

十二五

普通高等学校旅游管理专业应用型特色“十二五”规划教材

刘红专 主编

客房服务 与管理



GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS

广西师范大学出版社



普通高等学校旅游管理专业应用型特色“十二五”规划教材

刘红专 主编

客房服务 与管理

广西师范大学出版社
· 桂林 ·

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理 / 刘红专 主编. —桂林: 广西师范大学出版社, 2014. 7 (2014. 7 重印)

ISBN 978 - 7 - 5495 - 5332 - 7

I. ①客… II. ①刘… III. ①客房—商业服务—高等学校—教材 ②客房—商业管理—高等学校—教材 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 074149 号

出 品 人: 刘广汉

责任编辑: 周 伟

封面设计: 沈晓薇

广西师范大学出版社出版发行

(广西桂林市中华路 22 号 邮政编码: 541001)
(网址: <http://www.bbtpress.com>)

出版人: 何林夏

全国新华书店经销

销售热线: 021 - 31260822 - 882/883

山东鸿杰印务集团有限公司印刷

(山东省桓台县唐山镇驻地 邮政编码: 256401)

开本: 787mm × 1 092mm 1/16

印张: 16. 5

字数: 370 千字

2014 年 7 月第 1 版

2014 年 7 月第 2 次印刷

定价: 34. 80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷单位联系调换。

普通高等学校
旅游管理专业
应用型特色
“十二五”规划教材

本书编写委员会

主	编	刘红专					
副	主	编	童凤莲	苏 枫	陈 萍	肖 静	
			肖 黎	甘 颖	胡晓立	陈 航	
编	委		邵凌凌				

前 言

在国家政府和社会的大力支持下,随着酒店与旅游业的发展及其产业地位的不断提高,其对相应的酒店与旅游专业人才的需求量也越来越大,具有较高素质的相关专业人才更是供不应求,其发展势头方兴未艾,从而对发展酒店与旅游专业的教育提出更高的要求。要加快酒店与旅游专业高等教学改革和发展的步伐,就必须对课程体系和教学模式等问题进行探索。在这个过程中,教材的建设与改革无疑起着至关重要的基础性作用,高质量的教材是培养高素质人才的保证。为此,我们汇聚相关专业人士,选用酒店行业最前沿的研究成果编写了《客房服务与管理》这一教材。

“客房服务与管理”是高等教育酒店与旅游管理专业的必修课程,是学习探索酒店与旅游发展规律、培养学生从事酒店与旅游管理工作所需基本素质的专业基础课程。本课程的教学,意在使学生了解社会经济发展与酒店业的关系,明确酒店客房服务与管理活动的内容与表现形式,了解酒店业客房服务与管理的发展趋势,系统地掌握从事酒店客房服务与管理工作的基本理论和基本知识及实践技能,成为适应酒店业发展需要的高素质复合型人才。

本教材融思考性与互动性于一体,将“知识链接”与案例分析贯穿始终,较全面、系统地介绍了“客房服务与管理”这一课程的主要内容。全书以客房服务与管理的发展过程为主线,包含客房管理概论、客房产品与服务、客房的宾客服务、客房的清洁卫生、洗衣房的管理、客房的设备用品管理、客房的安全管理、客房的工作管理、主题酒店与主题客房设计、主题客房营销与实例等内容,详尽地介绍了“客房服务与管理”的概况、知识与技能,使广大读者加深了对现代客房服务与管理的了解,熟悉客房服务的专业技能,对该专业的发展有一个更全面的认识,进一步揭示了酒店业可持续发展的远景。

“他山之石,可以攻玉。”在本书编写的过程中,参考了酒店管理学术界许多同类书籍及相关网站信息,博采众长,并结合编写者自身教学的经验体会,以理论分析为基础,融入生动的案例分析、作业思考题,根据学生的心理特点,强调教材的知识性、趣味性、实践性。除了每个项目目前有“学习目标”外,全书还穿插了大量的“知识链接”和“案例分析”,且每一项目后都留下了技能训练题,以便于学生理论联系实际,找准知识点、拓宽思路,通过对案例的分析解读,提高发现问题、分析问题与处理问题的综合能力。另外,本教材在编写过程中还注重展示以下特色:

