

模块四

客房服务技能与实训

学习目标

1. 认识客房部,了解客房的种类、客房部的地位和作用。
2. 了解客房部的工作任务、客房部组织机构的设置和客房部的设备。
3. 了解客房部对客服务的主要工作内容、客房清洁的一般原则、客房消毒的方法、客房清洁卫生质量标准。
4. 掌握客房部对客服务、清洁整理服务相关的操作技能。

第一节 客房认知

一、客房的种类

1. 单人间

单人间是酒店为满足单独旅游者入住而设的客房。酒店单人间数量不多,但近年颇受

单独旅游者的青睐。不少酒店增加了单人间的数量,在房间面积上也有所增加,在装饰布置的档次上有所提高。

2. 大床房

大床房即在房内配备一张双人床,适合夫妻居住,也适合单独旅游者居住。

3. 双人间

双人间又称标准间,即在房内放两张单人床,可住两位客人,也可供一人居住,一般用来安排旅游团队或会议客人。这类客房在酒店占大多数。

4. 套间

套间分为标准套间和豪华套间两种。标准套间为连通的两个房间,一间为起居室,另一间为卧室,卧室内放一张大床或两张单人床;豪华套间可以是双套间,也可以是三套间,分为卧室、起居室、餐室。卧室中配备大号双人床或特大号双人床。

5. 特殊客房

特殊客房是指根据不同客人的需求特别设计和布置的客房,如商务客房、娱乐客房、健身客房、家人团聚客房等。

6. 连住房

连住房即把两套相邻的客房连接成为连住房,以满足家庭、朋友等入住需求。

7. 总统套房

总统套房由5间以上的房间组成,设有男女主卧、会议室、卫生间、起居室、书房、餐室、警卫室、随从室、厨房等。总统套房装饰豪华,房价昂贵,出租率较低,一般是政界要人、商界大亨、演艺界名人等入住。此类客房能提高酒店的档次和知名度。

二、客房部的概念

客房部(housekeeping department)又称房务部、客务部或管家部,其主要职责是为客人提供清洁、舒适、安全的住宿环境和各种热情周到的客房服务,并负责客房设施设备的维护保养及酒店公共区域的清洁卫生工作。客房部的业务具有复杂性、随机性、不易控制性及隐性服务为主的特点。

三、客房部的地位和作用

1. 客房部是酒店对客服务的主要部门

客房是酒店设施的主体,从建筑面积看,客房面积一般占酒店总面积的70%左右,其数量多少决定了酒店规模的大小。国际上通常依据客房数量将酒店划分为大型酒店、中型酒

店和小型酒店三类。住店客人的大多数时间是在客房中度过的,更多地感受到的是客房部所提供的服务,因此,客房部需满足客人住宿的基本需求。

2. 客房部服务质量是衡量酒店服务质量的重要标志

客房部服务的重点是为客人提供一个清洁、舒适、温馨的环境。客房部服务是否到位,客房设施是否完整,房间是否整洁,公共区域是否卫生等,直接关系到客人对酒店的印象,其服务质量和水平是客人评价酒店服务质量的重要依据。

3. 客房部是酒店取得营业收入的主要部门

酒店通过为客人提供餐饮、住宿和其他综合性服务获取经济收入。其中,客房收入往往占酒店营业收入的40%~60%,利润通常可占酒店总利润的60%~70%,是酒店收入和利润的主要来源。同时,客房出租会带动酒店其他服务项目和设备设施的消费与利用,因而会给酒店带来更多的经济效益。

4. 客房部的管理直接影响酒店的运营管理

客房部管辖范围广,其内部配备的设备及物资,无论种类、数量、价值等都在酒店设备及物资中占有较高比重。客房部还为其他部门的正常运营创造良好的环境和物质条件,因此,客房部的管理直接影响酒店的整体运营情况。

四、客房部的工作任务

客房部的工作任务主要包括以下几项内容。

1. 清扫客房,保持房间卫生、整洁、舒适

清扫客房是客房部的首要工作任务。客房是住店客人休息的场所,是客人在酒店逗留时间最长的地方,卫生、整洁、舒适的客房环境是所有客人的共同需求,也是酒店保证客房出租率、实现客房收入的前提条件。

2. 维护、保养客房设施设备

客房工作人员在清理客房的同时,必须注意对房间的设施设备进行维护、保养,一旦发现设施设备出现故障,应立即报修,确保客房处于良好的工作状态。这样做一方面可以确保客人权益,另一方面也可以延长客房的使用寿命,降低客房部的维修费用,增加客房利润。

3. 提供礼貌、热情、周到的客房服务

“客人至上”“服务至上”的服务宗旨是酒店服务人员职业道德的主要内涵。服务人员心中有客人,把客人当成朋友、亲人,想客人所想,急客人所急,只有达到这种境界,热情、周到、专业的服务才会在实际工作中表现出来。客房部为客人提供的主要服务包括卫生清扫工作、会客服务、洗衣服务、夜床服务等。

4. 保障客人生命、财产的安全

安全是客人选择酒店时考虑的一个重要因素,客房是酒店的主体部分,酒店的不安全事故大都发生在客房。因此,客房部员工要具有强烈的安全意识,遵守安全操作规范,保管好客房钥匙,及时消除安全隐患,确保客人生命、财产的安全。

5. 负责酒店公共区域的清洁保养工作

客房部在负责客房卫生的同时,还担负着酒店公共区域的清洁保养工作。酒店公共区域包括的场所多,范围大,是客人活动频繁的地方,其清洁保养水平代表着酒店整体的卫生状况,客人往往根据他们所看到的公共区域的卫生保养状况来评价酒店的档次和服务质量。

五、客房部组织机构的设置

客房部组织机构应该根据酒店规模、档次、设施设备及客房服务项目等情况进行设置,并应随着情况的改变进行调整,以保证各组织机构正常、高效地运转。大、中型酒店客房部管理层次多、岗位分工明确,其客房部组织机构的结构如图 4-1 所示;小型酒店管理层次少,设置的岗位相对也比较少,其客房部组织机构的结构如图 4-2 所示。一般而言,客房部由楼层、公共区域和洗衣房三部分组成。但是,随着酒店业的发展,一些大型酒店将洗衣房设置为独立部门,而有些小型酒店则将洗涤业务外包,不再设置洗衣房。

