

中册

**XIANDAI
FANDIANJINGYING
GUANLIQUANSHU**

**现代饭店
经营管理全书**

广东旅游出版社

[中册]

李默 主编

现代饭店经营管理全书

XIANDAI
FANDIANJINGYING
GUANLIQUANSHU

广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代饭店经营管理全书/李默主编. —广州: 广东旅游出版社. 2000. 10
ISBN 7-80653-037-1

I. 现… II. 李… III. 饭店-经济管理-基本知识 IV. F 719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 27931 号

广东旅游出版社出版发行
(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)
东莞新丰印刷有限公司印刷
(东莞市凤岗镇天堂围区)

850×1168 毫米 16 开 116 印张 4000 千字
2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1~3500 套

定价: 1080.00 元/套

策 划: 李 默

主 编: 李 默

副 主 编: 邹统钎 刘 伟 吴正平

编撰人员: 邹统钎 刘 伟 吴正平 张四成 贾天骢 张宗道

邹金宏 饶 勇 区志钊 蔡万坤 邓峻枫 沈桂林

林力源 彭 青 陈淑冰 王兰英 马 洁

目 录

第五部分 管家部与管家业务

第一章 管家部

- 第一节 各级管理人员的职责 669
- 第二节 清洁项目 670

第二章 膳宿工业 672

第三章 清洁剂专业工具 679

第四章 清洁剂 688

第五章 纺织品 702

第六章 硬表面 714

第七章 地板表层 724

第八章 管家工作的控制 740

第九章 膳宿单位的内部环境

- 附件一：清洁剂 776
- 附件二：工作说明举例 779
- 附件三：案例研究 783

第六部分 洗衣部管理与洗衣技术

第一章 洗衣部概述

- 第一节 洗衣部的概念 789

- 第二节 洗衣部的组织结构 790
- 第三节 洗衣部经理 791

第二章 洗衣部的计划管理

- 第一节 计划管理概述 794
- 第二节 洗衣部计划管理的内容 794
- 第三节 洗衣部计划的编制 795
- 第四节 洗衣部计划的执行 796
- 第五节 洗衣部计划的检查与控制 796

第三章 洗衣部的生产管理

- 第一节 生产过程的组织 798
- 第二节 编制生产作业计划 799
- 第三节 生产控制 800

第四章 洗衣部的质量管理

- 第一节 质量管理的基本概念 801
- 第二节 全面质量管理概述 802
- 第三节 全面质量管理观点在洗衣部管理中的应用 802
- 第四节 洗衣部全面质量管理的基本内容 803

第五章 洗衣部的技术管理

- 第一节 技术管理概述 804
- 第二节 工艺管理 804
- 第三节 操作管理 805
- 第四节 标准化管理 806

第六章 洗衣部的设备管理

- 第一节 洗衣部设备管理概述 808
- 第二节 洗烫设备的合理使用 809

第三节 洗衣部设备的维修	809	第十三章 合成洗涤剂	
第七章 洗衣部的安全生产管理		第一节 表面活性剂	859
第一节 洗衣部安全生产管理的概述	811	第二节 合成洗涤剂	861
第二节 洗衣部安全生产管理的内容	811	第十四章 污垢	
第三节 洗衣部安全生产管理的保证体系	812	第一节 污垢的概念	865
第四节 洗衣部的防火与防爆	812	第二节 污垢的种类	865
第八章 洗衣部的统计工作		第三节 污垢与织物的结合形式	866
第一节 统计工作及其组织	814	第四节 织物与沾污	867
第二节 洗衣部的原始记录	814	第十五章 去渍技术	
第三节 统计资料的汇总	818	第一节 污渍与去渍	868
第四节 统计分析	823	第二节 污渍的种类	868
第九章 洗衣部岗位工作规程与责任制		第三节 去渍原理	869
第一节 岗位责任制的定义	824	第四节 去渍剂	869
第二节 岗位工作规程的定义	824	第五节 去渍台系统及其使用技巧	871
第三节 洗衣部岗位工作规程和责任制的制定和范例	824	第六节 去渍的方法	872
第十章 洗衣部常用英语		第七节 去渍的程序	873
第一节 常用词汇	833	第八节 常见污渍的去除方法	874
第二节 常用句子	835	第九节 来自去渍专家的忠告	875
第三节 会话范例	836	第十六章 干洗原理	
第四节 洗涤提示用语	839	第一节 干洗的基本概念	877
第五节 洗涤注意事项用语	840	第二节 干洗的去垢原理	877
第十一章 纺织纤维		第三节 干洗溶剂	879
第一节 纺织纤维及其分类	841	第四节 干洗操作	879
第二节 常用纺织纤维的性能	841	第五节 干洗的洗涤方式	882
第三节 常用织物种类	846	第六节 干洗洗涤流程	883
第四节 服装面料的鉴别	852	第七节 干洗机的结构与原理	884
第十二章 水		第十七章 洗涤原理	
第一节 水的概述	854	第一节 冲洗与预洗	888
第二节 水质	855	第二节 主洗	889
第三节 水与洗涤的关系	856	第三节 漂白	891
第四节 水的软化	856	第四节 过水	891
第五节 水质的检验	857	第五节 柔软	891
		第六节 中和	892
		第七节 增白	893
		第八节 上浆	894
		第九节 脱水	895

