



丛书主任：韩 明

副主任：陈新华 平安稳

主 编：卢存岳

中国饭店业
职业经理人培训
认定教程

现代饭店业 客房管理

XIANDAI FANDIANYE KEFANG GUANLI

田雅琳 肖轶楠 等 编著



经济日报出版社



主编 王 健、陈 强

副主编 李树华、李树德

编 委 王 健、李树华

中国出版集团

经济科学出版社

（北京）

现代饭店业 客房管理

MODERN HOTEL GUEST ROOM MANAGEMENT

王 健 李树华 编



经济科学出版社

XIANDAI FANDIANYE KEFANG GUANLI

现代饭店业 客房管理

田雅琳 肖轶楠 等 编著



经济日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店业客房管理 / 田雅琳、肖轶楠等编著. —北京:经济日报出版社,2007.1
(中国饭店业职业经理人培训认定教程)

ISBN 978 - 7 - 80180 - 620 - 8

I. 饭... II. 田... III. 饭店客房管理 IV.

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 140411 号

中国饭店业职业经理人培训认定教程

现代饭店业客房管理

编 著	田雅琳、肖轶楠等
责任编辑	傅秋爽
责任校对	张晓云
出版发行	经济日报出版社
地 址	北京市宣武区白纸坊东街 2 号 (邮编:100054)
电 话	010 - 63588446 63567690 63567691 (编辑部)63567683 (邮购部)
网 址	www. edpbook. com. cn
E - mail	cehuabu@vip. sina. com
经 销	全国新华书店
印 刷	三河新世纪印务有限公司
开 本	710 × 1000mm 1/16
印 张	14.5
字 数	150 千字
版 次	2007 年 1 月第一版
印 次	2007 年 1 月第一次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 80180 - 620 - 8/F · 259
定 价	28.00 元

版权所有 盗版必究 印装有误 负责调换

中国饭店协会简介

中国饭店协会是由从事饭店和餐饮业经营的企事业单位、团体和经营管理人员自愿组成的全国性的跨部门、跨所有制的、非营利性的行业组织。成立于1994年,是经国家民政部批准的国家一级行业协会,隶属于国务院国有资产监督管理委员会,并受商务部的业务指导。目前,已拥有团体和个人会员近一万个。

协会以“以人为本、服务创新、合作发展”为宗旨,组织和指导行业企业全面贯彻落实科学发展观,建设资源节约型、环境友好型社会,促进社会和谐发展。近年来,协会工作主要围绕科学发展,以人为本,培养高技能技术人才和高层次管理人才,培育名牌企业,扶植企业做大做强,不断推动饭店和餐饮业的技术进步和管理进步。协会举办的职业经理人系列培训、中国美食节、绿色饭店创建与评定、经济型饭店论坛与系列培训、全国饭店业服务技能大赛等多个活动项目深受行业企业的欢迎。并在工作中逐步构建起了面向行业和会员企业的政策资讯服务、专业赛事与会展服务、对外交流服务、信息服务、培训与管理专业服务五大服务体系。

责任编辑 / 傅秋爽

封面设计 / 思 远



中国饭店业职业经理人培训认定教程

编辑委员会

主 任：韩 明

副主任：陈新华 平安稳

主 编：卢存岳

编 委：(以姓氏笔画为序)

丁志刚 叶伯平 田雅琳

边世平 刘红伟 刘 跃

匡家庆 孙泽平 吴晓燕

张玉凤 张自强 张建业

李占平 李 杨 陈福伟

罗旭华 赵小丽 钟 艳

唐子江 唐代剑 徐 静

顾 群 常德胜 黄文刚

彭 青 蔡文浩 戴四红

戴 明

前 言

是“这”，而非“又”

韩明 卢存岳

生产决定今天、科技决定明天，教育决定后天，管理决定天天；

决策定在高处、执行做在明处，操作落在实处、管理是在处处。

管理活动在经济建设和社会生活中的基础性地位及先导性作用，已是人所周知、众所共识。对于生产即刻使用、供给立时体验、销售同步消费的饭店业来说，强化管理、细化管理的重要意义更是不言自明。

管理的实践需要科学理论的指导和实务经验的累积，为满足当前饭店经营管理的需求，汇聚诸多饭店管理开拓与实务专业精英智慧与劳作，历经两年又两个月，《中国饭店业职业经理人培训认定教程》终于写就纂成，呈献于读者。

