

旅游高等教育

饭店管理专业教材



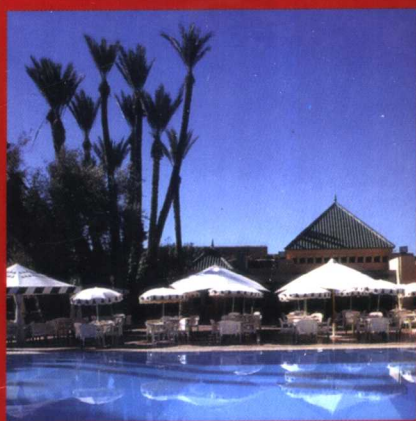
HOTEL

国家旅游局人事劳动教育司指定用书

饭店客房管理

F A N D I A N K E F A N G G U A N L I

HOUSE KEEPING



朱承强/主编

叶秀霜 王培来/副主编

Fan dian Kefang Guan li

旅游教育出版社

旅游高等职业教育饭店管理专业教材
国家旅游局人事劳动教育司指定用书

饭店客房管理

朱承强 主 编
叶秀霜 副主编
王培来

FAN DIAN
KE FANG
GUAN LI

旅游教育出版社
· 北 京 ·

OURISM

责任编辑:杨晓娟

图书在版编目(CIP)数据

饭店客房管理/朱承强主编. -北京:旅游教育出版社,2004.3

旅游高等职业教育饭店管理专业教材

ISBN 7-5637-1197-X

I. 饭… II. 朱… III. 饭店-商业管理-高等学校:技术学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 124694 号

旅游高等职业教育饭店管理专业教材

国家旅游局人事劳动教育司指定用书

饭店客房管理

朱承强 主 编

叶秀霜 王培来 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@sohu.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	12.125
字 数	193 千字
版 次	2004 年 3 月第 1 版
印 次	2004 年 3 月第 1 次印刷
印 数	1~5000 册
定 价	18.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为配合职业教育体制改革,受国家旅游局人事劳动教育司委托,我社组织业内专家,根据高等职业教育要求和旅游行业的特点,精心编写出版了这套旅游高等职业教育系列教材。该系统教材在编写中,充分注意高等职业教育的特点,使其既有一定的理论深度,又充分注意学生实际职业能力的培养,确保该教材既高于同类中专教材,又不同于一般本科教材,符合旅游高等职业教育的教学要求和人才培养目标。该系列教材自2000年7月出版以来,以其准确的定位和科学的编排受到广大师生的普遍好评,成为业内影响最广,备受欢迎的专业化教材。

此次再版,在充分听取广大读者意见的基础上,根据国家最新的职业教育改革精神,征求了教育部旅游职业教育教学指导委员会有关专家委员的意见,并在杜江等业内专家主持下,确定了修订原则和修订方案,目的是在保持原教材特色的基础上,进一步完善该系列教材,使其更加贴近教学实际。

新版高职教材在保持原教材优势的基础上,以方便教师教学和学生学习的宗旨,增设了课前导读、教学目标、案例分析、本章小结等模块,旨在教师和学生之间搭建一个互动的平台,使教师能够更好地和学生沟通。文中示例、公式一律突出显示,目的是让读者花最少的时间掌握最有用的信息。与原版教材相比,本版教材在编排上主要具有以下显著特征:

精简优化了内容。在初版中,有些教材花大量篇幅介绍某些工种的岗位职责及主要任务,既占课时,又不便于教师教学。再版时,将这部分内容置于附录中,既便于教师灵活运用,又有利于学生分清主次。同时,针对旅游学科实践性强的特点,修订后的教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。在案例的处理上,有些案例有评析,可以帮助学生进一步掌握每章重点;有些案例没有评析,既给教师布置作业留下了余地,也可供学生自学使用。

更新增补了资料。根据旅游业最新发展情况,此次修订增补了最新行业法规,补充了入世后的相关内容,更新了旧的材料和数据,使本版教材能充分反映行业的最新发展和业内最新的研究成果。

权威专家严格把关。本教材的作者均为业内专家,有着丰富的教学经验及旅游企业的管理经验,能将教材中的“学”与“用”这两个矛盾很好地统一起来。在此基础上,经杜江等业内权威专家把关和专业编辑审读加工,确保了本教材的权威性

和专业性。我们深信:只有专业的,才是最好的!

