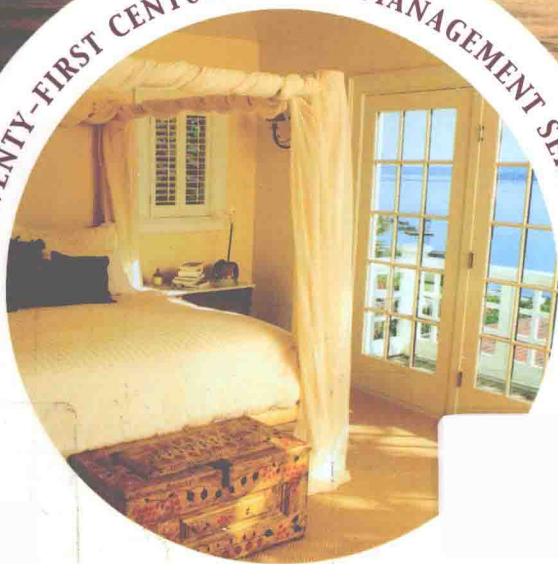


TWENTY-FIRST CENTURY HOTEL MANAGEMENT SERIES



复旦卓越 · 21世纪酒店管理系列

客房服务 与管理

赵庆梅 刘 妮 主编



复旦大学出版社

www.fudanpress.com.cn



复旦卓越·21世纪酒店管理系列

客房服务与管理

主编 赵庆梅 刘 妮

TWENTY-FIRST CENTURY
HOTEL MANAGEMENT SERIES



复旦大学出版社
www.fudanpress.com.cn

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理/赵庆梅,刘妮主编. —上海:复旦大学出版社,2014. 10
(复旦卓越·21世纪酒店管理系列)
ISBN 978-7-309-10870-5

I. 客… II. ①赵…②刘… III. ①客房-商业服务-高等职业教育-教材
②客房-商业管理-高等职业教育-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 166024 号

客房服务与管理

赵庆梅 刘 妮 主编

责任编辑/孙程姣

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路 579 号 邮编:200433

网址:fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

大丰市科星印刷有限责任公司

开本 787×1092 1/16 印张 10.5 字数 206 千

2014 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-10870-5/F·2066

定价:28.80 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究

前言

QIAN YAN

《客房服务与管理》是旅游与酒店管理类课程规划教材之一。本教材在编写前广泛征求了合作多年的酒店实习基地的建议,同时在编写思路以“实训工作任务单”的体系统筹了教材内容,其具体特点如下。

1. 增加“实训工作任务单”模块。“实训工作任务单”是教师指导学生应用专业理论知识,在真实(模拟)的职业情景中解决生产实践中具有社会服务、技术应用价值的综合性作业。通过完成综合性作业,充分锻炼学生的岗位技能,获得迁移性知识。

2. 突出“实训工作任务单”的教育特色。“实训工作任务单”在教学理念上以学生职业能力培养为核心,以学生的职业发展为目标;在教学设计上,以工作项目为载体,以工作情景为驱动。教材定稿过程中删减了大量理论知识,提供了客房服务过程中的策略措施,以强化学生的实际操作能力。

3. 创新知识体系。以“实训工作任务单”体系统筹教材内容,打破传统理论知识和实践技能的人为界限。将教材内容整合为若干个项目任务,设计成相应的工作情景(学习情景),使学生能在真实(模拟)的职业情景中自主地获得知识。

4. 体现高职课程改革方向。教材编写时与高职课程改革相互促进,许多高职院校正在进行以“工作过程系统化”为指导的课程改革,而“实训工作任务单”是课程改革的重要载体,这为本版教材的编写提供了实践基础。

5. 行业人士的高度参与。本教材在编写过程中广泛征求行业人士的宝贵意见与建议,他们把工作中遇到的问题和总结的经验提供给编者,体现了高职教育中校企合作的优势。

本教材由重庆城市职业学院赵庆梅、刘妮任主编,王艳华、焦剑任副主编,张云、马容、杨璐等参与了本教材的编写。具体编写分工如下:赵庆梅编写第一章、第二章,王艳华、马容编写第三章,刘妮编写第四章,焦剑编写第五章、第六章,张云、杨璐编写第七章、第八章。