《中国饭店业职业经理人培训认定教程》一套共六册：《现代餐饮业经营管理》《现代饭店业客房管理》《现代饭店业人力资源管理》《现代饭店业领导科学》《现代饭店业市场营销》《现代饭店业财务管理》。各册相对独立，彼此之间又相互关联，因相辅而相成。丛书著作与编纂，一直谨循“三维”宗旨，始终肩负“九重”使命：

既注重阐明作者自身的研究心得，也倚重提炼饭店管理的普遍规律，尤其着重延揽极具价值的管理案例；

既看重饭店固有业态的成功经验，又器重饭店当代业态的系统总结，更为珍重饭店新兴业态的理念开掘；

既推重国内不同区位、不同档次饭店管理的全面垄盖，也加重国际不同属性、不同民族饭店管理的模式引进，还要借重不同行业、不同产业管

理工作的有效成果。

以如此“三维九重并举”的方略为指针、为己任，务求《中国饭店业职业经理人培训认定教程》在林林总总的管理论著之中，在理论和实践紧密结合的意义上，成为具有鲜明特色的“这”一部，而不是综合既往的“又”一部，从而为蓬勃发展着的管理典籍之林平添一颗闪光的珠玑。

这套丛书依据我国第一个职业经理人国家标准《饭店业职业经理人执业资格条件》（GB/T19481-2004）的相关要求编辑出版，将作为饭店业职业经理人执业资格认定的指定教材，也可作为业内各类饭店内部和经营管理的参考用书，还可成为有关专业高等院校、高等职业学校及有志于从业饭店管理的青年学子的进修资料，亦可成为相关行业和产业提升服务水准的有益借鉴。我们笃信中华民族的一则历久弥新的古谚：“它山之石，可以攻玉；他山之玉，可以成器。”

写于北京京瑞大厦

2006年12月

（韩明：中国饭店协会会长，丛书主任；

卢存岳：中国饭店协会高级顾问，丛书主编）

目 录

前 言.....	韩明 卢存岳	1
----------	--------	---

第一章 饭店业客房管理概述		1
---------------------	--	---

第一节 饭店的业务特点		1
-------------------	--	---

一、服务性		2
-------------	--	---

二、同步性		2
-------------	--	---

三、综合性		2
-------------	--	---

四、波动性		2
-------------	--	---

五、文化性		3
-------------	--	---

第二节 饭店的类型		3
-----------------	--	---

一、经济型饭店		4
---------------	--	---

二、中等价位饭店		5
----------------	--	---

三、豪华型饭店		6
---------------	--	---

第三节 饭店的部门分类		6
-------------------	--	---

一、房务部		6
-------------	--	---

二、工程维修部		9
---------------	--	---

三、餐饮部		9
-------------	--	---

四、市场营销部		10
---------------	--	----

五、人力资源部		10
---------------	--	----

六、财务部		10
-------------	--	----

七、保安部		11
-------------	--	----

第四节 客房部与各部门的协同合作		11
------------------------	--	----

一、客房部与市场营销部		12
-------------------	--	----

二、客房部与前厅部		15
-----------------	--	----

三、客房部与工程维修部		18
-------------------	--	----



附 录 旅游涉外饭店星级的划分及评定 (节选, 客房部分) ...	22
一星级	22
二星级	22
三星级	23
四星级	24
五星级	26
第二章 客房部组织工作	29
第一节 客房部管理职能	29
一、计划职能	29
二、组织职能	32
三、管理职能	34
四、协调职能	37
五、控制职能	40
第二节 客房部工作职责	42
一、客房部岗位工作说明	43
二、客房部清洁卫生管理	48
三、客房部服务管理	50
四、客房部设备与供应品管理	56
五、安全管理	58
第三节 客房部组织机构	59
一、客房部机构设置的要求	59
二、客房部的机构形态	60
三、客房部下属各机构的职能	61
第三章 客房文化	65
第一节 客房产品设计	65
一、客房区域规划	65
二、客房类型与客房设备	65
三、客房设计与装修的一般原则	67
四、客房设计与装修	71
五、客房设计与装修的发展趋势	74



第二节 宾客消费心理与客房服务	76
一、宾客消费需求	76
二、现代客房服务质量标准与要求	78
三、客房服务员的必备素质	79
四、客房服务员服务礼仪	80
第三节 客房服务的发展趋势	82
一、项目多样化	82
二、服务个性化	83
三、设施智能化	83
四、客房绿色化	83
五、设计人文化	84
六、类型多样化	84
附录：饭店服务质量的“黄金标准”	85
第四章 客房部人力资源管理	91
第一节 新型劳务市场	91
第二节 员工招聘	92
一、员工外部招聘	93
二、员工内部招聘	94
第三节 客房部绩效评估	95
一、绩效考核的原则	95
二、绩效考核的方式	96
三、绩效考评的一般程序	98
四、绩效考评的误差	98
第四节 客房部员工培训	100
一、培训的目的	101
二、影响培训效果的因素	101
三、培训方法	102
四、建立完善的客房培训流程	104
第五节 员工心理激励	106
一、员工满意度的内容	106



