

21世纪高职高专规划教材

酒店管理系列

校企合作开发教材

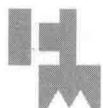
总主编 沈建龙

客房服务 与管理

主编 雷明化 葛华平

Housekeeping Service and Management

 中国人民大学出版社



21世纪高职高专规划教材

酒店管理系列

校企合作开发教材

总主编 沈建龙

客房服务 与管理

主编 雷明化 葛华平

Housekeeping Service
and Management

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务与管理/雷明化, 葛华平主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2012. 11
21 世纪高职高专规划教材. 酒店管理系列
校企合作开发教材
ISBN 978-7-300-15593-7

I. ①客… II. ①雷… ②葛… III. ①客房-商业服务-职业教育-教材 ②客房-商业管理-职业教育-教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 271040 号

21 世纪高职高专规划教材·酒店管理系列

校企合作开发教材

总主编 沈建龙

客房服务与管理

主 编 雷明化 葛华平

副主编 赵永红

Kefang Fuwu yu GuanLi

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京密兴印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2013 年 1 月第 1 版

印 张 15 插页 1

印 次 2013 年 1 月第 1 次印刷

字 数 322 000

定 价 29.80 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

总序

SERIES FOREWORD

国务院《关于加快发展旅游业的意见》〔国发（2009）41号〕明确指出：把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业。作为旅游业重要组成部分之一的酒店业近年来蓬勃发展。据国家旅游局统计，至2011年年底，全国星级酒店有15 000余家，其中五星级酒店有660家。飞速发展的酒店业对服务型、技术型和管理型人才的需求激增，仅浙江省每年的酒店业人员需求量就超过三万人。这就对高职高专院校酒店管理专业的人才培养模式，特别是课程体系构建和课程建设，提出了更高的要求。

高职高专院校的培养目标是适应产业发展的高端技能型人才。而要提高人才培养质量，师资队伍建设、实训基地建设、课程和教材建设等就显得尤为重要。其中，教材作为来自实践又能指导实践的理论概括，是提高人才培养质量的重要保证。基于这样的认识，中国人民大学出版社组织，浙江旅游职业学院牵头，联合全国多家高职高专院校酒店管理专业骨干教师，编写了这套“21世纪高职高专规划教材·酒店管理系列”教材。

本套教材的主要特点有：

一、针对性。针对高职高专酒店管理专业学生培养目标和实际需要，强调理论联系实际，在理论上以必需、够用为度，在实践上着重培养学生的技术应用能力和创新能力。

二、实用性。在内容安排上结合酒店业的各个服务环节和管理实际，具有很强的可操作性，内容翔实、要点突出。其中，《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》、《酒吧服务与管理》四本教材是根据酒店服务与流程编写的校企合作教材。

三、先进性。在编著过程中，我们吸收了大量的国内外酒店管理的先进经验，反映了酒店业实践和研究的新成果，内容具有较强的前瞻性。

由于时间和编者水平所限，本套教材在体系构建、体例设计、内容安排等方面若有不足之处，恳请各位读者提出批评意见和改进建议，以期通过不断的修订进行完善和提升。

沈建龙

浙江旅游职业学院君澜酒店管理学院执行院长

浙江旅游职业学院酒店管理系主任

2012年11月

前言

PREFACE

客房服务与管理是一门内容广泛、实践性强的酒店管理专业（方向）课程，在课程教学中，既强调客房服务与管理基础理论体系的构建，又注重客房专业服务、专业技能的实战性。本书创新之处在于教材的构思、设计和编写体现了校企紧密合作的特色，借鉴了浙江世贸君澜酒店集团的服务标准与操作程序，立足于客房岗位的实际工作需要，将客房对客服务操作标准融合企业特色，深化各项知识点，使之更具有针对性、专业性，以适应客房服务与管理的发展趋势，满足现代宾客个性化的需求；同时根据现代酒店客房运营规律、特点以及客房服务工作流程，科学地编排系列项目和内容。

