

旅游中等职业技术学校教材

客房服务与管理

(修订版)

国家旅游局人事劳动教育司 编

旅游教育出版社

旅游中等职业技术学校教材

客房服务与管理

(修订版)

国家旅游局人事劳动教育司编

旅游教育出版社

·北京·

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理/国家旅游局人事劳动教育司编. —2版(修订版). —北京:旅游教育出版社,1998.4

旅游中等职业技术学校教材

ISBN 7-5637-0788-3

I.客… II.国… III.①旅馆-商业服务 ②旅馆-经济管理 IV.F719.

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 03260 号

旅游中等职业技术学校教材

客房服务与管理

(修订版)

国家旅游局人事劳动教育司编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1 / 32
印 张	12
字 数	265 千字
版 次	1999 年 4 月第 2 版
印 次	2000 年 1 月第 3 次印刷
定 价	12.90 元

前 言

为了满足中等旅游教育的需要,提高教学质量,根据我司制定的旅游中等专业学校饭店服务与管理专业教学计划和教学大纲,我们组织编写了该专业主要课程的教材。经审定,本套教材除可作为旅游中等专业学校饭店服务与管理专业试用外,其他学校的相应专业也可参用,也可作为旅游涉外饭店员工培训和企业职工自学读物。

《客房服务与管理》一书由四川省旅游学校范运铭与南京旅游学校冯明编写,由范运铭负责统稿。北京新大都饭店王玮与杭州大学邹益民对本书进行了审阅。

本套教材在编写过程中,曾多次听取有关专家、教师的意见,并得到一些单位的支持和帮助,在此一并表示感谢。

限于时间和水平,本套教材在组织编写中可能还存在一些缺陷,敬希读者指正。

国家旅游局人事劳动教育司

1994 年 11 月

再版前言

由我司组织编写、旅游教育出版社出版的旅游中等职业技术学校饭店服务与管理专业系列教材已面世三年,该套教材在我国旅游中等职业教育的发展中发挥了重要作用,受到普遍欢迎。为了进一步提高教材质量,反映近年来旅游业和旅游职业教育科学研究的新成果以及旅游业发展对人才培养的新要求,保持教材的先进性,我们组织了这次教材修订工作。

《客房服务与管理》一书由四川省旅游学校范运铭与南京旅游学校冯明修订。

本套教材的修订工作得到了有关学校和专家、教师的大力支持和帮助,在此一并表示感谢。

限于时间和水平,本套教材在组织修订中可能还存在一些缺陷,敬希读者指正。

国家旅游局人事劳动教育司

1998年9月

目 录

第一章 客房服务与管理概述	(1)
第一节 客房部的概念.....	(1)
第二节 客房部与其他部门的关系	(13)
第三节 客房的基本设备和用品	(18)
第二章 客房的清扫工作	(36)
第一节 客房清扫的准备	(36)
第二节 客房的日常清扫	(46)
第三节 客房的计划卫生	(70)
第四节 客房清洁质量的控制	(75)
第三章 清洁设备与清洁剂	(106)
第一节 清洁设备.....	(106)
第二节 清洁剂.....	(124)
第四章 公共区域的清扫及保养	(132)
第一节 公共区域的日常清扫.....	(132)
第二节 地面材料及其保养.....	(146)
第三节 墙面材料及其保养.....	(160)
第五章 对客服务工作	(170)
第一节 对客服务的两种模式.....	(170)
第二节 对客服务质量的基本要求.....	(174)
第三节 对客服务的内容和程序.....	(182)
第六章 客房的安全保卫工作	(217)
第一节 饭店安全设施的配备.....	(217)

第二节	客房楼面的安全工作·····	(223)
第七章	客房物资设备与用品的控制·····	(237)
第一节	客房部的预算·····	(237)
第二节	客房设备的选择与保养·····	(244)
第三节	客房用品的控制·····	(262)
第八章	洗衣房和布草房·····	(284)
第一节	洗衣房的运行与管理·····	(284)
第二节	布草房·····	(296)
第九章	客房部人力资源管理·····	(307)
第一节	客房部的定员编制·····	(307)
第二节	客房部招工与培训·····	(319)
第三节	工作评估与激励·····	(330)
附录 1	客房中心值班员岗位责任书·····	(342)
附录 2	客房部常用英语·····	(345)
附录 3	星级饭店客房客用品质量与配备要求·····	(353)

