



21世纪高职高专规划教材 • 旅游酒店类系列
项目制任务驱动型教材

酒店客房运作实务

徐文苑 主编

Travel
and Hotel



清华大学出版社
<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列
项目制任务驱动型教材

酒店客房运作实务

徐文苑 主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书是为了适应高职高专酒店类工学结合教学体系改革的需要而编写的,编写思路则以“工学结合、教学做一体化”为编写原则、以满足职业岗位需求为目标、以培养学生的应用技能为着力点,根据酒店客房部门运行管理的特点,以任务为导向,坚持“为用而学”、“能力为本”、“够用适用”的原则,结合客房部门职业岗位的需求,将客房运行与管理的知识、技能要求分成6大模块分别进行阐述,即:客房部入职基础、客房常规卫生清扫服务、计划卫生与公共区域清洁保养、客房服务中心与对客服务作业、安全服务、客房部基层管理。每个任务前有知识与技能目标、情景导入,中间穿插知识拓展等,最后有技能测试,可供学生学习和练习。

本书主要适用于高等职业院校酒店管理专业的教学,也可供酒店从业人员培训和自学之用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

酒店客房运作实务 / 徐文苑主编. — 北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社, 2012.5

(21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列)

ISBN 978-7-5121-0977-3

I. ①酒… II. ①徐… III. ①饭店-商业服务-高等职业教育-教材 ②饭店-商业管理-高等职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第086603号

责任编辑:张利军 特邀编辑:吕宏

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414

印刷者:北京瑞达方舟印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:18 字数:450千字

版 次:2012年6月第1版 2012年6月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0977-3/F·1005

印 数:1~4 000册 定价:32.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

近年来,国家大力推进以服务为宗旨、以就业为导向的职业教育改革,取得了一定的研究成果,尤其是在课程改革环节,提出了工作过程导向、项目导向、任务驱动等一系列新理念、新方法、新理论。目前,“以培养职业能力为核心,以工作实践为主线,以工作过程(项目)为导向,用任务进行驱动,建立以行动(工作)体系为框架的现代课程结构,重新序化课程内容,做到陈述性(显性)知识与程序性(默会)知识并重,将陈述性知识穿插于程序性知识之中,理论与实践一体化”的课程改革思路,已得到许多专家和学者的认可。随着课程改革的进行,作为课程内容载体的教材也必然要进行改革。新教材应该按照课程改革的思路进行重构,打破传统的教材编写模式,采用新的编写方法,如任务驱动编写模式等。为贯彻落实《关于实施国家示范性高等职业院校建设计划,加快高等职业教育改革与发展的意见》(教高[2006]14号)和《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)的精神,提升高职教材建设水平,满足我国高职教育新时期的发展需要,我们着手编写一系列以项目为导向的新思路教材,以推动教学改革,促进教学质量的提高。

“客房服务与管理”是高职高专旅游管理和酒店管理专业学生的一门专业主干课程。《酒店客房运作实务》从宾馆、酒店客房各岗位的任务和职业能力分析入手,以各岗位实际工作任务为引领,以岗位职业能力为依据,结合中、高级客房服务员职业资格证书的考核要求组织编写,旨在提高学生客房服务与管理知识和技能的同时,培养学生的综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。

工学结合人才培养模式的核心是基于工作过程来开发(选择)课程体系(教学内容)。在这一理念指导下,本书探索实施了基于工作过程的教材开发(编写)模式,与现有教材相比,本书具有以下3个方面的特点。

- (1) 基于工作过程,以满足完成工作任务的需要为中心,选择和编排教材的内容。
- (2) 与行业、企业合作,共建基于工作过程的实训教材。
- (3) 以实训代替传统的理论教学,“教”、“学”、“练”合一,强化对学生综合职业能力的培养。

本书在框架体例设计上充分体现了学生的主体地位和教师的主导地位,学生的主体地位是指本课程的教学以学生的“练”为主,教师的主导地位体现在教师对于教学节奏的把握和在学生“练”的过程中的指导、督促等作用。因此,编者建议教师在使用本书时,要充分发挥学生的主观能动性与积极性,给予学生更多的时间去“练”,让学生在“练”中感悟,在“练”中提高,从而达到培养学生综合职业能力的目标。