本书从客房服务与管理的各业务环节出发，全面、系统地介绍了客房产品设计、客房清洁保养、客房对客服务、公共区域清洁保养、洗衣房服务与管理、客房督导管理等内容，注重理论与实践的结合，紧紧把握行业发展趋势和职业岗位需求，突出现代酒店客房实际需求，强调客房服务与管理的实践性和应用性。另外，本书通过项目前的“案例导入”引发学生探讨与交流，这些案例既通俗易懂又令人深思。

本书的编写由浙江旅游职业学院酒店管理系及浙江世贸君澜酒店集团通过校企合作形式完成，由浙江旅游职业学院雷明化副教授和浙江世贸君澜大饭店葛华平任主编。具体分工如下：葛华平提供浙江世贸君澜大饭店运作的程序文件，赵永红老师编写模块一、模块四、模块七，雷明化老师编写模块二、模块三，杨国强老师编写模块五、模块六。同时，在编写过程中，编者参阅了旅游酒店学界许多专家学者的相关文献，在此一并表示感谢！

由于编者的水平和时间有限，书中难免存在不足之处，敬请广大专家和读者批评指正。

雷明化

2012年9月

目 录

CONTENTS

模块一 走进客房部/1

- 项目一 客房部的作用、功能任务及业务特点/4
- 项目二 客房部组织机构设置与业务分工/8
- 项目三 客房部员工的素质要求及基本礼仪规范/12
- 项目四 客房部与其他部门的关系/17

模块二 客房产品设计/25

- 项目一 客房产品基础知识/28
- 项目二 客房产品装饰设计/39
- 项目三 客房产品发展趋势/48

模块三 客房清洁保养/59

- 项目一 客房清洁保养基础知识/61
- 项目二 客房清洁保养工作任务与岗位职责/72
- 项目三 客房清洁保养服务技能/75
- 项目四 客房清洁保养管理技能/83

模块四 客房对客服务/95

- 项目一 客房对客服务基础知识/98
- 项目二 客房对客服务工作任务与岗位职责/113
- 项目三 客房对客服务基本技能/116
- 项目四 客房对客服务质量管理/119

模块五 公共区域清洁保养/129

- 项目一 公共区域清洁保养基础知识/131
- 项目二 公共区域清洁保养工作任务与岗位职责/140
- 项目三 公共区域清洁保养服务技能/144

项目四 公共区域清洁保养管理技能/152

模块六 洗衣房服务与管理/159

- 项目一 洗衣房服务基础知识/161
- 项目二 洗衣房服务工作任务与岗位职责/173
- 项目三 洗衣房服务基本技能/178
- 项目四 洗衣房服务管理技能/187

模块七 客房督导管理/197

- 项目一 客房督导管理基础知识/199
- 项目二 客房督导管理工作任务/204
- 项目三 客房督导管理基本内容/205
- 项目四 客房特殊情况处理/218

参考文献/230

后 记/231



模块一

走进客房部

学习目标

- 了解客房部的基础知识。
- 熟悉客房部的作用、功能任务及业务特点。
- 了解客房部的组织机构设置与业务分工。
- 熟悉客房部员工的素质要求及基本礼仪规范。
- 了解客房部与其他部门的关系。

案例导入

707 房间住进来一位台湾客人，第二天早晨客人到外面游览。晚上，台湾客人刚回到房间就很着急地出来找到服务员，说他的东西丢了。值班的服务员忙问丢了什么东西，在哪儿丢的。客人说丢了一块石头，早晨出去时放在客房的卫生间，晚上回来时就没有了。服务员听说是一块石头，认为没什么大不了的，就对客人说：“您先别着急，负责清扫卫生的服务员已经下班了，等明天上班我去了解一下。”客人说：“等明天可不行，这块石头可不是一般的石头，对我来说非常重要。”

原来事情是这样的。这位客人是一位台湾老兵的儿子，他的父亲在新中国成立前夕同国民党军队一起到了台湾。在老人心中有一种“落叶归根”的愿望，但是，由于多方面的原因，老人去世后没能安葬在家乡。老人在生前嘱咐自己的子女，让他们在自己死后的坟上埋上一块故乡的石头，再浇上一桶黄河水。现在住在 707 房间的这位台湾客人，就是特地回到大陆，在故乡的山坡上取了一块石头，打了一桶黄河水，准备带回台湾，了却老人生前的心愿。

