

FANDIAN KEFANG GUANLI



高职高专旅游系列教材

第2版



主编 杨俊祥 副主编 刘婷 翁汉平 李锐 主审 傅启鹏

[饭店]

客房管理

FANDIAN KEFANG GUANLI FANDIAN KEFANG GUANLI FANDIAN KEFANG

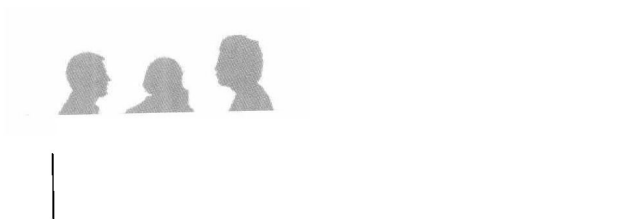


重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>



F719.2-43/56-2
高职高专旅游系列教材

第2版



主编 杨俊祥 副主编 刘婷 翁汉平 李锐 主审 傅启鹏

饭店

客房管理

重庆大学出版社

本书内容包括客房部导论、客房部组织结构与员工管理、客房部清洁卫生管理、公共区域的清扫及管理、客房服务质量的管理、客房部设备用品管理、洗衣房管理、客房部安全管理、客房艺术管理等内容。

本书作为高职高专饭店管理专业的教材,既反映了我国及国际饭店业客房管理的发展趋势,又介绍了客房部各环节的管理方法和操作规范,能满足饭店客房管理教学的需要。

图书在版编目(CIP)数据

饭店客房管理/杨俊祥主编. —2版. —重庆:重庆大学出版社,2007.9

(高职高专旅游系列教材)

ISBN 978-7-5624-2672-1

I. 饭… II. 杨… III. 饭店—商业管理—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(2007)第 124126 号

高职高专旅游系列教材

饭店客房管理

(第2版)

主 编 杨俊祥

副主编 刘 婷 翁汉平 李 锐

责任编辑:崔 祝 刘雯娜 版式设计:邱 慧 贾 曼

责任校对:文 鹏 责任印制:张 策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆华林天美印务有限公司印刷

*

开本:787×960 1/16 印张:18.5 字数:363千

2002年9月第1版 2007年9月第2版 2007年9月第3次印刷

印数:9 001—12 000

ISBN 978-7-5624-2672-1 定价:26.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

编审委员会:

傅启鹏 罗兹柏 赵 毅 王长生

编 委 会 (按姓氏笔画排名):

丁文义 王长生 王昆欣 王 瑜
韦艳春 刘代泉 牟 红 向 旭
吴金林 罗兹柏 范运铭 段光达
赵 毅 黄继元 傅启鹏 程道品
谢国荣

编 写 单 位 (排名不分先后):

桂林旅游高等专科学校
湖北大学职业技术学院
浙江旅游职业学院
福建商业高等专科学校
承德旅游学院
黑龙江旅游职业技术学院
郑州旅游职业学院
桂林工学院
重庆旅游学院
西南大学
昆明大学
闽江大学
重庆工商大学
重庆工学院
四川旅游学校

再版前言

再版前言

本书是为高等职业教育饭店管理专业教学编著的教材。为此,它既需要反映当前我国及世界饭店业的发展情况,又必须适应饭店管理专业教学的需要。此次修订我们参阅了有关旅游饭店管理、客房管理方面的文献资料,并结合教学实践,以保证此书的科学性与实用性。同时,还增添了一些阅读材料、小常识等,以丰富此书的内容。

在修订过程中,我们仍然把握以下原则:

一是重实用。饭店客房管理的实践性非常强,各个细节问题的处理都具有很强的科学性与灵活性。本书力求理论与实践相结合,可操作性强。因而每章乃至每节均以翔实的案例来展示饭店客房部的管理过程和管理方法。

二是求创新。由于同类著作在国内外并不鲜见,而且许多国外饭店的管理方法走在我国的前面,读者自然希望在本书中接触新情况、了解新观点、获得新经验。我们尽量朝此方向努力,将最新的研究成果和管理方法展现在大家面前。

