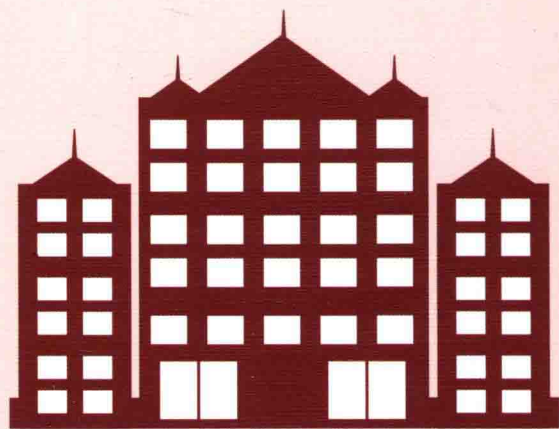


高职高专旅游与酒店管理类教学改革系列规划教材

# 酒店客房 运营与管理

胡顺利 侯荣 主编  
许爱云 朱青青 副主编

HOTEL HOUSEKEEPING  
OPERATION AND MANAGEMENT



化学工业出版社

高职高专旅游与酒店管理类教学改革系列规划教材

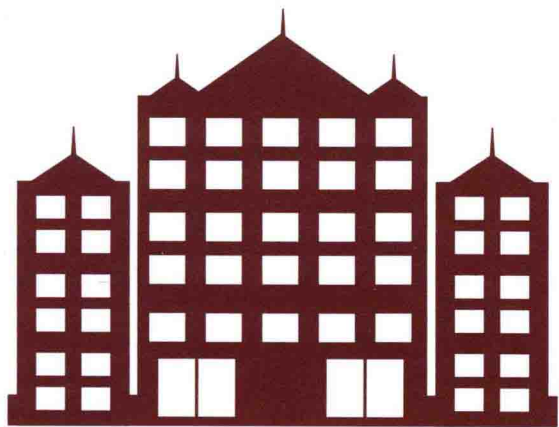
# 酒店客房 运营与管理

胡顺利 侯荣 主编

许爱云 朱青青 副主编

常德胜 主审

HOTEL HOUSEKEEPING  
OPERATION AND MANAGEMENT



化学工业出版社

·北京·

本书是高职高专旅游与酒店管理类教学改革系列规划教材之一。全书主要包括客房部概述、客房设计思维、客房清洁和保养、客房对客服务、公共区域清洁和保养、洗涤和布草房运行、客房督导管理7个模块,编写时注重阐述酒店客房运营与管理中的基础内容、工作程序、服务技能、方法和标准等,又力求理论联系实际,具有较强的可操作性,在内容和形式上更突出能力本位和职业特色。因此,本书既可作为高职高专酒店管理及相关专业学生的教材,也可作为酒店员工的培训教材或酒店从业人员的自学读物。

#### 图书在版编目(CIP)数据

酒店客房运营与管理 / 胡顺利, 侯荣主编. —北京:  
化学工业出版社, 2015. 8  
ISBN 978-7-122-24640-0

I. ①酒… II. ①胡… ②侯… III. ①饭店-客房-运营管理  
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第161349号

---

责任编辑: 王可 蔡洪伟 于卉  
责任校对: 宋玮

装帧设计: 张辉

---

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)  
印 装: 北京云浩印刷有限责任公司  
787mm×1092mm 1/16 印张16 字数390千字 2015年10月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899  
网 址: <http://www.cip.com.cn>  
凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

---

定 价: 35.00元

版权所有 违者必究



# 前言

当今，旅游和酒店业随着社会经济水平的提高已得到了蓬勃的发展，我国及国际酒店业不论在服务和理论管理上，还是运营模式方面都发生了大的变化，这就对酒店的整体接待、服务和理论管理提出了更高的要求。同时，也积极地促进了我国酒店职业化教育的快速发展。随着国家“十三五规划”的号角响起，高等职业教育已经发展到内涵建设的新阶段，抛弃学科性教育，培养职业能力和职业素养，强调“工学结合、教学做一体化、以能力为本”的教育理念，已经成为今天高职教育的新趋势。因此，打造与当前高职教育相适应的优质、创新的教材，也就成了目前我们迫切需要做的工作。