本教材的编者都来自高职高专院校教学第一线,我们深感在教学过程中一本优秀的教材对教师和学生具有重要意义与作用。因此在编写本教材的过程中,我们



尽量朝这个方向努力,但由于编者水平有限,难免有不足之处,恳请各相关高职高专院校和读者在使用本教材过程中给予关注,并将意见及时反馈给我们,以期修订时完善。

本教材在编写过程中得到了重庆、浙江多家酒店集团的帮助和支持,许多行业专家也提出了宝贵的意见和建议,同时参阅、引用了许多同行专家的专著、教材和研究成果,在此一并致谢。

所有意见和建议请发往: cqghyjs2@163.com

欢迎访问我们的网站: www.cqcvc.com.cn

联系电话: 023-49578266

编 者

2014年7月

目 录

MU LU

前言	1
----------	---

模块一 绪 论 篇

第一章 客房部概述	3
第一节 客房部的地位、作用与基本任务	3
第二节 客房部的组织机构	6
第三节 客房部的岗位职责及人员素质要求	9
本章小结	12
复习思考题	12
第二章 客房的基本知识	13
第一节 客房的特点及基本类型	13
第二节 客房的功能设计和设备用品配置	19
本章小结	23
复习思考题	24

模块二 服 务 篇

第三章 客房日常服务	27
第一节 客房日常服务概述	28
第二节 客房日常清洁服务	30
第三节 夜床服务	47
本章小结	49





复习思考题	49
-------------	----

第四章 客房对客服务	50
第一节 客衣服务	51
第二节 贵宾服务	55
第三节 访客服务	56
第四节 其他对客服务	57
本章小结	61
复习思考题	61

第五章 客房部其他服务	62
第一节 客房部布草服务	63
第二节 洗衣房的运行与管理	65
第三节 饭店公共区域的清洁保养	76
本章小结	84
复习思考题	85

模块三 管理篇

第六章 客房服务质量管理	89
第一节 客房服务质量的主要内容和衡量标准	90
第二节 提高客房服务质量的途径	92
第三节 客房服务质量管理的实施运作	94
本章小结	104
复习思考题	104

第七章 客房部物资和设备管理	105
第一节 客房物资和设备管理概述	106
第二节 客房固定性用品的管理	108
第三节 客房周转性用品的管理	114
第四节 客房消耗性用品的管理	116
本章小结	119
复习思考题	119

第八章 客房部安全管理	120
第一节 客房安全管理概述	121
第二节 客房安全设施配置	124
第三节 客房安全事故的预防和处理	126
本章小结	134
复习思考题	134
附录 一体化课程项目：实训工作任务单	135
参考文献	159



客 房 服 务 与 管 理

模块一

绪 论 篇

第一章

客房部概述



学习目标

- 了解客房部在饭店中的地位与作用。
- 掌握客房部组织机构的设置原则与主要职能。
- 熟悉客房部人员素质要求。



案例导入

余敏是位酒店管理专业的女生,由于相貌出众,所有的老师和同学都觉得她完全适合到酒店前厅部工作。实习前,在学校组织的企业见面会上,余敏向一家国际性的五星级酒店递上了意向书。可是,让所有人都不解的是她选择了客房部。在最后确定名单时,酒店也向学校咨询了所有应选学生的情况,特别对余敏这样一位漂亮的女生选择客房部提出担忧。因为相对于前厅部、餐饮部,客房部算是后台服务部门,工作也很简单、繁琐,商量下来的结果,还是决定尊重学生本人的意见,将余敏放到客房部实习。40天后,酒店人事部就通知学校,余敏因为表现优异,已经从客房服务员转到客房部文员岗位了。短短的几十天内,余敏就凭借自己的勤奋、踏实在酒店进行了职位转换。事后,老师问余敏为什么当时会选择客房部?余敏调皮地回答:“客房部是很辛苦,又很无趣。但是正因为这样,客房部很少有大学生能留下来,只要我坚持,我的发展空间应该比在前厅部、餐饮部大。”

从余敏的选择及发展来看,大学生选择进入客房部实习、工作,对个人未来的发展应该占有很大的优势。那酒店的客房部都需要什么样的员工呢?具体的岗位和职责又有哪些呢?现在就让我们一起来进行《客房服务与管理》的学习吧!

