

## 世界旅學日本專案

### 飯店工作職位說明

職位名稱	客房清掃人員
職務概要	為提供顧客舒適的住宿、清掃客房使顧客可以愉悅的休息。

職務細項順序	完成職務的標準流程
① 計畫及準備	<ul style="list-style-type: none"><li>● 留意當日的 CHECK-OUT 及預約狀況，有效率地進行客房的清掃工作。</li><li>● 確認各客房內必要的備品，並確實的擺放。</li><li>● 與不同時段的人員在交接時，不遺漏任何必要事項且正確的交接工作內容。</li><li>● 若是顧客有遺落的物品，盡快報告上司並作對應。</li></ul>
② 面對顧客的需求時	<ul style="list-style-type: none"><li>● 有關客房的問題若是無法作出判斷，應馬上報告、聯絡、或是與上司討論。</li><li>● 快速對應針對客房清潔提出客訴的顧客、確保未來不會再發生同樣的客訴內容。</li></ul>
③ 房客點餐時的應對	<ul style="list-style-type: none"><li>● 接受點餐時務必要覆誦，並確認餐點內容。</li><li>● 當多人同時在點餐時，要正確的記錄每個人的餐點差異。</li></ul>
④ 房客餐點的提供	<ul style="list-style-type: none"><li>● 向顧客說明提供的料理及飲品名稱。</li><li>● 正確提供每個顧客所點的餐點。</li><li>● 若出餐的餐點有錯誤、延遲、不符期待使顧客提出客訴，應誠心誠意的向顧客道歉，若是必要則與上司討論。</li></ul>
⑤ 房客餐具的清潔及整理	<ul style="list-style-type: none"><li>● 顧客離開後，進行餐桌擺設及整</li></ul>

	<p>理。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 應考慮到還在用餐的客人並不造成困擾，遵循餐桌禮儀迅速的處理好桌上的餐盤及備品。</li><li>● 在整理餐具及備品時，務必要確認沒有絲毫的髒污殘留。</li><li>● 確認不鏽鋼餐具、瓷器等的在庫數量是否恰當。</li><li>● 在清潔時要確認食物沒有殘留在上面。</li></ul>
⑥ 其他事項	<ul style="list-style-type: none"><li>● 視狀況而定，幫忙處理其他部門的其他事項。</li></ul>