《酒店客房运营与管理》是酒店管理专业主干教材之一。本书摒弃了原有旅游、酒店专业课程教材的编写思路 and 习惯，根据教高[2006]16号文件关于“高等职业院校要积极与行业企业合作开发课程，根据技术领域和职业岗位（群）的任职要求，参照相关的职业资格标准，改革课程体系和教学内容，建立突出职业能力培养的课程标准，规范课程教学的基本要求，提高课程教学质量”的要求，以提高学生专业实际操作能力和就业能力为宗旨，按“模块、项目、任务”的模式进行编写。在保证学生理论够用的基础上，在专业技能培养环节，特别是“教、学、做一体化”方面有所突破，确保优质教材进课堂。本教材编写既注重阐述酒店客房运营与管理中的基础内容、工作程序、服务技能、方法和标准等，又力求理论联系实践，具有较强的可操作性，在内容和形式上更突出能力本位和职业特色，以满足客房部门职业岗位需求。因此，本书既可作为高职高专酒店管理及相关专业学生的教材，也可作为酒店员工的培训教材或酒店从业人员的自学读物。

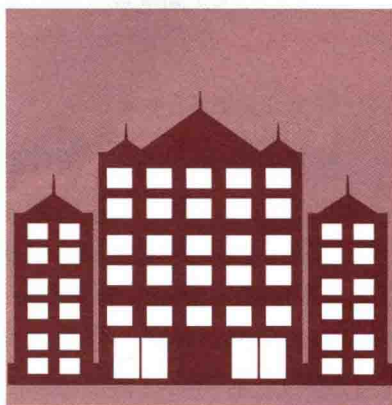
本教材由天津海运职业学院国际邮轮乘务和旅游管理系教研室主任胡顺利和天津市职业学院酒店管理专业带头人侯荣主编；厦门南洋职业技术学院酒店管理教研室主任许爱云和苏州卫生职业技术学院酒店专业带头人朱青青副主编；天津海运职业学院国际邮轮乘务和旅游管理系张颖衍和王雪菲、天津海河假日酒店客房部经理曹鸿举、天津喜来登大酒店客房部经理支赞萍参与编写。章节内容编写的具体分工为：朱青青、支赞萍编写模块一；胡顺利编写模块二、模块三；许爱云、张颖衍编写模块四；侯荣、曹鸿举编写模块五；侯荣、朱青青编写模块六；许爱云、王雪菲编写模块七，附录部分由张颖衍负责编写整理。为增强教材的实用性，特邀请天津市饭店协会会长暨天津酒店业专家、酒店高级职业经理人常德胜担任本教材的主审。全书最后由胡顺利统稿。

本教材在编写过程中，得到了天津市饭店协会、天津海河假日酒店、天津喜来登大酒店、北京华彬费尔蒙酒店的大力支持。另外，书中大部分人物图片采用了天津海运职业学院历届酒店管理专业毕业生的工作场景照，在拍照过程中得到了刘洪涛、张嘉伟等同学的积极配合。在此，对上述参与人士深表谢意！

由于时间仓促、能力水平有限，本书在编写过程中疏漏之处在所难免，敬请广大业内同行和读者们不吝赐教。

编者

2015年6月



# 目 录

<b>模块一 客房部概述</b> Module One Housekeeping Overview	001
<b>项目一 了解客房部在酒店中的地位</b>	002
任务一 了解客房部对酒店经营的重要意义	002
任务二 熟悉客房部的业务范围	004
<b>项目二 客房部组织机构认知</b>	006
任务一 掌握客房部机构设置的基本要求	006
任务二 了解客房部组织机构设置的形态	007
任务三 了解客房部各机构设置及职责	008
任务四 了解客房部岗位设置及职责	010
任务五 掌握客房部人员素质的要求	014
任务六 了解客房部与其他部门间的关系	016
<b>思考与训练</b>	018
思考问答	018
案例分析	018
知识拓展	020
<b>模块二 客房设计思维</b> Module Two Guest Room Design	021
<b>项目一 客房产品认知</b>	023
任务一 掌握客房的类型	023
任务二 了解特色客房的种类	027
<b>项目二 客房设备与用品</b>	030
任务一 熟悉客房家具	030
任务二 熟悉客房电器	034
任务三 了解客房内卫生间设备	036

