



高 职 高 专 酒 店 管 理 专 业 工 学 结 合 规 划 教 材

客房运行与管理

主编：叶秀霜 沈忠红 副主编：周寒琼



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社



高职高专酒店管理专业工学结合规划教材

客房运行与管理

主编：叶秀霜 沈忠红 副主编：周寒琼



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

客房运行与管理 / 叶秀霜, 沈忠红主编. — 杭州: 浙江大学出版社, 2009. 2

(高职高专酒店管理专业工学结合规划教材)

ISBN 978-7-308-06555-9

I. 客… II. ①叶…②沈… III. ①饭店—商业服务—高等学校: 技术学校—教材 ②饭店—经济管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 013397 号

内容简介

本书根据饭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、技能要求分成七大模块分别进行阐述。其中:第一模块对饭店客房、客房部的基本含义进行了系统的分析,使学生能尽快“入门”。第二、第三、第四模块详细介绍了饭店清洁保养(包括客房、公共区域)、布草洗涤保管、对客服务方面的基础知识、工作流程与要求等,通过学习,可使学生掌握客房运行的基本服务知识、操作方法和技巧。第五、第六、第七模块主要从客房产品设计、客房产品质量管理和成本控制等方面介绍了客房管理的基本理念、基础知识与管理方法,结合高职高专的培养目标,使学生在熟练掌握服务知识与技能的基础上,初步掌握必要的管理知识和技能。本书通过学习目标、案例、思考与练习等环节,做到理论联系实际,在传授知识、教授服务技能的同时,注重服务理念及管理意识的培养,内容深入浅出、通俗易懂,具有较强的可操作性,可作为高职高专酒店管理及相关专业的教材,也可作为不同星级饭店员工的培训教材或饭店从业人员的自学读物。

客房运行与管理

叶秀霜 沈忠红 主编

策划组稿 孙秀丽(sunly428@163.com)
责任编辑
封面设计 卢涛
出版发行 浙江大学出版社
(杭州天目山路148号 邮政编码310028)
(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)
(网址: <http://www.zjupress.com>
<http://www.press.zju.edu.cn>)
电话: 0571-88925592, 88273066(传真)

排版 杭州中大图文设计有限公司
印刷 杭州余杭人民印刷有限公司
开本 787mm×1092mm 1/16
印张 16.5
字数 423千
版印次 2009年2月第1版 2009年2月第1次印刷
书号 ISBN 978-7-308-06555-9
定价 29.00元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

前 言

随着中国的进一步改革开放,我国的旅游业得到了更快、更强、更好的发展,旅游在国民经济中的作用和地位日显重要。2007年,我国旅游总收入11704亿元,增长31%。其中旅游外汇收入419.2亿美元,增长23.5%,国内旅游收入7771亿元,增长24.7%。预计自2007年至2016年,我国旅游业将取得8.7%的实际年增长率,将在10年内成为世界上第二大旅游和旅游经济强国。到2020年,我国将成为世界上第一大旅游接待国和第四大客源输出国。

作为旅游业重要支柱产业之一的饭店业也得以迅猛发展,星级饭店规模加速扩大。截至2006年底,全国星级饭店总数达到13378家,同比增长11.26%。全国高档饭店建设也将迎来高峰。据不完全统计,全国待评、在建、待建(2007年底前开工)高档饭店总计1107家。此外,经济型酒店成为发展热点,国际饭店管理集团加速进入中国市场。行业的发展急需大量的高素质人才,而培养高素质人才的关键之一是要有科学、高质量的教材。

旅游业的迅速崛起,促进了旅游教育的快速发展,也带热了旅游教材的建设。旅游教材从20世纪90年代初的旅游管理专业一个系列几十个品种,发展到现今旅游管理、饭店管理、旅行社管理、景区管理、会展管理及旅游外语等若干个系列上百个品种。虽然旅游教材建设取得了一定的成绩,但高等职业教育已经发展到内涵建设的新阶段,抛弃学科性教育,培养职业能力和职业素养,强调工学结合、教学做合一、能力本位,已经成为今天高职教育的新趋势,因此,打造与当前高职教育相适应的优质创新教材也就成了目前我们迫切需要做的工作。