贴近教学的全新编排。增课前导读,帮助读者更好地理解各章内容;拟教学目标,帮助教师更好地与学生沟通;补有用信息,案例分析、思考与练习,让学生尽快消化所学知识;改目录风格,人性化的设计,面面俱到,全书内容一览无余。

作为全国惟一的旅游教育专业出版社,有着丰富的旅游教育专业教材的编辑出版经验和庞大的专业作者队伍,我们有责任把最专业权威的教材奉献给广大读者,这也是我社教材受到广大读者认可的重要原因。

新版高职教材即将面世,我们想借这套教材的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社

2004.3

目 录

第一章 概述	(1)
课前导读	(1)
教学目标	(1)
第一节 饭店业概述	(1)
一、世界饭店业的发展	(2)
二、中国饭店业的发展	(2)
三、饭店的类型	(4)
四、饭店的等级	(5)
第二节 饭店中的客房部	(6)
一、客房部在饭店中的地位和作用	(7)
二、客房部的工作任务	(8)
三、客房部组织机构设置的原则	(9)
四、客房部组织机构设置	(10)
五、客房部工作岗位设置及职责	(11)
六、客房部与其他业务部门的关系	(12)
本章小结	(15)
思考与练习	(16)
第二章 客房产品的设计布置	(18)
课前导读	(18)
教学目标	(18)
第一节 客房楼层的建筑规划	(18)
一、客房楼层类型的分析	(19)
二、客房楼层功能的设计	(23)
三、客房楼层规模的确定	(26)
第二节 客房产品的设计原则	(27)
一、客房的基本类型	(27)

二、客房类型配置的依据	(28)
三、客房设计布置的原则	(28)
第三节 客房室内功能布局及陈设布置	(34)
一、客房室内功能布局	(34)
二、客房设备的分类与配备趋势	(36)
三、客房室内陈设布置	(38)
第四节 特殊客房楼层的配置	(43)
一、行政楼层(客房)	(43)
二、全套房饭店(楼层)	(44)
三、女士客房	(44)
四、无烟楼层(客房)	(45)
五、残疾人客房	(46)
本章小结	(47)
思考与练习	(47)
第三章 客房服务管理	(48)
课前导读	(48)
教学目标	(48)
第一节 客房服务模式	(48)
一、楼层服务台	(48)
二、客房服务中心	(49)
三、选择客房服务模式的依据	(50)
第二节 客房服务项目及内容	(51)
一、住客的类别及对客房服务需求的分析	(51)
二、客房服务项目的设立原则	(53)
三、客房服务项目的主要内容	(54)
四、客房个性化服务的提供	(61)
第三节 客房服务工作管理	(64)
一、客房服务工作管理的任务	(65)
二、客房服务工作的管理内容	(65)
第四节 客房的安全保卫工作	(72)
一、客房安全的意义	(72)
二、客房安全工作的基本环节	(72)
三、客房安保工作的具体内容	(74)
本章小结	(81)
思考与练习	(81)