第十八章 漂白原理

- 第一节 漂白的类型与原理 [897]
- 第二节 洗涤常用漂白剂的分类 [897]
- 第三节 洗涤用漂白剂的性质和工艺条件 [897]
- 第四节 常用漂白剂的适用范围 [900]
- 第五节 布草漂白剂使用讨论 [901]

第十九章 洗涤程序设计

- 第一节 洗涤程序的设计原则 [902]
- 第二节 洗涤程序设计的要素 [902]
- 第三节 洗涤程序设计范例与指导思想 [905]

第二十章 布草与制服的运作流程

- 第一节 客房布草的运作流程 [909]
- 第二节 餐厅布草的运作流程 [910]
- 第三节 员工制服的运作流程 [911]

第二十一章 织物的干燥

- 第一节 自然晾干法 [912]
- 第二节 强制干燥法 [912]

第二十二章 熨烫技术

- 第一节 熨烫原理 [915]
- 第二节 熨烫工具 [916]
- 第三节 织物熨烫温度 [918]
- 第四节 熨斗的使用技术 [919]
- 第五节 熨衣机的使用技术 [922]

第二十三章 洗衣服务

- 第一节 客衣的运作流程 [925]
- 第二节 客衣的洗涤 [929]
- 第三节 洗衣单 [934]

第七部分 工程部与设备管理**第一章 工程部概述**

- 第一节 饭店设施、设备的管理 [941]
- 第二节 动力部管理人员及各岗的职责 [942]
- 第三节 饭店绿化的场所与要求 [947]

第四节 绿化工程部的管理 [949]**第二章 旅游饭店设备管理现代化的先导——观念现代化**

- 第一节 旅游饭店商品的结构分析 [952]
- 第二节 旅游饭店管理的控制论模型 [954]
- 第三节 旅游饭店设备管理的特点和发展战略 [957]
- 第四节 旅游饭店设备管理的若干观念及其比较 [958]

第三章 旅游饭店设备管理的组织设计

- 第一节 旅游饭店设备管理组织机构模式 [962]
- 第二节 旅游饭店设备管理岗位责任制 [965]

第四章 旅游饭店设备前期管理——规划与实施

- 第一节 前期管理的意义、内容和程序 [970]
- 第二节 规划决策 [971]
- 第三节 采购订货 [973]
- 第四节 安装调试与信息反馈 [975]

第五章 旅游饭店设备服务期管理——维护与修理

- 第一节 设备服务期管理的意义和保证体系 [978]
- 第二节 设备的使用和维护 [980]
- 第三节 设备的修理 [987]
- 第四节 设备备件管理 [989]

第六章 旅游饭店设备后期管理——改造与更新

- 第一节 设备改造更新的管理 [995]
- 第二节 设备的折旧 [997]
- 第三节 设备的更新改造的决策与评价 [999]

第七章 旅游饭店设备的资产管理

- 第一节 设备资产管理的基本概念 [1004]
- 第二节 设备资产管理规范化 [1005]

第八章 旅游饭店设备经济管理

- 第一节 经济评价方法 1009
- 第二节 设备管理经济责任制 1017
- 第三节 设备管理考核指标系统及其管理 1019
- 第四节 设备管理的经济核算 1022

第九章 旅游饭店设备的信息管理

- 第一节 饭店设备管理信息系统的构成 1025
- 第二节 设备信息管理的一般方法 1027
- 第三节 计算机在设备信息管理中的应用 1031

**第十章 旅游饭店设备管理的人力资
源**

- 第一节 饭店设备管理的人员素质 1036
- 第二节 饭店设备管理者的管理技能 1040

第十一章 旅游饭店的能源管理

- 第一节 饭店能源管理中的热平衡诊断 1045
- 第二节 饭店能源的计划管理 1049
- 第三节 饭店若干耗能设备的节能 1050

**第八部分 现代饭店主管、
领班实务****第一章 酒店基层管理概论**

- 第一节 酒店的基层组织 1057
- 第二节 酒店基层组织管理 1061
- 第三节 酒店基层管理者 1063

第二章 酒店基层管理职能

- 第一节 酒店基层组织的计划管理 1066
- 第二节 酒店基层组织管理 1070
- 第三节 酒店基层控制、指挥管理 1085

第三章 酒店基层培训

- 第一节 酒店培训体制 1113
- 第二节 酒店基层培训的意义 1113
- 第三节 酒店基层组织培训原则 1115
- 第四节 酒店基层组织培训计划 1119
- 第五节 酒店基层组织培训的形式与内容 1123
- 第六节 酒店基层组织培训的方法与技巧 1126
- 第七节 酒店基层组织培训的评估 1128