客房部是现代饭店的核心部门之一,其运行与管理是饭店运营的重要组成部分,《客房运行与管理》是饭店管理专业主干教材之一。本书在编写过程中,摒弃了原来旅游大类课程教材的编写思路 and 习惯,根据饭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,注重阐述饭店客房运行与管理的基础知识,又力求理论联系实际,具有较强的可操作性,体现出“工学结合”的新理念和“教学做合一”的新特色,在内容和形式上更突出能力本位和职业特色,按客房部门职业岗位需求,以“模块—项目—任务”的模式进行编写,按“入门——掌握基本服务知识,技能——掌握基础管理知识、技能”的思路将内容分成七大模块。特别是第三模块,由于目前越来越多的饭店将洗衣业务采用社会化服务的形式进行,因此近年的一些客房教材基本上将这部分内容删除,但出于对学生就业能力特别是创业能力的培养,本书仍将此部分内容包含在内。各模块由“学习目标”、“案例”开篇,以简练的思考练习结束。在思考练习特别是综合训练部分,鼓励学生的学习创新,引导学生与行业有效连接。

理论知识的掌握对高职学生来说是必须的。因此课堂理论讲授法仍是最基本的方法之一,它所强调的是“理论知识讲授不是为了考试,而是为了指导职业技能的训练”。在具体实施过程中,应不同于传统的理论教学。专业教师在授课过程中,可根据具体内容和教学实际,结合图片资料、实物样品、参观考察、操作练习等方法,使学生在掌握基础理论知识的同时,熟悉饭店客房部运行的基本流程,掌握运行规程,具备基本的服务技能与管理理念。学生在学习过程中应在专业教师的引导下,开放思维,加强与行业接轨,培养自己的创新精神。因此本书既可作为高职高专饭店管理及相关专业学生的教材,也可作为饭店员工的培训教材或饭店从业人员的自学读物。

本书由叶秀霜(浙江旅游职业学院)担任主编,沈忠红(杭州万向职业技术学院)任第二主编,周寒琼(浙江旅游职业学院)任副主编。刘斐(浙江经贸职业技术学院)、赵炜(浙江旅游职业学院)参加编写。编写具体分工为:刘斐(第一、四模块),周寒琼(第二、三模块),沈忠红(第五模块),赵炜(第六模块第五项目),叶秀霜(第六模块第一、二、三项目,第七模块)。全书最后由叶秀霜总纂。

在本书的编写过程中,我们参阅了国内外同行的有关教材和资料,同时也得到一些单位和有关同志的支持和帮助,在此表示感谢。

由于水平有限,疏漏之处在所难免,敬请读者批评指正。

编 者

2009 年 1 月

目 录

模块一 导 论

项目一 认识客房	1
任务一:清晰客房的概念	2
任务二:熟悉客房类型	2
项目二 认识客房部	6
任务一:了解客房部	7
任务二:清楚客房部的机构设置与业务分工	9
任务三:明确客房部在饭店运行中的作用	11
任务四:掌握客房部业务运行的特点	13
任务五:明晰客房部与其他部门的关系	14
项目三 认识客房部员工	17
任务一:了解客房部各岗位职责	17
任务二:明确客房部员工的素质要求	24
综合训练	30

模块二 饭店清洁保养

项目一 清洁保养的要求及质量标准	31
任务一:认识清洁保养工作	32
任务二:明确清洁保养的要求与质量标准	33
项目二 清洁剂和清洁设备	36
任务一:选用合适的清洁剂	36
任务二:配备适用的清洁器具	39
项目三 楼层客房清洁保养	46
任务一:楼层客房日常清洁保养	46
任务二:楼层客房周期性清洁保养	60
任务三:客房消毒	62
项目四 公共区域清洁保养	65
任务一:认识公共区域清洁保养工作	66
任务二:熟悉公共区域清洁保养规程	69
任务三:地面材料的清洁保养	75
任务四:墙面材料的清洁保养	83