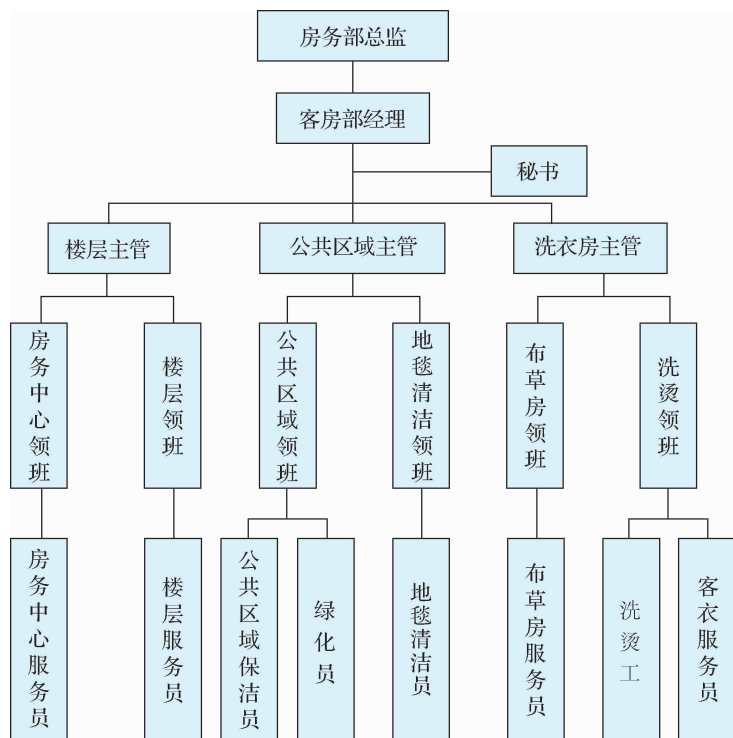


图 4-1 大、中型酒店客房部组织机构的结构

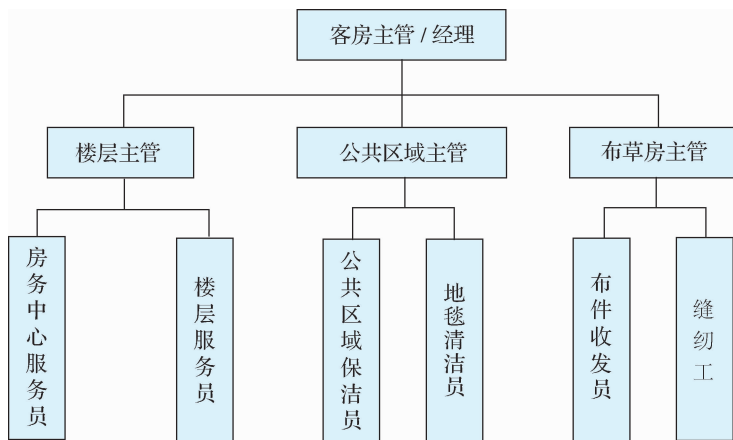


图 4-2 小型酒店客房部组织机构的结构

六、客房部组织机构组成及主要职能

1. 客房服务中心

- (1) 处理、传递客房部工作信息。
- (2) 负责对客服务信息的传递,确保及时为客人提供服务。
- (3) 保管和处理酒店内所有区域的客人遗留物品。
- (4) 根据楼层领班的查房记录更改、核对房态。
- (5) 负责客房部所有钥匙的保管、分发和收回。
- (6) 监督、统计和整理客房部所有员工的出勤情况。
- (7) 管理、补充和更新客房部的所有档案资料。

2. 客房楼层

- (1) 负责客房的清洁整理工作。
- (2) 管理客房及楼层区域的设施设备。
- (3) 为客人提供各项对客服务。

3. 公共区域

- (1) 负责酒店所有公共区域的卫生清洁和设施设备保养工作。
- (2) 负责酒店的绿化管理及公共区域的卫生工作。
- (3) 负责酒店所有地毯的清洗保养及大理石地面的打蜡、抛光工作。
- (4) 为客人提供公用卫生间服务。

4. 洗衣房

- (1) 负责酒店所有部门布件管理、洗涤工作。

- (2)负责酒店所有员工制服的换洗、管理工作。
- (3)为住店客人提供客衣洗涤、熨烫服务。

七、客房部的设备

1. 客房物品与设备

客房物品与设备包括客房内的家具、布件、卫生洁具、电器、房内需用品、易耗品等,是满足客人住宿需求的物质基础。客房内的主要布件包括床上用品和卫生间“四巾”,即面巾、地巾、方巾和浴巾;卫生洁具主要包括面盆、浴缸、马桶;易耗品包括茶叶、信笺、卷纸等用品。根据2011年1月1日起实施的2010年版《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010),饭店“六小件”(拖鞋、牙膏、牙刷、洗发液、沐浴液、梳子)将不再列入对星级饭店的硬性要求中。

2. 清洁设备

清洁设备包括房务工作车、擦地机、抛光机、吸尘器、吸水机、地毯清洗机、吹干机、高压清洗机、软绵家具清洗机等。正确使用清洁设备可以提高工作效率和服务质量,同时还可以延长机器的使用寿命。

3. 洗衣设备

酒店洗衣房常见的设备有湿洗机、干洗机、烘干机、棉制品烫平机、夹烫机、棉制品运输车等,性能良好的洗衣设备和品质优良的洗涤剂是保证酒店衣物洗涤质量的前提。

第二节 客房部对客服务

■ 相关知识

酒店客人来自不同的国家和地区,有着不同的目的,因此,酒店在提供服务时,需针对不同客人的不同需求和不同特点,做好对客服务工作。

客房对客服务常见的模式有两种:一种是楼层服务台模式,另一种是客房服务中心模式。楼层服务台模式是指酒店在客房区域内,在靠近电梯口或楼梯口的位置设置服务台,设专职值班服务员,为本层或邻近楼层住客提供24 h的服务。客房服务中心模式是指酒店设置客房服务中心,将客房部所有对客服务工作集中在一起,通过先进的通信方式为客人提供24 h的周到服务。目前大多数酒店采用的是客房服务中心模式。

客房部对客服务主要包括迎送客人服务、开夜床服务、洗衣服务、小酒吧服务、擦鞋服务、托婴服务、遗留物品处理服务等。

1. 开夜床服务

开夜床服务是指在夜晚即将来临时,将客房变成适合客人夜间休息的一种状态。

2. 洗衣服务

客人在酒店居住期间,可能会需要酒店提供洗衣服务,尤其是商务客人和因公长住酒店的客人。因此,酒店的服务人员要为客人提供优质的洗衣服务,满足客人的需要。

3. 小酒吧服务

酒店一般在客房内设有小酒吧,里面放有各种饮料,由客人自由取用,既方便客人,又能增加酒店收入。

4. 擦鞋服务

酒店客房内应备有鞋篮,接到客人擦鞋的需求时,服务人员应立即到客房取鞋。

5. 托婴服务

为了避免携带婴幼儿的客人因婴幼儿而影响外出事务,客房部还应为客人提供婴幼儿托管服务,并根据托管时间的长短收取相应服务费。

6. 遗留物品处理服务

客人在住店过程中,由于种种原因,可能会出现随身携带的小物品、贵重物品等丢失现象,因此服务人员应具有处理客人遗留物品的能力。

■ 技能实训

实训项目一:客房迎客服务

(一)实训目的

掌握客房迎客服务的礼仪礼节,使客人有宾至如归之感。

(二)实训准备

1. 了解客人情况

客人情况包括客人姓名、常住地、国籍、人数、抵离酒店的时间等,另外,要特别注意客人的宗教信仰和风俗习惯。

2. 房间的布置和设备的检查

根据客人的要求和接待规格,对房间进行整理、布置,备好各种用品,并对布置好的房间

做一次细致的检查。

3. 迎接客人的准备

客人到达之前要根据气候调节好室温。

(三) 实训方法

(1) 示范讲解或观看视频。

(2) 2人一组进行客房迎客服务的模拟训练,并互换角色。

(四) 实训内容

1. 热情迎宾(设立楼层服务台的酒店或对VIP客人的接待)