第四章 酒店基层组织质量管理

- 第一节 酒店服务质量与服务质量管理 1131
- 第二节 酒店基层组织质量管理 1144
- 第三节 酒店基层组织质量管理的基本方法 1153
- 第四节 酒店 QC 小组的建立与运行 1157

第五章 酒店基层管理方法与艺术

- 第一节 基层管理中的投诉处理艺术 1160
- 第二节 酒店基层管理中的人际关系 1168
- 第三节 基层管理的领导艺术与技巧 1177

第六章 酒店基层管理实务

- 第一节 前台部基层管理实务 1180
- 第二节 客房部基层管理实务 1185
- 第三节 餐饮部基层管理实务 1188
- 第四节 保安部基层管理实务 1191
- 第五节 工程部基层管理实务 1192

第五部分

管家部与管家业务

669	管家部
672	膳宿工业
679	专业工具
688	清洁剂
702	纺织品
714	硬表面
724	地板表层
740	管家工作的控制
759	膳宿单位的内部环境

第一章 管家部

管家部是饭店的美容部,是店容丰采的化妆师。它负责除各业务部门分管以外的饭店所有公共场所的清洁卫生工作。

1. 负责大堂及门前、花园、公共通道、电梯及饭店周围环境的清洁卫生。

2. 负责饭店所有公共卫生间的清洁卫生工作。

3. 负责饭店所有下水道、排水、排污等管道系统、沟渠、沙井、化粪池的清疏工作。

4. 负责饭店的卫生防疫、喷杀四害的工作。协同饮食部、职工饭堂做好食品卫生检查及防疫工作,确保宾客及职工的饮食安全和身体健康。

第一节 各级管理人员的职责

一、管家部经理职责

(一) 职权:

(1) 负责对部属的考勤、考绩工作。根据他们工作表现的好差,完成任务的绩效,有权进行表扬或批评,奖励或处罚。

(2) 有权提升表现好,素质好的员工为领班,或建议客务总监提升为领班。

(3) 有权向部属下指示或调动他们的工作。

(4) 全权处理本部门的日常业务工作,处理客人的投诉。

(5) 对饭店卫生管理系统的完善程度及改进方法,有权向总监及至总经理建议,对其他部门的卫生管理有权实行监督。

(二) 职责:

(1) 对客务总监和总经理负责,负责管家部的全面工作。

(2) 对管家部负责的卫生区、段、管理范围的卫

生质量负有责任。

(3) 对部属的素质、工作态度、工作意识、业务技术负有培训和提高的责任。

(三) 业务要求

(1) 有较强的组织能力,深入细致的工作作风,善于团结同志,深入实际,在员工中起好的带头作用,讲究工作效率。

(2) 熟悉和掌握各种清洁器械,用具;各种清洁药粉、膏、剂、油、水的正确使用方法及存放、保养方法。

(四) 工作内容

(1) 策划本部门的工作。

(2) 协调饭店各部门在卫生管理方面的工作。

(3) 接待卫生管理部门和防疫部门人员检查工作,并介绍本店卫生工作情况。

(4) 督导和检查本部门所辖范围的清洁卫生工作。

①卫生检查的范围:

大堂、大堂门前、公共卫生间、电梯;公共场所的玻璃幕墙、门窗、灯饰、山水盆景、花盆、花槽、沙井、坑渠;伙房的卫生、防疫,防害工作;垃圾房的垃圾处理和清洁卫生等等。

②卫生检查的项目:

地面:检查云石、花岗石、人造云石、瓷砖地面等表面及其接缝是否洁净,落蜡是否匀称光亮;水泥、沥青、三合土地面是否干净无损坏;地毯是否清洁,洗涤干净。无污点,无霉坏;墙角线、地角线及人客不易发现的地方有无积尘、杂物、污渍。

墙面:检查墙纸是否干净、无污渍、无破损、无脱胶;云石、瓷片、砖、塑胶板墙是否干净明亮;木板墙、胶合板墙、竹墙、木雕装饰墙、门、窗、挂镜等是否洁净无积尘、无脱漆等。