综合训练	84
模块三 洗衣房和布草房的运行	
项目一 洗衣房运行	85
任务一:洗衣房的设置与布局	86
任务二:洗衣房设备用品的配置	88
任务三:掌握洗衣房的运行流程	90
项目二 布草房运行	102
任务一:布草房的布局	102
任务二:布草房设备用品的配置	103
任务三:掌握布草房的运行流程	103
综合训练	106
模块四 客房对客服务	
项目一 对客服务特点与模式	107
任务一:了解对客服务特点与要求	108
任务二:熟悉对客服务基本模式	112
项目二 对客服务项目与规程	117
任务一:宾客迎送服务	118
任务二:宾客住店服务	119
任务三:了解客房服务的发展趋势	132
综合训练	136
模块五 客房产品规划设计	
项目一 客房产品设计理念与原则	138
任务一:树立科学的设计理念	138
任务二:遵循适用的设计原则	139
项目二 客房功能设计	141
任务一:客房室内功能设计	141
任务二:客房楼层功能设计	144
项目三 客房设施设备及用品配置	146
任务一:客房设施设备配置	146
任务二:客房用品配置	151
项目四 客房类型设计	155
任务一:设计客房类型	155
任务二:不同类型客房数量配比	156
项目五 客房室内装饰设计	157
任务一:客房色彩的设计与运用	157
任务二:客房照明设计	159
任务三:客房陈设设计	162

综合训练	164
模块六 客房产品质量控制	
项目一 客房产品质量构成要素	165
项目二 清洁保养质量控制	168
任务一:树立正确的清洁保养意识	171
任务二:制定科学的清洁保养规程与标准	171
任务三:清洁保养的有效控制	173
项目三 对客服务质量控制	177
任务一:选择合适的客房服务模式	178
任务二:设立有效的客房服务项目	179
任务三:制定科学的服务规程及质量标准	180
任务四:加强客房服务质量控制	180
项目四 客房安全质量控制	182
任务一:正确认识客房安全	183
任务二:加强客房安全管理	184
任务三:及时有效地处理安全事件	187
综合训练	193
模块七 客房成本控制	
项目一 客房人力资源成本控制	194
任务一:控制人力资源数量成本	195
任务二:控制人力资源质量成本	198
项目二 客房设施设备成本控制	206
任务一:科学配置客房设施设备	206
任务二:有效控制设施设备服务期成本	208
任务三:设施设备的更新改造与报废	214
项目三 客房用品成本控制	217
任务一:布草成本控制	217
任务二:低值易耗品成本控制	223
项目四 客房预算管理	228
任务一:编制客房预算	228
任务二:客房预算控制	233
综合训练	236
附录 1 客房常用英语	237
附录 2 客房用品的质量要求	244
附录 3 旅游饭店星级的划分与评定	248
参考文献	256

模块一 导 论

学习目标

知识目标:

1. 对客房、客房部有初步的了解,能够正确认识和评价客房部在现代饭店中的作用,明确客房部业务运行的特点。
2. 熟悉客房部的组织机构设置,了解客房部与其他部门的业务关系以及对客房部员工的素质要求。

能力目标:

1. 能够正确区分各种客房类型。
2. 初步树立客房服务的基本理念。
3. 理解客房服务与管理的内在含义与要求。

饭店是能够以夜为时间单位向客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施,它须能向客人提供住宿服务,不论它被称为宾馆、饭店、旅馆、旅社、大厦,还是被称为度假村、俱乐部、中心等,都必须有客房,即供客人住宿、休息、会客和洽谈业务的场所。客人投宿于饭店,客房就成为客人暂时的“家”,客房部要通过一系列管理手段和技巧,组织员工服务好这个“家”,管理好这个“家”,使客人真切地感受到“家”的温馨。

项目一 认识客房

案例导入

于先生常年出差在外。有一次,他入住在某三星级饭店。进入房间后,他往床上一躺,便习惯性地把手伸向床头柜,想拿电视机的遥控器。但他摸了半天也没找到,偶一抬头,发现遥控器放在电视机上,于是,他就起身去拿,并躺回床上。当他拿起遥控器一按,发现电视机没有图像,于先生想当然地认为电视机的电源开关没开,便又起身去开,当他再按遥控器时,电视机还是没有图像。于先生记起床头控制板上还有一个电视机的电源开关,便弯腰打开电源。当又一次按下遥控器时,电视机仍然没有反应。他刚想抓起电话机投诉,忽然记得刚才自己动过电视机的电源开关,便再次起身去打开电视机的电源。等他回到床上再按遥控器时,久等的图像终于显现,但于先生已没有了看电视的兴致。于先生索性下床,在整个客房转了一圈后,打电话找来客房部经理,开始诉说客房的种种不是:

1. 遥控器可以减肥。来回三趟才能看上电视——遥控器放在电视机上。

2. 卫生间的烟灰缸。客人倒坐在恭桶上才能使用——烟灰缸放得离客人太远。

3. 电话副机。洗澡时光着身子出来才能接听电话——电话副机安装在恭桶与洗脸台之间。

4. 卷纸架。扭曲身子或瞎子摸象般乱抓才能找到——卷纸架安装在恭桶后面的墙上。

面对于先生的数落,客房部经理的脸涨得通红,并由衷地说:“于先生,您给我上了生动的一课,您是我遇见的最好的一位老师!”

问题:

1. 于先生是一个挑剔的客人吗? 是____不是____

2. 写出于先生对客房的主要抱怨处____、____、____。

分析:“客人是最高明的老师”。当客人投诉或抱怨时,所有饭店从业人员不能简单地认为是客人刁蛮或挑剔。他们可能不知道饭店服务与管理的原理与要求,但他们知道什么是令其方便与舒适的。本案例中于先生的一席话虽然有点尖酸刻薄,但他所诉说的均是目前不少饭店的通病。这类通病带给客人的确是种种不便,如沐浴液、洗发液远离浴缸,香皂远离脸盆,等等。这充分说明许多饭店在“隐含服务”方面的欠缺,也说明饭店追求的只是设施的拥有,但不在乎设施设备是否方便客人使用。这种没有充分考虑客人需要的服务肯定难以令客人满意。

任务一:清晰客房的概念

客房是客人入住饭店时的投宿场所,是饭店以出租和提供劳务的方式获得经济收入的特殊商品。尽管饭店其他服务设施会根据其规模、星级、客源市场变化等因素有所增减,但是,客房却是始终不可缺少的基础设施,是饭店最基本、最主要的产品,是客人的“家外之家”,是饭店重要的经济来源。

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、用品配置与补充、清洁卫生、安全和综合服务等方面的要求,而且这些方面要同时具备,客房商品才算合格,否则就不能进行销售。因此,要求客房的布置要高雅美观,设施设备要完备舒适耐用,日用品方便安全,客房环境清洁卫生,客人财物和人身安全有保障,服务项目全面周到,总之要为客人提供清洁、美观、舒适、安全的暂住空间。

任务二:熟悉客房类型

随着市场需求的变化,饭店为吸引不同消费层次、不同消费需求的客人,客房的种类也日趋多样化。客房分类的方法很多,首先可将客房划分为基本类型和特殊类型两大类,然后再分别按构成的房间数量和床的配备种类、经济等级、房间所处位置、客房设计风格等进行细分。

一、基本类型

1. 按房间构成与床位划分

按客房构成的房间数量和床的配备可分为:

(1) 单间客房。只有一个房间的客房就是单间客房。由于客房内床位的配置情况不同,单间客房又有单人间、双人间、三人间等。单人间(single room)客房只配备一张单人床,用

品也只配备一份;双人间(twin room)客房配备一张双人床,也可以配备两张单人床,目前有不少的饭店在房间内配备一双一单两张床,分别称为大床间(double room)、标准间(standard room)和家庭房;三人间(triple room)是在房内配备三张单人床,此类房间一般在经济型饭店设立较多。

(2)套间客房。由两个或两个以上房间、卫生间和其他设施组成的客房就是套间客房。根据使用功能和室内装饰标准,套房一般有:

1)标准套房(standard suite)。标准套房又称普通套房(junior suite),是由中间有门连通的两间单间客房组成,一间为起居室(living room)即会客室,另一间为卧室。卧室包含写字区、睡眠区(大床或两张单人床),并配有衣柜、咖啡台、圈椅、电视机、行李柜等。也有的卧室只放床、床头柜、梳妆柜、电视柜和软沙发。卫生间连在客房内,内配三大件卫生洁具(面盆、浴缸、恭桶),也有的另配有淋浴房。客厅包括起居区、客用洗手间,洗手间只设置面盆、云石台、恭桶,供来访客人使用。这类客房将会客区域与卧室分开,比较适合有朋友来访或几个朋友一起出游的客人,因为它有一个单独的商谈区域,也可做一个小型会议室,会议团的会务组特别喜爱此类房间。

2)商务套房(business suite)。此类套房是专为从事商务活动的客人设计布置的。一间为起居与办公室,另一间为卧室。这类客房在办公设施、室内家具、用品的配备和布置等方面充分考虑到商务客人的需要,直通电话、接收传真、上网等服务项目也很周全。有的饭店因商务客居多,就开设商务楼层(executive floor),在楼层设置服务台,直接快捷地为客人提供入住、离店、打字复印、秘书、会议等服务项目。楼层上设立专门的小餐厅,提供西式点心、咖啡、茶、自助餐等。商务客房以快捷周到、方便舒适赢得了越来越多的客人的青睐,近年来特别在高星级饭店已成迅猛上升之势,因此,商务套房在客房中所占的比例也越来越高。

3)双层套房(duplex suite)。也称立体套间,其布置为起居室在下,卧室在上,两者用室内楼梯连接。

4)连接套房(connecting suite)。也称组合套间,是一种根据经营需要专门设计的房间形式,两间相连的客房用隔音性能好、均安装门锁的两扇双重隔门(connecting door)连接起来,并都配有卫生间。需要时,既可以作为两间独立的单间客房出租,也可作为套间出租,灵活性较大。连接套房可以由一个套房加一个标准间组成,也可由两个标准间或两个套房组成。这类客房特别适合家庭出游或亲朋好友出游使用。

5)豪华套房(deluxe suite)。豪华套房的特点在于重视客房装饰布置、房间氛围及用品配备,以呈现豪华气派。该套间可以为两套间布置,也可以为三套间布置。三套间中除起居室、卧室外,还有一间餐室或会议室兼书房,卧室中配备大号双人床。

6)总统套房(presidential suite)。又称特套房,通常由7~8间或更多间组成,包括男主人房、女主人房、会议室、书房、餐室、起居室、随从房等。装饰布置极为讲究,造价昂贵,通常在豪华饭店才设置此类套房,已成为一种档次的象征,标志该饭店已具备了接待总统的条件。通常总统套房的装饰布局决定了一家饭店的档次和豪华程度,因此很多饭店都把总统套房的装饰布局融入企业文化之中,以显示饭店的风格与档次。

2. 按客房档次划分

(1)普通房(junior room)。普通房也叫标准房(standard room),是带卫生间的双人间。

这类客房的装饰布置与饭店档次一致,为提高客房的利用率,一般配备两张单人床,可安排两位客人同住,较适合旅游团队和会议客人的需要。

(2)豪华房(deluxe room)。豪华房的客房装饰布置、房间氛围及用品配备比一般客房要豪华高档些。为了体现客房的豪华程度,饭店往往将此类客房做成套房的形式,其中最豪华的套房要数总统套房。但不是所有的饭店都会有总统套房,一般在四星级以上饭店才设置,表明该饭店已具备接待总统的条件和能力。

3. 按客房在饭店中所处的位置划分

(1)外景房(outside room)。房间的窗户朝向外部景观,如大海、湖泊、公园、景区景点、街道,视野开阔,景色迷人。

(2)内景房(inside room)。客房的窗户朝向饭店内庭院。

(3)角房(corner room)。位于走廊过道尽头或拐角处的客房。角房因形状比较特殊,装饰无法循规蹈矩,可能难以获得大部分客人的喜爱。但因其打破了标准间的呆板,反而受到了某些客人的青睐。

二、特殊客房

现代饭店客人的多元化需求使饭店除拥有各种基本房间类型以外,还必须配置各种特殊房型。现代饭店各种特殊房型的出现,是饭店客房产品适应市场需求的体现。

1. 行政房(executive room)