任务四	了解安全设备的配置	038
任务五	掌握客房内的用品	039
<b>项目三</b>	<b>客房设计理念与原则</b>	044
任务一	了解客房设计理念	044
任务二	掌握客房设计的因素与原则	045
<b>项目四</b>	<b>客房空间设计</b>	048
任务一	了解客房整体空间布局	048
任务二	熟悉客房室内功能空间设计	050
<b>项目五</b>	<b>客房装饰知识与发展趋势</b>	053
任务一	了解色彩知识	053
任务二	了解照明知识	056
任务三	客房设备配置和设计装饰的发展趋势	058
<b>思考与训练</b>		061
思考问答		061
案例分析		061
知识拓展		062
<b>模块三</b>	<b>客房清洁和保养</b>	064
<b>Module Three</b>	<b>Room Cleaning and Maintenance</b>	
<b>项目一</b>	<b>清洁前的准备工作</b>	065
任务一	检查着装仪表	065
任务二	了解客房清洁前的准备工作	065
任务三	熟悉工作车的布置	067
任务四	掌握客房房态	068
任务五	确定清扫顺序	069
任务六	掌握客房清洁整理的基本方法	070
任务七	了解客房清洁的注意事项	071
任务八	了解客房清洁器具	072
<b>项目二</b>	<b>客房清洁程序与标准</b>	074
任务一	了解不同房态客房的清洁	074
任务二	熟悉夜床服务的程序和标准	080
任务三	掌握清洁中常见问题的处理	082
<b>项目三</b>	<b>客房基本技能</b>	084
任务一	了解西式铺床方法	084
任务二	掌握“中式铺床”技能	085

任务三 熟知客房“查房”的内容及标准·····	087
<b>项目四 客房计划卫生</b> ·····	090
任务一 了解客房计划卫生的安排·····	090
任务二 熟悉计划卫生的项目·····	090
任务三 了解计划卫生的循环周期·····	092
任务四 熟悉计划卫生的种类·····	092
任务五 了解计划卫生的注意事项·····	095
任务六 熟悉客房消毒和灭虫工作·····	095
<b>思考与训练</b> ·····	098
思考问答·····	098
案例分析·····	098
知识拓展·····	099
<b>模块四 客房对客服务</b> ·····	101
Module Four Customer Service for Housekeeping	
<b>项目一 对客服务模式</b> ·····	102
任务一 了解楼层服务台模式·····	102
任务二 熟悉客房服务中心模式·····	103
任务三 了解前台直管模式·····	103
任务四 熟悉宾客服务中心模式·····	104
任务五 了解商务（行政）楼层管家式服务模式·····	104
<b>项目二 对客服务特点</b> ·····	106
任务一 了解宾客类型与服务方式·····	106
任务二 熟悉对客服务特点·····	109
<b>项目三 客房迎送宾客服务</b> ·····	112
任务一 了解迎客服务·····	112
任务二 熟悉送客服务·····	113
任务三 掌握离店查房程序·····	114
<b>项目四 客人住店期间的服务</b> ·····	115
任务一 掌握清扫服务·····	115
任务二 熟悉小酒吧服务·····	115
任务三 掌握洗衣服务·····	116
任务四 了解擦鞋服务·····	116
任务五 了解托婴服务·····	117
任务六 熟知租借物品服务·····	117
任务七 了解加床服务·····	117

<b>项目五 宾客类型和服务接待要求</b>	119
任务一 掌握 VIP 客人服务程序	119
任务二 了解特殊客人服务	120
<b>项目六 客人投诉的处理</b>	123
任务一 了解客人投诉原因	123
任务二 熟悉客人投诉的方式	124
任务三 掌握酒店处理投诉的方法	125
<b>思考与训练</b>	126
思考问答	126
案例分析	126
知识拓展	127
<b>模块五 公共区域清洁和保养</b>	130
Module Five Public Areas Cleaning and Maintenance	130
<b>项目一 公共区域概述</b>	131
任务一 了解公共区域卫生范围	131
任务二 熟悉公共区域卫生特点	132
<b>项目二 清洁器具和清洁药剂的使用</b>	134
任务一 熟悉清洁器具	134
任务二 了解清洁药液	138
<b>项目三 公共区域卫生清洁保养程序和标准</b>	142
任务一 了解大厅清洁和保养	142
任务二 熟悉客用电梯和自动扶梯的清洁保养程序	144
任务三 掌握公共卫生间的清洁保养程序	145
任务四 掌握餐厅的清洁保养	146
任务五 了解多功能厅、会议室的清洁保养程序	147
任务六 了解走廊、通道的清洁保养程序	147
<b>项目四 地面和墙面的清洁保养</b>	149
任务一 了解地面的清洁和保养	149
任务二 了解墙面的清洁和保养	155
<b>思考与训练</b>	157
思考问答	157
案例分析	157
知识拓展	158