玻璃:检查玻璃幕墙、门、窗等是否洁净无瑕;玻璃趟槽、窗门趟槽是否干净,无积尘、无沙粒。

金属制品:检查用铜、不锈钢及其他金属材料制

成的装饰物、栏杆、指示牌、台、架、灯座等是否用药水、剂、膏等擦亮、无锈痕、无污渍。

家私：检查家私如各种台、茶几、花几、各种椅、沙发，是否洁净；椅、沙发缝隙里是否有宾客遗留物品或其他杂物。

电梯：检查电梯（包括电扶梯）是否洁净，星期地毯是否按时更换。

园林建筑：检查假山、花槽、花盆里是否有杂物、如烟头、纸团、纸屑、香口胶等等，积尘是否太厚；金鱼池里的水质是否变质，池里有无长青苔，水面是否有杂物。

二、卫生班班长职责

（一）职权

（1）负责对本班员工的考勤考绩工作，对员工工作表现的好差，有权进行表扬和批评。

（2）有权调动本班组员工的工作。

（二）职责

（1）对管家部经理负责，负责饭店一个区段或一个清洁卫生工种的清洁卫生管理工作。

（2）对所负责的卫生区段，或清洁卫生工种的卫生质量，负有直接责任。

（3）带领全班组员工、根据饭店制订的卫生标准、严格认真，一丝不苟地搞好清洁卫生工作。

（4）注意根据卫生检查的项目及标准严格进行检查，对不合格者要督促其重做。

（5）在进行清洁卫生工作中，要提醒员工不要损坏清洁卫生工具及被清洁的物体。

第二节 清洁项目

一、大堂的清洁

大堂若是石面地板，每隔二十分钟要用清洁机或大地拖全面清洁一次。每天晚上一时后打薄蜡一次，使其光亮如镜。若是地毯，则每天必须吸尘二至三次，二至三天清洗一次。总台边上的地毯要天天清洗，以保持洁净。大堂的柱面、墙面、台面、栏杆、椅、沙发、指示牌，也要经常不断地清洁，保持它们的光亮、明净。同时，还要注意灯胆、灯筒、灯罩、灯座的清洁。

二、大门前的清洁

饭店大门前要不停地清扫，要保持地面无烟头、杂物、纸屑。对汽车轮带到门前的泥沙、渣、污渍要及时清理干净；经常清理门前的花盆、花槽；门前防滑尼纶地毯下的泥沙每天要清理两三次，地毯要定期换洗，门前的地面也要定期用水清洗。

三、公共场所的清洁

公共场所是指饭店餐厅外的走廊、过道；商场外的走廊、过道；电梯厅；及供宾客休息活动的场所。

公共场所的摆设很多，清洁员在清洁时必须注意：

（一）不同的物体、不同的材料必须用不同的清洁剂，运用不同的方法来进行清洁（另节专讲）。

（二）注意清理花池、花槽和花盆里的烟头、纸屑、火柴杆等杂物。

（三）水池里养有观赏鱼类及其他水生动物，有的客人喜欢用面包、饼干及其他食物逗养。有的喜欢用硬币、纸团及其他物品打玩，对此除劝阻客人外，必须及时清理水池，并定期清洗换水以防池水变质变色。

（四）清洁栏杆、指示牌、架、座、壁面、梯级面。

（五）清洁公共场所供客人休息的沙发、茶几、桌、椅及桌、几上的台灯。

四、公共通道的清洁

公共通道是指饭店职工、供货单位的人员及因其他事务的人员通过的通道。

清洁项目有地面、墙壁、天花、打卡机及其他设施。

五、饭店环境的清洁

环境卫生是指饭店外，属饭店负责的地区、地段、及饭店花园的清洁卫生。对饭店负责的地区、地段除每天必须多次清扫外，还必须定期进行水洗，以保持洁净。对花园的清洁要求和公共场所的清洁工作一样，要认真细致，给客人以清洁美丽的印象。

六、清洁玻璃

饭店的玻璃建筑设施是很多的，如玻璃窗、玻璃

门及玻璃墙等。清洁玻璃要定期进行。这里介绍两种清洁玻璃的方法:

(一) 用玻璃清洁剂清洁。清洁时先向玻璃上喷水,然后用清洁剂由上至下清洁直到刮干水渍、污渍、尘渍。

(二) 擦拭:擦拭玻璃时,先向玻璃上喷清洁液,然后用干布擦拭,擦拭后再用干净的干布擦一次,直到玻璃光洁明亮为止。

七、电梯的清洁

饭店的电梯有客梯、职工用梯、行李及货梯几种,其中尤以客梯的清洁最为重要,和要求最严格。

对客梯的清洁每天分午、晚、深夜三次进行,一般在中午十一时,下午五时,深夜十二时或一时。早晚主要是清洁天花、灯、墙面、镜面、广告牌、电话机、栏杆及地面吸尘。深夜清洁项目除上述内容外,若使用星期地毯的还要更换地毯。