行政房也称商务房(business room),面积一般比标准间稍大,设有标准的办公桌和办公设备,是专为从事商务、公务活动的客人设计的。随着商务客人的不断增多,这类客房的需求量也不断增多。对此,一些高星级饭店专门设立了商务楼层,并在楼层配备专门的服务台,为入住行政客房的客人提供入住、离店手续及打印、传真等服务,以便为客人提供更有针对性的服务。

2. 女士客房(lady room)

所谓女士客房主要体现在使用者的性别限制上。传统客房的设计是从大众化角度考虑的,尤其是作为饭店的主要住宿者男性考虑的。随着女性地位的提高,女性在住店客人中的比重越来越大。针对这一现象,突破传统的思想,专门设计为女性客人特别准备的客房将成为趋势。建设完全满足女性宾客要求的女士客房,就必须充分考虑女士的审美观、生活习惯、爱好等多方面因素,客房的室内装饰要富有浪漫情调,室内气氛更为温馨雅致,悉心考虑女性的心理特点,充满女性气息,提供适合女士的房间内用品如浴袍、拖鞋及各类杂志以及女性用品和礼物等。饭店可根据市场需求情况设置几间女士客房,也可设置女士楼层。

3. 无烟客房(no smoking room)

无烟客房是专供非吸烟客人入住、并为客人提供严格的无烟环境的客房。在无烟楼层的客房不仅是指房间里没有烟灰缸,楼层有明显的无烟标志,而且还包括进入该楼层的工作人员和其他客人均是非吸烟者;当吸烟的房客在进入该楼层或房间时被礼貌地劝阻吸烟,因为非吸烟人士对烟味的敏感程度是非常高的。目前,无烟客房已成为饭店的普遍选择。北京天伦王朝等饭店的无烟楼层均吸引了大量回头客,这些饭店既创造了市场营销的机会,留住了一些客人,也为饭店赢得了较好的口碑。北京长城饭店客房部负责人估算,该饭店每10个外宾中,至少有7位选无烟楼层。近几年来欧美、新加坡以及我国台湾的游客大都选

择无烟楼层。因此,很多饭店都将进行无烟客房的尝试。

4. 残疾人客房(handicapped room)

是专为残疾人提供的客房,一切设施设备都以方便客人出入、休息和使用为目的而设置。

饭店电梯的设置与安装应该考虑到更多的残疾人使用方便。如宜安装横排按钮,高度不宜超过 1.5 米;在正对电梯进门的壁上安装大大的镜子;使用报声器等。

客房出入无障碍,门的宽度不宜小于 0.9 米;门上不同的高度分别安装窥视器;床的两侧应该有扶手,但不宜过长;窗帘安有电动装置或遥控装置;房内各电器按钮或插座不得高于 1.2 米。如果没有特殊残疾人楼层的饭店,对于残疾人客房位置的选择不宜离电梯口太远。

残疾人卫生间门的要求和客房门一样,出入一样无障碍;门与厕位间的距离不小于 1.05 米,云石台高度在 0.7 米左右且下面不宜有任何障碍物;恭桶和浴缸两侧装有扶手,且扶手能承受 100 千克左右的拉力或压力,等等。

5. 时权客房(time-share room)

是指饭店一次性销售客房特定年限内一周或数周的时段使用权。对于消费者来说是指消费者或个人投资者买断了该饭店在每年某一特定时间里的若干年使用权。典型的时权饭店是具有类似于公寓式的房间,提供传统度假村所需的餐饮、休闲、娱乐等设施,以及与之相应的服务。其经营模式是开发商在把该度假村的使用权售出时,成立使用权购买者委员会,由购买者委员会和开发商共同雇佣管理人员或饭店管理公司来进行管理。

6. 主题客房

饭店产品发展到今天,已经明显感觉到“标准房”的乏味。为了满足客人的需求,饭店主题客房的设计开发已成一种趋势。由于主题客房具有独特性、文化性、针对性等特点,逐渐成为消费者的新宠。主题客房有很多种分类方法:以某种时尚、兴趣爱好为主题进行产品设计,如汽车客房、足球客房、邮票客房、电影客房等;以某种特定环境为主题进行客房设计,如监狱客房、梦幻客房、海底世界客房、太空客房等。