(1) 接到客人入住信息或电梯铃响时,应迅速站到相应的位置等候客人,并注意检查自己的仪容仪表。

(2) 见到客人笑脸相迎,主动问好。

(3) 如果是新到客人,应向客人微微鞠躬行礼表示衷心的欢迎,并自我介绍,核实房号。

(4) 如果是住在楼层的客人外出归来,应尽量以客人姓氏称呼以示对其尊重。

2. 引领客人入房

如果有行李员引领客人入房,则楼层服务员应先请客人进房休息。如果是楼层服务人员带客人入房,则应注意以下几点。

(1) 接过客人的房间钥匙,帮助客人提拎行李。

(2) 如果客人的房间在走廊的左侧,则服务员应在客人的右前方引领;如果客人的房间在走廊的右侧,则服务员应在客人的左前方引领。

(3) 引领过程中,如遇拐弯、上下楼梯,服务员则应停下向客人伸手示意。

(4) 走到房门前放下行李,先敲门,用钥匙打开房门,请客人入内,然后服务员提行李进入。

(5) 进房后应征求客人意见摆放行李。

3. 介绍房间设备

(1) 向客人简要介绍一下房内的设备,并告知客人如有什么需要可用电话通知楼层服务台或客房服务中心。

(2) 为避免过多地打扰客人或避免使客人产生误会,服务员在介绍房间设备时应根据经验把握以下原则:特殊设备一定要介绍,要语言得体、简明扼要。

(3) 最后与客人道别并祝客人在酒店生活愉快。

(4) 退出房间时应注意面朝房内将门轻轻带上。

(5)如果客人旅途疲劳,服务员来不及向其详细介绍房内设施及使用方法,则应找适当机会向客人说明,以免其使用不当造成不必要的损失。

实训项目二:客房送客服务

(一)实训目的

熟悉客房送客服务应注意的事项,掌握送别客人的服务流程,达到规范操作与熟练运用的目的。

(二)实训方法

- (1)示范讲解或观看视频。
- (2)2人一组进行客房送客服务的模拟训练,并互换角色。

(三)实训内容

1. 客人离店前的准备工作

- (1)掌握客人离店的准确时间。
- (2)在得知客人的离店时间后,要记住客人的房间号码,了解客人结账离开房间的准确时间。
- (3)检查代办事项,看是否还有未完成的工作。要注意检查账单,如洗衣单、饮料单、长途话费单等,必须在客人离店前送到前台收银处,保证客人及时结账。
- (4)询问客人离店前还需要办理哪些事情,如是否要用餐等。
- (5)征求即将离店客人对酒店的意见和建议,并提醒客人检查自己的行李物品,不要遗漏。

2. 送别客人

- (1)协助行李员搬运客人行李。
- (2)主动、热情地将客人送到电梯口,代为按下电梯按钮,以敬语向客人告别。
- (3)对老、弱、病、残等客人,要专人护送。
- (4)客人走后迅速检查房间内的设备有无损坏、物品有无丢失,客人有无食用客房小酒吧内的食品、有无遗留物品,并在3 min内报告前台收银处。

(四)要点及注意事项

- (1)送别团队客人时,要按规定时间集中行李,放到指定地点,清点数量,并协同接待部门核准件数,以防遗漏。
- (2)服务员要准确记录即将离店客人的房号,及时通知行李处。若有客人因有急事提前退房,委托服务员代处理未尽事宜,则服务员要认真做好记录并履行诺言。

实训项目三：开夜床服务

（一）实训目的

掌握开夜床服务的技能技巧。

（二）实训准备

带卫生间的客房及房内设施。

（三）实训方法

(1)示范讲解或观看视频。

(2)学生操作。

（四）实训内容

(1)进客房前要先敲门或按门铃,并通报自己的身份和目的——开夜床服务。如果客人在房内,则应经客人同意才能进入,并礼貌地向客人道晚安;如果客人不需要开夜床服务,服务员应在开夜床表上做好登记。

(2)开灯,看是否都亮;将空调调到合适的温度;撤除房内的膳食器具。

(3)轻轻拉上窗帘。

(4)整理卧室。

①清理垃圾和烟灰缸。

②更换茶杯。

③除尘除迹。

(5)开夜床。

①将床罩从床头拉下整理好,放在规定的位置。

②根据客人人数按规定或客人的习惯开始做夜床,将靠近床头一边的毛毯连同衬单/被子向外折成 30° 角,整理好床面开口处,将剩余部分塞入床垫下,以方便客人就寝。一人住单床,则开有电话的床头柜一侧;一人住双床,则一般开临近卫生间那张床的靠床头柜一侧;两人住大床,则两边都开;两人住双床,则各自开靠床头柜的一侧。

③打开床头灯。开A床时则开A床床头灯,开B床时则开B床床头灯,开双人床时开靠近卫生间墙一侧的床头灯。

④拍松枕头,如酒店提供睡衣应将睡衣叠好放在枕头上。

(6)补充房间用品。

①按酒店规定摆放鲜花、晚安卡或小礼品。

②将夜巾放在床头柜开床折角处的地毯上,将一次性拖鞋摆放在上面。

③补充茶叶、茶杯。

(7)整理卫生间。

①冲洗马桶。

②清洁客人用过的浴缸、面盆及台面。

③用专用擦布擦洗地面。

④将浴帘拉至浴缸的 2/3 处,浴帘尾部放入浴缸内,将酒店提供的浴衣摊开放在床尾。

(8)回到卧室拉上遮光窗帘。

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

(10)在开夜床报表上登记。

实训项目四:洗衣服务

(一)实训目的

掌握洗衣服务的基本程序和相关标准,达到规范操作与熟练应用的目的。

(二)实训准备

(1)服务人员在整理房间时,应检查是否配齐了洗衣单和洗衣袋。

(2)客房部和洗衣房应及时沟通,确保洗衣服务正常进行。

(三)实训内容

1.收衣

(1)传送员要保持良好的个人仪表仪容,准备好干净的取衣车,接到洗衣通知后立刻上楼取衣(限乘服务电梯);为加快取衣速度,应先去中间层,再去上下层;应先取VIP和快件洗衣。