除上述三次清洁外,平时若发现电梯内有烟头、纸屑、杂物等也要随时清理干净。

八、清洁地毯、墙纸、沙发面及给地板打蜡

饭店内所有的地毯、墙纸、沙发面及地板打蜡均由管家部卫生清洁班负责。除要定期进行清洁洗涤与打蜡外,若有特殊情况,如客人不小心弄脏了地毯、沙发、墙纸;或是饭店突然有重要接待任务时,管家部的卫生清洁班就要随时进行清洁,不得有误。

九、公共卫生间的清洁

(一) 公共卫生间的香水、香皂、鲜花等要摆放好,清洁卫生工具要放到客人见不到的地方。

(二) 每天晚班夜十二时须全面清洁一次卫生间。

(三) 发现卫生间里有烟头、手纸团及其他杂物污渍时,要及时进行清洁。

(四) 定时喷洒香水,使卫生间无污渍、无杂物、无异味,有一种微微的幽香。

(五) 客人方便完后,要及时开水掣让客人洗手、客人湿手后递上香皂,客人洗完手后递上干净的干布巾或纸巾,客人若要用干手器即给客人按干手器钮以便客人干手。

十、防疫除害及垃圾的处理

(一) 防疫:

防疫是关系到宾客和饭店员工身体健康的一件大事,是管家部的一项重要的工作,必须认真做好。

(1) 协同饭店医疗室做好预防疾病、传染病的作。

(2) 协同饭店医疗室监督饮食部、职工饭堂认真执行食品卫生法,防止食品中毒。

(3) 接待环境保护、卫生检疫等部门来饭店进行卫生检查工作。

(4) 进行防疫的宣传教育工作,使每个员工,特别是厨房员工,能认真对待清洁卫生和防疫工作,使防疫工作建立在人人自觉的基础上。

(二) 消灭“四害”:

消灭“四害”是指消灭酒店里的蚊子、苍蝇、蟑螂、蚂蚁、老鼠等及其他害虫。

(1) 管家部必须定期(一般十至十五天)喷杀虫药一次,并要随时见到随时消灭。

(2) 消灭害虫孳生地,特别是对暗角、沟渠、坑洼等积水潮湿地方要定期喷杀虫药水。

(3) 对蟑螂、老鼠、蚂蚁、银鱼虫等经常出现及其活动的地方,要经常喷洒和施放药物进行毒杀,被杀死的害虫尸体要及时清除。

(4) 按环境保护部门的要求,污水要经过净化后才能排到下水道。

(5) 对饭店管理的沙井、排污管道、化粪池要定期进行清理,防止淤塞、溢出。

(三) 垃圾的处理:

(1) 饭店里的所有垃圾,包括定期从垃圾管道里清除的垃圾,都要集中到垃圾房,然后处理。

(2) 垃圾集中到垃圾房后,要进行清理,将遗弃到垃圾里的有用物品,如餐具、用具、设备零件等,认真收拣出来,分类登记好,移交给有关部门处理,移交时要办好登记和签交手续。

(3) 清理垃圾时若发现客人遗弃的黄色书刊不得私自拿阅或转交给他人看,要转交给保安部处理。

(4) 将经过清理的垃圾喷洒药物,然后装进垃圾桶加盖好,以便杀虫、灭菌。

(5) 定时将垃圾运往垃圾工厂或垃圾场处理。若饭店设有焚烧垃圾设施的,可先将垃圾焚烧后,再运往垃圾场处理。当天的垃圾要当天处理完。

(6) 要保持垃圾房的清洁卫生,垃圾桶要排放整齐,保证地面无遗留垃圾,尽量减少异味。

(7) 垃圾房是处理垃圾的场所,无关人员不得进入或在垃圾房拣拾东西。

本章选自《饭店管理知识大全》,张宗道编著

第二章 膳宿工业

本章摘要

- * 膳宿工业的范围。
- * 酒店管家部的重要性。
- * 膳宿工业各单位的目的。
- * 管家工作的各种角色。
- * 五星级酒店、饭店清洁工作的代表性。

简介

膳宿工业包括所有为旅行者或过往旅客、离家在外者提供住宿、饮食和其它服务的地方。它的目的，是给顾客提供干净的、有吸引力的、舒适的和受欢迎的服务，并以此获取经济效益。