(1) 系统性。首先系统地运用科学发展观阐明客房服务与管理的“三基原理”,即基本原理、基本知识与基本技能。其次分别介绍了酒店客房服务的具体构成,并分析和探讨了客房服务业经



营的特点与内容。最后阐述了客房服务业管理的技术与方法。各部分层次分明,环环相扣,构成紧密联系而系统化的知识载体。

(2) 新颖性。客房服务与管理学术理论体系的发展在于创新,只有创新才能更好地指导酒店客房服务的实践活动。本教材经过认真筛选,选择了许多新颖案例和“知识链接”;紧扣近年来客房服务与管理活动的实际发展需要,新增了主题酒店与主题客房的内容,使教材凸显行业的特色,贴近和反映客房服务活动的本质特征,体现其时代感与发展活力。

(3) 前瞻性。“客房服务与管理”是一门年轻而充满发展潜力的学科。本教材站在酒店业发展的最前沿,注意介绍最新的客房服务与管理研究成果与技能知识,力求给广大读者推介最新的客房服务与管理信息,从而掌握较先进的学科理论,强化对酒店业发展的预见性和规划性,更好地推进酒店业的可持续发展。

本教材由刘红专担任主编并统稿,童凤莲、苏枫、陈萍、肖静、肖黎、甘颖、胡晓立、陈航担任副主编,邵凌凌参与了本书的编写工作。在本书编写过程中参考了部分酒店管理专业教学文献资料,曾多次在湖南酒店行业协会与其所属的酒店调查研究,广泛听取业内众多专家学者和专业技术管理人士的意见,并得到湖南省酒店协会、湖南省餐饮管理协会的指导和大力支持,在此表示衷心感谢!

由于作者专业水平有限,书中不足之处恳请专家、学者和广大读者批评指正。

编者

2014年5月于长沙

目 录

项目一 客房部概述 1

- 任务一 客房部的角色与工作任务 2
- 任务二 客房部的组织机构与岗位设置 9
- 任务三 客房部员工素质与能力 17

项目二 客房产品概述 28

- 任务一 客房产品概述 29
- 任务二 客房设计与装饰 37
- 任务三 绿色客房 50

项目三 客房的宾客服务 59

- 任务一 客房宾客的种类与特点 60
- 任务二 客房的对客服务 65
- 任务三 宾客投诉的处理 78

项目四 客房的清洁卫生 85

- 任务一 客房的清洁用具与实施 86
- 任务二 客房的计划卫生 105
- 任务三 公共区的清洁卫生 111

项目五 客房的设备用品管理 120

- 任务一 客房设备的管理 121
- 任务二 客房用品的管理 128
- 任务三 客房布件的管理 130

项目六 洗衣房的运行与管理 140

- 任务一 洗衣房的运行 141
- 任务二 洗衣房的管理 150



项目七 客房安全管理 160

- 任务一 火灾预防及处理 161
- 任务二 客房治安管理 168
- 任务三 客房劳动安全管理 171

项目八 客房的现场管理 176

- 任务一 客房部原始记录的管理 177
- 任务二 客房部的人力资源管理 181
- 任务三 客房部的质量管理 193

项目九 主题客房设计 207

- 任务一 主题客房的基础知识 208
- 任务二 主题客房的特殊设计 214
- 任务三 主题客房设计示例 223

项目十 主题客房营销 234

- 任务一 主题客房营销概述 235
- 任务二 主题客房产品促销 241

参考文献 254

项目一

客房部概述

【学习目标】

通过本项目的学习来了解客房服务的基本概念、特点，饭店客房部的地位与作用，明确客房部的职能与特点，对客房部的组织机构和岗位职责有初步认识，认识客房部管理的内容和相关知识，掌握优秀客房服务人员的必备素质，能认识到客房服务的意义所在，形成良好的职业意识和岗位意识以及提高对客服务的能力。