第一节 客房部的地位、作用与基本任务

饭店的基本功能是向客人提供住宿、餐饮及其他旅行和居住需要。随着旅游业



的飞速发展和现代生活水平的提高,饭店业在世界范围内,特别是在中国境内也得到了快速发展,客人对饭店的住宿环境也相应有了更高的需求和要求。饭店的客房部是为住宿客人提供合格客房产品的部门,客房产品的质量直接关系到饭店的声誉与经济效益。因此,客房部的经营管理活动在饭店管理中具有十分重要的作用。

一、客房部的地位、作用

(一) 客房部的概念

客房是饭店的核心产品,客房部是星级饭店占用面积最大、宾客停留时间最长的部门。客房部(housekeeping department)又可称房务部、管家部,是饭店管理有关客房事务,向客人提供住宿服务的部门。客房部承担着整个饭店客房及公共区域的清洁卫生工作,提供各种客房服务项目,负责客房用品控制以及设备的维修保养等。客房是饭店的基本设施和主体部分,客房部是饭店的主要创收部门。

(二) 客房部的地位与作用

客房部在饭店的地位是由其特殊功能所决定的。现代饭店的基本功能是指向各类旅游者提供食、宿、行、娱、购等综合性服务的。在这些功能当中,客人对住宿的需要当属首选,饭店中的其他设施可以根据某些因素,如规模、地理位置、市场变化等因素进行增减和取舍,而客房则是饭店必不可少的基本设施,没有客房则不能称之为饭店。

作为专门负责客房服务管理的部门,它既是一个生产部门,又是一个服务部门,同时又是一个消耗部门。客房部管理水平的好坏和服务质量的高低,在很大程度上代表着整个饭店的服务水准。

1. 客房是饭店的基本设施和主体部分

一个饭店的接待能力是以客房数目来衡量的,客房数目越多,接待能力越强。我国星级饭店的评定标准中,对客房有相应的规定,如房间数量、房间面积、房内设施等。但是,目前旅游行政部门对饭店的规模还没有一个统一的划分标准。较通行的分类方法是以客房和床位的数量多少,区分为大、中、小型三种:小型饭店,客房在300间以下;中型饭店,客房在300—600间;大型饭店,客房在600间以上。因此,客房的数量实际上决定着饭店的规模。从建筑面积来看,客房建筑面积一般占饭店总面积的65%—70%,如果再加上前厅、洗衣房、客房库房等客房商品营销和运行必需的部门占有的面积,总面积将达到80%左右。

2. 客房是饭店经济收入的重要来源

饭店的经济收入主要来源于客房收入、餐饮收入和综合服务收入。一般而言,客房的营业收入占饭店全部营业收入的40%—60%,在欧美地区,这个比例还会更高些。客房在筹建时的投资较大,但在饭店的营运过程中,客房耐用性强,经营成本较低,利润相对较高。可见,客房利润是饭店利润的重要来源。根据国外一般饭店管理经验,客房出租率一般达到60%,饭店就能保本,并有盈利。而且通过客人入住饭店,还可以带动饭

店如餐饮、娱乐、商场等其他服务项目的消费。因此,客房出租率越高,利润越大。

3. 客房是衡量饭店等级的重要标志

在我国星级饭店的评定标准里,对饭店的客房有一定的规定,如房间数量、房间面积和房内设施等,同时饭店的接待能力也是以客房数目来衡量的。一般来说,饭店拥有的房间或床位越多,说明接待能力越强,反之就小。

4. 客房服务是反映饭店服务质量的重要标志

随着生活质量的提高,现代旅游已成为人民生活放松的途径之一。旅游者入住客房,不只是为了解决外出住宿的问题,他们一般都要求有舒适的设备、清洁的环境、周到而贴心的服务。客人住店后,除外出活动和到餐厅用餐外,在客房停留的时间最长,个性化服务要求也最多。所以,客房服务是否周到,房内设施是否完好,物品配备是否齐全,都会让客人对饭店形成深刻的印象,进而影响客人在饭店的其他消费,并成为客人评价饭店服务质量的重要因素。客房服务水平在一定程度上是饭店服务质量和管理水平的综合体现,直接关系到饭店的声誉。