膳宿工业是旅客的临时住家。每种单位都有其不同的目的，不同的称呼、不同的形式和不同的组织结构。但在每种情况中，在企业达标上，管家工作都起着决定性的作用。

每个单位都希望最充分地利用它拥有的各种设施。倘若这一点能实现，就要更多地依靠管家工作把设施保养好，保证 24 小时内维持管理条文要求的标准。

表一 不同型式设施的管家工作

设施型式	管家部目标
酒店，饭店，宾馆 公寓 汽车旅店 度假营 招待所，旅店	提供快捷和完美的住宿和公共场所服务，经常保持高水准，尽量少给客人带来不便。

设施型式	管家部目标
医院 看护院 疗养院	进行完全的、不过份的、经常的清洁程序，目的是减少交叉感染的危险，解决人们对于愉快环境的需求。
宿读学校 客栈 地方福利之家 敬老院	提供有规律但不经常的清洁服务在经济允许范围内，维持足够的可以接受的水准。

表二 对不同类型客人的膳食服务

离家时期	客人类型	基本要求	能满足要求的单位
1~24 小时	男女商人， 显贵旅客	会见室 接待室 更衣室 卧室 商务设备 等等。	酒店、宾馆、饭店 汽车酒店 客栈、旅店 招待所
1~2 周	会议代表 度假游客 病人 老年人	卧室 会议室 课堂 休养区 起居室、 茶座 剧院与相关区 酒吧	酒店 客栈 公寓 度假中心 看护院 医院 地方福利院

离家时期	客人类型	基本要求	能满足要求的单位
长期	学生 病人 老人 季节职工 男女商人 小学生	卧室或宿舍 套房 公用房 洗衣区 消闲区	客栈、招待所 看护院 职工宿舍 医院 疗养院 地方福利院 出租住宅 寄宿学校
永久性	驻地职工 残疾人 无家可归者 年轻罪犯 慢性病人 护士	卧室或宿舍 厨房 消闲区 洗衣区 露天漫步区	客栈 医院 看护院 幼儿园 招待所 地方福利院 出租住宅 职工宿舍

膳宿工业所提供的设施种类繁多,并且不断地变化。因此管家部要适应和胜任引进的更为专业的工作过程是至关重要的,例如保养壁球场,电脑房,按摩浴室,芬兰浴和某种医用设备等。管家部还应多接触在墙壁、地板和家具油漆方面的新发展和其保养时的清洁物品。现在许多企业都感到管家工作极为复杂,认为要请外面的清洁公司去做这件事。不过就算如此,在膳宿工业中也要具备有这种专业知识的职员。

酒店、饭店、宾馆

这三者实际上是一回事,有的单位叫大厦,内容也是旅店。由于地域不同和文化背景不同,其名称也有所不同。为了方便理解,以后都将其称呼作“酒店、饭店”。

在西方,酒店是指提供含酒精饮料的地方,是旧时客栈的别名。酒店、饭店的形式、大小、新旧上各有不同。而就是这些因素与其所在的位置一起左右着管家部。管家工作的组织方法,不只是要看房间有多少,而且要看这些单位为顾客们提供些什么。除了提供一个吃食和睡觉的地方外,酒店还要提供生意会谈,特殊功能和展览的设备,还要为客人提供一种能感到放松的气氛,甚至可能参予的一些娱乐活动。旅客能在其内部,或其附近休息、饮食。高档的酒店、饭店应可提供游泳池、高尔夫球场或海滩。

并非所有的酒店、饭店都接待同样的顾客,同类的来宾。大概可分为四类:

1. 商业酒店、饭店;主要接待过往旅客,中间

许多是外出经商的人。

2. 旅游酒店、饭店;大都座落在名胜旅游度假区,都有自己的娱乐设施。

3. 会议酒店、饭店;主要供开会之用。

4. 居住酒店、饭店;主要给那些不愿自己料理家务的人,可以按季度或长期租用。

现代市场推销技术要求酒店房间使用起来富于变化。住房内要求有床、有双人沙发或是有折叠床、双联门,滑动隔墙,能隔成一个套房或隔出一间接待室来。标准房间因为提供出一个房内洗手间,就减少了面积,这使得管家工作得益不少。在许多情况下还应为旅客的交通工具提供免费停车场,豪华酒店每间客房尽可能配备三名服务人员。大城市中的大型商业酒店、饭店客房与职工比例通常为1:1。

作为一间商业企业,酒店、饭店已改变了许多更为劳动密集的传统。在某些情况里,这会引进一些减少人力的服务(如擦鞋机),但在其他方面又增加了由管家部负责的服务,例如采用自动叫起床设备、房间状况显示板、房间酒吧和礼物包装等。结果是管家部工作人员的工作不断变换,更多的时间用到了非清洁的工作上,例如补充广告资料。日日夜夜地不断使用房间还意味着,要想保持水准,所有地区的清洁就应受到非常紧密的监管。这种重要的监察工作通常是主管的责任。