【学习重点】

1. 客房部的职能和业务分工。
2. 客房部的组织机构与岗位职责。

【学习难点】

1. 客房部在酒店的地位和特点。
2. 客房服务人员的职业素养与能力。

【案例导入】

低成本的经济型连锁酒店

2012年5月10日上午，7天连锁酒店披露了2012年第一季度的业绩报告。财报显示，7天延续了过去几个季度以来的快速增长态势，第一季度净营收为人民币5.45亿元，同比增长29.6%。7天增长明显的势头应该得益于其规模化拓展。从2005年3月第一家店开业，到成为中国第二个开业门店数超过1000家的经济型酒店品牌，7天仅用了7年时间。

7天连锁酒店的CEO郑南雁最初是一位IT技术人员，后来，正如人们所熟知的，IT基因成为了这家公司的典型特征。在7天创立之初，郑南雁就带领团队开发了一套基于IT信息技术的系统平台，将网络、呼叫中心、短信和店务管理系统集为一体，达到即时预订、确认及支付功能，降低了成本，且基于统一的IT系统平台，同时架构起了各个分支运营体系，如此便有效地提升了管理效率，降低了运营成本。

7天连锁酒店的大堂不设饮水机,因为客人无需等待:一是其前台的高效率(按规定,前台办理入住手续的时间不超过3分钟,办理退房的时间控制在一分半钟内);二是它65%的客人来自网络预订,减少了前台电话预订的比例,从而减少了前台人员和呼叫中心的人数。

7天的客房里,桌板代替了抽屉,壁架取代了衣柜,这不仅节约了成本,也节约了服务员整理房间的时间,使得前台在办理退房时速度更快。7天不会在每一个房间都配备吹风机,而是放在每一个楼道的公共区域,供需要者使用。7天另一个令同行望尘莫及的控制成本的方法是:尽可能将窗户开小,以致被人笑话其窗户可以与监狱的铁窗“媲美”。但7天的解释是,由于酒店一般处于闹市区,客人很少会选择通过窗户欣赏风景,相反,窗户越大意味着越吵。当然,小窗户也为7天省下了大幅窗帘的费用。

不过,7天却在打造“天天睡好觉”方面不吝投入。7天的商务大床房的枕头达到了五星级酒店的标准,床铺尺寸均大于同级别的酒店,还提供营养早餐和防滑功能的拖鞋,并规定:洗澡水要在10秒内做到由凉转热。同时,在商务大床房中,7天取消了一次性用品,提供牙刷牙膏的旅行套装……

思考:7天连锁酒店低成本却在同行业中有竞争力,它的优势是什么?

◆—— 任务一 客房部的角色与工作任务 ——◆

酒店的基本职能是向客人提供住宿、餐饮及其他旅店生活需要。在酒店建筑面积中,客房一般占70%—80%,酒店客房(或房务)部是酒店的一个重要部门,它的收入是酒店的主要依靠,但酒店的营业是团队协作的结果,客房部要提高服务质量,要注意与其他部门的沟通,尤其和餐饮部的关系最重要、最密切。客房部着力为宾客打造“家”的氛围,在宾客入住期间要向宾客提供完善的设施设备以及优质的清洁、接待、安全服务。

一、客房部在酒店中的地位

客房部(Housekeeping Department),又被称为管家部、房务部。

酒店作为一种现代化的综合设施,是为宾客提供综合服务的场所,只有在客房入住率较高的情况下,酒店的综合设施才能发挥作用,组织机构才能运转,才能带动整个酒店的经营管理。客人住进客房,要到前台办理入住手续、交房租,要到餐饮部用餐、宴请,要到商务中心进行商务活动,如收发传真、打字复印、翻译代办、订票租车、旅游定点、话费充值、特色经营等,因而客房服务带动了酒店的各项综合服务设施的运转,在酒店中占有重要地位。