第一章 客房服务与管理概述

第一节 客房部的概念

客房部(Housekeeping department),又称房口部或管家部,其工作的重点是管理好饭店所有的客房及其设施、设备,组织好接待服务,加快客房的周转。客房是饭店的基本设施和存在的基础,是饭店经济收入的主要来源之一,而且是饭店档次和服务质量的重要标志。

一、客房商品的基本要求

客房是住店客人必须购买的最主要的商品,客房作为商品出售,有6个方面的基本要求。

(一)客房空间

客房空间是客房作为商品的基础。我国旅游涉外饭店星级标准规定:标准间客房净面积(不含卫生间)不能小于14平方米;卫生间面积不能小于4平方米;标准间高度不能低于2.7米。

(二)客房设备

客房设备,如床、地毯、电视、电话、空调及家具等,是构成客房商品有用性的重要条件之一,因此,必须做到保质保量,而且要方便客人使用和服务人员操作。

(三)供应物品

房间的供应物品,包括客用消耗用品、客用租借用品等。对此,在不同星级和档次的饭店有不同的要求。但只要是该饭店等级规

格要求的,哪怕一张纸、一个信封都应符合要求,缺一不可,否则会客人的生活和起居带来不便。供应物品也是构成客房商品有用性的必要条件。

(四)客房运转

客房的设施、设备,只有在正常运转状态下,才能为客人提供良好的服务。如果设施、设备、维修保养差,例如,马桶漏水、空调失灵等,必然引起客人的不快。客房部必须执行严格的岗位责任制,协调与其他部门的关系,组织员工共同劳动,使客房保持清洁高雅、温度适中、美观有序、设施、设备齐全有效的状态,为客人提供规范性和针对性相结合的优质服务,客房商品的价值才能得以实现。

(五)客房卫生

饭店,特别是涉外旅游饭店都应按照国际标准来接待客人。客房档次不同、价格不同,对清洁卫生的要求当然有所不同。但客房陈设再简朴,卫生间不能不洁净;饭店档次低,卫生质量的基本标准不能降低。一家饭店的客房是否整洁,已成为中、外客人选择饭店住宿的首要条件。

(六)客房安全

宾客外出,考虑的主要问题是安全。居住饭店的客人也会有一种在陌生地的不安全感。因此,要在饭店的客房区域创造一种安全的气氛,如设置完好的设施、设备,以便防火防盗防疾病;保护客人的隐私,尊重客人对房间的使用权,让宾客不受到骚扰和侵犯等。客房的安全状况是客房商品的重要组成部分。

符合以上 6 个方面的基本要求,饭店的客房才具备了与客人进行商品交换的基本条件,客人才会得到最低限度的满足。

二、客房部业务的特点

随着现代旅游业的迅猛发展,旅游饭店市场竞争更加激烈。到

饭店的客人已不仅仅满足于能有一个栖身之地,而且对客房环境、客房的设施设备、清洁卫生质量以及服务质量等都提出了更高的要求;同时客房业务又必须在保证客房规格和满足客人需要的前提下,加强客房费用的控制,这就给客房服务和管理提出了新的课题。因此,要搞好客房部的工作,不仅要了解客房作为商品的基本要求,而且还必须研究客房经营在新形势下的特点。

(一)出租客房和提供劳务

客房商品的特殊性,主要表现在它是出租客房和提供劳务,而不发生实物转移。客人付出房租而获得的仅仅是房间暂时的使用权和居住权,而房间的所有权仍然归饭店。客房的运转过程中,服务人员一方面要尊重客人的使用权和居住权,以设备、供应物品为凭借,通过接待服务,不断地向客人提供使用价值和劳务;另一方面又要做好对客房物资用品的保管和使用过程的控制,以达到增收节支的目的。

(二)以“暗”的服务为主

饭店看得见的服务为“明”,见不到的服务即为“暗”。

客房作为客人休息、睡眠的区域,饭店必须为客人创造一个安静的环境;同时客房作为客人的私人领域,宾客们是不愿让别人干扰自己的私生活的;客人住店期间,喜欢按自己的习惯安排起居,出于无奈才求助饭店的服务员。因此,客房服务不能像餐饮服务那样,注重场面的渲染,服务于客人眼前,忙碌于客人左右,而是应该注意服务过程的“三轻”,将服务工作做在客人到来之前或不在房内期间,让客人感到饭店处处都在为自己服务却又看不到服务的场面,如同在自己家里一样方便、称心。