酒店、饭店出售的是服务而不是产品。换言之,服务就是酒店、饭店的产品。每家酒店、饭店都是一家巨大的工厂。这工厂中最重要的部分是客房。客房的清洁卫生是头等重要的。客房中的纺织品(被单、枕套等)至少要有五套以应付频繁的洗涤。客房服务要负责清扫和整理工作,包括更换床单、揩拭家具、扫净地板、地毯、刷洗浴缸、更换毛巾、浴巾等。客房服务员应具有每天整理十至二十间客房的能力。酒店或饭店公共区域的清洁卫生多由管家部职工负责,包括擦玻璃、洗地毯,更换、清洗窗帘,清扫公共区域,擦拭灯饰、天花和各种摆设。现代酒店、饭店使用大量的复杂设备,其中最重要的有空调、供热、电梯、自动扶梯、电气、上下水道和庭园等系统,因此就为管家工作带来了许多新的工作和问题。

酒店组织内部的管家工作

在小酒店中,少于60间客房的,由助理经理组织管家事务(见图1)。许多工作要靠兼职工作人员完成,因为大部分工作都要在早晨完成。许多类似的酒店只在一年中营业一个季度。他们雇用了一批人作季节工,在酒店的各个部门中工作。这些职工都未曾受过训练,但都能干。

由于房间的增加,管家部使用了更多的主管级和经理级的职工。图2与图3表示管家工作负责人如何适应一间中等或大型酒店的总结构。

图2表明,在一间中等规模的酒店中总管家是一个部门的主管,直接向一位富有管家知识的助理经理负责。而在一间大型酒店中只是负责客房部中的一个部门(见图4)。在小型设施中的管家责任大于在大型设施中工作的管家。组织系统不是绝对的、一成不变的。管家部的地位也因“馆”而异。有时在客房部之上,有时在客房部之下,有时又包括绿化,洗衣,

甚至医务部门。但无论如何管家部所承担的任务不变,就是做好清洁卫生,维修保养工作。同时,还要求管家部能与其他部门的主管合作。与其他部门协调工作极为关键。因为与其他部门不同,管家部门与别的部门和谐工作的本事是至关重要的。管家部职责全酒店无处不到,从为头脑们准备干净的制服,清洁厨房的物件,到为餐厅和酒吧作定期的清洁工作。