## 模块六 洗涤和布草房运行

Module Six The Operation of Laundry and Linen Room

160

### 项目一 洗涤运行

- 任务一 了解洗衣房
- 任务二 熟悉洗衣房区域及范围
- 任务三 了解洗衣房的设备
- 任务四 了解洗涤剂的使用
- 任务五 熟悉洗涤运行的流程

### 项目二 布草房运行

- 任务一 了解布草房
- 任务二 了解布草房设备用品的配置
- 任务三 熟悉布草房工作流程
- 任务四 掌握布草使用及管理
- 任务五 了解制服收发与送洗流程

### 思考与训练

- 思考问答
- 案例分析
- 知识拓展

## 模块七 客房督导管理

Module Seven Housekeeping Supervision and Management

187

### 项目一 客房安全管理

- 任务一 了解客房安全
- 任务二 熟悉客房安全的特性
- 任务三 了解客房安全管理制度
- 任务四 掌握客房安全事件处理

### 项目二 客房用品管理

- 任务一 了解客房用品的分类
- 任务二 掌握客房用品选择的原则
- 任务三 了解客房备品的管理
- 任务四 了解宾客借用物品管理

### 项目三 客房设备管理

- 任务一 了解客房设备的标准配备
- 任务二 熟悉客房设备资产管理
- 任务三 了解客房设备的更新改造
- 任务四 熟知客房设备配置发展趋势

<b>项目四 客房质量管理</b> .....	207
任务一 了解客房对客服务质量管理.....	207
任务二 熟悉客房清洁和保养质量管理.....	210
<b>项目五 客房部人员管理</b> .....	217
任务一 确立服务模式及管理层次.....	217
任务二 熟悉工作量与劳动定额.....	218
任务三 了解人员配备与定员计算.....	219
任务四 熟悉劳动力安排及劳动力成本控制.....	220
任务五 了解客房部人员的选择、培训.....	221
任务六 熟悉客房部员工工作评估与激励.....	225
<b>思考与训练</b> .....	227
思考问答.....	227
案例分析.....	228
知识拓展.....	229
<b>附录 1 客房常用英语</b> .....	231
<b>附录 2 服务质量评定检查表</b> .....	238
<b>附录 3 星级评定客房质量检查评分表</b> .....	242
<b>参考文献</b> References.....	246



# 模块一

## 客房部概述

Module One Housekeeping Overview

### 学习目的

#### Learning Objectives

- (1) 对酒店客房部有初步了解;
- (2) 了解客房部在酒店中的地位;
- (3) 了解客房部的组织机构。

### 知识与技能掌握

#### Knowledge & Skills Required

- (1) 掌握客房部对酒店经营的重要意义;
- (2) 熟知客房部的业务范围、机构设置、各岗位的职责和要求;
- (3) 了解客房部人员素质的要求以及与其他部门间的关系等。

酒店客房部又称为管家部 (Housekeeping Department), 是酒店重要的职能部门, 在很大程度上体现了酒店的整体形象。客房的装修、装饰以及设施设备情况, 决定着酒店的整体档次; 客房服务水平的高低, 直接影响宾客对酒店产品的满意度。其建筑部分占据了酒店整体建筑的主体部分, 主要承担着宾客住宿的重要任务。客房的收支情况也会直接影响酒店整体的经济效益。



### 新员工疑惑

#### New Staff Doubt

作为一名客房部的新员工, 为什么要了解和学习“客房部概述”呢? 对客房部的描述、职责、标准的了解, 对自身的工作能起到什么作用呢?

