头，在成员各自计划的基础上，确定可操作的实训方案，并且做好工作分工，涉及表单设计、道具安排、操作练习等。
	4. 实 施 按照分工，合作完成各项工作。 <div>参考工作流程</div> <div>参考常用灭火器的使用方法（表 12 - 1）</div>
	5. 检 测 其他小组成员，提出意见。
	6. 评 估 教师点评并给小组成员评分，学生总结可改进的要点。

表 12 - 1 常用灭火器的使用方法

干粉灭火器的使用方法	适用范围：适用于扑救各种易燃、可燃液体和易燃、可燃气体火灾，以及电器设备火灾。
 <p>① 右手握着压把，左手托着灭火器底部，轻轻地取下灭火器。</p>	 <p>② 右手提着灭火器到现场。</p>

续 表

<p>③ 除掉铅封</p> 	<p>4. 拔掉保险销</p> 
<p>⑤ 左手握着喷管，右手提着压把。</p> 	<p>⑥ 在距火焰二米的地方，右手用力压下压把，左手拿着喷管左右摆动，喷射干粉复盖整个燃烧区。</p> 
<p>泡沫灭火器的使用方法</p>	<p>主要适用于扑救各种油类火灾、木材、纤维、橡胶等固体可燃物火灾。</p>
<p>1. 右手握着压把，左手托着灭火器底部，轻轻地取下灭火器</p> 	<p>2. 右手握着压把，左手托着灭火器底部，轻轻地取下灭火器</p> 

续 表

<p>3. 右手捂住喷嘴, 左手执筒底边缘。</p> 	<p>4. 把灭火器颠倒过来呈垂直状态, 用劲上下晃动几下, 然后放开喷嘴。</p> 
<p>5 右手抓筒耳, 左手抓筒底边缘, 把喷嘴朝向燃烧区, 站在离火源八米的地方喷射, 并不断前进, 兜围着火焰喷射, 直至把火扑灭。</p> 	<p>6 灭火后, 把灭火器卧放在地上, 喷嘴朝下。</p> 

单元训练

课堂讨论

1. 客房部的组织结构应如何设计, 才能适应现代酒店管理需要?
2. 客房安全工作的基本原则是什么?
3. 客房内如何防止偷盗事件的发生?
4. 如何预防火灾的发生?
5. 酒店常用的灭火的方法有哪些?



案例分析

1. 2007年7月的某天, 骄阳似火, 正值上海高温季节。一家高星级宾馆发生了一起特大盗窃案, 客房内的手提电脑、传真机、手机、现金等大量财物遭窃, 区刑警队接到报案, 迅速派人赶到现场展开侦查。

经过一番仔细调查, 很快排除了外来人员和客人作案的可能性, 疑点集中到宾馆客房

部服务员吴某身上。经验丰富的公安人员巧妙地与其周旋，终于攻破其心理防线，吴某如实交待如下：“我在担任宾馆服务员期间，发现店内安全管理措施不严，有机可乘，于是就常常利用工作之便，在客房内偷窃客人的物品，一次次得手，从未被发现，胆子也就越来越大，直到这次案发。”

事后，警方在吴某家搜到大批脏物，足足运了好几车，令人瞠目。其中有电脑、照相机、金首饰、信用卡等，还有用盗得的信用卡购买的空调、彩电、音响、复印机、摄像机、手表等大量高档生活和办公用品。

这起特大盗窃案，从报案到侦破，虽仅数天的时间，但作案者多次行窃，持续时间长达一年之久，盗窃的财物价值几十万元，给宾馆造成的损失无法挽回。作案者身为宾馆服务员，却从未被宾馆领导察觉，的确发人深省。

请分析：(1) 酒店发生这起盗窃案的原因？

(2) 酒店应采取哪些措施杜绝此类事件的再次发生？

2. 迪克大酒店的火灾

2002年7月13日23时左右，北京凯迪克大酒店1020房间发生火灾，造成住在1022房间两名赴京旅游的香港女学生死亡，住在1021房间的一名韩国女学生受伤。

据调查，住在1020房间的香港男学生邓某（12岁）和李某（14岁）承认，7月13日22:40左右，在1020房间内划火柴玩，然后离开房间。经专家调查，鉴定这起火灾的起火原因是人为明火所致。由此，警方认定火灾由邓某、李某玩火造成。