（一）客房是酒店的基本设施和存在的基础

1. 客房是住店宾客购买的最大的、最主要的产品

客房是酒店出售的重要的商品，向宾客提供食宿和办公接待服务是酒店的基本功能，包括房间、设备设施、用品和其他综合服务。为客人提供清洁、美观、舒适、安全的住宿空间产品和服务，是住店宾客购买的最大、最主要的产品。

2. 客房面积占酒店建筑面积的绝大部分

按客房和餐厅的一般比例，在酒店建筑面积中，客房一般占70%—80%，在我国中低档酒店甚至高达80%—90%。酒店的固定资产，绝大部分在客房；酒店经营活动所必需的各种物资设备和物料用品，也大部分在客房，所以说客房是酒店的基本设施和存在基础。

（二）客房收入是酒店经济收入和利润的重要来源

1. 客房收入是酒店收入的主要来源

酒店的经济收入主要来源于客房收入、饮食收入和综合服务设施收入这三部分。客房收入较其他部门收入要稳定，一般都可分为房金收入和配套服务收入两大类，是酒店收入的主要来源，在我国一般占酒店总收入的40%—60%。据前瞻数据中心监测，2012年7月，城市综合型、城市商务型、会议会展型和休闲度假型酒店的客房收入占比分别为46.7%、48.8%、41.7%和46.6%。

2. 客房利润是酒店利润的主要来源

客房经营成本是以客房为主的包括及其附有的各种设备设施在内的固定资产不变成本，以人工为主的所包括及其所有对客服务的变动成本两部分构成，并通过销售客房取得收入扣除经营成本、流通费用后，以税收和企业经营利润的形式确定下来。所以经营利润是酒店利润的主要来源，是扩大酒店企业经营的重要源泉。

（三）客房部的服务水平影响着酒店形象与效益

客房是宾客在酒店中逗留时间最长的地方，宾客对客房有“家外之家（Home Away From Home）”的要求。客房服务质量的高低是宾客衡量“价”与“值”相符与否的主要依据，也往往成为宾客决定是否再次光顾的主要因素，直接影响整个酒店的管理和运行。客房部服务与管理水平表现在以下方面：

1. 客房清洁卫生到位

酒店客房内的布草和相关日用品要做到每日一换每日一洗或者每客一换每客一洗，如枕套和床垫等布草套装；有的要用清洁剂消毒，如浴帘；还有的要注意除尘，如窗帘、沙发等，时刻保持客房的清洁卫生。

2. 设备物品齐全完好

客房是客人的“家外之家”，是“旅客之家”，因此，客房内的物品应满足客人盥洗、睡眠、休闲、社交等的日常需要，且完好无损，尽量避免床单被单有破洞或撕裂、杯子有裂痕、马桶不通、空调不工作等问题。

3. 服务态度热情周到

客房服务员应有较高的素质,全心全意为客人服务,自觉把服务工作做在客人提出要求之前,处处关心客人,不遗余力地为客人排忧解难,不厌其烦地热情解答客人提出的问题,面带笑容,语言亲切,让人如沐春风。

4. 服务项目周全丰富

酒店的服务项目是衡量酒店星级标准的一个重要部分。星级越高的酒店,其服务项目越多越全,仅接待服务项目就包括了如停车、行李运送、问询、外币兑换服务;电话、电传、电报、图文传真服务;打字、复印、秘书、翻译服务;租车、订票、医务及各种会议接待服务;贵重物品存放服务等。