本书修订由杨俊祥任主编,刘婷、翁汉平、李锐任副主编。具体分工如下:第一章、第七章、第九章由刘婷负责修订(湖北省旅游学校);第二章、第四章、第六章由翁汉平负责修订(湖北大学职业技术学院);第三章由谭少龙修订(湖北省旅游学校);第五章、第八章由杨俊祥修订(湖北省旅游学校)。全书由正副主编负责统稿。

本书在修订过程中,得到了重庆大学出版社和诸多学校领导的大力支持,在此致以衷心的感谢。

编者
2007年6月

前言

前言

饭店客房管理是饭店管理中的重要一环,是关系饭店经营成败的关键。面对日益开放的全球经济环境,不难发现我国饭店业正面临着严峻的挑战和困难。如,利润下降,直接成本上升,重复建设,供过于求等。再加上拥有雄厚资本、人才、技术、管理等优势及品牌优势的国外饭店正以空前的速度和规模涌入中国市场,这对于我国饭店业而言,既是压力,也是动力和机遇。为此,可以直接借鉴他人先进的管理经验和技术条件,逐步提高服务质量和管理水平,从而加快与国际饭店业接轨,参与国际竞争。缘于此,我们组织了具有丰富教学实践与教学经验,并在饭店从事过管理工作的教师编写了《饭店客房管理》一书。

在编写过程中,注意把握了以下原则:

(1)重实用 饭店客房管理的实践性非常强,各种细节问题的处理都具有很强的科学性与灵活性。本书力求理论与实践相结合,具有很强的可操作性。因而每章乃至每节均以翔实的案例来展示饭店客房部的管理过程和管理方法。

(2)求创新 由于同类著作在国内外并不鲜见,而且许多国外饭店的管理方法走在我国的前面,读者自然希望在本书中接触新情况,了解新观点,获得新经验。本书的编写正是朝此方向努力,将最新的研究成果和管理方法展现在读者面前。

本书作为高等职业教育饭店管理专业的教学教材,读者既需要反映当前我国及世界饭店业的发展,又必须适应饭店管理专业教学的需要。因此参阅了大量已出版的有关旅游饭店管理、客房管理方面的文献资料,以保证此书的科学性与实用性。

本书的主要内容包括:客房部导论,客房部组织结构、员工配置,客房部清洁卫生,客房部服务质量的管理,客房部设备用品管理,洗衣房管理,客房部安全管理以及客房管理艺术等。总之从各个方面让读者了解客房部的各个环节及管理实质。

本书具体分工如下:第1章由武洪涛(湖北大学职业技术学院)编写;第2章、第6章由翁汉平(湖北大学职业技术学院)编写;第3章由谭少龙(湖北省旅游学校)编写;第4章由韦燕生(湖北省旅游学校)编写;第5章由李锐(重庆旅游学院)编写;第7章、第9章由刘婷(湖北省旅游学校)编写;第8章由刘代泉(湖北省旅游学校)编写。全书由正、副主编负责统稿,由傅启鹏(四川旅游学校)主审。

本书在编写过程中,得到了重庆大学出版社和诸多学校领导的大力支持,在此致以衷心的感谢。

编 者
2002年5月

请按此裁下寄回我社或在网上下载此表格填好后E-mail发回

教师信息反馈表

为了更好地为教师服务,提高教学质量,我社将为您的教学提供电子和网络支持。请您填好以下表格并经系主任签字盖章后寄回,我社将免费向您提供相关的电子教案、网络交流平台或网络化课程资源。

书名:			版次	
书号:				
所需要的教学资料:				
您的姓名:				
您所在的校(院)、系:	校(院)		系	
您所讲授的课程名称:				
学生人数:	___人	___年级	学时:	
您的联系地址:				
邮政编码:		联系电话	(家)	
			(手机)	
E-mail:(必填)				
您对本书的建议:			系主任签字	
			盖章	

