

WILEY
PUBLISHED SINCE 1807

中威图文
Disseminating Information

The Professional Housekeeper

Fourth Edition

Madelin Schneider Georgina Tucker Mary Scoviak

专业管家

第四版

麦德林·斯柯内德 乔吉娜·塔克 玛莉·斯科维雅克/著

大连理工大学出版社

专业管家

第四版

麦德林·斯柯内德 乔吉娜·塔克 玛莉·斯科维雅克/著 冯潮艺 程凌梅/译 郭淑梅 林洁/译校

The Professional Housekeeper

Madelin Schneider Georgina Tucker Mary Scoviak

Fourth Edition

大连理工大学出版社

《专业管家》版权公告:

©All Rights Reserved. Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc.

©本书中文简体字版权由大连理工大学出版社独家所有,在全世界出版发行,未经所有者预先书面同意,本书的任何部分不得以任何方式复制或翻印

著作权合同登记号:06-2001年第243号

版权所有,侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

专业管家 第四版/(美)麦德林·斯柯内德等著;冯潮艺,程凌梅译.
大连:大连理工大学出版社,2002.9

书名原文:The Professional Housekeeper

ISBN 7-5611-2074-5

I.专… II.①麦… ②冯… ③程… III.①饭店—商业服务 ②饭店—企业管理 IV.F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 037038 号

大连理工大学出版社出版发行

大连市凌水河 邮政编码:116024

电话:0411-4708842 传真:0411-4701466

E-mail: dulp@mail.dlptt.ln.cn

URL: http://www.dulp.com.cn

沈阳新华印刷厂印刷

开本:787毫米×1092毫米 1/18

字数:421千字 印张:27.25

印数:1—4000册

2002年9月第1版

2002年9月第1次印刷

出版人:王海山

责任编辑:柳战辉 廖晓红

责任校对:火 遂

封面设计:王复冈

定 价:54.50元

最新引进
美国John Wiley & Sons 公司
酒店与旅游业管理畅销书

《专业烹饪》

《专业烘焙》

《酒店业经营全书》

《酒店和旅馆管理》

《酒店督导》

《专业管家》

《酒店业人力资源管理》

《专业酒水》

《特色餐饮服务：餐厅业主、经理和服务人员指南》

《宴会设计实务》

《旅游业教程》

《度假村管理与运营》

《酒店管理案例：典型案例研究》

《酒店市场营销和管理案例》



"From those who know" & Serves
those who what to "know better"

创立于1807年的美国 John Wiley & Sons 公司是美国一家有近200年辉煌历史的著名出版公司，公司年市值超过10亿美元。该公司在酒店和旅游管理类图书的开发上声誉卓著。秉承“倾听专家的声音”的宗旨，多年来 John Wiley & Sons 公司在与美国烹饪学院(THE CULINARY INSTITUTE OF AMERICA)和蓝绶勋章机构(LE CORDON BLEU)，以及与Wayne Gisslen, Robert W. McIntosh和Madelin Schneider等著名大师的合作中，诞生了无数经典之作。如我们在本系列中即将见到的《专业烹饪》、《旅游业教程》和《专业管家》。该公司出版的图书品种齐全，从酒店管理到食品加工，从宴会设计到旅游规划，从专业管家到酒水管理，涵盖了这一行业几乎所有的重要方面。无论您是经营四星级酒店，还是连锁餐厅，或是经营一家咖啡厅或承办宴会，您都会在这里找到您的所需，并且它们将帮助您走向成功。

献 辞

谨以此书献给今天投身于专业管家这一伟大职业中去的人们;并同时献给那些富于创造力并将把这一行业发扬光大的学生们。

前言

第四版的《专业管家》是在管家部专业和酒店及物业的改变的基础上所作的修正。新的酒店及物业、新的市场和新的清洁技术要求对行政管家的角色和责任进行重新定义。

需要理解的是关于这个专业或者专业管家所没有改变的是对部门的管理和对房屋的清洁。比较而言,对清洁工作来说,虽然行政管家把更多的时间用在对部门的管理上面,但是他或者她必须对清洁的项目有一个深入的实际了解,包括哪些是必做的项目,需要多长时间完成,什么样的清洁设备和清洁用具做工作效果最好。专业管家还需要了解楼宇的基本设计元素,知道怎样保养它们并使其保持更长的时间,同时也需要了解同事和酒店里的其他员工。专业管家必须是一个好的经理和一个好的聆听者——在工作中作为一个沟通的渠道,住在酒店的客人愿意每天付出 250 美金的房费,而清洁房间的服务员则得到合理的工资。