本书是为了适应高职高专酒店类工学结合教学体系改革的需要而编写的，编写思路则以“工学结合、教学做一体化”为编写原则、以满足职业岗位需求为目标、以培养学生的应用技能为着力点。本书根据酒店客房部门运行管理的特点，以任务为导向，坚持“为用而学”、“能力为本”、“够用适用”的原则，结合客房部门职业岗位的需求，将客房运行与管理知识、技能要求分成六大模块分别进行阐述，即客房部入职基础、客房常规卫生作业、计划卫生与公共区域清洁保养、客房服务中心与对客服务作业、安全服务、客房部基层管理。每个任务前有知识与技能目标、情景导入，中间穿插知识拓展，最后有技能测试，可供学生学习和练习。本书主要适用于高等职业院校酒店管理专业的教学，也可供酒店从业人员培训和自学之用。

本书由天津职业大学徐文苑担任主编。在编写过程中，曾多次听取业内有关专家、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，书中难免存在不足之处，恳请指正。

编 者

2012年5月

目 录

模块1 客房部入职基础	(1)
任务1 认知客房部	(1)
项目一 熟悉客房部的主要任务	(2)
项目二 掌握客房部的业务特点	(5)
项目三 了解客房部的机构设置与业务分工	(6)
项目四 明晰客房部与其他部门的协作	(12)
任务2 客房商品设计	(15)
项目一 客房商品的功能设计	(17)
项目二 客房的装饰布置	(21)
模块2 客房常规卫生作业	(35)
任务1 做床服务	(35)
项目一 西式铺床	(36)
项目二 中式铺床	(40)
项目三 撤床	(43)
任务2 客房清扫服务	(46)
项目一 工作车的整理与布置	(47)
项目二 敲门进房	(56)
项目三 走客房清扫	(60)
项目四 住客房清扫	(65)
项目五 空房清扫	(70)
项目六 卫生间清扫	(78)
项目七 房间小整理	(82)
项目八 夜床服务	(86)
项目九 VIP 房间布置	(91)
项目十 杯具消毒	(97)
模块3 计划卫生与公共区域清洁保养	(102)
任务1 计划卫生	(102)
项目一 家具打蜡	(103)
项目二 冰箱的清洁保养	(108)
项目三 铜器 and 不锈钢的清洁与保养	(114)
项目四 地毯除渍	(121)
任务2 公共区域清洁保养	(124)
项目一 大理石地面的清洁与保养	(124)

项目二 公共卫生间的清洁与整理·····	(133)
项目三 客用电梯的清洁与保养·····	(140)
模块4 客房服务中心与对客服务作业 ·····	(148)
任务1 客房服务中心作业·····	(148)
项目一 信息传递·····	(149)
项目二 客房钥匙管理·····	(156)
项目三 客人遗留物品的处理·····	(160)
任务2 对客服务作业·····	(163)
项目一 VIP 接待服务·····	(164)
项目二 洗衣服务·····	(169)
项目三 客房小酒吧服务·····	(177)
项目四 物品租借服务·····	(183)
项目五 擦鞋服务·····	(187)
模块5 安全服务 ·····	(192)
任务1 防火工作训练·····	(192)
项目一 灭火器的使用·····	(193)
项目二 火灾事故的处理·····	(199)
任务2 防盗工作训练·····	(205)
项目一 客人带走客房物品的处理·····	(206)
项目二 客人财物丢失的处理·····	(210)
任务3 紧急情况处理训练·····	(216)
项目一 客人醉酒的处理·····	(218)
项目二 客人生病的处理·····	(220)
项目三 客人意外受伤的处理·····	(226)
项目四 客人意外死亡的处理·····	(229)
模块6 客房部基层管理 ·····	(234)
任务1 员工管理·····	(234)
项目一 领班主持班前会·····	(235)
项目二 员工工作安排·····	(237)
项目三 员工培训·····	(247)
任务2 服务质量控制·····	(261)
项目一 查房·····	(262)
项目二 受理客人投诉·····	(273)
参考文献 ·····	(282)

模块 1

客房部入职基础

任务 1 认知客房部

【知识目标】

- 对客房部有初步的了解，能够正确认识和评价客房部在现代酒店中的作用，明确客房部的业务特点，熟悉客房部的主要工作任务。
- 熟悉客房部的组织机构设置。
- 正确认识客房部与其他部门协作的重要性。

【技能目标】

- 能够区别大型、中型和小型酒店客房部的组织结构。
- 能够画出不同类型酒店客房部的组织结构图。
- 能够正确分析和处理客房部与其他部门的关系。

情景导入

情景 1 OK 房不 OK

一辆大巴车在一家四星级的酒店门前停下。车上 50 余位德国客人鱼贯而下，大堂里接待员、行李员、保安员互相配合，客人很快便一一安排进了房间。

20 分钟后，大堂副理接到 612 房一位老太太打来的电话，投诉说洗手间马桶水箱里没水。大堂副理答应马上派人前去修理。不到 5 分钟，一个工程维修人员出现在 612 房间。他先代表酒店向客人道歉，接着便熟练地动手干起来。不到 10 分钟，故障就全部排除了，水箱里很快便注满了水。