(三)随机性与复杂性

客房业务工作的内容是零星琐碎的,从客房的整理、补充物品、设备维修到客人的进店、离店,都是一些具体琐碎的事务性工作,具有很强的随机性。客人在何时何地,在什么情况下,需要哪些

服务,事先都难以掌握;再加上客人来自世界各地,风俗和兴趣爱好不一,从而更使客房业务增加了复杂性。客房工作的随机性与复杂性,需要客房职工既要主动,也要善于揣摩客人心理,进行规范性和个性化相结合的服务。客房服务的好坏,取决于服务人员的素质和经验。

三、客房部的任务

根据客房商品的基本要求和客房业务特点,客房部必须完成以下5个方面的任务。

(一)搞好饭店的清洁卫生,为客人提供舒适的环境

清洁卫生在饭店的经营管理中具有特殊的意义,它是饭店商品使用价值和服务质量优劣的重要标志。现代旅游已成为一种高级的消费方式,人们外出旅行,不仅需要休息的场所,更希望得到精神上的享受。饭店的良好气氛,环境的舒适、美观和整洁,都要靠客房部职工辛勤劳动来实现。客房部负责饭店绝大部分区域的清洁卫生工作,所以,搞好清洁卫生,切实提高服务质量,是客房部的重要任务。

(二)做好客房接待服务,保障客人环境的安宁

客人在饭店里生活的主要场所和停留时间最长的是客房。除了安静地在客房休息外,客人还有着其他多样的活动内容,例如,有的利用客房接待来访亲朋,有的利用客房商谈业务等等。如何为客人做好客房接待服务,使客人的各种需求得到满足,是客房部工作的重要内容。同时客房的接待不仅限于客人在饭店住宿期间,还应包括客人到来之前为客人提供的服务。这就叫接待客人的一条龙服务。

其次,安全需要是客人进行旅游活动的前提条件。客房是为客人提供休息的地方,不论昼夜都要保持楼层的肃静,防止不良分子进入,保护客人生命财产安全。为客人提供一个安宁的环境,才能

使客人有安全感和乐意前来住店。

(三)降低客房费用,确保客房正常运转

客房中的物品不但繁多,而且需要量也比较大。物资用品及其他费用开支是否合理,直接影响客房部和饭店的经济效益。因此,客房部的工作,一方面要根据客房的档次满足客人以及职工工作需要,另一方面又必须控制物品消耗,减少浪费,加强设备的维修保养,延长其寿命,以取得最佳的营业成果。

(四)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,不仅与客房部内部管理有关,而且还受其他有关部门的影响,例如总台和为客房部服务的物品供应、设备维修等部门。这些部门的工作能否跟得上,质量是不是过得硬,对客房服务质量会产生很大的影响。所以,客房部要经常主动地同有关部门通气协调,让它们掌握客房服务过程中的各种需求环节,做好协调配合工作,为客房部服务质量的提高创造良好的条件。

(五)配合前厅部销售,提高客房利用率

客房作为一种特殊商品,其价值实现的机会如果在规定的时间内丧失,便一去不复返。饭店业的行家往往把客房比喻为只有24小时寿命的商品。因此,客房部必须确定科学的客房清扫程序和规范,加速客房的周转,以便及时为前厅部的销售提供合格的产品;同时,客房部还必须密切配合前厅部做好客房的房态控制,为前厅部排房提供准确的信息,从而提高客房出租率,避免客房价值不必要的损失。

四、客房部的机构设置

科学、合理的组织结构是客房部搞好管理、组织接待业务的重要保证。根据组织结构精简、统一、高效的原则及客房部工作的特点,客房部的组织结构应是一个统一指挥、专职分工、层次分明、沟通性能好的有机整体。

(一)组织结构的形式

客房部的组织结构形式因各饭店的档次、规模和对客服务模式的不同,以及各饭店总经理在管理风格上的差异,在体制和管辖范围上有一定的区别。

1. 设立客房服务中心的组织结构形式(图 1-1)