此模块将详细地介绍和阐述客房部的概况, 为你解开此困惑。



## 项目一 了解客房部在酒店中的地位

### Task One Housekeeping Department in a Hotel

客房部是酒店经营管理的关键部门之一，负责管理酒店所有的客房事务，为宾客提供舒适、清洁的房间以及优良的服务产品。在酒店繁忙的日常工作中，客房部不但扮演着重要的角色，而且也是宾客们的“家外之家”（Home Away From Home），在酒店经营管理中也起着非常重要的作用。



### 任务一 了解客房部对酒店经营的重要意义

客房是酒店、宾馆、旅店、度假村、邮轮等的基本设施，是供宾客离家后投宿、休息、会客、洽谈业务的主要场所，是能够按照宾客的要求以时间为单位向其提供配有餐饮及相关服务的住宿部门，并为住宿宾客提供各种有偿服务项目，同时还承担着房间内、公共区域的卫生清洁；客房内设施设备的维修和保养以及宾客住宿期间的安全等工作。

客房的硬件设施，会视其市场需求、发展规模、市场定位、星级标准以及在当地的影响等方面有所不同。但其作为特殊的商品，具有重要的经济性。

## 一、客房是酒店经营中最主要的产品之一

酒店的主体是客房。客房也是酒店存在的重要基础，是满足宾客休息、睡眠、梳洗、会客和工作等需要的场所。宾客在酒店的大部分时间都是在客房中度过的。因此，客房是酒店最重要的产品之一。任何一家酒店或旅馆如果没有客房的服务和管理，都将无法生存和发展下去。

## 二、客房收入是酒店整体收入的重要来源之一

一般酒店都会通过为宾客提供住宿、饮食、娱乐、交通、洗衣、购物以及通信等服务项目而获得一定的经济收入。从整体范围来看，客房的租金收入通常占酒店营业收入的50%以上。在我国，酒店业还处于发展阶段，经营项目较为单一，缺少综合性的服务，再加上个别区域的人们消费能力和生产水平有限，使得一些酒店难以依靠当地居民的消费来提高餐饮的收入。在这种情况下，客房收入在酒店整体的营业总收入中所占的比例就会更高，一般情况下为70%左右，有的甚至超过了80%，这也更加反映出客房部在整个酒店经营中所占的重要地位。产生这样的结论，主要体现在以下两个方面：一是客房的收入占整体酒店经济收入的比例较高；二是客房的利润率在酒店整体收入中也很高。

## 三、客房服务质量是酒店整体服务水准的重要保证

酒店客房服务质量的优劣直接影响着酒店的声誉。客房是宾客在下榻酒店中逗留时间最长的地方，宾客对客房的要求也会很高，都希望有“家”的感觉。因此，客房的清洁、服务人员的服务态度、服务项目等，都会对宾客有着直接的影响，是宾客衡量酒店产品“价”与“值”是否相符的主要依据。客房服务质量的优劣是衡量整体酒店服务质量的重要标志之一，也是维护酒店在社会和宾客心目中最美好声誉的重要标志之一。

酒店的设备和服务也是宾客衡量酒店等级水平的主要依据。酒店的设备无论是外观、数量还是使用，最常在客房中体现。因为，宾客在客房逗留的时间是最长的，对设备的完善与否感受最直观。因而，客房的整体水平常常被宾客们作为衡量一个酒店等级和水平高低的标准。客房水平一般包括两个方面：一是客房的设施和设备，包括房间、家具、地面和墙壁的装饰以及客房内的电器设备和卫生间设备等；二是客房服务水平，一般是指客房服务员的服务技巧、方法和工作态度等。

## 四、客房是带动酒店整体经济活动的枢纽

作为一种现代化的食、宿和购物的场所，酒店只有在客房入住率高的情况下，一切设施才能发挥其相应的作用，一切组织机构才能正常的运转，才能带动整体酒店的经营和管理。宾客只有住进了客房，前厅部才会发挥其应有的功能；餐饮部才会将其特色美食或宴会厅、会议服务等向每位宾客进行提供；健身、娱乐和购物等消费也会