7. 高科技客房

进入 21 世纪,高科技在客房服务和管理中得到广泛的应用。比如:客房内可为客人提供网络浏览、E-mail 收发、FTP 文件下载、Telnet 远程登陆、网络游戏等多项服务,甚至为客人提供更个性化的服务。法国雅高集团在巴黎正在尝试“高科技客房”这一新概念客房。客房的床很宽,卫生间更大,照明也更好,采用可旋转的液晶显示电视屏幕,遥控芳香治疗系统、环绕音响系统等。雅高集团的市场研究部指出,客人离家出门,在心理上和生理上都会变得脆弱,因此会特别留意细节。

8. 个性化客房

希尔顿集团在美国洛杉矶富豪区的比华利山饭店推出自己的特色概念房——睡得香客房。客房中有加厚的床垫、高雅而又不透光的艺术窗帘,闹钟铃响时台灯自动开启,按各人生活习惯设置的生物钟可调灯箱等。前不久,希尔顿又推出两个新概念客房,即“健身客房”和“精神放松客房”。客房内增设了按摩椅、放松泉池、瑜伽教学录像带等。

9. 老年人客房

如今,世界人口普遍向老龄化发展,老年人市场越来越受到重视。老年人在饭店的相对

停留时间较长,消费较高,因此,“银发市场”已成为饭店新的竞争点。老年人客房的设计、装饰要注重传统的民族风格,配以字画、摆设;其色调以暖色为主,多用调和色;绿化布置上,可多用观赏盆景和常绿植物、鲜花。健康、方便是老人客房的考虑重点。例如:在卫生间要设置防滑把手,门把和开关位置要适宜。要设置多个召唤铃,以便老人可以不用移动太远,就可询问自己需要的服务。比如法国戛纳的奥泰利亚饭店里,所有的客人平均年龄 83 岁,这里的一切设施几乎都是为老人们尤其是 80 岁以上的老人特别设计的。在这里,信号显示是大号字,沿墙有扶手,电梯里有坐椅,床是坐卧两用的,卧室里可以挂家人肖像。卫生间是用防滑玻璃纤维修造的,并设有软垫长椅,在那里可以安全洗浴。无论何时,一按铃就有人来查看,经常举办各种适合老人的娱乐活动。而且无需预订,长住短住无妨。但有一点必须特别声明,这里接待的不是病人,而是需要关怀、照顾的老年客人。

10. 绿色客房

随着地球环境的恶化,人们更趋向于和自然和谐共处的“绿色意识”。因此“绿色客房”将是 21 世纪客人的向往。美国著名管理大师乔治·温特在其《企业与环境》一书中指出:“总经理可以不理睬环境的时代已经过去了,将来公司必须善于管理生态环境才能赚钱。”绿色客房是指无建筑、装修污染,无噪声,有空气过滤装置,室内环境完全符合健康要求的禁烟房间,并且房间内所有用品、用具及对它们的使用都符合充分利用资源、保护生态环境的要求。如客房内的设施设备要节能、环保,客房物品用品要可回收、可降解,要设置绿色告示和绿色环境的宣传资料等。

在饭店的发展过程中,饭店管理者越来越重视客人的需要,可以说市场上有多少客房类型的需求,饭店就有多少类型的特殊客房。这是现代饭店在经营过程中走个性化服务的一个重要手段,也是市场发展的必然规律。

思考与练习

1. 你入住饭店时通常选择哪种客房? 理由是:

2. 通过参观饭店或上网查找,熟悉各种客房类型的特点,并通过文字或照片、图片等进行详细的描述。

3. 由此写出你所理解的客房的含义要点(至少两个):

项目二 认识客房部

案例导入

一日,服务员小郑在打扫 1122 房间时,客人的鞋跟掉了,客人向小郑询问附近哪里可以买到皮鞋。小郑见客人的鞋已坏,心想即使告诉客人,客人也无法出去购买,便主动帮助客人想办法。经小郑联系,工程部王师傅很快来到客人房间,仅用了一个小螺丝便将客人的鞋