第四章 客房与公共区域的清洁保养	(82)
课前导读	(82)
教学目标	(82)
第一节 清洁保养原理	(82)
一、清洁保养特性	(82)
二、脏污的表现形式	(83)
三、清洁保养的概念	(83)
四、清洁保养的意义	(84)
第二节 客房的清洁整理	(84)
一、客房清洁整理标准的制定	(84)
二、客房日常清洁整理的内容及工作程序	(88)
三、客房周期清洁的意义及内容	(94)
四、客房卫生检查制度与标准	(95)
第三节 公共区域的清洁保养	(99)
一、公共区域的日常清扫	(99)
二、地面构造常识及其清洁保养方法	(102)
三、地毯的清洁与保养	(110)
四、墙面的清洁与保养	(117)
第四节 清洁设备与清洁剂	(118)
一、清洁设备	(118)
二、清洁剂	(121)
第五节 创建“绿色客房”活动	(124)
一、创建绿色饭店的意义	(124)
二、创建“绿色客房”的具体措施	(125)
本章小结	(127)
思考与练习	(127)
第五章 客房部门资产管理和成本控制	(128)
课前导读	(128)
教学目标	(128)
第一节 客房设备的管理	(128)
一、客房设备的分类和选择	(129)
二、客房设备的使用与管理	(131)
三、客房设备配置的新趋势	(136)
第二节 客房用品的控制	(137)
一、客房用品的分类和选择	(137)

二、客房用品消耗定额的制定	(139)
三、客房用品的日常控制	(140)
第三节 布件的管理和控制	(141)
一、布件的分类和选择	(141)
二、布件的管理和控制	(144)
三、布件的保养及贮存	(147)
第四节 客房成本费用预算的编制	(148)
一、编制预算的依据	(149)
二、编制预算的原则	(149)
三、编制预算的范例	(150)
四、预算的执行与控制	(151)
第五节 客房成本控制与经营效益分析	(152)
一、客房成本控制的方法	(152)
二、客房经营指标的类型	(154)
三、客房经营效益分析及评价	(155)
四、盈亏临界分析与应用	(158)
本章小结	(161)
思考与练习	(161)
第六章 客房部的劳动管理	(162)
课前导读	(162)
教学目标	(162)
第一节 人员的配备和安排	(162)
一、客房服务模式的确立	(162)
二、预测客房工作量	(162)
三、确定员工劳动定额	(163)
四、确定员工配备数量	(163)
五、劳动力安排及劳动力成本控制	(164)
第二节 人员的选择、培训与评估	(166)
一、用人标准的确定及人员选择	(166)
二、人员培训的意义、方法和内容	(167)
三、工作评估与激励	(177)
本章小结	(181)
思考与练习	(181)
附录 客房部主要岗位的职责	(182)
后记	(185)

第 1 章

概 述

课前导读

对于一家饭店而言,客房是其必不可少的基本设施,满足客人住宿的需求仍是现代饭店最基本、最重要的功能。作为饭店最重要的部门之一,客房部负责饭店所有客房的清洁和保养工作,为客人提供多样的客房服务,为客人创造一个清洁、美观、舒适、安全的住宿环境。不论是在饭店营业收入的构成中,还是在整个饭店的服务质量和运行产生的影响来看,客房部都占有非常重要的地位。

教学目标

- 了解饭店业的基本情况
- 理解客房部在饭店中的地位 and 作用,明确客房部各岗位的工作职责
- 熟悉饭店客房部和有关部门日常沟通的工作内容
- 知晓作为客房部经理应具备的能力和知识

第一节 饭店业概述

饭店是伴随着人类旅行活动的开展而出现的。古今中外莫非如此。饭店最初的功能是为旅途中的人们提供过夜住宿服务。随着人类社会的发展和经济的发达,饭店的服务功能及服务范围已大大拓展,其设备设施的装备水平及服务手段日趋现代化、专业化。在现代社会中,饭店已成为具有向客人提供住宿、餐饮、购物、会展、商务、娱乐、健身等诸多功能的综合性服务企业,在服务于外来的旅行者、旅游者的同时,也服务于当地社会及居民。拥有各种不同等级、类型、规模、经营方式的众多饭店所组成的饭店业已成为现代社会中一个令人瞩目、具有很大发展潜力的新型产业。饭店业的发展对当地社会的政治、经济、文化等方面的发展产生了重要影响,刺激和促进了当地社会的对外交往、经济发展和文化交流,提高了社会的文明程度。饭店业的发达程度往往被视做衡量一个城市或地区整体发展水准的依据之一。