(2)如遇房间挂DND卡或上双锁,需通知客房中心,待客房中心服务员与客人电话联系,经客人同意后,再敲门取衣。

(3)当客人在房间时,按下列程序收衣:轻轻敲门3声后,报上部门名;客人开门后,主动礼貌地问候客人;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,需礼貌地让其补填完整;封紧洗衣袋口,询问客人是否还需要其他帮助;礼貌地与客人道别,半侧身退出房间;将洗衣袋装进洗衣车。

(4)经3次敲门后,仍无人开门说明客人可能不在房间。此时,按下列程序取衣:可请楼层服务员帮助打开房门;轻轻打开一道门缝,再次大声重复一遍“洗衣服务”,当证实客人确实不在房间时,将门打开,开门人依门而立,不允许进屋,另一名取衣员走进房间,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;将洗衣袋放入洗衣车。

(5)如果洗衣袋挂在房间门外,但无电话通知,按取衣程序查对后,应将洗衣袋取走;如果从楼层服务员处取衣,按程序逐袋查对,发现洗衣袋上无洗衣单或无房号时,须立即请楼层服务员确认房间号,同时在洗衣袋上做相应记录后再将洗衣袋放入洗衣车。

(6)取衣后,迅速乘服务电梯返回洗衣房,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或快件洗衣交打号员按有关程序处理。

2. 送衣

(1)汇集同属一个房间的所有衣物,依据洗衣单查对数量是否齐全,包装是否符合标准,做好送衣登记;将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)挂在送衣架上,并仔细核对是否有误。

(2)先送重要客人的衣物;对有特殊要求的客人,严格按照客人的要求送衣。

(3)送衣时如遇房间挂DND卡或上双锁,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);由客房服务员接收该房间的衣服,待客人索要时再送。

(4)如果客人在房间,轻轻敲门3声后,报“洗衣服务”,待客人开门后,主动问候客人;将洗衣袋放于床尾,将挂件挂在壁橱内,同时将空衣架收出;提醒客人检查洗衣质量,并请客人核对衣服是否齐全;请客人在“收衣记录”上签名并与客人礼貌地道别;退出房间并轻轻将房间门关好。

(5)经3次敲门后仍无人开门,说明客人可能不在房间,此时可请楼层服务员协助开门送入;慢慢推开一道门缝,再大声重复一遍“洗衣服务”,仍无人应答时,将门推开;传送员走进房间,迅速判断客人是否有可能已离店(如房间迹象表明客人有可能已离店,暂将衣服拿回,与前台联系后酌情处理);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;和楼层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,并由楼层服务员签收;两人退出房间,楼层服务员负责检查房门是否关好。

(6)返回洗衣房,将送衣过程中的特殊事件立即告知客房中心服务员;同时将客人的意见或建议上报给上级管理人员;如衣服未送进房间,将原因告知客房中心,客房中心服务员将衣服妥善保管好;注意送衣时严禁动用客人房间里的任何物品。

实训项目五:小酒吧服务

(一)实训目的

掌握酒店客房小酒吧服务所需的知识和技能。

(二)实训方法

(1)示范讲解或观看视频。

(2) 分组进行小酒吧服务的模拟训练。

(三) 实训内容

1. 小酒吧消费结账

(1) 散客结账时由客房服务中心联络员通知楼层服务员, 楼层服务员立即进房查核小酒吧, 并在房内拨电话, 将该房客人饮用的饮料品种及数量通知前台收银处。

(2) 服务员应在团队客人离店前半小时, 将该团队所有客房内的小酒吧查核一遍, 开好饮料账单, 由领班送到前台收银处。

2. 核对、补充饮料

(1) 住店客人房内的小酒吧, 由服务员每天上午换茶具和晚间做夜床时逐一查核, 如有饮用, 应立即补充, 并将饮料的品种和数量记录在工作单上, 开好账单, 领班据此填写“饮料消耗表”。

(2) 早班领班在上午下班之前, 晚班领班在晚上下班前, 分别将楼层服务员开的饮料账单送到客房服务中心。

(3) 早班领班上班后, 立即核对饮料柜中的饮料, 做好报表, 并定量将饮料账单发给各楼层服务员, 供补充客房小酒吧用。晚班领班在晚班服务员下班前将没用完的饮料收回到饮料柜中。

(4) 每周固定时间, 由领班对楼层饮料柜进行盘点, 做出“一周饮料消耗表”, 交由楼层主管核对。

(5) 每日全部楼层的饮料消耗账目由夜班服务员完成。00:00 夜班服务员从前台收款处取回所有饮料账单的回单, 与早、晚班领班填写的“饮料消耗表”核对后按楼层分类, 逐一订好。若回单与“饮料消耗表”相符, 则将此数据登记在“饮料消耗总账簿”上; 若有疑问则另做记录, 交由秘书核对, 由楼层主管负责查清原因。

实训项目六: 擦鞋服务

(一) 实训目的

掌握酒店擦鞋服务的操作步骤和注意事项。

(二) 实训准备

(1) 服务员在整理房间时需检查房间内是否配置相应的擦鞋篮、擦鞋垫及擦鞋说明。

(2) 备齐擦鞋油、刷子等工具。

(三) 实训内容

1. 取鞋

(1) 房内均应备有擦鞋篮。客人将需要擦的鞋放在擦鞋篮内, 或电话通知, 或放在房内

显眼处,服务员接到电话或在房内看到后都应及时收取。

- (2)用纸条写好房号放入鞋内。
- (3)将擦鞋篮放到工作间。

2. 擦鞋

- (1)在地上铺上废报纸,备好与鞋色相同的鞋油和其他擦鞋工具。
- (2)按规范擦鞋,要擦净、擦亮。

3. 送鞋

一般半小时后将擦好的鞋送回房内,放在酒店规定的地方。

(四)要点及注意事项

- (1)鞋底和鞋口边沿要擦净,不能有鞋油,以免弄脏地毯和客人的袜子。
- (2)不要将客人的鞋送错房间。
- (3)对不同的鞋采用不同的清洁方法。不宜用鞋油的鞋绝不要抹油。
- (4)如果客人的鞋有无法处理的破损,提示客人送鞋匠处理。