大堂副理作出修理安排后又立即与客房部联系，了解该房情况，后查明此系一领班的责任：把非 OK 房报了 OK 房。

这个德国团队早在两周前就在该酒店预订了房间，前厅部在前一天已做了安排。612 房原住着一对西班牙夫妇，今天中午前办理了离店手续。早上服务员清扫过房间后，领班也按程序检查过了，但未发现抽水马桶水箱无水的问题，便报告说这间走客房一切正常。中午客人走后，前厅部又一次通知客房部，证实 612 房确为走客房要求再检查一遍，岂知领班又把水箱给忽略了。领班两次查房均未发现洗手间的问题，最后导致客人投诉，情况是严重的。

事后,大堂副理赶到612房,再次郑重地向德国老太太致歉,同时要求客房部按程序再认真检查一遍所有客房,并把该事情经过写进当天的大事记录本中。

学生分析与决策

- (1) 作为客房部的基层管理者,应做好哪些方面的工作?
 - (2) 客人对酒店服务不满时,你将如何补救?
 - (3) 客房部如何做好与其他部门的沟通协调工作?
-

项目一 熟悉客房部的主要任务

客房是酒店的基本设施,是酒店商品不可缺少的组成部分。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,并承担着客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。客房服务质量的优劣直接影响客人对酒店产品的满意度,也对酒店的声誉和经济效益产生重大影响。

客房部是酒店的主要业务部门之一,其主要任务是:负责酒店所有客房的清洁和保养工作,供应和配置各种用品,并且为住客提供各种服务项目,以创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想住宿环境。客房部负责整个酒店公共区域的清洁保养与环境管理工作,以使整个酒店在任何时候都处于舒适宜人、幽雅常新的状态。客房部还负责许多对内的服务工作,以保障酒店各部门工作的顺利开展。客房部工作的好坏不仅直接影响到住店客人与其他来店客人对酒店的印象,对于酒店内部工作环境与气氛的营造同样至关重要。因此,客房管理是酒店管理的重要组成部分。

(1) 做好清洁卫生工作,为客人提供舒适的环境。

客房部是为客人提供服务的主要部门之一,其主要任务就是“生产”清洁、卫生、舒适的客房商品,为客人提供热情周到的服务。同时,客房部还要负责酒店公共区域的卫生及设施设备的维护保养工作。清洁卫生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。酒店还必须给客人创造一个安静的环境,使客人得以很好地休息。如果酒店噪声很大,客人休息不好,就会导致客人的不良心态,影响客人的情绪。一般来说,客房的噪声或对客人的干扰主要有以下四个方面:一是存在环境噪声而酒店客房的隔音措施不佳所引起的干扰;二是服务工作不当所引起的干扰,如服务员进房时机不当等;三是客房设备不良所产生的噪声等;四是客人之间的互相干扰,如深夜电视机音量过大,在房间内大声说笑等。所以,客房部必须制定科学合理的服务规程,加强控制,尽可能减少噪声和各种干扰,为客人提供安宁的环境。

现在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。酒店的良好气氛,舒适、美观和整洁的环境,都要靠客房部员工的辛勤劳动来实现。因此,加强房务管理,切实组织员工做好每间客房的装饰布置、环境美化、清洁卫生、用品管理,保证客房清洁、美观、舒适、雅静、安全,提供优良的住宿服务,就是客房管理的重要任务之一。

(2) 做好客房接待服务,提供安全保障。

客人在酒店里生活的主要场所和停留时间最长的地方是客房。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,有的客人利用客房接待来访亲朋,有的客人利用客房商谈业务等。切实做好客房接待服务,以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酒店入住期间,还应包括客人到来之前和客人离去之后为客人提供的服务。

另外,安全需要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。

(3) 降低劳动消耗,获得良好经济效益。

客房中的物品不但种类较多,而且需要量也比较大。物资用品及其他费用开支是否合理,直接影响客房部和酒店的经济效益。为此,在客房管理过程中,要认真研究投入和产出的关系。要加强设备维护保养,合理制定消耗定额,加强用品管理,努力降低管理费用和能源消耗,定期做好消耗核算,分析经营效果,从而获得良好的经济效益。