请寄:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)
重庆大学出版社市场部

邮编:400030

电话:023-65111124

传真:023-65103686

网址:<http://www.cqup.com.cn>

E-mail:fxk@cqup.com.cn

目录

目 录

第一章 客房部导论	1
第一节 客房部的概念	1
第二节 客房部在饭店管理中的地位、作用及主要任务	8
第三节 客房商品的特性	9
第四节 客房部经济效益分析	11
第五节 “绿色客房”	18
小结	23
案例评析	23
自测题	25
第二章 客房部组织结构与员工管理	26
第一节 客房部组织结构	26
第二节 客房部管理人员岗位职责及能力要求	32
第三节 客房员工选用与培训	38
第四节 客房员工工作实绩的评估与激励	45
小结	49
案例评析	50
自测题	51
第三章 客房部清洁卫生管理	52
第一节 客房清洁卫生计划	52
第二节 客房清洁卫生质量控制	58
第三节 客房清扫与整理	67
第四节 客房消毒与灭虫害	82
小结	88
案例评析	88
自测题	90

第四章 公共区域的清扫及管理	91
第一节 公共区域卫生管理	91
第二节 地面材料及其保养	100
第三节 墙面材料及其保养	108
第四节 清洁剂	112
小结	118
案例评析	118
自测题	119
第五章 客房服务质量的管理	120
第一节 住客对客房服务的要求	120
第二节 客房对客服务模式	124
第三节 客房服务工作内容	129
第四节 客房服务质量管理	143
小结	148
案例评析	149
自测题	150
第六章 客房部设备、用品管理	151
第一节 客房部预算	151
第二节 客房部清洁设备管理	154
第三节 客房设备的管理	160
第四节 客房用品的管理	168
第五节 布件的管理	173
小结	182
案例评析	183
自测题	184
第七章 洗衣房管理	185
第一节 洗衣房的设置和设备配置	185
第二节 洗衣房组织结构及岗位职责	189
第三节 洗衣房的工作程序与工作标准	192
小结	200
案例评析	200
自测题	202

第八章 客房部安全管理	203
第一节 客房安全管理概述.....	203
第二节 防火.....	208
第三节 防盗.....	213
第四节 黄、赌、毒的抵制和防范.....	220
第五节 客房职业安全及其他.....	222
小结.....	225
案例评析.....	226
自测题.....	227
第九章 客房管理艺术	229
第一节 客房管理概述.....	229
第二节 人际关系协调艺术.....	235
第三节 规范化、多样化相统一的服务艺术	243
第四节 疑难问题处理艺术.....	253
小结.....	261
案例评析.....	261
自测题.....	263
附录 I	264
附录 II	268
参考答案	280
参考文献	281

客房部身论

世界旅游组织(WTO)秘书长费斯科·弗朗加利(Francesco Frangialli)于1999年9月1日在香港首届亚洲国际旅游交易会上发表的调研报告中预测:到2020年,中国将成为世界上第一旅游接待大国,届时到中国境内旅游的外国客人将超过1.37亿人(次)。改革开放二十多年的今天,旅游业已成为令世人瞩目的产业。作为旅游业三大支柱之一的饭店业的发展,更是取得了不俗的业绩。中国最先与国际接轨的行业就是饭店业,而饭店业最主要的产品是客房,没有客房就没有真正意义上的饭店,客店部是饭店的重要的职能部门,客房服务与管理水平的高低,直接影响到客人对饭店产品的满意度,影响到饭店成本消耗与经济效益。因此,客房部在饭店经营管理中起着举足轻重的作用。

第一节 客房部的概念

客房部又称管家部(House Keeping),是现代饭店的一个重要职能部门,它的主要职责是组织生产客房产品,为客人提供优质服务。客人投宿于饭店,客房则成为客人暂时的“家”,客房部要通过一系列管理手段和技巧,组织好客房员工管理好这个“家”,服务好这个“家”,使客人真切感受到“家”的温馨。因此,客房是客人的“家外之家”,是饭店重要的经济来源。

一、客房商品的基本要求

作为一种商品,它必须具有外形和内涵,客房商品也不例外。客房作为一种商品,其外形应包括一定的空间(房间)、特定的时间(客人居住期)、设施(房间内的设备及用品);客房商品的内涵包括使客人受到尊敬,为客人提供热情、礼貌、卫生、安