5. 客房管理是饭店管理水平和能力的体现

客房管理是人员和物资的管理。客房部员工工作单一,工作时间长,加上客房部员工占饭店员工总数的比例较大,其培训管理水平对饭店员工队伍整体素质的提高和服务质量的改善有着重要意义;客房设备和用品繁多,对饭店成本控制目标的实现有直接作用;同时客房部为满足和记录客人的消费也与饭店其他部门联系广泛,这些都说明了客房管理是饭店管理水平和能力的体现。

二、客房部的基本任务

作为饭店的基本职能部门和主要业务部门,客房部的基本任务如下。

(一) 负责客房及有关公共区域的清洁保养

根据调查显示,影响宾客是否再次光临某家饭店的首要因素是该饭店设施的清洁状况。做好客房的清洁卫生是饭店赢得客人信赖的重要因素。清洁保养是客房部的基本职能,是保证客房服务质量和客房价值的前提,客房部不仅要负责客房及楼层公共区域的清洁和保养,而且还要负责饭店其他公共区域的清洁和保养。因此,搞好清洁卫生,提供舒适的住宿环境,是客房工作的首要任务。饭店清洁工作归口客房部是符合专业化管理的原则,既可以提高工作效率,又能减少清洁设备的投资,有利于清洁设备的使用、维护和保养。

(二) 负责客房接待服务,满足客人各种需要

在客房产品的营销过程中,前厅部是营销活动的起点,负责客房产品的销售;客房部处于营销活动的中间环节,负责客人住宿期间的大部分工作。宾客在饭店生活的主要场所和停留时间最长的地方是客房,除了提供客房休息外,客人还需要饭店提供其他各种服务,如洗衣服务、租借用品服务等。能否提供热情、周到、贴心的服务,使客人



在住宿期间的各种需求得到满足,体现客房产品的价值,直接关系到饭店的声誉。

(三) 负责客房设备及用品的保管、维护和保养

客房用品是开展客房服务工作的物质基础,管理好这些设备用品是客房管理的重要内容之一。客房部必须制定设备、用品的管理和使用制度,客房内各种设备、用品必须保持在整齐、完好的使用状态。客房部的工作,一方面要根据客房的档次,满足客人及员工工作的需要,另一方面又要控制物料消耗,编制预算、制定管理制度,落实责任。在满足客人使用、保证服务质量的前提下,减少浪费、降低成本,以取得最佳的经营效益。

同时,客房部在日常卫生和接待服务的过程中,还担负着维护和保养客房及公共区域设施设备任务,并应与工程部密切合作,保持设施设备有效运行,提高它们的使用效率。

(四) 协助保安部门保障住店客人的安全

从整个饭店来看,安全保卫工作是由保安部负责。而客房是为客人提供休息的地方,客房部必须时刻保障楼层的安全,防止不法分子进入客房,保证客人生命安全和财产安全。所以,客房部的安全工作应由客房部和保安部互相配合,共同负责。

(五) 协调与其他部门的关系,保证客房服务需要

客房服务的质量不仅与客房部内部的管理密切相关,而且还受到其他有关部门的影响。为保证饭店整体的有效运行,客房部必须得到各部门的通力合作,如负责预订及接待的前厅部、为客房服务提供设备维修的工程部等。同时,客房部也要积极配合相关部门做好工作,如配合前厅部做好房态控制,为其排房提供准确的信息,从而提高客房利用率等。

