

高等学校旅游管理专业课程教材

客房管理

刘伟 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高等学校旅游管理专业课程教材

客 房 管 理

刘 伟 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内容简介

本书是高等学校旅游管理专业饭店管理方向系列课程教材,是在面向 21 世纪课程教材、“十五”国家级规划教材《前台与客房管理》的基础上,针对饭店管理方向教学需求编写而成的。

全书共有十章,分别是:客房部概述、客房组织管理、客房部管家系统、客房服务质量管理、客房卫生管理、客房成本控制与预算管理、棉织品及洗衣房管理、客房部安全管理、客房部人力资源管理、21 世纪酒店客房经营管理的发展趋势。

为教学方便,本书每章前均设计本章学习目的、关键词板块,章后设计了思考题、案例分析、补充与提高等内容。

本书既可作为大专院校旅游管理专业及相关专业的教材,也可作为旅游职业教育、自学考试教材,还可供从事饭店客房管理的工作人员参考使用。

本书还特别配套了免费赠送教师的教学课件,具体索取方式见书末教学支持说明。

图书在版编目(CIP)数据

客房管理 / 刘伟编著. —北京:高等教育出版社,
2006. 11

ISBN 7 - 04 - 020340 - 5

I. 客... II. 刘... III. 饭店 - 商业管理 - 高等学校 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 122907 号

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010 - 58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	免费咨询	800 - 810 - 0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010 - 58581000		http://www.hep.com.cn
		网上订购	http://www.landaco.com
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司		http://www.landaco.com.cn
印 刷	中国农业出版社印刷厂	畅想教育	http://www.widedu.com
开 本	787×960 1/16	版 次	2006 年 11 月第 1 版
印 张	23.5	印 次	2006 年 11 月第 1 次印刷
字 数	410 000	定 价	27.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 20340 - 00

前 言

本书是在《前台与客房管理》（高等教育出版社，2002 年出版）一书的基础上编写的。作为“十五”国家级规划教材暨教育部“面向 21 世纪课程教材”，《前台与客房管理》出版后，以其丰富的内容、通俗的语言、前沿的理论、现代化的管理方法、实用的管理案例，得到读者的厚爱 and 较高的评价。很多旅游院校老师反映，该书毫无疑问是国内同类教材中的佼佼者。该书自 2002 年 7 月出版后，已 8 次印刷，印数达 60 000 册。但与此同时，也遇到一些实际的问题，大家普遍认为，前厅与客房是酒店两个重要的核心部门，再加上《前台与客房管理》内容丰富，要以有限的课时，在一个学期之内完成这门课程的教学任务，难度十分之大（只能以牺牲教学质量为代价，要么舍弃部分内容，要么蜻蜓点水式教学）。2005 年 11 月，笔者应浙江大学旅游学院与高等教育出版社的邀请，赴杭州参加“全国高校饭店管理教学研讨会”，并为来自全国近 200 名旅游院校的骨干教师作了有关“酒店房务管理”课程教学的讲座。在这次研讨会上，我们发放了近 200 份调查问卷。调查结果表明：绝大多数院校和老师都希望将前台与客房管理分为前厅管理和客房管理两门独立的课程，以方便教学，同时提高教学质量。

根据这种情况，我们决定在保留原《前台与客房管理》（第二版更名为《房务管理》）的同时，编写《前厅管理》和《客房管理》两本教材，以满足旅游院校的教学需要。《客房管理》就是在这种背景下编写出版的。

考虑到各院校专业设置的实际情况，在此，笔者建议：以饭店管理专业（方向）为主的院校（系），将房务管理分为前厅管理和客房管理两门课程，分别采用《前厅管理》和《客房管理》两本教材；以旅游管理专业（旅游规划、景区管理等方向）为主的院校（系），可将两门课合二为一，继续采