全等具体的服务。

二、客房部服务管理的性质、特点

客房服务管理是饭店服务管理的重要组成部分,科学、合理、有效地组织好接待服务工作,是客房管理的中心任务。具体来讲,客房服务管理工作有以下几个特点。

(一)客源面广,客情复杂

客房是接待客人憩息住宿的地方,随着人们物质生活水平的不断提高和世界经济的大融合,无论是国内的消费者,还是国外商务、旅游、政府交往都需入住饭店。上自国家元首,下至普通游客,远自天涯海角,近至国内和本社区居民,客房部每天迎来送往,接触面十分广泛。由于这些客人来自不同的国家和地区,具有不同的生活习俗,不同的身份地位,不同的文化修养,不同的兴趣爱好,不同的生活阅历,因而也就造成了客人对服务要求的多面性,造成了客房商品生产管理的复杂性。例如,接待老年人与青年人不同,接待内宾与外宾不同,接待政府官员、VIP客人与普通客人不同,接待团体、会议客人与零散客人不同,接待商务客人与旅游客人不同,等等。饭店甚至还会是不法分子进入的场所。客房服务管理工作要根据不同客源情况,采取不同的、富有针对性的服务。只有这样才能提高客房商品生产质量,提供优质服务。

(二)个性服务要求强,卫生质量要求高

饭店客房所提供的百分之百的规范服务并不能换来消费者百分之百的满意,有时服务人员真诚的服务竟招来客人的厉声呵斥,原因就是客房服务人员没有针对不同的宾客提供个性服务。如果说规范服务(Standard Service)是一种良好的服务(Good Service),那么个性服务(Personalized Service)则是一种人性化的超值服务(Great Service)。

客房是客人休息、会客、办公的地方,客人尤其是商务客人,对卫生的要求非常高,要做到窗明几净,一尘不染。高质量的卫生要求,在一定程度上给客房管理带来难度。

(三)运转时间长,独立作业性强

客房部在日常运转当中,不仅业务繁多复杂,而且还是饭店少数几个全天候(24小时)运转的部门之一。即便是在凌晨二点有人入住,或住店客人生病等突发事件发生,客房部员工也会在很短时间内把事情处理好。与餐饮部、康乐部等部门相比较,客房部员工在具体的工作中往往是独立作业。例如,客房卫生清扫、台班、夜班、做夜床等工作,均为一个人独立完成,这些易使员工心理上产生枯燥疲劳之感。从时间上和独立作业上来看,客房管理存在一定的难度,这要求员工不仅业务能力要强,而且心理素质也要好,同时还要有健康的体魄,否则难以胜任客房服务工作。

(四)工作繁多琐碎,随机性大

饭店是接待服务性行业,客人入住饭店,他们的日常生活、康体娱乐、生意往来、信息传递、票务订购、照看婴儿、洗衣、擦鞋、房内用餐、委托代办等,都是饭店服务的内容。这些工作非常琐碎,任何环节稍有闪失,都将引起客人的不满甚至投诉。这些工作之间没有逻辑上的内在联系,但又都属于客房服务的一部分,要将这些工作管理好,并非容易的事,尤其是有些工作带有很大的随机性和偶然性。例如,某商务客人晚宴饮酒过量,回客房后醉酒呕吐,服务人员不但要清洁污物,而且还要观察客人醉酒情况,要考虑是请医生来店,还是送客人到医院进行急救,同时还要防止其他意外事故的发生。据有关部门对北京部分饭店客房生产管理进行的调查显示,客房卫生工作的时间一般占标准工作时间的50%~60%,也就是说客房服务中有40%~50%的时间要处理大量杂务和随机性的服务工作。为此,管理者不仅要充分调动客房员工的积极性和主动性,还要进行制度建设使员工具有很强的服务意识,随时处理客人的临时要求和突发事件。

(五)要求严格,协作性强

如果把饭店比做一个运转的大机器,那么,客房部就是这个机器中一个重要的部件。机器要正常运行,要靠这个机器中各个部件的正常运转;同样,客房部这个部件又是由齿轮和零件组成,没有它们的相互协作、正常运行,客房部也就不可能正常地运转。客房部这个部件中的齿轮、零件指的就是房务中心洗衣房、公共卫生等机构。现代客房管理系统分工细,组织机构复杂,各部门管理严格,同时又要求有系统观念,各部之间要密切协作,共同努力才能把客房产品做好。

从上述特点可以看出,客房商品生产是一项特殊的生产活动方式,是以客房设备设施、生活用品为媒介,以为客人提供服务为目的,以人为本的生产劳动。对客房的管理不能像对一般生产劳动的管理那样用一种固定的模式、不变的尺寸和工艺流程去加工产品,而必须根据具体的服务对象的要求,不断地改进和变化才能满足宾客的要求。