(四) 客房部与其他部门的沟通

客房虽然是饭店向客人提供的最重要的产品,但如果没有饭店其他部门的配合支持,将无法保证客房商品具有客人满意的质量。因此客房部必须与饭店各有关部门保持密切的沟通联系,使房务工作得以顺畅进行。客房部与其他部门之间是合作的关系,而非竞争关系。

1. 客房部与前厅部的沟通

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

2. 客房部与工程部的沟通

工程维修人员是除客房部楼面员工外被允许进入客房的少数员工之一。一旦客房设施设备发生故障,由客房服务中心文员电话报修,维修人员将立即赶赴现场抢修。如果是住客房,将由楼层服务员在一旁陪同。此外,客房部还将提供客情预报,以便工程部安排客房的大修计划。

3. 客房部与餐饮部的沟通

餐饮部是客房部的主要服务部门,客房部要负责餐厅范围的清洁卫生、布草和员工制服的洗涤熨烫工作,应根据餐饮部的工作特点制定棉织品的收发时间。餐饮部提供客房内用膳及贵宾水果、点心的布置;客房部要协助餐饮部搞好客房送餐、客房小酒吧、食品饮料的清点补充工作,并配合餐饮促销活动,如在客房放置餐饮宣传材料,还要及时收取房内用膳的餐车及餐具。

4. 客房部与保安部的沟通

为保障住店客人的人身财产安全,营造一个安全、清洁、卫生、舒适的居住环境,客房部要协助保安部对客房和公共区域进行检查,做好防火、防盗等安全工作;提供可疑住客和访客的情况,并在必要时协助公安局、保安部打开客房门;对重要外宾、VIP客人,将由保安部提供特别保卫;对住客报案要会同保安部处理。

5. 客房部与采购部的沟通

客房部所需物资种类繁多。为保证客房服务质量的稳定,应向采购部提供所需设备物资的

规格、质量要求，特别是在客房更新改造前，提出切合实际的采购建议；为控制客房成本，也应对价格问题提出建议。采购部应按要求采购美观适用、价格合理的设备物资，并保证及时足额地向客房部供应。

6. 客房部与财务部的沟通

客房部要协助财务部做好客房有关账单的核对、固定资产的清点以及奖金核定的工作；在财务部的协助下制定房务预算、定期盘点布草和其他物料用品。两部门在物品配备及采购方面应协作确定标准配备量，建立物品的书面及实物档案。两部门要不断掌握有关市场新产品的信息，相互提供信息，密切配合，力求以最低的价格采购符合本酒店标准的物品。

7. 客房部与公关销售部的沟通

公关销售部的核心任务是销售酒店客房，而客房部是酒店产品的提供者。两部门的良好沟通和协调能最大限度地提高客房的出租率和平均房价。客房部应及时将本部门推出的新服务通报公关销售部，使其更好地营销。客房部应定期向营销部了解客人对客房产品的意见，并根据客人的反馈信息不断改进产品质量。客房部管理人员应协助销售部进行公关促销宣传活动，如在客房内放置饭店宣传卡，宣传推销客房和饭店其他设施和服务。

8. 客房部与人力资源部的沟通

客房部是一个劳动密集型部门，人员的流动性也比较大，有关定岗、定员、招工、培训、辞退、奖惩和升迁方面的工作量较大。为保证客房服务质量，需要得到人力资源部的指导和帮助，客房部也应协调人力资源部做好客房部员工的招聘、使用与培训工作。客房部应与人力资源部共同协作，确保有足够的新员工来源，确保建立良好的培训系统。

二、客房部的职能与特点

客房作为顾客的“家外之家”，酒店须着力营造出“家”的氛围，客房服务员也要着重扮演好“幕后”角色。客房要提供“家”所必备的设施设备，具备睡眠、盥洗、储存、饮食、阅读、书写、起居、休息、安全功能；服务员负责为宾客提供优质服务，保障客人居住在整洁、干净、舒适、安全的环境，以客人的需求为基本出发点，提供常规服务和特殊对客服务。