专业管家的工作范畴是持续发展和扩大的。为了强调这一点,第四版《专业管家》在管理上集中地增加了内容。新的资料将帮助未来的专业管家们准备管理方面的更广泛挑战,包括对不同种族的员工进行管理,改善与工会的合作关系,作好预算以及最大程度地应用新的科学技术等。本书对一些重点问题例如管理员工问题进行了更深入的探讨,因为对于管家部来说,几乎没有比管理员工更重要的了。在管家部专业中财会内容也是重要的组成部分,这一点在《专业管家》中也以新的内容反映出来。本书关于管家专业的各个方面都

将以财会的角度来进行审核。本书强调决策的重要性以及怎样以最少的成本达到最高的质量。

当第三版印刷的时候,这一版所增加的许多内容都没有被考虑进去:例如带血的病原体和其他的生物危害、电子邮件、机器清洁人等。专业管家们在管理部门的同时,必须将这些因素考虑进去。他们必须写出健康和安全计划,在危险情况下能够作为一名专家,培训员工如何保护自己免受病毒和细菌的侵害。他们必须学会在没有任何指导的情况下完成这些项目。也许有一天,他们会在海底的或月球的酒店里学会如何完成这些项目,就好像管家们一样,培训他们自己的教材必须不断变化和更新以适应新的环境。

新的结构和新的艺术项目使这本书更具实用性。本书每一章的内容量相近,主要的内容被压缩在相关的章节内。本书首次包括了教育学的内容,并把它作为培训的跳板去学习;本书从详细内容到每一章的摘要和总结,每一章都配备了学习工具,专业人士和学生都会从中受益;本书在每一章末都回顾强调主要观点和问题,通过苛刻的提问要求学生将自己放进行政管家的角色之中,迎接这个令人兴奋的专业中的许多挑战。本书也给人们以新颖的感观,计算机表格和数据取代了十年前印刷表格的标准方式。大量图片展示了当今酒店业内部装修和现代化设备设施。

没有任何书能使一个人掌握有关专业管家这项工作的全部内容,这一行业的未来全部依赖于投身于该行业的人士对这一行业的技术的开发,未来的专业管家将不断更新其管理方式并将重新确立这一行业的标准。

鸣 谢

本书是来自世界各地的专业管家们、酒店总经理们、设计师们和保安管理专家们卓越合作的结晶。在此特别感谢 Historic Hotels of America, Grand Heritage Hotels,假日集团连锁酒店,佳选国际酒店及其姊妹公司, Manor Care Hotels, 马里奥特酒店与度假区管理集团,威斯汀酒店管理集团,洲际酒店管理集团,凯悦酒店管理集团, Wyndham Hotels and Resorts, 希尔顿国际酒店管理集团,拉迪逊酒店管理集团

和美国酒店和旅馆管理协会,国际行政管家委员会。这些机构提供了重要和综合的信息使本书成为一个重要的工具。在 John Wiley & Sons 国际公司的编辑专家们,一直给予这些观念以新的形式,从中提炼出精华,并用他们自己的“最好的工作”使这本书对学生和专家一样有用。同时也向幕后的英雄:调查员 Robert Lerner 和校对 Oriana Lerner 表示深深的感谢。

目 录

前 言

第 1 章 管家:酒店及物业管理	1
管家部的重要性	3
今天的美国酒店业	7
国际化的酒店产业	8
酒店的设施类型	13
第 2 章 行政管家的主要角色和职责	29
酒店的等级制度	30
管理风格	35
经理的责任	37
事业道路	42
第 3 章 有效地安排工作和配备人员	49
管家部的人员配备	50
有效的聘用	63
计划	73
第 4 章 培训、激励、评估员工	79
培训员工以达到最佳工作表现	80

