

教育部规划教材
中等职业学校饭店服务与管理专业

客房服务



全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组 编
支海成 主编



高等教育出版社

教育部规划教材
中等职业学校饭店服务与管理专业

客 房 服 务

全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组 编
支海成 主编

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务/支海成主编. —北京:高等教育出版社,

2000.7

教育部规划教材 中等职业学校饭店服务与管理专业

ISBN 7-04-008186-5

I. 客… II. 支… III. 饭店-商业服务-技术学校-
教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 04279 号

客房服务

全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组 编

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号

邮政编码 100009

电 话 010-64054588

传 真 010-64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所

排 版 高等教育出版社照排中心

印 刷 北京二二〇七工厂印刷

开 本 850×1168 1/32 版 次 2000 年 7 月第 1 版

印 张 9.375 印 次 2000 年 10 月第 2 次印刷

字 数 240 000 定 价 12.10 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等
质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材,是教育部规划教材。

本书共九章,主要内容有客房部概述、客房基本知识、清洁器具和清洁剂、客房的清洁保养、公共区域及面层材料的清洁保养、对客服务、客房的安全保卫、客房的物资管理和客房部的人力资源管理。本书内容丰富,层次清楚,适用面广,理论联系实际,可操作性强。

本书可作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业的教材,也可作为饭店服务员的岗位培训教材和饭店从业人员的自学用书。

关于国家教育委员会规划教材的说明

为了贯彻国务院《关于大力发展职业技术教育的决定》，提高职业高中的教学质量，抓好教材建设工作，国家教育委员会职业技术教育司对通用性强、经济发展急需、专业开设稳定的一部分专业，以及必须统一要求的一部分课程，组织编写了少量的示范性教材。

这些教材正式列入国家教育委员会所制定的“八五”教材选题规划。它是通过全国性专业教学研讨会，并在有关业务部门的指导下，与相应的教学计划、教学大纲相配套，由国家教育委员会组织的教材编写组编写而成。这些教材在理论体系和技能训练体系方面均作了新的尝试。

我们希望各地根据实际情况，认真组织试用，及时提出修改意见，使之不断完善和提高。

国家教育委员会职业技术教育司

1992年11月

前 言

本书是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材,是教育部规划教材。

根据中等职业学校旅游专业教学和国内外饭店服务与管理的现状及发展趋势,从满足教学和培训的实际需要出发,以系统性、实用性和先进性为原则,结合本人长期从事教学和饭店工作的实践经验,本书比较全面地介绍了饭店客房服务与管理的专业知识和操作技能。

作为教材,本书的主要特点是操作性较强。在结构和内容的安排上力求方便教学,保证教学质量,同时兼顾对饭店实践工作的指导性。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差异,在教学内容上可根据本地地区的实际情况,有选择地学习,各章教学时数建议安排如下(总学时 96):

章 节	课 程 内 容	学时
第一章	客房部概述	4
第二章	客房基本知识	6
第三章	清洁器具和清洁剂	12
第四章	客房的清洁保养	16
第五章	公共区域及面层材料的清洁保养	10
第六章	对客服务	18
第七章	客房的安全保卫	6
第八章	客房的物资管理	10
第九章	客房部的人力资源管理	14

本书在编写过程中,得到了南京旅游学校及有关专家的重视和支持,对本书的编写和定稿给予很多的具体的帮助和指导;本书的主审郭敏文同志对本书的编写给予了大力支持,对提高书稿质量起到了重要作用,在此一并表示感谢。

由于时间仓促,本人水平有限,对书中的问题和不足之处,敬希广大同行和读者批评指正。

编 者

1999 年 9 月

责任编辑	李爱华
封面设计	李卫青
责任绘图	朱 静
版式设计	刘海新
责任校对	宋培德
责任印制	宋克学

目 录

第一章 客房部概述	(1)
第一节 客房部的职能	(1)
第二节 客房部的管理目标	(3)
第三节 客房部的组织机构	(5)
第四节 客房部服务员的岗位职责及任职资格要求	(9)
第五节 客房部与其他部门的关系	(25)
第二章 客房基本知识	(30)
第一节 客房的种类	(30)
第二节 客房的布局及设备的配备	(34)
第三节 客房用品的配置	(38)
第三章 清洁器具和清洁剂	(45)
第一节 清洁器具	(45)
第二节 清洁剂	(57)
第四章 客房的清洁保养	(70)
第一节 客房的日常清扫整理	(70)
第二节 客房的杀菌消毒	(92)
第三节 客房的计划卫生	(96)
第四节 客房清洁保养的质量控制	(100)
第五章 公共区域及面层材料的清洁保养	(125)
第一节 公共区域的清洁保养	(125)
第二节 面层材料的清洁保养	(139)
第六章 对客服务	(154)
第一节 对客服务的模式	(154)
第二节 对客服务的质量要求	(156)

