

趋势管理

2

有效的管理可以使企业自我超越

客房管理实务

Hotel Guestroom Management

梭伦/主编 惟言/修订



消费习惯的改变、从业员工的工作意愿、行业的竞争，都足以直接
影响宾馆业的经营及管理方式

 中国纺织出版社

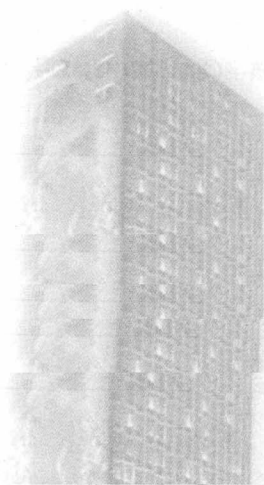
有效的管理可以使企业自我超越

2

客房管理实务

Hotel Guestroom Management

梭伦/主编 惟言/修订



Htel

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房管理实务/梭伦主编. —北京:中国纺织出版社,2001.8
(2004年6月重印)

ISBN 7-5064-2067-8/F·0165

I. 客… II. 梭… III. ①饭店-商业服务 ②饭店-经济管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 043185 号

责任编辑:王学军

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号

邮政编码:100027 电话:010—64160816

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2001年9月第1版第1次印刷 2005年5月第2版第2次印刷

开本:889×1194 1/32 印张:13.25

字数:285千字 印数:6001—7000 定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前 言

客房是宾馆酒店最重要的组成部分,客房管理的成败直接决定着宾馆酒店经营的兴衰。随着旅游业的飞速发展,作为其核心支柱产业的宾馆酒店业如雨后春笋般日益成长壮大起来。然而由于我国在这方面起步较晚,各方面的经验还很欠缺,因而在大步扩展与繁荣的背后,隐藏着许多严峻的问题,诸如设备老化、管理混乱、漏洞迭出、经营方式落后、办事效率低下以及服务质量难以令人满意等。这些方面归结到一点,便是缺乏一个科学、系统与规范的经营管理模式,这无疑大大制约了我国宾馆酒店业的健康蓬勃发展。

而在经济上遥遥领先于其他国家的欧美发达国家,在这些方面恰恰为我们提供了最好的范例,我们何不“拿来”一用?事实上这的确是一个捷径,我国已有许多借鉴成功的例证。

本书即以此为理念,结合我国的实际情况,以翔实的和可操作性的材料,为人们展示了现代客房管理的全方位的业务流程模式,以期为我国从事宾馆酒店业及旅游业的有关人士提供一些实际的帮助或启发。

全书内容共分十五章,第一章至第十二章系统介绍了客房管理的业务流程规范及其具体操作内容等,特别对客房清洁保养工作及管理、客房物资管理、客房对客服务管理以及客房经济

效益分析这四部分核心业务作了浓墨重彩的铺陈。接下来两章精选了客房管理的必备表格及一些典型案例,旨在通过科学完备的表格管理方式及典型案例分析,进一步规范和完善客房管理业务。最后一章借鉴国内外先进的客房管理经验,高瞻远瞩地概括了未来客房管理的十大发展趋势。

时代在不断向前发展,人们的生活水平一日高于一日,随之而来的旅游消费和商务活动热潮也在不断攀升,这就给宾馆酒店业的发展壮大提供了广阔的空间,同时也带来了激烈的市场竞争与严峻的挑战。那么,作为现代宾馆酒店业核心支柱的客房部,怎样才能在这百舸争渡的潮流中立于不败之地?带着这个问题我们不妨走进本书所架构的成功模式里去看一看,也许可以找到满意的答案。

编 者

2004年3月

目 录

第一章 客房部组织架构及人力资源管理

客房部组织机构的设置.....	1
◆客房部组织机构设置的原则.....	1
◆客房部组织机构的设置.....	2
◆客房部各班组的职能.....	2
客房部岗位职责的分配.....	4
◆宾客服务中心员工的岗位职责.....	4
◆早班楼层服务员的岗位职责.....	5
◆中班楼层服务员的岗位职责.....	5
◆工服收发员及缝纫工的岗位职责.....	6
◆布草收发员的岗位职责.....	7
客房部人员配备与定员计算.....	7
◆定员方法.....	7
◆计算程序.....	8
客房部员工招聘与培训.....	9
◆员工招聘的标准及步骤.....	9
◆员工培训的种类及内容.....	10
◆员工培训方法.....	12
员工工作评估与激励.....	13