一、世界饭店业的发展

世界饭店业,大体经历了客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期和现代饭店时期四个发展阶段。

客栈时期,一般指12世纪到19世纪初这段漫长的历史时期。前期的客栈,规模小、设备简陋,多设在乡间或小镇,仅能满足旅客食宿和安全这样一些最基本的需求。后期的客栈较之前的客栈有了很大改善,往往成为当地社会、政治与商业活动的重要场所。

大饭店时期,一般指19世纪中期到20世纪初,1850年巴黎大饭店的建成是这一阶段的开始。大饭店和客栈有着许多根本的区别。大饭店建在繁华的大都市,规模宏大,建筑与设施豪华,装饰讲究。饭店的服务是第一流的,讲求礼仪,主要接待王室、贵族、官宦和社会名流。饭店投资者和经营者的根本兴趣是取悦于社会上层,求得社会声誉,往往不太注重经营成本。

本时期饭店经营者的代表人物恺撒·里兹(Caesar Ritz)提出了“客人永远是对的”这样的饭店经营理念。大饭店时期的许多经营与服务的哲理和信条至今仍在世界饭店中奉为圭臬,恪守不渝。

商业饭店时期,大约从20世纪初到50年代。美国的饭店业先驱埃尔斯沃思·斯塔特勒(Ellsworth Statler)被公认为商业饭店的创始人,他于1908年在纽约州水牛城所创造的斯塔特勒饭店,被誉为世界现代商业饭店的里程碑。商业饭店时期是国际饭店史中最为重要的阶段,也是世界各国饭店业最为活跃的时代,它从各方面奠定了现代饭店业的基础。商业饭店的特点是设备舒适完善,服务项目齐全,价格合理,经营活动商品化,以追求利润为目的,以接待从事商业活动的旅行者为主。

现代饭店时期,大约从20世纪50年代开始至今。自20世纪50年代起,随着国际旅游业的发展,世界上一些大的饭店公司以出售特许经营权与签订管理合同等形式,进行国内甚至跨国的连锁经营,逐渐形成了一个使用统一名称、统一标识,在饭店建造、设施设备、服务程序、管理方法等方面实行统一标准,共同进行宣传促销、客房预订、物资采购与人才培训的饭店联号。饭店的功能日趋多样,既能满足外来旅游者食宿、娱乐、健身和商务活动的需求,也能作为当地社会活动的重要场所。在经营管理上,注重用科学的手段进行市场营销、成本控制、人力资源开发等;在设备设施上,广泛引入适合饭店服务及运行所需要的各种高科技产品。

二、中国饭店业的发展

中国饭店业是一个既古老又年轻的行业。在中国,饭店业已有三千多年的历史,曾经历了古代至19世纪中期的驿站、客栈时期;19世纪末,随着资本主义生产

方式的输入而出现一批大型西式饭店。中华人民共和国成立,特别是随着改革开放政策的实行,使我国饭店业进入迅速发展的新型饭店时期。狭义上的中国饭店业,主要指以接待境外宾客为主的涉外旅游饭店业,它在中国还是一个年轻的行业。从1978年起至今,大体经历了四个发展阶段。

第一阶段,1978年~1983年,饭店业的初创阶段。这一时期的饭店,很大部分是从以前的政府高级招待所转变而来的,处于从原来的接待型事业单位向经营型企业单位转化的时期。

第二阶段,1983年~1988年,饭店业的稳步发展阶段。饭店业基本完成了由事业单位管理向企业管理的转变,迅速走上了科学管理的轨道。1984年开始在全行业推广北京建国饭店科学管理方法。建国饭店是北京第一家中外合资的饭店,也是全国第一家聘请海外饭店管理集团管理的饭店。1984年3月,中央和国务院领导指示,国营饭店也应按照北京建国饭店的科学办法管理。通过推行这套管理方法,全国饭店业在102家试点单位带动下,在管理上、经营上、服务上都发生了深刻的变化,迈上了饭店科学管理之路。