(4) 搞好协调配合,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,质量是不是过硬,对客房服务质量会产生很大的影响。所以,在服务过程中还必须加强客房部与前厅、餐饮、工程、财务、保安等各部门的协调配合,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服务质量创造良好的条件。

知识拓展

客房部的地位和作用

1. 客房部是酒店的重要部门

旅游者来到旅行目的地,首先必须有地方住宿、休息,这是在旅行目的地各项活动能够开展的基本条件。酒店客房正是向客人提供住宿的物质承担者。尽管酒店的其他设施可根据酒店的规模、条件进行增减,但客房是必不可少的基本设施。因此,客房是构成酒店的主体,客房部是酒店不可缺少的重要部分。

2. 客房是酒店经济收入的重要来源

作为现代酒店,其经济收入主要来自客房、餐饮及综合服务。其中客房收入是主要来源,约占酒店营业收入的50%~60%,有的酒店甚至超过70%。美国酒店的客房收入一般占60%以上(见图1-1)。这从另一个侧面也反映出客房部在酒店经营中占有非常重要的地位。总之,客房是酒店最主要的商品之一,其销售收入非常可观。客房部的工作对于酒店的经济效益至关重要。通过客房商品的销售、大量客人的入住,也给其他部门带来盈利的机会。如果该部门的工作没有做好,工作效率低,会直接影响到相关部门的工作,最终影响酒店的整体收益。为此,在经营管理过程中,应保持较高而又适当的客房出租率,提供高质量的服务,努力使客人成为回头客,以提高酒店的经济效益。

3. 客房服务是酒店服务质量的重要标志

酒店是客人的“家外之家”,而客房则是客人在酒店的主要生活区域,也是客人在酒店

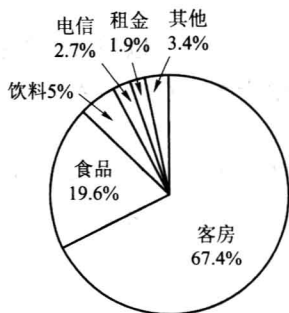


图 1-1 美国酒店营业收入构成 (1998 年)

(资料来源: 刘伟. 现代酒店客房部服务与管理.

广州: 广东旅游出版社, 2000)

中逗留时间最长的地方, 客人下榻酒店在客房的时间一般超过 60%。所以, 客房的环境布置、客房服务工作的好坏、服务质量的高低将直接影响客人的满意度。在现代酒店经营过程中, 有许多酒店往往偏重于公关营销、市场客源拓展, 而忽略了酒店内部服务质量管理的精细与创新。

通常客人对于自己所支付的房租与实际得到的服务有很敏感的反应, 比起大堂和走廊, 客人对客房的环境和卫生状况的反应更直接、更敏感, 而且所留下的印象更深刻。因此, 客房部必须保证为客人提供清洁、优雅、舒适的客房商品。当然, 客人对酒店的公共区域如大堂、洗手间等, 同样希望有一个整洁、怡人的环境。另外, 对于非住店客人来说, 酒店公共区域的设施、环境及服务给他们的印象更加重要。

4. 客房管理与服务是联结市场销售和客人消费的纽带和桥梁

客人只有入住酒店, 客房出租率才能提高, 酒店的一切设施设备才能发挥作用, 从而带动整个酒店的经营活动。这种作用主要表现在三个方面: 第一, 客房管理要开发市场, 组织客源, 必然和市场发生广泛联系, 如外出推销、广告推销、预订推销、拜访客户、签订合同及协议等, 从而也有利于掌握市场动向、特点、发展趋势和客人需求变化; 第二, 客房服务过程与客人的消费过程同时发生, 以面对面服务为主, 其质量高低必然对客人的心理产生影响, 而及时发觉, 提供高质量、高效率 and 带有人情味的服务, 可以充分发挥客人“活广告”的作用而增加客源, 引导消费; 第三, 客房服务与酒店各部门服务是互相联系、互相依存的, 加强客房服务与餐饮、娱乐、商品等各部门服务的协调与配合, 又会提高整体服务质量, 影响客源, 提高酒店设施的利用率。