◆员工工作评估内容与方法	13
◆员工激励措施	15
客房部与其他部门的关系	16
◆与前厅部的关系	17
◆与工程部的关系	17
◆与餐饮部的关系	17
◆与采购部的关系	17
◆与财务部的关系	18
◆与人事培训部的关系	18
◆与保安部的关系	18
◆与公共关系部的关系	18

第二章 客房布置与美化

客房的种类	19
◆单人房	19
◆双人房	20
◆标准间	20
◆普通套间	20
◆豪华套间	21
◆总统套间	21
客房布置的原则与要求	21
◆客房布置的原则	21
◆客房布置的要求	22
客房布局及设备的配备	23
◆睡眠空间布局	24
◆盥洗空间布局	28

◆起居空间布局	28
◆书写空间布局	28
◆贮存空间布局	29
客房用品的配置	29
◆房间用品	30
◆卫生间用品	30
客房的美化	31
◆客房美化的因素	31
◆客房陈设品的布置	32

第三章 客房清洁保养工作及其管理

清洁整理客房的程序与标准	35
◆确定有关规格标准应考虑的因素	35
◆清洁整理客房的程序与标准	37
客房检查的程序与标准	44
◆建立检查制度	44
◆客房检查程序与标准	46
◆客房清洁保养的管理	48
客房消毒工作	50
◆客房消毒的要求	50
◆客房消毒的基本方法	51
◆杯具消毒方法	52
客房计划卫生	53
◆客房计划卫生的分类	53
◆客房计划卫生的项目	54
◆客房计划卫生的实施与控制	55

客房常用清洁剂	56
◆客房常用清洁剂的种类和用途	56
◆客房常用清洁剂的使用与控制	59
客房常用清洁器具	60
◆客房常用清洁器具的种类与用途	60
◆客房常用清洁器具的使用与保养	63
公共区域的清洁保养	65
◆公共区域的清洁任务及要求	65
◆公共区域清洁保养制度与标准	69
◆公共区域清洁保养工作的检查督导	71
清理与检查客房必备的表格	75
◆服务员工作表	75
◆房务报告	76
◆维修通知单	78
◆周期清洁表或计划卫生表	78
◆领班查房表	80
◆做房返工单	82
◆综合查房表	83

第四章 客房物资管理

客房布件的管理与控制	89
◆客房布件的分类	89
◆客房布件的管理与控制	90
客房布件的保养与储存	96
◆客房布件的保养	96
◆客房布件的储存	97

客房物料的选择与保养	97
◆地板的选择与保养	97
◆地毯的选择与保养	102
◆天花板和墙壁覆盖物的选择与保养	107
◆客房物料的维护更新	110
客房用品的控制	111
◆客房用品的选择	112
◆客房用品的储备	113
◆客房用品的发放和使用控制	115
 第五章 客房预约业务管理	
客房预约的分类	125
◆文书预约与口头预约	125
◆当日预约和提前预约	126
◆其他分类	127
客房预约控制	129
◆受理预约的程序	129
◆客房预约预报牌	132
◆客房预约控制	134
◆预约卡	141
◆预约卡的归类存档	142
◆指定客房	143
◆团体预约的受理	144
客房预约的取消与变更	147
◆取消客房预约	147
◆变更客房预约	149

具体业务开展与注意事项	151
◆使用宴会场所与会议室的预约	151
◆把客房用于住宿以外活动的预约	151
◆住宿费的优惠及报告	152
◆重要人物预约的报告	152
◆编制团体预约数据表	153
◆有关预约文件的整理	153
◆客人结账退房后对预约卡的处理	154
客房预约部的人力资源管理	154
◆全面熟悉客房业务	155
◆及时与客房接待部门进行联络	156

第六章 客房对客服务管理

对客服务的模式	159
◆客房服务中心模式	159
◆楼层服务台模式	162
对客服务质量的控制	163
◆衡量对客服务质量的标准	163
◆优质服务的基本要求	165
◆对客服务质量的控制	169
宾客特点及服务要求	172
◆内地宾客	173
◆港澳台宾客	173
◆外国宾客	174
◆重要宾客	174
◆长住宾客	174