第二节 客房部的组织机构

一、客房部组织机构设置的基本原则

建立科学的组织机构,是保证客房部顺利开展各项工作,确保部门正常、高效运转的基本条件。一般来说,客房部门组织机构的建立及岗位的设置应遵循如下原则。

(一) 高效畅通原则

客房部内部各机构和岗位的沟通渠道要畅通,实行逐级分层负责制,充分发挥各级人员的积极性和主动性。

(二) 分工协助原则

客房部各个机构和岗位要有明确的工作职责,科学的分工能够提高员工的工作效率。现代饭店规模越大,专业分工越细密,因此各岗位之间要加强协作,这样才能实现共同的目标。

（三）统一指挥原则

任何管理系统都应该有垂直管理指挥系统，上一级机构要有效地指挥和检查下一级机构的工作情况，使全系统的员工工作形成合力，产生较高的工作效能。

二、客房部组织机构设置

客房部因饭店规模、经营特点等原因，它的组织机构也有所区别。

（一）大型饭店客房部组织结构

大型饭店在客房部内部通常设有行政管家、部门经理、主管、基层员工四个层次（如图 1-1 所示）。

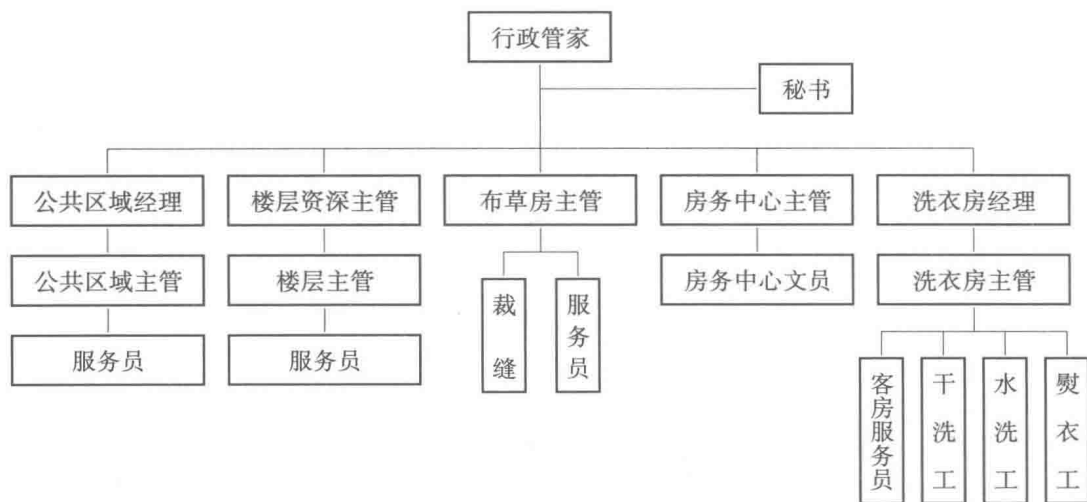


图 1-1 大型饭店客房部组织结构

（二）中小型饭店客房部组织结构

中小型饭店在前厅部内部通常设有部门经理、主管或领班、服务员三个管理层次（如图 1-2 所示）。

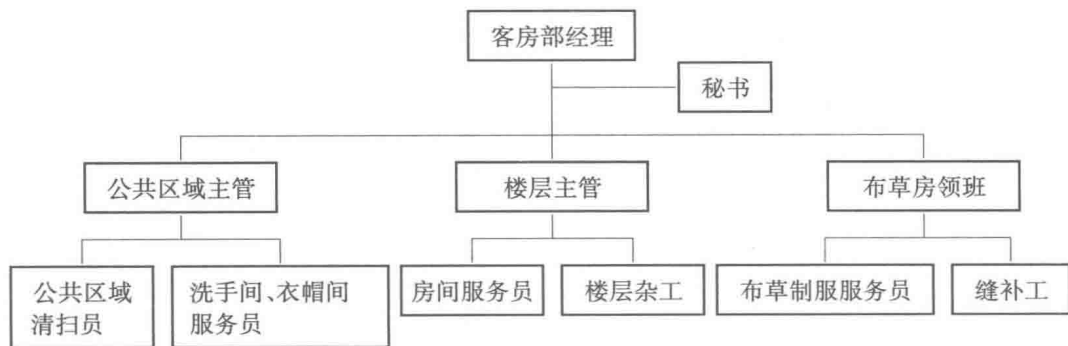


图 1-2 中小型饭店客房部组织结构



三、客房部各机构的主要职能

(一) 客房楼层

客房通常是饭店的最主要产品,客房楼层部分也自然成为客房部组织机构中的主体,它主要由各类型的客房组成。客房楼层一般由主管、领班和服务员等组成,其主要职能如下。

- (1) 为宾客提供周到、必要的服务。
- (2) 为饭店前厅部及时提供适宜的客房及客房信息。
- (3) 管理楼层区域的设施、设备。

(二) 客房服务中心

客房服务中心一般位于客房部办公室区域,其主要职能是如下。

1. 传递信息

客房服务中心是客房部各部门内部以及与其他部门交流信息的中心,并且也是重要的对客服务中心,所有有关的对客服务及管理信息都汇集于此。同时,客房服务中心在饭店整个运行过程中,承担着大量的信息传递工作。

2. 协调工作

客房服务中心通常代表客房部经理协调部门内部的工作,并经常与有关部门联络、沟通,协调各方面的工作。

3. 管理工作

客房服务中心是整个客房部运行的指挥中心,同时也负责客房部员工的考勤记录。客房部的大部分资料由客房中心整理归档,饭店所有区域内的遗留物品通常也是由客房部管理。