第三阶段,1988年~1994年,推行星级评定制度,使我国饭店业进入了国际现代化管理新阶段。到1988年,我国饭店业已拥有旅游涉外饭店1496家,客房22万间。为了使我国迅速发展的饭店业走向规范化的有序发展道路,并与国际饭店业标准接轨,1988年9月,经国务院批准,国家旅游局颁布了饭店星级标准,并开始对旅游涉外饭店进行星级评定。我国的饭店星级标准,是在对国内外大量调查研究的基础上,参照国际上的通行标准并结合我国实际情况,在世界旅游组织派来的专家指导下制订出来的。该标准在1992年经国家技术监督局批准,定为国家标准。饭店星级是国际饭店业的通用语言。我国饭店业实行星级制度,可以促使饭店服务和管理符合国际惯例和国际标准,它既是客观形势发展的需要,也是我国饭店业进入规范化、国际化、现代化管理新阶段的一个标志。

第四阶段,1994年到目前,我国的饭店业逐步向专业化、集团化、集约化经营管理方向迈进。上世纪80年代以来,国际上许多知名饭店管理集团纷纷进入中国饭店管理市场,向我国的饭店业界展示了专业化、集团化管理的优越性以及现代饭店发展的趋势。十几年来,我国的饭店业正在逐步改变以前计划经济时代所带来的“谁建谁管,各自为政”的局面。截至1998年10月,在国家旅游局登记注册的中国自己的饭店管理公司已有四十余家,管理了上百家的国内饭店,与二十多家境外饭店管理公司形成了平分天下的格局。1998年在国际上分别排名第81位、206位的上海锦江集团和北京凯莱集团,是众多中国饭店管理集团中的优秀典范。另外,上世纪90年代中后期,我国饭店业的总量急剧增加的同时,受到国际国内经济的影响,经营效益滑坡,“走集约型发展之路”越来越成为饭店业界的共识,即从单纯追求总量扩张、注重外延型发展向追求质量效益、强化内涵型发展转变。

表 1-1 我国旅游饭店发展数据表

年份	饭店数	客房数
1978	203	32 000
1985	505	77 000
1988	1 496	220 000
1992	2 354	351 000
1995	3 720	486 000
1997	5 201	701 000
1998	5 782	764 000
1999	7 035	889 400

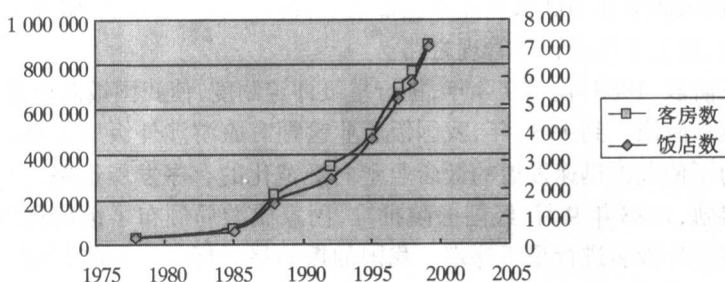


图 1-1 我国旅游饭店发展示意图

饭店业是由各种类型、各种等级的饭店所组成的。饭店分类、分等有利于各类、各等的饭店塑造自身在市场上的形象,明确自己的市场定位,同时也能使客人在选择饭店时有明确的目标。

三、饭店的类型

根据某种特定的评判标准将饭店分类,可以反映饭店的某些主要特征。由于历史的演变、传统的沿袭、地理位置与气候条件的差异及饭店用途、功能、设施的不同,世界各地的饭店分类方法多种多样。根据传统分类方法,一般把饭店分为四类。

