

Room Attendant 房務員

1. PREPARING FOR WORK

準備工作

Reporting for work
報到

Personal hygiene
個人衛生

Knowledge - principle of cleaning
衛生知識

Room status report
使用房間狀況報告

Knowledge – terminology
知識 - 房口部專用的術語

Using key and cell phone
使用鎖匙和流動電話

Knowledge – safety and job security
知識 - 安全和職業安全

Knowledge – hotel organisation chart
知識 - 酒店架構圖

2. SETTING UP THE TROLLEY

整理做房車

Collect linen and towels
收集布草和毛巾

Knowledge – types of linen and towels
知識 - 布草及毛巾的種類

Knowledge – types of rooms and beddings
知識 - 房間及床的種類

Collect room and guest supplies
收集房間的供應品

1.2

1.3

1.6

1.8

1.11

1.13

1.15

1.17

2.2

2.3

2.5

2.7

Knowledge – room and guest supplies

知識 - 房間的供應品

2.8

Using the trolley

使用做房車

2.10

Knowledge – equipment

知識 - 做房車的工具

2.11

Collecting cleaning materials and detergents

收集清潔物料及各種清潔劑

2.13

Knowledge – cleaning detergents

知識 - 清潔劑

2.15

3. SERVICING A CHECK-OUT ROOM

清潔退房

Entering a room

進入房間

3.2

Cleaning routine (step 1-5)

清潔房間的次序 (步驟 1-5)

3.3

Making the bed (step 6-7)

做床的程序 (步驟 6-7)

3.5

Cleaning routine (step 8-13)

清潔房間的次序 (步驟 8-13)

3.7

Extra routine while servicing a room

附加工作

3.9

Save energy and water

節省能源和用水的知識

3.11

Photo

圖片

3.12

Photo

圖片

3.13

4. SERVICING A BATHROOM

清潔浴室

Knowledge – servicing a bathroom
知識 - 清潔浴室

4.2

Washing accessories, basin and surrounds
清潔浴室的附屬品

4.4

Cleaning the bath/shower/surrounds
清潔浴缸 / 淋浴室 / 周圍

4.6

Cleaning toilet
清潔坐廁

4.8

Replenish supplies
補充供應品 / 日用品

4.9

Clean the floor
清潔地板

4.10

Photo
圖片

4.11

5. SERVICING AN OCCUPIED ROOM

清潔續住房

Entering a room
進入房間

5.2

Cleaning routine (step1-5)
清潔房間的次序 (步驟 1-5)

5.3

Making the bed (step6-7)
做床的程序 (步驟 6-7)

5.5

Cleaning routine (step 8-13)
清潔房間的次序 (步驟 8-13)

5.7

Extra routine
附加工作

5.9

Handling a vip room
貴賓房的服務

5.11

Photo
圖片

5.13

Photo
圖片

5.14

6. SERVICING A VACANT ROOM 清潔空房	
Procedure and Sequence for Servicing a Vacant Room 清潔空房的程序和步驟	6.2
7. PROVIDING TURN-DOWN SERVICE 提供開床服務	
Turn Down Service 開床服務	7.2
8. HANDLING GUEST'S LAUNDRY AND DRY CLEANING 處理客人的洗衣和乾洗服務	
Knowledge 知識	8.2
Skills 技巧	8.3
9. HANDLING NON-ROUTINE CLEANING 處理非日常清潔的工作	
Knowledge 知識	9.2
Skills 技巧	9.4
10. REMOVING STAINS 去除污漬	
Knowledge 知識	10.2
11. DEALING WITH PESTS 處理害蟲	
Knowledge 知識	11.2

12. SERVICING PUBLIC AREAS

公眾地方的清潔

Knowledge

知識

12.2

Cleaning Routine – Public Areas

清潔公眾地方的程序

12.4

13. HANDLING THE TELEPHONE

處理電話

Knowledge

知識

13.2

Answering the Telephone

接聽電話

13.3

Transferring a Call

電話轉線

13.4

Taking Message

記錄留言

13.5

Cell Phone Procedure

使用流動電話的步驟

13.6

14. HANDLING GUEST CONTACT

與顧客的聯繫

Common Skill

一般技巧

14.2

English Word

英語單字

14.4

15. CLOSING DOWN

下班前的工作

Knowledge

知識

15.2

Closing Steps 1

下班前的工作步驟一

15.3

Closing Steps 2

下班前的工作步驟二

15.5