（一）客房部的主要职能

1. 提供优质的客房设施设备

客房是客人在酒店逗留期间的主要生活场所，所以酒店需提供包括睡眠、盥洗、储存、饮食、阅读、书写、起居、休息、安全等的空间及设备设施。除床等家具之外，客房应有房门安全装置、电器设备、通讯设备、消防设备，还应免费向客人提供一些物品，如烫斗、烫板、枕头、毛毯、电源插座、吹风机、变压器、水果刀、指甲刀、充电器等。

2. 提供优质的清洁服务

清洁是客房的生命线。无论什么样的客人都愿意在一个干净、整洁的环境中，没有人愿意花钱到一个卫生差的环境中去。对旅行者的大量调查表明，影响宾客再次光临某家酒店的首要因

素是该酒店设施的清洁情况。对外国客人而言，他们对卫生的要求尤其严格。据抽样调查显示，60% 的宾客把卫生列为第一需求。

3. 提供优质的接待服务

酒店客房以客人的需求为基本出发点，提供旅途中的“家”。除 24 小时客房服务外，其提供的常规服务还有：洗衣服务、小酒吧服务、擦鞋服务、托婴服务、会客服务、借用物品服务、失物招领服务、加床服务、私人管家服务等；提供的特殊对客服务有：VIP 服务、醉客服务、病客服务、残疾人服务等。

【知识链接】

“Service” 各字母的含义

国际上将服务的英文“service”各字母分解，每个字母代表服务的不同含义：

S——smile（微笑），其含义是服务员应该对每一位宾客提供微笑服务。这是世界性通用的欢迎语言，是与客人正常友好交流的最基本手段。

E——excellent（杰出的），其含义是服务员将每一服务程序、每一微小服务工作都做得很出色。

R——ready（准备），其含义是服务员应以最佳、最有效的姿态站立，时刻准备为客人提供服务。

V——viewing（观察），其含义是服务员应该随时准备好为宾客服务。

I——inviting（邀请），其含义是服务员在每一次服务结束时，都要邀请客人再次光临。

C——creating（创造），其含义是服务员因人、因地制宜，提供相应的服务内容，根据客人的个性化需求提供创造性的服务。

E——eye（眼神），其含义是每一位服务员始终要用热情好客的眼光关注客人，预测客人的需求，并及时提供服务，使客人时刻感受到服务人员在关心自己。

4. 提供优质的安全服务

住客房要给客人提供充分的财产、人身安全保障，因为任何客人都希望能在“家外之家”中无忧无虑地生活。为保障客人安全，客房部还应履行好呈报职能：汇报与监管有无客人奇异行为及报损、报坏。

（二）客房部的特点

1. 工作琐碎，服务随机

客房部的服务项目多而琐碎，从卫生整洁、物品补充、设备维修到随时根据客人要求提供的服务项目，多达几十项。在提倡个性化服务的今天，许多服务要随客人喜好要求而定，事先难

以掌握。又因客人在客房逗留时间长,所以客房服务的随机性也大,给客房服务员的工作增加了难度。

2. 温馨细致,私密居“家”

客房在售出之后就成为客人在酒店的私人领地,客房服务对私密性的要求很高,如未经客人同意不能随意进入客房,在提供服务时要尽量少打扰客人。因此,对客服务要提倡温馨、细致,只有这样才能给客人提供一个“居家亲情,恰到好处”的服务氛围。

3. 任务繁多,责任重大

客房区域情况复杂,不同国籍、不同类别的客人入住,常常人来人往、昼夜运作,因此安全要求很高。一般而言,客人下榻酒店后在客房的时间会超过 50%,因此,客房可能产生的治安、消防、盗窃等安全问题是最为集中的。各种资料表明,大多数酒店的安全事故发生地是在客房。因此,客房部所担负的安全生产任务是最为繁重的,稍有不慎,就会造成不可挽回的损失。