教授基本知识和多方面知识	84
激励员工	89
建立正确的激励机制	89
评估工作表现	96
第5章 清洁客房和浴室	109
开始工作	109
分配房间	112
清洁客房	120
清洁客人浴室	122
大清洁	128
检查	133
报告的程序	137
第6章 清洁公共区域和酒店后区	143
清洁酒店前区	144
计划安排公共区域的清洁	146
一般清洁	162
清洁酒店的后区	165
检查工作	169
和外包清洁公司进行工作	170
第7章 地面保养	175
地毯的选择和保养	175
深度清洁	189
挑选和保养硬地面	192
硬地面的清洁设备和清洁剂	200
第8章 酒店内装修清洁与保养	205
行政管家在酒店内装修设计中扮演的角色	205

墙壁、天花板和窗户	207
酒店设施、设备与家具	219
第 9 章 管家部的物质管理	227
日常用品及小型设备	227
客用品与易耗品的选择	234
选择合适的产品	240
大型设备的选择与保养	247
物资订购、租赁及服务合同的签订	250
第 10 章 管理酒店洗衣房及与签约洗衣店的合作	253
管理酒店洗衣房	253
酒店洗衣房机器配置	254
迷你型洗衣房的配备	262
洗衣房员工的配置	264
布草的洗涤	265
洗衣房成本控制	269
干洗操作的管理	270
与签约洗衣店的合作	271
洗涤合同	272
建立质量检验制度	273
第 11 章 布草、制服的控制与储存	279
布草的管理	279
布草的配备	289
布草的控制	292
布草的再订购	295
缝补间	296
制服的管理	297
制服的控制	301

制服的储存与供应	303
库房的管理	304
第 12 章 预算的制定及管理	309
预算与预算程序	309
人工与运作物资支出	312
大型设备的预算	318
大型设备的检查	318
与其他部门的沟通	322
预算的制定	324
预算的控制	327
第 13 章 管家部的安全与保卫	335
确保员工安全	336
事故的预防	341
符合职业安全与健康委员会的规定	342
制定安全健康计划	344
人员伤害的预防	345
事故与疾病的处理程序的建立	346
火灾的预防	349
保证客人的安全	351
物资流失的控制	353
保护酒店的财产	359
第 14 章 现代酒店发展趋势:高科技的	
应用与环保运动的普及	365
科技对酒店的影响	366
人工费用的电脑管理	369
电脑预算与核算	371
建立环保计划	374

鼓励员工的参与	379
环保计划的成本	382
第 15 章 寻求机会,扩展未来	393
行政管家的角色转变	393
未来的酒店职业	396
未来的劳动力市场	400
酒店业前景	402
附录 本书相关词汇	409

第 1 章

管家：酒店及物业管理

目 标

作为一名行政管家在建立自己的事业时要做的首要步骤是：

- 提高对管家部重要性的认识
- 提高对酒店及物业管理的认识
- 了解由于市场趋势的变化而使酒店及物业发生相应的变化,并由此对管家部的运作带来的影响
- 了解由于楼宇构成的不同,对管家部的要求也不同,可能是全方位的服务,也可能是部分提供服务,可能为所有的套房服务或者为续住的房间服务。
- 了解从经济型到豪华型的不同类型的酒店对管家部的不同的要求。
- 了解不同的业主和管理公司对管家部的影响

管家部是酒店及物业的中心。在世界上所有酒店,汽车旅馆,小旅社可以没有宴会厅,会议室,游泳池甚至餐厅而能够成功地运作。不管酒店的大小、位置或者结构如何,但是有一点却是每一个成功酒店所必备的,即干净的房间。在酒店中卖房收入占总收入的 70% 甚至更多(见表 1.1)。没有好的管家部的管理,就不可能有房间被卖出去。