值班的服务员知道了事情的原委后，就向值班经理汇报，值班经理马上打电话找到白天负责清扫 707 房间卫生的服务员了解情况。清扫员回忆说：“白天清扫卫生的时候，我是看到在卫生间的地上放着一块石头，石头上还沾着黄泥，弄得地上都是。我当时想这块石头没什么用，脏兮兮的，而且是放在卫生间的垃圾桶旁边，认为是客人不要的，于是就和垃圾一起扔掉了。”

值班经理决定马上寻找。可是酒店的垃圾是不过夜的，白天倒的垃圾此时已经运到了垃圾场。值班经理带着从家中赶回来的清扫员和其他几名服务员赶到垃圾场，幸好垃圾场还没有进行处理。在垃圾场工作人员的引导下，几个人打着手电筒，在脏臭的垃圾堆中寻找。最后终于找到了那块石头。

虽然由于服务员的疏忽给客人带来了麻烦，但是客人对酒店的处理态度和结果还是满意的。台湾客人接过服务员找回的石头，幽默地说：

“幸亏你们没有把那桶黄河水倒掉，要不你们还得派人去趟黄河边。”客人说完笑了起来。听了客人的话，服务员们心里的“石头”终于落了地。

问题：707 房间清扫员的做法哪里不妥？对客人的物品应该如何进行妥善处理？

项目一

客房部的作用、功能任务及业务特点

客房是酒店的主要商品，是供客人住宿、休息、会客和洽谈业务的场所。客房部（housekeeping department）又称房务部或管家部，是酒店向客人提供住宿服务的部门，为住店客人提供各种客房服务项目，负责客房设施设备的维修保养，并承担客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。客房服务质量的好坏直接影响客人对酒店商品的满意度，也对酒店的声誉和经济效益产生重大影响。

客房商品与其他商品有所不同。完整的客房商品具有空间大小、设备设施配置与运行规格、日用品配置与补充、清洁卫生、安全和综合服务等方面的要求，而且只有这些方面同时具备，客房商品才算合格，否则就不能进行销售。因此，客房的布置要高雅美观，设备设施要完备、舒适、耐用，日用品使用要方便、安全，客房环境要清洁卫生，客人财物和人身安全要有保障，服务项目要全面周到。总之，要为客人提供清洁、美观、舒适、安全的暂住空间。

一、客房部在酒店运行中的作用

客房部是酒店的基本且重要的设施，主要负责酒店客房产品的生产，也可以说是酒店最繁忙与最重要的核心部门。在现代酒店中各种设施日益丰富、酒店功能逐渐多样化的情况下，满足客人住宿的需求仍是现代酒店最基本的功能，因此，客房部在酒店中有着重要的地位与作用。

（一）客房是酒店存在的基础

酒店是向旅客提供生活需要的综合服务设施，它必须能向旅客提供住宿服务，而要住宿必须有客房，从这个意义上来说，有客房便能成为酒店，所以客房是酒店存在的基础。

（二）客房是酒店组成的主体

按客房和餐位的一般比例，在酒店建筑面积中，客房占70%~80%；酒店的固定资产也绝大部分在客房，酒店经营活动所必需的各种物资设备和物料用品，亦大部分在客房。所以，客房是酒店的主要组成部分。

（三）客房收入是酒店经济收入的主要来源

1. 客房营业收入占全酒店营业收入的比重最高

酒店的经济收入主要来源于三部分——客房收入、餐饮收入和综合服务设施收入。其中，客房收入是酒店收入的主要来源，而且客房收入较其他部门收入稳定。客房收入一般占酒店总收入的50%左右，有的酒店甚至超过70%。

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，经过服务员清洁整理并补充必备的供应品，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，部门利润较高。