修好了。客人十分高兴,本来认为很麻烦的一件事,通过服务员周到的服务便轻易地解决了,为自己节省了许多时间和精力,感谢之余客人对饭店的服务给予了高度的评价。

问题:

1. 你觉得小郑的做法是多此一举吗? 是_____不是_____
2. 假如你是服务员,你会_____。

分析:据美国的一项调查表明,几乎所有企业都把服务和有形产品的质量视为企业开展市场营销、参与市场竞争的关键。服务与有形产品相比较,企业更应注重前者,市场竞争的残酷性使人们越来越懂得优良的服务质量是企业赢得竞争的重要砝码。颇具影响力的《西方企业的服务革命》一书作者、法国著名的企业管理专家菲利普·布洛克在该书的前言中写道:“……今天的服务是无处不在的!而且服务质量的优劣就能决定一个企业在竞争中的成败……今天我们出售的不仅是产品,而伴随着产品的服务综合……无论我们感兴趣的是什么企业,其成功的唯一钥匙恰好都是优质服务。”修鞋事情虽然很小,但它关系如何为宾客提供优质服务的大课题。在客房部的工作中,时时处处都会遇到一些超出服务范围的、需要其他部门配合支持的工作。如何提供惊喜一刻的服务,如何创造饭店品牌,是我们应该共同思考的问题。

服务员观察客人需求与完成服务所达成的质量效果,是创造完美服务的一个过程,这个过程是我们实现精品饭店的最终目标。小郑作为一名楼层服务员,不仅为客人提供份内的清洁保养服务,而且能细心观察、判断客人的需求想客人所想,甚至是客人所未想,在处理这件事情上,方法灵活,以客人要求为重,通过工程部门的协作,为客人提供尽善完美的服务,值得所有员工学习。

任务一:了解客房部

客房部又称房务部或管家部,是现代饭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;负责整个饭店公共区域的清洁和保养工作,使饭店时刻处于清洁、优雅、常新的状态;为饭店其他部门提供布草洗涤、保管等服务。

客房部的具体功能主要有以下几点:

1. 做好饭店的清洁保养工作,为客人提供舒适的环境

清洁保养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,是饭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,饭店还必须为客人创造一个温馨的大环境,使客人得以很好的休息。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地减少对他们的干扰。

2. 向客人提供优质的专业服务

“饭店从根本上说,只销售一样东西,那就是服务。”服务的好坏决定着饭店的好坏,服务质量是饭店的生命线。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,就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,提高饭店在社会上的声誉。

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。

3. 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,产生不少费用开支。为此,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,使饭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。

4. 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;并与工程部密切合作,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,还会影响饭店的声誉。

5. 保障饭店及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,保证客人生命财产安全,防止不法分子进入客房,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。饭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,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。

6. 负责客衣服务以及饭店员工制服、布草的洗涤保管工作

设有洗衣房的饭店,客房部每天要负责客衣的洗熨、全店员工制服的洗熨、客房及其他布草的洗熨等。这些工作虽然琐碎细小,但是责任却重大。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,而且还要对客人进行赔偿,饭店的声誉和经济利益都会受到损害。如果个别员工的制服没洗干净或熨烫的不够挺括,将影响到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,必将影响到餐厅的整个形象。

7. 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,而且还受其他部门的影响,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,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。这既是客房部经营所必备的,也是饭店总体经营所必需的。

任务二:清楚客房部的机构设置与业务分工

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,是客房部搞好管理、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,客房部门组织机构的建立及岗位的设置应遵循以下的原则。

1. 从实际出发

客房部机构的设置要根据饭店规模、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,而不能生搬硬套。

2. 精简高效

为了防止机构臃肿、人浮于事,客房部组织结构要力求精简。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,因此各岗位之间还要加强协作。饭店规模越大,专业化分工就越细,各岗位的协作也变得越来越重要。

二、客房部组织机构设置类型

由于饭店规模、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

一般大型饭店管理层次多,小型饭店管理层次少,如大型饭店一般有经理——主管——领班——服务员四个层次,而小型饭店可能只有经理——领班——服务员三个层次。不过目前饭店的发展趋势是组织机构的扁平化,包括客房部在内的饭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;有的饭店客房部可能设有洗衣场、花房,而有的饭店则没有。

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