表 1.1 美国的酒店市场——总收入的分析

高级	房间(%)	餐饮(%)	电话(%)	其他(%)
豪华酒店	66.9	26.3	2.7	4.1
高级酒店	67.3	26.9	2.5	3.3
中级	房间(%)	餐饮(%)	电话(%)	其他(%)
中级酒店	77.5	17.5	2.4	2.6
低级	房间(%)	餐饮(%)	电话(%)	其他(%)
经济型酒店	80.6	13.5	2.4	3.5
自助型旅馆	94.5	0	2.8	2.7

来源:Smith 旅行调查,1995 年 6 月。

任何不同的酒店业,都对管家部有高质量、高效率等要求。豪华型酒店,只提供床铺和早餐的小旅社,汽车旅馆,豪华游轮,带夜总会的酒店都有着不同的设计风格和运作形式。但是,它们都会要求管家部提供干净、整洁和令人心旷神怡的内部环境,这将会对那些初来乍到的客人变成忠实的客人或者长住客人有所帮助。

管家部专业不断的发展是为了满足客人不断变化的要求和酒店及物业不断变化的观念。专业管家们管理着管家部的运作,为那些时尚、豪华酒店的著名的客人们,为那些在世界各地周游的拥有几千名客人的豪华游轮提供服务。同时还要为那些具有综合功能的度假村在一天之内筹备几组会议,而在第二天可能为家庭提供服务。他们在小城镇、大城市和综合旅行度假村的酒店及物业内工作。有一些人甚至在白宫、大使馆、或者各个自治州的官方机构内工作(见酒店故事 1.1)。作为管理几百万美元的运作的部门经理所拥有的经验,同时具备控制复杂的预算的能力和管理员工所面临的挑战,事实上专业管家在世界上的任何领域在任何行业都是非常看好的人选。

酒店故事 1.1

在白宫的行政管家雪莉·宾德(Shirley Bender)这位年轻的有 2 个孩子的离婚母亲的女性在马萨诸塞州波士顿的里兹·卡尔顿酒店工作时,还只是酒店总工程师的普通秘书。然而当她退休时,她已在白宫做了将近十年的行政管家。

宾德是最好的证明,如果具备智慧,职业道德,专业精神就可能成为专业管家中的一员。当她在马萨诸塞州的波士顿的里兹·卡罗顿酒店工作时,她申请并被聘为行政管家。她参加了波士顿大学的酒店管理课程,并参加了国家行政管家委员会(NEHA——现在——称为 IEHA)。为了支持家庭的需要,为她的孩子提供一个好的环境,并且同时发展她的事业,宾德全心投入她的事业中。当她作为行政管家在维吉尼亚的殖民保护主义城市威廉士堡的威廉士堡旅馆工作时,她学会了如何保养和清洁古董,并为客人提供优雅的服务。她扩展其教育,包括学习餐饮和会计课程。她帮助建立国家行政管家委员会的分部。她是佛罗里达的埋帕市的一家酒店的筹备开业队伍中的一员,并且在密苏里州的圣·路易斯的一家拥有 1000 间客房的高级酒店学习酒店管理。当她的妈妈告诉她在埋帕市的报纸上有一则白宫正在招聘行政管家的广告时,她刚刚离开税务局的一家度假村。

宾德说:“我发了一封求职信,但是我同时也在寻找其他的工作。我想即使没有得到这份工作不会失去什么。几个月后,我收到白宫电话邀请我去面试。”

宾德在高级酒店和豪华酒店丰富的管家部经验,她在威廉士保获得的清洁和保养古董的知识,她的国家行政管家委员会的证书,她的教育程度,并且她在国家行政管家委员会积极的活动,为她成为专业人士提供了有力证据,并且令人印象深刻。经过数月的背景调查,她被聘为白宫的行政管家。

她的工作范围从筹备到清洁每年达几百万人的旅行团队参观的公共区域装修材料,和到州政府合作举办特殊的宴会,招待贵宾。她和她所有的18名员工,全部经过了联邦调查局的深入的背景调查之后,负责照顾一些美国历史上最珍贵的一些古董。