3. 客房是带动酒店其他部门经营活动的枢纽

对于以客房为基础设施的酒店，只有在客人入住酒店并保持较高的住房率时，酒店的其他各种经营设施才能充分发挥效益。

（四）客房服务质量是酒店服务质量的重要标志

客房是客人在酒店中逗留时间最长的地方，客人对客房更有“家”的感觉。因此，客房的卫生是否清洁，服务人员的服务态度是否热情、周到，服务项目是否周全、丰富等，都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。所以，客房服务质量是衡量整个酒店服务质量、维护酒店声誉的重要标志。

（五）客房是带动酒店一切经济活动的枢纽

酒店作为一种现代化食宿消费场所，只有在客房入住率高的情况下，其中的一切设施才能发挥作用，酒店的一切组织机构才能运转，才能带动整个酒店的经营管理。客人住进客房，要到前台办手续、交房租，要到饮食部用餐、宴请，要到商务中心进行商务活动，还要健身、购物、娱乐，因而客房服务带动了酒店的各种综合服务设施。

（六）客房部的管理直接影响全酒店的运行和管理

客房部的工作内容涉及整个酒店的角角落落，为其他各个部门的正常运转提供了良好的环境和物质条件。另外，客房部员工数量占据整个酒店员工总数量的比重很大，其管理水平直接影响酒店员工队伍整体素质的提高和服务质量的改善。

二、客房部的功能任务

客房部是现代酒店的一个重要职能部门，负责管理客房产品生产的相关事项。它的

主要职责是为客人提供清洁、美观、舒适、安全的住宿环境；提供各种客房对客服务，满足客人的要求；负责整个酒店公共区域的清洁和保养工作，使酒店时刻处于清洁、优雅、常新的状态；为酒店其他部门提供布草洗涤、保管等服务。

客房部的具体功能任务主要有以下几点：

（一）做好酒店的清洁保养工作，为客人提供舒适的环境

清洁保养在酒店的经营管理中具有特殊的意义，它是酒店商品使用价值和服务质量优劣的重要标志，是酒店赢得客人信赖的重要因素。所以，搞好清洁保养，提供舒适的住宿环境，是客房工作的首要任务。客房部必须加强管理，切实组织员工做好每间客房的装饰布置、环境美化、清洁保养、用品管理，保证客房的清洁、美观、舒适、静雅、安全。

除了为客人提供优质的客房产品，酒店还必须为客人创造一个温馨的大环境，使客人得到很好的休息。因此客房部还要负责饭店公共区域的清洁卫生及设施设备的维护保养工作。为给客人提供安宁的环境，客房部必须制定科学合理的清洁保养规程，加强督导，在确保清洁保养质量的同时，既方便客人又尽可能减少对他们的干扰。

（二）向客人提供优质的专业服务

酒店从根本上说，只销售一样东西，那就是服务。服务的好坏决定着酒店的好坏，服务质量是酒店的生命线。客房商品包括空间、设施用品、卫生、安全、服务等方面的要求，而服务是客房商品的核心部分。客房是客人在饭店生活的主要场所和停留时间最长的地方，也是客人接受服务项目最多的地方，例如，房间清扫服务、小酒吧服务、会客服务、托婴服务、洗衣服务、擦鞋服务、夜床服务等，看起来都是一些不起眼的生活琐事，但认真把每一件小事做好，让每一位住店客人都感到满意，则是一件十分了不起的大事。客房部的员工就应该从这些日常生活中的小事做起，主动、热情、礼貌、耐心、周到，用心地为客人提供专业的优质服务，使客人在住宿期间的各种需求得到满足，从而体现高品质的客房商品价值，提高客房商品的美誉度和酒店在社会上的声誉。

因此，切实做好客房接待服务，使客人的各种合理需求得到满足，是客房部工作的重要内容。当然，客房的接待服务不仅仅局限在客人的入住期间，还应包括客人到店之前和客人离店之后这两个环节。