实训项目七:托婴服务

(一)实训目的

掌握托婴服务所需的知识和技能,应客人之需提供安全、温馨的婴儿照看服务。

(二)实训准备

- (1)酒店需培训几名兼职的保育员,具备婴儿看护的必备知识,能随时为客人提供托婴服务。
- (2)酒店需有专门的托婴服务场所,配备玩具等必备用品。

(三)实训内容

1. 受理

- (1)记录客人要求,通知当班主管。
- (2)请客人填写“客人委托代看婴儿服务单”,并签字确认。
- (3)提醒客人交代清楚注意事项及特殊要求。

2. 服务安排

- (1)主管安排专门人员提供服务。
- (2)严格按照程序进行登记。

3. 看管婴儿

- (1)看护人员准时抵达看护地点,并留意客人的有关吩咐,处理好交接事宜。

(2)严格按客人要求提供食物和玩具。

4. 交还客人

(1)看护服务结束时,请客人在“客人委托代看婴儿服务单”上签字确认。

(2)及时通知服务中心,汇报服务工作。

(四)注意事项

(1)要写清楚客人的房号、姓名,需要看护服务的时间、地点,以及婴幼儿的姓名、性别、年龄、健康状况、特殊要求、紧急情况联系人等。

(2)生病的婴幼儿不予看护,身上有明显伤口的婴幼儿不予看护。

(3)照顾婴幼儿的员工一般应该是具有相关知识且有经验的女性员工。

(4)服务过程中看护人员务必小心谨慎,不能离开婴幼儿,不可随便给婴幼儿东西吃,不让婴幼儿接近有碰伤、刺伤危险的东西,不能把婴幼儿带离指定的地点,如有意外伤害马上汇报。

(5)如果到看护服务的约定结束时间客人仍未出现,看护人员必须坚守岗位,直到客人归来。

实训项目八:遗留物品的处理

(一)实训目的

掌握客人遗留物品处理的操作标准。

(二)实训方法

(1)示范讲解或观看视频。

(2)若干人一组进行模拟训练。

(三)实训内容

1. 了解情况

(1)接到客人电话时安慰客人,问清姓名、房号、遗留物品及遗失时间,并请客人详细陈述事情经过。

(2)帮助客人回忆可能丢失的地方。

2. 查找

(1)在房间内寻找并查询遗留物品单。

(2)如果找到客人物品,放到指定地点等待客人领取。

(3)如果没有找到,上报酒店管理人员,酒店管理人员会同保安人员共同查找。可提取监控录像和开房间记录。如没有可疑的地方,请客人继续查找。

(4)若经多方查找无结果,征求客人意见,请客人自行报警。

3. 客人亲自领取

- (1)客人表示要亲自领取时,通知客人到客房服务中心。
- (2)客房服务中心人员核实客人姓名、房号、遗失物品、遗失时间,查验身份证件。
- (3)若相符则把物品交给客人。
- (4)请客人签收。

4. 亲友领取

- (1)如客人亲友代为领取,应有客人向服务人员的口头委托。
- (2)问清客人姓名、房号、遗失物品、遗失时间。
- (3)查验代为领取人员的身份证件,所有资料相符时才能把物品交给来人,并请代为领取人员签收。

5. 邮寄

- (1)如客人要求寄回,说明费用由客人自付。
- (2)按照客人指定邮寄公司,把物品寄给客人。
- (3)将账单发票传真给客人。
- (4)要求客人把款项汇回酒店。

第三节 清洁整理服务

■ 相关知识

客房清洁整理是酒店客房部每天都要进行的工作,客房的清洁程度是住店客人最关心的问题之一,也是客人选择酒店的一个重要因素。客房部必须做好客房的清洁整理工作,为客人提供一个清洁卫生、舒适典雅、用品齐全的住宿环境。

一、房务工作车

房务工作车(见图 4-3)是服务员清扫客房时用来运载物品的工具车。有的酒店还配备专用类型的房务工作车,如女服务员工作车、棉织品车、男服务员工作车等。使用房务工作车可以减轻劳动强度,提高客房服务员的工作效率,且当房务工作车停在客房门外时,可以成为“正在清扫房间”的标志。



图 4-3 房务工作车

房务工作车两头的车钩上分别装挂棉织品袋(撤换下来的)和垃圾袋。棉织品袋和垃圾袋一般为尼龙乙烯材料双层叠压而成,不仅耐用,而且容易清洗,不会发霉或发出难闻的气味。

房务工作车必须坚固、轻便,能承载一定数量的布件、供应品及清洁用具。房务工作车车身通常设计为仅一面开口,这样停在客房楼层走廊时就不会有物品露在两边,外观较为整洁。房务工作车的前面应装有缓冲器或其他弹性防护装置,以免撞损墙面。

应按酒店的规定使用房务工作车,不能在车上随便堆放杂物。推拉工作车时应注意方向轮在前,定向轮在后,避免因硬拉而损坏工作车。应经常擦拭房务工作车,使其保持清洁。定期对房务工作车车轮加油,以润滑车轮、行走消声。

房务工作车的准备工作包括以下内容:一是清洁工作车;二是整齐有序地摆放客房用品,工作车上的各种物品要按重物在下、轻物在上的原则摆放,以保证使用方便和工作车的平稳性;三是贵重物品不能过于暴露,要有一定的隐蔽性,通常放在专用的盒子里,防止路人顺手牵羊,以减少损失;四是将布袋挂牢,将垃圾箱套上垃圾袋。如果用品不全或不足,要及时补充。

二、客房清扫的一般原则

1. 从上到下

例如,在擦拭房门时,先从门框上沿开始擦。

2. 从里到外

地毯洗尘或擦拭卫生间地面时,必须遵循“从里到外”的原则。

3. 先铺后抹

清扫房间时,要先铺床再抹尘,否则铺床时扬起的灰尘就会重新落到家具物品上。

4. 环形清理

擦拭和检查房间的设备用品时,应按顺时针或逆时针方向环形清扫和检查,以避免遗漏,并能节省体力。

5. 干湿分开

在擦拭不同的家具时,要根据家具性质的不同注意分别使用干、湿抹布,如房间的灯具、电器等只能使用干抹布,以避免污染墙纸和发生危险。

6. 先卧室后卫生间

卫生间是带水操作的地方,清洁后服务员的鞋上可能有水迹,后清扫卫生间可避免在房间走动时再弄脏地面。

7. 注意墙角

墙角容易被忽视,但也是蜘蛛结网和尘土容易积存的地方,很多客人都非常重视墙角的卫生,需要留意打扫。

8. 不得使用客用设施

清扫房间时,不得使用客用设施,如不能接听房间内电话,不能使用房间内卫生间,不得将撤换下来的脏布件当抹布使用等。

三、客房的消毒

1. 客房消毒的要求

(1)房间消毒。房间应定期进行预防性消毒,包括每天的通风换气、日光照射及每星期进行一次紫外线或其他化学消毒剂灭菌和灭虫害,以保持房间的卫生,预防传染病的传播。

(2)卫生间消毒。由于卫生间的设备、用具易被病菌污染,因此必须做到对卫生间每天彻底清扫,定期消毒,经常保持整洁。每换一位客人都必须对卫生间进行严格消毒。每周对地面喷洒杀虫剂一次,尤其要注意对地漏处的喷洒。