此为设立客房服务中心的饭店的客房部组织结构实例。

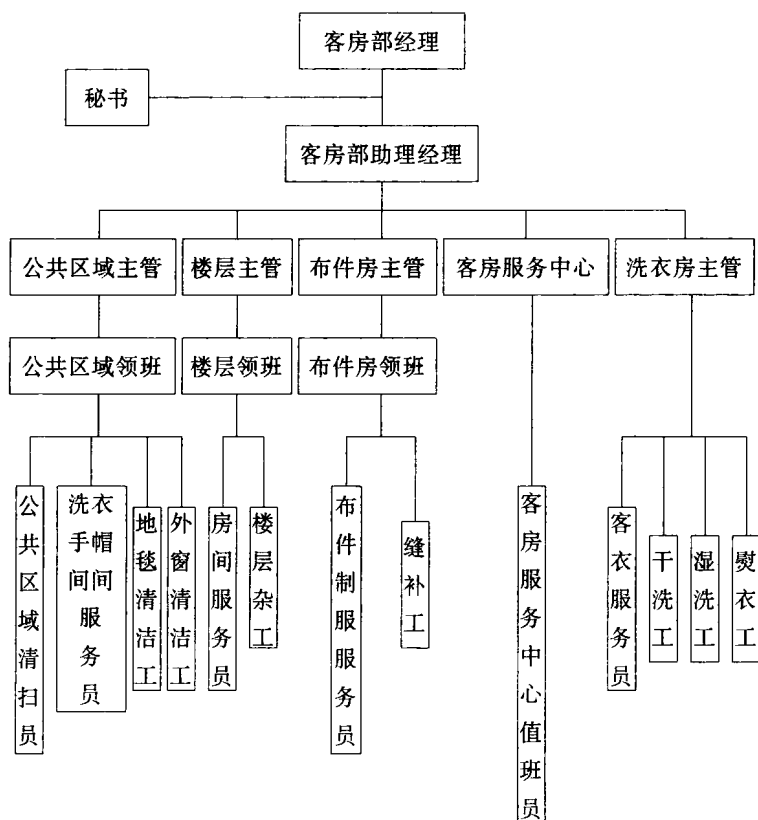


图1-1 设立客房服务中心的组织结构形式

2. 综合型组织结构形式(图 1-2)

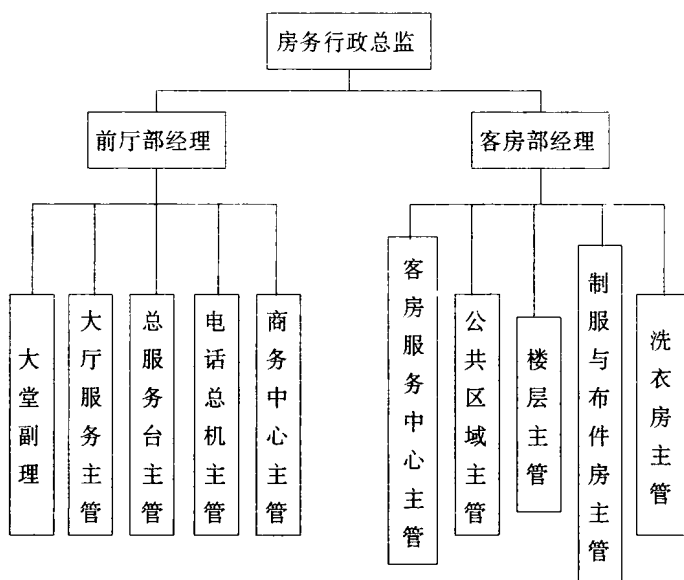


图1-2 综合型组织结构形式

此种形式是饭店设房务行政总监或房务行政经理(room division manager),统一管理前厅部和客房部。其优点是将客房销售与客房的清洁保养等事务形成一条龙的管理,符合系统管理和统一指挥原则。

3. 小型饭店客房部组织结构形式(图 1-3)

此种组织结构形式一般为小型饭店常见形式,客房部只管楼层客房的清洁卫生,而洗衣房设备也较简陋。

(二)客房部业务分工

1. 客房服务中心(room center)