三、客房的种类

客房的分类方法很多,不同的分类方法划分出的类别不同。有按房间配备床的种类和数量划分,有按经济等级划分,有按房间所处的位置划分。饭店为吸引不同的消费层次、不同消费需求的客人,将客房分为不同种类、价格有高有低。按国际标准,双人标准间建筑面积为:中低档饭店为 25 m^2 ;中档偏上饭店为 36 m^2 ;豪华饭店为 47 m^2 。综合起来,饭店客房种类(Guestroom Types)的划分主要有以下几种方法。

(一)客房的传统类型

1. 按房间及床位划分

(1) 单人间(Single Room) 单人间又称单人客房,房内配一张单人床,有独立的

卫生间,适合于单身客人使用。由于单人间隐私性较强,近几年颇受旅游者欢迎。现在,有些饭店将单人间加以精心装饰布置,在用品配备上也较讲究,并称之为“商务单间”,面向商务客人推出。

(2)大床间(Double Room) 房内配一张双人床的客房叫大床间。这种客房适用于夫妻同住,也适合单身旅行者。如是新婚夫妇入住则称为“蜜月客房”。商务客人需要宽敞舒适的客房,许多饭店将大床间增设了先进的办公通信设备,开辟商务楼层,以此来招徕消费较高的商务客人。特别是接待以商务客人为主的饭店,大床间占客房的比例逐渐增加,多者可占总数的50%~60%。

(3)双床间(Two-Bed Room) 客房部为满足不同层次客人的需求,往往把双床间再细分为4种。

①标准间(Standard Room 或 Twin Room),即房内配两张单人床,中间以多功能床头柜隔开,可供两位客人居住。适用于旅游团队、会议团体,也可以出租给一位客人住用。这类房间经济实用,是目前饭店尤其是旅游饭店中占绝大部分的客房。

②配单双两便床(Holly Wood Bed),是以一种床头板连接两张单人床,既可独立作单人床使用,又可合并作双人床使用。这种客房与大床间基本相同,又比大床间使用灵活,主要供夫妇俩人住。

③配两张双人床(Double-Double Room),可供两个单身旅游者居住,也可供夫妇或家庭旅行客人居住,这种客房的面积比普通标准间稍大。

④配一张双人床,一张单人床(Double-Single Room),或配一张大号双人床,一张普通双人床(Queen-Double Room),这类客房主要是为满足家庭旅游客人的需要。

(4)三人间(Triple Room) 配三张单人床的房间叫三人间,属经济档客房。一、二星级饭店相对设置稍多,高星级饭店设置较少,甚至不设。如有3人要求同住一间客房时,可采用在标准间内临时加一张折叠床的方法。

(5)套间(Suite Room) 套间也有多种类型,用以满足多层次宾客的要求。

①普通套间(Junior Suite 或 Standard Suite),通常是连通的两个房间,称双套间或双连客房,一间用作卧室(Bed Room),另一间用作起居室(Living Room)。

②立体套间(Duplex Suite),也称双层套间,是一种两层楼套间,由楼上、楼下两层组成,楼下为起居室,楼上为卧室,从起居室到卧室有屋内小楼梯连接。这类房间适合带小孩的家庭或商务客人使用。

③豪华套间(Deluxe Suite),豪华套间与普通套间相似,只是面积比普通套间大,室内陈设布局及用品更为华丽精致,注重房间气氛。其可以是双套间,也可以是三套间。

④总统套间(Presidential Suite),也称总统房,通常由5个以上房间组成,是饭店内最为豪华高档的客房。除了用以接待“总统”等国内外重要宾客外,普通客人也可以入住。套间拥有卧室、客厅、书房、会议室、娱乐室、随员室、警卫室、餐室、酒吧间以