小资料

客房服务模式

由于受不同设施设备和人力资源条件的限制,各国饭店业分别采用了不同的对客服务模式。饭店客房现行的服务模式主要有客房服务中心服务模式和楼层服务台模式两种。前者注重用工效率和统一调控;后者注重面对面对客服务。这两种对客服务模式各具特点,但从饭店业的现状和发展来看,大部分饭店采用的是客房服务中心的服务模式,楼层服务台模式只在很少一部分饭店或高星级饭店的商务楼层采用。

1. 客房服务中心模式

客房服务中心是客房部的重要信息部门之一,凡是有关客房部工作的信息,一般都要经过客房中心的初步处理,对有关信息进行有效的分类、传递和保存。客房中心

能给客人营造自由、宽松的入住环境并且使楼层保持安静从而减少对客人的干扰。从管理角度,该模式加强了对客服务工作的统一指挥,提高了工作效率。它的缺点是弱化了服务的直接性,降低了服务的时效性,而且对某些不安全因素不能及时发现,在一定程度上影响客人居住的安全感。

2. 楼层服务台模式

楼层服务台模式是在每个楼层都设置服务台,并安排服务人员轮流值班,面对面为客人提供服务的模式。楼层服务台的优点是能给客人亲切感,使客人的入住更加安全、方便,并且有利于客房销售,能加快退房的查房速度。但会在一定程度上存在劳动力成本较高的问题,而且由于管理点比较分散,服务质量较难控制,此外还容易使客人在心理上产生被“监视”的感觉。

(三) 公共区域卫生清洁与保养组

公共区域卫生清洁与保养组在饭店里通常称为PA组。每个饭店都会依照自身的实际情况来确定饭店的组织机构,有的饭店是将公共区域和洗衣房划归为管家部统一管理,也有的饭店是将公共区域和洗衣房单独管理。但不管怎样划分,其基本职能是不会有很大出入的,具体如下。

- (1) 负责饭店除楼层与厨房之外所有公共区域的清洁与保养。
- (2) 负责饭店庭院的绿化,负责为饭店提供绿色植物及花卉的布置。
- (3) 负责为宾客提供公用卫生间的服务。

(四) 洗衣房

洗衣房在有的饭店是隶属于管家部的,有些小规模的小饭店甚至会将这部分业务外包,但大多数饭店都保留这个部门,其主要职能如下。

- (1) 负责整个饭店棉织品及制服的洗涤。
- (2) 为住店的客人提供洗衣服务。

(五) 布草房

布草房又称为布件房,其主要职能如下。

- (1) 负责饭店棉织品及制服的收发、保管和修补。
- (2) 负责饭店棉织品的定期盘点工作,通过盘点对棉织品与制服进行补充和报废工作。

第三节 客房部的岗位职责及人员素质要求

一、客房部主要的岗位职责

在组织机构确定之后,客房部还应根据本部门所承担的职能和工作任务,进行工