4. 业务面广,协作性强

客房部管理范围大,人员众多,工作涉及前厅、餐饮、娱乐、公关销售、公共区域、工程、安全等各部门,需要与各部门保持良好的协作关系,才能提供高效优质的服务,如客人的进店、离店、换房等信息及接待离不开前厅部的协作;客人的用膳订餐离不开餐饮部的协作;客人的休闲娱乐离不开娱乐部门的协作;客人房间设施设备的正常运行离不开工程部的协作;客人的人身、财产安全离不开安全部门的配合等。

三、客房部管理的内容

(一) 客房部清洁质量管理

客房清洁是客房的第一生命线,客房要制定卫生标准,严格客房清洁卫生的质量控制,提高客房产品的形象,满足客人需要。客房部清洁质量管理必须强化员工卫生质量意识,做好岗前及岗位培训,不断提高客房员工对涉外星级饭店卫生标准的认识,严格与自己日常的卫生标准相区别,与国际卫生标准接轨,以免将一些国际旅游者正常的卫生要求视为“洁癖”;还要严格逐级检查制度,实行服务员自查、领班全面检查和管理人员抽查相结合,设置“宾客意见表”以发挥客人的监督作用。

(二) 客房部服务质量管理

客房对客服务第一线就是将简单的、重复的、乏味的劳动变为积极的、主动的、创造性的劳动;让有形的设备设施和无形服务产生最大的经济效益。客房部服务质量管理要坚持标准化服务、个性化服务、人性化服务相结合的原则。

1. 服务质量标准化

酒店业内人士一直在追求服务的标准化。标准化服务(Standardized Service)具有高效、可靠的特点。它方便顾客接受服务并减少他们的风险心理。标准化服务是指按照标准运作,以有序的服务来满足客人各种常规的需要,即酒店向顾客提供的服务项目和服务程序按标准(国际标准、

国家标准、行业标准)进行生产从而满足客人合理的各种常规需要。制定和实行标准化管理,就是为解决实际工作中出现的问题提供客观依据。

2. 服务质量个性化

个性化服务(Personal Service)是指为顾客提供具有个人特点的差异性服务,以便让接受服务的客人有一种自豪感和满足感,从而留下深刻的印象,并赢得他们的忠诚而成为回头客。个性化服务也可以指服务企业提供有自己个性和特色的服务项目。酒店个性化的服务艺术是反映在该酒店细微化的服务艺术之中的。酒店必须设身处地地为客人着想,站在客人的立场上看问题,急客人之所急,想客人之所想,周到而全面,使服务做得更加到位、准确。

3. 服务质量人性化

人性化服务或柔性化服务,具体来说就是以人为本,为客人全心全意地提供优质的服务,给客人以人文关怀,从而有效地提高客人的服务满意度,进而增加酒店的客户满意度,最终达到提高酒店效益的目的服务。酒店客房的人性化从设施上分为硬件的人性化和软件的人性化。硬件的人性化包含物品的摆放、颜色的设计、灯光的明暗、客用品的格调及舒适度、公共区域的通畅度等;软件的人性化包含服务态度、服务速度、信息通畅度等。归根结底,做好对客服务人性化的关键就是换位思考,站在客人的角度去思考自己的服务。

(三) 客房部用品管理

客房的设备用品管理是客房管理的重要内容。客房的设备和用品体现了饭店的等级水平,服务设施是客房提供优质服务的物质基础。规格化的服务设施必须齐全,睡眠空间、盥洗空间、安全设施等要一应俱全。规格化的服务设施质量必须质地优良,造型美观,风格、样式、色彩统一配套,注意各种等级、各种房间的同一种服务设施保持一致,不能给客人以东拼西凑的感觉。客房部用品管理不仅包含客房设备管理,还包括客房布草及客房用品控制,在满足客人需求、保证服务的前提下,努力降低成本,减少支出,提高经济效益。