第三节	对客服务的程序规范	(158)
第四节	客人的特点及服务要求	(179)
第五节	对客服务质量的控制	(183)
第七章	客房的安全保卫	(189)
第一节	防火	(189)
第二节	防盗	(196)
第三节	预防其他安全事故	(199)
第四节	安全事故的处理	(202)
第八章	客房的物资管理	(206)
第一节	客房家具设备的管理	(206)
第二节	客用物品的管理	(214)
第三节	客房布件管理	(219)
第四节	降低消耗 and 环境保护	(231)
第九章	客房部的人力资源管理	(237)
第一节	编制定员	(237)
第二节	劳动力的安排与控制	(244)
第三节	服务员招聘	(247)
第四节	服务员培训	(253)
第五节	服务员评估	(263)
第六节	激励	(268)
附录 I	除污指导	(275)
附录 II	客房服务礼貌用语范例	(279)
附录 III	客房服务特别注意事项	(283)
附录 IV	客房服务常用名词术语英汉对照	(285)

第一章

客房部概述

第一节 客房部的职能

客房部又称管家部,是饭店不可缺少的一个重要部门。虽然不同的饭店在类型、规模、档次及管理模式等诸多方面存在着差异,但各个饭店的客房部的职能都是基本相同的。

一、清洁保养

清洁保养是饭店客房部的基本职能。清洁保养有两个含义:一是清洁卫生,二是维护保养。

1. 清洁卫生

所谓清洁就是除“脏”,即使用专门的清洁设备和用品,采用一定的技术手段和方法清除灰尘、污垢、斑渍、锈蚀等各种形态的“脏”,从而达到没有“脏”的目的。没有“脏”是清洁工作的目的,也是衡量清洁工作做得好坏的标准。

所谓卫生就是杀菌消毒,防止疾病,有益于健康。经过杀菌消毒,使饭店的设施设备达到规定的卫生标准。

清洁和卫生既有联系,又有区别。清洁是卫生的基础,但清洁不等于卫生。因此,在实际工作中,对清洁和卫生都必须予以高度

重视。随着物质生活水平和社会文明程度的提高,人们对生活工作环境的质量要求也越来越高。清洁卫生是客人对饭店的基本要求,也是他们选择和评价饭店的标准之一。因此,任何饭店都必须切实做好饭店的清洁卫生工作,确保清洁卫生的质量标准。

一般来说,在管理规范化的饭店里,客房部是负责饭店清洁卫生工作的专业部门,承担着饭店基本的、主要的清洁卫生工作,其责任范围包括全饭店,而不是仅仅局限于客房区域。这种做法的原因及好处很多,归纳起来主要有以下几点:

- (1) 符合分工专业化的要求。
- (2) 有利于清洁设备和清洁用品的配置和管理。
- (3) 有利于人员的管理和工作效率的提高。
- (4) 有利于清洁卫生标准的控制和统一。

当然,这种做法往往也会带来其他部门和人员清洁卫生意识淡化、责任心不强等负面影响,为此,饭店必须采取一系列的相关措施加以预防和控制。

2. 维护保养

所谓维护保养是指对饭店的设施设备进行必要的保护和修理,使之免遭受破坏,保持正常状态。对于饭店来说,维护保养工作意义重大。做好这项工作,能够保证饭店的正常运行、保持饭店的应有水准、减少饭店设施设备维修开支和不必要的更新改造,使饭店能够在激烈的市场竞争中得以生存和发展;否则,后果严重,甚至使饭店消亡。在这方面,成功者有之,失败者也不乏其例。