5. 客房管理是酒店管理水平和能力的体现

入住酒店的客人的消费活动离不开客房的各项服务和管理。客房部必须组织好客房员工的劳动, 提供优质服务, 才可能满足客人的消费需求。作为旅游者来说, 入住酒店不仅要求物质享受, 而且要求精神享受。希望有舒适的设备、清洁的环境、较多的服务项目和高质量、高效率的服务。同时, 客房部员工 24 小时倒班工作, 工作时间长; 客房设备和用品繁多, 管理复杂; 客人的消费标准不一, 难以保证客人完全满意; 客房部与酒店其他部门联系广泛, 种种情况说明客房管理是酒店管理水平和能力的体现。著名的“科罗拉多拉温泉”布

罗德穆尔酒店的董事长兼总经理卡尔·埃托尔认为：“酒店高水平的标志就是高质量的客房管理。”

项目二 掌握客房部的业务特点

1. 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，商品的所有权并不发生转移。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如果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世界上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产品。

2. 随机性强

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、生活习惯各异、文化修养与个人爱好也存在差别，所以对客房服务的要求也是多种多样的，这就使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 PA（公共区域）清洁、绿化以及布件洗涤、发放等工作。而且客房的卫生与服务工作比较琐碎，从客房的整理、物品补充、查房，到设施设备的日常维修保养等，都具有很强的随机性。

3. 私密性与安全性要求高

客房是客人在酒店的私人空间，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；而且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，每一个酒店都必须确保客房安全，为客人提供一个安全舒适的私密空间。

4. 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。由于这些客人身份地位不同，兴趣爱好不同，生活习惯不同，旅游目的不同，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，需要根据客人的具体情况和不同特点，做好针对性服务工作。

5. 业务面广，协助性强

客房部管理的范围很广，人员众多，工作区域涉及整个酒店。不仅需要客房部内部，包括楼面、洗衣房、布件房，保持信息畅通，协调一致，而且还要同其他各部门保持密切的联系，相互合作。只有做到各部门、各环节、各岗位的紧密配合，才能保证提供高效、优质的客房服务。

项目三 了解客房部的机构设置与业务分工

1. 客房部的机构设置

科学合理地设置组织机构是客房部工作正常有序运转的重要保证。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。酒店应遵循精简、高效、分工明确的原则,并结合本酒店实际情况,考虑酒店的规模、等级、经营管理方式等因素来具体确定,各酒店之间存在一定的差别,并没有固定不变的模式。目前常见的大、中、小型酒店客房部的组织机构如图 1-2 和图 1-3 所示。