用《前台与客房管理》教材（第二版更名为《房务管理》）。

本书的主要特点有以下几方面：

1. 先进性

“先进性”是本书编写的指导思想。本书在编写过程中，不仅参考了国内外最新资料，而且走访了国内外大量酒店和酒店管理公司，获得了大量第一手资料，从而确保本书的先进性。

另外，信息化管理是21世纪酒店管理的发展趋势，本书增加了大量计算机管理的内容，这也是本书有别于其他同类书籍的一大特点。

2. 实用性

本书既不同于一些缺乏理论分析，只有操作实务的教材，也不同于一些只讲空洞的理论，而缺乏客房管理实务的教材，而是力求兼顾理论与实务，将实务升华，将理论融于实务之中，力图很好地把握和处理理论与实务之间的关系和写作尺度，使学生既见树木，又见森林。因此，本书不仅适合用作旅游与饭店管理专业本科以及高职高专专业课教材，也适合用作酒店培训和员工自学用书。

3. 案例丰富

为了体现客房管理的教学特点，激发学生的学习兴趣，同时培养学生分析问题、解决问题的能力，本书引用了大量客房部服务、经营和管理的案例，使得本书更加丰满和鲜活。

4. 国际性

为了增加教材的可读性和国际性，读者会发现本书不仅在内容上，而且在编写体例、印刷等方面，都有很多创新。

另外，为了给使用本教材的旅游院校师生和广大的社会读者提供丰富的教学资源，我们与高等教育出版社共同开发了网络教学支持资源，并为此组织了由国内五星级酒店总经理、酒店管理公司CEO、旅游院校教授及骨干教师组成的庞大的专业团队，负责提供客房部经营管理案例和进行网上互动答疑等。该团队成员包括：

夏国耀：中国远洲酒店管理公司CEO（曾担任杭州皇冠大酒店总经理和龙禧大酒店总经理）

陈浩：广西白海豚大酒店（五星级）总经理（曾担任桂林假日宾馆总经理和香格里拉沈阳商贸饭店中方总经理）

徐桂生：宁波南苑饭店（五星级）驻店总经理（曾担任南京金陵饭店国际酒店管理公司九寨沟国际大酒店总经理）

张谦：华都国际大酒店（四星级）总经理（曾担任北海天湖大酒店总

经理)

王照健：广州富丽华大酒店（新加坡）总经理

魏卫：华南理工大学旅游与酒店管理学院教授、副院长

曲波：华南理工大学旅游与酒店管理学院讲师酒店管理系副主任

郭淑梅：湖州师范学院旅游系系主任

李晓莉：广州大学中法旅游学院酒店会展系系主任

皮平凡：广东商学院旅游与环境学院讲师

张瑛：中央民族大学管理学院副教授

傅晶：东北林业大学旅游系讲师

颜丽：济南大学旅游学院讲师

冯郑凭：华南师范大学旅游系讲师

黄慧玲、冯艳芳：南阳师范学院旅游与环境规划学院讲师

王宏伟：大庆波斯特酒店房务总监

在本书即将出版之际，笔者要感谢广东金融学院张炳申院长、杨海涛副院长、宋启林教授和刘志梅教授等领导同志的关心和支持，感谢万迅电脑软件有限公司提供了“千里马”酒店管理软件系统，感谢高等教育出版社的有关领导和编辑，他们为本书的出版做了大量卓有成效的工作。

最后，笔者再次真诚地希望本书能够继续得到广大读者的厚爱，并期望广大读者对本书提出建设性的意见和建议，使本书再版时，能够在内容和体系上更加完善，以便更好地满足旅游院校的教学需要。

刘伟

2006年5月24日

于广东金融学院

编者寄语

客房部被喻为酒店的“心脏”，是酒店的核心部门，而“客房管理”则是旅游和饭店管理专业的专业课程之一。因此，学好这门课对于旅游和饭店管理专业的学生而言，具有重要的意义。

针对旅游院校师生在教学中遇到的问题，在本书出版之际，有几点说明想与大家沟通。

一、关于使用对象

本书主要供开设饭店管理专业（方向）的本科类和高职高专类院校使用；同时，也可用作星级酒店培训及酒店员工自学用书。

本科类院校的培养目标是酒店的中、高层管理人员，教学时要在学生掌握客房部组织机构、工作程序和标准的基础上，强调管理理念、管理原理和客房经营管理的发展趋势。高职高专类院校的培养目标是酒店的基层和中层管理人员，因此，要重点讲授客房部的工作程序、标准和管理方法。另外，无论是本科院校，还是高职高专院校，都要着重培养学生分析问题、解决问题的能力。