二、员工满意度调查	107
三、如何提高员工满意度	108
第五章 客房部成本控制	115
第一节 开支预算	115
一、编制预算的必要性	115
二、预算的类型	116
三、客房部开支预算的内容	117
第二节 控制开支	118
一、薪金与工资	119
二、员工福利	120
三、承包佣金	120
四、洗衣房费用	120
五、织物用品费用	121
六、供应品费用	122
七、工作服开支	122
八、其他开支	123
第三节 采购和管理制度	124
一、织物用品的采购	124
二、营业用供应品的采购	125
三、工作服的更新	127
四、资本支出预算	127
五、低值易耗品的管理	128
第六章 客房部物资管理	133
第一节 织物用品与工作服管理	133
一、织物用品管理	133
二、工作制服管理	136
第二节 借用品与客用供应品管理	138
一、宾客借用品管理	138
二、客用供应品管理	140
第三节 清洁设备与清洁用品管理	142



一、清洁器械设备管理	142
二、清洁用品管理	143
第四节 客房设备管理	144
一、客房设备分类及日常保养	144
二、客房设备的登记造册与更新改造	145
第七章 店内洗衣房管理	147
第一节 店内洗衣房的配置	147
一、洗衣房的设计	147
二、洗衣房的设备	148
第二节 洗衣房的节支	149
第三节 织物洗涤流程	151
一、收取	151
二、递送	151
三、分拣	152
四、装载	152
五、洗涤	152
六、脱水	155
七、整理	155
八、折叠	156
九、储存	156
十、送还	156
第四节 客衣洗涤管理	156
一、工作流程	156
二、纠纷处理	157
第五节 外包洗衣管理	161
一、外包洗衣流程	161
二、样本	162
第八章 客房部清洁作业管理	165
第一节 客房清洁工作管理	165
一、客房清洁整理概述	165

二、客房清洁整理的操作	169
三、客房的卫生计划	178
四、客房清洁工作管理	180
第二节 公共区域清洁卫生管理	183
一、公共区域清洁工作的特点	183
二、公共区域清洁的业务范围	184
三、公共区域清洁保养工作的任务与要求	184
四、公共区域清洁卫生工作的管理	189
第九章 客房部安全与危机管理	193
第一节 安全管理概述	193
一、客房安全的重要性	193
二、客房安全管理的特点	194
三、客房安全工作的基本原则	194
四、客房安全管理的任务	195
五、客房安全设施设备的配备	197
第二节 安全管理操作	198
一、防火安全管理	198
二、防盗安全管理	205
三、其他事故的预防	207
第三节 危机管理实务	213
一、危机管理的重要性	214
二、饭店危机的种类	214
三、危机管理的基本原则	215
四、客房部危机管理的具体措施	215
参考文献	221
后 记	222
附录：中国饭店协会培训体系	223

第一章 饭店业客房管理概述

一名拖着皮箱的游客，兴冲冲地冲入房间，一位在外开了一天会的商务客人，疲惫不堪地打开房门，他们都希望映入眼帘的是舒适整洁的客房。酒店从业者都知道，我们期待的是客人在打开房门进入房间时，脸上流露出满意的微笑。因为那是对我们客房管理工作的极大肯定。

客房部，作为饭店的主要业务部门，承担着为客人提供饭店最主要，也是最基本的产品——客房和客房服务。时至今日，它仍然是饭店最主要的收入来源和利润中心。

客房部的工作是辛苦的。它不仅要保证随时为客人准备好整洁的客房，及时为住店客人提供细致周到的服务，还要对饭店中的设施设备进行清洁和保养，以使饭店能够始终保持清新整洁。同时，客房部的经营运转和管理办法也反映着饭店的工作效率、服务质量和管理水平，并直接影响着饭店的经营效果。本章首先介绍饭店整体的类型与部门分类，概述整个饭店的管理构架，然后阐述饭店客房部的管理职能，最后，论证客房部与饭店各部门的协作的重要性，保证饭店各部分工作的和谐运转。