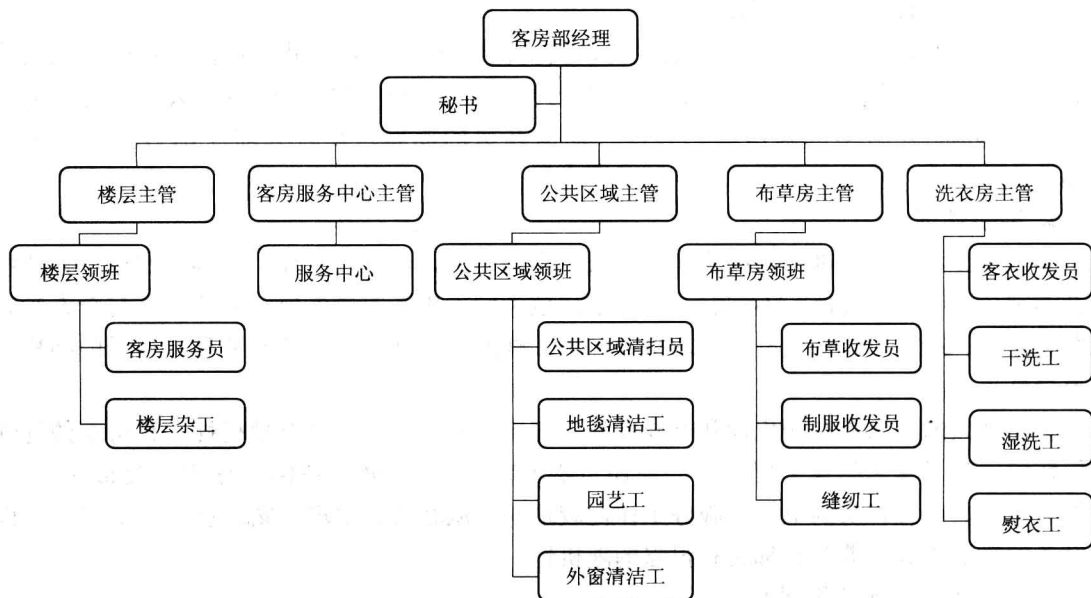


图 1-2 大中型酒店客房部的组织机构图

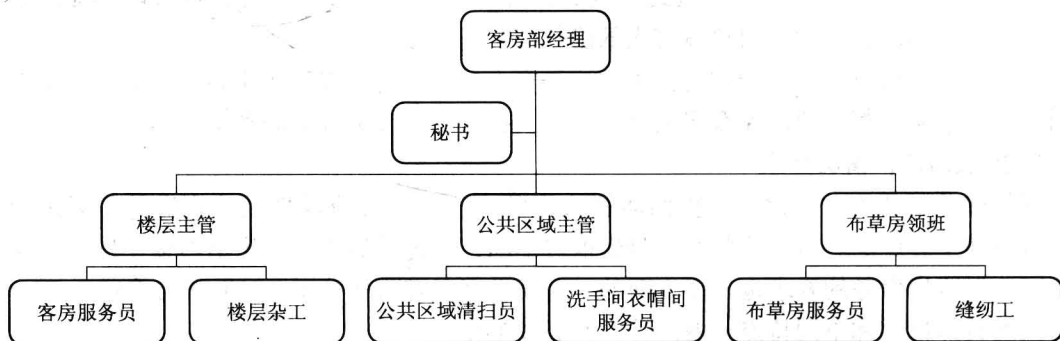


图 1-3 小型酒店客房部的组织机构图

2. 客房部的业务分工

1) 经理办公室

客房部经理办公室主要负责处理客房部的日常事务,负责文件和档案管理,以及与其他

部门的沟通协调等事宜。如果经理室与客房服务中心设在一起,经理室的一些日常事务就可以由客房服务中心的人员来承担,从而无须再设置专职内勤或秘书的岗位。

2) 客房服务中心

中外合资酒店及由外方管理的酒店通常都设有客房服务中心。客房服务中心既是客房部的信息中心,又是对客服务中心,负责统一调控对客服务工作;掌握和控制客房状况;领取和分发客房用品;管理楼层钥匙;保管和处理客人的遗留物品;协助有关管理人员进行人力和物资调配;收集和处理客情信息;与其他部门进行联络、协调等。

3) 客房楼层

客房楼层是客房部的主体,由各种类型的客房组成,是客人休息的场所。其职能是负责客房及楼层走廊的清洁保养和对客服务工作;管理客房及客房楼层的设施设备;负责客房内用品的更换、设备的简易维修和保养,并为住客和来访客人提供必要的服务。

我国的大部分酒店,特别是国有酒店,一般都设有楼层服务台,配备专职的台班服务员,为客人提供面对面的服务,同时加强对楼层的安全管理。不过,设有客房服务中心的酒店则可不设楼层服务台,当然也可以根据业务需要灵活掌握。

4) 公共区域

负责酒店各部门办公室、餐厅(不包括厨房)、公共洗手间、衣帽间、大堂、电梯厅、各通道、楼梯、花园和门窗等公共区域的清洁卫生工作。

5) 布草房

负责酒店所有工作人员的制服,以及餐厅和客房所有布草的收发、分类和保管。对有损坏的制服和布草及时进行修补,并储备足够的制服和布草以供周转使用。

6) 洗衣房

负责洗涤员工制服和对客服务的所有布草、布件,并为住店客人提供洗衣服务。洗衣房的归属,在不同的酒店有不同的管理模式。大部分酒店都归客房部管理,但有的大酒店,洗衣房则独立成为一个部门,而且对外服务。而小酒店则可不设洗衣房,而是将酒店的洗涤业务外包给社会上的洗衣公司负责。

知识拓展

客房部主要岗位的岗位职责

客房部主要岗位的岗位职责如表1-1~表1-7。

表1-1 客房部岗位/工作说明书(1)

文件名	岗位工作说明书	编号	
职务名称	部门经理	部门	客房部
上级主管	副总经理	直属下级	客房部各区域主管

1. 岗位能力要求

保证楼层客房的正常运转和所属公共区域的洁净。全权负责客房部的运作控制,负责管理客房部所有事务。具有良好的计划、组织和控制能力。对客房部所有人员进行适当的培训、鼓励和监督,合理分配和布置工作任务,分析部门成本,及时解决问题,最大限度地提高部门的生产效率和质量水平。

2. 任职条件

- ① 学历：大专以上文化程度。
- ② 工作经验：有3年以上酒店企业客房管理工作经验，有较强的协作沟通能力，执行力强。
- ③ 职业道德：品德优秀，具有较强的服务意识和责任心，有敬业精神。
- ④ 外语：熟练掌握英语（听、说、写和阅读）。