二、关于课时安排

如前所述，客房部是酒店的核心部门，客房管理则是酒店管理的专业课程，故建议每周最少2课时，总课时数为36。

三、关于教学方法

1. 实践教学法

“客房管理”是一门实操性很强的课程，对于这门课的学习，我们特别强调理论联系实际的学习方法。

《客房管理》是与高等教育出版社出版的《前厅管理》配套使用的教

材, 两本教材之间在内容和教学上有内在的逻辑关系。使用本书的前提条件是已经开设“前厅管理”课程, 并使用了前述《前厅管理》教材, 同时也已按照教学要求, 去酒店参观、实习过, 学生已经对现代化酒店以及酒店的前厅部和客房部有了感性的认识, 为学好这门课创造了良好的氛围和条件。

2. 实验教学法

21 世纪是信息社会, 现代化酒店的管理基本上都已采用计算机管理, 因此, 客房管理课程必须增加实验教学的内容, 利用国内先进的酒店管理软件, 使学生能够在课堂上(或实验室里)用计算机亲自模拟操作酒店客房房态控制、酒水管理、信息沟通、失物招领、成本控制等工作过程, 了解和掌握客房管理的基本内容和管理方法。

3. 案例教学法

客房管理是一门实践性很强的课程, 教师在教学过程中要多采用案例教学法, 以激发学生的学习兴趣。同时, 通过课堂案例讨论、课后案例分析, 培养学生分析问题和解决问题的能力。

四、关于网络教学与多媒体光盘

为了更好地为广大师生教学服务, 我们与高等教育出版社一起开发了网络教学资源(网址: <http://4a.hep.edu.cn>), 聘请众多五星级酒店总经理、旅游院校的教授和骨干教师为读者提供教学案例、案例分析、问题讨论、网上互动答疑等内容, 采用全方位、动态化、立体化教学模式, 为广大师生提供丰富的教学资源和问题解决方案(同时欢迎广大读者上传自己在酒店的实习案例, 参与互动讨论)。

为了给旅游院校教师提供更多的教学支持, 我们还开发了“客房管理教学支持资源”光盘, 内容包括教学课件、检测试卷、酒店图片、前沿论文、参考资源、学科研究报告等。

五、关于重点章节

重点章节

(“*”号为重点内容)

章	节	备注
第1章 客房部概述	第一节：客房部的地位作用及主要任务	*
	第二节 客房类型与客房设备	*
	第三节 客房设计与装修	
	第四节 特色客房	*
第2章 客房组织管理	第一节 客房部组织机构	*
	第二节 客房定员	*
	第三节 客房部经理	*
	第四节 楼层主管	*
	第五节 楼层领班	*
	第六节 客房服务员的素质要求	
第3章 客房部管家系统	第一节 房态的控制与统计	*
	第二节 客房消费与在住客人查询	
	第三节 遗留物品与租借物品管理	
第4章 客房服务质量管理	第一节 客房服务的组织模式	*
	第二节 宾客服务中心的管理	*
	第三节 客房服务项目与服务规程	
	第四节 客人类型和服务方法	
	第五节 提高客房服务质量的途径	*
	第六节 客房部个性化服务	*
	第七节 客房部与酒店其他部门的沟通与协调	*
	第八节 客房部常见问题与对策	
第5章 客房卫生管理	第一节 客房清扫作业管理	*
	第二节 客房的计划卫生	
	第三节 客房清洁质量的控制	*
	第四节 公共区域的清洁保养	
第6章 客房成本控制与预算管理	第一节 客房物品与设备管理	*
	第二节 客房设施设备的清洁保养	
	第三节 客用品的管理	*
	第四节 客房部预算	*
	第五节 客房“保本点”分析	