（三）加强成本费用控制，降低经营成本

客房是一个生产部门，在生产过程中每天会消耗掉大量的物化劳动和活劳动，产生不少的费用开支。因此，在客房管理过程中要认真研究投入和产出的关系，加强客房设备用品管理，合理制定消耗定额，切实做好设备维护保养工作，提高设备用品的使用效率，科学合理地配备、使用劳动力，减少浪费，降低成本，使酒店获得良好的经济效益。客房部的任务之一，就是要在满足客人要求的前提下，控制物品消耗，减少成本支出，取得最佳的经营效果。

（四）确保客房设施设备的正常运转

客房部在日常清扫和接待服务的过程中，必须做好客房与公共区域的设施、设备的

维护和保养工作,使之常用常新,处于良好的状况下;同时,与工程部密切合作,保持设施设备的完好率,提高它们的使用效率,为客人构筑一个舒适的住宿环境。在一些旅游热点城市或旅游旺季,客房出租率较高时,更应做好这项工作,否则,不仅影响客房的出租,影响经济效益,还会影响酒店的声誉。

(五) 保障客人生命和财产的安全

安全是客人最基本的需求之一。客房是为客人提供休息的地方,不论何时都要保持楼层的安全,防止不法分子进入客房,保证客人生命和财产安全,为客人提供一个安全的环境。客房部每一位员工都必须具有强烈的安全意识,在平时的工作过程中,都必须严格遵守服务规程和安全守则。酒店每一位员工都应该清醒地认识到,安全无小事,一个小小的疏忽,都有可能引发一起重大的事故。所以,一旦发现问题要及时处理,把安全隐患消灭在萌芽状态。

(六) 负责客衣服务以及酒店员工制服、布草的洗涤保管工作

对于设有洗衣房的酒店,客房部每天要负责客衣的洗熨、全店员工制服的洗熨、客房布草及其他布草的洗熨等。这些工作虽然琐碎细小,但是责任重大。例如,如果客衣没洗干净,或洗涤方法不当,不但会引起客人的投诉,而且客人可能要求赔偿,导致酒店的声誉和经济利益受到损害;如果个别员工的制服没洗干净或熨烫得不够挺括,将影响这个员工的仪容仪表;如果客房的床单或布巾没洗干净,就有可能造成客人的换房或退房;如果没将餐厅的台布或餐巾洗干净,必将影响餐厅的整体形象。

(七) 做好与其他部门的协调配合工作,保证客房服务需要

客房服务的质量,不仅与客房部内部管理有关,而且受其他部门的影响,例如前厅、餐饮、工程、采购、财务、保安等部门。这些部门的工作能否跟得上,质量是否过硬,对客房服务质量会产生很大的影响。所以,客房部要有整体利益的观念和长远的战略眼光,积极、主动地与各部门搞好配合,这样才能保证客房管理各项工作的协调发展,为保证和提高客房部的服务质量创造良好的条件。这既是客房部经营所必备的,也是酒店总体经营所必需的。

三、客房部运行的业务特点

(一) 以时间为单位出售客房使用权

客房商品的销售属于以无形的时间为单位的商品销售形态。与其他商品最大的区别在于只出售使用权,但商品的所有权不发生转移。客房部员工一方面应尊重客人对客房的使用权,向客人提供各类客房服务;另一方面也应保护酒店对客房的所有权,做好客房设备设施、物资用品的保管和维护工作。

客房商品是以时间为单位出售的,所以其价值实现的机会一旦在规定的时间内丧失,就意味着其价值将永远失去。因而,酒店的客房被称为是最易失去价值的商品之一。客

房部应确定科学的客房清扫程序,加速客房的周转,及时为前厅销售提供合格的商品。

(二) 工作琐碎,随机性大

客房业务的工作内容是非常零星琐碎的。从客房的整理、物品的补充、设备的维修、公共区域的清扫到各种客房服务项目,都是一些具体琐碎的事务性工作。另外,客人需要的服务随机性很大,事先较难掌握。这都需要客房服务人员具有丰富的经验、较强的责任感和主动性;否则,将影响客房工作的效率和服务的质量。

客人入住酒店,大部分时间在客房度过,客房是客人休息、工作、会客、娱乐、存放物品及清理个人卫生的场所。不同客人的身份地位不同,生活习惯相异,文化修养与个人爱好也各有差异,所以对客房服务的要求也是多方面的,这就使得客房部业务具有很强的随机性和差异性。