及厨房等设施。室内装饰布置华丽,设备用品考究,有西式风格也有中式风格,其主要目的就是提高饭店的知名度和饭店档次。

2. 按房间在饭店所处的位置划分

(1)外景房(Outside Room) 房间的窗户朝向饭店的外部景观,如朝向街道、江河、湖泊、大海、高山、公园等。

(2)内景房(Inside Room) 房间的窗户朝向饭店的内部庭院,如朝向停车场、员工活动区等,因此又称园景房。

(3)角房(Corner Room) 房间位于走廊过道尽头或拐角处的客房。

(4)相邻房(Adjoining Room) 室外两门毗连而室内无门相通的客房。

(5)连通房(Connecting Room) 隔墙有门连接的客房。

此外,还可按付费标准将客房分为经济间、标准间和豪华间。

不同国家和地区的客房分类方法不尽相同。以美国希尔顿饭店为例,它通常标明的房间种类是:

金房间:超豪华型,房价最高,房间大,主要提供给那些重要宾客和款待老主顾;

红房间:质量同上,但是房间小些;

蓝房间:称为多用途房间,一般有一张沙发床;

黑房间:非豪华型底层楼面房间,卫生间较小,但实惠,颇受旅行者和大型团体旅客的欢迎。

(二)客房的主题风格类型

1. 以客人年龄、性别等为主题分类

(1)老年人客房 现在世界人口普遍向老龄化发展,老年人旅游市场即“银发市场”,正成为世界旅游市场广泛关注的一个特定的细分市场。由于老年人比上班族更有空闲的时间,在饭店内滞留的时间相对较长,消费大多在店内满足,因此“银发市场”已成为饭店新的竞争热点。这类客房设施上应从老年人的健康出发,突出方便、安全等特点,在客房服务上应突出人情味、亲切感,提供按铃召唤服务、面对面的服务。

(2)女子客房 女性客人在饭店客源中占有愈来愈大的份额,美国30年前商务旅行者中女性仅占1%,而现在将近40%。如何满足女性客人需要,是饭店业一个很现实的课题。女性商务者最需要的,一是安全,二是健康,三是妥善安排孩童。目前,美国约有19%的商务旅行者都携带孩子,因此要提供相应服务,如孩童照管及食品选择、BP机租用、儿童录像带租用。四是附属设施丰富多彩。包括吹风机、熨斗和熨衣板,浴室中方便化妆的大平台,大晾衣架,落地镜,留言电话等。女子客房一般要求

室内装饰富于浪漫情调,气氛温馨雅致,充满女性气息,甚至还要提供美容美发及各种保健咨询,提供出游的最佳方案等。

(3) 儿童、家庭客房 随着收入水平的提高,消费观念的更新尤其带薪假日的增多,越来越多的家庭走进了饭店,儿童市场及家庭市场已成为饭店业促销的新目标。面向儿童与家庭的客房应注意在设施设备上富有针对性、安全性,并注意营造温馨的家庭氛围。国外的一些饭店在这方面做得比较好。

2. 以民族地域文化风格为主题分类

(1) 中式风格客房 中式客房可根据不同民族装饰特色来布置,表达一定的主题。近来明清时期的装饰风格逐渐受到喜爱,一些饭店将这一时期的装饰符号用在客房中,深受客人的喜爱。

(2) 欧式风格客房 欧式风格包括英式、法式、意大利式等风格,各个国家的风格又因不同时代、不同流派而带有不同的特点。

(3) 和式风格客房 和式风格客房是迎合部分客人对日本传统文化、民俗的兴趣,吸取日本传统民居的特点设计的客房。

(4) 现代主义风格客房 现代主义产生于 20 世纪二三十年代,其特征是利用现代工业和科技发展的成果,使建筑和室内陈设尽可能符合人的活动需要。

3. 以某种特定环境为主题分类

以某种特定环境为主题的客房,使寻求刺激的客人得到满足,如梦幻主题客房、海底主题客房、太空主题客房、植物动物主题客房等。

四、客房功能及用品

客房是宾客住店期间主要活动的地方。根据宾客生活规律,饭店客房设计在布置上分为五大功能区,即睡眠休息区、起居会客区、书写办公区、贮存物品区和盥洗区贮存物品区,如表 1-1、图 1-1 所示。

表 1-1 客房 5 大功能区域

功能区域	设 备
睡眠休息区	床 (Bed) 床头柜 (Night T) 床头灯 (Wall Lamp)
起居会客区	茶几 (Tea Table) 扶手椅 (Arm Chair) 或沙发 (Sofa) 落地灯 (Standing Lamp)