3. 职责描述

- ① 向总经理负责，主持全部门工作，严格贯彻执行酒店总经理的指示，策划部门人力、物力的使用情况。
- ② 编制部门预算，拟订部门费用消耗计划，根据销售部、前厅部的客房出租率及平均房价预算，控制成本费用消耗，完成计划任务。
- ③ 管理监督下属人员按工作程序给宾客提供服务，达到酒店要求水准。
- ④ 保证所有客房和公共区域达到清洁标准，确保服务设备完好正常，保养检查工作经常化。
- ⑤ 管理监督下属人员按园林工作要求指导园林种植、养护和保洁。
- ⑥ 通过市场调研，控制物品消耗，减少费用开支，按需求量增加、更换好的产品。
- ⑦ 制定人员编制，安排员工的培训，合理组织调配人员，提高工作效率。向下级传授新知识，并使之尽快得到应用。
- ⑧ 圆满地解决和处理宾客的投诉，保持酒店的声誉。
- ⑨ 协调与酒店各部门之间的工作关系，加强横向沟通，保证部门之间默契的配合。
- ⑩ 全面熟悉了解酒店《员工手册》和《服务手册》。

表 1-2 客房部岗位/工作说明书 (2)

文件名	岗位工作说明书	编 号	
职务名称	楼层主管	部 门	客房部
上级主管	客房部经理	直属下级	楼层领班、房务中心领班

1. 岗位能力要求

负责督导和管理楼层日常工作的开展；帮助培训和鼓励员工以高质量标准满足宾客需要，监督并检查工作程序及标准，处理相关工作问题；贯彻客房部经理的决策、决定和指令，实施本部门的工作计划，及时向上级报告完成情况。

2. 任职条件

- ① 学历：大专以上文化程度。
- ② 工作经验：有2年以上酒店企业客房主管工作经验，有丰富的楼层管理知识及业务操作经验，有较强的协作沟通能力，督导能力强。

- ③ 职业道德：品德优秀，具有较强的服务意识和责任心，有敬业精神。

- ④ 外语：有较好的英语会话能力，能自如地与宾客交流，处理和解决宾客投诉。

3. 职责描述

- ① 通过对下属日常工作的检查，保证客房区域处于干净整洁状态。
- ② 每日查阅各种表单，掌握本部门整个工作动态。
- ③ 恰当、合理地安排班次、分派工作，对员工的提职、降职、奖励、处分等提出意见。
- ④ 定期制订培训计划，监督下属培训工作，不断提高本部门员工的素质水平。
- ⑤ 帮助领班解决工作中的难题，对领班的工作情况定期作出考核评价，发展良好的上下级关系，确保本部门的日常工作效率。
- ⑥ 解答和解决客人对本部门服务工作的投诉，尽可能满足客人的要求，尽力建立与客人之间的友好关系。

续表

- ⑦ 通过检查工作记录、定期盘点和发布指示，有效地控制酒店客用品、棉织品和清洁用品的需求量。并决定特殊物品的需求量和供应标准，尽量减少部门开支。
- ⑧ 与工程部建立经常的联系，监督家具、设备的维修和保养工作，使之达到酒店应有的标准。
- ⑨ 严格检查酒店规章制度及房务部规定在本部门的执行、落实情况，严格检查客人遗留物品管理制度的执行情况，解决检查中的问题，维护酒店的声誉。
- ⑩ 不断分析现有的工作程序及设备工具的使用情况，提出改进的方案，以求不断提高客房服务工作的效率。
- ⑪ 制订客房的清洁及卫生计划，检查下属的执行情况。
- ⑫ 协助经理编排班次表，安排员工年休假。
- ⑬ 每月向部门经理提供员工出勤报告表、领用餐券等。
- ⑭ 全面熟悉了解酒店《员工手册》和《服务手册》。

表 1-3 客房部岗位/工作说明书 (3)