(3)茶水杯、酒具消毒。走客房的杯具必须统一撤换,进行严格的洗涤消毒;住客房用过的杯具必须每天撤换,统一送杯具洗涤室进行洗涤消毒;楼层应配备消毒设备和用具。

(4)个人卫生。严格实行上下班换工作服制度,让工作服起到“隔离层”的作用。清洁卫生间时,应戴好胶皮手套。每天下班用肥皂清洁双手,并用消毒剂对双手进行消毒。定期检查身体,防止疾病传染。

2. 常用的消毒方法

常用的消毒方法有很多,大致可以分为生物消毒、物理消毒和化学消毒三大类。

(1)生物消毒。室外日光消毒,室内采光、通风等都属于生物消毒,是客房消毒常用的方法。

(2)物理消毒。高温消毒为常用的物理消毒方法。高温消毒可分为煮沸消毒与蒸汽消毒两种。

(3)化学消毒。

①浸泡消毒法。浸泡消毒法一般适用于杯具的消毒。常用的化学消毒剂溶液有以下几种:氯亚明、漂白粉、高锰酸钾、“84 肝炎”消毒液、TC-101。

②擦拭消毒法。用药物水溶液擦拭客房设备、家具,以达到消毒的目的。

四、客房清洁卫生质量标准

客房管理者和清洁卫生工作人员应熟悉客房的清洁卫生质量标准,不断对照改进,提高服务质量和管理水平。

客房清洁整理完毕后,应达到以下标准。

(1)看到的地方要清洁整齐,无污迹。

(2)摸到的地方要一尘不染,无灰尘。

(3)空气要清新,无异味。

(4)环境要安静,无噪声。

(5)房间卫生达到“十无”“六净”的质量标准。“十无”指四壁无灰尘、蛛网,地面无杂物、果皮、纸屑,布件表面无污渍、破损,卫生间清洁无异味,金属把手无污渍、锈迹,家具无污渍,灯具无灰尘、破损,茶具、冷水具无污痕,楼面整洁无六害(蚂蚁、蚊子、苍蝇、臭虫、蟑螂、老鼠),房间卫生无死角。“六净”指四壁净、地面净、家具净、床上净、卫生洁具净、物品净。

五、客房清洁整理顺序

服务员在了解自己所要打扫的客房的状态后,应根据退房的先后次序、客人的特殊要求或前台及领班的特别交代,决定当天的客房清扫顺序。客房的清扫顺序一般如下。

第一,挂有“请即打扫”牌的客房或客人口头上提出要求打扫的客房。一般情况下,如果住客要求请即打扫,则应优先安排清扫整理,满足客人的要求。

第二,前台或领班指示需要打扫的客房。有时前台或领班会因为排房的需要或特殊情况,规定某间客房在什么时候必须打扫整理好,对此服务员必须有大局观念,应遵照执行。

第三, VIP 客房。鉴于 VIP 客人往往是酒店必须格外礼遇的重要客户,在很大程度上会直接影响酒店的经济效益和社会声誉,所以在许可的前提下,应优先考虑清扫 VIP 客房。

第四,走客房。在住客率很高、可供出租的空房很少时要及时打扫走客房。一方面是为了提高客房的出租率;另一方面是因为让客房长时间处于脏乱状态不利于各种用品的清洁和保养。

第五,普通住客房。对于普通住客房,服务员要尽早安排清扫整理,争取在客人外出回来之前清扫整理好。如果客人有特殊要求,服务员也可与客人事先约定,在客人方便的时候适时清扫。

第六,空房。空房随时会被出租,为防止出现质量问题,要对空房进行卫生检查,如有必要,应做简单的清扫整理,特别是对较长时间没有出租的干净空房,更应注意卫生检查。

规定客房清扫的顺序不仅在于满足客人的特殊要求,而且为了加速客房的出租周转。因此,在旺季,也可先打扫走客房,使客房尽快重新出租,以便为酒店争取最佳的收益;而常住房则应与客人协调,约定时间进行打扫。

六、公共区域清洁卫生

客人往往根据他们所看到的公共区域的清洁保养情况判断酒店的管理水平和服务水准。客房部除了要做好客房卫生外,还要负责做好酒店公共区域的卫生。公共区域的卫生一般由客房部下设的公共区域组(也称 PA 组)负责。

1. 公共区域清洁卫生工作的特点

(1)涉及范围广,客流量大。酒店公共区域涉及酒店的每一个角落,从酒店外部的绿化、门前三包到内部的电梯、公共卫生间等,是酒店管理范围最广的一个区域。公共区域同时又是客流量大、客人活动频繁的地方,因此在清洁整理过程中会有很多不便和困难。为了便于清洁和保养,公共区域的清洁工作往往安排在客人活动较少的时间。

(2)卫生质量不易控制。由于公共区域卫生项目繁多,工作人员的工作时间和工作地点不固定,工作分散,因此卫生质量不易控制。这就要求公共区域服务员要有较高的主动性、质量意识和责任心。同时,管理人员要加强对公共区域卫生工作的巡视和督导,保证公共区域卫生的质量。

(3)工作条件差,专业性、技术性强。公共区域的一些清洁卫生工作需要在室外进行,如停车场、庭院等,工作人员要忍受自然条件所带来的各种困难,要尽职尽责、尽心尽地完成工作。同时,公共区域的工作还具有较强的专业性和技术性,工作人员要掌握不同设备和清洁剂的性能和使用方法,能够根据不同的清洁对象采用不同的清洁剂和清洁方式,因此对工作人员的要求也非常高。

2. 公共区域清洁卫生工作的内容

由于酒店公共区域面积大,不同酒店采用的设施设备也不同,因此相应的清洁方式、内容、标准也存在一定的差异。这里简单介绍酒店公共区域主要的清洁卫生内容。

(1)大堂的清洁。大堂是酒店客流量最大的地方,需要连续不断地对大堂进行清洁保养,使大堂始终处于清洁美观状态,给客人留下美好的印象。大堂清洁的内容主要有大门及周围环境、地面、大堂家具、公用电话、烟灰缸等。

(2)电梯的清洁。白天对电梯进行清洁维护,及时清理轿厢内的纸屑、烟头、杂物等,保持干净无尘。晚上对电梯进行彻底清洁保养和消毒,使所有部位都清洁光亮、无污渍、无指纹。同时注意更换电梯内的地毯,并对地毯进行彻底清洗。