随之被带动起来，也会带动起酒店整体的综合服务。因而，客房是带动酒店整体经济活动的重要枢纽。



### 想一想 Think It

通过上面知识的学习，你如何看待客房部在酒店经营中的重要性呢？

## 任务二 熟悉客房部的业务范围

客房部作为酒店营运中的一个重要的核心部门，其主要的工作任务是为宾客提供一个干净、舒适、优雅、安全的住宿环境，并针对宾客的习惯和特点做好细致、便捷、周到、热诚的对客服务。根据其特殊的工作环境与工作方式，客房部的业务范围如下。

### 一、负责客房和公共区域的清洁保养

清洁保养工作的好坏，直接影响到客房的出售质量和宾客的满意程度。为宾客提供整洁、舒适、温馨的环境，是赢得宾客信赖的重要保证，也体现出酒店商品使用价值和服务质量的优劣，在酒店整体经营和管理中起到重要的作用。

### 二、对宾客提供各项服务

客房部为宾客所提供的服务较多，除正常的房间清洁服务外，还为宾客提供：洗衣服务、夜床服务、客房送餐服务、访客服务、擦鞋服务、托婴服务、叫醒服务等，这些服务的质量是否过硬，水准是否优劣，直接对客房部的服务产生很大的影响，也直接关系到酒店整体的利益。因此，客房部各项服务质量标准和服务水平的不断提高，是客房部赢得宾客满意度的重要保证。

### 三、为酒店增收节支、降低经营成本

酒店市场的竞争和经营规模的不断扩大，要求客房部对人、财、物方面进行严格的控制和管理。客房部是酒店的重要经营部门之一，经营效果的优劣，将反映出酒店整体的管理水平，所以提高客房效率和增收节支是客房部的一项重要任务。酒店要获得良好的经济效益，就要对客房部的人员费用、物品消耗的控制及管理、客房设备维护和保养等方面采取科学合理的方法降低成本、减少浪费。这也是客房部的主要任务。

### 四、提供客衣服务、员工制服、布草洗涤与保管

凡是客房部设有洗衣房岗位的，将会为宾客提供客衣的洗涤服务，也为其他部门提供

布草的洗涤、保管、缝补，工服的制作，客房及其他布草的洗熨等服务。工作虽然分散，但其责任很重大，直接影响到酒店的整体声誉和经济利益。

## 五、客房部设备的维护与保养

客房部在做好客房清洁与服务、公共场所清洁与服务等工作外，还担负着客房部设施和设备的维护与保养的任务，使其保持良好的运行状态，在对客服务的过程中发挥最大的效用。这就要求客房部在日常的工作中时刻要与工程部密切的合作，为设施设备维护与保养制订出更为详尽的方案，使其有效地贯彻和执行。

## 六、保障客房和宾客的安全

保障客房、宾客以及酒店员工的生命与财产安全是客房部的一项重要工作。这项工作需要强大的责任心，是绝对不可掉以轻心的。如果安全工作没有做好，那么客房清洁卫生与服务都将会失去全部意义。客房的安全工作要从严、从细抓起，要求客房部每位员工都要做到严格按照客房部所制定的安全操作和消防制度、钥匙和房卡的管理制度、来访宾客制度等进行工作。例如，在平日的工作中遇到了陌生的人员要细心的询问、发现紧急或不良事件时要及时报告、房间钥匙或房卡要随身携带、为宾客开门时要准确的核对其身份等，要从多种的渠道来杜绝和防止一些不安全的因素发生。只有做到有效地保证宾客及酒店员工的人身和财产的安全，酒店整体才会正常的运营，才会提高和促进酒店的经济效益。



议一议  
Discuss It

请大家议一议：你们觉得客房部除了上述的几项内容外，还有其他的业务范围？



## 项目二 客房部组织机构认知

### Task Two Organization for Housekeeping Department

#### 任务一 掌握客房部机构设置的基本要求

科学的建立组织机构，是确保客房部正常、高效、顺利地开展工作的前提。建立合理、严密的组织机构，是客房部搞好管理、运转、服务等各项工作的重要条件和保证。客房部的组织机构应根据酒店的实际情况进行设计或调整。组织机构的建立，一般情况下，可遵循以下的原则。

##### 一、风格独特、量体裁衣

客房部组织机构的设置应该体现自己创新的管理模式。不要以模仿为主，生搬硬套，应当从酒店的规模、档次、设施设备、管理思想、接待对象、经营思维、人员成本及服务项目等实际出发、量体裁衣。