续表

章	节	备注
第7章 棉织品及洗衣房管理	第一节 棉织品管理	*
	第二节 洗衣房管理	
第8章 客房部安全管理	第一节 客房部主要安全问题及其防范	*
	第二节 火灾的预防、通报与扑救	*
	第三节 顾客人身和财物安全的责任问题及饭店的权利与义务	
第9章 客房部人力资源管理	第一节 客房部员工服务意识的培养	
	第二节 客房部员工的培训	*
	第三节 客房部员工的考核与工作评估	*
	第四节 客房部员工激励	*
第10章 21世纪酒店客房经营管理的发展趋势	第一节 21世纪酒店客房经营管理的发展趋势概述	*
	第二节 酒店客房的绿色管理	

六、关于学习目标

学习客房管理，重点要掌握饭店客房部工作的运作程序和操作规范，并在此基础上学习和掌握必要的管理方法和管理技术。

饭店行业是一个古老而又年轻的行业，最能体现与时俱进的特点，很多高科技产品、现代化的管理理念和管理技术、方法、手段都最先在饭店得到运用。因此，必须了解行业发展的现状和趋势，既要了解国内外先进饭店及国际著名饭店集团的管理理念和管理方法，又要有创新意识和创新精神。

七、关于音像制品

很多老师希望能有一套本教材相配套的音像制品（VCD、DVD等），作为本课程的辅助教学资料。在此，笔者向大家推荐由美国饭店协会教育学院制作的一套国际权威的客房服务与管理音像资料。

《客房部：大清程序》（Housekeeping: the Deep Cleaning Process）

《注意安全：客房服务员意识培训》（Staysafe: Awareness Training for Housekeepers）

《客房：优质客房清洁》（Housekeeping: Quality Guestroom Cleaning）

《10分钟培训师：客房部》（10-minute Trainer: Housekeeping）

《全球培训师：续住房清洁》（World Trainer: Extended Stay Guestroom）

《全球培训师：客房及卫生间清洁》（World Trainer: Guestroom and

Bathroom Cleaning)

《全球培训师：公卫清洁员》(World Trainer: Houseperson)

《全球培训师：地板保养》(World Trainer: Floor Care)

《全球培训师：洗衣房》(World Trainer: Laundry)



2006年5月24日于广州华荟明苑

Email: weiliuw@126.com



作者与瑞士洛桑酒店管理学院董事长 Marco Torriani 先生在一起
(背景为 Torriani 先生亲自管理的欧洲最著名的商务酒店之一日内瓦东方文华大酒店)



作者(右一)与美国休斯敦大学康拉德 N. 希尔顿酒店管理
学院院长 Alan T. Stutts 教授(中)在一起

目 录

第 1 章 客房部概述	(1)
第一节 客房部的地位作用及主要任务	(2)
第二节 客房类型与客房设备	(3)
第三节 客房设计与装修	(9)
第四节 特色客房	(25)
本章小结	(30)
思考题	(30)
案例分析	(30)
补充与提高	(31)
第 2 章 客房组织管理	(33)
第一节 客房部组织机构	(34)
第二节 客房定员	(37)
第三节 客房部经理	(43)
第四节 楼层主管	(51)
第五节 楼层领班	(53)
第六节 客房服务员	(59)
本章小结	(62)
思考题	(62)
补充与提高	(62)
第 3 章 客房部管家系统	(65)
第一节 房态的控制与统计	(66)
第二节 客房消费与在住客人查询	(69)
第三节 遗留物品与租借物品管理	(71)
本章小结	(72)

思考题	(72)
第4章 客房服务质量管理	(73)
第一节 客房服务的组织模式	(74)
第二节 宾客服务中心的管理	(79)
第三节 客房服务项目与服务规程	(84)
第四节 客人类型和服务方法	(93)
第五节 提高客房服务质量的途径	(101)
第六节 客房部个性化服务	(111)
第七节 客房部与酒店其他部门的协调	(118)
第八节 客房部常见问题与对策	(124)
本章小结	(133)
思考题	(133)
案例分析	(134)
补充与提高	(136)
第5章 客房卫生管理	(138)
第一节 客房清扫作业管理	(139)
第二节 客房的计划卫生	(148)
第三节 客房清洁质量的控制	(151)
第四节 公共区域的清洁保养	(157)
本章小结	(162)
思考题	(162)
案例分析	(163)
补充与提高	(163)
第6章 客房成本控制与预算管理	(165)
第一节 客房物品与设备管理	(166)
第二节 客房设施设备的清洁保养	(170)
第三节 客用品的管理	(176)
第四节 客房部预算	(186)
第五节 客房“保本点”分析	(191)
本章小结	(195)
思考题	(195)
案例分析	(195)
第7章 棉织品及洗衣房管理	(197)
第一节 棉织品管理	(198)
第二节 洗衣房管理	(203)
本章小结	(212)
思考题	(212)