“比较有挑战性的工作之一是找到可以替代原来内部装修材料的东西。也许所有这些最难的是找到尼克松时代的白色的斜纹的面料。制造这种面料的工厂已经不再制作这种面料,我们甚至找到了爱尔兰,但是我们最后找到了一家公司可以制作这种面料。手工刺绣是在葡萄牙做的。我还必须审查那些捐赠给我们内部装饰的饰品,一些可以被接受,一些则绝对不行。”

宾德,这位经常对酒店业和市民团体表演讲的人认为,白宫管家部的主要挑战是逻辑性:需要把公共区域从几百万人的观光地迅速转变为庄重的新闻发布会场所或者外交拜会的场所;在白宫没有活动时及时安排大清洁;满足来访客人的需要。要想做到以上标准灵活性就是钥匙。她说,尼克松要求是非常正式的,福特和卡特是很随意的。她的员工也要为清洁那些做为第一家庭中的一员——宠物们留下的污迹。她的经历包括照看令人提心吊胆的萨米·戴维斯,小家伙儿打电话给他的妈妈说即使呆在林肯的卧室内,看着服务员做床,伊莉莎白女王孩子们的非常可爱的teddy熊也不会被打扰。从宾德的观点来说,在酒店的管家部远比在白宫工作更有“行政意义”。她说:“我喜欢和人打交道并且我喜欢面对挑战。对我来说那样的管家部是一个好的专业。在管家部没有两天是完全一样的工作。我不能忍受那些重复的工作。但是,在这工作具有挑战性,包括酒店内部的人际关系。”

管家部的重要性

“管家工作是酒店工作中最辛苦的工作。管家们都是英雄。不停地鼓励那些在客人走后进行清洁工作的员工。对行政管家来说这是一场无休无止的战斗。没有管家部,我们没有东西可以卖。”格雷·亨特(Graig Hunt)说,他是一个有24年酒店经验的资深管理人员。他的成长过程经历了从“洗衣工”到成为在亚特兰大地区的国际假日酒店的总裁。

管家部在酒店业中具有商业功能,并且行政管家是一个真正的商业经理。关于雇用员工和计划、付款、购买、日常运作和成本控制,他的或者她的决定是必须执行的。整个酒店的运作依靠管家部顺利的运转和有效的管理。

管家部有两个重要的功能:为促销提供干净的内部环境,在酒店内部保护业主的投资。行政管家的职责是确保这些目标被按时、按照预算实现并保持高质量。

管家部作为贸易的工具

管家部没有直接地进行销售,就好像餐饮部(F&B)和销售部。但是它的表现对房间的出售和酒店提供的其他服务来说是最重要的关键因素之一。

无论是在调查后还是在调查中,旅客们认为清洁程度是对于客人是否再次入住酒店一个决定性的因素。不干净的房间被证实是客人选择不再回头的一个主要原因之一。酒店之间对客人的竞争是激烈的并且永远没有减少的迹象。每一个酒店需要一个能达到竞争性的指标。没有总经理想要见到因为没有合理的清洁工作而导致酒店的忠实客人被竞争对手撬走。

管家部的重要性远远大于提供干净客房以供出卖。餐厅、会议室和多功能厅也为酒店带来更高的收入。哪一个会议组织者会在一间脏的宴会厅内组织一场豪华的狂欢晚会?差劲的管家部是盈利的最大障碍之一。

保护业主的投资

建立一个高级酒店可能花费 5 亿美元到 10 亿美元。甚至只包括酒店的设计和土地的转让费,一间客房的花费就可能意味上万美元的投资,非常豪华的房间和套房价值达 15 万美元。行政管家的工作是保护这些投资,建立有效的清洁方法,培训员工有效的解决问题,最大限度地延长所有内部装修的使用寿命。

管家部与工程部合作,要确保酒店的内部装修尽可能长时间从用,并看起来和使用起来都和新的样子。有效的管家部的工作要和改造项目联合在一起,以保证业主只投入必须花费的钱来创新以达到客人的要求。

回顾酒店及物业

作为行政管家开创成功事业的重要步骤是了解酒店及物业和专业管家的角色,以及管家部在其中扮演的角色。作为成功服务要素的组成部分之一,酒店及物业在不断发展,专业管家的机会也在不断的扩大。