第一节 饭店的业务特点

随着人类社会的发展，人员流动越来越频繁。当人们怀着不同的目的，走出家门需要在外过夜时，解决人们食宿需要的客栈（饭店的前身）便应运而生。从埃及古墓挖掘的壁画上，就记录着人们在客栈中生活的场景；从古巴比伦王国的遗迹中，我们也看到对当时客栈质量和管理所做的明文规定；而欧洲最初的食宿设施始于古罗马时期。相传，耶稣不也是降生在客栈的马厩中吗？世界饭店业从客栈时期开始，经历了大饭店时期、商业饭店时期，直到上个世纪五六十年代的新型饭店时期，其发展历程也是起伏伏，几经荣衰。在中国，最早的饭店设施也可以追溯到春秋战国或更



早。唐朝、明朝和清朝，随着经济的发展，饭店业也得到了较快的发展。而中国现代饭店业的迅猛发展，不过是近二十年的事情。我们一起讨论饭店业的管理时，先从饭店传统的业务特点谈起。

饭店产品和一般商品相比，具有以下特点：

一、服务性

饭店的业务活动从形式而言，并不生产和销售有形的物质产品，而是凭借物质设施向客人提供一种无形服务，客人最终得到的是一种服务的效用和服务过程的体验。

二、同步性

一般商品的生产过程与顾客的消费过程是分离的。顾客看到和感受到的只是最终产品。所以，一般商品是先生产后消费。而在饭店的业务活动中，它提供服务的过程与客人消费服务的过程处于同一时间和空间，客人只能现场享用，一般无法带走。它受到客人即时需要的限制，其生产和消费几乎是同步进行的，饭店无法事先检验和事后贮存。

三、综合性

这是指饭店业务活动构成要素的复杂性和内外联系的紧密性。在现代社会，人们住店不仅是一种基本的生活需要，而且也是追求享受的一种方式。要满足不同客人的不同需要，要求饭店具有功能齐全的配套设施和丰富的服务项目、优良的服务。因此，这就要求饭店各部门的协调配合，建立一个综合性的服务系统。

四、波动性

即饭店业务活动的不稳定性。饭店的业务受到诸多因素的制约。比如，受到饭店外部一般环境的影响，包括 PEST（政治、经济、社会、技术）等因素；饭店整体经营环境的影响，包括饭店所处地区的消费者市场、劳动力市场、原料供应商、饭店竞争对手等。尤其是该地区旅游资源的吸引力及季节性变化、交通状况影响等。就像“蝴蝶效应”，上述因素



的任何变化都将直接影响到饭店的业务活动。

五、文化性

是指饭店业务活动中的文化氛围和内涵。饭店的文化特性主要体现在有形的物质文化和无形的精神文化两个方面。有形的物质文化主要表现在具有文化艺术氛围的建筑造型、功能设计、装饰风格、环境烘托和客房、餐厅、多功能间等文化娱乐设施,以及具有民族文化和异域文化的餐饮等物质产品;无形的精神文化主要表现在饭店经营活动中的经营思想和管理文化。

第二节 饭店的类型

随着市场竞争日益激烈,各类饭店层出不穷,整个行业展现出纷繁复杂的面貌,今天许多饭店也越来越难以归入一个界限分明的类别。

一般来说,根据饭店和宾客特点可将饭店划分为:商务型饭店;度假型饭店;会议型饭店;公寓饭店;汽车旅店和BB家庭式饭店等。

根据等级划分,我国的饭店分为五个星级:一星、二星为经济型饭店,满足一般大众旅游居住的需求;三星为舒适型饭店;四星级饭店是豪华饭店,突出其设施与设备的完备、服务精良的特点,满足经济地位较高的消费者的需求;五星级饭店是超豪华饭店,其设备设施与服务要体现现代化,可满足客人特殊消费的要求。

截至2005年底,我国共有:(1)五星级饭店175座,共有6.49万间客房,占全国星级饭店客房总数的7.23%;(2)四星级饭店635座,共有14.35万间客房,占全国星级饭店客房总数的15.99%;(3)三星级饭店2846座,共有34.65万间客房,占全国星级饭店客房总数的38.62%;(4)二星级饭店4414座,共有30.60万间客房,占全国星级饭店客房总数的34.10%;(5)一星级饭店810座,共有3.64万间客房,占全国星级饭店客房总数的4.06%(2002年中国星级饭店统计公报)。

根据客房数量可将饭店划分为:600间客房以上为大型饭店;300间至600间为中型饭店;300间以下为小型饭店。

在我国现有的8880座星级饭店中,截止至2002年底,客房数在500