##### 二、精兵简政、突出高效

组织结构设置要特别注意精简，杜绝机构臃肿和人浮于事的现象，也应注意机构的过分简单化而带来的职能空缺，影响服务质量。做到合理设置、因事设岗，可采取竞聘上岗，充分发挥员工的主动性、积极性，从而进一步提高工作效率。

##### 三、明确分工

客房组织机构应是一个统一指挥，岗位、分工、职责、层次分明，沟通顺畅的有机整体。每个岗位人员的职责、任务，上下级隶属关系及信息传达的渠道和途径应明确。分工明确能够提高效率，协作有效更能体现组织机构建立合理。

##### 四、组织机构扁平化

与传统组织机构相比，扁平化具有显著的优越性，主要体现在三个方面。一是有利于决策和管理效率的提高。扁平机构的组织，高层领导和管理人员指导与沟通相对紧密，上层视野比较宽广、直观，使管理决策快速准确。二是有利于调动员工的积极性。组织层次减少，一般管理人员的业务权限和责任必然放大，可以调动下属的工作积极性、主动性和创造性，



增强使命感和责任感。三是有利于节约管理开支费用。扁平机构的组织人员精减，可以大幅减少办公费及管理费。在酒店中推行扁平机构形态需要一个长期的过程，也需要一些客观条件的改善，如酒店人员素质的提高，但仍然是酒店组织机构建设发展的方向。

### 议一议 Discuss It

如今的酒店在经营中，组织机构的建立都采用“扁平式”的机构设置，你认为这样做是**有利**还是**有弊**呢？

## 任务二 了解客房部组织机构设置的形态

客房部组织机构，一般情况下根据酒店规模大小、业务范围、经营管理特点、服务档次等的不同而设置。管理者的管理意图不同，客房部组织机构设置也会有所区别。

### 一、管理层次设置

大中型酒店管理层次多，主要有经理、经理助理、主管、领班、服务员五个层次（图 1-1），小型酒店管理层次少，基本有经理、领班、服务员三个层次。

目前，酒店的发展趋势是优化组织机构，尽可能地减少管理层次，提高沟通和管理效率，降低管理成本。

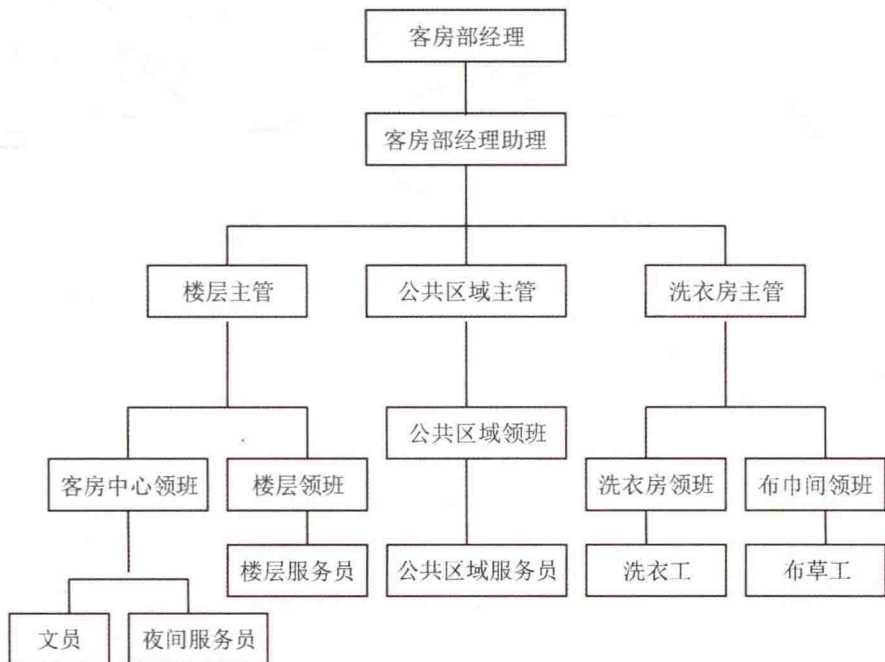


图 1-1 客房部组织架构图