二、服务

服务是饭店客房部的一项重要职能。客房部服务的对象包括两个方面,一是外部的客人,二是内部的其他部门及员工。

1. 对客服务

饭店是为人休息、工作、社交、娱乐等活动的场所。饭店不仅要为客人提供完备的物质条件,还应为客人提供周到的优质服务,保

证客人的物质和精神需求得到满足,使他们有宾至如归之感。客房部的服务员大多直接面对客人,有机会、有责任为客人提供服务。他们的服务是饭店对客服务的一部分,其质量好坏、水准高低直接影响整个饭店对客服务的质量水准。

2. 对内服务

对内服务是客房部工作的重要内容。一方面,在饭店的整体运行中,客房部必须为其他部门提供有关业务方面的支持和帮助,如清洁卫生、布草的洗烫等;另一方面,饭店服务是一个系统,有无数个供应链,客房部是这个系统中的一部分,每个人都能在服务供应链中找到自己的位置,因此每个人既在接受别人的服务,又都在为别人服务。从这个意义上讲,对内服务的好坏直接影响饭店的整体运行,也会最终影响对客服务的质量。

第二节 客房部的管理目标

客房部的管理目标与饭店的总体目标是一致的,就是要获得理想的经济效益、社会效益。客房部具体的管理目标主要包括几个方面。

一、保证客房的销售

客房是饭店的主要产品,客房销售是饭店获取收入的重要途径。客房销售的数量和价格决定着客房销售收入的多少。要使客房销售的数量多、价格高,除了价格政策及具体的营销工作外,客房产品本身是否能够满足消费者的要求,被消费者所青睐是至关重要的。因此,饭店必须根据市场要求的变化不断提高管理水平,保证客房销售。根据客房产品的特点以及消费者对客房的共同需求,人们通常把保证客房的销售归结为以下四个方面。

1. 安全

客房的消费者把安全作为对客房的第一要求。因为对于住客

来说,客房是他们的家外之家,办公室之外的办公室。因此,客房必须具有相当的安全性,客人的人身财产及隐私必须有安全保障;否则,无论客房有多好,也难以受到客人的喜爱和选择。

2. 清洁卫生

清洁卫生是客人对客房的基本要求。无论客房的种类、规模如何,都必须清洁卫生,其具体的标准是统一的。目前,社会上的一些人把饭店的清洁卫生标准与其自身的档次联系起来,认为如果饭店或者客房的档次低,清洁卫生的标准也低,或可以低,这是观念上的错误。

3. 舒适方便

客人都希望在享用客房时能够感到舒适方便。客房是否能够满足客人的这一要求,是由两个方面的条件决定的。一是硬件,二是软件。在硬件方面,客房的设计布局、功能安排必须合理,设备的配置必须齐全、完好、实用;在软件方面,必须配套相关服务,且服务必须优质,保证客人的合理需求能够得到满足。

4. 特色

与其他商品一样,客房必须具有特色。因为没有特色的商品就没有竞争力和生命力,尤其是在供求失衡、竞争激烈的市场形势下,这一点就更为重要。所谓特色,就是客房的独特的色彩和风格,富有时代感和超前性,甚至要能在不影响实用性的前提下标新立异。如何才能使得客房具有特色,目前普遍的做法有:

- (1) 改变客房的传统布局。
- (2) 采用不平衡的装饰布置手段。
- (3) 增加客房的功能。
- (4) 运用高科技产品。
- (5) 重视环保。
- (6) 提高设备使用的方便性和舒适度。
- (7) 提高客房的文化品位。
- (8) 其他做法。

二、保证饭店的清洁保养水准

客房部的基本职能就是清洁保养,且范围包括全饭店,因此,饭店清洁保养的水准高低很大程度上取决于客房部。保证饭店清洁保养水准也就成为客房部的管理目标之一。

三、增收节支

增收节支是企业创造良好经济效益的基本做法。饭店是企业,客房部是饭店的一部分,因此,客房也要增收节支。

1. 增收

客房部可以在两个方面为饭店增收。一方面客房部可以通过加强客房管理,保证客房的销售,配合销售部门的客房销售来增加客房的销售收入;另一方面,充分利用自身的资源优势,拓展对外业务为饭店增加收入。目前,普遍的做法是对外承接清洁保养和布件洗涤业务。尽管社会上已经有了一些清洁公司和洗衣店,但与他们相比,饭店在硬件和软件都有一定的优势。饭店应该认清形势,抓住机遇,占领市场。