◆商务宾客.....	175
迎送客人服务.....	176
◆迎客服务.....	176
◆送客服务.....	178
客房电话服务.....	181
◆打电话服务.....	181
◆接听电话服务.....	182
◆电话服务注意事项.....	183
遗留物品处理.....	184
◆指定地点保管.....	184
◆遗留物品的控制.....	184
◆遗留物品的处理.....	186
托婴服务.....	187
◆责任承担以及费用问题.....	187
◆对看护者要求.....	187
◆看护期间的注意事项.....	188
特殊客人服务.....	189
◆贵宾服务.....	189
◆残疾人服务.....	192
◆醉客服务.....	193
◆病客服务.....	195
其他服务.....	196
◆冷、热饮用水服务.....	196
◆冰块供应.....	197
◆叫醒服务.....	197
◆加床服务.....	198

◆客房送餐服务	198
◆擦鞋服务	199
◆租借物品服务	200

第七章 客房洗衣管理

设立内部洗衣房的必要性及准备工作	203
◆设立内部洗衣房的必要性	203
◆设立内部洗衣房的准备工作	204
◆管理人员必须了解的基本知识	207
内部洗衣房的工作量与设备配置	208
◆洗衣能力	208
◆干衣能力	210
◆洗衣工作时间的确定	210
◆辅助设备	212
内部洗衣房的管理	213
◆布草供给	213
◆平面布局与大小	213
◆员工配备	215
◆洗衣房的地面要求	215
◆机构工程方面的要求	216
◆通风要求	216
◆棉渣去除	216

第八章 客房安全管理

客房安全事故发生的原因	217
◆直接原因	217

◆间接原因	217
◆主要原因	218
客房安全管理制度	218
◆客房安全管理的特点	218
◆客房安全管理制度	219
◆客房突发事件的处理	222
火灾与失窃的预防管理	224
◆防火设备与措施	224
◆火灾事故的处理	226
◆客房钥匙的控制与管理	226
◆防盗措施	228
客房职业安全	229
◆职业安全操作须知	230
◆职业安全操作措施	231

第九章 客房情报信息管理

客房情报信息服务	233
◆客房情报信息服务的内容	233
◆客房信息咨询	234
◆客房信息处理	235
客人留言处理	238
◆认真对待客人留言	238
◆客人留言的种类	239
◆客人留言的处理	240
客房内外情报信息推介	242
◆客房内部情报信息推介	242

◆客房外部环境信息总览	244
-------------------	-----

第十章 客房英语口语

客房服务	247
◆将客人带到房间	247
◆进入客人房间之前的礼貌用语	250
◆如果客人正在打电话	251
◆在接触客人物品前应得到客人允许	251
◆离开客人房间时的礼貌用语	252
◆在下午3点半时给客人房间打电话	252
◆检查服务员清理房间的情况	253
客人的特殊要求	253
◆增加毛巾	253
◆增加额外的毛毯和枕头	254
◆增加一件家具	255
◆客人要借东西	255
◆客人要求增加一张床	256
◆其他的洗涤服务	257
◆唤醒客人	258
◆挂一幅画	259
◆其他问题	260
洗衣服务	262
◆洗衣登记表填写错误	262
◆未按时送回洗烫衣物	263
◆衣服送错房间	264
◆客人不满意	266

◆毛衣缩水了·····	268
◆客人要洗皮夹克·····	268
客人的问题和投诉·····	269
◆异味·····	269
◆卫生纸·····	269
◆卫生间的问题·····	270
◆漏水·····	270
◆清洁服务质量投诉·····	271
◆要求早一点清理房间·····	271
◆空调的问题·····	272
◆暖气的问题·····	272
◆电视机的问题·····	272
◆家具的问题·····	274
◆窗帘的问题·····	274

第十一章 客房商务楼层服务与管理

商务楼层概述·····	275
◆商务楼层的功能·····	275
◆商务楼层客房的设施设备·····	276
商务楼层服务·····	278
◆客房预订·····	278
◆入住登记·····	278
◆客梯迎送服务·····	280
◆商务楼层客房服务·····	280
◆其他服务·····	281
宾客投诉及其处理·····	282

◆客人投诉原因与方式	282
◆投诉的处理	284

第十二章 客房经济效益分析

客房收入的重要性及影响要素	287
◆客房收入的重要性	287
◆影响客房收入的要素	288
房费种类	290
◆正常费用	290
◆特殊费用	290
◆追加费用	291
◆其他房费制度	292
客房预算	294
◆制定客房预算的依据和原则	295
◆客房预算的编制	296
◆客房预算的执行与控制	298
客房经营效益分析	299
◆客房经营指标及评价	299
◆客房“保本点”分析	303
◆客房最大利润分析	309

第十三章 客房管理必备表格

客房中心	312
◆客房部当值交班表	312
◆房务中心电话记录簿	313
◆客房状况显示表	313