补充与提高	(212)
第8章 客房部安全管理	(217)
第一节 客房部主要安全问题及其防范	(218)
第二节 火灾的预防、通报及扑救	(225)
第三节 顾客人身和财物安全的问题及饭店的权利和义务	(234)
本章小结	(243)
思考题	(244)
案例分析	(244)
第9章 客房部人力资源管理	(245)
第一节 客房部员工服务意识的培养	(246)
第二节 客房部员工的培训	(250)
第三节 客房部员工的考核与工作评估	(266)
第四节 客房部员工激励	(271)
本章小结	(279)
思考题	(280)
案例分析	(280)
第10章 21世纪酒店客房经营管理的发展趋势	(284)
第一节 21世纪酒店客房经营管理的发展趋势概述	(284)
第二节 酒店客房的绿色管理	(294)
本章小结	(297)
思考题	(298)
附录1 客房部常用管理表格	(299)
附录2 客房部常用英语	(314)
附录3 旅游饭店星级的划分与评定	(323)
附录4 《××酒店考察与管理咨询报告》	(342)
参考文献和网站	(354)

第 1 章

客房部概述

本章将重点介绍客房部的地位作用及主要任务、客房类型与客房设备、客房设计与装修、特色客房等。

本章学习目的：

- 了解客房部在酒店经营中的地位、作用及客房部的主要任务。
- 了解客房的类型和客房的主要设备。
- 掌握客房及卫生间设计的一般原则。
- 了解特色客房。

关键词：客房类型 客房设备 客房设计

Key Words: Room Types Equipment Room Designing

第一节 客房部的地位作用及主要任务

一、客房部的地位与作用

首先,客房部是酒店为客人提供服务的主要部门。酒店是以建筑物为凭借,通过为顾客提供住宿和饮食等服务而取得经营收入的旅游企业,其中客房部所提供的住宿服务是酒店服务的一个重要组成部分。由于客人在酒店的大部分时间是在客房度过的,因此,客房服务质量的高低(设施是否完善;房间是否清洁;服务是否热情、周到、快捷)在很大程度上就反映了整个酒店的服务质量。客人对酒店的投诉与表扬也大多集中在这一部门。

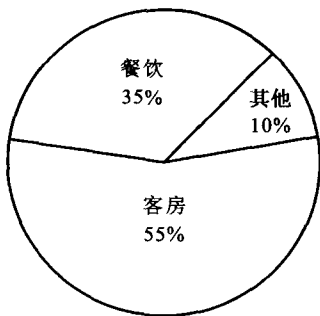


图 1-1 中国五星级酒店
营业收入构成 (2004)

资料来源:《2005 中国饭店业务
统计》(浩华管理顾问公司)

此外,客房部还是酒店取得营业收入的主要部门。酒店通过为顾客提供住宿、饮食、邮电、娱乐(游泳池、健身房、保龄球、网球、桑拿、舞厅……)以及交通、洗衣、购物等各项服务而取得经济收入。其中,客房租金收入通常占酒店营业收入的一半以上(参见图 1-1),反映了客房部在整个酒店经营中的重要地位。

二、客房部的主要任务

简单地说,客房部的主要任务就是“生产”干净、整洁的客房,为顾客提供热情周到的服务。具体而言,有以下几点:

(一) 保持房间干净、整洁、舒适

客房是客人休息的地方,也是客人在酒店停留时间最长的场所,因此,必须经常保持干净整洁的状态。这就要求客房服务员每天检查、清扫和整理客房,为客人创造良好的住宿环境。

由于客房员工具有清洁卫生的专业知识和技能,因此,客房部除了保持客房的清洁以外,通常还要负责酒店公共场所的清洁卫生工作。