(3)地毯的保养。公共区域组负责公共区域地毯的洗尘及酒店所有地毯的清洗工作。经过对地毯进行专业的清洗和保养,可以延长地毯的使用寿命,提高酒店的卫生质量。

(4)公共卫生间的清洁。公共卫生间是客人最挑剔的地方,有些客人将公共卫生间比作酒店的“名片”,因此必须保证公共卫生间清洁卫生、设备完好、无异味。卫生间日常的清洁工作包括清洁云台、洗手盆、马桶、地面,补充、更换客用物品,擦亮不锈钢器具,为客人准备毛巾等。对公共卫生间的彻底打扫可安排在夜间进行,主要工作是清除水箱水垢、洗刷地面、洁具消毒等。

(5)绿化管理。每天检查、清洁、养护酒店公共区域的花卉盆景和绿色植物;拣出花盆里的杂物,擦净叶子和花盆上的浮尘、污渍;定期修剪整理,喷洒农药。养护和清洁绿化时,注意不要让溅出的水滴弄脏地面,也不要影响客人的活动和休息。

(6)垃圾处理。保持垃圾房的清洁卫生,垃圾桶要盖严并摆放整齐,对垃圾定期喷洒农药,保证垃圾房地面无垃圾,尽量减少异味。

■ 技能实训

实训项目一:做床

(一)实训目的

掌握做床技能,满足客房出租和客人使用的需要。

(二)实训要求

- (1)3 min 之内完成做床。
- (2)做床效果美观,舒适度高。

(三) 实训方法

- (1) 示范讲解或观看视频。
- (2) 学生操作, 教师纠正指导。

(四) 实训内容

1. 中式做床

(1) 拉床。

- ① 弯腰用力将床拉离床头板 50~60 cm, 注意不要碰到其他家具。
- ② 检查床架、床垫有无破损, 并保证床垫与床架齐平。
- ③ 将床褥拉平整, 并检查床垫、床褥表面有无发丝、污迹, 如果有污迹, 应撤换送洗。

(2) 铺床单。

- ① 将叠好的床单拿到床上, 注意床单正反面。
- ② 抖单: 左手抓住床单的一头, 右手将床单的另一头抛向床头, 并提住床单的边缘顺势抖开床单。
- ③ 甩单: 双手手心向下抓住床单的一边, 双手相距约 80~100 cm, 用力迅速将床单提起, 在离床面约 70 cm 高时身体稍向前倾, 用力将床单压下去, 利用空气的浮力将床单往床尾方向拉正。要求床单正面向上, 不偏离床垫的中心线, 两边垂下部分相等, 一次到位。

④ 包角: 将床单四边四角包入床垫下面, 包角时注意方向角度一致, 四角成 90° 或 45° , 紧密平整、不露巾角。

(3) 套被套。

- ① 将被套一次抛开, 正面向上, 开口在床尾。
- ② 把被芯装进被套内, 注意被芯在被套内四角到位、饱满、平展。

(4) 铺被子。

- ① 套好被套后, 抓住被子两角抖被芯并一次抛开到位。
- ② 被套中心不偏离床垫中心线, 两边距地面等距; 被套头与床头平齐, 被套口平整, 被芯不外露, 并系好封口绳。

③ 将被套床头部分翻折 45 cm, 要求平整无皱褶。

(5) 套枕套。

- ① 将枕套抖开平放在床上。
- ② 将枕芯对折, 右手抓住枕芯一头, 左手将枕套打开, 将枕芯塞进枕套后, 两手抓住袋口, 边提边抖动, 使枕芯全部进入枕套里面并封口。

③ 套好的枕头必须四角到位、饱满挺括、枕芯不外露。

(6) 放枕头。枕芯套好后, 将枕头放置在床头居中位置, 枕头边与床头平齐, 中心线与床

中心线对齐,开口反向于床头柜。

(7)将床复位。弯腰将做好的床慢慢推回原位,注意不要用力过猛;然后整理床面,使床面平整。

2. 西式做床

(1)拉床。方法与中式做床相同。

(2)铺第一张床单(垫单)。

①一次甩单到位,使床单不偏离床垫中心线,四角与地面等距,正面朝上。

②四角包角紧密平整,样式统一。

(3)铺第二张床单(衬单)。

①与第一张床单铺法基本相同,反面朝上,中缝与第一张床单对齐。

②第二张床单超出床头 20 cm 即可。

(4)铺毛毯。

①将毛毯甩开,不偏离中心线,两边下垂长度均等,一次到位。

②毛毯商标朝上,位于床的右下方,毛毯上端与床头平齐。

③将第二张床单翻折于毛毯之上,再将第二张床单、毛毯一起翻折 30 cm。

④从床头做起,将第二张床单和毛毯一起塞进床垫和床架之间,床尾两角与第一张床单包角方法相同,包成 90°直角。

⑤边角要紧而平,床面整齐、平坦、美观。

(5)铺床罩。

①在床尾将折叠好的床罩放在床上,打开床罩,注意床罩边线与床垫重叠。

②将床罩平整地铺在床上,在距床头 20 cm 处将床罩翻折。

(6)套枕芯。将枕芯套进枕套内并封口,做到四角到位、挺括饱满、枕芯不外露。

(7)放枕头。将枕头放在床头中间位置,压住床罩的折线,开口反向于床头柜。

(8)罩枕。

①用床罩罩住枕头,不露白边,床罩多余部分塞入两个枕头中间,叠压出清晰的枕线。

②整理两侧床罩,使枕线美观。

(9)将床复位。将做好的床慢慢推至原处,注意不要用力过猛;然后整理床面,使床面平整。

实训项目二:空房清扫

(一)实训目的

掌握空房清扫的操作标准。

（二）实训准备

- (1)到客房部签到并领取工作钥匙。
- (2)准备工作车。按酒店规定将工作车准备充足、整齐,并保证工作车清洁卫生。
- (3)准备清洁用具。检查吸尘器是否正常运行,备齐抹尘和洗刷所需的工具、清洁剂等。
- (4)核实房间是否处于空房状态。

（三）实训方法

- (1)示范讲解或观看视频。
- (2)学生操作,教师纠正指导。

（四）实训内容

- (1)推工作车到房间门口,按敲门程序和标准进入房间,将房门完全打开。
- (2)每天进房开窗、开空调进行通风换气,将室温调节到合适的温度(22~24℃)。
- (3)用干抹布擦去桌椅、电视机、电话、灯具、床头柜等设备、用具上的灰尘。
- (4)一直空着的房间,每隔两三天要吸尘一次。
- (5)卫生间的面盆、浴缸、马桶都要放水1~2 min,以保证水质清洁、无异味。
- (6)卫生间的毛巾因干燥容易失去柔韧性,若不符合要求,须在客人入住前换好。
- (7)检查房间设施设备的情况。
- (8)关窗,拉上纱帘,环视检查,退出房间。