1. 暂住型饭店

此类饭店一般位于城市,靠近商业中心,以接待商务旅行者为主,同时接待各类旅行者和旅游者。该类饭店的客人在饭店平均逗留时间较短,客人流动量大。这类饭店适应性广,在饭店业中所占的比例最大。

2. 长住型饭店

也称公寓式饭店。此类饭店一般采用公寓式建筑的造型,以接待长住客人为主。该类饭店的设施及管理较其他饭店类型简单,只向住店客人提供住宿、餐饮等基本服务。饭店与客人之间需通过签订租约的形式,确定一种法律关系。长住型饭店的客房多采用家庭式布局,以套房为主,配备适合客人长住的家具和电气设备供客人自理饮食。服务上讲究家庭式气氛,特点是亲切、周到、针对性强。从发展趋势来看,长住型饭店一是向豪华型发展,即服务设施与项目日趋完备;二是分单元向住店客人出售产权,成为提供饭店服务的共管式公寓(Condominium)。

3. 度假型饭店

也称游览地饭店。此类饭店多建于海滨、山区、温泉、森林等地,以接待游乐、度假的客人为主。饭店除提供普通饭店应有的服务之外,还为度假者提供必要的文化娱乐、健身、学习等综合服务,如滑雪、骑马、高尔夫球、垂钓、狩猎、冲浪等。现代度假型饭店已从传统的夏季或冬季营业转为全年营业,并引进商务型饭店的一些经营方式。度假型饭店与商务型饭店相结合,是未来饭店发展的一种方向。

4. 汽车旅馆

它是随着汽车的迅速普及和高速公路的大力建设而逐渐产生的一种新型住宿设施,以接待驾车旅行的客人而得名。最初的汽车旅馆十分简陋,是被称之为“旅游小屋”(tourist cabin)的路边简易住所。到了20世纪五六十年代,汽车旅馆得到很大发展,其设施、设备与普通饭店渐趋一致。游客驾驶着小车,可十分方便地住进公路沿线的汽车旅馆,享受廉价、方便、舒适的住宿、餐饮及其他各种服务。

除传统的分类方法以外,饭店还有其他各种分类法。如根据饭店的客房数量,可以把饭店分成大型饭店、中型饭店和小型饭店。根据饭店计价方式,可以把饭店分成欧式计价饭店、美式计价饭店、修正美式计价饭店、欧陆式计价饭店和百慕大计价饭店五种类别;根据饭店隶属形式,可以把饭店分成独立经营饭店和集团经营饭店两大类。将饭店分成各种类型,有助于人们全面地认识饭店的特征,有利于饭店自身的推销,也便于饭店之间的比较。

四、饭店的等级

饭店等级是指一家饭店的豪华程度、设备设施水平、服务范围和服务质量等。对客人来说,饭店分等定级可以使他们了解某一饭店的设施、服务情况,以便有目的地选择适合自己要求的饭店。因而,饭店等级的高低实际上反映了不同层次宾客的需求。一般情况下,对于同规模、同类型饭店来说,客房平均房价是饭店等级高低的客观标志之一。

目前,世界上约有八十多种饭店等级制,有的是各地饭店协会制订,有的是各国政府部门制订。由于各地区、国家间饭店业发达程度和出发点不同,各种等级制

度所采用的标准不尽相同。饭店分等制在欧洲国家较为普遍。法国的饭店分为“1~5星”五级,意大利的饭店采用“豪华、1—4级”制,瑞士的饭店分为“1—5级”,奥地利的饭店使用“A1、A、B、C、D”级,而有的国家和地区则采用“豪华、舒适、现代”或“乡村、城镇、山区、观光”或“国际观光、观光”等分等制,可谓形形色色。但在美国,由于其高度发达的市场经济以及成熟的饭店业,至今尚未有统一的、被普遍接受的饭店等级标准,较有影响的则是美国汽车协会及美国汽车石油公司分别制订并使用的“五花”和“五星”等级制。