设值班人员(职员)若干名,开设早、中、晚三个班次。主要负责统一安排、调度对住客的服务工作,以及负责失物招领事宜。

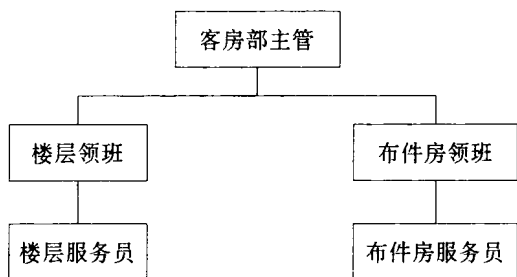


图1-3 小型饭店客房部组织结构形式

不设客房服务中心的饭店,则设客房部办公室。主要负责客房部的日常性事务及与其他部门的联络、协调等事宜。

2. 客房楼面(floor)

客房楼面主要是由各种类型的客房组成,与其他区域隔开。每一层楼面设有工作间,便于服务员工作。客房楼面人员负责全部客房及楼层走廊的清洁卫生,同时还负责房间内用品的替换、设备的简单维修保养,为住客提供必要的服务。

设立楼层服务台的饭店,则在客房的每一层楼面设立服务柜台。服务台的位置最好能使台班服务员看到整个楼层的走廊和出入口(包括电梯门),以便照应客人和保证楼面的安宁。

3. 公共区域(public area)

设主管一名,早班、中班及晚班领班各一名。下设早、中、晚班三个清洁组及公共洗手间及衣帽间早、晚班两个服务组。

公共区域人员主要负责饭店各部门办公室、餐厅(不包括厨房)、公共洗手间、大堂及各通道、楼梯、花园和门窗等的清洁卫生工作。

小型饭店为保证前台质量,可将后台区域、饭店员工工作和生活的区域划归其他部门负责。

4. 制服与布件房(uniform & Linen room)

制服与布件房主要负责饭店所有工作人员的工作服、餐厅和客房全部布件的收发、分类和贮存。

5. 洗衣房(laundry room)

洗衣房负责洗送客衣,洗涤工作服和其他工作织品。洗衣房的归属,在不同的饭店有不同的情况:有的大饭店,洗衣房独立成一个部门,与客房部平级;有的饭店的洗衣房业务是由社会上的洗衣公司负责的。

五、客房部管理人员岗位职责

(一)客房部经理(Executive Housekeeper)

1. 管理层级关系

直接上级:饭店副总经理或房务行政总监

直接下级:客房部副经理、秘书

2. 岗位职责

全面负责客房部的正常运行,督导客房部管理人员的日常工作,确保为客人提供优质高效的住宿服务,并负责饭店制服、布件、洗涤用品发放和公共区域清洁质量的控制。

3. 工作内容

(1)制定部门工作目标,制作年度预算及工作计划,并上报饭店副总经理或房务行政总监。

(2)负责制定本部门员工的岗位职责及工作程序。

(3)负责本部门员工的聘用、培训及工作评估。

(4)控制房务支出,对客房部物资、设备进行控制和管理。

(5)提出客房陈设布置的方案及更新改造计划。

(6)巡视和检查本部门的工作情况。

(7)对客房服务质量进行管理和控制。

(8)保持与其他部门的联络和合作。

(9)督导客房部副经理对各分部门的管理,确保工作程序的标

准及各项规章制度的落实与实施。

(10)负责客房部的消防安全工作。

(11)处理客人投诉。

(12)安排VIP客人接待计划及对房间的检查。

(13)做好房态控制,加速客房周转,确保客房保持良好状态。

(14)不断改进和提高客房管理工作的水平。

(二)客房部副经理(Assistant Executive Housekeeper)

1. 管理层级关系

直接上级:客房部经理

直接下级:楼层主管、公共区域主管、制服与布件房主管、洗衣房主管、秘书。

2. 岗位职责

协助客房部经理完成客房部的整体管理和督导,在客房部经理的授权下,具体负责某业务领域的工作。

3. 工作内容

(1)当客房部经理不在时,代替客房部经理职责。

(2)检查员工到岗工作的登记情况。

(3)每天检查各区域日常工作并向客房部经理汇报。

(4)与客房部经理磋商有关工作。

(5)执行客房部经理制定的所有项目和计划。

(6)检查各主管制定的工作计划。

(7)如需要,可向客房部经理提出建议,就有关人员及设备问题提出申请。

(8)每天抽查楼层主管查过的重要客人的房间、空房及待修房(不能出租)。

(9)检查所有公共区域的卫生,并保证干净和工作正常。

(10)负责所有出租房随时保持最佳状态。

(11)接受客房部经理布置的额外工作,并组织下属迅速执行。