实训项目三:走客房清扫

（一）实训目的

掌握走客房清扫要领,养成良好的操作习惯。

（二）实训准备

- (1)到客房部签到并领取工作钥匙。
- (2)准备工作车。同本节实训项目二。
- (3)准备清洁用具。同本节实训项目二。
- (4)核实房间是否处于走客房状态。

（三）实训方法

- (1)示范讲解或观看视频。
- (2)场景模拟,学生操作,教师纠正指导。

（四）实训内容

- (1)推工作车到房间门口,按敲门程序和标准进入房间。

(2)进房间后打开窗帘、窗户,检查有无遗留物品,房间设施是否正常,有异常情况及时汇报。

(3)清洁卫生间。

①开灯、开换气扇。

②抽水马桶放水,清洗面盆、浴缸、马桶并擦干。

③对卫生间各个部位进行消毒。

④补充撤走的客用品,将浴帘拉出 1/3。

⑤从里到外抹净地面,吸尘。

⑥检查无误后关灯,将卫生间门虚掩。

(4)卧室清扫。

①清理垃圾。

②撤走床上用品,在撤床单时,要抖动几次,确认里面无衣物或其他物品。

③撤壶具杯具,洗烟灰缸。

④做床。

⑤擦拭灰尘。

⑥查看家具用品有无损坏,配备物品有无短缺,是否有客人遗留物品。

(5)吸尘。顺着地毯毛吸,从里到外,梳妆凳、沙发下、窗帘后、门后等部位也需要吸尘,吸尘完毕关窗,拉窗帘。

(6)补充客用物品。

(7)检查完毕,关空调,关灯,退出房间。

(8)登记记录。

实训项目四:住客房清扫

(一)实训目的

掌握住客房清扫的技能,达到规范操作与熟练运用的目的。

(二)实训准备

(1)到客房部签到并领取工作钥匙。

(2)准备工作车。同本节实训项目二。

(3)准备清洁用具。同本节实训项目二。

(4)核实房间是否处于住客房状态。

(三)实训方法

(1)示范讲解或观看视频。

(2)场景模拟,学生操作,教师纠正指导。

(四) 实训内容

(1) 敲门或按门铃进入房间。

①客人在房间时要礼貌询问客人是否可以清扫房间,若可以,马上清扫,清洁完毕向客人致歉。

②若客人不同意,在房间清洁报告表上填写房号、时间,待客人外出后再清扫。

(2)若客人中途回来,须查验证件,再询问是否继续。

①若可以,马上清扫,清洁完毕向客人致歉。

②若客人不同意,在房间清洁报告表上填写房号、时间,待客人外出后再清扫。

(3)收拾房间垃圾,撤换床上布件,中式做床。

(4)清扫过程中电话铃响不能接听,客人物品不可翻看、不可放错位置、不可随便处理;若不慎损坏客人物品,要如实向主管反映,主动向客人道歉并按要求赔偿。

(5)擦拭壁柜。只搞大面卫生,不弄乱客人衣物。

(6)擦拭行李架。不挪动行李,只擦浮灰。

(7)房间若有客人,将空调开到中档或客人指定温度,无客人时开到低档。

(8)检查完毕,退出房间,做好记录。

实训项目五:地面起蜡、打蜡及抛光

(一) 实训目的

了解地面起蜡、打蜡及抛光的要求和操作要领。

(二) 实训要求

(1)提醒客人和酒店工作人员注意安全。

(2)放置提示牌并拉线。

(3)洗地完毕后,用干毛巾将地面特别是边角处的水迹抹干净,以免影响打蜡质量。

(三) 实训方法

(1)示范讲解或观看视频。

(2)学生操作,教师纠正指导。

(四) 实训准备

蜡水、起蜡水、清水、干毛巾、洗地机(洗地刷、吸水刮)、打蜡机、抛光机等。

(五) 实训内容

1. 起底蜡

(1)将起蜡水与40~50℃的热水以1:4的比例混合,并涂在地面上。

(2)用洗地机吸除地面污水。

2. 打蜡

(1)地面干后,备好打蜡机、蜡水喷壶,注蜡水,启动打蜡机开始打蜡。

(2)落蜡共需四遍:两遍底蜡,两遍面蜡。

(3)将蜡水倒入盛蜡桶,蜡拖头浸上蜡水后在滤蜡器上擦干。

(4)打蜡时,蜡拖头的启动方向如下:

①第一遍底蜡:东西方向移动。

②第二遍底蜡:南北方向移动。

(5)更换干净的蜡拖头,蜡拖头的启动方向如下:

①第一遍面蜡:东西方向移动。

②第二遍面蜡:南北方向移动。

这样是为了使地面上的蜡面更均匀,避免出现打蜡痕迹。

3. 抛光

(1)将高速抛光垫安装在抛光机转盘底部针座上,平放在地面上。

(2)按动抛光机的电源开关,转盘转动,即可进行抛光。

(3)抛光时,推进速度不能太快,应保持 50 m/min 的速度,上下行距互叠 10 cm,来回 2 次,以免漏抛。

4. 整理收尾

(1)冲洗干净所有的布条、拖把,悬挂晾干。

(2)拆下抛光垫或刷子,冲洗干净,悬挂晾干。

(3)收起警示牌和所有物品,放回储备室。

实训项目六:公共卫生间清洁

(一)实训目的

掌握公共卫生间清洁的要求和步骤。

(二)实训要求

(1)注意保护客人的隐私。

(2)如有客人正在使用洗手间,服务人员应在外等候直到洗手间没有客人。

(三)实训方法

(1)示范讲解或观看视频。

(2)学生操作,教师纠正指导。

（四）实训准备

清洁剂、清洁工具等。

（五）实训内容

1. 清洁马桶

- （1）摆放工作告示牌。
- （2）在马桶内倒入特定清洁剂。
- （3）用长柄刷刷洗马桶内壁。
- （4）用专用抹布擦净马桶坐圈、盖板及马桶外身。
- （5）用清水彻底冲洗洗刷液残留物。
- （6）用消毒剂或专用药水严格消毒马桶，注意区分除尘布及马桶刷的使用，不可混用。

2. 清洁立式便池

- （1）在便池内倒入特定清洁剂。
- （2）用长柄刷刷洗便池内壁。
- （3）用消毒剂或专用药水严格消毒。

3. 清洁镜面、墙面、面盆及台面

- （1）分别用专用的清洁工具蘸取相应的清洁剂清洁镜面、墙面、面盆及台面。
- （2）用干抹布清洁五金件，确保光亮、无水迹。按照酒店规定数量补充面巾纸、手纸、洗手液等易耗品并摆放整齐。

4. 清洁地面

- （1）在地面上喷洒清洁剂，从里到外拖洗地面。
- （2）用清水拖洗干净地面，确保没有残留清洁剂。

5. 退出

环视检查整体效果，退出卫生间。