如前所述,世界各地各种饭店分等制所采用的标准不尽一致,但各地饭店分等制的依据和内容却十分相似,通常都从饭店的地理位置、环境条件、建设设计布局、内部装潢、设备设施配置、维修保养状况、服务项目、清洁卫生状况、管理水平、服务水平等方面进行评价确定。

我国为适应国际旅游事业发展的需要,尽快提高旅游涉外饭店的管理和服务水平,使之既有中国特色又符合国际标准,于1988年制定了《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》,并于1988年9月1日起执行。我国国家技术监督局于1993年10月1日起执行。我国饭店的星级评定,主要是按照饭店的建筑、装潢、设备设施条件和维修保养状况、管理水平和服务质量的高低、服务项目的多寡,进行全面考虑,综合平衡,将饭店划分一星、二星、三星、四星、五星级共五个等级。一般来说,五星级饭店属豪华级饭店,其设备设施与服务均要体现现代化特色。四星级饭店亦称一流饭店,其设备设施和服务均应满足经济地位较高的上层消费者的需求。三星级饭店一般为中档或中高档饭店,服务质量较好。二星级饭店为中低档饭店,能满足一般社会公众或家庭旅游者的需求。一星级饭店属经济档饭店,其设备设施和服务能满足普通消费者的基本需求。

第二节 饭店中的客房部

饭店是旅行者到达旅行目的地后寻求的主要设施,并以此为基地进行各种活动以实现其旅行的目的。旅行者对饭店各种设施的需求中,对客房的需求当属首选。旅行者将自己下榻的客房视做旅途的“家”。对饭店而言,客房是其必不可少的基本设施,因为舍之则不能称为“饭店”(Hotel),而饭店中的其他设施则可以根据其规模、等级、市场变化等因素进行增减。在现代饭店中的各种设施日趋多样、丰富,饭店的功能随之增加的情况下,满足客人住宿的需求仍是现代饭店最基本、最重要的功能,客房仍是饭店的主体部分。因此,客房产品是饭店经营的最主要产品。

饭店设有客房部,或称房务部负责管理客房事务。它负责饭店所有客房的清洁和保养工作,配备各种设备,供应各种生活用品,并且提供多样的服务项目,方便

住店客人,为客人创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想住宿环境。客房部还负责饭店整个公共区域的清洁和保养工作,使整个饭店在任何时候都处于常新、舒适、优雅宜人的状态。

一、客房部在饭店中的地位 and 作用

(一)客房收入是饭店经济收入的主要来源

1. 客房营业收入在全饭店营业收入中所占的比例高

客房是饭店销售的主要产品。客房的营业收入一般要占饭店全部营业收入的40%~60%。根据著名的饭店会计事务所——美国的霍沃斯公司发表的《全世界饭店业1998年调研报告》中有关世界范围饭店经营情况的统计资料,客房营业收入占全饭店营业收入的平均比例为56.3%,而餐饮营业收入所占比例为34.6%,电话占2%,其他经营收入占7.1%(详见图1-2)。2000年我国涉外旅游饭店的客房营业收入占全饭店营业收入的比例为43.66%,餐饮营业收入所占比例为37.17%,商品营业收入所占比例为6.7%,其他经营收入所占比例为12.47%(详见图1-3)。