(四) 客房部安全管理

客房部安全管理是指为保证客人、员工的人身、财产、正当权益以及酒店的财产安全不受侵害,对存在可能导致侵害的因素所采取的各种手段和措施,其中防火、防盗、防伤害是客房安全管理的主要内容。具体表现在以下方面:加强员工的安全培训 and 安全教育,提高客房部员工的安全意识;制定严格细致的安全制度,落实安全责任制;定期检查有关安全的设施设备,保证其正常运转;检查督导服务员的安全防范工作,消除安全隐患。一旦发生安全事故,客房服务员要头脑冷静,立即向相关部门报告,并采取一切能采取的应急措施,合理迅速地处理事故。

(五) 客房部人力资源管理

酒店客房商品的营销活动必须通过人的劳动来完成。客房部员工的工作职责琐碎繁杂,独立程度高,与其他部门员工配合要求高,同时由于淡旺季的因素和客情的变化,工作强度很大,在指定的时间内超负荷工作的情况时有发生,员工服务质量上又要求精益求精,根据客房劳动的这些特点,客房部人力资源管理包括员工的选拔、培训、考评等。客房部人力资源管理的主要任

务是：合理安排和配备劳动力，制定劳动定额，编制定员，加强对员工业务的考核工作，努力做到知人善用、人尽其才。

◆—— 任务二 客房部的组织机构与岗位设置 ——◆

客房部的组织机构由其业务性质与内部机构来决定如何设置，并确定客房部的业务部门与分工情况，从而确立客房部各岗位工作人员的职责，这对于搞好客房部的工作具有极其重要的作用。好的组织机构的设置能保持酒店的工作效率，并且能充分显示员工的才能。在大多数情况下，酒店效益低并非由于没有一个正式的结构，而是由于采用了僵化的、不适合本酒店的特点和其他客观要求的组织结构形式。

一、客房部的内部机构

客房部组织机构设置应该从宾馆酒店的规模、档次、设施设备、管理思想及服务项目等实际出发，一般要有自己独特的管理模式。客房部内部机构一般包括客房部经理办公室、客房楼层服务组、客房服务中心、公共区域服务组、洗衣房及布件房。如大中型酒店和小型酒店的内部机构是不同的，大中型酒店比小型酒店的内部机构设置要复杂一些，在客房部经理之下设置了楼层主管、客房中心主管、公共区域主管、布草房主管、洗衣房主管，而小型酒店则只设置了楼层主管、公共区域主管和布草房主管。

（一）客房部内部机构设置的原则

1. 从实际出发原则

由于宾馆酒店规模大小不同、性质不同、特点不同及管理者的管理意图不同，客房部内部机构也会有所不同。这表现在以下三个方面：

（1）大型宾馆酒店管理层次多，而小型宾馆酒店管理层次少。如大型宾馆酒店可能有客房部经理—主管—领班—服务员四个层次，而小型酒店可能只有经理—领班—服务员三个层次。实际上，宾馆酒店各部门应尽可能地减少管理层次，以提高沟通和管理效率，降低经营管理费用。

（2）大型宾馆酒店组织机构内容多，而小型宾馆酒店内容少。如大型宾馆酒店客房部可能设有洗衣房、花房等，而小型宾馆酒店则没有。

（3）考虑到宾馆酒店前厅部与客房部的联系极为密切，大多数宾馆酒店将其前厅部和客房部合二为一，称为“客务部”或“房务部”。也有的宾馆酒店考虑到前厅部的销售功能，将前厅部划归宾馆酒店的公关销售部，而将客房部设置为独立的部门。

2. 精简高效原则

防止机构臃肿和人浮于事的现象，一方面特别注意要“因事设人”，而不能“因人设事”或“因人设岗”；另一方面还要注意“机构精简”并不意味着机构的过分简单化，以致出现职能空缺的现象。因此，为使酒店管理机构产生高效的层层负责的制度，酒店的管理层次一般都呈金字塔形