除了客人的要求具有随机性和差异性外,客房部业务本身也具有随机性。客房部的管辖范围较广,除了客房的业务以外,一般还负责公共区域的清洁、绿化以及布草洗涤、发放等工作。

(三) 私密性与安全性要求高

客房是客人在酒店的私人领域,客房业务对私密性与安全性的要求很高。

服务人员未经客人同意不能随意进入客房,要做到尽量少打扰客人。服务人员在客房内不能随意移动、翻看客人物品,必须绝对尊重客人的隐私权。

安全是客人进行商务、旅游活动的前提条件,是客人最基本的需求。作为客人在旅途中的投宿场所,每一家酒店都必须确保客房的安全,为客人提供一个安全舒适的私密空间。

(四) 接触面广,情况复杂

现代旅游活动的大众化,使得酒店客人来源广泛,客源流动性大。客房部每天送旧迎新,接触面十分广泛。这些客人之间,身份地位、兴趣爱好、生活习惯、旅游目的都各不相同,因此,对客房服务的要求也是多方面的。这就带来了客房接待服务工作的复杂性,酒店需要根据客人的具体情况和不同特点,做好有针对性的服务工作。

项目二

客房部组织机构设置与业务分工

一、客房部组织机构设置

(一) 客房部组织机构设置原则

客房部的组织机构是否合理、组织是否严密,是客房部做好管理、运转、服务等各

项工作的重要保证。客房部的组织机构应是一个统一指挥、专职分工、层次分明、沟通顺畅的有机整体。根据客房管理的工作任务,客房部组织机构的建立及岗位的设置应遵循以下原则。

1. 从实际出发

客房部组织机构的设置要根据酒店规模、档次、接待对象、经营思维、劳动力成本、设施设备等实际情况来决定,不能生搬硬套。

2. 精简高效

为了防止机构臃肿、人浮于事,客房部组织机构要力求精简,尤其要注意因事设岗,而不能因人设事、因人设岗。应该发挥员工的主观能动性,提高效率。值得注意的是,机构精简并不意味着机构的过分简单化,一旦出现职能空缺现象,就会造成服务质量降低。

3. 分工明确

专业分工是将客房部的全部工作按需要划分为若干个较小的部分,分配给具体的岗位或个人去操作,每一个岗位的人员应有明确的职责和明确的上下级隶属关系。分工能够提高工作效率,但只有分工没有协作的机构不可能成为一个有效的组织,因此,各岗位之间必须加强协作。酒店规模越大,专业化分工就越细,为了共同的目标,各岗位的协作也变得越来越重要。

4. 统一指挥

统一指挥是指明确垂直逐层指挥的体系以及指挥的幅度,有效地督导下属人员的工作。

(二) 客房部组织机构设置类型

由于酒店规模、档次、业务范围、经营管理方式、服务模式的不同,客房部组织机构也会有所区别。主要表现在两方面:

(1) 机构的纵向层次设置不同。一般大型酒店管理层次多,小型酒店管理层次少,如大型酒店一般有经理—主管—领班—服务员四个层次,而小型酒店可能只有经理—领班—服务员三个层次。不过,目前酒店的发展趋势是组织机构的扁平化,包括客房部在内的酒店各部门将尽可能地减少管理层次,以提高沟通和管理效率,降低管理费用。

(2) 机构的横向业务分工不尽相同。如有的设有楼层服务台,有的设有客房服务中心,也有的两者兼而有之;有的酒店客房部可能设有洗衣场、花房,而有的酒店则没有。

根据客房服务模式的不同,客房部组织机构设置类型如图 1—1、图 1—2、图 1—3 所示。

客房部组织机构图清晰地勾画出部门中的垂直领导关系及内部信息流通渠道,每个员工从组织中的顶头上司处接受指示。在酒店里张贴组织机构图,可以让员工清楚地知道自己在整个机构中所处的位置。图 1—4 为浙江世贸君澜大饭店客房部组织机构图。