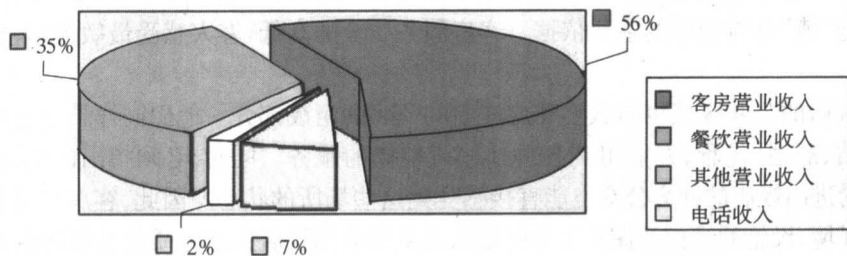


图 1-2 国际范围饭店经营情况统计

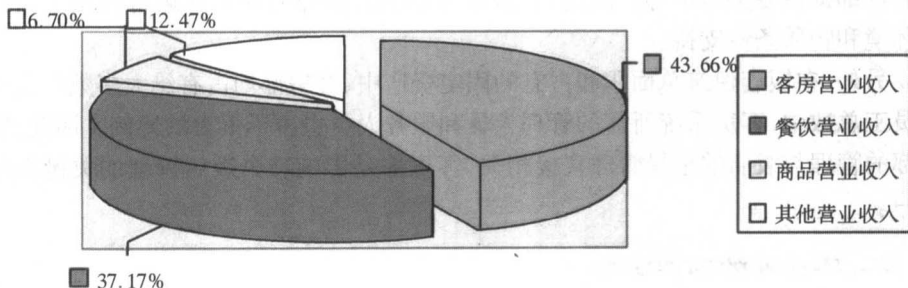


图 1-3 我国饭店经营情况统计

2. 客房的创利率高

客房初建时虽然投资大,但耐用性强,在一次销售后,经过服务员工的清洁整理和补充必备的供应品之后,又可重复销售,获取收入,如此周而复始,不断循环。因此,在客房运营中,其成本和费用较低,部门利润率较高。根据美国 PKF 国际咨询公司的统计资料,1992 年,客房部的成本与费用仅占客房营业收入的 26.9%,而餐饮部的成本与费用要占本部门营业额的 74.3%。由此可见,客房部的部门利润率高达 73.1%,而餐饮部的部门利润率仅为 25.7%。

3. 客房是带动饭店其他部门经营活动的枢纽

以客房为基础设施的饭店,只有在客人入住饭店并保持较高的住房率时,饭店的其他各种经营设施才能充分发挥效益,如各类餐饮设施、会议设施、商务中心、电话、房内小酒吧等等。

(二) 客房服务质量是饭店服务质量的重要标志

饭店是旅行者在旅行目的地暂时的居留场所,也就是客人在旅途中的“家”。客房是客人在饭店中逗留时间最长的地方,客人对客房更有“家”的感觉。因此,客房的清洁卫生程度、装饰布置是否美观宜人,设备与物品是否齐全,服务人员的态度是否热情、周到,服务项目是否周全丰富等,对客人有着直接的影响,是客人衡量“价”与“值”是否相符的主要依据。客房服务质量的高低,客人感受最敏锐,印象最深刻。

饭店的公共区域也是旅客在旅途中的“家”的组成部分。他们同样希望这些场所清洁、舒适、优雅,并能得到各种他们所期望的服务。同时,必须指出的是,因各种目的进出饭店的社会公众也能直接感受到这些场所的状态。因此,客房部对整个饭店环境、设施的维护及保养工作的效果直接影响到饭店的服务质量及饭店的外观和形象。客房服务质量是衡量整个饭店服务质量及维护饭店声誉的重要标志。

(三) 客房部的管理直接影响全饭店的运行和管理

客房部负责饭店环境、设施的维护及保养,为饭店员工保管、修补、发放制服,为餐饮部提供各类布巾等。因此,客房部为饭店其他部门的正常运行提供了良好的环境和物质条件支持。

另外,在饭店建筑总面积和占有的固定资产中,客房部均占有绝大多数。在全体员工总数中,客房系统所需的管理人员和服务人员也占了很大的比例。因此,客房部的管理与饭店的全局管理直接相关,客房部是影响整个饭店管理的关键部位之一。

二、客房部的工作任务

(一) 搞好清洁卫生工作,为客人提供舒适的住宿环境

客房部负责饭店所有客房及公共区域的清洁卫生工作。清洁卫生是保证客房