请分析：(1) 引起此次火灾的原因有哪些？

(2) 酒店可以采取哪些措施杜绝此类火灾的再次发生？



中英文专业词汇与术语

1. budget 预算
2. complain 投诉
3. emergency exit 紧急出口
4. executive housekeeper 客房经理
5. fire 火灾
6. floor 客房楼面
7. floor captain 楼层领班
8. guest service center 客房服务中心
9. job description 工作职责一览表
10. laundry room 洗衣房
11. linen room 制服与布草房
12. motivation 激励
13. orientation 入职培训
14. organization chart 组织结构
15. performance evaluation 工作评估
16. public area 公共区域
17. room revenue 客房收入

- 18. staffing 客房定员
- 19. steal 盗窃
- 20. safety 安全
- 21. training 培训



课外学习推荐

- 1. 迈点网, <http://www.meadin.com/>
- 2. 中国消防在线, <http://119.china.com.cn/>
- 3. 酒店职业经理人, 主办: 国宏正泰传媒
- 4. 中国饭店行业突发事件应急规范(试行). 中国旅游饭店业协会, 2008.
- 5. 中国旅游饭店行业规范. 中国旅游饭店业协会. 2009.

- [1] 腾宝红. 商务中心文员岗位工作手册[M]. 北京:人民邮电出版社,2008:20—32.
- [2] 薛永刚. 星级酒店前厅部[M]. 深圳:深圳海天出版社,2013:128—140.
- [3] 吴玲. 前厅运行与管理[M]. 上海:上海交通大学出版社,2012:135—154.
- [4] 项园园. 酒店前厅运转与管理[M]. 北京:高等教育出版社,2005:143—162.
- [5] 王培来. 酒店前厅客房运行管理实务[M]. 上海:上海交通大学出版社,2012:39—61,97—110.
- [6] 吴玲. 酒店前厅管理实务[M]. 广东:广东经济出版社,2008:1—21.
- [7] 陈雪琼. 前厅、客房的服务与管理[M]. 北京:机械工业出版社,2004:151—152.
- [8] 谢玉峰. 饭店前厅客房服务与管理[M]. 郑州:郑州大学出版社,2004:105—109.
- [9] Michael L. Kasavana, Richard M. Brools. 前厅部的运转与管理[M]. 北京:中国旅游出版社,2002:514—516.
- [10] Margaret M. kappa, Aleta Nitschke. 饭店客房管理[M]. 北京:中国旅游出版社,2002:121—147.
- [11] 文通. 新编现代酒店客房人员培训与星级服务标准[M]. 北京:中国纺织出版社,2008:177—190.
- [12] 丁林. 旅游饭店前厅客房服务与管理[M]. 山东:山东大学出版社,2005:251—270.
- [13] 谢玉峰. 饭店前厅客房服务与管理[M]. 郑州:郑州大学出版社,2004:241—251.
- [14] 叶秀霜,沈忠红. 客房运行与管理[M]. 杭州:浙江大学出版社,2009:46—59.
- [15] 梭伦. 客房管理实务[M]. 北京:中国纺织出版社,2001:56—63.
- [16] 左剑. 前厅服务与管理[M]. 南昌:江西高校出版社,2008:214—226.
- [17] 吴玲. 客房服务与管理[M]. 北京:高等教育出版社,2011:131—171.
- [18] 国家旅游局监督管理司. GB/T 14308—2010. 饭店星级的划分与评定(S). 2010.
- [19] 中国饭店行业突发事件应急规范(试行). 中国旅游饭店业协会. 2008.
- [20] 中国旅游饭店行业规范. 中国旅游饭店业协会. 2009.
- [21] 中国饭店行业服务礼仪规范(试行). 中国旅游饭店业协会,2007.