文件名	岗位工作说明书	编 号	
职务名称	楼层领班	部 门	客房部
上级主管	楼层主管	直属下级	楼层服务员

- 1. 岗位要求

能够按时完成主管安排的工作任务，检查楼层服务员的仪容仪表、服务态度、操作规范，检查所有楼层房间的卫生情况和设施设备。熟悉业务标准，业务操作能力强，能够有效地安排和督导服务员完成工作任务。
- 2. 任职条件
 - ① 学历：高中或同等学历以上文化程度。
 - ② 工作经验：从事 1 年以上楼层领班管理工作或具有较全面的楼层管理知识，过硬的操作能力。
 - ③ 职业道德：品德优良，具有较强的服务意识和责任心，有敬业精神。
 - ④ 外语：有一定外语基础。
- 3. 职责描述
 - ① 通过组织指挥员工的工作来为客人提供客房服务，检查每间客房、楼道、楼层公共区域、工作间的卫生及服务工作情况，重点检查走客房的卫生和 VIP 客房，及时报告打扫好的房间，确保空房及时出租。认真填写检查房间的表格。
 - ② 检查服务员的工作服、仪表、仪容和行为，确保酒店规章制度和管家部的规定得以执行落实。对不符合酒店规定的事情及时处理和上报。
 - ③ 对房间和负责区内需要维修的工程和设备项目，及时报给房务中心，保存好服务用的工具、设备，及时汇报损坏或丢失情况，以便采取措施。
 - ④ 通过检查楼层交班本和查房表，尽量减少班次间的工作脱节，完成上一班未完成的工作。并将本班次未完成的工作写在楼层交班本上。
 - ⑤ 确保楼层钥匙的正确使用和保管，监督服务员对钥匙的使用和保管。
 - ⑥ 检查和控制客房内所需物品及清洁用品的消耗，合理填写物品申领单，保证各种物品在工作间有适量的储备。
 - ⑦ 每日做好客房内酒吧饮料的报账和补充。
 - ⑧ 尽量满足客人的要求，减少客人的投诉，提供有效的客房服务。
 - ⑨ 分析现有的工作程序及设备工具的使用情况，提出改进的建议。
 - ⑩ 全面熟悉了解酒店《员工手册》和《服务手册》。

表 1-4 客房部岗位/工作说明书 (4)

文件名	岗位工作说明书	编 号	
职务名称	楼层客房服务员	部 门	客房部
上级主管	楼层领班	直属下级	无

1. 岗位能力要求

负责客房及客房区域的清洁工作。及时、周到、主动、热情地提供对客服务,满足宾客需要。保证楼层安全,有较强的安全意识。有吃苦耐劳的精神。工作勤恳、踏实,有较好的沟通及表达能力。

2. 任职条件

- ① 学历:初中及中专以上文化程度。
- ② 工作经验:有一定客房服务知识和楼层操作技能。
- ③ 职业道德:品德优良,具有较强的服务意识和吃苦耐劳的精神。

3. 职责描述

- ① 清扫和整理客房及卫生间,补齐棉织品和其他用品,确保自己负责的房间和责任区(工作间、楼道、开水间、强电房、弱电房、电梯间等)的清洁、整齐,以符合酒店的标准。
- ② 及时向领班、主管报告需要维修的项目和设备。
- ③ 及时收取客人的衣物,检查洗衣单各栏是否填写正确,认真填写收取客衣记录,并电话通知布草房客衣情况。
- ④ 认真管理每间客房内的小酒吧,准确查点、报告和开账。
- ⑤ 确保楼层万能钥匙的安全,按规定合理使用、保管万能钥匙,并做好房间、楼道的安全、消防工作。
- ⑥ 及时上缴客人的遗留物品,认真填写遗留物品登记单。
- ⑦ 当洗衣房、餐饮部、工程部及行李员经允许进入客房时,应给予合作。
- ⑧ 礼貌、友好地满足客人的需要,完成好分派的其他工作。
- ⑨ 全面熟悉了解酒店《员工手册》和《服务手册》。

表 1-5 客房部岗位/工作说明书 (5)

文件名	岗位工作说明书	编 号	
职务名称	客房服务中心领班	部 门	客房部
上级主管	楼层主管	直属下级	客房服务中心文员

1. 岗位能力要求

负责客房服务中心的日常管理。保证本部门与客人及相关部门的信息沟通。积极做好组织、计划、检查、督导等工作,善于沟通协调。

2. 任职条件

- ① 学历:高中或同等学历以上文化程度。
- ② 工作经验:从事1年以上客房服务中心领班或楼层领班管理工作,具有较全面的楼层管理知识,过硬的操作能力。
- ③ 职业道德:品德优良,具有较强的服务意识和责任心,有敬业精神。
- ④ 外语:有一定外语基础。

3. 职责描述

- ① 负责客房服务中心组的管理工作,保证本部门与宾客及相关部门的信息沟通。
- ② 查看夜班服务中心工作记录。
- ③ 参加部门经理主持的部门例会。
- ④ 检查 Mini Bar 酒水消耗的统计和输入计算机的工作。
- ⑤ 检查房态输入计算机的工作执行情况,确保房态准确无误。