2. 节支

客房在饭店内部的运行与管理中是一个消耗部门,它在运行与管理中必然要消耗大量的人力和物力,而这些消耗是可控的。因此,在保证质量的前提下,客房部应把降低消耗、控制支出作为一个基本目标。

第三节 客房部的组织机构

客房部是一个组织,作为组织就需要一个正规的机构。机构的作用是规定组织内部的信息传递渠道,界定管理人员的权限和各种组成部分之间的关系。在设置机构时,要以饭店的管理系统及运

行模式为基础,遵循机构设置的基本原则,适应饭店管理的发展变化,使得机构科学合理。目前,整个饭店行业都在提倡组织机构的扁平化和小型化,以此来压缩人员编制、减少机构层次,从而达到提高效率、增加效益的目的。

一、客房部组织机构形态

客房部组织机构的形态往往因各家饭店的具体情况不同而各异,没有统一的模式。目前,旅游涉外饭店客房部的组织机构形态主要有大中型和小型两类。

1. 大中型饭店客房部组织机构(图 1-1)

大中型饭店客房部组织机构的特点是规模大、分支机构和层次多、工种齐全、分工明确、职责明确。

2. 小型饭店客房部组织机构(图 1-2)

在规模较小的饭店里,客房部组织机构的层次少,分支机构也少,而且各岗位之间往往是分工不分家,一专多能。另外,由于饭店设施的配置没有大中型饭店多,某些业务也就由社会上的一些专业公司或别的饭店来承担,如布草的洗烫等。

二、客房部分支机构的职能

1. 经理室

客房部经理室主要负责处理客房部的日常事务以及与其他部门的联络协调等事宜。在很多饭店里,客房部的经理办公室与客房中心设在一处,目的是便于管理。在这种情况下,经理室的一些工作就可以由客房中心的人员来承担。

2. 客房中心

客房中心是客房部的信息中心,其基本职能是统一调控客房对客服务工作,收集处理客情信息,正确显示客房状况,保管和处理客人的遗留物品,领取分发客房部所需物品,协助有关方面进行人力调配,与相关部门进行沟通协调。

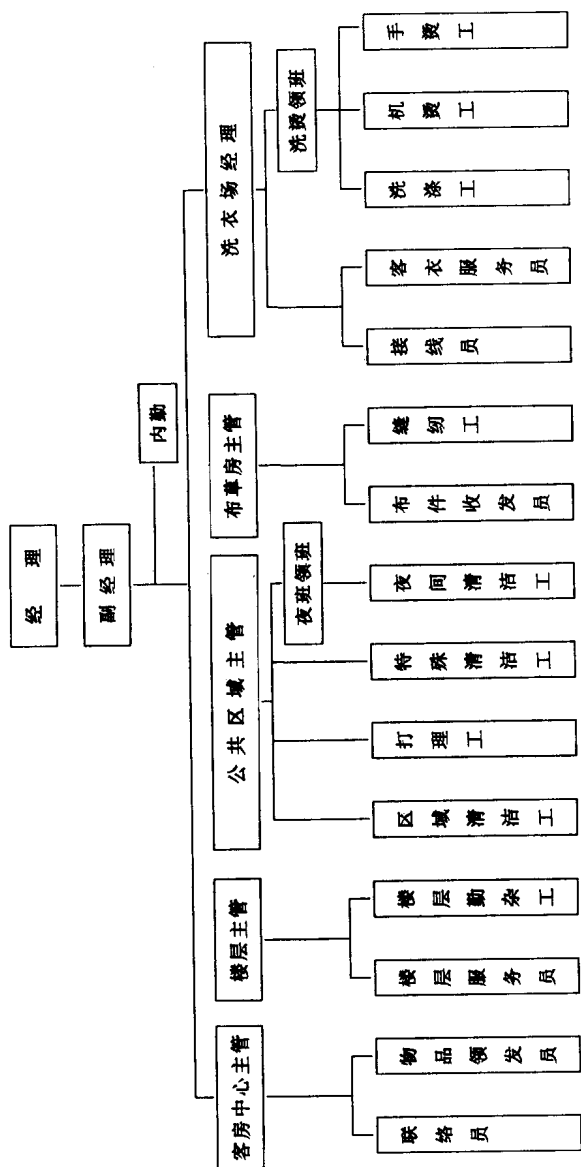


图 1-1 大中型饭店客房部组织机构图