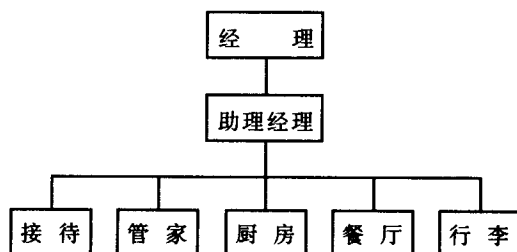


图1 60间房以下小酒店的组织结构

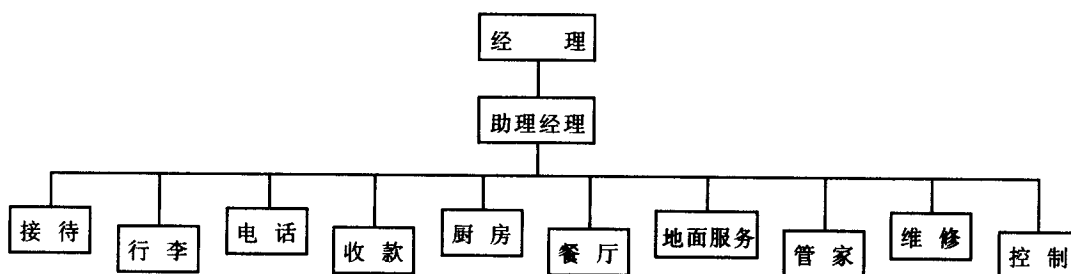


图2 中等酒店（60至200房间）组织结构

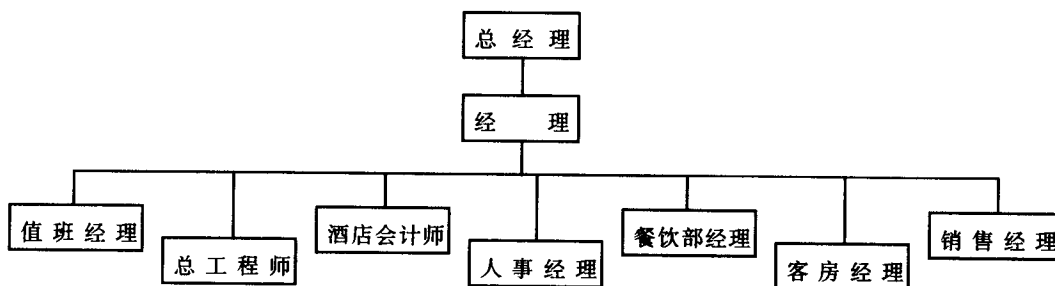


图3 200房间以上大型酒店组织结构

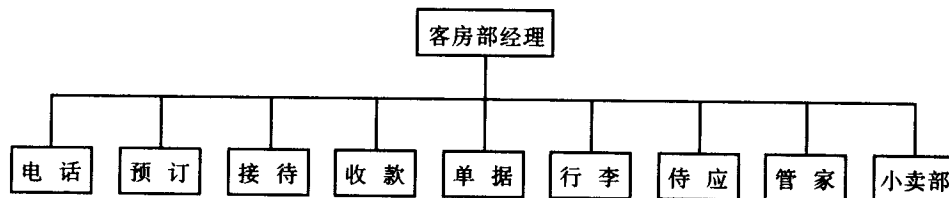


图4 大型酒店中的客房部组织结构

主管的角色

像酒店其他部门一样,管家工作也有预算。管家的责任是要组织自己的部门,按实际预算来运作。要做到这点在很大程度上管家要依靠自己的基本队伍,

来监管和训练半技术工的工作,保证他们有效率地工作,正确使用清洁物品、设备和方法。这些基本职工应对酒店使用的清洁物品完全了解,对管家建立的实际工作方法也有经验。主管们要不断地更新知识,以便于有信心地指挥和控制各自的工作。

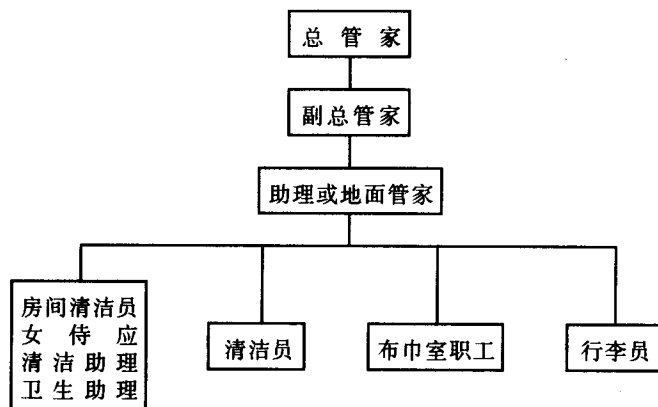


图 5

管家部的职责

由管家部负责日常维护的有:

- (a) 客房。
- (b) 走廊、大堂、花园、公共通道、周围环境。
- (c) 公用与自用的洗手间。
- (d) 公用衣帽间。
- (e) 电梯,自动扶梯及电梯间。
- (f) 接待处与相关地区。
- (g) 办公室。
- (h) 职工区。
- (i) 所有下水道:排水、排污、沟渠、沙井、化粪池的疏通工作。
- (j) 卫生防疫、清除有害生物。
- (k) 职工餐厅,食品卫生检查和防疫工作。
- (l) 舞厅与会议室。

公共场所通常包括餐厅外的走廊、过道、商场外走廊过道,以及宾客休息活动的场所。要注意清理花池、花槽和花盆里的烟头、纸屑杂物等。要注意水池的水质。

酒店、饭店内所有的地毯、墙纸、沙发及地板打蜡等均由管家部负责。管家工作中还包括公共卫生间的清洁,要保证卫生间干净整洁,无污渍、无异味、无杂物、有微香。另管家部还应负责处理全部的垃圾。

五星酒店

管家工作实际上在酒店、饭店中被应用得最为淋漓尽致,最具有代表性。越是高级酒店、饭店所涉及到的建筑材料、建筑形式、装修材料、清洁物品、清洁工具就越多。它体现出最高的清洁标准和最新科学产品的应用。五星酒店、饭店则为其中之最。亚洲的酒店、饭店水平突出,每年评比世界最佳酒店,都占一半左右。

五星酒店、饭店的装潢是一种专门的艺术,档次极高、用料讲究。墙纸、地毯、窗帷、家具、天花、灯饰,无一不巧夺天工。酒店大堂是一个酒店的门面所在,历来是酒店的形象标志,故大堂装修是整个酒店的装修的关键。当代酒店、饭店作为膳宿业的构成部份,实际上早已融住宿、饮食、购物、娱乐、商务于一体。在多元化的经营下,酒店大堂的功能,已逐渐超出常规的总台服务与旅客休闲的范围,正承担着吸引旅客长驻和指导旅客消费的角色,故此,大堂在目前中国的酒店中,多用高级的大理石、名贵木料装饰,再配以大彩绘、雕刻,或摆放一流的青铜复制品。还有的酒店、饭店设有大型大理石和木制楼梯、镀金扶手,铺上地毯、装上豪华灯饰等。站在大堂中央环望四周,通过多幅镜面的反射和玻璃门的透射,会把酒店周围的商场、食肆及娱乐场所充分显露出来。顶墙高光洁度石料上的强烈反光,会吸引旅客驻足。四周的设施会与之相互映衬,使得更多的